

# Usability og integrated search

## – Et DEFF projekt under programområdet Mødet med Brugeren

Af Birgitte Munk og Dorthe B. Sejersen

**I fremtiden bliver Primo's brugergrænseflade et centralt redskab for mange brugere af Danmarks forskningsbiblioteker. Primo er platformens uafhængig og giver mulighed for at samle alle bibliotekets søgbare data ét sted. Primo har en meget hurtig søgemotor samt en brugergrænseflade med nye muligheder for brugerne – tagging, anmeldelser af bøger, visning af bogforsider m.m..**

**Birgitte Munk**  
Projektleder  
Det Kgl. Bibliotek  
bir@kb.dk  
**Dorthe B. Sejersen**  
Bibliotekar  
ASB, Århus Universitet  
dbs@asb.dk



Det Kongelige Bibliotek, Danmarks Tekniske Informationscenter, Aalborg Universitetsbibliotek og Det Administrative Bibliotek har allerede købt Primo. Det nyligt indgået KUBIS samarbejde bevirker, at 44 institutbiblioteker vil få Primo. Et antal større biblioteker, bl.a. Arkitektskolens Bibliotek, Danmarks Designskoles Bibliotek og Farmaceutisk Bibliotek kunne forventes at overveje at indføre Primo i den nærmeste fremtid.

På den baggrund blev der udformet en ansøgning til Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF) med titlen "Usability og integrated search" med henblik på at gennemføre en usability undersøgelse af Primo's brugergrænseflader.

Med i projektet var Ålborg Universitetsbibliotek og ASB Bibliotek Handelshøjskolen i Aarhus samt Det Kongelige Bibliotek. Alle projektets deltagere står foran eller overvejer som en mulighed at implementere Primo.

### Hvorfor lave en usability undersøgelse af Primo's brugergrænseflader

Bibliotekerne går i stigende grad væk fra den tidligere tankegang om at tilgængeliggøre forskellige datakilder i forskellige (søge)systemer med individuelle grænseflader. Denne løsning var dikteret af begrænsede tekniske muligheder. Integrated search systemer åbner op for en langt mere brugervenlig samsøgning på tværs af mange forskellige databaser.

- Usability i et integrated search system er især vigtig, fordi de blandede data fra forskellige databaser skal præsenteres for brugerne på en overskuelig måde, der gør det nemt at navigere i informationen. Selv det bedste integrated search system er intet værd, hvis ikke brugerne i brugergrænsefladen kan finde frem til den ønskede information.

- Dialogen skal være så effektiv som mulig, fordi brugergrænsefladen til bibliotekernes søgesystemer anvendes mange gange dagligt.
- Effektiv brugerbetjening bør være en del af bibliotekernes image.
- Brugervenlighed er en kritisk succesfaktor. Det er derfor et mål for bibliotekerne at have selvforklarende og intuitive søgesystemer.
- Interface til bibliotekernes søgesystem er et konkurrenceparameter. Brugerne ønsker let navigation og gennemskuelighed i grænsefladen.
- Brugervenligheden overfor målgruppen skal styrkes. Herunder forståelighed, effektivitet og oplevelse, samt struktur, navigation, konsistens, arbejdsgange, tekster, knapper og kommandoer.
- Et fælles grundlag at diskutere ud fra bliver etableret.

### Kort om undersøgelsen

Den 27.-30. maj 2008 gennemførte Det Kongelige Bibliotek i DEFF regi en usability undersøgelse af søgeværktøjet Primo.

Testene foregik hos firmaet Snitker & Co., som er specialister i usability. Deres usability lab med énvejsspejl gjorde det muligt for projektdeltagerne at overvære testene.

Testene blev gennemført efter tænke-højt-metoden – en kvalitativ metode, hvor testdeltagerne bliver bedt om at tænke højt, mens de interagerer med systemet, der testes. Hver testseance bestod af et for-interview, opgaveløsning og et efter-interview.

Der blev gennemført 11 tests á 1,5 timer, hvor testdeltagerne én ad gangen løste opgaver i Primo og snakkede med en testleder undervejs.

Testseancerne tog udgangspunkt i en spørgeguide med testopgaver, som blev udarbejdet på baggrund af input fra de involverede biblioteker.

Et par af de første opgaver blev udarbejdet af deltagerne selv for at sikre, at nogle af opgaverne var relevante for brugerne.

I usability undersøgelsen deltog repræsentanter for forskningsbibliotekernes kernebrugere:

- 5 studerende
- 3 ph.d. studerende
- 3 forskere

Spredning i køn, fag (naturvidenskab, humaniora og samfundsvidenskab) og erfaring med REX blev tilstræbt. Interessant nok viste det sig, at de problemer, der blev afdækket i undersøgelsen, gik på tværs af målgrupperne. Dvs. deltagerne oplevede overordnet betragtet de samme problemer, uanset hvilket segment af målgruppen de tilhørte.

Undersøgelsens afsluttende rapport giver konkret dokumentation for, hvordan brugerne arbejder med Primo's brugergrænseflade. Alle deltagerne blev video filmet og efterfølgende blev videoen redigeret efter emner, således at man kan se, hvordan brugerne agerede ved f.eks. artikel søgning.

Selve indholdet i Primo indgik ikke i testen. Hele fundamentet for Det Kongelige Biblioteks Primo er datagrundlaget, og selve indholdet og indekseringen af dette er naturligvis ekstremt vigtig for den senere anvendelse af produktet.

Usabilitytesten indikerer dog nogle af udfordringerne ved at få et samsøgningsværktøj som Primo til at formidle et stort og alsidigt biblioteks ressourcer via brugergrænsefladen.

### Hovedkonklusioner

For projektdeltagerne blev de mange timer brugt bag énvejsspejlet en øjenåbner, hvor man kunne iagttage testpersonernes vanskeligheder, frustrationer, men også begejstring. De timer blev meget værdifulde for det videre arbejde med Primo og gav også inspiration til fremtidige løsninger.

Selve usability testen har givet værdifuldt input til f.eks. navngivning, ordvalg, navigation og design af brugergrænsefladen. Det grafiske design fik ros for de rolige og "lidt kedelige farver". Det var tydeligt, at deltagerne mente, at forskningsbibliotekers visuelle look skal udstråle seriøsitet og autoritet.

Ordvalg er vigtigt for brugerne. Alle, der har haft publikumsvagter, véd dette, men der er nogle gange en tendens hos teknikere til at undervurdere vigtigheden af, hvad man kalder funktioner i en brugergrænseflade. Usabilitytesten viste med al tydelighed, at der stadig er meget at arbejde med. F.eks. havde alle deltagere problemer med en så fundamental ting, som at bestille en bog. Grunden til dette var, at der ud for hver bog stod "På hylde", hvor der skulle bestilles. Denne tekst blev straks rettet til "Bestil", så er der ikke noget at tage fejl af.

Udtrykket: "kan være tilgængelig" fik drøje hug. Enten er materialet tilgængeligt eller også er det ikke. Som en testdeltager sagde: "Er det fordi, I ikke selv ved det?" en bemærkning der efterfølgende gav grund til eftertanke. Det almindeligt brugte udtryk "Sorteret efter relevans" blev heller ikke vel modtaget. Det var især forskerne, der ikke brød sig om dette udtryk. En forsker kom med følgende kommentar: "Hvordan kan maskinen vide, om det er relevant for mig". Et alternativ kunne være "Sorteret efter ranking" eller blot "Relevans", men let er det ikke.

At termen "post" er en biblioteksfaglig term, kan være svært fattelig, hvis man har været i biblioteksbranchen i mange år. Men en del deltagere havde faktisk problemer med at forstå, hvad en post er. En af anbefalingerne i usability rapporten er, at hvis man ikke kan undgå fagtermer eller tekniske termer, kan man lave en ordbog, der forklarer disse termer for brugerne.

Primo's facetter, der bliver brugt til at "afgrænse resultater", blev modtaget positivt af testdeltagerne, der brugte dem til at specificere og indsnævre deres søgning ved hjælp af relevante facetter. En del af testdeltagerne havde dog problemer med at finde facetterne i første omgang. En mulighed er at sætte facetterne i venstre side, ligesom Worldcat og Iowa's Primo allerede har gjort det.

Videresøgning på emneord ved hjælp af klikbare emneord og forslag til nye søgninger var ligeledes meget populært hos deltagerne.

Overraskende mange deltagere brugte "Avanceret søgning", så myten om at brugerne ikke bruger avanceret søgning, var i dette tilfælde ikke korrekt.

### Integrated search

Deltagerne opdagede hurtigt muligheden for at skifte mellem forskellige materialetyper i rullemenuen. De brugte flittigt "Alle materia-

letyper" til at afgrænse f.eks. bøger og billeder. Alle 11 deltagere bemærkede og roste ikonerne, som repræsenterede de forskellige materialetyper. Alle var også glade for de små thumbnails med bogforsider, som de brugte til at genkende bøger, de havde glemt forfatter eller titel på.

Deltagerne fik som et forsøg stillet den opgave, at de skulle finde åbningstider for et af fakultetsbibliotekerne på Det Kongelige Bibliotek. Alle deltagere ledte i top menuen efter åbningstider, ingen forventede at kunne finde websider via søgefeltet i Primo. Da de til sidst fandt websiden med åbningstider, blev alle positivt overrasket. Der var bemærkninger som "det var smart, det troede jeg ikke man kunne" og "hvor google-agtigt". En bruger blev så begejstret, at han begyndte at søge efter Ishøj Biblioteks åbningstider.

Tekniske årsager er grunden til, at artikler på nuværende tidspunkt er samlet under ét faneblad i Det Kongelige Bibliotek's Primo. Testdeltagerne overså ofte fanebladet "Artikler", og set i den kontekst vil det være bedst at samle artikler med de andre ressourcer.

### Integrated search – viderestilling til artikler

Som flere, der har prøvet at anvende andre typer søgningsværktøjer end Primo, muligvis har erfaret, bliver man ikke altid ledt direkte ind til fuldtekstversionen af de elektroniske artikler. Dette gælder også for Primo.

Hvorvidt det sker, afhænger fuldstændig af den enkelte artikeldatabase og de enkelte licensaftaler. Ved nogle få artikeldatabaser kommer man fra Primo direkte ind i fuldtekstversionen af den søgte artikel, uden at det er synligt for brugerne, at de ledes over i en anden database. Dette er naturligvis det optimale.

I andre tilfælde kommer man fra Primo ind på det pågældende tidsskrifts hjemmeside i den enkelte artikeldatabase. Herfra kan det være nødvendigt at foretage en helt ny søgning i den pågældende artikeldatabase efter den artikel, der netop var fundet frem i Primo.

Af ovenstående og som testen også viste, kan det godt give brugerne store problemer at navigere fra eksempelvis Primo over på den enkelte artikeldatabases hjemmeside og herfra videre til den pågældende artikel. Én testdeltager troede eksempelvis, at artikeldatabasens egen hjemmeside var forbundet med Primo, og gik ud fra, at når man gemte en artikel på artikeldatabasens egen hjemmeside, så ville artiklen automatisk blive gemt under "Dine sider" i Primo. Dette er et meget godt eksempel på den forvirring, der kan opstå hos brugerne. Noget der fremadrettet skal arbejdes videre med i udviklingen af systemerne.

Set i lyset af dette er integrated search muligheden endnu ikke ideel. Et stort issue er ejerskab til data, og dermed hvilke ressourcer, det er muligt at få inddraget, samt på hvilken måde de inddrages. Primo har taget et stort skridt i en udviklingsproces på vej mod bedre søgningsfaciliteter.

### Sociale teknologier

At integrere sociale teknologier i bibliotekssøgesystemer må betegnes som en udfordring. Usability testen viste, at interessen for at brugerne selv tilføjer materialerne tags eller anmelder en bog ikke umiddelbart var stor. De fleste mente, at det var bibliotekarens job at give tags/emneord eller anmelde en bog.

Flere undersøgelser har før peget på, at brugerne ikke er så glade for at se deres bibliotek på Facebook. Vores testdeltagere var ligeledes meget konservative overfor at foretage en kobling fra det søgte i Primo til Facebook. Bemærkninger som "det er for Burger King-agtigt" og "Der må ikke gå pop i det" føg i luften

I stedet tyder meget på, at der skal sættes på, at søgeværktøjerne bliver koblet til systemer, der hører inden for samme faglige univers – det kunne være til referenceværktøjer som fx ReferenceManager, Refworks og til relevante Learning Management Systemer.

OCLC arbejder dog stadig med at udvikle widgets til Facebook. Senest i juni har de frigivet en widget, der hedder Citeme. Ved at indtaste forfatter, titel, emne og isbn bliver der automatisk generet en bibliografisk post, som kan kopieres ind relevante steder.

Det er en udfordring og en balancekunst at få brugt de mange informationsressourcer, som bibliotekerne giver adgang til, rigtigt – bibliotekerne må være, hvor brugere er, for ikke at blive glemt. Udfordringen består derfor i at udvikle widgets og applikationer, som er tidsbesparende og nyttige for brugerne.

### Visuelle brugergrænseflader

På <http://beta.searchme.com/Initial.html> kan man se et visuelt lækkert bud på fremtidens søgesystem. Teknologien læner sig op af Apples utrolig populære iTunes. I stedet for websider kunne man forestille sig, at det var bogforsider, der blev vist.

Et andet søgeværktøj på markedet er Aquabrowser. Queens Library har implementeret Aquabrowser og her er det muligt, at se et spændende visuelt bud på emnesøgning (<http://aqua.queenslibrary.org/>).

Læs rapporten eller se videoklip fra testen på: <https://infoshare.dtv.dk/twiki/bin/view/MoedetMedBrugeren/UsabilityPrimo>