

**www.bogbasen.dk**

Usability, IT Universitetet  
Efterår 2004

**Udarbejdet af**

Thomas Graungaard

Dánial Bærentsen

Heidi Klarskov Petersen

Anne Viksøe

**Underviser**

John Paulin Hansen

Ass. Sune Alstrup

**Kontaktpersoner Bogbasen**

Aske Panduro

Mikkel Westh

---

## Indholdsfortegnelse

|  |    |
|--|----|
| 1. Indledning.....   | 3  |
| 2. Sammendrag.....   | 3  |
| Gode aspekter ved www.bogbasen.dk.....                           | 3  |
| Forslag til forbedring af www.bogbasen.dk.....                   | 3  |
| 3. First impression.....   | 6  |
| Testen.....  | 6  |
| Konklusion.....  | 8  |
| 4. Kortsortering.....  | 9  |
| Metoden.....   | 9  |
| Resultat.....  | 9  |
| Anbefalinger.....  | 10 |
| Vurdering af kortsortering som metode.....                       | 10 |
| 5. Heuristisk evaluering.....                                    | 11 |
| Testresultater.....  | 11 |
| Evaluering af heuristiske problemer.....                         | 12 |
| Visibility of system status.....                                 | 12 |
| User control and freedom.....                                    | 12 |
| Consistency and standards part 1.....                            | 13 |
| Consistency and standards part 2.....                            | 13 |
| Error prevention.....  | 13 |
| Recognition rather than recall.....                              | 13 |
| Evaluering af Heuristisk inspektion som metode.....              | 14 |
| Konklusion.....  | 14 |
| 6. Tænke højt test.....  | 15 |
| Om testen som metode.....  | 15 |
| Test af www.bogbasen.dk.....                                     | 15 |
| Testpersoner.....  | 15 |
| Testresultater.....  | 16 |
| Positive indtryk af websiden.....                                | 16 |
| Forslag til forbedringer af websiden.....                        | 16 |
| Problemer, der bør prioriteres højest.....                       | 16 |
| Problemer, der bør overvejes i det videre arbejde med siden..... | 18 |
| Vurdering af metoden.....  | 19 |
| 7. Tilgængelighedstest (Cynthia Says/Bobby).....                 | 21 |
| Prioritet 1 tilgængelighedsproblemer.....                        | 21 |
| Prioritet 2 tilgængelighedsproblemer.....                        | 21 |
| Prioritet 3 tilgængelighedsproblemer.....                        | 21 |
| 8. Budget.....   | 23 |

Bilag

## 1. Indledning

Hjemmesiden [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk) blev lanceret i august 2004, og formålet med den er at formidle køb og salg af brugte bøger. Studerende på videregående uddannelser, andre private og antikvariater fra hele landet er målgruppen. Bogbasen.dk har p.t. ca. 7000 unikke brugere pr. måned og ca. 53 000 sidevisninger, og tallene er opadgående.

De vigtigste målsætninger for bogbasen.dk er:

- Hvis personer, der besøger siden, ikke er oprettet som brugere, skal de få lyst til at blive oprettet.
- Hvis personerne allerede er oprettet som brugere, skal de have lyst til at blive længe på siden.

Bogbasen.dk ønsker med denne rapport at få belyst brugervenligheden ved søgning af bøger, og om informationsniveauet generelt på siden er tilfredsstillende.

I forbindelse med faget Usability på IT Universitetet har vi foretaget forskellige usability tests på bogbasen.dk. Vi vil i rapporten give en række anbefalinger på baggrund af de resultater, vi er nået frem til. Anbefalingerne er listet efter hver enkelt beskrevet test og bliver desuden opsummeret i vores konklusion.

## 2. Sammendrag

### **Gode aspekter ved [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)**

Bogbasen er vellykket på flere måder. Brugerne forstår hurtigt formålet med hjemmesiden, og mange oplever, at layoutet og designet gør siden seriøs og troværdig.

### **Forslag til forbedring af [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)**

På baggrund af vores undersøgelser af bogbasen giver vi her et samlet overblik over de områder, som vi vurderer bør forbedres.

| <b>Sted</b> | <b>Beskrivelse af problem</b>  | <b>Forslag til forbedring</b>  |
|-------------|--|--|
| Forsiden    | Reklamerne fungerer ikke godt under menuen i topbjælpen. De forvirrer brugernes fortolkning og afkodning af siden. | Reklamerne bør flyttes til et sted, der har knap så meget blikfang. På den måde bliver sidens formål og brugernes muligheder mere synlige og klare for brugerne. |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>Menuerne</p>  | <p>Forskellen mellem søgefunktionerne "Køb" og "Efterlyste bøger" er uigennemskuelig. I det hele taget er der for mange søgefunktioner.</p>  | <p>Det vil være hensigtsmæssigt at rydde op i søgefunktionerne. Slå evt. søgning efter bøger (sælges/købes) og antikvar sammen under et hovedmenupunkt mærket "Søg". Omdøb de vigtigste søgefunktioner til "Køb bøger" og "Sælg bøger", så det er mere klart for brugerne, hvordan de skal søge. Køb-sælg er desuden en ofte anvendt dikotomi, som brugerne sandsynligvis kender fra andre sider. Det er desuden unødvendigt at have "Efterlyste bøger" samt "Sælg bøger" repræsenteret i "Min side"-undermenuen, da de til alle tider findes i hovedmenuen.</p> |
| <p>Ret brugeroplysninger</p>                             | <p>Ved "Ret brugeroplysninger" (<a href="http://www.bogbasen.dk/sider/privat/">http://www.bogbasen.dk/sider/privat/</a>) er der ingen oplysninger om, hvilke felter der skal være udfyldt, som det ses på "Ny bruger" (<a href="http://www.bogbasen.dk/sider/nybrug.php">http://www.bogbasen.dk/sider/nybrug.php</a>). Det er et irritations-moment ikke at vide, hvilke felter der skal være udfyldt. Brugeren får besked i et simpelt alert-vindue, men han/hun bliver her kun oplyst om det øverste af de manglende felter.</p> | <p>Gør siden konsistent for brugerne ved at give ens service de pågældende steder.</p>   |
| <p>Generelt</p>  | <p>Det fremgår ikke tydeligt, at man skal oprette sig som bruger, før man kan benytte siden. Det er et meget stort problem, at brugerne ikke er klar over, hvad der er påkrævet for at benytte sig af siden. Det kan føre til, at brugerne søger væk, inden de overhovedet har set sidens indhold.</p>   | <p>Det bør være muligt at benytte sidens funktioner uden at være logget på. Ellers bør det allerede fremgå på forsiden, at brugerne skal oprette sig som brugere for at kunne benytte sidens funktioner optimalt.</p>  |
| <p>Find antikvar – resultater efter valg af landsdel</p> | <p>Der mangler adresser og telefonnumre på de fundne antikvarer. Det gør det svært for brugerne at gennemskue, hvilken antikvar der fx ligger nærmest. Brugerne bliver irriterede over at skulle klikke på samtlige viste antikvarer.</p>  | <p>Antikvarlisten bør forsynes med antikvarernes adresser og andre oplysninger, så brugerne ikke skal klikke på alle i listen. Det er især vigtigt, når det er meningen, at der en dag skal være mange antikvarer på listen. I forhold til at antikvarerne skal have noget ud af at være med på siden, er det afgørende, at brugerne kan finde dem.</p>  |
| <p>Min side</p>  | <p>Det er ikke umiddelbart muligt at blive slettet som registreret bruger. Som bruger skal man lede længe</p>  | <p>Gør det nemt for brugerne at blive slettet som registreret bruger, fx som et link under "Ret brugeroplysninger".</p>  |

---

|                                |   |  |
|--------------------------------|---|--|
|                                | <p>efter den e-mail-adresse, man skal skrive til for at blive slettet. brugerne føler sig usikre og ikke føler, de selv er herre over de oplysninger, de har givet i oprettelsen. Det er utroligt besværligt for brugerne at fuldføre en sletning, og de får ingen garanti for, om oplysningerne efterfølgende er blevet slettet. Det kan give brugerne et negativt indtryk af sidens afsender og medføre, at brugeren tænker på afsender som utroværdig.</p> | <p>Brugeren bør desuden automatisk modtage en mail, der bekræfter, at han/hun er slettet som bruger.</p> |
| <p>Tilgængelighed generelt</p> | <p>Der mangler alt-tekst på størstedelen af siden. Alt-tekster til billeder og tekstfelter gør en hjemmeside mere tilgængelig. Fx kan skærmlæsere informere en blind om billedets indhold. Desuden kan det hjælpe til at forstå et element, og det kan forklare indholdet af billedet, inden billedet er downloadet i tilfælde af en langsom forbindelse.</p>   | <p>Forsyn billeder og links med hhv. alt-tekster og link-titles.</p>                                     |

I det følgende beskrives de fem test samt vores testresultater og vurderinger.

### 3. First impression

First impression-testen har til formål at evaluere brugeres førstehåndsindtryk af en hjemmeside. Testen viser, om brugerne hurtigt forstår grundlæggende aspekter ved hjemmesiden. Fordelen ved first impression-testen er, at man hurtigt kan danne sig et indtryk af, hvordan en hjemmeside bliver mødt af brugerne, og om de forstår den. Ulempen er, at testen er overfladisk og ikke påpeger konkrete problemer og uhensigtsmæssigheder ved siden.

#### **Testen**

Vi testede førstehåndsindtrykket af Bogbasen.dk ved at lade forskellige personer fra 10 andre Usability-grupper kigge på siden i 2 minutter og derefter svare på følgende 3 spørgsmål:

#### *Hvad er formålet med siden?*

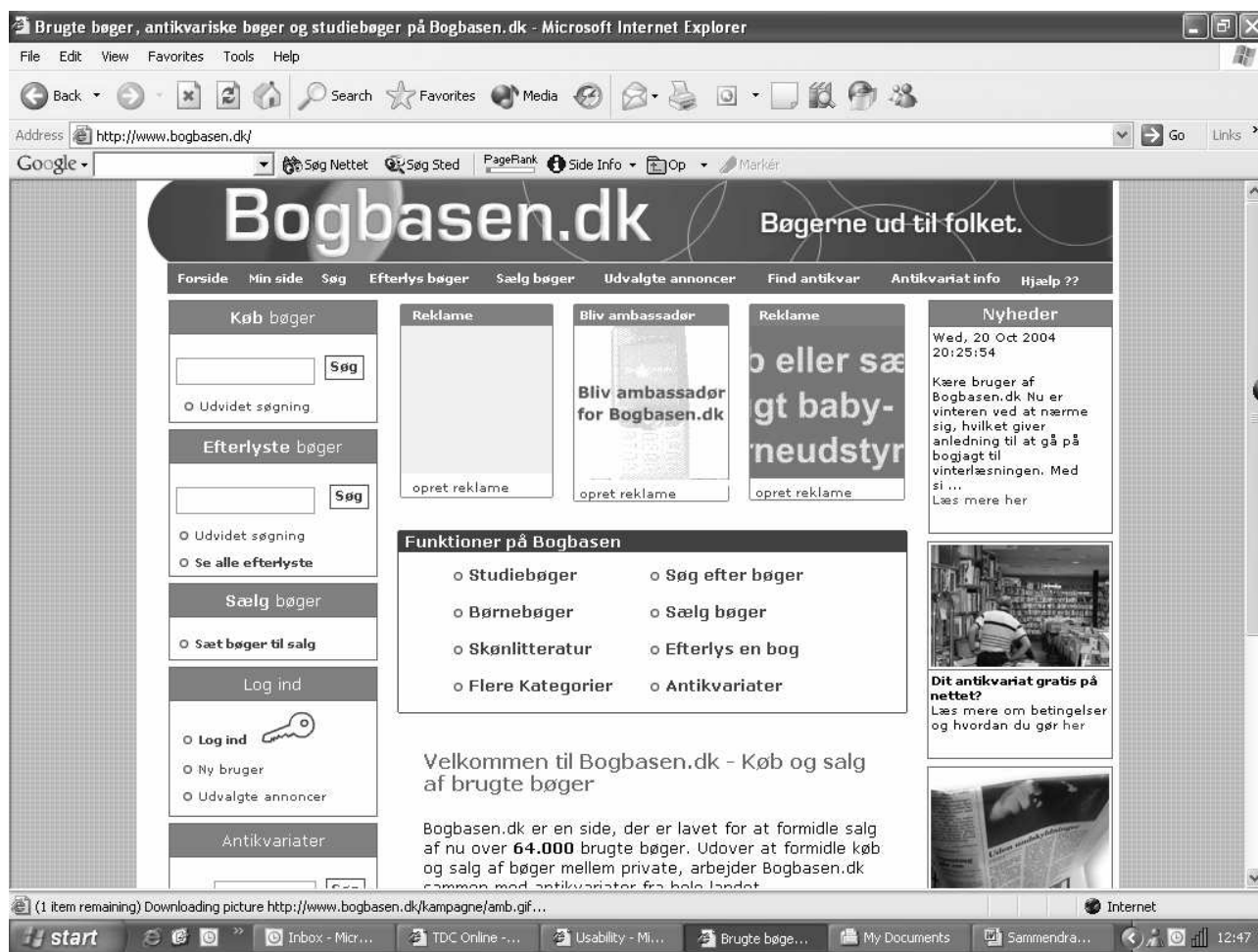
Vi ville finde ud af, om brugerne forstod budskabet på hjemmesiden, og hvilke muligheder de har på siden. At forstå formålet er essentielt i forhold til at kunne navigere rundt og i det hele taget bruge siden. Mange af testpersonerne opfatter, at formålet er at købe og sælge brugte bøger. En del tror, at det kun er salg gennem antikvariater. Det konkluderer de ud fra de mange reklamer på siden. Andre opfatter siden udelukkende som salg og køb mellem private. Siden bliver også opfattet som et netværk for antikvariater, der servicerer både forhandlere og brugere.

#### *Hvad synes du om layoutet?*

Hjemmesidens udseende spiller en stor rolle i forhold til, om brugerne føler sig tilpas og velkomne på siden. Designet er afgørende for, om de har en god oplevelse på siden. Det skal underbygge formålet, så brugerne får lyst til at benytte sig af hjemmesidens funktioner. Generelt synes testerne umiddelbart, at siden er ok, enkel og nem at gå til. Tilbagevendende kritikpunkter er:

- Der er mange ting på forsiden, hvilket gør den forvirrende.
- Reklamernes placering er uhensigtsmæssig. Desuden ligner de boksene i venstremenuen og bliver derved svære at adskille fra sidens reelle indholdsfunktioner. Reklamerne smelter sammen med nyhederne i højremenuen.
- Venstremenuens overskrifter er nogle steder med fed, andre steder ikke.
- Forskellen mellem søgefunktionerne "Køb" og "Efterlys bøger" er uigennemskuelig. I det hele taget er der for mange søgefunktioner – de burde integreres!
- Brugere er tvivl om, hvilken menu de skal anvende.
- Der mangler generelle oplysninger, fx om afsender, antal bøger og antal antikvariater.

- Fonten er for lille.
- Siden er for kedelig og traditionel at se på.
- Man kan ikke komme tilbage til forsiden ved at klikke på logoet.
- Der mangler en brødkrummesti.
- Det er ikke muligt at ændre pop-up størrelsen.
- Man skal indtaste mange oplysninger for at sætte en bog til salg – ikke kun ISBN-nr. som på pensum.dk.



### *Vil du købe/sælge bøger på siden?*

Dette spørgsmål tager afsæt i de to foregående spørgsmål og konkluderer, om hjemmesiden virker troværdig og seriøs. Skaber hjemmesiden en relation til brugerne, og føler de sig som en del af målgruppen? Alle testbrugerne svarer ja til at ville benytte siden. De synes godt om det koncept, at man aktivt kan købe og sælge egne bøger. Nogle vil gerne vide, hvor mange brugere siden har. Særligt som studerende er det godt at få adgang til mange billige bøger. Andre vil kun købe bøger, fordi de oplevede, at siden kun henvender sig til professionelle sælgere og forbrugere.

En gængs holdning er, at siden er seriøs og troværdig pga. farver og simpelt layout (reklamer undtaget). I det hele taget er konceptet troværdigt, fordi hjemmesiden hjælper brugerne til at spare penge.

## **Konklusion**

First impression-testen viser, at brugernes førstehåndsindtryk generelt er godt. De finder hurtigt ud af, hvad Bogbasens formål er, og opfatter siden som seriøs og troværdig. Dog forstyrrer layoutet i visse tilfælde brugernes afkodning af Bogbasen. Det gælder især reklamerne under menuen i topbjælken, de mange og uklare søgemuligheder samt de mange forvirrende elementer på forsiden.

## 4. Kortsortering

Formålet med kortsortering er at klarlægge, hvor [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk) trænger til forbedringer i navigationsstrukturen. Kortsortering går ud på, at menupunkter og undermenupunkter skrives ud på nogle kort, hvorefter testpersoner skal forsøge at gendanne strukturen i menuerne.

På baggrund af de problemer, vores testpersoner havde med at placere menu- og undermenupunkterne, må vi konkludere, at en oprydning i menuerne er tiltrængt. Det vil forbedre siden at slå søgefunktionerne sammen under et menupunkt og fjerne de generelle funktioner fra "Min side". Ydermere virker "Reklamestatistik" som en funktion tiltænkt annoncører, og den har derfor ikke berettigelse i listen af funktioner præsenteret for den almindelige bruger. Det samme gælder for Antikvariat Info, som efter vores mening ikke bør være i hovedmenuen.

Til [bogbasen.dk](http://bogbasen.dk)'s fordel skal dog nævnes, at flere af links'ne efter vores mening giver meget bedre mening set i sammenhæng med hele siden, end når de bliver præsenteret alene. Dette betyder dog ikke, at navigationen på siden ikke trænger til en oprydning.

### Metoden

Første skridt var at lave nogle kort med menu- og undermenupunkterne, som vi kunne præsentere for vores testpersoner.<sup>1</sup> Vi testede på 2 personer. Første person fik alle kortene udleveret og skulle så forsøge at genskabe menustrukturen på siden. Anden testperson fik kun udleveret undermenupunkter og skulle ud fra disse ligeledes genskabe strukturen på siden, men derudover også give menuerne en passende overskrift (hovedmenupunkter).

### Resultat

Vores første testperson skulle som sagt genskabe menustrukturen på siden, inkl. hovedmenuer. Hun havde en del problemer med at få placeret kortene, efterhånden som hun fik dem udleveret, og da hun havde dem alle sammen, omarrangerede hun dem fuldstændigt.<sup>2</sup> Det skal bemærkes, at hun undlod at placere 2 kort; "Søgefelt" og "Efterlyste Bøger".

Anden test blev som tidligere nævnt udført uden hovedmenupunkterne.<sup>3</sup> Hun gav udtryk for undren over de mange søgefelter og havde svært ved at gennemskue, hvad danmarkskortet gjorde godt for.

---

<sup>1</sup> Se bilag 1 for struktur på [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)

<sup>2</sup> Se bilag 2 for forslag til struktur fra testperson 1

<sup>3</sup> Se bilag 3 for forslag til struktur fra testperson 2

## **Anbefalinger**

Under den indledende øvelse med at bestemme, hvilke dele af siden der skulle medtages i kortsorteringstesten, faldt vi over 2 links, som vi umiddelbart ikke mener hører hjemme på siden, når den præsenteres for den almindelige bruger. Disse 2 links er "Antikvariat info" og "Reklame statistik". Førstnævnte skal selvfølgelig være at finde på siden, da potentielle antikvarier ellers aldrig vil finde frem til denne oplysning. Men at placere den i hovedmenuen, virker unødvendigt for den gennemsnitlige bruger.

På baggrund af kortsorteringstesten er vi nået frem til, at det vil være hensigtsmæssigt at rydde op i søgefunktionerne. Dvs. slå søgning efter bøger (sælges/købes) og antikvar sammen under et hovedmenupunkt mærket "Søg". Herudover virker det unødvendigt at have "Efterlyste bøger", samt "Sælg bøger" repræsenteret i "Min side"-undermenuen, da de til alle tider findes i hovedmenuen, og fra hovedmenuen stadig kræver at brugeren er logget ind.

Som det sidste kan man overveje at flytte "Nyhedsbrev" ud fra "Min side", da der måske vil være brugere, der kunne ønske opdateringer fra siden uden nødvendigvis at være oprettet som bruger.

## **Vurdering af kortsortering som metode**

Kortsorteringen har efter vores mening en række styrker og svagheder. Som test er den hurtig og nem at gennemføre. Det kræver nogle få test-personer og nogle ark papir at gennemføre testen. Den giver en indikation af, hvorvidt menuerne er logisk opbygget, og om hvor fortællende de enkelte menu- og undermenupunkter er.

En svaghed ved testen er, at menupunkterne, når de står alene, ikke nødvendigvis giver mening, men sammen med siden som helhed kan de give perfekt mening. Dette kan evt. yderligere understøttes af brødkrumme-stier på siden, som kan gøre at 'vage' menupunkter giver bedre mening.

## 5. Heuristisk evaluering

Formålet med den heuristiske evaluering af bogbasen.dk er at undersøge, om siden trænger til forbedringer. Vurderingen er baseret på "Site Usability Heuristics for the Web"<sup>4</sup> af Keith Instone, som er web-specifikke udgaver af Jacob Nielsens "10 usability heuristics".<sup>5</sup> Undersøgelsen er foretaget ud fra "Top Ten Guidelines for Homepage Usability"<sup>6</sup> af Jacob Nielsen.

### Testresultater

Problemerne, vi fandt ved hjælp af testen, er kategoriseret i 4 alvorsgrader, hvor 1 er usignifikant, og 4 er meget alvorlig. Nedenfor er en gennemgang af de heuristiske problemer vi fandt.

| Heuristik                   | problem  | alvorsgrad |
|-----------------------------|--|------------|
| Visibility of system status | I søge funktionen når man får 0 resultater har man svært at se "resultatet"                | 1          |
| user control and freedom    | I "opret bruger" er fotryd-knap tve-tydig. Skulle i stedet være ryd felter, eller tilbage. | 1          |
| consistency and standards   | søge-resultater vises i et ukonsistent billede   | 3          |
| error prevention            | ved ret i profil, ingen besked om hvilke felter der skal være udfyldt                      | 3          |

<sup>4</sup> <http://user-experience.org/uefiles/writings/heuristics.html>

<sup>5</sup> [http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)

---

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| recognition rather than recall | Den viste side efter at have søgt på antikvar, mangler en overskrift. Ligner desuden til forveksling forside, samt "hvor kan bog købes"-siden | 1 |
|--------------------------------|---|---|

## Evaluering af heuristiske problemer

### Visibility of system status

Problemet fremkommer ved søgning på enten *Køb bøger* eller *Efterlyste bøger*. I de tilfælde, hvor resultatet er 0 resultater, får brugeren en stor rød overskrift: "Bøger købes (nyeste øverst)", men intet vises herunder. Gemt væk lige under navigationsbaren står der med meget lille sort skrift: "din søgning gav 0 resultater". Vores første impuls var at gå tilbage og søge igen, da vi troede, at der var opstået en fejl, og vores resultater derved ikke blev vist.

Alvor af problem: 1

Der var i gruppen ingen tvivl om, at det er en mindre fejl, som hovedsageligt leder til, at man går tilbage og søger endnu engang, for så at opdage, at alting faktisk virker korrekt. Problemet er kun eksisterende første gang, en bruger får 0 resultater som følge af en søgning. Herefter burde brugeren have lært at læse det med småt.

### User control and freedom

Når man som besøgende skal oprette sig som bruger (<http://www.bogbasen.dk/sider/nybrug.php>), er der nederst på siden en knap "fortryd". Denne knaps betydning er efter vores mening tvetydig. Internetbrugere er vant til, at de 2 knapper, der eksisterer under en formular, er "Gem" eller "Opret" samt "Ryd felter". Men "fortryd"-knappen fungerer udelukkende som et alternativt "Home"-link og er mere til irritation, hvis brugeren forventer at rydde felterne med denne funktion.

Alvor af problem: 1

Problemet vil kun opstå for den enkelte bruger, før han er oprettet, da det må formodes, at hver person kun opretter sig som bruger én gang.

### **Consistency and standards part 1**

Når brugeren får vist et søgeresultat, skifter udseendet på siden. Resultatet bliver vist i et vindue, der er bredere/smallere end både sidehovedet og sidens normale bredde alt efter browser.

Alvor af problem: 3

Brugeren kan foranlediges til at tro, at resultatet stammer fra en anden side, og bogbasen fremstår derved utroværdig.

### **Consistency and standards part 2**

Sidehovedet ændrer sig konstant. På de fleste undersider fungerer logoet i sidehovedet som "home"-link. Men der er flere undtagelser, fx <http://www.bogbasen.dk/?antik=true>. Herudover har nogle undersider et helt andet design af sidehovedet, som eksempel kan nævnes: <http://www.bogbasen.dk/sider/koeb/udvalgte.php>.

Alvor af problem: 1

Vi vurderer, at der her ikke er noget troværdighedsproblem, og at det bare er en mindre designmæssig fejl.

### **Error prevention**

Ved "Ret brugeroplysninger" (<http://www.bogbasen.dk/sider/privat/>) er der ingen oplysninger om, hvilke felter der skal være udfyldt, som det ses på "Ny bruger" (<http://www.bogbasen.dk/sider/nybrug.php>).

Alvor af problem: 3

Det er et irritations-moment ikke at vide, hvilke felter der skal være udfyldt. Brugeren får besked i et simpelt alert-vindue, men han/hun bliver her kun oplyst om det øverste af de manglende felter.

### **Recognition rather than recall**

Den side, der fremkommer efter at have søgt oplysninger om en bestemt antikvar, ligner til forveksling siden, som linket "forhandleroplysninger" (efter søgning på en bog) leder frem til. Førstnævnte side mangler desuden en overskrift.

Alvor af problem: 1

Der er generelt god information om, hvor på siden man befinder sig, og ovennævnte eksempel er det eneste, vi har fundet, hvor brugeren skal huske, hvor han/hun kom fra og ikke umiddelbart kan se det på siden.

## **Evaluering af Heuristisk inspektion som metode**

Ser man på Heuristisk evaluering, som metode, er der fordele og ulemper ved den.

Vi fandt nogle problematikker ved hjælp af den heuristiske evaluering, men ikke nær det antal vi har fundet ved hjælp af andre testmetoder. Det indikerer, at den heuristiske evaluering ikke kan stå alene som testmetode.

Ser vi på tidsforbruget, var det vores oplevelse, at den heuristiske evaluering er hurtigere at udføre. Det var ret tidskrævende at lave "first impressions"-testen med testpersonerne, hovedsageligt på grund af antallet af testpersoner.

Et andet fordelagtigt aspekt ved den heuristiske evaluering er, at man kan ringe til en virksomhed, hvis eksperter hurtigt kan udføre evalueringen, hvorimod det kan tage lang tid at få fat i nok testpersoner til "first impressions"-testen. Samtidig skal der også bruges en moderator og en referent til at udføre "first impressions"-testen, hvilket også koster tid og penge.

## **Konklusion**

Ser vi på Heuristisk Evaluering som metode til at vurdere en sides mangler, så må vi konkludere, at det er en relativ god metode. Den kan udføres hurtigt og billigt. Metoden har dog visse mangler. Sammenligner vi med resultaterne fra First Impressions, kan vi se, at vi langt fra er enige med brugerne om, hvilke punkter der er kritiske. Metoden må derfor ikke anses for at kunne erstatte diverse brugertests. Derimod er metoden velegnet i start-fasen og kan reducere antallet af brugertests, der er påkrævet for at nå frem til en god side.

## 6. Tænke højt test

### Om testen som metode

Testen fungerer ved, at man lader et antal personer løse nogle stillede opgaver på det pågældende siden, mens de giver udtryk for deres tanker, dvs. "tænker højt". For at testen skal give et brugbart resultat, skal opgaverne kunne relateres til målgruppens forventninger til siden. Derfor er det optimalt af finde testpersoner, som er en del af målgruppen.

Ved testen deltager et passende antal testpersoner, en moderator, der tager sig af og stiller spørgsmål til testpersonerne, og en referent.

### Test af [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)

I forbindelse med Bogbasen testede vi fire personer, som vi i samråd med vores kontaktpersoner i Bogbasen vurderede var ideelle repræsentanter for målgruppen. Bogbasen stiler siden mod studerende og antikvarer, men ser også en mulighed blandt den ældre del af befolkningen. Vi valgte derfor at teste 2 studerende, heraf 1 humanist og 1 it-studerende, og 2 ældre personer. Vi valgte at undlade antikvarerne som testpersoner, da vi ikke ser dem som den primære målgruppe, som skal købe og sælge på siden. Antikvarlisten er "blot" en ekstra gevinst, som Bogbasen.dk tilbyder.

Vi testede de fire testpersoner hver for sig med en moderator og en referent. Vi havde forberedt 7 opgaver, som testpersonerne skulle udføre. Hver test tog ca. 30 minutter.

Inden selve testen forklarede moderator, at testpersonen ville blive stillet 7 opgaver, som skulle løses. Under løsningen af opgaverne skulle testpersonen give udtryk for evt. tvivl, positive tanker og negative indtryk. Moderator gjorde det klart for testpersonen, at vi vha. tankerne kunne finde frem til, hvilke dele af siden, der volder brugerne problemer og hvordan, de kan rettes. Herefter fortalte moderator kort om formålet med [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk).

### Testpersoner

**A:** Kvinde, 24 år. A er humaniorastuderende ved Københavns Universitet, og hun arbejder i forbindelse med sit studie dagligt med it og bruger internettet.

**B:** Mand, 62 år. B arbejder som ingeniør i en offentlig organisation. Han arbejder dagligt med it, men har en begrænset kendskab til internettet, forstået på den måde, at han har et lille antal hjemmesider, som han benytter.

**C:** Kvinde, 25 år. C studerer webdesign og kommunikation og har et stort kendskab til it og internettet.

**D:** Kvinde, 47 år. D er uddannet teknisk assistent. Hun har et mindre kendskab til it og kan bruge internettet til husbehov.

## **Testresultater<sup>7</sup>**

I vores behandling af testresultaterne har vi lagt vægt på problemer, der generede mere end én testperson og problemer, som udløste direkte irritation hos testpersonerne. Vi vurderer, at det er vigtigt at få afklaret de nævnte problemer, da de kan blive årsag til, at brugerne ikke vil benytte hjemmesiden igen. De kan desuden skabe et negativt billede af Bogbasen som en utroværdig afsender.

### **Positive indtryk af websiden**

De fleste testpersoner giver udtryk for, at de synes godt om formålet med hjemmesiden, da moderator forklarer dem formålet med den. De synes, at ideen er god.

Testpersonerne har desuden meget let ved at finde rundt på siden i løbet af testen. En testperson roser siden for, at det er meget overskueligt.

### **Forslag til forbedringer af websiden**

På baggrund af testresultaterne har vi sammensat en række anbefalinger, som kan være med til at forbedre [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk). Anbefalingerne vil gøre siden mere brugervenligt og forbedre brugerens oplevelse af det.

### **Problemer, der bør prioriteres højest**

Her følger en liste af problemer, som vi finder er af så alvorlig grad, at de bør udbedres straks. De problemer, vi har vurderet som yderst alvorlige, er de problemer, hvor flere af testpersonerne føler sig usikre og irriterede, og hvor moderator har været nødt til at assistere med hjælp til løsning af opgaverne.

- **Oprettelse af bruger**

Problem: Det er ikke klart for brugerne, at de skal oprette sig, før de kan benytte siden.

Det er et meget stort problem, at brugerne ikke er klar over, hvad der er påkrævet for

---

<sup>7</sup> Se brugertests i bilag 4.

at benytte sig af siden. Det kan føre til, at brugerne søger væk, inden de overhovedet har set sidens indhold.

Løsning: Det optimale vil være, at brugerne først skal oprette sig, når de ønsker at købe eller sælge. På den måde kan de brugere, der bare vil se, hvad siden har at byde på, snuse lidt rundt og på den måde måske blive interesseret i at oprette sig og benytte sig af de forskellige muligheder. Det er mere hensigtsmæssigt at fange flere brugeres interesse, end at flere brugere forsvinder fra siden pga. irritation over at skulle oprette sig.

- **Søgefunktionerne**

Problem: Alle testpersonerne undrer sig over de to søgefelter "Køb" og "Efterlys", som de ikke kan gennemskue. Det er et stort problem, at brugerne ikke umiddelbart kan se, hvilken funktion de skal bruge, når siden bygger på, at man skal søge sig frem til et resultat. Når brugerne ikke kan gennemskue siden, er der fare for, at de mister tålmodigheden.

Løsning: Søgemulighederne bør være færre, så brugerne ikke bliver forvirrede og irriterede over en så basal og afgørende funktion på siden. Desuden bør det uklare "Efterlys" erstattes med noget, der er mere sigende for brugerne. "Køb" og "efterlys" er ikke et ordpar, brugerne kender fra andre sider/steder. "Køb" og "sælg" anvendt som fx "Bøger til salg" og "Bøger købes" vil højst sandsynligt gøre funktionerne væsentligt mere tilgængelige.

- **Find antikvar**

Problem: Alle testpersonerne formår at finde den funktion, de skal anvende for at finde en antikvar, og de klikker succesfuldt på Danmarkskortet. Herefter opstår problemerne. Alle undrer sig over de manglende adresser og telefonnumre på de fundne antikvarer. En ræsonnerer, at det kræver et kendskab til antikvarer i lokalområdet, og en anden ræsonnerer, at alle antikvarerne på Sjælland er beliggende i København. Dvs. at testpersonerne ikke føler sig som en del af målgruppen. Resultatet udløser irritation hos de fleste testpersoner, og en er ved at miste modet. Det er et yderst alvorligt problem, at resultatet er så mangelfuldt, at det faktisk er ubrugeligt. Ingen af testpersonerne får et reelt resultat på deres søgning.

Løsning: Antikvarlisten bør forsynes med antikvarernes adresser og andre oplysninger, så brugerne ikke skal klikke på alle i listen. Det er især vigtigt, når det er meningen, at

der en dag skal være mange antikvarer på listen. I forhold til, at antikvarerne skal have noget ud af at være med på siden, er det afgørende, at brugerne kan finde frem til dem.

- **Sletning af bruger**

Problem: Alle testpersoner formår at finde ud af, hvordan de kan slette sig som brugere af siden. Men nogle beklager sig over den lange tekst, der skal læses for at finde svaret. Det står ikke umiddelbart klart nogen steder, hvor man kan slette sig, og det medfører, at de alle finder det meget besværligt. Når de har løst problemet, bliver de irriterede over, at de tilmed skal lede efter den e-mail-adresse, de skal skrive til. En enkelt testperson føler det ubehageligt ikke at vide, om man får en bekræftelse af sletningen. Det er et alvorligt problem, når brugerne føler sig usikre og ikke føler, de selv er herre over de oplysninger, de har givet i oprettelsen. Det er utroligt besværligt for brugerne at fuldføre en sletning, og de får ingen garanti for, om oplysningerne efterfølgende er blevet slettet. Det kan give brugerne et negativt indtryk af sidens afsender.

Løsning: Det bør være muligt at blive slettet som bruger uden at skulle lede længe efter, hvordan man bliver slettet. Funktionen bør ligge under "Min side", så den er nem at finde. Brugeren bør desuden automatisk modtage en mail, der bekræfter, at han/hun er slettet som bruger.

### **Problemer, der bør overvejes i det videre arbejde med siden**

Her følger en liste af problemer, som bør udbedres, men som ikke er lige så alvorlige som de ovenstående. De nævnte problemer er blevet løst, men ikke på så let vis, som man kunne tænke sig.

- **Oprettelse af bruger**

Problem: To af testpersonerne har problemer med at oprette sig i det pågældende skema pga. inddelingen af skemaet. Problemet er dels, at de to testpersoner skriver hele adressen i "Gade"-feltet og først senere opdager, at husnummeret skulle stå i en rubrik for sig. Dels beklager testpersonerne sig over, at de skal skrive by før postnummer, da det normalt er omvendt. Det er et problem, når en bruger bliver irriteret, men problemet kan let løses ved nærmere læsning af skemaet.

---

Løsning: Det kunne være en fordel, hvis brugerne kunne skrive hele adressen i ét felt, fx kaldet "Adresse". Desuden bør "Postnummer" stå før "By", så der ikke skabes forvirring for brugerne.

## Vurdering af metoden

Vi vil gerne anbefale Tænke højt testen som en del af et testforløb. Fordele ved testen er, at den er:

- **Billig.** Testen kan gennemføres med et meget lille tidsforbrug og med simple midler. Dog kræver testen en del forberedelse i forhold til at udforme opgaverne, samtidig med at den moderator og en referent skal deltage i testen. Det er dog godt givet ud, da testpersonerne giver en masse feedback om sidens brugervenlighed; også ting, som vi slet ikke havde tænkt på. Mange ledere og webansvarlige har desværre den forestilling, at denne test kræver en masse dyrt udstyr og mange ressourcer. Jakob Nielsen og Steve Krug gør begge opmærksom på, at det ikke behøver at være tilfældet, jf. Steve Krugs "lost-our-lease testing".<sup>8</sup>
- **Anvendelig tidligt i forløbet.** Man kan teste allerede, når man kun har en skitse af siden. Det gør det muligt at undgå mange alvorlige problemer senere i processen.
- **Effektiv.** Testen afslører problemer, som eksperter ikke nødvendigvis kan ræsonnere. Ved at benytte testpersoner, som er en del af målgruppen, får man et mere realistisk billede af den situation, brugeren befinder sig i, når siden besøges.
- **Valid.** Flere af testpersonerne har ved deres forsøg på at løse de stillede opgaver afsløret de samme problemer. Det fungerer som et godt bevis på, at problemet er reelt.

Der er dog også ulemper ved testen, men vi anser dem ikke for at kunne overskygge de fordele, den har. Testen er:

- **Blot en del af et testforløb,** forstået på den måde, at den kræver efterfølgende tests. Når de fundne problemer er udbedret, bør man nemlig teste siden igen for andre/nye problemer.

---

<sup>8</sup> Krug, Steve (2000): Don't make me think, side 144.

- **Ikke fyldestgørende**, idet testen koncentrerer sig om udvalgte funktioner på siden. Testresultaterne giver altså ikke et totalt billede af problemerne på siden, men af problemerne med at udføre de opgaver, testpersonerne udførte. Koncentrationen om de udvalgte funktioner kan selvfølgelig også være en fordel, da de mest grundlæggende ting på siden bliver gennemtestet, og man ikke hæfter sig for meget ved ubetydelige usability-problemer.
- **Ikke for "amatører"**. Det kan være svært som moderator ikke at stille ledende spørgsmål, og det kræver en god interviewteknik at bevare et moderator-testperson forhold.

Afslutningsvist kan det konkluderes, at Tænke højt testen er en god, nem og billig metode, der dog kræver en vis portion for- og efterarbejde. Testen giver et reelt billede af sidens usability problemer, som fx en heuristisk test ikke nødvendigvis ville kunne finde frem til.

## 7. Tilgængelighedstest (Cynthia Says/Bobby)

Formålet med indeværende afsnit er at finde punkter, hvor [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk) ikke lever op til de formelle krav, som W3C (World Wide Web Consortium) har opstillet i WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Hvis en hjemmeside ikke lever op til disse krav, kan det betyde nedsat brugbarhed for en eller flere grupper personer pga. disses fysiske handicaps.

Til vurderingen af bogbasen.dk har vi brugt Bobby<sup>9</sup> og Cynthia Says<sup>10</sup>, som er to automatiske validatorer, baseret på WCAG.

Ved hjælp af de nævnte tests fandt vi frem til følgende problemer:

### Prioritet 1 tilgængelighedsproblemer

- Alt-tekst til alle billeder mangler.

### Prioritet 2 tilgængelighedsproblemer

- Der er relative størrelser på alt. Dvs. procentvise størrelser af bredden og højden i stedet for absolutte værdier (i pixels).
- Der er ikke brugt stylesheets.
- Der er ikke skrevet brugbare link-tekster, men fx "Klik her".
- Der er brugt eventhandlers, som kræver mus (fx 'onmouseover'). Hvis de *skal* bruges, anbefales det at bruge to eventhandlers, en for mus og en for keyboard, for alle elementer.
- Hver formular bør have sin egen overskrift.

### Prioritet 3 tilgængelighedsproblemer

- Hjemmesidens sprog er ikke angivet (fx Dansk, Engelsk, mv.).
- Felter er ikke udfyldt med en standardstreng, fx "Indtast dit søgeord her".
- Links er ikke adskilt på den ene eller anden måde, fx i form af bullets eller et tegn som fx |.
- Tabeller, der indeholder data, bør have en overskrift, med mindre de bliver brugt i forbindelse med layout.
- Der bør ikke være javascript i links, hvis der ikke er noscript elementer i dokumentet.
- Find elementer, der bruger HTML event handlers. Der må ikke bruges eventhandlers specifikt for mus.

---

<sup>9</sup> <http://bobby.watchfire.com/bobby/html/en/index.jsp>

<sup>10</sup> <http://www.cynthiasays.com/>

På baggrund af vores forsøg med de automatiserede evalueringsværktøjer 'Bobby' og 'Cynthia says' er vi kommet frem til, at [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk) burde forbedres på nogle væsentlige punkter.

Når man vurderer tilgængeligheden på [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk), er der visse fejl, der skinner klart igennem. Den mest alvorlige er manglen på alt-tekst over størstedelen af siden. Alt-tekster til billeder og tekstfelter gør en hjemmeside mere tilgængelig. Fx kan skærmlæsere informere en blind om billedets indhold. Desuden kan det hjælpe til at forstå et element, og det kan forklare indholdet af billedet, inden billedet er downloadet i tilfælde af en langsom forbindelse.

Derudover er vi nået frem til, at de automatiserede evalueringsværktøjer er udmærkede redskaber til at vurdere tilgængeligheden af en hjemmeside. Dog er der visse aspekter, som vi har fundet meget svært tilgængelige. Problemet er primært, at man som bruger af disse værktøjer skal have et væsentligt kendskab til programmering og opbygning af hjemmesider, hvilket kan være en faktor, der gør, at nogle vil fravælge disse metoder.

Vi vurderer metoderne til at være et godt supplement til diverse andre test-former, så som brugertests.

## 8. Budget

Vi har prøvet at opstille et eksempel på et budget, som det ville have set ud, hvis bogbasen.dk skulle lønne en usability-studerende for at undersøge brugervenligheden på siden.

| Type                  | Beskrivelse                    | Antal timer | Pris pr. time | Total |
|-----------------------|--------------------------------|-------------|---------------|-------|
| Forberedelse          | Rekruttering af testpersoner   | 4           | 500           | 2000  |
|                       | Klientmøde                     | 2           | 500           | 1000  |
|                       | Brugersanalyse- og reseach     | 4           | 500           | 2000  |
| First Impression      | Aflønning af fire testpersoner |             | 300           | 1200  |
|                       | Forberedelse                   | 1           | 500           | 500   |
|                       | Test                           | 3           | 500           | 1500  |
|                       | Analyse                        | 3           | 500           | 1500  |
| Heuristisk inspektion | Analyse                        | 3           | 500           | 1500  |
|                       |                                |             |               |       |
| Kortsortering         | Aflønning af to testpersoner   |             | 300           | 600   |
|                       | Forberedelse                   | 1           | 500           | 500   |
|                       | Test                           | 2           | 500           | 1000  |
|                       | Analyse                        | 3           | 500           | 1500  |
| Brugertest            | Forberedelse af spørgsmål      | 1           | 500           | 500   |
|                       | Aflønning af fire testpersoner |             | 500           | 2000  |
|                       | Test                           | 2           | 500           | 1000  |
|                       | Analyse                        | 3           | 500           | 1500  |
| Tilfængelighedstest   | Analyse                        | 3           | 500           | 1500  |
|                       |                                |             |               |       |
| Rapport               | Analyse                        | 8           | 500           | 4000  |

---

|              |              |   |     |                      |
|--------------|--------------|---|-----|----------------------|
|              | Udformning   | 8 | 500 | 4000                 |
|              | Fremlæggelse | 2 | 500 | 1000                 |
|              |              |   |     |                      |
| <b>I alt</b> |              |   |     | <b>30.300,00 kr.</b> |

## Bilag 1

| Søg  | Find antikvar   | Efterlys bøger | Sælg bøger        | Min side                  |
|--|-----------------|----------------|-------------------|---------------------------|
| - søgefelt (køb/salg)  | - DK Kort       | - søgefelt     | - Formular (sælg) | - Ret bruger              |
|  | - List Antikvar |                |                   | - Sælg bøger              |
|  |                 |                |                   | - Efterlys bøger          |
|  |                 |                |                   | - Bøger jeg har til salg  |
|  |                 |                |                   | - Bøger jeg har efterlyst |
|  |                 |                |                   | - Tip en ven              |
|  |                 |                |                   | - Nyhedsbrev              |
|  |                 |                |                   | - Udvalgte bøger          |
|  |                 |                |                   | - Reklame statistik       |
|  |                 |                |                   | - Log ud                  |
| NB! Følgende hovedmenupunkter er ikke medtaget, da der ikke linkes videre fra disse: |                 |                |                   |                           |
| Forside  |                 |                |                   |                           |
| Udvalgte annoncer  |                 |                |                   |                           |
| Antikvariat info   |                 |                |                   |                           |
| Hjælp??  |                 |                |                   |                           |
|  |                 |                |                   |                           |

## Bilag 2

| Udvalgte<br>bøger | Sælg | Efterlys | Min side                | Søg              | Nyhedsbrev | DK-kort | ReklameSta |
|-------------------|------|----------|-------------------------|------------------|------------|---------|------------|
|                   |      |          | Bøger jeg har til salg  | Søg bøger        |            |         |            |
|                   |      |          | Bøger jeg har efterlyst | Find antikvar    |            |         |            |
|                   |      |          | Ret bruger              | - Antikvar liste |            |         |            |
|                   |      |          | Tip en ven              | Søgefelt         |            |         |            |
|                   |      |          | Log ud                  |                  |            |         |            |
|                   |      |          |                         |                  |            |         |            |

## Bilag 3

|                         |                       |                     |                    |  |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|--|
| Køb/Salg/Efterlys       | Find bog hos antikvar | Mest populære bøger | Tilmeld nyhedsbrev |  |
| Bøger jeg har til salg  | DK-Kort               | Udvalgte bøger      | Nyhedsbrev         |  |
| Log ud                  | Liste antikvar        |                     | Reklamestatistik   |  |
| Ret bruger              | Søg bøger             |                     |                    |  |
| Efterlys bøger          | Tip en ven            |                     |                    |  |
| Bøger jeg har efterlyst | Søgefelt              |                     |                    |  |
| Formular (sælg bog)     |                       |                     |                    |  |
| Søgefelt                |                       |                     |                    |  |
|                         |                       |                     |                    |  |

---

## Bilag 4

Brugertest af [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)

Bruger A

**Testperson A** er kvinde, 24 år og danskstuderende på Københavns Universitet. A arbejder i forbindelse med sit studie dagligt med it og bruger internettet.

### 1. Du vil gerne kunne købe og sælge bøger på siden – hvad gør du?

A overvejer spørgsmål/svar. Hun leder i den røde kasse på midten af forsiden og vælger "Sælg bøger". Efter lidt overvejelse finder A ud af, at hun skal indtaste sine brugeroplysninger. Det irriterer hende, og hun udtrykker, at hun normalt i sådan en situation ville søge væk fra siden.

Hun beslutter sig for at prøve at se, om hun kan benytte sig af siden uden at oprette sig som bruger. Hun klikker på "Studiebøger" i den røde boks og vælger studieretning. A undrer sig meget over, at hun ikke kan finde Dansk i drop down listen. Hun synes, at søgeresultatet ser teknisk ud og hun føler ikke, at hun bliver klogere.

Tilbage på forsiden skriver A "Salg af bøger" i øverste søgefelt ("Køb bøger") og får 0 resultater. Herefter klikker hun på "Antikvarinfo" og finder ud af, at siden er gratis at bruge. Under afsnittet "Hvordan kommer bøgerne ind på bogbasen.dk?" finder A ud af, at hun er nødt til at oprette sig som bruger for at kunne bruge siden. Grunden til, at A vælger "Antikvariat info" er, at hun forventer at finde informationer om siden. Her bemærker A desuden, at siden virker seriøs pga. de mange tekniske begreber.

A klikker på "Ny bruger" i venstremenuen og indtaster sine oplysninger. Hun synes, det er besværligt at skulle indtaste nr., sal og side i individuelle bokse frem for at skrive hele adressen i et felt. Desuden irriterer det hende, at hun skal skrive by før postnr., da det normalt er omvendt.

A leder efter krav til den kode, hun vil anvende. Hun søger i "Betingelser" og bliver overvældet over de mange oplysninger, som hun normalt ikke ville bruge tid på at kigge igennem. Hun finder intet svar mht. koden og gætter på, at den skal være på 7 bogstaver. Hun opretter sig som bruger.

### 2. Du vil gerne vide, hvad Finn Frandsens bog "International markeds kommunikation..." koster – Find den. Du vil gerne kunne vende tilbage til lige præcis denne bog – hvad gør du?

A søger på forfatterens navn i øverste søgefelt "Køb bøger" og finder bogen. Hun kan se, at den koster 150 kr. og gemmer den. Hun udtrykker bekymring over, om hun kan finde bogen igen.

### **3. Find tilbage til forsiden.**

A bruger back-knappen og kommer tilbage til forsiden. Alternativt ville hun have valgt "Forsiden" i menuen.

### **4. Du vil bestille en bog, men er kommet i tanker om, at du har opgivet en forkert e-mail-adresse – hvad gør du?**

A klikker på "Min side" og "Ret mine oplysninger". Hun retter sin e-mail-adresse.

### **5. Du vil gerne kontakte den antikvar, der ligger nærmest din bopæl – hvad gør du?**

A tøver et stykke tid og vælger "Find antikvar". Herefter vælger hun landsdel og får en række resultater. Hun bliver nødt til at åbne samtlige links for at finde frem til adresserne og bliver irriteret over hver gang at komme tilbage til Danmarkskortet.

Moderator spurgte, om A alternativt ville have klikket på "Antikvariat info", og til det svarer A, at det kunne hun lige så godt have gjort.

### **6. Du vil gerne købe den Find Finn Frandsen bog, som du tidligere har set på siden. Hvad gør du?**

A tøver og vælger "Udvalgte annoncer". Hun overvejede også "Udvalgte bøger" under "Min side". Hun bliver kortvarigt i tvivl, om hun skal vælge "Efterlyste bøger".

### **7. Du ønsker ikke længere at være registreret bruger på siden – hvad gør du?**

A forsøger at finde en slet-funktion i "Ret mine oplysninger" under "Min side", men forgæves. Derefter klikker hun på "Hjælp", men finder ingen relevante svar. A klikker på "Brugerbetingelser" under "Min side" og bliver igen overvældet over de mange oplysninger. I teksten læser hun, at hun skal kontakte "Support" for at få slettet sin profil. Det udtrykker hun stor utilfredshed over og bruger ord som "snyd" og "føle sig narret".

### **Generelt**

A foretrækker en fysisk butik frem for bogbasen.dk. Hun synes, det er besværligt at skulle oprette sig som bruger og føler sig usikker på, hvad hun melder sig og opgiver sine oplysninger til.

A studser over de mange søgefunktioner og over, at de samme søgefunktioner gentages. Hun forstår ikke forskellen på "Køb bøger" og "Efterlyste bøger", fordi hun mener, at det at ville købe en bog lige så vel kunne betyde at efterlyse en bog.

Hun er irriteret over reklamerne, fordi de blinker og er placeret uhensigtsmæssigt.

A forstår ikke, om hun skal henvende sig til en antikvar med de bøger, hun vil sælge. Det står ikke umiddelbart på siden.

---

Brugertest af [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)

Bruger B

Bruger B er mand og 62 år og arbejder som ingeniør i en offentlig organisation. Han arbejder dagligt med it, men har en begrænset kendskab til internettet, forstået på den måde, at han har et lille antal hjemmesider, som han benytter.

### **1. Du vil gerne kunne købe og sælge bøger på siden – hvad gør du?**

B åbner siden fra sin pc i hjemmet, som har adgang til internettet via modem. Derfor tager det meget lang tid at downloade siden pga. de mange billeder. Allerede her udviser B tegn på irritation over de mange reklamer, som han mener er årsagen til den langsomme loading tid.

Da siden er hentet, vælger B først "Log ind" for at komme ind og se, hvad siden indeholder. Han opdager hurtigt, at han skulle have klikket på "Ny bruger" og går tilbage og vælger den funktion i stedet for. Han opretter sig, men er længe om at udfylde skemaet, da han ikke kan forstå, at han ikke skal skrive hele sin adresse (gade + husnummer) i samme rubrik. Han får en fejlmelding, hvor der står, at han "har glemt husnr. i husnr. feltet". B bliver irriteret, fordi han allerede har skrevet husnummeret én gang. Moderator er nødt til at fortælle B, at han skal skrive husnummeret i en rubrik for sig. B udtaler, at det er hans egen skyld, at han ikke så det. Han mener desuden, at det er ok, at man skal oprette sig som bruger for at kunne bruge siden.

### **2. Du vil gerne vide, hvad Finn Frandsens bog "International markeds kommunikation..." koster – find den. Du vil gerne kunne vende tilbage til lige præcis denne bog – hvad gør du?**

B studser over de to søgefelter "Køb" og "Efterlys" og kan ikke umiddelbart gennemskue, hvilken han skal vælge. Han forstår ikke meningen med "Efterlys" og vælger at søge under "Køb", fordi han jo muligvis vil købe bogen.

B søger på titlen, finder bogen og gemmer. Han undrer sig over, at han ikke kommer hen i et nyt billede efter at have gemt.

### **3. Find tilbage til forsiden.**

B leder i bunden af siden, da han normalt finder "Tilbage til forsiden" der. Han bliver frustreret over ikke at kunne finde funktionen på det vante sted og vælger "Tilbage" knappen.

#### **4. Du vil bestille en bog, men er kommet i tanker om, at du har opgivet en forkert e-mail-adresse – hvad gør du?**

B vælger "Min side" i topmenuen og herefter "Ret brugeroplysninger". Han giver udtryk for, at det virker logisk. Han retter e-mail-adressen og gemmer.

#### **5. Du vil gerne kontakte den antikvar, der ligger nærmest din bopæl – hvad gør du?**

B søger længe og vælger til sidst "Find antikvar" i topmenuen. Han klikker på Sjælland og får en række antikvarer frem. Han synes, det er et stort problem, at de ikke er angivet med adresser og telefonnummer her. Han kender ikke antikvarerne i nærområdet blot ved navnet. B er ved at give op.

B vil forsøge at søge på "Roskilde", men tvivler, da der står "Navn" ud for søgefeltet. Han foretager søgningen, men får ingen respons på søgningen – heller ikke, at der ikke fandtes et matchende søgeresultat. B antager efter at have klikket på den første antikvar, at de alle ligger i København, og han gider ikke kigge dem alle igennem for at læse adresserne. Han udtrykker, at den søgefunktion kunne gøres bedre, og han er meget irriteret over resultatet.

#### **6. Du vil gerne købe den Finn Frandsen bog, som du tidligere har set på siden – hvad gør du?**

B leder længe efter at komme tilbage til forsiden og finder til sidst "Forside" i topmenuen. Han synes, funktionen er for utydelig. B overvejer nøje, før han vælger "Udvalgte annoncer" og finder bogen.

#### **7. Du ønsker ikke længere at være registreret bruger på siden – hvad gør du?**

B vælger hurtigt "Min side", men herefter leder han længe. Han vælger "Brugerbetingelser", men overvejer også "Ret oplysninger". B scroller meget hurtigt (uden at læse) igennem brugerbetingelserne og mister tålmodigheden pga. den lange tekst. Han klikker på "Ret oplysninger", men fortryder og mener alligevel, at han bør læse brugerbetingelserne.

Her finder han svaret, men han vil gerne læse det hele, før han kontakter kundeservice. Han beklager sig over, at proceduren skiller sig ud fra andre hjemmesider, hvor man opretter/sletter sig som bruger. Han mener, at det er fordi, de vil holde på brugerne, at de gør det så besværligt.

---

Brugertest af [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)

Bruger C

Bruger C er kvinde, 25 år og studerer til Multimediedesigner ved IMMA (imma.dk).

C's første indtryk af siden er, at den umiddelbart godt kunne ligne en avis. Hun klikker tilfældigt rundt, og hun udtaler, at reklamer fylder meget, og at hun ikke ved, hvad siden skal bruges til.

"Køb bøger" søgning gav 0 resultater.

Meget funktionel, men lidt rodet (øverst), med reklamer etc.

"Sælg bøger"

</Klikker tilfældigt rundt>

Helt normal side, fungerer som den skal.

Hvad er "Efterlys bog" i forhold til at købe en bog? Hvad er forskellen?

### **1. Du vil gerne kunne købe og sælge bøger på siden – hvad gør du?**

Udfylder "køb bøger" på forsiden. Søgning gav 0 resultater. Andet forsøg "gem i "udvalgte" bøger", ledte lidt efter, hvor man så denne liste.

Hvordan køber jeg den så? Trykker forhandler-oplysninger, og bliver bedt om login. Man skal altså være tilmeldt for at kunne købe en bog. "ny bruger" - der udfyldes...Ingen krav om kodens længde?

Forsiden læses. Prøver nu at købe samme bog som sidst. Denne gang fik hun resultat på søgningen. "Man kan altså ikke købe bøger på siden" (Lettere skuffet).

Sælg bøger: Skal man indtaste årstal? Må være nok at indtaste isbn-nr. Bliver gjort opmærksom på manglende felter. Brokker sig gentagne gange over, at kategori mangler. Lykkes i 5. forsøg at finde ud af, at der skal klikkes tilføj. Ingen problemer i at slette den til salg satte bog.

---

**2. Du vil gerne vide, hvad Finn Frandsens bog "International markeds kommunikation..." koster – Find den. Du vil gerne kunne vende tilbage til lige præcis denne bog – hvad gør du?**

Søgte på "sælg bøger" efter titlen, og fik et hit. Men da hun ville købe, valgte hun "købes". Man tager åbenbart udgangspunkt i, hvad den anden person vil, og ikke hvad brugeren selv vil. Ingen problemer i at gemme den.

**3. Find tilbage til forsiden.**

Klik øverst venstre hjørne på "forside". Succes.

**4. Du vil bestille en bog, men er kommet i tanker om, at du har opgivet en forkert e-mail-adresse – hvad gør du?**

Klikker "Min side", ændrer e-mail adresse, og trykker gem. Succes.

**5. Du vil gerne kontakte den antikvar, der ligger nærmest din bopæl – hvad gør du?**

Klikker "Find antikvar", herefter Sjælland. Kigger på listen og udtrykker undren over, hvordan man finder den, der er tættest. Ræsonnerer, at det er nødvendigt med lokal-geografisk kendskab. Sjælland er et voldsomt stort område at lede på.

**6. Du vil gerne købe den Finn Frandsen bog, som du tidligere har set på siden. Hvad gør du?**

Fandt bogen på min side, kikkede forhandler-oplysninger og klikker tilbage til min side. Navnet Rasmus Jensen kommer op, og jeg skal altså ringe til ham. Eller jeg kan sende en mail til mig selv med hans oplysninger. Det må altså skulle klares internt mellem sælger og køber.

**7. Du ønsker ikke længere at være registreret bruger på siden. Hvad gør du?**

Ind på "Min side". "Ret mine oplysninger". Der tænkes. Ingen steder, der gør opmærksom på, at jeg kan melde mig ud. Jeg kan logge mig ud, men det hjælper mig jo ikke.

Forsøger at slette alle personlige oplysninger og at gemme uden held. Læser bruger-betingelser. Finder herved ud af, at support-afdeling skal kontaktes.

Skal ned i næste paragraf for at finde den aktuelle e-mail-adresse på support. Der skal altså sendes en mail til [support\\_privat@bogbasen.dk](mailto:support_privat@bogbasen.dk). Det finder C besværligt. Undrer sig over at de skal afmelde manuelt. Burde være et menu-punkt. I stedet for at skulle til at formulere en mail, og får man en bekræftelse eller ej?

### **Generelt**

Er ikke super-intuitiv, man skal tænke sig om og lige dreje den, før man kan bruge siden.

Se "brugerbetingelser" på "min side" for nedenstående.

Undrer sig over hvad h\*\*\* klippekort er. Lyder som om, man skal betale for et eller andet, men hvad? Den udgiver sig jo for at være gratis.

---

Brugertest af [www.bogbasen.dk](http://www.bogbasen.dk)

Bruger D

Bruger D er kvinde og uddannet Teknisk Assistent.

D har aldrig set siden før. Handler tilsyneladende om, at man både kan købe og efterlyse bøger. Er vel sagtens en internet antikvar.

### **1. Du vil gerne kunne købe og sælge bøger på siden – hvad gør du?**

"Først skal jeg vel oprettes som bruger". Læser så lidt om de "mange muligheder" på forsiden. Klikker "sælg bøger". Klikker "ny bruger" og indtaster nødvendige oplysninger. Bruger oprettet.

Indtaster nu oplysninger om bogen. Kikker længe på listen af kategorier. "Mon man kan vælge flere kategorier?" Funderer lidt over listen samt "tilføj". Det lykkes efter et par minutter at få tilføjet 2 kategorier til de øvrige oplysninger om bogen. Efter alt er udfyldt, læses om de muligheder, man har på "sælg bog" siden. Efter gennemlæsning trykkes "godkend".

### **2. Du vil gerne vide, hvad Finn Frandsens bog "International markeds kommunikation..." koster – Find den. Du vil gerne kunne vende tilbage til lige præcis denne bog – hvad gør du?**

Tænker "efterlys bøger", men hvilken af den skal/kan man bruge? (hovedmenu eller søgefelt i siden). Tænker, at "min side" er stedet, hvor bogen kan findes bagefter. Søgte i "efterlyste bøger". Moderator giver en kort forklaring af efterlyste bøger. Går så ind på "søg bøger". Indtaster oplysningerne. Valget faldt på "Bøger sælges". "Gem i udvalgte bøger" klikkes. Succes.

### **3. Find tilbage til forsiden.**

Valgte menu-punktet "forside" i hovedmenuen. Succes.

### **4. Du vil bestille en bog, men er kommet i tanker om, at du har opgivet en forkert e-mail-adresse – hvad gør du?**

Der tænkes lidt over, hvad den rette måde at gøre dette på er. Overvejer at gå tilbage til forsiden og bestemmer sig for dette. Klikker herfra "min side" fulgt af "ret bruger oplysninger". Retter e-mail og gemmer. Succes.

### **5. Du vil gerne kontakte den antikvar, der ligger nærmest din bopæl – hvad gør du?**

Klikker "Find Antikvar". Der klikkes på Jylland. "Hov? Hvad sker der her?" Studser lidt over de fremkomne informationer. Klikker tilfældigt på de forskellige antikvarer, da hun kun kan se lokation på en af antikvarerne. Efter at have klikket på alle, på nær "Ikast Antikvar", samt brokket sig over at man skal vælge region på kortet hver gang, man går tilbage. Vælger "Ornis" som den antikvar, der er tættest på.

### **6. Du vil gerne købe den Find Finn Frandsen bog, som du tidligere har set på siden. Hvad gør du?**

"Min side". Der læses. Overvejer søgefelterne nederst, men dropper dem igen.

D overvejer, om "køb bøger" er menuen at lede i? Efter lidt mere betænkningstid klikkes der på "udvalgte bøger".

D overvejer at lave en søgning på samme bog igen i "køb bøger", da der ikke umiddelbart forefindes et link til at kunne købe bogen på siden med "udvalgte bøger". Moderator taler hende fra det.

Hun vælger at se "forhandler oplysninger", men ved ikke, hvad hun skal bruge det til. D kigger lidt på det og bestemmer sig for, at det måske er op til køber/sælger selv at få handlen på plads. En e-mail fra eget post-program må være på sin plads.

### **7. Du ønsker ikke længere at være registreret bruger på siden – hvad gør du?**

Klikker "Min side". Prøver "ret oplysninger", men finder intet der af interesse.

Checker herefter bruger-betingelser. Læser. Undrer sig over, hvad klippekort er, men falder under dette punkt over "lukning af konto/spærring af klippekort". Metoden er altså at sende en e-mail til support... men hvor er den adresse henne?

Der læses videre, og hvordan en konto lukkes ses igen i punkt 9. Mangler dog stadig en e-mail adresse, som D finder efter lidt videre læsning under punkt 10.

### **Generelt**

Rimelig nem at have med at gøre. Danmarkskortet kunne have været delt bedre op. Eller evt. kunne man tilføje post nr. i listen med forhandlerne.