

Resumé

Vi har gennemført to kortsorteringstest, en heuristisk evaluering og brugertest (tænke højt test) af bibliotek.dk i foråret 2003 – umiddelbart efter det nye design af sitet. På grund af den lille mængde data bør undersøgelseernes resultater betragtes som vejledende.

De usabilitytests vi har gennemført afdækkede en række problemer med brugervenligheden på bibliotek.dk.

1. Brugerne forstår ikke hovedformålet med sitet. Dette er det alvorligste problem på sitet, for det kan forhindre folk i at nå deres mål. Tvivlen om hvad sitet kan bruges til kan få folk til at opgive det, de kom efter
2. Der er stor risiko for, at brugerne uden at vide det efterlader deres personoplysninger på computeren
3. Design, navngivning og placering af links forvirrer brugerne og forlænger bestillingstiden væsentligt
4. Dårlig feedback: Brugerne er i tvivl om, hvorvidt det, de har gjort på sitet, er sket eller noget er gået galt.

En række af disse problemer viste sig i mere end en type test.

Resume af de forskellige test

Nedenfor er korte resumeer af de forskellige tests. De enkelte tests gennemgås mere i dybden i resten af denne rapport.

Kortsorteringstesten viser generelt, at brugerne intuitivt inddeler de forskellige sider på sitet på samme måde, som de er inddelt i virkeligheden. Samtidig støtter kortsorteringstesten ideen om at samle de trin, der har at gøre med bogbestilling ét sted. Brugerne undrede sig over ordet Kommandosøg i menuen, og forstod ikke menupunktet "Mit bibliotek" – de foreslog, at det i stedet skulle hedde noget med "Opret dig som bruger". Til gengæld vidste de med det samme, at "Netbibliotekerne" måtte betyde at de blev sendt til en anden hjemmeside. Begge brugere så gerne, at søgefunktionerne lå under samme menupunkt. Det stemmer fint overens med det eksisterende site, hvor søgefunktionen er placeret på forsiden og inddelt i trin for trin.

Den heuristiske evaluering viser, at bibliotek.dk på mange punkter lever op til grundlæggende krav til brugervenlighed. Dog har sitet problemer med:

- sikring af personfølsomme oplysninger
- markering af links
- feedback til brugerne.

Risikoen ved de fejl er, at brugerne bliver utrygge ved at bruge sitet, og forvirrede over, hvordan de finder rundt. Ud fra den heuristiske evaluering anbefaler vi, at det grafiske design revideres, så links står i større kontrast til ikke interaktiv grafik og får en konsekvent farve. Samtidig foreslår vi, at bibliotek.dk sikrer brugeroplysninger bedre, især fordi mere end hver tredje af brugerne bruger bibliotek.dk på biblioteker og på uddannelsesinstitutioner,

hvor de risikerer at efterlade deres cpr-nummer på en offentligt tilgængelig computer (Jf bibliotek.dk brugerundersøgelse, Siticom Group 2001, side 15). Endelig viser den heuristiske evaluering en generel mangel på feedback – brugerne får mange steder ingen bekræftelse på deres indtastninger.

Brugerundersøgelserne viser samlet, at det lykkes for brugerne at bestille de bøger de gerne vil – om end de går forkert flere gange, og er lang tid om det. Problemet er primært, at de har svært ved at forstå, hvornår de kan vælge bibliotek – de kan ikke lide at bestille før de ved, hvor bogen kommer hen. Ingen af brugerne fandt ud af at bruge Mit bibliotek. Samtidig passer ”trin for trin” -modellen ikke altid på, hvordan brugerne regner med, at de kan bestille bøger, og brugerne går derfor ofte tilbage for at kunne gøre det på en anden måde. Brugerne havde tydelige problemer med at finde ud af, hvad bibliotek.dk kan bruges til og især ikke bruges til. For eksempel ledte de efter en besked om, hvornår de kunne forvente at modtage bogen, og de efterspurgte en oversigt over, hvad de havde bestilt. Ud fra brugertesten anbefaler vi, at det markeres tydeligere, hvor man vælger bibliotek, og at det klargøres for brugerne, at bestillingen foregår trin for trin, før de går i gang med bestillingen, så de er forberedt på, hvordan det foregår.

Metode og resultater

Kortsorteringstest

Denne testmetode bruges til at finde ud om brugerne grundlæggende kan forstå, hvordan bibliotek.dk er struktureret og om de kan forstå, hvad de enkelte menupunkter dækker over.

Fremgangsmåden er, at testpersonen bliver præsenteret for en række kort, hvor de enkelte af bibliotek.dk's menupunkter er nedskrevet. Testpersonens opgave er at rubricere kortene i en orden, som testpersonen mener, er logisk. Vi har gennemført to kortsorteringstest.

Resultater

De to testpersoner (TP1 og TP2) gav to meget forskellige bud på, hvordan kortene skulle sorteres. Denne test vil have en større validitet, hvis den bliver gennemført med mindst yderligere tre testpersoner.

Hvis man alligevel forholder de to testpersoners valgte site-struktur til hinanden kan vi se, at der både er forskelle og ligheder.

Begge personer så menupunktet ”søgning” som et overordnet punkt for forskellige typer af søgning. De andre søgemuligheder som eksempelvis ”kommandosøg” og artikelsøg rubricerede de altså begge under dette punkt. Efter at have samlet kortene der havde med søgning at gøre, sagde begge testpersoner dog, at mængden af kort under det punkt virkede uoverskuelig. Det kan tilføjes at begge testpersoner reagerede på ordet ”kommandosøg”. TP2 sagde, at det lød tysk og militæragtigt. TP1 sagde, at det nok var et kodesprog, hun ikke kunne finde ud af at søge med.

Ydermere var testpersonerne enige om, at "personlige låneoplysninger", "find", "find bibliotek" samt uddybende oplysninger om bibliotek.dk måtte høre sammen. Det kan tyde på, at det vil være en fordel at placere de fire punkter i en sammenhæng, så de er tilgængelige fra den samme side.

Begge testpersoner var enige om at hjælpefunktionerne skulle være tilgængelige overalt på sitet. TP1 placerede mange af hjælpefunktionerne under et menupunkt hun valgte at kalde "Vejledning", mens TP2 i større udstrækning forsøgte at placere hjælpefunktionerne i sammenhæng med de punkter, hvor de kunne være en hjælp. Hvorvidt det ene er bedre end det andet er ikke til at sige ud fra en test med kun to personer.

De to testpersoner havde dog nogle betragtninger eller forslag, som de var enige om:

- Netbibliotekerne.dk betragtede de som en endestation – et link væk fra bibliotek.dk, hvis alt gik galt.
- De synes begge, at hjælpefunktionen skulle være tilgængelig over hele sitet. TP1 foreslog desuden, at den skulle tilpasses de enkelte funktioner rundt om på sitet.

Heuristisk evaluering

Vi har lavet en heuristisk evaluering af bibliotek.dk ud fra Homepage Usability af Jakob Nielsen og Marie Tahir (kapitel 1: Homepage Guidelines). Teksten indeholder en række konkrete checkpunkter - heuristikker - som sitet er evalueret ud fra.

På en lang række af punkterne scorer Bibliotek.dk topkarakter – for eksempel viser placeringen af søgefunktionen på forsiden tydeligt, hvad sitet kan. Placeringen af navnetrækket følger standarderne og giver dermed brugeren mulighed for med det samme at vide, hvor de er. Der anvendes skrifttyper der er nemme at læse på skærmen, og downloadtiden er tilfredsstillende kort.

Den heuristiske inspektion afdækkede imidlertid også en række problemer på sitet. Der er to områder, hvor sitet ikke lever op til vigtige, grundlæggende anbefalinger fra Nielsen og Tahir. De vigtige anbefalinger definerer Nielsen og Tahir sådan her:

“Essentiel anbefaling: Bør følges af så godt som alle webprojekter. Tilsidesæt kun essentielle anbefalinger, hvis du har testdata der beviser, at noget andet fungerer bedre i din specifikke situation”.

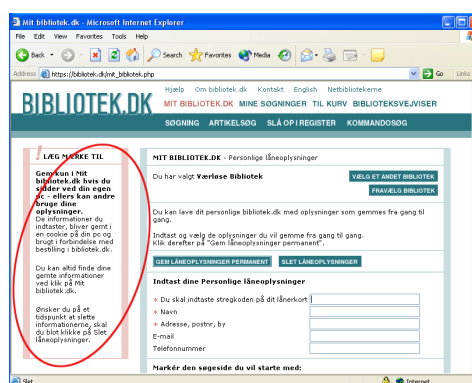
De to essentielle anbefalinger, som sitet ikke følger, er:

- Privacy policy (Inkluder en privacy policy hvis dit site samler data fra brugerne og linker til det fra sitet)
- Linkfarver (Brug forskellige farver for besøgte og ubesøgte links. Farven for ubesøgte links bør være den mest iøjnefaldende. Besøgte

links skal være en dæmpet eller mindre prominent farve, dog ikke lysegrå)

Uklar Privacy policy

Når man registrerer sig under "Mit bibliotek.dk", bliver det oplyst i en rød boks øverst i venstre hjørne, at ens cpr-nummer bliver gemt på den lokale computer. Denne advarsel er for let at overse. Det skyldes både, at indtastningsfelterne tiltrækker det meste af brugerens opmærksomhed, og at advarslen er placeret langt fra brugerens fikspunkt, og at den har en farve der falder i med resten af layoutet. Sitet har ingen nedskrevet privacy policy – det er problematisk, især når brugerens cpr-nummer bliver gemt på computeren.



Ikke nok fokus på advarslen

Forslag. Der bør stå ved siden af indtastningen af cpr-nummer og andre personlige oplysninger, at disse data bliver gemt på den lokale computer, og at det måske ikke er en god ide at gemme disse data på eksempelvis bibliotekets eller universitetets computer. Alternativt bør advarslen dukke op, mens brugeren indtaster sine data. Advarslen bør placeres der hvor brugeren i forvejen kigger på skærmen, så risikoen for at den overses minimeres.

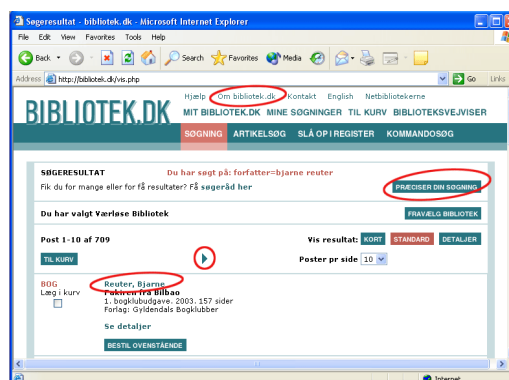
Feedback

Når man har udfyldt og indsendt formularen på "mit bibliotek.dk", er der en mindre feedback der fortæller, om ens data er blevet gemt. Men det egentlige problem er den automatiske opdatering på sitet: Efter 5 sekunder forsvinder vinduet af sig selv, og man bliver sendt tilbage til forsiden. Det kan give fornemmelsen af, at tæppet hives væk under en. Især når der som her er tale om personfølsomme oplysninger, kan det skabe utryghed.

Forslag. Lad brugeren selv "forlade mit bibliotek.dk" ved et aktivt klik.

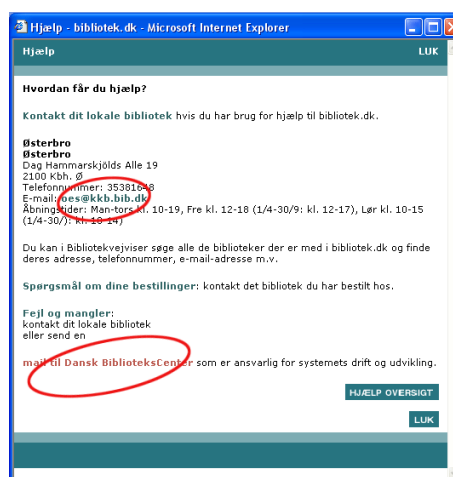
Links har flere forskellige design

Der bruges flere forskellige farver til links på sitet, for eksempel rød, hvid og grøn – et gennemgående træk er, at de bliver understreget, når man kører musen over. Der er ingen markering af besøgte links. Især den røde farve kolliderer med standarden for linkfarver, som er blå nuancer for ubesøgte links og røde nuancer for besøgte links. Denne inkonsistens i udseendet af links kan forvirre brugerne, og bidrager ikke umiddelbart til oplevelsen af sitet.



Forskellige typer af links: Grafik, knapper, og tekst

Forslag. Alle links bør have samme farve og design, helst en blå nuance for ubesøgte links og en rød nuance for besøgte links – dette er med til at sikre en optimal navigation på sitet. Både den blå og den røde farve kan udvikles, så det bliver en del af Bibliotek.dks design ligesom den grønne og den røde er nu.



Forskellige farver på links: Rød og grøn.

Andre usabilityproblemer

Udover disse problemområder, som Nielsen og Tahir betegner som vigtige, viste den heuristiske inspektion en række andre problemfelter, som bibliotek.dk med fordel kan arbejde videre med. Det drejer sig om:

- Sprog og formidling
- Design
- Navigation

Sprog og formidling

Tagline

Bibliotek.dk har ingen tagline – det vil sige der er ingen sætning, der opsummerer, hvad sitet kan. En sådan tagline kunne hjælpe brugerne med at forstå, hvad de kan og ikke kan på bibliotek.dk. Under logoet kunne eksempelvis stå: "Søg og bestil bøger og tidsskrifter fra alle danske biblioteker".



Nyhedsbrev

Der hvor man kan tilmelde sig nyhedsbrevet, er det ikke klart beskrevet, hvilke fordele brugeren kan få ved at få det tilsendt. Hvis bibliotek.dk ønsker at flere brugere skal modtage nyhedsbrevet, vil det være en god idé at beskrive konkret hvilke fordele brugeren kan få af at modtage det – for eksempel information om nye bøger (eller hvad der nu bydes på i nyhedsbrevet).

Mit bibliotek.dk

Ligeledes er fordelene ved at registrere sig under Mit bibliotek ikke beskrevet klart nok. Hvis flere brugere skal bruge Mit Bibliotek.dk, vil det være en fordel at klargøre fordele som fx tidsbesparelse ved bestilling. Når man har registreret sig, mangler der en bekræftelse på, at det er sket.

Dato

Der er ingen tidsangivelser på sitet. Det betyder, at brugeren ikke ved, om stoffet er aktuelt. Den uvished svækker sitets troværdighed – brugerne klikker måske væk, hvis de er i tvivl om, hvorvidt et site er up-to-date eller ej. En datomarkering på forsiden kan højne troværdigheden, hvilket især kan være vigtigt i forhold til nye brugere.

Kapitæler

Der er ikke konsekvens i brugen af kapitæler på sitet – nogle links står med kapitæler og andre ikke. Det kan anbefales at begrænse brugen af kapitæler så meget som muligt, og i hvert fald bruge dem konsekvent.

Scanbare links

Netbrugere er ofte utålmodige, og er mere tilbøjelige til at scanne teksten frem for at læse den ord for ord. Derfor er det en fordel, hvis man navngiver links, så de er nemme at scanne – det kan man blandt andet gøre ved at sætte nøgleordet forrest og ved at differentiere startordet eller startbogstavet, hvor det kan lade sig gøre. Dette er gjort fint i hovedmenuen på bibliotek.dk – det kan anbefales også at gøre det i hjælpefunktionerne, hvor mange af links starter med hv-ord, og dermed er svære at scanne.



mange hv-ord gør linksne svære at scanne

Tiltaleformer

Nielsen og Tahir anbefaler, at man bruger et brugerorienteret sprog på nettet – dette gør Bibliotek.dk i høj grad. Dog kan det anbefales at vælge én tiltaleform konsekvent på sitet – lige nu bruges jeg-formen i hovednavigationen (for eksempel Mit bibliotek.dk, Mine søgninger), mens der bruges du-form i spørgsmålene i hjælpemenuen (for eksempel Hvordan søger du?).

Hjemmelavede ord

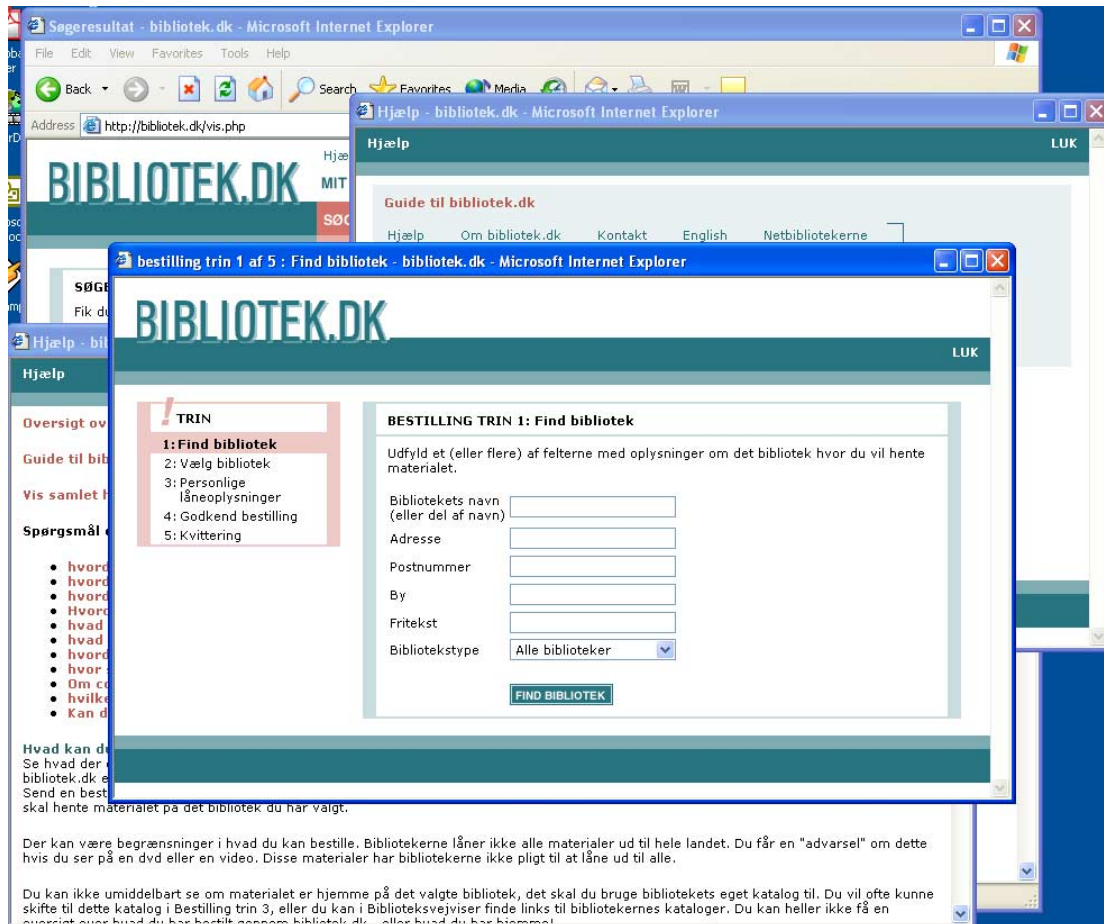
Nielsen og Tahir fraråder, at man selv opfinder ord i navigationen, da man ikke kan være sikker på, at brugerne lægger det samme i dem, som man selv gør. Menupunktet "Slå op i register" og "Mit bibliotek.dk" kan virke hjemmelavet – det bør testes, om brugerne forstår det.



Hjemmelavede ord kan være svære for brugeren at forstå

Design

Popupvinduer



En optænkt situation hvor brugeren har fået åbnet 4 vinduer. 2 hjælpe-vinduer og et bestillingsvindue.

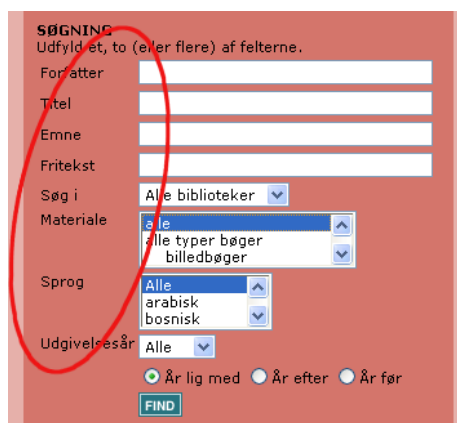
Alt indhold ud over søgefunktionerne ligger i popup vinduer. De mange vinduer kan forvirre brugeren. En af testpersonerne blev især forvirret, fordi det var svært at skelne bestillingsvinduet fra hovedvinduet, da bestillingsvinduet også benytter sig af bibliotek.dk's logo.

Forslag. Gør bestillingsvinduet mere anderledes end hovedvinduet, ligesom hjælpevinduerne i højere grad er.

Derudover er det forskelligt, hvordan man kommer af med vinduerne igen. Den manglende konsistens kan forvirre brugerne. Klikker man på "Hvad indeholder Bibliotek.dk" under "Om Bibliotek.dk", er der fx ingen synlig lukknapp. Popupvinduerne skjuler både navigationen og hovedindholdet på siden. Designet kunne med fordel optimeres, så vinduerne ikke skjuler hovednavigationen.

Læsbarhed

Læsbarheden på sitet er ikke optimal, især fordi der nogen steder ikke er nok kontrast mellem tekstfarve og baggrundsfarve.



The image shows a search form titled "SØGNING" with the instruction "Udfyld et, to (eller flere) af felterne." Below the instruction are several input fields: "Forfatter", "Titel", "Emne", and "Fritekst", each with a corresponding empty text box. Below these are dropdown menus for "Søg i" (set to "Alle biblioteker"), "Materiale" (with options "Alle", "Alle typer bøger", and "billedbøger"), "Sprog" (with options "Alle", "arabisk", and "bosnisk"), and "Udgivelsesår" (set to "Alle"). At the bottom, there are radio buttons for "År lig med", "År efter", and "År før", and a "FIND" button. A red circle highlights the text labels for the search criteria.

Mørk tekst på mørk baggrund nedsætter læsehastigheden.

Ikoner

Sitet benytter ikke ikoner - men kunne med fordel gøre det, for eksempel til at markere 'kurven' tydeligere.

Navigation

Menuer

Sitet grupperer emnerne i tre forskellige menuer på en gennemskuelig og logisk måde. Det visuelle design mindsker dog overskueligheden ved at menuerne er placeret umiddelbart over hinanden. Den øverste menu overses let.

Sidetitler

Der er fejl på en af sidetitlerne – Hjælp hedder Kontakt i sidetitlen. Det, der egentlig er forsiden, hedder Søgning som sidetitel. Dette kan forvirre brugerne, når de bookmarker, og når de finde rundt i, hvad der er hvad, når siden for eksempel har været minimeret.

Popupvinduer

Nogle af hjælpefunktionerne ligger som popup inde i popupvinduer. Det betyder, at man som bruger kan have svært ved at vende tilbage til udgangspunktet. Overskueligheden for brugerne kan forbedres ved kun at have ét popupvindue ad gangen.

Betragtninger om den heuristiske metode

De usabilityproblemer, vi har skitseret her bygger på ekspertvurderinger. Metoden bygger på forudsigelser om fejl – og ikke virkelige fejl, som brugere er stødt på. Vi har udpeget en række punkter, som ofte giver usabilityproblemer – men der er ingen garant for, at de fejl, vi har fundet, reelt er fejl. Der kan forekomme pseudofejl, det vil sige falske alarmer eller indvendinger, som ikke giver problemer i konkret brug af sitet. For at belyse, om de problemer vi har fundet i den heuristiske evaluering faktisk fører til fejl, har vi brugertestet sitet.

Tænke højt test

Vi har gennemført to tænke-højttest. Testene er blev filmet på video, og er foretaget på PC med Internet Explorer 6.0.

Testperson 1

Køn: Mand

Alder: 25

Profession: Studerende

Interneterfaring. Forholdsvist højt brugerniveau. Har studiejob som internet supporter.

Setup. Testpersonen blev sat ved en skærm sammen med moderatoren. Bagved sad to referenter ved et bord. Testen blev optaget på video, så en i gruppen var teknikansvarlig.

Opgaver. Vi gav testpersonen fire konkrete opgaver:

1. Hvem står bag bibliotek.dk?
2. Bestil "Når snerlen blomstrer" af Bjarne Reuter på Værløse Bibliotek
3. Bestil "Når snerlen blomstrer" af Bjarne Reuter på Østerbro Bibliotek
4. Slet dine personlige oplysninger.

Vi valgte primært at teste søgefunktionen på sitet, idet netop søgningen er den funktion langt de fleste brugere vil komme til sitet for at bruge. Hjælpen og andre sekundære funktioner forventer vi, at brugerne først går i gang med, når de støder på problemer. Under testen viste det sig, at testpersonen løste opgave 2 og 3 i sammenhæng – han genbrugte sin søgning, og forsøgte derfor at ændre sit valg af bibliotek frem for at søge efter bogen igen og vælge et andet bibliotek.

Usabilityproblemer

Testpersonen famlede sig frem på sitet. Han sagde flere gange "Nåmen, vi kan da altid prøve her..." før han klikkede, sagde "Jeg har ingen anelse om, hvad de her ting betyder", da han var inde på søgesiden. Popupvinduerne forvirrede testpersonen – det generede ham, at hans søgning kunne blive gemt af et popupvindue, hvor han for eksempel var i gang med at vælge bibliotek. Det forvirrede ham også, at vinduerne ser så ens ud – med samme logo og grafik. Han savnede at man kunne skelne hovedsiden fra popupvinduerne.

Brugertesten viste os, at der mangler feedback på bibliotek.dk. For eksempel var brugeren meget i tvivl om, hvilket bibliotek, han havde valgt. Og da han i opgave 2 havde bestilt bogen, blev han i tvivl om, hvorvidt den nu også var bestilt. Da han ville teste det kunne det ikke lade sig gøre. I begge tilfælde savnede han tydeligvis en bekræftelse på at det han ville gøre nu også var sket – han savnede feedback.

Testpersonen kritiserede flere gange det grafisk layout, at knapperne for eksempel falder for meget i et med resten af grafikken, fordi de har samme farve som bjælken for oven og for neden på sitet. Vi er i tvivl om, hvorvidt det

er en personlig smagsdom, eller en indvending, der er værd at tage til efterretning, fordi den manglende kontrast skaber forvirring.

Han havde svært ved at opdage de links, der ikke ligner knapper – et af de links, der er skrevet med rød tekst i grøn brødtekst opdagede han slet ikke, og måtte gentage proceduren flere gange.

Testperson 2

Køn: Kvinde

Alder: 38

Profession: Selvstændig grafiker og fotograf

Interneterfaring: Mellem. Bruger nettet meget i sin fritid.

Låner jævnligt bøger på sit lokale bibliotek, men har ikke tidligere brugt bibliotek.dk – vi betragter hende som en potentiel bruger.

Testpersonens opgaver:

1. Hvor tror du du er henne? Hvad forventer du, at du kan på dette site? (Ved første øjekast på sitet)
2. Find bøger af Paul Auster
3. Find hans bog Mr. Vertigo
4. Kan du finde den som lydbog?
5. Kan du finde den på engelsk?
6. Prøv at bestille Austers bog "Book of illusions" på Østerbro bibliotek
7. Prøv at bestille den samme bog på Bagsværd bibliotek.
8. Find avisartiklen "Danskerne finder tid til det hele"
9. Kan du finde bøger om spøgelse?
10. Nu har du søgt og opdaget at der findes for mange poster. Hvad nu hvis du kun vil se bøgerne?
11. Hvem står bag bibliotek.dk?

Kommentarer til udførelsen af opgaverne

1. Testpersonen havde svært ved at se pointen med sitet. Det var tydeligt for hende, at det var noget med biblioteker at gøre, men præcist hvad det skal bruges til kunne hun ikke sige.
 - FORSLAG: Tagline på forsiden a la: "Bestil dine biblioteksbøger her"
2. Ingen problemer.
3. Ingen problemer.
4. Knappen "præcisér din søgning" bliver benyttet flittigt. (God titel til knappen!)
5. Nu opstår der problemer fordi testpersonen ikke kan se at hun har markeret "engelsk" som søgekriterium kommer hun uforvarende til at søge efter en *engelsk* lydbog, og undres over at der ikke er nogen søgeresultater.
 - FORSLAG: Rullemenuerne "sprog" og "materiale" skal vise, at man har valgt et søgekriterium, ved at den synlige del af rullemenuen viser, hvad der er valgt.

6. Bestillingen går i stå allerede ved trin 1. (Indtastning af bibliotek). Testpersonen forstår ikke, at man skal vælge det bibliotek, man vil bestille hos. Hun savner en "bestil her!" - knap.

"Det ku' man faktisk godt præcisere lidt mere. Bestil her! Altså så det ikke er så kryptisk."

(Se også videoklip Video_1.wmv på vedlagte cd)

Endvidere har testpersonen store problemer med at vælge bibliotek.

"Jeg kunne ikke finde ud af hvor man specifikt bad om Østerbro Bibliotek. Det synes jeg var svært."

Og da hun endelig har fået valgt Østerbro bibliotek, kan hun ikke se, at hun slet ikke kan bestille bogen her.

(Se også videoklip Video_2.wmv på vedlagte cd)

Det tager hende 19 minutter at bestille bogen.

- FORSLAG: Gør linket til Østerbro Bibliotek tydeligere. Mere rød?
 - FORSLAG: Link på forsiden: "Hvordan bestiller du?"
7. Testpersonen kan ikke huske hvordan det med at vælge bibliotek fungerer. Hun udtrykker selv et ønske om at kunne tilføje biblioteket direkte i søgefunktionen (Se også videoklip Video_3.wmv på vedlagte cd)
 8. Ingen problemer.
 9. Ingen problemer.
 10. Her klikker hun på Præcisér din søgning, og vælger i 'bøger' i søgefeltet – ingen problemer med det.
 11. Testpersonen opdager ikke quick-link'sene i toppen af hjælp, og synes derfor at der er alt for meget at læse. Hun finder dog frem til svaret efter nogen scanning af 'om bibliotek.dk' – teksten.

Yderligere iagttagelser:

1. På et tidspunkt lukker testpersonen browseren ned. Dette kan være fremprovokeret af, at hun før har lukket popup-vinduer ned.
2. Testpersonen opdager ikke, at hendes personlige oplysninger ligger på den PC, hun lige har brugt – hun overså advarslen, da hun tastede oplysningerne ind.

"Nåh, ja... Det er jo virkelig ikke særlig smart. Hvis man sidder et offentligt sted, og man bare forlader cpr-nummer og det hele..."

Video klip:

Video_1.wmv

Bestillingen for testperson 2 går i stå

Video_2.wmv

Testperson 2 opdager ikke at bogen skal bestilles gennem det valgte biblioteks egen hjemmeside.

Video_3.wmv

Testperson 2 udtrykker at hun gerne vil kunne vælge bibliotek allerede ved søgning.

Video_4.wmv

Testperson 2 kommer til at lukke hovedvinduet ned.

Video_5.wmv

Om ”mit bibliotek.dk”. (Det relevante er lydsiden)

Video_6.wmv

Om cpr-nummeret