

# Indhold

<b>1. Sammenfatning</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Brugernes adfærd på webstederne</b> .....	<b>3</b>
Stor tilfredshed med webbaseret selvbetjening .....	3
På biblioteket kan man få inspiration.....	4
Brugernes adfærd på bibliotekets websted: Find, bestil og hurtigt væk igen.....	4
Brugerne er målrettede – ingen er "surfere" .....	6
En stor del af de webbaserede services benyttes ikke.....	7
<b>3. Sådan giver man brugerne services, som de ikke ved findes</b> .....	<b>9</b>
Bibliotekernes nuværende strategier .....	10
Direkte adgang til services når man har behov for dem .....	12
Eksempler på direkte adgang til services.....	15
<b>4. Hvad forhindrer brugerne i at låne?</b> .....	<b>22</b>
Intet relevant i søgeresultatet.....	24
Intolerance over for stavefejl .....	24
Tekniske fejl.....	26
Søgefeltets formål er uklart .....	27
Biblioteket har ikke materialet .....	28
Link på forfatternavn vildleder .....	28
Besked om mange hits.....	29
Lokale problemer på de enkelte biblioteker .....	30
<b>5. Tips til brugervenligt design</b> .....	<b>31</b>
Generelt om websiderne .....	31
Login.....	35
Søgeresultat.....	37
Fuldstændig visning .....	39
Ingen søgeresultater – hjælpeside.....	41

Lånerstatus og genlån .....	42
E-mail-besked.....	44
Top 10.....	45
Nye bøger – Nyt på hylderne .....	45
Forside .....	47
Åbningstid.....	48
Bøder og takster.....	49
Arrangementer.....	50
Linksamling.....	51
Børn & unge.....	51
Søg på webstedet.....	52
Artikler .....	52
Andre nyttige services.....	53
<b>6. Hvordan er undersøgelsen gennemført .....</b>	<b>56</b>
Formål med usability-testen.....	57
Fremgangsmåde.....	57

# Sammenfatning

*Det brugervenlige elektroniske bibliotek* er en landsdækkende undersøgelse af danske folkebibliotekers websteder, som UNI•C Usability har gennemført i efteråret 2002. Undersøgelsen baserer sig på usability-test af følgende bibliotekers websteder:

- Kolding Folkebibliotek
- Københavns Kommunes Biblioteker
- Middelfart Folkebibliotek
- Silkeborg Bibliotek
- Århus Kommunes Biblioteker

Den samlede konklusion på undersøgelsen er, at bibliotekernes websteder leverer en eftertragtet service med de nye muligheder for selvbetjening, men at bibliotekerne kan betjene lånerne bedre ved at gøre webstederne mere brugervenlige.

De grundlæggende services, brugerne efterspørger, er til stede på alle bibliotekernes websteder. Det drejer sig om bibliotekskatalogets søge- og reservationsmuligheder samt lånerstatusfunktionen. Undersøgelsen viser, at webstedernes øvrige sider og services, som bibliotekerne hver især og i fællesskab har udarbejdet, har et stort potentiale, der slet ikke udnyttes, fordi de ikke er integrerede med bibliotekskataloget. Brugere opdager derfor ikke værdien af disse sider og services.

De konstaterede problemer kan opdeles i tre hovedkategorier:

1. **Kun 36% ud af 125 gennemførte søgninger medfører, at brugerne kan reservere materiale, som opfylder deres behov.** Problemerne skyldes blandt andet, at søgefelterne ikke klart nok signalerer, hvilke søgeord brugerne kan skrive, og at søgesystemet er intolerant over for stave- og trykfejl. Eftersom søgning, bestilling og reservering er meget centrale aktiviteter for brugerne, er det vigtigt, at dette foregår effektivt. Kapitlet "Hvad forhindrer brugerne i at låne?" side 22 analyserer de gennemførte søgninger i usability-testene og giver designtips, der løser problemerne.
2. **Webstedernes struktur og design gør det ikke tilstrækkeligt nemt for brugerne at navigere.** Disse problemer relaterer sig til, hvorvidt webstedet understøtter navigation udover søgning efter materiale. På al-

le biblioteker var der f.eks. problemer med navngivningen af menupunkter og link, som ikke var tilstrækkeligt sigende i forhold til det faktiske indhold.

Kapitlet " Tips til brugervenligt design" side 31 præsenterer en lang række designtips udformet på baggrund af testresultaterne.

3. **Brugerne kender ikke mange af de nyttige services eller sider, som bibliotekerne tilbyder.** Det drejer sig bl.a. om Bibliotek.dk og Artikelbasen. Brugernes webadfærd adskiller sig væsentligt fra den måde, hvorpå de benytter biblioteket i almindelighed. Brugerne er meget målrettede, når de anvender webstederne, og derfor opsøger de sjældent andet end det, der har direkte relation til f.eks. den bog, de er i gang med at fremsøge. Når brugerne blev gjort opmærksom på de ekstra muligheder, udtrykte mange, at de tidligere havde haft behov for sådanne services eller kunne forestille sig at benytte dem senere.

Kapitlet "Sådan giver man brugerne services, som de ikke ved findes" side 9 beskriver, hvordan bibliotekerne kan henvise til de konkrete services, når de er relevante.

En del af de konstaterede problemer kan rettes af bibliotekernes egne webredaktører, mens andre kræver, at søgesystemets leverandør involveres. Denne rapport rummer bl.a. en række designtips, som kan hjælpe med det forestående arbejde med at gøre webstederne mere brugervenlige.

I kapitlet "Hvordan er undersøgelsen gennemført", side 56 er undersøgelsesmetoden beskrevet.

# Brugernes adfærd på webstederne

Brugerne benytter bibliotekernes websteder anderledes end de fysiske biblioteker. Biblioteket er for mange brugere et inspirerende opholdssted, mens brugen af webstedet er knyttet til en nøje afgrænset mission.

Webstedernes selvbetjeningsmuligheder er i høj kurs hos brugerne, men bibliotekerne kan nå længere endnu for at tilfredsstille brugernes bevidste og ubevidste behov. Mange brugere kan ikke gennemføre deres mission uden betjeningsmæssige forhindringer, og mange webressourcer er endnu skjult for den almindelige biblioteksbruger.

## Stor tilfredshed med webbaseret selvbetjening

De nuværende webbaserede services som søgning, reservering, status og hjemlån tilfører stor værdi til oplevelsen af biblioteket i bred forstand:

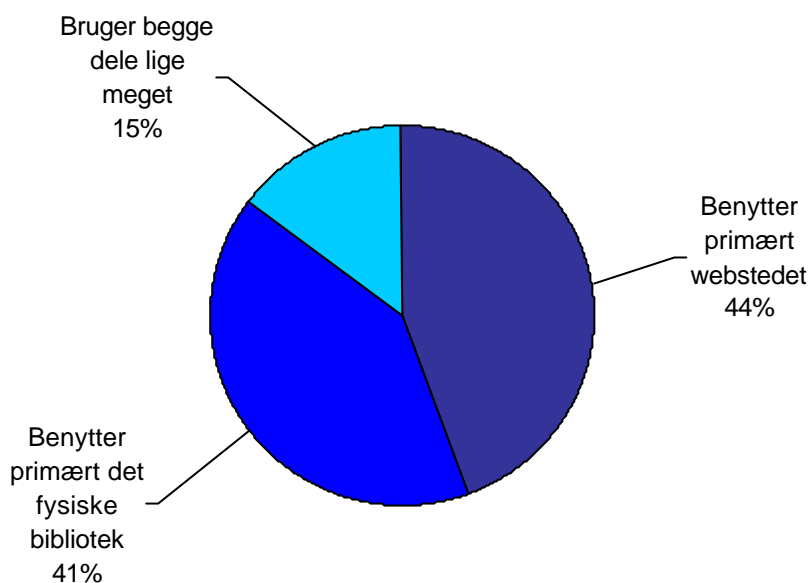
*"Jeg bruger biblioteket meget mere nu, hvor jeg kan sidde hjemmefra og søge. Det er meget positivt. Det er rart at kunne bestille og reservere"*

- En bruger fortæller om, hvor nemt det er for ham at låne materiale på det elektroniske bibliotek.

Brugerne sætter pris på at benytte bibliotekets websted hjemmefra. Det gør det muligt for dem efterfølgende at afhente materialer på biblioteket. Det elektroniske bibliotek besøges således ofte i sene aftentimer, om søndagen og i hverdagens korte pauser, hvilket er bekvemt for mange brugere. Derudover oplever de brugere, der kender Bibliotek.dk, at denne service muliggør informationsøgning, som kvalitativt kan række langt ud over et traditionelt besøg på biblioteket.

Statistikken, der baserer sig på de gennemførte interviews i usability-testene, viser da også, at forholdsvis mange brugere benytter webstederne som deres primære indgang til biblioteksservices. Se Figur 1.

## Hvordan låner brugerne primært materialer?



Figur 1: 44% af brugerne benyttede bibliotekets websted som deres primære indgang til biblioteket. Det skyldes, at selvbetjeningsfaciliteterne på webstederne giver biblioteksbrugere nye, værdifulde muligheder.

## På biblioteket kan man få inspiration

Mange brugere fortæller, at det fysiske bibliotek for dem er meget andet end at afhente bøger. Biblioteket fungerer som et sted, hvor man kan lade sig inspirere til at låne bøger, cd'er mv., som man ikke havde haft i tankerne, inden man tog hjemmefra.

*"Jeg græsser langs hylderne"*

- En biblioteksbruger om sin adfærd på det fysiske bibliotek.

Det er i høj grad bibliotekets mangfoldige og visuelle indretning med bogreoler, temaudstillinger, bogkarruseller og pjecer, der betyder, at brugerne lader sig inspirere til at låne mere end det, de havde planlagt hjemmefra.

Bibliotekarerne er en stor hjælp for mange brugere, hvad enten de har brug for anbefalinger til læsning, eller de ikke kan finde det, de leder efter.

## Brugernes adfærd på bibliotekets websted: Find, bestil og hurtigt væk igen

Brugernes færden på bibliotekernes websteder er helt anderledes end på det fysiske bibliotek. Adfærden er målrettet mod at finde fysisk materiale – ofte bøger eller cd'ere, som reserveres eller bestilles via selvbetjeningsystemet.

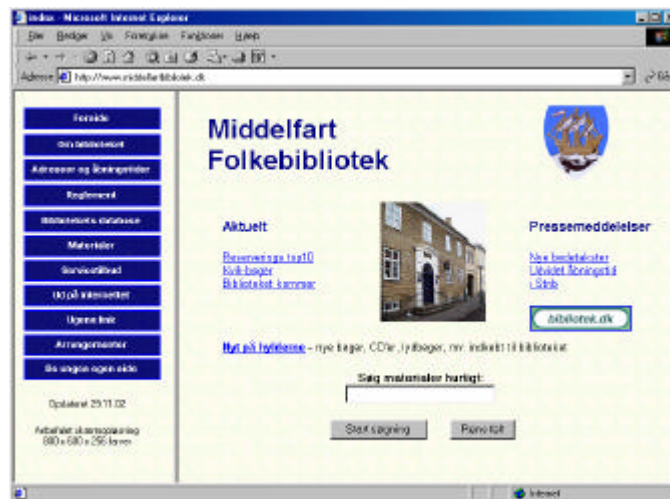
Efterfølgende aktiviteter er ofte genlån af materialet. På dette punkt handlede brugerne fuldstændigt ens, uanset hvilket websted de benyttede. Brugere kan være så optaget af at gennemføre deres informations-søgningsmission, at de end ikke ser forsiden:

*"Jeg har aldrig set forsiden før. Det er første gang, jeg ser den nu"*

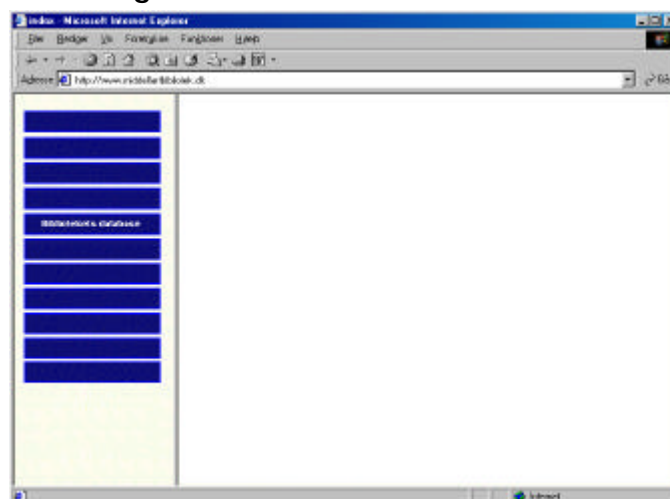
- En bruger fortæller om sin hastige vej via menuen ind til søgesiden, inden forsiden når at blive helt indlæst på skærmen. Figur 2 på side 5 viser det førstehåndsindtryk, brugeren dannede sig af webstedet.

De oftest benyttede veje i selvbetjenings- og søgesystemet kan altså betragtes som motorvejen på bibliotekernes websteder. Alle andre websider på webstederne er små, smalle stier, som brugerne kun yderst sjældent bevæger sig ud på. Disse stier fører f.eks. hen til anmeldelserne, Artikelbasen mv.

### Hvad bibliotekaren så...



### Hvad brugeren så...



Figur 2: En bruger havde aldrig nået at se forsiden på bibliotekets websted i sit fulde omfang, før han åbnede søgesiden.

## Brugerne er målrettede – ingen er "surfere"

Undersøgelsen af bibliotekernes websteder har inddraget 27 brugere. De mange brugere er med til at sikre, at anbefalingerne i denne rapport ikke bygger på et stereotypet billede af biblioteksbrugere, der alle har samme adfærd og formål.

På baggrund af de mange deltagere i undersøgelsen tegner der sig et billede af forskellige brugertyper, der løbende anvender bibliotekernes websteder. Webstederne er meget forskellige designmæssigt, men på trods heraf har analysen af testresultaterne vist tre gennemgående brugertyper med forskellige motiver og adfærd:

### ▪ **Den målrettede bruger**

Den målrettede bruger er den mest almindeligt forekommende på bibliotekernes websteder. Brugeren har en meget konkret mission, der ligger til grund for besøget. Målet for missionen – at låne en bog eller en cd – er typisk stillet op hjemmefra. Brugeren benytter biblioteket med jævne mellemrum, men er ikke nødvendigvis en fast ugentlig gæst; der kan godt gå nogen tid mellem hvert besøg.

Eksempler på missioner, denne brugertype gennemfører:

- "Jeg vil reservere Jadekatten"
- "Jeg vil bestille den nye cd med bandet Junior Senior"

### ▪ **Den inspirationssøgende bruger**

Som alle brugere har den inspirationssøgende bruger et formål med at være på webstedet, men han har som udgangspunkt ikke lagt sig fast på præcis hvilket materiale, han vil bestille. Brugeren forventer at finde et fysisk materiale om emnet, f.eks. en bog.

Eksempler på missioner, denne brugertype gennemfører:

- "Jeg vil finde noget om mongolisme"
- "Jeg har brug for nogle bøger om sukkersyge"

### ▪ **Læsehesten – bibliotekets "storkunde"**

Læsehesten er storforbruger af bøger eller cd'er. Brugeren læser adskillige bøger om måneden og besøger biblioteket og dets websted flere gange ugentligt. Læsehesten er en meget flittig bruger af webstedets selvbetjeningsystem, men kender ofte til lidt flere af bibliotekernes samlede webservices. F.eks. har mange opdaget Bibliotek.dk. For læsehesten ligger der et konkurrenceelement i at få reserveret de nyeste bøger, før reservationskøen bliver for lang. Oftest henter læsehesten inspiration fra dagbladene bog- eller musikanmeldelser, bibliotekets liste over nyind-

købte bøger og top-ti over udlån.

Eksempler på missioner, denne brugertype gennemfører:

- "Troels Kløvedal har lige udgivet en ny bog, der hedder noget med 'den halve verden'; det så jeg i avisen i morges."
- "Den nye bog med Suzanne Bjerrehus kunne jeg f.eks. aldrig finde på at købe selv; den låner jeg på biblioteket."

### **Surferen (findes formentlig slet ikke)**

Bibliotekernes websteder rummer typisk mange tilbud af høj faglig kvalitet, men der er ingen af brugerne, der "oser" eller "surfer" uden en egentlig mission. Brugere erklærede således, at de ikke benyttede linksamlinger og tekster skrevet af bibliotekarerne på bibliotekernes websteder. Oftest var brugerne slet ikke bekendt med, at de eksisterede.

## **En stor del af de webbaserede services benyttes ikke**

På de deltagende biblioteker bliver der lagt mange kræfter i at udarbejde webservices, der supplerer selvbetjeningsmulighederne. En sammenfatning af populariteten af og kendskabet til de enkelte services viser en klar tendens:

<b>Motorveje og smalle stier på bibliotekernes websteder</b>	
<b>Favorit-services:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Søgning</li><li>- Reservering og bestilling</li><li>- Lånerstatus</li><li>- Forny hjemlån</li></ul>	<b>Næsten ukendte services:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bibliotek.dk</li><li>- Arrangementskalender</li><li>- Linksamlinger (FNG, BibHit mv.)</li><li>- Sider for børn og unge</li><li>- Guides og anbefalinger af bøger</li><li>- Tidsskrifter</li><li>- Artikelbasen</li><li>- Elektroniske tidsskrifter</li></ul>
<b>Populære services for mange:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Top 10 - mest udlånte materialer</li><li>- Liste over nyindkøb</li><li>- Forslag til nyindkøb</li></ul>	

Det kan synes ærgerligt, at brugerne kun benytter en begrænset del af alt det, der stilles til rådighed via bibliotekernes websteder.

Under usability-testene var brugerne generelt meget positivt overraskede over mængden og kvaliteten af de informationer, der gemmer sig på webstederne, når de først fandt frem til det. De havde på forhånd kun prø-

vet at bruge webstedene til ganske få ting ud over de helt centrale opgaver: søg, se status og forny.

*"Jeg synes, webstedet er et fremragende værktøj. Dejligt, at man kan søge selv og få e-mails. Interaktivitet – det er fantastisk!"*

- Brugeren var meget tilfreds med selvbetjeningsmulighederne, men benyttede stort set ikke de øvrige dele af webstedet.

# Sådan giver man brugerne services, som de ikke ved findes

En stor del af de web-services, bibliotekerne lægger kræfter i at udvikle, bliver ikke anvendt af brugerne. Det skyldes hovedsageligt, at den måde, hvorpå webstederne gør brugerne opmærksom på disse services, ikke fungerer. Mange biblioteker præsenterer dem på webstedets forside, hvor de færreste brugere opdager, at servicen kan være relevant for dem. I stedet vil det være en fordel at formidle services til brugerne i de øjeblikke, hvor brugerne har et behov for dem. Konkret betyder dette, at webstedet og bibliotekskatalogets søgesystem bør integreres yderligere.

Usability-testene på de deltagende bibliotekers websteder bekræfter samstemmende, at brugerne højst sandsynligt vil få langt mere ud af webressourcer af høj faglig kvalitet og evt. låne flere bøger, hvis bibliotekernes websteder bliver forbedret.

*§ 1. Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder Internet og multimedier.*

- Lov om biblioteksvirksomhed, kapitel 1: Folkebibliotekernes formål og virksomhed.

Usability-testene viste, at der på nuværende tidspunkt er meget information på webstederne, som brugerne var overvældede over at finde. Det er ikke kvaliteten af de "smalle" sider, der er problemet. Det er vejen hen til dem.

Fremtidens elektroniske bibliotek kan således med fordel sætte fokus på at formidle dette indhold videre til brugerne, så det i højere grad fremmer oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet. Det handler med andre ord om at *give brugerne dét, de ikke vidste, at de gerne ville have*. Brugernes målrettedhed gør, at de med fordel kan præsenteres for tilbud fra biblioteket direkte i situationen, hvor servicen forekommer brugeren relevant, frem for at forvente, at brugeren opsøger den selv.

## Bibliotekernes nuværende strategier

Brugerne har en bestemt grund til at anvende bibliotekets websted, og de tilbud, brugerne passerer undervejs, som ikke understøtter problemløsningen, bliver filtreret fra. Det gælder uanset hvilken brugertype, der er tale om: den målrettede bruger, den inspirationssøgende bruger eller læsehesten. Se afsnittet "Brugerne er målrettede – ingen er "surfere" ", side 6.

Bibliotekerne benytter tre karakteristiske strategier til at gøre deres brugere opmærksom på services, de ikke allerede kender:

1. Forsiden fungerer som central reklamesøjle for bibliotekets services, og brugerne forventes at holde sig orienteret om opslagene
2. Services har en fast placering i menustrukturen, som brugerne forventes at opsøge
3. Bibliotekerne udtænker et unikt navn til deres services, som anvendes, når der henvises til servicen

Disse tre strategier uddybes på de følgende sider.

### **1. Forsiden fungerer som central reklamesøjle for bibliotekets services, og brugerne forventes at holde sig orienteret om opslagene**

Den nuværende anvendelse af forsiden som spiseseddel, der rummer appetitvækkere til bibliotekets services, fungerer kun delvist efter hensigten.

Brugerne undersøger ganske enkelt ikke forsiden fra ende til anden, når de er inde på den. På et af bibliotekerne var dette medvirkende til, at brugerne ikke opdagede en nyudviklet musikservice, som senere viste sig at være relevant for dem.

Et andet eksempel er Bibliotek.dk, som brugerne normalt ikke har behov for, førend de opdager, at biblioteket ikke har den bog, de efterspørger.

Eksempel 1 illustrerer problemstillingen: Forestil dig et kort øjeblik, at biblioteket er en butik...

### Situation 1 – Hvornår er det relevant at købe batterier?

*Kirsten skal til børnefødselsdag hos sin niece og har besluttet at købe en båndoptager til fødselaren. Idet hun træder ind i den lokale legetøjsforretning, håber hun, at båndoptagerne ikke er udsolgt, for hun skal skynde sig hjem og lave mad til de gæster, hun har inviteret til aften....*

#### **Kirsten glemmer at købe batterier**

Inde i legetøjsbutikken spotter Kirsten efter nogen tids søgen reolen med båndoptagere. På vejen hen til reolen passerer hun – uden selv at bemærke det – store mængder af varer, blandt andet batterier. Henne ved reolen tager hun den sidste æske ned fra hylden og haster videre til kassen, hvor hun betaler og får æsken pakket ind. Først da hun er på vej hjem i bilen, opdager hun, at hun har glemt at købe batterier. Uden dem virker båndoptageren ikke, og det vil derfor uden tvivl give anledning til skuffede miner, når gaven pakkes ud. "Pokkers også!", tænker hun, "Hvorfor sælger den legetøjsbutik ikke batterier...?"

Eksempel 1

Ligesom på bibliotekernes websteder passerer Kirsten faktisk den vare, hun skal bruge, netop som hun træder ind i butikken. Det svarer til, når bibliotekerne præsenterer en service på forsiden. Men Kirsten har sine tanker et helt andet sted, nemlig på den båndoptager hun gerne vil købe, og som hun håber ikke er udsolgt. Behovet for at købe batterier opstår først, når båndoptageren er i indkøbskurven.

En placering af en service på forsiden giver med andre ord ikke sikkerhed for, at brugerne bliver klar over dens eksistens. Fordi surfertypen ikke eksisterer, kan man ikke forvente at brugerne af almindelig nysgerrighed undersøger, hvad Bibliotek.dk eller en ny musikservice er, når de tilfældigvis passerer den. Mange brugere vil formentlig slet ikke opdage henvisningen til sådanne services på forsiden.

Testene har dog også vist, at der er visse undtagelser fra denne regel, f.eks. servicen "Nyt på hylderne", der lister bibliotekets nyindkøb. Den bliver set og anvendt, når den er placeret på forsiden. Det skyldes formentligt, at brugerne på dette sted overvejer, om "Nyt på hylderne" kan benyttes til at finde det materiale, de eftersøger. Derfor forekommer servicen at være yderst relevant placeret på forsiden, selvom andre services bliver overset.

## **2. Services har en placering i menustrukturen, hvor brugerne forventes at opsøge den**

Når bibliotekernes services ikke er annonceret på forsiden, kan de ofte kun opsøges på deres stamplads i menustrukturen. Ideelt set udgør denne struktur en værktøjskasse, hvor biblioteket stiller nyttige redskaber til rådighed.

Ideen er god, men kan ikke stå alene. Problemet skyldes, at mange brugere meget målrettet søger efter materiale og derfor nærmest udelukkende benytter en enkelt foretrukket side, hvorfra de søger. Det drejer sig om forsiden for de biblioteker, der tilbyder søgning herpå, og ellers en underside. Når brugerne har studeret søgeresultatet og evt. gennemført en reservation, returnerer de til den foretrukne søgeside. Det betyder, at brugerne ikke opdager, hvilke andre services biblioteket tilbyder i menuen.

### 3. Bibliotekerne udtænker et unikt navn til deres service, som anvendes, når der henvises til servicen

En anden årsag til at brugerne ikke ved, at bibliotekernes services eksisterer, er, at bibliotekerne typisk refererer til en bestemt service ved hjælp af dens navn.

For bibliotekernes ansatte er det effektivt at navngive services. Alle ansatte ved, hvad navnene dækker over og synes formentlig, at de er meget sigende.

Problemet er, at navnet sjældent giver mening for *brugerne*. Det, brugeren har behov for at vide, er, hvilken værdi den pågældende service rummer for ham, når han står i en given situation. Brugeren vil vide, om den kan gøre en forskel for ham. Navnet i sig selv gør ikke brugeren klogere.

Brugerne afskriver ofte rele-

vante services ud fra navnet alene. Enten fordi de ikke forstår betydningen, eller fordi de forventer, at de rummer et indhold, de ikke har behov for.

EKSEMPLER Services, hvis funktion ikke var klar ud fra navnet alene	
Artikelbasen	
BibHit	
Bibliotek.dk	
Biblioteksvagten	
EBSCO	
Folkebibliotekernes NetGuide	
Fredagsposten	Oversigt over senest indkøbte bøger
Mimers Brønd	Emnebaseret vejviser
MusiCat	Vejviser til musik
World Magazine Bank	

## Direkte adgang til services når man har behov for dem

Bibliotekernes strategier for at gøre opmærksom på ekstra webservices gør det svært for brugerne at se relevansen af de forskellige tilbud, hvis de overhovedet opdager, at de eksisterer. Én ting er, at en service alene præsenteres i menustrukturen og eventuelt kortvarigt på forsiden, men det bliver endnu

mere problematisk, når servicen præsenteres ved et navn, som ikke er sigende og intuitivt for brugerne.

### **Fra forsiden som central reklamesøjle til behovsorienteret præsentation af services**

De forskellige services, bibliotekerne tilbyder, kan med fordel præsenteres for brugerne i de situationer, hvor de har behov for dem.

Forestil dig igen et kort øjeblik, at du arbejder i en legetøjsbutik...

#### **Situation 2 - Hvornår er det relevant at købe batterier?**

*Kirsten skal til børnefødselsdag i den nærmeste familie og har tænkt på at købe en båndoptager til fødselaren...*

#### **Kirsten bliver husket på at købe batterier**

Kirsten går ind i legetøjsbutikken og får øje på reolen med båndoptagere. Hun tager den sidste æske ned fra hylden og haster videre til kassen. I det Kirsten lægger varen på disken, spørger ekspedienten, om hun ønsker at købe to pakker batterier med, så gaven er klar til brug umiddelbart efter, at den er pakket op. Det siger Kirsten ja tak til og glæder sig over ekspedientens venlighed.

#### **Eksempel 2**

Eksempel 2 viser, hvordan man kan gøre kunden opmærksom på en vare, som kunden har behov for, men ikke er klar over, at butikken sælger. Derved opnås et mersalg, dvs. der sælges ekstra varer i forhold til dem, kunden oprindeligt har tænkt sig at købe. Kunden er tydeligvis glad, for hvis ikke ekspedienten havde gjort hende opmærksom på varen, havde hun ikke vidst, at hun faktisk kunne købe den i butikken. Eksemplet er ikke udtryk for, at biblioteket generelt betragtes som en butik, men det viser, at brugerne er mere modtagelige over for informationer i nogle situationer end i andre.

Søgemaskinen [www.google.com](http://www.google.com) anvender dette princip i deres bannerreklamer. Indholdet af den reklame, der vises, har en relation til de søgeord, som brugeren har indtastet.



Category: [Kids and Teens](#) > [Sports and Hobbies](#) > [Toys](#) > [Lego](#)

### [The Official LEGO Web Site](#)

The official **LEGO** web site which contains fun and engaging games and content, and online shopping for **LEGO** toys. ... Visit **LEGO** Shop At Home, ...  
Description: Official site of **Lego**. [Requires Internet Explorer 4.0+ or Netscape 4.5+ with JavaScript and cookies...]

Category: [Kids and Teens](#) > [Sports and Hobbies](#) > [Toys](#) > [Lego](#)

[www.lego.com/](http://www.lego.com/) - 19k - 12 Jan 2003 - [Cached](#) - [Similar pages](#)

### Sponsored Links

[Eurotoys Danmark](#)  
Legetøj til faste lave priser  
F.eks. **Lego**, Barbie & Little Tikes  
[www.eurotoys.dk](http://www.eurotoys.dk)  
Interest:

[See your message here...](#)

Eksempel 3: Til højre på skærmen vises en reklame, der har relation til det ord, brugeren har søgt på.

Denne form for bannerreklame skal ses i modsætning til de traditionelle bannerreklamer, der bliver vist uafhængigt af brugerens aktuelle interesser, og som brugerne derfor lynhurtigt har udviklet en mental evne til fuldstændigt at ignorere.

Udover at eksemplet med legetøjsforretningen illustrerer, hvad relevans er, viser det desuden, at man ikke leder efter noget, man ikke ved, man har brug for. Derfor er det ikke tilstrækkeligt at præsentere services, man gerne vil gøre brugerne opmærksom på i menustrukturen. Den store tiltrækningskraft, bibliotekskatalogets søgesystem har, kan betyde, at brugerne slet ikke benytter menuen og derfor ikke engang ved et tilfælde ser de relevante services.

Der er naturligvis en grænse for, hvad man kan og skal "sælge med" til brugeren. Det afhænger helt af, hvad der er relevant for brugeren i den pågældende situation. For eksempel ville mange brugere formentlig undre sig over at finde henvisninger til Folkebibliotekernes Netguide på lånerstatusside. Til gengæld finder de det fordelagtigt, at de på lånerstatusside bliver gjort opmærksom på, at biblioteket tilbyder at udsende e-mails med besked om hjemkomne bøger og rykkere. Det er en oplysning, de er modtagelige for netop på dette tidspunkt.

### **Henvisninger til services ledsages eller erstattes af beskrivende tekst**

Krydshenvisninger til services fungerer kun, såfremt det gøres klart for brugerne, hvilken ekstra værdi servicen kan tilbyde for brugeren i den pågældende situation. Når navnet på servicen ikke er så sigende, at det kan stå alene, bør det derfor ledsages af en beskrivende tekst. Se Eksempel 4. Læs mere om krydshenvisninger i afsnittet "Tips til brugervenligt design", side 31.

### Spørg en bibliotekar via e-mail eller chat – BiblioteksVagten

- træffes også uden for normale åbningstider
  - hjælper med svar på spørgsmål, der normalt stilles til et folkebibliotek
- Eksempel på spørgsmål: Hvor mange muslimer er der i Danmark?

Eksempel 4: Servicenavne bør ikke stå alene, men ledsages af beskrivende tekst.  
Konstrueret eksempel.

I stedet for at henvise til services ved deres unikke navn skal der henvises til det indhold – den værdi – hver enkelt service kan tilbyde brugeren.

## **Eksempler på direkte adgang til services**

Dette afsnit illustrerer, hvorledes brugerne kan gøres opmærksom på relevante services, når de har behov for dem.

Nogle af løsningerne er forholdsvis ressourcekrævende, fordi de forudsætter integration med bibliotekskatalogets søgesystem. Men der er også løsningsforslag, som bibliotekerne uden videre kan tage hul på at implementere som en del af den almindelige vedligeholdelse af webstederne.

### **Arrangementer med den forfatter man lige har fundet en bog af**

Biblioteksbrugerne benytter primært webstederne til at søge efter materiale, og derfor er bibliotekskataloget det naturlige udgangspunkt for at gøre brugerne interesseret i andre services på webstederne. Ligesom det føles relevant, når ekspedienten i legetøjsbutikken spørger, om man vil købe batterier med til båndoptageren, så er det også relevant for en bruger, der lige har fundet en bog af en forfatter, at vide, at biblioteket afholder et arrangement om den pågældende forfatter i den nærmeste fremtid.

I Eksempel 5 gøres brugeren opmærksom på arrangementet på det tidspunkt, hvor han har udvist så meget interesse for den pågældende bog, at han har ønsket yderligere oplysninger om bogen.

## Uddybende oplysninger

[Ekman, Kerstin](#)

Hændelser ved vand : roman / Kerstin Ekman ; på dansk ved Anne Marie Bjerg. - 4. udgave. - [Kbh.] : Samleren, 2000. - 460 sider

Originaltitel: Händelser vid vatten

Et dobbeltmord på selve midsommernatten i et lille samfund i Nordsverige knytter mennesker og natur sammen i konsekvenser, der først bliver synlige, da forbrydelsen opklares efter 18 år

Originaludgave: 1993

Tidligere: 3. udgave. 1996. (En god historie fra Samleren) (Samlerens paperbacks)

Emner: [kvinder](#) \* [mænd](#) \* [naturen](#) \* [Sverige](#) \* [1970-1979](#) \* [1980-1989](#)

Placering		Antal	Udlånt	Reserve- ret
Hovedbiblioteket	Voksen	2	2	0
Lystrup	Voksen	1	1	0
Risskov	Voksen	1	1	0

[Reservér materiale](#)

**Måske er du interesseret i dette kommende arrangement?**

**Fortælleaften om Kerstin Ekmans roman "Guds barmhjertighed"**  
Genfortælling ved Doris Ottesen

Arrangementet finder sted **onsdag 29. januar kl. 19:30**. [Mere om arrangementet](#)

[Flere arrangementer](#)

Eksempel 5: Brugeren gøres opmærksom på et kommende arrangement om eller med den forfatter, han netop har søgt efter. Eksemplet er konstrueret.

Der er andre varianter af dette eksempel, hvor brugerne kan blive gjort opmærksom på andre oplysninger med relevans i forhold til bogen:

- **Anmeldelse af denne bog**  
Er der lavet en anmeldelse af bogen af en af bibliotekets medarbejdere, Litteratursiden.dk eller af en avis, kan oplysningerne vises i sammenhæng med siden "Uddybende oplysninger". Forudsætningen for at henvise til en avisartikel er, at brugerne kan få direkte adgang til artiklen på skærmen, og dette er formentlig forbundet med licensproblemer.
- **Biografi for denne forfatter**  
Tilsvarende kan der vises en henvisning til en biografi om den pågældende forfatter, f.eks. med link fra hver udgivelse til bibliotekets søgesystem, således at udgivelsen kan fremsøges i bibliotekskataloget ved et enkelt klik.

Disse forslag kræver tilpasning af bibliotekernes søgesystem således, at det i højere grad end tilfældet er nu, integreres i bibliotekernes websted.

Undersøgelsen har vist, at det er vigtigt at dybdelinke direkte til arrangementet – ikke blot til arrangementssiden – og direkte til anmeldelsen – ikke blot til Litteratursiden.dk. Brugerne reagerer negativt på at skulle starte forfra med en søgning, der svarer til den, de netop har gennemført på bibliotekets websted.

### Flere bøger af samme slags

Når brugerne besøger det fysiske bibliotek, benytter de sig i stort omfang af, at de kan kigge efter andre spændende bøger på den boghylde, de alligevel er kommet hen til. Karakteristisk for disse andre bøger er, at det er bøger af *samme slags* som den, de leder efter.

Brugerne af det elektroniske bibliotek har en anderledes målrettet adfærd, måske især fordi der ikke findes relevante tilbud, der modsvarer at kigge på bøgerne på samme hylde?

Der findes allerede nu to funktioner på bibliotekernes websteder, der er beregnet til at finde bøger "af samme slags":

- *Emneord*: Et klik på et af de viste emner, f.eks. "lærebøger" i Eksempel 6, fremsøger alle bøger, der er kategoriseret under det pågældende emne.
- *Opstillingsnummer*: Et klik på opstillingsnummeret til bogen, dvs. 61.68 i Eksempel 6, viser de bøger, der har det samme opstillingsnummer.

The screenshot shows a library website interface. On the left is a navigation menu with items like 'Nyhedsabonnement', 'Ansøg om et lån', 'Videne på nettet', 'Ressourcer', 'Før Bem', 'Hovedbiblioteket', 'Det lokale Bibliotek', 'Andre Services', 'Om EB Bibliotekene', and 'Bibliotekets ledelse'. The main content area is titled 'Uddybende oplysninger' and features a book entry for '61.68 Fødsel, lærebøger'. The entry includes the author 'Obstetrik/gynækologi / basisteg / Jørgen Falck Larsen - 6. udgave / (redigeret) Lene Christensen, Erik Lennertsen - [E-bok] / Munksgaard, 2011 - 464 sider - ill. (nogle i farver) - (Munksgaard basisteg)'. Below the title is a descriptive paragraph: 'Et læse- og læringsmateriale om den normale og den patologiske svangerskab, den normale og den patologiske fødsel og barselperiode, svangerskabsforløbet, hormonale forstyrrelser, gynækologiske sygdomme og infektioner. Tidligere: 5. udgave, 1996. (Basisteg) Med litteraturlisten tilføjet'. At the bottom of the entry is a table with the following data:

Placering	Antal Udlånt	Reserveret
Elevbiblioteket TEK, 2.sal	3	3
	0	0

Eksempel 6: Bøger "af samme slags" kan brugerne se ved at klikke på opstillingsnummeret (61.68) eller på emneordene (obstetrik, gynækologi mv.)

For de brugere, der prøvede at anvende emneordene, var der følgende to meget alvorlige problemer:

- **Det viste materiale er ikke altid relevant**  
En medicinstuderende, der leder efter faglitteratur, og ønsker at se andre bøger om fødsler, kunne f.eks. klikke på emneordet "fødsel" i Eksempel 6. Han får derefter følgende materiale at se øverst i listen:

**Biblioteksbasen**

## Uddybende oplysninger

**DANSK UNDERHOLDNING**

Tilbykke med dagen - [hydoptagelse] (cd) : musik til enhver anledning - instrumental og sang / med Dorte Grøding, Bo Møller, Søren Borbjerg ... [et al.] - [S.l.] : Joan Music, 2002. - 1 cd

Joan Music 6408  
 Tekster på omslag

Indhold: Ved du det er lykka? (barnealt/vuggevise). Det er din dag (konfirmation). Happy birthday (traditionel). Happy birthday (traditionel). Happy birthday (jazz-version). Happy birthday (rock'n roll-version). Brudevals (traditionel). Brudevals (disco-version). Brudevals (chance-version). Valentine's arie. Kobberbryllupsdansen. Det er så yndigt at følges ad (traditionel). Søbrudevals (traditionel). Pomp 'n circumstances (traditionel). Skuld gammel vennekab rejse forgo (traditionel)

Emner: [fødselsdagsmusik](#) \* [bryllupsmusik](#) \* [instrumental](#) \* [vokal](#) \* [2000-2009](#) \* [Danmark](#)

Placering				Antal Udlånt Reserveret		
Brønshøj	Voksen	cd	14 dages lån	1	1	0
Bogbus	Voksen	cd	14 dages lån	1	1	0
Husum	Voksen	cd	14 dages lån	1	1	1

Eksempel 7: Det forekommer ikke relevant at se denne underholdnings-cd præsenteret, når man er interesseret i fagbøger om fødsler.

I denne situation vil man studse over at få vist en underholdnings-cd i stedet for fagbøger om fødsler. Brugere, der oplever sådanne irrelevante resultater, konkluderer efterfølgende, at det ikke er fordelagtigt at benytte emneordene.

- **Lange lister med materiale skræmmer brugerne væk**  
 Under emnet "lærebøger" i eksemplet ovenfor (Eksempel 6) er der 1983 bøger. Det er langt mere, end en bruger forventede. Vælger man derimod "obstetrik", får man en langt mere overskuelig mængde på 14 bøger. Det er således meget varierende, hvor mange bøger, der er kategoriseret under hvert emneord.

Opstillingsnummeret er relevant at benytte ved faglitteratur, men det er ikke tilstrækkeligt tydeligt, hvad det dækker over. Derudover er det placeret et andet sted end emneordlisten, hvor det nærmest har karakter af overskrift på siden. Erfaringen viser, at brugerne er utilbøjelige til at klikke på link i overskrifter. Al skønlitteratur har samme opstillingsnummer, og derfor hjælper det ikke brugerne til at finde lignende bøger.

Meget få brugere benyttede emneord og opstillingsnumre på eget initiativ. Én bruger troede således, at man ved at klikke på et emne kunne få mere at vide om bogens indhold. En anden konstaterede, at de emneord, der blev vist i relation til den bog, han havde fundet, ikke svarede til bogens indhold.

Muligheden for at finde bøger af *samme slags* virker således langt fra i sin nuværende udformning. Da det er indtrykket, at denne service vil blive værdsat af mange brugere, kan den med fordel viderebearbejdes.

### **Bestille bøger som biblioteket ikke har via bibliotek.dk**

Når brugerne får et tomt søgeresultat for den bog, de søger efter, kan det være, fordi bogen ikke findes på biblioteket. Sådanne søgninger udgør 6% af søgningerne, der blev gennemført af brugerne, se afsnittet "Biblioteket har ikke materialet", side 28. Bibliotek.dk er en af de muligheder, man som bruger kan gribe til for at opspore bogen, og det er derfor relevant at få præsenteret et link på siden "ingen søgeresultater". Men det er vigtigt, at det formidles til brugeren, hvad Bibliotek.dk kan anvendes til. Se Eksempel 27 side 42.

### **Bestille helt nye bøger**

En del af de søgninger, der ikke giver et søgeresultat, er efter materiale, der endnu ikke eller kun lige er udkommet.

Et af bibliotekerne henviser til en service, hvor det er muligt at bestille nye bøger eller cd'er, selvom de endnu ikke er at finde i bibliotekets katalog. Se afsnittet "Andre nyttige services", side 53.

Henvisningen til denne service er placeret på siden "Ingen søgeresultater", for ligesom med Bibliotek.dk vil det oftest være her, brugeren har et behov for muligheden.

### **Henvise til andre materialetyper**

Brugerne er primært fokuserede på bibliotekernes "traditionelle" materialer, nemlig bøger, cd'er og video, mens de øvrige katalogiserede ressourcer – herunder især papirbaserede og elektroniske tidsskrifter, artikler og webadresser – i mange tilfælde ikke opdages, selvom de meget vel kan have relevans for brugerne.

Derfor kan bibliotekerne med fordel gøre brugerne opmærksom på disse materialetyper, som ikke automatisk vises som en del af søgeresultatet fra bibliotekskataloget. Dette kan ske på siden "Fuldstændig visning", hvor nedenstående tekst kan placeres (Eksempel 8).

Det er også muligt at søge i [artikelsamlingen](#), [elektroniske tidsskrifter](#) og [hjemmesider af høj kvalitet](#).

Eksempel 8: Henvisning til andre materialetyper, som brugerne med fordel kan søge i, når den netop gennemførte søgning ikke gav resultater. Eksemplet er konstrueret.

I Eksempel 8 henvises der ikke til BibHit ved navns nævnelser, men derimod ved at skrive, hvad servicen tilbyder brugeren, nemlig "hjemmesider af høj kvalitet".

Det kan overvejes, om siden "Ingen søgeresultat" også er et relevant sted at henvise til forskellige andre materialesøgemuligheder end bibliotekskataloget, idet de brugere, der ikke får nogen resultater, kunne have glæde af at prøve andre materialetyper.

### **Sørg for at bibliotekets egenproduktion er indekseret i relevante søgemaskiner**

Internettets store søgemaskiner kan være en alternativ indgang til bibliotekets sider og services. Bibliotekets egenproduktion kan meget vel være et meget godt bud på indhold, brugerne efterspørger i søgemaskinerne. Søger man f.eks. på Herman Bang i en søgemaskine, skal man få bibliotekets sider med anmeldelser af denne forfatters bøger frem sammen med biografierne. For brugere, der generelt klager over lav kvalitet på nettet, kan bibliotekets egenproduktion af tekster være en guldgrube.

En eksponering af enkeltsider og -services via søgemaskinerne på denne måde kan medvirke til, at brugerne bevidstgøres om disse sider eksistens på bibliotekernes websteder.

### **Bøger af den forfatter, der deltager i et arrangementet**

Når bibliotekerne afholder arrangementer med eller om forfattere, kan man gøre brugerne opmærksom på bøger af denne forfatter med et link fra den side, hvor der reklameres for arrangementet. Ved et klik på linket aktiveres en søgning i bibliotekskataloget, hvorefter materiale af den pågældende forfatter vises.

Eksempel 9 viser, hvorledes dette kan implementeres. Ved at linke til en søgning på forfatteren tager bibliotekerne højde for, at mange brugere er så uheldige at lave trykfejl eller at skrive forkert, når de søger.

Bibliotekernes arrangementer:

<p><b>onsdag 29. jan. kl. 19:30</b> Tilst Sognegård Havkærvej 9 Tilst</p>	<p><b>Fortælleaften med Doris Ottesen</b> <b>Genfortæling af Kerstin Ekmans roman Guds barmhjertighed</b> Doris Ottesen er cand.theol., tidligere præst og højskolelærer - og en fremragende fortæller! Denne evne udnyttes til fulde, når hun genfortæller Kerstin Ekmans roman "<a href="#">Guds barmhjertighed</a>". Kerstin Ekman beskriver i sine romaner menneskets møde med naturen, dets modstand og dets afhængighed. <a href="#">Vis bøger af Kerstin Ekman</a></p>
---	---

Eksempel 9: For brugere, der er interesseret i Kerstin Ekmans bøger, kan det være relevant at få direkte henvisninger til bibliotekskataloget. Eksemplet er konstrueret.

### **Flere bøger af samme forfatter**

Når brugerne har fremsøgt en bestemt bog, er det nærliggende at kunne gennemføre en søgning efter bøger af den samme forfatter. Dette gør alle biblioteker på nuværende tidspunkt ved at lave et link, som aktiverer en søgning efter den pågældende forfatter. Denne service er ikke mindst vigtig set i lyset af, at flere kendte forfattere har navne, hvis stavemåde kan være svær at huske. Med et klik på et link ved forfatterens navn undgår brugeren således at skulle eksperimentere med forskellige stavemåder.

Linket, der igangsætter en ny søgning efter forfatter, bør placeres på siden "Fuldstændig visning" og bør undlades på siden "Søgeresultat" for at undgå at forvirre brugerne (se "Link på forfatternavn vildleder", side 28).

Nogle brugere har vænnet sig til bibliotekernes nuværende løsning, hvor forfatternavnet på siden "Fuldstændig visning" er markeret som link. For de brugere, der derimod ikke er opmærksomme på denne funktionalitet, kan man tilføje følgende i bunden af siden:

**Flere bøger af samme forfatter:**

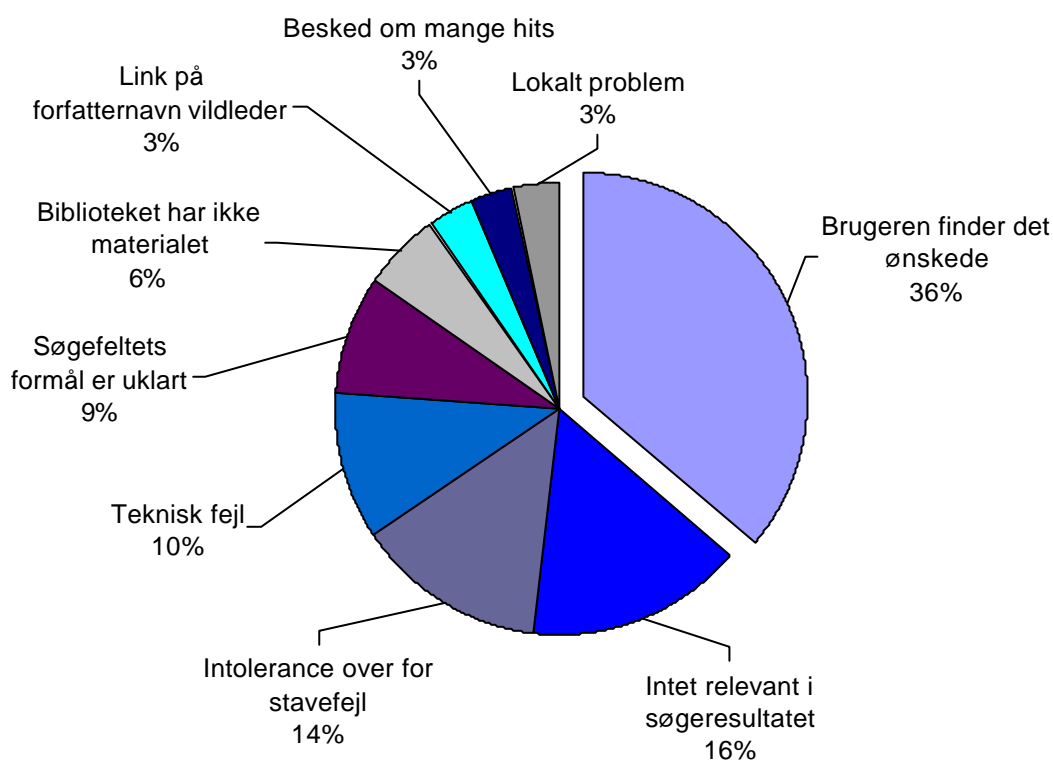
[Suzanne Brøgger](#)

Eksempel 10: For nogle brugere er det nødvendigt at synliggøre servicen "Flere bøger af samme forfatter". Eksemplet er konstrueret.

# Hvad forhindrer brugerne i at låne?

I to ud af tre søgninger finder brugerne ikke relevant materiale ved hjælp af bibliotekernes søgesystemer. De store søgeresultater er ikke sorteret overskueligt, og søgesystemet er intolerant over for stave- og trykfejl. Tekniske fejlbeskeder gør brugen af systemet endnu sværere.

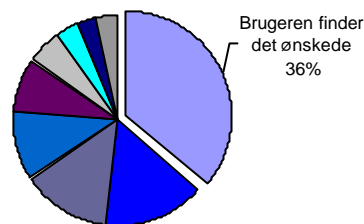
Det er bibliotekerne, som i brugernes øjne står inde for den løsning, der tilbydes via webstedet. En del af de konstaterede problemer kan rettes af bibliotekernes egne webredaktører, mens andre kræver, at søgesystemets leverandør involveres.



Figur 3: To ud af tre søgninger mislykkes for brugerne. De 25 brugere udførte 125 søgninger i alt. Kun 36% af søgningerne medførte, at brugerne fandt noget relevant eller fik reserveret et materiale. De mange søgninger, undersøgelsen er baseret på, giver anledning til at konkludere, at bibliotekernes søgesystemer kan blive væsentligt mere brugervenlige.

### 36% af søgningerne lykkedes for brugerne

Kun cirka hver tredje søgning giver altså relevant materiale, som brugerne enten reserverer i testene eller allerede har reserveret tidligere. Usability-testene er tilrettelagt på en måde, så brugerne kun gennemfører søgninger, der afspejler deres individuelle informationsønsker (Se kapitlet "Hvordan er undersøgelsen gennemført", side 56).



- Når brugerne søger på en titel eller forfatternavne, lykkes søgningerne oftest. Værre står det til med emneordssøgninger, hvor systemet kræver, at brugerne er bekendte med emneordsregisteret.

EKSEMPLER Søgninger, som lykkedes	
Livet i mine mænd	Mulan
The Hobbit	Blue states
Tolkien	Asimov
Junior senior	Metallica
Jadekatten	

### Mange forhindringer på vejen mod at låne materiale

For hvert trin lånerne tager igennem bibliotekets søgesystem, falder flere og flere fra på grund af forskellige brugervenlighedsproblemer. Ét problem på vejen er nok til at forhindre en bruger i at låne en bog eller en cd via bibliotekets websted. Jo flere problemer, der er i systemet, jo større er risikoen for, at en bruger ikke gennemfører sin søgning med succes.

*"Det virkede! Jeg har ellers haft problemer med søgning på flere ord."*

- En forbavset bruger, der tidligere havde fået så dårlige søgeresultater, når han anvendte mere end ét søgeord, at han ellers helt havde opgivet at gennemføre den slags søgninger.

### Problemerne kan rettes – en del af bibliotekerne selv

Det er vigtigt at understrege, at det ikke kun er leverandøren af bibliotekernes søgesystemer, som er ansvarlig for, at søgesystemet virker optimalt. Webredaktøren kan gøre meget for at forbedre søge- og bestillingsprocedurerne. Der er tips at hente til dette arbejde på de følgende sider.

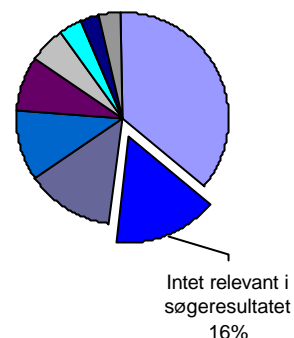
Fælles for problemerne er, at de alle kan minimeres væsentligt, og mange kan endda helt elimineres. Helt konkret vil et arbejde med at forbedre søgesystemet formentlig betyde flere udlånte materialer på bibliotekerne.

Resultatet er desuden mere tilfredse brugere, der får, hvad de faktisk kommer efter, og som får lyst til at komme igen, fordi søgesystemet ikke forhindrer dem i at benytte biblioteket.

## Intet relevant i søgeresultatet

I hele 16% af samtlige søgninger fandt brugerne ikke noget relevant materiale i søgeresultatet.

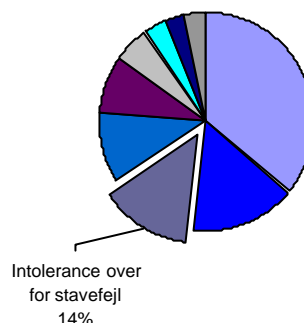
- Et søgeresultat bliver ofte betragtet som irrelevant, fordi brugerne ikke kan gennemskue, hvordan siden er sorteret. Se afsnittet "Søgeresultat" på side 37 der giver tips til, hvordan søgeresultatet kan gøres bedre.
- Et irrelevant søgeresultat blev ofte forårsaget af en "bred søgning", dvs. når brugeren søgte på et emne. Se afsnittet "Besked om mange hits", side 29.



## Intolerance over for stavefejl

14% af alle søgninger giver ingen søgeresultater, fordi søgesystemet er intolerant over for stavefejl. Som udvikler kan man mene, at stavefejl er brugernes problem. Men reelt betyder det, at man forhindrer brugere i at finde materiale, fordi de ved et uheld taster et enkelt tegn forkert. Dette er tilfældet på alle de undersøgte biblioteker.

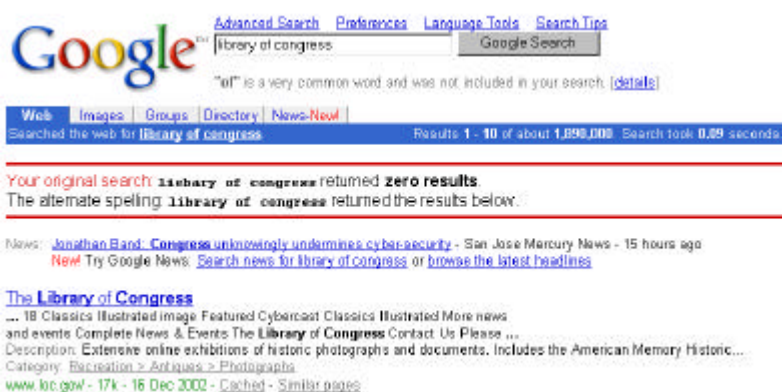
- Brugere, der stavede forkert i søgninger, er ikke "dårlige stavere". Næsten alle brugere laver stave- og trykfejl uanset uddannelse, alder og baggrund.
- Ofte opstår stavefejl ved et svært forfatternavn, eller brugerne laver en trykfejl, som er svær at opdage selv.
- Belært af intolerante computersystemer, som brugerne tidligere har anvendt, forsøger nogle at stave "så computeren kan forstå det" ved f.eks. at skrive "ø" som "oe". Dette forstås dog ikke af de testede systemer.



EKSEMPLER	
Mislykkede søgninger pga. intolerance over for stavefejl eller trykfejl	
Brugeren skrev ...	Brugeren mente ...
kunstigbefrugtning	➔ kunstig befrugtning
mafian	➔ mafiaen
høegh	➔ høeg
broegger	➔ brøgger
susanne brøgger	➔ susanne brøgger
susanne brækker	➔ susanne brøgger

## Designtips

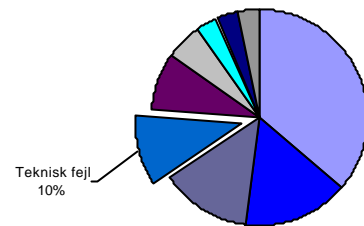
- Det er oplagt at give brugerne adgang til en liste med link til populære forfatternavne, som er svære at stave. Listen med forfatternavne kan stilles til rådighed via et link ved søgefelter og på siden "Ingen søgeresultater". Se i øvrigt afsnittet "Ingen søgeresultater – hjælpeside" på side 41, der giver flere tips til, hvordan denne side kan hjælpe brugeren.
- Det er muligt at finde frem til de værste problem-ord ved at analysere søgesystemets logfil over søgeord, som ikke gav resultater.
- Den ultimative løsning er at indbygge stavekontrol i søgesystemet, hvilket teknisk set sagtens kan lade sig gøre. Se Eksempel 11.



Eksempel 11: Google har indbygget automatisk stavekontrol. Søger man f.eks. på "liebary of congress" retter Google selv søgningen til "library of congress", da den første søgning ingen hits giver.

## Tekniske fejl

10% af alle søgninger blev forhindret udelukkende pga. tekniske fejl i søgesystemet. Med tekniske fejl menes problemer, som åbenlyst ikke har været tiltænkt i programmeringen af systemet. Tekniske fejl bør undgås på et biblioteks websted, da de har stor indflydelse på bibliotekets troværdighed og brugernes oplevelse af systemet.



- Specialtegn volder ofte søgesystemet problemer og kan give meddelelsen "Fejlbesked : Out of environment space". Benyttede brugerne f.eks. skråsteg (/) eller citationstegn (") opstod denne fejl. En bruger søgte f.eks. på Noam Chomskys bog "9/11", hvorved fejlen opstod.
- Automatisk viderestilling af sider, hvor søgesystemet laver time-out efter 2 minutter og dermed skifter til en anden side, er medregnet som en teknisk fejl.

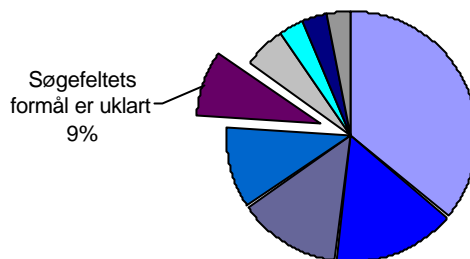
### Designtips

- Det bør være muligt at skrive specielle tegn i søgefeltet, også selvom de evt. ignoreres i den bagvedliggende søgeproces.
- Kan tekniske problemer ikke løses programmeringsmæssigt, må fejlmeddelelser som minimum ændres til noget mere forståeligt, der høfligt fortæller brugeren, at der er et problem med systemet. F.eks. kan man fortælle, at det anvendte specialtegn desværre ikke accepteres af systemet, og at brugeren derfor bør undgå at skrive disse. Lav evt. en liste over de problematiske tegn.
- Den automatiske viderestilling eller "time-out af sider" bør fjernes helt fra søgesystemet. Se desuden afsnittet "Generelt om websiderne", side 31, hvor denne problemstilling uddybes.

## Søgefeltets formål er uklart

9% af de gennemførte søgninger opgives, fordi det ikke signaleres klart til brugerne, hvilke ord de skal skrive i søgefeltet for at gennemføre en succesfuld søgning. Brugerne har ikke detaljeret viden om, hvorledes materialet er katalogiseret, og hvorledes søgning i databaser generelt fungerer.

Derfor er det svært at vide præcist, hvorledes man skal formulere sig i søgefeltet.



- I mange tilfælde opstår problemerne i forbindelse med emneordssøgning. Vellykket søgning på emneord forudsætter på nuværende tidspunkt indgående kendskab til bibliotekernes emneordsregister, hvilket almindelige lånere sjældent har. En bruger skrev eksempelvis *edb litteratur* for at finde de nyeste it-relaterede bøger. Imidlertid fik han ingen resultater, fordi kombinationen af de to ord ingen hits gav.

### EKSEMPLER

#### Mislykkede søgninger pga. uklart formål med søgefeltet

edb litteratur

forfatteret (brugeren havde set bogen via ForfatterNet)

fakta (brugeren ønsker oplysninger om kunstig befrugtning)

Grieg (anføres i titelfeltet i stedet for i forfatterfeltet)

- Nogle angav slet ikke det emne, de ønskede at finde noget om, f.eks. søgte en bruger på "fakta" for at finde oplysninger om kunstig befrugtning.
- En del af problemerne skyldes også, at f.eks. forfatternavne indtastes i titelfelter. Således indtastede en af brugerne en komponists navn i titelfeltet for at finde hans musik.

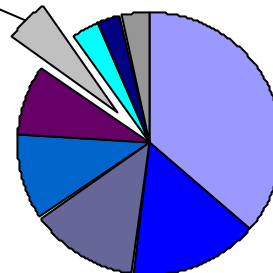
### Designtips

- Eksempler på søgeord ved søgefeltet kan medvirke til at præcisere, hvorledes man kan anvende søgefeltet. Når der er tale om søgefeltet på forsiden, skal man sørge for, at eksemplerne medtager såvel søgninger på titel, forfatter og emneord. Eksempel: "troels kløvedal", "jadekatten", "diabetes".
- Søgefelter, hvor der kan gennemføres emneordssøgninger, kan med fordel suppleres med et link til en oversigt over emneordene, som brugerne kan klikke sig ind i. En oversigt vil præsentere brugerne for valgmuligheder frem for, at de selv skal gætte sig frem.

## Biblioteket har ikke materialet

I 6% af alle søgninger havde det lokale bibliotek eller en anden filial i kommunen ikke det materiale, som brugeren søgte efter. Så uanset om brugeren benyttede den rigtige søgestrategi, stavede rigtigt og undgik tekniske fejl, fik han intet søgeresultat.

Biblioteket har ikke materialet  
6%



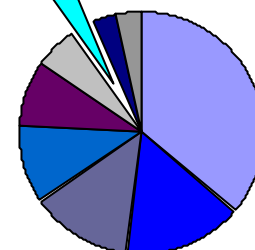
### Designtips

- Det er oplagt at henvise til services som Bibliotek.dk eller artikeldatabaser fra siden "Ingen søgeresultater". Vil du have flere designtips til dette problem, se evt. afsnittet "Ingen søgeresultater – hjælpeside", side 41.

## Link på forfatternavn vildleder

I 3% af søgningerne vildledes brugerne til at gennemføre en ny søgning på forfatterens navn i stedet for at se en detaljeret beskrivelse af et materiale.

Link på forfatternavn vildleder  
3%



- Problemet opstår på flere af de deltagende bibliotekers søgeresultatsider, hvor både forfatternavn og titel er markeret som link.

Forfatter	Titel
<a href="#">Jensen, Louis</a>	<a href="#">Hundrede firkantede historier</a>
<a href="#">Fauerby, Lene</a>	<a href="#">Doven Lars</a>
<a href="#">Leth, Marianne</a>	<a href="#">Tibetanske hjerter</a>

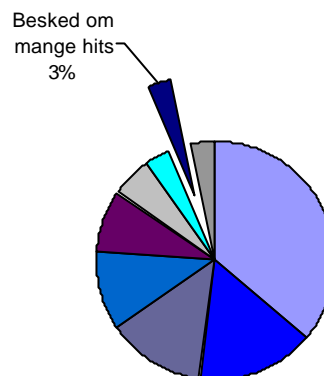
Et klik på titlen fører som ønsket brugerne til den detaljerede beskrivelse af materialet, mens et klik på forfatterlinket overraskende igangsætter en ny søgning. Brugere, der blev udsat for dette problem, gennemførte ufrivilligt en ny søgning, selvom de var meget tæt på allerede at have fundet noget relevant materiale.

### Designtips

- Muligheden for at gennemføre en søgning på forfatternavn via allerede fremsøgt materiale er god og bør bevares, men det vil være tilstrækkeligt for brugerne, hvis linket udelukkende forekom på siden "Fuldstændig visning" – ikke på søgeresultatsiden. Se afsnittet "Fuldstændig visning" side 39.

## Besked om mange hits

Det er svært for brugerne at specificere fyldestgørende søgninger, og derfor er der – ikke overraskende – også brugere, som får mange søgeresultater som respons på deres søgning. I 3% af alle søgninger afbrydes brugerens søgemission helt, fordi de bliver konfronteret med en meddelelse om, at deres søgning er meget omfattende (se Eksempel 12).



A screenshot of a search interface. At the top, it says 'Søgning: BELLEMDIEN' and 'Antal poster: 182'. Below this, there is a message: 'Du kan vælge at se de første 10 eller alle søgeresultater. Hvis du vil se alle søgeresultater, kan du klikke på linket "Alle søgeresultater".' The search form includes a 'Start søgning' button and a 'Planlæg søgning' button. Below these are input fields for 'Medie', 'Forfatter', 'Titel', and 'Dokument'. At the bottom, there are checkboxes for 'Udfør' and 'Tilbage til'.

Eksempel 12: Siden, der beder brugerne indsnævre deres søgning, resulterer på nuværende tidspunkt i, at nogle brugere afbryder deres søgning.

Brugerne afbryder deres igangværende søgning af to grunde:

- Et stort antal fundne poster i søgeresultatet skræmmer. Det er for brugerne et tegn på, at søgningen ikke var vellykket. Brugere, der prøvede at se de mange poster igennem, erfarede, at søgeresultatet var for uoverskueligt. Se afsnittet "Søgeresultat" på side 31.
- Formularen, der tillader brugerne at raffinere deres søgning, overrasker nogle brugere. De forventer at se søgeresultaterne med det samme. Problemet skærpes af, at linket, der viser de første søgeresultater, kunne placeres tydeligere på siden.
- Mange af brugerne var ikke i stand til at foretage betydelige reduktioner i mængden af søgeresultater. For at raffinere søgeresultatet benyttede de typisk feltet "Medie" (hvor de valgte "Bøger"), hvilket ikke førte til relevante reduktioner.

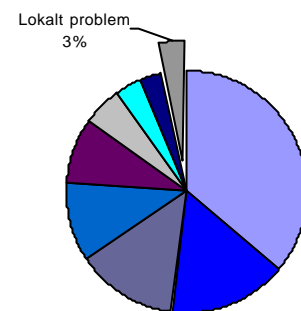
## Designtips

- Der kan være en vis logik i at bevare formularen, der tillader brugerne at raffinere deres søgning. Siden er nemlig en oplagt mulighed for at hjælpe brugerne. Siden bør derfor betragtes som en hjælpeside på linje med siden "Ingen søgeresultater", som giver effektive tips til at forbedre søgestrategien.
- Eksempler ved søgefelterne og oversigter over emneord vil formentlig i sig selv være medvirkende til, at søgningerne bliver mere præcise. Se afsnittet "Søgefeltets formål er uklart", side 27.
- Forsøg f.eks. at flytte felterne "Udgivet før" og "Udgivet efter" op som de første felter. Det vil formentlig gøre felterne mere synlige for brugerne. Tilføj gerne "f.eks. 2002" ved felterne, så brugerne kan se datoformatet. Dette er langt fra den ideelle løsning, men den tilbyder forhåbentligt brugerne en substantiel reduktion i antallet af fundne poster.

## Lokale problemer på de enkelte biblioteker

De sidste 3% af søgningerne, hvor brugerne bliver forhindret i at finde noget relevant, skyldes problemer, som ikke har været omfattende nok til, at man kan generalisere dem. Som eksempler kan nævnes:

- Brugeren har glemt sit CPR-nummer og må opgive at reservere en bog
- Brugeren bestiller det forkerte materiale pga. en tvetydig materialekode



At problemerne gennemsnitligt set er små betyder ikke nødvendigvis, at man ikke skal gøre noget ved dem. Men i første omgang er det en idé at lægge indsatsen der, hvor problemerne er størst – altså ved de største "lagkagestykker" i diagrammet.

# Tips til brugervenligt design

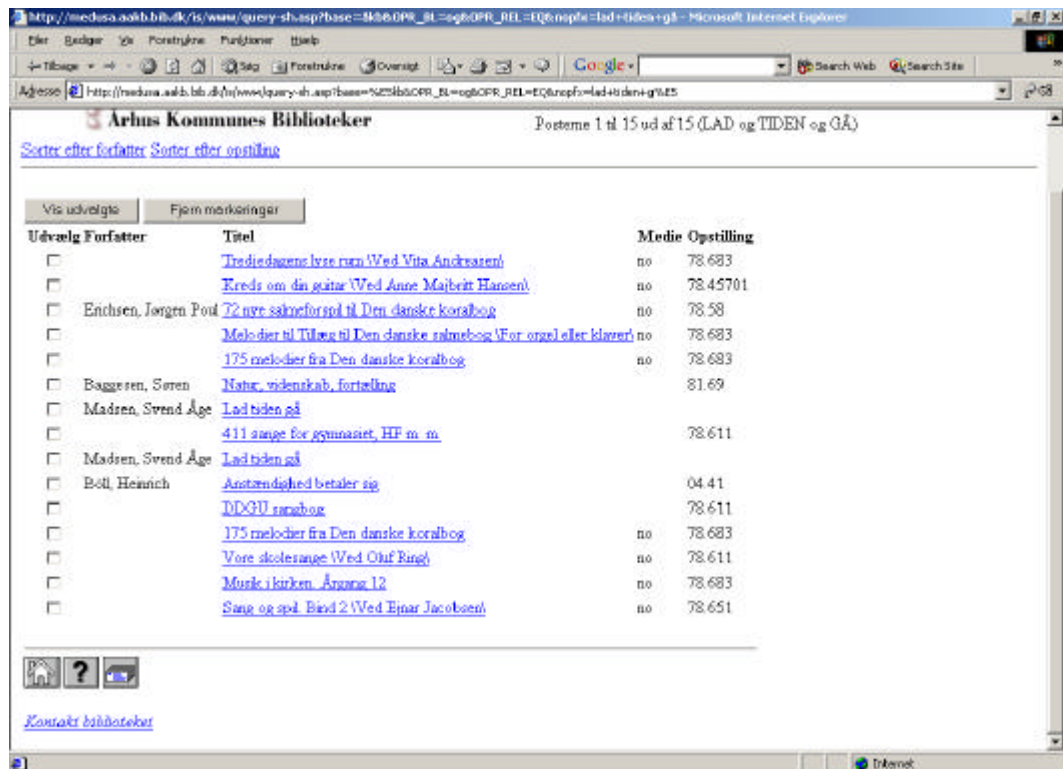
På hvert enkelt af de deltagende biblioteker er der blevet konstateret en række usability-problemer med de eksisterende sider. Disse problemer har givet anledning til udformningen af et større antal designtips. Kapitlet uddyber designtippene vedrørende bibliotekskatalogets søgesystem, og det rummer derudover et større antal anbefalinger til udformningen af de øvrige sider og services, bibliotekerne tilbyder.

Usability-testene har understreget vigtigheden af, at kræfterne i webudviklingsarbejdet lægges det rigtige sted. På nuværende tidspunkt vil man få forholdsvis meget *ekstra brugertilfredshed* ud af at forbedre brugervenligheden af de populære services, så brugerne f.eks. uden problemer kan finde bibliotekernes åbningstider og bliver hjulpet til at søge bedre. Dette skal ses i modsætning til at forbedre brugervenligheden af de sider, brugerne på nuværende tidspunkt ikke benytter så meget.

## Generelt om websiderne

En række anbefalinger gælder generelt for webdesign, og knytter sig ikke til bestemte services eller sider. Det drejer sig om at overholde de faktostandarder på nettet, f.eks. altid at tilbyde brugeren let adgang til forsiden og at fokusere på relevant indhold.

- **Der skal være let adgang til forsiden fra et hvilket som helst sted på webstedet.** Ikke alle biblioteker havde tydelige link til forsiden som en del af deres generelle menustruktur. Det betød, at brugerne var nødt til at anvende browserens Tilbage-knap for at navigere, hvilket kan være en tidskrævende affære: Flere måtte klikke mange gange, før de nåede tilbage til udgangspunktet.
- **Der bør være adgang til menustrukturen fra alle dele af webstedet** Brugere løb ind i grelle problemer, når de var inde i bibliotekernes søgesystemer. På flere biblioteker forsvinder menustrukturen fuldstændigt, når man starter en søgning som vist i eksemplet nedenfor.



Eksempel 13: Når brugerne er inde i søgesystemet, mister de på nogle websteder adgang til webstedets generelle menustruktur herunder adgang til forsiden.

En del brugere prøvede helt logisk at klikke på ikonet med det lille hus i nederste venstre hjørne for at komme til forsiden. Imod forventning fører det ikke til forsiden, men derimod til en oversigt over de forskellige søgemuligheder, der kan benyttes i bibliotekets database.

- **Logoer bør være interaktive. Et klik på dem skal føre brugeren til forsiden.** På internettet generelt er der opstået en de facto-standard for placering og brug af logoer. Logoer forefindes øverst på websiden – oftest i venstre side – og et klik på dem fører til webstedets forside. Flere af de deltagende biblioteker havde eksperimenteret med andre former for udnyttelse af logoerne. Et sted fik brugeren præsenteret bibliotekets åbningstider og adresse, et andet sted førte et klik på logoet til kommunens web-forside. Der er omtanke bag disse idéer, men testene viste, at det er u hensigtsmæssigt at bryde med standarder, brugerne har vænnet sig til.
- **Indhold – ikke udseende – er det centrale**  
I undersøgelsen deltog websteder med meget forskelligt design. Gennemgående kommenterede brugerne imidlertid kun i meget ringe grad det grafiske udtryk. Blot det er let at finde søgefaciliteten og muligheden for at se lånerstatus, er målet indfriet. Heller ikke mængden af ekstra services havde betydning for brugernes dom. Det "mindste" elektroniske

bibliotek fik således ligeså meget ros som de meget omfangsrige websteder.

- **Bibliotekernes webadresser er svære at gætte. Derfor er det godt at have mere end en adresse samt at være godt indekseret på de store søgemaskiner.** Flere biblioteker har problemer med at finde gode adresser til deres websteder. Der er ikke oplagte løsninger, bl.a. fordi mange antager, at en sammensætning af bynavn og ordet bibliotek bliver for langt at skrive, f.eks. [www.silkeborgbibliotek.dk](http://www.silkeborgbibliotek.dk). Derfor prøver bibliotekerne at bruge forkortelser f.eks. [www.aakb.dk](http://www.aakb.dk), [www.kkb.bib.dk](http://www.kkb.bib.dk), [www.bibliotek.kk.dk](http://www.bibliotek.kk.dk) og [www.koldingbib.dk](http://www.koldingbib.dk).

Testene viste, at brugerne ikke kan gætte disse adresser, og at de derfor må benytte f.eks. Google eller have hjælp af bibliotekarere første gang. Stamlånerne opretter herefter et bogmærke. Bibliotekerne kan gøre to ting for at imødegå problemet:

1. Overvej at have flere webadresser som synonymmer til den eksisterende adresse, herunder adresser, der i opbygning svarer til [www.silkeborgbibliotek.dk](http://www.silkeborgbibliotek.dk). Overvej at tage højde for at "bibliotek" er et ord, der nemt staves forkert, samt at brugerne kan være i tvivl om, hvorvidt der skal indgå en bindestreg mellem bynavnet og ordet bibliotek.
2. Sørg for god indeksering på de store søgemaskiner. Dette kan gøres ved at indsætte en fornuftig tekst i den html-kode, der angiver webstedets titel.

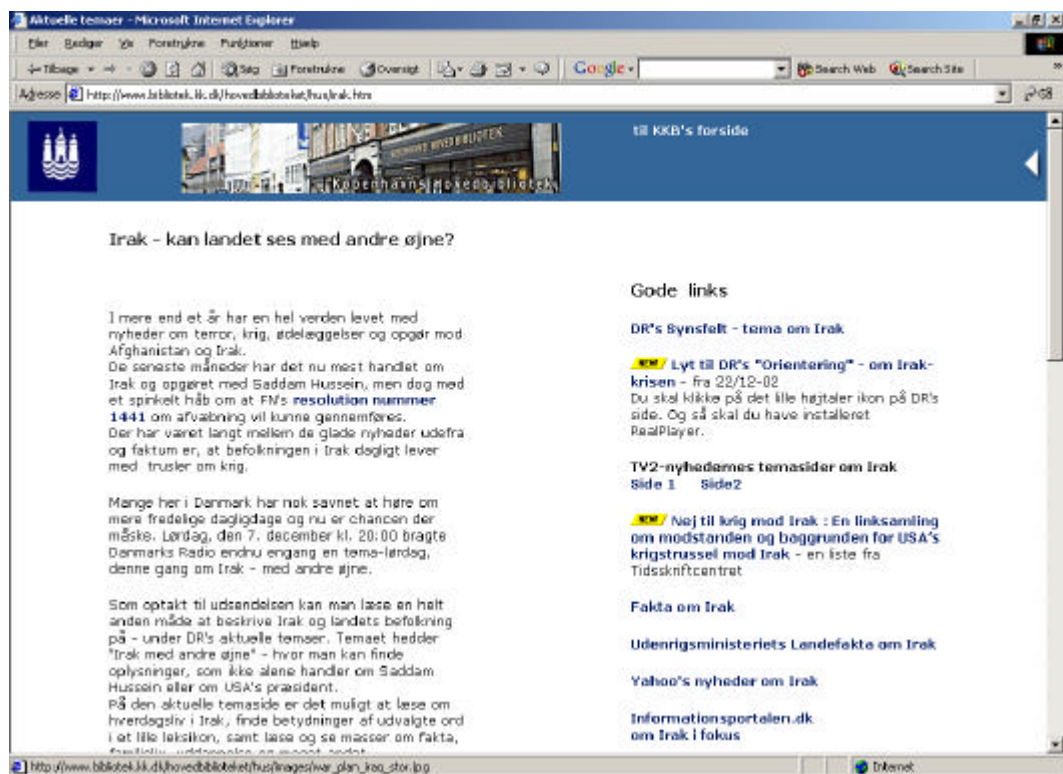
- **Krydslinking sikrer, at alle brugere finder det ønskede**  
Flere af de deltagende biblioteker har gjort meget ud af krydslinking, idet der linkes til de samme sider fra mange forskellige steder. Denne redundans var til stor gavn for brugerne, idet de havde hver deres måde at finde de samme oplysninger på. Et eksempel er arrangementer for børn, som kan findes via to forskellige menuindgange - "Børn" og "Arrangementer" - samt via et link på forsiden.

- **Automatisk viderestilling til søgesystemets forside bør fjernes**  
Under testene oplevede vi flere gange, at brugere var ved at kigge lister med søgeresultater igennem, og at listerne pludselig forsvandt. Det skyldes, at søgesystemet automatisk laver time-out efter to minutter. En ældre bruger var overbevist om, at hun havde "klikket på noget forkert", da siden forsvandt. Da det skete for hende tredje gang udbrød hun "Det gider jeg ikke - så vil jeg hellere bruge det rigtige bibliotek".

Problemet forværres yderligere af, at Tilbage-knappen bliver sat ud af funktion, når en side er "time-outed". Det betyder, at brugerne ikke kan klikke sig tilbage til den side, de havde fremsøgt.

- **Alle sider bør vises i deres kontekst; også hvis de fremsøges via internettets søgemaskiner.** Som beskrevet tidligere er der stor sandsynlighed for, at meget af det informationsmateriale, der udarbejdes til bibliotekernes websteder ikke bliver fundet direkte via bibliotekernes hjemmesider. I stedet bliver de fremsøgt via de store søgemaskiner, som ofte er det første hjælpemiddel brugerne tyr til, når de skal have ny viden om et emne.

Hvis brugerne finder frem til bibliotekernes sider på denne måde, er det vigtigt, at det fremgår klart, hvilken kontekst siderne hører til i: Dels for at brugerne kan vurdere kvaliteten af den information, de får frem på skærmen, dels for at de kan orientere sig i andet materiale, der stilles til rådighed på webstedet. Eksemplet nedenfor viser en side med særdeles aktuel information, som desværre vises uden for kontekst, dvs. ingen menustruktur og en utydelig markering af afsender.



Eksempel 14: Det fremgår ikke tydeligt af skærmen, hvilket websted denne side tilhører, fordi menustrukturen ikke vises. En bruger, der tilfældigvis har søgt siden frem, kan ikke gætte, hvad "KKB" betyder.

## Login

Forudsætningen for brug af det elektroniske bibliotek er, at brugeren har en pinkode. Derfor bør det fremgå klart af webstedet, hvordan man erhverver en pinkode. Det virker bedst, hvis pinkoden bruges i sammenhæng med personnummer.

- **Det skal være nemt at se, hvordan man får en pinkode**

En forudsætning for brug af de centrale services i det elektroniske bibliotek er, at man har en pinkode. Førstegangsbrugere finder typisk ud af dette, når de prøver at reservere materiale. Et af de deltagende biblioteker udmærkede sig ved at give oplysning om, hvorledes man erhverver sig en pinkode, i forbindelse med at man prøver at reservere en bog. Derudover var der oplysninger om pinkode via link fra lånerstatus-siden. Se nedenstående eksempel.

Reservering... - Microsoft Internet Explorer

### Silkeborg Bibliotek

#### Reservering af udlånt materiale

- Her kan du selv reservere det materiale, du lige har fundet.
- Indtast dit CPR- eller lånerkortnummer og pinkode.
- Har du ikke en pinkode, kan du bestille den her.
- Alle materialer kan reserveres - dog ikke kviklån.
- Materialer mærket "Ikke til hjemlån" kan ikke reserveres.
- Vi sender dig et kort med posten eller en e-mail, når materialet står klar.

Indtast lånerkortnummer:  Indtast pinkode:  Videre >>

10 cifre - uden bindestreg      4 cifre

Fortryd    Rens Felterne

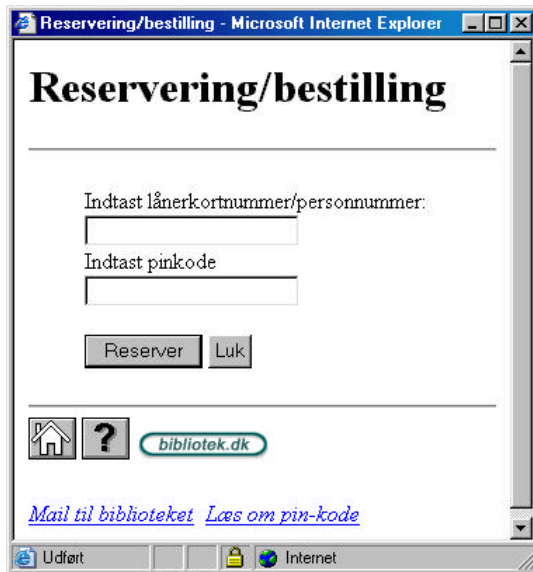
silkeborg Bibliotek, 05.2002.

Eksempel 15: På reservationsiden fremgår det klart, hvordan man bestiller en pinkode, hvis man ikke allerede har en.

- **Personnummer er nemmere at huske end et 10-cifret lånerkortnummer.** På tre ud af fem biblioteker, der deltog i undersøgelsen, kan brugere se lånerstatus og foretage reserveringer ved at indtaste personnummer og pinkode. På to biblioteker skal man indtaste lånerkortnummer og pinkode. Sidstnævnte model var et irritationsmoment for de fleste brugere. Kun "læsehestene" kunne deres lånerkortnummer udenad, resten måtte sidde med lånerkortet i hånden og kæmpe med at få lavet indtastningen korrekt. Brugerne foreslog selv, at man burde kunne nøjes

med at indtaste sit lånerkortnummer og pinkode én enkelt gang i løbet af en brugssession. Den simple model er at lade brugerne benytte personnummer i stedet for lånerkortnummer, idet man normalt kan sit personnummer udenad.

- **Det er u hensigtsmæssigt at gøre det valgfrit at benytte personnummer eller lånerkortnummer.** To biblioteker antyder, at brugeren selv kan vælge, om han vil benytte pinkode eller lånerkortnummer. Se Eksempel 16.



Eksempel 16: Skråstregen i teksten over det øverste felt antyder fejlagtigt, at det er valgfrit om man vil benytte lånerkortnummer eller personnummer.

Testene viste, at dette kan have en meget uheldig konsekvens. En bruger indtastede sit personnummer fuldstændig korrekt. Alligevel kunne han ikke foretage en reservering. Brugeren havde øjensynligt oprettet pinkoden i kombination med sit lånerkort, men prøvede nu forgæves at bruge koden i kombination med sit personnummer. Den forklarende tekst over feltet antyder med sin brug af skråstreg, at det er valgfrit, om man bruger det ene eller det andet nummer. Med mindre der vitterligt er frit valg (og samme pinkode kan benyttes), bør hver enkelt bibliotek beslutte sig for enten at bruge lånerkortnummer eller personnummer for at undgå forvirring.

## Søgeresultat

Søgeresultaterne kan blive mere overskuelige, hvis det fremgår, hvordan de er sorteret. Uforståelige materialekoder bør skrives helt ud og nye søgninger, der udføres ved et klik på et forfatterlink i søgeresultatet, bør helt undgås på søgeresultatsiden.

- **Det skal fremgå klart, hvordan søgeresultatet er sorteret**  
Søgeresultaterne var sorteret efter accessionsdato hos alle bibliotekerne, dvs. den dato, materialet er registreret under i bibliotekskataloget. Dette fremgik ikke af siden, og derfor blev brugerne forvirrede over den tilsyneladende tilfældige rækkefølge. Tilføj derfor som et minimum teksten "Sorteret efter indkøbsdato" over søgeresultatet.
- **Brugerne forventede at se de mest relevante resultater øverst.**  
Ideelt set bør resultatet kunne sorteres efter forfatter, titel, type eller tilgængelighed. Se Eksempel 17. Sortering af oversigter kendes fra Microsoft Windows Stifinder, hvor en mappes indhold kan sorteres efter navn, type, dato eller størrelse. Se Eksempel 18.

[Til forsiden](#)

### Du søgte på mongolisme

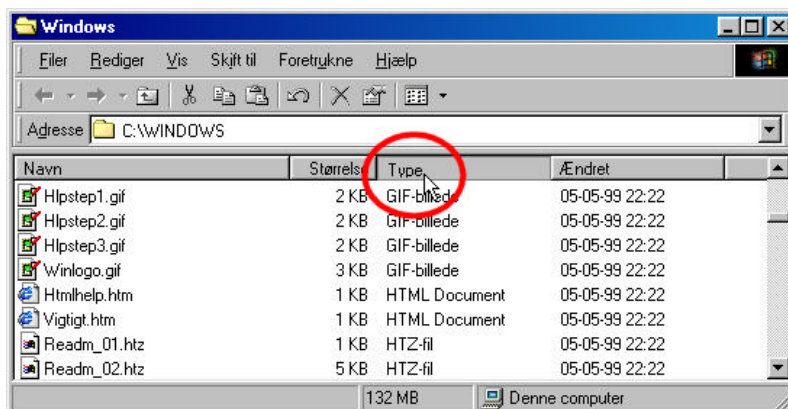
Her vises resultat: 1-20 af i alt 25.  
Søgeresultatet er nu sorteret efter **type**.

<a href="#">Forfatter</a>	<a href="#">Titel</a>	<a href="#">Type</a> ▼	<a href="#">Tilgængelighed</a>
Jørgensen, Mette	<a href="#">Søren er mongol</a>	Billedbog	1 ledig
Ruegenberg, Lukas	<a href="#">Karl-Otto kender I da?</a>	Billedbog	1 hjemme
Ibsen, Karsten Kaas	<a href="#">Mongolbarnet</a>	Fagbog	Udlånt
[ingen forfatter]	<a href="#">Børn med Down's syndrom (mongolisme)</a>	Fagbog	1 hjemme
Sølvbirk, Anette	<a href="#">Et anderledes barn</a>	Fagbog	1 hjemme
Annerén, Göran	<a href="#">Down syndrom</a>	Fagbog	Udlånt
Pedersen, Lillian	<a href="#">Et liv med Downs syndrom</a>	Fagbog	Udlånt
Kjærulff, Jørgen	<a href="#">Downs syndrom. Udviklingsmæssige aspekter</a>	Fagbog	1 hjemme
Kjærulff, Jørgen	<a href="#">Downs syndrom. Familiemæssige aspekter</a>	Fagbog	1 hjemme
Munck, Jørgen	<a href="#">Kasper &amp; Mozart</a>	Letlæsning	Udlånt
Tveit, Tore	<a href="#">Min lille storebror</a>	Letlæsning	Udlånt
Krog, Kirsten Mejlhede	<a href="#">Som en prins på et slot</a>	Letlæsning	Udlånt
Thomas, Rosie	<a href="#">Et enkelt liv. Mappe 2 (kassette 7-11)</a>	Lydbog	2 ledig
Thomas, Rosie	<a href="#">Et enkelt liv. Mappe 1 (kassette 1-6)</a>	Lydbog	2 ledig
Dencker, Susanne	<a href="#">Hul i hovedet</a>	Roman	1 hjemme

[Næste side med resultaterne 21-25](#)

[Ny søgning](#)   [Forbedre denne søgning](#)

Eksempel 17: Giver man mulighed for at sortere efter forfatter, titel, type eller tilgængelighed, bliver muligheden for overskuelighed pludselig meget større for brugeren. Her er listen sorteret efter type. Eksemplet er konstrueret.



Eksempel 18: Sortering i Microsoft Windows' Stifinder.

- **Materialetyper skal være lette at forstå, da de er afgørende for identifikationen af et materiale.** Ingen af bibliotekerne har en ideel angivelse af materialetypen i hver linje af søgeresultatet. Hos 2 ud af 5 af de deltagende biblioteker forårsagede kryptiske angivelser som f.eks. "lb", "vd" og "vi" direkte problemer. I et enkelt tilfælde fik en bruger bestilt et forkert materiale pga. tvetydigheden.

Materialetyperne bør angives i overensstemmelse med brugernes egne betegnelser. F.eks. fantasy, historisk roman, video, cd eller dvd. Se Eksempel 19, hvor der er angivet "Roman, fantasy" som typeangivelse og ikke blot "bog" eller "skønlitteratur". Nogle biblioteker har allerede påbegyndt forbedringen af uforståelige materialetyper. Se Eksempel 20, hvor "lb" er ændret til "Lydbog".

Forfatter	Titel	Type
Pratchett, Terry	<a href="#">Hogfather</a>	Roman, fantasy
Ibsen, Karsten Kaas	<a href="#">Mongolbarnet</a>	Fagbog
Scherfig, Lone	<a href="#">Italiensk for begyndere</a>	Film, DVD

Eksempel 19: Brugernes kategorier er benyttet i søgeresultatet. Eksemplet er konstrueret.

Forfatter	Titel	Type	Opstilling
<a href="#">Jørgensen, Mette</a>	<a href="#">Søren er mongol</a>		Billedbog 38.78
<a href="#">Thomas, Rosie</a>	<a href="#">Et enkelt liv. Mappe 2 (kassette 7-11)</a>	Lydbog	
<a href="#">Thomas, Rosie</a>	<a href="#">Et enkelt liv. Mappe 1 (kassette 1-6)</a>	Lydbog	

Eksempel 20: I stedet for "lb" anfører Silkeborg Bibliotek betegnelsen "Lydbog".

- **Link ved forfatternavne bør ikke aktivere en ny søgning på forfatteren på søgeresultatsiden.** Forfatternavne optræder på 3 ud af 5 af de testede bibliotekers søgeresultater som links, der kan udføre en søgning på forfatternavnet. I flere tilfælde blev linket misforstået af brugere, der ville se yderligere beskrivelse af det pågældende materiale og

derfor blev forvirrede. Af de i alt 25 test forstod og benyttede kun én af brugerne linket effektivt. Link ved forfatternavne bør helt fjernes fra søgeresultatsiden (se Eksempel 21), men gerne bevares på siden "Fuldstændig visning".

- Staalesen, Gunnar [1999 aftensang](#) Bog/tidsskr.
- Staalesen, Gunnar [Manden med de to ansigter](#) Lydbog
- Staalesen, Gunnar [1950 High Noon](#) Bog/tidsskr.

Eksempel 21: På biblioteker, hvor linket er fjernet fra forfatternavnet, opstod ingen misforståelser, når brugerne skulle se flere informationer om et materiale.

## Fuldstændig visning

Siden "Fuldstændig visning" er afgørende for, om brugerne gennemfører en reservation af det pågældende materiale. Derfor er det vigtigt, at brugerne danner sig et indtryk af, hvad bogen, cd'en eller videoen handler om, og om det er muligt at reservere materialet. Endelig skal brugerne kunne finde linket, der igangsætter reservationen.

- **Materialer, der er i bestilling, skal markeres tydeligt**  
Hos 2 af de 5 deltagende biblioteker opstod der problemer, når brugerne skulle afgøre, om et materiale var i bestilling i samtlige filialer eller kun i den filial, der stod øverst. Se Eksempel 22. Samtlige biblioteker kan forbedre deres layout ved at flytte teksten ud, så den tydeligt relaterer sig til hver enkelt filial. Se Eksempel 23.

ENDNU IKKE MODTAGET		Antal	Udlånt	Reserveret
Hovedbiblioteket	HUS 3.sal	3	0	2
Brønshøj	Voksen	1	0	0
Øbro Jagtvej	Voksen	1	0	1
Sundby	Voksen	1	0	0

Vælg reserveringssted

Eksempel 22: Det er svært at afgøre, om "ENDNU IKKE MODTAGET" knytter sig til alle filialer, eller f.eks. kun til "Hovedbiblioteket".

	Antal	Udlånt	Reserveret	
Hovedbiblioteket	3	0	2	<b>Bogen er endnu ikke modtaget</b>
Brønshøj	1	0	1	<b>Bogen er endnu ikke modtaget</b>

Eksempel 23: Meddelelsen "Bogen er endnu ikke modtaget" er anført ved hver enkelt filial. Materialeypen er tilføjet for at gøre meddelelsen mere specifik. Eksemplet er konstrueret.

- **Den fulde beskrivelse af materialet bør være udfyldt**

Flere gange undervejs i testforløbene stødte brugerne på materiale, der manglede en indholdsbeskrivelse. Se Eksempel 24. Brugerne kunne ikke altid afgøre på forhånd, om et materiale var relevant ved udelukkende at kigge på forfatteren og titlen i søgeresultatet, og var derfor nødsaget til at hjemlåne materialet for at studere det nærmere. Selvom databaserne ikke altid vedligeholdes af webredaktøren, er det vigtigt, at der bliver taget hånd om poster i basen, der ikke er fyldestgørende.

### Uddybende oplysninger

---

[77.74](#)  
 Mulan [film (videokassette)] / directed by Barry Cook and Tony Bancroft ; produced by Pam Coats ; based on a story by Robert D. San Souci ; screenplay by Rita Hsiao ... [et al.] ; [dansk] instruktør Vibeke Dueholm ; oversættelse, dialog Anne Vibeke Mortensen ; [dansk] producer Svend Christensen. - [Kbh.] : Buena Vista Home Entertainment, [2000]. - 1 kassette (VHS) (84 mm) : stereo, hi-fi, surround. - (Walt Disney klassikere) (Disney videos)

Originaltitel: Mulan  
 Tegnefilm  
 Danske stemmer: Sng Rossen, Pernille Højgaard, Jan Gøtzberg, Benny Hansen, Jacob Morild, Morten Remar, Lasse Lunderskov ... et al.  
 Baseret på amerikansk udgave: USA : Walt Disney Pictures, 1998  
 Mærkning: Tilladt for alle med frarådes børn under 7 år  
 Fra 7 år

Eksempel 24: De uddybende oplysninger for videoen "Mulan" bringer mange informationer – men ikke en beskrivelse af, hvad videoen handler om.

- **Adgang til reservering eller bestilling findes af alle brugere**

I samtlige test fandt brugerne linket, der fører til reservering eller bestilling af et materiale. Selvom vejen til linket ofte er adskillige klik lang, følte brugerne sig forvisede om, at de ville nå frem til funktionen. Linket er placeret et indlysende sted for brugerne, og linkteksten var i alle tilfælde beskrivende og tydelig at identificere i en ellers ofte informationsfyldt side.

### Uddybende oplysninger

---

[Brøgger, Suzanne](#)  
 Jadedkatten : en slægts saga / Suzanne Brøgger. - 3. [i.e. 2.] udgave, 5. oplag. - [Kbh.] : Gyldendal, 2000. - 498 sider. - (Gyldendal paperback)

Fem generationer af slægten Levin har fulgt med samfundsudviklingen, med kvindernes drømme, håb og handlekraft som det bærende. Alligevel har der ikke været overskud til at bevare første generations styrke  
 Originaludgave: 1997  
 Tidligere: 2. udgave. 1998. - 1. udgave uden serbetegnelse. 1997

Emner: [kvinder](#) \* [slægtsromaner](#) \* [samfundsskildringer](#) \* [familien](#) \* [Danmark](#)

Placering	Antal Udlånt Reserveret		
Harlev Voksen	1	1	0
Viby Voksen	1	0	0
<a href="#">Reservér materiale</a>			

Eksempel 25: Alle brugerne fandt reserveringsfunktionen.

## Ingen søgeresultater – hjælpeside

Kun få søgninger lykkedes for brugerne, og de opsøgte ikke hjælpesider, der beskriver, hvorledes søgning i biblioteksbasen fungerer. Konstruktiv søgehjælp kan derfor med fordel placeres på siden "Ingen søgeresultater", for det er her, brugerne behøver hjælpen.

- **Brugerne har behov for at vide, hvordan de forbedrer deres søgning.** På flere biblioteker fik brugerne ikke tilstrækkelig hjælp til at forbedre deres søgning, når søgningen ikke gav resultater. Når der ikke forekommer noget søgeresultat, vises ofte en side med to link, der anbefaler brugerne at skifte *og* ud med *eller* samt at *trunkere alle termer* (Se Eksempel 26). Kun få af brugerne benyttede disse link som hjælp til at komme nærmere på det materiale, de ledte efter. Generelt viste det sig i øvrigt, at det ikke var en hjælp at trunkere søgeordene eller at skifte boolsk operator. Ordet "trunkere" var uforståeligt for mange.

På Silkeborg Bibliotek, hvor siden fungerede bedst for brugerne, mødes brugeren af en punktopstilling med gode råd til, hvordan søgningen kan forbedres. Eksempel 27 sammenfatter et forslag til en hjælpetekst, hvor der også henvises til Bibliotek.dk på en måde, så det er klart for brugerne, hvad servicen dækker over.



Eksempel 26: Hjælpesiden på flere af de deltagende bibliotekers websteder tilbyder ikke brugerne tilstrækkelig hjælp.

## Søgningen gav ingen resultater

Du søgte på "Og den halve verden".

Men det gav ingen resultater.

Forslag til hvordan du kan **forbedre din søgning**:

- Kontroller om du evt. har stavet et ord forkert?
- Måske har du skrevet for mange ord. Prøv at undlade nogle af de mindre vigtige ord.
- Biblioteket har muligvis ikke det, du leder efter. Prøv [Bibliotek.dk](http://Bibliotek.dk) hvor du kan bestille bøger, musik, osv. fra alle danske biblioteker. Afhentning på dit eget bibliotek.

[Ny søgning](#)   [Forbedre denne søgning](#)

Eksempel 27: Forslag til hvordan man kan opbygge en konstruktiv hjælpetekst.

- **Skriv hvad brugerne søgte på, men udelad søgekoderne**  
Det er vigtigt for brugerne at kunne se, hvad de har søgt på. Men en tekst som f.eks. "lfo=BENNEWEIS DIANA" er ikke umiddelbart forståelig for brugerne, der ikke kender til CCL-søgninger.
- **Link til Bibliotek.dk – hvis bogen ikke findes på biblioteket**  
I de fleste tilfælde er manglende søgeresultat formentlig udtryk for, at brugeren kan forbedre sin søgestrategi, men det hænder også, at der er søgt på en bog, som biblioteket ikke er i besiddelse af. Sådanne søgninger udgør 6% af søgningerne, der blev gennemført af brugerne, se afsnittet "Sådan giver man brugerne services, som de ikke ved findes", side 9. Derfor er et link til Bibliotek.dk en god hjælp for brugeren. Det er dog nødvendigt at supplere linket med en forklarende tekst. Se Eksempel 27 side 42.

## Lånerstatus og genlån

Lånerstatus er en af de centrale sider på webstedet for brugerne, og overordnet set fungerer siderne godt. Generelt er der stor tilfredshed med muligheden for at forny materiale. Det er tydeligt, at fornyelsesfunktionen er en vigtig "salgsparameter" for webstedet.

- **Knappen, der sletter reservationer, kan med fordel hedde "Slet de afmærkede reserveringer"**. På to biblioteker var der brugere, der ikke var i stand til at slette reserveringer, de havde fortrudt. Knappen "Slet Udvalgte" (se Eksempel 28), der benyttes til at slette reserveringer, gav ikke mening for dem.

Slet Udvalgte		Slet mærkninger	
Bestillinger			
Slet Idnr	Forfatter	Titel	Reserv. Interes.
<input type="checkbox"/> 23558610	38.16	Betænkning om arbejdsskadesikring	31.10.02 29.01.03
<input type="checkbox"/> 21836753	Brøgger, Suzanne	Jadekatten	04.11.02 02.02.03

Eksempel 28: Navnet "Slet Udvalgte" på knappen, der sletter afmærkede reserveringer, gav ikke mening for flere brugere.

Hvis man vil øge sandsynligheden for, at alle brugere forstår funktionen, kan man benævne knappen "Slet de afmærkede reserveringer". Dette fungerede godt på et af de deltagende biblioteker. Se Eksempel 29.

Reserveringer						
Slet	Din plads i køen	Id-nr.	Forfatter	Titel	Reserv.	Interesse-dato*)
<input type="checkbox"/>	2	23740478	Tolkien, J. R. R.	Hobbitten	21.08.02	19.11.02

Slet de afmærkede reserveringer

Eksempel 29: Navngivning af funktion til at slette reserveringer.

- **Interessedato bør omdøbes til "Ingen interesse efter"**  
Interessedatoen forvirrede brugere på flere biblioteker. På fire af bibliotekerne er overskriften forkortet til "Interes.", hvilket ikke umiddelbart var meningsfuldt. På et enkelt bibliotek er overskriften slet og ret "Interesse-dato", og det blev af en enkelt bruger fortolket som den dato, hvor han havde behov for bogen. Da der er plads nok på skærmen på alle biblioteker, kan der med fordel f.eks. skrives "Ingen interesse efter" som kolonneoverskrift. Anfør gerne nederst på siden, hvad der menes med betegnelsen.
- **Det kan tydeliggøres, at et bestemt materiale er blevet fornyet**  
For flere brugere var det svært at se, at materialet faktisk blev fornyet, når de brugte funktionen. De observerede ikke, at det fornyede materiale rykkede nederst i lånerstatuslisten pga. den kronologiske sortering. Materialets nye afleveringsdato kan med fordel markeres med fed skrift på den opdaterede lånerstatusside. Når lånerstatusside opdateres næste gang, er afleveringsdatoen atter uden fed skrift.

## E-mail-besked

Det er lynhurtig og gratis service at få tilsendt en e-mail frem for at modtage reservationsbeskeder med almindelig post. Mange brugere er imidlertid ikke opmærksomme på, at muligheden for at få besked pr. e-mail eksisterer.

- **Reservations siden er et oplagt sted at gøre opmærksom på muligheden for at få tilsendt e-mail.** Flere biblioteker tilbyder at sende besked om hjemkomne bøger og rykkere pr. e-mail. Brugerne værdsætter i høj grad denne service, såfremt de er opmærksomme på muligheden. Testene viste, at brugerne ikke nødvendigvis overvejer et alternativ til brevkort. Flere biblioteker nævner derfor deres mail-service på reservations siden, hvilket er det mest sandsynlige sted, hvor brugeren har behov for oplysningen. Se Eksempel 30, side 44. Løsningen bliver dog optimal, hvis man nævner, at servicen findes *og* samtidigt indsætter link til siden, hvor brugeren kan indtaste sin e-mail-adresse.



Reservering - Microsoft Internet Explorer

**Biblioteksbasen**

### Reservering

---

Data indtastet her sendes krypteret

Der koster 4,25 kr til porto at få tilsendt en reserveringsmeddelelse (meddelelse via e-post er gratis)

Personnummer (CPR-nr.) skrives ud i ét, uden mellemrum eller båndestreg

Indtast personnummer/evt. lånekortnummer

Indtast pincode

Videre Tilbage

[webmaster@kkl.bib.dk](mailto:webmaster@kkl.bib.dk)

Eksempel 30: Brugeren gøres opmærksom på muligheden for at modtage besked pr. e-mail på det tidspunkt i låneprocessen, hvor han er mest modtagelig for informationen.

## Top 10

Flere brugere synes, det er sjovt at følge med i, hvilke bøger, der er populære. Brugerne kalder selv denne service for Top 10.

- **Top 10 er en god betegnelse for de mest populære materialer**  
Til testene blev brugerne spurgt, hvor de ville kigge efter en oversigt over de mest populære materialer på biblioteket. Flere brugere formulerede herefter opgaven "hvor finder jeg en top 10". Desværre er det ikke alle biblioteker, der anvender denne simple betegnelse. F.eks. opstod der problemer på det websted, hvor oplysningen om hyppigst udlånt materiale var placeret under overskriften "Aktuelle temaer".
- **Top 10 er en service som stimulerer brugernes nysgerrighed og inspirerer.** Brugerne synes, at "Reserverings Top Ti" er en god service, som flere har benyttet for at vurdere, om det kan betale sig at reservere en given bog. Andre bruger listen til at finde ud af, om der var noget af det særligt populære, de burde læse.

## Nye bøger – Nyt på hylderne

Læsehestene vil meget gerne følge med i bibliotekets nyhervvelser. Der er tale om en af de få services, som tilsyneladende kan fange brugernes opmærksomhed, hvis der reklameres for den på webstedet forside.

- **"Nyt på hylderne" blev rost af brugerne**  
"Nyt på hylderne" er et tilbud om at få indblik i bibliotekets nyhervvelser. Flere synes, at det er en oplagt pendant til hylderne på biblioteket, hvor man orienterer sig i den nyeste litteratur. Forudsætningen for brug af servicen synes at være en synlig placering f.eks. på forsiden. I modsætning til mange andre services tyder testresultaterne på, at brugerne bemærker denne service, når den placeres på forsiden. Formentlig fordi de vurderer, at der er gode chancer for, at servicen "Nyt på hylderne" kan hjælpe dem til at finde det ønskede materiale. Se afsnittet "Bibliotekernes nuværende strategier", s. 11.
- **Det bør være let at skabe overblik over nyindkøbene på "hver hylde".** Sørg for, at der vises et overskueligt antal titler inden for hver kategori af nyindkøb. På nogle biblioteker var indholdet i de enkelte kategorier meget omfattende, og det stejlede brugerne over. Generel observation af brugernes adfærd viste, at de sjældent klikker på pilen, der bladrer i store søgeresultater mere end én gang. Dette kan bruges som pejlemærke, når man definerer de parametre, der sørger for automatisk opdatering af indholdet i de enkelte kategorier. Der kan således være

behov for forskellige sorteringskriterier for de enkelte kategorier. Bemærk, at det forvirrer brugerne, hvis en kategori er tom.

- **Det er ikke relevant at vise brugerne, hvad de søgte på, når de ikke selv specificerer søgningen.** Flere biblioteker præsenterer brugerne for sort snak, når de klikker sig ind på materialet på "hylderne". Vælger man f.eks. en cd fra listen over ny musik står der umiddelbart under overskriften "Resultatet af søgningen "id9=43018639" er en post":



Eksempel 31: Oplysningen "Resultatet af søgningen "id9=43018639" er en post:" er meningsløs for brugerne.

Flere brugere sagde, at de ikke kan bruge den information til noget.

- **Abonnement på information om nyindkøb er en oplagt facilitet**  
Flere biblioteker tilbød brugerne mulighed for at abonnere på information om nyindkøbt materiale. Dette er en service, som værdsættes af læsehestene. Set fra et brugersynspunkt skal visse krav opfyldes for at gøre servicen bedst mulig:
  1. **Det skal fremgå klart, hvor ofte man modtager e-mail med nyheder.** Oplysningen er afgørende for, at brugeren kan vurdere, om det er en service, der svarer til hans behov.
  2. **Det skal være muligt at vælge hvilke kategorier, der har interesse, hvis man vil undgå at blive overvældet af information.** F.eks. er mange kun interesseret i at følge med i den nyeste skønlitteratur.
  3. **Det skal være let at ændre på abonnementskriterierne**  
Typisk kommer man som ny abonnent til at markere interesse for alt for mange kategorier, hvilket betyder, at man får tilsendt så meget information, at man mister lysten til at læse det. Hver gang brugeren modtager en mail med nyheder, bør der derfor inkluderes en instruktion om, hvordan man ændrer på abonnementskriterierne. Det er ligeledes vigtigt, at det fremgår, hvordan man framelder sig abonnementet.
  4. **Det skal fremgå, hvorvidt der er særligt password knyttet til e-mail-abonnementet.** Der skal bruges pinkode for at ændre på abonnementskriterier, og flere brugere kom i tvivl om, hvorvidt det er den samme pinkode som den, der anvendes til de øvrige elektroniske services.

## Forside

Forsiden er den centrale indgang til det elektroniske bibliotek. Det fungerer bedst, når brugerne kan gå direkte igennem "døren" ind til de mest efterspurgte services: søgning og lånerstatus.

- **Simpel søgning og lånerstatus er de mest centrale faciliteter for brugerne. Derfor kan de med fordel præsenteres på forsiden.** 3 ud af de 5 websteder, der indgik i undersøgelsen, tilbød mulighed for simpel søgning på forsiden. Imidlertid gjorde kun Århus Kommunes Biblioteker det muligt at kontrollere lånerstatus direkte på forsiden med felter til indtastning af lånerkortnummer og pinkode. Se Eksempel 32, side 47. Kun dette ene bibliotek understøttede dermed effektivt samtlige brugerens primære interesser.



Eksempel 32: På forsiden præsenteres "en motorvej" ind til de to mest centrale ydelser på webstedet: søgning og kontrol af lånerstatus.

Søgning og kontrol af lånerstatus er to handlinger, der hører tæt sammen for brugerne. Hvis ikke begge funktioner tilbydes på forsiden foretrækker mange brugere, at begge funktioner er samlet på én underside.

Et bibliotek tilbød søgning på forsiden, men ikke synlig kontrol af lånerstatus. Brugere foretrak da at bruge en underliggende webside, hvor de på én gang kunne lede efter nyt materiale og kontrollere deres nuværende lån frem for at benytte den hurtige søgemulighed på forsiden.

- **Flere brugere efterlyser oplysninger om åbningstider direkte på forsiden.** I overensstemmelse med anbefalingerne fra "Bedst på nettet" har de fleste af de deltagende biblioteker valgt at vise kontaktinformation på forsiden, dvs. adresse og telefonnummer. Åbningstider blev imidlertid ikke vist, og dette blev efterlyst af flere. Det elektroniske bibliotek værdsættes i høj grad af brugerne, men det fysiske bibliotek kan ingen undvære: Som minimum må man aflægge besøg for at hente og aflevere de bøger, man har bestilt via nettet. Derfor er åbningstider en central del af "det digitale liv".

## Åbningstid

Alle brugerne forventer at finde åbningstiderne på bibliotekernes websteder. På to biblioteker var det dog svært at finde dem: På det ene bibliotek var problemet, at brugerne overså linket til åbningstiderne, mens det andet bibliotek anvendte grafik, som kunne forveksles med ren dekoration.

- **Præsenter gerne åbningstiderne i en tabel**

De biblioteker, hvor det var lettest for brugerne at finde åbningstiderne, anvendte en tabelopsætning. Se Eksempel 33. På denne måde bliver det let at overskue tiderne.

The screenshot shows the website for Aaby Bibliotek. At the top, there is a navigation menu with categories like 'PERSONER', 'BØGER', 'LITTEKUNST', 'LOKALHISTORIE', 'EMERSE', 'HELVEDS & ANMÆRKNINGER', 'BIBLIOTEK', and 'IT/NOG'. The main content area is titled 'Åby Bibliotek' and includes contact information: 'Åby Bibliotek, L. Fehlingsvej 7, 8230 Åby, Tlf: 07 44 07 38, Fax: 07 44 07 39'. Below this, there is a graphic celebrating the 100th anniversary of the library, with the text '100 års jubilæum' and 'Jubilæumslige af Helle Unmack-Larsen'. At the bottom, there is a table of opening hours:

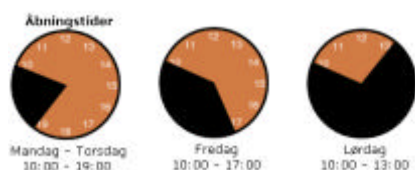
Åbningstider		
mandag-torsdag	kl.	10.00-17.30
fredag	kl.	10.00-17.30
lørdag	kl.	9.30-14.00

At the bottom of the page, there is a footer with contact information: 'Åby Bibliotek - Bibliotek - Fehlingsvej 7 - 8230 Åby - C - Tlf: 0940 0028 - Fax: 0940 0101 - Kontaktil - Bibliotek - Sidst opdateret 01.04.2012'.

Eksempel 33: Åbningstiderne er overskueligt opsat i en tabel.

- **Grafiske virkemidler kan forveksles med dekorativ grafik**

Et af de deltagende biblioteker har arbejdet kreativt med at visualisere åbningstiderne, se Eksempel 34. Desværre var en enkelt bruger så uheldig, at han ikke bemærkede urskiverne. Brugeren ledte i stedet forgæves blandt undermenupunkterne for at finde oplysningen om åbningstider.



Eksempel 34: En enkelt bruger forvekslede denne grafiske fremstilling af åbningstiderne med dekorativ grafik.

## Bøder og takster

Brugerne ved godt, at det koster penge at aflevere for sent, og synes det er helt rimeligt. De synes imidlertid, at det er fjollet at få at vide, at "det er gratis at aflevere til tiden".

- **Tal brugernes sprog: Brug betegnelsen "bøder" eller "bødetakster".** De fleste brugere benyttede betegnelsen "bøder", når de blev spurgt, om de tidligere havde prøvet at betale for at aflevere en bog for sent. Undgå eufemismer eller at anvende mere generelle termer til at beskrive, hvad det koster at aflevere for sent.
- **Skematisk opstilling af bødetakster hindrer fejllæsning**  
Et af de deltagende biblioteker havde benyttet nedenstående opstilling af bødetakster (Eksempel 35). Flere brugere læste taksterne for børn i den tro, at det er taksterne for voksne.

Ved overskridelse af lånetiden betales følgende:	
Børn og unge (0 - 17 år)	
Overskridelse på	
1-7 dage	10 kr.
8-14 dage	25 kr.
15-21 dage	40 kr.
22-28 dage	45 kr.
29-35 dage	50 kr.
over 35 dage	85 kr.
Voksne (fra 18 år)	
Overskridelse på	
1-7 dage	20 kr.
8-14 dage	50 kr.
15-21 dage	80 kr.
22-28 dage	90 kr.
29-35 dage	100 kr.
35 dage	170 kr.

Eksempel 35: Bødetaksterne for børn og unge står nævnt først. Flere voksne overser, at det ikke er de takster, der gælder for dem.

Test af de øvrige bibliotekers websteder viste, at en skematisk opstilling af oplysningerne fungerer mere uproblematisk.

	<b>Børn og unge (0 – 17 år)</b>	<b>Voksne (fra 18 år)</b>
1 - 7 dage	10 kr.	20 kr.
8 – 14 dage	25 kr.	50 kr.
osv		

Eksempel 36: En skematisk opstilling af bødetakster tydeliggør, hvilke takster der gælder for hvilke aldersgrupper. Eksemplet er konstrueret.

- **Gør det klart hvornår man skifter fra børnetakst til voksentakst.**  
Et enkelt bibliotek havde benyttet den anbefalede opstilling af bødetakster, men havde glemt at angive, hvornår man skifter fra børne- til voksentakst (se Eksempel 37). En 15-årig bruger påpegede, at det var umuligt at vurdere, hvor meget han skulle betale, hvis han afleverede en bog for sent. Det fremgår nemlig ikke af oversigten over bødetakster, hvornår man er barn eller voksen.

	Voksne	Børn
Efter lånetidens udløb	5,00	2,00
1 uge efter lånetidens udløb	20,00	5,00
5 uger efter lånetidens udløb	50,00	25,00
Efter yderligere en måned udskrives faktura på det lånte materiale og der opkræves et gebyr på	100,00	100,00

Eksempel 37: Det fremgår ikke af oversigten, hvor gammel man skal være for at betale voksentakst.

## Arrangementer

Bibliotekerne er gode til at beskrive deres arrangementer og til at gøre opmærksom på dem via link fra flere forskellige sider på webstedet. Brugerne finder let de ønskede oplysninger om indhold og eventuel pris. Kun datooplysninger kan forbedres enkelte steder: Brugerne vil kende ugedag såvel som dato.

- **Skriv hvilken ugedag arrangementet foregår, ikke kun datoen**  
Det er ikke altid, man har en kalender ved siden af sig, men man ved, at man måske aldrig kan komme om mandagen, fordi man deltager i en anden fritidsaktivitet.
- **Arrangementer er et område, der typisk bør krydslinkes til**  
De fleste biblioteker i undersøgelsen benytter med stor succes krydslinking til arrangementer. Den samme børneteaterforestilling kan f.eks. findes under menupunkterne "Arrangementer", "For børn & unge" og "Det lokale bibliotek".

## Linksamling

Når en person skal finde information på internettet om et bestemt emne, overvejer han ikke at gå på det elektroniske bibliotek. I stedet bruges internettets store søgemaskiner direkte.

- **Brugerne forventer ikke linksamlinger på deres elektroniske bibliotek.** Bibliotekerne havde alle gjort noget ud af at præsentere linkoversigter via deres websteder. Til testen benyttedes en gennemgående testopgave, hvor brugerne skulle finde oplysninger via internettet. Samtlige brugere indvendte, at de normalt ville bruge en af de store søgemaskiner på nettet for at finde svaret. De ville *ikke* ty til bibliotekets websted og bruge det som springbræt.

## Børn & unge

Børn og unge er ikke en homogen målgruppe. Der er kolossal forskel på, hvad der appellerer til folkeskolens yngste og ældste klasser. Flere biblioteker glemmer at tage højde for dette i deres design, og det betyder, at ingen lånere føler, at "Børn & Unge"-siderne henvender sig til dem.

- **Der er meget stor forskel på, hvad der visuelt og indholdsmæssigt appellerer til de enkelte alderstrin.** På tværs af de enkelte biblioteker, konstaterede elever fra folkeskolens ældste klasser, at "Børn & Unge"-siderne ikke er henvendt til dem; den er rettet mod yngre børn. Ved udarbejdelsen af sådanne sider skal man være opmærksom på, at man henvender sig til en meget uhomogen kategori af brugere.



Eksempel 38: "Børn & Unge"-side der ikke tiltalte de unge brugere.

## Søg på webstedet

Hvis man har organiseret information hensigtsmæssigt på sit websted, er det ikke magtpåliggende at tilbyde brugerne mulighed for at "søge på webstedet". For elektroniske biblioteker gælder det i udpræget grad, at brugerne tilsyneladende fokuserer på søgning i bibliotekets database og ikke tænker så meget på, at der er information på resten af webstedet, som man kan søge efter.

- **Bibliotekerne er gode til at organisere information. Derfor er søgning på hjemmesiden ikke afgørende vigtig.** Tre ud af fem deltagende biblioteker tilbyder mulighed for søgning på hjemmesiden. Søgemuligheden blev imidlertid kun benyttet, når brugeren nærmest blev direkte opfordret til at bruge den. Dette tages som udtryk for, at informationsarkitekturen generelt var vellykket på de deltagende websteder. Derudover kan der være tale om, at brugerne ikke forventer andre muligheder end søgning i materiale.
- **En dårlig søgefunktion er værre end ingen søgefunktion**  
To biblioteker har søgefunktioner, der fungerer så u hensigtsmæssigt, at brugerne er ude af stand til at finde brugbare resultater. Søgning på oplagte søgeord giver ubegribelige svar, eller brugerne får flere fuldstændigt enslydende "svar", uden at det er muligt at vurdere, hvori forskellen består. Konsekvensen er, at brugerne opgiver at finde oplysningen.

## Artikler

Mange brugere overvejer ikke muligheden for at finde tidsskrifter og tidsskriftsartikler på det elektroniske bibliotek. De fokuserer på bøger, film og musik. Opfordrer man brugere til at finde artikelmateriale, er det åbenlyst, at de tænker på det specifikke tidsskrift eller et konkret emne uafhængigt af mediet og sproget. Det harmonerer ikke med måden, bibliotekerne kategoriserer informationerne på.

- **Muligheden for at finde artikler bør synliggøres**  
Som flere websteder er opbygget lige nu, finder brugerne uden problemer tidsskrifter ved at søge på tidsskriftstitler via søgeboksene. De er imidlertid ikke klar over, at de også kan søge på artikler.  
  
Således benytter ingen på eget initiativ undermenuer med betegnelser som "Tidsskrifter", "Artikeldatabasen", "e-ressourcer", "e-teket", "e-service" eller "e-tidsskrifter". Bibliotekernes præsentation af tidsskrifter og artikler tager udgangspunkt i tre grundlæggende sondringer, der ikke er intuitive for brugerne:

- Der findes tidsskrifter, og der findes tidsskriftsartikler
- Tidsskrifter kan være trykte, eller de kan findes elektronisk
- Artikler kan være på dansk (Artikelbasen) eller på engelsk (f.eks. EBSCO)

Brugeren skal kende disse sondringer for at kunne foretage en meningsfuld søgning på artikler, idet materialet præsenteres i utallige separate kategorier.

En mulig løsning på de skitserede problemer er at ændre siden, som vises, når brugeren har søgt på et specifikt tidsskrift. Den detaljerede visning kan ændres til at rumme følgende link:

- Tidsskrift, vælg hvilken årgang der skal vises: [1998](#) [1999](#) [2000](#) [2001](#) [2002](#)
- Adgang til [tidsskriftets hjemmeside](#)
- [Søg i artikler](#) som har været trykt i tidsskriftet

Eksempel 39: Konstrueret eksempel på, hvordan man kan gøre brugerne mere opmærksomme på muligheden for at finde artikler. Når brugeren har søgt på en tidsskriftstitel vises ikke blot, hvilke årgange biblioteket er i besiddelse af, men også link til tidsskriftets hjemmeside samt henvisning til artikeldatabasen eller EBSCO, hvor det er relevant.

Sidste punkt vises kun, såfremt der er tale om et tidsskrift, der er medtaget i artikeldatabasen eller EBSCO.

- **En artikel bør kaldes en artikel uafhængigt af, om den er elektronisk eller ej.** Flere biblioteker har valgt betegnelser som "e-ressourcer", "e-teket" og "e-service" som betegnelse for de kategorier, artikler er placeret i. Brugerne har ikke noget klart billede af, hvad menupunkter med sådanne konstruerede titler dækker over. Derfor tror de, at de kan finde meget forskelligartede informationer derunder, f.eks. svar på hvordan man får sin e-mail-adresse ændret hos biblioteket, link til Bibliotek.dk og oversigt over senest indkøbte bøger.

## Andre nyttige services

På nogle biblioteker fandt brugerne services, som det ikke er afgørende, at biblioteket stiller til rådighed, men som brugerne helt øjensynligt havde stor glæde af. Det drejer sig om muligheden for at foreslå bogindkøb, navigation via stikordsregister samt oversigt over bibliotekets ansatte.

- **Bestil en ny bog er en populær facilitet**  
Kun et enkelt bibliotek i undersøgelsen stillede den service til rådighed. Til gengæld blev den rost af de deltagende brugere. De benyttede muligheden, hvis en søgning på en ny titel ikke gav noget resultat. Fra siden

med "Ingen fundne poster" er der link til side, hvor man kan indtaste sin bogtitel (se Eksempel 40).

Servicen gør det muligt for brugerne at blive skrevet op til lån af materiale, selvom biblioteket endnu ikke er i besiddelse af det. Særligt for læsehestene er det af stor betydning at komme forrest på reservationslisten.

Såfremt servicen tilbydes, er det et udpræget brugerønske at kunne se en liste over de bøger, man har foreslået biblioteket at indkøbe, ligesom man kan se listen over reserverede bøger, biblioteket er i besiddelse af. Brugere forventer at finde oplysningerne, når de kontrollerer deres lånerstatus.

Bestilling af ny bog - Microsoft Internet Explorer

Adresse http://www.silkeborg-bibliotek.dk/hovedmenu/nybestil/ny-bog.html

### Bestilling af ny bog

Du er her: [Forsiden](#) + [Selvbetjening](#) + [Bestilling af ny bog](#)

**Ja tak, jeg vil gerne bestille/reservere en ny bog**

- jeg har netop læst/hørt om en ny bog, og
- jeg har ikke kunnet finde den i [Silkeborg Biblioteks database](#),
- derfor vil jeg gerne bestille den her:

Bogens forfatter (gerne efternavnet først):

Titlen: \* (og evt. forlag eller udgiver):

Jeg har set/hørt bogen omtalt i:

(F.eks.: Jyll.P. 24.3. eller TV-Avisen 2. april).

Jeg ønsker at hente bogen på/1:

Mit navn: \*

Mit CPR- eller lånernummer: \*

Min e-mail eller mit tlf. nummer:

Jeg vil i øvrigt gerne bemærke:

Felter med rød stjerne \* skal udfyldes.

Eksempel 40: Brugeren har mulighed for at bestille nyt materiale via denne side og bliver automatisk skrevet på reserveringslisten.

- **Stikordsregistre kan være en stor hjælp.**

Tre af de deltagende biblioteker tilbød brugerne et stikordsregister som hjælp til navigation på webstedet. Stikordsregisteret fungerede bedst på det websted, hvor brugerne havde synlig adgang til det via link fra det centrale læsefelt på forsiden.

Derudover var der forskel på, hvorvidt registeret var autogenereret eller "håndlavet". Et automatisk register laves på baggrund af de enkelte siders titler og fungerer mindre effektivt af to grunde:

- Der kan forekomme flere sider med det samme navn, hvilket betyder, at brugeren ser en liste over link, det er umuligt at sondre imellem, f.eks.:

[Læsetip](#)

[Læsetip](#)

Man er nødt til at klikke på linket for at se, at det drejer sig om læsetip for hhv. børn og voksne.

- Der er ingen synonymer i registeret. Det betyder, at der ikke er hjælp at hente i registeret, hvis brugeren ikke anvender de samme betegnelser som bibliotekarerne.

Det "håndlavede" stikordsregister kan rumme synonymer, hvorfor både "Takster & regler" samt "Bøder" kan optræde som link til samme side.

- **Oversigt over bibliotekets ansatte gør webstedet mere personligt.** Kun et enkelt af de deltagende biblioteker har udarbejdet en liste over bibliotekets ansatte samt kontaktinformation for hver enkelt. De steder, hvor listen ikke forekom, var der flere brugere, der efterlyste denne type information. Fra test af websteder generelt ved vi i øvrigt, at brugere værdsætter billeder af ansatte: Det signalerer tilstedeværelse i den fysiske verden og øger dermed troværdigheden af webstedet.

# Hvordan er undersøgelsen gennemført

Det brugervenlige elektroniske bibliotek er en landsdækkende undersøgelse, som UNI•C Usability har gennemført på danske folkebibliotekers websteder.

Usability-undersøgelsen omfattede:

- Usability-test af fem forskellige biblioteker.
- På hvert bibliotek gennemførtes 5 test-sessioner i bibliotekernes egne lokaler. Hver enkelt test varede 1½ time.
- 27 lånere deltog som brugere. Brugerne spændte aldersmæssigt fra 15-årige til 70-årige. Nogle var hyppige brugere af de elektroniske biblioteker, andre brugte dem med mellemrum og nogle få prøvede for første gang at besøge biblioteket på nettet. Alle havde prøvet at bruge internettet tidligere, men der var stor spredning på, hvor øvede de enkelte brugere var. Brugerne testede kun deres eget lokale bibliotek.
- Til hver test deltog en testleder og en logger fra UNI•C Usability. Rollefordelingen var følgende:

Testleder: Fungerede som brugerens samtalepartner under testen; sørgede for at brugeren forstod testopgaverne og huskede at tænke højt. Testlederen sad ved siden af brugeren foran pc'en og var den eneste, der kommunikerede med brugeren.

Logger: Noterede brugerens udtalelser og handlinger under testen. Loggeren sad umiddelbart bag ved brugeren og brugeren, så der var mulighed for at følge brugerens interaktion med webstedet.

## Formål med usability-testen

Hensigten med usability-testene var at undersøge de elektroniske bibliotekers brugbarhed ved at belyse følgende aspekter:

- 1) **Design**, dvs. om produktets indhold, struktur og udformning svarer til brugernes forventninger og behov. Herunder om navigationen og søgningen fungerer i overensstemmelse med brugernes ønsker.
- 2) **Anvendelighed og relevans**, dvs. om brugerne oplever, at produktet gør en forskel for dem i hverdagen. Herunder om produktet tilfører brugere nye muligheder og i hvilken udstrækning særlige services benyttes.

## Fremgangsmåde

De 5 test-sessioner på hver enkelt bibliotek er blevet afviklet i henhold til samme overordnede testplan. Planen består af 4 elementer:

- Velkomst
- Indledende interview
- Test
- Afsluttende interview

### Velkomst

Brugeren bydes velkommen, formålet med testen beskrives, de tilstedeværende personer og deres roller præsenteres.

### Indledende interview

Det indledende interview bruges til at få et billede af brugeren som person og til at få klarlagt hans normale brug af biblioteket. En del af de svar, brugeren giver på det indledende interview, bruges som testopgaver i den efterfølgende test. Det kalder man at arbejde med åbne, interviewbaserede opgaver.

Fordelen ved denne testmetode er, at brugeren løser opgaver, som han med sikkerhed har haft behov for at løse, frem for at han løser opgaver, som testlederen har fundet på. Risikoen ved udelukkende at benytte faste testopgaver er, at brugeren løser opgaver, som han måske aldrig selv ville have drømt om at løse. Man lærer fx ikke meget ved at spørge brugeren om han kan finde næste arrangement i lokalarkivet, hvis han ikke anede at man kunne finde lokalarkivet på det elektroniske bibliotek eller slet ikke interesserer sig for lokalhistorie.

## **Test**

Testen foregår efter tænke-højt-metoden, så det er muligt at følge brugerens overvejelser og reaktioner på webstedet. En usability-konsulent fra UNI•C Usability sidder sammen med brugeren for at sikre, at han føler sig godt tilpas i testsituationen og husker at "tænke højt". Ofte vil testen have karakter af en dialog imellem bruger og konsulent, hvor usability-konsulenten som udgangspunkt undgår at give brugeren direkte hjælp til opgaveløsningen.

Testen gennemføres med brugernes egne lånerkort og pinkode for at sikre bedst mulig forståelse af de resultater, der kommer frem på skærmen.

Første del af testen består i, at brugeren prøver at løse sine egne opgaver, sådan som han har beskrevet dem i det indledende interview.

Anden del af testen består i, at brugeren løser opgaver fra det opgavesæt, der er formuleret på forhånd. Brugeren løser kun opgaverne, såfremt de ikke er blevet berørt under de interviewbaserede opgaver. Opgavesættet består dels af generelle opgaver, som bruges på alle de biblioteker, der er involveret i undersøgelsen, dels af specifikke opgaver, der kun har relevans for det enkelte bibliotek.

## **Afsluttende interview**

Det afsluttende interview giver brugeren lejlighed til at uddybe og opsummere sine kommentarer til webstedet. Testlederen og de øvrige tilstedeværende har mulighed for at stille opklarende spørgsmål.