

Ny hjemmeside til Det Administrative Bibliotek

Af Matine Kvist og Karina Lindhus Larsen

Det Administrative Bibliotek besluttede i efteråret 2003 at få designet en ny hjemmeside. Nedenfor er beskrevet, hvad der ligger bag udviklingen af siden, som den ser ud i dag.

Matine Kvist
Studerende på kandidatuddannelsen
multimediedesign, teknologi og produktion
Odense Universitet

Karina Lindhus Larsen
Studerende på kandidatuddannelsen
multimediedesign, teknologi og produktion
Odense Universitet



To specialestuderende fra Odense Universitet har i samarbejde med bibliotekets personale stået for arbejdet. Artiklen er skrevet af de to studerende Matine Kvist og Karina Lindhus Larsen, som er i gang med at færdiggøre deres speciale på kandidatuddannelsen i multimediedesign, teknologi og produktion (cand.it.).

Web-løsning med fokus på brugervenlighed

Det Administrative Bibliotek (DAB) indviede den 30. marts 2004 den nye hjemmeside med et designmæssigt integreret søgesystem til bibliotekssystemet Aleph, se figur 1. Udviklingen af hjemmesiden og den ny brugerflade til søgesystemet har fokuseret på brugervenlighed. Blandt andet har en gruppe af DABs lånere medvirket i en spørgeskemaundersøgelse, og enkelte har efterfølgende deltaget i en brugertest.

Brugercentreret design

Hjemmesider har som udgangspunkt fungeret som et sted, hvor brugeren kunne finde enkelte oplysninger om virksomheden som eksempelvis kontaktoplysninger, åbningstider og en profil af virksomheden. Med tiden er der blevet lagt flere og flere funktioner på hjemmesider for at servicere brugerne bedst muligt. Omfanget af den enkelte hjemmeside ekspanderer, hvorved der bliver mere behov for en organisering og strukturering af informationerne. Derudover stiger antallet af hjemmesider støt, hvilket giver anledning til konkurrence om brugerne.

Hermed er der opstået et grundlag for brugercentreret design, hvilket har været nøgleordet i udviklingen af web-løsningen til DAB.

Brugercentreret design fokuserer på brugervenlighed og systemets brugbarhed i alle faser i udviklingen af et system. Det er altså ikke ”nok” at tilgodese brugeren ved analyse- eller designfasen af et produkt.

Udvikling af www.dab.dk

Med udgangspunkt i brugercentreret design har vi foretaget en såkaldt ekspertvurdering af DABs gamle hjemmeside og søgesystem. Her undersøges det blandt andet, om websitet lever op til en række retningslinjer for brugervenlighed, hvor ”klassiske” brugervenligheds-fejl og mangler afdækkes. Herefter sammenlignes websitet med lignende websites for eksempelvis at undersøge nomenklatur af menupunkter og tendenser i design.

Spørgeskema, brugbarhedstest og interview

Vi valgte at inddrage brugerne i analysefasen, så vi kunne danne os et overblik over, hvordan den gamle hjemmeside og Alephs webgrænseflade blev anvendt, og hvad der forventes af et nyt system.

En gruppe af DABs lånere har besvaret et spørgeskema, der belyser relevansen af de forskellige informationer og funktioner på hjemmesiden og i søgesystemet. Spørgeskemaet gav desuden den nødvendige

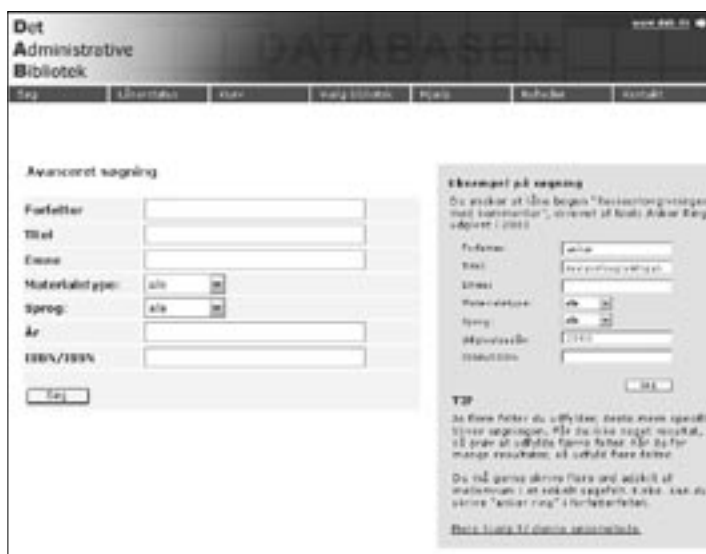
baggrundsviden til at udvælge testpersoner til en brugbarhedstest.

Brugbarhedstesten blev afviklet med en enkelt bruger ad gangen. Brugeren fik tildelt en række relevante opgaver til hjemmesiden og søgesystemet. Resultaterne gav klare signaler om, hvor der burde foretages ændringer i søgesystemet og på hjemmesiden.

Et overordnet eksempel på udbyttet af at inddrage brugerne: Det fremgik af spørgeskemaet, at næsten alle informationer på hjemmesiden syntes relevante for brugerne. Men en trafik-statistik over hjemmesiden viste, at det var meget få undersider på hjemmesiden, der blev besøgt. Hvordan hænger det sammen? Efterfølgende interview afslørede, at brugerne enten ikke vidste, at de pågældende informationer fandtes på hjemmesiden eller slet ikke kunne finde frem til dem.

På grundlag af ovenstående er designspecifikationen udformet til web-løsningen til DAB. Her kunne man fristes til at mene, at den hellige grav er velforvaret med hensyn til brugervenlighed. Det er dog mindst lige så vigtigt at vende tilbage til brugerne og teste systemet, efterhånden som designfasen skrider frem.

Løbende tests med brugere i udvik-



Figur 1. Skærmpoint af den ny hjemmeside (til venstre) og søgesystemet (til højre).

lingsforløbet

Ved at teste dele af systemet i udviklingsforløbet kan man ofte undgå større omstruktureringer sidst i forløbet. Eksempelvis har vi testet navigationen tidligt i forløbet. Vi har lagt vægt på, at menu-punkterne har informationssigende navne, så brugerne ikke er i tvivl om, hvad de kan finde bag punktet. Det kan dog være svært at tildele informationssigende navne til alle menupunkterne, fordi det er begrænset, hvor meget der kan stå, hvis overskueligheden skal bevares. Derfor ønskede vi på anden vis at gøre brugeren opmærksom på, hvad menupunktet indeholder, eksempelvis ved menupunktet "Søg i MetaLib". Når musen føres hen over menupunktet, fremkommer i stedet en informationsboks, se figur 2. Udformningen af informationsboksen, kan være afgørende for brugerens opfattelse af navigeringen, hvilket kun kan afsløres ved at teste systemet. Ved den første version af menuen, opfattede brugeren informationsfeltet som klikbart og irriteredes tydeligt over, at der ingenting skete ved at klikke på feltet. Citat: "Det må da være en fejl, eller er linket dødt?". Herefter placerede vi et informations-ikon (udråbstegn) øverst i informations-feltet, hvilket havde den rette virkning.



Figur 2. Informationsboksene i menuen informerer brugerne om, hvad menupunktet indeholder.

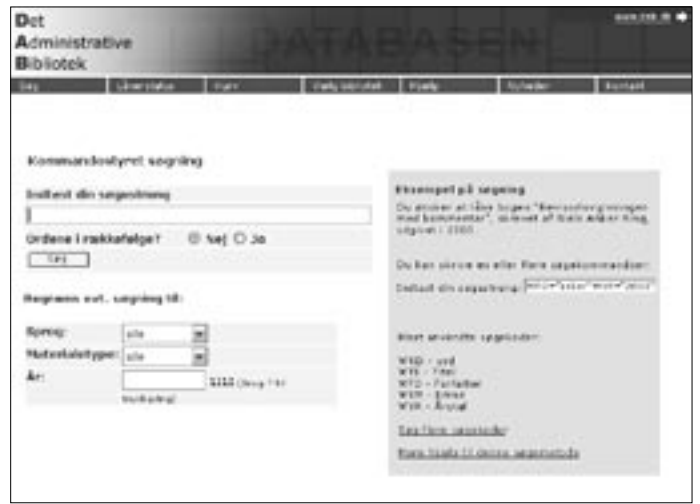
Brugertestene af søgesystemet afslørede rigtig mange brugbarhedsproblemer

Brugbarhedstestene viste grundlæggende problemer med at anvende de forskellige søgemuligheder og de mange funktioner i Alephs søgesystem. Generelt var der for mange links, hvilket gjorde siderne uoverskuelige, og mange brugere havde problemer med at forstå de enkelte søgemetoder. Vore overvejelser gik derfor på at gøre systemet mere simpelt og give bedre og mere synlig vejledning. De steder, hvor den ny brugerflade ikke kan anvendes uden vejledning eller manual, har vi indført et gråt felt (ikke at forveksle med en gråzone). I dette felt vises et eksempel på den pågældende funktion. Det vil sige, at brugeren ser et konkret eksempel frem for at skulle læse en fremgangsmetode. Dette har vist sig at være effektivt. For eksempel var det umuligt at anvende kommandostyret søgning i det gamle søgesystem, med mindre brugeren kendte funktionen på forhånd. Da funktionen benyttes af en del fagfolk, var det ikke på tale at sløjfe kommandostyret søgning. I stedet kunne man

lade det fremgå, at funktionen var beregnet til fagfolk eller ændre den, så den blev tilgængelig for "den almindelig bruger". Her valgte vi det sidste. Nedenstående eksempel viser siden "Kommandostyret søgning" før og efter implementering.

En helhedsløsning

En vigtig del af dette projekt var at få hjemmesiden til at fungere som en helhedsløsning sammen med bibliotekets søgesystem (Databasen) og søgeportal (Metalib). Hidtil har de tre systemer haft vidt forskelligt udseende, hvilket vi mente kunne skabe forvirring. Det må gerne fremgå, at systemerne hører til det Administrative Bibliotek. Vi har forsøgt at skabe denne helhed ved blandt andet at benytte samme form for drop-down menu i alle tre systemer, hvilket betyder, at brugerne ikke skal sætte sig ind i forskellige former for menuer, når de interagerer med systemerne. Desuden er menupunkterne, hvor det er muligt, navngivet ens, så brugerne kan genkende disse. Toppen i systemerne minder designmæssigt om



”Kommandostyret søgning” i det gamle system (til venstre) og det nye (til højre)

hinanden. Søgnesystemet og søgeportalen har samme top – dog med forskellige farver, mens hjemmesiden adskiller sig en smule for at indikere, at det her drejer sig om bibliotekets hjemmeside.

Hvordan kan man selv øge brugervenligheden på sit website?

Man kan vurdere sit website ud fra retningslinjer for brugervenlighed, der kan afsløre helt elementære fejl og mangler, der ofte er nemme at udbedre. Optræder der flere forskellige fonttyper og fontstørrelser? Er informationerne relevante for brugerne? Kan teksterne opstilles, så de bliver lettere at læse? Kan antallet af menupunkter reduceres? Og så videre. Der findes efterhånden mange gode bøger om brugervenlighed, hvor Jakob Niensens¹ nok er den mest kendte. Vurderingen af websitet bør dog foretages af en person, der sjældent eller aldrig anvender systemet for at se på det med nye øjne.

Nå man har analyseret sit website og eventuelt fundet, at noget bør ændres, bør man overveje hvem, der skal foretage ændringerne. Det er oplagt at lade virksomhedens systemtekniker tage sig af opgaven, men involverer det formulering af tekster, er det ofte ikke en god ide. Det kan ikke undgås, at sprogbbruget bliver teknisk, når

personen til daglig arbejder med systemets tekniske niveau. Et eksempel på en fejlmeddelelse fra DABs søgesystem, som ikke giver mening for den almindelige bruger: ”Empty search string”.

Ligeledes anvender bibliotekaren ofte en terminologi omkring litteratur og søgning på litteratur, der kan være vanskelig for almindelige brugere at forstå.

Lader man personen, der analyserede websitet, udarbejde teksterne, bør man være opmærksom på følgende paradoks: Jo mere man har analyseret websitet, desto mindre egnet er man til at sætte sig i brugerens sted. Når man har beskæftiget sig med websitet over en periode, er man ikke længere i stand til at se på det med neutrale øjne, da man jo har lært at anvende de forskellige funktioner på sitet. Derfor anbefales det at inddrage brugerne og teste websitet. Det er vores overbevisning, at inddragelse af brugeren er uundværlig, idet udbyttet heraf er afgørende for et godt resultat.

¹ Nielsen, Jakob: *Designing web-usability*. New Riders, 2000

Nielsen, Jakob: *Godt webdesign*. DG, 2001

