

BibMobil brugertest Forår 2010

Version 1.0

Silkeborg UDV Del med |    

[Forside](#) [Download](#) [Børn og Unge](#) [Faglitteratur](#) [Skønlitteratur](#) [Musik](#) [Film](#) [Spil](#) [Det sker](#) [Om bibliotekerne](#) [Min side](#)

Søg i Silkeborg Bibliotekerne
Søg i katalog og på hjemmeside. Afslut evt. med stjerne (*)

[Nyt på hyldeerne](#) [Spørg en bibliotekar til råds](#) [Søgetips](#)

Åbningstider

Silkeborg Bibliotek
Man-tor: 10-19
Fredag: 10-16
Lørdag: 10-13

Alderslyst Bibliotek
Gjern Bibliotek
Kjellerup Bibliotek
Them Bibliotek
Bogbusserne
Silkeborg Arkiv
Særlige lukkedage

Er bogen hjemme?

 Find bogen på nærmeste bibliotek. Send strekkode og se om bogen er hjemme. Hent en app til din Android. [Læs hvordan](#)

Har du iPhone?

 Hent en app til iPhone - få besked om nye bøger, musik, film m.m. på biblo...
[Nyhedsliste på iPhone](#)

Skriv til storskærm

 Kender du den med... Fortæl en joke med sms fra din mobil til en storskærm.
[Send sms til storskærmen](#)

Søg - og selvbetjening

 Søg, reserver og forny dine lån med mobil! Send sms og se, hvad du har lånt. Forny dine lån med sms.
[Selvbetjening](#)

Appetit på bøger?

 Få en bid af en spændende bog sendt til din mobil...
[Få en bid](#)

Musik, lydbøger og film på mobil

 Hør den fedeste musik, se super film og hør de nyeste lydbøger direkte og gratis på din mobil...
[Hent det hele her](#)

Gør det selv

 Vi står klar til at hjælpe dig - men du kan også betjene dig selv her:

- [Forny dine lån](#)
- [Se dine reserveringer](#)
- [Påmindelse om aflevering](#)
- [Ny adresse?](#)
- [Få en pinkode](#)
- [Abonner på nyhedslisten](#)
- [Hent netmedier](#)
- [Facebook](#)

Silkeborg Bibliotekerne, Hostrupgade 41A, 8600 Silkeborg. Tlf. 87 22 19 00.
[Silkeborg](#) • [Alderslyst](#) • [Gjern](#) • [Kiellerup](#) • [Them](#) • [Bogbusserne](#) • [Lokalhistorisk Arkiv](#)
[Sitemap](#) • [Om hjemmesiden](#) • [Få siden læst op](#) • [Kontakt os](#) • [Mail til os](#)
Sidst opdateret 30. marts 2010

© Silkeborg Bibliotekerne forår 2010

Version 1.0

Karen Thomsen og Ulla Andersen

BibMobil brugertest forår 2010

Indhold

BibMobil brugertest forår 2010	5
BibMobil projektet	5
Formål	5
Samarbejdspartnere	5
Baggrund	5
BibMobil brugerinddragelse	6
Målgrupper	6
Brugerworkshops	6
Brugertest	6
Brugertest overordnede resultater.....	7
Formål med brugertest	7
Rekruttering af brugere	7
Konklusioner af brugertest.....	8
Selvbetjening og søgeportal	8
Selvbetjening som sms	9
Find bogen: Bookinfo	9
Nyhedsliste	10
Appetit på bøger: Bogbid	10
Sms til storskærm	11
Download af lydbøger, musik, film	11
Anbefalinger for driftsmodning	11
Biblioteket på farten	12
Hjemmeside for Silkeborg Bibliotekerne.....	12
Selvbetjening og søgeportal	12
Selvbetjening og sms.....	13
Find bogen: Bookinfo	13
Nyhedsliste	14
Appetit på bøger: Bogbid	14
Sms til storskærm	14
Download af lydbøger, musik, film	14
Brugertest resultater	15
Generelle emner	15
Brug af hjemmeside contra sms	15
Brug af internettet på mobilen.....	15
Brug af biblioteket og selvbetjening	16
Sms til selvbetjening, informationssøgning	16
Hjemmesiden	16
Url til mobilsite	17
Navigation	18

BibMobil brugertest forår 2010

Indhold	18
Grafisk layout.....	18
Relevans	19
Søgning og selvbetjening.....	19
Generelt	21
Søgning oversigten.....	21
Hent bogbid	22
Detaljeret post og udlånsstatus.....	23
Reserver.....	23
Min side.....	24
Mine lån	25
Forny	25
Relevans af selvbetjeningen generelt	26
Selvbetjening som sms	27
Validering med mobilnummer	28
Lånerstatus som sms	28
Forny som sms	29
Relevans ved sms selvbetjening.....	29
Find bogen - BookInfo: Informationer om bøger, film, musik	31
Find vej.....	32
Forslag til andre info	33
Relevans	33
Nyhedsliste på iPhone	34
Kategorier.....	35
Tomme kategorier	35
Favoritter	35
Søgning	36
Applikation og Internet kombination	36
Relevans	37
Appetit på bøger: Bogbid.....	38
Relevans	39
Sms til storskærm	39
Generelt	40
Brugssituationer	41
Relevans	41
Download af lydbøger, musik til mobil.....	43
Relevans	44
Afsluttende snak.....	44
Bilag A: Brugertest som metode	46
Teknisk setup til testen.....	46
Bilag B: BibMobil Interviewguide	47
Drejebog	47
Indledende snak.....	48

BibMobil brugertest forår 2010

Afsluttende snak.....	48
Søg- og Selvbetjening	48
Portalen	49
SMS.....	49
Find bogen - Android.....	50
Nyhedslisten – iPhone.....	50
Få en bid	51
SMS til storskærm	51
Hjemmeside og selvbetjeningsportal	51
Hjemmesiden.....	51
Selvbetjeningsportalen	52
Eksempler på titler med bogbid	52
Bilag C Rekruttering af brugere	53
Telefontyper	53
Brug af internettet på mobilen.....	54

BibMobil brugertest forår 2010

Arbejdet i BibMobil projektet bygger på forskellige analyser:

- Artikler og statistikker om anvendelserne af mobile enheder her og nu, men også prognoser for fremtidig anvendelse ligger til grund for det materiale, der anvendes til workshops og modelarbejde.
- Workshops, der blev afholdt for at kunne udarbejde en model for brug af mobiltelefoner i relation til bibliotekernes tilbud til brugernes behov og ønsker.
- Udarbejdelse af en model for brugssituationer og relevante tilbud til anvendelse af mobiltelefoner for bibliotekets brugere. Modelarbejdet baserer sig i høj grad på resultaterne fra workshops, men også til de mange artikler og statistikker.
- Udarbejdelse af en prototype, der bygger på en kombination af de indgående analyser.
- Afprøvning med brugere af prototypen.

BibMobil projektet

Formål

Formålet er at imødekomme det moderne menneskes behov for adgang til information og oplevelser via mobile enheder. Projektet vil udvikle og fremme tilgængeligheden til bibliotekernes digitale tilbud ved brug af de mobile enheder.

Samarbejdspartnere

Projektet udføres i samarbejde mellem Silkeborg Bibliotekerne og Statsbiblioteket og er støttet af ”Styrelsen for Bibliotek og Medier”.

Baggrund

Mobile enheder afløser i stigende grad Pc/Mac som platform for informationssøgning, oplevelse og digital kommunikation. Dette sker i brugssituationer som afspejler den moderne livsstil. Der er derfor behov for en mobil kanal, hvor bibliotekets digitale tilbud er tilgængelige i en integreret brugergrænseflade. Information og oplevelse skal kunne hentes direkte til den mobile enhed. Moderne mobile enheder tilbyder GPS, kamera, BlueTooth etc. Det åbner for at udnytte biblioteksdata og andre informationskilder på innovative måder, eks. relevant information der er relateret til brugerens lokation.

Projektet vil udvikle den første model og prototype for samtidig søgning, præsentation og hentning af indhold fra biblioteksbasen, hjemmesider, netbiblioteker og andre eksterne digitale ressourcer på mobile enheder. Den udviklede model præsenteres som platformsuafhængig, så den kan anvendes af alle. Projektet vil desuden afprøve GPS og bluetooth teknologierne til informationsformidling, der er relateret til brugerens geografiske lokation.

BibMobil brugerinddragelse

Målgrupper

Ud fra statistiske data (<http://www.dst.dk/pukora/epub/Nyt/2008/NR256.pdf>) er avanceret brug af mobiltelefoner størst i nedenstående aldersgrupper, derfor er det besluttet i arbejdsgruppen, at inddrage disse 3 målgrupper:

- 13-16 årige (børn som forventes at have mobiltelefoner)
- 17-24 årige (unge i uddannelsesalderen)
- 25-39 årige (gruppen af forældre, folk i job...)

Brugerworkshops

Der har sommer 2009 i projektets startfase været afholdt workshops dækkende alle målgrupperne for projektet. De samlede resultater blev brugt som udgangspunkt for den model, projektet udarbejdede og senere brugte til at udvælge, hvilke af modellens forslag, der skulle indgå i implementering af en prototype.

Se beskrivelse af disse workshops i arbejdspapiret: ”BibMobil brugerundersøgelser, Workshops 2009”.

Brugertest

Forår 2010 er prototypen nået så langt, at der er blevet afholdt i alt 7 brugertest. Ved hver test har en bruger sammen med 2 af projektets deltagere prøvet de forskellige dele af prototypen af og givet deres kommentarer undervejs.

Det er gjort ved metodisk at anvende metoden ”Tænke-højt-test” beskrevet i ”Bilag A: Brugertest som metode”

De overordnede resultater af brugertestene er opsummeret i afsnittet ”Brugertest overordnede resultater”, og beskrives i detaljer i afsnittet ”Brugertest resultater”.

Skærmdumps fra prototypen af de enkelte elementer, som brugerne testede ses undervejs i afsnittet ”Brugertest resultater”.

Brugertest overordnede resultater

En brugertest består i, at et antal deltagere giver feedback på ideer og behov til det nye website (eller en videreudvikling af et eksisterende). Det gøres ved at kombinere resultaterne fra fokusgruppen med forskellige andre metoder til et samlet forløb, f.eks. kortsortering.

Resultaterne er beskrevet i detaljer i afsnittet ”Brugertest resultater.

Skærmdumps fra prototypen af de enkelte elementer, som brugerne testede ses undervejs i afsnittet ”Brugertest resultater”.

Beskrivelse af brugertest som metode og den konkrete anvendelse ses i ”Bilag A: Brugertest som metode”, i ”Bilag B: BibMobil Interviewguide” findes den anvendte guide for testene og i ”Bilag C Rekruttering” beskrives testdeltagernes teknologiske baggrund og deres anvendelse af internettet på mobiltelefonerne.

Formål med brugertest

Brugssituationer afklares med udgangspunkt i undersøgelser af brugeradfærd og brugerønsker.

Silkeborg Bibliotekerne er tovholdere i brugerundersøgelserne. Målgruppen ved brugerundersøgelserne er først og fremmest folkebiblioteksbrugere.

Ved en workshop holdt i BibMobil gruppen med inviterede gæster fra personalet både fra Statsbiblioteket og Silkeborg Bibliotek, blev der udarbejdet en række tilbud, som kunne præsenteres for brugere i en senere brugerworkshop.

Den indledende workshop blev afholdt medio april.

I ansøgningen er det tilkendegivet, at projektet vil undersøge behovene gennem fokusgrupper, ved iagttagelse i brugssituationer, ved interviews og ved spørgeskema på hjemmesiden for at afdække deltagerens ønsker til og behov for mobile tilbud fra biblioteket.

Resultaterne i de enkelte workshops er derfor sammenkædet til den samlede rapport, omfattende alle målgruppernes behov og brugssituationer, således at de kan afspejles i modellen.

Rekruttering af brugere

Det blev besluttet i projektet at rekruttere brugere til test af prototypen blandt de brugere, der deltog i workshops i starten af projektet.

Det ville give mulighed for at få en vurdering af, hvor meget brugerne føler, at de har været med til at påvirke prototypen, og dermed om projektet har fulgt de opfordringer, behov og ønsker, som brugerne kom med i de enkelte workshops.

Der blev derfor udvalgt i alt 7 brugere fra 3 målgrupper:

- To drenge og en pige fra gruppen af 13-16 årige (børn som forventes at have mobiltelefoner)

BibMobil brugertest forår 2010

- En mandlig og en kvindelig deltager fra gruppen af 17-24 årige (unge i uddannelsesalderen)
- En mand og en kvinde i aldersgruppen 25-39 årige (gruppen af forældre, folk i job...). Begge 30-35 år.

Konklusioner af brugertest

I dette afsnit beskrives de overordnede konklusioner af brugertesten.

Konklusionerne har fokus på brugernes syn på mulighederne og relevansen for de tilbud, der er med i prototypen. Dette kan bruges ved vurdering af, hvorvidt de pågældende tilbud skal driftes eller ej på nuværende tidspunkt.

Afsnittet herefter med anbefalinger til modning har tilsvarende fokus på de konkrete problemer og forslag fra brugerne, som bør overvejes i en driftsmodning.

Det er meget forskelligt, hvad de enkelte finder relevant, og det er ikke entydigt ud fra målgrupperne baseret på alder. Det betyder også meget for holdningen til relevans, hvilken type mobiltelefon brugeren har, smart phone kontra almindelig, stor skærm kontra lille. Og det betyder meget, i hvilken grad de i forvejen anvender bibliotekets virtuelle tilbud.

Som afslutning på hver test blev brugerne spurgt, om der var nogle af tilbuddene, de kunne forestille sig at bruge. Resultatet af dette er, at

- Søg- og selvbetjening, Find vej: Bookinfo samt muligheden for download er det alle finder relevant at ville bruge på længere sigt.
- Mens brugerne tester Nyhedslisten finder flere af dem, at det er relevant, men nævner den ikke til afslutningen.
- Relevansen af sms til storskærm er det ikke muligt at vurdere ud fra testene pga. emnet, som lagde op til yngste målgruppe. Det kræver mere alsidige emner, f.eks. debat eller anmeldelse af bog, for at kunne vurdere relevansen for de andre målgrupper.

Det generelle indtryk fra brugertestene er, at brugerne er meget åbne for at anvende nye tilbud til deres mobiltelefoner. Der er delte meninger omkring brug af mobiltelefon til internettet, ligesom der var til de tidlige workshops. Halvdelen af brugerne til testene er stadig forbeholdne, dels på grund af skærmstørrelse på deres mobiltelefon, dels på grund af, at de synes det er dyrt at bruge internet med det abonnement, de har til mobiltelefonen.

”Det ville kræve at jeg havde en smart phone.”

Men der er sket en forskydning i deres holdninger til det siden de afholdte workshops. Flere har fået eller overvejer at få smart phones og dermed større skærm og de regner med, at de vil bruge internettet, hvis/når udbyderne sænker priserne lidt.

Selvbetjening og søgeportal

Flere af brugerne ville bruge søgeportalen, hvis de havde mulighed for det i dagligdagen. Og de, der ikke normalt bruger bibliotekets hjemmeside til selvbetjening tror, at mobilløsningen ville gøre det mere attraktivt at låne bøger på biblioteket, fordi det bliver lettere at foretage

BibMobil brugertest forår 2010

selvbetjening og søgning, når man kan gøre det med mobiltelefonen *på farten* frem for at vente, til man er ved en PC.

Da priser og hastigheder på internet for mobiltelefoner går i gunstig retning, kan det derfor forudses, at inden for kort tid vil en driftsmodning af selvbetjenings- og søgeportalen være et stort behov for rigtig mange brugere.

Der er dog nogle problemer omkring funktionaliteten med log ind og reservering samt manglende informationer i forbindelse med lånerstatus, det behandles i anbefalingerne til driftsmodning herunder.

Selvbetjening som sms

Der er tale om to tilbud: Lånerstatus og fornyelse af lån via sms.

Lånerstatus

Brugerne vil meget gerne kunne få deres lånerstatus som sms, men i den nuværende form savner de informationer i svaret, for at det er brugbart.

”Lånerstatus er fint og kan bruges selvom ingen titler vises, for det er svært at sende så store sms’er.”

”Ville være fint at vide hvad det er, og hvornår det skal afleveres.”

”Kan måske bruges for at se, om man har mere hjemme, men der må gerne være flere informationer.”

Forny lån

Tilsvarende synes brugerne, at det vil være rigtig relevant at kunne forny lån *på farten*, men igen er prototypens tilbud ikke anvendeligt i praksis.

”Ville bruge tjenesten hvis man er ude og lige kommer i tanke om det, og så har man jo ikke bøgerne.”

”*Forny alle* ville være praktisk i den situation, hvor man ikke har strekkoden tilgængelig.”

Dette tilbud bør i en driftsfase erstattes med en *forny alle*, så brugerne ikke behøver bekymre sig om strekkoder o.l. på materialer.

”Hvis der var en *forny alle*, ville jeg uden tvivl bruge den. Synes dog det er unødvendigt og lidt asocialt at *forny alle*.”

Find bogen: Bookinfo

Der er reelt to funktionaliteter indbygget i dette ene tilbud:

- Skanning af ISBN og som resultat få informationer om materialet fra biblioteket. Denne funktionalitet er alle brugerne enige om, er rigtig relevant for dem som del af *biblioteket på farten*, men de savner muligheden for at kunne reservere som sms i den situation.

BibMobil brugertest forår 2010

- Rutevejledning, Google Maps som applikation, og Google Maps til at vise kort er to varianter over at finde biblioteket.

Her er brugerne mere forbeholdne over relevansen – i hvert fald hvis det kun omfatter Silkeborg og bibliotekerne her. De har svært ved at forestille sig en brugssituation, hvor de ville skulle til et ukendt bibliotek.

”Hvis jeg står i Føtex, er det ikke en hasteopgave – kan slet ikke finde en brugssituation, hvor FindVej er brugbar.”

Nyhedsliste

Brugerne finder dette tilbud relevant til *den lille tid*, hvor de er på *farten*, men da de efter testen skal fortælle hvilke tilbud, de tror de selv vil bruge, er det kun en enkelt bruger, der nævner den.

”Jeg ville helt klart bruge den i toget, for lige at se hvad der er kommet af nyt. Det kunne jeg sagtens se mig selv bruge”

”Ville bruge en nyhedsliste på mobilen, når der er 5 min. pause. Der skulle komme nye én gang om ugen + en sms om at der var kommet en ny liste.”

Det er her vigtigt at understrege, at selv om brugerne ikke tænker på Nyhedslisten til iPhone i den afsluttende snak, skyldes det ikke, at de finder det irrelevant med applikationer til iPhone, tværtimod giver flere af dem udtryk for, at de gerne ser applikationer med relevante tilbud implementeret med henblik på iPhones:

”Tror det mobile web er dødt, fordi apps er hurtigere. Skal man mobil web, skal det være hurtigt, og loadtid vil ikke være acceptabelt. ”

”Ville gerne hente sådan en applikation (Find bogen: Bookinfo) til sin iPhone, hvis den blev lavet”

En bruger giver også udtryk for en generel holdning om, at det ikke er et problem, at man skal hente applikationer i app store for at opnå en funktionalitet.

”Ork nej det gør jeg hele tiden. Jo flere jo bedre”.

Flere brugere har undervejs brug for vejledning til Nyhedslisten

- Dels til håndtering af favoritter
- Dels til at forstå søgning

”Der burde være en brugsvejledning (som startside på applikationen), men den skulle være til at fjerne igen.”

Appetit på bøger: Bogbid

Ud fra præsentationen af tilbuddet er brugerne i tvivl om, hvad det egentlig er, de kan få, og deres ønsker til hvad der kunne være relevant er meget forskellige:

De fleste vil foretrække mp3 lydfiler.

Enkelte vil gerne have det som tekst – typisk dem med stor skærm på mobiltelefonen.

BibMobil brugertest forår 2010

”Det ville være bedre med en tilfældig bog, hver gang man sender en sms.”

”Det ville jeg nok gerne bruge. Jeg læser meget”.

Omkring udvælgelse af Bogbid er der også forskellig holdning til, hvad der vil være relevant. Flere giver udtryk for, at en Bogbid ”tilfældigt” valgt med en ny hver uge kunne være relevant for *den lille tid*, mens andre gerne selv vil kunne angive en titel, f.eks. med sms og så få link til et lydclip.

Brugerne forbinder ikke her Bogbid tilbuddet med mulighederne for mp3 og pdf i søgeresultaternes Hent Bogbid.

Sms til storskærm

Dette tilbud er kun relevant for den yngste målgruppe i den form, det var sat op i prototypen – *joke* og billedmaterialet fra Palles Gavebod tiltaler ikke de andre målgrupper.

De yngste synes, at det er et rigtig godt tilbud:

”Det ville være sjovt at dele jokes med andre.”

De ældre målgrupper har dog ikke den store entusiasme for overhovedet at bruge den form for kommunikation, men med andre emner ville de måske bruge det.

”Det ville være mere interessant, hvis det var *Vidste du... ting*.”

”Man skulle kunne skrive noget om en bog, jeg er dog ikke sikker på at jeg vil bruge det. Ikke kun fortælle en joke.”

”Det kunne være spændende, hvis man kunne kommentere på nyheder og debat, hvor man kunne kommentere hinandens indlæg.”

Før det overvejes at driftsmodne det, bør der derfor laves nogle forskellige prototyper med forskellige emnetyper og teste det op mod de ældre af målgrupperne.

Det er værd at bemærke, at for de ældre målgrupper vil eventuel brug af et tilbud om at kommunikere på den form lige så vel ske i bussen eller hjemmefra, f.eks. ville de gå på hjemmesiden for at følge med i en relevant debat - enten de blot ville læse indlæg eller selv deltage ved at sende indlæg med sms, så for dem var eksponeringen i sig selv ikke et motiverende element af tilbuddet.

Download af lydbøger, musik, film

Det er helt klart fra testene, at alle brugerne finder det meget relevant at kunne downloade – hvad de vil downloade afhænger meget af alder og teknologi på mobiltelefonen.

Anbefalinger for driftsmodning

Efter brugertestene er det klart, at de enkelte tilbud skal modnes før de eventuelt kan sættes i drift.

En sådan driftsmodning skal bearbejde to sæt informationer:

BibMobil brugertest forår 2010

Brugerne har til testene påpeget store og små problemer med funktionalitet og præsentation, hvor de gerne - ud fra et brugbarheds synspunkt – ser ændringer og suppleringer til prototyperne.

Brugernes kommentarer og behov fremgår detaljeret af ” Brugertest resultater”.

Projektet har i arbejdsrapporten for prototypen ”Bibmobil prototype” foretaget valg og fravalg af funktionaliteter i de enkelte tilbud. Nogle af de beskrevne fravalg kan det være relevant at tage op igen for at vurdere dem i forhold til brugernes behov.

Det er vigtigt at forholde sig til, at målgrupper ikke kun er spørgsmål om alder, men i lige så høj grad om hvilken type teknologi, brugerne anvender, f.eks. vil tilbud til iPhones potentielt kunne være interessant for flere aldersgrupper.

Biblioteket på farten

Biblioteket på farten er et begreb den første workshop anvendte. Dermed menes brugssituationer for biblioteket alle steder ved hjælp af mobilen. Det er typisk, når man er i gang med indkøb, sidder i bussen, med vennerne etc., og her er det meget forskellige, ofte korte konkrete informationer, deltagerne efterlyser.

Det begreb går igen i testene, idet brugerne flere gange henviser til brugssituationer, hvor de er *på farten*, f.eks. i bussen, i butikker, hos venner.....

Det er derfor vigtigt at fastholde, at det begreb skal medtænkes i de enkelte tilbud: Kan de bruges *på farten* vil de være mere relevante for brugerne, end hvis de kræver, at man er hjemme – så kan man lige så godt anvende sin PC til de ønskede funktionaliteter.

Nedenfor gives en kort oversigt over, hvad der især bør være fokus på for de enkelte tilbud ved en driftsmodning.

Hjemmeside for Silkeborg Bibliotekerne

Brugerne giver ikke udtryk for, om hjemmesiden er relevant, for dem er den der og dermed forholder de sig naturligt nok mere til brugervenlighed og indhold. Og de koncentrerer sig i høj grad om det indhold, der beskriver de tilbud, de skal teste af.

En driftsmodning af den mobile udgave af Silkeborg Bibliotekernes hjemmeside er derfor en bearbejdning af de problemer, brugerne påpeger i ” Brugertest resultater”.

Nogle helt konkrete emner, der skal arbejdes med er:

- Den lange Url til hjemmeside og selvbetjenings- og søgeportal
- Bearbejdning af navigationen – enten ved at præsentere den mere kompakt, men med større skrift – eller ved at få den rykket ned i bunden af siden.
- Grafisk præsentation f.eks. billedopsætning og fontstørrelser

Selvbetjening og søgeportal

Det generelle indtryk af testene er, at informationerne er blevet for sparsomme i de enkelte præsentationer i forhold til det, brugerne forventer ud fra Silkeborg Bibliotekernes hjemme-

side for selvbetjening og søgning. Der bør derfor arbejdes videre med indholdet i de enkelte sider i selvbetjenings – og søgeportalen ved en driftsmodning.

Her er to vigtige områder:

- Fra søgeresultat oversigten er der i prototypen link til *Er materialet hjemme?* Med dette link forventer brugerne at komme til en side, hvor de dels får flere informationer om materialet, f.eks. den korte beskrivelse og emneord fra katalogiseringen, men stadig også information om hvorvidt materialet kan reserveres/lånes. Det betyder dels en omdøbning af linket, dels at det skal overvejes at lade linket *Hent Bogbid* lægges over i siden med mere information.
- Lånerstatus i *Min side* skal præsentere reservationer og lån som to selvstændige informationer, så der i alt optræder 3 sider: *Mine lån*, *Mine reserveringer* og *Mine reserveringer til afhentning* og link til disse skal alle (hvis det pladsmæssigt kan lade sig gøre) præsenteres i menu under søgefeltet i siderne. For lån skal det fremgå, hvor mange, der er overskredet, og hvor mange, der er tæt på.

Selvbetjening og sms

Brugerne fravælger relevansen af *Forny*, men vil alle gerne have mulighed for en *Forny alle* som sms.

En af brugerne foreslår, om man kunne nøjes med en variation af *forny alle*, ved at have en *forny alle, der skal afleveres denne uge*. Derved ville man slippe for at skulle bruge stregkoden, men ville ikke bare *forny alle*.

Find bogen: Bookinfo

Skanning af stregkode og efterfølgende informationer om materialet fra biblioteket skal bearbejdes, således at brugerne enten får præsenteret link til selvbetjenings- og søgeportalen til den information, der præsenteres der eller informationerne skal af det bagvedliggende system trækkes ind i selve applikationen.

Og informationerne skal også omfatte mulighed for at reservere materialet.

Som brugerne giver udtryk for det, er selve rutevejledningen kun relevant, hvis applikationen bliver landsdækkende. Det betyder, at der skal tages hensyn til nogle af de tekniske betragtninger, der beskrives omkring database for koordinater for alle biblioteksfilialer i landet, se ”Bibmobil prototype”.

Men har man landsdækkende tilbud, kan man i disse måske indbygge muligheden for vha. brugernes mobiltelefons GPS-koordinater, at give dem rutevejledning til nærmeste bibliotek – det kunne f.eks. være supplement til projekt Geotagging, hvor man præsenterer lokaliteter i forhold til emner, forfattere til skønlitterære bøger.

Og da flere brugere giver udtryk for, at de gerne ser Find bogen: Bookinfo implementeret til iPhone, bør en driftsmodning af dette tilbud også indbefatte implementering til iPhone og andre specielle typer smart phones.

Nyhedsliste

Flere brugere har undervejs brug for vejledning

- Dels til håndtering af favoritter
- Dels til at forstå søgning

og de foreslår derfor en model, hvor vejledningen er der, men kan slås fra, når man har prøvet det.

”Der burde være en brugsvejledning (som startside på applikationen), men den skulle være til at fjerne igen.”

Appetit på bøger: Bogbid

Fra søgeportalen er der mulighed for at få lydclip som mp3 eller tekst som pdf som inspiration for en fremsøgt bog, mens tilbuddet *Appetit på bøger* er baseret på Bogbid som tekst på hjemmeside (html).

I en driftsmodning af projektet vil det – set ud fra brugertestene – være mest relevant i begge situationer at kunne tilbyde en Bogbid som både mp3 lydfil og som tekst (html).

Det vil give brugerne mulighed for dels at kunne få tilbuddet, når de har en konkret titel eller det vil give dem tilbud om tilfældig inspiration i *den lille tid* – og dermed efterkomme behov til begge brugssituationer.

Da der er tvivl om, hvorvidt brugerne kan læse pdf på de gængse mobiltelefoner, vil det være mest optimalt at tilbyde tekst som hjemmeside (html), selv om det betyder internetadgang.

Sms til storskærm

Hvis man mere generelt vil modne funktionaliteten med at kunne bruge sms input til en hjemmeside, enten den præsenteres på storskærm eller som del af hjemmeside, skal det overvejes og afprøves, hvilke typer emner, som brugere i de forskellige målgrupper vil finde relevante. Dette skal også indtænkes, når det afgøres, hvilke storskærme der skal præsentere de enkelte emner.

Download af lydbøger, musik, film

Der er ikke tvivl om, at dette vil være relevant at kunne tilbyde brugerne.

Men de teknologiske komplikationer omkring rettigheder og udlåns-restriktioner skal først være løst, før det er muligt at tilbyde på en måde, så det kan gøres brugervenligt at foretage download.

Fastholdes principper omkring DRM-mærkning o.l. vil det antagelig ikke kunne etableres på ret mange typer mobiltelefoner, idet nogle ældre browsere kan håndtere DRM, men de nyere mobiltelefoners browsere kan ikke.

Brugertest resultater

Til brugerworkshops afholdt tidligt i projektet gav deltagerne udtryk for, at deres overordnede behov (med forbeholdene ovenfor) for mobil enhed er:

”At kunne bruge mobilen som én enhed i stedet for at have både kamera, mp3, ipod, kalender og evt. pc”

En del af de forslag som projektet fremlagde for deltagerne betyder, at flere og flere funktionaliteter knyttet til et virtuelt bibliotek vil kunne udnyttes fra mobile enheder og dermed opfylde et behov om én enhed.

Brugernes ønsker til fremtidig brug af mobilen afspejler, at de ikke vil have noget imod at bruge avancerede funktioner som internet, GPS og andre teknologier, hvis blot tilbuddet er relevant og billigt. Brugerne går efter tilbuddet og ikke efter teknologien.

Generelle emner

Brug af hjemmeside contra sms

Under testene blev der undervejs snakket om, hvorvidt brugerne ville bruge de forskellige services. Det gav nogle mere generelle kommentarer om brugen af mobiltelefoner.

Flere brugere gav under testene udtryk for, at lange sms'er er svære at huske, når man lige står og skal bruge dem:

”Men man skal kunne huske det! Man skal huske hvilken sms kode man skal til at sende ind!”

En anden bruger fortalte, at man på mange mobiltelefoner vil kunne gemme sådanne som kladde i ens sms håndtering og dermed lette problemet.

En bruger havde meget kontante holdninger til brug af hjemmeside på mobile enheder:

”Tror det mobile web er dødt, fordi apps er hurtigere. Skal man mobil web, skal det være hurtigt, og loadtid vil ikke være acceptabelt. Mange pakker deres web ind i en app for at ligge på App Store. De får HUG af brugerne, og har svært ved senere at relancere deres app som rigtig app fordi tilliden er mistet.”

Brug af internettet på mobilen

Her var brugerne delt: Nogle af dem bruger internettet til alt også på deres mobiltelefon

”Ja: Meget til alt muligt”

”Flatrate netadgang Telia. Bruger mobilen til at søge efter informationer, f.eks. adresser, hvornår går toget, til underholdning og surfing.”

”Har normalt abonnement. Bruger mest Google og Finansrådet, hvor han læser lange tekster.”

BibMobil brugertest forår 2010

Men flere af dem gav udtryk for, at de af hensyn til både pris og skærmstørrelse hellere vil vente, til de alligevel er ved deres PC:

”Læser helst ikke større tekster på mobil, så bruger jeg PC.”

”Jeg har ikke så meget brug for internettet, at det ikke kan vente (til jeg kommer til en pc). Tror det er meget dyrt at gå på nettet”

”Netadgang på GPRS (dyrt). Bruger det ikke.”

Brug af biblioteket og selvbetjening

Brugsmønstret for brugerne er noget forskelligt:

- To af de yngste brugere har lånerkort til biblioteket, men benytter udelukkende skolebiblioteket, hvis de skal have litteratur til opgaverne. Og en af dem fortæller, at han helst ikke låner bøger, men køber fordi, han gerne vil eje dem.
- I mellemste aldersgruppe, de unge i uddannelsesforløb, er den ene meget stor bruger af bibliotekets hjemmeside (i Horsens) til selvbetjening og brug af sms-services, mens den anden hellere kommer på biblioteket og kigger efter noget at låne.

”Vil helst have det på sms - det er jo der man tjekker”

- I den ældste målgruppe, er begge brugerne aktive lånere og udnytter hjemmeside til selvbetjening og sms.

”Bruger bibliotekets hjemmeside meget: Både PC og mobil”

”Får påmindelser / reservation på sms. Bruger hjemmesiden til selvbetjening, fornyelse mm (specielt sønnens)”

Sms til selvbetjening, informationssøgning

Et par af brugerne bruger bibliotekernes mulighed med sms-besked for påmindelser og reserveringer til afhentning, men da flere af de andre brugere reelt ikke bruger bibliotekets hjemmeside til selvbetjening, men kommer direkte for at låne eller låner på skolebiblioteket har de ikke behov for den type services p.t.

”Vil helst have det på sms - det er jo der man tjekker”

Hjemmesiden

Hjemmeside, som dermed er kopi af Silkeborg Bibliotekernes kørende hjemmeside, men med tilrettet mobilt indhold til projektet, kan findes på: <http://udvikling.silkeborgbibliotekerne.dk/>
Herunder vist som det ses på en PC hhv. en mobiltelefon:

Silkeborg UDV

- Søg • Min Side
- **Forside** • Download
- Børn og Unge
- Faglitteratur
- Skønlitteratur • Musik
- Film • Spil • Det sker
- Om bibliotekerne

Åbningstider

Silkeborg Bibliotek
Man-tor: 10-19
Fredag: 10-16
Lørdag: 10-13

Alderslyst Bibliotek
Gjern Bibliotek
Kjellerup Bibliotek
Them Bibliotek
Bogbusserne
Silkeborg Arkiv
Særlige lukkedage

Er bogen hjemme?

Gør det selv

Vi står klar til at hjælpe dig - men du kan også betjene dig selv her:

- Forny dine lån
- Søg dine reserveringer
- Skiftesiden om aflevering
- Ny adresse?
- Få lån midlertidigt
- Abonner på nyhedslisten
- Hent nattrafiker
- Facebook

Er bogen hjemme?

Find bogen på nærmeste

Brugerne ser positivt på de enkelte sider i hjemmesiden.

Bemærk: De brugere, der havde mobiltelefoner med lille skærm, havde ikke internetadgang, og valgte derfor at bruge projektets HTC Hero til at se de enkelte elementer på. Testen viser derfor ikke detaljeret, hvad brugere med meget små skærme ville synes om layout og informationsmængde på deres egen mobiltelefon.

En enkelt bruger analyserer hjemmeside og søgeportal, fordi han selv beskæftiger sig med web i dagligdagen. Kommentarerne fra denne bruger er vigtige at have med, selv om de forholder sig kritisk, analytisk til præsentationer mm.

Udtalelser af mere generel karakter fra denne bruger, bør derfor indgå i modning af hjemmeside og søgeportal som en mere faglig sparring, men kan ikke opfattes som traditionelle brugbarhedsproblemer.

Url til mobilsite

Det kunne under testene konstateres, at flere af brugerne havde problemer med at få tastet Url rigtigt ind, så der måtte flere forsøg til før det lykkedes dem at komme på.

BibMobil brugertest forår 2010

På forhånd har der i projektet været en del snak om de Urls, som den mobile hjemmeside og søgeportalen har og det indgik derfor som del af testen, at få brugernes holdninger til dette.

”Den lange Url er ok.”

”Adressen er lang. Svært at komme ind.”

”Det er upraktisk med en lang Url, når man skal gå til hjemmesiden på mobil. (logger på med hotspot-kort).”

Navigation

Generelt har brugerne ikke problem med navigation i hjemmesiden

”Menu foroven – jeg ville ikke bruge mobil til at bladere rundt.”

”Kan finde en given underside (bibliotekets ledelse) fra mobil menuen.”

Men det er tydeligt, at der skal arbejdes med mængden af informationer øverst i de enkelte sider – og herunder også navigationsmulighederne i menuen.

”Åbningstider må gerne fylde lidt mindre. Bedre med link til flere informationer.”

”Menu for oven lidt for lille, ville ikke tro man kan gå ind på den, fordi skriften er så lille.”

”Menuen må gerne fylde lidt mere og blive mere overskuelig.”

Et par brugere forvirres af afsnittet med links til andre tilbud i projektet

”Menuen i bunden forvirrer, tror det er en del af tilbuddet”

Indhold

Brugerne synes generelt om hjemmesiden både med hensyn til tekstmængde og opsætning:

”Flot side af et mobilsite at være.”

”Det er rigtig godt, det fylder ikke for meget, fint delt op.”

”Gode overskrifter.”

”Synes oversigten er mere overskuelig på mobilen end på PC.”

En bruger navigerer sig uden problemer over i den del af hjemmesiden, som hun normalt kommer på - ”Det sker” - da arrangementer er noget af det hun ville gå efter på mobilen.

Men for en avanceret web-bruger vil der generelt ikke være nok interessant at finde på hjemmesiden:

”Vil ikke blive på siden ret lang tid.”

Grafisk layout

”Flot side af et mobilsite at være.”

Der er stor enighed om, at det er for svært at skelne links i indholdsteksterne, men også navigationernes links ønskes større:

BibMobil brugertest forår 2010

”Søge-link bør være større og hedde Søg- og selvbetjening”

”Links bør være større”

iPhone brugerne er generelt meget fokuserede på at få tilpasninger i hjemmesider til mobiltelefoner specielt til iPhone for at kunne udnytte de specielle teknologiske funktionaliteter i disse:

”Lav speciel styling til iPhone – Påstand: 85 % af mobilbrugere vil være iPhone”

Omkring brugen af billeder er der delte meninger:

Nogle brugere foretrækker helt at undvære billeder for hurtigt at nå ind til de faktuelle informationer de leder efter

”Billeder bruges ikke på mobil”

”Det gør ikke noget, at der ikke er mange billeder.”

Mens andre tager det æstetiske med i deres vurderinger:

”Vil helst have startbillede, hvis jeg skulle vælge.”

”Meget overskueligt – godt der er billeder på! Måske skulle der være flere billeder.”

”Hvis billederne står foroven og åbningstiderne nederst, så vil siden blive mere spændende at se på.”

Relevans

Kun en enkelt bruger prøver at navigere sig til andre sider end de, der lige henvises til fra forsiden, hvor der kun er vist elementer relevante for projektets test.

Brugerne kommenterer heller ikke direkte på relevansen af hjemmesidens specielle mobilformat, men de kommentarer de har omkring brugervenligheden påpeger alligevel nogle holdninger omkring indhold og præsentation, som også har lidt med relevans af hjemmesidens indhold at gøre. Bemærkninger som

”Det er rigtig godt, det fylder ikke for meget, fint delt op.”

”Synes oversigten er mere overskuelig på mobilen end på PC.”

”Vil ikke blive på siden ret lang tid.”

viser, at det for dem er meget vigtigt, at sikre, at det, der vises i det mobile format, er kort præcist og nemt at finde hen til og er relevant for dem i brugssituationen, som typisk er *på farten*.

Søgning og selvbetjening

Selvbetjeningsportalen er lavet specielt til mobiltelefon, så derfor er der ikke helt de samme informationer i de to præsentationer (hjemmeside og mobil).

Funktionaliteten på hjemmesiden kan afprøves ved at bruge søgeportalen direkte som hjemmeside:

<http://developer.statsbiblioteket.dk/mobi/>

Silkeborg Bibliotekerne

SØG

[Forside](#) [Log ind](#)

Er bogen hjemme?

Find bogen på nærmeste bibliotek. Send strejkode og se om bogen er hjemme. Hent en app til din Android.

[Læs mere](#)

- Søg - og selvbetjening
- Appetit på bøger?
- Er bogen hjemme?
- Har du iPhone?
- Skriv til storskærmen

Silkeborg Bibliotekerne, Hostrupsgade
41A, 8600 Silkeborg, Tlf. 87 22 19 00

Silkeborg Bibliotekerne

SØG

[Forside](#) [Log ind](#)

Forrige --- **Næste** (28)

Gigt
Jennifer G. Worrall
2005 bog [Er materialet hjemme?](#)

Gigt
Jennifer G. Worrall
2007 [netdokument \(bog\)](#) [Er materialet hjemme?](#)

Gigt : - og hvad så?
1997 video [Er materialet hjemme?](#)

Gigt og hverdag
2000 bog [Er materialet hjemme?](#)

Gigt & folkemedicin
D. C. Jarvis
1990 bog [Er materialet hjemme?](#)

Fakta om kost og gigt
2002 bog [Er materialet hjemme?](#)

Spis dig fra ledsmerter, gigt og : en kogebog
Ellen Møller, f. 1933
2008 bog [Er materialet hjemme?](#)

Alternativ behandling af gigt
: alle dine traditionelle og alternative muligheder for at

Generelt

Igen har den avancerede iPhone bruger forventninger til speciel opsætning af hensyn til iPhones:

”Her ville jeg gerne ind på specielt mobil-site. Ville hellere have en normal hjemmeside, og så at der er indsat specielle tags, som iPhone’s Safari-browser forstår og håndterer specielt, men som ikke generer andre browsere.”

Og synes tekstfonten er for lille på en iPhone:

”Skærmindehold er ikke optimalt for mobil”

Et par af brugerne undrer sig over tilbuddene under søgefeltet fx ”skriv til storskærm”. De opfatter det ikke som teaser, men som en funktionalitet, der hører til søgeportalen. Tilsvarende de link der er til de services, der udbydes i prototypen.

Søgning oversigten

Brugerne søger på mobilen, derefter vises på PC resultatet af samme søgning i det format, der svarer til PC. De fleste brugere udtrykker tilfredshed med forskellen mellem PC og mobil præsentation:

”De vises fint på skærmen.”

”Fint at tekst mv. er kortet ned på søge og Min side, så det er mere overskueligt.”

Men samtidig undrer flere sig over oversigten og mangler informationer for at kunne vurdere listerne. Nogle af dem foreslår, at årstal og forfatter skal med, fordi titel alene er ikke nok, mens andre vil have væsentlig mere information allerede fra oversigten.:

”Søger på Harry Potter og får bare en liste”.

”Ville være godt med en knap ”mere info” som viste forfatter eller billede af bogen, så man er sikker på, det er den rigtige.”

”Mangler flere inf. om bogen – hvad den handler om etc.”

”Det er nemt nok at finde ud af, når man lige har prøvet det. Ligeglad med årstal – ikke nødvendigt.”

En bruger undrer sig over rankingen:

”Rankeringen er ikke optimal hverken på PC eller mobil”

Mens en anden bruger er i tvivl om flere hits i søgeresultatet. Han forstår f.eks. ikke hvorfor *God of War* kommer med, når han søger på *computer*, fordi han ikke får informationer nok til at se, at det i posten indeholder beskrivelsen *computerspil*.

Hent bogbid

The image shows two side-by-side screenshots of the Silkeborg Bibliotekerne website. The left screenshot shows a search result for 'Cirk lens ende' by Tom Egeland, with options to download as PDF or MP3. The right screenshot shows the search interface with 'Cirk lens ende' entered in the search box and a list of chapter options (Kapitel 1 to 5) for both PDF and MP3 formats. Both screenshots include navigation links like 'Forside' and 'Log ind', and contact information for the library.

I søgeoversigten tilbydes brugerne ved nogle af titlerne *Hent Bogbid*.

Brugerne spørger generelt til, hvad en bogbid er, flere tror der står bogid og kan ikke forstå, hvad den skal bruges til:

”Hvad f... er en bogbid?”

Der er også usikkerhed omkring, hvilke mobiltelefoner, der har mulighed for at præsentere pdf hhv. mp3 formaterne: Brugerne bekymrer sig normalt ikke om formater, men mere om det er tekst eller lyd og ved derfor ikke, om de kan udnytte disse formater.

Brugerne er generelt ikke klar over, hvor meget det vil koste dem at downloade:

”Tager det 128Mb at downloade? Der bør stå hvor meget det fylder (i størrelse, i tid) før man starter download”

Relevans af bogbid

Her har brugerne meget forskellige holdninger lige fra de der kan se konkrete brugssituationer og evt. relevans for dem:

”Mp3 kunne være smart at bruge til at læse til eksamen, når man kører i bil.”

”Ville ikke sidde og læse et kapitel på sin mobiltelefon og har ikke mp3 på sin mobil.”

Andre fokuserer på bogbid som led i den information, der vises om bogen – og her kan hverken ekstra tekst eller lyd erstatte de informationer, de synes de mangler:

”Kan godt se, at det er smart, men når det kun er 2.5 min såååå...”

”Det er da meget smart, men ville hellere have vist bagsiden af bogen så man kunne få mere info og danne sig et indtryk.”

En bruger, der kan bruge både pdf og mp3 på sin iPhone undrer sig over, om det er relevante ekstrainformationer

”Kan hente båd pdf og mp3 og bruge det på iPhone – det er fornemt, men hvad skal jeg egentlig med det?”

Detaljeret post og udlånsstatus

Nogle brugere forventer, inden de når denne side – trods linkteksten *Er materialet hjemme?* - at de vil finde mere detaljerede informationer om bogen (materialet):

”Ville gerne se indholdsfortegnelse ved faglitteratur eller bogens bagside med resumé.”

Men de mere mobilvante er tilfredse med ikke at få alt for megen information:

”Synes oplysningerne er nok om den enkelte post. Kan se hvor bogen er udlånt.”

En bruger savner en *Tilbage til oversigt* knap, men kommer dog i tanker om, at hun kan bruge mobilens tilbage-funktion.

Reserver

Når brugerne har foretaget en reservation og finder den i *Mine lån* studser flere over den dato, der vises:

”Der står en dato 11.10.2010. Er det afleverings- eller afhentningsdato.”

Brugeren kender ikke begrebet *interessedato* og datoen giver derfor ikke mening, hvis man ikke får det forklaret.

Log ind og reservering

Fra den detaljerede visning har brugerne mulighed for at reservere (efter log ind).

Flere brugere har problem med scenariet, som de er vant til fra selvbetjeningen på PC:

- Finder en bog,
- vil reservere,
- logger ind,
- ser efter sin reservation på Min Side og Mine Lån.

De tror, at log ind også medfører, at reserveringen (som man var startet på) er gjort.

”Synes ikke det er logisk at skulle starte forfra efter man har logget ind. Synes man går lidt i ring.”

For andre er det en naturlig ting, blot at fremsøge igen, måske fordi deres søgning gav resultater, der var nemme at skelne fra hinanden i oversigtsvisningen.

”Har ikke noget imod at jeg skal til at søge forfra (efter et log ind).”

En enkelt bruger fik stillet spørgsmålet om, hvorvidt hun hellere ville logge sig ind fra start, før hun begynder at søge og mener, at det skulle hun vænne sig til.

BibMobil brugertest forår 2010

”Det ville være mere naturligt først at logge ind, når man har fundet noget af interesse.”

Log ind

Flere brugere har problem med at logge ind fordi input-felterne sidder for tæt og er for små:

”Pinkode og log ind knapperne sidder for tæt, man rammer let ved siden af.”

En bruger oplever ved at trykke på *log ind*, at her står brugeroplysninger fra sidste testperson stadig. Det er ikke automatisk ryddet.

Det vil normalt ikke være problem, da mobiltelefonen er en personlig enhed.

Min side

Silkeborg Bibliotekerne

[Forside](#) [Min side](#) [Mine lån](#) [Log ud](#)

BibMobil Projektet - TESTs side

Materialer

Du har **14 lån**.

Der er 14 dage til du skal aflevere næste gang.

Reserveringer

Du har **1 reservering til afhentning**.

Biblioteket tilbyder forskellige tjenester for brugerne. Du er ikke tilmeldt nogen.

Silkeborg Bibliotekerne, Hostrupsgade
41A, 8600 Silkeborg, Tlf. 87 22 19 00

Generelt synes brugerne, at præsentationen er noget kort.

Flere af dem havde forventet at få at vide, hvilke bøger, der havde overskredet afleveringsdato, især da de senere opdager i *Mine lån*, at der er lån, som er overskredet, men ikke stod som *aflevering inden for en uge*.

”Hvorfor står der ikke, hvad det er (lånene) og hvornår de udløber (gælder både portal og sms)?”

”Når der på *Mine lån* står, det er overskredet, er det så det samme som, at det er de bøger, der på *Min side* er angivet som skal afleveres indenfor en uge?”

En bruger kommer med et forslag omkring præsentation af overskredet aflevering:

”På første side burde stå, hvis der var regning på en bog. Kunne vises med 3 farver, rød, gul og grøn.”

Umiddelbart tager de første gang fejl af *Reserveringer til afhentning* og tror, at det er der, deres reserveringer vil være. Efter at have fundet dem under *Mine lån* foreslår de fleste af dem, at der bør være en 3. gruppe på *Reserveringer* (der venter).

En bruger, der ser teksten *ingen reservering til afhentning* er i tvivl om, hvorvidt hun så har reserveret. Ville foretrække man kunne se reserveringer som en gruppe på *Min side*.

Mine lån

På denne side finder brugerne flere af de informationer, de efterlyste på *Min side*. Men der er stadig nogle informationer, som ikke er logiske.

De fleste brugere har brug for hjælp for at finde reserveringerne under *Mine lån*, men det er ikke logisk for dem, når de på *Min Side* ser de to grupper af information: *Lån* og *Reserveringer til afhentning*.

”Det er vildledende, at reserveringen stod under lån.”

En bruger, der er mere vant til selvbetjening på PC vidste derimod, at reserveringer er i lånerstatus, og forventer derfor at se reserveringer under *Mine lån*.

Forny

I forbindelse med *forny* giver flere af brugerne udtryk for en refleksion over brugen af selvbetjening i forhold til personale og andre brugere:

”Søger, reserverer, fornyr, ser lånerstatus... med dårlig samvittighed over for det personale, der så skal finde materialerne frem til mig.”

”Bruger faktisk kun selv at forny et par stykker ad gangen. Bruger ikke selv forny alle, det er lidt asocialt.”

”Hvis der var en *forny alle*, ville jeg uden tvivl bruge den. Synes dog den er unødvendigt og lidt asocialt at *forny alle*.

Forny som funktionalitet er umiddelbart let forståelig for alle:

”Synes det er kort og overskueligt.”

Brugerne prøver at forny og slette lån hos testlåner og kan møde flere typer beskeder svarende til dem, man får gennem søgeportalens *forny*:

- Du kunne ikke forny max antal gange. ”Det er forståeligt.”
- Dit lån er fornyet: ”Yes!”
- Fjernlån fornyet med forbehold. ”Det er forståeligt, Ja!”

Efter fornyelse er dato ikke opdateret i oversigten – heller ikke efter genload af hjemmesiden. Efter at have lukket browseren ned og op igen bliver datoen opdateret.

Slette reservationen går fint – forståeligt..

Relevans af selvbetjeningen generelt

Flere af brugerne ville bruge søgeportalen, hvis de havde mulighed for det i dagligdagen, og de, der ikke normalt bruge bibliotekets hjemmeside til selvbetjening, tror løsningen ville gøre det mere attraktivt at låne bøger på biblioteket.

Selvbetjening som sms

Søgning og selvbetjening

Det kan du her:

- Søg efter bøger, musik, film...
- Reservér bøger m.m.
- Se hvad du har lånt
- Forny dine lån
- Slet reserveringer
- Få starten af en bog til din mobil som lyd eller tekst

Gå til [Søgesiden](#)

Se hvad du har lånt med SMS

Send en sms med teksten **silbib status [pinkode]** til 1220. Her kan du se, hvor mange lån du har, hvor mange lån der er overskredet, og hvor mange der skal afleveres inden for en uge.

Det er en forudsætning, at dit mobil nummer er lagt ind i dine personlige oplysninger på Silkeborg Bibliotekerne.

Forny med SMS

Du kan også forny en bog ved at sende en sms med teksten **silbib genlaan [stregkode] [pinkode]** til 1220.

Validering med mobilnummer

De fleste af brugerne forstår, at mobilnummer hænger sammen med lånernummer, så de kan nøjes med pinkode i sms tjenesterne. Men en enkelt bruger undrer sig dog:

”Undrer mig over, at jeg ikke skal skrive lånerkortsnummer.”

Brugerne er helt trygge ved den form for identifikation:

”Tryk ved at bruge pinkoden her. Vant til at købe over nettet osv.”

Den avancerede iPhone bruger påpeger, at nye telefoner måske ikke sender mobilnummeret med.

En bruger, der er klar over, at systemet kan genkende mobilnummer, rejser et interessant spørgsmål omkring entydighed:

”Hvad sker der mon, når min søn og jeg er oprettet med samme mobilnummer?”

Det prøves, og da hun og sønnen ikke har samme pinkode lykkes det at skelne dem – men det er et potentielt problem for entydighed.

Lånerstatus som sms

Selv om valideringen ikke behøver have cpr/lånekortnummer med i sms er det en lang besked at skulle taste ind, og flere af brugerne har flere forsøg, før det lykkes for dem at få sendt (de er alle erfarne sms-brugere).

”Lidt lang tekst, men acceptabelt. Vil ikke kunne huske den, men kan gemme den som en kladder i min mobil”

Af tekniske grunde er det nødvendigt at sende svar på sms-forespørgslen som en selvstændig sms – er forespørgsel og svar ikke kædet sammen i trådet forløb. Trådet forløb kan præsenteres på iPhones og andre smart phones, men kan ikke udnyttes på traditionelle mobiltelefoner.

”Til en lille skærm har det ingen betydning, om beskederne hænger sammen med forespørgslen.”

Indhold i svar

Brugerne er ikke bevidste om, at sms'er i dag kan være kædet sammen af flere mindre beske-der 5-10 stk. á 160 tegn), og vurderer derfor svaret ud fra det.

De får en kort oversigt svarende til *Min side* i søgeportalen.

”Lånerstatus er fint og kan bruges selvom ingen titler vises, for det er svært at sende så store sms'er.”

Generelt vil brugerne gerne have lidt flere informationer, svarende til de kommentarer og ønsker, de gav udtryk for ved deres test af søgeportalens *Min side* og *Mine lån*.

”Silbib status (pinkode) til 1220 virker fint, men kan ikke se hvad det er for nogle bøger.”

”Ville være fint at vide hvad det er, og hvornår det skal afleveres.”

”Kan måske bruges for at se, om man har mere hjemme, men der må gerne være flere informationer.”

”Ville gerne have besked tilbage på sms (om lånene), men det kunne også blive for mange informationer til at få på denne måde.”

”Jeg kan ikke se dem, der er overskredet afleveringsfristen.”

Forny som sms

Her kommer den lange indtastning for alvor på prøve, især det lange ISBN volder problemer, og vil få de fleste til at opgive

”For lang til forny – glem det”

”Jeg vil ikke forny via mobilen fordi det var for besværligt at taste – ville gøre det på computer.”

”For lang tekst, ville ikke bruge den. Ville ikke taste stregkode ind. Mere attraktivt at trykke på en knap med *genlån alle*.”

”Ville ikke sidde og taste så lang en stregkode ind.”

”Man er nødt til at have et work-around for at kunne sende de lange sms'er.”

Men et par brugere ville overveje at bruge det:

”Vil godt forny ved at taste et langt nummer, fordi det er nemt på iPhone.”

”Det er en lang sms med både stregkode og egen kode. Det er lidt omstændeligt, men ville gøre det af nød!”

Indhold i svar

”Da man ikke har stregkoden, kan man ikke forny bøgerne med stregkode. Så ville jeg vente til jeg kom hjem og forny den på pc”.

”Man kan ikke forny fra denne service, der er ikke informationer nok.”

Relevans ved sms selvbetjening

Er der forskel på at få lånerstatus pr. sms eller pc?

”Synes sms er det smarteste.”

Til *forny* er der noget mere forskellig reaktion, kun en enkelt synes godt om det, mens resten finder det for besværligt

”Det var smart – det kunne jeg godt finde på at bruge.”

”Ikke helt relevant, for jeg ville nok gå på nettet i stedet, og se status og forny, når jeg nu har en fri adgang, men hvis man har en ældre telefon uden internet er det nok relevant med sms service”

”Ville bruge tjenesten hvis man er ude og lige kommer i tanke om det, og så har man jo ikke bøgerne.”

BibMobil brugertest forår 2010

”Hvis der var en *forny alle*, ville jeg uden tvivl bruge den. Synes dog den er unødvendigt og lidt asocialt at forny alle på en gang.

”*Forny alle* ville være praktisk i den situation, hvor man ikke har stregkoden tilgængelig.”

”*Forny alle* ville være godt. Men bruger faktisk kun selv at forny et par stykker af gangen. Bruger ikke selv forny alle, det er lidt asocialt.”

En af brugerne foreslår, om man kunne man nøjes med en variation af *forny alle*, ved at have en *forny alle, der skal afleveres denne uge*. Derved ville man slippe for at skulle bruge stregkoden, men ville ikke bare *forny alle*.

Find bogen - BookInfo: Informationer om bøger, film, musik

Silkeborg UDV

- Søg • Min Side
- Forside • Download
- Børn og Unge
- Faglitteratur
- Skønlitteratur • Musik
- Film • Spil • Det sker
- **Om bibliotekerne**

Om bibliotekerne

Projekter

BibMobil

Prototype

Find bogen



Find bogen

Er bogen hjemme? Find bogen på nærmeste bibliotek eller bogbus. Send stregkode og se om bogen er hjemme. Hent en app til din Android.

Sådan gør du

1. [Download applikationen BookInfo](#)
2. BookInfo beder dig installere stregkode

På de brugerworkshops, vi afholdt i 2009, foreslog brugerne en tjeneste, hvor man i boghandel eller supermarked kunne se, om en bog, film eller CD er hjemme på et bibliotek:

”Hos Føtex ville det være godt at kunne se om en aktuel bog findes på biblioteket, er ”hjemme” – og kunne reservere inden man køber”

BibMobil brugertest forår 2010

En del af brugerne kender ikke ordet Android, men når de læser BookInfo på beskrivelsessiden, giver det straks mening. Vi havde downloadet applikationen i forvejen til en mobiltelefon, så brugerne ikke skal bruge tid på det. Men deres holdning var, at det ikke er noget problem, at der skal hentes en applikation.

En bruger synes, overskriften er misvisende fordi hun måske ville komme i tanke om en bog hun vil se status på, også når hun ikke lige er ved boghandleren.

Der er i projektet udviklet en applikation som prototype, der kan hentes her:

<http://developer.statsbiblioteket.dk/mobi/bookinfo.apk>

Stregkodeskanningen

En af brugerne synes ikke, det er indlysende, at man skal vende mobilen, så billedet tages på langs. Han mener, det bør stå der, hvor man starter skanning.

Bogen som vi brugte som eksempel havde 3 stregkoder: ISBN, en afart af ISBN, 90000 som stregkode. Brugerne var først i tvivl om, hvilken de skulle bruge, men ræsonnerede sig frem til, at de skulle bruge ISBN-nummeret.

En af brugerne synes det ser let og overskueligt ud:

”Det er skidesmart – hurtigt og nemt!”

En bruger prøver en af de andre koder og mener, at når man intet resultat får, bør brugeren måske have en bedre besked, f.eks. ved at vise den stregkode, der blev forsøgt med, og f.eks. mulighed for at kunne taste ISBN Informationerne.

En anden bruger synes dog, at beskeden: ”Ingen bog fundet” – er forståelig.

Find vej

De fleste vælger Google Maps, fordi de kender den. En bruger prøver at finde vej både med Google Maps og browser. Begge dele lykkes, dog er browseren langsom.

En bruger ville bruge rutevejledningen, hvis han ikke kendte vejen.

Brugerne synes at *Find på nærmeste bibliotek* er fint, hvis man skal derhen alligevel.

Nogle ville eventuelt låne den i en anden by, hvis de var der i længere tid, på ferie og lign.

Andre mener dog det er lidt unødvendigt, fordi de godt ved, hvor det lokale bibliotek er. En bruger siger, at hvis hun stod i en anden by, ville hun alligevel ikke gå på deres bibliotek og låne bogen. Hun synes det er nok med info om, at bogen er hjemme.

En anden bruger vil hellere have et resumé af bogen og en reserverknap. Han synes ikke, det er relevant, hvor den er nu:

”Hvis jeg står i Føtex, er det ikke en hasteopgave – kan slet ikke finde en brugssituation, hvor FindVej er brugbar.”

Hvis den var landsdækkende, ville det dog være godt at kunne se det nærmeste bibliotek. Han synes ikke, det er tydeligt, at det er nærmeste bibliotek.

En bruger tror, at *find vej* funktionen vil vises på gps. Han kender Google Maps og måske derfor mener han, at den funktion er på nettet og ikke en applikation. Prøver på nettet, men

har svært ved at zoome ind og ud på HTC'en. Prøver derefter Google Maps og vil foretrække denne, fordi man ikke skal på nettet.

Forslag til andre info

Præsentationen af svaret forekommer flere af brugerne for kort. De vil gerne have vist de samme informationer som de ønsker og behov de gav udtryk for ved søgeportalen. Men da de forestiller sig et brugsscenarie baseret på, at de står i en butik kommer der også supplerende ønsker og behov:

- Måske hvor lang tid man kan låne bogen.
- Om der er andre bøger af samme forfatter
- Prissammenligninger via link
- Et lille uddrag ville være fint
- Anmeldelser ca. 10 linjer eller ratings
- Billede af bogen

Relevans

En af iPhone-ejerne ville gerne hente sådan en applikation til sin iPhone, hvis den blev lavet.

En af brugerne ville måske bruge denne funktion.

En af brugerne synes faktisk det er "lidt fancy"

"Fin service."

Nyhedsliste på iPhone

Silkeborg UDV

- Søg • Min Side
- Forside • Download
- Børn og Unge
- Faglitteratur
- Skønlitteratur • Musik
- Film • Spil • Det sker
- **Om bibliotekerne**

Om bibliotekerne

Projekter

BibMobil

Prototype

Nyt på biblo



Nyhedslister til iPhone

Har du iPhone? Hent en app så du kan få besked om nye bøger, musik, film m.m. lige ned i din iPhone...

Sådan gør du

Se nyhederne om nye bøger, film, musik og andet fra Silkeborg Bibliotekerne. Du kan bestille de sidste nyheder. Vælg mellem mange forskellige kategorier - opret dine egne favoritkategorier.

Der er kun et par af brugerne, der kender Nyhedslisten som email på forhånd, men flere giver udtryk for at de ville kunne bruge en sådan nyhedsliste.

Flere brugere har undervejs brug for vejledning

- Dels til håndtering af favoritter
- Dels til at forstå søgning

”Der burde være en brugsvejledning (som startside på applikationen), men den skulle være til at fjerne igen.”

”Er ikke helt med på at oprette kategori – (det skal måske forklares).”

Enkelte brugere er usikre på, hvad det er applikationen kan tilbyde

”Er det kun nye bøger”

Kategorier

De er ikke helt med på hvad indholdet er, men de kan straks se, at det er kategorier, selv om applikationen i testen ikke har en forklarende startside. At det giver mulighed for at afgrænse til en personlig liste af kategorier er derefter en oplagt mulighed for flere af dem.

En bruger siger, at det er smart, at man selv kan vælge kategorier, så man ikke får de bøger, man ikke gider læse, mens en anden synes, at applikationen vil være mest relevant med alle kategorier og ikke kun et udvalg (favoritterne).

En anden bruger har fokus på, at når man ser præsentationen af materialet – har man ikke direkte mulighed for at reservere:

”Hvorfor kan jeg ikke reservere her?”

Rent visuelt giver en enkelt bruger udtryk for usikkerhed på, om en tekst er en titel eller en underkategori.

Tomme kategorier

Den nyhedsliste, der var aktiv til brugertestene indeholdt mange nyheder i en enkelt kategori, mens rigtig mange kategorier og underkategorier ikke havde nogle nyheder den uge.

Flere brugere udtaler, at hvis de fik set for mange kategorier, hvor der ikke var nogle titler, ville de miste tilliden til applikationen og dermed undlade at bruge den fremover. Der var flere forslag til, hvordan den situation skulle præsenteres enten ved at undlade at vise de tomme kategorier eller ved at angive, hvilke der var nogle titler i.

”Ville gerne have at tomme kategorier ikke kom med”

”Man burde skrive, at der ikke er nogen her”

”Der kunne stå en stjerne udfor kategorien, så man kan se, om der er nogle nyheder”

”Der kunne stå et lille tal ud for hver kategori. Fint at alle kategorier er der, så man kan se hvilke der findes.”

Favoritter

Generelt er brugerne lidt i tvivl om favoritter og især hvordan man kan få angivet sine favoritter.:

”Er ikke helt med på at oprette kategori – (det skal måske forklares).”

Mens det for andre går intuitivt, fordi de ved et tilfælde opdager Favorit menupunktet i bunden af siden:

”Favoritkategorier. ”Smart”

”Synes det er meget enkelt med favoritter og tildeling af favoritter.”

Når de har fundet ud af det, er de kritiske over, at man ikke kan udvælge en overordnet kategori, men skal helt ind i hver underkategori:

”Hvorfor skal man have favoritter, når man kun kan afmærke dem helt inde i delkategorierne?”

”At man skal ind på det inderste niveau for at trykke på hjertet (ikonet for til- og fravalg af favoritter) er ikke logisk”.

Derimod finder de fleste af brugerne ud af at fjerne deres favoritter igen ved i listen over favoritterne at klikke på den, de vil fjerne, dermed vises den og ikonet for favorit kan bruges:

”At fjerne en favorit er logisk nok”

”Måske et andet ikon – et brækket hjerte fx”

Søgning

En bruger siger, at han ser kategorierne, men ville søge direkte. Efter at have læst vejledningen på hjemmesiden, tror han, at det er søgning i nyt materiale.

”På App Store vil der altid være en kort vejledning, så det vil være OK”.

Flere brugere er i tvivl om, hvad man får ved søgning:

”Man søger vel i nyhederne og altså ikke på hele hjemmesiden.”

”Søger man kun i nyhederne? ”Brugeren reflekterede selv til, at det må være et ja ved at se antal titler i en af grupperne.

Applikation og Internet kombination

Applikationen refererer til søgeportalen for de enkelte titler på Nyhedslisten. Det betyder, at brugerne forlader applikationen og i stedet åbner søgeportalen for at se beskrivelsen af den pågældende post. En del brugere er ikke klar over på forhånd, at de kommer over på en hjemmeside – og dermed at det koster.

Brugerne har et brugsscenario, der typisk omfatter:

- Finder en kategori,
- Fortsætter evt. til underkategori,
- Følger referencen på en titel over på hjemmesiden.
- Går tilbage ved at gå ind i applikationen igen
- Fortsætter med andre kategorier, titler

BibMobil brugertest forår 2010

For de brugere, der er vant til iPhone er denne arbejdsgang naturlig. De klikker automatisk på iPhones returknop nederst, fordi de ikke vil forvente, at man kan scrolle tilbage til applikationen fra websiden.

”Sådan gør man meget på iPhone.”

Mens andre (også iPhone bruger) er mere kritiske og forventer, at klikker man på titlen, får man en beskrivelse af bogen med billede – ikke at man springer over på en webside.

”Det ville betyde, at jeg slettede den applikation og gav op. Man skal IKKE skifte fra app til browser, så er det bedre at lave en web, der er tilpasset iPhone.”

En anden bruger er i tvivl om, hvorvidt man er på nettet, når man går ind i kategorien.

”Det burde stå, at man går ud på nettet – det koster. Mange vil nok lukke internettet med et samme.”

Andre giver udtryk for, at det ikke betyder noget. De er vant til fra enten iPhone eller iPod Touch, at man skal ud af programmet og tilbage igen for at starte et andet program. Så de skifter hjemmevant tilbage til applikationen, når de har set det de ville om materialet i søgeportalen:

”Det er ok at skifte fra app. til søgesiden”

”Det gør ikke noget, at man kommer over på den anden side”

”Smart man kan søge på nye bøger og se om de er udlånt.”

Ingen af brugerne reagerer på, at man fra applikationen benytter Google Maps, som er en anden applikation.

”Ork nej, det gør jeg hele tiden. Jo flere jo bedre”

Relevans

De fleste brugere er positive og kan se perspektiv i at udvikle den applikation yderligere som applikation til mobiltelefon, også selv om de ikke tidligere har fået nyhedslisten som email og der er enighed om, at en nyhedsliste bør udkomme en gang om ugen:

”Jeg ville helt klart bruge den i toget, for lige at se hvad der er kommet af nyt. Det kunne jeg sagtens se mig selv bruge”

”Ville bruge en nyhedsliste på mobilen, når der er 5 min. pause. Der skulle komme nye én gang om ugen + en sms om at der var kommet en ny liste.”

”Fint at der også er andre materialer end bøger.”

En enkelt bruger finder ikke nyhedsliste relevant, men vil hellere have andre nyheder:

”Der er nok ikke særlig mange abonnenter i forhold til lånertal, så man burde i stedet lave en inspirationsliste med kategorier/emner brugeren havde skrevet i en profil eller få en RSS-feed præsenteret på anden vis (som app)”

Appetit på bøger: Bogbid

Om bibliotekerne
Projekter
BibMobil
Prototype
Få en bid



Få en bid

Appetit på bøger? Få en bid af en spændende bog sendt til din mobil...

Sådan gør du

Send en sms med teksten **silbib bogbid** til 1220. Så modtager du en bid af starten af en spændende roman.

Det er gratis bortset fra alm. sms takst.

Tjenesten virker desværre ikke på iPhone, Android eller Windows Mobile, da der kræves WAP Push.

Du kan også selv finde en bog, du gerne vil have en bid af, på [søgesiden](#)

Der er lagt et klip fra bogen ”Cirkelns Ende” som eksempel via hjemmesidens beskrivelse af tilbuddet.

BibMobil brugertest forår 2010

Brugerne havde ingen problemer med at hente bogbiden.

Forventningerne til, hvad de får er meget forskellige selv om de ser beskrivelsen på hjemmesiden.

En bruger tror, at man får en hel tilfældig bog, ud fra hvordan han læser starten af siden. Men på den anden side også, at billedet viser, hvilken bog man får.

De fleste ville foretrække at lytte til en mp3 fil, men en af de yngre brugere ville godt læse en lang tekst på mobilen, fordi han har en iPhone med stor skærm, så det er ok at læse på den.

Der var også en bruger, der gerne ville høre bogbiden i bilen for ikke at blive køresyg, men i toget ville hun gerne læse den.

En bruger forventer, at man kan høre et lille stykke. Han ville ikke læse en tekst, men måske lytte til en mp3 fil. Har fast abonnement, så størrelsen på filen betyder ikke noget.

En af de yngre brugere synes det er meget smart. Måske ville han opdage en spændende ny bog. Skulle skiftes ca én gang om ugen. Brugssituation: Hvis han kedede sig eller for at blive inspireret.

En bruger synes ikke, det er nødvendigt med flere kapitler at vælge imellem. Det skal bare være en lille stump af bogen som en smagsprøve. Han ville godt skrive en titel som sms for at hente den. Ville forvente det var en tilfældig bog ud af f.eks. 25 titler. Men ville ikke selv bruge det.

”Bliver ikke afskrækket af at der står meget. Godt skrift og overskueligt.”

”Ville evt. høre bogen, hvis det var for lige at høre hvad det var for en bog.”

”Ingen problem med ventetiden. Returbeskedten kan dog ikke vise ÆØÅ!! ”

Relevans

Flere af brugerne ville benytte sig af tilbuddet, hvis det fungerede på mobilen.

En bruger siger, at link til at åbne en webside ikke er noget, han ville bruge særlig tit:

”Det ville være bedre med en tilfældig bog, hver gang man sender en sms.”

”Det ville jeg nok gerne bruge. Jeg læser meget”.

”Hører ikke lydbøger, men fint at funktionen er der.”

En bruger ville gerne kunne gemme bogen som lyd på mobilen. Også som tekst. Så kunne man også bruge det hos lægen, når man venter.

Sms til storskærm

Dette er et tilbud til *den lille tid*, dvs. hvor man har lidt tid til overs, f.eks. når man står og venter i en kø.



Skriv til storskærm

Kender du den med... Fortæl en joke med din mobil på bibliotekets storskærm. Giv din kommentar til andres jokes.

Sådan gør du

1. Send sms med **silbib joke [skriv historie]** til 1220.
2. Se din joke på storskærmen
3. Giv evt. din kommentar til andres jokes

Ps. Se dit indlæg på storskærm på adressen:
arkiv.silkeborgbibliotekerne.dk/bu/pallesgavebod.html

Tilbud til din mobil - prøv det!

- [Find bogen](#)
- [Søg og reservér](#)
- [Få en bid](#)
- [Nyt på biblo](#)
- [Skriv til storskærm](#)
- [Musik, lyd og film](#)

Generelt

Her skulle testpersonerne forestille sig, at de stod i biblioteket foran en storskærm Vores eksempel gik ud på, at de stod i afdelingen for børn og unge og kunne skrive vittigheder til en storskærm, der samtidig var en reklame for Palles Gavebod.

Url: <http://arkiv.silkeborgbibliotekerne.dk/buskaerm/pallesgavebod.html>)

Brugssituationer

En af de yngste brugere ville benytte sig af tilbuddet, hvis han kedede sig eller hvis han var sammen med venner.

En af de ældste brugere ville måske bruge det, hvis hun sad i bussen og opdagede det.

En anden kunne forestille sig at bruge det hjemmefra. I det hele taget virkede det ikke afskrækkende på brugerne at skrive fra et andet sted, end hvor storskærmen er, f.eks. fra toget.

”På biblioteket har jeg ikke tid til at skrive, ellers kunne jeg godt tænke mig det. Kunne måske tænke mig at bruge det hjemmefra – altså at skrive noget om en bog”

Da en af brugerne prøver at sende en sms til storskærmen, synes han, at ”silbib” er lidt besværligt at skrive, fordi det ikke er i ordbogen. Så han er nødt til at slå ordbogen fra første gang. Han er også i tvivl om teksten ”silbib joke” skal skrives med store bogstaver som på storskærmen.

Ellers fungerer det fint for brugerne, som synes det er nemt at sende en sms.

En af brugerne ville gerne kunne kommentere på et specifikt indlæg, og skabe en tråd som på en blog:

”I sms listen optræder nu både 1220 og Biblioteket som den, man kommunikerer med – det burde være den samme, så man får sms’erne ind i samme tråd.”

Hvis skærmen vises mange steder i byen vil beskederne skifte for hurtigt, mener en af brugerne. Men han har ikke noget imod, at hans besked vises mange steder. Han er som de andre brugere ligeglad med anonymitet.

Én af brugerne kom med det forslag, at vi skulle lave det som en skærm, der provokerer, hvor folk så kunne ”udskrive deres mening”. Dette skulle være i voksenafdelingen, hvor folk kunne skrive en slags læserbreve direkte til storskærmen.

Relevans

For dette tilbud var alderen meget afgørende - de ældste brugere var ret afvisende overfor det, de ville aldrig bruge den form for kommunikation. For dem ville det være lige meget, hvad der var på skærmen – de ville aldrig benytte tilbuddet.

”Det ville jeg aldrig bruge, den er beregnet som skrigeskab til folk, der bare skal have noget ud, men som så har fået afløb.”

Andre var mere positive, hvis emnet var f.eks. boganmeldelser eller debatter:

”Det kunne være spændende, hvis man kunne kommentere på nyheder og debat, hvor man kunne kommentere hinandens indlæg.”

En i mellemgruppen sagde, at han måske ville kommentere på en debat, men han ville nok kun læse, hvad andre skrev og ikke selv skrive. Han mente, at der måske ville være brug for en form for kontrol/censur for, hvad der blev skrevet.

”Det ville være mere interessant, hvis det var *Vidste du... ting*.”

BibMobil brugertest forår 2010

”Man skulle kunne skrive noget om en bog, jeg er dog ikke sikker på at jeg vil bruge det. Ikke kun fortæller en joke. Jo, måske hvis man havde god tid ville jeg måske kommentere en bog. Jeg tror mange ville synes det kunne være sjovt at skrive på den.”

Derimod appellerede det til de yngste brugere, især drengene:

”Det er rigtig sjovt”.

”Det ville være sjovt at dele jokes med andre.”

En af drengene er mest til sjove tilbud og ville ikke synes, det var interessant, hvis det var på en pc.

Download af lydbøger, musik til mobil

- Søg • Min Side
- Forside • Download
- Børn og Unge
- Faglitteratur
- Skønlitteratur • Musik
- Film • Spil • Det sker
- **Om bibliotekerne**

Om bibliotekerne
Projekter
BibMobil
Prototype
Musik, lyd og film



Musik, lydbøger og film på mobil

Hør den fedeste musik, se super film og hør de nyeste lydbøger direkte og gratis på din mobil...

Sådan gør du

- [Se gratis film online](#)
- [Hent gratis musik](#)
- [Hent gratis lydbøger](#)
- [Hent gratis spil](#)

Du kan også f.eks. [HØRE en bogbid her](#)

BibMobil brugertest forår 2010

Generelt er brugerne meget interesserede i at kunne downloade direkte til deres mobiltelefon, og flere kender til problemerne med download over hjemmesiden fra en PC. De tekniske forklaringer på det, er ikke relevant for brugerne, kun om det kan lade sig gøre eller ej:

”Hvis man kunne få musikken på mobilen, behøver man jo ikke have mp3 afspilleren med.”

”Fedt hvis man kunne hente film, men så skal man måske stoppe midt i den. Men man kunne jo se en lille smule og så se den hjemme.”

”Jeg ville gerne høre en hel bog på denne måde. Hvis man kunne hente lydbogen og låne den på denne måde i toget, kunne jeg godt tænke mig at bruge denne service”

Flere af dem er slet ikke klar over, om de kan spille mp3 og/eller se film på mobilen:

”Tænker ikke over hvilke formater mobilen kan afspille”

”Mener ikke min mobil kan modtage bogbidder som hverken tekst eller lyd.”

En enkelt bruger giver udtryk for overraskelse over, at man kan hente musik og film gratis, men vedkommende har prøvet Filmstriben.

Relevans

Brugerne forholder sig ikke til problematikken med betaling eller lånerestriktioner, men ser mere på de muligheder der ligger i at biblioteket kan tilbyde det til dem gratis.

Generelt synes de derfor, at det kunne være rigtig godt at kunne hente de forskellige typer medier, og de har meget forskellig tilgang til hvilken type de ville bruge:

”Musik kunne være mest aktuelt”

”Ville vælge lydbøger til romaner.”

”Faglitteratur som lydbøger kunne være relevant”

”Musik – det kan jeg også godt li’ hvis man trænger til noget ny musik. Har musik på iPod.”

”Jeg ville nok vælge at se film eller høre lydbøger, for musik har jeg masser af i forvejen”

”Ville være attraktivt at kunne streame musikken.” (efter snak om streaming generelt)

Afsluttende snak

Da brugerne har prøvet de forskellige tilbud fra biblioteket på deres eller projektets mobiltelefon spørges der som afslutning ind til, i hvilket omfang de tror, at de vil bruge nogle af disse tilbud.

Ud fra hjemmesidens beskrivelser på forsiden er en af brugerne ikke interesseret i nogle af vores tilbud, men samme bruger var under selve testen interesseret i at få Find Vej applikationen til sin iPhone:

”Ud fra billederne – NEJ - Billeder og tekst er ikke sammenhængende.”

BibMobil brugertest forår 2010

Mens de andre brugere har forskellige tilbud, som de vil finde relevante

”Kunne finde på at bruge *Skriv til storskærmen*. ”

”*Er bogen hjemme* (Find Vej) og *Søg- og selvbetjening* er smarte funktioner.”

”Jeg ville bruge *Er bogen hjemme*(Find Vej), *Søg- og selvbetjening* og *Musik, lydbøger og film*”

”*Søg og selvbetjening, Bogbidder, Lydbøger, musik, film...*”

”Ville helt klart bruge: *Søg og selvbetjening, scanne bøger, iPhone nyhedsliste, Film og lydbøger.*”

”*Sms-til-storskærm, Er bogen hjemme og Se film, lyd, bøger*”(selvom vi kun kunne præsentere denne tjeneste som ide).

Og en enkelt bruger med ældre mobiltelefon vil ligesom til workshop i starten af projektet kun anvende tilbuddene på mobiltelefonen under forudsætning af en anden mobiltelefon:

”Det ville kræve at jeg havde en smart phone.”

Bilag A: Brugertest som metode

Som metode er valgt en traditionel Tænke-højt-test.

En Tænke-højt-test består i, et samspil mellem

- En (eller flere) testperson(er), der bruger systemet til at løse nogle opgaver. Under løsningen af opgaverne bliver testpersonerne bedt om at "tænke højt", så det er muligt at følge deres overvejelser og reaktioner på systemet.
- En testleder, der sidder sammen med testpersonen for at sikre at vedkommende forstår de udleverede opgaver, og husker at "tænke højt". Ofte vil testen have karakter af en dialog imellem testperson og testleder, hvor testlederen så vidt muligt undgår at give testpersonen direkte hjælp til at bruge systemet.
- En logger, som sidder ved siden af og observerer, det vil sige ser, lytter og skriver mest muligt ned af, hvad der sker, gøres og siges til brug for den senere analyse af testen. Loggeren må ikke undervejs forsøge at vurdere hvorfor, testpersonen gør som han/hun gør.

En test varer normalt 1-2 timer. Som afslutning på testen gennemføres et opfølgende interview, hvor testpersonen får lejlighed til at uddybe og opsummere sine kommentarer til systemet. Ligeledes får testlederen mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

Teknisk setup til testen

Til testen kommer brugerne med deres egne mobiltelefoner, som de kan bruge i det omfang, det er muligt at anvende den til de enkelte elementer i prototypen

Er det ikke muligt eller vil de helst ikke bruge eget Sim-kort, bruger de HTC Hero til alle internet og sms elementer, mens de bruge iPhone til den applikation specielt lavet til iPhone.

Halvdelen, de der tilkendegiver, at de er vant til selvbetjening på biblioteket, startede med Url til søgeportalen (<http://developer.statsbiblioteket.dk/mobi>), og sluttede så af med at blive ledt over til hjemmesideportalen (<http://udvikling.silkeborgbibliotekerne.dk>).

Den anden halvdel starter på hjemmesideportalen og kommer via tilbudsbeskrivelserne så til søgeportalen undervejs.

Bilag B: BibMobil Interviewguide

Uge 15 indkaldes ca. 6 brugere blandt de der deltog i brugerworkshops i starten af projektet (forår, sommer 2009).

Der er tilsagn fra i alt 7 brugere:

- 3 fra yngste målgruppe (12-18 årige) alle ca. 15 år
- 2 fra mellemste målgruppe 19-25 årige
- 2 fra ældste målgruppe 25-39 årige.

Test forløber efter retningslinjerne i nedenstående drejebog.

Drejebog

- Velkommen og tak fordi du vil komme
Præsentation af de personer, der er tilstede – og deres rolle
Kort resumé af projektet og status
Præsentation af programmet nedenfor
Tilbud om lån af simkort (Simkort til HTC lægges ind i bib.sys. som testbrugeren)
- Kort indledende snak, se nedenfor
- Kendte situationer: søg- og selvbetjening, se nedenfor
 - Hjemmeside
 - SMS
 - Find Bogen
- Inspiration, se de enkelte elementer nedenfor
 - Ud fra søgninger
 - Ud fra andre tilbud: Nyhedsliste, Sms til storskærm, direkte musik, film.
- Afsluttende snak, se nedenfor
 - Relevans og tilgængelighed.
 - Prisniveau for adgang til internettet

Indledende snak

- Hvilken type mobiltelefon har du?
- Har du eller overvejer du adgang, abonnement til internet på din mobiltelefon:
- JA: Bruger du internettet på den?
 - Ja: Til hvad, hvornår, i hvilke situationer hjemmesider, selvbetjening, mail, musik, film
 - Nej: Hvorfor ikke
- Bruger du SMS til selvbetjening, informationssøgning
 - JA: Til hvad, hvornår, i hvilke situationer
 - Nej: hvorfor ikke?
- Får du SMS meddelelser fra biblioteket – påmindelser, afhentning af reservationer
 - NEJ: hvorfor ikke?

Snakken afsluttes med at lede brugeren over i en kendt situation: søgning og selvbetjening:

Her får halvdelen af brugerne (1 i hver målgruppe) url til hjemmesideportalen (<http://udvikling.silkeborgbibliotekerne.dk>), resten får url til selvbetjeningsportalen (<http://developer.statsbiblioteket.dk/mobi>).

Samtidig sættes den samme url op på PC, så man bedre kan snakke om oplevelserne på mobilen.

Afsluttende snak

Nu har du prøvet forskellige tilbud fra biblioteket på din mobiltelefon. Det interessante er jo så

- I hvilket omfang ville du finde på at bruge nogle af disse tilbud? Hvilke
- Ville du bruge nogle af tilbuddene, hvis du fik mere avanceret/større mobiltelefon? Hvilke

Det betyder jo så enten SMS takst og/eller adgang over internet:

- Hvad må det koste i udgift for dig at bruge disse services
- Ved du hvad du betaler, når du f.eks. ser hjemmesider på din mobiltelefon

Søg- og Selvbetjening

- Hvad plejer du at gøre som selvbetjening over internettet?

Prøv at gøre de samme ting her på mobiltelefonen – og kommenter meget gerne undervejs, hvad du ser og oplever.

Vi spørger **generelt** ind til reaktionen på de enkelte undersider, de når forbi

- Hvad betyder de enkelte informationer for dig?

BibMobil brugertest forår 2010

- Er de relevante i situationen
- Mangler du informationer - hvilke

Portalen

- Søgning oversigt
 - De generelle spørgsmål til det der vises
 - Hvad forventer du omkring at se 'om materialet er hjemme'?
 - Hent bogbid
 - Hvad er en bogbid?
Prøv at kigge på det!
 - pdf
kan du vise det på din mobiltelefon
hvor lang tid tager det at hente det
 - mp3
kan du afspille det på din mobil direkte
 - Vil det være interessant at kunne læse, høre en bid af den bog
- Søgning konkret post
 - De generelle spørgsmål til det der vises
 - Reserver (bestil)
 - Hvad er forskellen på bestil og reserver
 - Ved reservation, bestil er der en forskel på, hvad der ville ske på en PC og her på mobilen
 - Hvordan fungerer det her med logind og tilbage til reservation
 - Slet en reservation
- Min side
 - De generelle spørgsmål til det der vises
- Mine lån
 - De generelle spørgsmål til det der vises
 - Forny
 - Er der nok information om de enkelte materialer?

SMS

Nogle af tilbuddene har vi også bearbejdet så der er mulighed med brug af SMS:

- Lånerstatus (for konkret materiale)
- Forny (for konkret materiale)

BibMobil brugertest forår 2010

Hvis de ikke er tilmeldt SMS i bibliotekssystemet kan de blive det, eller de kan låne mobiltelefon/simkort, til SMS tingene

Til **begge services** skal vi omkring spørgsmålene:

- Hvordan tror du, at vi finder informationerne om dig?
- Hvad er din holdning til at du skal angive pinkode – men ikke cpr/lånerkort?
- Hvad synes du om den lange SMS besked du skal sende af sted?
- Er svaret forståeligt – omfattende nok?

Find bogen - Android

Dette er et tilbud som flere efterlyste til de workshops du også var med til.

- Har du prøvet at downloade applikationer til din mobiltelefon

Vi har downloadet applikationen til denne mobiltelefon, så du kan prøve den her (HTC)

- Når du læser de enkelte skridt i beskrivelsen vil du så normalt have tillid til en applikation, hvor du skal sætte 'unknown sources'? (fordi den ikke er på Android Market endnu)
- Hvad tænker du, når du i vejledningen ser, at der skal installeres 2 applikationer?

Kommentarer omkring:

- Stregkodeskanningen
- Resultatet
 - Informationerne – nok, for mange, for lidt
- Find vej
 - Hvordan vil du forvente, før du prøver, at kunne finde **nærmeste**? (bemærker brugeren, at de smutter på internettet)

Nyhedslisten – iPhone

Dette er eksempel på et tilbud som mange brugere kender som en nyhedsliste på mail.

- Får du bibliotekets nyhedsliste på mail
 - JA: Bruger du den som inspiration til at låne noget – hvilke kategorier

Vi har installeret den på en iPhone, som du så kan låne for at prøve det.

Her er det vigtigt at få kommentarer til det spartanske layout:

- Hvilke kategorier forventer du at få nyheder for?
 - Forventer du, at det svarer til den udvælgelse du har gjort i den nyhedsliste på mail?
(Det gør det ikke)
 - Kan du vælge kategorier ud til visning her?

BibMobil brugertest forår 2010

- Hvis du har valgt nogle fra, kan du så vælge dem til igen?
- Hvad sker der, hvis du vil se mere om en af titlerne? (er de bevidst om, at de kommer over på hjemmesiden – og dermed at det koster)
- Prøv at søge efter en bog/musik, du gerne vil have for at se om den er kommet som ny
 - Virker søgningen som du forventer? (Virker den overhovedet)
 - Hvordan ser du nu kategorien?
- Har du nogle konkrete informationer du gerne vil have med i sådan en applikation

Få en bid

Dette er så et eksempel på inspiration og tidsfordriv fra biblioteket tænkt til ventetid, transporttid...

Det er tilbud ligesom i søgeresultatet, at man kan få en stump af et kapitel.

- Hvad forventer du, når du ser beskrivelsen på hjemmesiden?
- At du får lyd eller tekst?
- At du kan vælge bog, kapitel ligesom ved mp3?
- Hvad sker der når du prøver (er brugeren bevidst om, at man så er via internet og dermed, at det koster)?

SMS til storskærm

Som det sidste har vi så et tilbud til 'den lille tid'.

Forestil dig, at du i biblioteket står foran en storskærm (siden op på PC:
url: <http://arkiv.silkeborgbibliotekerne.dk/buskaerm/pallesgavebod.html>)

Ville du reagere på den, hvilke situation, hvilket emne

Ville du reagere, hvis det er en hjemmeside du kan se på din mobiltelefon, når du f.eks. venter på bussen? (anonymitet, situationen).

Hjemmeside og selvbetjeningsportal

Der tages en snak med brugeren om indtrykket af de enkelte sider, enten undervejs eller der fokuseres på dem til sidst, så vi kommer forbi refleksioner om flg.:

Hjemmesiden

- Hvad synes du om præsentationerne af de enkelte sider, når du kun ser på din mobil?
- Hvordan er informationsmængden på mobilen:
 - For meget – hvad kan undværes for dig
 - OK – er det præsenteret, så det er optimalt for dig at finde det du kan bruge i siden
 - For lidt – hvad mangler du

BibMobil brugertest forår 2010

- Hvordan fungerer navigationen

Vi har løbende vist hjemmesiden på en PC

- Hvilken præsentation ville du foretrække på din mobil – hvorfor?

Selvbetjeningsportalen

Selvbetjeningsportalen er lavet specielt til mobiltelefon, så derfor er der ikke helt de samme informationer i de to præsentationer (hjemmeside og mobil).

Vi har løbende vist hjemmesidens løsning på en PC:

- Hvordan er informationsmængden på mobilen:
 - For meget – hvad kan undværes for dig
 - OK – er det præsenteret, så det er optimalt for dig at finde det du kan bruge i siden
 - For lidt – hvad mangler du
- Der er lidt forskelle i de ekstra tilbud du får vist, når du søger
 - Er der nogle, du gerne ville have på PC fra mobilens tilbud – hvilke
 - Er der nogle, du gerne ville have på mobilen fra hjemmesidens præsentation - hvilke
- Hvilken præsentation ville du foretrække på din mobil – hvorfor?

Eksempler på titler med bogbid

Cirkelns Ende af Tom Egeland

Ulvenatten af Tom Egeland

Blokken af Karin Wahlberg

Mit liv på langs af Chelsea Handler

De bedste af os af Helene Uri

Tigermælk af Per Riis Ebbesen

Offer af S. J. Bolton

Den fremmede gæst af Charlotte Link

Bilag C Rekruttering af brugere

Det blev besluttet i projektet at rekruttere brugere til test af prototypen blandt de brugere, der deltog i workshops i starten af projektet.

Det ville give mulighed for at få en vurdering af, hvor meget brugerne føler, at de har været med til at påvirke prototypen, og dermed om projektet har fulgt de opfordringer, behov og ønsker, som brugerne kom med i de enkelte workshops.

Der blev derfor udvalgt i alt 7 brugere fra 3 målgrupper:

- 2 drenge og en pige fra gruppen af 13-16 årige (børn som forventes at have mobiltelefoner)
- En mandlig og en kvindelig deltager fra gruppen af 17-24 årige (unge i uddannelsesalderen)
- En mand og en kvinde i aldersgruppen 25-39 årige (gruppen af forældre, folk i job...). Begge 30-35 år.

Det er vigtigt at forholde sig til, at målgrupper ikke kun er spørgsmål om alder, men i lige så høj grad om hvilken type teknologi, brugerne anvender, f.eks. vil tilbud til iPhones potentielt kunne være interessant for flere aldersgrupper. Og testene viser også, at en meget vigtig del af relevansen er brugernes brug af de virtuelle tilbud fra biblioteket på PC.

Brugerne var repræsentative for forskellige typer mobiltelefoner og delt over brugere både med og uden netadgang på deres mobiltelefon.

Brugerne repræsenterede både bruger på Silkeborg Bibliotek, en bruger på et andet bibliotek og et par var reelt ikke brugere selv om de havde lånerkort.

Telefontyper

Det er værd at bemærke, at adgang til net, avanceret mobiltelefon ikke er betinget af målgruppe.

- T (14) har en iPhone med 3G netadgang
- S (14) har en Nokia 5210 Express Music. Købt lidt tilfældigt. Vil gerne have en smartphone!
Netadgang på GPRS (dyrt). Bruger det ikke.
- M (15) har en Sony Ericsson uden netadgang.
Tror det er meget dyrt at gå på net
- E (24) har en Sony Ericsson Cyber Shot 8.1 MB, normalt med netadgang (p.t. bundet op uden, da det er ny telefon)
- V (25) bruger iPhone med flatrate netadgang via Telia.

BibMobil brugertest forår 2010

- L (>30) har Sony Ericsson.
”Er ikke sikker på om telefonen er sat op til net – men bruger det ikke alligevel.”
- Su (>30) har en iPhone med 3G

Brug af internettet på mobilen

Brugerne dækkede også flere grader af brug af internet på mobiltelefonen:

”Ja: Meget til alt muligt”

”Ja, Bruger dog ikke nettet, fordi det er for dyrt”.

”Har ikke netadgang p.t. men har normalt abonnement. Mest Google og Finansrådet, hvor han læser lange tekster.”

”Flatrate netadgang Telia. Bruger mobilen til at søge efter informationer, f.eks. adresser, hvornår går toget, til underholdning og surfing.

Læser helst ikke større tekster på mobil, så bruger jeg PC.”

”Jeg har ikke så meget brug for internettet, at det ikke kan vente (til jeg kommer til en pc)

”Tror det er meget dyrt at gå på net”

”Netadgang på GPRS (dyrt). Bruger det ikke.”

”Er ikke sikker på om telefonen er sat op til net – men hun bruger det ikke alligevel”