
Øvelse 3

Interview

Udarbejdet for
Menneske-Maskin Dialog ved DTU

Januar 2002

Udarbejdet af Gruppe 18 ved Ida Cecilie Willemoes-Wissing og Jonas Rabbe

Indhold

1. Fremgangsmåde 3
 - 1.1. Anvendt metode 3
 - 1.2. Diskussion af metoden 3
 - 1.3 Interview personer 3
 2. Interviewresultater 5
 - 2.1. Forventninger til webstedet 5
 - 2.2. Det nuværende websted 6
 - 2.3. Brug af biblioteket 7
 3. Målgruppebeskrivelse 8
 - 3.1 Vigtigste forventninger 8
 - 3.2 Tekniske forkundskaber 8
 4. Brugerkaraktistikker 9
 - 4.1 Brugerkaraktistik 1 9
 - 4.2 Brugerkaraktistik 2 9
 5. Scenarier 10
 - 5.1 Scenarie 1 10
 - 5.2 Scenarie 2 10
 6. Resultater fra kortsortering 11
 - 6.1 Vigtigste arbejdsopgaver 11
 - 6.2 Skitse til menustruktur 11
 - 6.3 Konklusioner 12
 - 6.4 anbefalinger til udviklere 12
 7. Erfaringer 13
- Appendiks A - Checkliste 14
- Appendiks B – Arbejdsopgaver til kortsortering 15
- Appendiks C - Kommentarer 16

Copyright 2002 Gruppe 18. Det er tilladt at kopiere og citere denne rapport helt eller delvis under forudsætning af præcis kildeangivelse. Ved kopiering skal hele denne notits desuden indgå i det kopierede materiale.

1. Fremgangsmåde

Til denne opgave skulle vi udføre interviews med kortsortering. Vi skulle interviewe potentielle brugere til et nyt websted for Lyngby-Taarbæk kommunes biblioteker.

1.1. Anvendt metode

Vi har brugt et almindeligt interview med åbne spørgsmål. Vi har udspurgt brugeren om bl.a. deres forventninger til bibliotekernes websted. Den fulde checkliste over de emner vi ville rundt om i et interview ses i appendiks A.

Efter interviewet lavede vi kortsortering med 26 kort. De forskellige arbejdsopgaver på kortene fandt vi ved at kigge på den nuværende hjemmeside, samt nogen opgaver vi fandt frem til.

Alle arbejdsopgaverne kan ses i appendiks B.

De blev bedt om at dele opgaverne (kortene) op i grupper, så de hørte sammen, give grupperne navne, og prioritere opgaverne inden for grupperne.

De blev derefter bedt om at finde de 15 vigtigste arbejdsopgaver og prioritere dem.

1.2. Diskussion af metoden

Der blev anvendt interview og kortsortering som beskrevet i Rolf Molich: Brugervenligt Webdesign, kap. 4.

Interview succesen afhænger i høj grad af interviewerens dygtighed. Det gælder om at få den interviewede til at fortælle alt hvad der er vigtigt, og det er ikke alle der kan det. Desuden afhænger det også af hvem man interviewer, man skal gerne komme rundt i hele målgruppen.

Men selve det at interviewe for at undersøge hvad personer mener, er jo ikke særligt revolutionerende, det er noget der bruges til mange formål.

Kortsorteringen er som sagt beskrevet i vores lærebog, og derfor regner vi med det er en velafprøvet teknik.

Man kunne dog være bange for at brugere ville være tilbøjelige til ikke at finde på nye opgaver, især hvis man har mange kort.

1.3 Interview personer

Vi har interviewet 5 personer, der alle falder ind i målgruppen: Almindelige borgere i Lyngby-Taarbæk kommune. Personerne var fra 20-65 år.

Interviewene fandt sted d. 17.01.2002-20.01.2002.

Interviewpersonerne er udvalgt efter hvilke vi kunne få fat i, hvilket også betyder der er en skæv fordeling af aldersgruppen og deres beskæftigelse. Da dette var en øvelse kunne det nok desværre ikke være anderledes. De fleste var også rimeligt internet erfarne.

Det er fælles for alle personerne at de bruger biblioteket.

De interviewede brugere er både mænd og kvinder, men der er gennem rapporten brugt 'han' om alle brugere.

Et skema over de interviewede personer ses her:

Nr.	Beskæftigelse/uddannelse	Ca. alder	Kender Lyngby-Taarbæk kommunes bibliotekers hjemmeside?	Internet erfaring
1	studerende	23	Ja (bruger ofte)	Erfaren
2	studerende	22	Ja (bruger ofte)	Erfaren
3	pensionist	65	Ja (lidt)	Begynder
4	civilingeniør	26	Nej	Meget erfaren
5	studerende	23	Ja (lidt)	Meget erfaren

Internet erfaringen er bygget på et skøn, da vi ikke fik adspurgt de interviewede.

2. Interviewresultater

Interviewresultaterne fra de 5 interviews er samlet efter de områder hvor kommentarerne hører til. På den måde bliver der under hvert punkt lavet et sammendrag af, hvad de forskellige personer havde at sige. Her er også medtaget observationer og udtalelser fra kortsorteringen, i det omfang de udtrykker noget mere kvalitativt, der synes relevant at medtage her.

De enkelte personer vil blive refereret til som nr. 1, nr. 2...

Hvis der bliver kommenteret på interview personernes udtalelser, bliver det beskrevet som *Interviewerens kommentar:...*

2.1. Forventninger til webstedet

Generelt

Alle de interviewede forventede at finde praktiske oplysninger, så som åbningstider og adresser. De prioriterede også dette meget højt, det var noget de helt sikkert ville bruge webstedet til.

Alle forventede også at man kunne se hvilke bøger man havde lånt, forny disse og reservere bøger. Denne funktionalitet blev der lagt stor vægt på. Ved reservationen nævnte en enkelt bruger, nr. 2, at det ville være rart at kunne se hvor mange der stod kø til en bog. Hvis der er seks mennesker i kø, kan det jo tage op til et halvt år at få bogen, og så ville brugeren nok få den på en anden måde.

Bruger nr. 2 ønskede en funktionalitet hvor man kunne få lagt bøger til side, som var hjemme på biblioteket. Han bruger webstedet til at finde ud af, om han skal gå på biblioteket eller ej.

Interviewerens kommentar: Ikke et urimeligt krav. Men denne arbejdsopgave stiller nok større krav til personalet, end til webstedet. Personalet skal her rimeligt ofte holde øje med om de skal lægge noget til side.

Bruger nr. 5 forventede at information om biblioteket der var vigtig for den brugere, f.eks. flytning eller ombygning ville fremstå tydeligt på webstedet.

Bruger nr. 3, og til dels nr. 1, forventede at finde oplysninger om kulturelle arrangementer på biblioteket.

Bruger nr. 3 forventede også at få at vide hvornår der var kommet nye bøger på biblioteket, og hvilke der kom. Han går på biblioteket rimeligt ofte, og vil gerne følge med i hvilke nye bøger der kommer.

Bruger nr. 4 forventede at finde oplysninger om gebyrer for overskredet lånetid.

Med hensyn til sikkerhed, var den eneste der var betænkelig ved at indtaste f.eks. CPR nr. bruger nr. 3. Men han var kun lidt betænkelig, da han generelt stoler på et sted som biblioteket.

De andre brugere nævnte at et CPR nr. alligevel er rimeligt nemt at få fat i.

Bruger nr. 4 og 5 forventede at finde en elektronisk udgave af klasseregisterkataloget på webstedet. Det måtte også gerne være kort hjælp til hvordan man benytter klasseregisteret.

Søgning

Alle de interviewede forventede at finde søgemuligheder på hjemmesiden. De vil gerne søge i bibliotekets bog/materiale database. Dette var også blandt de funktionaliteter der er vigtigst for de fleste af de interviewede.

Desuden ville bruger nr. 3 gerne have at den så ud som den der fandtes på bibliotekets computere, for det var han vandt til.

Der var også nogen forslag til udvidelser af søgningen. Nr. 2 ville gerne kunne søge på generelle kategorier, f.eks. krimier på engelsk. Nr. 4 synes det var vigtigt med billeder af materialet. Begrundelsen her var, at han læser mange tegneserier, og kan huske hvilke han har læst ud fra forsiden, og ikke forfatteren/titlen.

Nr. 4 kom med den betragtning under kortsorteringen at 'enkel søgning' og 'søgning på bibliotekets hjemmeside' burde slås sammen. På den måde kom man ikke til at søge et forkert sted, og brugeren er ligeglad med om man søger i bibliotekets bogdatabase, eller hjemmesideindekset. Der kan så være nogle problemer i visning af søgeresultater. En løsning ville være at vise resultaterne side om side med resultater fra bog databasen og resultater fra hjemmesiden.

Interviewerens kommentar: Dette virker meget rimeligt, og som en god ide. Ud fra det som vi er blevet forløst om, virker det som sandsynligt at brugerne vil blive forvirret over 2 simple søgninger.

Ting der ville være overflødige

Her havde brugerne lidt mere forskellige holdninger.

Bruger nr. 2 mente at information om kulturelle arrangementer, og hvem der udstiller på biblioteket er overflødige.

Bruger nr. 3 og 4 kunne ikke lige komme i tanke om noget, nr. 3: "Det er vel ikke overflødigt så længe det handler om biblioteket".

Bruger nr. 1 nævnte, at han ikke lægger mærke til ting han ikke har brug for på en hjemmeside, så derfor kan de sagtens være der for hans skyld.

Bruger nr. 5 mente at det var overflødigt hvis der på forsiden er store links til noget biblioteksfagligt. Det må gerne være der, men ikke på forsiden!

Ting der ville være rare at have, men som ikke forventes af en sådan hjemmeside

3 af brugerne (nr. 1, 2 og 5) ville gerne have anmeldelser eller anbefalinger af bøger. Der kunne eventuelt være links til andres anmeldelser af bøgerne.

Dette ville hjælpe dem til at finde nogen bøger de gerne vil læse, eller til at få læst andre bøger end de plejer at læse.

Bruger nr. 1 ville også gerne have et forum til at diskutere bøger med andre brugere af hjemmesiden, for på den måde at finde gode bøger.

Interviewerens kommentar: Dette synes vi er en god ide, og det ville også give hjemmesiden noget 'merværdi'. Dette er ikke noget man kan på selve biblioteket.

Bruger nr. 1 ville gerne have at biblioteket havde en kalender med forskellige arrangementer, både kulturelle, men også ting som f.eks. bogudsalg.

Mht. bogudsalg kunne han også godt tænke sig at der var en liste over de bøger der blev solgt, så man i forvejen kunne bestemme sig for om det var værd at tage der ned.

Bruger nr. 3 ville gerne have en oversigt over kulturelle arrangementer på Sophienholm og i det nye Kulturhus, da han bruger disse meget. Det er dog ikke altid han opdager at der sker noget, da han mest bare kigger efter plakater rundt omkring.

2.2. Det nuværende websted

Det er lidt forskelligt hvad, og hvor meget brugerne har brugt det nuværende websted, selvom de alle er interesserede i at bruge bibliotekernes websted.

Bruger nr. 1 og 2 bruger hjemmesiden meget. Mest til se hvad de har lånt, til at søge efter bøger, og reservere bøger. Til at forny lånte bøger.

Bruger nr. 3 har været på hjemmesiden en enkelt gang eller to.

Bruger nr. 4 har ikke været inde på den.

Bruger nr. 5 har brugt hjemmesiden et par gange, mest til at søge efter bøger, for at se hvad de havde.

Gode ting

De brugere der har brugt den nuværende side, er tilfredse med deres lånerstatus, de synes den måde det bliver vist på er god.

Bruger nr. 1 synes at søgningen virker godt, og nr. 2 at reservationsfunktionaliteten er god.

Bruger nr. 5 synes at menuen er nem at finde rundt i.

Interviewerens kommentar: Det er vigtigt at holde fast i de gode ting ved et redesign af en hjemmeside. Man skal dog nok passe på hvis der er ting som kun 1 person synes er godt, eller ting som nogen synes er dårligt, og andre godt kan lide. En ting er også hvad brugerne siger, for at få fastslået hvad der er godt ved hjemmesiden skal man nok foretage en brugertest.

Dårlige ting

Bruger nr. 2 mener siden generel er dårlig. Dette er primært fordi menuen ikke virker på han computer. (Menuen er en Java menu, som åbenbart ikke er helt platformsuafhængig). Den alternative menu er uoverskuelig og meget svær at finde rundt i.

Han mente også at søgningen er svær at bruge, den er for biblioteksfaglig. Hvis man ikke er enig med bibliotekets klasseregister i emneopdelingen, er det svært at finde det rigtige. F. eks. er 'hest' og 'ridning' to forskellige emner, men brugeren ville gerne have alle disse bøger ved kun en søgning.

Han plejer at bruge en søgemaskine på nettet eller amazon.com for at finde ISBN på den bog han ønsker, for derefter at finde ud af om biblioteket har den.

2.3. Brug af biblioteket

Der blev også spurgt til interviewpersonernes nuværende brug af biblioteket, altså det fysiske bibliotek.

Bruger nr. 1 låner ofte bøger, men bruger også læsesalen, går til arrangementer og bogudsalg.

Bruger nr. 2 går ca. på biblioteket en gang om måneden. Låner både skøn og faglitteratur.

Bruger nr. 3 går på biblioteket ca. hver 3. uge. Han bruger søgesystemet på bibliotekets computere en del. Låner skønlitteratur og lidt faglitteratur.

Bruger nr. 4 går sjældent på biblioteket, ca. 1 gang halvårligt (+ aflevering) for at låne tegneserier.

Bruger nr. 5 går ikke på biblioteket så tit. Låner engang imellem skønlitteratur og faglitteratur. Han går mest på biblioteket hvis han alligevel er i nærheden, og så kigger han bare lidt, eller læser en tegneserie. Låner ikke så tit noget, da han glemmer at aflevere det, og ikke gider at betale bøder.

3. Målgruppebeskrivelse

Målgruppen 'almindelige borgere i Lyngby-Taarbæk kommune' er meget bred. Det drejer sig om personer i mange aldersgrupper og socialklasse. Der vil også være stor forskel på hvor stor internet erfaring brugerne har.

3.1 Vigtigste forventninger

Det vigtigst for disse brugere er at kunne se bibliotekernes beliggenhed og åbningstider, og at kunne søge efter bøger, i bibliotekets database.

Søgningen skal være nem og enkel, men der må gerne være avancerede muligheder. Der må også gerne være søgning ud over den normale, 'biblioteksfaglige' søgning, f.eks. på bestemte genrer.

Det er også vigtigt at kunne se sin låner status; hvilke bøger man har lånt, hvornår de skal afleveres. Man skal kunne reservere og forny bøger.

Generelt vil målgruppen ikke gå på biblioteket forgæves. Det er selvfølgelig forskelligt hvad der forgæves. Nogen vil have at vide om bestemte bøger er hjemme, andre om der er kommet nye, eller hvad tid et bestemt arrangement på biblioteket er.

Der er nogen i målgruppen der er ligeglade med kulturelle aktiviteter på biblioteket eller i kommunen, men der er også nogen der gerne vil have det at vide. Så kulturelle aktiviteter er nok ikke det vigtigste for målgruppen, og må ikke 'være i vejen' for det de opfatter som de primære biblioteksfunktioner; søgning, reservation, fornyelse af lån, lånerstatus, og praktisk information. Men det er nok en god ting at have information om kulturelle arrangementer.

Desuden kan vi på basis af vore interviews og kortsortering sige, at brugerne generelt ikke skelner mellem kulturelle arrangementer på biblioteket og resten af kommunen (eks kulturhuset).

3.2 Tekniske forkundskaber

De tekniske forkundskaber er som sagt meget forskellige. Vi har ikke fået indtryk af den store forskellighed med vores interviewpersoner, da 4 ud af 5 havde meget erfaring med internettet.

Men man kan forvente at brugerne alle er nogen der har gået på biblioteket før. Så de ved hvad det vil sige at låne og reservere bøger mv. Man kan muligvis også antage at de har prøvet at bruge bibliotekets bogdatabase på biblioteket, hvis de vil finde på at bruge bibliotekernes hjemmeside.

Generelt vil siden også være interessant for bruger der ikke er særligt bekendt med internettet. Men det er ikke sikkert de vil finde på at lede efter siden, da de måske ikke overvejer hvilke fordele det kunne have.

Dem der er mere erfarne internet brugere, vil nok mere forsøge aktivt at finde webstedet. Det betyder dog ikke at de er 'eksperter' i at bruge websteder!

Generelt kan det siges i målgruppen findes alle former for tekniske forkundskaber. Det er vigtigt at designet tager højde for dette, så det både understøtter erfarne brugere, og nybegyndere.

4. Brugerkarakteristikker

4.1 Brugerkarakteristik 1

Jens:

Jens er 24 år og studerende på DTU. Han bruger ikke biblioteket så meget, men han låner dog både fag og skønlitteratur. Han låner også en del tegneserier.

Jens har en kæreste, Louise, der bor på kollegiet. Hun bruger også biblioteket, og de afleverer/låner tit bøger for hinanden.

Han bruger ofte Internettet, og har også lavet et par hjemmesider. Han har en gratis, hurtig opkobling på sit kollegium, og er derfor meget på.

Han bruger den nuværende hjemmeside, og synes det vigtigst er, at han kan reservere, søge og se hvad der er hjemme. Og så vil han gerne forny, hvis nu han ikke lige kan nå på biblioteket inden lånetiden er løbet ud.

Han bruger den til at finde ud af hvilke bøger der er hjemme, så han kan se om han gider tage på biblioteket.

Han vil gerne have det hele fungerer så hurtigt og nemt som muligt. Han vil ikke have information om kulturelle arrangementer, udstillinger eller lignende. Det er ikke det han kommer på biblioteket for.

Tingene skal gå nemt og hurtigt, og han vil have alle informationer på én gang. Hvis der f.eks. er mange lånere i kø før ham, gider han ikke låne bogen.

4.2 Brugerkarakteristik 2

Lene:

Lene er 50 år og lærer. Hun bor i Lyngby centrum. Hun bruger ofte biblioteket, og læser mange skønlitterære bøger og ind i mellem et par fagbøger. Hun er meget glad for at gå til kulturelle arrangementer, både på biblioteket, i det nye kulturhus og på Sophienholm.

Lene er skilt og har 2 børn, der begge bor med deres ægtefæller i Jylland.

Lene har fået en computer med modem for et par måneder siden. Hun er ikke så meget på Internettet ('det er jo dyrt'), og bruger det mest til e-mail for at holde kontakt med børnene. Hun synes det med computeren er spændende, for der er mange muligheder, men også lidt svært.

Hun vil gerne bruge Internettet lidt mere, men synes ikke altid det er lige nemt at finde ud af.

Lene synes at det ville være smart at hun kunne bruge biblioteket hjemmefra, men ved ikke helt hvor mange ting hun kan finde på hjemmesiden.

5. Scenarier

5.1 Scenarie 1

Jens er lige startet til ju-jutsu og vil gerne se om biblioteket har nogen bøger om emnet.

Han går ind på bibliotekets hjemmeside for at søge efter bøger. Han finder en del, og ser at nogen er hjemme på Stadsbiblioteket. Dem skriver han ned, så han hurtigt kan finde dem på biblioteket i eftermiddag.

Han checker også sin låner status, og finder ud af at han har nogen bøger der skal afleveres i morgen.

Han skynder sig at finde dem, så han husker at få dem med. Han checker altid hvornår bøgerne skal afleveres, da han ikke gemmer lånesedlerne.

5.2 Scenarie 2

Lene møder sent om onsdagen og bruger som regel morgenen på at læse weekendavisens bogtillæg og gå ind på bibliotekets hjemmeside for at se om der er kommet nogen nye bøger, hun gerne vil låne. Hun kigger også efter bøger som kolleger har anbefalet – der er en gruppe af lærerne på skolen der sørger for at holde hinanden orienterede om de bøger de har læst.

Hvis de bøger hun leder efter er udlånt plejer hun at reservere dem. Hvis de er hjemme, låner hun dem på vej til arbejde hvis hun kan nå det, så kan hun også diskutere dem med kollegaerne i frokostpausen.

Hun kigger også om hvad hendes lånerstatus er, og kigger om der er nogen bøger hun har hjemme som hun ikke har fået læst, og derfor skal fornyes. Lene har ofte mange bøger hjemlånt, da hun får mange gode anbefalinger.

Til sidst kigger Lene efter om der er nogen spændende kulturelle arrangementer, eller en ny udstilling på Sophienholm.

6. Resultater fra kortsortering

6.1 Vigtigste arbejdsopgaver

Til at fastlægge disse, har vi benyttet resultaterne fra brugernes prioritering af de 15 vigtigste opgaver.

Der var i alt 21 opgaver der blev prioriteret.

Sammendraget af deres prioriteringer er lavet som følger:

For hver brugers prioritering bliver en arbejdsopgave givet fra 1 til 15 point efter deres prioritering. Derefter er det samlede antal point for en opgave fundet, og dem med de højeste point er medtaget.

Prioriteringen er:

- 1: Se hvad du har lånt.
- 2: Forny lån
- 3: Reserver materialer
- 4: Bibliotekernes åbningstider
- 5: Avanceret søgning
- 6: 'Bibliotekaren anbefaler'
- 7: Bibliotekernes adresser og telefon/email.
- 8: Nyt udlånsmateriale på bibliotekerne
- 9: Biblioteker i kommunen *
- 10: Enkel søgning **
- 11: Se gebyrer for overskredne lån
- 12: Find landsdækkende bibliotekshjemmesider og søgedatabaser
- 13: Tidsskrifter
- 14: Klasse register
- 15: Aviser

* En bruger mente at dette var det samme som deres adresser

** Grunden til denne lave placering er, at to brugere ikke havde medtaget den. De mente begge at den enkle søgning var ubrugelig, og det var nemmere at søge med den avancerede. Dette afspejler nok at brugerne har høj internet erfaring, og i hvis vi havde haft et mere repræsentativt udvalg af test deltagere, havde denne opgave nok have været placeret højere.

6.2 Skitse til menustruktur

Her blev resultaterne fra opdelingen i grupper brugt. Der var nogen ting brugerne var enige om, og andre de var stærkt uenige i. Her følger en skitse, som forsøger at sammendrage deres meninger og følge flertallet. Overskrifterne er dannet på samme måde. Hvis der er en / i, betyder det to muligheder, som kan benyttes.

Min/Din lånerstatus: (nogen brugere mente din var mere naturligt end min)

Se hvad du har lånt

Forny lån

Reserver materialer

Information om udlånstider

Se gebyrer for overskredne lån

Praktiske oplysninger:

Biblioteker i kommunen

Bibliotekernes åbningstider

Bibliotekernes adresser og telefon/email

Information om fysiske faciliteter

Information og computere/internet på biblioteket

Søg/Søgning:

Enkel søgning (evt. + søgning på hjemmesiden, jvf. bruger nr. 4)

Avanceret søgning

Klasseregister

Hvad skal jeg låne?/Udlån:

'Bibliotekaren anbefaler'

Nyt udlånsmateriale på bibliotekerne

Andre biblioteker:

Find andre (uden for Lyngby-Taarbæk kommune) biblioteker og deres hjemmesider

Find landsdækkende bibliotekshjemmesider og søgedatabaser

Tidsskrifter og Aviser:

Tidsskrifter

Aviser

Oplysninger om biblioteket/Administrationsoplysninger:

Spørg biblioteket

Nyheder fra biblioteket: nye ansatte, ombygning, flytning mv.

Administration af biblioteket, leder ansatte

Ledige jobs på biblioteket

Kultur/Kulturelle arrangementer:

Kulturelle arrangementer på bibliotekerne

Kulturelle arrangementer i Lyngby-Taarbæk kommune

Søg på hjemmesiden:

Søg efter informationer på selve hjemmesiden.

6.3 Konklusioner

Selv om nogen af brugerne gerne ville se hvilke kulturelle arrangementer der var i både kommunen og på biblioteket, så var dette ikke så vigtigt for dem som andre funktioner. Det er helt tydeligt at de vigtigste ting er selve kerne-biblioteksfunktionerne.

En anden interessant ting er, at der er mange der synes det er vigtigt med 'bibliotekaren anbefaler'. Dette er ikke noget der findes (så vidt vi ved!) på det nuværende websted, men man kunne overveje at udvikle en sådan funktionalitet.

6.4 Anbefalinger til udviklere

På baggrund af kortsorteringen og til dels også interviewene, kan vi komme med følgende anbefalinger:

- Gør bibliotekernes åbningstider og adresser synlige på startside
- Gør søgningen effektiv, og nem at finde
- Lav et godt system til reservering, fornyelse af lån, oversigt over lån. Gør dette nemt at finde.
- Tal med bibliotekarerne om muligheden for at lave et 'hjørne' af webstedet med anbefalinger.
- Lav opdateringer med nyt materiale ofte. Brugere vil gerne vide der sker noget.
- Lav ikke søgning på selve hjemmesiden, ved mindre den kan integreres i den simple søgning. Den er ikke særlig vigtig for brugerne, og betragtningen om at det ville forvirre er nok sand. (ud fra vores begrænsede kendskab til brugervenlighed)

7. Erfaringer

Interview:

Det er ikke helt nemt at lave et godt interview. Det er for det først svært at få fat i nogen fra målgruppen.

Der er også svært at finde på emner man skal komme rundt om, vi synes ikke der var så forfærdeligt mange på en biblioteks side. Vi kunne muligvis have spurgt mere detaljeret (f.eks. hvad er dine forventninger til søgning), men så ville vi vel have udvalgt hvad der er vigtigst på forhånd. Når man har lidt større erfaring, kan man nok finde ud af at spørge mere indgående/detaljeret til det brugeren synes er vigtigt.

Dette bringer os til det tredje punkt, det er meget svært at interviewe. Man skal virkelig være god til at lytte, og god til at vide hvornår man skal spørge. Det er svært ikke at gå frem efter de punkter man har skrevet ned. Det er også svært at få brugen til at snakke.

Det var også svært fordi vi ikke havde 'set' et interview. Brugervenlighedstest er også noget der kræver erfaring, men der blev brugt mere tid på at gennemgå det ved forelæsningen. Vi havde også IKEA rapporten at støtte os til, den forklarede jo tydeligt hvordan en test foregik, og hvad resultatet af en sådan er.

Kunne man evt. se 'resultatet' af et interview, eller se selve et interview, enten 'live' eller på video.

Kortsortering:

Det er meget svært at bruge det med opdelingen af arbejdsopgaver til noget, eller det kræver i hvert fald god øvelse. Alle vil have en lidt forskellig holdning, og man skal være *meget* professionel for ikke at lade det færdige resultat være farvet af ens egne holdninger.

Desuden er det svært at få overblik over denne opdeling, det er meget svært at samle det kvantitativt, og det kræver stort overblik at gøre det kvalitativt.

Her ville det også have været rart med et eksempel på hvordan det var blevet brugt.

Appendiks A - Checkliste

Checklisten til interviews. Den samme liste blev brugt til alle interviews.

- Vil du være interesseret i at bruge Lyngby-Taarbæk kommunes bibliotekers hjemmeside?
- Hvad vil du forvente at der findes på en hjemmeside for Lyngby-Taarbæk kommunes biblioteker?
- Hvad vil være vigtigst for dig på Lyngby-Taarbæk kommunes bibliotekers hjemmeside?
- Hvad vil være ligegyldigt, eller overflødigt?
- Kender du den nuværende hjemmeside?
- Hvad kan du godt lide ved den?
- Hvad er dårligt eller overflødigt
- Vil du være nervøs ved at indtaste personlig information, f.eks. CPR. Nr. på bibliotekernes hjemmeside?

Til alle spørgsmål (undtagen kender du den nuværende...) blev der selvfølgelig spurgt uddybende, hvorfor, hvordan.

De forskellige emner blev der talt om i forskellig rækkefølge, ligesom formulering blev forskellig ved alle interviews.

Appendiks B – Arbejdsopgaver til kortsortering

Der blev brugt 26 kort, der var nummereret tilfældigt. Der var ingen brugere der lavede nye opgaver, dog var der en der kopierede 2, da han mente de hørte til i 2 grupper.

Forny lån

Find landsdækkende bibliotekshjemmesider og databaser

'Bibliotekaren anbefaler' – evt. på baggrund af hvilke bøger du kan lide

Spørg biblioteket

Information om udlånstider (14-dages lån, lån af musik/video, mv.)

Administration af biblioteket, leder, ansatte

Enkel søgning efter materialer (bøger, musik, mv.)

Avanceret søgning (på forfatter, titel, ISBN, klasse nr. , mv.)

Nyt udlånsmateriale på biblioteket

Nyheder fra biblioteket: nye ansatte, ombygning, flytning mv.

Bibliotekernes adresser og telefon/email

Tidsskrifter (hvilke der holdes, er de til udlån)

Biblioteker i kommunen

Reserver materialer (bøger, musik, mv.)

Søg efter informationer på selve hjemmesiden

Information om computere/internet på biblioteket

Bibliotekernes åbningstider

Se hvad du har lånt

Find andre (uden for Lyngby-Taarbæk kommune) biblioteker og deres hjemmesider

Ledige jobs på bibliotekerne

Se gebyrer for overskredne lån

Aviser (hvilke der holdes, er de til udlån)

Klasse register

Kulturelle arrangementer på bibliotekerne

Kulturelle arrangementer i Lyngby-Taarbæk kommune

Information om fysiske faciliteter (adgangsforhold, handicap toiletter, osv.)

Appendiks C - Kommentarer

Gruppemedlemmernes tidsforbrug:

Jonas: 16 timer

Ida: 21 timer

Kommentarer til opgaven:

Den var svær at komme i gang med! Se erfaringerne.

Se evt. også de DTU evalueringer der kommer ind...

Desuden er det svært at holde resultaterne fra kortsorteringen på 2 sider. Der er mange lister mv.