



Bibliotecarios y usuarios colaboradores: el rediseño de un sitio web centrado en el usuario

Lotta Gustafsson
Mattias Rieloff
Växjö University Library
Växjö, Sweden

Translated by:
Biblioteca Nacional
Madrid, Spain

Meeting: 202. Reference and Information Services

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
23-27 August 2009, Milan, Italy
<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

Resumen

Para la Biblioteca de la Universidad Växjö en Suecia más de 700 usuarios han participado de forma activa en el proceso de rediseño de un nuevo sitio web para la biblioteca, que responda a las necesidades de los usuarios. Se ha utilizado una variedad de métodos: tarjeta de clasificación, cuestionarios y grupos de discusión. Algunos resultados importantes fueron que los usuarios consideraron el sitio web como sobrecargado y solicitaron más atención en la búsqueda de la información. Los participantes sugirieron un nuevo contenido y títulos y tuvieron opiniones sobre qué quitar. El estudio nos dio ideas y resultados inesperados sobre un sitio web que difiere significativamente de lo que nosotros podríamos haber logrado por nuestra cuenta. En este documento nos gustaría compartir nuestras experiencias. Presentamos los métodos usados, los resultados del estudio y reacciones al nuevo sitio web

Introducción

¿Cómo es posible crear un nuevo sitio web basado en las preferencias y experiencias del usuario? Este documento presenta un ejemplo de cómo trabajar en estrecha colaboración con los usuarios como resultado de un apreciado nuevo sitio web de la biblioteca universitaria.

Cuando la Web de la Biblioteca de la Universidad de Växjö, [www.vxu.se / bib](http://www.vxu.se/bib), necesitó la renovación el pensamiento subyacente era la labor de desarrollo para aprovechar las experiencias y actitudes de los usuarios.

Durante casi un año hemos aplicado una serie de métodos complementarios para estudiar lo que necesitan los usuarios del sitio web de la biblioteca. Estudiantes, profesores, investigadores, bibliotecarios y demás personal universitario han participado en el trabajo.

Además de obtener una visión de las opiniones de los usuarios sobre la web, nuestros debates han ofrecido valiosas ideas acerca de las actividades de la biblioteca en general.

Al principio presentamos algunos estudios de otras bibliotecas sobre la participación de los usuarios en el rediseño de la web, entonces se describieron los métodos utilizados, seguidos por los resultados del estudio y la discusión de la nueva página web.

Experiencias de otros procesos de rediseño de un sitio web con la participación de los usuarios

El principal método utilizado en nuestro estudio fue la tarjeta de clasificación. En la tarjeta de clasificación los contenidos de la web están escritos en tarjetas que son organizadas por los usuarios. Tarjeta de clasificación se ha utilizado en algunos de los principales rediseños de sitios web en bibliotecas académicas de los Estados Unidos y Gran Bretaña. La tarjeta de la clasificación se combina comúnmente con otros métodos de análisis de usabilidad o facilidad de uso. En los cuatro casos que se mencionan a continuación los participantes ordenaron las tarjetas individualmente y en la mayoría de los casos se utilizó algún tipo de programa de análisis estadístico para analizar los resultados.

El Equipo de Rediseño de la Biblioteca de la UCLA utilizó la tarjeta de clasificación como el primer paso en la planificación de la estructura de la nueva web de la biblioteca. Encontraron los resultados de la tarjeta de la clasificación "muy útiles en la toma de decisiones en la organización de la página web" (Turnbow et. Al. 2005, p.231). Después de desarrollar un prototipo del nuevo sitio web de la biblioteca, se utilizó otro test de usabilidad, llamado "protocolo de pensar en voz alta,". Los participantes completaron algunas tareas y se les pidió que todo lo que pensaban lo dijeran en voz alta mientras trabajaban con las preguntas. Una persona observó y registró cómo los participantes encontraron las respuestas, lo que dijeron y cómo se comportaron (Ibíd. s. 230ff).

Otros dos importantes y ambiciosos rediseños de sitios web se llevaron a cabo en la Universidad de Nevada, Las Vegas y en las Bibliotecas de la Universidad de Washington con diferentes tipos de pruebas de usabilidad. Jennifer L. Ward escribe sobre el proyecto en Washington: "Cada decisión que se tomó, si es el etiquetado de un servicio de biblioteca, la colocación de un enlace, o la apariencia de la página en general, se basó en el estudio de repetidas experiencias de usuarios, sus dificultades y observaciones "(2006, p. 207). En ambos casos una de las lecciones aprendidas es la importancia de comunicar con el personal de la biblioteca para que se sientan comprometidos y participen en el proceso (Felker y Chung 2005, p. 64 y Ward, 2006, p. 214).

En el sur de Londres y en la Biblioteca Maudsley NHS Trust utilizaron la tarjeta de clasificación, los grupos de discusión y cuestionarios para evaluar el recientemente lanzado sitio web. Ebenezer informa sobre los problemas en la atracción de participantes (2003, p. 137). Felker y Chung también declaran que pronto se hizo obvio que atraer a los estudiantes sería la parte más difícil del trabajo (2005, p.56). En UCLA este problema ha sido resuelto dejando a los participantes asistir al sorteo de un regalo de 250 \$ (Turnbow et. Al. 2005, p. 228).

Todos los artículos hacen un informe sobre el proceso de rediseñar y los métodos usados en el trabajo. No se dice mucho acerca de los resultados de los estudios y ensayos.

La tarjeta de clasificación - la construcción de la web por medio de los usuarios

Mediante la aplicación del método de selección de tarjeta queremos construir la nueva biblioteca, con la ayuda de los usuarios. Este método se ha elegido porque parecía simple y eficaz, y evitaría que nos quedásemos con nuestras propias ideas preconcebidas.

Como se mencionó antes el método implica que una selección de los contenidos de la web está escrita en tarjetas de papel, con un enlace en cada tarjeta. Se preguntó a los usuarios, las que en su opinión, pertenecen al grupo en conjunto y las tarjetas por su contenido (véase, por ejemplo, 2000 o George Gaffney 2008, p. 108ff). Escogimos la clasificación de tarjeta abierta, que quiere decir que esperamos que los usuarios clasificaran las tarjetas a voluntad para luego describir cada grupo con la ayuda de un título apropiado. Se pidió y animó a los participantes a sugerir nuevos contenidos web, clasificar los contenidos que encontrarán poco interesantes, e inventar nuevos nombres de enlace.

Los estudiantes y el personal de todos los departamentos en la universidad participaron en la clasificación de las tarjetas, formando un total de 14 grupos con 2-4 personas en cada uno. Clasificar cada tarjeta duró un poco más de dos horas. Una persona del equipo de trabajo estuvo presente para escuchar y hacer apuntes, así como contestar preguntas.

La clasificación de las tarjetas dio como resultado 14 sugerencias para una nueva estructura web y apuntes de la discusión entre los participantes. Mediante el software EZSort, los resultados de la tarjeta de clasificación pueden ser procesados estadísticamente (Dong 2001). Nuestra intención original era la de aprovechar este programa, pero en cambio decidimos hacer un análisis cualitativo del material por el significado de la clasificación y el significado de la condensación por el contenido (Kvale 1997, p.172ff). Esto demostró que llevaba mucho tiempo, pero nos dio una buena imagen de los resultados. Mientras buscando cuestiones recurrentes generales también logramos capturar algunas buenas ideas individuales.

Discusiones en grupo y cuestionarios sobre la web

Para profundizar en la discusión sobre el sitio web y las cuestiones no inmediatamente conectadas con la estructura y los títulos, invitamos a los estudiantes que habían participado en la clasificación de tarjeta a discusiones en dos ocasiones. Quisimos escuchar sus pensamientos sobre la web del futuro y buscar la inspiración en sus ideas.

En esta ocasión también se pidió a los estudiantes leer y responder a cuatro textos sobre como buscar la información en varios sitios web con diferentes estructuras, accesos y grados de dificultad. Los estudiantes se instruyeron para evaluar qué texto les parecía el mejor y cual el peor, y comentar los pros y los contras de los textos.

Bastantes estudiantes y personal dedicaron mucho tiempo a la participación en el rediseño del sitio web. Nuestras experiencias previas fueron que puede ser difícil atraer a los usuarios para la elaboración de esta clase de trabajo que consume mucho tiempo. La posibilidad de ganar un Ipod era bastante al parecer para la implicación por parte de los usuarios. Una imagen del Ipod se utilizó cuando se hizo la publicidad sobre el sitio web de biblioteca. Incluso más estudiantes de los requeridos tuvieron interés en participar. Los bibliotecarios de Liaison usaron sus contactos para ayudarnos consiguiendo la implicación del personal, los profesores y los investigadores

Basándose en el resultado de la tarjeta de clasificación y las discusiones en grupo fueron creados dos cuestionarios, uno sobre la web de la biblioteca en sueco y otro en inglés. El contenido y el objetivo del grupo de los webs suecos e ingleses tendrían diferencias, mientras el trabajo de desarrollo afectaría a ambos sitios web. El objetivo de los cuestionarios era ir más lejos con opiniones interesantes y buscar las respuestas a las preguntas que habían surgido durante estudios anteriores. Los cuestionarios también formaron un modo de tender la mano a nuestros usuarios y de cuantificar el resultado. Deseamos trazar un mapa de los hábitos de los usuarios y sus opiniones sobre el sitio web de la biblioteca por la inclusión tanto de preguntas abiertas como cerradas. Para evitar malentendidos aprovechamos capturas de pantalla que claramente destacaran aquellas partes de la web que a las que se hacía referencia. El cuestionario sueco fue contestado por 587 personas: 476 eran estudiantes, 97 investigadores/profesores y 14 otro personal. De la versión inglesa recibimos 57 respuestas.

Durante el proceso, el personal de la biblioteca era informado con frecuencia sobre los estudios hechos y los resultados estaban disponibles en la intranet de la biblioteca de la universidad.

¡Limpiar la página!

Los resultados de la clasificación de las tarjetas indicaron que muchos usuarios vieron el sitio web sobrecargado. Nosotros ordenamos algunos enlaces, entre ellos algunos que pensamos que eran importantes. Esto puede ser visto como una indicación clara de que había demasiados enlaces. Una idea destacada mientras se trabajaba con la nueva web era limpiar la página web en lo posible y ser muy restrictivo sobre nuevos enlaces en lo sucesivo.

La mayor parte de comentarios indicaban que era importante limpiar "el ruido". Las opiniones sobre la página web principal destacaban: "son demasiados 20.000 enlaces, tú sólo miras al medio"; "los nombres de los enlaces no son siempre demasiado lógicos" y "demasiados clics". El resultado de la tarjeta de clasificación fue confirmado a través de discusiones en grupo y cuestionarios. El mensaje para nosotros era claro: ¡debemos facilitar a los usuarios que encuentren su camino en el sitio web! Sobre el artículo del cuestionario acerca de lo que era más urgente mejorar, más del 47 por ciento contestó que la estructura, el 21 por ciento la disposición y el 11 por ciento el contenido.

A pesar de esto, la disposición era indudablemente la que recibió la crítica más severa en el cuestionario. "La disposición malísima" era solamente uno de los muchos comentarios negativos. Aunque los cambios se han llevado a cabo a nivel central las opiniones que se obtuvieron del estudio han sido transmitidas a los responsables.

Quisimos ayudar a filtrar el contenido web que no ocupaba ninguna función, según los usuarios. Los contenidos que los usuarios encontraron difícil entender fueron clasificados por muchos como alfabetización informacional. Los usuarios también expresaron un deseo claro de que algunos ingredientes fueran movidos, por ejemplo todos los documentos que se relacionan con actividades internas en general. Oímos por casualidad expresiones como "el problema es que no sabemos donde ocultarlo" (sobre el plan de desarrollo de biblioteca de universidad).

Jakob Nielsen, que ha hecho la investigación sobre la utilidad de sitio web y que es una de las autoridades en facilidad de uso, ha estudiado la reacción de los usuarios a imágenes y la

publicidad sobre sitios web. Su conclusión es que hay un riesgo de que el usuario no note las imágenes si hay signos que puedan relacionarlas con publicidad. “El mapa también muestra como los usuarios no se fijan en el diseño de los elementos que se asemejan a los anuncios, aunque no sean anuncios ” (Nielsen 2007). Alguna precaución es por tanto necesaria en cuanto a animaciones y diseño que podrían dar una impresión comercial, por lo que hemos decidido limpiar el web totalmente de logotipos e iconos.

Escribir el texto para que sea leído

El sitio web es nuestro principal lugar de encuentro con una gran parte de los usuarios de la biblioteca. ¿Pero cómo perciben ellos el encuentro en términos de calidad, lengua, tono y actitud? La cuestión adquirió importancia cuando la biblioteca de la Universidad de Växjö estaba trabajando de forma exhaustiva en un estudio sobre como la gente percibió el servicio y el encuentro con el personal en los puestos de información y recepción en la biblioteca (UB:s arbete med bem ö tande, 2008). Después de trabajar de manera intensiva con preguntas sobre el encuentro con el personal en la biblioteca física, sentimos una necesidad urgente de mejorar las reuniones virtuales. Esto era uno de los puntos de partida para el rediseño completo del sitio web

Los estudiantes que fueron solicitados para leer y evaluar los cuatro diferentes textos tenían un favorito claro. Lo que ellos apreciaron más era una disposición espaciosa con una lista de enlaces a otros sitios. Los textos que encontraron la peor crítica tenían una disposición que hizo que se leyeran rápidamente. Demasiado texto era un problema obvio: " Los textos de instrucción deberían ser breves para ser útiles. " Los estudiantes también pensaron que el tono debería ser agradable, despreocupado y adoptar un estilo personal en el discurso.”

El punto de vista del estudiante también fue confirmado por otros estudios. En un estudio en los Estados Unidos que implicó a 46 personas se encontraron párrafos cortos con sólo unas pocas oraciones a las que se les prestó dos veces más atención por parte de los lectores que a párrafos más largos. El mismo estudio también mostró que no menos del 95 por ciento de los informadores lee la introducción para probar las páginas cuando está escrita en negrita (Ruel y la Excursión 2004). Durante el año pasado la Universidad de Tecnología Chalmers de Suecia ha evaluado la facilidad de uso del sitio web de la Biblioteca de la Universidad Gothenburg. En el estudio se cuenta que un problema para los usuarios nuevos es aquel en el que la información general de la biblioteca y las funciones de ayuda se componen de textos extensos de un carácter descriptivo. Se propusieron textos más cortos y más orientados al problema (Engelbrektsson y 2008 Karlsson, p. 22).

Un aspecto que se convirtió en evidente durante la clasificación de las tarjetas era que generalmente tenían aversión a las abreviaturas.

En la nueva web, nos hemos dirigido a los usuarios como “usted” y hemos intentado mantener un lenguaje sencillo. Los textos son más cortos que antes, y hemos tratado de evitar las abreviaturas, sobre todo en los encabezamientos. Hemos escrito introducciones y hecho hincapié en el comienzo de los textos. Los consejos sobre los tipos surgieron durante el estudio, que nos ha llevado a introducir las sugerencias de búsqueda en varios lugares en la web.

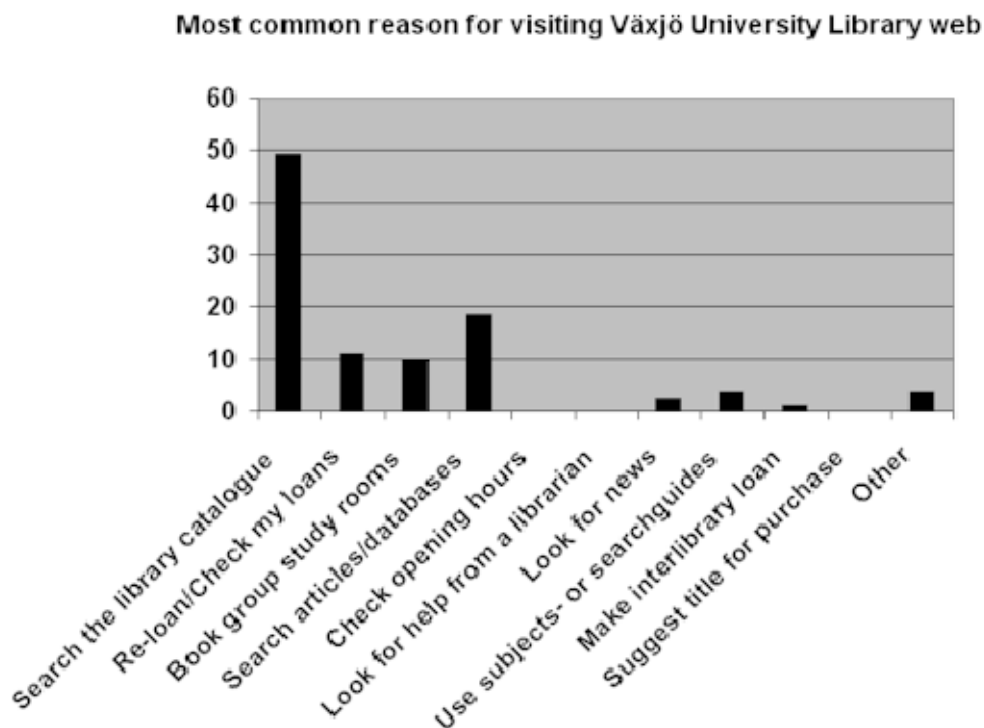
Escribir textos sobre las actividades de la biblioteca no es un fin en sí mismo. Nosotros nos hemos hecho las siguientes preguntas: ¿Qué tipo de ayuda requieren las personas en la página

web de la biblioteca? ¿Cuál es el propósito de este sitio web? ¿Cumpliremos ese propósito? Sobre la base de las respuestas hemos creado el sitio web. El coordinador de la web de la Universidad de Växjö tuvo una reacción positiva: "Es divertido ver cómo ahora se ha obtenido de una búsqueda una atención completa hacia todo el sitio, en lugar de centrarse en una presentación de la biblioteca".

La atención en la búsqueda de información

"La búsqueda de información es lo más importante!" era un comentario pronunciado por varios usuarios durante la clasificación de tarjetas. Confirmaron esta opinión en el cuestionario, con el 77 por ciento que declaraban que los motivos más comunes para visitar el sitio web de la biblioteca son buscar en el catálogo de biblioteca o buscar artículos o bases de datos. Esta cifra puede compararse con el 11 por ciento para la renovación de los préstamos y el 3 por ciento para reservar salas de grupo, actividades que anteriormente se pensaba que eran frecuentes sobre la base de las preguntas recibidas por la información y recepción.

Principales razones para visitar la web de la biblioteca de la Universidad Växjö



Los resultados del cuestionario sobre el sitio web de biblioteca en inglés, mostraron una atención mas clara en la búsqueda de información. El 86 por ciento declaró que visitaban el sitio web principalmente para buscar en el catálogo de la biblioteca o en bases de datos. En la versión web en sueco, es el catálogo el que atrae a los visitantes, mientras que los usuarios que utilizan la versión en ingles principalmente buscan en bases de datos.

En nuestro trabajo sobre la construcción de un nuevo sitio web de la biblioteca, estuvimos totalmente convencidos después del estudio de que las herramientas de búsqueda de la biblioteca y los recursos de información tendrían que tener un lugar más prominente en medio de la página. También quisimos destacar éstos por colores y por una disposición que destacaba del resto de la página.

Nosotros fuimos los más curiosos sobre cómo los usuarios agruparían los recursos de información, y, para la clasificación de las tarjetas, pedimos a algunos grupos que se centrasen especialmente en esto. La clasificación creó grandes problemas en muchos grupos, por ejemplo debido a la ignorancia sobre los recursos. No había ninguna homogeneidad entre los diferentes grupos propuestos. Algunos grupos escogieron el tipo de documento como un punto de partida, sugiriendo títulos como "buscando por libros", "buscando por artículos", "buscando en bases de datos" y "buscando por ensayos". Decidimos desarrollar esta sugerencia, tomando como inspiración los sitios web de otras bibliotecas.

Un resultado interesante del estudio era el gran apoyo a las guías temáticas y a una guía de búsqueda. Una guía temática tiene la intención de trabajar con una orientación temática específica durante la búsqueda de la información, tanto para estudiantes, investigadores como profesores. Los coordinadores bibliotecarios son los responsables de las guías temáticas, que incluyen contenidos como consejos sobre bases de datos, enlaces web y enciclopedias. La Guía de Búsqueda de la Biblioteca de la Universidad de Växjö es una guía web que explica cómo buscar libros, artículos, diarios en la web.

En los grupos de discusión, la actitud hacia la guía de búsqueda y las guías temáticas era positiva. Había varios estudiantes que estaban poco familiarizados con los recursos y por lo tanto solicitaron un mejor marketing, por ejemplo a través de los profesores.

El cuestionario demostró claramente que las guías de búsqueda y las guías temáticas estaban tanto en la demanda como en el uso, el 61 por ciento declaró haber utilizado la guía de búsqueda y el 58 por ciento algunas guías temáticas. Sólo aproximadamente el 5 por ciento consideró estos recursos innecesarios. Además, ambos tipos de guía recibieron bastante buenas notas, que nos sorprendieron, ya que nosotros habíamos sentido una necesidad urgente de la puesta al día y el cambio.

Nuestra sospecha sobre que estas guías eran muy poco utilizadas, demostró ser bastante incorrecta. El hecho de que se tuvieran muy en consideración, se sumaba a la idea de que la búsqueda de información es la principal razón para usar el sitio web de la biblioteca.

Noticias presentadas en un blog

Casi el 70 por ciento de las 587 personas que contestaron al cuestionario declaró que ellos nunca habían pulsado ningún enlace de noticias del sitio web de la biblioteca. El hecho de que fueran tan pocos los que habían observado las noticias fue confirmado por las estadísticas de la herramienta web. Extender la mano con noticias es esencial para nosotros y cada año gastamos grandes sumas de dinero y muchas horas de trabajo en los nuevos servicios y recursos. En otras palabras, detener la edición de noticias y consejos no es una alternativa para nosotros. Mirando retrospectivamente el mal resultado nosotros posiblemente no podíamos mantener las noticias de la manera que se solía hacer. Al clasificar las tarjetas, algunos investigadores estaban discutiendo cómo la biblioteca pondría sus recursos mejor en el mercado, considerando "una Pregunta de Principio: ¿Qué deberíamos destacar nosotros? Demostración de grandes recursos. ¡Esto proporciona estatus!"

Ya hace algún tiempo nosotros habíamos hablado del comienzo de un blog para noticias y consejos. Ahora tenemos el motivo para realizar el blog y al mismo tiempo introducir las noticias sobre nuestra página principal de un modo más llamativo. En el material estudiado

encontramos ideas sobre la colocación de breves introducciones a noticias que se introducen en el blog en medio de la página de comienzo, con lo que ganamos popularidad.

Al elegir utilizar una herramienta de blog, todo el personal de biblioteca fácilmente puede añadir noticias y consejos al blog y los usuarios tienen la posibilidad de comentar las entradas. Cada semana damos la información sobre recursos, servicios, libros electrónicos, bases de datos y enciclopedias que deseamos destacar.

El nuevo sitio web de la biblioteca

Aunque el contenido del sitio web no haya sido enormemente reducido, ya que se ha añadido información en "Búsqueda" y en "Apoyo de búsqueda", el sitio web se percibe hoy como mucho más limpio y más fácilmente accesible. Comentarios después del lanzamiento del nuevo sitio web incluyeron "fácil pasar por alto y puro en el estilo" y "más fácil encontrar tu camino en el sitio web, independientemente de lo que busques". Esto es en gran parte debido a la supresión de gráficos innecesario, enlaces y logotipos.

La remodelación de la estructura entera de un sitio web, publicando nuevos contenidos y volviendo a escribir textos fueron tareas que sabíamos que causarían problemas a algunos de los usuarios. En consecuencia, lo más sorprendente es que después de publicar el nuevo sitio web, apenas hemos registrado opiniones negativas. Al contrario, hemos recibido muchas respuestas positivas. "Espontáneamente, pienso que esto es un web de biblioteca muy bueno ahora!", dice un empleado de universidad que participó en el estudio. La mayor parte de comentarios son sobre la mejora en la facilidad de uso: "A mí me parece fácil para navegar, y es una gran ventaja!". Los colores que acompañan "los enlaces de búsqueda" de la página de entrada a las subpáginas son otro cambio que ha generado varios comentarios positivos.

También el personal de la biblioteca ha apreciado mucho el nuevo el nuevo sitio web de la biblioteca. Un prototipo fue presentado al personal en una reunión discutida algunos meses antes de que el sitio web fuera lanzado. En esta etapa el personal tenía muchas opiniones diferentes que fueron tenidas en cuenta y afectaron los resultados finales. El personal de la biblioteca usa el sitio web como un instrumento de funcionamiento diario y por lo tanto debería ser considerado como un grupo de usuarios importante.

A lo largo de todo el estudio, hemos tenido interés sobre lo que nuestros usuarios piensan. Permitir al usuario que exprese sus puntos de vista da como resultado una web fácil de usar. Aun cuando recibimos reacciones espontáneas positivas, quisimos hacer una evaluación más cuidadosa del sitio web recién publicado. Para averiguar si el sitio web ofrece apoyos y es tan intuitivo como deseamos que sea, hemos implicado a estudiantes y facultad en pruebas del nuevo sitio web. La evaluación consistió en sesiones cortas donde los participantes completaron tareas diferentes sobre el sitio web y también hicieron comentarios por escrito. Para facilitar el proceso de evaluación se utilizó un programa de grabación de ordenador con archivos wma. El análisis del resultado trató de capturar semejanzas en el comportamiento de los usuarios y comentarios.

Los resultados indicaron que la nueva estructura del sitio web realizada era fácil para los participantes para completar las tareas. Sin embargo, el análisis mostró algunas dificultades menores, por ejemplo al interpretar la terminología de la biblioteca y así no encontrar la

información correcta. Por lo tanto se hicieron algunos cambios, sobre todo en los nombres de los enlaces.

El sitio web de la biblioteca está todavía vivo. El trabajo no ha terminado. Nunca lo hará. Los resultados del estudio todavía pueden ser prácticos, así como el apoyo cuando cambios remotos son necesarios.

Muchos no mirarían el nuevo sitio web de la biblioteca de la Universidad de Växjö si el equipo de trabajo hubiera hecho el trabajo por cuenta propia. Hemos decidido confiar en nuestros usuarios y por lo tanto los invitamos, no sólo a participar, sino también a dirigir en gran medida el trabajo de desarrollo.

References

- Barck, Jonas et al (2008). Webbutveckling med fokus på användarna. Available at: <<http://www.vxu.se/bib/om/projekt/webbundersokning/rapport.pdf>> (2009-04-30)
- Dong, Jianming, Martin, Shirley & Waldo, Paul (2001). A user input and analysis tool information architecture. *Conference on Human Factors in Computing Systems*. Available at: <<http://doi.acm.org/10.1145/634067.634085>> (2009-04-30)
- Ebenezer, Catherine (2003). Usability evaluation of an NHS library website. *Health Information and Libraries Journal*, vol. 20: 3, pp. 134-142. Available at: Academic Search Elite. (2009-04-30)
- Engelbrektsson, Pontus & Karlsson, MariAnne (2008). *Empirisk utvärdering av användarvänligheten hos UBs webbplats*. Available at: <http://www.ub.gu.se/info/kval/Rapport_UBwebb_final.pdf> (2008-04-30)
- Felker, Kyle & Chung, Su Kim (2005) "If at first you don't succeed...": web site redesign at the UNLV Libraries. *Library Hi Tech*, vol. 23: 1, pp. 50-65. Available at: Emerald. (2009-04-30)
- Gaffney, Gerry (2000). What is card sorting? Available at: <<http://www.infodesign.com.au/ftp/CardSort.pdf>> (2009-04-30)
- George, Carole A. (2008). *User-centred Library Websites: Usability Evaluation Methods*. Oxford: Chandos
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Nielsen, Jakob (2007) Banner blindness: Old and new findings. Available at: <<http://www.useit.com/alertbox/banner-blindness.html>> (2009-04-30)
- Ruel, Laura & Outing, Steve (2004). Article-level page design: What matters inside? Available at: <<http://www.poynterextra.org/eyetrack2004/articlepages.htm>> (2009-04-30)
- Spencer, Donna & Warfel, Todd (2004). Card sorting: a definitive guide. Available at: <http://www.boxesandarrows.com/view/card_sorting_a_definitive_guide> (2009-04-30)
- Turnbow, Dominique et al (2005) Usability testing for web redesign: a UCLA case study. *OCLC Systems & Services*, vol. 21: 3, pp. 226-234. Available at: Emerald. (2009-04-30)
- UB:s arbete med bemötande (2008). Available at: <<http://www.vxu.se/bib/om/projekt/bemotande/>> (2009-04-30)
- Ward, Jennifer L. (2006) Web site redesign: the University of Washington Libraries' experience. *OCLC Systems & Services*, vol. 22: 3, pp. 207-216. Available at: Emerald. (2009-04-30)