



HÖGSKOLEBIBLIOTEKET  
HÖGSKOLAN I JÖNKÖPING

---

# Samsök: handlingsbarhet, behovsinriktad användarstudie och tutorial

---

## *Slutrapport*

Rapport för projekt med utvecklingsbidrag från Kungl. biblioteket / BIBSAM  
Högskolebiblioteket i Jönköping  
Dnr. vid Kungl. biblioteket / BIBSAM: 63-612-2005  
Kontakt vid Kungl. biblioteket / BIBSAM: Philippa Andreasson  
Kontakt vid Högskolebiblioteket i Jönköping: Paola Johansson  
Projektperiod: 2005-12-27 -- 2006-12-31

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PROJEKTIDÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. METOD .....</b>	<b>5</b>
<b>4. RESULTAT .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Utvärderingsresultat .....</b>	<b>6</b>
4.1.1 Problemteman .....	6
4.1.2 Utveckling och undervisning .....	8
<b>4.2 Tutorial.....</b>	<b>9</b>
<b>5. AVSLUTNING.....</b>	<b>10</b>
<b>DELRAPPORTER .....</b>	<b>11</b>

# 1. Inledning

Sedan 2004 har Kungl. biblioteket (KB)/LIBRIS-avdelningen arbetat för att kunna ge en samlad tillgång till de svenska forskningsbibliotekens elektroniska resurser. Resultatet har blivit Samsök, en gemensam webbaserad portal som erbjuder samsökning i ett stort antal resurser och åtkomst till fulltext i såväl fria databaser som i databaser med licensbundna avtal. Samsök bygger på portalprogramvaran MetaLib och länkserver för SFX. I Samsök samordnas avtal som är centralt upphandlade av BIBSAM (Kungl. bibliotekets avdelning för nationell samordning och utveckling), centrala avtal som administreras av annan part, bibliotekens lokala avtal och fria (icke-licensbundna) resurser.

De akademiska biblioteken har erbjudits tillgång till portalen, och 43 bibliotek deltar för närvarande i samarbetsprojektet. Drygt 20 av dessa har också valt att investera i egna SFX-instanser.

Samsök har varit i drift sedan 2005 och har sedan dess genomgått flera uppdateringar.

Högskolebiblioteket i Jönköping har deltagit i projektet sedan starten och har tillsammans med Stockholms universitetsbibliotek, Kungliga Tekniska högskolans bibliotek och Kungl. biblioteket varit pilotbibliotek med möjlighet att tidigt testa teknik och administrativa funktioner.

Förväntningarna på Samsök är stora. Satsningen på portalen är en investering som biblioteket gör med avsikt att förbättra kommunikationen med användarna genom att tydligare informera om och ge tillgång till bibliotekets resurser. Samtidigt förväntas Samsök medföra effektiviseringar för biblioteket genom att en rad verksamhetsprocesser kring uppdateringar av resurser centraliseras.

Projektet *Samsök: handlingsbarhet, behovsriktad användarstudie och tutorial* har initierats för att utvärdera Samsök utifrån dessa förväntningar, ge en bild av vilket behov av användarutbildning och systemutveckling som kan komma att krävas för att systemet ska skapa förväntat mervärde för användare och verksamhet samt ge underlag för att utveckla detta.

Slutredovisningen av projektet består av tre delar.

- En kort, sammanfattande skrivning om projektet som helhet och projektets bärande idé och viktigaste resultat (denna rapport).
- Rapporten ”Utvärdering av Samsök – från ett användbarhets-, handlingsbarhets- och informationsbehovsperspektiv”, som är resultatet av användar- och verksamhetsstudier utförda vid Högskolan i Jönköping våren 2006.
- Rapporten ”Konstruerandet av en användarhandledning för Samsök” som är Högskolebibliotekets dokumentation från arbetet med utveckling av en Samsök-anpassad tutorial. Rapporten innehåller bilder och beskrivningar av användarhandledningen liksom länkar till sidor där handledningen demonstreras.

## 2. Projektidé

Vid Högskolan i Jönköping bedrivs forskning och undervisning inom informationsteknik (vid Ingenjörshögskolan, från och med 1 januari 2007 Tekniska Högskolan i Jönköping) och informatik (vid Internationella Handelshögskolan). Inför projektet etablerades kontakt med forskningsledare från båda dessa forskningsinriktningar och Samsök presenterades. En plan las upp för hur man utifrån de två forskningsperspektiven skulle kunna analysera Samsök och på det sättet skapa en bredare förståelse för användningen av Samsök.

Två studier med inriktning på användbarhet, handlingsbarhet och informationsbehov vid användning av Samsök planerades. Studierna skulle utgå från sina respektive perspektiv där handlingsbarhet betraktar IT-system utifrån de handlingar som utförs vid användandet och det stöd som systemet utgör för kommunikation mellan aktörerna och användbarhet fokuserar på hur väl ett IT-system uppnår specificerade mål, hur användaren interagerar med systemet och hur användaren värderar systemet. Dessa skulle sedan knytas samman i en gemensam utvärdering.

Genom att sammanföra de två forskningsinriktningarna skulle det vara möjligt att belysa fler aspekter av Samsök i samma studie och därmed också få en större förståelse för Samsök, framför allt utifrån ett användarperspektiv, men också som en del av bibliotekets verksamhetsprocesser.

Studierna och de slutsatser som drogs i dem skulle sedan utgöra grunden för en tutorial som tog fasta på eventuella svårigheter i användandet av Samsök och vägleda användarna till en mer effektiv användning av verktyget. Högskolebiblioteket i Jönköping skulle ansvara för utvecklingen av denna.

I projektansökan till Kungl. biblioteket/BIBSAM anges projektets mål som:

- ”- Genom analys av användbarhet (HCI), handlingsbarhet och informationsbehov vid användning av Samsök, skapa en grund och förståelse för hur användarperspektivet, men också biblioteksperspektivet bäst kan tillgodoses genom de olika lösningar som finns inom systemets ram.
- Skapa en tutorial baserad på erfarenheterna i den första studien.”

Projektets genomförande beskrivs:

”Projektet kommer att genomföras i två steg vilka dock skall överlappas genom en nära kommunikation mellan projektdeltagarna. Det första steget handlar om att skapa en förståelse för hur användarna reagerar på Samsök i MetaLib/SFX genom studier av systemet ur såväl ett handlingsbarhetsperspektiv som hur ett känt informationsbehov kan tas om hand i systemet. Handlingsbarhetsperspektivet omfattar en studie baserad på HCI (användbarhet), handlingsbarhet samt tjänstekvalitet. Informationsbehovsperspektivet undersöker användarens behovsbild och systemets motsvarande förmåga för informationsförsörjning (studie). För att effektmässigt se hur Samsök kan spela en roll kommer också informationsbeteendet i den nu befintliga miljön med dess lösningar att studeras. Två doktorander med specialinriktning på dessa områden kommer att ansvara för genomförandet av steg ett. En doktorand tillhör Internationella Handelshögskolan och forskarnätverket VITS ([www.vits.org](http://www.vits.org)), den andra doktoranden jobbar på

Ingenjörshögskolan inom forskningsområdet informationslogistik, forskningsgrupp Information Engineering (<http://infoeng.hj.se>).

Studierna kommer att genomföras med studenter, forskare/lärare och bibliotekspersonal för att täcka in både användar- och metanivåer.

Steg två, som helt bygger på vunna erfarenheter från den första fasen, handlar om att med en tutorial visa hur MetaLib/SFX fungerar på ett optimalt sätt. En tutorial kan skapas med en hög generaliserbarhetsgrad då det i princip bara är snabbsökningsgrupperna som skiljer de olika deltagande bibliotekens instanser åt. Funktionaliteten i snabbsökningsgrupperna är naturligtvis generell.”

Utifrån denna projektbeskrivning formulerade utvärderarna ytterligare fyra frågor för att konkretisera uppdraget:

1. Vad medför Samsök för verksamheten ur klientens (användarens) synpunkt? Tillgodoses användarens informationsbehov?
2. Vad medför Samsök för verksamheten ur bibliotekets synpunkt?
3. Vad säger en a) handlingsbarhets- och b) användbarhetsanalys om Samsök-prototypen?
4. Vad har svaret på ovanstående frågor för implikationer för framtida utveckling av Samsök?

### **3. Metod**

Utvärdering av Samsök har gjorts i form av en pilotstudie, en användarstudie och en verksamhetsanalys. Studierna har genomförts av två doktorander och en forskningsassistent från Ingenjörshögskolan och Internationella Handelshögskolan vid Högskolan i Jönköping. Utvärderarna har i studien valt att avgränsa sig från tekniska aspekter av Samsök.

I användarstudierna har intervjuer, observationer och enkäter använts. Under förintervjun har respondenten ombetts att beskriva sitt informationsbehov. Respondentens användning av Samsök har sedan dokumenterats med inspelning av skärmbilder samt användning av ”thinking-aloud”, där utvärderaren uppmuntrat respondenten att tala om vad denne tänker och gör i samband med användandet av systemet. Efteråt har respondenten tillfrågats i vilken grad systemet tillgodosett det angivna informationsbehovet.

Verksamhetsanalysen har genomförts i form av två workshoppar, där representanter för bibliotekets olika funktioner tillsammans med en utvärderare diskuterat införandet av Samsök från ett verksamhetsperspektiv.

Den analys och sammanfattande värdering som utvärderingen resulterat i har sedan utgjort grunden för en tutorial som utvecklats vid Högskolebiblioteket. Denna har tagit form efter två huvudsakliga riktlinjer:

1. Att utgå från de användbarhets- och handlingsbarhetsproblem som utvärderingen identifierat och utifrån dessa utforma vägledning i form av korta texter, illustrerande bilder och filmer för att underlätta användandet av Samsök.
2. Att utformas för att kunna integreras med Samsöks gränssnitt och därmed finnas där och då eventuella problem uppstår.

Användarhandledningen har konstruerats med målsättningen att vara flexibel och anpassningsbar. Vid projektets avslutande innehåller den hjälptexter som dels är hämtade ur Samsöks befintliga hjälptexter, dels är nyskrivna. Texterna, liksom filmer och bilder, är under ständig utveckling och kommer med största sannolikhet att förändras, förfinas och bytas ut, allt efter att behoven förändras och nya kommer till.

Enligt projektplanen skulle utvärderingen levererats under sommarmånaderna 2006. Då denna dock kraftigt försenats, har tiden för utformandet av bibliotekets användarhandledning varit knapp, och prioritering av insatser har tvingats göras. Mer utrymme för textbearbetning och illustrationsmaterial hade varit önskvärt, liksom utrymme att i en ny studie undersöka om handledningen ger förväntat resultat.

## **4. Resultat**

### **4.1 Utvärderingsresultat**

Studierna visar på vissa problem och svårigheter i användningen av Samsök, kopplade till såväl användbarhet som handlingsbarhet. Samsök kräver, enligt utvärderarna, såväl generella som specifika förkunskaper och upplevs inte som ett intuitivt verktyg.

De problemteman som lyfts fram i utvärderingen kan både tjäna som underlag för utveckling av undervisningsmaterial för befintligt system, men också tydliggöra framtida utvecklingsbehov.

#### **4.1.1 Problemteman**

I utvärderingen sammanställs de svårigheter som identifierats med koppling till de fyra frågeställningar som formulerats inledningsvis.

#### **Vad medför Samsök för verksamheten ur klientens (användarens) synpunkt. Tillgodoses användarens informationsbehov?**

Samsök är utformat som ett generellt gränssnitt för alla användare, oavsett roll eller vilka uppgifter dessa står i begrepp att lösa. Utvärderarna påpekar med hänvisning till studierna att användarnas informationsbehov inte tillfredsställs i tillräcklig

omfattning. Undervisningsinsatser och undervisningsmaterial som tar sin utgångspunkt i användarroller och relaterade aktiviteter efterfrågas.

### **Vad medför Samsök för verksamheten ur bibliotekets synpunkt?**

Verksamhetsanalysen visar på en mängd förväntade goda effekter. Högskolebiblioteket vill kunna tydliggöra det samlade beståndet av informationsresurser och erbjuda en ständigt aktuell bild av tillgängliga tidskrifter. Bibliotekets personal förväntar sig ett intuitivt verktyg som medger en självständig informationssökning för användaren, men som också är ett verktyg vid referenssamtal och underlättar handhavandet vid fjärrlånebeställningar.

Utvärderarna konstaterar dock att ”den idealbild av Samsök som beskrivs av bibliotekets representanter skiljer sig från den verklighet som kommit fram i användarstudien” (se delrapporten *Utvärdering av Samsök – från ett användbarhets-, handlingsbarhets- och informationsbehovsperspektiv* avsnitt 3.4, sid 38).

### **Vad säger en handlingsbarhets- och användbarhetsanalys om Samsök-prototypen?**

Genom användarintervjuerna- och observationerna har utvärderarna identifierat ett antal problemteman:

- *Databaskännedom* – genomförande av urval och tolkning av sökresultat har visat sig vara problematiskt för användarna, eftersom det kräver kännedom om databaserna.
- *Sökkompetens (generell)* – respondenterna i studien saknar den generella kunskap om informationssökning som utvärderarna anser behövs för användandet av Samsök.
- *Sökkompetens (Samsök)* – respondenterna i studien saknar även kunskap om Samsök som verktyg, främst när det gäller formulering av sökuttryck och för att kunna välja ut lämpliga databaser för metasökning.
- *Oklar åtkomst av fulltext* – utvärderingen pekar på att de olika sätten att nå fulltextdokument på kan förvirra användaren och till och med försvåra förståelsen för att en fulltextversion finns tillgänglig.
- *Begrepp* – vissa begrepp och symboler som används i Samsök är svårbegripliga för användaren.
- *Önskad funktionalitet* – ett antal funktioner som användarna i studien saknade finns inte i Samsök, eller är dolda.
- *Ofärdiga sökningar* – utvärderarna pekar på Samsöks otydlighet när det gäller att kommunicera möjligheten att se hämtade träffar trots att sökning fortfarande pågår. Det framgår heller inte för användaren att alternativet ”hämta fler träffar” kan resultera i fler, högt viktade, träffar.
- *Navigering* – studierna visade på flera problem kopplade till navigeringen i Samsök.
- *Svarstider* – stora variationer på svarstider upplevdes negativt av respondenterna.
- *Helhetsintryck* – enkätstudien påvisade en viss frustration hos vissa av respondenterna.

## 4.1.2 Utveckling och undervisning

I utvärderingen föreslås tre huvudsakliga inriktningar för utbildningsinsatser:

1. Generell utbildning inom informationssökning
2. Introduktion till Samsök
3. Profilbaserad utbildning inom Samsök.

Den generella utbildningen föreslås innehålla en översikt av området informationssökning och presentera vanliga frågor och begrepp, ge en översikt av databaserna kopplat till olika ämnesområden samt innehålla en diskussion kring det akademiska publiceringssystemet och granskningsprocesserna inom det.

En introduktion till Samsök föreslås innehålla ett urval exempel på vanliga sökningar och hur de kan genomföras i Samsök, en översikt över funktioner och begrepp, en introduktion till SFX och vägar till fulltext, liksom kvalitetsaspekter vid sökning.

Profilbaserad utbildning inom Samsök bör ta sin utgångspunkt i användarnas olika roller och de aktiviteter som utförs inom ramen för dessa roller.

Vidare ger utvärderingen ett antal förslag på hur Samsök kan vidareutvecklas/anpassas för att reducera de användbarhets- och handlingsbarhetsproblem som identifierats. På ett övergripande plan föreslås Samsöks gränssnitt vidareutvecklas utifrån ett antal designideal:

- *Vokabulär* – gränssnittet innehåller begrepp och symboler som är svårbegripliga för användaren.
- *Handlingsrepertoar* – otydlighet gällande de möjligheter och funktioner som erbjuds.
- *Navigering* – en enklare navigering efterfrågas.
- *Systemets status* – Samsök bör tydligare kommunicera vad som pågår i systemet.
- *Konsistens* – designen i Samsök bör göras konsistent mellan systemets olika delar och med etablerade standarder.
- *Handlingsstöd* – Samsök bör på ett bättre sätt stödja användaren i dennes handlingar
- *Svarstider* – driftsmiljön måste säkerställa att systemet klarar förväntad belastning.



## 4.2 Tutorial

Den användarhandledning som arbetats fram vid Högskolebiblioteket bygger på utvärderingens resultat och har utformats efter de konkreta förslag som utvärderarna presenterat och bibliotekets egna erfarenheter av utbildningsmaterial. En av dessa är att traditionella hjälptexter som är separerade från det verktyg de beskriver tycks användas i begränsad utsträckning. Texterna i sådana tutorials är ofta allmänt hållna, långa och tagna ur sitt sammanhang. Användaren måste antingen gå igenom vägledningen innan problemet uppstår, eller lämna söksituationen för att inhämta vägledning i ett annan miljö.

Såväl utvärderingen som erfarenheter från biblioteksverksamheten pekar dock på att behovet av vägledning är stort. Samsök är ett verktyg som inte upplevs som intuitivt eller självinstruerande. Den tutorial som är resultatet av projektet har därför konstruerats utifrån idén att kunna integreras med Samsök för att finnas tillgänglig där och då en problemsituation uppstår. Användaren ska kunna ta del av hjälpen utan att behöva lämna sin sökning och snabbt kunna hitta vägledning utifrån en specifik situation.

Texterna i handledningen är korta och kompletteras med illustrerande bilder och korta filmer. Handledningen är konstruerad så att den både innehåller svar på direkta frågor kring exempelvis begrepp och funktioner och ger en rad problemorienterade ingångar.

Högskolebibliotekets tutorial är framtagen för att kunna användas av fler bibliotek i samarbetsprojektet om önskemål om detta finns. Innehållet kan enkelt anpassas efter bibliotekens lokala behov. Den tekniska lösningen bygger på enkla modeller, öppna tekniker och standarder. Handledningen kan placeras centralt på MetaLibs server, men kan också användas med hjälp av en HTML-iframe som placeras på en lokal server.

Handledningen är utformad som en verktygsrad i sidhuvudet och har fem huvudingångar:

1. *Introduktion till Samsök* – med generell information om tjänsten och om informationssökning.
2. *Hur hittar jag...* – med vägledning kring användarens orientering i systemet.
3. *Hur gör jag när...* – med handlingsstöd för konkreta problem vid användandet.
4. *Vad betyder...* – med förklaringar av begrepp och uttryck.
5. *Personlig hjälp* – med en översikt över de olika alternativ till vägledning som biblioteket erbjuder.

## 5. Avslutning

Projektet har haft som mål att utvärdera användares upplevelser av Samsök, identifiera eventuella problem och svårigheter kopplade till informationsbehov, användbarhet och handlingsbarhet och utifrån dessa utforma lämpligt handledningsmaterial.

De genomförda studierna visar på en rad problem vid användandet. Samtidigt menar utvärderarna att Samsök kan utgöra ett värdefullt verktyg om stöd ges genom väl anpassad utbildning. Undervisningsinsatser är viktiga eftersom de användbarhets- och handlingsbarhetsproblem som identifierats i studierna riskerar att motverka den potential till mervärde som Samsök innebär. Helhetsintrycket av Samsök kan sannolikt bli betydligt mer positivt om de problematiska temana som lyfts fram kan minskas genom utbildning.

Den tutorial som arbetats fram av Högskolebiblioteket utgår från utvärderingens resultat och erbjuder möjligheten att integrera en problembaserad tutorial direkt i Samsöks gränssnitt. Förhoppningen är att denna ska kunna underlätta användandet av Samsök och därmed medverka till att verktygets förväntade mervärden kan uppnås.

## Delrapporter

### Delrapport 1:

Sjöström, Jonas, Lundqvist, Magnus & Albertsen, Thomas (2006). *Utvärdering av Samsök – från ett användbarhets,- handlingsbarhets- och informationsbehovsperspektiv*. Opublicerat manuskript. Jönköping: Internationella handelshögskolan i Jönköping, Ingenjörshögskolan i Jönköping.

### Delrapport 2:

Forsman, Daniel (2006). *Konstruerandet av en användarhandledning för Samsök*. Opublicerat manuskript. Jönköping: Högskolebiblioteket i Jönköping.