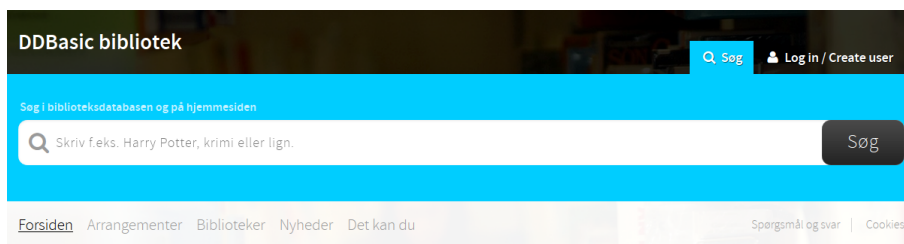


Brugertest af DDBasic

Arbejdsrapport for tidlig Beta



Version juli 2013
Af Karen Thomsen

Indhold

1 Brugertest af DDBasic beta.....	1
1.1 Om arbejdspapiret.....	1
1.2 Brugertest.....	1
1.3 Fremgangsmåde.....	2
2 Sammenfatning.....	3
2.1 Konklusion – Anvendelighed og relevans.....	3
2.2 Konklusion – Design.....	7
2.3 anbefalinger - Implementation.....	9
2.3.1 Tilgængelighed.....	9
2.3.2 Platforme.....	9
2.4 anbefalinger – Brugertest på andre målgrupper.....	10
3 Resultater.....	11
3.1 Generelle ting.....	11
3.2 Søboks.....	12
3.3 Openscan.....	13
3.4 Søgeresultat.....	14
3.4.1 Sortering.....	14
3.4.2 Informationer i resultaterne.....	15
3.4.3 Emneord.....	16
3.4.4 Filtrering af søgeresultat.....	17
3.4.5 Sideangivelse i søgeresultatet.....	19
3.5 Detaljeret søgeresultat.....	20
3.5.1 Huskeliste.....	21
3.5.2 Reservering.....	21
3.5.3 Om materialet	21
3.5.4 Se alle eksemplarer.....	21
3.5.5 Ekstra informationer.....	23
3.6 Værkvisning af søgeresultat.....	24
3.7 MinKonto.....	25
3.7.1 Login	25
3.7.2 Lånerstatus.....	25
3.7.3 Lån.....	26
3.7.4 Reserveringer.....	27
3.7.5 Reserveringer til afhentning.....	28
3.7.6 Mellemværende.....	28

3.7.7 Ret Profil.....	30
3.8 Spørgsmål og svar.....	32
Bilag.....	34

1 Brugertest af DDBasic beta

Projekt ding2Tal har som formål at skabe grundlaget for et nyt 'theme' i Drupal7, DDBasic, for bibliotekerne baseret på ding2. Det forventes, at DDB efterfølgende vil stå for formidling af DDBasic til interesserede biblioteker.

Hjemmesider implementeret i de enkelte biblioteker skal med dette 'theme' i Drupal7 være grænsefladen til selvbetjening i form af søgning, reservering, fornyelser og håndtering af de enkelte informationer i lånerstatus - lån, reserveringer, reserveringer til afhentning og profil mht. materialeudlån..

Brugertest af DDBasic indgår som arbejdspapir i projektet.

Brugertest er foretaget på en tidlig Beta af DDBasic i Aarhus den 12., 13. og 17. juni med i alt 7 brugere.

Projektgruppen bag ding2Tal er Aarhus bibliotekerne, Herning Bibliotekerne, Horsens Bibliotekerne, Randers Bibliotekerne, Silkeborg Bibliotekerne, Vejle Bibliotekerne, Viborg Bibliotekerne.

1.1 Om arbejdspapiret

Dette arbejdspapir består af efterfølgende af kapitler:

1. **Brugertest ad DDBasic beta**
Dette kapitel med beskrivelse af projekt og brugertest.
2. **Sammenfatning**
Beskrivelse af de overordnede konklusioner af brugertest
3. **Resultater**
Oversigt over de konkrete observationer fra brugertest.

Bilag rummer følgende indhold: A. Fremgangsmåde, B. Deltagerliste og C. Tekniske vilkår.

1.2 Brugertest

Hensigten med brugertest var at undersøge konceptets brugbarhed med fokus på selvbetjeningen. Vurderingen i projektgruppen har været, at de enkelte sider i hjemmesiden ikke har indhold endnu til at man kan vurdere brugbarhed.

Brugertest af selvbetjeningen skal at belyse følgende:

- 1) **Design**, dvs. om indhold, struktur og udformning svarer til brugernes forventninger og behov. Herunder om navigationen og præsentation af indhold samlet set giver dem en god oplevelse.

Der har IKKE i brugertest været fokus på brug af hjemmesiden på 'små' enheder, såsom smartphones og tablets.

- 2) **Anvendelighed og relevans**, dvs. om brugerne oplever, at DDBasic har de relevante funktionaliteter og sammensætninger i præsentationen, som de har brug for i selvbetjening og inspiration.

1.3 Fremgangsmåde

Der blev gennemført 7 brugertest med i alt 7 brugere. De foregik i på Hovedbiblioteket hos Aarhus Bibliotekerne.

Der har udelukkende været testet på PC med Firefox som browser, og der har IKKE været anvendt 'små' enheder, såsom smartphones og tablets.

I Bilag A beskrives fremgangsmåden for brugertest nærmere, herunder den valgte notation for kort form afrapportering.

2 Sammenfatning

2.1 Konklusion – Anvendelighed og relevans

Den samlede konklusion er, at

DDBasic som koncept fungerer, men der skal ske tilpasninger i implementationen omkring konkrete punkter i struktur og design for at få et velfungerende design til selvbetjeningen for både øvede og uøvede brugere på hjemmesiden.

Brugerne var generelt vant til at bruge hjemmesiden til selvbetjening, men et par stykker foretrak, at gå på biblioteket for at 'græsse' efter materialer.

Brugerne var tilfredse med mange af de nye formater på præsentationerne:

- **Det korte søgeresultat med forsidebillede og beskrivelse er godt**
brugerne synes de får mange informationer allerede her til at vurdere, om de vil reservere materialet.

The screenshot shows the DDBasic bibliotek website interface. At the top, there is a search bar with 'Søg' and a user login/creation option 'Log in / Create user'. Below the navigation menu, there are search results for 'Skyworld. Bind 3 : Øgleøen'. The first result is a book cover with a red dragon and a person, with a description: 'Science fiction. Sirius er blevet en ægte himmelpirat, men snart er kong Brago efter himmelpiraterne og deres skattekort, og en hæsbæsende jagt går i gang'. Below the description are tags: 'fremtidsfortællinger', 'pirater', 'science fiction', and 'spændende bøger'. A green button says 'Bog - Tilgængelig'. The second result is the book cover for 'Skyworld. Bind 3 : Øgleøen' by Christian Guldager (2012). The description is: 'Science fiction. Sirius og kaptajn Mandriks datter Hira er fortsat på jagt efter spor i et forsøg på at redde kaptajnen og Himmelriget'. It also has the same tags and a 'Bog - Tilgængelig' button. A circled '1' points to a pagination bar at the bottom of the results, which shows 'forrige', '1', '2', '3', and 'næste'. A red arrow points from a tooltip that says 'Angivelse af antal sider i forhold til antal resultater (209)' to the number '3' in the pagination bar.

”Beskrivelsen har tilpas længde.”

”Behøver ikke mere end 3 linier til at fange interessen.”

”Kan bedst lide formatet med billede”

”Godt, at emneordene i kasser er tydelige i søgeresultatet frem for kun på posten”

Det korteste format vil der derimod ikke være ret mange, der bruger.

- **Filtrering registreres af flere brugere, både de og de der får henledt opmærksomheden på muligheden for filtrering finder funktionaliteten nyttig**

Nogle brugere kendte den nuværende (hos Aakb) funktionalitet med 'de der feltes foroven i søgeresultatet', og fandt at filtreringen i DDBasic er mere overskuelig.

The screenshot shows the DDBasic library search interface. At the top, there's a search bar with 'guldager' entered. Below the search bar, there are several filters and options:

- Materialtype:** A list of material types with counts: tidsskriftsartikel (484), bog (209), avisartikel (99), ebog (21), billedbog (15). A 'Vis flere' button is at the bottom.
- Sortér efter:** A dropdown menu set to 'Relevans'.
- Visningsformat:** A dropdown menu set to 'kort-ultrakort'.
- Results on page:** A pagination control showing '10 | 25 | 50'.
- Forfatter:** A list of authors with counts: anne guldager (202), katrine marie guldager (157), christian guldager (48), else guldager (38), susanne guldager (34).
- Search Results:** A card for 'Guldager Electrolyse' by Henrik Guldager (1985), with tags for 'Guldager Electrolyse', 'elektrolytisk vandbehandling', and 'materiaisygdomme'. It is identified as a 'Tidsskriftsartikel'.

Red arrows and numbered circles (1, 2, 3) point to specific elements: (1) points to the 'Filtrér din søgning' button, (2) points to the search bar, and (3) points to the 'Data well' tab. Yellow callout boxes provide feedback: 'Diskussion af søgeboks i søgeresultat Opfølgning af søgeboks på forsiden' points to the search bar; 'Diskussion af Mulighed for en eller flere flueben' points to the filter list; 'Diskussion af søgeboks i søgeresultat Opfølgning af søgeboks på forsiden' points to the search bar again.

”Synes at venstresiden fungerer bedre end ”rubrikken/boksen” på den nuværende”

”Vil kunne bruges til inspiration.”

- **Detaljeret præsentation af materiale byder på flere gode, nye informationer**

Nogle brugere vil kunne anvende de nye typer informationer, fx anmeldelser, mens andre blot vil ignorere dem.

①

DDBasic bibliotek Om forfatteren: Bemærk, at bogmærker i siden placeres forkert i forhold til header Søg Log in / Create user

Forsiden Arrangementer Biblioteker Nyheder Det kan du Spørgsmål og svar Cookies

Om forfatteren: Jan Guillou
 Hans bøger er både filmatiseret flere gange og med forskellige skuespillere og drejet til en professionel svensk tv-serie. Den svenske journalist, tv-medarbejder og forfatter, Jan Guillou, fandt en veritabel guldmine, da han i 1986 udsendte sin første roman om den adelige og venstreorienterede agent og greve, Carl Hamilton, kendt i efterretningsvæsenet under kodenavnet Coq Rouge, titlen på den første krimi om ham.

28986203

Blå bog

Født: 17. januar 1944 i Södertälje, Stockholm.

Uddannelse: Journalist.

”Anmeldelser: Fint at de er der til lidt hurtig orientering”

”Anmeldelser' ville forvente, at det er fra professionel anmelder og ikke anden læser”

Der er en del kosmetiske problemer, forstået på den måde, at brugerne kommer i tvivl om funktionalitet eller tolkning i informationerne, men en mere redaktionel tilgang til tekster sammen med konsekvent oversættelse til dansk må forventes at kunne afhjælpe mange af disse problemer.

- **Søgeboksen**

Det er for flere brugere irriterende, at søgeboksen er foldet ud, fordi den fylder meget i siden, og de opdager ikke selv, at klik på søgeknappen folder boksen ind.

Alle brugere kikkede sig tilbage til forsiden hver gang de skulle søge.

DDBasic bibliotek Søg Log in / Create user

Søg i biblioteksdatabase og på hjemmesiden

Skriv f.eks. Harry Potter, krimi eller lign. Søg

Forsiden Arrangementer Biblioteker Nyheder Det kan du Spørgsmål og svar Cookies

”Jeg synes det her (i toppen) fylder meget, og når jeg ruller ned forsvinder det her i toppen jo ... jeg kunne godt tænke mig at få vist lidt flere resultater...”

- **Min Konto – ret brugerprofil**

Brugerne er meget i tvivl om, hvad de enkelte informationer om dem bruges til, men også hvorvidt de skal skrive i alle felter på denne side.

Nogle brugere ville også forvente, at de her kunne ændre deres adresse, mens andre forventer, at de sker via Folkeregister.

- **Min Konto – Lånerstatus**

Brugerne finder generelt flere informationer, som ikke er relevante for dem og som derfor kan undlades. Men der er også mange relevante informationer, som de dog gerne ser mindre tilpasninger i

- Brugere vil gerne have opdelt deres lån i grupper: de der skal afleveres inden for fx den næste uge, de næste 2 uger,...
- Brugere vil gerne have tydelig markering af hvilke lån, der er overskredet
- Brugere vil gerne have tydelig markering af hvilke lån, der ikke kan fornyes
- det er ikke relevant, at forfatter er klikbart i lån og reserveringer, da de ikke herfra vil søge på alt af forfatteren

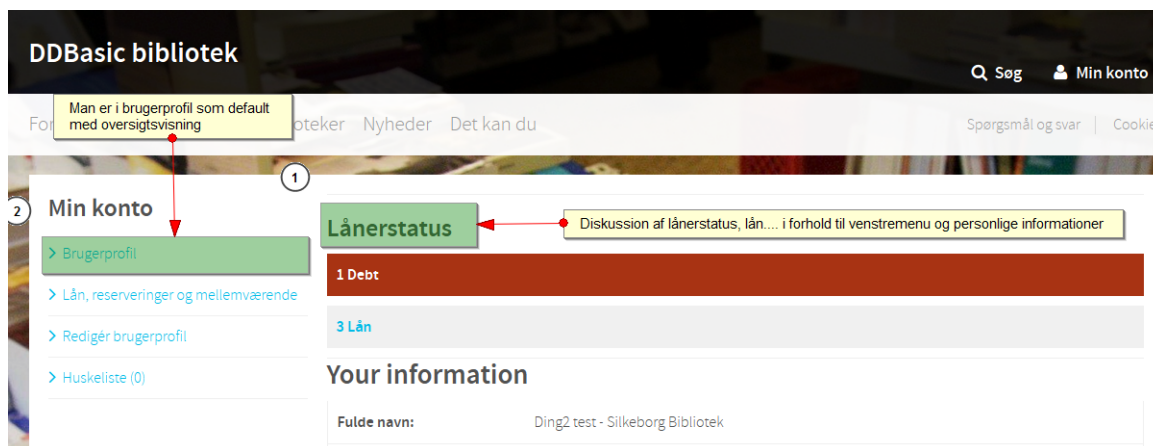
Men der blev også tydeliggjort mere forstyrrende og alvorlige problemer:

- **Min Konto virker ulogisk for brugerne**

- 1) Når brugerne logger ind, forventer de, at finde deres lånerstatus, men ser stadig den side, de var på.
- 2) Brugere opdager ikke at Login/Opret/bruger ikonet i topbjælken er ændret til MinKonto.
- 3) Når de klikker på MinKonto mødes de stadig med samme side, som de var på, det er ikke logisk for dem, at de igen skal klikke på et link til MinKonto under deres navn.

The screenshot shows the DDBasic bibliotek website interface. At the top, there is a dark blue header with the text 'DDBasic bibliotek' and a search bar. Below this is a light blue navigation bar containing 'Ding2 test - Siøborg Bibliotek' and a 'Min konto' button. A yellow callout box with a red arrow points to the 'Min konto' button, with a circled '1' below it. Another yellow callout box with a red arrow points to the 'Min konto' button, with a circled '2' above it. Below the navigation bar, there is a main content area with a book cover for 'Vejen til Jerusalem' by Jan Guillou. A yellow callout box with a red arrow points to the book cover, with a circled '1' below it. Another yellow callout box with a red arrow points to the book cover, with a circled '2' above it. The page also features a sidebar with 'Findes også som' and 'Om materialet' sections.

4) Først derefter ser de deres Konto – ikke som forventet deres totale lånerstatus, men siden Brugerprofil der kun er en kort oversigt og deres personlige informationer.



- **Muligheden for flere valg i filtrering**

Flere brugere ville forvente, at de kan vælge flere muligheder inden for samme kategori ved at sætte flere flueben, fx to forfattere under 'Forfatter'.

”Vil klart kunne forvente, at man kan vælge mere end 1 ad gangen”

”Vil gerne have mulighed for at klikke flere af/vælge flere”

Disse problemer bør der tages højde for i det videre arbejde, inden DDBasic bliver officiel version (DDB).

2.2 Konklusion – Design

En række resultater fra brugertest vedrører desuden web-stedets design.

De væsentligste områder hvor designet er hensigtsmæssigt:

- **Filtrering registreres af flere brugere, både de og de resterende finder funktionaliteten nyttig**

Nogle brugere kendte den nuværende (hos Aakb) funktionalitet med 'de der felter foroven i søgeresultatet', og fandt at filtreringen i DDBasic er mere overskuelig.

Se fig under pkt. 2.1.

”Synes at venstresiden fungerer bedre end ”rubrikken/boksen” på den nuværende”

”Det er praktisk. Vil bruge.”

De væsentligste områder hvor designet med fordel kan forbedres:

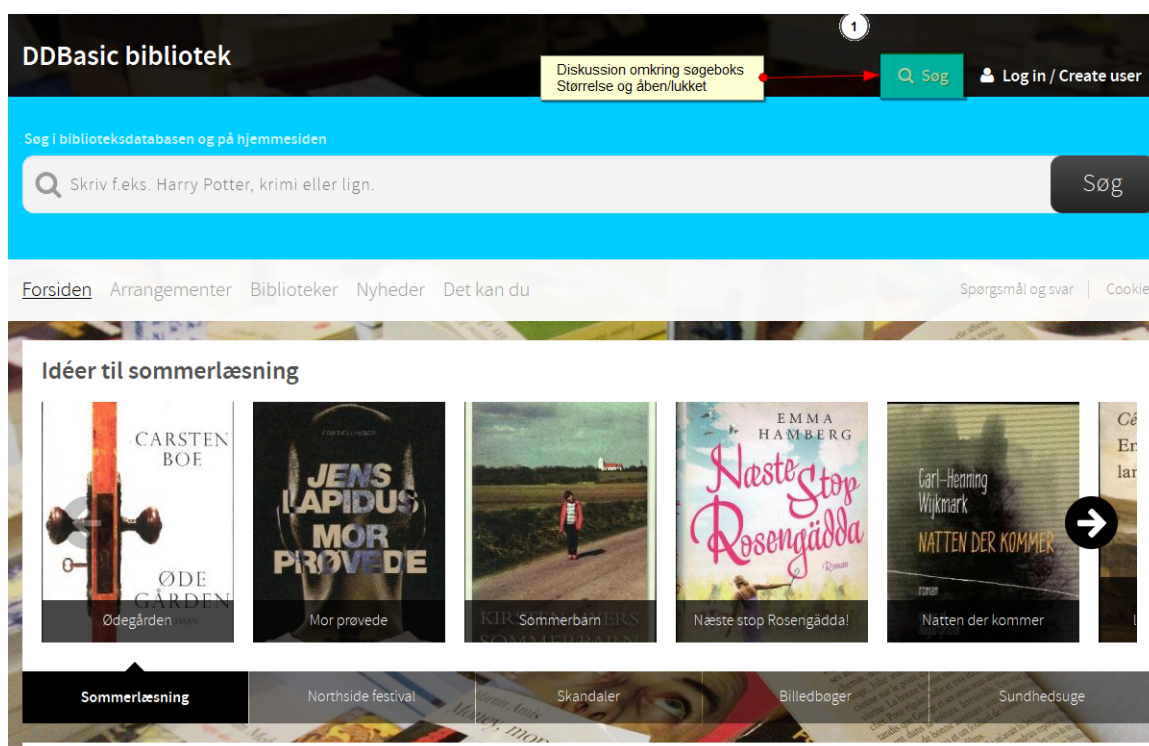
- **Billedet bag siden forvirrer nogle brugere, andre er glade for det**
Nogle brugere kan godt lide de farverige billeder bag siderne.

”Det ser meget inspirerende ud ... lidt mere levende end den gamle hjemmeside..”

En enkelt bruger giver en klar (faglig) udmelding om for konkrete billeder som baggrund ud fra erfaringer fra flere hjemmesider:

Bibl. vælger et stort billede bag siden og det forvirrer..hvad er det et billede på ..? Jeg godt se ideen, men man kan godt neddæmpe det, nogen gange er der et billede af et ansigt, man er for tæt på, der er for mange detaljer...

- **Søgeboks forekommer uhensigtsmæssig stor**
 - 1) Brugerne synes, at topbjælke med logo og søgeboks fylder uforholdsmæssigt meget i forsiden, da de ikke opdager, at søgeresultatet faktisk kommer efter søgningen.
 - 2) Ingen af brugerne opdager selv at de ved at klikke på 'søg' ikonet i topbjælken kan lukke/åbne søgeboksen .



”Meget, meget stort søgefelt på forsiden. Der bruges for meget plads på søgefeltet.”

”Smart nok, at det kan klikkes væk, men ikke markeret grundigt nok, f.eks. markere det med en streg og en pil.”

- **MinKonto**

1) Når brugerne når ind til deres Konto – ser de ikke som forventet deres totale lånerstatus, men kun en kort oversigt og deres personlige informationer.

Den korte oversigt kan tydeliggøres ved at undlade profilen og det skal fremgå tydeligt, hvor mange elementer, der er i hver type, og at de kan 'foldes ud' eller klikkes frem direkte. (Det kan overvejes på samme måde som i detaljeret søgeresultat at anvende +/- ikoner til at folde ud frem for en menu, da den notation forstås umiddelbart af brugerne).

Se fig under pkt. 2.1.

2) Menuen med indgangene til detaljer i lånerstatus (underpunkterne), kan med fordel suppleres med et tal i (), der angiver antal i hvert underpunkt, ligesom ved huskelisten.

2.3 anbefalinger - Implementation

2.3.1 Tilgængelighed

Der har ikke i brugertest været valideret for korrekt html(5) (W3), korrekt css(W3) eller tilgængelighed (WAI).

Det bør gøres, da DDBasic skal være skabelon for hjemmesider i biblioteker i stor udstrækning, derfor bør projektet sikre, at implementationen kan validere efter de forskrifter, der gælder for offentlige institutioner.

Da tilpasninger af hensyn til tilgængelighed typisk påvirker implementationen af den basale generering af html og css, bør det være indarbejdet inden DDBasic bliver officiel version (DDB).

Se særskilt dokument ”VærktøjerTilgængelighed” for forslag omkring validering af hensyn til tilgængelighed.

2.3.2 Platforme

Der har i brugertest udelukkende været testet på PC med Firefox som browser, og der har IKKE været anvendt 'små' enheder, såsom smartphones og tablets.

Da alle prognoser viser, at større og større del af bibliotekernes brugere anvender smartphones og/eller tablets er det nødvendigt at DDBasic kan anvendes på alle disse platforme. Det betyder, at der skal være implementeret efter principperne i 'Responsive design' inden DDBasic bliver officiel version (DDB).

Flere brugere giver udtryk for at de anvender smartphone eller tablet til den nuværende hjemmeside hos Aakb.

”Bruger iPad til at gå på hjemmesiden – vil klart forvente at kunne bruge siden – bruger den allerede til at lave hurtige tjek på reserveringer mv.”

”Har mere iPad end pc med.

Kan bedre lide at bruge hjemmesiden end app'en, bruger ikke rigtig app'en

Har brug for det bredere information, man finder på hjemmesiden”

”Jeg har haft smartphone i et års tid; Det afhænger meget af hvor meget tid og hvor jeg er; hvis jeg er i sommerhus er det jo lettest at bruge den; ”

Derfor bør der derfor i projektet testes på forskellige typer enheder og forskellige browsere:

- PC: Firefox, Chrome, Internet Explorer versionerne 7, 8, 9, 10
- smartphone: IOS, Android, Windows 8
- tablet: iPad, iPad mini, Android af forskellige typer, fx Samsung, Nexus..

2.4 Anbefalinger – Brugertest på andre målgrupper

Brugerne gav udtryk for, at de kender det nuværende koncept i AAKb's hjemmeside, ding1 platformen.

Dette gav sig dels udtryk i, hvor ofte de bruger denne hjemmeside, dels i, at de undervejs i brugertestene sammenlignede funktionaliteter og præsentationer med tilsvarende i den nuværende hjemmeside.

Det vil derfor være værdifuldt - før eventuel generel udrulning fra DDB - at teste konceptet på et bibliotek, der ikke har en ding1 baseret hjemmeside, for at fange de problemer, der ikke kan gættes af novicer i ding-platformene.

3 Resultater

Dette kapitel rummer resultaterne fra brugertest.

Da dette er et arbejdspapir, er de enkelte delelementer beskrevet både med resultaterne fra testen og eventuelle forslag til forbedring af funktionalitet og/eller design.

En del af formålet med brugertesten var at undersøge, hvorvidt og hvorledes brugerne oplever, at produktet er brugbart for dem i deres informationssøgningsaktiviteter.

Hver observation er overordnet set kategoriseret som følger:

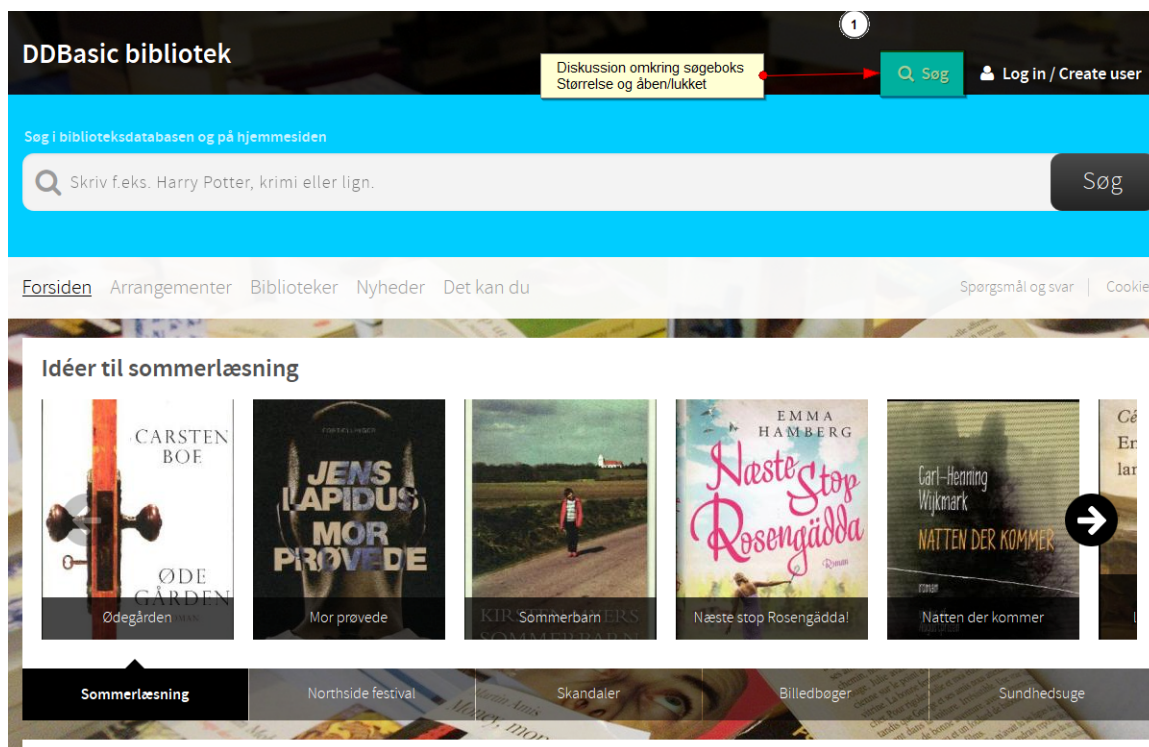
- ✓ **Godt:** En løsning, som fungerede godt for brugerne.
- Idé God idé:** Et brugerforslag, der kan forbedre produktets brugbarhed.
- ! **Kosmetisk problem:** Observationer, der ikke har større betydning for brugbarheden, men som dog generer det generelle indtryk af produktet.
- !! **Forstyrrende problem:** Bør rettes, da det er forstyrrende for brugen af produktet og indebærer, at brugerne anvender uforholdsmæssigt megen tid på at løse en opgave.
- !!! **Alvorligt problem:** Designproblem af så alvorlig karakter, at det er svært eller direkte umuligt at fortsætte brugen af produktet på en meningsfyldt måde. Brugeren må have hjælp fra andre for at komme videre. Herunder situationer, hvor brugeren synes, at produktet forlanger unødvendige oplysninger eller handlinger.

3.1 Generelle ting

- !! De fleste brugere blev forvirrede over brugen af engelske ord ind imellem – især Update reservations tolkede de som 'opdater din reservation' ikke som en mulighed for at ændre interessdato og afhentningssted.
- !! Enkelte Brugere registrerede, at under 'Om materialet' virkede det underligt, at de kom ned midt i fx anmeldelsen.
Der er tale om et generelt problem, når søgeboksen er foldet ud:
Skroll i siderne må ikke betyde at områder af siden forsvinder bag andre områder af siden fx bag topbjælken, karrusellen eller søgeboksen, når den er vist (styling).
- !! Ingen af brugerne kiggede på forsidekarrusellen, en enkelt gav udtryk for, at hun af og til bruger den som inspiration, men bladrer aldrig i den: første kig skal inspirere.

3.2 Søgeboks

- ✓ Søgeboksen på forsiden roses af nogle brugere, fordi den er synlig direkte på forsiden.
- ! Nogle brugere synes, at topbjælke og søgeboks tilsammen fylder for stor del af forsiden, yderligere forstærket af, at med karrusellen på forsiden, ser de slet ikke andre informationer i siden (under folden). På andre sider, hvor søgeboksen er foldet ud, synes de også at det tager for meget plads.



”Meget, meget stort søgefelt på forsiden. Der bruges for meget plads på søgefeltet.”

”Jeg synes det her (i toppen) fylder meget, og når jeg ruller ned forsvinder det her i toppen jo ... jeg kunne godt tænke mig at få vist lidt flere resultater...”

”Topbjælke fylder meget – ved skroll forsvinder meget af det. Kunne godt tænke mig at se flere søgeresultater på skærmen”

- ! Brugerne finder ikke selv ud af, at et klik på ikonteksten 'Søg' i topbjælken betyder, at de får de lukket/åbnet søgeboksen.

”Smart nok, at det kan klikkes væk, men ikke markeret grundigt nok, f.eks. markere det med en streg og en pil.”

”En knap med skjul/vis. Markere det med kraftig farveforskel.”

!!! Brugerne registrerede ikke selv dette problem – kun enkelte stedsede, når de i detaljeret postvisning brugte bogmærkerne under 'Om materialet' til at komme ned i anmeldelser ol.

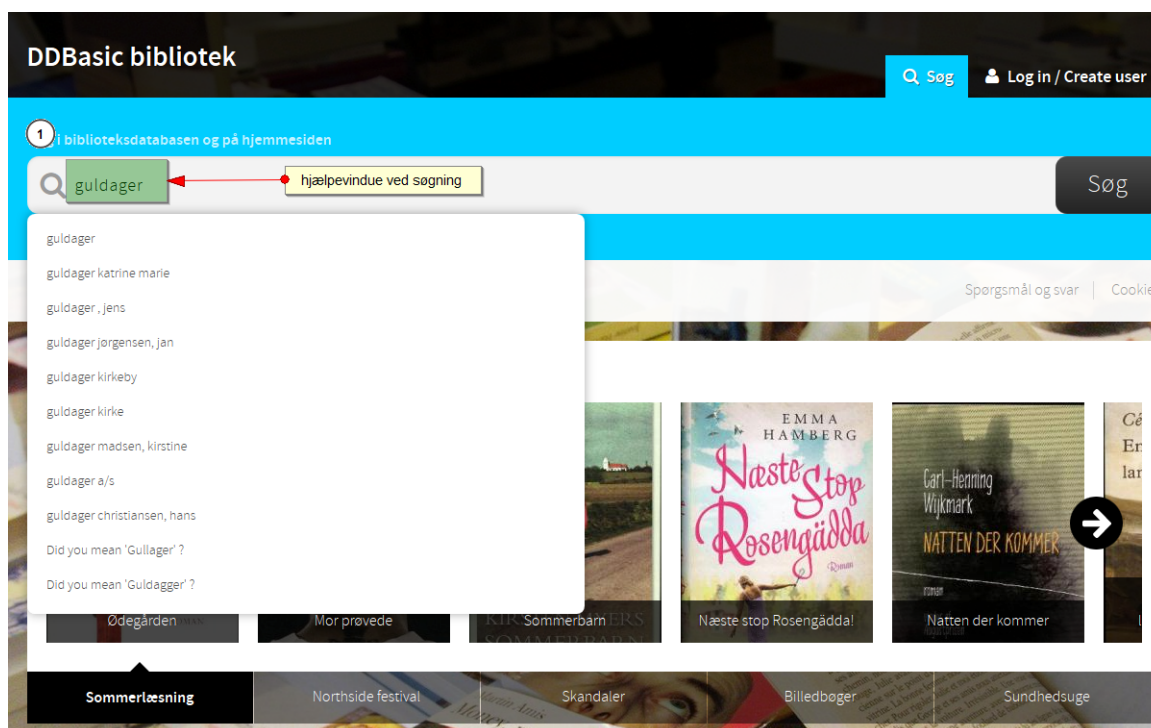
Skroll i siderne må ikke forsvinde bag søgeboksen, når den er vist (styling)

Idé En bruger foreslog, at ikonteksten for 'Søg' bliver udvidet med ekstra tekst og et lille grafisk ikon der viser, at man kan bruge ikonteksten på den måde.

Idé En bruger foreslog, at søgefeltet ligger i Topbjælken mellem logo (navnet på biblioteket) og ikonteksten (linket, menuen, fanen...) for login.

3.3 Openscan

✓ Det er meget forskelligt om brugerne vil bruge Openscan,



men alle mener, at funktionaliteten er fin, for de, der gerne vil bruge det.

”Plejer at bruge den type funktion”

”Hvis jeg har glemt, hvad forfatteren hedder, så er det rart at det er der”

”For mig er det inspiration, helt sikkert”

3.4 Søgeresultat

3.4.1 Sortering

- ! Brugerne overser muligheden for sortering.
- ! Brugerne giver udtryk for, at ordet 'Relevans' ikke siger dem så meget, derfor har de ikke overvejet at bruge sorteringen.

”Relevans siger ikke så meget, hvem ved, hvad der er relevant i forhold til noget som helst”

”Udgivelsesår kunne være relevant at sortere på”

The screenshot shows the DDBasic bibliotek search results page. The search term is 'guldager'. The search results are sorted by 'Relevans'. A callout box points to the 'Relevans' option in the sorting dropdown menu with the text 'Diskussion af Mulighed for en eller flere flueben'. Another callout box points to the search results area with the text 'Diskussion af søgeboks i søgeresultat Opfølgning af søgeboks på forsiden'. The search results show a book titled 'Guldager Electrolyse' by Henrik Guldager (1985). The book is categorized as 'Tidsskriftsartikel' and has tags for 'Guldager Electrolyse', 'elektrolytisk vandbehandling', and 'materialsydomme'. The page also shows a sidebar with filters for 'Materialetype' and 'Forfatter'.

men de andre typer i sorteringen kunne de godt finde på at bruge, da de ser på dem.

”Ville nok gå ind og se der og vælge nyeste først”

- !! Når de får den udpeget, er der delte meninger om anvendelsen: umiddelbart vil de gerne have 'relevans', men samtidig vil flere af dem gerne slippe for at få alle artiklerne først, da de udelukkende går efter bøger. Det opdager de så, at de kan få ved at bruge afgrænsningen til at vælge bøger (eller flere materialetyper) for at slippe for artiklerne.

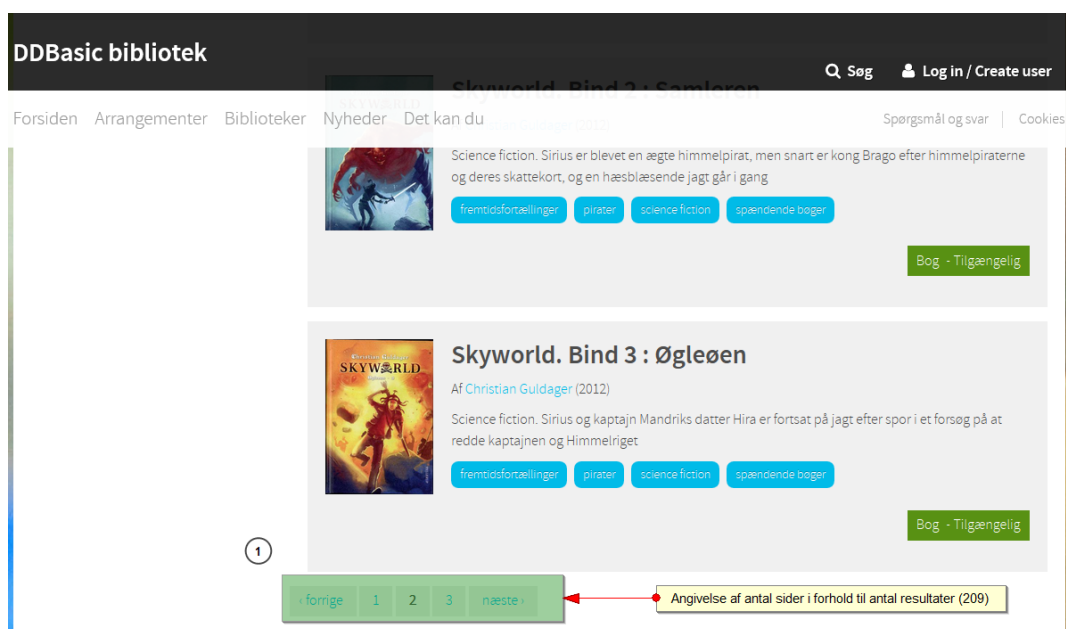
- !! Brugerne opdager ikke de forskellige elementer i toppen, fordi de scroller for at finde resultater.

”Jeg synes det her (i toppen) fylder meget, og når jeg ruller ned forsvinder det her i toppen jo ... jeg kunne godt tænke mig at få vist lidt flere resultater... ”

Idé Forslag fra brugere. En enkelt foreslår, at man placerer sorteringen i venstre menu over Filtreringen

3.4.2 Informationer i resultaterne

Der er generelt enighed om at informationerne i søgeresultatet i den form, hvor både forside og beskrivelse vises er god.



”Beskrivelsen har tilpas længde.”

”Behøver ikke mere end 3 linier til at fange interessen.”

- ! Brugerne finder ikke de to små ikoner til at skifte mellem korte visninger og når de får dem vist og prøvet foretrækker de fleste format med forside og beskrivelse.

”Kan bedst lide formatet med billede”

”Ville klart foretrække det store visningsformat”

”På brede emner er det fint med kort format - Mere konkrete ting vil det være bedre med mere information ”

- ! Ved serier er en bruger i tvivl om, hvad det betyder, og derefter undrer sig over, at ikke alle bind er vist og i rækkefølge ved de enkelte bindposter..

”Godt at kunne se del af serie”

Idé Skiftet til den super-korte visning af søgeresultater kunne være ok, men det er ikke noget brugerne vil bruge særlig meget. Så den kan måske undværes for at give færre funktionaliteter i toppen af resultatet.

3.4.3 Emneord

- ✓ Brugere er generelt glade for de meget tydelige emneord 'knapper'.
Se fig under pkt. 3.4.2.

”Emnekasser – kan godt gennemskue, hvad de gør – en hjælp til at vælge – let at overskue og godt de ikke er 'mudret sammen”

”Ordene ville ikke give mig lyst til at læse den - ikke fyldestgørende for romanen”

”Godt, at emneordene i kasser er tydelige i søgeresultatet frem for kun på posten”

Idé Brugere ville gerne have mulighed for at kunne klikke på flere emneord (så er det ikke knapper mere) og så få vist en ny søgning på disse emner – med AND mellem emneordene.

”Ville forvente, man kunne klikke på flere.”

”Ville gerne kunne sætte emneord på – man kan godt fange forskellige ting i en bog”

”Vil gerne tydeligt kunne se, hvad der er centralt definerede emneord og brugerord”

”Opmærksom på kontrol så der ikke kan stå hvad som helst på en bog”

Diskussion om emneord:

På forespørgsel forstår de fleste, at der er tale om bibliotekets påsatte emneord, men flere giver udtryk for, at de også ville kunne have glæde af – og ville måske selv bidrage med – brugerskabte emneord. I givet fald skal der skelnes mellem bibliotekets og brugernes, fx med farve.

”Ja. Ville bruge dem. Men vigtigt med både bibliotekarernes og brugernes. Ville gerne kunne tage.”

”Kan godt se mig selv sætte emneord på – men vil ikke stole helt så meget på andres som bibliotekets, vil gerne kunne se forskel ”

”Ville ikke selv skrive emner på. Ville ikke efterspørge, hvad andre har gjort.”

3.4.4 Filtrering af søgeresultat

- ✓ De fleste brugere opdager 'menuen' i venstre side af billedet.
- ✓ Et par brugere sammenligner med den Aakb har pt.

Og finder den nye præsentation meget mere synlig og overskuelig.

”Synes at venstresiden fungerer bedre end ”rubrikken/boksen” på den nuværende”

”Den er meget mere overskuelig end den gamle.. det her i harovre venstre felt er meget mere overskuelig, det står indenfor den samme boks og er langt tydeligere opdelt i forfatter m.v. ”

- ✓ Alle brugerne mener at kunne bruge afgrænsningen, når de først har prøvet den.

”Det er praktisk. Vil bruge.”

”Kan godt lide ideen.”

”Vil kunne bruges til inspiration.”

”Plejer at springe over alt med ebøger og tidsskriftartikler – vil hellere have bøger”

- !! Flere brugere forvirres over den lille firkant til venstre for de enkelte muligheder – de opfatter det som om, de kan vælge flere og så til sidst få lavet en søgning, hvor der afgrænses med OR mellem de enkelte udvalgte muligheder, fx forfatter 1 OR forfatter 2 OR historie (altså også på tværs af typerne)

”Checkbokse inviterer til flere valg samtidig – uden dem ville jeg forvente det, der skete”

”Vil klart kunne forvente, at man kan vælge mere end 1 ad gangen”

”Vil gerne have mulighed for at klikke flere af/vælge flere”

”Det kunne være relevant at kunne vælge, at jeg vil kun have ENTEN dansk ELLER engelsk... Ikke alt andet”

- !! Flere brugere forvirres over de muligheder, der er i de forskellige kategorier, fx, at en forfatter står både under forfatter og under emne – men forstå typisk efter lidt eftertanke.

”Forstår ikke aldersgrupperingen.”

”Systematikken er lidt ulogisk, fx Børnematerialer, tænker, at det er til børn, men måske også for pædagoger – ikke godt ord, når der ikke kommer materialer til børn frem, men kun materialer for voksne.”

- !! En bruger prøver at filtrere efter flere kriterier efter hinanden og forvirres af, at der kun er et resultat til sidst. Forstår ikke, at gentagen brug af afgrænsning betyder, at der bruges AND mellem de enkelte kriterier, men tror, at filtrering betyder fjerne det man vælger som kriterium

”Der kommer kun et resultat. Det er forvirrende.”

” Filtreres det fra eller til?” Bruger tror ved eftertanke, at det filtreres til

Idé En bruger foreslår, at hvis man ikke kan vælge flere er det bedre at fjerne firkan-ten ud for de enkelte.

Idé Et par brugere foreslår, at der under hver overskrift i kategorierne (Forfatter, Em-ner, ... Årstal) skrives en forklarende tekst om 'afgrænsning' og/eller bruge det sø-geudtryk, brugeren filtrerer i, og forklare at man kun kan vælge en mulighed.

”Man kan skrive søgeudtrykket under hver enkelt facet-overskrift, så der er sammenhæng ml. udtrykket og facetter”

3.4.5 Sideangivelse i søgeresultatet

- Idé** Flere brugere mener, når de finder sideangivelsen 1, 2 nederst i søgeresultatet, at den også burde stå foroven, så man med det samme kunne klikke videre ud fra kendskab til den sortering, man havde foretaget.
- !** Flere brugere forvirres og irriteres over, at sideangivelsen i bunden af søgeresultatet ændres, når de klikker til næste side. De ville forvente, fra start at have en idé om hvor mange siders søgeresultater, de kunne forvente.

The screenshot shows the DDBasic bibliotek search results page. The main content is a search result for the book "Skyworld. Bind 3 : Øgleøen" by Christian Guldager (2012). The result card includes a book cover, the title, author, and a brief description: "Science fiction. Sirius og kaptajn Mandriks datter Hira er fortsat på jagt efter spor i et forsøg på at redde kaptajnen og Himmelriget". Below the description are four category tags: "fremtidsfortællinger", "pirater", "science fiction", and "spændende bøger". A green button labeled "Bog - Tilgængelig" is at the bottom right of the card. Below the card is a pagination control with buttons for "forrige", "1", "2", "3", and "næste". A red arrow points from a tooltip "Angivelse af antal sider i forhold til antal resultater (209)" to the "3" button. A circled "1" is next to the "1" button.

”Mangler at kunne se, hvor mange sider, der er. Ville nok ikke bruge side 30 men det ville gøre hende bevidst om, at det er et stort søgeresultat, hvis hun overser antallet af resultater i toppen - 'når der ikke står noget siger det også en hel masse”

”Paginering – giver ikke så meget mening – kan ikke overskue søgeresultatet på den måde”

”Paginering – Ville foretrække at kunne se 1- XXXX”

”Sidetal vigtige for at få noget levetid på bogen”

3.5 Detaljeret søgeresultat

Brugerne fokuserer meget på den del, de lige har set i søgeresultatet, men at nu er der en 'Huskeliste'- og 'Reserver'-knap. Det var derfor nødvendigt generelt at bede dem kigge ned over informationerne i resten af siden.

The screenshot shows the DDBasic bibliotek website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Forsiden', 'Arrangementer', 'Biblioteker', 'Nyheder', and 'Det kan du'. A search bar contains 'Søg' and 'Log in / Create user'. Below the navigation bar, there are links for 'Spørgsmål og svar' and 'Cookies'. The main content area features a search result for the book 'Tempelridderen' by Jan Guillou (2008). The book cover is displayed on the left, and the title and author information are on the right. The description reads: 'Am vinder stor hæder som tempelridder i Det Hellige Land, selvom ridderne taber Jerusalem. Efter 20 år begynder hjemturen til Cecilia, der har kæmpet sin egen kamp bag klostermurene'. Below the description, there are several interactive elements: a 'Series: 2. del af: Vejen til Jerusalem' label, a 'Serier' button, and buttons for 'Tilføj til huskeliste' and 'Reservér'. There are also buttons for 'korstogene', 'kærlighed', and 'religion'. A yellow box highlights the 'Emneord og emneforklaring nederst' button. On the left side, there is a 'Findes også som' section with a list of formats: 'Bog (5)', 'Lydbog (bånd) (2)', 'Bog stor skrift (2)', 'Lydbog (net) (1)', 'Lydbog (cd) (1)', and 'Lydbog (cd-mp3) (1)'. A yellow box highlights the 'Diskussion af Værkvisningen' button. Below the book information, there are sections for 'Om materialet' (with sub-sections for 'Om forfatteren: (1)', 'Om emnet: (3)', and 'Anmeldelser: (1)'), '+ Detaljer om materialet', and '+ Se alle eksemplarer'. A yellow box highlights the 'Om forfatteren:' section, and another yellow box highlights the 'Diskussion af fold-ud-fold-ind princip ved alle kategorier af ekstra informationer' button. The author information for Jan Guillou is shown at the bottom, with the text 'by Bo Tao Michaëlis, bog- og film-anmelder ved Politiken'.

- ✓ Flere brugere roser de meget tydelige knapper for Huskeliste og reserver.
- ✓ Alle brugerne forstå farvekodningen i reserverknappen – derhen, at de forventer, at så er materialet på hylden, men ikke hvor.
- ✓ Alle brugerne kan foretage reservation uanset om de er logget ind eller ej.
- ! Brugere var ikke i tvivl om, hvad ikonerne +/- betød, men om hvad der gemte sig under dem inden de klikkede på +. Kan afhjælpes ved en mere forståelig overskrift.
- ! Brugere mente ikke, at de bruger informationerne i 'Lektørdtalelser, Om forfatteren og Om emnet' til ret meget. Enkelte brugte et par felter, fx sprog, emnetal (DK5 numre) eller Omfang.

”Om emnet: Information, han ikke har efterspurgt. Behøver ikke blive overbombarderet med information.”

”Se detaljer hvis det er en bog / forfatter jeg ikke kender .. så vil jeg se hvor lang den er...men det er det eneste jeg bruger her ”

3.5.1 Huskeliste

- ✓ Alle brugere forstår begrebet Huskeliste, måske fordi det er kendt i forvejen hos Aakb. Forventningerne til hvad de kan der er:

”Har af og til brugt den når leder efter mange bøger - Reserverer dem fra huskelisten”

- !!! Brugere forvente, da deres login og profil er data overflyttet fra det nuværende system, at også deres huskeliste er overflyttet! Det kan blive et problem for biblioteker, der hidtil har brugt DDELibraWeb!

3.5.2 Reservering

- ✓ Alle brugerne forstå farvekodningen i reserverknappen – på, at de forventer, at så er materialet på hylden.
- ✓ På forespørgsel om, hvor materialet (bogen, filmen...) så står, bliver flere brugere i tvivl, men alle klikker på Reserver-knappen og forventer, at de så kan finde det der.

KATH forslag: Det skal måske tydeliggøres, i farveikonet, at hvis det ikke er alle steder materialet er på hylden, så brugerne ikke bare tager hen på nærmeste bibliotek.

3.5.3 Om materialet

- ✓ Umiddelbart forstå alle brugen af +/- ikonerne for at se detaljerne.
- ! Nogle brugere er i tvivl om, hvor de kan se, på hvilket bibliotek materialet er på hylden, om det er 'Om materialet' eller 'Se alle eksemplarer'.
KATH forslag: En omdøbning af overskrifterne til 'Fakta om materialet hhv. Se hvor du kan finde den/det' ville afhjælpe denne tvivl.
- ! Brugere mener ikke, at de har behov for informationerne om materialet, men nogle udnytter alligevel et enkelt af felterne for at vurdere helt ukendte materialer. Enkelte brugte et par felter, fx sprog, emnetal (DK5 numre) eller Omfang. Så fakta kan være relevante, og bør derfor bevares i den nuværende præsentationsform.

”Savner lidt bagsideteksten på bogen som ekstra information”

”Vil åbne detaljer om materialet – ser på emnetal”

- ! Brugere kender ikke de feltbetegnelser, der anvendes, fx emnetal og audience

3.5.4 Se alle eksemplarer

- ✓ Brugere kigger umiddelbart på kolonnen 'På hylden' sammen med biblioteksnavnet og bruger det til at overveje, om de vil reservere eller gå efter direkte. Det er de to primære informationer.

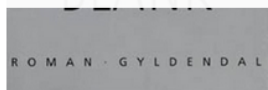
Brugerne spørges direkte til tolkning og relevans af de andre kolonner.

- ! Brugere er i tvil om, hvorvidt både 'På hylden' og 'Udlånt' er relevante, måske fordi de ikke kombineres med 'kan ikke udlånes'.

KATH forslag: Man vi kunne spare plads (aht. Små enheder) ved kun at have 'Udlånt' og et status-felt, der angiver 'På hylden, Udlånt hhv. Kun på biblioteket' og så have eksemplarer, der ikke kan udlånes i egne rækker med status ' Kun på biblioteket'

! Kan ikke udlånes

Brugerne er i tvivl om, hvorvidt, det betyder, at alle er udlånt, men det svarer ikke altid til kolonnen 'Udlånt', så forstår de det ikke



+ Detaljer om materialet

- Se alle eksemplarer

Biblioteker og opstilling	Antal	På hylden	Kan ikke udlånes	Udlånt
Hovedbiblioteket > Voksen > > > Guldager	2	1	0	1
Risskov > Voksen > > > Guldager	1	1	0	0
Total	3	2	0	1
Reserveringer	0			

”Ved 'Kan ikke udlånes' står der 0. Det er uforståeligt.”

”I tvivl om hvad ”kan ikke udlånes” - kan godt afkode, at 0 i kolonnen betyder, at alle kan udlånes – men lidt i tvivl om, hvad det betyder”

”Viser, hvor mange der kan udlånes her og nu.”

”Ved ikke rigtig, hvad jeg skal bruge den til”

Nogle brugere tolker tallet som udtryk for om man kan låne det eller ej

Ingen tænker det som udtryk for materialer, man kun kan anvende på biblioteket, og kun få ville gøre det – kun i situationer, hvor det er fag til job/studie, så de skal have det her og nu. Se forslag ovenfor.

”Kunne godt bruge bøger kun på biblioteket til eksamen ”

”Hvis mange reserveringer, ville det måske være relevant til hurtige opslag ”

3.5.5 Ekstra informationer

- ! En enkelt bruger ville gerne kunne se anmeldelser, men kunne ikke læse hele anmeldelsen.

”Anmeldelsen slutter brat – kan ikke komme videre og læse det hele – ville have forventet at kunne se resten af den. Ærgerligt, at man ikke kan læse resten”

”Anmeldelser: Fint at de er der til lidt hurtig orientering”

”Anmeldelser' ville forvente, at det er fra professionel anmelder og ikke anden læser”

- ! Brugerne mente ikke, at de bruger informationerne i 'Lektøruddataelser, Om forfatteren og Om emnet' til ret meget. Enkelte brugte et par felter, fx sprog, emnetal (DK5 numre) eller Omfang.

”Om emnet: Information, han ikke har efterspurgt. Behøver ikke blive overbombarderet med information.”

”Om emnet: Ikke så relevant med artikler fra f.eks. information”

”Ved faglitteratur skal information om forfatter bruges til bla. at vurdere kvaliteten af materialet.”

”Om emnet: Lidt malplaceret, underligt – kan godt selv slå 'historie' op”

- Idé** Nogle brugere foreslog, at de ekstra informationer Anmeldelser, Om forfatter, Om emnet..... også skulle være angivet på samme måde med + hhv. - ikon, så kun hvis man er interesseret i ekstra informationer kan man finde dem.

KATH forslag: I givet fald bør klik i venstre menu /Om materialet på en af mulighederne resultere i, at samtidig med hop til bogmærket, foldes det ud.

- Idé** En bruger foreslår at bruge bagsiden af bøger som ekstra information

”Det fra bagsiden savner jeg Det ville være rigtigt fint (at have)”

3.6 Værkvisning af søgeresultat

The screenshot shows the DDBasic bibliotek interface. At the top, there is a search bar and navigation links. Below the navigation, a sidebar on the left lists material types: Bog (5), Lydbog (bånd) (2), Bog storskrift (2), Lydbog (net) (1), Lydbog (cd) (1), and Lydbog (cd-mp3) (1). A red arrow points from this list to a yellow box labeled 'Materialetyper i værket'. The main content area shows search results for 'Tempelridderen'. The first result is for the 2008 edition, and the second is for the 2001 edition. A yellow box labeled 'Diskussion af forskellige versioner og forskelle' with a red arrow points to the two results. Another yellow box labeled '2' with a red arrow points to the title 'Tempelridderen' in the first result. The results show the book cover, author name, and a brief synopsis for both editions.

- ! Umiddelbart blev brugerne forvirrede over at få vist flere titler, når de havde klikket på titlen. Reelt er forskellen ikke stor i visning af informationer, så forvirringen skyldes mere, at der vises flere.

KATH forslag: Måske vil en overskrift, fx 'Flere muligheder at vælge imellem:' før de enkelte værker afhjælpe problemerne.

- ! Det forvirrer brugerne, at de ikke får vist de samme informationer – detaljer om materialet, se alle eksemplarer og flere informationer - (om den første titel, som måske er den eneste de ser i siden uden skroll) som de får i detaljerede resultater for et enkelt værk. For at få det skal de klikke på titlen en gang til

”Savner lidt at kunne se, om materialet er tilgængeligt herfra”

”Ved skønlitteratur er udgaven ligegyldig, men ikke ved faglitteratur”

”Genudgivelser giver støj i sortering efter udgivelsesår”

3.7 MinKonto

3.7.1 Login

- ✓ Brugerne finder let ikonteksten for Login.
- !! Brugerne bliver forvirrede over, at de efter login stadig er på den side, de stod på før – og registrerer ikke i første omgang, at ikonteksten er ændret og deres navn nu står i den blå boks – måske fordi den blå boks ligner den blå søgeboks.

- !! For at se sine brugeroplysninger forventer en bruger, at han kan klikke på sit navn.
- ! Et par brugere finder straks linket i den blå boks med 'Min Konto' og klikker på den men undrer sig over, at de skal klikke igen.

”Min konto – igen!”

- !! Flere brugere går i stå, og finder efter nogen søgning eller hjælp fra testleder Min Konto i den blå boks, men kan ikke forstå, at man skal klikke igen, når ikontekst og navn viser, at man er på Min konto

3.7.2 Lånerstatus

- ! Flere brugere vil forvente, at personlige informationer ikke dukker op på den side, de får når de logger ind til Min Konto, men at de kun ser deres lånerstatus.

- ! I menuen til venstre vil brugerne forvente, at underpunkterne suppleres med en angivelse af, hvor mange der er af hver type i () ligesom ved Huskelisten

”Tal bør være i parentes i venstremenuen(som ved huskeliste)”

3.7.3 Lån

Her blev brugerne bedt om at vurdere relevansen af alle kolonnerne.

Titel	Udlånsdato	Aflæveringsdato
<input type="checkbox"/> Og en i mente Bog Af Martin Jensen (f. 1946) (2010) Materialenummer: 4214009388	14/02/2013	01/07/2013
<input type="checkbox"/> Ignite the seven cannons Cd (musik) Af Felt (2003) Materialenummer: 3844518772	14/02/2013	01/07/2013
<input type="checkbox"/> Livshistoriebøger : - en hjælp til identitets- og selv værdsudvikling Bog Af Ingrid Strøm (f. 1948-06-30) (2000) Materialenummer: 3274465157	14/02/2013	01/07/2013

- ✓ Flere finder det godt, at forsiden er vist, da de så lettere kan huske/finde materialet derhjemme
- ✓ Aflæveringsdato er meget vigtig for alle

- ! Alle brugere mener, at Materialenummeret er irrelevant.
- ! Udlånsdato er der divergerende meninger om relevansen af
 - ”Bruger ikke udlånsdato til noget”
- ! Brugere mener ikke, at det er relevant, at forfatter er klikbart, da de ikke herfra vil søge på alt af forfatteren
 - ”Bruges til at finde andre ting, forfatteren har skrevet – mere relevant før reservationen – ikke så relevant her”
- ! Brugere vil gerne have opdelt deres lån i grupper: de der skal afleveres inden for fx den næste uge, de næste 2 uger,....
 - ”Savner gruppering af bøger (disse materialer skal afleveres indenfor xx dage)”
- ! Brugere vil gerne have tydelig markering af hvilke lån, der er overskredet
 - ”Tydelig markering af overskredet lån vil være godt (dato med rødt)”
- ! Brugere vil gerne have tydelig markering af hvilke lån, der ikke kan fornyes
 - ”Vil gerne have et kryds til at markere, at man ikke kan forny, frem for manglende forny-knap”
 - ”Savner ”Kryds” til at lave visuel tydeligt, at man ikke kan forny”

3.7.4 Reserveringer

Her blev brugere bedt om at vurdere relevansen af alle kolonnerne.

- ✓ Afhentningssted er vigtigt – og der er behov for at kunne rette det både i profilen for alle reservationer fremover og for en enkelt reservation.

”Har brug for kun at kunne opdatere en enkelt reservation ikke alle.”

”Vil umiddelbart tænke, at man ikke kan ændre specifikt fra bog til bog men i stedet rette det hele”

- ✓ Nummer i kø er meget relevant til at vurdere, om man vil fastholde sin reservation.

Idé En bruger foreslår, at der angives hvor mange eksemplarer, der er i alt, for bedre at kunne vurdere hvor lang tid det tager i køen.

- ! Ordrenummer er ikke relevant for brugere.
- ! Brugere forstår ikke funktionaliteten i 'Update Reservation' før de har prøvet den, men så er den også relevant for nogle af dem

”Afdeling er logisk.”

- ! Brugere er i tvivl om, hvorvidt en ændring af afhentningssted sker for det enkelte materiale eller for alle ens reservationer fremover. Brug af knappen 'Update reservation' gav muligheden for både at ændre sted og interessdato – og angav dermed, at det var på de valgte materialer.

”Update – lidt i tvivl om, hvad det er. Forventer, at det er ”forny” - at man måske kan se kønummer”

- ! Reserveringsdato er der delte meninger om:

”Reserveringsdato kan det være rart at se, hvor lang tid man har ventet og om man stadig har brug for den.”

”Rar sikkerhed, hvis biblioteket siger, at man ikke har reserveret bogen”

- !!! Udløbsdato kendte ingen af brugerne anvendelsen for, og efter forklaring gav de udtryk for, at de ville gerne have en advarsel inden reservationen blev fjernet.

”Hvis der havde været 20 i kø ville jeg forvente længere udløbsdato og ikke bare at blive smidt af”

”Hvis udløbsdato nås, ønske om at få advarsel ved dato i stedet for blot at blive slettet”

3.7.5 Reserveringer til afhentning

Logisk for de fleste brugere, at der ikke er et reservationsnummer, når materialet ikke er fundet endnu.

- ✓ Reserveringsnummer er rigtig relevant til afhentning

”Meget relevant ved afhentning ”

- ✓ Nummer i kø er meget relevant til at vurdere om man vil fastholde sin reservation

- ! Reserveringsdatoen kan være rar at se, men ikke speciel brugbar.

3.7.6 Mellemværende

Også her blev brugerne bedt om at vurdere relevansen af de enkelte kolonner.

DDBasic bibliotek Søg Min konto

Forsiden Arrangementer Biblioteker Nyheder Det kan du Spørgsmål og svar | Cookies

Min konto

- > Brugerprofil
- > Lån, reserveringer og mellemværender
- > Lån
- > Reserveringer
- > **Mellemværender**
- > Redigér brugerprofil
- > Huskeliste (0)

Mellemværende Hvilken dato

<input type="checkbox"/>	Dato	Titel	Årsag	Beløb
<input type="checkbox"/>	Torsdag 30. maj	3274465157 Strøm, Ingrid: Livshistoriebøger	Forsent afleveret	120,00
<input type="checkbox"/>	Total			120,00

Betal de valgte mellemværender

Betal alle mellemværender

Betalingsbetingelser

Her vises betingelserne i tekst (DK)

Vi modtager følgende kort

Dankort VISA Electron American Express

- ✓ Brugerne er glade for at se, hvorfor de har forskellige mellemværender

”Fint med titel og årsag”

materialenummer er ikke klart, hvorfor det er der”

- !! Dato er ikke forståeligt, og dermed kan de ikke vurdere relevansen. Er det dato for hvornår mellemværendet er opstået/opdateret, eller er det den afleveringsdato, der er overskredet?

” Dato – ikke tydeligt, hvad det er. Formentlig den dag, den blev afleveret – kan ikke se det af systemet. Meget rart at kunne se, at den er afleveret – men ”dato” siger ikke så meget”

”Den kunne jeg godt være lidt usikker på ,om det er dato for, hvornår jeg har afleveret eller dato for, hvornår det skulle have været afleveret”

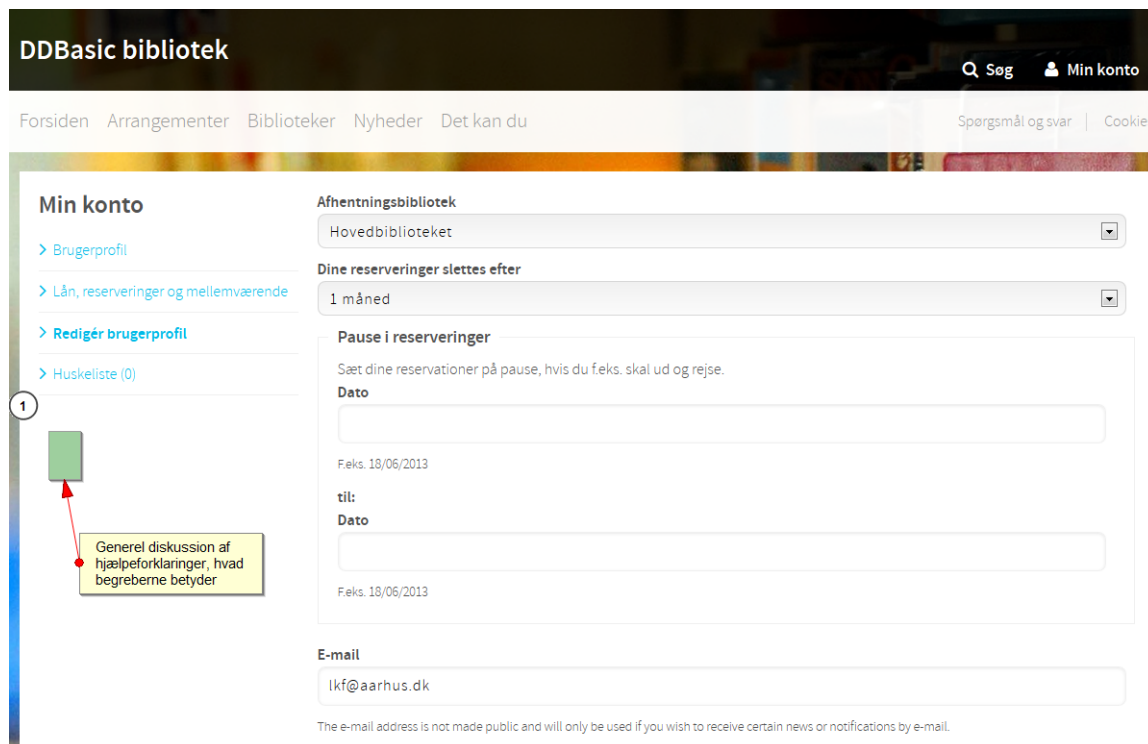
- !! Betaling hhv. delbetaling ville flere af brugerne overveje da de ser de to knapper:

”Vil betale alle på én gang. Har ikke brug for at betale én ad gangen”

”Godt, at man kan vælge at betale enkelte materialer og ikke kun alle”

3.7.7 Ret Profil

- ✓ Brugerne er tilfredse med at se, hvad der er registreret.



- Idé** En bruger vil gerne kunne se, og ændre, hvilke services, vedkommende er tilmeldt, fx påmindelser.

”Kunne godt tænke mig overblik over, hvad jeg er tilmeldt”

- ! En bruger er i tvivl om, hvad ændring af 'Dit bibliotek' betyder.

”Dit bibliotek... man kunne jo godt tænke at det var nyheder fra at bestemt bibliotek..”

- ! På spørgsmål om adresseændring vil nogle brugere forvente, at de kan rette det på denne side, mens andre forventer, at adresse rettes via Folkeregisteret

BEMÆRK, at det vil være forskelligt fra bibliotek til bibliotek, hvad hvordan adresseændring sker – nogle er ikke koblet til Folkeregisteret, men skal selv opdatere.

- ✓ Brugerne forstår godt, at de kan ændre interessdato og at det så gælder for alt, men nogle vil også gerne kunne ændre for enkelte materialer.

”Interesseperiode passer ikke helt ind her – det er meget forskelligt fra bog til bog, hvad man har behov for”

- ! Brugere kender ikke og forstå ikke begrebet 'pause'. Efter forklaring vil flere gerne kunne bruge det i forbindelse med længere rejser.

”Pause ikke tydeligt, hvad det betyder”

”Har brugt den 1 gang – kan den tidligere have været under ”reserveringer” - ville hellere have den der”

”Kan se værdi i sammenhæng med plads i reserveringskø”

”Efter forklaring er den faktisk relevant – god mulighed. Går ud fra, at det er på alt”

- ! Flere brugere er i tvivl om, hvad der sker, hvis de angiver mobilnummer

”Mangler lidt oplysninger om, hvad biblioteket skal bruge oplysningerne til”

”Vil gerne kunne vælge, om jeg får det på mail eller sms”

BEMÆRK, at det vil være forskelligt fra bibliotek til bibliotek, hvad hvordan angivelsen af mobilnummer anvendes – nogle vil bruge det til al korrespondance omkring selvbetjening, andre vil kun bruge det til påmindelser.

- !! Flere brugere misforstår sidens indhold og tror, at de skal udfylde alle felter. Det skal markeres tydeligt, at de kan ændre felter og hvad det vil betyde.

KATH forslag: Det vil måske være mest relevant at samle alle informationer om brugeren på én side, Brugerprofil, hvor det for hver felt angives om de kan rettes eller ej vha. en knap, og hvor konsekvenser forklares tydeligt.

3.8 Spørgsmål og svar

Brugerne bliver spurgt om, hvad de vil gøre, hvis de er i tvivl om noget i selvbetjeningen, når de sidder hjemme. Alle vil prøve at finde et svar i Spørgsmål og svar'

- !! Brugere forventer, at finde en lang liste af konkrete spørgsmål og de tilhørende svar

”Forventer, at der er de mest typiske spørgsmål og svar samt kontaktoplysninger”

”Umiddelbart ville jeg ikke vide hvad jeg skulle gøre hvad jeg skulle gøre når jeg går derind ”

- !!! Brugere bliver forvirrede, da de møder en opfordring til at skrive en kommentar og tolker det til, at de sender en kommentar/spørgsmål, og så får de svar, når deres navn står over kommentarfeltet. Men de vil som regel have brug for svaret her og nu, så mailsvar er ikke relevant.

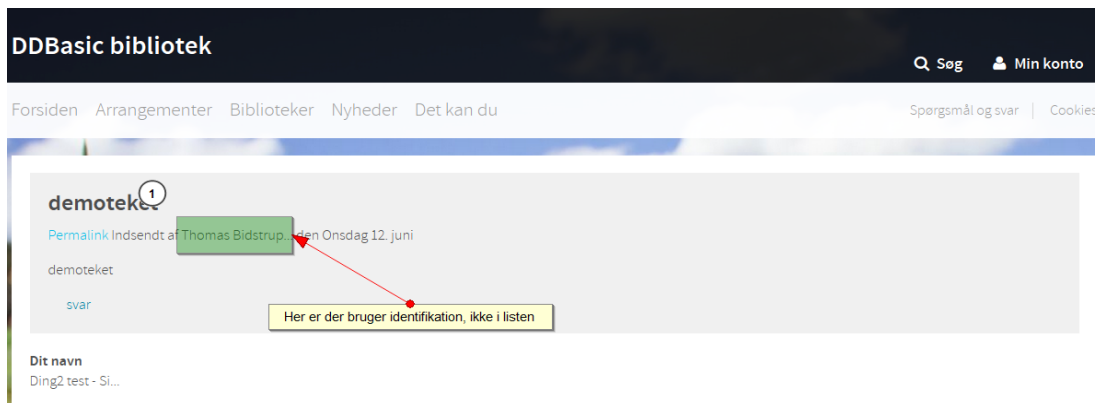
The screenshot shows the DDBasic bibliotek website interface. At the top, there is a search bar and a 'Min konto' link. Below the navigation menu, the 'Det kan du' section is visible on the left. The main content area features two highlighted sections: 'Spørgsmål og svar' and 'Kommentarer'. The 'Spørgsmål og svar' section is highlighted with a green box and a red arrow pointing to a yellow callout box that says 'Forventning: liste med spørgsmål om konkrete funktionalteter'. The 'Kommentarer' section is also highlighted with a green box and a red arrow pointing to a yellow callout box that says 'Forståelse for processen'. Below these sections, there are two comments from 'demoteket' with their respective dates and 'ny' status. A 'Tilføj kommentar' button is visible at the bottom.

”Det er måske bare en søgemaskine, man skriver i. Forstår ikke ordet “Gem” på knappen. Når man klikker på “gem” kommer nyt kommentarfelt - Så kan man svare på sin egen kommentar.”

”Mangler tekst 'hvad skal man kommentere på”

”Svært at gennemskue sammenhængen mellem kommentarer og sider – giver det en dialog eller debatforum”

!!! Brugerne undrer sig, da de finder tidligere kommentarer med navn på person – om det er personale eller bruger. Det ønsker flere af dem ikke.



”Ved kommentarer vil jeg gerne spørges, om navn skal ud”

Idé En bruger foreslår en anden formulering i stedet for 'kommentar'

”Stil et spørgsmål'. Hjælp skulle kunne findes ude i siden”

”Omkring biblioteksbasen vil hun have svar fra biblioteket og ikke fra andre brugere, fordi der er et problem, der skal løses”

Bilag

Bilag A. Fremgangsmåde

Brugertest består i, at et antal testpersoner enkeltvis bruger prototypen af DDBasic til at løse en række opgaver. Under løsningen af opgaverne bliver brugeren bedt om at ”tænke højt”, så det er muligt at følge deres overvejelser og reaktioner.

Testleder sidder sammen med brugeren for at sikre, at han føler sig godt tilpas i testsituationen og husker at ”tænke højt” og samtidig sikre, at testen får karakter af en dialog imellem bruger og testleder. Derfor kan loggerne kan også bidrage med supplerende spørgsmål i dialogen.

Loggerne sidder sammen med testleder og bruger, så de så vidt muligt kan se både bruger og skærmen. Loggerne skriver observationer, både brugerreaktioner og forløb på skærmen.

Brugertest varer op til 2 timer.

Indledningsvis foretager testleder kort interview, der blandt andet kortlægger brugernes interesser, behov og IT-erfaring og sætter brugeren ind i formål og forløb af brugertesten. Som baggrund for interviewet anvendes en Interviewguide.

Opgaveløsningen består i at brugeren gennem samtale med testlederen løser et antal opgaver.

Opgaverne er foruddefinerede, men bruges som en dialog om webstedet. Fra det indledende interview kan eksempler på opgaver, brugeren tidligere har løst, indgå i de konkrete opgaver, der udføres, fx tidligere lån. Det er derfor ikke muligt slaviske at følge de foruddefinerede opgaver.

Afslutningsvis gennemføres et kort opfølgende interview, hvor brugeren får lejlighed til at uddybe og opsummere sine kommentarer til produktet. Ligeledes får testleder og logger mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

Hver observation er kategoriseret som følger:

- ✓ **Godt:** En løsning, som fungerede godt for brugerne.
- Idé** **God idé:** Et brugersforslag, der kan forbedre produktets brugbarhed.
- ! **Kosmetisk problem:** Observationer, der ikke har større betydning for brugbarheden, men som dog generer det generelle indtryk af produktet.
- !! **Forstyrrende problem:** Bør rettes, da det er forstyrrende for brugen af produktet og indebærer, at brugerne anvender uforholdsmæssigt megen tid på at løse en opgave.
- !!! **Alvorligt problem:** Designproblem af så alvorlig karakter, at det er svært eller direkte umuligt at fortsætte brugen af produktet på en meningsfyldt

måde. Brugeren må have hjælp fra andre for at komme videre. Herunder situationer, hvor brugeren synes, at produktet forlanger unødvendige oplysninger eller handlinger.

En observation er medtaget som problem uafhængigt af, hvor mange brugere, der oplevede det, dvs. alle brugere har ikke nødvendigvis været generet af et givent problem. Såfremt én bruger er stødt ind i problemet, vurderer vi, at der er risiko for, at andre vil opleve noget tilsvarende, når produktet tages i brug.

Observationerne bringes på anonymiseret form af hensyn til de deltagende testpersoner. Som en følge heraf anvendes ”han” som betegnelse for alle brugere uanset køn.

Bilag B. Deltagere

Der deltog 7 personer i brugertestforløbet. De var udvalgt, så de i videst muligt omfang afspejlede vigtige kendetegn ved den målgruppe, produktet henvender sig til.

Brugere, der efter annoncering på Aakb's hjemmeside tilmeldte sig, blev kontaktet af Aakb's kontaktperson for mere detaljerede oplysninger om interesser (job, hobby) og medieforbrug, derefter foretog testleder udvælgelse blandt de indkomne.

Det var valgt ikke at fokusere på alder, men i stedet at have fokus på interesseområder for at nå videst muligt rundt i søgefunktionalitet.

Overblik over testdeltagerne:

St, M-50+

Interesser, fag/job: historie, sprog, russisk

Interesser, fag/hobby: retspleje, samfund

Interesser/skøn: krimi

Interesser/musik: Barok, slavisk liturgi, Abba

Interesser/film: måske lidt tegnefilm

Medier: Bøger, musik

Th, M-ca. 40

Interesser, fag/job: Journalistik

Interesser, fag/hobby: Lyd

Interesser/skøn: Romaner, noveller, poesi, lyd

Interesser/musik: jazz

Interesser/film: dokumentar

Medier: Bøger, musik

E, M-30-35

Interesser, fag/job:

Interesser, fag/hobby: sport, skak, IT/PC, Kogebøger, samfundsforhold, politiske erindringer

Interesser/skøn: spænding, krimi, historiske romaner

Interesser/musik:

Interesser/film: nye TV-serier (Madmen, Sopranos..) Underholdning

Medier: Bøger, lidt film (impuls)

Ti, K-30-35

Interesser, fag/job: Kommunikation, ledelse, organisation, CSR, HR, diskursanalyse

Interesser, fag/hobby: Hunde, madlavning, børn

Interesser/skøn: Romaner, Biografier

Interesser/musik: Pop, Rock

Interesser/film:

Medier: Bøger

Si, K-25-30

Interesser, fag/job: Sundhed, kost, fysiske/psykiske sygdomme

Interesser, fag/hobby: Sy- og strikkebøger

Interesser/skøn: Meget bredt: Gerne alt fra en forfatter

Interesser/musik:

Interesser/film: Fra Filmstriben: thriller, drama, ungdomsfilm

Medier: Bøger

A, K-20-25

Interesser, fag/job: socialfagligt, psykologi, neuropsykologi

Interesser, fag/hobby: geografi, lokal kultur, sprog

Interesser/skøn:

Interesser/musik: Kristen, klassisk

Interesser/film: dokumentar

Medier: Bøger, film

M, K-20-25

Interesser, fag/job: naturvidenskab

Interesser, fag/hobby: Insektbestemmelse

Interesser/skøn: ALT

Interesser/musik:

Interesser/film:

Medier: Bøger

Bilag C. Anvendt udstyr

Brugertest foregik i et undervisningslokale på Hovedbiblioteket hos Aarhus Bibliotekerne. Lokalet havde et antal Pc'er, hvor brugeren sad ved den ene, mens loggerne brugte bærbare Pc'er for at sidde, så de kunne følge med på brugerens skærm samtidig.

Til de 3 første test er der optaget lydspor af brugertest.

Der har udelukkende været testet på Windows PC, og der har IKKE været anvendt 'små' enheder, såsom smartphones og tablets.

Der blev udelukkende anvendt Firefox browser

Brugerne blev spurgt, om de anvender smartphone og/eller tablet, men det blev ikke prøvet, da der er tale om en Beta, hvor 'responsive design' ikke er implementeret overalt.

Tilsvarende fik brugerne ikke valg mht. browser, da styling mm. Ikke er klar til Internet Explorer endnu.

Sitet DDBasic var derfor åbnet i Firefox, når brugeren kom.