

UNIT

Direktoratet
for IKT og fellestjenester
i høyere utdanning
og forskning



Agenda for presentasjon av brukertilfredshetsundersøkelsen for Oria og Alma

- Bakgrunn for prosjektet og sentrale hypoteser
- Brukerinnsikt fra Oria og Alma
- Anbefalinger til veien videre
- (Vedlegg)



Agenda for presentasjon av brukertilfredshetsundersøkelsen for Oria og Alma

- Bakgrunn for prosjektet og sentrale hypoteser
- Brukerinnsikt fra Oria og Alma
- Anbefalinger til veien videre
- (Vedlegg)



Bakgrunnen for prosjektet er å bli bedre kjent med brukerne av Oria og Alma, samt deres krav og behov

Formål

Viktige elementer og mulige krav i videre forhandlinger med leverandøren av systemet, og i arbeidet fram mot en ny anskaffelse i 2025



Hovedaktivitet

Brukerinnsikt i form av brukertilfredshetsundersøkelse og intervjuer blant brukerne av biblioteksystemet og sluttbrukere

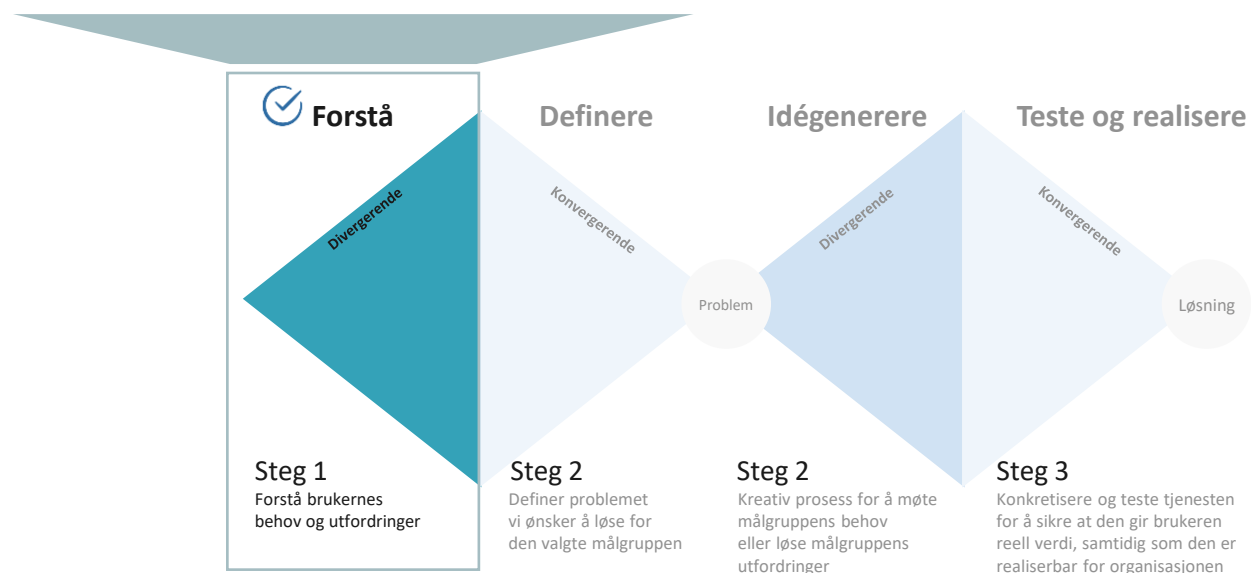
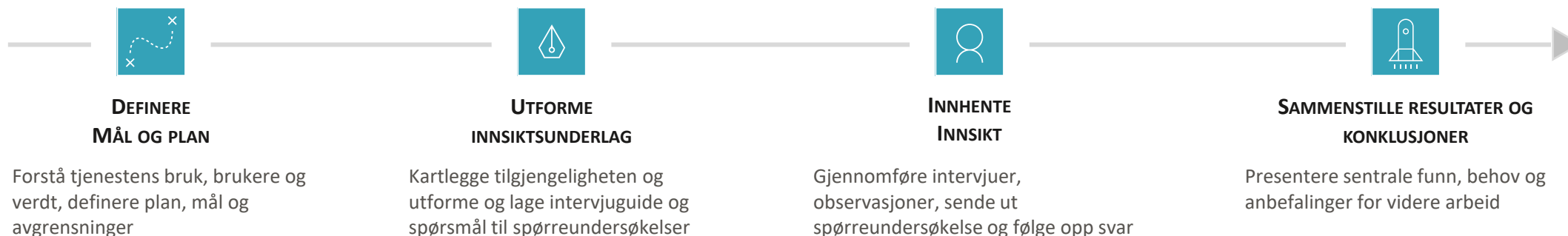


Output

Innsikt i hva brukerne av systemene opplever med dagens løsninger i sin kontekst, og identifisere hva som bør være framtidige krav



Prosjektet har beveget seg gjennom fire faser, som til sammen utgjør første steg av en tjenstedesignprosess



Dette er en fremstilling av «double diamond»-modellen som illustrerer en typisk tjenstedesignprosess



Leveransen er et innsiktsunderlag og analyser med anbefalt tilnærming for videre arbeid

Tilnærming og hypoteser

Analysearbeidet tok for seg noen overordnede elementer samt noen mer spesifikke hypoteser for begge systemene

OVERORDNET SPØRSMÅL TIL BEGGE SYSTEMER
Hvor fornøyt er brukerne? Hva må til for å øke tilfredsheten?

Hypoteser og spørsmål fra arbeids- og referansegruppene

OMA	AIMA
- Oppfølging/kompetanse er høytestet og stor barrierer for bruk - Om det har mye informasjon og veiledninger - Assosierende systemer er kjennetegnende - Det er vanskelig og tilknevnt å navigere frem i det man søker etter - Brukernes behov for overblikk, ressurser og hjelp - Brukernes behov for å se sammenheng og relevans i informasjon - Hvorfor er mange brukere ikke fornøyd? - Hvorfor bruker ikke tilgjengelige ressurser? - Brukernes behov for å se sammenheng og relevans i informasjon	- Systemet er ikke intuitivt, selv om det er komplekst å se - Det er vanskelig å vite om det er riktig i kontinuerlig opplæring - Arbeids- og referansegruppene har ulike behov - Det er vanskelig og tilknevnt å navigere frem i det man søker etter - Hva kan vi gjøre for å øke tilfredsheten? - Hvorfor er mange brukere ikke fornøyd? - Hvorfor bruker ikke tilgjengelige ressurser? - Brukernes behov for å se sammenheng og relevans i informasjon

Hypoteser er forklaringer på hvorfor noe skjer. De er basert på observasjoner og erfaringer, og kan være riktige eller feil. De er ikke bevis.

Innsiktsunderlag og analyser

Deskriptiv statistikk viser en god representasjon av flere brukergrupper og en overvekt av erfarne brukere

Generell tilfredshet tilsier at de fleste er greit fornøyd, men at særlig E-ressurser og konfigurering er vanskelig

Rådata fra intervjuer og spørreundersøkelser

Anbefalinger for videre arbeid

Innsiktsgrunnlaget inneholder elementer som kan angripes på både kort, mellomlang, og lang sikt

Eksempler på elementer som kan angripes

Eksempel på elementer som kan angripes	Eksempel på elementer som kan angripes
1. Elementer som har høy prioritet og kan angripes på kort sikt 2. Elementer som kan angripes på mellomlang sikt 3. Elementer som kan angripes på lang sikt	1. Elementer som har høy prioritet og kan angripes på kort sikt 2. Elementer som kan angripes på mellomlang sikt 3. Elementer som kan angripes på lang sikt



Analysearbeidet tok for seg noen overordnede elementer samt noen mer spesifikke hypoteser for begge systemene

OVERORDNET SPØRSMÅL TIL BEGGE SYSTEMER
Hvor fornøyd er brukerne? Hva må til for å øke tilfredsheten?

Hypoteser og spørsmål fra arbeids- og referansegruppen

ORIA

- Opplæring/kjennskap er en høy terskel og stor barriere for bruk
- Oria har for mye informasjon og valgmuligheter
- Avanserte søkefunksjoner er krevende å bruke
- Det er vanskelig og tidkrevende å navigere frem til det man søker etter
- Brukerne er ikke klar over hvilke ressurser som tilbys
- Brukerne har problem med store trefflistor og relevans i søkeresultater
- Hvorfor er mer erfarne brukere mer fornøyd?
- Hvem bruker Oria til oppdagende søk, og hvorfor eventuelt ikke?
- Brukerne går heller direkte til Oria enn å bli sendt dit fra eksterne sider

ALMA

- Systemet er ikke intuitivt, selv enkle oppgaver er komplekse å løse
- Det er vanskelig å vite om det er mulig å konfigurere/personalisere ulike deler av Alma, særlig for mindre bibliotek
- Språkbruk i Alma vanskeliggjør å finne funksjonalitet
- Det er vanskelig og tidkrevende å navigere i systemet
- Hva kan vi si om de små versus de store institusjonene?
- Hvorfor er bibliotekarene misfornøyd med håndtering av e-ressurser og analytics i Alma?

Hypotesene er arbeidstitler for flere av analysene men er ikke presentert eller arbeidet med på en «bekrefte/avkrefte»-måte, da en slik tilnærming ville vært for snever og lite egnet for å fange opp viktige funn

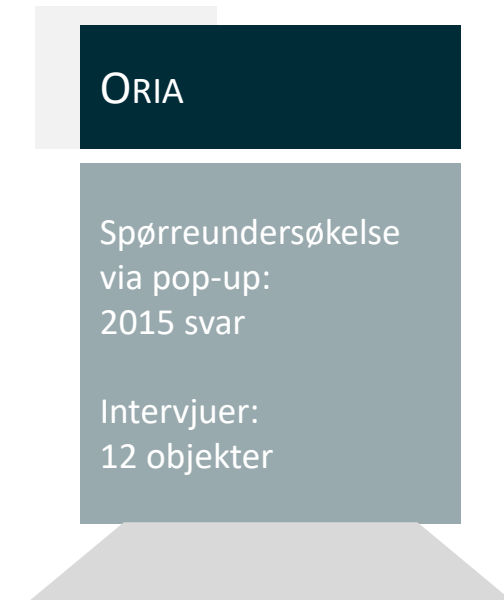


Agenda for presentasjon av brukertilfredshetsundersøkelsen for Oria og Alma

- Bakgrunn for prosjektet og sentrale hypoteser
- **Brukerinnsikt fra Oria og Alma**
- Anbefalinger til veien videre
- (Vedlegg)



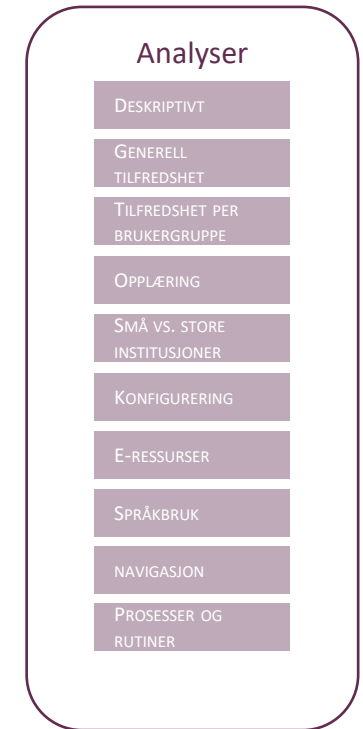
Innsiktsarbeidet har gitt et solid datagrunnlag med både kvantifiserbar og kvalitativ innsikt



Svært mange svar
God spredning blant brukerne



Høy deltakelse
Stort engasjement fra respondentene



Deskriptiv statistikk viser en god representasjon av flere brukergrupper og en overvekt av erfarne brukere

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

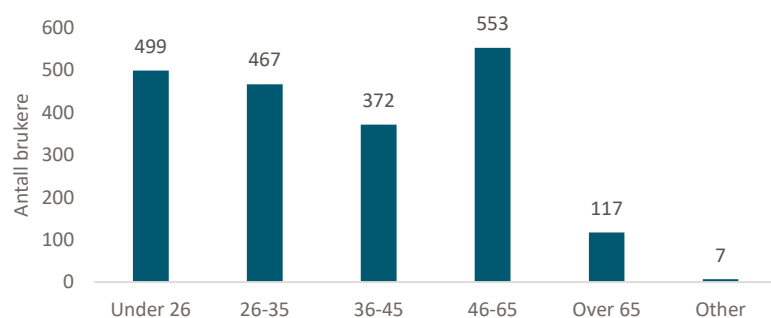
TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

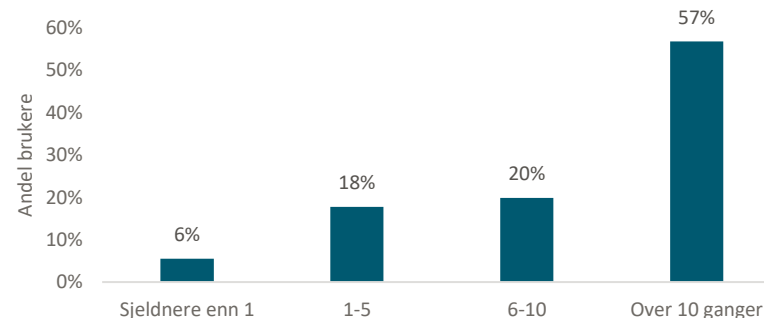
Fordeling av alder

Hvor gammel er du?



Fordeling av månedlig bruk

Hvor mange ganger i måneden
bruker du Oria?



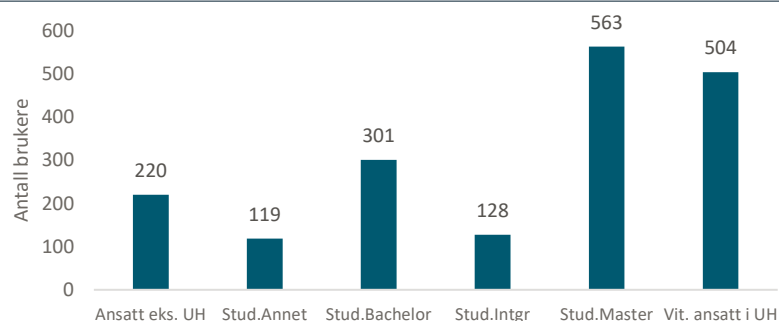
N = 2015

Nøkkelfunn

- Vi har oppnådd en jevn fordeling av aldersgrupper og stilling/studiestatus
- Masterstudenter og vitenskapelig ansatte i UH-sektoren er den største brukergruppen
- Brukere med mindre bruk og lite erfaring er også representert, da ~25% bruker Oria mindre enn 5 ganger i måneden og ~10% av respondentene har lite erfaring med systemet

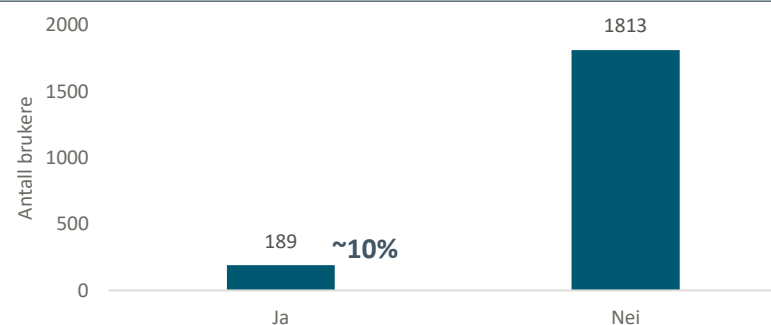
Fordeling av stilling/studiestatus

Hva er din jobb-/studiestatus?



Fordeling av ny/ erfaren bruker

Er dette blant de første gangene du
bruker Oria?



Tilfredsheten tilsier at de fleste er fornøyd med systemet, og at søkefunksjonen trekker mest ned

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

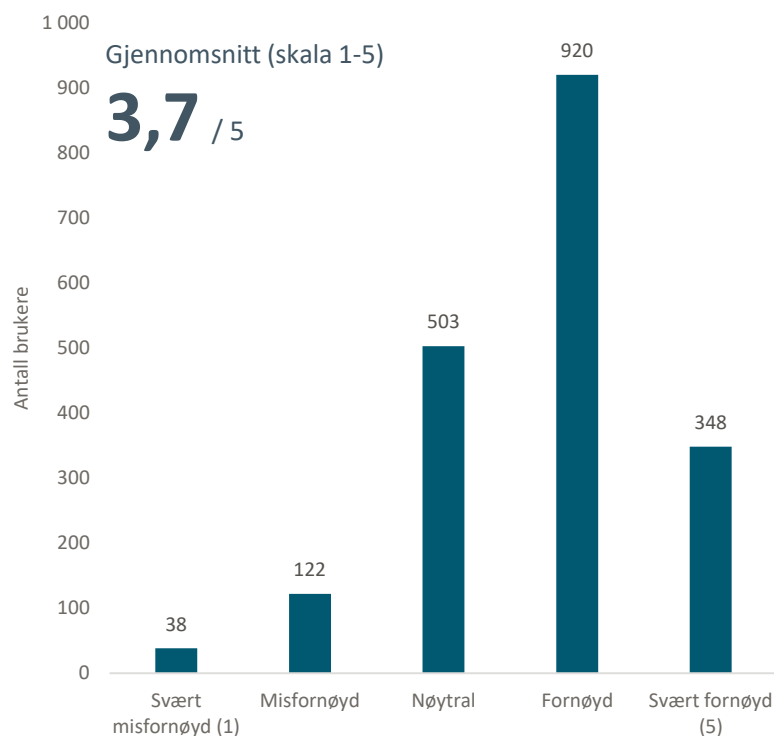
TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

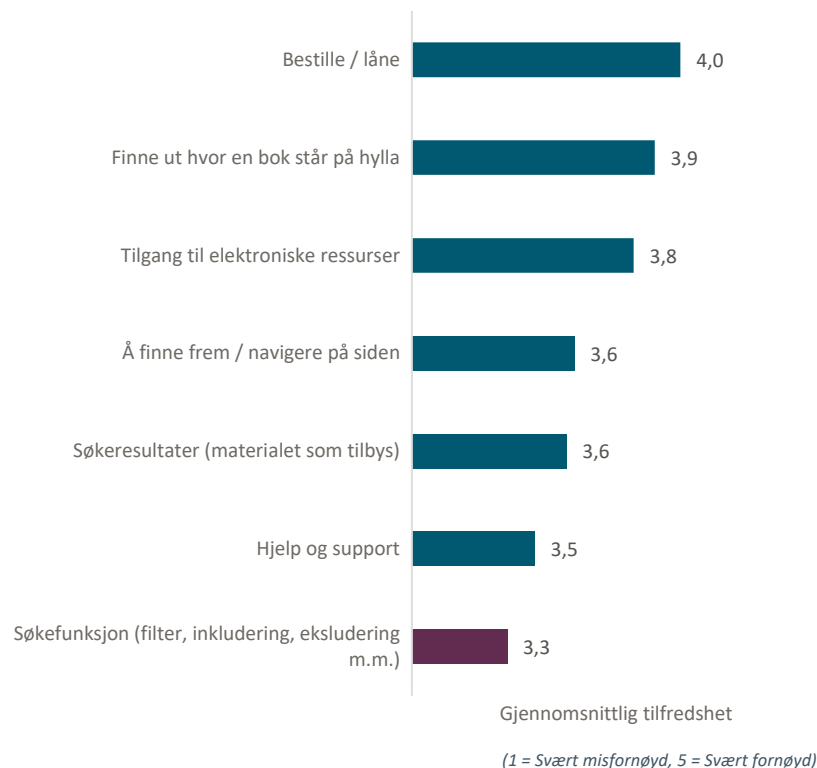
Tilfredshet i Oria på tvers av alle brukere

Hvor fornøyd er du
generelt med Oria i dag?



Tilfredshet per funksjonsområde
(Gjennomsnitt)

Hvor fornøyd er du med
følgende funksjonalitet i Oria?



Nøkkelfunn

- Den generelle tilfredsheten med Oria er mellom Nøytral og Fornøyd, men heller mot Fornøyd (3,7)
- Kun 2% av brukerne er svært misfornøyd, mens 8% er misfornøyd eller svært misfornøyd
- Brukerne er minst fornøyd med søkefunksjonalitet

Det er verdt å ta med seg at utvalget som har besvart undersøkelsen først og fremst er de som bruker Oria og har erfaring, mens de som ikke bruker Oria mye er mindre representert – dette kommer av at spørreundersøkelsen er gjort som pop-up og ikke tilsendt tilfeldig



Det er særlig tydelig at de mer erfarne brukerne er mer fornøyd enn uerfarne, og at ansatte er mindre fornøyd

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

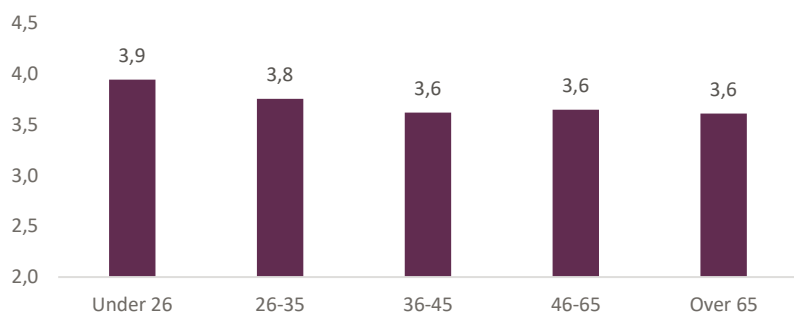
TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

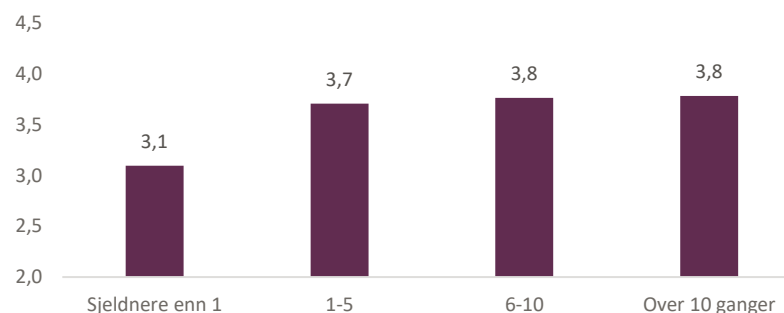
Tilfredshet per alder

Hvor gammel er du?



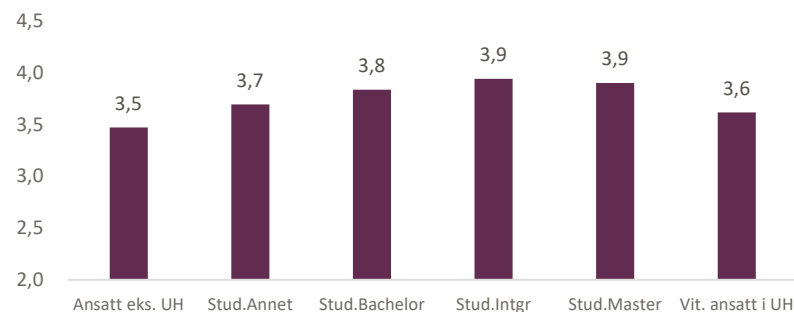
Tilfredshet per månedlig bruk

Hvor mange ganger i måneden bruker du Oria?



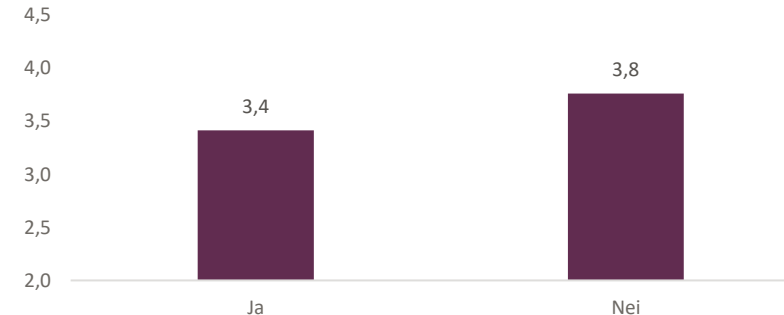
Tilfredshet per stilling/studiestatus

Hva er din jobb-/studiestatus?



Tilfredshet per ny/ erfaren bruker

Er dette blant de første gangene du bruker Oria?



Grafene viser gjennomsnittlig tilfredshet (1 = Svært misfornøyd, 5 = Svært fornøyd)

Nøkkelfunn

- Yngre brukere er i snitt mer fornøyd, men alder er ikke en viktig faktor for tilfredshet
- Masterstudenter og de på integrerte programmer er mest fornøyd, mens ansatte i og utenfor UH-sektoren er noe mindre fornøyd
- De uerfarne brukerne og brukere med lite hyppig bruk er signifikant mindre fornøyd enn de erfarne brukerne



Studenter bruker Oria mest for spesifikke titler, og mindre for utforsking da man ikke er fornøyd med dette området

Hva ulike brukergrupper basert på jobb-/studiestatus bruker Oria for (1 mest, 6 minst)

	Finne en spesifikk boktittel/artikkeltittel	Finne/oppdage litteratur om et tema (selvvalgt pensum, til en oppgave)	Få tilgang til elektroniske ressurser	Bestille bøker	Administrere mine lån og bestillinger (eks: fornye lån, sjekke forfallsdato..)	Sjekke om en bok er ledig, samt hvor den ligger på biblioteket
Ansatt eks. UH	1	5	3	2	6	4
Stud.Annet	1	3	2	6	5	4
Stud.Bachelor	1	2	3	6	5	4
Stud.Intgr	1	2	3	6	5	4
Stud.Master	1	3	2	5	6	4
Vit. ansatt i UH	1	5	2	3	6	4

Nøkkelfunn

- Profesjonelle, ansatte i og utenfor UH, bruker Oria til bestilling av bøker, mens studentene ikke gjør det
- Studentene bruker i større grad Oria til å finne og oppdage litteratur, noe de ansatte ikke gjør
- Samtidig er ikke det å gjøre emnesøk og utforskende søk noe brukerne er veldig fornøyde med, da man sliter med relevans og bruker heller andre verktøy som Google for å utforske

Sitater fra intervjuer om hvorfor oppdaging ikke er høyeste

søker på navn og verk, ikke emne..

Oppdage synes jeg er håpløst. Mange ganger når jeg har søkt på emneord får jeg 15 000 relevante svar. Hvor begynner jeg da? Information overload..

Det er sjelden at man bruker Oria som utgangspunkt for utforsking og oppdaging innen et emne, det forekommer omtrent ikke. Bruker Google i stedet.



Navigasjon er svært utslagsgivende for tilfredshet generelt, tett fulgt av ressurstilbudet og søkefunksjonaliteten

ORIA

Korrelasjon mellom «Hvor fornøyd er du med følgende funksjonalitet i Oria?» og fornøydhet



Nøkkelfunn

- Mens tilfredshet tilknyttet lånefunksjonalitet og lokalisering av fysiske titler er mindre korrelert med fornøydhet med Oria, er fornøydhet med **navigasjon, søkeresultater og -funksjonalitet** sterkere korrelert
- Dette indikerer at navigasjon, søkeresultater og -funksjonalitet har sterkest påvirkning på den generelle oppfattelsen av systemet

Multiple regresjoner med kontroller for både skalerbare og diskrete variabler indikerer tilsvarende funn; at navigasjon og søkefunksjonalitet/-resultater er sterkt tilknyttet tilfredshet med Oria som helhet



Grunnen til at mange brukere benytter Oria lite og at mange fort forsvinner derfra er knyttet til gode substitutter

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL

TILFREDSHET

TILFREDSHET PER BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

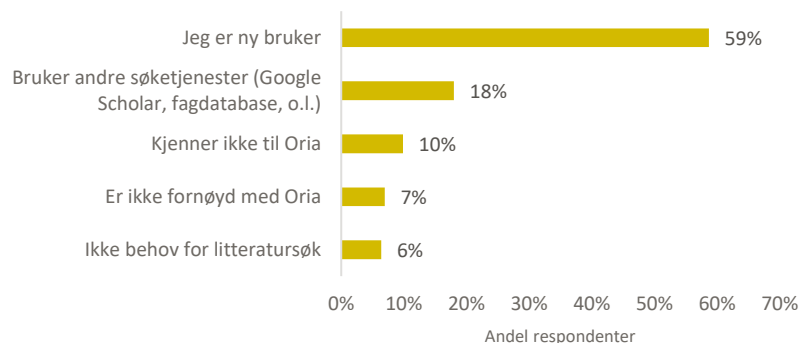
TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

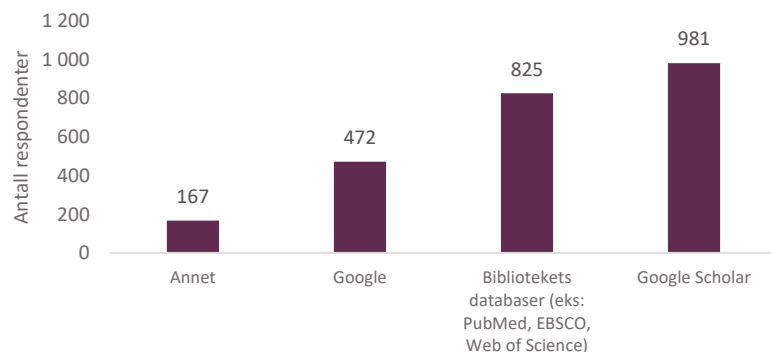
Grunner til å bruke Oria lite blant de som er nye brukere

Hva er grunnen til at du har brukt Oria lite?



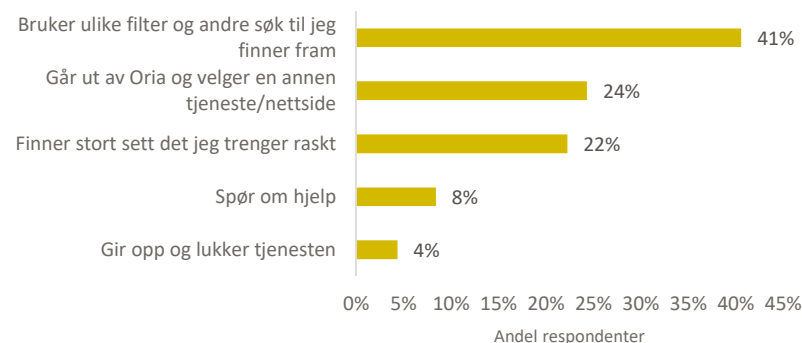
Andre litteraturtjenester

Er det andre verktøy enn Oria du foretrekker relatert til å finne akademisk litteratur?



Reaksjon dersom man har problemer med å finne frem

Hva gjør du vanligvis dersom du sliter med å finne frem til det du ønsker?



Sitater om Google Scholar

- «Google Scholar mye bedre enn Oria, fordi at de har en indikator hvor du kan se **hvor mye en kilde har blitt sitert**»
- «...sammenlignet med Google Scholar - jeg sliter mest med liksom at den ikke sorterer nok for meg, eller et eller annet, for selv om jeg filtrerer på tid og sånne ting, så kommer det opp **vanvittig mye flere søk – eller treff – enn det jeg behøver**»
- «finner det gjerne **først et annet sted, ved å søke Google Scholar**»
- «jeg vet ikke spesifikt hva det er for noe, da pleier jeg å søke i Scholar. Den er mye **flinkere til å ta opp skrivefeil** for eksempel»

Nøkkelfunn

- Flesteparten av de som oppgir at de bruker tjenesten lite er bare nye brukere, mens 18% foretrekker andre tjenester
- Én av fire forlater Oria dersom man ikke finner det man leter etter
- De tjeneste som brukes mest i stedet for Oria for å finne litteratur er Google Scholar og Bibliotekets databaser
- Særlig er Googles kildesiteringsteller, relevans og evne til å «tilgi» feil og svak presisjon trukket frem som kvaliteter Oria mangler



Opplæring savnes på tvers av brukergrupper, og trening i hvordan man søker etterspørres særlig

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

Utvalgte sitater som omhandler opplæring i Oria

«Jeg synes det er litt vanskelig å finne fram i jungelen av innhold, men det har nok med **manglende opplæring i søk...**»

- Bibliotekssjef som liker bibsok.no som substitutt for Oria

«Selv om vi er på andre året, har vi **ennå ikke fått opplæring i bruk av Oria**»

- Integrert masterstudent ved UiO som ofte gir opp og lukker tjenesten som resultat

«Jeg har ikke sett, eller blitt "opplært" av oria som plattform om **hvordan man skal søke**»

- Masterstudent ved NTNU som ofte bruker Google Scholar istedenfor Oria

Utvalgt sitat

Den er rask og forholdsvis **lett å finne frem i når man først er blitt kjent med den.**

Det er stort sett slik at det er lettest å finne frem der man er vant til å navigere og "kan veien"

Nøkkelfunn

- Manglende opplæring er ikke et tema som er trukket frem ofte, men noen har kommentert det
- De som kommenterer det er på tvers av studie- og arbeidsstatus
- Det aspektet som trekkes frem eksplisitt er opplæring i søk
- Dette kan indikere at lite kjennskap til, eller manglende opplæring i, søk er et smertepunkt for brukerne



Intuitivitet i Oria svekkes av søkefunksjonen og dens funksjonalitet, selv om layouten er greit oppbygget

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

Område	Utvalgte sitater som omhandler intuitivitet
Positivt ved Oria relatert til intuitivitet	<i>Enkel å bruke, intuitiv oppbygging</i>
	<i>Oversiktlig layout på siden, lett og intuitiv tilgang til funksjonene som finnes.</i>
	<i>Positivt at Oria samler ulike ressurser på ett sted. Relativt intuitivt hvordan fasettene brukes.</i>
Negativt ved Oria relatert til intuitivitet	<i>Lite intuitive filterfunksjoner; er det ved første eller andre gangs trykk at jeg velger det aktuelle filteret?</i>
	<i>Tungt å filtrere og innsnevre søk, lite intuitive søk (må treffe rett på)</i>
	<i>Litt gammeldags interface, lite intuitiv navigering.</i>
	<i>Synes brukeropplevelsen er ganske uintuitiv, tok lang tid å venne meg til å bruke avansert søk.</i>
	<i>Att filtrera eller använda den utökade sökningen är komplicerat och ikke-intuitivt.</i>
	<i>Det er fortsatt mange lenker til elektroniske ressurser som ikke fungerer eller som fungerer lite intuitivt.</i>

Nøkkelfunn

- Oria ansees som intuitivt oppbygget på et overordnet nivå med oversiktlig layout
- Filterfunksjonene for å innsnevre søk har et stort forbedringspotensiale, og er roten til mye frustrasjon og forvirring
- Søkefunksjonen, og særlig avansert søk, er preget av at man ikke forstår filterfunksjonene, og at det oppleves som lite «tilgivende» ved småfeil
- Det er flere lenker og viderereklikk som ikke fungerer eller leder brukere til lite intuitive steder

Sitater er plukket fra et utvalg av responser der man har søkt etter «opplæring» i det tekstlige innholder i svarene



Trefflister er for lange, uoversiktlige og irrelevante, og brukerne forventer mer presisjon og hjelp

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL TILFREDSHET

TILFREDSHET PER BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

Hvor mange som adresserer treff og søkeresultater i fritekstfelt med utfordringer i Oria

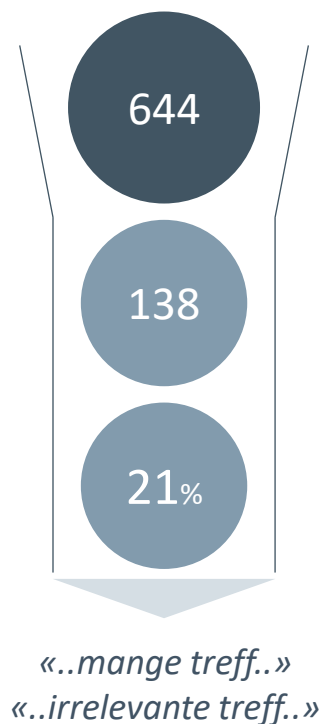
Utover det du allerede har sagt, er det noe du ønsker å legge til som du opplever som utfordrende med tjenesten?

Antall respondenter som har svart i fritekstfeltet om utfordringer

Antall respondenter som har skrevet noe som inneholder «treff» eller «resultat»

Andel respondenter som har skrevet noe som inneholder «treff» eller «resultat»

Ordpar som hyppigst forekommer i spørsmålet om utfordringer som inneholder «treff»



Utvalgte sitater fra intervjuer som omhandler treff og trefflister

Vi har vent oss til «intelligente nettsider»/søkemotorer som gir mer relevante trefflister. I oria er det veldig mye støy av **irrelevante treff** og ofte **en uforståelig rangering** der **bokmelding kommer før boken** ved søk på bokens tittel.

Blir frustrert over **uoversiktlig treffliste**

..misfornøyd med trefflistene og **relevansrangeringen**, har mistet litt tiltro til systemet pga. dette

..**elsker PDF-knappene** i trefflisten og ønsker dette på alle e-ressurser

Nøkkelfunn

- Sammen med ord som «søk» og «tilgang» er «treff» og «resultater» blant de hyppigste ordene å finne i det åpne spørsmålet om utfordringer
- For store trefflister og irrelevans i treffene er det vanligste problemet
- Dette fører med seg frustrasjon og svekket tillit til systemet
- Brukerne forventer bedre treff, ettersom andre søkemotorer oppleves som «smartere» enn Oria
- Å kunne nå PDF-er direkte fra Oria er positivt for opplevelsen av resultater



Brukerne er fornøyd med tilbudet, men det er ofte uklart hva man har tilgang til

ORIA

DESKRIPTIVT

GENERELL TILFREDSHET

TILFREDSHET PER BRUKERGRUPPE

BRUKSOMRÅDER

FUNKSJONALITET

SUBSTITUTTER

OPPLÆRING

INTUITIVITET

TREFFLISTER

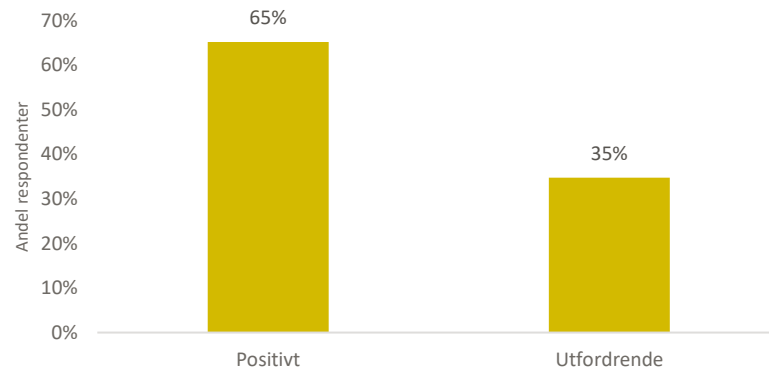
TILGJENGELIGHET

NAVIGERING

ALMA

Andel som nevner ressurser i fritekstfeltet med negative vs. Positive kommentarer

Utover det du allerede har sagt, er det noe du ønsker å legge til som du opplever som utfordrende/positivt med tjenesten?



Sitater fra spørreundersøkelsen

..det har begynt å **bli flere digitale ressurser og ebøker**

Bra at man har tilgang til **såpass mange ressurser**,

Ofte veldig **uklart om vi faktisk har tilgang** til elektroniske ressurser

Utvalgte sitater fra intervjuer om ressurser

Tilgang til e-ressurser bruker jeg jo, det er en av hovedbrukene mine til Oria, det er jo... ofte på **Google Scholar så møter du jo en betalingsmur**, og da søker jeg etter tilsvarende..

..**går oftest via Oria for å finne elektroniske ressurser**. Det hender at man googler også, men da må man som regel betale

Det er ganske mange ganger jeg **trykker på ei lenke, og så går det ikke**

Problemet er Oria sin måte å finne ting frem på. **Filtreringen ser avskrekkende ut**. Hvor skal jeg begynne og hvor skal jeg slutte?

Nøkkelfunn

- Brukerne er nevner ressurser i større grad i positive kommentarer enn negative
- De er fornøyd med mangfoldet av ressurser som tilbys
- Inntrykket svekkes av at det er utydelig hva man har tilgang til og ikke
- Problemer tilknyttet søk og relevans gjentar seg som en underliggende faktor for at man blir misfornøyd med å bruke Oria, og ikke selve tilbudet av ressurser



Brukere kommer stort sett direkte til Oria, og når man først er inne er en stor frustrasjon at man blir logget ut raskt

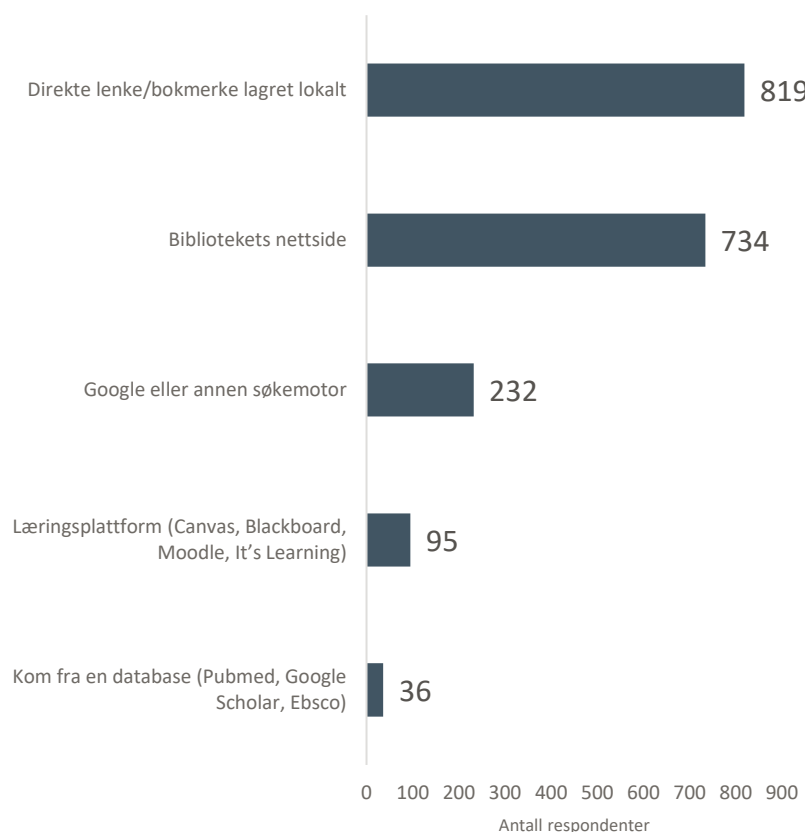
ORIA

- DESKRIPTIVT
- GENERELL TILFREDSHET
- TILFREDSHET PER BRUKERGRUPPE
- BRUKSOMRÅDER
- FUNKSJONALITET
- SUBSTITUTTER
- OPPLÆRING
- INTUITIVITET
- TREFFLISTER
- TILGJENGELIGHET
- NAVIGERING

ALMA

Hvordan man navigerer til Oria

Hvordan pleier du å komme deg til Oria?



Sitater om innloggingsfunksjonalitet

Svært mange snakker om innlogging i forlengelsen av hvordan man kommer seg til Oria

Hele tiden må **du logge deg inn på ny**. Beskjeden kommer ETTER at du har lagt inn søkestrengen

Jeg opplever det som **SVÆRT utfordrende at jeg hele tiden blir logget ut**, mens jeg jobber med en artikkel jeg har funnet.

Du kan skrive inn et langt søk, men **idet du trykker på søkeknappen, så blir du logget ut**. Dette kjennes på som en daglig irritasjon

Skulle ønske eg var **verande innlogga lenger** sjølv når eg er inaktiv ei stund

Nøkkelfunn

- De fleste brukerne bruker direkte lenke eller lokale bokmerker, eller bibliotekets nettside for å nå Oria, og virker å være lite problematisk
- Men når det kommer til innlogging har veldig mange negative opplevelser med å være logget inn
- Brukere fra alle brukergrupper sliter med å bli logget ut under økter. Særlig problematisk er det når man har investert tid i å lage søk o.l., men ikke blir informert om at man er logget ut før etter man prøver å søke



Det er stort sett brukere med bibliotekarstillinger med mye erfaring i underlaget, og en overvekt av store institusjoner

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

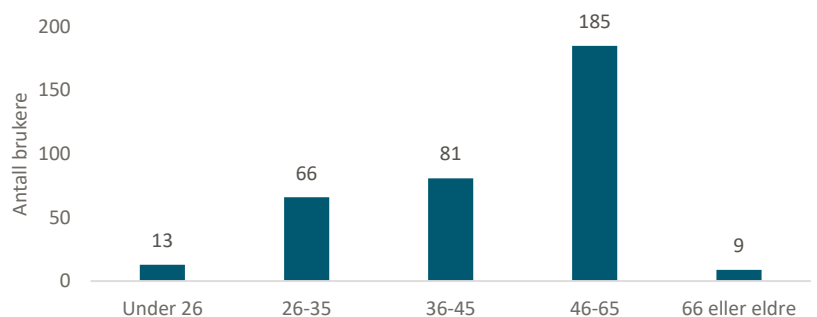
SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

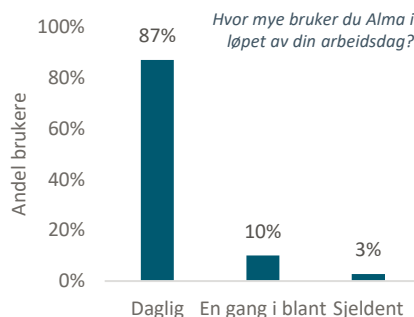
Fordeling av alder

Hvor gammel er du?



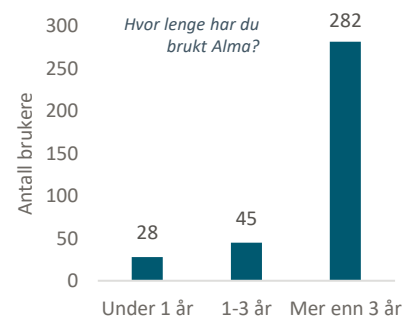
Fordeling av daglig bruk

Hvor mye bruker du Alma i løpet av din arbeidsdag?



Fordeling av erfaring

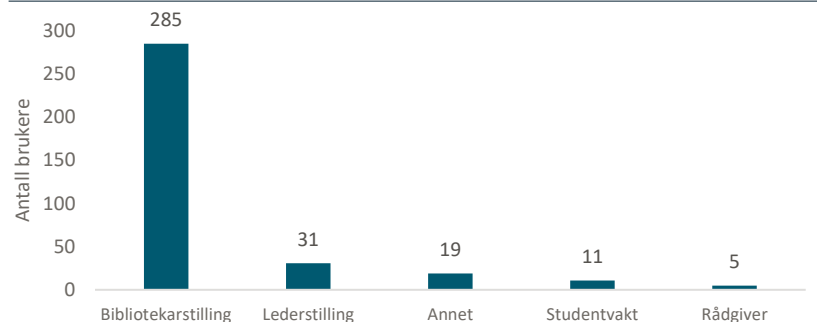
Hvor lenge har du brukt Alma?



N = 355

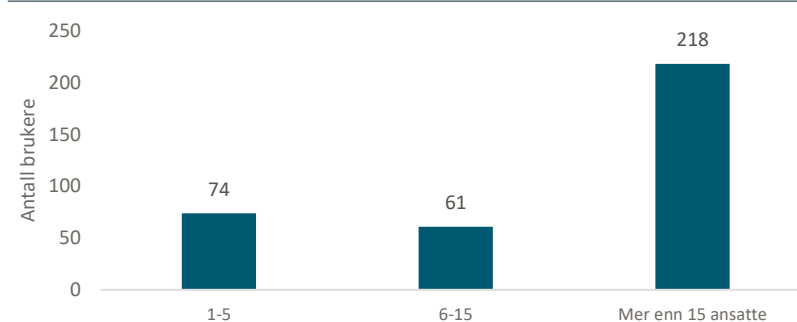
Fordeling av arbeidsstilling

Hva er din stilling?



Fordeling av institusjonsstørrelser

Hvor mange ansatte er det ved din institusjon?



Nøkkelfunn

- Den størst representerte aldersgruppen er fra 46-65, men slår man sammen 26-35 og 36-45 så er det mindre forskjell
- 80% av respondentene innehar bibliotekarstillinger
- Overvekt av daglige brukere, men nok data til å analysere brukere med sjeldnere bruk, og det samme gjelder for henholdsvis mye og lite erfaring



Generell tilfredshet tilsier at de fleste er greit fornøyde, men at særlig E-ressurser og konfigurering er vanskelig

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

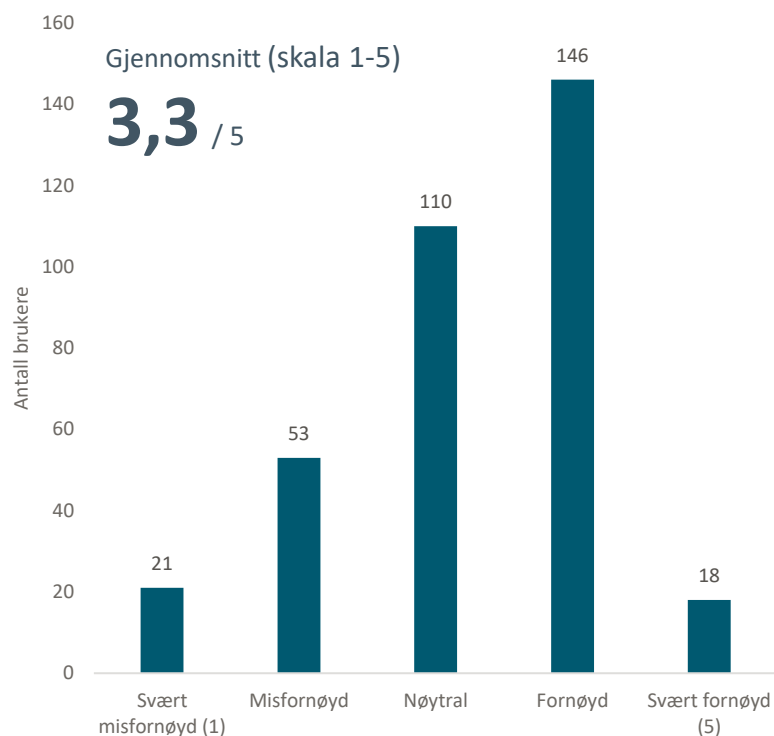
SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

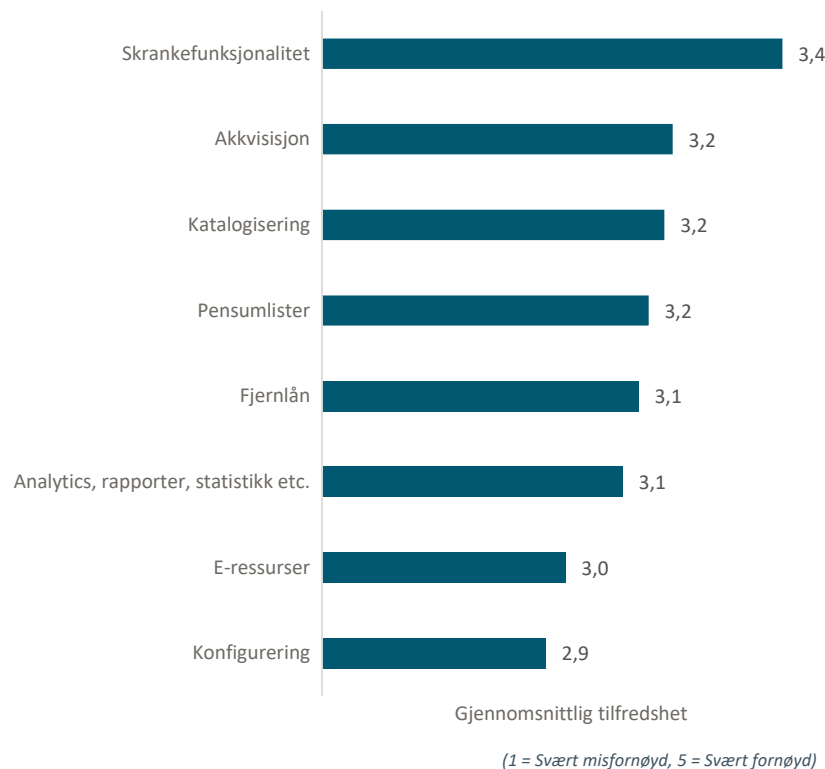
Tilfredshet i Alma på tvers av alle brukere

*Hvor fornøyd er du
generelt med Alma i dag?*



Tilfredshet per funksjonsområde
(Gjennomsnitt)

*Hvor fornøyd er du med Alma i
lys av dine oppgaver tilknyttet..?*



Nøkkelfunn

- Den generelle tilfredsheten med Alma er mellom Nøytral og Fornøyd, men heller mot Nøytral (3,3)
- Rundt 21% av brukerne er misfornøyd, mens 47% er fornøyd, og 32% er nøytrale
- Brukerne har sterkest negativ opplevelse med funksjonalitet tilknyttet konfigurering og e-ressurser, mens skrankefunksjonalitet kommer best ut



Tilfredsheten er høyere for de med daglig bruk og noe bedre for større institusjoner

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

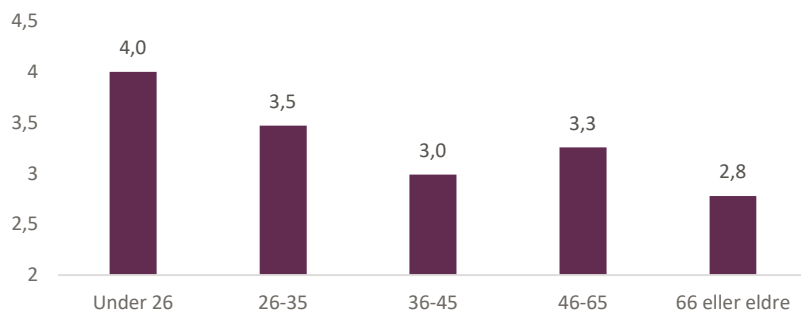
SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

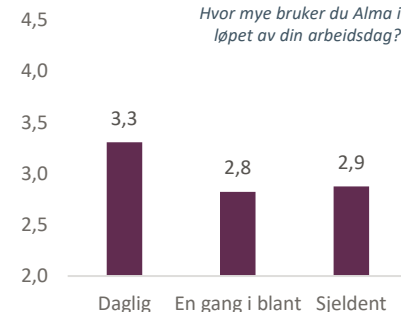
Fornøydhet per alder

Hvor gammel er du?



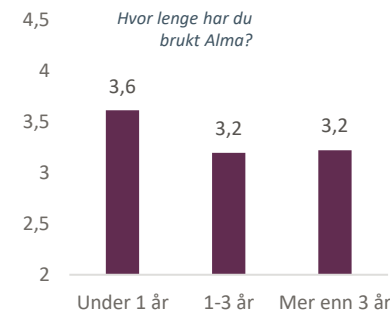
Fornøydhet per daglig bruk

Hvor mye bruker du Alma i løpet av din arbeidsdag?



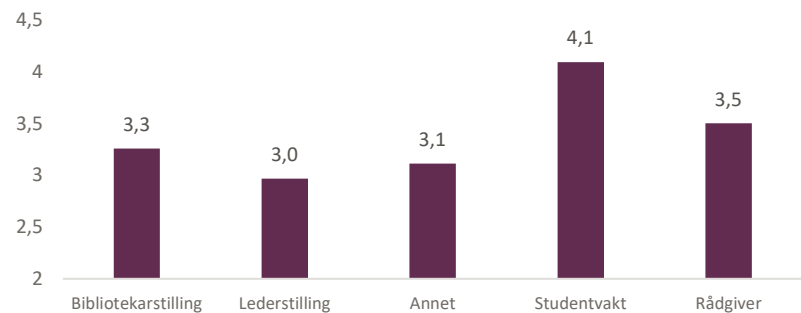
Fornøydhet per erfaring

Hvor lenge har du brukt Alma?



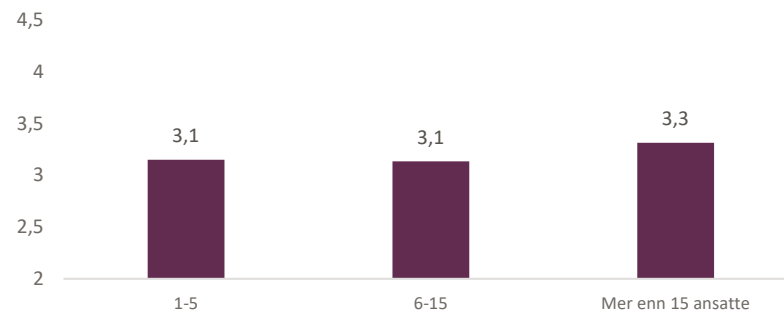
Fornøydhet per arbeidsstilling

Hva er din stilling?



Fornøydhet per institusjonsstørrelse

Hvor mange ansatte er det ved din institusjon?



Grafene viser gjennomsnittlig tilfredshet (1 = Svært misfornøyd, 5 = Svært fornøyd)

Nøkkelfunn

- Den yngre generasjonen er mer fornøyd med Alma enn den eldre – trolig stammer dette fra at de yngre er studentvakter som har enklere utfordringer de løser i systemet. Det er trolig også derfor de med under 1 års erfaring har høyere tilfredshet
- Ledere er på gjennomsnitt lavere enn det totale gjennomsnittet
- De med daglig bruk er mer fornøyd enn «av-og-til»-brukere
- De større institusjonene er noe mer fornøyd med Alma enn de små



Noe standard opplæring i Alma er etterspurt for å i større grad føle at man gjør ting på anbefalt eller riktig måte

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

Område	Utvalgte sitater med "opplæring" i svarene
Skrankefunksjonalitet	<i>Ingen kommentarer</i>
Akkvisisjon	<i>Kreves god opplæring og trening</i>
Katalogisering	<i>Ingen kommentarer</i>
Pensumlister	<i>Mer opplæring til fagansatte</i>
Fjernlån	<i>Ingen kommentarer</i>
Analytics, rapporter m.m.	<i>Mer kurs/opplæring..? Modulbasert opplæring med use cases</i>
E-ressurser	<i>Grunnleggende opplæring hadde spart småbibliotek for mye frustrasjon Bedre opplæring på det med itemized sett</i>
Konfigurering	<i>Ingen kommentarer</i>
Navigering	<i>Det meste er enkelt når man kan det, men trengs en del opplæring. Lite som "sier seg selv"</i>
Generelt	<i>Savner mer felles opplæring og forståelse for hvordan man best jobber i Alma på en god måte Vanskelig å finne frem til opplæringssidene til UNIT Godt at opplæringswebinarene kom i gang</i>

Nøkkelfunn

- Det etterlyses mer opplæring i Alma generelt
- Brukere etterlyser særlig opplæring innen akkvisisjon, pensumlister, analytics og e-ressurser
- Flere trekker frem ordet «felles» og «nasjonalt» når de nevner opplæring – dette understreker et ønske om opplæring fra Unit eller noe sentralt, som ikke innbefatter at man får opplæring fra kolleger og lignende
- Webinarer trekkes frem som et godt virkemiddel for å formidle tips og opplæring i Alma. Dette går igjen på generelle tilbakemeldinger og på tvers av bruksområdene

Sitater er plukket fra et utvalg av responser der man har søkt etter «opplæring» i det tekstlige innholder i svarene



Konfigurering og analytics er områdene som de små institusjonene er relativt sett mindre fornøyd med

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

Område	Antall ansatte			Differanse minst og størst
	1-5	6-15	Mer enn 15	
Fjernlån	3,36	3,36	2,98	0,38
Skrankefunksjonalitet	3,63	3,38	3,35	0,28
Pensumlister	3,16	3,09	3,16	0,00
Akkvisisjon	3,13	3,14	3,26	-0,12
E-ressurser	2,90	2,92	3,05	-0,15
Alma generelt	3,15	3,13	3,31	-0,16
Katalogisering	3,06	3,18	3,25	-0,19
Navigere/finne frem	2,88	3,12	3,15	-0,28
Konfigurering	2,69	3,02	3,04	-0,35
Analytics, rapporter, statistikk etc.	2,77	3,13	3,23	-0,46

Nøkkelfunn

- For fjernlån og Skrankefunksjonalitet er tilfredsheten bedre for små bibliotek
- Konfigurering og Analytics virker å være et smertepunkt for de mindre institusjonene
- De øvrige områdene er mindre signifikant forskjellige fra hverandre

Oppstillingen viser gjennomsnittlig tilfredshet (1 = Svært misfornøyd, 5 = Svært fornøyd)



Konfigureringsproblematikk for mindre bibliotek grunnet kompleksitet, lite opplæring og frykt for å gjøre feil

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

Sitater fra mindre bibliotek

Har jobbet lite med konfigurering. Synes det er vanskelig å finne frem. **Det er mange alternativer og vanskelig å vite om man treffer riktig og om du er rett sted.** Ofte flere innganger til ulike aspekter av samme ting. Vanskelig å finne info om hva som er riktig. Informasjonen i ExLibris er like komplisert å finne ut av som informasjonen i Alma. Ikke lett å vite at man er på rett sted.

Begrenset tilgang til konfigurering er bra tenker jeg. Det jeg **kunne ønsket meg var en visning for "dummies"** hvor man ser de ulike konfigureringene som hører sammen mer i sammenheng

Er fantastisk at man har så mange konfigureringsmuligheter, men **presentasjonen er overveldende**

Jeg har ikke svart til alle spørsmål - jeg vet ikke hva jeg kan si... Jeg synes systemet er veldig tungt, **du drukner i masse detaljer og "knapper" du trenger å klikke på at jeg er redd å gjøre noen feil, særlig i Konfigurering og Analytics er bedre å ikke røre noe hva som helst...**

Vanskelig å skjønne hvordan ting henger sammen. **Syns særlig fullfilled units og TOUs er tungt.**

Det er få sitater fra mindre bibliotek om analytics

Nøkkelfunn

- Konfigurering fremstår som et stort og tungt domene, og dette er avskrekkende for mindre bibliotek
- Det ønskes en forenklet versjon av konfigurering som gjør det tilgjengeliggjør funksjonaliteten
- Presentasjonen av mulighetene bør veilede brukerne i større grad og betrygge dem
- Analytics er mindre beskrevet av respondentene, men det virker å være mange av de samme utfordringene som ved konfigurering



E-ressurser lider av mange valg og uoversiktlige grensesnitt, og mange opplever at det snakker dårlig med Oria

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

Fra spørreundersøkelsen:

Du som jobber med e-ressurser:

Hva fungerer best?

Selve aktivering av pakker (gitt at man finner riktig)

Tilgang til materiale

Hva fungerer dårligst?

Vanskelig å få oversikt

For mye informasjon og for mange valg

Hva kan gjøres for at dette skal fungere bedre?

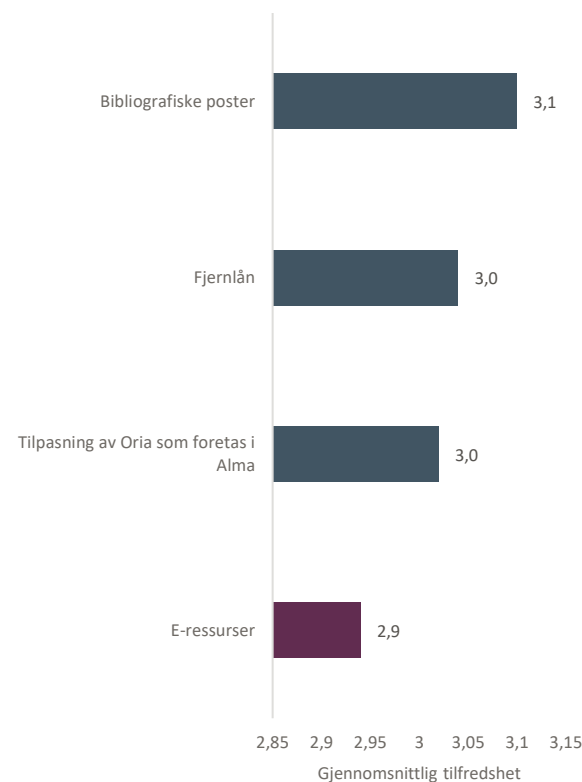
Forenkling

Standardisering på tvers

«Problemer med e-ressurser.. hvorfor lenking ikke fungerer?
hvor endringer vi gjøre i Alma ikke vises i Oria?»

Syn samspill Oria/Alma

I hvilken grad synes du samspillet mellom Oria og Alma fungerer på følgende område?



Oppstillingen viser gjennomsnittlig tilfredshet
(1 = Dårlig, 5 = Utmerket)

Nøkkelfunn

- Aktivering av pakker og tilgangen til materiale er brukerne stort sett fornødt med
- Brukerne sliter med å få oversikt og for mange muligheter/valg tilgjengelig
- Som forbedring i E-ressurser ønskes standardisering og forenkling av flyten då det oppleves uoversiktlig
- Blant de ulike områdene respondentene kunne rangere samspillet mellom Alma og Oria på, så havnet e-ressurser nederst



Engelsk språk og kompliserte ord og uttrykk som ikke er selvforklarende er et stort problem for mange brukere

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

10% av alle respondenter i undersøkelsen trekker frem språk som et problem.

Flesteparten av bemerkningene kommer under spørsmålet *“Utover det du allerede har sagt, er det noe du ønsker å legge til som du opplever som utfordrende/problematisk med systemet slik det er i dag?”* som antyder at brukerne sliter med språket generelt, og ikke nødvendigvis i enkeltdeler av systemet.

Eksempler fra intervjuene

Det har vært mye å sette seg inn i, særlig pga språket.

..med unntak av noen få begreper, som «price», har feltene engelske begreper som ikke er etablerte og selvforklarende på tross av gode engelskkunnskaper

Vanskelig språk, uklare beskrivelser og mange muligheter gjør det vanskelig å forstå hvordan det kan skrus av



Opplevelsen rundt å navigere svekkes av funksjoner som ikke er i bruk og mange alternativer som er dårlig forklart

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

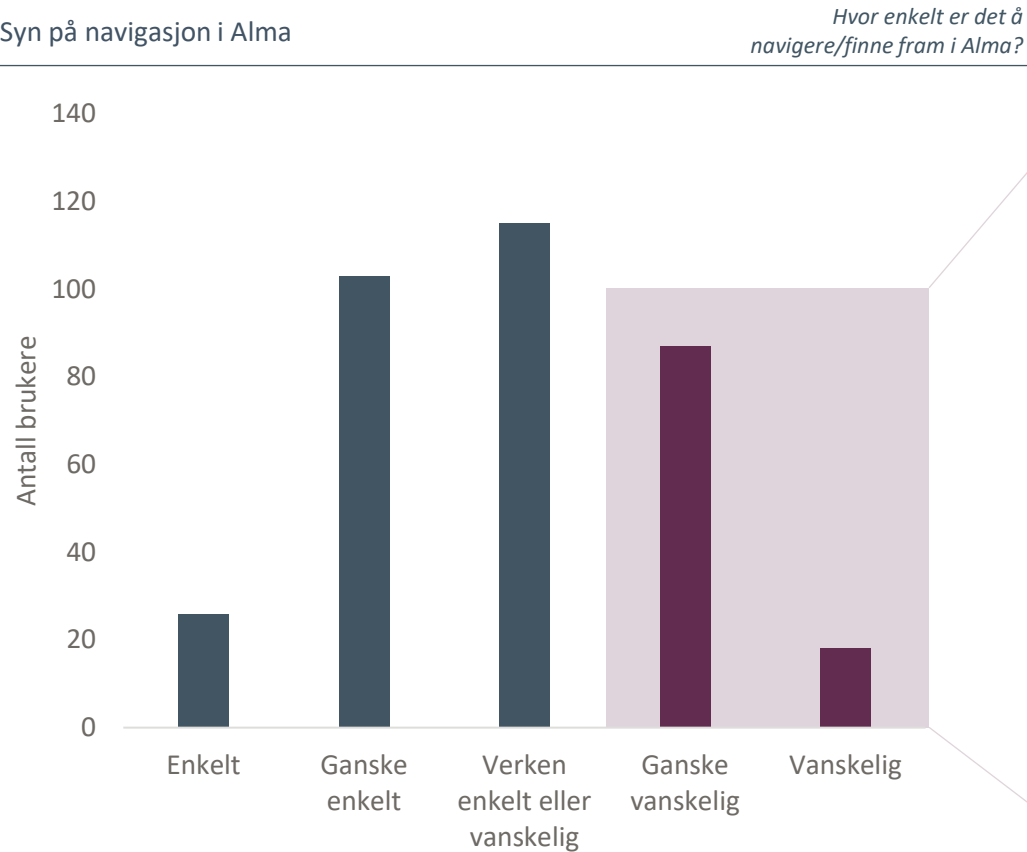
E-RESSURSER

SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

Syn på navigasjon i Alma



Sitater fra utdypende felt blant de som finner det utfordrende

- Det er mange funksjoner som ikke brukes og som blir som støy, og navnene gjør at det er vanskelig å vite hva som skal brukes. Det er ofte mange klikk for å komme frem til rett sted
- Det er veldig mange veier og innganger, og du skal være godt kjent med Alma for å finne enkelt fram til hvor du finner riktig funksjon etc.
- Ulogisk navn på ting og oppbygning. Det finnes for mange veier til tilsynelatende samme informasjon som gjør at man ofte tror man er kommet til rett sted
- Utfordringen er at det ofte ikke oppleves som noe man logisk kan forstå, men mer et system man bare må lære og akseptere at er sånn
- Mange funksjoner ligger skjult, eller er vanskelige å finne frem til, spesielt i katalogisering og fjernlån

Nøkkelfunn

- Mange opplever at det er vanskelig å finne fram i Alma før man er ganske godt kjent
- Mye av systemet er ulogisk, og brukerne opplever at det inneholder mange veier og støy
- Noen funksjoner har overflødige muligheter og veier, mens andre funksjoner oppleves som skjulte



Halvparten av brukerne mener de har utfordringer som stammer fra uhensiktsmessige prosesser og rutiner

ORIA

ALMA

DESKRIPTIVT

GENERELL
TILFREDSHET

TILFREDSHET PER
BRUKERGRUPPE

OPPLÆRING

SMÅ VS. STORE
INSTITUSJONER

KONFIGURERING

E-RESSURSER

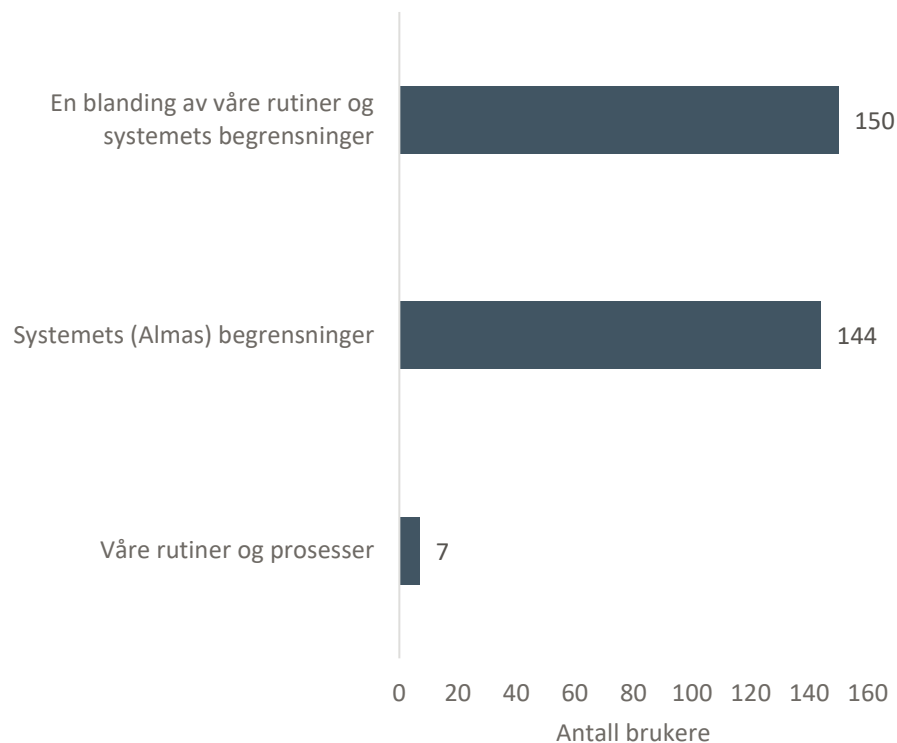
SPRÅKBRUK

NAVIGASJON

PROSESSER OG
RUTINER

Svake rutiner og prosesser versus systembegrensninger

Opplever du at utfordringer du har tilknyttet Alma dreier seg om funksjonalitet og systemet, eller de prosesser og rutiner som praktiseres?



Sitater fra utdypende felt rutiner versus system

Det er **vanskelig å finne ut hvilken funksjonalitet Alma har**, og dermed er det usikkert om det er systemets begrensninger eller våre rutiner som fører til utfordringer.

vi har prøvd å finne rutiner ut fra systemet, som er veldig komplekst. **Vanskelig å vite om vi har funnet ut av det på beste måte.**

Våre rutiner er ikke kompatible med systemet slik det er lagt opp og **ingen ser ut til å ha et overordnet ansvar** for dette. Spesielt ikke for artikkelbestillinger.

Manglende tid til å sette seg inn i funksjonalitet **og lite kultur for å dele erfaringer** og gode rutiner.

Nøkkelfunn

- Flesteparten av respondentene tillegger utfordringer i Alma også delvis til interne prosesser og rutiner
- Det er derfor viktig å se på hva man kan gjøre for å hjelpe bibliotekarene til bedre arbeidsmetoder, og ikke kun adressere funksjonalitet i Alma
- Det sies at man er generelt usikker på hva Alma egentlig tilbyr av funksjonalitet, og det er derfor vanskelig å vite om man har en optimal rigg
- Det er for lite eierskap til systemet og svak kultur for erfaringsdeling



Agenda for presentasjon av brukertilfredshetsundersøkelsen for Oria og Alma

- Bakgrunn for prosjektet og sentrale hypoteser
- Brukerinnsikt fra Oria og Alma
- **Anbefalinger til veien videre**
- (Vedlegg)

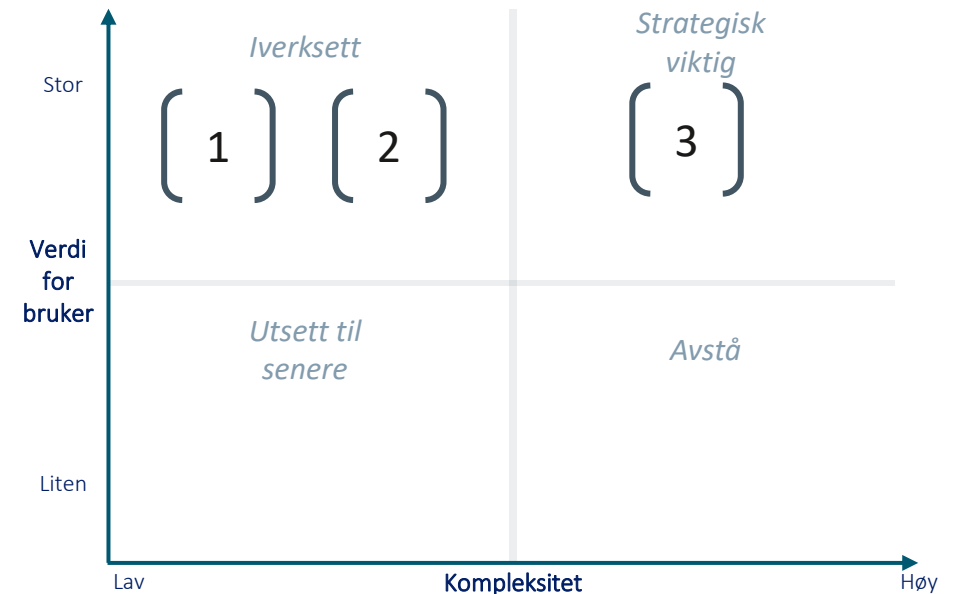


Innsiktsgrunnlaget inneholder elementer som kan angripes på både kort, mellomlang, og lang sikt

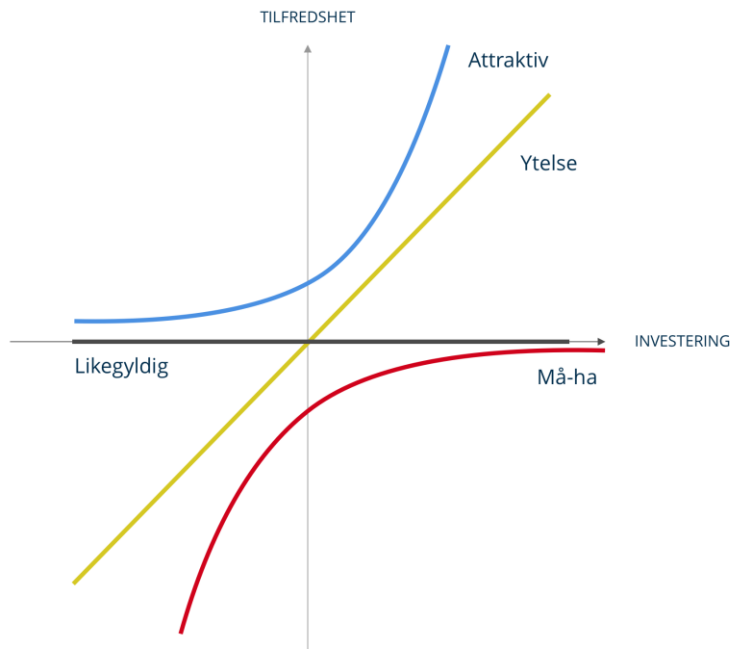
Tilnærminger til funnene i prosjektet

- [1] Elementer Unit har mulighet til å kontinuerlig forbedre
Hvilke grep kan Unit og konsortiet ta som er uavhengig av leverandøren?
- [2] Elementer som kan forhandles med leverandør på kortere sikt
Hva kan man bruke forhandlingsmakten sin til å etterspørre at leverandør utvikler eller endrer på?
- [3] Elementer som blir krav ved en ny anskaffelse
Hvilke elementer er for komplekse til at det kan gjøres på kort sikt, og heller blir krav mot anskaffelsesarbeidet?

Eksempler på elementer i en kompleksitet-verdi-matrise



Kano-modellen kan hjelpe til å kategorisere funksjonalitet etter bytteforholdet mellom investering og nytte/tilfredshet



Relevanse for Oria og Alma

- **Må-ha-grafen:** Krav kunden forventer og tar for gitt. Uansett hvor mye du investerer her blir kunden aldri mer enn fornøyd.

INNLOGGINGSFUNKSJONALITET er en typisk attributt som ligger på må-ha

- **Ytelsesgrafen:** Kvaliteter og egenskaper som gir misnøye når de ikke er der og fornøydhet når de er der.

INNHold er en typisk attributt som ligger på ytelse

- **Attraktivitetsgrafen:** Kvaliteter som gir fornøyde kunder når de er der, men ikke gir misnøye når de ikke er der.

SUPPORT er en typisk attributt som ligger på attraktivitet

- **Likegyldighetsgrafen:** Kvaliteter som kunden egentlig ikke bryr seg om, som verken gir dårligere eller bedre produkter og heller ikke mer eller mindre misfornøyde kunder.

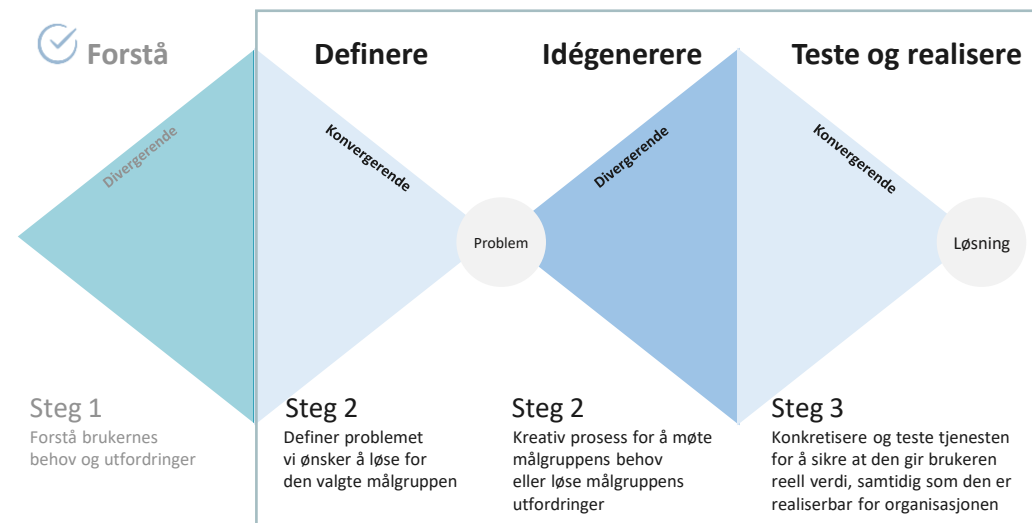
Attributter som kunden ikke engasjeres av og som ikke er vits å bruke ressurser på

Veien videre for Unit kan følge den doble diamanten for tjenstedesign og kontinuerlig forbedring

Anbefalte steg i det videre arbeidet

- Resultatet av undersøkelsene ga en mengde kvantitativ og kvalitativ innsikt og data som er egnet for å utvikle tjenestene videre, samt å få en bedre forståelse av fremtidens krav
- I veien videre bør man ta for seg de viktigste funnene fra innsikten, og dykke dypere i for å finne ut av hva man skal ta tak i. Typisk bør man adressere hvilke brukergrupper man kan skape mest verdi for gitt en akseptabel kompleksitet
- Dermed kan man finne ut hvilket problem man skal løse, og for hvem
- I påfølgende arbeid etter dette kommer man til designfasen, og da handler det om å definere hvordan man skal løse problemet for brukeren. Dette må svare opp de kravene, behovene, ønskene og smertepunktene som vi har identifisert i denne innsikten
- Til slutt bør man få satt endringene til verks så raskt som mulig, og ha fokus på å jobbe iterativt med kundetilbakemeldinger for å måle effektene av endringene man innfører

En refleksjon fra arbeidet er at flere av de funnene og smertepunktene vi har presentert trolig kan forbedres med små endringer. Men det er viktig å tenke på at løsningene bør kunne skape varige fordeler for brukerne, og ikke bare være et plaster på såret



Agenda for presentasjon av brukertilfredshetsundersøkelsen for Oria og Alma

- Bakgrunn for prosjektet og sentrale hypoteser
- Brukerinnsikt fra Oria og Alma
- Anbefalinger til veien videre
- **(Vedlegg)**



VEDLEGG

1. Prosjektdokument:

- Tilnærmingen til arbeidet
- Prosjektgruppen
- Metodikk
- Rammer / Begrensninger
- Gjennomføring av innsiktsinnhenting
- Relevant teori/rammeverk

2. Datasett (excel)

3. Intervjuer (word)

Kajsa Silow

UX Design Manager

Bekk Consulting

+46 70 265 3881

kajsa.silow@bekk.no

Isak Solli Iveland

Forretningsrådgiver

Bekk Consulting

+47 483 00 695

isak.iveland@bekk.no



www.unit.no

