



UPPSALA
UNIVERSITET

LIMIT-projektet
**Användarundersökning av
Bibliotekens hemsidor**

Else Nygren
Informationsvetenskap
Uppsala universitet
2006-01-16

Innehåll

Bakgrund I

- Användartester I
- Syfte med undersökningen I
- Användbarhetslab I

Inledning och förberedelser 2

- Vad är målet med webbsidorna? 2
- Idealbild 2
- Vad ska vi mäta? 2
- Hur ska vi mäta? 2
- Frågor och sökuppgifter 2
- Urval av Bibliotek 3
- Målgrupp 3
- Pilottester 3
- Testproceduren fastställs 4

Metod och genomförande 5

- Testpersoner 5
- Testfrågor 5
- Testprotokoll och svarsalternativ 5
- Testprocedur 5
- Registrering 5
- Analys 5

Resultatet i siffror 6

- Hur räknades resultatet? 6
- Generellt resultat 6
- Resultat fördelat på ålder och kön 6
- Inverkan av ålder 6
- Inverkan av kön 6
- Generellt resultat uppdelat per bibliotek 6
- Resultatet uppdelad per frågekategori 7
- Att hitta till hemsidan 7
- Servicerelaterade frågor 7
 - Fakta om verksamheten, kontaktinformation 7
 - Fjärrservice 8
 - Tillgänglighet för alla och hjälp för funktionshindrade 8
 - Hjälp och problemlösning, interaktivitet 9
 - Service till studerande 10
 - Inspiration och tips 10
- Kärnverksamheten 11
 - Att använda mediekatalogen 11
 - Lätta uppgifter 11
 - Medelsvåra uppgifter 11
 - Svåra uppgifter 12
 - Att söka tidskriftsartiklar i databaser 12
 - Att hantera reservationer 13

Problembeskrivningar och diskussion 15

Att hitta till hemsidan 15

1. Almedalens bibliotek 16
 2. Heby bibliotek 16
 3. Karlstads bibliotek 17
 4. Katrineholms bibliotek 18
 5. Ludvika bibliotek 18
 6. Boxholms bibliotek 19
 7. Solna bibliotek 20
 8. Täby bibliotek 20
 9. Uppsala bibliotek 21
 10. Örebro bibliotek 21
- Diskussion 22

Att hitta basfakta om biblioteket 22

- En bekantningsrunda 22
- En trygg hemmabas 22
- Menyerna på hemsidan 22
- Favoritsidor 23
- Enkla fakta kan kräva mycket letande 23
- Sökrutan på hemsidan 23
- Vilka fakta fanns? 23
- Fönsterproblem 23
- Stavningsproblem 23
- Cut and paste 23

Att söka i mediekatalogen 23

- Att hitta till katalogen från hemsidan 23
- Att tolka träfflistan 24
- Att särskilja mellan olika medier 24
- Extra information om titeln 25
- När kan man säga sig ha funnit svaret? 25
- Avancerad sökning 25
- Indexsökning 25
- Att ställa in sökvillkor 25
- Att ändra sorteringsordning 25
- Användning av hjälpfunktion 25
- Svåra sökuppgifter 25
- Växling mellan Google och katalogen 26
- Olika medier 26
- Envisa sökord 26

Att hitta tidskriftsartiklar 26

- Sökning från katalogen 26
- Sökning i databas 26
- Presstext och mediearkivet 27

Informationen på hemsidorna 27

- Mängd information 27

Tillgänglighet och funktionshinder 27
Barnsidor 27
Större text 27

Reservationer 27

Att hitta funktionen 27
Att fylla i formuläret 27
Att tolka resultatet 27
Att få reservationen bekräftad 28
Reservationer i olika medier 28
Olika på olika bibliotek 28

Några exempel på sökningar 29

Almedalen. att hitta adressen till biblioteket 29
Almedalen. att hitta öppettider 29
Boxholm. Sökning efter Asyl som talbok 1 29
Boxholm. Sökning efter Asyl som talbok 2 30
Almedalen. Faktabok för barn om Gustav Vasa 30
Katrineholm. Bullerbyn på engelska 30
Heby. fransk språkkurs på cd 31
Solna. många böcker 31
Katrineholm. en bok om cancer som fått augustpriset 31
Boxholm. en bok om cancer som fått augustpriset 31
Boxholm. en bok som hette någonting med en giraff som grät 32
Almedalen. en artikel "rädda fredsprocessen i DN" 32
Boxholm. en artikel "rädda fredsprocessen i DN" 32
Katrineholm. en artikel om Okavangodeltat i National Geographic 33
Solna. att reservera Harry Potter och Hemligheternas kammare 33
Solna. att ta bort reservationen av Harry Potter och Hemligheternas kammare 34
Solna. att reservera en annan bok 34
Solna. att reservera en talbok 34

Sammanfattning i tio punkter 35

Bilaga 1 Information till testpersonerna
Bilaga 2 Frågor och svarsprotokoll
Bilaga 3 Idealbild

Bakgrund

De svenska kommunbibliotekens hemsidor har utvecklats till att i allt högre grad ge medborgarna möjlighet till självservice när det gäller sökning och beställning av böcker, musik, video och talböcker. Mot bakgrund av denna utveckling vill regionbiblioteken nu ta reda på om användarna av bibliotekens hemsidor får ut det som bibliotekarierna tror att de får ut. Aktuella frågeställningar är: fyller de tjänster biblioteken utvecklar ett verkligt behov? skulle bibliotekens tjänster kunna bli bättre på att svara mot användarnas sätt att söka information? Skulle de kunna bli bättre i fråga om sin webbdesign? Skulle man kunna få bättre tjänster till en lägre kostnad genom att samarbeta mer, och använda vad andra redan har gjort? Ligger bibliotekets tjänster i fas med kundernas behov?

Inom det så kallade LIMIT-projektet samarbetar 9 län kring frågor om bibliotekens verksamhet på internet. Man har nyligen genomfört en inventering av vilken funktionalitet olika bibliotekshemsidor har.

Det här rapporterade arbetet utgör ett kompletterande delprojekt till LIMIT avsett att belysa interaktionen mellan användare och funktionerna på bibliotekshemsidorna mer i detalj genom att utföra användartester på ett urval av bibliotekshemsidor.

Användartester	Användartester innebär att man låter ett antal personer få försöka utföra vissa uppgifter på hemsidan. Man studerar hur väl de lyckas på ett systematiskt sätt och kan därav dra slutsatser.
Syfte med undersökningen	Syftet är att genom att utföra användarundersökningar ta fram ny kunskap som kan ge värdefull information till dem som ska besluta om och utforma bibliotekshemsidor i en nära framtid.
Användbarhetslab	Undersökningen har genomförts vid användbarhetslaboratoriet vid Ekonomikum i Uppsala, vid Uppsala universitet institutionen för informationsvetenskap.

Inledning och förberedelser

- Vad är målet med webbsidorna? För att kunna utforma en användbarhetsundersökning måste vi veta vad som är målet med de aktuella webbsidorna. Vilken funktionalitet och service vill man kunna ge till sina användare. Som underlag till denna undersökning fanns en rykande färsk kartläggning av vilken funktionalitet som kommunbiblioteken inom LIMIT-projektets deltagande län erbjuder sina låntagare. Denna kartläggning visar vad man kan göra på de olika hemsidorna. Man kan exempelvis: söka i katalogen, göra omlån, göra reservation etc. Dessutom visar kartläggningen vilken information som finns på hemsidorna exempelvis: kontaktinformation till bibliotek och personal, uppgifter på olika språk samt information om handikappanpassning. Vidare finns i regel länkar till databaser och olika bibliotekskataloger. Många av biblioteken har dessutom tips på böcker samt information om författarkvällar och liknande.
- Idealbild Målet för hemsidorna finns inte beskrivet i någon konkretiserad form. Eftersom funktionalitet och informationsinnehåll varierade mellan olika bibliotek valde vi att arbeta fram en idealiserad bild av vad bibliotekarierna vill att man ska kunna få ut av hemsidorna. Till hjälp med detta arbete hade vi en temporär arbetsgrupp bestående av ett antal bibliotekarier inom LIMIT. Idealbilden gjordes först i form av en berättelse som diskuterades och så småningom konkretiserades i en idealbildsbeskrivning i form av ett antal punkter. Punkterna kan grupperas under rubrikerna hitta material, utnyttja databaser samt få hjälp. Förutom dessa ingår i idealbilden även att ge en bra service på olika sätt samt att ge inspiration och väcka läslust. Denna idealbild har legat till grund för vår beskrivning av målet med hemsidorna. (Bilaga 3: Idealbild)
- Vad ska vi mäta? Operationalisering innebär att vi måste hitta ett praktiskt sätt att mäta måluppfyllelse. För att kunna kvantifiera användbarheten måste vi konstruera en mätbar skala. Vad innebär det att en sida har hög användbarhet i det här aktuella fallet? Vi har här resonerat så att ju fler sökuppgifter som en person lyckas genomföra under en viss bestämd tid ju bättre måluppfyllelse har vi. Förutsättningen är givetvis att testpersonerna är representativa för målgruppen och att sökuppgifterna är representativa för den funktionalitet som biblioteken vill erbjuda.
- Hur ska vi mäta? Uppläggnings av användarundersökningen är att låta ett antal testpersoner få försöka besvara ett antal frågor via bibliotekets hemsida. Vi mäter hur många frågor som personen klarar under en viss tidsperiod. Vår hypotes är att ju fler uppgifter personen klarar av desto bättre användbarhet och måluppfyllelse har hemsidan.
- Frågor och sökuppgifter Arbetet med att ta fram representativa sökuppgifter till testen inleddes med att testledaren tog fram en beställning av frågor av olika typer. Denna beställning gick ut till ett antal olika bibliotekarier inom LIMIT projektet. Dessa levererade in skrivna frågor och vi hade ett första "frågebatteri" att arbeta vidare med. Testledaren valde ut och gjorde vissa omformuleringar för att "tvätta bort bibliotekariejargon". Frågorna

gick ut till bibliotekarierna igen och så småningom hade vi efter några varv fått fram ett frågebatteri som godkändes av såväl bibliotekarier som testledare. Frågorna fokuserade på två huvudgrupper av måluppfyllelse, dels servicerelaterade sådana och dels frågor relaterade till kärnverksamheten.

Inom gruppen servicerelaterade frågor delade vi in i ytterligare kategorier nämligen:

- fakta om verksamheten, kontaktinformation mm
- fjärrservice
- tillgänglighet för alla och hjälp för funktionshindrade
- hjälp och problemlösning, interaktivitet
- service till studerande
- inspiration och tips

Inom gruppen Kärnverksamheten delade vi in frågorna på följande sätt:

- användning av mediekatalog, lätta frågor
- användning av mediekatalog, medelsvåra frågor
- användning av mediekatalog, svåra frågor
- sökning av tidskriftsartiklar och sökning i databaser
- hantering av reservationer

Urval av Bibliotek

Kriterier för urval av bibliotek var att få en representation av biblioteken som var med i LIMIT samarbetet och arbetade aktivt med sina webbsidor, samt att få viss variation i vilken typ av mediekataloger som användes, stora och små bibliotek mm. En första uppsättning testbibliotek diskuterades, liksom en andra och en tredje varefter följande uppsättning godkändes av testledare och bibliotekarier:

Almedalsbiblioteket
 Biblioteken i Heby Kommun - Heby bibliotek
 Karlstads stadsbibliotek
 Katrineholms bibliotek
 Ludvika kommunbibliotek
 Boxholms bibliotek
 Solna stadsbibliotek
 Täby bibliotek
 Uppsala stadsbibliotek
 Örebro stadsbibliotek

Målgrupp

Vi bestämde oss för att ha en mixad målgrupp: från 15 år och uppåt. Gärna en blandning av olika bakgrunder såsom yrkesarbetande, studerande, arbetslösa och pensionärer.

Pilottester

Ett pilottest genomfördes med 8 personer. Utifrån detta fick vi en uppfattning om frågornas relativa svårighetsgrad, tidsåtgång med mera. Några frågor togs bort, några lades till, ordningen ändrades. Framförallt införde vi några så kallade "komfortfrågor", dvs lätta frågor som lades i början av varje avsnitt för att försökspersonerna skulle komma igång bra med arbetet.

Test-proceduren fastställs Efter dessa ändringar, och efter att bibliotekarierna fått tillfälle att godkänna den slutgiltiga uppläggningsen, fastställdes frågeformuläret och testproceduren och bibehölls exakt lika för samtliga tester i fortsättningen.

Metod och genomförande

Testpersoner	<p>40 testpersoner genomförde undersökningen. De deltog samtliga frivilligt och fick en biobiljett som ersättning. Testpersonernas utbildnings-bakgrund varierade mellan enbart grundskola till högskoleexamen. De hade olika sysselsättningar. Såväl yrkesarbetande som studerande, sjukskrivna, arbetslösa och pensionerade personer fanns med.</p> <p>Testpersonernas ålder varierade mellan 20 och 73 år. Medelåldern i gruppen var 37,5 år. Könsfördelningen var jämn, 21 kvinnor och 19 män.</p>
Testfrågor	<p>Testfrågorna var 61 stycken. Dessa varierade i svårighetsgrad och presenterades så att lätta frågor kom först inom varje frågekategori. En tidsgräns infördes för varje frågekategori för att säkerställa att varje person fick arbeta med samtliga kategorier av frågor. Personerna hade 50 minuter på sig att arbeta med frågorna.</p>
Testprotokoll och svarsalternativ	<p>Varje testperson fick ett eget testprotokoll som innehöll samtliga frågor. Personen angav själv svaret direkt genom att kryssa för ett av alternativen i svarsprotokollet. Svarsalternativen var JA , NEJ, samt VET EJ. En person som inte hann svara på en viss fråga på 3 minuter uppmanades att fortsätta vidare till nästa fråga. För varje fråga fanns möjlighet att lämna en skriftlig kommentar.</p>
Testprocedur	<p>Testproceduren innebar att personen först fick muntlig och skriftlig information om undersökningens syfte och deras rättigheter som testpersoner. Därefter introducerades dessa till testuppgifterna och svarsprotokollet. De hade därvid möjlighet att få svar på eventuella frågor. Varje person fick ett lånekort med PIN-kod till det aktuella biblioteket.</p> <p>När testpersonen var beredd att starta lämnades denne ensam i rummet vid datorn. Inspelningen startades och testledaren observerade händelseutvecklingen via en bildskärm i kontrollrummet. Om testpersonen behövde hjälp eller överskred en tidsgräns kunde testledaren tala med testpersonen via en mikrofon.</p> <p>Efter 50 minuter avbröts testet oavsett hur långt personen hunnit. Personen fick kvittera ut sin ersättning.</p>
Registrering	<p>Hela förloppet under de 50 minuter som undersökningen tog registrerades med videokamera. På filmerna kan man se dels det som försiggick på bildskärmen, dels om personen skrev på tangentbordet, använde musen eller skrev svar i testprotokollet eller använde lånekort.</p>
Analys	<p>Materialet har analyserats på två sätt. För det första har svarsprotokollen kodats och bearbetats i ett statistikprogram (Statwiew). Dels har filmerna analyserats för att se speciellt problematiska eller intressanta situationer.</p>

Resultatet i siffror

Hur räknades resultatet? Att hitta ett svar överhuvudtaget gav en svarspoäng. De som svarat vet ej eller inte hunnit med frågan fick ingen svarspoäng. Exempelvis får en person som angivit svarsalternativen JA eller NEJ på 54 av de 61 frågorna 54 svarspoäng. Detta har omvandlats till procent så att resultatet för denna person blir $54/61 = 88\%$.

Generellt resultat

Vi börjar med att redogöra för det generella, dvs sammanlagda totala resultatet. Därefter ska vi gå in på resultat för enskilda kategorier av frågor samt resultat fördelat på bibliotek.

Totalt undersöktes 2440 frågor. Om samtliga testpersoner hade klarat av samtliga frågor hade vi fått ett svarsresultat på 100%. Om ingen klarat en enda fråga hade vi fått 0%. Det möjliga resultatutfallet ligger alltså mellan 0 – 100%. Sammantaget för samtliga testpersoner fick vi resultatet 46%. Man frågar sig genast vad detta resultat betyder. Vi återkommer till detta i diskussionen men som ett möjligt jämförelseobjekt kan nämnas en liknande studie med resultatet 77%. (Nygren, Utvärdering av SLU-bibliotekens webbplats 1999).

Vi kan alltså konstatera att för 54% av frågorna fick testpersonerna inte fram ett svar på uppgiften. Vad var då anledningen till detta?

I de flesta fall var det fråga om time-out. Det vill säga personerna hann inte med frågan på den utsatta tiden. Det var dels fråga om att frågor under testets gång tog så pass lång tid att genomföra att vi måste avbryta samt att frågor på slutet måste lämnas för att testtiden var ute. Vi ska då komma ihåg att tidsgränsen på tre minuter är ganska lång tid. Har man inte hittat ett svar på tre minuter är det faktiskt liten chans att man hittar det på fem eller tio minuter. Detta kunde vi konstatera under pilottestet.

Vi kan även se på variansen i materialet. Den person som lyckades bäst klarade 70% av sina frågor medan den som lyckades sämst klarade endast 17%. Resultatet var annars ganska jämnt fördelat mellan 17% och 70%.

Resultat fördelat på ålder och kön
Inverkan av ålder Det fanns en liten men signifikant inverkan av ålder på resultatet. Yngre personer lyckades något bättre. Denna effekt var dock så liten att den överskuggades helt av individuella variationer. Den äldsta personen i testet lyckades bättre än några av de yngsta.

Inverkan av kön Med variansanalys kunde vi konstatera att ingen skillnad mellan könen förelåg i resultatet.

Generellt resultat uppdelat per bibliotek Det generella resultatet kan delas upp på resultat per bibliotek. Resultatet varierade ganska mycket mellan de olika biblioteken. Almedalen och Täby på 31 respektive 34 % hade sämst resultat medan Heby och Ludvika låg i topp på 62 respektive 60 %. Det

senare är ett mycket bra resultat om man betänker att den person som lyckades bäst i hela studien klarade cirka 70% av frågorna.

Resultat generellt

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
31	Almedalen
62	Heby
43	Karlstad
52	Katrineholm
60	Ludvika
42	Boxholm
48	Solna
34	Täby
41	Uppsala
50	Örebro

Resultatet uppdelad per frågekategori

Vi ska nu fortsätta med att titta på resultatet för de olika kategorierna av frågor. Vi börjar med de frågor som hänförde sig till gruppen servicerelaterade frågor. Den första av dessa var speciell eftersom den gällde att överhuvudtaget hitta till hemsidan för biblioteket. Till denna fråga hade testpersonerna hela fem minuter på sig att försöka. Testpersonerna utgick i regel från Googles förstasida och fick till uppgift att leta sig fram till hemsidan för "sitt" tilldelade bibliotek.

Att hitta till hemsidan

Vi kan konstatera att 33 av 40 personer hittade sin hemsida. Dock inte utan problem. Många fick pröva ett flertal olika länkar i Googles träfflista innan de hittade rätt. Det var vanligt att man kom till kommunens hemsida och blev osäker om man hade kommit till biblioteket eller inte. En del personer var övertygade om att de hade hittat till rätt sida när det i själva verket var fel sida. 7 personer av 40 lyckades inte, trots ihärdiga försök hitta till hemsidan inom fem-minutersgränsen. Testledaren ingrep då och gav länken till den korrekta sidan.

Servicerelaterade frågor

För hela gruppen servicerelaterade frågor sammantaget var resultatet 71%. Denna typ av frågor borde vara lätta att svara på så 71% är kanske ändå i minsta laget.

Fakta om verksamheten, kontaktinformation

Den första undergruppen handlade om att ta reda på enkla basfakta om verksamheten och kontaktinformation.

Exempel på frågor i denna kategori var:

- Är Bibliotekets postadress Västra Torgatan 28?
- Är Biblioteket öppet på lördag klockan 16?
- Hittar du Bibliotekets barnbibliotekarie? (namn eller telefonnummer eller e-postadress)

För att lösa dessa uppgifter krävs i regel endast en eller ett par klick ned från bibliotekets förstasida.

Resultatet för denna del var sammantaget mycket bra, 94%
Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Basfakta kontaktinformation

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
77	Almedalen
100	Heby
100	Karlstad
100	Katrineholm
100	Ludvika
100	Boxholm
83	Solna
100	Täby
100	Uppsala
86	Örebro

Fjärrservice

Här har vi räknat ihop resultatet för alla frågor som på något sätt handlade om fjärrservice. Med fjärrservice menar vi den typ av service som biblioteket ger utan att man behöver infinna sig på plats.

Exempel på frågor av denna typ var.

- Kan man skaffa ett lånekort på biblioteket via hemsidan?
- Jag har brutit benet och kan inte komma till biblioteket. Kan jag få böcker hemskickade?
- Jag och några kompisar ska sitta och gruppjobba på biblioteket. Vi kommer behöva använda en internetansluten dator. Kan jag boka en via er hemsida?

Det sammanlagda resultatet för denna typ av frågor var 73%.
Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Fjärrservice

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
73	Almedalen
68	Heby
100	Karlstad
78	Katrineholm
74	Ludvika
100	Boxholm
88	Solna
71	Täby
56	Uppsala
76	Örebro

Tillgänglighet för alla och hjälp för funktionshindrade

I denna kategori av frågor handlar det om att ta reda på saker som är av intresse för de som har ett eller annat funktionshinder.
Exempel på frågor ur denna kategori är:

- Jag har rullstol. Finns det ramper eller hiss in i biblioteket?
- Kan jag få större bokstäver på skärmen?

- Kan vem som helst få låna talböcker?
- Kan jag få beställda böcker hemskickade?
- Kan jag få sms när min reserverade bok kommit in?
- Kan jag beställa en talbok på biblioteket och få den hemskickad?

Det sammanlagda resultatet för denna typ av frågor var 50%.
(66 av 131 uppgifter lyckades)

Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Tillgänglighet för alla och hjälp för funktionshindrade

%	Bibliotek
46	Almedalen
54	Heby
78	Karlstad
46	Katrineholm
60	Ludvika
46	Boxholm
100	Solna
38	Täby
10	Uppsala
31	Örebro

Hjälp och
problemlösning,
interaktivitet

Här har vi en kategori av frågor som innebär att användaren vill ta reda på något specifikt, eller att få hjälp med att lösa ett problem.
Exempel på frågor i denna grupp:

- Min dotter är sju år. Hon vill ha ett eget lånekort. Kan hon få det?
- Jag skulle behöva skriva ut ett worddokument. Är det möjligt att låna en dator på biblioteket och få mitt dokument utskrivet?
- Jag hittar inte boken Jenny Sjørövare. Kan ni köpa in den så att jag kan låna den senare?
- Står det på Bibliotekets hemsida vad jag behöver för programvara i min dator för att ladda ner och lyssna på "e-ljudböcker"?

Det sammanlagda resultatet för denna typ av frågor var 67 %.

Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Hjälp och problemlösning, interaktivitet

%	Bibliotek
50	Almedalen
67	Heby
73	Karlstad
60	Katrineholm
67	Ludvika
42	Boxholm
85	Solna

70 Täby
30 Uppsala
85 Örebro

Service till studerande

Vi har också tittat på resultatet för de frågor som specifikt berörde service till studerande. Exempel på frågor:

- Jag och några kompisar ska sitta och gruppjobba på biblioteket. Vi kommer behöva använda en internetansluten dator. Kan jag boka en via er hemsida?
- Jag skulle behöva skriva ut ett worddokument. Är det möjligt att låna en dator på biblioteket och få mitt dokument utskrivet?

Det sammanlagda resultatet för denna typ av frågor var 78 %.

Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Service till studerande

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
100	Almedalen
100	Heby
60	Karlstad
50	Katrineholm
75	Ludvika
33	Boxholm
83	Solna
80	Täby
100	Uppsala
100	Örebro

Inspiration och tips

Några frågor berörde detta:

- Har ni någon "topplista" med de mest lånade böckerna?
- Har Biblioteket något arrangemang, typ författarbesök under september?
- Jag skulle vilja lägga in ett eget boktips på bibliotekets hemsida. Kan jag göra det?

Det sammanlagda resultatet för denna typ av frågor var 61 %.

Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Inspiration och tips

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
20	Almedalen
78	Heby
86	Karlstad
57	Katrineholm
56	Ludvika

43	Boxholm
83	Solna
50	Täby
71	Uppsala
67	Örebro

Kärnverksamheten Nu lämnar vi avdelningen service och kontaktrelaterade frågor och kommer in på resultatet av den del av undersökningen som handlade om bibliotekens kärnverksamhet, dvs frågor relaterade till att använda mediekatalogerna, samt tidskrifter, databaser och reservationer.

Det sammantagna resultatet för hela denna grupp av uppgifter var 69 %, dvs strax under resultatet för de service relaterade uppgifterna som låg på 71%.

Att använda mediekatalogen

Lätta uppgifter

De första uppgifterna som gällde mediekatalogen var lätta på så sätt att det man skulle söka efter var väl preciserat. Exempel på sådana frågor är:

- Jag tittade på TV igår kväll och där rekommenderade dom Jan Guillous bok "Ondskan". Har ni den?
- Boken "Glasfåglarna", finns den som talbok?
- Har ni en engelsk översättning av boken om barnen i Bullerbyn, av Astrid Lindgren?

Hela 91% av de lätta uppgifterna klarades av.

Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Mediekatalogen, Lätta uppgifter

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
93	Almedalen
86	Heby
82	Karlstad
97	Katrineholm
97	Ludvika
79	Boxholm
93	Solna
100	Täby
89	Uppsala
93	Örebro

Medelsvåra uppgifter

De medelsvåra uppgifterna innebar att frågorna var lite mindre specificerade. Exempel på frågor av denna typ var:

- Finns det fler böcker om Van Veeteren? Jag har läst "Fallet G"
- Jag läste för länge sedan en bra bok av en författare som

jag tror heter Lars Hård. Har ni den? Och finns den i så fall inne nu?

-

87% av de medelsvåra uppgifterna klarades av.

För de olika biblioteken var resultatet:

Resultat: Mediekatalogen, Medelsvåra uppgifter

%	Bibliotek
100	Almedalen
92	Heby
77	Karlstad
96	Katrineholm
96	Ludvika
75	Boxholm
94	Solna
68	Täby
74	Uppsala
91	Örebro

Svåra uppgifter

De svåraste uppgifterna som gällde mediekatalogen var ännu mer ospecificerade. Exempel på frågor var:

- Senaste delen av "sagan om drakens återkomst" av Robert Jordan, har ni den på svenska?
- Jag söker en bok som fick augustpriset härom året, som handlar om en flicka vars mamma har cancer. Har ni den?
- Jag skall bergsklättra på K2, och skulle vilja läsa en biografi av någon som gjort det. Har ni någon sådan bok?

Endast 46% av de svåraste frågorna klarades av.

För de olika biblioteken var resultatet:

Resultat: Mediekatalogen, Svåra uppgifter

%	Bibliotek
46	Almedalen
55	Heby
47	Karlstad
53	Katrineholm
50	Ludvika
62	Boxholm
43	Solna
23	Täby
15	Uppsala
52	Örebro

Att söka tidskriftsartiklar i databaser

Nästa del av de frågor som undersökte användbarheten i kärnverksamheten gällde användning av tidskriftsdatabaser.

Exempel på frågor var:

- Den 24/3 1997 fanns en artikel i Expressen om konflikten i

Israel/Palestina. Den heter "Rädda fredsprocessen". Kan jag få den?

- Jag har hört talas om en artikel i DN om att s.k. vanliga män misshandlar sina hustrur, den var skriven av Anita Sjöblom. Den vill jag läsa! Har ni den här?
- Jag vet att det varit fantastiska artiklar om Okavangodeltat (i Botswana) i tidskriften National Geographic. Visst har ni den tillgänglig på er hemsida?

Endast 51% av frågorna klarades av.

För de olika biblioteken var resultatet:

Resultat: Att använda tidskriftsartiklar och databaser

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
63	Almedalen
83	Heby
44	Karlstad
56	Katrineholm
50	Ludvika
50	Boxholm
60	Solna
36	Täby
29	Uppsala
35	Örebro

Att hantera reservationer

Slutligen undersökte vi hur de gick för användarna när de skulle utföra reservationer. Frågorna var formulerade på följande sätt:

- Sök fram Harry Potter och Hemligheternas kammare. Reservera den.
- Du har reserverat en bok. Ta bort reservationen.
- Reservera en talbok

Med vårt sätt att räkna innebär de att de svarat JA eller NEJ. Det innebär att resultatet här blir lite missvisande eftersom de flesta som svarar nej inte verkar förstå varför det inte gick att reservera en bok. Därför redovisas här även istället hur många som svarat JA (uttryckt i procent) på de frågor som handlade om reservationer.

38 % av de som försökte lyckades med reservationerna i den meningen att de svarade JA.

Resultatet för de olika biblioteken framgår av tabellen nedan:

Resultat: Att hantera reservationer

<u>%</u>	<u>Bibliotek</u>
0	Almedalen
42	Heby
67	Karlstad

75	Katrineholm
42	Ludvika
33	Boxholm
8	Solna
13	Täby
75	Uppsala
29	Örebro

Problembeskrivningar och diskussion

Att hitta till hemsidan

Låt oss nu se hur det gick för testpersonerna. Vi börjar med uppgiften att leta rätt på hemsidan. I utgångsläget var skärmen tom. Explorer fanns som valbar ikon i nederkanten. Samtliga personer började med att starta Explorer. Som startsida fanns Google. De flesta personer började med att söka i Google efter "sitt" biblioteks hemsida.

Det här listan visar vilka olika sökord i google eller webadresser som personerna använde sig av för att komma till bibliotekets hemsidan

1. Almedalen Bilotek Gotland bibliotet biblioteken på gotland gotland bibliotek	2. Heby heby bibliotek bibliotek heby "Heby kommuns bibliotek" www.heby.se
3. Karlstad karlstad bibliotek Karlstads stadsbibliotek karlstad bibliotek karlstad bibliotek	4. Katrineholm katrineholm bibliotek www.katrineholm.se katrineholms bibliotek bibliotek katrineholms kommun
5. Ludvika www.ludvika.se (i adressraden) ludvika bibliotek ludvika bibliotek ludvika bibliotek	6. Boxholm boxholm biblotek boxhoms biblotek www.BoxholmsBibliotek boxholms bibliotek
7. Solna solna bibliotek solna bibliotek www.solnastadsbibliotek.se (i adressraden) solna stadsbibliotek	8. Täby täby kommun bibliotek täby Täby bibliotek täby bibliotek
9. Uppsala uppsala bibliotek www.uppsala.se Bibliotek uppsala Uppsala stadsbibliotek	10. Örebro örebro stadsbibliotek Bibliotek, Örebro örebros bibliotek bibliotek örebro

Hur gick det då att komma vidare från Googles träfflista till

bibliotekets hemsida?

1. Almedalens bibliotek

Att söka på *bibliotek gotland* var inte så lätt. Inga lämpliga träffar kom upp. Efter ändring till *bibliotek Almedalen* kunde man finna länken Högskolan på Gotland Almedalsbiblioteket. Därifrån kom man till en sida med den tydliga rubriken Byggnaden. Men det stod också Almedalsbiblioteket så personen ansåg sig ha kommit rätt.

En annan person sökte på *bibliotek* och det gick ju inte så bra. Efter ändring till *bibliotek* kom den översta länken upp: Hitta Bibliotek. Personen väljer denna och kommer till hitta.se. Där finns två sökfält, Vad söker du?, och Var? Personen skriver in *almedalens bibliotek* och *almedalen* i de respektive fälten. Personen ångrar sig dock och väljer istället en länk som heter "branscher". Detta ger en lång lista som börjar med accessoarer och advokatbyråer. Personen scrollar försiktigt nedåt men det har nu gått mer än fem minuter och personen får hjälp av försöksledaren att hitta till rätt hemsida.

En tredje person söker i google på "*biblioteken på gotland*". Får upp en lång träfflista men inget verkar stämma. Går tillbaka och söker istället på *almedalsbiblioteket*. Får då som första träff Gotlands kommun Almedalsbiblioteket. Väljer den. Kommer till en sida med rubriken Almedalsbiblioteket. Svarar ja.

En fjärde person söker i google på *gotland bibliotek*. Väljer första länken i träfflistan som är Gotlandnet. Kommer till en sida märkt *gotland.net* med en svag rubrik *biblioteken på gotland*. Där finns Almedalsbiblioteket VISBY med länken *hemsida*. Personen följer den. Är då framme vid Almedalsbiblioteket.

2. Heby bibliotek

Från heby bibliotek kunde man överst i träfflistan hitta länken LibralWebb-Opac. Via den kom personen direkt in i katalogen.

En sökning på *bibliotek heby* i google ger en lista med *HEBY KOMMUNPORTAL*, *Landstinget i Västmanland* och *LibralWebb-Opac*. Personen väljer den senare och kommer direkt in i Axiell katalogen. Men det står *Biblioteken i Heby kommun*. Personen väljer här länken *startsidan* förmodligen i hopp om att komma till något som mer liknar en hemsida. Detta ger ett hopp tillbaka till samma sida. Personen väljer då en annan länk benämnd *länkar*. Denna leder till en sida där det står *LIBRIS Kungliga biblioteket*. Personen provar nu i tur och ordning följande länkar i Axiellkatalogens vänstra länkmeny: *Om cookies*, *Mina uppgifter*, *länkar*, *hjälp*. Inget resultat. Nu backar personen till googles träfflista igen och provar istället med *HEBY KOMMUNPORTAL*. Trevligt nog kommer en sida upp som heter *Heby kommun, Biblioteken i Heby kommun – Heby*. Personen väljer här en länk som heter *heby*, och kommer till en sida med adresser. OK nu är

jag framme. Personen svarar ja.

En tredje person söker i google på *heby bibliotek*. Får som första träff *Librall Webb-Opac*. Väljer en länk lite längre ned *HEBY KOMMUNPORTAL*. Får då upp en sida med svag rubrik *Biblioteken i Heby kommun – Heby*. Väljer länken *Våra bibliotek* i den horisontella länkmenyn. Kommer till en sida: *Biblioteken i Heby kommun – Våra enheter*. Väljer *Heby bibliotek* i vänster länkmeny. Kommer tillbaka till sidan innan som är *Biblioteken i Heby kommun – Heby*.

En fjärde person söker på "*Heby kommuns bibliotek*" i google. Länken *HEBY KOMMUNPORTAL* kommer upp, och väljes. Vi kommer då till en sida med rubriken *Ställ förslag till kommunfullmäktige*. Personen söker då i den lilla sökrutan överst till vänster efter *bibliotek*. Träfflistan som kommer upp har överst *Heby bibliotek länkar*. Den väljes. Vi kommer till en sida med svag rubrik *Biblioteken i Heby kommun – Heby*. Även denna person väljer nu att följa länken *Heby* i övre horisontella meny och kommer tillbaka till samma sida.

En femte person skriver in *www.heby.se* i adressfönstret. En sida kommer upp med Heby kommun. Därifrån väljer personen *bibliotek* i vänster länkmeny och kommer till en sida *Välkommen till biblioteken i Heby kommun!* Personen begrundar denna sida en stund. Väljer sedan *Våra bibliotek* i den övre menyn. Här kan personen se en interiör från biblioteket i Tärnsjö. En liten lista i högerkanten innehåller *heby*. Personen väljer detta och är framme.

3. Karlstads bibliotek

En person börjar med att söka i google på *karlstad bibliotek*. I träfflistan finns överst *karlstad.se* med underrubriken *Karlstad Stadsbibliotek*. Den väljes och öppnas i ett nytt fönster. Sidan har rubriken *Andra bibliotek och deras kataloger*. Personen väljer *bibliotek* i den högre menyn. Länken leder till en sida med rubriken *Karlstads Stadsbibliotek* och personen är framme.

Nästa person söker på *karlstad statsbibliotek* och kommer till googles träfflista med texten: *Menade du karlstads stadsbibliotek?* Personen verkar inte se detta utan scrollar ned och studerar samtliga länkar i fönstret innan en likadan länk underst i fönstret väljs. En ny träfflista kommer upp med *karlstad.se* överst med underrubriken *Biblioteket*. Personen väljer *karlstad.se*. Sidan som kommer upp har rubriken *Karlstads Stadsbibliotek*.

Ytterligare en person söker på *karlstad bibliotek*. I googles träfflista finns överst *karlstad.se* med underrubriken *Karlstad Stadsbibliotek*. Personen väljer länken *karlstad.se*. Sidan som kommer upp har rubriken *Karlstad Stadsbibliotek*.

En fjärde person börjar med att söka i google på *karlstad bibliotek*. I träfflistan finns överst *karlstad.se* med underrubriken *Karlstad Stadsbibliotek*. Den väljes och öppnas i ett nytt fönster. Sidan har rubriken *Andra bibliotek och deras kataloger*. Personen väljer *bibliotek* i den högre menyn. Länken leder till en sida med rubriken *Karlstads Stadsbibliotek* och personen är framme.

4. Katrineholms bibliotek Katrineholms bibliotek hittades via en länk överst i träfflistan benämnd www.katrineholm.se.

En annan person skriver in www.katrineholm.se i adressfönstret. Detta ger en sida med rubriktextern *sök höstens ky-utbildningar*. Personen söker i en sökruta på vänster sida och får en träfflista med *öppettider i sommar, nyhems bibliotek* samt *bibliotek och kultur*, mm. Personen ger nu upp denna strategi och går istället till google och söker på *stadsbibliotek katrineholm*. Ganska långt ned i träfflistan finns www.katrineholm.se. Den väljs. Vi kommer nu till en sida med rubriken *Välkommen till Högskolecentrum i Katrineholm och Vingåker*. Ur en combobox väljer personen: *bibliotekskatalogen* och kommer till katalogen märkt *Katrineholms bibliotek*. Personen väljer här ett flertal länkar bland annat *hjälp*. Provar även att byta språk till engelska men får sedan hjälp av försöksledaren att hitta rätt sida.

En tredje person söker på *katrineholms bibliotek* i google. Överst i träfflistan ligger *Katrineholms bibliotek*. Personen väljer denna och kommer till en sida med rubriken *Katrineholms bibliotek*. Personen begrundar länge denna sida. Vänster länkmeny innehåller länkar som: *Fritidsliv, Evenemang, Föreningsliv*. Personen verkar osäker på om det är rätt sida. Går till länken *kommunfakta*. Scrollar upp och ned på denna sida. Utforskar alternativen i genvägar. Går till slut till sökrutan och söker på *biblioteket*. I träfflistan kommer följande tre träffar överst: *arbeta från biblioteket i Katrineholm, Sköldinge bibliotek, Floda bibliotek*. Personen scrollar ned i denna träfflista och väljer en länk som heter *biblioteket*. På denna sida står endast en webbadress till katrineholms kommun. Personen får nu hjälp av försöksledaren. Rätta sidan var den som personen hittat tidigare men uppenbarligen lyckades sidan inte bekräfta att det var den rätta hemsidan för Katrineholms bibliotek.

En fjärde person söker i google efter *bibliotek katrineholms kommun*. Överst i träfflistan kommer *Katrineholms bibliotek* vilket väljes. Vi kommer till en sida med rubriken *Katrineholms bibliotek*.

5. Ludvika bibliotek www.ludvika.se ledde till Ludvika kommuns hemsida. Därifrån sökte personen i sökrutan på *bibliotek* och hittade i denna träfflista en länk till *Stadsbiblioteket*.

En annan person sökte på *ludvika bibliotek* i google. Första träffen är *Ludvika kommun* med *stadsbiblioteket* som underlänk. Personen

väljer denna och kommer direkt till en sida med rubriken välkommen till *Ludvika bibliotek*. Snabbare kan det inte bli.

En tredje person söker på *Ludvika bibliotek*. I googles träfflista kommer *Ludvika kommun* upp överst. Personen väljer där *stadsbiblioteket* som är en underlänk. Sidan som kommer fram heter *Välkommen till Ludvika bibliotek*.

En fjärde person söker i google på *ludvika bibliotek*. Överst kommer en länk till *Ludvika kommun* som personen väljer. Vi kommer nu till en sida med rubriken: *Välkommen till Biblioteken i Ludvika. Du har hittat vår plats på nätet*. Personen backar då tillbaka till googles träfflista och gör en ny sökning på *ludvika kommunbibliotek*. Får upp en träfflista som inte innehåller något av intresse. Backar tillbaka och väljer *Ludvika kommun* igen. Kommer till samma sida som förut. Verkar osäker på om det är rätt sida. Scrollar ned och läser. Hittar bara en boxadress till biblioteken i Ludvika. Väljer under *filialbibliotek Fredriksbergs bibliotek*. Väljer *Grängesbergs bibliotek*. Backar. Väljer *Lingongårdens bibliotek*. Väljer *Nyhammars bibliotek*. Väljer *Saxdalens bibliotek*. Hittar till slut länken

Välkommen till Ludvika

Bibliotek

Väljer den. Nu är rubriken *Välkommen till Ludvika Bibliotek*.

6. Boxholms bibliotek

En googlesökning på *Boxholms bibliotek* gav en träff benämnd *Länsbibliotek Östergötland – Konferens i Boxholm*. Via denna länk kommer man till en sida som heter *Konferens i Boxholm*. Personen gör då en ny sökning på "*boxholm bibliotek hemsida*". Den nya träfflistan visar överst *e-lib* och sedan *Länsbiblioteket Östergötland handledning*. Via denna handledning hittar personen en länk till *biblioteken i Östergötland*. Man kommer då till en sida med rubriken "*En gemensam vision för biblioteken i Östergötland*".

Personen går tillbaka till Google och söker om på nytt "*boxholms bibliotek hemsida*". Den nya träfflistan visar överst ett pdf dokument om *Boxholms bibliotek*. Lite längre ned finns länken *Biblioteken i Östergötland*. Den leder till en sida benämnd *Norrköpings stadsbibliotek*. Lite scrollande nedåt på denna sida ger dock en webbadress: www.biblioteket.boxholm.se. Via den kommer då personen fram till sidan med den trevliga rubriken *Välkommen till Boxholms Bibliotek*. Det har dock tagit ganska lång tid.

En annan person söker i google på *boxholms bibliotek* och får som första träff *boxholms bibliotek startsida*, den väljs och personen kommer direkt till "*Välkommen till Boxholms bibliotek*".

En tredje person söker i google på www.boxholmsbibliotek men det ger ingen träff. Personen trycker på knappen search i browserns menyrad. Ett litet sökfönster (med hunden) kommer upp. Personen söker här på "*adress*". En lista kommer upp *Web results*:

White Pages – Adress.com etc. Personen söker nu i sökfältet på denna sida efter *adress Boxholms bibliotek*. Inga resultat. Personen får nu hjälp av försöksledaren att hitta till rätt sida.

En fjärde person söker i google på *boxholms bibliotek*. Får som första träff upp *Boxholms bibliotek startside*. Väljer den. Kommer fram till *Välkommen till Boxholms bibliotek*.

7. Solna bibliotek

För att hitta till Solna sökte en person på *Solna bibliotek*. Översta träffen har som underrubrik *Solna Stad – Biblioteket*. Man kommer till en sida som har flera rubriker: *Solna stad, biblioteket, samt Kulturprogram på biblioteket*. Personen är lite osäker på om det är rätt sida men bestämmer sig för att svara ja.

En annan person sökte i google på *solna bibliotek*. Översta träffen är *Solna stad – Bergshamra bibliotek*. Personen väljer den och kommer till en sidan med rubriken *Solna stad Bergshamra bibliotek*. Där hittar personen i vänstra länkményn en länk till *huvudbiblioteket i Solna*. Den leder till en sida med rubriken *Huvudbiblioteket*.

En tredje person skriver in www.solnastadsbibliotek.se i adressraden i browsern. "The page cannot be displayed". Söker istället i google på *bibliotek*. Får upp lista med *hitta bibliotek* och *bibliotek.se*. Väljer det senare. Kommer till ett sökfönster. Backar till träfflistan scrollar ner. Får hjälp att hitta rätt.

En fjärde person söker i google på *solna stadsbibliotek*. Väljer länken *Solna centrum*. Kommer till en lista på butiker men adressen till Solna stadsbibliotek finns också där. Dock inga länkar. Personen backar tillbaka till googles träfflista och väljer istället länken *Låna böcker på Solna stadsbibliotek*. Personen kommer då till en sida med rubriken *Solna stadsbibliotek Låna e-ljudböcker*. Personen får nu hjälp att hitta till rätt sida.

8. Täby bibliotek

En person söker helt enkelt på *Täby*. Träfflistan börjar med *karta över Täby, Täby, Täby galopp*. Personen gör en ny sökning på *Täby kommun*. Den översta länken är *Täby* och denna väljs. Då kommer man till *Täby kommun*. Via den lilla sökrutan överst till höger söker personen på *bibliotek*. Träfflistan visar överst: *Tågfilmer på Näsbyrarks bibliotek*, samt därefter fyra länkar som alla heter just *Bibliotek*. En av dessa väljs och personen kommer till en sida med endast några få rader text som heter *bibliotek*. Längst ned på denna sida finns en liten länk med texten *bibliotek*. Den väljs. En ny sida kommer upp som heter *biblioteken i Täby*. Den ser inte ut som någon förstasida men det finns en länk med texten www.bibl.taby.se. Via denna länk kommer personen till en sida som heter *Täby bibliotek släktforskning*. Men det står också *välkommen till biblioteken i Täby* så personen svarar ja här.

En annan person söker på *Bibliotek Täby*. Första länken i googles träfflista är *Täby bibliotek*. Personen väljer denna länk och kommer till sidan *täby bibliotek, välkommen till biblioteken i täby, släktforskning*.

En tredje person söker på *Täby bibliotek*. Får upp *Täby bibliotek* överst i träfflistan. Väljer den och är framme.

En fjärde person söker på *Täby bibliotek* i google. Får upp *Täby bibliotek* överst i träfflistan. Väljer den och är framme.

9. Uppsala bibliotek

En sökning på *uppsala bibliotek* ger överst i träfflistan *uppsala universitetsbibliotek*. Den här personen fuskar lite och hittar länken till uppsala stadsbibliotek i browserns favoriter.

En annan person skriver in www.uppsala.se i adressfönstret. Personen kommer till en sida med oklar märkning med *Uppsalalärare till USA* som första rubriklänk. Länken *kultur och bibliotek* i vänstra länkmenyn väljs. En sida med rubriken *Kultur och bibliotek* kommer upp. Personen väljer här *bibliotek* i vänster länkmeny. Nästa sida är då *Biblioteken i Uppsala kommun*. Personen väljer *stadsbiblioteket* i vänster länkmeny. Sidan som visas har rubriken *Öppettider på stadsbiblioteket*. Personen tvekar länge om detta är hemsidan. Går till katalogen och väljer länken *hem*, tre gånger. Går sedan till favoriter och hittar länken till *Uppsala stadsbibliotek*. Väljer den och kommer till samma sida med *öppettider*. Gör om detta två gånger innan personen till slut bestämmer sig för att svara ja.

En tredje person söker i google på *bibliotek uppsala*. Får upp träfflista med *uppsala universitetsbibliotek* överst. Scrollar ned och hittar en länk *Uppsala Kommun – Bibliotek*. Väljer den. Kommer till *biblioteken i Uppsala kommun*. Väljer *stadsbiblioteket* i vänster länkmeny. Kommer till sida *”Öppettider på stadsbiblioteket”*. Scrollar ned och begrundar. Svarar ja.

En fjärde person söker på *uppsala stadsbibliotek* (fick korrigerat stavningen med hjälp av google). Väljer länken *uppsala kommun – stadsbiblioteket*. Kommer till sidan med *Öppettider* och är alltså framme.

10. Örebro bibliotek

En sökning på *örebro stadsbibliotek* ger en första träff som heter *just Örebro stadsbibliotek* denna länk leder direkt till en sida som heter *”Välkommen till stadsbiblioteket”*. Det visar sig även vara just Örebro stadsbiblioteks hemsida.

En annan person söker på *Bibliotek, Örebro*. Väljer första träffen som är *Bibliotek i Örebro län*. Kommer till en sida med en lång lista på bibliotek i Örebro län. Överst står *Folkbibliotek*. Ställd inför denna långa lista väljer personen att backa tillbaka till Googles

träfflista. Scrollar ned hela vägen ned och tillbaka upp igen i träfflistan. Väljer sedan *Brickebackens bibliotek Örebro kommun*. Kommer följdriktigt till Brickebackens biblioteks sida. Här får personen hjälp att ta sig till rätt hemsida.

En tredje person söker på *Örebro bibliotek*. En träfflista kommer upp som inte har några lämpliga länkar. Personen gör om samma sökning en gång till och får samma träfflista. Ändrar då till *bibliotek Örebro*. Denna gång får personen en bättre träfflista. Väljer *bibliotek – Örebro kommun* som står överst. Möts med rubriken *Välkommen till stadsbiblioteket*. Är dock inte riktigt säker. Under rubriken står med små bokstäver www.orebro.se/bibliotek personen kopierar detta in i adressfönstret. Resultatet är att samma sida kommer upp.

Diskussion

Som vi tydligt ser av dessa beskrivningar är det en mycket stor variation i hur olika personer väljer att leta sig fram till bibliotekets startsida. En sida kan vara lätt att hitta för en person, medan den är väldigt svår att hitta för en annan. Det som underlättar är om man får en bra träff i googles länklista men det är även väsentligt att sidan verkligen bekräftar att man kommit rätt. En del startsidor har många rubriker som konkurrerar med varandra. Vi kan se att personerna då blir osäkra på om det är rätt sida. En tydlig rubrik (helst ensam) som exempelvis *Välkommen till Boxholms bibliotek* ger bekräftelse på att det är startsidan det är fråga om. Vi kan också konstatera att många kontrollerar adressen i browsern för att få bekräftat att det är rätt sida. En ”konstig” adress här kan ge tvekan. Något som inte framgår av denna beskrivning är hur länge personerna tvekar inför varje val. I många fall går det en olidligt lång stund av funderande och scrollande innan personen bestämmer sig för nästa länk att prova.

Att hitta basfakta om biblioteket

En bekantningsrunda

Många börjar med en liten ”bekantningsrunda” på hemsidan då de noga studerar länkarna i de olika menyerna. Detta kan göras om och om igen. Ibland går man in på några olika sidor för att bekanta sig med materialet innan man sätter igång med frågorna.

En trygg hemmabas

Många verkar vilja ha en trygg hemmabas i form av en sida som man ständigt återkommer till efter de olika sökuppgifterna. Personerna kunde backa flera steg för att komma till sidan där det stod *Välkommen till...innan de gav sig i kast med nästa sökuppgift*. Detta trots att länkmenyerna hela tiden fanns tillgängliga,

Menyerna på hemsidan

De flesta bibliotek har flera länkmenyer på hemsidan. Exempelvis

en till vänster, en horisontell i överkant och ibland en liten till höger på sidan. Personerna vandrar runt mellan dessa menyer när de överväger alternativ. Ibland hör några av menyerna delvis ihop med kommunens hemsida. Detta hade i vissa fall en förvirrande effekt.

Favoritsidor	Man kunde se att personerna skaffade sig favoritsidor som de ständigt återkom till för att söka svar på faktafrågor. Exempel på sådana är A-Ö listor, FAQ och frågor och svar. Samt i vissa förekommande fall utmärkt tydliga sidor med låneregler.
Enkla fakta kan kräva mycket letande	Det verkar inte vara svårt att hitta enkla fakta från hemsidan men ibland fick personerna leta så länge att det kändes olidligt. Exempelvis var det inte lätt att hitta en barnbibliotekarie i Uppsala.
Sökrutan på hemsidan	Inte så få använde sig av den lilla sökrutan på förstasidan. Oftast sökte den på kommunens sidor och sökresultatet var nästan aldrig till nytta. Personer kunde exempelvis gå ut från katalogen och söka efter e-böcker i denna sökruta. Utan resultat.
Vilka fakta fanns?	Information om talböcker, e-böcker och tillgång till internetdatorer var i regel mycket bra, (nästa förvånansvärt bra) med undantag för Uppsala. Däremot var informationen om fjärrservice och tillgänglighet inte lika bra överlag.
Fönsterproblem	Efter ett tag hade personerna många fönster uppe och fick med jämna mellanrum genomföra en uppstädning bland sina fönster. Man kunde exempelvis ha några med katalogen i, någon med google och ett par med hemsidan i.
Stavningsproblem	Förvånansvärt många personer skrev fel nästan varje gång de skrev in ett sökord och fick följaktligen korrigera antingen direkt eller när de fått upp träfflistan. Detta gällde såväl sökord i katalogen och i google som i adressraden i webbrowsern. Man kunde också konstatera att personerna i regel sökte på så korta sökord som det bara var möjligt. För att söka efter en e-bok Asyl av Liza Marklund användes exempelvis sökordet <i>as</i> .
Cut and paste	Kanske ovanstående är en förklaring till varför det var så vanligt att personerna klippte ut namn på författare etc och klistrade in dem i sökrutan trots att det handlade om mycket korta namn som exempelvis Nesser.

Att söka i mediekatalogen

Att hitta till katalogen från hemsidan

En bit in i testet fick personerna den första frågan som krävde att man använde sig av bibliotekets katalog. Personerna hittade lätt

från bibliotekets startsida in i katalogen. Från Täbys sida uppstod i regel en viss tvekan innan man kom fram till katalogen. Detta berodde förmodligen på att det fanns en hel lista på kataloger att välja bland. Med Folkbibliotek som ett av de första i listan.

Alla börjar med att fylla in sökordet för *Ondskan* i sökfältet. Ingen fyllde i författarnamnet på första sökningen.

Att tolka träfflistan

När man får upp en antal träffar måste man kunna tolka träfflistan. I listan visas oftast titlar med olika typer av medium. Många gånger hände det att personen tog en titel och svarade ja utan att observera att det inte rörde sig om en bok utan exempelvis en kassettbok. Detta gällde särskilt en av katalogerna som använde små ikoner långt ute i högerkanten för att markera media. De kataloger som istället hade en markering av medietyp i textform i omedelbar anslutning till titeln fungerade bättre.

I någon av katalogerna fanns ingen *nästa* knapp längst ned i träfflistan. Man kan se att personerna gång på gång får impulsen att klicka här men hejdar sig och måste scrolla tillbaka upp innan de kan göra *nästa*.

En typisk sökning ser ut så här: Söker i katalogen på "*ondskan*" får upp träfflistan väljer snabbt den översta. Ser inte ikonen. När detaljinformationen kommer upp ser personen att det är en talbok. Backar till träfflistan läser mer noggrant, tar en annan.

En person som söker efter en talbok *Asyl* studerar länge ikonen som är en halvcirkel. Funderar länge på detta.

Ibland kopierar personen ett författarnamn från träfflistan och tar det med sig till sökrutan och gör en ny sökning.

En av katalogerna har ett lite olyckligt sätt att markera i träfflistan. Det sökta ordet markeras mycket kraftigt i invers video (dvs svart byts ut mot vitt och vice versa). Personerna verkar i det här läget inte uppfatta detta som en klickbar länk. Författarnamnet däremot är understruket och signalerar mycket tydligt att det är en klickbar länk. Personerna väljer då att klicka på författarnamnet för att få upp detaljinformation om en titel. Det de får upp är en lista över den författarens samtliga verk vilket innebär att den sökta titeln oftast försvinner ut sikte. Detta orsakade fel gång på gång hos användarna som sökte i denna typ av katalog.

Att särskilja mellan olika medier

Vi kan konstatera att det rådde viss oklarhet vad gäller vad som är ebok, ljudbok, kassettbok, cd-bok, talbok etc. Här är det inte bara en fråga om att man inte observerar eller tolkar ikonerna rätt. Det är också en osäkerhet kring begreppen i sig.

Extra information om titeln	Många gånger verkade personerna bli besvikna på den information som fanns under <i>extrainformation</i> . Man förväntade sig att exempelvis finna information om det var en del i en serie.
När kan man säga sig ha funnit svaret?	Personer var olika i detta avseende. En del personer svarade ja så fort de fann en titel med rätt namn i träfflistan. Andra var mer noggranna och ville förvissa sig om att det verkligen var rätt genom att ta upp informationen om titeln, ofta även <i>extrainformation</i> eller utförlig kataloginformation. Dessutom var några personer (men långt ifrån alla) noga med att kontrollera att titeln fanns inne på rätt bibliotek innan de svarade ja.
Avancerad sökning	Nästan alla använde sig efter ett tag av avancerad sökning. Man gick dit när sökfrågan var något mer komplicerad. Det är dock oklart om man alltid var medveten om skillnaden mellan de olika söksätten. Om man fått ett tomt sökresultat med avancerad sökning kunde man byta till enkel sökning och söka om med samma sökord.
Indexsökning	Färre personer använde indexsökning. Det användes exempelvis för att avgränsa sökningen om en faktabok för barn om Gustav Vasa till <i>barnmedia</i> och <i>facklitteratur</i> . När uppgiften gällde att söka en biografi som handlade om K2 gick många och letade i indexsökning efter en möjlighet att ställa in <i>biografi</i> .
	Ett annat exempel är när en person ska söka efter Värmen av Ulf Lundell. Personen söker först på <i>Lundell</i> i enkel sökning men får upp väldigt många träffar. Scrollar och söker i den. Går tillbaka och söker på <i>värmen</i> men får likaledes en alltför lång träfflista. Väljer då indexsökning och söker på <i>värmen</i> som <i>titel</i> vilket ger önskat resultat.
Att ställa in sökvillkor	Några behärskade sökningen väl och kunde effektivt utnyttja inställning av sökvillkor. Andra verkade ha som strategi att prova att ändra på något och se om det hjälper. Ett exempel är en person som sökt på ett visst sökord och fått resultatet: inga träffar. Personen ändrade då sorteringsordningen till att sortera om på författare och sökte om utan att ändra sökordet.
Att ändra sorteringsordning	Denna funktion användes ibland. Exempelvis när uppgiften var att söka senaste numret i en serie, kunde en omsortering av träffarna på utgivningsår istället för på författare vara hjälpsam.
Användning av hjälpfunktion	Några använde hjälpfunktionen i sökkatalogen. De gick oftast dit när flera olika sökförsök misslyckats. Faktum är att de lyckades inte bättre efter att ha konsulterat hjälpsidorna.
Svåra sökuppgifter	Några sökuppgifter var mycket svåra. Exempelvis att hitta mönster till medeltidskläder. Det verkade vara omöjligt. Personerna provade alla tänkbara kombinationer men ingen

hittade något. (Vad skulle man sökt på?)

Växling mellan google och katalogen

En del personer hade en väl utvecklad strategi vid svåra sökuppgifter som gick ut på att de växlade mellan google och katalogen. Exempelvis för att ta reda på en bok som vunnit augustipriset sökte man fram fakta ur google, klippte ut författarnamnet och klistrade in det i sökrutan i katalogen.

Olika medier

De flesta lyckades bra med att hitta titlar på media som kassett, cd, video talbok etc.

Vid Boxholms bibliotek finns en sida med information om olika media. Denna visade sig fungera mycket bra och var användbar för många frågor. Ett exempel är när en person skulle söka fram information om vem som får låna talböcker. Personen går in på Medier i den övre menyn. Väljer talböcker och hittar genast informationen. Emellertid gick personerna fel när de skulle söka efter musik. De gick snabbt in på notsymbolen som inte står för musik utan för musiktryck.

Envisa sökord

I någon katalog hängde ett gammalt sökord kvar i sökrutan hur länge som helst verkade det som. En person får sudda Kattresan varje gång som en ny sökning ska göras. Man kan se att personen blir irriterad över detta.

Att hitta tidskriftsartiklar

Sökning från katalogen

Några av uppgifterna gällde att hitta tidskriftsartiklar. De allra flesta sökte direkt i katalogen på antingen något ord ur artikelns titel, författarens namn, eller på tidskriftens namn. Dessa sökningar gick dåligt, Nästan ingen hittade någonting på detta vis. Några letade förgäves under inställning av sökvillkor för att hitta tidskrifter under framförallt medietyp men även under publikationstyp. De flesta gav upp i detta läge och gick inte tillbaka till hemsidan för att leta efter en ingång till tidskrifter.

Sökning i databas

Några få modiga personer gick till hemsidan för att leta efter tidskriftsartiklar. Dessa hade oftast sökt i katalogen först. De allra modigaste gav sig i kast med databaser och loggade in på exempelvis EBSCO. Väl där blev de snabbt bortskrämda att döma av hur snabbt de stängde fönstret igen. Någon enstaka person lyckades dock faktiskt hitta en artikel om Okavangodeltat i Botswana i National Geographic efter att ha ställt in sökvillkoren noga.

De som kom till databaser över svenska tidskrifter blev också oftast förskräckta vid blotta åsynen av första sidan. TT-magasinet lista visade sig vara mycket svår att överblicka och personerna fick scrolla flera gånger förbi och tillbaka igen innan de fick önskad tidskrift centrerad i bild,

Presstext och
mediearkivet

Presstext och mediearkivet lyckades ingen komma in på.

Informationen på hemsidorna

Mängd information

Katrineholm exempelvis hade lite för lite information på hemsidan. Detta gäller särskilt tillgänglighet och service och om hur man använder tidskrifter.

Information om talböcker, e-böcker och tillgång till internetdatorer var mycket bra. Nästan förvånansvärt bra överlag.

Tillgänglighet och
funktionshinder

Några frågor var specifikt relaterade till tillgänglighet och funktionshinder. Denna grupp av frågor hade överlag ett dåligt resultat. Exempelvis försökte personerna på Uppsalas hemsida förgäves få uppgift om rullstolsanpassning trots att det fanns en särskild länk för detta. Vissa bibliotek hade länken *boken kommer*. Den informationen var mycket användbar för flera frågor.

Barnsidor

Många bibliotek hade fantastiskt arbetade barnsidor. Några personer använde sig av länken barnens bibliotek för att hitta titlar.

Större text

Personerna ställde in större text genom att gå in i browserfönstrets menyrad, välja view och välja större text.

Reservationer

Att hitta funktionen

För att göra en reservation måste man först söka fram titeln i fråga. Detta lyckades bra. Sedan gäller det att hitta själva funktionen oftast en knapp för att reservera. Detta var lite olika beroende på katalog. I någon katalog fick man först gå till *Finns titeln inne?* Och se på *utförligt bestånd*, där fanns samtliga exemplar i kommunen listade. Vid några av dem fanns reservationsknappar, vid andra inte. Varför det var så förstod personerna inte. De valde den som fanns oavsett vilket bibliotek det gällde. I någon katalog fanns det bara en söknapp om mediet inte fanns tillgängligt på enheten. Detta var mycket förvirrande för användarna som inte förstod varför det ibland fanns en knapp och ibland inte.

Att fylla i formuläret

För att reservera måste man fylla i ett formulär. En del av detta består i att logga in med lånenummer och pinkod. Detta vållade inga som helst problem. Därefter måste man i vissa kataloger välja biblioteksenhet och fylla i ett sista datum för reservationen. Detta var omständligt och följdes ofta av felmeddelanden så att personen fick göra om gång på gång.

Att tolka resultatet

När reservationen genomförts kom resultatet upp. När det stod

Reservation utförd: JA var allt frid och fröjd. Oftast emellertid var resultatet ett distinkt *Reservation utförd NEJ* i rött. Samtidigt stod texten ”mediet finns tillgängligt på enheten”. Innebörden av detta var absolut outgrundlig för testpersonerna. De blev mycket förvirrade av detta och försökte gång på gång med samma resultat.

Några personer ansåg sig ha reserverat en bok när de i själva verket endast satt upp den på sin minneslista. Ombudda att ta bort reservationen rensade de minneslistan i full förvissning om att de nu hade tagit bort sin reservation.

Att få reservationen bekräftad

Många ville ha en bekräftelse på att reservationen var utförd. De gick då in på länken *mina reservationer* för att se om det hade ”tagit ordentligt”. I de fall reservationen inte utförts ledde även detta till förvirring.

Reservationer i olika medier

Det var samma problem överlag med olika medier. Personerna hade inga problem med att utföra reservationer av video, talböcker, cd-skivor etc. men att tolka resultatet var lika förvirrande för alla.

Olika på olika bibliotek

Reservationerna var synnerligen besvärliga i exempelvis Täby och Örebro. De fungerade utmärkt i exempelvis Uppsala och Katrineholm.

Några exempel på sökningar

Almedalen. att hitta adressen till biblioteket	<p>Personen är vid startsidan som har tre rubriker: <i>Alemdalsbiblioteket Stads och högskolebibliotek på Gotland,</i> <i>Almedalsbiblioteket och Byggnaden.</i> Personen ska ta reda på adressen till biblioteket.</p> <p>Personen väljer länk <i>Verksamhet</i> kommer till sidan <i>Verksamhetsidé</i> Scrollar ner och upp igen Läser Backar till sidan med rubrik <i>Byggnaden</i> Scrollar ned till slutet Ser inte besöksadressen som står i små bokstäver längst ned på sidan Scrollar tillbaka upp Går omsorgsfullt igenom samtliga alternativ i länkmenyerna överst. Tvekar länge vid <i>kontakt</i> men väljer den inte Går sedan igenom länkarna i vänster länkmeny. Väljer till slut <i>biblioteken på Gotland</i> Får upp en karta. Försöker backa men stänger fönstret Råkar (?) komma tillbaka till googles träfflista Begrundar denna i 5 sekunder Går tillbaka till sidan märkt <i>Byggnaden</i> Går igenom vänster länkmeny en gång till Går igenom övre länkmenyn en gång till Väljer <i>kontakt</i> Där finns överst adressen till Almedalsbiblioteket Personen svarar Ja</p>
Almedalen. att hitta öppettider	<p>Nästa fråga gäller öppettider Personen scrollar ned och upp igen på sidan <i>kontakt</i> Överväger länkarna <i>OM BIBLIOTEKET, samt REGLER OCH AVGIFTER</i> Går sedan igenom länkarna i vänster länkmeny igen Väljer <i>bibliotekskatalogen</i> Tittar igenom länkarna i vänster länkmeny i katalogen snabbt Stänger det fönstret Väljer länk <i>lokaler</i> i vänster länkmeny Kommer till sida med rubriker <i>Lokaler</i> Scrollar ned och tillbaka upp igen Backar till <i>kontakt</i> Backar igen till <i>Byggnaden</i> Väljer länken <i>Särskild service</i> Scrollar ned och upp igen Scrollar ned igen och läser Här ger personen upp och svarar vet ej</p>
Boxholm. Sökning efter Asyl som talbok I	<p>Går ur katalogen Till talböcker</p>

Söker på talböcker
 Kommer till konstig databas
 Går tillbaka
 Hittar alla talböcker
 Kommer in till katalog med talbok ifyllt
 Gör sök
 Får upp 290 träffar
 Går tillbaka
 Söker på talbok *as*
 Får upp många träffar
 Söker på talbok *asyl*
 Får 209 träffar
 Går direkt till sök avancerad
 Kontrollerar kataloger
 Söker på titel *asyl*
 Får upp tre träffar varav ingen rätt
 Svarar nej
 Går sedan tillbaka backar i flera steg samt stänger ett fönster
 Går till e-böcker
 Hittar länk till *Linköping och biblioteken i Östergötland*
 Följer en länk *klicka här*
 Kommer till sök *e-böcker*
 Hittar en
 Ändrar svaret till ja

Boxholm. Sökning efter
Asyl som talbok 2

Går direkt ur katalogen tillbaka till hemsidan.
 Väljer där *e-böcker* och på den sidan *söka e-böcker*.
 Ett sökformulär kommer upp.
 Personen söker på *asyl* och får inga träffar.
 Personen gör då en ny sökning på *Liza Marklund* och får inga
 träffar.
 Ger då upp utan att gå till mediekatalogen

Almedalen. Faktabok för
barn om Gustav Vasa

Ställer in barnmedia och facklitteratur.
 Får upp lång lista som börjar med *Årsförteckning av svenska mynt*.
 Begrundar noga inställningarna och ändrar.
 Söker länge under placering.
 Får en träfflista med 7 stycken.
 Kan dock inte bekräfta att de är för barn.
 Svarar nej.

Katrineholm. Bullerbyn
på engelska

Söker först på *astrid lindgren* i enkel sökning.
 Får upp en tysk träff.
 Går vidare på författarlänken *astrid lindgren*.
 Får 425 träffar.
 Söker istället på *bullerby**.
 Då kommer 48 träffar upp.
 Hittar dock ingen engelsk version.
 Svarar nej

- Heby. fransk språkkurs på cd
Söker i katalogen på *Franska CD*.
Får upp 33 träffar.
Tittar igenom samtliga.
Svarar nej.
- Solna. manga böcker
Personen går direkt till google.
Söker på *manga author*
Väljer en länk i träfflistan
Hittar texten: *Who is your favorite manga author?*.
Tar det svaret gör cut and paste in i katalogen,
söker och hittar en direkt.
Svarar ja.
- Katrineholm. en bok om cancer som fått augustpriset
Söker först på *augustpriset* i katalogen.
Får tre träffar.
Går sedan igenom de olika alternativ till sökningar som finns.
Begrundar avancerad sökning noga.
Går till extrasökning,
väljer bibliotek.se och väljer utökad sökning.
Genomför dock ingen sökning.
Går in på litteraturlistor.
Sedan på boktips.
Ger upp.
- Boxholm. en bok om cancer som fått augustpriset
Söker först på *augustpriset cancer*
Ingen träff.
Ändrar till *augustpriset*
Ändrar till *agustpris*
Ingen träff
Går till annat fönster
Skriver in adress till google i adressraden.
Går till google
Söker på *augustpriset cancer*
Menade du augustpriset?. Klickar ja
Hittar genast länk som beskriver att Kerstin Ekman fått augustpriset för en bok om en flicka vars mamma har cancer.
Kopierar *augustpriset cancer* ur googles sökfönster
Går tillbaka till enkel sökning.
Pastar in det där.
Söker.
Ingen träff.
Tar bort det igen.
Skriver in *kerstin ekman* i författare.
Får upp träfflista på 23 träffar.
Går tillbaka till googles träfflista.
Följer länken om *kerstin ekman*.
Där står bokens titel skraplotter
Går tillbaka igen till katalogens träfflista.
Scrollar ner genom alla 23 .
Hittar skraplotter som nr 20.

Väljer den.
Läser ganska länge.
Scrollar ner.
Svarar ja.

Boxholm en bok som
hette någonting med en
giraff som grät

Att söka efter en bok som hette någonting med en giraff som grät var mycket svårt för de flesta. En person som sökte i Boxholms katalog hade dock inga som helst problem med detta. Sökte i avancerad sökning på fritext efter *giraff* och hittade den direkt.

Almedalen en artikel
”rädda fredsprocessen i
DN”

Start från enkel sökning i katalogen.
Kattresan ligger kvar som sökord sen en tidigare sökning
Backar.
Funderar ett bra tag på alternativen
Väljer avancerad sökning
Scrollar ned.
Begrundar alternativ
Väljer publikationstyp *tidskrifter* (den hoppar tillbaka till alla)
Begrundar igen.
Kryssar i ”och” skriver *Expressen*
Tabbar vidare. Det gick inte att tabba vidare till nästa fält. Fick klicka med musen.
Skriver in sökord ”*Rädda fredsprocessen*”
Inget resultat. ”rädda” 6
”expressed” 1
Väljer rädda
Träfflista med 211 träffar
Scrollning ned och upp igen
Nästa – scrollning ned och upp igen
Nästa - scrollning ned och upp igen
Backar fem gånger ända tillbaka till Kattresan. (gick inte vidare med ”expressed”)
Skriver in *rädda* som ett sökord och *fredsprocessen* som ett annat
Inget resultat. ”rädda” 31
Väljer rädda
Scrollar ned och upp
Nästa – scrollar ned och upp
Nästa - scrollar ned och upp.
Backar tillbaka fem steg till kattresan
Söker på *fredsprocessen*
Inget resultat
Backar tillbaka till kattresan.
Ger upp svarar vet ej

Boxholm en artikel
”rädda fredsprocessen i
DN”

Städar först upp bland alla öppna fönster.
Går till Bibliotekets hemsida.
Går till sök
Väljer sök *tidningar och tidskrifter*
Väljer sök *artiklar*
Kommer till sida med fulltextdatabaser

Väljer helt modigt *MASTERELITE*
 Kommer till *EBSCO*
 Loggar in
 Kommer till skrämmande sida
 Blir skräckslagen
 Går tillbaka
 Väljer *presstext*
 Begrundar en stund
 Väljer starta sökning
 Kommer till inloggning
 Trycker cancel
 Får meddelande om unauthorized....
 Backar
 Försöker med *mediaarkivet* istället.
 Kommer till *mediarkivet* lanserar sin tjänst
 Stänger fönstret.
 Går tillbaka till *EBSCO*
 Söker på *rädda fredsprocessen*
 Inga resultat
 Söker på *fredsprocessen*
 Inga resultat
 Ger upp
 Svarar nej

Vi ser att bibliotekets hemsida guidade personen rätt men att det var för svårt inne i dessa databaser. Det var få personer som överhuvudtaget vågade sig på dessa.

Katrineholm. en artikel
 om Okavangodeltat i
 National Geographic

Går från katalogen till hemsidan
 Går in på *databaser*
 Väljer länken logga in under rubriken *EBSCO*
 Loggar in med lånekortsnummer
 Skriver in sökordet *Okavango delta* och ställer in *alltext*
 Skriver sedan in *Botswana* och försöker ställa in något
 Ändrar till *National Geographic* och ställer in *Journal name*
 Sökningen gav 7 träffar
 Hittar en artikel med namnet Okavangodelta
 Svarar ja

Solna. att reservera
 Harry Potter och
 Hemligheternas
 kammare

Söker på *hemligheternas kammare*
 Söker i träfflistan
 Kryssar för minneslista
 Väljer ett exemplar
 Scrollar ned och hittar reservera knappen
 Loggar in
 Läser
 Fyller i senaste datum omständigt
 Trycker ok
 Får upp texten *Reservationen utförd: NEJ*
 Fyller i svaret vet ej

Solna. att ta bort reservationen av Harry Potter och Hemligheternas kammare	Läser och backar successivt tillbaka till A-Ö Går in på <i>reservationer</i> och läser Går till katalogen igen
Solna. att reservera en annan bok	Går till katalogen Söker fram en bok Gör <i>reservera</i> Loggar in Får upp texten <i>Reservationen utförd: NEJ</i> Svarar nej
Solna. att reservera en talbok	Backar tillbaka till katalogens sökfönster Söker på <i>balderson</i> Får upp träfflista Studerar ikonerna (det finns ingen kassettbok men cdbok finns, personen verkar inte göra skillnad på detta) Tvekar över "nästa" knappens placering Det står " <i>det finns inga tillgängliga exemplar av denna titel</i> " Gör <i>reservera</i> (Det går bra här utan att ange senaste datum) Får upp texten <i>Reservationen utförd: JA</i> Svarar ja (det är dock oklart om personen förstår varför)

Sammanfattning i tio punkter

1 **Stora variationer mellan personer, men nästan alla klarar enklare sökningar bra**

Vi kunde konstatera att de olika personerna i testet skiljde sig åt ganska mycket i hur de genomförde sina uppgifter. Skillnaderna gällde dels datorvana, dels strategier för sökning samt dessutom vilken strategi man hade när det gällde att besvara frågorna.

Skillnader i datorvana visade sig i att de som inte var datorvana arbetade långsamt med navigeringen. De scrollade mycket lite och stannade länge och läste innan de scrollade vidare. Ibland scrollade de överhuvudtaget inte ned utan läste bara det som stod ovanför "scrollgränsen." Man kunde också se att de skrev mycket långsamt. De datorvana hade också problem med att hålla isär vilka funktioner som gällde bibliotekets hemsida, katalogen, samt browsern. Ibland kunde man se att viss förvirring uppstod då många fönster var uppe samtidigt.

Skillnader i sökstrategier visade sig i att några hade en mer "aggressiv" sökstrategi än andra. De sökte snabbt och hittade de inte något direkt provade de genast en annan strategi direkt. Dessa verkade ha en stor repertoire av strategier och fungerade inte sökningen i katalogen gick de till hemsidan för att försöka. De som hade en mindre "aggressiv" sökstrategi verkade utgå ifrån att det gällde att göra rätt. De sökte mer omsorgsfullt första gången och fungerade inte det gick de oftast tillbaka och kontrollerade att de själva inte gjort något fel. De ändrade endast lite i sina olika sökningar och gav snarare upp än att försöka på ett helt nytt sätt.

Olikheter i strategier för att besvara frågorna visade sig på så sätt att några gick snabbt vidare när problem uppstod medan andra var mer envisa med att försöka. Sådana olikheter visade sig också i att en del personer kontrollerade mycket noga att det var rätt titel, rätt media samt att det fanns inne på rätt bibliotek innan de svarade. Andra däremot nöjde sig med att hitta titeln i träfflistan för att avge ett svar.

Trots alla dessa olikheter kan vi ändå konstatera att enklare sökuppgifter i bibliotekets webbkatalog hanterades utmärkt. De lätta frågorna gällande mediekatalogen gick snabbt att lösa för i stort sett samtliga testpersoner.

2 **Svårare än väntat att hitta till bibliotekets hemsida**

Att överhuvudtaget hitta till hemsidan var inte så lätt som man skulle kunna tro. En handfull personer hittade rätt hemsida direkt genom att söka i google. De flesta fick dock leta en stund bland olika sidor som hade med biblioteket att göra på olika sätt. En del hemsidor var en del av kommunens sida, detta medförde en del problem. I några fall var personerna tvungna att navigera igenom biblioteksorganisationen i länet för att hitta rätt. När personen var framme vid rätt hemsida var det inte alltid så att de kände sig säkra på att ha hittat rätt. Särskilt när rubriken på sidan var oklar försökte personerna på olika sätt få bekräftat att det verkligen var rätt sida. Många personer använde sig av den informationen som stod i webbrowsers adressfönster. Något som underlättade

för användarna var då hemsidan hade en ensam tydlig rubrik exempelvis "Välkommen till Boxholms bibliotek". Detta bekräftade tydligt att man var på rätt sida.

3 **Basfakta om biblioteket hittas men man kan få leta längre än man skulle kunna tro**

De flesta testpersoner lyckades lösa de uppgifter som innebar att svara på frågor om basfakta om biblioteket. De sökte igenom de olika länkmenyerna på förstasidan och hittade förr eller senare den information de var ute efter. Ibland var det dock långt ifrån uppenbart var den sökta informationen fanns. Testpersonernas strategi i det fallet var att titta överallt. Även de mest osannolika länkar utforskades.

4 **Information om tillgänglighet och service kan bli bättre**

När det gällde att hitta information om tillgänglighet och service var resultatet inte lika lyckat. Många bibliotek hade inte tillräcklig information om tillgänglighet, exempelvis handikappanpassning. Dessutom saknades information om vilken fjärrservice man kunde erbjuda.

5 **Hjälpsamma sidor är "A-Ö lista", "FAQ" och "Frågor och Svar" samt "Vad finns på biblioteket?" och "Medier"**

Några av biblioteken hade sidor med länkar från A – Ö för olika faktauppgifter. Dessa var populära och ledde till framgångsrika sökningar. Även sidor som FAQ, frågor och svar samt vad finns på biblioteket visade sig vara bra. Personerna återvände gång på gång till dessa sidor inför en ny fråga.

6 **Man söker efter tidskriftsartiklar i katalogen**

Många testpersoner tog för givet att man kunde söka efter tidskriftsartiklar i den vanliga katalogen. De sökte oftast på tidskriftsartikelns titel eller författarens namn i katalogen. Det måste förklaras bättre för användarna att detta inte går.

7 **Reservationerna utgjorde ett stort problem**

Det största problemet i studien gällde hanteringen av reservationer. Många testpersoner blev mycket konfunderade av denna funktion. Personerna hade inga problem med att utföra själva reservationsrutinen men kunde inte tolka resultatet. De förstod inte varför det stod reserverad: NEJ när de fyllt i alla uppgifter korrekt. Speciellt problematiskt var det att man inte förstod vad det innebar "att det inte gick att reservera då mediet fanns tillgängligt på enheten". Detta måste ändras. Gör förslagsvis som i Uppsala.

8 **Testpersonerna lyckades inte använda tidskriftsdatabaserna**

Tidskriftsdatabaserna utgjorde det näst största problemet. Testpersonerna förstår inte vad man kan göra med dem. Det är oklart om man kan läsa artiklar eller om man bara kan söka på artiklar. De flesta gick överhuvudtaget inte in på någon

tidskriftsdatas. De som gjorde det backade därifrån ganska snart.

9 **Vissa katalogers träfflistor är svåra att överblicka**

Det förekommer vissa variationer i "bekvämlighet" mellan de olika katalogerna. Med detta menas att det är olika lätt att bläddra igenom sökresultatet när man fått många träffar. Detta påverkade personernas strategier. När det var krångligare att bläddra gav man upp snabbare. En del träfflistor hade en layout och märkning av länkar som var förvirrande och ledde till att personerna missförstod vad som hände. Vissa kataloger skulle vinna på att göra om layouten på träfflistan.

10 **Google och bibliotekskatalogen används parallellt utan problem**

De flesta uppgifter som rörde sökningar i mediekatalogen klarade personerna av utan att ta hjälp "utifrån". För några av de svårare uppgifterna gick personerna till google för att få hjälp med att hitta lämpliga sökord. Man klippte ut från sidor som man funnit i googles träfflista och klistrade in i katalogens sökruta med framgångsrikt resultat.

P478

Välkommen till det här testet!

Vi är mycket tacksamma över att du vill ställa upp och hjälpa oss. Som testdeltagare har du ett antal rättigheter som du bör känna till.

De data som genereras sparas på ett helt avpersonifierat sätt så att det inte går att förknippa dig med enskilda resultat.

Du har rätt att när som helst och utan några förklaringar avbryta testet. Du får naturligtvis ändå den kompensation du blivit utlovad.

Du har rätt att få hela testet förklarat för dig om du så önskar, dess syfte, metod etc. Testledaren kommer att svara på sådana frågor så långt det går utan att resultatet av försöket påverkas, så snart du frågar. Vissa förklaringar måste dock ibland ges först efteråt för att resultaten ska vara tillförlitliga.

Testledaren får inte ge falska eller vilseledande uppgifter.

Jag har tagit del av dessa upplysningar:

Ort och datum

Namnteckning

Namnförtydligande

P478

S_____ B_____

Kvinna Man

Födelseår _____

Bibliotekens Hemsidor

Denna undersökning gäller Bibliotekens Hemsidor. Vi har valt ut tio stycken olika Bibliotek i Sverige och ska jämföra deras hemsidor.

Du ska få prova en av dem och hjälpa oss att ta reda på hur väl denna hemsida fungerar. Försök besvara frågorna genom att söka fram information. Frågorna kan besvaras genom att med penna ringa in ett av svarsalternativen.. Du har även möjlighet att skriva en kort kommentar.

Stanna inte för länge på en fråga som du inte hittar ett svar på utan gå istället vidare till nästa. Det finns betydligt fler frågor än vad du kommer att hinna med.

Undersökningen tar cirka en timme.

Stort tack för att du ställer upp!!

När du är klar att starta, vänd blad.

Fråga nr 1	Letat rätt på hemsidan för Biblioteket?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga nr 2	Är Bibliotekets postadress Västra Torgatan 28?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga nr 3	Är Biblioteket öppet på lördag klockan 16?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 4	Hittar du Bibliotekets barnbibliotekarie? (namn eller telefonnummer eller e-postadress)
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 5	Har ni någon "topplista" med de mest lånade böckerna?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 6	Jag har rullstol. Finns det ramper eller hiss in i biblioteket?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 7	Jag och några kompisar ska sitta och gruppjobba på biblioteket. Vi kommer behöva använda en internetansluten dator. Kan jag boka en via er hemsida?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 8	Kan jag läsa Dagens Nyheter på Biblioteket?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 9	Kan vem som helst få låna talböcker?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 10	Kan jag få beställda böcker hemskickade?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 11	Kan jag få sms när min reserverade bok kommer in?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Fråga 12	Kan jag beställa en talbok på biblioteket och få den hemskickad?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Fråga 13	Finns Tidningen Folket?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Fråga 14	Får barn låna videofilmer eller finns en åldergräns?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Fråga 15	Kan jag lämna böcker någonstans när biblioteket är stängt?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Fråga 16	Har ni porrfilmer?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 17	Har ni Sune böcker?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 18	Varför får jag bara höra första kapitlet om och om igen när jag lyssnar på talboken i min DAISY-spelare? Finns det någon jag kan ringa till?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 19	Kan jag förlänga lånetiden från er hemsida?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 20	Har ni Håkan Nessers senaste?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 21	Jag tittade på TV igår kväll och där rekommenderade dom Jan Guillous bok "Ondskan". Har ni den?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 22	Boken "Glasfåglarna", finns den som talbok?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 23	Jag vill ladda ner Liza Marklunds "Asyl" som e-bok. Har ni den?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 24	Finns det fler böcker om Van Veeteren? Jag har läst "Fallet G"
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 25	Senaste delen av "sagan om drakens återkomst" av Robert Jordan, har ni den på svenska?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 26	Jag har sett en film som hette "Blecktrumman", har ni den som bok?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 27	Jag söker en bok som fick augustpriset härom året, som handlar om en flicka vars mamma har cancer. Har ni den?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 28	Jag läste för länge sedan en bra bok av en författare som jag tror heter Lars Hård. Har ni den? Och finns den i så fall inne nu?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 29	Rätt nyligen, jag tror det var förra året, kom en roman som hette någonting om en giraff som grät. Vad heter den och finns den här?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 30	Har ni en engelsk översättning av boken om barnen i Bullerbyn, av Astrid Lindgren?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 31	Som liten, för länge sen, läste jag en bok som jag tror heter Kattresan. Författaren heter nå't med Rosen. Finns boken här?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 32	Den 24/3 1997 fanns en artikel i Expressen om konflikten i Israel/Palestina. Den heter "Rädda fredsprocessen". Kan jag få den?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 33	Har ni beställt Ulf Lundells bok "Värmen", som kommer i höst?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 34	Jag har hört talas om en artikel i DN om att s.k. vanliga män misshandlar sina hustrur, den var skriven av Anita Sjöblom. Den vill jag läsa! Har ni den här?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 35	Sök fram Harry Potter och Hemligheternas kammare. Reservera den.
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 36	Du har reserverat en bok. Ta bort reservationen.
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 37	Reservera en annan bok
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 38	Reservera en talbok
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 39	Reservera en CD-skiva
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 40	Jag har brutit benet och kan inte komma till biblioteket. Kan jag få böcker hemskickade?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 41	Reservera en video-film
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 42	Jag vet att det varit fantastiska artiklar om Okavangodeltat (i Botswana) i tidskriften National Geographic. Visst har ni den tillgänglig på er hemsida?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 43	Finns det några böcker inne av andra fantasy-författare än Raymond E Feist och David Eddings??
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 44	Har ni några manga-böcker?
Svar	J A N E J V E T E J

Fråga 45	Har ni några faktaböcker om Gustav Vasa för barn?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 46	Jag skall bergsklättra på K2, och skulle vilja läsa en biografi av någon som gjort det. Har ni någon sådan bok??
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 47	Har ni någon bok med mönster till medeltidskläder?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 48	Jag har hört att det går att läsa tidskrifter via bibliotekets hemsida. Kan jag hitta artiklar om rap-musik ur Rolling Stone?

Fråga 49	Finns det någon språkkurs i franska, på cd-skivor?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 50	Kan man skaffa ett lånekort på biblioteket via hemsidan?		
Svar	JA	NEJ	VET EJ

Fråga 51	Abonnerar biblioteket på några tidskrifter som jag kan få tillgång till hemifrån?		
Svar	JA	NEJ	VET EJ

Fråga 52	Jag skulle behöva skriva ut ett worddokument. Är det möjligt att låna en dator på biblioteket och få mitt dokument utskrivet?		
Svar	JA	NEJ	VET EJ

Fråga 53	Har Biblioteket något arrangemang, typ författarbesök under september?		
Svar	JA	NEJ	VET EJ

Fråga 54	Jag hittar inte boken Jenny Sjörovare. Kan ni köpa in den så att jag kan låna den senare?		
Svar	JA	NEJ	VET EJ

Fråga 55	Står det på Bibliotekets hemsida vad jag behöver för programvara i min dator för att ladda ner och lyssna på "e-ljudböcker"?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 56	Min dotter är sju år. Hon vill ha ett eget lånekort. Kan hon få det?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 57	Kan jag beställa en bok från ett annat land via mitt bibliotek?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 58	Finns Cole Porterlåten "Night and day" på någon CD-skiva?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 59	Jag skulle vilja lägga in ett eget boktips på bibliotekets hemsida. Kan jag göra det?
Svar	JA NEJ VET EJ

Fråga 60	Står det på Bibliotekets hemsida vad jag behöver för programvara i min dator för att ladda ner och lyssna på "e-ljudböcker"?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Fråga 61	Kan jag få större bokstäver på skärmen?		
Svar	J A	N E J	V E T E J

Tack för din medverkan !

Idealbild av bibliotekens hemsidor, 8 juni

Det ska vara enkelt och lättbegripligt att

- hitta bibliotekets material, dvs. böcker, tidskrifter, videofilmer, DVD:er, musikCD:n, talböcker, ljudböcker, databaser mm
- utnyttja de databaser som biblioteket abonnerar på, och som det finns access till hemifrån, exempelvis tidskriftsdatabasen EBSCO
- få hjälp via ”Fråga biblioteket” och ”Chatta med en bibliotekarie”.

Bibliotekens hemsidor ska dessutom

- väcka läslust, och ge tips på vidare läsning.
- vara interaktiva; bl.a. innehålla kontaktuppgifter och möjligheter till att få hjälp vid problem.
- tydliggöra bibliotekariens kompetens i sökteknik, källkritik, sovring, gallring och värdering av information, så att besökarna får vägledning om när det kan vara idé att kontakta personalen.
- ge service till studerande
- väcka nyfikenhet och få besökaren att upptäcka sådant som dom inte visste fanns
- tillhandahålla skraddarsydd information inom vitt skilda ämnen.
- vara både tekniskt, layoutmässigt och innehållsligt lättillgängliga, och exempelvis erbjuda läshandikappade möjligheter att välja stor stil, hög kontrast eller talsyntes.
- vara enkel att navigera i, även om man kommit fel
- informera om den verksamhet som pågår i biblioteken; släktforskning, sagostunder, författarbesök, öppettider mm.
- lyfta fram det som händer i biblioteket, exempelvis tillhandahålla ett fylligt författarporträtt med tips på mer läsning efter ett författarbesök, rapport och poesiprov från en poetry-slam-kväll etc.
- spegla det som händer i lokalsamhället.
- vara aktuell
- utgå från besökaren – inte personalen!

Idealbilden är framtagen av den temporära arbetsgrupp inom Lim-IT, som förberett undersökningen.

Kontaktperson: Kia Gumbel
Regionbibliotek Stockholm
08-508 31 087
kia.gumbel@kultur.stockholm.se