

ARKADE – usabilityprojekt efteråret 2005

Af Helen W. Jensen og Henriette L. Jakobsen

Arkade – fagportal for arkitektur, kunst og design er udviklet i et samarbejde mellem en lang række mindre og mellemstore biblioteker indenfor arkitektur, kunst, design, museologi og konservering. Portalen er udviklet med støtte fra DEFF.

Helen W. Jensen
Kunstindustrimuseet
hel@dkim.dk

Henriette L. Jakobsen
Danmarks Designskole
hlj@dkds.dk



ARKADE er unik

Arkade blev lanceret i efteråret 2002, og portalens primære formål er at understøtte og forbedre studerendes, underviseres og forskeres brug af digitale informationskilder.

Siden Arkade gik i luften, har det tværgående samarbejde mellem både folke- og forskningsbiblioteker udviklet sig, og portalen er i dag fundament for et frugtbart og voksende samarbejde inden for blandt andet informationskompetence og brugerundervisning, samt erfaringsudveksling i forbindelse med bibliotekssystemet Aleph og forskningsregistrering. Derudover deltager Arkade-bibliotekerne i Biblioteksvagten, arbejder med fælles indkøbsaftaler, og overordnet set har Arkade været med til at sætte fokus på vores respektive kompetencer og ressourcer.

Emneområderne i Arkade har mange fællestræk: fag hvor stoffligheden og det visuelle udtryk ofte er i højsædet. Det kan være vigtigt for vores brugere at kunne se små nuancer i farvemætning, fornemme tekstilernes struktur, få et indtryk af lysindfaldet i en bygning eller søge inspiration i mønstre.

Et andet fællestræk for fagområderne er en traditionel underrepræsentation i forhold til elektronisk publicering i modsætning til fx de naturvidenskabelige fagområder. Samtidig oplever flere af moderinstitutionerne/uddannelsesinstitutionerne bag Arkade i disse år stigende krav om akademisering og metodedannelse, hvilket afspejler sig i brugerne behov for

let adgang til forskningsbaserede ressourcer.

Arkade kan understøtte det akademiske miljø og kravet om teoridannelse, blandt andet ved at give adgang til kvalitetssikrede ressourcer.

Fagportal i forandring

Fagområder i forandring rejser krav om en fagportal i forandring, og tanken om at undersøge brugernes tilfredshed med portalens nuværende indhold og belyse fremtidige udviklingsønsker var nærliggende. Udover vores egne erfaringer med brug af portalen havde vi behov for at få in put fra brugerne, for at skabe overblik over stærke og svage sider ved Arkade.

I foråret 2005 ansøgte vi DEFFs programområde Brugerfaciliteter om støtte til en usability-undersøgelse med projekttitlen: "*Behovsanalyse og videreudvikling af ARKADE*". Overordnet set havde vi behov for at vurdere og revurdere ressourceudnyttelsen i Arkade og på den baggrund skabe en reflekteret og kvalificeret handlingsplan og yderligere en skærpet portalstrategi.

Derudover havde vi et ønske om at udvikle usability- og projektlederkompetencer blandt Arkade-bibliotekernes medarbejdere, hvilket ellers vanskeligt lader sig gøre i de små biblioteker. For at sikre en bred forankring blandt alle Arkade-bibliotekerne valgte vi at fordele projektansvaret på to bibliotekarere, hvilket også gav god mulighed for fleksibilitet og kollegial sparring, og som også viste sig at resultere i en meget frugtbart projektledelse.

Usability-undersøgelsen

DEFF bevilgede penge til projektet, som blev gennemført i samarbejde med konsulent Jens Sandberg Madsen fra Uni-C, som tidligere havde lavet flere store usability-undersøgelser i biblioteksregi. Undersøgelsen benyttede sig af to metoder: en spørgeskemaundersøgelse og to bruger-workshops.

Spørgeskemaet var tilgængeligt på portalens webside fra 23. september til den 25. oktober 2005, og resulterede i 468 besvarelser. Vi reklamerede for undersøgelsen via nyhedsbreve, mailinglister, reklamepostkort, og desuden udloddede vi en iPod.

De to brugerworkshops bestod af 3-timers sessions; den første rettede sig mod Arkades primære målgruppe: studerende, forskere og undervisere, og til den anden indkaldte vi repræsentanter fra "øvrige brugere", fx en kommunikationsmedarbejder i Dansk Design Center, en bibliotekar ved kunstauktionshuset Bruun Rasmussen og en arkitekt ved Statens Byggeforskningsinstitut. Ved gennemførelsen af begge workshops bidrog repræsentanter fra Arkade-bibliotekerne som tovholdere. Undersøgelsens resultater er blevet publiceret i en rapport fra Uni-C.¹

Samtidig må vi erkende, at den massive brug af Google tvinger os til at formulere portalens indhold meget klart, for brugerne har typisk de samme forventninger, som til Google.

Det, vi har lært, kan smitte af på de andre (elektroniske) services, som bibliotekerne tilbyder, og på de mange andre arbejdsopgaver, som vi er involveret i på vores moderinstitutioner, fx i forhold til formidling, websider, intranet etc.

Konkrete udviklingsforslag blev afprøvet

Arkade-bibliotekerne havde i fællesskab formuleret udviklingsforslag, og et af formålene med de to brugerworkshops var at belyse behovet for følgende forslag:

- samsøgning i biblioteksbarer og andre ressourcer (fx opslagsværker)
- digitalisering af udvalgte kernetidsskrifter
- e-community med projektbørs
- adgang til e-afgangsprogrammer/e-specialer

Bag disse fire forslag var et ønske om at skabe en mere dynamisk og interaktiv portal, hvor brugerne i højere grad er aktive medspillere. Forslagene blev udformet som papirprototyper² og på den måde blev det muligt at præsentere de virtuelle idéer uden for det digitale univers. Vi fik også rigtig gode erfaringer med papirprototyperne, som kan anbefales i en afklarings- og opstartsfase, hvor der arbejdes med idéer, der endnu er på tegnebrættet.

Derudover reformulerede og rekonstruerede brugerne deres seneste "forespørgsel" i Arkade, og på den måde fik vi fra sidelinjen godt indblik i både brugernes reelle søgeadfærd og informationsbehov. Det var meget lærerigt at iagttage, hvordan brugerne formulerer og omsætter informationsbehov til søgestrategier, vel og mærke uden at måtte give råd og vejledning. Workshoppen blev afsluttet med en opsamlende diskussion og evaluering, hvor brugerne fik mulighed for at formulere idéer og kvalificere deres respons.

Hvad mener brugerne så – og hvad har de brug for?

Overordnet set er brugerne glade for Arkade, og de oplever, at portalen har både faglig tyngde og høj grad af seriøsitet og troværdighed. Arkade anvendes typisk til at finde svar på hurtige spørgsmål og som inspirationskilde, hvis brugerne skal spore sig ind på nye emner. Hovedparten af Arkades brugere går målrettet efter specifik information om et bestemt emne.

Tilbagemeldingen på de konkrete tiltag var entydig:

- Brugerne bakkede op om etablering af samsøgning i biblioteksbarer og andre ressourcer (fx opslagsværker)

- Alle brugere udtrykte stor begejstring for idéen om digitalisering af udvalgte kernetidsskrifter
- Brugerne udtrykte ikke behov for e-community med projektbørs. Derimod forudså de vanskeligheder med at opretholde et seriøst niveau med opdaterede projekter ("Jeg vil gerne se, hvad andre lægger ind, men jeg kan ikke forestille mig selv at bidrage")
- Særlig de studerende var glade for idéen om adgang til e-afgangsprogrammer/e-specialer, som kan gøre dem i stand til at søge inspiration. En sådan base kan desuden ses som et led i moderinstitutionens reklamestrategi

Derudover havde brugerne både konkrete forslag og overordnede råd:

- Tydeligere portalprofil – så brugerne ved, hvem vi er, hvad vi kan, og hvorfor de skal bruge tid på Arkade
- Undlade at igangsætte diverse interaktive features, som kræver ajourføring og opdatering, hvis der ikke samtidig afsættes de fornødne ressourcer
- Etablere en samlet adgang til "grå litteratur"
- Arbejde med søgefunktionen – både den "avancerede" og generelt
- Linke til de seneste spørgsmål i Biblioteksvagten
- Forbedre den sproglige tone – fx er det ofte kun bibliotekarer der ved, hvad en "bibliografisk database" indeholder
- Lave mere personlige og subjektive beskrivelser af links
- Være kritiske i forhold til samarbejde med firmaer, som kan få brugerne til at stille spørgsmålstejn ved troværdigheden
- Reklamere for portalen, dvs. lægge en reklamestrategi
- Udnytte RSS-teknologiens muligheder for nyhedsformidling
- Etablere fælles arrangementskalender for institutionerne tilknyttet Arkade, fx forelæsningsrækker

Konklusioner

Brugerne anbefalede, at vi fokuserer på unikt og attraktivt materiale, som de ikke kan få ad-

gang til andre steder. I Arkades helt unge dage var omdrejningspunktet samlingen af kvalitetssvurderede links, der skulle være et alternativ til Google. Den tanke må og skal revurderes. Brugerne får ikke de udtømmende søgninger, de synes, de bliver stillet i udsigt og undrer sig over, at de ikke kan få opfyldt deres specifikke informationsbehov ved fx at finde information om malmøbyggeriet Turning Torso eller en bestemt væveteknik.

I tråd med Niels Ole Pors' undersøgelse "Studerende, Google og biblioteker"³ viser vores behovsanalyse, at fagportalene – med udgangspunkt i brugernes ønsker og behov – skal satse målrettet på indhold af høj, faglig kvalitet, som brugerne ikke finder andre steder, og som tilfører deres studier, undervisning eller forskning værdi. Vi har kun en berettigelse, hvis vi kan tilbyde brugerne value added information i tilgængelige rammer for eksempel i form af digitaliserede fuld-tekst-dokumenter (fx kernetidsskrifter), registrering af konference-papers eller samlede søgninger i tidsskriftsbaser (som DTVs artikeldatabase DADS⁴).

Samtidig må vi erkende, at den massive brug af Google tvinger os til at formulere portalens indhold meget klart, for brugerne har typisk de samme forventninger, som til Google. Brugerne bliver skuffede og usikre på formålet med Arkade, hvis det ikke tydeligt fremgår, at søgningen foregår i emneord og beskrivelser tilknyttet websider, og ikke på dokumentniveau. Google har vænnet brugerne til at få mange hits, og den forventning må vi forholde os til!

Hvad gør vi nu – og i fremtiden

Primo december 2005 deltog vi i et portalmøde i Biblioteksstyrelsen, hvor vi fik mulighed for at præsentere undersøgelsens resultater. Det gav anledning til en diskussion af DEFF-portalernes fælles udfordringer, og vi knyttede kontakt til Musikportalens projektleder Henning Olesen. Med Jens Sandberg Madsen som facilitator afholdt Arkade-bibliotekerne medio januar en fælles temadag, hvor vi fik etableret en fælles forståelse af undersøgelsens resultater og deres betydning for Arkades fremtidige indsatsområder og udvikling. Henning Olesen

deltog desuden i temadagen og gav et meget inspirerende indblik i Musikportalens indhold og strategi. På baggrund af temadagen valgte vi tre satsningsområder:

- Måltrettet formidling af Arkades indhold og profil
- Digitalisering af kernetidsskrifter
- Samlet adgang til e-afgangsprogrammer og e-specialer

Er det så pengene værd?

Usability-undersøgelsen har optaget stor plads i alle Arkade-bibliotekernes bevidsthed, og det er nærliggende at spørge, om det er de mange ressourcer værd. Der er ingen tvivl om, at undersøgelsen har givet os et kvalificeret indblik i brugernes behov, og dermed har vi fået en fælles platform til diskussion af portalens indhold og udviklingspotentialer.

Vi har opnået konkrete usability- og undersøgelseskompetencer, og selvom kompetencerne er koncentreret omkring projektlederne, har alle Arkade-bibliotekerne som aktive medspillere haft stor andel i projektet. Det, vi har lært, kan smitte af på de andre (elektroniske) services, som bibliotekerne tilbyder, og på de mange andre arbejdsopgaver, som vi er involveret i på vores moderinstitutioner, fx i forhold til formidling, websider, intranet etc. Sidst – og ikke mindst er vores tværinstitutionelle netværk blevet styrket. I kraft af Arkade får vi mulighed for at gøre noget sammen, som vi qua vores størrelse og ressourcer, ikke kan gøre hver for sig. Det er en berigelse for os, og i sidste ende en berigelse for brugerne; det har været det hele værd!

Artiklens forfattere har været projektledere på projektet.

Referencer

¹ Sandberg Madsen, J. (2005). Behovsanalyse af www.arkade.dk : evaluering af nuværende indhold og forslag til fremtidige tiltag. Kbh. Uni-C. www.arkade.dk/Rapport_Arkade_Slutversion.pdf.

² Se evt. Gardner, J. (2000). Papirprototyper - hvad er det? Kbh. UNI-C. <http://design.emu.dk/artik/00/34-papirproto.htm>

³ Pors, N. O. (2005). Studerende, Google og biblioteker: Om studerendes brug af biblioteker og informationsressourcer. Kbh. (Rapporter fra Biblioteksstyrelsen). www.bs.dk/publikationer/rapporter/4/index.htm

⁴ DADS – DTV Article Database Service. www.dtv.dk/dtub/Online/dads.aspx



www.arkade.dk Fagportal for arkitektur, kunst og design

Biblioteker i Arkadesamarbejdet

Arkitektskolen Aarhus Biblioteket
Danmarks Designskoles Bibliotek
Danmarks Kunstmuseums Bibliotek
Det Kongelige Bibliotek (Det Nationale Fotomuseum)
Konservatorskolens Bibliotek
Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek
Kunstindustrimuseets Bibliotek og Arkiv for Dansk Design
Københavns Kommunes Biblioteker
Museologisk Bibliotek, Museumshøjskolen
Nordjyllands Kunstmuseums Bibliotek & Arkiv
Statens Museum for Kunsts Bibliotek

Bibliotekerne på kunstmuseerne Arken og ARoS er netop gået med i samarbejdet

”Hvis du vil gå hurtigt, må du gå alene – hvis du vil gå langt, må du gå sammen med andre.” AFRIKANSK ORDSPROG