



En liten användarundersökning av bibliotekens webbplatser

Hösten 2002 genomfördes en mindre undersökning av sex olika folkbiblioteks hemsidor i Stockholms län. Syftet var att se hur bibliotekens webbplatser fungerar ur ett låntagarperspektiv. Jag vill redan från början betona att resultatet varken är statistiskt säkerställt eller speglar någon kritik mot de personer som arbetar med webbsidorna. Som jag ser det gör de ett både seriöst och ambitiöst arbete! Vi befinner oss däremot i en brytningstid när bibliotekens webbplatser går från att vara informativa broschyrer till interaktiva verktyg, och för den fortsatta utvecklingen kan det då vara av intresse att veta hur besökarna använder webbplatserna och vilka sökstrategier de har.

Att optimera webbplatsen går att göra på många olika sätt. Vissa problem kan elimineras med hjälp av analysprogram, annat genom att utvecklare tar del av den forskning som bedrivs om sökstrategier. En tredje metod kan vara att helt enkelt själv studera användarna med hjälp av olika tester och användarundersökningar, och det här är i största anspråkslöshet ett sådant försök.

Genomförande

Testpersonerna var i åldrarna 17 till 74, och alla var datorvana. Däremot skilde sig deras biblioteksvana åt. Sammanlagt ingick 18 personer i undersökningen och de undersökta webbplatserna valdes utifrån kommunstorlek; 2 stora, 2 medelstora och 2 små.

Testen genomfördes individuellt. Testpersonen fick fem olika situationer (scenarier) som han/hon skulle lösa genom att besöka bibliotekets webbplats. Innan testen började uppmanades testpersonen att "tänka högt" och informerades om att jag skulle förhålla mig passiv under själva genomförandet. Min uppgift var att iaktta och lyssna till hur testpersonen sökte på sidorna; vilka sökstrategier som användes samt vilka problem som uppstod.

Testpersonerna fick utgå från kommunens hemsida, och följande scenarier användes:

1. Du har just fått veta att Imre Kertész har fått Nobelpriset i litteratur, och nu vill du se om biblioteket har någon bok av honom och i så fall om den finns inne. Eftersom du aldrig hört talas om honom vill du också veta lite mer om hans liv och författarskap.

Sök efter böcker av Imre Kertész!

Sök fakta om hans författarskap!

Om du inte hittar någonting, och du misstänker att du inte söker på rätt sätt, vill du få hjälp via supportstöd. *Finns sådan? Och i så fall, på vilket sätt?*

Du undrar också *hur länge du får låna* en bok, och om du kan *förlänga lånetiden* via webben.

2. När du för några veckor sedan besökte biblioteket träffade du en så trevlig barnbibliotekarie. Du fick massor med idéer och nu vill du komma i kontakt med henne igen, helst via e-post. *Sök den uppgiften på webbplatsen!*

3. Din gamla mamma behöver talböcker, men hon har ingen möjlighet att själv ta sig till biblioteket. Du har hört talas om att biblioteken ger sådan service och vill nu veta mer om det. Du vill nu ta reda på om det stämmer och, i så fall, hur servicen fungerar. *Finns de uppgifterna på webben och vem bör du ta kontakt med?*

4. Din nyinflyttade granne frågar dig var närmsta bibliotek ligger, och om det är öppet. Eftersom du redan är försenad till jobbet ber du henne kolla på hemsidan. *Finns uppgifter om öppettider, vägbeskrivningar och kommunikationer? Är öppettiderna aktuella? Ring och kolla!*

5. Din nioåriga dotter har kommit in i en riktig läsperiod. Nu vill hon själv leta efter roliga, spännande och fantasifyllda böcker. Du hjälper henne med att gå in på bibliotekets webbplats. *Till vilken webbsida går ni?*

Därefter samtalade vi om webbplatsens innehåll, tillgänglighet, interaktivitet och utformning; Vad var bra? Vad var dåligt? Vad hade kunnat göras bättre? Vad saknades? Vad skulle testpersonen vilja göra via bibliotekets hemsida, om han/hon fick bestämma?

Resultat

Resultatet redovisas inte fråga för fråga, utan utgår från olika problemområden.

1. Så gott som alla hade **problem** med att **hitta** till biblioteket **från kommunens sida**, om det inte fanns direktlänk till "Bibliotek" från index-sidan (5 av de 6 undersökta webbplatserna återfanns under rubriken "Kultur och Fritid"). På en av index-sidorna fanns en direktlänk endast till bibliotekets katalog, och testpersonen utgick då från att det var bibliotekets enda information. En annan av testpersonerna hamnade av en slump rätt genom att gå via reklam för e-böcker (en klickbar bild). Det fanns ingen självklar logik, framförallt för de yngre testpersonerna, i att bibliotek låg under länkrubriken "Kultur och fritid". Slutsats: De flesta webbplatser utgår från organisation, och inte från användarperspektivet. En länk till "Bibliotek" bör finnas direkt från kommunens hemsida.

2. Det var **stora problem** att **förstå sökresultaten** i bibliotekens **kataloger**. Hur vet man om boken är en roman eller faktabok? Finns boken inne och var i så fall var finns den? var frågor som så gott som alla testpersoner hade svårt att tolka utifrån träfflistorna. För att exempelvis förstå om böckerna i Book-it är romaner eller faktaböcker måste användaren kunna signumkoderna! De flesta trodde att det var romaner som listades, och fakta om en författare ville de flesta söka direkt via sökmotor på den "fria" webben. Man förstod helt enkelt inte hur man kunde söka i katalogen. Beträffande bibliotekens kataloger, anser jag att det måste till ett mer genomgripande utvecklingsarbete hos de företag som producerar dem, men också att katalogerna konstrueras på ett sådant sätt att de på ett smidigt sätt går att lokalanpassa, följa upp och analysera. Också viktigt att biblioteken själva arbetar mer **aktivt med egna anpassningar**, och att bibliotekskatalogerna integreras och bildar en stilistisk enhet med bibliotekets egen webbplats.

3. **Supportstöd** var inte lätt att få, varken vid katalogsökningar eller på bibliotekens webbplatser. En av testpersonerna gick till "Chatta med en bibliotekarie" och förstod inte att det inte hade med det lokala biblioteket att göra. Chatten var ej tillgänglig vid testtillfället. Bättre hjälpfunktioner, och allra bäst – onlinehjälp efterlyses!

4. Flera varianter av **otydlighet** förekom. En av testpersonerna missade den interna katalogen och hamnade hos Svenska Akademien, men förstod inte riktigt att han bytt webbplats. En annan trodde att man inte kunde leta i webbkatalogen utan PIN-kod. Skillnaden mellan vad som är interna resp. externa länkar var inte heller självklar. Ibland fanns katalogen under rubriken extern länk, vilket var förvirrande. Tillhörde katalogen det lokala biblioteket, eller var det någon annans katalog? Att det klart och tydligt bör framgå var man är, vad man gör och hur man kommer vidare är nog alla överens om. Hur det fungerar i praktiken är nog dessvärre en helt annan sak. Här tror jag att användartester är överlägset bästa sättet för att ta reda på hur det verkligen förhåller sig!

5. Vissa sidor innehöll **alltför mycket information**. De flesta försökte ögna igenom, alternativt struntade i att läsa de informationstäta sidorna, vilket fick till följd att de missade viktig information. Som jag ser det måste vi i högre grad anpassa den information som vi tidigare publicerade i broschyrer till det nya interaktiva webbmediet. Helt enkelt vända på frågeställningen och utgå från låntagaren: Vilka behov har användaren? Vad vill och kan användaren göra på webbplatsen?

6. Det var svårt att få fram uppgifter om vem som har olika befattningar och hur man kan komma i kontakt med en viss person, webbplatserna var m.a.o. generellt sett **anonyma**. Ibland fanns chefs namn utsatt, ibland endast en anonym e-postadress till expedition eller dylikt. En av testpersonerna trodde att det enbart var chefen som hade en e-postadress! Ibland framgick det heller inte klart om e-postadressen gick till biblioteket eller till webbavdelningen.

7. Fråga fem, om lästips för en nioåring, kunde de flesta inte lösa. Testpersonerna hittade information om aktiviteter på biblioteket, och allmän information som vände sig till vuxna, men **ingen** av de undersökta webbplatser hade lästips som direkt **vände sig till barn**. Är inte barnen en aktuell målgrupp?

8. De bibliotek som hade en **A-Ö-sida** på sina webbplatser kan vara glada! Det var den överlägset **mest utnyttjade sökstrategin** och fanns en sådan gick testpersonerna först dit, vilket underlättade betydligt! En succéfaktor var då direktlänkar från A-Ö-sidan. För övrigt är min förhoppning att allt fler tar del av aktuell forskning inom sökområdet i samband med utformning av webbplatser. Läsförslag: "Informationssökning och lärande : en forskningsöversikt" av Louise Limberg, Skolverket 2002.



9. Det var **enkelt** att få fram uppgifter **om talböcker** och den **uppsökande service** som biblioteken erbjuder. Likaså var det **lätt** att få information om **öppettider, adress** och **telefonnummer**. Vi är nog generellt sett duktiga på att beskriva verksamhet som stämmer väl överens med organisationsstrukturen.

Vid samtalen efter testen efterlyste flera av testpersonerna tydligare instruktioner om vad som gick att **göra direkt på webbplatsen, enklare rutiner** för att söka efter böcker och mindre, mycket **mindre information** om det fysiska biblioteket. Däremot ville de få kortfattad information om öppettider, telefonnummer, hur man hittar biblioteket dvs. kontaktinformation.

Att genomföra en sån här test tycker jag är oerhört lärorikt och om era webbredaktörer inte redan gör det så hoppas jag att de kan få mer tid att ägna sig åt det! Resultatet är också förhoppningsvis en angelägenhet för hela personalgruppen!

Stockholm, november 2002
Kia Gumbel
Länsbiblioteket i Stockholms län
Tel.: 08 – 508 31 087

kia.gumbel@kultur.stockholm.se