

Opsamling på brugerinterviews, juni 2011

Udarbejdet af Karen Thomsen, Silkeborg Bibliotekerne

Der blev primo juni 2011 gennemført små brugerinterviews for at teste brugernes indtryk af en Linux-plattform og for at give en fornemmelse for, hvilke steder en Open Source-løsning på bibliotekerne skal forberedes/tilpasses for, at brugerne så vidt muligt kan klare sig uden et større læringsforløb. Hver test blev gennemført ud fra en semistruktureret spørgeguide, og der deltog til hver test en interviewer og en skriver.

Århus Kommunes Biblioteker og Odense Bibliotekerne opstillede i biblioteksrummet en enkelt PC med Ubuntu 11.04 med en printer og skanner tilkoblet – i Århus kunne man til Ubuntu ikke finde driver til skanneren.

Brugere blev inviteret til at prøve konceptet og blev guidet igennem nogle små predefinerede opgaver.

De mest brugte funktionaliteter blev prøvet:

- Tekstbehandling
 - Indsættelse af skannet billede
 - Print
 - Gemme fil (i flere dokumenttyper)
- Internetadgang

Brugerne prøvede **ikke** følgende:

- Billedbehandling
- Regneark og præsentation

Konklusioner

Positive oplevelser

- Rigtig mange brugere gav udtryk for – og viste, at de vil prøve sig lidt frem, når de møder en ny grænseflade. I praksis viste det sig, at de så også efter et par forsøg kunne finde mange af de funktioner, de havde brug for.
- Mappesystem og filstruktur virkede naturligt for alle – både ved 'Gem som' og når de skulle finde en fil.
- Tekstbehandling (LibreofficeWriter) kunne de fleste bruge helt umiddelbart – også print derfra.
- Firefox anvendes uden problem som browser – også for de brugere, der registrerer, at den er anderledes.
- Scannerprogrammet findes hurtigt af nogle, selv de der aldrig har prøvet Ubuntu før.

Negative oplevelser

- Brugere leder efter genkendelige ikoner både på skrivebord, i menuer og i programmer (tekstbehandlingen).
- Menuer er så svære at overskue og forstå sprogligt, at flere brugere bruger et par forsøg til at

'gætte', hvad de skal bruge af indgang. Skanning af billede viste sig især at være svær at finde.

- Tekstbehandling, Gem som: Vil man gemme som anden filtype får man to problemer
 - At finde ud af, at 'type' kan foldes ud og dermed give valgmulighed for filtype på det man gemmer.
 - Skrollbaren i filtype-drop-down er meget, meget svær både at finde og styre efter – den er for tynd og for svag i fremtoningen.
- Flere brugere har brug for tilvænning til at, nogle funktionaliteter er flyttet fra højre del til venstre del af skærmen/vinduet. Bl.a. når et vindue skal lukkes ned.
- Skanning til indsættelse i dokument volder generelt problem
- Bruger skannerprogram direkte fra menu (for at gemme det i fil)
Den problematik kan skyldes, at de generelt ikke var vant til at skanne.

Resultaterne ville være nemmere at vurdere, hvis vi havde kendt interviewpersonernes generelle IT-kyndighed. Hvis de ikke kan finde ud af at scanne på en Windows-platform, kan de formodentlig heller ikke på en Linux-platform, men ikke pga. Linux.

Samlet vurdering

Der er i testen en pæn spredning i alder og køn, beskæftigelse og IT-kyndighed, og dermed giver den et forholdsvist validt billede af brugernes holdning til den ændrede grænseflade. Indstillingen og resultaterne fra brugerne viser, at det kan forventes, at de brugere, der i dag kan klare sig selv uden nævneværdig hjælp, også vil kunne klare et skift til Open Source.

Men det skal sikres gennem en brugertest senere i projektet, at også 'tunge' brugere, f.eks. de, der normalt kræver hjælp for at kunne klare sig ved en PC, også indgår i testene.

Der skal i projektet arbejdes med, hvordan grænsefladen præsenteres. En enkelt bruger gav udtryk for at savne ikoner på 'skrivebordet'. Det kan være et fingerpeg om, at med passende mange ikoner med dansk undertekst, placeret på 'skrivebordet' for de funktionaliteter, programmer, der tilbydes, vil også de mere IT-ukyndige kunne klare sig nemmere på egen hånd.

Små vejledninger blev efterlyst af nogle brugere. Det vil blive mere aktuelt, når brugere skal til at anvende mere avancerede programmer end tekstbehandlingen, f.eks. viser opgaven med scanning, at der er behov for hjælp til 'ukendte' funktionaliteter. Det vil især være vigtigt for de programmer, som kun meget få brugere kan forventes at være vant til, som f.eks. scanning, grafikprogrammer m.fl.

Brugerskema

Sted og tid:	Køn:	Alder:	Beskæftigelse:
Århus Hovedbibliotek	K	16-20år	Skole – studerende
Århus Hovedbibliotek	M	ca. 45 år	Ukendt – håndværker-type
Århus Hovedbibliotek	K	ca. 45år	Bruger IT til hverdag
Århus Hovedbibliotek	M	ca. 65år	Personale regnskab

Århus Hovedbibliotek	M	ca. 40 år	Personale IT-tekniker
Odense, hovedbiblioteket	M	16-17år	HTX studerende
Odense, hovedbiblioteket	M	ca. 40 år	ukendt
Odense, hovedbiblioteket	M	30	Journalistuddannet
Odense, hovedbiblioteket	K	47	Pædagog
Odense, hovedbiblioteket	M	74	Kunstner
Odense, hovedbiblioteket	M	60	Jurist
Odense, hovedbiblioteket	K	63	Personale Bibliotekar
Odense, hovedbiblioteket	K	51	Personale Bibliotekar