

# ELEKTRONISKA ÄMNESGUIDER

Innehåll, struktur och layout

Johan Ahrén  
Mats Nordström

Examensarbete(20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet.  
Handledare: Sten Vedi och Anna Brummer

BIVILs skriftserie 2000:2  
ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2000

## **Abstract**

The purpose of this essay is to study the process of developing electronic subject guides for the Internet. Our focus is the content, structure and layout of the subject guide. The study has resulted in a number of guidelines that may be of help in the development of future subject guides.

To achieve this purpose we have studied the existing subject guide at one of the faculties of the University of Lund, Sweden. We performed a series of interviews with the originators, and made a questionnaire for the users.

The results show the importance of having a well defined target group and of analyzing its needs. It is also essential to have a clear policy and criteria for selecting the content, to frequently update the subject guide and to find a working solution for the navigation. Moreover, it is of great importance to keep the design uniform throughout the subject guide. Finally it is vital to have the means and the time to keep the subject guide updated.

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>5</b>
1.1 BAKGRUND .....	5
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	6
1.3 METOD OCH AVGRÄNSNINGAR.....	7
1.4 DEFINITIONER.....	9
<b>2. LITTERATURGENOMGÅNG OCH TEORIBILDNING.....</b>	<b>11</b>
2.1 ANVÄNDBARHET OCH ANVÄNDARUNDERSÖKNINGAR.....	11
2.2 INNEHÅLL.....	15
2.2.1 <i>Urval och evaluering</i> .....	16
2.2.2 <i>Underhåll</i> .....	20
2.3 STRUKTUR.....	20
2.4 LAYOUT.....	24
2.5 SAMMANFATTNING.....	28
<b>3. BESKRIVNING AV VÅRDVETENSKAPLIGA BIBLIOTEKETS ÄMNESGUIDE.....</b>	<b>31</b>
<b>4. INTERVJUREDOVISNING.....</b>	<b>35</b>
4.1 INLEDANDE FRÅGOR.....	35
4.1.1 <i>Arbetsfördelning</i> .....	36
4.1.2 <i>Motiven för en ämnesguide</i> .....	37
4.1.3 <i>Målgrupp</i> .....	37
4.1.4 <i>Användaranalys</i> .....	38
4.2 INNEHÅLL.....	38
4.2.1 <i>Urval &amp; evaluering</i> .....	38
4.2.2 <i>Beskrivning och omvärdering av resurser</i> .....	39
4.2.3 <i>Institutionsrelaterat material</i> .....	40
4.3 STRUKTUR.....	41
4.3.1 <i>Hjälp och instruktioner</i> .....	42
4.3.2 <i>Navigation</i> .....	43
4.3.3 <i>Sökmöjlighet</i> .....	43
4.4 LAYOUT.....	44
4.4.1 <i>Färg</i> .....	44
4.4.2 <i>Typsnitt</i> .....	44
4.4.3 <i>Bilder</i> .....	45
4.5 AVSLUTANDE FRÅGOR.....	45
<b>5. ENKÄTREDOVISNING.....</b>	<b>47</b>
5.1 INNEHÅLL.....	49

5.2 STRUKTUR .....	54
5.3 LAYOUT .....	57
5.4 KOMMENTARER.....	57
<b>6. ANALYS OCH SLUTSATSER.....</b>	<b>59</b>
6.1 INNAN MAN BÖRJAR .....	59
6.1.1 Varför skapa en ämnesguide? .....	59
6.1.2 Målgrupp.....	60
6.1.3 Användaranalys.....	61
6.2 INNEHÅLL.....	63
6.2.1 Urval och evaluering.....	63
6.2.2 Underhåll av ämnesguiden .....	65
6.2.3 Institutionsrelaterat material.....	66
6.3 STRUKTUR .....	67
6.3.1 Rubriker.....	67
6.3.2 Hjälp och instruktioner.....	68
6.3.3 Navigation .....	70
6.3.4 Gammalt och nytt .....	73
6.4 LAYOUT .....	74
<b>7. RIKTLINJER.....</b>	<b>77</b>
<b>KÄLLFÖRTECKNING .....</b>	<b>81</b>
LITTERATUR: .....	81
INTERNET:.....	82
INTERVJUER:.....	82
BILAGA 1 .....	83
BILAGA 2.....	84

# 1. Inledning

I inledningskapitlet kommer vi att presentera syfte och frågeställningar, metod och avgränsningar, samt i avsnittet ”Bakgrund” sätta in vår uppsats i ett sammanhang. Dessutom definierar vi ett antal termer som kan vara viktiga att förstå för att till fullo ta till sig det vi skriver.

## 1.1 Bakgrund

Internet förändrar vårt jobb som bibliotekarier, men trots det ska vi fortfarande hitta information till våra besökare och hjälpa dem att hitta information själva. Vi ska fortfarande bygga upp och organisera samlingar med resurser för våra besökare även om det nu också kan gälla webbresurser. Precis som bibliotek handlar Internet om att tillhandahålla information och stimulera kommunikation. Genom Internet och World Wide Web kan dessutom vilken privatperson eller organisation som helst lägga ut information som blir tillgänglig för alla. Internet har blivit en möjlighet för alla, med lite intresse och kunskap, att sprida sina åsikter och information.

Som bibliotekarie på ett bibliotek är det omöjligt att hitta och känna igen webbsidor inom alla de ämnen som man får frågor om. Man har inte heller tid att söka upp sidor för varje fråga man får. För att underlätta i dessa situationer är ämnesguider ett utmärkt hjälpmedel. Bibliotekarien har med sina kunskaper mycket att bidra med vid uppbyggandet av samlingar och ämnesguider på Internet. Om vi ska kunna utnyttja Internet som en fungerande informationskälla i framtiden krävs att vi organiserar informationen så att vi kan hitta den på ett enkelt sätt. En väl utformad ämnesguide kan också fungera som ett värdefullt hjälpmedel för den enskilde informationssökaren. För att ämnesguider ska kunna fungera som resurskälla även för användare som inte är specialister, måste de utformas på rätt sätt. Vi hoppas att denna

uppsats ska kunna fungera som ett hjälpmedel och ge inspiration att skapa en väl fungerande ämnesguide.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med vår uppsats är att studera den process som skapandet av en elektronisk ämnesguide för studenter på universitetsnivå innebär. Tanken är att vår undersökning ska leda fram till teoretiska riktlinjer som kan fungera som stöd vid utvecklandet av en ämnesguide. Som studieobjekt har vi valt Vårdvetenskapliga biblioteket i Lunds elektroniska ämnesguide. De resultat vår undersökning ger kommer därför att i första hand gälla just denna ämnesguide, men förhoppningsvis kan resultatet vara intressant även för andra.

Vårt huvudproblem är hur en ämnesguide för studenter på universitetsnivå bör utformas. Eftersom det redan existerar en ämnesguide på Vårdvetenskapliga biblioteket blir det för oss intressant att försöka svara på hur den kan bli bättre och mer användbar än den redan är.

Vi har delat in frågorna i tre olika områden: ”Innehåll”, ”Struktur” och ”Layout”. Detta upplägg följer vi i hela uppsatsen för att läsaren på ett tydligt sätt ska kunna följa med i våra tankegångar, resultat och slutsatser. Följande frågor ligger till grund för vår undersökning:

Innehåll:

- Hur anpassar man innehållet efter målgruppen?
- Hur väljer man ut/evaluerar man de resurser som ska vara med?
- Hur ska man beskriva resurserna?
- Ska man ha med institutionsrelaterat material? Om man ska ha det, hur mycket och vad?

Struktur:

- Hur strukturerar man ämnesguiden så att den blir användbar för målgruppen?

- Vilka rubriker bör man ha?
- Hur ska navigeringen se ut?
- Hur mycket hjälp och instruktioner bör finnas?

Layout:

- Typsnitt, storlek och färgsättning?
- Bilder och grafik?
- Designkonsekvens?

### **1.3 Metod och avgränsningar**

För att uppnå vårt syfte att sätta upp teoretiska riktlinjer för hur en elektronisk ämnesguide för vårdstuderande på bästa sätt ska utformas, har vi använt oss av två olika metoder.

Förarbetet med uppsatsen har utförts i ett teoretiskt och ett empiriskt steg. Sedan har de två stegen fogats samman för att skapa ett nytt sammanhang.

Vi inledde med att läsa in oss på för ämnet relevant litteratur. Det finns inte särskilt mycket skrivet om just elektroniska ämnesguider, men vi hittade en hel del litteratur av mer övergripande natur som ändå var av stort intresse. Då det gällde dessa mer allmänna verk, tog vi till oss de delar av teoribildningen som på ett naturligt sätt kan appliceras på elektroniska ämnesguider. Det har varit vårt mål att använda oss av litteratur som erkänt håller hög klass och därför ofta refereras till. Inläsningen gav oss en mängd teoretiska uppslag som vi sedan fogade samman till ett sammanhang att bygga det vidare arbetet på.

Den empiriska undersökningen utfördes på den redan existerande elektroniska ämnesguiden som Vårdvetenskapliga biblioteket i Lund ansvarar för. Denna metod har många fördelar, men också ett distinkt problem. Det kan vara svårt för informanterna att distansera sig från den ämnesguide de känner till. Även vi kan naturligtvis påverkas av att ha en redan existerande ämnesguide framför ögonen. Vi menar ändå att om man bara är uppmärksam på problemet

fungerar vår metod bra. Vi behövde få information om hur en ämnesguide fungerar i praktiken för att våra teoretiska resonemang skulle kunna prövas. Det fick vi genom att dels intervjua de som har skapat ämnesguiden, dels genom den enkätundersökning vi genomförde bland användarna.

Vi vill poängtera att vi inte varit ute efter att utvärdera Vårdvetenskapliga bibliotekets ämnesguide eller på något sätt kritisera det arbete de lagt ner. Vi har valt den för att den är ett bra exempel att studera, samt att vi genom att välja en ämnesguide som har skapats i Lund, slipper problem med långa resor för intervjuer och enkätundersökning. Vi har valt att inte uppge namnen på upphovsmännen eftersom det inte finns något intresse i det. Vi sparade ner ämnesguiden den 22 oktober 1999 och det är den då aktuella versionen vi använder oss av i uppsatsen. Förändringar utförda efter denna tidpunkt, har vi således inte fått inverka på vårt arbete.

Vår undersökning omfattade dels intervjuer med de tre personer som har skapat och ansvarar för ämnesguiden och dels en enkätundersökning bland studenterna. Vi valde detta tillvägagångssätt eftersom vi ville ha två perspektiv på ämnesguiden. Dessa perspektiv kunde sedan jämföras både med varandra och med den av oss utvalda teoribildningen. Vid planerandet av intervjuerna valde vi en öppen metod. Vi satte upp ett antal övergripande frågor som vi ville diskutera och lät följligen intervjuerna i mycket ta formen av ett samtal. Denna metod ger också mycket material utan direkt relevans för analysen men den kan med fördel användas när man som vi inte har mer än tre intervjuer. Någon vecka före huvudintervjuerna hade vi ett samtal med en av intervjupersonerna för att få en bild av i vilken utsträckning våra intervjufrågor uppfattades rätt och kunde besvaras. Varje intervju tog ca 45 minuter och fördes i en öppen anda som präglades av både uppriktighet och gott humör. Vi spelade in intervjuerna på en minidisc och skrev sedan ut dem på papper. Intervjuerna var mycket intressanta och gav oss en god bild av såväl ämnesguidens utveckling som varför den har sin nuvarande form.



Enkätundersökningen bland studenterna utfördes på plats i Vårdvetenskapliga biblioteket. Vi valde denna plats eftersom den ligger centralt på institutionen och vi fått uppfattningen att genomströmningen av studenter är mycket stor. Dessutom sitter många studenter i biblioteket när de använder ämnesguiden. Vi beslöt oss för att avgränsa undersökningen till studenter som läser de sex eller sju terminer långa programmen vid institutionen. Det innebär sjuksköterskeutbildningen och röntgensjuksköterskeutbildningen, vilka i mycket liknar varandra. På detta sätt kunde vi försäkra oss om att vi fick svar både från nybörjare på institutionen, likväl som av mer ”rutinerade” studenter. Den andra avgränsningen vi gjorde var att vi ville att informanterna skulle ha någon erfarenhet av att arbeta med ämnesguiden. Vi frågade därför varje student om han/hon studerade på något program på institutionen och om han/hon någon gång använder ämnesguiden. Vi utförde undersökningen genom att personligen vara på plats i biblioteket under en vecka. Under denna tid delades 130 enkäter ut och vi fick tillbaka 94. Detta utgör en svarsprocent på 72%, vilket vi är mycket nöjda med.

## 1.4 Definitioner

En elektronisk **ämnesguide** är en webbplats som på ett strukturerat sätt erbjuder vägar till utvalda informationskällor inom ett avgränsat ämnesområde. Vanliga resurstyper är länkar till webbplatser, databaser och elektroniska tidskrifter. En ämnesguide kan också lista och därmed tydliggöra relevant fysiskt material som finns i det egna biblioteket.

Ämnesguider vänder sig till en speciell målgrupp vars informationsbehov man vill tillfredsställa. Den bör ha en struktur som underlättar för användarna att hitta den information de söker. Resurserna bör vara utvalda av personer med god ämnesinsikt, något som borgar för god kvalitet.

En **översikt** (site map) är en karta över en webbplats som visar strukturen på ett tydligt sätt. Alla rubriker bör finnas med och vara klickbara.

**LOLITA** är Lunds Universitets bibliotekskatalog.

**MDI** står för Människa-dator interaktion, eller på engelska Human-Computer Interaction (HCI). Området berör samspelet mellan människa och dator på en rad olika plan. Det kan vara allt från konkreta lösningsförslag till ett djupare psykologiskt perspektiv. För oss har det handlat mycket om hur man ska utforma gränssnitt som fungerar väl för en bred målgrupp.

**Ramar** (frames) är en teknik inom sidbeskrivningsspråket HTML som möjliggör indelning av en webbsida i flera rutor där varje ruta innehåller ett separat HTML-dokument. Dess användning är omdiskuterad.

**Rullning** innebär att använda en rullningslist för att rulla nedåt på sidan för att komma åt sådant som inte syns på första skärmbilden.

## 2. Litteraturgenomgång och teoribildning

I detta avsnitt ska vi, genom att presentera och diskutera relevant teoribildning, avgränsa och definiera vårt eget ämnesområde. Elektroniska ämnesguider är något relativt nytt som först de senaste åren börjat ta form. Av den anledningen finns det idag inte så mycket utförd forskning kring ämnet. Vi har därför i mycket utgått från mer övergripande teorier som vi sedan i den mån det är möjligt snävat in och applicerat på fenomenet ämnesguider. De flesta av de texter vi läst skulle kunna sortera under begreppet människa-dator-interaktion eller MDI. MDI är ett mycket stort område som gäller utvecklingen av interaktiva system som människor ska använda, och studier av fenomen kring dessa system. Det inkluderar design, skapande och evaluering. MDI-begreppet inkluderar också kunskap om människan som man kan få inom psykologin och andra områden (Löwgren, 1993, s. 13). Vi har försökt välja ut de delar av tidigare forskning och tankegångar som vi tycker krävs för att ge både oss och läsaren ett sammanhang att sätta in elektroniska ämnesguider i.

Litteraturgenomgången är indelad i fyra delar: ”Användbarhet”, ”Innehåll”, ”Struktur” och ”Layout”. I avsnittet ”Användbarhet” klargör vi vad användbarhetsbegreppet kan innebära och sätter in det i ett relevant sammanhang. I avsnittet ”Innehåll” tar vi upp texter och teorier som gäller urval och evaluering av de resurser man väljer att ha med i sin ämnesguide. Under ”Struktur” presenterar vi tankar som rör ämnesguidens uppbyggnad på en strukturell nivå. Avsnittet ”Layout” berör de delar av designprocessen som rör färgsättning, bilder, typsnitt och designkonsekvens.

### 2.1 Användbarhet och användarundersökningar

Användbarhet är ett centralt begrepp som ofta dyker upp i diskussioner rörande hur ett gränssnitt bör utformas. Vi vill i detta avsnitt försöka klargöra vad användbarhetsbegreppet kan innebära. Användbarhet kan definieras på många olika sätt, men i grund och botten handlar det om hur väl en webbplats eller ett gränssnitt fungerar för sina användare. Om man vill förenkla begreppet kan man säga att ett system är användbart om det faktiskt används i realiteten. Att ett system eller webbplats används behöver dock inte innebära att användbarheten är god. Det kanske helt enkelt inte finns något bättre alternativ.

När Jared M. Spool och hans kollegor skulle göra sin undersökning av ett antal webbplatser användbarhet, hade de som utgångspunkt att ju mer webbplatsen hjälper människor att hitta den information de söker, desto mer användbar är den (Spool, 1999, s. 4). Detta tycker vi är en bra utgångspunkt och en kärnfull beskrivning av begreppet användbarhet. Det handlar om att man som användare så snabbt och lätt som möjligt ska kunna utnyttja systemet.

Jennifer Rowley och Frances Slack beskriver god användbarhet med att användarna tycker om systemet, använder det oftare, får ett lågt antal fel i användningen, får en kort inlärningsperiod och lär sig snabbt och smidigt att använda systemet (Rowley, 1998, s. 5-6).

I ett försök att göra en tydlig och mer utförlig definition sätter Jonas Löwgren, i boken *Human-computer interaction*, upp 4 punkter som påminner om Rowleys beskrivning. Han kallar dem REAL (relevance, efficiency, attitude, learnability)

- ”Relevance” är hur bra systemets tjänster tillgodoser användarens behov.
- ”Efficiency” är hur effektivt användaren kan lösa sina uppgifter i systemet.
- ”Attitude” är användarens subjektiva känslor gentemot systemet.
- ”Learnability” är hur lätt man kan lära sig systemet och hur väl användarna minns med tiden (Löwgren, 1993, s. 52).

Löwgrens punkter visar att användbarhet inte bara behöver handla om vilken struktur ett system har. Det är lika viktigt att systemet är lätt att lära sig och att det tilltalar användarna på ett personligt plan. Denna aspekt på begreppet visar hur svårt det är att skapa ett system som passar alla.

En viktig del vid utvecklandet av en ämnesguide är att användarna får vara med och påverka innehållet. Därför bör man tidigt göra en användarundersökning som ger besked om användarnas informationsbehov. Om användarna får vara med i utvecklingsprocessen kan de bli mer motiverade att använda och lära sig systemet när det är färdigt (Löwgren, 1993, s. 17).

Då en användarundersökning ska genomföras är det viktigt att först analysera de tänkta användarna med fokus på kunskap och skicklighet i två plan. Det gäller dels vad de ägnar sig åt och dels vilken tidigare datorvana de har (Löwgren, 1993, s. 41). Vid skapandet av en ämnesguide för högskolestudenter bör naturligtvis innehållet styras av studenternas behov. Användarnas tidigare datorvana är viktig när man överväger hur användarstöd i form av hjälptexter och instruktioner ska utformas.

Jonas Löwgren (1998) menar att det ligger en fara i att fråga användarna vad de vill ha i ett nytt system innan man utvecklar det. Om de använt ett system tidigare med funktioner de vant sig vid, tenderar de att fråga efter liknande saker i det nya systemet. Löwgren talar egentligen om datorprogram, men problemet med användarnas begränsade referensramar tycker vi är detsamma när det gäller användarundersökningar inför ämnesguider. Studenterna kan ha svårt att tänka sig andra upplägg för en ämnesguide än sådana de sedan tidigare känner till från andra sammanhang. Vi tror att detta problem i första hand gäller tänkbara tjänster och inte valet av enskilda resurser.

Det är inom användbarhetskonstruktion viktigt att man kan specificera det blivande systemets eller webbplatsens användbarhet i mätbara termer och under utvecklingsprocessens gång mäta användbarheten för att på så sätt avgöra om de krav man satt upp är uppnådda.

För att mäta användbarheten på en webbplats kan man låta en grupp användare försöka lösa ett antal testuppgifter och sedan studera t.ex. följande:

- hur väl användarna lyckas med testuppgifterna, mätt i andel lösta uppgifter, hur lång tid det tog eller hur många fel som begicks
- hur flexibel webbplatsens utformning är, mätt i andel testanvändare ur en heterogen grupp som lyckades genomföra de angivna testuppgifterna;
- hur lätt det är att lära sig hitta och navigera inom webbplatsen, uttryckt i andel lösta uppgifter, prestationstider och antal fel, hur väl testanvändarna minns det de lärt sig, hur ofta de måste använda hjälpfunktioner eller fråga om råd;
- vad testanvändarna tycker om webbplatsen, mätt i subjektiva uppskattningar av exempelvis hjälpsamhet och effektivitet. (Löwgren, 1998, s. 50)

Det är nyttigt att genomföra användarundersökningar under hela utvecklingsprocessen men även när ämnesguiden är klar. Man kan utvärdera det arbete man utfört och därigenom hitta brister samt få nya idéer. Vid universitetet i Madison, Wisconsin genomförde man en omfattande undersökning under guidens utvecklande. Man använde sig av ansvariga för de olika studieprogrammen och studenter på olika nivåer i en sex månaders utvärdering.

Man fokuserade på:

- övergripande organisation av guiden.
- kvalitén på de utvalda resurserna.
- beskrivning och ordningsföljd på resurserna.
- terminologin i beskrivningen av resurserna.

Man kom bl.a. fram till att de olika grupperna behöver olika nivåer av förklaring och beskrivning för att använda guiden. Rubriker som innehöll bibliotekstermer såsom referens, samlingar och verktyg missförstods ofta. Rubriker som fungerade bra var sådana som beskrev sitt innehåll väl t.ex. instruktion och kursrelaterat material. Den mesta av förvirringen kring

termer försvann när studenterna arbetade med guiderna och då de såg vad som fanns under rubrikerna. Tydliga rubriker fungerade bättre än mer generella eller gruppbeskrivningar. Rubriken ”uppslagsverk, ordlistor och andra referensskällor” var för omfattande och otydlig

Undersökningen gav ett flertal förslag på förbättringar. Som exempel kan nämnas att användarna saknade en guide för paperskrivning, en avdelning för nyhetsfrågor som sätter in disciplinen i en vidare samhällelig kontext och kursmaterial tillgängligt online. De undersökta grupperna pekade alla på nyttan av en sida med förklaringar till guiden. Den skulle kunna rätta ut många frågetecken. Andra konkreta förslag som gavs var att lägga till en översikt, att infoga en sökmöjlighet och att lägga in en ordlista. Efterfrågat var också en tydligare skillnad på vilka resurser som var lokala och vilka som var ute på Internet (Dean, 1999, s. 84-87).

## **2.2 Innehåll**

Innehållet är som vi tidigare nämnt det viktigaste i ämnesguiden. Det är för att nå ut med ett bra innehåll man skapar en ämnesguide.

Löwgren (1993) skriver egentligen om mjukvara och inte webbsidor, men vi anser att det han säger är relevant även vid skapandet av ämnesguider. Han menar att det finns två sidor av ett system, tjänsterna och gränssnittet. Tjänsterna är avgörande för hur väl ett system lever upp till användarnas krav. Fel tjänster är alltid fel medan ett dåligt gränssnitt till rätt tjänster är irriterande och tidsödande, men de kan ändå gå att använda. Detta resonemang är relevant även när det gäller ämnesguider. Om innehållet som ämnesguiden erbjuder är det rätta bör gränssnittet vara designat så att det tillåter användarna att utnyttja innehållet optimalt.

Då ett bibliotek har beslutat sig för hur den elektroniska ämnesguiden ska utformas och struktureras, är det dags att fylla den med innehåll. Det är av största vikt att det finns

tillräckliga ekonomiska medel avdelade för det stora arbete det innebär att återfinna och evaluera de resurser som ska ingå i guiden.

Det finns mycket att tänka på när man ska välja ut innehållet till ämnesguiden. Man bör särskilt överväga vad som definierar det utvalda ämnesområdet till skillnad från andra närliggande. Kanske måste man finna en bredare medelväg istället för att fördjupa sig allt för mycket i en gren av ämnet. Det är också viktigt att, av alla tillgängliga resurser inom ämnet, välja ut de mest relevanta.

Det är en nödvändighet att veta vilka användarna är och vilka behov de har. Det är därför bra om man tidigt identifierar användargrupper och sedan låter dessa gruppers behov styra evaluering, urval och klassificering av resurserna (Dean, 1999, s. 83). Det är också viktigt att tänka på att det kan finnas stora kunskapsskillnader mellan den som skapar systemet och de tänkta användarna. Olika människor är bra på olika saker. Om man som upphovsman är van att jobba med datorer, påverkar detta ens attityd, ens vokabulär och ens förväntningar. Användaren däremot delar kanske inte ens kunskap om datorer och tar därför inte samma saker för givet. (Löwgren, 1993, s. 29)

Vid skapandet av ämnesguiden i Madison, Wisconsin beslöt man att rikta den till medelstudenten, och bara ta med några få resurser riktade till studenter på mycket låg och på mycket hög nivå. Den andra publiken man såg var den undervisande och forskande personalen på institutionen. Denna grupp använde sig rutinmässigt av Internet, eller kände redan till de resurser biblioteket och Internet hade att erbjuda (Dean, 1999, s. 83).

### **2.2.1 Urval och evaluering**

Thomas Nisonger identifierar tre viktiga steg som logiskt följer på varandra vid urval av elektroniska dokument publicerade via Internet. Nisonger poängterar att urvalsförfarandet för internetresurser i stort fungerar på samma sätt som när det gäller traditionellt material. Vissa kriterier är dock unika när det gäller elektroniskt material.



Det första steget kallar Nisonger identifikation eller upptäckt. Här handlar det om hur man som bibliotekarie blir uppmärksam på ett visst dokument. Det har visat sig vara svårare att upptäcka relevant elektroniskt material än vad som är fallet med tryckt. Detta beror mycket på att det saknas bibliografisk kontroll över material på Internet. Det finns ändå ett antal andra handfasta sätt att finna bra elektroniska dokument. Det vanligaste är att man håller ögonen öppna på vad andra webbplatser inom ämnesområdet väljer för länkar och om tänkbara resurser ofta refereras i artiklar. Vanligt är också att användare och personal kommer med förslag på användbara länkar. Andra sätt att finna relevanta dokument inkluderar: epost-listor, publicerade recensioner och att man själv håller ögonen öppna medan man surfar (Nisonger, 1997, s. 38-39).

Det andra steget i urvalsprocessen kallar Nisonger mikroevaluering. Det utförs för att man ska ha en möjlighet att bedöma meriterna hos varje enskild webbplats som väljs ut. Denna evaluering utförs av bibliotekarien själv eller av någon utomstående ämneskunnig bedömare. Nisonger föredrar att arbetet utförs av en kombination av bibliotekariekunnskap och ämnesexpertis. Traditionella urvalskriterier som undersöks inkluderar: faktatrovärdighet, övergripande kvalitet, relevans och eventuell tendens i materialet. Nisonger poängterar att dessa kriterier kanske är ännu viktigare för Internetresurser. På Internet är det fritt fram för vem som helst att publicera vad som helst och den förkontroll som tryckt material utsätts för saknas ofta. På åtminstone ett sätt har man dock en fördel när det gäller urval av Internetresurser. När man väl har identifierat ett intressant dokument är det mycket enkelt att helt enkelt koppla upp sig på Internet och titta på det. Den möjligheten saknas ofta då tryckt material ska väljas. Då är man som regel istället hänvisad till recensioner och dylikt. Frågan om författarens kvalifikationer och utgivarens rykte är ett annat traditionellt kriterium. På nätet blir dock denna distinktion något suddig eftersom det ofta är oklart vem som är ansvarig för olika delar. Utgivarens auktoritet är ändå av största vikt och måste nog undersökas.

Kriterier som är unika för elektroniska dokument inkluderar: pålitlighet i uppkopplingen, källans stabilitet och eventuell hjälpdokumentation. Vi menar att särskilt de två förstnämnda är helt avgörande för om man ska länka till en webbplats. Är det ofta problem att koppla upp till webbplatsen eller om den uppenbart riskerar att helt försvinna ska man naturligtvis inte länka till den.

Det tredje och sista steget i urvalsprocessen är själva valet av relevanta dokument. Då man väljer en internetresurs privilegierar man den genom att ge användaren en lättare väg till den än vad gäller andra elektroniska resurser. Detta görs vanligen genom att man lägger en hyperlänk. Här tydliggör Nisonger en distinkt skillnad på bibliotekets förhållningssätt till elektroniska resurser kontra fysiska resurser. Då det gäller fysiskt material är ägandefrågan av mycket stor vikt och man bygger upp en fysisk samling. Elektroniskt material däremot samlar man inte på utan gör det bara mer lättillgängligt. I en artikel utvecklar William S. Monroe (1997) resonemanget kring ägande av dokument. Han menar att biblioteken alltid har haft och alltid kommer att ha som övergripande roll att sätta människor i kontakt med de informationskällor de behöver. Men en annan viktig uppgift är också att minska den tid det tar leda användaren rätt. Detta löstes tidigare bäst genom att varje bibliotek ägde informationen. Den nya elektroniska informationsexplosionen har dock lett till en svängning bort från ägande och istället bör stabil tillgång vara honnörsordet.

Då det är dags att välja ut ett elektroniskt dokument i det sista av Nisongers (1997) tre steg fungerar traditionellt använda urvalskriterier bra. Det är här viktigt att kontrollera att Internet är den bästa väg att gå för att nå dokumentet. Av största vikt är också att noga tänka igenom huruvida dokumentet har relevans för användarnas behov. Dessutom ska dokumentet ha ett innehåll som överensstämmer med bibliotekets inkösprioriteringar. Nisonger antyder att det ofta slarvas med detta eftersom det är så lätt att lägga en länk till allt som verkar intressant. Har man prioriterat rätt ges tillgång till resurser som är valda i samklang med referens- och samlingspolicyn för det övriga biblioteket (Dean, 1999, s. 83).

I en artikel diskuterar Peggy Johnson (1997) ingående problemet med att bibliotek allt för lättvindigt länkar till resurser. Johnson poängterar mycket starkt vikten av att

vinnlägga sig om att målen för tillhandahållande av elektroniska resurser också stämmer överens med bibliotekets mål i övrigt. För att vara säker på att lyckas med detta menar Johnson att det är nödvändigt för biblioteken att göra upp en skriftlig policy för förhållningssätt när det gäller t.ex. urval, underhåll. Ett sådant policydokument ger många fördelar i verksamheten. Det hjälper till att organisera och guida i anskaffandet och tillgängliggörandet av elektroniska resurser. Det ligger till grund för de urvalskriterier man sätter upp för urval av resurser. Dessutom ger policydokumentet mål både för samlingen och för utvecklingen av samlingen. Slutligen beskriver det institutionens uppdrag och vilka användarna. Vad gäller användarna är det även viktigt att besluta om man avser att de elektroniska resurserna också ska kunna användas av människor utan naturlig anknytning till biblioteket. Även denna aspekt bör påverka både urval av resurser och utformning av användargränssnitt.

Som ett konkret exempel på användningen av policydokument vid utvecklande av ämnesguider vill vi framhålla de riktlinjer man tidigt satte upp i Madison. Dessa riktlinjer skulle tjäna som styrdokument under hela utvecklingsprocessen. Policydokumentet har även en viktig funktion vid det fortsatta underhållet av ämnesguiden. Följande riktlinjer valde man i Madison:

- Guiden ska ge tillgång till resurser oavsett mediaformat och plattform.
- Den ska kunna skötas av redan existerande personal i redan existerande arbetsorganisation.
- Den ska kräva lite underhåll.
- Den ska använda sig av redan existerande resurser på biblioteket och på Internet, snarare än att planera för en framtida tillgång på relevant material eller att behöva skapa särskilt anpassat material.
- Den ska undvika att bli en lista över listor.
- Den ska använda webbsidor som har bevisad kvalitet, innehåll, stabilitet och trovärdighet.
- Den ska ge en smidig tillgång till biblioteks- och internetresurser (Dean, 1999, s. 83).

## 2.2.2 Underhåll

Då man arbetar med elektroniska ämnesguider är möjligheten stor att upptäcka och ta tillvara nya resurser efterhand som mer material blir tillgängligt via Internet. Ämnesguiden kommer att revideras med jämna mellanrum för att denna tillväxt i elektroniska biblioteksresurser ska kunna fångas upp (Dean, 1999, s. 88).

Ett tänkbart problem i sammanhanget är att det är roligare att ta tillvara nytt material än att gå igenom gammalt och rensa bland information och länkar. Det är dock viktigt att underhålla sina sidor så att informationen förblir aktuell. Om man samlar på sig för många döda länkar kommer användarna till slut att bli så frustrerade att de väljer en annan väg till informationen. Notera dock att arkivinformation och information om gamla saker är positivt och något helt annat än föråldrad information (Nielsen, 1999).

Paradoxalt nog är underhållet av existerande resurser och adderandet av nya ämnesguidens styrka men också dess svaghet. Att skapa och underhålla en guide är en stor investering i ekonomiska resurser. Det är ett digert arbete att hitta och evaluera nya resurser. Det kräver stor kännedom om söktekniker och att man utvecklar metoder för att utvärdera webbsidors innehåll och design (Dean, 1999, s. 84).

## 2.3 Struktur

I det här avsnittet kommer vi att presentera och diskutera den grundläggande struktur som ämnesguiden har. Vi menar att strukturen utgör det skelett som fylls med innehåll och görs estetiskt tilltalande med layout.

Människan är bra på att uppfatta mönster. Delvis kommer detta från vårt konceptbaserade sätt att tänka, där vår uppfattning styrs av bekanta koncept. Vi sätter gärna samman objekt

som liknar varandra till utseendet, är uppradade på något sätt eller är nära varandra. I ett systems gränssnitt skulle detta kunna innebära att användaren uppfattar knappar som ligger nära varandra som på något sätt logiskt relaterade till varandra.

Då man planerar och skapar en ämnesguide bör man utnyttja denna kunskap om koncepttänkande. Först och främst kan man ha ett slags rutsystem, osynligt eller synligt, som man följer. Detta ger en känsla av ordning och tydlighet för användaren. Ibland räcker det med att placera saker som hör ihop nära varandra, ibland kan man förtydliga genom att sätta ut linjer (Löwgren, 1993 s. 26, 65).

Eftersom användarna aldrig vet lika mycket om en webbplats som upphovsmannen behöver de stöd i form av en tydlig struktur och navigering inom webbplatsen. Det är viktigt att visa för användarna var de befinner sig och vart de kan ta sig (Nielsen, 1999). Jared M. Spools undersökning visar att den bästa placeringen för navigeringsverktygen är längst upp eller ner på sidorna. Användarna vill som regel navigera då de kommit fram till att den sida de är på inte ger dem den information de söker. Då befinner de sig oftast uppe eller nere på sidan (Spool, 1999 s. 27). Det kan också vara användbart med en sökfunktion inom ämnesguiden. Om en webbplats är helt utan navigeringsstöd innebär det med största sannolikhet problem. Det finns vissa vedertagna navigationselement som en stor del av dagens internetanvändare är vana vid. Exempel på detta är en liten logotyp i ena hörnet som leder till hemsidan. Det bör alltid finnas en klar indikation om var man befinner sig inom webbplatsen. Om ett sådant element saknas kan användaren känna sig vilsen och få svårt att orientera sig (Nielsen, 1999). Löwgren förklarar detta med att användaren för att välja handling måste kunna se vad som finns tillgängligt. För att evaluera resultatet av sin handling måste användaren kunna uppfatta vad som händer (Löwgren, 1993, s. 26). Vi anser att ett bra sätt att hjälpa användarna med detta är att tydligt visa hur han/hon har klickat sig ner i hierarkin (ex hem>infosök>länkar) På så sätt ser de vad som har hänt. Det kan också vara problem med länkar som går till andra webbsidor. Användarna förstår inte alltid att man lämnat den webbplats de befann sig på och kan bli förvirrade av att nya strukturer plötsligt dyker upp (Spool, 1999, s. 46).

Rosenfeld och Morville (1998) poängterar mycket kraftigt vikten av att noga planera rubriksättningen inom en webbplats. En perfekt rubrik lämnar inget utrymme för feltolkning utan talar om för användaren vilken typ av information som finns där bakom. Används ett rubriksystem konsekvent kan användarna ur detta system också läsa ut hur webbplatsens struktur och navigation i stort ser ut. För att lyckas med att dela upp informationen på bästa sätt och sedan ge dessa grupper rätt rubrik är det viktigt att veta vilka de tilltänkta användarna är. Lyckade rubriker motsvarar användarnas tänkande och inte.

Jared M. Spool (1999) kom fram till ett intressant resultat när det gäller struktur. Användare uppfattar som regel inte den struktur på webbplatsen som upphovsmannen har skapat. Länkar som går fram och tillbaka gör att strukturen blir oväsentlig för användaren. Användarna går på upptäcktsresa inom webbplatsen tills de hittar vad de vill ha eller helt enkelt ger upp. Trots denna upptäckt hävdar vi att en klar struktur är till stor hjälp. Det faktum att strukturen inte uppfattas av användarna innebär inte att den är oviktig. Den ligger till grund för ett fungerande navigationssystem. Denna åsikt finner vi stöd för hos Rosenfeld och Morville (1998) som säger att en väldesignad struktur är basen i en god navigation. Strukturen är också en stor hjälp för upphovsmannen vid uppdatering och underhåll av webbplatsen.

David Siegels bok *Killer Web Sites* (1998) handlar mycket om att skapa en onlineupplevelse och webbsidor som fångar folks uppmärksamhet och underhåller dem så att de kommer tillbaka fler gånger. Hans upplägg med avancerad grafisk design på webbsidor passar nog bättre på webbsidor skapade för att ge en häftig surfupplevelse än på informationförmedlande ämnesguider. Han skriver: ”De flesta informationsbaserade webbplatser presenterar ändlösa sidor med text och punktlistor och med en förutsägbar hemsida längst fram”. Det går inte att ta miste på hans negativa attityd mot den här typen av upplägg. Vi tycker dock att det måste vara positivt om en hemsida är förutsägbar om det innebär att besökaren känner igen sig och vet hur han ska hantera de verktyg och menyer som erbjuds. Däremot kan det aldrig vara bra om en sida med text är ändlös.

Jacob Nielsen (1999) anser att man inte ska försöka locka användare med det allra senaste som webbt teknologin har att erbjuda. De flesta användare bryr sig mer om användbart innehåll och en god användarservice än häftiga effekter. Om en besökares webbläsare hänger sig på grund av teknik som inte fungerar är risken mycket stor att denne inte kommer tillbaka.

Sidor som kräver lång rullning är också något som diskuteras flitigt och som tidigare setts som någonting negativt. Spools undersökning (1999) fann ingen användarfrustration över att behöva rulla neråt på sidan. Användarnas första klick från en sida kunde lika gärna ske på första skärmbilden som längre ner på sidan. Som Jacob Nielsen (1999) påpekar är det dock så att det som syns dominerar och användare har lätt att missa det som inte syns. Denna risk är särskilt stor om den övre delen av sidan verkar ge så klara instruktioner eller information att användaren inte anser sig behöva titta längre ner och därför kanske missar något lika viktigt. Horisontella linjer kan ytterligare bidra till detta problem. Det händer att användare inte rullar under dem då de tror att linjen betyder att sidan är slut.

I en ämnesguide kan en speciell sida med hjälp och instruktioner vara till stor nytta. En sådan kan underlätta särskilt om det handlar om en stor webbplats med sökfunktioner och många olika resurstyper. Carl Martin Allwood skriver om hjälpfunktioner i boken *Människa-datorinteraktion*. Han syftar kanske i första hand på manualer och hjälp i datorprogram men mycket av det han säger känns relevant även för ämnesguider på Internet. Syftet med att tillhandahålla en hjälpfunktion för användarna är att ge stöd när de befinner sig i en problemsituation. En bra hjälpfunktion hjälper snabbt användaren ur de problem han/hon har samt bidrar till att han/hon lär sig mer om hur ämnesguiden fungerar och på så sätt underlättas det framtida användandet (Allwood, 1998, s. 73).

En översikt kan vara ett bra hjälpmedel för användarna. En översikt är en karta över webbplatsens struktur med klickbara länkar till alla sidor inom platsen. Den ska tydligt visa hur webbplatsen är uppbyggd rent strukturellt. I Spools undersökning fann man att översikter kan vara till stor nytta. Ett krav är dock att de är rätt utförda med bra beskrivning till länkarna.

De märkte att användare som hade tillgång till en översikt hade stor framgång i sitt informationssökande (Spool, 1999, s. 29).

Länkarna är användarnas primära navigationsverktyg och det är därför inte bara i översikten som länkarnas utformning är av största vikt. Ju mer information en användare ges om vart länken leder desto bättre går det att hitta den information han/hon söker.

Det är viktigt att användarna kan förutse vart länkarna leder. Att bara ha en rubrik som länk räcker oftast inte. Den måste förklaras på ett sätt som inte kan missuppfattas. Man bör heller inte ha för många länkar på samma sida. Det leder lätt till förvirring för användaren. Text runt omkring länken gör att användaren får svårt att skumma genom sidan på jakt efter viktiga länkar. Sådana inbäddade länkar är vanliga men undersökningsresultat visar att de försvårar för användarna. Länkar som går över flera rader skall också undvikas. Användarna tror då att det rör sig om två skilda länkar vilket är mycket olyckligt (Spool, 1999, s. 42).

I Madison, Wisconsin har man valt att under en särskild rubrik presentera en kronologisk lista över nyligen utförda förändringar och tillägg till ämnesguiden. Rubriken inkluderar också borttagande av gamla resurser, omorganisering av rubriker, nya beskrivningar av existerande resurser, ny design, ny navigation och nya sökvägar. Dean menar att en sådan rubrik kan vara till stor nytta för användarna som lätt kan se vad som förändras inom ämnesguiden (Dean, 1999, s. 83).

## **2.4 Layout**

Den grafiska designen har blivit allt viktigare inom gränssnittsskapandet. Precis som inom andra områden bedöms ofta produkten efter utseendet. Ett systems utseende är just gränssnittet. Första gången man tittar på ett system eller en webbsida är det den grafiska designen på skärmen som ger det första intrycket.



För att skapa en fungerande ämnesguide behövs, förutom ett genomtänkt innehåll, en bra balans mellan innehåll och layout. Eftersom man har avsikten att sprida informationen till användarna är layout av stor vikt uppbyggandet av guiden. David Siegel (1998) säger i sin bok *Killer Web Sites*: ”Chockvärde och rykande aktuellt innehåll är viktigare för många webbplatser än korrekt struktur. Producenterna vet att om ingen konsumerar deras innehåll så spelar det ingen roll hur väl strukturerat det är.” Han understryker ytterligare vikten av en bra layout: ”Vem bryr sig om hur kraftfull din databas är om de inte kan förstå användargränssnittet?” och ”Vem bryr sig om ditt fantastiska innehåll om det inte är attraherande och angenämt att läsa?” Vi vill också gärna vända på de frågorna och i stället säga: Vem bryr sig om en fantastisk och imponerande layout om innehållet är intetsägande och torftigt? Det är trots allt innehållet som är det viktigaste i ämnesguiden. Det är anledningen till varför man skapar den.

Vikten av en god layout understryks ytterligare av att ett väl designat grafiskt gränssnitt låter användaren använda grundläggande kognitiva strategier, däribland det utmärkta passiva minnet som ger förmågan att känna igen och minnas form, färg, avstånd och storlek. Dessa strategier kan dock kraftigt skilja sig åt från person till person efter som vi kognitivt sett är olika. Ett och samma gränssnitt passar därför inte alla människor lika bra. Det är ett faktum att vissa människor uppfattar ett gränssnitt som lättillgängligt, medan andra uppfattar samma gränssnitt som onaturlig, ointressant och svårtillgänglig. Det är angeläget att försöka anpassa presentationen efter människans olika förutsättningar att hantera och tillgodogöra sig den (Gultz, 1999, 61-76).

En ämnesguide kan vara mycket bra även om den inte är estetiskt tilltalande, men med en lyckad layout har man kommit en bra bit på vägen. Informationsbaserade webbplatser ska tillfredsställa sina målinriktade besökare. De kan inte gömma informationen bakom alltför mycket glassig design och onödiga tekniska detaljer. Sådant är ofta oerhört störande för den som söker information. Konsten ligger i att lyckas vara tilltalande utan allt detta. I Spools undersökning fann man att när användarna söker information är de fokuserade och klickar på

de länkar som har störst förutsättning att ge den information de söker (Spool, 1999, s. 12). Jonas Löwgren diskuterar i sin bok *Human-computer interaction* begreppet visuell perception som handlar om vad man uppfattar med ögonen. Trots att vi har ett ganska brett synfält är det bara i mitten vi kan se statiska saker helt klart. Å andra sidan kan vi upptäcka rörelser även långt ute i ögats periferi (Löwgren, 1993, s. 26). Detta kan ha betydelse t.ex. vid användandet av animationer på webbplatser. De kan upplevas som irriterande vid läsning av text. Vi tycker att man ska ge sina användare möjlighet att läsa texten i lugn och ro. I Spools undersökning fann man inga belägg för att grafik varken hjälper eller stjälper användarna i deras strävan att hitta information. Då användarna navigerade provade de dock som regel textlänkar först och ignorerade nära liggande grafiklänkar (Spool, 1999, s. 9). Löwgren påpekar dock att bilder kan vara mer tilltalande och underhållande än text. Ibland kan t.o.m. en bild säga mer än text om det inte finns så mycket plats. Jacob Nielsen ger ännu en intressant aspekt på grafik. Idag är det mycket vanligt att man använder animationer i reklam på Internet. Användarna har en tendens att ignorera dessa rörliga bilder som man automatiskt tar för reklam. Av den anledningen är det viktigt att innehållet och navigeringen på sidan skiljer sig så mycket som möjligt från sådana reklambilder. Dessutom kan för stora bilder föra med sig problemet med långa nedladdningstider. Detta faktum bör vägas in när man bygger sin webbplats om man vill behålla sina användare. (Nielsen, 1999)

Det är viktigt att tänka på färgsättning vid skapandet av ämnesguider. Vi har vissa färgtolkningar väl inarbetade i vårt medvetande. Ett exempel är kombinationen svart och gult som i många kulturer betyder ”fara!”. Den fungerar som varningssignal. Det är också så att gult och svart i kombination ger den bästa kontrasten på skärmen. Många varningsskyltar är svartgula, kanske på grund av att vi reagerar starkt när vi ser den färgkombinationen. Ett annat exempel är när vi tittar på en röd figur på en blå bakgrund. Det röda ser då ut att sväva ovanför det blå. En allmän princip är att försöka hålla designen enkel. Det gäller även färgsättningen. Man bör använda en grundfärg och eventuellt tillsätta någon för speciella effekter. Färgerna bör vara diskreta och matcha varandra (Löwgren, 1993, s. 60).

Diskussionen kring färgval är inte minst viktig när det gäller länkar. Vi har här upptäckt två tydligt motstridiga uppfattningar. Jacob Nielsen (1999) och Spool (1999) förespråkar användande av standardinställningen. Denna innebär att länkar till sidor som användaren inte har besökt är blå och länkar till sidor användaren har besökt är rödlila. De anser att möjligheten att kunna se vilka länkar man följt är ett bra navigeringshjälpmedel. Konsekvens är bra när man ska lära användare vad länkfärgerna betyder. Det stora problemet de ser är att man vid användande av icke standardfärger på länkar förvirrar användarna.

David Siegel (1998) har däremot en helt annan åsikt när det gäller länkfärger. Han vill, i stället för att hålla på konsekvensen, utnyttja användarnas invanda färguppfattning. Han anser att den röda färgen inte betyder ”STOPP” utan ”HALLÅ!”. Därför tycker han att man ska göra de obesökta länkarna röda och de som man redan klickat på blåa. ”Rött säger ‘Här borta! Klicka på mig!’. Blått säger ‘Har varit här, provat detta’. Rött står ut. Blått smälter in i bakgrunden”. Denna motstridighet är ett bra exempel på att det inom området webbdesign finns en hel del tyckare med åsikter som kanske mer grundas på tycke och smak än verklig forskning.

Vad gäller text menar Löwgren (1993) att den bör hållas inom en typsnittsfamilj och som mest tre olika storlekar. Om man använder streck och linjer för att tydliggöra designen och gruppera innehållet bör man använda max tre olika tjocklekar och bestämma sig för att antingen ha vertikala eller horisontella linjer.

Slutligen vill vi påpeka att man, när man skapar en webbsida, bör titta på den på olika plattformar (t.ex. Windows eller Macintosh) och med olika skärmupplösningar. Sidorna ser olika ut beroende på vilken plattform man har. Utseendet beror också på vilken upplösning man har på sin skärm. Man bör skapa en layout och en struktur som fungerar bra och ser trevlig ut oberoende av plattform och skärmupplösning.

## 2.5 Sammanfattning

Man kan definiera vad det är som gör en ämnesguide användbar på flera olika sätt. Löwgrens REAL-modell har som syfte att genom fokusering på fyra olika aspekter av ett system ge en bild av hur användbart det är. Modellen frågar hur relevant systemet är, hur effektivt det går att använda, vad användarna känner för systemet och hur lätt det är att lära sig. Användbarhet handlar alltså inte bara om struktur och innehåll utan också om personlighet, vilket kan göra det svårt att skapa system som passar alla.

Då en användarundersökning ska genomföras är det av största vikt att analysera och gruppera de tänkta användarna med fokus på deras skiftande erfarenheter. Sådana skillnader kan ha stor betydelse för hur systemet uppfattas av olika grupper av användare. Det är viktigt att vara medveten om att användare tenderar att bedöma ett nytt system utifrån sådant de tidigare sett och därmed kan ha svårt att se nya möjligheter.

Vid universitetet i Madison, Wisconsin genomförde man en omfattande undersökning under hela utvecklingsprocessen med att skapa en elektronisk ämnesguide i biologi. De fann bland annat att olika grupper behöver olika mycket hjälp och instruktioner. De fann också att en exakt och lättförståelig rubriksättning är av allra största vikt.

Vad gäller ämnesguidens innehåll bör man särskilt överväga vad som definierar det utvalda ämnesområdet till skillnad från andra närliggande. Det är också viktigt att, av alla tillgängliga resurser inom ämnet, välja ut de mest relevanta. En förutsättning för att lyckas med detta är att man noga definierat vilken målgruppen är och vilka behov den har. Underhållet av existerande resurser och adderandet av nya är ämnesguidens styrka men också dess svaghet. Det är ett resurskrävande och digert arbete att hitta och evaluera nya resurser.

Nisonger diskuterar tre steg i urvalsprocessen av elektroniskt material. I det första steget blir bibliotekarien uppmärksam och intresserad av ett visst dokument. I nästa steg evaluerar bibliotekarien med hjälp av ämnesexpertis dokumentet. Är dokumentet relevant och av god kvalitet väljs det i det tredje steget ut genom att en hyperlänk skapas. Johnson menar att det är av största vikt att sätta upp ett policydokument för anskaffandet av elektroniska

dokument som kan tjäna som stöd i denna urvalsprocess. Hon menar att det eftersom det är så lätt att länka finns en risk att man allt för lättvindligt väljer ut elektroniska resurser.

För att kunna utnyttja en webbplats på bästa sätt är det av största vikt att användarna får en tydlig struktur och funktionella navigeringsverktyg inom webbplatsen.

Människan är bra på att uppfatta mönster och sätter gärna samman objekt som liknar varandra till utseendet eller är uppräddade på något sätt. Då man planerar och skapar en ämnesguide bör man då man utformar den underliggande strukturen utnyttja denna kunskap. Saker som är tänkta att höra ihop bör placeras nära varandra och eventuellt förtydligas med linjer.

Det bör alltid finnas en klar indikation om var användaren befinner sig inom webbplatsen. Saknas ett sådant element kan användaren känna sig vilslen och få svårt att orientera sig. En rätt utförd översikt är ett annat bra hjälpmedel. Det är också mycket viktigt att rubrikerna på webbplatsen är så tydliga och precisa så att de inte kan misstolkas. Detta gäller i högsta grad också för övriga länkar. För att fungera måste de vara väl beskrivna och lätta att förstå. Ju mer information en användare ges om vart länken leder desto bättre går det att hitta den information han/hon söker.

Första gången en användare tittar på ett system eller en webbsida är det den grafiska designen på skärmen som ger det första intrycket. Vikten av en god layout understryks av att ett väl designat grafiskt gränssnitt låter användaren använda grundläggande kognitiva strategier. Dessa strategier kan dock kraftigt skilja sig åt från person till person efter som vi kognitivt sett är olika. Ett och samma gränssnitt passar därför inte alla människor lika bra och det är angeläget att försöka anpassa presentationen efter människans olika förutsättningar att hantera och tillgodogöra sig den. För att användarna ska känna sig nöjda behövs således förutom ett genomtänkt innehåll också en god och tilltalande layout.

En allmän princip är att försöka hålla layouten enkel. Det gäller även färgsättningen. Man bör använda en grundfärg och eventuellt tillsätta någon för speciella effekter. Färgerna bör vara diskreta och matcha varandra.



### 3. Beskrivning av Vårdvetenskapliga bibliotekets ämnesguide

Vårdvetenskapliga bibliotekets elektroniska ämnesguide för vårdvetenskap ligger som en undersida till Institutionen för omvårdnad. Adressen är <http://www.omv.lu.se/bibl>.



Bild 1.

Ämnesguiden har en mycket tydlig hierarkisk struktur där man från en startsida når ett steg ner i taget. Den har genomgående en gulbeige färg som bakgrund. Längst ner på alla sidor finns information om de ansvariga för ämnesguiden, uppdatering och en besöksadress. Textfärgen är svart eller grön och länkfärgen är med några få undantag understruken blå.

På startsidan finns, förutom rubriker, en tabell med sex rutor där guidens huvudrubriker står som länkar. Huvudrubrikerna från vänster till höger är: "LOLITA", "Databaser & Info.sökning", "Tidskrifter", "Bibliotek & Info.centraler", "Uppsatsarbeten" och

slutligen "Biblioteksinfo." Under tabellen finns en knapp som leder till en översikt (site map), därunder en besöksräknare.

Följer man länken "LOLITA" leds man vidare till en sida med en ny tabell. Här står fyra klickbara underrubriker med anknytning till "LOLITA" i rutor till vänster med en beskrivande text om funktion i rutor till höger. Dessa länkar leder ut från ämnesguiden in till Lunds Universitetsbiblioteks hemsidor.

<b>Databaser och informationssökning</b>	
<b><u>Databaser</u></b>	Ett urval av databaser. Vissa kan nås gratis via internet. Databaser märkta Campusdatabaser kan endast nås från datorer kopplade till Lunds universitets nät.
<b><u>Länkar</u></b>	Länkar inom vård, omsorg, arbetsterapi m m
<b><u>Författningssamlingar</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>^ Svensk författningssamling</li><li>^ Socialstyrelsens författningssamling</li><li>^ Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling</li></ul>

Ansvarets: [Hanna Lövén](#) & [Dennis Lövén](#)  
Lunds Universitetsbibliotek  
Box 117, 221 89 Lund  
TEL: 0422-222222 [hanna.love@bibl.lund.se](mailto:hanna.love@bibl.lund.se) [Webmaster](#)

Uppdaterad: 1998-11-19 Anal

Bild 2.

Rubriken "Databaser & Infosökning" leder även den vidare till en sida med rubriker till vänster och en beskrivande text till höger. Det delas här upp i "Databaser", "Länkar" och "Författningssamlingar". Dessa leder vidare till listor med länkar, fortfarande inom ämnesguiden. Dessa listor ser dock något olika ut. Under "Databaser" finns det längst upp en horisontell lista med alla databaser som ingår, med motsvarande ankare längre ner på sidan. Där under kommer sedan en lista med databasens namn i rutor till vänster och en beskrivande text till höger.



Under rubriken "Länkar", där främst diverse länksamlingar ingår finner man en lista med länkens namn överst och sedan en beskrivning undertill. Först kommer allmänna länkar och sedan längre ner länkar uppdelade på underrubriker. Långt ner på länksidan kommer rubriken omvårdandsteoretiker som leder ett steg till vidare ner i ämnesguidens struktur. I centrum av skärmen finns här ett foto på Florence Nightingale. På båda sidor om bilden finns det en rad med länkar som alla går ut från ämnesguiden. På länksidan finns för närvarande (oktober 1999) en del döda länkar.

Sidan med författningssamlingar har i princip samma utseende som databaserna, men utan ankarfunktionen. Detta beror troligen på att det finns få författningssamlingar länkade.

Under rubriken "Tidskrifter" finns det enbart länkar som leder ut från ämnesguiden. Sidan består av en lista uppdelad i tre rutor. I den övre rutan står det till vänster vad länken leder till, främst tidskriftsförteckningar och sedan länken till höger. I rutan därunder finns länkar till information om artikelförfattande, utan någon förklarande text. I den understa rutan finns länkar till artikelbeställning, inte heller här finns någon förklarande text.

Under huvudrubriken "Bibliotek & Info.centraler" leder alla länkar ut från ämnesguiden. Sidan är uppställd som en lista med två stora tabeller under varandra. I den övre rutan finns det två spalter med länkar till olika bibliotek. I den undre rutan finns det två spalter med länkar till olika institutioner och organisationer.

Under huvudrubriken "Uppsatsarbeten" leder också alla länkar ut från ämnesguiden. Sidan består av en tabell, där länkarna står i rutor till vänster och en beskrivning i rutor till höger. Länkarna är här röda. Under huvudrubriken "Biblioteksinfo." finns det först en beskrivande text och därunder en tabell, med gröna länkar till öppettider, personal, lån och undervisning. På dessa fyra sidor finns inga vidare länkar utan helt enkelt listor med information.

Ämnesguidens översikt (site map) består av gröna länkar till alla huvudrubriker samt utvalda underrubriker. Bilden nedan visar översikten.

<b><u>Lolita</u></b>	<b><u>Bibliotek och info. centraler</u></b>
<b><u>Databaser &amp; Info.sökning</u></b>	<b><u>Uppsatsarbeten</u></b>
<a href="#"><u>Databaser</u></a>	<a href="#"><u>Här kan du välja att söka projektarbeten inom antingen...</u></a>
<a href="#"><u>Länkar inom vård, omsorg och arbetsterapi</u></a>	<a href="#"><u>Projekt databasen</u></a>
<a href="#"><u>Omvårdnadsteoretiker</u></a>	<a href="#"><u>Uppsatser på www</u></a>
<a href="#"><u>Författningssamlingar</u></a>	
<b><u>Tidskrifter</u></b>	<b><u>Biblioteksinfo.</u></b>
<i>Tidskriftsförteckning:</i>	<a href="#"><u>Öppettider</u></a>
<a href="#"><u>Vårdvetenskapliga Biblioteket</u></a>	<a href="#"><u>Lån</u></a>
	<a href="#"><u>Personal</u></a>
	<a href="#"><u>Undervisning</u></a>
<b><u>Rutiner vid Artikelbeställning</u></b>	<b><u>Vårdvetenskapliga bibliotekets hemsida</u></b>
<a href="#"><u>Beställningsformulär</u></a>	
<a href="#"><u>Priser</u></a>	
<a href="#"><u>Meddelande &amp; betalning</u></a>	

Bild 3.

## 4. Intervjuredovisning

Intervjuredovisningen följer det mönster vi använt i tidigare avsnitt. Vi följde en intervjuplan (Bilaga 1) där vi först ställt ett antal övergripande frågor rörande de intervjuades funktion vid skapandet av ämnesguiden, samt ett resonemang användarundersökningar. Sedan har vi ställt frågor rörande innehåll, struktur och layout. Varje frågeområde belyses av citat som tydliggör intervjupersonernas åsikter. Vi redovisar resultaten under följande huvudrubriker:

**Inledande frågor** - Under denna rubrik tar vi upp frågor som gäller funktion vid skapandet och underhållet av ämnesguiden. Här tar vi också upp frågor rörande användarna och vikten av användarundersökningar.

**Innehåll** - Här tar vi upp frågor angående ämnesguidens innehåll och tillväxt. Vi presenterar här de intervjuades syn på urval och utvärdering av de resurser som finns med. Hur fungerar beskrivningen av resurserna och hur ofta omvärderas de? Vi diskuterar även hjälp och instruktioner i ämnesguiden.

**Struktur** - Vi tar här upp frågor som gäller ämnesguidens struktur. De intervjuade ger sin syn på den struktur de har valt. Det gäller bl.a. övergripande struktur, rubriker och navigering.

**Layout** - Under denna rubrik redovisar vi de intervjuades åsikter om layout. Det gäller t.ex. grundtanke kring färgsättning, typsnitt och storlek. Vi tar även upp designkonsekvens och grafik.

### 4.1 Inledande frågor

Vi har intervjuat tre personer från Vårdvetenskapliga biblioteket i Lund som är ansvariga för uppbyggandet och underhållet av Vårdvetenskapliga bibliotekets elektroniska ämnesguide. Det

är bibliotekschefen, en bibliotekarie samt webbmastern för institutionens och bibliotekets webbplats. Vi intervjuade de tre var för sig. Varje intervju varade cirka 45 minuter.

#### **4.1.1 Arbetsfördelning**

Vi började med att fråga om hur de organiserade arbetet och vem som gjorde vad. Webbmastern var den som initierade projektet med ämnesguiden. Han hade huvudansvaret för den tidigare Vårdhögskolans hela engagemang på Internet och har det nu för institutionen. När arbetet kom igång fungerade han som guide och handledare. Han ansåg att det var viktigt att bibliotekarierna själva kunde hantera informationen hela vägen så att de inte blir beroende av någon annan för att få ut sin information eller få den ändrad.

Som chef hade bibliotekschefen ansvar för biblioteket och därmed även ett ansvar för resurser som kunde användas i ämnesguiden. Men han poängterar särskilt att det inte fanns något uttalat hierarkiskt förhållande mellan de tre. Bibliotekschefen har tillsammans med bibliotekarien svarat för innehållet i ämnesguiden medan Webbmastern stått för det tekniska kunnandet.

Varken bibliotekschefen eller bibliotekarien hade någon tidigare erfarenhet av att skapa webbsidor. I början skrev de därför in informationen i worddokument som de sedan med webbmasterns hjälp omvandlade till HTML-dokument. Efterhand lärde de sig dock att arbeta i Frontpage och därmed göra mer av jobbet på egen hand. I inledningsskedet fanns det ett stort engagemang och tillräckliga resurser för att arbetet skulle kunna ges den höga prioritet som krävdes. Efterhand har dock tidsbrist blivit ett stort problem. Webbmastern säger: ”De har haft lite svårt med kontinuiteten i användningen, så kunskaper och färdigheter faller ju i träda, till viss del, om det går för lång tid emellan. Personligen, utan att jag bryr mig i deras arbetsbelastning, så tycker jag att de jobbar alldeles för lite med internetdelen av sin verksamhet. ... men det är en resursfråga och kunskapsfråga, framförallt en resursfråga. Det tar ju tid.”

#### **4.1.2 Motiven för en ämnesguide**

Webbmastern menar att anledningen till att man skapade ämnesguiden var för att underlätta för bibliotekspersonalen men också för att förenkla för bibliotekets användare det vill säga studenterna. Detta bekräftas sedan av bibliotekarien och bibliotekschefen. Bibliotekarien säger att det främsta skälet till att skapa ämnesguiden var att strukturera för studenterna. Hon säger: ”Kanske för att studenterna skulle ha någonstans att utgå ifrån och kunna nå just ämnen inom deras områden, för det fanns inte så mycket då.” Angående databaserna säger hon: ”Går man via UB t.ex. så måste man ju gå in på olika ämnesområden. Det blir mycket krångligare att ta sig fram. Så det är ju lite snabbguide eller snabbval till databaserna”. Bibliotekschefen å andra sidan menar att ämnesguiden till stor del kom till för att avlasta personalen i det dagliga arbetet. ”Jag tror väldigt mycket att avlasta oss och att vi därigenom kan frigöra våra jobb till att göra väsentligare saker som till exempel undervisning”. Han poängterar dock också att man ville skapa en självständighet hos studenterna.

#### **4.1.3 Målgrupp**

Vad gäller målgrupp för ämnesguiden, svarar både bibliotekschefen och bibliotekarien att den i första hand riktar sig till studenterna på institutionen. Till viss del ingår även lärare och personal i målgruppen. Bibliotekarien uttrycker det så här: ”För personalen har ju inte heller varit så där himla insatta i det här med Internet, så de har nästan kommit efter studenterna”. Bibliotekschefen uttrycker ett visst missnöje med personalens bristande vilja att ta till sig nya informationsvägar då han motiverar varför studenterna är den främsta målgruppen: ”Till viss del naturligtvis också till lärarna. På något sätt tycker jag att det som lärarna får till sig via våra hemsidor ska vara på studenternas premisser. Det innebär kanske också att lärarna inte

använder våra sidor så mycket som studenterna gör, men de får väl skylla sig själva då. De går inte på undervisningen. Några stycken har under årens lopp gått på den undervisning vi haft och vi har hållit på sedan hösten 1996 på olika sätt”.

#### **4.1.4 Användaranalys**

Inför skapandet av ämnesguiden utfördes över huvud taget ingen användaranalys eller undersökning. Bibliotekschefen förklarar detta med att det är svårt att hitta personer som vill delta eftersom kärtraditionen på institutionen är svag. Bibliotekschefen säger också att det inte har kommit in några spontana reaktioner på ämnesguiden. ”Mycket synpunkter har vi inte fått in heller och ofta får man synpunkter om förbättringar och utvecklingar man kan göra, men det har vi inte fått och det beror väl på att dom tycker att det är användbart”.

## **4.2 Innehåll**

Vi gick sedan vidare med frågor rörande en ämnesguides innehåll. Dessa frågor rör urval och evaluering, samt beskrivning och omvärdering av resurser. Slutligen följer ett resonemang kring institutionsrelaterat material.

### **4.2.1 Urval & evaluering**

När det gäller val och evaluering av databaser säger Bibliotekschefen och Bibliotekarien att de till stor del har låtit sig inspireras av Karolinska institutets elektroniska bibliotek. De utvalda databaserna har i sig en kvalitetsgranskning som Bibliotekschefen och Bibliotekarien har förlitat sig på. De har dock själva valt ut databaser som de tycker att studenterna kan ha nytta

av. Bibliotekschefen säger: ”Det är vårt jobb att välja bort det som är irrelevant åt dem och ha kvar det som är relevant.”

På frågan om de hade några speciella kriterier för valet av länkarna svarade Bibliotekschefen: ”Ja på sikt har det väl blivit det. Ursprungligen tycker jag inte det, då lade man länkar till det som man tyckte att de borde ju vara meningsfulla. Om dom sen var det eller inte det är en annan sak”. Bibliotekschefen utvecklar dock inte resonemanget vidare. När det gäller de medicinska länkarna följde de i stor utsträckning Karolinska institutets länkval eftersom Bibliotekschefen anser att de utgör spjutspetsen på området. Bibliotekarien håller med: ”Emellanåt brukar jag göra ett svep för att hitta bra länkar och har jag varit inne mycket på Karolinskas sida och där har de ju en kvalitetskontroll.” De har också tittat på vilka länkar andra bibliotek har valt ut. Däremot har de inte haft något samarbete med andra bibliotek. Många av länkarna går till andra länksamlingar vilka i sig har en kvalitetsgranskning. Bibliotekarien poängterar dock att dessa länksamlingar kan brista i sin kvalitetskontroll: ”När det gäller länkar så är det ju mycket så att man blir hänvisad till en annan länksamling och där kan ju i och för sig kvalitén vara lite varierande”.

#### **4.2.2 Beskrivning och omvärdering av resurser**

De korta annotationer som beskriver varje resurs har man lånat från olika håll. Har det funnits en beskrivning på den enskilda resursen i fråga någonstans har man lånat den och eventuellt bara översatt. I vissa fall har texten komprimerats och förenklats för att underlätta förståelsen. Bibliotekschefen säger: ”Vi tycker nog att de här beskrivningarna är ganska enkla att förstå”.

Tanken är att resurserna ska omvärderas regelbundet men det har ofta saknats tid att göra detta. På senare tid har det skett nån gång per termin och det har då varit Bibliotekarien som ansvarat för det. Hon säger: ”Senast var väl nu i september innan terminen startade. Dels att kolla att alla länkar fungerade, så då fick vi ändra en del länkar som var felaktiga. Någon hade försvunnit också skulle man hitta ett alternativ i stället. Så vi försöker

göra det regelbundet, för det värsta som finns tycker jag är när man ska klicka någonstans så står det 'the object has moved' eller liknande. Det är jätteförargligt".

Det finns stora möjligheter för ämnesguiden att växa, men även här har tidsbristen på senare tid varit ett problem. Den del som trots allt vuxit mest under åren är länksidan och man har en hel del länkar som ännu inte är utlagda. Bibliotekarien säger: "I min dator så har jag massor med länkar inom nya områden ... Så där har jag samlat länkar som inte har kommit ut på hemsidan än, som vi inte har hunnit med." Bibliotekschefen håller med om problemet med tidsbrist: "Ja, det har varit en person kort ända sen april och det har gjort att det inte blivit någon tid över för det." Webbmastern understryker detta: "Det är ju inte så omfattande sajt i och för sig i dagsläget och de har ju kört med för lite folk och en massa sådana där saker. De har nog inte kunnat utveckla den i den omfattning de skulle ha kunnat göra om de haft en chans att fortsätta då efter den första inledande fasen."

Webbmastern menar att det finns ofantligt mycket mer som de skulle kunna göra tillgängligt i ämnesguiden för att underlätta det dagliga arbetet. "Ta hela regelverk för att låna böcker och all sådan information hade man ju kunnat ha mer om så att hade man sluppit ta tid vid disken för sådana saker. Nu har de ju det i pappersform, men jag menar ju på att väldigt mycket av internetengagemanget när det gäller att tillhandahålla information gör ju att man kan omfördela tiden när man gör olika saker faktiskt."

#### **4.2.3 Institutionsrelaterat material**

I ämnesguiden finns inte så mycket institutionsrelaterat material då man anser att det bör ligga på institutionens hemsida. Det man har är biblioteksrelaterad information såsom personalinformation och öppettider. De lägger dock inte ner mycket jobb på dessa sidor. Bibliotekschefen och Bibliotekarien har ändå funderat på vilket institutionsrelaterat material som eventuellt skulle kunna höra hemma i ämnesguiden. Bibliotekschefen beskriver problemet så här: "Samtidigt är det också så att ger vi oss in på det som webbmastern ansvarar för så



kommer vi att ha ett stort jobb med att ta ställning till vad som är relevant på våra sidor och vad som inte är det.” Bibliotekschefen menar också att det eventuellt skulle bli ett problem med samma information på två ställen: ”Det är ju också frågan hur man associerar och det är klart att om vi lade in mycket sådant på vår sida och dom tvingas använda vår sida mycket för att söka databaser och sånt så skapar det en association där, men ska vi det? Då kanske man missar mycket av det som webbmastern och andra lagt ut på institutionen. Det är liksom en avvägning bara och man kan tänka sig det i och för sig.”

Eftersom de valt att inte ha detta material i ämnesguiden vore det naturligt att ha en länk till institutionens hemsida. Detta påpekar Bibliotekschefen: ”Vad som är helt galet med vår hemsida och som inte har blivit något gjort trots att vi har haft intentionerna länge det är ju att vi har ingen normal länk till institutionen.”

### **4.3 Struktur**

När det gäller struktur har Webbmastern mycket åsikter. Han ser två strukturella nivåer när det gäller webbt teknologi. Dels en lagrings- och underhållsstruktur, d.v.s. filträdet där man lagrar filerna och dels en funktionell struktur. Det är dessa nivåer man primärt ska vara medveten om och lägga ner arbete på.

Lagringsstrukturen är viktig ur två aspekter. Den första är en arbetsaspekt. ”För jag menar att när vi nu börjar använda ett sådant här medium som Internet ska vi spara på historiken. ... För mig är det också otroligt viktigt ur kvalitetsarbetssynpunkt att ha tillgång till information från olika perioder. ... För om du bara uppdaterar sidan vecka efter vecka så har du ingenstans tillgång till information om att du har lagt ner det här arbetet varje vecka, att du faktiskt har gett denna information till folk varje vecka.” Den andra aspekten på lagringsstrukturen är utvecklingsaspekt. Man ska kunna följa utvecklingen på en hemsida genom åren. På en bibliotekshemsida kan det t.ex. vara intressant att se vilka böcker som var nya vid olika tidpunkter. Webbmastern säger angående Vårdvetenskapliga bibliotekets

ämnesguide: ”Vad gäller tidsfaktorn så har de nog släppt den. ... De har nog sett till att de har en webbplats som har den information som de vill ha ute för stunden.”

Vad gäller den funktionella strukturen har de försökt hålla den så grund som möjligt. De har eftersträvat en tydlighet på startsidan som ger användarna klara alternativ. Bibliotekschefen säger: ”Vi var nog inne på att vi ville ha så lite knappar som möjligt men ändå så många så att man snabbt skulle kunna ta sig dit man ville.” Han vill att man inte ska behöva tveka om var man kan hitta den information man söker. ”Tycker också att man redan när man kommer till första sidan ska ha knappar som leder en omedelbart vidare istället för att man ofta kommer till företag och nånting sånt där så har man deras logotyp och så står det då deras namn och så får man leta efter var man ska trycka för att då hitta den information man ska ha. Det ville vi inte ha. Så vi ville ha det redan från början, det visste vi om.” Vad som kom att ingå i knapparna på första sidan växte fram genom att de diskuterade fram och tillbaka. Som det är idag är de nöjda med resultatet. ”Både bibliotekarien och jag har jobbat intuitivt med det, så det har vuxit fram. Vi har inte suttit och gjort ett träd från början och fyllt på det utan det har vuxit fram.”

Bibliotekarien säger att hon, i och med att antalet länkar växer, vill dela upp länksidan i fler underrubriker. Detta kommer att ge ett steg till i webbplatsens hierarki.

#### **4.3.1 Hjälp och instruktioner**

När det gäller hjälp och instruktioner till ämnesguiden säger Bibliotekschefen: ”Vi har inte resonerat om det, man blir väl blind och så tycker man att allting är så självklart och det är det naturligtvis inte. ... var det behövs hjälp måste vi ha hjälp med att få reda på. Så pass blinda är vi tror jag.” Bibliotekarien förklarar avsaknaden av instruktioner med att de har försökt hålla ämnesguiden så grund som möjligt. Det ska aldrig vara så många steg in till den information man söker att någon hjälp ska behövas. Det enda hjälpmedel de har skapat är en s.k. översikt.

### 4.3.2 Navigation

Webbmastern har som grundprincip att vilken nivå man än kommer till ska man tydligt se var inom webbplatsen man befinner sig. Han anser vidare att man alltid bör ha en viss mängd information längst ner på varje sida. ”Rullar man ner till botten på sidan så ska man alltid kunna komma till huvudsidan för området ... längst ner på sidan så står det vad sidan heter tekniskt sett d.v.s. hela adressen till sidan ... Ovanför det så ska det stå när sidan är skapad och en signatur på vem som lade ut den. Ovanför den på en rad ska det stå när den senast är uppdaterad och vem som gjorde det. Ovanför det så ska det stå vem man kan kontakta om man har nån fråga eller synpunkt på informationen på sidan. Och ovanför det ska det stå vem som ansvarar för denna information. Det är de basala kvalitetsvariablerna som jag menar ska vara på en sida.” Han har också bestämda åsikter om navigeringsverktyg och navigeringsmenyer. På varje sida bör det finnas en länk till webbplatsens hemsida. Dessutom bör det finnas länkar i hierarkisk ordning till nivåerna ovanför den sida man befinner sig på. Detta för att underlätta för användarna att snabbt kunna gå vidare inom webbplatsen.

Bibliotekschefen och Bibliotekarien har anammat mycket av det Webbmastern förespråkar, dock mest det som gäller informationen som bör finnas på en webbsida. De har inte tänkt så mycket på navigeringsverktyg eftersom grundtanken är att ämnesguiden ska vara så grund som möjligt: ”Nej det har vi nog inte funderat så mycket på i och med att vi tycker att den är rätt grund så kan man bara klicka sig tillbaka två steg så är man ute på huvudsidan igen. Så kan man klicka sig in igen.” Bibliotekarien anser att det är viktigt att sidorna ser ganska lika ut så att användarna känner igen sig. Bibliotekschefen kan se möjligheter till förbättringar när det gäller navigationen. T.ex. skulle det vara bra att kunna röra sig direkt mellan sidorna utan att passera huvudmenyn.

### 4.3.3 Sökmöjlighet

Webbmastern har tänkt på möjligheten att ha en sökfunktion inom ämnesguiden och har konstaterat att det finns enkla sätt att genomföra det på. Eftersom ämnesguiden inte är så

omfattande än har de inte utvecklat tanken vidare. Bibliotekarien uttrycker det så här: ”Nej, det är ingenting vi har funderat över nu. Men det kommer kanske när den växer.”

## **4.4 Layout**

Vår intervju fortsatte med frågor rörande det estetiska. Vi har valt att dela in layoutdelen i tre delar: färg, typsnitt och bilder.

### **4.4.1 Färg**

Färgsättningen på ämnesguiden har Bibliotekschefen och Bibliotekarien jobbat mycket med. De har velat skapa en sida som är behaglig att titta på. De har försökt undvika grälla färger. Bibliotekarien formulerar det kärnfullt: ”Vi är lite allergiska mot det här röda mot det vita och blinki blinki blink och så. Därför har vi lagt ner rätt mycket jobb med färgsättningen, och layouten att den ska vara diskret.”

### **4.4.2 Typsnitt**

När det gäller typsnitt har Bibliotekschefen som absolut krav att det för läsbarhetens skull måste ha seriffer. Han säger: ”Och sen så vill man ha seriffer så det finns ingen anledning egentligen tycker jag att gå in och försöka vara klatschig med nån form av typsnitt som blir synligt. Jag menar ett typsnitt ska inte vara synligt. Det ska bara underlätta läsningen och man ska inte vara medveten om vad det är man läser.” Han säger vidare att eftersom de räknar med att vissa av sidorna kommer att skrivas ut är det bra med seriffer.

### **4.4.3 Bilder**

I den första versionen av ämnesguiden hade de fler bilder än i den version som nu är aktuell. Bibliotekarien förklarar detta: ”Vi var så fascinerade av det här med bilder som man kanske ofta är när man är nybörjare. Att man vill ha så mycket effekter och sådant som möjligt. Men sedan gäller det samtidigt att hitta bra bilder så att säga. Och det är väl det som är svårt, att hitta relevanta bilder, inte bara att det ska vara en bild. Vi tycker att en bild ska fylla en funktion.” Bibliotekschefen håller med och menar att tittarvärdet i och för sig ökar om man har bilder, men han kan inte se på vilket sätt sidorna egentligen skulle bli bättre för studenterna om man i det här läget lade till bilder. Han säger: ”Hittar vi inte det som är perfekt då ska det inte dit.” Denna höga ambitionsnivå leder till att tiden inte räcker till för att skapa eller hitta bilder. De har också tänkt på att sidorna blir mindre och på så sätt också snabbare att ladda utan bilder. Det man har valt att ha med är ett antal insekter på några ställen bara för att reta användarnas ögon.

Webbmastern talar också om problemet med för stora sidor: ”Man kan ju skapa vilken layout som helst på en webbsida om man gör det till en bild, då får man använda ett bildprogram för att göra det, men då blir sidorna odrägliga att jobba med, att ladda hem o.s.v.”

### **4.5 Avslutande frågor**

Till sist har de intervjuade fått uttala sig om vad de är mindre nöjda med i ämnesguiden. Bibliotekarien tar här upp databassidan där hon gärna vill lägga till en ruta med sökinstruktioner till varje databas. Databaserna kan i sig se olika ut och sökfunktionerna kan skilja sig åt.

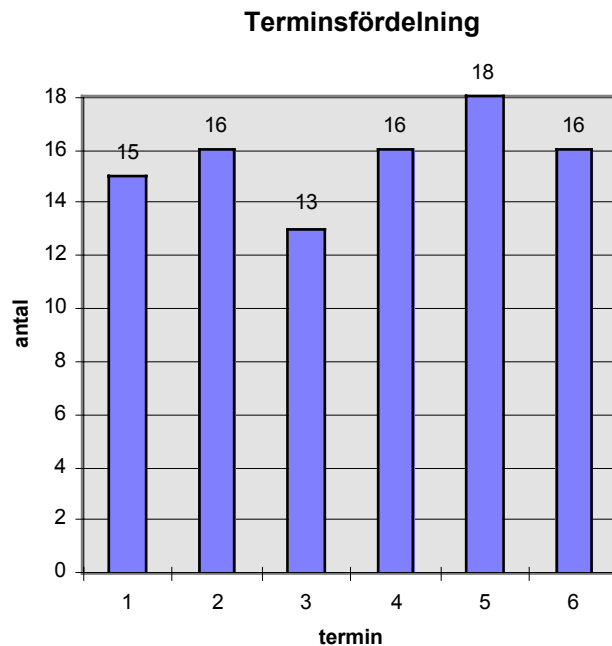
Bibliotekarien är också missnöjd med att hon för tillfället inte hinner göra mycket mer än att kolla om länkarna fungerar. Strukturella förändringar finns det för tillfället inte tid för. Ett exempel på detta är de länksidor hon tidigare talade om.

Bibliotekschefen tar här upp problemet med bristande navigation. Han tycker att det finns lite för dåliga möjligheter att röra sig inom ämnesguiden. Dessutom säger han: ”Jag kan tänka mig att det finns lite varierande layout på de olika sidorna om man går in på de olika knapparna och det beror på att vi har två personer och kanske i dom fallen då tyckt lite olika.” Generellt tycker bibliotekschefen att ämnesguiden borde kunna uppdateras oftare.

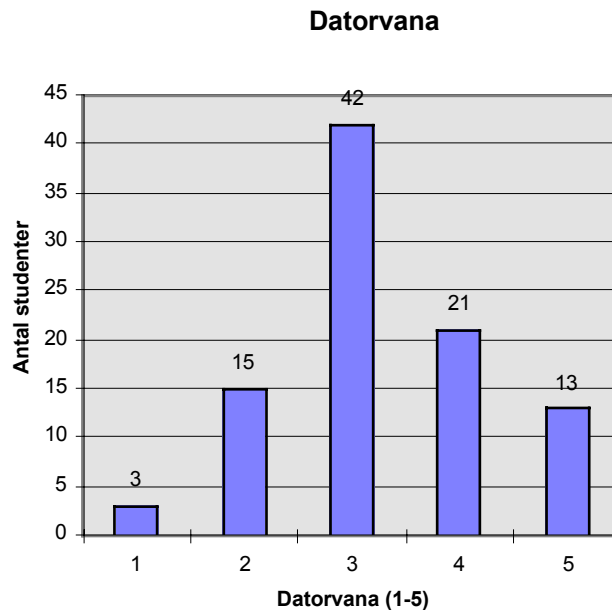
## 5. Enkätredovisning

Här ska vi redovisa de resultat som enkäten (bilaga 2) givit. Av 130 utdelade enkäter fick vi 94 svar. Detta motsvarar 72% av de utdelade enkäterna. Även i redovisningen av enkätsvaren följer vi det mönster vi tidigare presenterat. Efter några allmänt hållna frågor redovisar vi svaren enligt mönstret: ”Innehåll”, ”Struktur” och ”Layout”. För att kunna jämföra resultaten på de olika frågorna har vi räknat ut resultaten i procent. Vi är dock medvetna om att det kan vara förädiskt att räkna ut procentsatser på ett fåtal enheter. Ett fåtal personer kan ge ett stort procentuellt utslag.

Alla våra informanter går utbildningar som är sex terminer långa. De har dock kommit olika långt i sin utbildning. De är fördelade enligt följande: termin 1: 15 st (16%), termin 2: 16 st (17%), termin 3: 13 st (14%), termin 4: 16 st (17%), termin 5: 18 st (19%), termin 6: 16 st (17%). Diagrammet nedan visar denna fördelning:



Vi har frågat om vilken datorvana informanterna har. Vi ville undersöka om detta har någon betydelse för uppfattningen av ämnesguiden. Svarsskalan var 1-5 där ett motsvarar mycket liten vana och fem motsvarar mycket stor vana. Så här fördelade sig svaren: 1:or - 3 st (3%), 2:or - 15 st (16%), 3:or - 42 st (45%), 4:or - 21 st (22%), 5:or - 13 st (14%). Diagrammet nedan visar denna fördelning.



Senare i enkätredovisningen kommer vi att studera vilken roll datorvanan spelar när det gäller några utvalda aspekter av användningen av ämnesguiden.

Vi ville gärna ta reda på hur ofta studenterna använder ämnesguiden. Alternativen som gavs var: ungefär en gång i månaden, ungefär en gång i veckan och slutligen dagligen. Här svarade närmare 60% av informanterna att de använde ämnesguiden ungefär en gång i månaden. Knappt 40% angav en gång i veckan och endast 3% svarade att de sitter med ämnesguiden dagligen.

På frågan om var informanterna sitter när de använder ämnesguiden fanns det tre alternativ: i Vårdvetenskapliga biblioteket, hemma eller i annan lokal. På denna fråga fick de kryssa i mer än ett alternativ, en möjlighet som 15 informanter utnyttjade. De flesta, drygt 60%, uppgav att



de sitter i Vårdvetenskapliga biblioteket när de använder ämnesguiden. Drygt 40% använder sig av ämnesguiden i hemmet och ca 20% uppger att de sitter i annan lokal. Att en så stor andel användare sitter i biblioteket kan bero på att undersökningen utfördes i just biblioteket.

## 5.1 Innehåll

Vi ställde en rad frågor kring ämnesguidens innehåll för att få veta i vilken utsträckning studenterna känner att ämnesguiden ger dem den information de behöver för sina studier. För att ge en så god bild som möjligt av hur väl ämnesguidens innehåll fungerar, tog våra frågor fasta på olika aspekter av detta problem.

Den första frågan vi ställde rörande innehållet i ämnesguiden var i vilken utsträckning studenterna känner att innehållet är riktat till just dem. På denna fråga använde vi oss av en skala från 1-5 i vilken 1 betyder inte alls och 5 betyder att innehållet passar perfekt. Hälften av informanterna kryssade här i alternativ 3 och sade sig således vara varken övervägande positiva eller övervägande negativa. Omkring 40% var mer positiva och angav därför alternativ 4. Resterande 10% var till hälften mer negativt inställda och till hälften mycket positivt inställda.

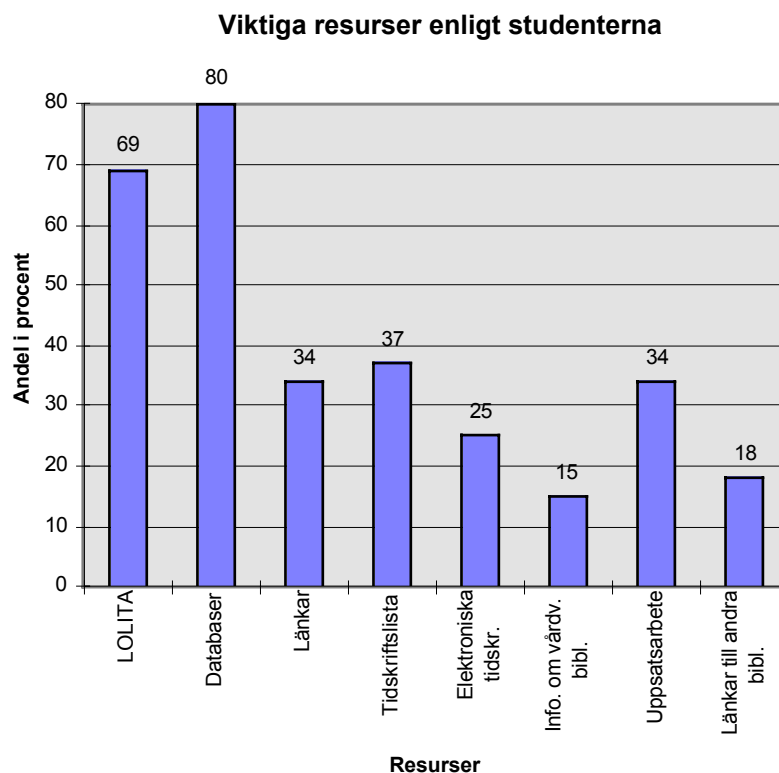
Vi lät sedan informanterna uppge vilken eller vilka resurser de ansåg vara de viktigaste i ämnesguiden. Även här gavs friheten att kryssa i mer än ett alternativ något en överväldigande majoritet också gjorde. Sammanlagt valde de 94 informanterna 294 alternativ. I genomsnitt angav således varje informant ungefär tre resurstyper som viktigast.

De åtta alternativ som gavs var:

- LOLITA
- Databaser
- Länkar till vårdrelaterade sidor och författningssamlingar

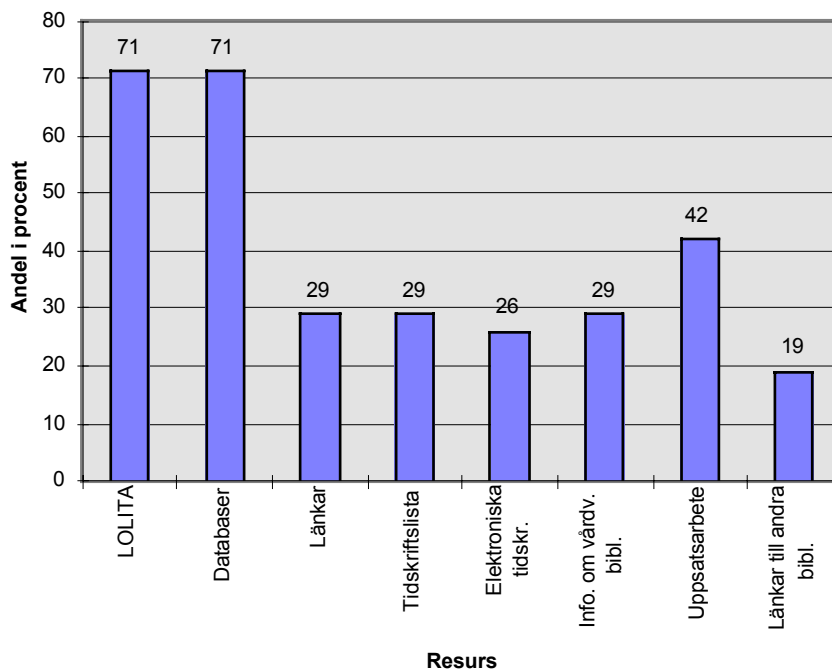
- Tidskriftslista över bibliotekets tidskrifter
- Elektroniska tidskrifter i fulltext
- Information om vårdvetenskapliga biblioteket
- Information om uppsatsarbete
- Länkar till andra bibliotek

Resultatet visar entydigt att LOLITA och databaserna är de resurser som studenterna tycker är viktigast. 80% av informanterna kryssade för databaser och ca 70% valde LOLITA. Bland övriga alternativ var det tre som ansågs vara relativt viktiga. Dessa var länkar till vårdrelaterade sidor och författningssamlingar, tidskriftslistan och information om uppsatsarbete som 30-35% av informanterna angav som viktiga. Diagrammet nedan visar den exakta fördelningen mellan resurserna.

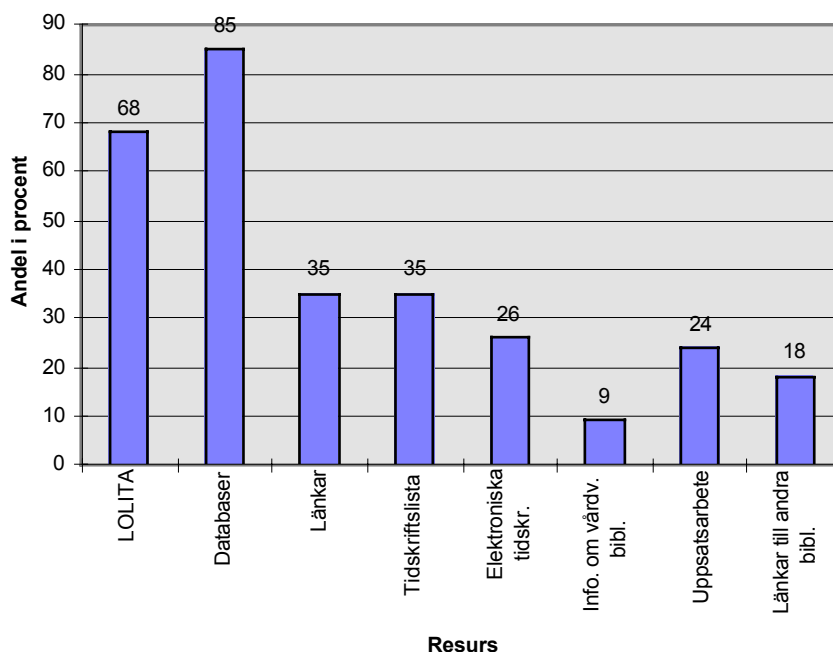


Att skapa en ämnesguide som passar användare på olika nivåer kan vara svårt. Det kan gälla t.ex. valet av resurser. För att studera om detta problem föreligger vill vi visa vilka resurser studenter på termin 1 och 2 anser vara viktigast, samt jämföra detta med termin 5 och 6. Diagrammen nedan visar denna fördelning. Observera att vi har räknat ut procentsatser på tämligen få informanter. Detta har vi gjort för att man lättare ska kunna jämföra de båda grupperna. Gruppen bestående av termin 1 och 2 omfattar 31 studenter och gruppen bestående av termin 5 och 6 omfattar 34 studenter. Vi är medvetna om att ett fåtal individer ger stort procentuellt utslag.

**De viktigaste resurserna enligt termin 1 & 2**



### De viktigaste resurserna enligt termin 5 & 6

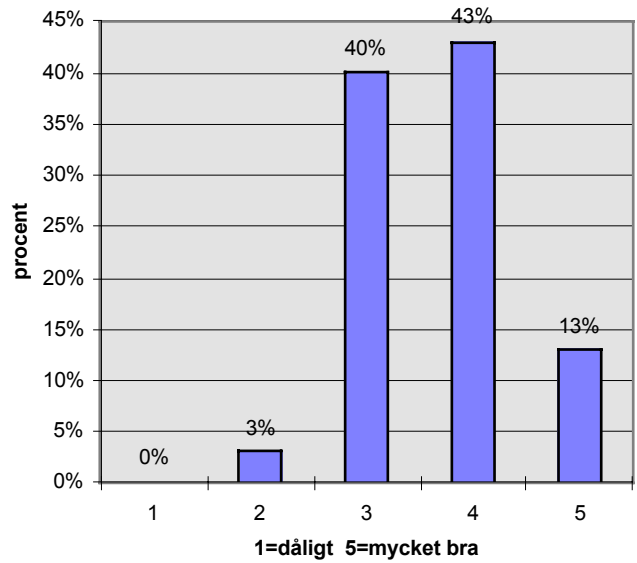


Man kan se vissa tydliga skillnader mellan de olika nivåerna. Störst skillnad är det när det gäller informationen om Vårdvetenskapliga biblioteket. Det är tydligt att studenter som är nya på institutionen vill ha mer information om biblioteket än de som har läst längre.

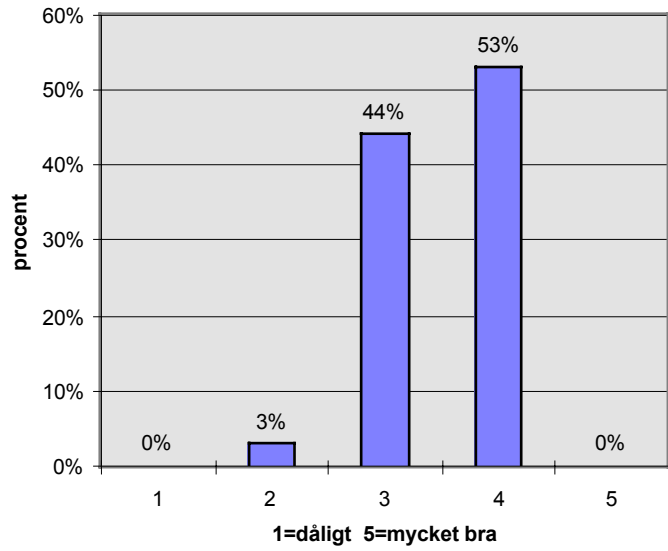
Informanterna fick i nästa fråga ta ställning till hur väl ämnesguiden lever upp till deras informationsbehov. Skalan var 1-5, där 1 betyder dåligt och 5 betyder mycket bra. På denna fråga var hälften av informanterna positivt inställda och kryssade i ruta 4. Ca 40% kryssade i ruta 3 och övriga 10% fördelades jämnt över alternativ 2 och 5.

Vi har valt att också studera om det finns en skillnad mellan studenter på olika nivåer i utbildningen. Vi har därför valt ut de som går termin 1 och 2 som vi jämfört med studenter på termin 5 och 6. Diagrammen nedan visar resultaten:

**Lever guiden upp till informationsbehov (termin 1&2)**



**Lever guiden upp till informationsbehov (termin 5&6)**



Diagrammen visar att det inte finns några stora skillnader i hur studenter på olika nivåer upplever att ämnesguiden lever upp till deras informationsbehov. Några studenter på termin 1 och 2 har dock till skillnad från övriga studenter uppgett att de är mycket nöjda.

Vi ville också ta reda på om studenterna uppfattade innehållet i ämnesguiden som aktuellt. Vi gav en skala från 1-5 där 1 betydde inte alls aktuellt och 5 betydde mycket aktuellt. Något mer än hälften av informanterna gav här svaret 4 och var alltså övervägande nöjda. Omkring 30% angav medelalternativet 3. 13% gav högsta betyg och ansåg således att ämnesguidens innehåll är mycket aktuellt. Resterande informanter angav att det var mindre nöjda med ämnesguidens aktualitet.

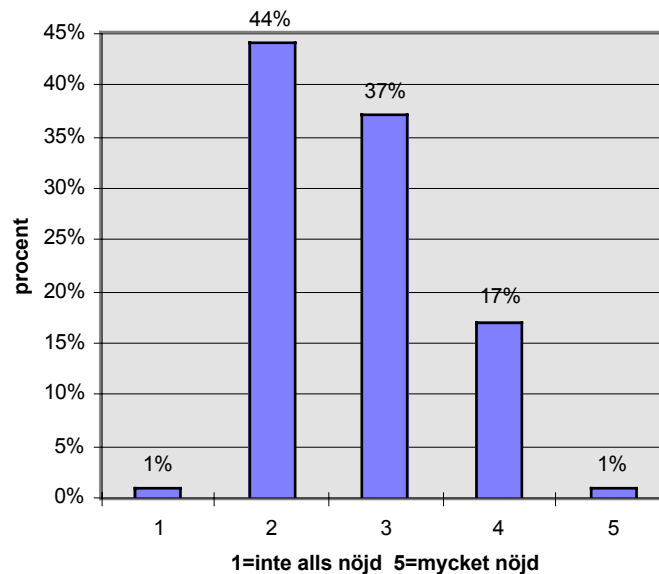
## **5.2 Struktur**

Vi började här med att fråga vad studenterna tyckte om annotationerna som förklarar länkar och databaser. Även här var skalan 1-5 där 1 betydde dåligt och 5 betydde mycket bra. Hälften sade sig vara nöjda och kryssade därför i ruta 4. Ca 30% angav ruta 3 och resterande var jämt fördelade på ruta 2 och 5.

Informanterna fick sedan ta ställning till hur väl rubrikerna stämmer överens med det faktiska innehållet i ämnesguiden. Skalan var 1-5, där 1 betyder dåligt och 5 betyder mycket bra. Även på denna fråga svarade hälften med att kryssa i ruta 4. Ca 30% kryssade i ruta 3 och övriga fördelades över 2 och 5.

Nästa fråga gällde hur nöjda studenterna var med den hjälp och de instruktioner som erbjuds i ämnesguiden. Skalan var 1-5 där 1 betydde inte alls nöjd och 5 betydde mycket nöjd. Något mindre än hälften svarade här med att kryssa i ruta 2. Närmare 40% valde alternativ 3 medan ungefär 15% valde alternativ 4. Många studenter är således inte helt nöjda med de instruktioner och den hjälp som erbjuds.

### Belåtenhet med hjälp och instruktioner



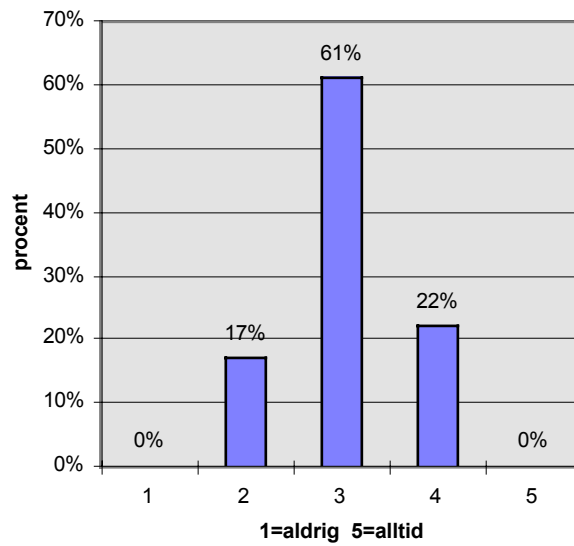
Vi tyckte att det vore intressant att studera om studenternas datorvana har någon betydelse för hur instruktioner och hjälp i ämnesguiden upplevs. Vi jämförde informanter med låg datorvana (1 och 2) med informanter med hög datorvana (4 och 5). Det visade sig dock att skillnaderna var mycket små. I båda fallen har ungefär hälften angett att de är mindre nöjda med hjälp och instruktioner. Den enda skillnad vi har kunnat skönja är att några få procent av studenterna med låg datorvana har kryssat i svarsalternativ 1, medan ingen av studenterna med högre datorvana är lika missnöjda.

På frågan om informanterna brukar hitta vad de söker i ämnesguiden på en skala från 1-5 föredrog knappt hälften att välja alternativ 3. Närmare 40% ansåg sig mer nöjda och angav alternativ 4. Så många som nästan 10% av informanterna gav här högsta betyg. De resterande var mindre nöjda och valde alternativ 2.

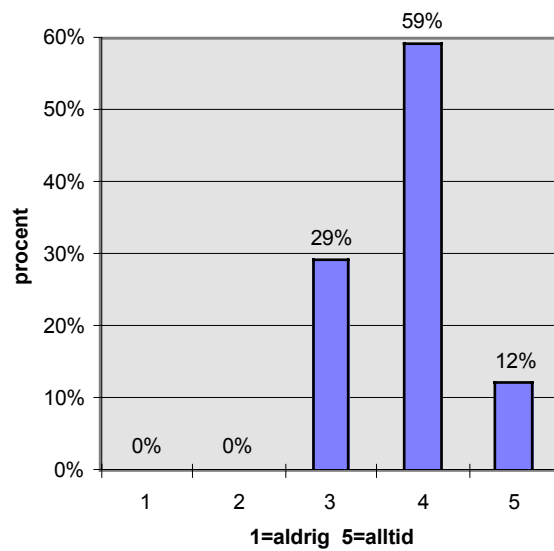
Vi tyckte även här att det vore intressant att se om datorvanan har någon betydelse för vilken förmåga studenterna har att hitta den information de söker. I diagrammen nedan har vi valt ut

de studenter som har låg datorvana och de studenter som har hög datorvana för att tydligt se skillnaderna:

**Låg datorvana / hittar vad de söker**



**Hög datorvana / hittar vad de söker**





Diagrammen visar tydligt att studenter med hög datorvana anser sig ha lättare att finna det de söker än studenter med låg datorvana.

Vi ville också veta på vilket sätt informanterna uppfattade navigeringen inom ämnesguiden.

Även här använde vi oss av skalan 1-5 där 1 stod för dåligt och 5 betydde mycket bra.

Omkring 40% valde alternativ 4 medan knappt 30% ansåg alternativ 3 passa dem bäst. Så stor andel som 16% ansåg att det fungerar mycket bra att navigera och kryssade därför i ruta 5.

Ungefär lika många gav det betydligt lägre betyget 2.

Med den sista frågan rörande struktur avsåg vi att få informanternas reaktioner på ett eventuellt införande av en sökfunktion inom ämnesguiden. De svarsalternativ som gavs var: ja, nej och vet ej. Ingen ställde sig helt avvisande till en sökfunktion. 51% sade sig vara positivt inställda medan 49 % var utan åsikt i frågan.

### **5.3 Layout**

När det gäller layout valde vi att inte gå in på mindre detaljer, utan nöjde oss med att fråga hur informanterna upplevde den layoutmässiga helheten. Skalan som gavs gick från 1-5 där 1 betydde ful och 5 betydde mycket snygg. Reaktionerna var blandade. Nästan 50% av informanterna valde här medelalternativet 3. Närmare 30% hade en mer positiv inställning och kryssade för alternativ 4 medan omkring 5% var mycket nöjda och angav alternativ 5.

Resterande informanter var mer negativt inställda till layouten. 10% valde att kryssa i ruta 2 och lika många gav det lägsta betyget 1.

### **5.4 Kommentarer**

Under rubriken ”Övriga kommentarer” i vår enkät har vi fått en del kommentarer och förslag på förbättringar. Vi redovisar de vi tycker är viktiga och som ger en klarare bild av användarnas åsikter.

Kommentarer angående helheten:

”Lätt för oss som ej är hackers” (2:a terminare - låg datorvana)

”Lätta att hantera” (3:e terminare - medel datorvana)

”En lättare port in skulle vara av behov så att man finner aktuell information snabbare” (3:e terminare - mycket hög datorvana)

”Gärna en liten uppfäschning av hemsidan, annars är jag relativt nöjd” (2:a terminare - hög datorvana)

Kommentarer angående instruktioner och hjälp:

”Har inte använt hemsidan så mycket på grund av dålig information om vad som finns” (1:a terminare - mycket låg datorvana)

”Bättre information om funktionerna önskvärt” (1:a terminare - låg datorvana)

Kommentarer angående layout:

”Lite för brun och färglös” (5:e terminare - medel datorvana)

”Snygga diskreta färger, skön att titta på” (4:e terminare - medel datorvana)

Kommentarer angående resurserna:

”Alla är bra på sitt sätt och beroende på var i utbildningen man befinner sig” (5:e terminare - medel datorvana)

## 6. Analys och slutsatser

I det här avsnittet ska vi diskutera våra undersökningsresultat och lyfta fram det vi tycker är av vikt. Vi använder oss av teorin som en referens när vi tolkar och drar slutsatser av våra resultat. Vi har också för avsikt att studera hur ämnesguiden upplevs och används i förhållande till hur upphovsmännen tänkt vid skapandet.

I huvudsak använder vi oss av den uppdelning som varit genomgående i uppsatsen. Grunden är alltså ”Innehåll”, ”Struktur” och ”Layout”, men vi inleder med en diskussion kring grundläggande förutsättningar för en lyckad ämnesguide i ett avsnitt som vi valt att kalla ”Innan man börjar”.

### 6.1 Innan man börjar

Det är mycket viktigt att, redan innan man börjar sitt arbete med ämnesguiden, veta varför man skapar den. Det kan, längre fram i processen, vara bra att återknyta till de föresatser man hade från början, för att försäkra sig om att man inte har vikt av från grundtanken.

#### 6.1.1 Varför skapa en ämnesguide?

Huvudanledningen för att skapa en ämnesguide bör vara att hjälpa sin målgrupp att finna relevanta resurser inom det aktuella ämnesområdet. Det bibliotek vi studerat tar upp två olika motiv till varför de skapade sin ämnesguide. Deras första och främsta skäl är att skapa struktur för studenterna så att de har någonstans att utgå ifrån för att kunna nå resurser inom sitt område. Det andra är att ämnesguiden ska fungera som hjälp att avlasta personalen i det dagliga arbetet. Även denna aspekt är viktig, men om man fokuserar för mycket på att avlasta personalen finns en risk att man glömmer bort studenterna. Även Charles W. Dean som var med och skapade en ämnesguide i Madison, Wisconsin understryker det första motivet som

viktigast. Han menar att en ämnesguide ska öka medvetandet för och tillhandahålla en lättare tillgång till ämnesrelaterat material både på det fysiska biblioteket och på Internet.

Våra enkätsvar pekar på att man i vårt studieobjekt lyckats tämligen väl med att ge studenterna en naturlig utgångspunkt i deras informationssökningar på Internet. De enkätfrågor som ger en indikation på detta gäller i vilken mån studenterna tycker att ämnesguiden är riktad till dem, hur väl den tillfredsställer deras informationsbehov, hur väl de hittar det de söker och i vilken utsträckning de upplever innehållet som aktuellt. På dessa frågor har vi fått övervägande positiva svar. Det stora flertalet informanter har genom att sätta treor och fyror angett att de är medelnöjda eller något mer än medelnöjda. Vi inser att svaren på dessa frågor inte bevisar att studenterna använder ämnesguiden som en naturlig utgångspunkt i sina informationssökningar. Vi vet dock att våra informanter använder sidorna med viss regelbundenhet och deras positiva svar tyder på att de genom ämnesguiden hittar relevanta och aktuella resurser på Internet.

### **6.1.2 Målgrupp**

I förberedelserna inför skapandet av en ämnesguide är det av största vikt att man har en tydligt uttalad målgrupp. Det är sedan mycket viktigt att denna målgrupp ligger till grund för hela utvecklingsprocessen. Detta för att innehållet ska vara relevant för de användare man riktar sig till. Om målgruppen spänner över flera olika studienivåer kan det vara svårt att välja resurser som passar alla. Så är fallet när det gäller den ämnesguide vi studerat med samtliga studenter på institutionen som målgrupp. Vår enkätundersökning visar på vissa skillnader mellan olika studentnivåer när det gäller vilka resurstyper man anser vara viktiga. Den största skillnaden gäller informationen om det egna biblioteket. 29% av informanterna på termin 1 och 2 ansåg att denna resurs var bland de viktigaste, men endast 9% av informanterna på termin 5 och 6. Vi tror att denna skillnad beror på att de nya studenterna är i större behov av enkel information om biblioteket. Ett annat tecken på att nyare studenter i större grad söker basfakta är att 42% av informanterna på termin 1 och 2 anger "Information om uppsatsarbete" som viktig resurs,

men bara 24% av informanterna på termin 5 och 6. Om målgruppen är så bred som i det här fallet anser vi att det är ofrånkomligt att alla resurstyper inte kan tilltala alla samtidigt. En av våra informanter säger: ”Alla är bra på sitt sätt och beroende på var i utbildningen man befinner sig”. Så länge en resurstyp faktiskt anses vara viktig av någon nivå bör den finnas med.

### 6.1.3 Användaranalys

När man utsett en målgrupp är det viktigt att man noga undersöker och analyserar gruppens informationsbehov. När målgruppen är studenter är det troligt att det, som i vårt fall, rör sig om studenter på olika nivå i utbildningen och därför med olika behov som måste vägas in. För att kunna välja rätt resurser måste man veta vad användarna behöver.

Det bästa sättet att få reda på vad målgruppen behöver är att göra en användarundersökning. Om användarna får vara med i utvecklingsprocessen tenderar de att bli mer motiverade att sedan använda och lära sig ämnesguiden när den är färdig. Huvudsyftet med användarundersökningar är dock att ta reda på användarnas behov. Gör man ingen användarundersökning kan man inte veta om man är på rätt väg.

Vid skapandet av den ämnesguide vi studerat gjordes aldrig någon användarundersökning. Bibliotekschefen förklarar det med att det är svårt att få tag på personer som vill delta i undersökningar. En annan bidragande anledning till att inga undersökningar genomförts är troligen den ständigt närvarande tidsbristen, samt att projektet började som en möjlighet för våra informanter att lära sig webbt Teknologi vilket medfört att det saknats en tydligt uttalad strategi. En tredje anledning vi kan se är att de med erfarenhet från institutionen har stor ämneskunskap själva och därmed en viss känsla för vilka resurser som kan vara relevanta i sammanhanget.

Man har inte heller gjort någon undersökning efter det att ämnesguiden blev färdig. Bibliotekschefen poängterar att de inte fått några spontana synpunkter. Han säger: ”Mycket synpunkter har vi inte fått in heller ... och ofta får man ju synpunkter om förbättringar och utvecklingar man kan göra, men det har vi inte fått och det beror väl på att dom tycker att det är användbart”. Det här kan vara en farlig slutsats. Risken är stor att man

misslyckats med att skapa en användbar ämnesguide och att tystnaden snarare är ett tecken på liknöjdhet bland användarna. Vår enkät visar dock att bibliotekschefen till stor del har rätt i sitt antagande. Studenterna tycks vara övervägande positivt inställda både när det gäller innehåll och användbarhet. Då vi sätter in våra enkätresultat i Jonas Löwgrens REAL-modell, som vi presenterar på sidan åtta, ger de i huvudsak positiva resultat:

- **Relevance** - Resultaten på frågorna rörande informationsbehov visar att ämnesguidens tjänster i relativt stor utsträckning tillgodoser användarnas behov.
- **Efficiency** - Frågorna som handlar om navigation visar att studenterna på ett tillfredsställande sätt kan hitta den information de söker i ämnesguiden.
- **Attitude** - Enkäterna i sin helhet visar en tämligen positiv attityd till ämnesguidens utformning och funktion.
- **Learnability** - Frågorna som gäller struktur och instruktioner visar att man som användare kan ta till sig ämnesguiden på ett tillfredsställande sätt, men att mer instruktioner vore önskvärt.

Man bör vid skapandet av en ämnesguide genomföra en användarundersökning för att kunna dra upp tydliga riktlinjer för det fortsatta arbetet. Jonas Löwgrens REAL-modell kan fungera som ett hjälpmedel i processen. Vid det bibliotek vi studerat har man haft stor tidsbrist och inte de resurser som krävs för en större användarundersökning. Vi hoppas att vårt arbete kan vara till hjälp.

Ett bra exempel på användarundersökning är den som Charles W. Dean och hans kollegor genomförde vid universitetet i Madison, Wisconsin när de skapade sin ämnesguide för biologistuderande. De hade hela sex månader till förfogande för sin utvärdering. Man lade fokus på fyra övergripande faktorer: organisation, kvalitet på resurserna, beskrivning av resurser och

terminologi inom ämnesguiden. Undersökningen gav många intressanta och användbara förslag på förbättringar för att göra ämnesguiden mer användbar.

## **6.2 Innehåll**

Innehållet är själva grunden, och det som bör vara viktigast, i ämnesguiden. Det är för att nå ut med ett bra innehåll man skapar en ämnesguide. I följande avsnitt diskuterar vi urval, evaluering och underhåll av innehållet.

### **6.2.1 Urval och evaluering**

Att välja ut och evaluera de resurser som skall ingå i ämnesguiden är en viktig del av processen. Man bör sätta upp ett antal urvalskriterier som man följer samt fundera över bibliotekets policy vad gäller de övriga samlingarnas uppbyggnad. Det råder delade meningar bland sakkunniga om hur hårt man bör följa samma inkösprioriteringar som man har för den fysiska samlingen. Thomas Nisonger anser att man ska anpassa valet av elektroniskt material till den redan existerande inköspolicyn. Charles W. Dean och Peggy Johnson är överens om att man ska göra upp en skriftlig policy för val av resurser som ska vara i samklang med, men inte nödvändigtvis vara identisk med, den redan existerande inköspolicyn. Policyn bör ligga till grund för urvalskriterierna. Man behöver alltså inte nödvändigtvis ha samma kriterier för elektroniska resurser som för fysiska. Det är snarare så att man när det gäller elektroniska resurser har möjlighet att vidga sina vyer och i viss utsträckning prova sig fram. Det är billigare att ta bort en länk än att gallra bort en ny bok. Det är dock mycket viktigt att man sätter upp ett skriftligt policydokument som ska organisera och guida i anskaffandet och tillgängliggörandet av de elektroniska resurserna.

På det bibliotek vi studerat har man inte några uttalade urvalskriterier vad gäller elektroniskt material. I stället har man valt att lita på andra bibliotek, i första hand Karolinska institutets elektroniska bibliotek. Bibliotekschefen säger: ”Det är ju vårt jobb att välja bort det som är irrelevant åt dem och ha kvar det som är relevant”. När det gäller länkarna har de dock valt att förlita sig på redan existerande länksamlingar som man menar redan har en kvalitetskontroll. I och med detta förlorar man till viss del kontrollen över de resurser som ingår i ämnesguiden. Dessutom ger man inte studenterna den hjälp med urval som de kanske behöver. Då studenterna har klickat in sig på en länksamling står de fortfarande inför uppgiften att hitta det relevanta materialet. I det policydokument man tog fram vid skapandet av ämnesguiden i biologi, vid universitetet i Madison, framgår det att guiden ska undvika att bli en lista av listor, d.v.s. man ska inte länka till andra länksamlingar.

Vår enkät pekar på att länkarna är betydligt mindre populära än t.ex. databaserna. 80 procent av informanterna uppgav att databaserna var bland de viktigaste resurserna, medan bara 34 procent uppgav länkarna. Man skulle, förutom att lägga ner mer arbete på urvalet, kunna förbättra länksidan genom att dela upp den så att man har länkar till enskilda resurser och länksamlingarna på olika ställen. På detta sätt skulle man kunna lyfta fram de riktigt användbara webbresurserna som i det nuvarande upplägget har en tendens att försvinna i mängden. Det kan dock vara relevant att ha kvar länksamlingarna för de studenter som behärskar dem och vet vad de letar efter.

När det gäller databaserna har våra informanter valt ut sådana som de tror att studenterna kan ha nytta av. Även här har de låtit sig inspireras av främst Karolinska institutet som de menar har en tillförlitlig kvalitetskontroll. Databaserna är det som bibliotekarien anser vara det viktigaste i ämnesguiden och enligt vår undersökning de också de mest populära resurserna. En bidragande orsak till detta kan vara att databaserna är bra beskrivna och därmed lätta att använda för att nå viktiga referenser. Eftersom bibliotekschefen och bibliotekarien själva anser att databaserna är mycket viktiga är det också möjligtvis så att man satsar lite extra på denna del av ämnesguiden.



När det gäller annotationerna till länkar och databaser kan man se en tydlig skillnad mellan dessa resurstyper. Studenterna säger i vår enkätundersökning att de är relativt nöjda med annotationerna. Till databaserna finns det vissa instruktioner om hur man söker och vad de innehåller. Till länkarna ges endast en mycket kort beskrivning av innehållet. Dessa annotationer skulle kunna vara lite mer utförliga. Om man beskrev även länkarna bättre skulle man kanske locka till större användning av dessa. Jared M. Spools undersökning ger belägg för detta påstående. De kom fram till att det är viktigt att användarna kan förutse vart länkarna leder. De måste förklaras på ett sätt som inte kan missuppfattas. Att bara ha en rubrik som länk är inte tillräckligt. Ju mer information en användare ges om vart länken leder desto lättare kan han/hon hitta den information som eftersöks.

### **6.2.2 Underhåll av ämnesguiden**

För att hålla ämnesguiden innehållsmässigt aktuell bör man med jämna mellanrum gå igenom resurserna och ta bort sådant som är inaktuellt. Dessutom finns det stora möjligheter att ta tillvara nya resurser som efterhand blir tillgängliga på Internet. Ett problem som kan uppstå är att det är roligare att lägga in nytt material än att leta upp och ta bort gamla döda länkar. Blir det för många döda länkar i ämnesguiden kan det leda till att användarna tröttnar och till slut väljer en annan väg till informationen. Ett enkelt sätt att lösa problemet på är att använda ett program som automatiskt letar efter döda länkar inom ämnesguiden och direkt meddelar om förändringar skett.

Bibliotekarien anser att det värsta som finns är när man klickar någonstans och möts av en död sida. Därför försöker hon titta igenom länkarna regelbundet. På senare tid har dock tiden saknats och hon har endast haft möjlighet att göra det någon gång per termin. Vi intervjuade bibliotekarien i slutet av oktober 1999. Då var det något mer än två månader sedan hon senast hade gått igenom dem lagom till terminsstarten. I slutet av oktober sparade vi också ner ämnesguiden för att ha ett oföränderligt studieobjekt. Ämnesguiden innehöll då en del döda länkar. Bibliotekarien har även samlat på sig en hel del nya länkar som hon har i sin dator. Hon

har dock inte haft tid att göra något av dem. Dessa problem visar hur oerhört viktigt det är med väl tilltagen tid för arbete och underhåll av ämnesguiden. Trots tidsbristen visar vår enkätundersökning att man vid vårt studieobjekt har lyckats åstadkomma en ämnesguide som studenterna uppfattar som aktuell. Som tidigare påpekats verkar det inte som om länksidan används speciellt mycket i jämförelse med databassidan. Ett tecken på detta är att ingen under terminens gång har påpekat för bibliotekschefen eller bibliotekarien att det existerar döda länkar.

### **6.2.3 Institutionsrelaterat material**

I vår definition av ordet ämnesguide skriver vi att det är en samling resurser inom ett begränsat ämne. Institutionsrelaterat material och information som rör bibliotekets öppettider m.m. bör finnas på annan plats. Den ämnesguide vi studerat är bibliotekets enda webbplats och den innehåller en del material som hamnar utanför vår definition av en ämnesguide. Detta såg vi dock inte som ett hinder då det endast rör sig om öppettider och vilka som jobbar på biblioteket. Hade det varit betydligt mer information som inte rör ämnet, kunde man ha löst det genom att skapa en webbplats för biblioteket där man på hemsidan hade en länk till ämnesguiden, d.v.s. resurssamlingen inom ämnet. Våra intervjuade informanter anser att institutionsrelaterat material bör ligga på institutionens webbplats. De har också funderat på vilket av detta material som eventuellt skulle kunna ligga på bibliotekets webbplats. De tycker att det skulle bli svårt att sortera ut vad som kunde vara relevant för ämnesguide och dessutom menar de att det skulle bli problem med att ha identiskt material på två ställen. Lösningen på detta kan vara att, som nämndes ovan, skilja på bibliotekets webbplats och ämnesguiden. Det är således en definitionsfråga. Med vår definition av ordet ämnesguide blir det omöjligt att lägga in material som inte är ämnesspecifika resurser. Om man gör en uppdelning likt den vi förordar borde det vara lätt att se var material av olika slag hör hemma. Problemet med dagens upplägg är att veta var i ämnesguiden man skulle lägga vissa saker. Det problemet försvinner dock om man har en övergripande webbplats för biblioteket. Då kan man lägga det material som bör vara

under biblioteket på bibliotekets webbplats utan att förstöra strukturen i ämnesguiden där man även fortsättningsvis samlar resurser inom ämnet.

## **6.3 Struktur**

För att kunna utnyttja en webbplats på bästa sätt är det av största vikt att den har en tydlig struktur och funktionella navigeringsverktyg. Här diskuterar vi ett antal aspekter på struktur inom ämnesguider.

### **6.3.1 Rubriker**

Då man vid universitetet i Madison analyserade resultaten av användarsökningen rörande ämnesguiden, fann man att det är av största vikt att vara tydlig när det gäller rubriksättning. Rubriker som beskrev sitt innehåll väl fungerade mycket bra. Tydliga rubriker fungerade bättre än mer generella eller gruppbeskrivningar.

Vad gäller rubriksättning på startsidan har upphovsmännen för den av oss studerade ämnesguiden eftersträvat en tydlighet som ger användarna klara alternativ. Bibliotekschefen säger: ”Vi var nog inne på att vi ville ha så lite knappar som möjligt, men ändå så många att man snabbt skulle kunna ta sig dit man ville.” Han vill att man inte ska behöva tveka om var man kan hitta den information man söker. Vad som kom att ingå i knapparna på första sidan växte intuitivt fram genom att de diskuterade fram och tillbaka. Idag är de nöjda med resultatet.

Rosenfeld och Morville håller med om att det är viktigt att rubrikerna hjälper användarna att så snabbt som möjligt ta sig dit de vill utan att behöva tveka. Däremot menar de att man redan på planeringsstadiet bör bestämma hur rubrikerna ska utformas och inte låta det växa fram efterhand. Man måste anstränga sig för att skapa rubriker som är lätta att förstå även för en användare som inte sett sidan tidigare.

De enkätsvar vi fått in rörande ämnesguidens rubriker i allmänhet tyder på att studenterna är övervägande nöjda med hur de stämmer överens med innehållet. Även svaren rörande struktur och navigation i allmänhet tyder på att studenterna inte har några större problem att ta sig dit de vill.

Det finns vissa otydligheter på startsidan som enkelt skulle kunna åtgärdas. Rubrikerna saknar förklaringar och kan därmed lätt missförstås. Att bara ha en rubrik utan förklaring är inte alltid tillräckligt. Trots att enkäten pekar på att studenterna övervägande är nöjda med rubrikerna, är en rubrik som ”Databaser & Info.sökning” inte tydlig nog. Under rubriken ifråga finner man förutom databaserna också länkarna och författningssamlingarna, vilka utgör stora delar av ämnesguiden, men nu inte ges plats på startsidan. Eftersom inte länkarna har fått en egen rubrik, uppfattas det som att de har en underordnad roll i jämförelse med t.ex. uppsatsarbete som fått en egen rubrik. Kanske menar upphovsmännen att det också är så. Detta rubrikval kan eventuellt vara en bidragande orsak till att studenterna anser att databaserna är viktigare än länkarna.

Eftersom själva syftet med en ämnesguide är just informationssökning, blir rubriken missvisande. Den valda rubriken skulle t.ex. kunna tolkas som att databaser inte är informationssökning. Vårt förslag är att man på startsidan lägger in fler rubriker med korta förklaringar. Detta skulle kunna göras utan att man förlorar enkelheten. En sådan förändring skulle underlätta användandet av ämnesguiden och därmed göra det lättare för studenterna att finna det de söker. Med denna lösning kan man också undvika problem när ämnesguiden växer och det tillkommer underrubriker.

### **6.3.2 Hjälps och instruktioner**

I den av oss studerade ämnesguiden finns det ingen sida särskilt avsedd för hjälp och instruktioner. Det ges överhuvudtaget mycket lite vägledning för användarna och det enda hjälpmedlet för användarna är en översikt. Avsaknaden av instruktioner beror på att de

ansvariga avsåg att göra ämnesguiden så grund och tydlig i sin struktur att instruktioner vore överflödiga. Vid en eventuell utbyggnad av ämnesguiden, inser de dock att det kan komma att behövas. De tror sig då behöva hjälp med att ta reda på var instruktioner kan behövas.

Informanternas svar i vår enkät visar på ett visst missnöje med hjälp och instruktioner i ämnesguiden. Detta missnöje tar sig likartat uttryck hos studenter med låg och hög datorvana. Den studienivå informanterna befinner sig på har inte heller någon påverkan i frågan. De svar vi fått tyder på att ämnesguiden inte är så överskådlig och lättnavigerad som upphovsmännen har trott. Frågan är hur missnöjet yttrar sig i realiteten. Leder bristen på instruktioner till att studenterna hindras i sin informationssökning, kan det skapa frustration och ineffektivitet, vilket i sin tur kan leda till att studenterna väljer andra vägar till informationen. I fallet med Vårdvetenskapliga bibliotekets ämnesguide verkar det som att studenterna trots allt hittar den information de är ute efter, men bättre instruktioner skulle troligen kunna göra informationssökningen mer effektiv. Eftersom studenterna är medvetna om en brist på instruktioner, finns det de facto en lucka att fylla som skulle kunna göra informationsförsörjningen mer effektiv.

Arbetet med hjälp och instruktioner är således mycket viktigt och man bör ägna tid åt att jobba med instruktioner även om man som upphovsman anser att strukturen är lättförståelig. Eftersom användarna aldrig vet lika mycket om webbplatsen som upphovsmannen, behöver de stöd i form av en tydlig struktur och navigering.

Som tidigare nämnts har den studerade ämnesguiden en översikt för att hjälpa användarna att hitta inom webbplatsen. En översikt är en karta över webbplatsens struktur med klickbara länkar till alla sidor inom webbplatsen. Den ska tydligt visa hur webbplatsen är uppbyggd rent strukturellt. I Jared M. Spools undersökning fann man att översikter kan vara till stor nytta. Ett krav är dock att de är rätt utförda med bra beskrivning till länkarna. De märkte att användare som fått tillgång till en översikt hade stor framgång i sitt informationssökande.

Den översikt som finns i vår undersökta ämnesguide är en bra ansats till att underlätta för användarna. Man har här länkat till alla sidor inom den egna webbplatsen. Det har dock blivit lite fel på en del ställen. Till exempel leder två länkar under Uppsatsarbeten till

samma sida. Tyvärr saknas det också förklaringar till många av länkarna och där sådana finns är de inte helt tydliga. I stort visar den dock webbplatsens struktur på ett överskådligt sätt. Kanske kunde man ha en tydligare trädstruktur där rubriken ”Hemsida” ligger överst och övriga rubriker i hierarkisk ordning därunder.

Med mer förklaringar och en lite tydligare struktur skulle översikten vara ett utomordentligt redskap och hjälp för studenterna. Den skulle till och med kunna inspirera till en ny och tydligare startsida.

### **6.3.3 Navigation**

Den litteratur vi använt oss av poängterar vikten av tydliga navigationsredskap. Användarna behöver stöd i form av en tydlig struktur och navigering inom webbplatsen. Det är viktigt att visa för dem var de befinner sig och vart de kan ta sig. Om en webbplats är helt utan navigeringsstöd innebär det med största sannolikhet problem. Det bör alltid finnas en klar indikation om var man befinner sig. Om ett sådant element saknas kan användaren känna sig vilse och få svårt att orientera sig.

Webbmastern vid vårt studieobjekt har som grundprincip att var man än befinner sig i ämnesguiden ska det tydligt framgå genom t.ex. att hela webbadressen finns någonstans på sidan. Han anser vidare att man förutom det bör ha en viss mängd information längst ner på varje sida. Det rör sig t.ex. om en länk till startsidan, e-post-adresser till de ansvariga och datum för senaste uppdatering. Dessutom bör det finnas länkar i hierarkisk ordning till nivåerna ovanför den sida man befinner sig på. Detta för att underlätta för användarna att snabbt kunna gå vidare inom webbplatsen.

Bibliotekschefen och Bibliotekarien har inte funderat mycket på navigeringsverktyg eftersom grundtanken är att ämnesguiden ska vara så grund som möjligt. Det som finns i navigationsväg är en länk till startsidan från alla underliggande sidor, samt naturligtvis klickbara rubriker. Det är således inte möjligt att endast gå ett steg tillbaka utan att

använda sig av browserns tillbakaknapp. På sidan med databaser har man även underlättat navigeringen genom att använda sig av så kallade ankare. Alla databasernas namn finns uppräddade överst på sidan. Genom att vid varje databas lägga in ett ankare kan man med ett klick på namnet hoppa direkt till rätt länk på sidan. Den här lösningen fungerar bra så länge listan inte blir alltför lång. Blir det för många länkar överst på sidan blir den ändå svår att överskåda och databaserna bör då kanske delas upp på flera sidor.

Det vore funktionellt med en rad navigeringsknappar som finns på varje sida och som ser likadana ut var man än befinner sig inom ämnesguiden. Bland dessa navigeringsknappar bör det finnas en som innebär att man går ett steg tillbaka. Detta kan bli än mer användbart när ämnesguiden växer och får fler nivåer i strukturen. Den bästa placeringen för navigeringsverktygen är enligt Spool längst upp eller längst ner på sidorna. Om en sida innehåller mycket text eller länkar så att användaren blir tvungen att rulla sig långt ner för att nå den information han/hon söker kan det underlätta med navigeringsverktyg även längst ner på sidan. Det blir då inte lika viktigt att tänka på att hålla sidorna korta för att undvika att rullning krävs.

Förutom en rad med navigeringsknappar kan man hjälpa användarna genom att tydligt visa hur han/hon har klickat sig ner i hierarkin. Det kan t.ex. lösas med en klickbar ”hierarkisk vägvisare”. Ett exempel på sådan skulle, i den av oss undersökta ämnesguiden, kunna vara Hem > Databaser & Info.sökning > Länkar > Omvårdnadsteoretiker. På så sätt ser de tydligt vilken väg de tagit ner till sidan med länkar till omvårdnadsteoretikerna och kan snabbt ta sig tillbaka upp i hierarkin genom att klicka på rubrikerna i den ”hierarkiska vägvisaren”.

Bibliotekschefen säger sig kunna se möjligheter till förbättringar när det gäller navigationen. T.ex. tycker han att det skulle vara bra att kunna röra sig direkt mellan sidorna utan att passera huvudmenyn. Det skulle vara möjligt om man har en fast rad med navigeringsverktyg överst och nederst på varje sida. I en sådan navigeringsrad skulle man t.ex. kunna ha länkar till varje huvudrubrik inom ämnesguiden så att man snabbt kan förflytta sig mellan dessa sidor utan att behöva gå via startsidan. Om man dessutom har en ”hierarkisk

vägvisare” som föreslagits ovan, kan man snabbt förflytta sig upp och ner i den strukturgren man befinner sig.

Ett vanligt sätt att lösa problem med navigering är att använda sig av ramar. Det har dock förts en livlig debatt om huruvida det är en bra lösning eller inte. Den diskussionen har vi inte utrymme att föra vidare i denna uppsats och lämnar den således därhän.

De förslag till navigeringsstöd som vi tagit upp här skulle förenkla för användarna redan idag, men kanske ännu mer i framtiden om ämnesguiden växer samt får fler nivåer i sin struktur. Som det ser ut idag fungerar den bra i och med att den är relativt grund. Något som tyder på det är att de tillfrågade studenterna uppger att de på ett tillfredsställande sätt kan hitta den information de söker. En intressant iakttagelse är dock att studenter med låg datorvana uppger sig ha något svårare än de med hög datorvana att finna det de söker. Detta kan till viss del bero på att navigationen och instruktionerna i ämnesguiden ännu inte är fullt utvecklade. Eftersom de uppgett att de har en låg datorvana är de troligen osäkra och kan behöva all hjälp de kan få. De ovan nämnda förslagen på förbättringar skulle kunna utgöra en del av den hjälpen.

Studenter med låg datorvana har angett att de är ganska nöjda med hur navigationen fungerar. Det är en aning motsägelsefullt eftersom de inte är lika positiva på frågan som gäller hur väl de hittar den information de söker. Det är troligt att många av dessa ovan användare säger sig vara nöjda eftersom de kan ha svårt att se vilka förbättringar som skulle kunna vara dem behjälpliga. Möjligen är det så att studenterna på denna fråga har känt sig lite mer osäkra än på frågan gällande om de hittar det de söker. Om man har hittat det man söker vet man om det, medan det kan vara svårt att ha åsikter om navigering om man är ovan vid datorer.

I den litteratur vi läst har det påpekats att en sökfunktion inom större webbplatser kan vara till nytta för användarna. Vid det av oss studerade biblioteket har de ansvariga för ämnesguiden ännu inte övervägt att lägga till en sökfunktion då de anser att den är så grund och överskådlig att behovet i dagsläget inte finns. De säger dock att det när ämnesguiden växer kan vara aktuellt



med en sökfunktion. De svar vi fick i enkäten på frågan om en sökfunktion tolkar vi som att studenterna tycker att det kan vara användbart men att det kanske inte behövs i dagsläget. Enkäterna i övrigt pekar också på att det inte behövs eftersom studenterna i stort verkar nöjda med ämnesguidens funktionalitet.

### **6.3.4 Gammalt och nytt**

En intressant aspekt på struktur är bevarande och lagring av gammal information.

Webbmastern för den ämnesguide vi studerat har mycket idéer på detta område. Han anser att man med ett medium som Internet bör spara på historiken. Man ska kunna följa utvecklingen på en hemsida genom åren. På en bibliotekshemsida kan det t.ex. vara intressant att se vilka resurser som var aktuella vid olika tidpunkter. Webbmastern säger angående ämnesguiden: ”Vad det gäller tidsfaktorn så har de nog släppt den. De har nog sett till att de har en webbplats som har den information som de vill ha ute för stunden.” Han anser också att det är viktigt att ha tillgång till information från olika perioder ur kvalitetsarbetsynpunkt. Om man bara uppdaterar sidan vecka efter vecka kan man inte se vilket arbete man lagt ner tidigare.

Det webbmastern påpekar är oerhört intressant, men också lätt att förbise. Elektroniskt publicerat material är flyktigt men kräver inte så stor förvaringsplats och bör därför kunna vara lätt att spara i sina olika former. Eftersom Internet fortfarande är ett mycket ungt medium är det lätt hänt att man bara blint fyller på med nytt material och glömmer att det kan vara intressant för kommande generationer att studera material från vår tid. Till skillnad från böcker, tidskrifter och andra fysiska dokument blir det inget kvar av det elektroniska materialet när vi gör oss av med det. Det finns en risk att vi i framtiden blir historielösa på detta område. Det måste vi försöka undvika, och det kan göras genom att redan nu tänka till ordentligt och spara på vår historia. I framtiden kan man anta att det kommer finnas ett intresse för hur utvecklingen av elektroniska ämnesguider gått till. Finns då historiken lagrad kan denna

utveckling lätt studeras. (Det finns redan idag exempel på projekt som tar tillvara historien. Ett av dessa är svenska Kulturarw\_, som drivs i KBs regi.)

Det är inte bara viktigt att spara på gammalt material utan också tydligt visa för användarna när man har lagt till nytt material eller gjort förändringar i ämnesguiden. Det kan vara till stor hjälp för användarna att på en speciell sida presentera sådana förändringar.

I ämnesguiden vid universitetet i Madison finns en sådan sida. Den ger en kronologisk lista över uppdateringar. Sidan inkluderar också information om borttagande av gamla resurser, omorganisering av rubriker, nya beskrivningar av existerande resurser, ny design, ny navigation och nya sökvägar.

## 6.4 Layout

Den grafiska layouten är idag mycket viktig inom gränssnittskapandet. Det gäller självklart även för ämnesguider. Det räcker inte med ett för målgruppen perfekt anpassat innehåll för att attrahera användarna utan man bör också lägga ner mycket arbete på att skapa en tilltalande layout. Det är inte lätt att skapa en layout som passar alla eftersom den estetiska smaken och uppfattningsförmågan är mycket skiftande från person till person. Det är känt att vissa människor uppfattar ett gränssnitt som självklart och enkelt, medan andra uppfattar samma gränssnitt som onaturlig och svårtillgänglig. Det är viktigt att försöka anpassa presentationen efter människans olika förutsättningar att hantera och tillgodogöra sig den.

I den litteratur vi har som teoretisk grund har vi stött på en rad motstridiga åsikter om layout. Det finns dock en grundläggande princip man bör beakta om man vill skapa en tilltalande ämnesguide. Det är att försöka hålla designen enkel.

Eftersom det är informationen som ska stå i centrum får man inte gömma den bakom alltför många onödiga tekniska detaljer som kan verka störande för informationssökaren. Det gäller att skapa en enkel layout som samtidigt är tilltalande. Det kan

vara lätt att som bibliotekarie fokusera allt för mycket på den innehållsmässiga delen, själva informationen. David Siegel ser i egenskap av designer detta problem. Han säger: ”Vem bryr sig om ditt fantastiska innehåll om det inte är attraherande och angenämt att läsa?” Detta synsätt är tankeväckande och lyfter fram behovet av en god balans mellan innehåll och layout. Vi tror att samarbetet mellan informationsspecialister och designers är viktig vid skapandet av användbara ämnesguider eftersom man är bra på olika delar av processen. Att nå fram till ett sådant fungerande samarbete kan vara svårt men är av största vikt om man vill skapa en användbar ämnesguide. Det är naturligtvis så att en informationsspecialist även kan vara en god designer. Vi talar alltså inte nödvändigtvis om individer utan främst om färdigheter.

Vid skapandet av den ämnesguide vi studerat arbetade upphovsmännen mycket med färgsättningen. De strävade efter att skapa en sida som är behaglig för ögat och har därför försökt undvika grälla färger.

De har valt att vara återhållsamma med bilder då de anser att de skall fylla en funktion och inte bara tjäna som utsmyckning. Bibliotekschefen menar att tittarvärdet i och för sig ökar om man har bilder, men att sidorna i dagsläget inte skulle bli bättre för studenterna om man lade till bilder. De har också tänkt på att sidorna blir mindre och på så sätt också snabbare att ladda utan bilder.

Vi tycker att deras inställning till färgsättning och bilder är sund. Ämnesguiden är behaglig att titta på och den laddar snabbt. Vi ser inte heller någon anledning att i dagsläget lägga in bilder bara för bildernas egen skull. Inte heller enkätsvaren ger vid handen att några stora layoutmässiga ingrepp är nödvändiga. Vissa studenter är visserligen mycket negativa men det finns också de som är mycket positiva. Majoriteten av studenterna anser dock att layouten är tillfredsställande. Detta visar att man lyckats tämligen väl med att skapa en för ögat tilltalande ämnesguide.

Ett problem som är att bibliotekschefen och bibliotekarien ansvarar för och uppdaterar olika sidor inom ämnesguiden. Bibliotekschefen säger: ”Jag kan tänka mig att det finns lite varierande layout på de olika sidorna om man går in på de olika knapparna och det beror på att vi har två personer och kanske i dom fallen då tyckt lite olika.” Precis som han

säger har det har medfört vissa skillnader i utformningen av sidorna. Det mest iögonfallande är kanske att de har olika färg på länkarna vilket kan vara förvirrande för användarna. I litteraturen diskuteras det flitigt att det är viktigt att vara konsekvent på den punkten. Vilken färg man i slutändan väljer kan vara av mindre vikt.

Designkonsekvens är viktigt även för att användarna ska känna igen sig och veta att de befinner sig inom ämnesguiden. Vårt studieobjekt är mycket lyckat i detta avseende. Sidorna är färgmässigt lika och har även i övrigt ett likartat utseende. Det finns dock utrymme för vissa förbättringar. På sidorna med databaser är annotationen placerad till höger om den klickbara databaslänken. På länksidan däremot ser det lite annorlunda ut. Där är annotationen placerad under den klickbara länken. Skillnaden beror troligen på att man vid skapandet har låtit ämnesguiden växa fram intuitivt och inte haft struktur och layout helt klart för sig från början. Detta är inget stort problem men om man av någon anledning skulle vilja presentera både databaser och länkar i en och samma lista skulle det underlätta med ett likartat presentationssätt. Detta kan kanske bli fallet om man skapar en sökfunktion inom ämnesguiden.

## 7. Riktlinjer

Här ska vi presentera de riktlinjer vi talar om i avsnittet ”Syfte- och frågeställningar” och som har utkristalliserats under uppsatsarbetets gång. I punkterna nedan presenterar vi i sammanfattad form ett antal goda råd som vi hoppas kan ligga till grund vid utveckling av framtida ämnesguider.

- **Avsätt resurser**

Det är viktigt att avsätta resurser för skapande och underhåll av ämnesguiden. Det gäller allt från personal till pengar. Att skapa och underhålla en ämnesguide tar mycket tid. Det är viktigt att vara medveten om det redan innan man börjar. Därför bör man göra upp en långsiktig planering för arbetet.

- **Utse en tydlig målgrupp**

Att ha en tydligt uttalad målgrupp är mycket viktigt. Då man utvecklar en ämnesguide måste målgruppens behov ligga till grund för hela processen.

- **Gör en användaranalys**

Gör användaranalys inför skapandet av ämnesguiden. För att kunna välja ut relevanta resurser är det nödvändigt att veta vad användarna behöver. Det bästa sättet att få reda på det är att göra en användaranalys.

- **Anpassa ämnesguiden efter målgruppens skiftande behov**

Anpassa ämnesguiden efter målgruppens skiftande behov. Om det inom målgruppen finns olika nivåer vad gäller informationsbehov, datorvana m.m. är det viktigt att dessa olika behov tillgodoses. Detta kan vara en svår avvägning och för att lyckas måste man arbeta uppmärksamt så att problemet kan undvikas.

- **Gör en användarundersökning**

Även efter det att ämnesguiden är färdig bör man, för att se att ämnesguiden används som det är tänkt och lever upp till användarnas förväntningar och krav, genomföra en användarundersökning. Om man upptäcker att den inte används som förväntat eller att användarna är missnöjda kan man utnyttja undersökningens resultat för att styra det fortsatta arbetet i rätt riktning.

- **Policy och urvalskriterier**

Att sätta upp en skriftlig policy för ämnesguiden och ett antal urvalskriterier för resurserna är viktigt. Urvalskriterierna bör vara i samklang, men behöver inte vara identiska, med bibliotekets inköspolicy för fysiskt material. Arbetet med att välja ut resurser blir mycket lättare då man har ett antal nedskrivna kriterier att rätta sig efter.

- **Beskriv länkarna på ett tydligt sätt**

Det är viktigt med tydliga annotationer till länkar så att användarna kan förutse vart de leder. Ju mer information som ges om länken desto lättare kan användarna avgöra om den är relevant.

- **Håll ämnesguiden aktuell**

Gå med jämna mellanrum igenom resurserna och ta bort sådant som är inaktuellt samt lägg till nya mer aktuella resurser. Att ha aktuellt material är en gyllene regel på Internet. Om man inte uppdaterar sina sidor med jämna mellanrum, eller tar bort döda länkar, kan användarna tröttna och söka sig till andra webbplatser för att finna den information de söker.

- **Ha en nyhetssida**

Presentera gärna förändringarna som görs i ämnesguiden på en speciell sida för nyheter. Detta är en bra service till användare som genom en sådan sida snabbt kan se om det skett några förändringar sedan de besökte ämnesguiden senast.

- **Ha tydliga rubriker**

Planera noga igenom hur resurserna ska grupperas under olika rubriker. Se till att rubrikerna inte kan missförstås. Det är viktigt att användarna kan förutse vad som finns under de olika rubrikerna för att smidigt hitta det de söker.

- **Hjälp och instruktioner är mycket viktigt**

Användarna vet aldrig lika mycket om en ämnesguide som upphovsmännen. Därför är det viktigt att det finns instruktioner och hjälp där man förklarar t.ex. hur navigationen inom ämnesguiden fungerar. Man kan gärna ha en speciell sida som användarna kan gå till om de stöter på problem. En bra hjälpfunktion hjälper snabbt användarna ur de aktuella svårigheterna och bidrar även till att utbilda användarna inför framtiden.

- **Ha tydliga navigationsredskap**

För att användarna ska kunna förflytta sig lätt inom ämnesguiden är det viktigt att man har ett tydligt navigationssystem. Visa gärna för användaren hur han/hon har klickat sig ner i hierarkin genom att ha en ”hierarkisk vägvisare”. Låt navigationsverktygen se likadana ut var man än befinner sig i ämnesguiden och placera dem så att man lätt når dem, gärna längst upp eller längst ner på webbsidan.

- **Sökfunktion**

Om ämnesguiden blir mycket omfattande kan det bli svårt att överskåda den vilket i sin tur kan medföra svårigheter att hitta de resurser man söker. Då bör man överväga att ha en sökfunktion. En sådan kan underlätta för användarna att hitta till de resurser de söker inom ämnesguiden.

- **Tänk i ett historiskt perspektiv**

Fundera på hur olika versioner av ämnesguiden kan sparas för eftervärlden. Det kan vara av intresse både idag och i framtiden att se vad som varit aktuellt i ämnesguiden under olika

perioder. Genom att spara på gammal information kan man också lätt se vilket arbete man lagt ner på ämnesguiden.

- **Skapa en fungerande layout**

Att skapa en layout som tilltalar så många som möjligt är inte helt lätt eftersom smaken skiftar från person till person. Det finns dock vissa grundläggande saker man kan tänka på. Använd diskreta färger som inte ”skrämmar bort” användarna. Undvik också att dölja informationen bakom alltför mycket tekniska detaljer och blinkande bilder. Layouten ska hjälpa till att lyfta fram innehållet som är det viktiga i ämnesguiden.

- **Var konsekvent i designen**

Det är viktigt att hålla designen konsekvent både vad gäller struktur och layout. Detta för att man som användare ska känna igen sig inom ämnesguiden var man än befinner sig. På så sätt märker man också tydligt när man har lämnat ämnesguiden och befinner sig på en annan webbplats.



## Källförteckning

### Litteratur:

Allwood, Carl Martin, *Människa-datorinteraktion Ett psykologiskt perspektiv*, Andra upplagan, Lund, Studentlitteratur, 1998

Dean, Charles; "The Public Electronic Library: Web-Based Subject Guides"; *Library Hi Tech*; vol 16; nummer 3/4-1999; sid. 80-88

Gultz, Agneta; "Does one size fit all? - kognitiv variation och IT"; *Human IT* ; nummer2-1999; sid. 61-76

Johnson, Peggy; " Collection development policies and electronic information resources"; *Collection Management for the 21<sup>st</sup> Century - A Handbook for Librarians*; Edited by Gorman, G. E; Miller, Ruth; London; Greenwood Press; 1997

Löwgren, Jonas; *Human-computer interaction What every system developer should know*; Lund; Studentlitteratur; 1993

Löwgren, Jonas; Stolterman, Erik; *Design av informationsteknik - materialet utan egenskaper*; Lund; Studentlitteratur; 1998

Monroe, William; " The role of selection in collection development: past present and future"; *Collection Management for the 21<sup>st</sup> Century - A Handbook for Librarians*; London; Greenwood Press; 1997

Nisonger, Thomas; "The internet and collection management in academic libraries: oppurtunities and challenges"; *Collection Management for the 21<sup>st</sup> Century - A Handbook for Librarians*; London; Greenwood Press; 1997

Rosenfeld, Louise; Morville, Peter; *Information Architecture for the World Wide Web* Sebastopolo; O'Reilly & Associates, Inc; 1998

Rowley, Jennifer; Slack, Frances; *Designing Public Access Systems*, London; Gower; 1998

Siegel, David; *Killer web sites - Hur du skapar de bästa webbplatserna*; New York; Prentice Hall; 1998

Spool, Jared M m.fl.; *Web Site Usability - A Designers Guide*; San Francisco; Morgan Kaufman Publishing; 1999

### **Internet:**

Nielsen, Jacob; *Ten Good Deeds in Web Design*; 3 oktober 1999:

<http://www.useit.com/alertbox/991003.html>

Vårdvetenskapliga biblioteket i Lunds ämnesguide: <http://www.omv.lu.se/bibl>

### **Intervjuer:**

Bibliotekschefen på Vårdvetenskapliga biblioteket i Lund, Inspelad intervju den 20 oktober 1999.

Bibliotekarie på Vårdvetenskapliga biblioteket i Lund, Inspelad intervju den 20 oktober 1999.

Webbmastern för Vårdvetenskapliga institutionen i Lunds webbplats, Inspelad intervju den 20 oktober 1999.

## **Bilaga 1**

### **Intervjuplan**

#### **Inledande frågor**

- Vilken funktion har du haft vid skapandet av ämnesguiden?
- Vilken funktion har du idag?

#### **Övergripande frågor**

- Varför har ni skapat denna ämnesguide?
- Syns det någonstans på sidan? (policy)
- När började ni bygga denna ämnesguide och hur har den utvecklats?
- Vilken målgrupp riktar sig sidan till?

#### **Innehåll**

- Har ni gjort någon användaranalys? (hur?)
- Har användarna varit inblandade i skapandet?
- Hur har ni valt innehållet? (stora egna sökningar eller erkänt bra resurser)
- Skriver ni egna annotationer?
- Hur ofta omvärderas resurserna?
- Växer ämnesguiden?
- Institutionsrelaterat material (t ex personalinfo, schema m m) - bör det finnas med, eller hör det hemma någon annan stans? (uppsatsinfo finns, men inte mycket mer)
- Hjälp och instruktioner på sidan?

#### **Struktur**

- Varför har ni den struktur ni har? (trädstruktur)
- Hur har ni valt rubriker?
- Finns det någon gräns för hur många resurser det får finnas under varje rubrik? (databaserna)
- Navigering - hur fungerar den? (hur ta sig mellan sidor?)
- Söklarhet? (främst för ovana användare?)

#### **Layout**

- Grundtanke kring färgsättning? (typsnitt, storlek)
- Konsekvent design inom ämnesguiden? (ex rubriker i databassamlingen och länksamlingen)
- Varför har ni inga bilder?

### Allmänna frågor

- Vad tycker ni är mindre bra eller misslyckat med ämnesguiden?
- Vad har ändrats efter hand?

## Bilaga 2

### Enkät

Hej, den här enkäten riktar sig till dig som använder Vårdvetenskapliga bibliotekets hemsidor på adressen [www.omv.lu.se/bibl/](http://www.omv.lu.se/bibl/). Enkäten är en del av en magisteruppsats om utformningen av elektroniska ämnesguider på Internet. Det är mycket viktigt för oss att du försöker svara på alla frågorna och gärna kommenterar dina svar. Tack på förhand!

#### 1. Vilken termin går du nu?

1:a  2:a  3:e  4:e  5:e  6:e

#### 2. Hur stor datorvana anser du dig ha? (sätt kryss i en ruta mellan 1 och 5, där 1 innebär att du är mycket ovan vid datorer och 5 att du har mycket stor vana.)

1    2    3    4    5  
Mycket ovan                        Mycket stor vana

#### 3. Hur ofta brukar du använda bibliotekets hemsidor?

Ungefär en gång/månad  
 Ungefär en gång/vecka  
 Dagligen

#### 4. Var brukar du sitta när du använder bibliotekets hemsidor?

I Vårdvetenskapliga biblioteket  
 Hemma  
 Annan lokal

#### 5. Känner du att bibliotekets hemsidor är riktade till dig? (1=inte alls, 5=Ja, innehållet passar mig perfekt)

1    2    3    4    5  
Inte alls                        Perfekt

**6. Sätt kryss för den eller de funktioner du tycker är viktigast på bibliotekets hemsidor:**

- LOLITA
- Databaser
- Länkarna till vårdrelaterade sidor och författningssamlingar
- Tidskriftslistan över bibliotekets (och UB2s) tidskrifter
- Elektroniska tidskrifter i fulltext (artiklarna finns att läsa på Internet)
- Information om Vårdvetenskapliga biblioteket
- Information om uppsatsarbete
- Länkar till andra bibliotek

Kommentera gärna dina val: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7. Är det någon annan biblioteksfunktion du skulle vilja att bibliotekets hemsidor erbjöd?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8. Hur bra tycker du att bibliotekets hemsidor lever upp till dina informationsbehov?**

(1=dåligt, 5=mycket bra)

1    2    3    4    5

Dåligt                        Mycket bra

Kommentar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**9. Hur tycker du att innehållet på bibliotekets hemsidor förklaras? (Här menar vi de små texterna som beskriver t ex databaserna och länkarna) (1=dåligt, 5=mycket bra)**

1    2    3    4    5

Dåligt                        Mycket bra

**10. Hur väl tycker du att rubrikerna på bibliotekets hemsidor överensstämmer med det faktiska innehållet? (1=dåligt, 5=mycket bra)**

1    2    3    4    5

Dåligt                        Mycket bra

**11. Upplever du innehållet på bibliotekets hemsidor som aktuellt? (1=inte alls aktuellt, 5=mycket aktuellt)**

1    2    3    4    5

Inte alls aktuellt                        Mycket aktuellt

**12. Hur nöjd är du med de instruktioner och den hjälp som erbjuds på bibliotekets hemsidor?** (1=inte alls nöjd, 5=mycket nöjd)

1 2 3 4 5

Inte alls nöjd \_ \_ \_ \_ \_ Mycket nöjd

**13. Brukar du hitta det du är ute efter?** (1=nej aldrig, 5=Ja alltid)

1 2 3 4 5

Nej aldrig \_ \_ \_ \_ \_ Ja alltid

**14. Hur tycker du att det fungerar att navigera (förflytta sig) inom bibliotekets hemsidor?** (1=dåligt, 5=mycket bra)

1 2 3 4 5

Dåligt \_ \_ \_ \_ \_ Mycket bra

**15. Hur vill du bedöma layouten på bibliotekets hemsidor?** (1=ful, 5=mycket snygg)

1 2 3 4 5

Ful \_ \_ \_ \_ \_ Mycket snygg

**16. Skulle en sökfunktion inom bibliotekets hemsidor vara användbar?**

Ja Nej Vet ej

\_ \_ \_

**Övriga kommentarer:** \_\_\_\_\_