

Lousia Hatamian

LIMIT-projektet, användarundersökning av bibliotekets
hemsidor

Paper presenterat vid konferensen

Mötesplats inför framtiden

ARBETSLIV • UTBILDNING • FORSKNING

11-12 oktober 2006 i Borås



BORÅS STAD
Stadsbiblioteket



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION





Hur tillgängliga är bibliotekens webbplatser?

Resultatet av en användarundersökning som gjordes på tio biblioteks webbplatser visar att många har svårt att hitta eller tolka informationen på webbplatserna rätt.

LIMIT, (länsbibliotek i Mellansverige och IT) är ett länsöverskridande projekt som syftar till att öka användningen av bibliotekens e-tjänster. De nio länen som samarbetar är Dalarna, Gotland, Stockholm, Sörmland, Uppsala, Värmland, Västmanland, Örebro och Östergötland.

Bakgrund

LIMIT är ett treårigt projekt och finansieras delvis av Kulturrådet. Projektägare är Regionbibliotek Stockholm. Projektgruppen består av bibliotekskonsulenter från regionen. LIMITs mål är att öka användningen och tillgängligheten av bibliotekens webbplatser. Arbetet för utveckling av bibliotekets webbsidor, webbkataloger och andra e-tjänster förutsätter att biblioteken får ständigt nya kunskaper om hur webbplatserna används och vilka bristerna är i förhållande till förväntningarna. Projektet arbetar för att få allt fler att aktivt arbeta för utvecklingen av "nätbibliotek".

En kvalitetshöjning av bibliotekens webbsidor och webbkataloger, med innehåll och form, är viktigt för att motsvara biblioteksbesökarens förväntningar både nu och i framtiden. Därför arbetar LIMIT även för kompetensutveckling av personal ute på kommunbiblioteken. Man har bl. a. anordnat seminarier och utbildningsdagar för kommunernas personal på IT-avdelningar och bibliotek för en förankring av Vägledning för 24-timmarswebben, utbildningsdagar och kurser för bibliotekspersonal om att skriva för webben, teknikdagar och samordnad utbildning om att utveckla OPAC .

I ett tidigt stadium av projektet bestämde man sig för att göra en kartläggning av bibliotekens webbtjänster inom berörda kommuner i de nio länen. Man ville då ta reda på vilka e-tjänster biblioteken hade och hur webbplatserna såg ut. Kartläggningen visade nuläget 2004.

Användarundersökningen

Hur fungerar bibliotekens webbplatser? Hur används de? Vad förväntar sig användarna av bibliotekens webbplatser och hur motsvarar webbplatserna användarnas förväntningar och deras sätt att söka information? Detta var frågor som man ville få svar på.

Genom att utföra användartester på ett antal biblioteks webbplatser ville man belysa användarnas sätt att söka funktioner och tjänster på bibliotekens webbplatser. Syftet var att ta fram ny kunskap som kan ge värdefull information vid utformning av bibliotekens webbsidor. För att utvärdera användbarheten av bibliotekens webbsidor, anlätade projektet docent Else Nygren forskare vid Uppsala universitet, Institutionen för Informationsvetenskap, Människa-datorinteraktion.

Förberedelser och underlag

En kartläggning av webbtjänster och deras funktionalitet användes som underlag till undersökningen. Kartläggningen visar vilka tjänster som biblioteken erbjuder, Man kan exempelvis söka i katalogen, låna om, reservera eller boka dator, kontakta bibliotekarie etc. Funktionalitet och informationsinnehåll varierade väldigt mellan olika bibliotek. Därför bestämde man sig för att arbeta fram en idealbild om vad bibliotekens webbplatser bör innehålla. Idealbilden skrevs av en grupp bibliotekarier inom LIMIT.(Nygren, E. 2006, Bilaga 3: Idealbild)

En uppsättning av 61 frågor togs fram av bibliotekarier. Frågorna delades in i två kategorier: servicerelaterade frågor (t ex fakta om verksamhet, service till studerande), och frågor relaterade till kärnverksamhet (användning av bibliotekskatalog, hantering av reservation, sökningar i databaser)

10 bibliotek inom LIMIT valdes som testbibliotek.

Hur ska vi mäta?

För att kunna mäta användbarheten med en mätbar skala bestämdes följande: Ju fler sökuppgifter som en person lyckas genomföra under en viss bestämd tid desto bättre måluppfyllelse har webbplatsen. Förutsättningen var givetvis att testpersonerna är representativa för målgruppen och att sökuppgifterna är representativa för den funktionalitet som biblioteken vill erbjuda.

Testpersoner

40 testpersoner i blandade åldrar mellan 20 och 73 år och olika bakgrund valdes till undersökningen. Alla fick en biobiljett som ersättning. Könsfördelningen var jämn, 21 kvinnor och 19 män.

Testpersonerna fick svara på 61 frågor med olika grad av svårighet under 50 minuter. Hela proceduren filmades. På filmerna kan man se det som försiggick på skärmen men också om testpersonen skrev på tangentbordet eller använde lånekort.

Analys

Materialet har analyserats på två sätt. Svarsprotokollen har kodats och bearbetats i statistikprogrammet Statview, filmerna har analyserats för att se speciella problem vid sökning men också sökbeteende och strategier hos testpersonerna.

2440 frågor undersöktes totalt. Sammantaget för samtliga testpersoner fick man ett resultat på 46%. Om alla testpersonerna hade klarat alla frågor, skulle svarsprocenten ha blivit 100 procent. Nu blev resultatet bara 46 %, vilket innebär att mer än hälften av frågorna, 54 %, inte gick att besvara. Orsaken var dels att det tog för lång tid att leta fram svaret, dels att informationen saknades, dels att man inte förstod det svar man fick.

Det bör nämnas att ett svar oavsett om det var ja eller nej räknades som en poäng.

Av analysen framgick att resultatskillnaden mellan könen inte var signifikant men en liten signifikant skillnad mellan olika åldrar. Den avgörande skillnaden berodde dock på individuella variationer.

Om man delar upp resultatet per bibliotek varierade det mycket mellan olika biblioteken.

För att kunna mäta användbarheten med en mätbar skala bestämde man sig för följande:

Ju fler sökuppgifter som en person lyckas genomföra under en viss bestämd tid desto bättre måluppfyllelse har webbplatsen. Förutsättningen var givetvis att testpersonerna är representativa för målgruppen och att sökuppgifterna är representativa för den funktionalitet som biblioteken vill erbjuda.

Sammanfattning i tio punkter

1. Stora variationer mellan personer, men nästan alla klarar enklare sökningar bra
2. Svårare än väntat att hitta till bibliotekets webbplats
3. Basfakta om biblioteket hittas, men man kan få leta längre än man skulle kunna tro

4. Information om tillgänglighet och service kan bli bättre
5. Användbara sidor är "A-Ö lista", "FAQ" och "Frågor och svar" samt "Vad finns på biblioteket" och "Medier"
6. Man söker efter tidskriftsartiklar i katalogen
7. Reservationerna utgjorde ett stort problem
8. Testpersonerna lyckas inte använda tidskriftsdatabaserna
9. Vissa katalogers träfflistor är svåra att överblicka
10. Google och bibliotekskatalogen används parallellt utan problem

Vad har vi lärt oss av detta?

Vi har fått svar på många av frågorna vi ställde oss inför användarundersökningen om hur bibliotekens webbplatser fungerar vilka bristerna och förväntningarna är och hur folk söker. Genom att följa filmsekvenserna från undersökningen har man kunnat se de konkreta brister som med enkla ingrepp går att rätta till. Vi har t ex sett ett visst mönster i sökningstrategier hos vana datoranvändare och hur stort inflytande sökmotorerna har på deras sätt att söka. Många bibliotek i Mellansvenska regionen har tagit till sig rekommendationerna som kom fram vid konferensen i Stockholm då användarundersökningen presenterades för första gången januari 2006. En hel del förändringar har redan skett på många biblioteks webbplatser men mycket återstår.

Hur går vi vidare?

De flesta bibliotek i Sverige har i dagsläget en webbplats med åtminstone information om bibliotekets tjänster och allmän information om det fysiska biblioteket. Många större bibliotek har kommit mycket längre och arbetar intensivt med webbutvecklingsprojekt.

Ett samhälle med snabb förändringstakt och medborgare med nya krav har tryckt på förändringarna i biblioteksvärlden. Klivet från bibliotekets webbsidor till ett "nätbibliotek" bör inte vara så stort med tanke på hur anpassningsbar och serviceinriktad bibliotekspersonalen är. Det handlar inte om att synas på webben utan att existera på webben och utvecklas där. "Webbiblioteket", "nätbibliotek" är ett nytt bibliotek som är öppet dygnet runt och bör erbjuda en service så nära det fysiska biblioteket som möjligt.

För att kunna leva upp till de nya krav som ställs på biblioteken, 24-timmarsbibliotek, krävs betydligt större förändring i bibliotekens sätt att planera verksamhet, personal och budget.

LIM-IT-projektet vill integrera det virtuella biblioteket med det fysiska. På så sätt kan biblioteket möta sina användare där de är, locka till läsning och besvara frågor, också när det fysiska biblioteket är stängt eller då folk inte vill och kan komma dit.

Det kommer vi att gå vidare med!

Läs mer om LIMIT-projektet och användarundersökningen på projektets webbplats:
www.limitprojektet.se

[Nygren, Else \(2006\):"LIMIT-projektet; Användarundersökningen av bibliotekens hemsidor"](#)