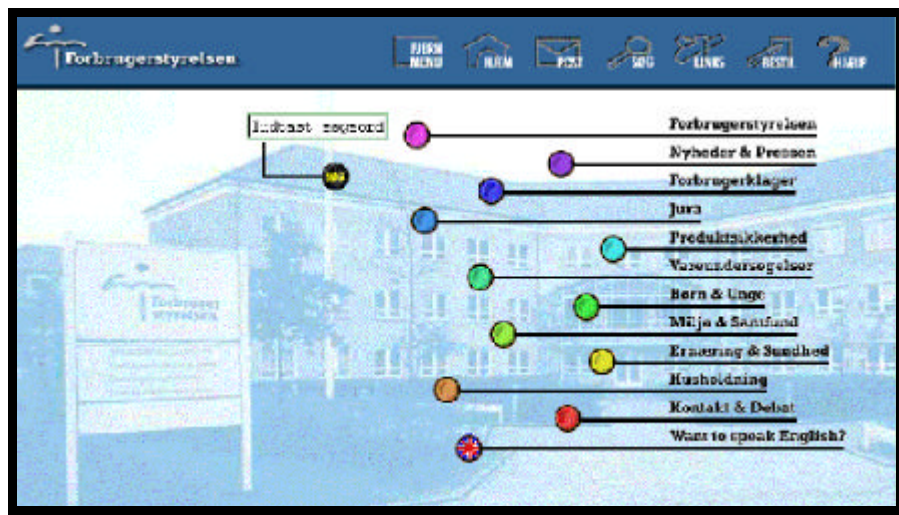


Bilag

Forbrugervenlig kommunikation på Internettet

Test af brugervenlighed på Forbrugerstyrelsens netsted



Speciale i faget retorik
Sofie Scheutz

30. december 1998

Vejleder: Christian Kock
Institut for Filosofi, Pædagogik og Retorik
Københavns Universitet

BILAG

Forbrugervenlig kommunikation på Internettet.

BILAG 1	
SPØRGESKEMA OG BESVARELSER	3
BILAG 2	
TESTOPGAVERNE A-G	12
BILAG 3	
ORIENTERINGSBREV	13
BILAG 4	
EFTERSNAK	14
BILAG 5	
KOMPLETTE UDSKRIFTER	15
5.1 TESTDELTAGER NUMMER 1	15
5.2 TESTDELTAGER NUMMER 2	19
5.3 TESTDELTAGER NUMMER 3	24
5.4 TESTDELTAGER NUMMER 4	28
5.5 TESTDELTAGER NUMMER 5	35

Bilag 1

Til internetgruppen

Jeg kommer fra Københavns Universitet og har læst retorik i 8 år. Nu skriver jeg speciale om brugervenlighed og hensigtsmæssig kommunikation på Internettet. I den anledning skal jeg lave en kvalitativ undersøgelse af forbrugerstyrelsens hjemmeside. Det er en undersøgelse hvor testdeltageren skal løse forskellige opgaver på forbrugerstyrelsens nye hjemmeside. Processen bliver optaget på video og vil afsløre hvor der måtte være problemer og hvor det går glat. Men før denne undersøgelse kan løbe af stablen er det vigtigt at høre din mening.

Svar fra edb-koordinator, webmaster:

1. Hvad synes du selv om den nye hjemmeside?

Jeg synes, at den er behagelig at se på, og den er (forhåbentlig) meget intuitiv for brugerne at anvende.

2. Hvad er blevet særlig godt eller nemt for brugeren?

Søgning, emneinddeling. Brugere kan umiddelbart finde artikler om det emne, de søger oplysninger om.

3. Forudser du nogle vanskeligheder, som brugeren kan løbe ind i?

Det er svært umiddelbart at overskue, men måske er jura-delen for stor. Måske er det svært at lave links direkte til et bestemt emne/en bestemt side udefra. Det har jeg i hvert fald hørt, men jeg har ikke nået at teste det af endnu.

4. Er det en fordel eller ulempe at skifte design ind imellem? Forklar.

Ulemper:

Det er et hestearbejde, når man har så mange sider, som vi har (knap 2000). Ikke nok med, at HVER ENESTE side skal rettes i top og bund. Samtidig skal vi tage stilling til, hvilke(t) emne(r) siden skal henføres til, og den skal lægges ind på de(n) liste(r), hvor den hører hjemme.

Fordele:

Man får lavet en kritisk gennemgang af sit stof og får luget ud og ryddet op! Og det er også en fordel, at man anskuer materialet på en ny måde – vi har faktisk fået udbygget nogle af de områder, som tidligere var stedmoderligt behandlet, fordi medarbejderne pludselig har opdaget, at her var et hul. Brugere internt i huset får også stor fordel af det nye design, for de har heller ikke altid haft nemt ved at finde tingene.

5. Hvad tror du, der forventes af Forbrugerstyrelsens nye hjemmeside?

At den er pæn (ikke magenta!!), at den er umiddelbart tilgængelig for alle brugere, at den også kan bruges af blinde og svagtseende (det kan den – man kan slå venstre frame fra!), at den er hurtig, at den virker!

6. Beskriv hjemmesidens målgruppe?

Alle i det danske land, forbrugere, jurister, advokater, andre myndigheder, firmaer, you name it ...

7. Er der forskel på hjemmesidens målgruppe og den målgruppe

Forbrugerstyrelsen i øvrigt henvender sig til?

Nej, egentlig ikke. Men nogle dele af Forbrugerstyrelsen henvender sig mere til en del af målgruppen end til de andre. F.eks. de juridiske kontorer henvender sig til jurister, advokater, myndigheder, firmaer (på forbrugerombudsmandsområdet) og til almindelige forbrugere og jurister (på forbrugerklagenævnsområdet). Laboratoriet og informationsafdelingen henvender sig primært til almindelige forbrugere og firmaer. Og så fremdeles.

8. Hvad mener du er særlig kendetegnende for Forbrugerstyrelsens image?

Jeg er ikke sikker på, at jeg forstår dit spørgsmål. Vores grafiske image er den magenta paraply.

Når hele undersøgelsen er færdig vil jeg gerne invitere internetgruppen til en samtale hvor I vil blive konfronteret med ros og ris og hvor I kan få uddybende svar på undersøgelsens resultater.

I det færdig skrevne materiale vil du selvfølgelig optræde anonymt, ligesom alle andre der deltager i denne undersøgelse.

Mange tak for hjælpen

Med venlig hilsen

Sofie Scheutz
Specialestuderende i informationsafdelingen
Lokale 331 E-mail: sos

Til internetgruppen

Jeg kommer fra Københavns Universitet og har læst retorik i 8 år. Nu skriver jeg speciale om brugervenlighed og hensigtsmæssig kommunikation på Internettet. I den anledning skal jeg lave en kvalitativ undersøgelse af forbrugerstyrelsens hjemmeside. Det er en undersøgelse hvor testdeltageren skal løse forskellige opgaver på forbrugerstyrelsens nye hjemmeside. Processen bliver optaget på video og vil afsløre hvor der måtte være problemer og hvor det går glat. Men før denne undersøgelse kan løbe af stablen er det vigtigt at høre din mening.

1.Hvad synes du selv om den nye hjemmeside?

Den blå farve er god og layoutet virker roligt og sobert

2.Hvad er blevet særlig godt eller nemt for brugeren?

Forhåbentlig er emneopdelingen mere logisk en opdelingen efter FS organisation, mange ting kan findes under flere emner, så der burde være en mulighed for at finde det man leder efter

3.Forudser du nogle vanskeligheder, som brugeren kan løbe ind i?

I vores bestæbelser på at undgå at indele efter organisation eller publikationstype er vi nok gået lovlig langt. Nu skal brugeren helt ind i dokumentet for at finde ud af om der er en artikel i RR eller et eu-direktiv, og det er jo ikke helt ligegyldigt. Emneopdeling er god så længe vi er enige med brugeren om hvad, der hører til hvilke emne, og vi har måtte foretage nogle valg,

4.Er det en fordel eller ulempe at skifte design ind imellem? Forklar.

Fordelen er at man bliver set eller genopdaget. Man brugere vil sikkert få øje på noget på hjemmesiden , som de ikke før har bemærket. Vi taber muligheden for at brugerne får en aha- det-her-er-jo-fra-FS-så-er-de-godt-oplevelse, bare ved at kaste et enkelt blik på siden/udkrifter fra den.

5.Hvad tror du, der forventes af Forbrugerstyrelsens nye hjemmeside?

Jeg er opdraget til at tro, at de forventer saglig information og det må også gælde vores hjemmeside

6.Beskriv hjemmesidens målgruppe?

Jeg tror det er hele den danske befolkning, og det gør det nok lidt svært ind i mellem!

Vi har givetvis nogle "professionelle" brugere, biblioteker, journalister, jurister m. fl. Der elever/studerende og så er "Maren i Kjæret" så småt ved at få pc og modem.

7. Er der forskel på hjemmesidens målgruppe og den målgruppe Forbrugerstyrelsen i øvrigt henvender sig til ?

Det har jeg egentlig ikke forestillet mig. De trykte publikationer kan enkeltvis målrettes. Hjemmesiden kan jo ses af alle, selv om alle ikke har lige stor interesse i at se alt. Om man har glæde af at se på vores siden, afhænger nok meget af hvor godt den er struktureret, så Maren ender med at læse en pjece eller RR, og den jurastuderende ender nede i en relevant lov.

I de blinde og svagtseende har vi har fået nogle brugere vi ikke før har haft, og som vi bør tage hensyn til.

8. Hvad mener du er særlig kendetegnende for Forbrugerstyrelsens image blandt befolkningen?

Jeg tror, vi er kendt for vores "gode pjecer", når vi da ikke bliver forvekslet med Forbrugerrådet

Når hele undersøgelsen er færdig vil jeg gerne invitere internetgruppen til en samtale hvor I vil blive konfronteret med ros og ris og hvor I kan få uddybende svar på undersøgelsens resultater.

I det færdig skrevne materiale vil du selvfølgelig optræde anonymt, ligesom alle andre der deltager i denne undersøgelse.

Mange tak for hjælpen
Med venlig hilsen

Sofie Scheutz
Specialestuderende i informationsafdelingen
Lokale 331 E-mail: sos

Til internetgruppen

Jeg kommer fra Københavns Universitet og har læst retorik i 8 år. Nu skriver jeg speciale om brugervenlighed og hensigtsmæssig kommunikation på Internettet. I den anledning skal jeg lave en kvalitativ undersøgelse af forbrugerstyrelsens hjemmeside. Det er en undersøgelse hvor testdeltageren skal løse forskellige opgaver på forbrugerstyrelsens nye hjemmeside. Processen bliver optaget på video og vil afsløre hvor der måtte være problemer og hvor det går glat. Men før denne undersøgelse kan løbe af stablen er det vigtigt at høre din mening.

1.Hvad synes du selv om den nye hjemmeside?

(Lige nu synes jeg den er røvirriterende, fordi den nye teknik ikke er kommet ordentlig på plads og derfor dagligt gør livet surt for mig. Vrissevrisevrise. Citer mig ikke for dette.)

Ellers tror jeg på den; jeg synes den er pænere end den gamle og at man kommer hurtigere frem til stoffet.

Men den er da ikke perfekt; jeg kan allerede se en lang række punkter, hvor vi kan forbedre den. Det er jeg nu ikke spor ked af; det giver sådan en dejlig fornemmelse af at være i en fortsat proces!

2.Hvad er blevet særlig godt eller nemt for brugeren?

Opdelingen i emner giver en mere intuitiv tilgang til stoffet.

Hvis det alligevel er svært at finde rundt, så er søgefaciliteten blevet fremhævet, så den hele tiden er synlig for brugeren.

3.Forudser du nogle vanskeligheder, som brugeren kan løbe ind i?

(Her går jeg ud fra den dag, hvor alle tekniske finurligheder er kommet helt på plads!)

Jeg er spændt på, hvordan det virker på folk, at menuen i venstre side skifter alt efter det dokument man har åbnet i den højre del af skærmen: Giver det overblik, at man kan se, hvilket emne man er kommet ind i, eller virker det kun som 'støj', at der pludselig er bevægelse i den side af skærmen?

Desuden har vi været meget demokratiske i vores lister over stof om de forskellige emner: Henvisningerne optræder fuldstændigt ligeværdige, så i nogle tilfælde kan man faktisk ikke se forskel på, om man er på vej til en plakat eller en officiel rapport.

Tankegangen bag er, at Maren skal vide noget om et emne og så er hun ligeglad med, hvilken slags materiale, hun får fat i. Så længe det er relevant i forhold til emnet.

Den kan jeg sagtens følge, men i praksis finder jeg det irriterende, at jeg ikke kan se, om jeg er på vej til det ene eller andet. Jeg kunne forestille mig, at nogle brugere har det på samme måde!

4. Er det en fordel eller ulempe at skifte design ind imellem? Forklar.

Det er en nødvendighed! Det her er et meget ungt og ufærdigt medie, så i mine øjne ville det være topmålet af arrogance at tro, at man på nuværende tidspunkt kan fremstille 'den tidløse hjemmeside'. Mediet udvikler sig, brugerne bliver mere drevne, og naturligvis må vi løbende indstille os efter det.

5. Hvad tror du, der forventes af Forbrugerstyrelsens nye hjemmeside?

At den er overskuelig at finde rundt i.

At den altid er opdateret med helt aktuelt stof.

At man kan finde svar på spørgsmål indenfor forbrugerområdet.

6. Beskriv hjemmesidens målgruppe?

Ja, principielt hele Danmarks befolkning. Men der er tre grupper, som man kan skille ud som kernemodtagere:

1. Professionelle brugere, som fx journalister, jurister og erhvervsdrivende.
2. 'Almindelige mennesker' – i praksis er det formentlig samme gruppe, som læser (eller har hørt om) Råd & Resultater og/eller ser 'Rene ord for pengene'.
3. Endelig skal dele af hjemmesiden gerne kunne bruges i pædagogisk øjemed, som en hjælp til forbrugerundervisning i folkeskolerne. (De har brug for en håndsrækning eftersom de har pligt til at undervise i 'forbrugerlære' – hvilket nok kan være en lidt diffus størrelse)

Okay – det er nok de to første grupper vi ser som primære modtagere, men den tredje endnu mest er en ønsket sidegevinst.

7. Er der forskel på hjemmesidens målgruppe og den målgruppe

Forbrugerstyrelsen i øvrigt henvender sig til ?

Nej.

Men der er den forskel, at på hjemmesiden skal vi nå dem alle med det samme produkt. Den øvrige information er jo langt mere afgrænset: Fx 'Råd & Res om børn' til forældre og daginstitutioner, og så behøver de jo ikke at se mere af det vi laver.

8. Hvad mener du er særlig kendetegnende for Forbrugerstyrelsens image blandt befolkningen?

'Statslig styrelse' – man kommer ikke uden om at ane nogle støvskyer rundt om ordet. Folk forventer givet ikke meget spas fra vores side! Til gengæld tror jeg nok, at folk generelt opfatter os mere som hjælpere eller medspillere i forhold til mange andre statslige instanser.

Desuden har vi en høj troværdighed – de fleste tror faktisk på det vi fortæller dem.

Når hele undersøgelsen er færdig vil jeg gerne invitere internetgruppen til en samtale hvor I vil blive konfronteret med ros og ris og hvor I kan få uddybende svar på undersøgelsens resultater.

I det færdig skrevne materiale vil du selvfølgelig optræde anonymt, ligesom alle andre der deltager i denne undersøgelse.

Mange tak for hjælpen

Med venlig hilsen

Sofie Scheutz
Specialestuderende i informationsafdelingen
Lokale 331 E-mail: sos

Til internetgruppen

Jeg kommer fra Københavns Universitet og har læst retorik i 8 år. Nu skriver jeg speciale om brugervenlighed og hensigtsmæssig kommunikation på Internettet. I den anledning skal jeg lave en kvalitativ undersøgelse af forbrugerstyrelsens hjemmeside. Det er en undersøgelse hvor testdeltageren skal løse forskellige opgaver på forbrugerstyrelsens nye hjemmeside. Processen bliver optaget på video og vil afsløre hvor der måtte være problemer og hvor det går glat. Men før denne undersøgelse kan løbe af stablen er det vigtigt at høre din mening.

1.Hvad synes du selv om den nye hjemmeside?

Den er blevet fin og mere funktionel

2.Hvad er blevet særlig godt eller nemt for brugeren?

Bedre emneindgange

3.Forudser du nogle vanskeligheder, som brugeren kan løbe ind i?

Baggrundsbillede, der kan tage tid at hente ind

4.Er det en fordel eller ulempe at skifte design ind imellem? Forklar.

Fordel er at indarbejde erfaringer. Ulempe er hele omlægningen af hver enkelt side

5.Hvad tror du, der forventes af Forbrugerstyrelsens nye hjemmeside?

Mere funktionalitet

6.Beskriv hjemmesidens målgruppe?

Alle, der har behov for forbrugerinformation og forbrugerjura

7.Er der forskel på hjemmesidens målgruppe og den målgruppe

Forbrugerstyrelsen i øvrigt henvender sig til ? Næppe

8.Hvad mener du er særlig kendetegnende for Forbrugerstyrelsens image blandt befolkningen?

Troværdighed, informationskilde

Når hele undersøgelsen er færdig vil jeg gerne invitere internetgruppen til en samtale hvor I vil blive konfronteret med ros og ris og hvor I kan få uddybende svar på undersøgelsens resultater.

I det færdig skrevne materiale vil du selvfølgelig optræde anonymt, ligesom alle andre der deltager i denne undersøgelse.

Mange tak for hjælpen

Med venlig hilsen

Sofie Scheutz
Specialestuderende i informationsafdelingen
Lokale 331 E-mail: sos

Bilag 2

OPGAVER TIL TESTDELTAGERNE

A.

Du vil gerne være abonnent på forbrugerstyrelsens blad og bestiller et års abonnement til din privatadresse.

B.

Du mener at forbrugerstyrelsen har udgivet noget om hvordan man får pengene til at slå til når man er på SU. Prøv at finde materialet og bestil det hjem til din privatadresse.

C.

Du skal have ny elektrisk barbermaskine og skal finde den seneste undersøgelse af sådanne. Finder du noget relevant bestiller du det hjem til din privatadresse.

D.

Du har lige været i supermarkedet for at hente billige øl til din fest, men du fik ikke lov til at købe 4 kasser.

Kan en forretning bestemme at der max må købes eks. 3 kasser øl pr. kunde, når der er tilbud?

E.

Til konfirmationen sidste weekend spildte din svigerinde rødvin på din nye hvide skjorte. Hvordan mon du kan redde skjorten, så den bliver pæn igen?

F.

Du har besluttet dig for at dine fødder ikke skal forsømmes mere. Nu vil du købe sunde sko og pleje dine fødder. Du har fået at vide at forbrugerstyrelsen har lavet en pjece om emnet. Hvad hedder pjecen ?

G.

Fri leg. Du har hørt at forbrugerstyrelsen har et program hvor man kan tjekke sin og familiens miljøbelastning. Hvor mange medaljer får du ?

Bilag 3

ORIENTERING TIL TESTDELTAGEREN

Tak fordi du har sagt ja til at være deltager i et forsøg, en såkaldt tænke-højt-test af forbrugerstyrelsens hjemmeside.

Forsøget vil blive optaget på video og senere udskrevet på tekstbehandling af hensyn til forsøgslederens videre arbejde. Din identitet vil i det færdigt skrevne materiale blive anonym og videomaterialet vil ikke blive udgivet, brugt i anden sammenhæng eller overdraget til anden hånd.

Du får nogle typiske forbrugerspørgsmål som du skal prøve at løse bedst muligt ved hjælp af forbrugerstyrelsens hjemmeside. Når du har et tilfredsstillende svar på et spørgsmål, sætter du et kryds på papiret og går videre til næste spørgsmål. Jeg kan ikke give dig hjælp undervejs, men hvis der viser sig et spørgsmål, som hjemmesiden ikke giver svar på, må du sætte et minus på papiret og gå til næste spørgsmål.

Du vil undervejs blive bedt om at bestille materiale hjem til din privatadresse. Det kan du roligt gøre, undertegnede vil sørge for at bestillingen bliver annulleret i ekspeditionen bagefter.

Du skal vide, at det er forbrugerstyrelsens web-sted der testes, ikke dig! Det er web-redaktørerne der får karakter, ikke dig!

Det vigtigste i dette forsøg er at du siger, alt hvad du tænker, højt! Jeg mener alt; hvad du gør, hvad du klikker på, hvad du er i tvivl om, hvad du forventer systemet gør nu og hvad du ellers kommer til at tænke på af komplet irrelevante ting, sig alt højt.

Rigtig god fornøjelse

Testleder:
Sofie Scheutz, forbrugerstyrelsen

Bilag 4



Hvordan oplevede du, det at være deltager i denne test?

Synes du at du kunne bruge hjemmesiden til at få svar på dine spørgsmål?

Hvilke spørgsmål var sværest og hvilke var lettest?

Hvorfor tror du det var sådan?

Lever Forbrugerstyrelsens hjemmeside op til dine forventninger?

Prøv at beskrive hvilket image du mener Forbrugerstyrelsen har i befolkningen?

Bilag 5

5.1 Testdeltager nummer 1

A.

Så skal jeg være abonnent på Forbrugerstyrelsens blad.....nu må jeg finde ud af hvor jeg gør det henne.....hmm ..Forbrugerstyrelsen, Nyheder og presse, Forbrugerklager, Jura, Vareundersøgelser, Børn og unge, Miljø og samfund, Ernæring og sundhed, Husholdning, Kontakt og debat...**det kan jeg vist ikke finde, så må jeg prøve at søge.....**hvis vi nu skriver abonnement.....41 abonnemeter! **Nå det er selvfølgelig så hvad man skal undgå hvis man skal have nogle abonnemeter, det har overhovedet ikke noget med det at gøre som jeg skal have....** Nå men nu tror jeg, jeg kan vist huske hvad bladet hedder....**det hedder vist Råd & Resultater.....**, og***** vi vil finde det der.....Forbrug og Miljø
hmm...Oversigt.....Bestillingsliste, **det kunne godt være det. Du kan bestille udgivelser, abonnemeter, Årsabonnement Råd & Resultater.....Der bestiller vi et...Nå det er vist gamle numre, det gider vi ikke at bestille nu.....**Her.....adresse...og her kan hoppe med tabuleringer det er ret rart, så kan man undgå den åndsvage mus ... E-mail.....land Danmark, ja det er rigtigt...Send bestilling.. det må være den... bestilling afsendt! Det gik jo rigtig godt.

Tid: 0:03:05

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Testdeltager mener selv at denne opgave lykkedes fordi vedkommende i forvejen kunne huske bladets titel.

B.

Noget om hvordan man får pengene til at slå til når man er på SU, prøv at finde materialet og bestil det hjem til din privatadresse..... Jeg tror jeg prøver denne her søgemaskine.....SU ...og penge skriver vi...**det må være nogle gode ord....det var det ikke: Ingen!** hmmm....så prøver vi kun med SU...søg... *Få bedre råd på SU Kort og Godt. Få bedre råd på SU. Pressemeddelelse. Brug af internet...***ej det må være Få bedre råd på SU.** Så skal jeg bestille det materiale.....hm.. **ja, det ser ud som om jeg kommer ind i et dokument her, hvis jeg trykker her...nå, det prøver jeg...bedre råd på SU.....budgetskema.....det var da.....det er simpelthen bare hele materialet jeg får her... men hvor bestiller man det henne.....**.....*oplysninger vedrør...***nej...og jeg kan få lov til at sende E-mail her. Forbrugerstyrelsen har samlet en række pjecer og publikationer i en flyttepakke, flyttepakke-jeg skal sgu da ikke flytte... Nå, der er en bestillingsliste, det prøver vi at se. ****pakker med viden, pjecer, mon ikke det er en pjece, eller er det en folder? Hvad er forskellen på pjecer og foldere?...årsabonnement, bøj og bil ****det må være noget med...nejj, der er ikke noget på SU...hvad hed den nu, den hed noget med at få bedre råd...mon det så er under F.. nej. Undervisningshæfter?diverse... det virker vist ikke rigtig, jeg tror lige jeg går tilbage ..bestillingsliste.....hvisk.....**det virker underligt.** Prøver under børn, børn og unge.. røm.. hmm....penge... *få bedre råd på SU, ..når du flytter hjemmefra, budget, møbler og låg på pengene, styr på tiden... jesper vil flytte.....mad og drikke ****** **der er ikke nogen bestilling.** Der er selvfølgelig sådan en heroppe der hedder bestil. Nå, **det er den der bestillingsliste , der har vi jo været før.... Hmm Jeg tror jeg ville vælge at skrive det ud i stedet for at bestille det.. fordi det er vist ikke til at finde ud af....** Så, den opgiver jeg.**

Tid: 0:05:51

Opgaven er opgivet!

Testleders kommentarer: Testdeltager søger forkert. Det fremgår ikke umiddelbart at man skal bruge and og or ved søgning på flere ord. Finder materialet men opgivet at bestille det hjem.

C.

*En ny elektrisk barbermaskine, og så skal jeg finde den seneste undersøgelse af den. Finder du noget relevant, bestiller du det hjem til din privat adresse .Hmm.. barbermaskiner ..søgning.....skoletjenesten?.... Der er sgu da ikke særlig mange der går i skole der bruger barbermaskine, det virker da dybt underligt, hmm.... Barbermaskiner.....Råd & Resultater 1.....side 3-5 Download artiklen, nej det skal jeg ikke jeg skal bestille den...nu røg klipsen af / Jeg prøver bestil igen.... Råd & Resultater ...**hvad var det så den hed?Det har jeg glemt ..Råd & Resultater nr.1 96.** Så går vi frem igen,... **nej jeg kan jo bare gå ned ..så var der noget med enkeltnumre man kunne bestille her. Årgang, det var 96 og 1, her kan man også bruge tabulering, 1** Så bestiller vi nu, ja det vil vi gerne...**arh, så skal man skrive alt det igen.** nå, vi skriver navn og adresse ** og så skal jeg lige hoppe et felt ..og e-mail ..og send bestilling. **Yes***

Tid: 0:03:12

Opgaven er ikke løst!

Testleders kommentarer: Testdeltager har problemer med at komme fra dokumentet til bestillingslisten, da man skal huske bladets nummer og årgang, mens man leder efter den ønskede kolonne i bestillingslisten. Selve bestillingen lykkedes, dog fandt testdeltageren ikke den seneste undersøgelse fra oktober 1997.

D.

*Du har lige været i supermarkedet for at hente billige øl, men du fik ikke lov at købe 4 kasser. Kan en forretning bestemme at der max. må købes 3 kasser øl pr. kunde, når det er et tilbud. **Nej ,det kan de ikke. Hvor undersøger man det?.....** Hmm.. tilbud måske ..søg.Aftaler og andre retsregler, Formueretten, det er nok ikke det. Ungforbruger, Spørgsmål og svar om tilbud.. det kunne jo godt være det. Hvor mange tilbud må jeg indhente .. **nå, det er sådan noget ..håndværkereSå går vi lige tilbage, hov hvor kom jeg ...hallo. ...Jeg ville gerne tilbage...der. Penge og økonomi, Forbrug..det er nok heller ikke det. Mængdebeskrænsning og rabatter, det lyder som det..mængdebegrænsning.....Jeg tror bare lige vi tager den forfra..... Siden 91 har det været forbudt at sætte loft for det antal enheder den enkelte kunde må købe af en vare.... Mængdebegrænsning. Bestemmelsen forbyder begrænsninger som f.eks max. 3 stk. pr. kunde i detailhandel...**Ja, men det må jo være godt nok. Det er altså ikke lovligt.*****

Tid: 0:02:05

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: God søgning og hurtigt svar. Dog lidt forvirring over at der skal trykkes to gange på browserens back knap, pga. sidens opbygning med menu i venstre side.

E.

Til konfirmationen sidste weekend spildte din svigerinde rødvin på din nye hvide skjorte, hvordan mon du kan redde skjorten så den blive pæn igenhm. Så skal vi prøve

indholdsfortegnelsen.....**nej**, jeg tror vi prøver søgningen, hvad skal vi skrive ...rødvin?....
*På pletten. Pjece. Det lyder som om det skal være det. Knofedt og ****med sødmælk og vaskemiddel. Fem ferme fremgangsmåder når en farvet plet ikke går af, pletliste!...øhh...R for rødvin, det må jo være det...Rødvin! Ja!... Friske pletter, det er den ikke den er gammel, det var sidste weekend. Fugt med opvaskemiddel, lad den ligge 4-6 timer og vask derefter tøjet. En farverest kan du evt. blege eller affarve. Gad vide hvorfor den er fremhævet den der opvaskemiddel, skal det være noget specielt slags opvaskemiddel? Flydende, ufarvet opvaskemiddel, det du bruger til opvask i hånden. Fugt pletten med midlet.....mn,.... **Ja**.*

Tid: 0:01:39

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: God søgning og hurtigt svar.

F.

*Min fødder må ikke blive forsømt. Sunde sko.. og jeg skal pleje mine fødder. Pjecen....Forbrugerstyrelsen har lavet en pjece, hvad hedder den..... Beklædning og tekstiler skal vi prøve den... Fod på fødderne, **mon det er den?** ...I en fortravlet hverdag*** Pjecen giver ideer til hvordan fødderne kan trænes og plejes, blive sunde stærke og bevægelige igen. **Det må være den**, fod på fødderne.*

Tid: 0:00:44

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Menuen virker godt her. Testdeltageren går uden tøven ind på beklædning og tekstiler og finder svar.

G.

*Fri leg. Forbrugerstyrelsen har et program hvor man kan tjekke sin og familiens miljøbelastning, hvor mange medaljer får du... HmHm Miljø og samfund **det må være den. Miljøbelastning... bøj bil og bolig...familiens miljøbelastning! Det må jo være den....Mad og tøj.. nej vi tager bare den der hedder sådan. Spisning, biltransport....det lyder som om det er en artikel...så går vi tilbage...back...maden, det er jo en anden artikel, der er da ikke nogen test...tøj, det er også en artikel. Hmm, så var det måske slet ikke der....miljøbelastning og familiens aktiviteter...resultater ****en rapport, de har lavet... download rapporten, bilag til rapporten...det er jo heller ikke en test.....hm.....Tjek din miljøbelastning!....det er jo ulogisk, hvorfor skal den stå under T....Find ud af hvordan du og din familie belaster miljøet og hvordan du vil ændre på det... Røm...hm...Netscape, det må vi jo håbe at det er her, ja det er Netscape....det er det ikke derhjemme, så den kunne jeg ikke bruge derhjemme. Start** Hvor mange voksne over 14 år; 2, hvor mange børn på 14 og derunder; endnu kun 0. Parcelhus...den er før 1980. Har du bil? Ja. Har du været på ferie med fly inden for de sidste to år...hm ..nej, det har jeg ikke. Køber du økologisk når varen findes? ;Ja....hvad så , hvad sker der så ...ingenting....er jeg færdig nu?er det virkelig alt? ..Hvordan kommer man så ud igen.....hm .så går vi herud og klikker, det må vel være det. Det var da ikke særlig meget jeg blev spurgt om. Hm.***

Tid: 0:03:40

Opgaven er ikke løst!

Testleders kommentarer: Testdeltageren kommer hurtigt ind på Miljø og samfund og videre til miljøbelastning, men nu er miljøprogrammet placeret under T. Det er tidskrævende at finde. Tjek din miljøbelastning er ubrugelig på internettet, den er forsøgt overført fra CD-rom.

Gennemlytning og uddrag af den efterfølgende samtale

Nogle ting var svære at finde, hvor jeg blev irriteret fordi jeg tænkte, gad vide om det er her et sted og hvordan, der var én opgave jeg måtte opgive i starten, hvor jeg ikke kunne finde ud af at bestille det. Det synes jeg var irriterende, det var sådan en frustration. Alle dem med at bestille var svære. Jeg kunne godt finde frem til det, men at finde ud af at bestille, det var ikke lige til, med mindre at det var sådan noget indlysende noget, hvor man lige kan finde pjecen, men den med SU fandt jeg aldrig.

Om forbrugerstyrelsen

Den største fejl er at man forveksler Forbrugerstyrelsen og forbrugerrådet. Man ved ikke om det er TÆNK eller Råd & Resultater. Hvis jeg ikke havde vidst at bladet hed Råd & Resultater så tror jeg ikke at jeg havde kunne bestille det blad. Image: Man tror på de ting der kommer ud fra Forbrugerstyrelsen. Men jeg vidste ikke at der var den der børnepakke, hvis jeg ikke havde arbejdet sammen med én der har været herinde, som straks sagde det, nu hvor det bliver relevant med børn. Jeg tror ikke altid at budskaberne går igennem, helt ud. Man skal interessere sig lidt for det, ikk'. Man skal selv henvende sig. Rene ord for pengene hjælper til.

Hjemme kunne jeg ikke bestille en børnepakke. Det er irriterende når man skal bruge et bestemt program.

Om venstre søjlen;

Jeg undrede mig over at lige pludselig ændrede den sig. Så blev den meget mere detaljeret, men det var nok når jeg var inde i nogle ting. Men jeg forstod ikke. Lige pludselig synes jeg det var meget uoverskueligt og tænkte hvor er hovedmenuen henne?

5.2 Testdeltager nummer 2

A.

Du vil gerne være abonnent på Forbrugerstyrelsens blad og bestiller et årsabonnement til din privatadresse. Okay ..så skal jeg lige finde ud af hvad jeg klikker på...Forbrugerstyrelsen måske....om Forbrugerstyrelsen, tak skal du have hvor er der mange.....øhm.....Forbrugerstyrelsens blad...****Produktsikkerhed, Varer...Ernæring...pruuuh.....Farlige produkter, Forbrugerpolitik, Ledige stillinger..... Udgivelser! ..Dut...nå det var her. Du kan bestille udgivelser indenfor følgende kategorier abonnementer,bum bum..årsabonnement,.. Råd & Resultater ...og...ja, det må være det. Bestil nu.(udfylder navn og adresse)..Så ...nå nej.. Skal jeg også skrive e-mail adresse? Det gør jeg.....Nå, nu har jeg så bestilt, så skal jeg sende bestillingen ..der! Der er ikke bestilt noget.....fedt....grin....øh, ja Der er ikke bestilt noget, hvorfor fanden har jeg ikke bestilt noget.....udfyld alle felter. Gjorde jeg ikke det?...(udfylder igen)..... Prrrh. Og hvad skal man så? Send bestilling..... Der er ikke bestilt noget.....Det forstår jeg simpelthen ikke...øhm tilbage, ?- det har jeg gjort ..og hvad skal man så gøre, nå så skal man trykke på bestil sikkert...nårh, jeg har måske ikke skrevet hvad jeg ville bestille...det er da det jeg ikke har.....det vil sige så skal jeg tilbage igen.....hold da kæft....plakater....årsabonnement der!Eller hvad, pjecer ..hvad var det jeg skulle bestille Forbrugerstyrelsens blad...prrr.. Forbrugerstyrelsens blad.. det må være det der hedder Råd & Resultater, 1 og bestil....fuck.. tilbage, send bestilling.. ..Bestilling afsendt, Godt!

Tid: 0:04:34

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Testdeltageren er ret ivrig og glemmer at indtaste hvad der skal bestilles, det er svært at tage højde for på en hjemmeside.
Problemet løser sig dog.

B.

Så skal jeg.. Du mener at Forbrugerstyrelsen har udgivet noget om hvordan man får pengene til at slå til når man er på SU, prøv at finde materialet og bestil det hjem til din privatadresse. Øhmm, ..okay. Så skal jeg tilbage tiltil oversigten måske...Børn og unge.....ja det må være her, det er ..bestillingsliste. Du kan bestille udgivelser indenfor følgende kategorier Råd & Resultater, om børn, pjecer, foldere, Kort og Godt, plakater, mængderabat, diverse undervisningshæfter fra Skoletjenesten, pakker med viden, juridisk årbog, rapporter, udstillinger. Der ville det måske have været rart med et søgefelt, så man kunne søge på SU... ..Øh....pjecer, ..jeg prøver at trykke på pjecer, hov .Programfejl. Hjælp fra testleder, fortsætter derefter fra samme sted. Så skal jeg gennemgå alle pjecerne for at finde ud af om der var noget om SU...foldere?...hvad fanden kan det være ... Maven i orden... bestil en Kort og Godt, en vejledning om.. Få bedre råd på Su, det var da.. det var så der. Og hvad skal jeg så gøre, så skal jeg finde materialet...det må være den, så vil jeg godt bestille én. Og så skulle jeg trykke på bestil. Programfejl, hjælp, fortsætter. Nå, ja, så kan man gå tilbage på forsiden og indtaste søgeord. Ja, det er jo så interessant at vide, det kunne være sjovt hvis det er på alle sider ..eller i hvert fald der hvor jeg var lige før.. SU søg,Få bedre råd ..på SU. Kort og Godt....Der er så 1717 emner....eller 17 steder, og er det så alt mulig andet end Forbrugerstyrelsen eller hvad er det?....Når man flytter hjemmefra...er det alt sammen Forbrugerstyrelsens.....øhm udgivelser, det kan da ikke være rigtigt. Nå men det er heller ikke det jeg skal koncentrere mig om. Få bedre råd på SU. Det må være den Kort og Godt...nej, det var ikke sådan jeg skulle gøre det kan jeg se. Øhh jeg vil godt bestille.....

noget materiale, og få hjem, det kan jeg ikke gøre her måske....hmm nå, sååå....pr...går jeg tilbage igen....det kan være jeg kan finde noget andet. Få bedre råd på SU. Pressemeldelse. En pjece fra Skoletjenesten, så er det måske den?Bestillingslisten,..det må være den...okay. Så skal jeg ned igen gennem det jeg var igennem før, så det må være det man skulle have gjort fra startenog hvor var det nu den var henne, var det ikke under foldere....eller Kort og Godt, det kan jeg ikke huske.....plakater, nej helt ærligt....hold kæft. Råd & Resultater, nej, det var her jeg fandt den før.... SU.....SU, nej ...Ej hvor mærkeligt.....Få bedre råd.. på SU 1995, sådan. Een og bestil, det var der jeg var for lang tid siden.....og det har jeg så gjort fordi jeg har givet min adresse én gang det må man gå ud fra. Jaah.

Tid: 0:05:02

Opgaven er ikke løst!

Testleders kommentarer: Testdeltageren forvirres over det store materiale, der kommer på søgningen. Finder dog det relevante. Ved bestilling opstår problemet med at huske titel osv. Imens man finder bestillingslisten. Deltageren bruger derefter bestilknappen oppe i bjælken til at fuldføre bestillingen med, da navn og adresse allerede er afgivet én gang. Deltageren studser ikke over at vedkommende blot kommer til bestillingslistens top.

C.

Du skal have en ny elektrisk barbermaskine og du skal finde den seneste undersøgelse af sådanne. Finder du noget relevant bestiller du det hjem til din privatadresse..Nå. Så øhm...prøver jeg alligevel på det der søgeord...eller hvad barbermaskiner, det kan være jeg kan finde noget her. Husholdning, ernæring og sundhed, vareundersøgelser!.. Forbrugerstyrelsen ****bum, bum, bum beklædning, og så er de der så lyst op med grønt, det der er under vareundersøgelser. Det er måske meget smart. Beklædning, børneudstyr, husholdning, hårde hvidevarer, køkken, laboratorier, ***bedre mærkning, møbler, værktøj, have, diverse....tja....bum,bum, **Hvad fanden kan det være? Husholdning nej, hårde hvidevarer kan det heller ikke være...Barbermaskine? Diverse!....Nå og det står så også herinde? ...Køkken, så skulle der da også stå bad. Barbermaskiner, det står sgu her...okay...og ..hvad så...Råd & Resultater 10/97 side 10 –12 øhmm så bestiller jeg det hjem...hvordan fanden mon man gør det? Skal man skrive bestil?.....nej, så må jeg gå tilbage.. hallonå, det kan jeg så åbenbart ikke...hvad var det, hvad fanden var det nu der stod? Nu kan jeg ikke huske det. Jeg skulle have skrevet det ned...rømm...jo det var Råd & Resultater enkeltnumre, og det er jeg så nød til...Så er jeg nød til at gå tilbage fordi jeg kan ikke huske det.. hvad nummer det var ..øhm ..men hvad var det nu ? Det var vareundersøgelser og så var det diverse, og så var det barbermaskiner. Sådan og så var det 10/97... (skriver ned på papir) ...Og så gå tilbage...og se om jeg kan komme tilbage til bestillingslis.. **det kunne jeg godt...øhm..Råd & Resultater og det er så årgang 97 ... 10 og én. Bestil.....**(På bestillingsknappen i bjælken)**

Tid: 0:02:51

Opgaven er ikke løst!

Testleders kommentarer: Søger ikke umiddelbart, vil hellere lede i menuen. Finder materialet, men der er igen problemer med at huske det mens bestillingslisten findes frem. Må ty til papir og pen. Bestiller forkert.

D.

Du har lige været i supermarkedet for at hente billige øl til din fest, men du fik ikke lov til at købe fire kasser. Kan en forretning godt bestemme at der max må købes eks. tre pr. kunde når der er tilbud.....hvad kan det være, det kan være...jura. Øhmm.. Køb og reklamationer, Produkt...nå, men det står også her, så står det både der og der, det er måske meget...det forstår jeg ikke helt hvorfor det både står der og der? Øhmm, men øh tja, det er måske mere overskueligt....næ der står fuldstændig det samme.. det er bare lyst op derovre.. men øh hvad var det nu? ...der max må købes tre kasser *****Spørgsmål og Svar, Aftaler måske.....kvartalsregninger, prisstigninger, *****; *****hmmm, ...nå, der må jeg finde et eller andet sm...hvad kan man.....hmm...hvad kan det være..aftaler det er sgu nok ikke det. Jeg går lige tilbage og ser om der er noget andet...Køb og reklamationer måske...maximum et eller andet, nej ...reklamation.... *****Hvad kan det være ...Lov om køb, kan det være det? *****bestemmelser.....og så er der en masse paragraffer...*****prrr det er noget helt andet eller hvad? Ved køb***...ved køb af genstande bestemt efter art, forstås denne lov ikke alene køb***vis mængde***men også en vis mængde af et angivet parti.....og hvad betyder det så?øhmmja.....er køb sluttet..? det er noget helt andet. Ja, hvad Søren kan det være under.. der mangler jeg, der kunne jeg godt tænke mig mit det der søge...muligheden for at søge på ord....Jeg tror at jeg ...at det er forgæves...udbytte, forsinkelse fra sælgers side...det er noget helt andet, jeg må lige tilbage igen... købeloven, mangler ved brugte biler...reklamation, standardvilkår, urimelig kontraktvilkår ..nejj Nå,tilbud måske,.. tilbud.. nej det var det heller ikke. Så var der noget der hed spørgsmål og svar ..det kan være man kunne gå derind. Forkert prismærkning, kan man bytte udsalgsvare, hvor stort...er det sikkert at bruge betalingskortet, kan man få pengene tilbage...øhm.. Kun én vare pr. kunde er det tilladt! Okay, så der skulle man ind i spørgsmål og svar...øhm.....og det er, så har jeg fået svar på det.

Tid: 0:04:20

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Efterlyser søgefunktion, har endnu ikke opdaget den oppe i bjælken. Er tæt på at give op men bliver tiltrukket af Spørgsmål og svar.

E.

Til konfirmationen sidste weekend spildte din svigerinde rødvin på din nye hvide skjorte, hvordan mon du kan redde skjorten så den bliver pæn igen. Øhmm..... det må være noget der hedder... mon ikke det er Statens Husholdningsråd....Nå, det er under Jura, nej det skal det sgu nok ikke være ...øhm.....så det skal være her...Kontakt og debat, Produktsikkerhed, Vareundersøgelser....zzzz Forbrugerklager... nu skal jeg lige tilbage til menuen, hvordan kommer man det?.....***** så går jeg tilbage til der..farlige produkter, forbrugerklagenævnet, ledige stillinger..bumbum...Statens Husholdningsråd, kommer jeg så ind under Jura igen? Næ, det her det er bare OM statens Husholdningsråd...og hvad nu hvis man har spørgsmål.....suk.....vareundersøg- næ. ...det kan heller ikke være det....produktsikkerhed, forbrugerklager, husholdning, beklædning ja, det går under husholdning så ...beklædning og tekstiler, bolig, hygiejne ..øhm, så er det måske spørgsmål og svar igen. *****bum bum bum Hvordan får jeg kuglepenneblæk af min skjorte, der kun tåler finvask...øhm.. så kunne jeg godt tænke mig at vide hvorfor der kun er nogle spørgsmål og ikke andre og hvordan man har udvalgt de der spørgsmål....rødvin.....spørgehjørnet, ..der står ikke noget om rødvin... øhm ...det gør der simpelthen ikke ..nå hvad fanden kan det så være? Så kan det være prrrrr... hvis man nu går tilbage, så kunne det måske være ...Rengøring og Vask!Nå, det så jeg ikke før ..på pletten! Mon ikke det er det....og så er der nogle stikord her okay...affarvning, blegning, pletrens...Nå, hvordan kommer man så ind på de stikord...af pjecen fremgår det at f. eks***** alfabetiske pletliste! Okay ..langt de fleste...men nogle er sejere end som så, alligevel er der ingen grund til at bruge skrappe

kemikalier når mindre kan gøre det. Af pjecen fremgår det... **Det er så en pjece; På Pletten er en pjece.** ..Læs pjecen! Pletliste! **Okay. Rødvin, der!.....** Ja, så fik jeg svar på det.

Tid: 0:03:42

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Gode stikord i menuen, men en søgning ville have været hurtigere.

F.

Du har besluttet dig for at dine fødder ikke skal forsømmes mere. Nu vil du købe sunde sko og pleje dine fødder. Du har fået at vide at Forbrugerstyrelsen har lavet en pjece om emnet. Hvad hedder pjecen? Sko .beklædning og tekstiler ...gad vide om der står noget om sko, det gør der ikke, shit. Fod på fødderne!- **ja det havde været smart hvis, der havde.. ja hvis der havde stået noget under sko måske. Fod på fødderne...det er nok ikke lige det man først kommer i tanker om når man gerne vil vide noget om sko- trods alt, men så kan man jo læse i listen....Pjecen, der er en pjece, hvad er det jeg skal? ...hvad hedder pjecen..****ikke har tid til at mærke efter hvordan vores fødder har det. Pjecen giver...nå men den hedder så Fod på Fødderne. Okay, så det er simpelthen, det skal jeg lige tjekke om det er navn...hallo. hvorfor går den ikke tilbage .det er simpelthen navn på pjecerne, eller hvad?.... Hvad er alt det her? Nej, det kan jeg ikke se...**

Tid: 0:01:07

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Sko findes ikke som stikord, alligevel løses opgaven ret hurtigt. Forvirring over browserens back knap, der skal betjenes to gange, og forvirring over den lange liste under overskriften Tekstiler, er det pjecer?..

G.

Fri leg . Du har hørt at Forbrugerstyrelsen har et program hvor man kan tjekke sin og familiens miljøbelastning..... Hvor mange medaljer får du?.....Nårh, okay. Man kan tjekke sin og familiens miljøbelastning, så skal jeg finde noget om miljø og samfund, det er nemt nok. Miljøbelastning, og.....så skal jeg finde ud af hvordan jeg kan tjekke min familiesbøf, bil bolig om dine miljøvalg, kan det være det.....ja.....det forstår jeg simpelthen ikke, et program. Det er så ikke det Det er ikke det. Så må jeg tilbage til. miljøbelastning?Miljøbelastning.. Om dine miljø...familiens miljøbelastning....det er der jeg har været.....der må være noget..... hvor der står test, eller hvad?.....Tjek din miljøbelastning, det står hernel! ...Okay. Find af hvordan du og din familie belaster miljøet. Det foregår ved at du sætter markeringer i nogle af felterne på de følgende sider, du kan få mere hjælp ved tryk på ? i programmet, for at bruge tjek din miljøbelastning skal du bruge netscape navigator eller nyere bum bum bum. Okay ... Start!...Her er min husstand. Tre, to ***bil ja Ferie i fly jahhh. Køber du økologisk når varen findes ja/nej...**nogen gange!**Nå, jeg sætter på ja ...og hvad såog hvad så ...hvad skal man så gøre.....Allerførst skal du svare på 7 spørgsmål...og så skal man trykke videre på denne her, selvfølgelig ja!... Medalje,gives for dit valg af økologiske produkter eller produkter med**.....følgende 4 troværdige miljømærker i Danmark....det nordiske svanemærke...ja det gider jeg ikke ..og hvad så ...information og vejledning, det forstår jeg ikke. Hvordan kommer jeg videre herfra.....det forstår jeg simpelthen ikke, hvordan kommer jeg videre herfra, er det fordi jeg skal rykke denne her.....det kan man måske ikke ..shit ...det kan jeg ikke finde ud af...grin. Hvordan kommer jeg videre herfra? Hjælp på test leder. Kommer ind i programmet. Ej, det er fand'ne smart! Det synes jeg er.....der er et sted man kan rykke den, så skulle man i det mindste kunne have rykket den derude...nå Så går jeg videre der

..et foreløbigt billede, her er din belastning af miljøet...beregningen er et skøn som baserer sig på de få vigtige oplysninger du har indtastet .og resultatet ****prøv at se hvad det betyder for din belastning hvis du ændrer dine vaner.....**det forstår jeg simpelthen ikke**...her er din belastning ..**hvordan kan man....?? Nårh, fordi jeg flyver og har bil og bor i parcelhus, okay. Prøv at se hvad det betyder for belastningen af miljøet hvis du ændrer dine vaner, okay** ..varme.....øhm opvarmning, oliefyr....**hvordan fanden kan de se hvad jeg har ...jeg prøver lige at gå videre ..nå... nå, så hvis jeg nu vælger noget andet...hvis jeg nu vælger...aha ..hvis jeg nu vælger naturgas! Hvor skal jeg så trykke henne? ..Der. ...og øhmog flytter i en mindre bolig.....det kan jeg simpelthen ikke bruge til noget, grin.. Det går jeg ud af det kan jeg ikke finde ud af, tror jeg. Det var det sidste.**

Tid: 0:06:01

Opgaven ikke løst!

Testleders kommentarer: Hurtigt ind på Miljø og samfund og videre ind på Miljøbelastning. Derefter kommer problemet med at finde programmet under T. Selv hjulpet ind i programmet får testdeltageren intet ud af tjek din miljøbelastning.

Eftersnak

Hjemmesiden er svær, det synes jeg.

Venstresøjlen:

Det var det samme der stod...Enormt smart! Men da jeg opdagede at det samme stod her var det ligeegyldigt. Nej, alligevel giver det et godt overblik.

Bestille hjem, brugte jeg lang tid på lige i starten, jeg kunne ikke finde ud af hvad jeg skulle gøre. Når man først har skrevet sit navn ind én gang, så behøver man ikke at skrive det ind igen hvis jeg nu skal bestille tre ting til....eller også har jeg ikke bestilt det andet, det ved jeg ikke noget om. Jeg fik jo ikke at vide om bestillingen var udført, det ville jeg gerne have haft at vide, hvis det er sådan at jeg har bestilt det, skulle der måske stå at man kun skal taste sit navn ind én gang.

Jeg fik jo svar på mine spørgsmål...Jeg synes jeg arbejdede hårdt. Jeg ville nok have givet op, hvis jeg havde siddet derhjemme..så havde jeg stoppet og ringet. Jeg manglede virkelig søgefunktion. Men da jeg prøvede søgeordet (forsiden) på SU kunne jeg ikke finde ud af ...Så stod der 1687 sites? Jeg fik ikke SU pjecen på den måde, den fandt jeg på bestillingslisten..

Image:

Der ringer man hen og klager og kan få gode råd om pletter på tøjet. De er på forbrugernes side, helt sikkert! Det er min opfattelse.

5.3 Testdeltager nummer 3

A

*Du vil gerne have abonnement på Forbrugerstyrelsens blad og bestiller et årsabonnement til din privatadresse. ...hmm ..yes hvad gør jeg så?.. Så læser jeg lige dem her igennem.... Nyheder og pressen , måske.... den tror jeg jeg prøver at gå indForbrugerstyrelsens blad? Det ser lidt forkert ud, jeg går ud igen. Så går jeg ind under Forbrugerstyrelsenudgivelser.....abonnementer, årsabonnement Råd & Resultater....**det må vist være det blad som der er snakket om. Sådan er det.....så skal jeg lige finde ud af hvordan jeg bestiller et årsabonnement...**lad mig se, det gør jeg her.....Bestil der! Bestil nu! Skriver navn.....adresse.....Send bestillingen...og så skulle den være afsendt, **fint.***

Tid: 0:03:04

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Hurtigt og smertefrit efter en kort afstikker til Nyheder og presse.

B.

*Forbrugerstyrelsen har udgivet noget om hvordan man får pengene til at slå til når man er på SU. Prøv at finde materialet og bestil det hjem til din privatadresse.. så går jeg lige tilbage.. ud ..hjem.....noget om SU, så kunne det være noget ...for Børn og unge, måske...og det kan være om.. puha ..penge? Få bedre råd på SU under penge, **det er jo bare perfekt...så er der noget om at flytte hjemmefra.. budgetter.. der står en masse om det her,*** ...Men okay, jeg vil hellere have noget.... sendt hjem.....det kan jeg ikke lige få her.....** Jeg tror jeg prøver at gå tilbage igen.....og så Programfejl; testleder træder ind. Der fortsættes fra samme sted. Okay, så går jeg lige tilbage igen, og tror jeg jeg går hjem til menuen...og så finder jeg noget om.. ..hmn... .Børn og Unge igen..... **Jeg skal bruge et eller andet, jeg skal have sendt hjem til mig..... ****... betalingskort, *** , penge økonomi og forbrug., det vil jeg også lige prøve.....bestillingsliste under skoletjenesten? Jeg tror ikke helt det er det jeg skal bruge, det er vist noget for....*****læser op*** Det er til de ældste klasser, det er vist ikke lige det..** Jeg tror lige jeg prøver at gå ind på SU igen..... der står en masse spændende, det kunne jeg selvfølgelig lige skrive ud hvis det var det jeg skulle bruge,men jeg tror ikke...**jeg har nok lidt svært ved at få det bestilt hjem.. tror jeg..**Jeg tror jeg går hjem igen til hovedmenuen..... Kigger lige om der skulle være noget her... jeg kigger under Nyheder og Pressen, **det er kun nyheder, det dur ikke.....Børn og Unge***.....Ja, jeg må vist sige at jeg har fundet det jeg ledte efter, men jeg har svært ved at bestille det hjem, så det vil jeg lade være med at gøre. Jeg går videre til næste opgave.***

Tid: 0:04:28

Opgaven ikke løst!

Testleders kommentarer: Finder det rigtige materiale men kan ikke bestille det hjem.

C.

*Jeg skal have en elektrisk barbermaskine. Skal finde den seneste undersøgelse afsådanne. Finder jeg noget relevant bestiller jeg det hjem til min privatadresse. Så vil jeg lige gå ud til menuen igen....forbruger jura, produktsikkerhed,** vareundersøgelser eller? Vareundersøgelser, tror jeg jeg går ind i. Beklædning, børneudstyr, husholdning, hårde hvidevarer, køkken.... **Og så er det lige hvad det er?...**Diverse måske? Barbermaskiner, den*

står lige øverst, den går jeg ind i.. der er noget om 7 barbermaskiner** *mandekinder'* *
*læser***..... Godt man kan downloade artiklen...hmhm, men jeg vil godt have den sendt hjem,
jeg trykker på det der...bestil her, bestillingsliste. **Jeg kan lige prøve at finde ud af hvor den
ligger**.... Hm.. Den ligger i det 10. Nummer 97 10-12. Jeg prøver at bestille det nummer
hjem...Råd & Resultater årgang 97...**jeg kan ikke engang huske hvad det var?** Jeg går lige
tilbage og tjekker hvad det var... 10/97 side 10-12 (skriver ned).... Så går jeg lige over i den
her og går tilbage i Råd & Resultater bestilling, 97 nummer 10 og et...jeg skal lige se er det den
rigtige titel...Den bestiller jeg så... og så skal jeg skrive mit navn, adresse...Sender bestillingen,
og så er den afsendt, så må vi håbe at jeg får den. Jeg går videre til den næste.. opgave.

Tid: 0:03:35

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Bruger ikke menuen i venstre søjle, men må helt ud til
hovedsiden. Testdeltager finder materialet hurtigt, men har
problemer med at huske nummer og årgang. Må frem og tilbage
og bruge papir og pen.

D.

*Du har lige været i supermarkedet for at hente 4 kasser øl til din fest, men du fik ikke lov at
købe fire kasser. Kan en forretning godt bestemme at der max må købes 3 kasser øl pr. kunde
når der er tilbud... Puha. Jeg går ud i menuen derude igen... Nyheder, Forbrugerklager,
Jura,....Ja.. hvad skal jeg så ind i her?.. hm.... Forbrugerstyrelsen, forbrugerklager nej...
eller måske er det jura jeg skal ind under. Jeg skal lige se hvad det er. Aftaler,
Forbrugerklagenævn, Køb og reklamationer, Markedsføring...**det kunne godt være det var
her**....Køb og reklamationer kan jeg prøve.. *emnerogister?*.... Biler? **Det er vist nogle større
ting, jeg kan lige prøve at se**... *forsikring, købeloven*... det må være noget med..... Jeg
tror jeg prøver at gå ind under købeloven.. der må være noget der... *almindelige
bestemmelser*..... **det ser ikke helt ud som om det måske er det her**.. jeg tror jeg må
tilbage igen.....bupbupbup ***** Jeg tror jeg går ud i hjem igen, og kigger om der
skulle være noget, **jeg synes jeg så noget før der hed noget med spørg?**
.....*Søgeord*.....Jeg må lige ind i jura igen, jeg er næsten sikker på at det var
derinde. *Forbrugerklagenævn, Køb og Reklamationer, markedsføring, Penge,
Prismærkning....Produktansvar****...*Spørgsmål og svar!* Jeg prøver lige at gå ind og se. *Kan
man bytte udsalgsvarer, Kan man returnere*..*** ..**Der kunne måske godt være noget
her**...*Kun en vare pr. kunde, er det tilladt!* **Aha!** ..*Et firma skriver***** *Efter
markedsførings..§7.jeg må lige skrive paragraf 7 ned*.... *læser*. *Klart i strid med
markedsføringsloven*....**Okay, det vil faktisk sige det må de ikke****Så har jeg egentlig fået
svar fordi..jeg kunne selvfølgelig lige gå ind og se**....hjem igen.... **det kunne da være
meget sjov lige at se den der lov der**....hmm..... *Markedsføring* ...**jeg tror det er et eller
andet med**...*lov, hvad kan det have været.. markedsføringsloven?*... Der står også
noget om mængde.. synes jeg jeg så... *mængdebegrænsning* aha det var her.. *mængdebegræns*..
*** *læser* *** **jeg kan selvfølgelig lige se**.....Det er forbudt, der står også man må ikke ved
tilbud kun en kasse pr husstand..... Det må man altså ikke ,så går jeg hjem igen. Så går jeg
videre til næste spørgsmål.*

Tid: 0:05:59

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Bruger papir og pen til at notere paragraffens nummer ned,
opdager ikke at den er direkte linket.

E.

Til konfirmationen sidste weekend spildte din svigerinde rødvin på din hvide skjorte. Hvordan mon du kan redde skjorten, så den bliver pæn igen? ... **hm.hm.. hvordan?..Jura, produksikkerhed, vareundersøgelse...Husholdning... bupbupbup..... det var straks værre....** Jeg kan selvfølgelig også bruge denne her søge herovre...**men hvad filen skal jeg skrive? Rødvin på skjorten, nej.. Miljø og samfund, ...Ernæring og sundhed, Husholdning,** jeg tror jeg prøver at gå ind i husholdning og kigger hvad der står der.. **beklædning og tekstiler, Rengøring og vask?** Det kan være jeg skulle prøve at se den.... ****** På pletten.... vask og rengøringsmidler.... ren besked om **** Miljø og vask.....vaskekampagne!** Jeg prøver gå ind og se hvad de skriver der.. **doser rigtigt....nej det er vist ikke lige det jeg skal bruge** ..jeg tror jeg går tilbage..... **tekstiler, tøj, fod på fødderne, kravl i huset... pas på dit tøj, kunne det være!** Pas på dit tøj, jeg prøver lige at gå ind og se hvad det er?..... **Det er også forkert ,**plakater** kommer der, ...**pas på dit tøj.....** **Nådin bestillingsliste står lige her. Jeg vil vist ikke lige bestille lige her, jeg vil lige se om jeg ikke kan finde ud af noget om det her...** Jeg prøver lige det der rengøring og vask igen.. **grøn rengøring, hjemmeservice, kemikalier, tekstiler tror jeg det hed....fodtøj..**..... det er lidt sværere,** jeg prøver lige at gå ud til menuen her.. Jeg kunne selvfølgelig prøve at skrive et eller andet her, jeg skal prøve at skrive rødvin for sjov ..og se om det giver noget jeg kan bruge...**5 ! på pletten, juridisk årbog, fedt og olie....**På pletten pjece, det kunne være det var sådan noget...**husholdning på pletten, knofedt og ***med sødmælk. Fem ferme fremgangsmåder om ...aha, det var lige det jeg skulle bruge ...** knofedt og kundskaber går jeg ind på..... **hm...langt de fleste pletter går af i vask, men nogle giver også problemer... jeg læser lige denne her igennem..... ****.....værd at vide når du skal fjerne pletter, aha!** Hvad har du spildt, hvad stof og tekstiler er pletten kommet på ... ******....sådan bærer du dig ad....****..... Pletliste.. Mærker i tøj....renseri hvornår... ****....gulvtæpper, nej*** ..**.....Nå jeg kan da se hvordan man kan fjerne det, **skylle...kop eller skål, pletten skal være ned**** under vandhanen.....**** undgå **bomulds og silke stoffer...så suger man op....dykker...i underkopdampe. Det må jeg lige prøve jo, for at se om jeg kan få denne her... plet af skjorten. Det tror jeg egentlig, det er vist godt nok for det her, så tror jeg jeg går videre til næste spørgsmål.**

Tid:0:06:55

Opgaven ikke løst!

Testleders kommentarer: Er forsigtig med at bruge søgefunktionen, men for hurtig til at gå ind på det første og bedste, og kommer til at forbigå pletlisten.

F.

Du har besluttet dig for at dine fødder ikke skal forsømmes mere . Nu vil du købe sunde sko og pleje din fødder. Du har fået at vide at Forbrugerstyrelsen har lavet en pjece om emnet. Hvad hedder pjecen? **hm..Det synes jeg faktisk jeg allerede har set noget om....Det kunne egentlig godt være at det var her på denne herside med tøj?** Nå, men jeg tror jeg går lige tilbage til hovedmenuen.. og så var det vist under ... miljø, næh. Husholdning var det vist, beklædning og tekstiler...**jeg synes der var et eller andet om tøj, okay det er også bare denne her pjece her...** jeg kunne selvfølgelig også bare gå ind...var der ikke et eller andet der hed... nej, jeg prøver lige at finde noget med sko her..... **Fod på fødderne.... ****Se bestillingsliste under pjecer, står der så, ..eller hvad?** Der prøver jeg lige at gå ind.....**det ved jeg vel egentlig ikke det er vel den jeg skal bruge,** så går vi lige tilbage igen og tjekker om det var den jeg skulle bruge.... Det må vist være den jeg skal bruge.....den hedder det er**** sådan at have Fod på fødderne, jeg kan lige prøve at se herinde om det. **Jo, hm, hm.Skriver..... Godt så går jeg videre til næste opgave.**

Tid:0:02:24

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Leder og roder lidt rundt, men husker heldigvis godt. I længden ville det dog betale sig at søge.

G.

Fri leg . Du har hørt at Forbrugerstyrelsen har et program hvor man kan tjekke sin og familiens miljøbelastning, hvor mange medaljer får du ? bupbupbup. Jeg går ud til den store menu igen ved at trykke på hjem.... *Miljøbelastning?...hm hm ...miljø og Samfund, det må da næsten være noget*, jeg tror jeg går ind i det... og så er der så noget der hedder miljøbelastning, **det er jo så meget heldigt**. Det går jeg også lige ind i og så er der noget om familiens miljøbelastning, det går jeg så ind i ...og så læser jeg lige det her ..***,**. der står nogle stikord ...hmhvor mange medaljer får du? Jeg tror lige jeg prøver at gå tilbage til menu..... *emballage, tøj.. og mad...* jeg kan lige prøve at gå ind under en af de andre, under maden...***... **der var ikke lige noget..... nej.. rhm.....** jeg prøver lige at gå ind i det her miljøbelastning, prøver lige at læse en ekstra gang....***.....Det kunne være jeg skulle prøve at downloade denne her artikel....det prøver jeg lige at gøre..... familiens miljøbelastning, den kommer der.....*** **det er de samme ting der står, ...fordelinger af resurser,..... Hrm hrm.....** nu vil jeg lige prøve at læse starten af det her hvad der egentlig er...**** Der er en indholdsfortegnelse her, **den har jeg bare lidt svært ved at se.....det er meget svært at se.....neeej.....det er jo ikke så heldigt**,..... jeg kan selvfølgelig lige bladre igennem..... **Nej,..... hvis jeg bare kunne se den indholdsfortegnelse, men det kan man ikke helt! Jeg tror sgi jeg opgiver at finde ud af det her...med miljøbelastningen, og går tilbage...**

Tid: 0:05:07

Opgaven er opgivet!

Testleders kommentarer: Mange opgiver at forstå Tjek din miljøbelastning, men denne deltager opgiver at finde den.

Eftersnak

Det er meget sjovt, man skal lige vænne sig til at sidde og snakke højt. Hjemmesiden er egentlig meget god. Det er jeg lidt overrasket over, det er da ikke noget jeg har brugt. Der er da mange spørgsmål man kan få svar på. Det er noget jeg kunne finde på at bruge nu.

Image.

Jeg bruger dem da ikke. Jeg tror ikke der er ret mange folk der har et specielt forhold til dem. Jeg tror mest det er lidt ældre folk der bruger dem, det er mit indtryk. De bruger dem til at klage. Det var rimelig nemt at bestille hjem, jeg synes måske man skulle huske nummeret, det var lidt dumt.

Venstresiden

Den fungerer godt nok, jeg var bare ikke god nok til at bruge den, tror jeg ikke. Det var mig der ikke var god til det. Jeg gik tilbage til hjem hver gang jeg skulle starte på noget nyt, det er nemmere at overskue, der er så mange små underpunkter der (venstresøjlen) Det er jo noget af det samme, der står ude i hovedmenuen, men jeg brugte den bare ikke, jeg ved ikke hvorfor..

5.4 Testdeltager nummer 4

A.

*Jeg skal være abonnent på Jeres blad og bestiller et årsabonnement. Okay, jeg kigger lige, Jeg starter lige med at kigge på de øverste knapper her for at se hvad der er sådan af overordnet menu funktion. Der ligger noget Fjernmenu...**hvad det så end betyder.** Hjem, den er meget enkel, Post god nok, Søg, Links, Bestil. Jeg tror jeg vil bestille noget. Jeg klikker på bestil.. så læser jeg lige herude i venstre side, kan jeg se, der er en række ekstra menupunkter øhmm. Så kigger jeg efter Jeres blad,.. bestillingsliste, nå men der.. jeg kan bestille nogle ting her. Jeg kan f.eks bestille Råd & Resultater, det er jo Jeres blad. Så klikker jeg på det. **Det ser meget nemt ud det her, meget overskuelig grafik egentlig..** Råd & Resultater, lad mig se, jeg tror jeg bestiller et årsabonnement...bababa, det er enkeltumre jeg bladrer lidt ned af. Råd & Resultater om børn, pjecer.. **årsabonnement står der så under pjecer? Men Jeres blad er ikke en pjece...der! Den ligger længere oppe, nå men så har jeg så fundet den nu. Det er lidt mærkeligt, når man trykker på Råd & Resultater så er det lige som om den bladrer længere ned end den egentlig skal. Den bladrer faktisk ned til hvor man kan købe enkeltumre, så jeg må selv bladre den længere op til hvor jeg kan finde årsabonnement på Råd & Resultater,** det klikker jeg af, et enkelt årsabonnement, og så siger jeg bestil nu.... Udfyld venligst navn og adresse, det skriver jeg så..... Send bestilling... Bestilling afsendt! **Nå men så er den jo i orden! Godt!***

Tid: 0:02:21

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Trænet internetbruger, studerer bjælken, men misforstår "fjern menu"

Forvirres over at det første abonnement han møder er under pjecer...

B.

*Jeg skal finde noget om SU her...**hmm..** så kigger jeg lige, mens jeg er herude i denne her menubakke i venstre side om der står noget med ..der er noget med børn og unge, **ja unge, det er jo et vidt begreb.** Jeg tror jeg søger, jeg trykker på søgeknop oppe i øverste menu. Så kan jeg søge på ALT,JURA og ALT undtagen JURA. Jeg må hellere søge på alt. Søgemne der skriver jeg, skriver jeg...SU til at starte med, så har vi en overordnet kategori. Start søgning trykker jeg på....**Nå, det går jo meget stærkt det her! Få bedre råd på SU. Kort og godt. Få bedre råd...pressemeldelse,** den skal jeg ikke bruge...*blabla ... Brug af internet... Det må være den øverste her.* Og der kan jeg trykke på to forskellige knapper her, når jeg holder musen ind over den ene knap kan jeg se der en tekst nede i statusvinduet, så sammenligner jeg lige, jeg kan se det er ikke de to samme tekster, så det er åbenbart to forskellige funktioner. Jeg starter med at trykke på knappen....så kommer der en ny menu, der hedder få bedre råd på SU....ja, og der står nogle flere punkter her, *dit eget budget, sådan kan du rette din økonomi op,....hmm....*nu klikker jeg på den øverste, der hedder Få bedre råd på SU...og der kommer så noget artikel her, jeg kan allerede se at der kommer et link der hedder budgetschema. **Men alt det her det gider jeg ikke at sidde med og rode med, fordi jeg vil have det hjem, så jeg kan sidde med det derhjemme..** jeg prøver at gå op i back knappenen gang til og en gang til. Jo, og så prøver jeg så det andet link...**der kommer jeg det samme sted hen, nå.** Så prøver jeg den der hedder Vil du vide mere...**aha,** dernede ligger der så en bestillingsliste. Pakken koster 50,- kroner og du kan bestille ****via bestillingslisten. Så nu klikker jeg på **bestillingslisten...der så er jeg tilbage til hvor jeg var før...javel, ja. Så er det sgu rart at vide hvad SU ligger***

under...pakker med viden? Det må være den...*børnepakke, julepakke, miljøpakke...*nej det var ikke der. Nu trækker jeg så scrollknappen her og så bladrer jeg lige de her igennem...*ung forbruger.....* jeg kigger her ... om der står noget med SU.... Der, *Få bedre råd på SU 1985 kort og godt, 7 kr...* Hov nu kom jeg til at trykke på den så røg jeg derover, jeg trykker lige tilbage....**jeg skulle nok have sat et hak.. få bedre råd på SU. Næh, antal jeg kan ikke sætte noget...**aha, når jeg så trykker herude i den blå, så kommer der et vindue frem, der kan jeg så skrive én, så prøver jeg at skrive én der....og så går jeg herved under det blå skema, der kan jeg trykke bestil nu. **Det var lidt mærkeligt at det ikke var tydeligere synes jeg.** Nå jeg udfylder lige navn og adresse igen*Send bestilling. Okay.*

Tid: 0:03:46

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Finder hurtigt materialet via søgefunktionen. Forveksler menu og indholdsfortegnelse på pjecerne. Forvirres over at afkrydsningsfeltet er blå og signalerer at her kan ikke bestilles, og først bliver til et felt hvis man klikker på det.

C.

*Så skal jeg bruge en ny elektrisk barbermaskine, og jeg skal finde den seneste undersøgelse af sådan nogle.. Hvis jeg finder noget relevant materiale kan jeg bestille det. Okay Der er noget produksikkerhed, vareundersøgelse!.. beklædning, hårde hvidevarer, laboratoriet, diverse.... hm.hm.. Jeg tænker, hvad kan en barbermaskine være, det er sgu nok ikke ligefrem hårde hvidevarer. ****Jeg prøver diverse...barbermaskiner! Javel,ja. Jeg trykker på den...det er jo en meget hurtig menu. Der er nogle barbermaskiner, glat til forskellige priser, der er en artikel, stikord...download artiklen aha, men det er jo godt, men så står den også i akrobatformat....gad vide om det så er to forskellige jeg kan downloade, jeg prøver sgu' dem begge to. Nu prøver jeg at trykke på download artiklen, så ser vi hvad der sker.. det må være det... nu kan jeg se den åbner akrobat. Den åbner akrobat i min browser, men den downloader ingenting....det er vist ikke så fint det her....nu er har den så åbnet dokumentet i min browser, det kan jeg ikke bruge til noget. Jeg prøver lige at sige tilbage.. og så trykker jeg på den der hedder akrobat...Javel ja.. så kommer der så en forklaring til hvad akrobat format er...og jeg kan få fat i en akrobatlæser....det er jeg sgu' egentlig ligeglad med, jeg vil have den der artikel der.... Jeg prøver at gå ud til bestilling af varer eller bestilling af pjecer igen, skal jeg se.. jeg går.. bambam.. jeg går op i bestil knappen...og så håber jeg på at det er en pjece, det bemærkede jeg ikke lige før, men det kan jeg jo se nu her.....nej, det går ikke . Jeg må lige finde den en gang til.. Klikker på vareundersøgelser.. og diverse og barbermaskiner, og så kan jeg se at det er Råd & Resultater nummer 10 i 97. Okay, så klikker jeg på bestil en gang til og klikker på Råd & Resultater, enkeltnumre, der finder jeg så årgang 97, der skriver jeg så nummer10, og jeg skal bruge 1 eksemplar.. og så siger jeg bestil nu og så udfylder jeg denne her.....Navn og adresse..... Sender bestilling. Sådan så skulle jeg også få den.*

Tid: 0:03:08

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Utilfreds med downloadfunktionen. Usikker på hvad materialet er: pjece, artikel? Må frem og tilbage et par gange inden bestillingen.

D.

Jeg har lige været i supermarkedet for at hente billige øl til min fest, men jeg fik ikke lov at købe 4 kasser. Kan en forretning godt bestemme at der max må købes eks tre kasser pr. kunde... Nej ,det tror jeg ikke, men det må jeg lige have et mere juridisk ord for. Jeg trykker sgu' på

jura...Aftaler,...Køb og reklamationer...lad mig se hvad står der mere, *produksikkerhed*, ..jeg klikker lige på Køb og reklamationer...emnerregister?... **ja hvad fanden kan det hedde..** nu prøver jeg først lige K som køb.. *lov om køb*, der er noget købelov der, **det går meget godt. Købeloven, originaltekster se nedenfor**, der er først nogle almindelige bestemmelser...**ulalal, der er godt nok nogle paragraffer her...hmm..** jeg prøver lige at skimme...*bestilling af genstande.. bla bla* ...jeg skimmer lige de forskellige paragraffer her om der skulle være noget der springer i øjnene, inde jeg begynder at nærlæse.....*om bestemmelser af købesummen*, **det kunne selvfølgelig være noget i forhold til kvantum...****nej**** om tiden, om retten, det kunne selvfølgelig være noget... **....Skimmer/klikker ned.....**

****'

.....hmmm. **Nu har jeg selvfølgelig bare skimmet det her , så er der jo altid en fare for at overse noget...**Jeg går sgu' op i søgefunktionen...og så siger jeg alt, og så søger jeg på købmaximum, start søgning.....*Nul emner*, så prøver jeg ...køb og så skriver jeg maximum ved siden af**Nå så trykker jeg på enter, sådan ren refleks, men jeg kan se, så begynder den ikke at søge, det kunne man måske være meget rart at den gjorde det**, men så går jeg ud og søger på start søgning ligesom før...*Nul emner ud af 1660 dokumenter*. Nå, men så prøver jeg sgu' bare at skrive maximum og ser hvad der kommer ind på det, så kan jeg altid skrive køb bagefter...maximum...rapport om pengeinsti....******der kom nogle ting her, noget om pengeinstitutter, forbrugerklagenævnet...**der er en sag der bare hedder forbrugerklagenævnet, den kan jeg lige se tilbage på.....så kører jeg musen op og højre klikker og siger åben det her link i et nyt vindue...så jeg har det ved siden af. **Nej, den kan jeg godt slukke igen....****hmmnej.** Nå så prøver jeg bare at søge på køb, det er godt nok den største kategori.. til den her opgave her.. *Ung forbruger, rettigheder, pligter.. ja det kunne selvfølgelig være noget...*kigger lige hvad der mere er.. *lov om køb*, det var den jeg lige skimmede igennem, *rabatkupon og mængdebegrænsninger og rabatter!* **Ja det kunne selvfølgelig være noget**, jeg klikker lige på linket der er skrevet ud...*Kort og godt nummer 16, aha jamen så ved jeg det.* Nu vil jeg lige se om det er den rigtige pjece jeg har fat i her...*mængdebegrænsning*, den klikker jeg så på...og der er så først paragrafferne her...*detailvirksomhed må ikke fastsætte noget loft for hvor stor et antal enheder*.**jamen det er godt. Det vil jeg godt lige have med ud til ham manden der, og vise ham.** Så jeg går op i bestilling...nu skal jeg se, ...det var Kort og Godt nummer 16. Jeg går op i bestil og så siger jeg jeg vil godt bestille, ..nu skal jeg lige finde Kort og Godt, den er der og trykker på Kort og godt og så finder jeg nummer 16.....**nej de er sgu' ikke nummererededet er med årstal. Gad vide om der kun er et om året....nej det kan der ikke være, ..jeg prøver...gad vide om det er det rigtige sted jeg er? Kort og Godt....bestillingsliste, totalabonnement... Kort og Godt nummer 16 hvorfor kan jeg ikke få det?** Jeg går lige ind på bestil én gang til og ser om jeg har gjort det rigtige...så trykker jeg på Kort & Godt*dyner og puder, etik.. jeg kan ikke forstå at der ikke er numre på?...så tænker jeg over om det er fordi jeg har overset et eller andet eller om man har glemt at skrive numre på.* Nu går jeg lige tilbage engang til...så skal jeg lige tænke over, **hvor pokker var det nu jeg var henne?** Jeg prøver bare at bruge back knappen, og så håber jeg på at jeg kommer tilbage til hvor jeg var lige før.....**den står og siger..... men det gør den ikke,nå.** Men så gør jeg det en gang til , så siger jeg søgog så skriver jeg køb og start søgning, og så går jeg ned for at se hvor jeg fandt denne her før..... mængdebegrænsninger og rabatter, Kort og Godt Nummer 16, den hedder mængdebegrænsning og rabatter, og der er også et billede af den der. **Det ville selvfølgelig være skide smart hvis jeg bare kunne trykke på det billede der.....nå,** jeg prøver lige at bladre længere ned for at se om jeg kan bestille det her på siden.....**hmm .nej det er bare hele artiklen det her, men jeg vil godt have den med hjem.....okay,** nu går jeg lige op i toppen og sikrer mig at den hedder Kort & Godt nummer 16, og den hedder mængdebegrænsning og rabatter...så siger jeg bestil, **den skal fand'me stå her..** så trykker jeg på linket og så går det op for mig at jeg har overset den, **den står hernede, Mængde begrænsning og rabatter.. ja okay,** men jeg trykker så et her og siger bestil nu og

udfylder igen..... og sender bestillingen. **Så skulle jeg nok kunne få mine fire kasser øl nu hvis ikke tilbudet er overstået nu.**

Tid: 0:09:38

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Finder materialet og hæfter sig eftertrykkeligt ved at det er Kort & Godt nummer 16.....men i bestillingslisten er de ikke nummererede. Snydt igen.

E.

Til konfirmationen sidste weekend spildte din sviger.. svigerinde rødvin på din nye hvide skjorte. Hvordan mon du kan redde skjorten så den bliver pæn igen? Okay, det må være noget med husholdning. Der trykker jeg på linket herude i venstre menu...og så folder den sig ud, **det har jeg egentlig ikke bemærket at den gjorde før men det er jo meget smart den lige gør det.** Der er noget med beklædning og tekstiler...og rengøring og vask...hmmm. Jeg starter sgu' med rengøring, nej jeg starter med beklædning og tekst...**nej det ved jeg nu ikke...hvad jeg skal...** jeg starter med rengøring og vask... og så ser jeg lige om der er noget omkring vaskeanvisninger...*rengøringsmidler, *** På pletten, ja der er noget der hedder på pletten her, det lyder jo meget... dobbeltydigt, der kunne godt være noget der med tøjpletter....ren besked, rengøring,* Jeg prøver at trykke på linket der hedder på pletten... *langt de fleste pletter går af i vask.... ja det ser jo meget rigtigt ud det her. Stikord; affarvning, blegning.....læs pjecen almindelig!* Nej jeg vil godt downloade pjecen, så jeg trykker på linket her der hedder download pjecen.....**ja, det er fuldkommen idiotisk der står download pjecen. Det betyder at man, download det betyder simpelthen at når man trykker på noget så får man det ned på sin harddisk og så kan man selv manipulere med materialet. Her der åbner det sgu' bare i min browser....de t er temmelig forstyrrende.** Jeg trykker på tilbageknappen...og såså er der så et andet link der hedder akrobat, **men det er nok bare denne her vejvisning til hvordan man bruger akrobat, det gider jeg sgu' ikke bruge tid på...** så siger jeg så se bestillingslisten under pjecer.. **det er lidt irriterende man skal derhen hver gang. Så nu skal jeg lige hæfte mig ved, hvad fanden hedder den pjece her?.... den hedder åbenbart På pletten, det må vi tage udgangspunkt i, så jeg siger bestillingsliste og så går jeg ind under pjecer.. og så må jeg finde noget der hedder på pletten.....den er der, den koster 10 kroner og jeg skal have et eksemplar. Testleder skrider ind og minder om at spørgsmålet blot skal løses uden at bestille pjecen hjem. Okay...godt så går jeg videre, har jeg ikke løst spørgsmålet? **Jeg tænkte at det bare stod i pjecen, jeg klikker lige på den... læs pjecen i almindelig html format, det gør jeg lige....lad mig se det er rødvin....pletliste!**... så klikker jeg på pletliste, og så er der en indholdsfortegnelse over pletter! **Det var meget skægt.** Så klikker jeg under R for rødvin...og der står rødvin, det klikker jeg så på. *Friske pletter, gamle pletter....* okay, men der er nogle råd her...*fugt med opvaskemiddel..* ja der kan jeg så klikke på hvordan jeg skal gnide åbenbart.. **aha der er sådan en lille brugsanvisning der det er jo smart nok.....javel ja... og skylle ... jamen det ser meget godt ud, det er sgu' den rigtige brochure jeg har fat i her.****

Tid: 0:03:33

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Hurtigt frem via menuen. Begejstret over alfabetisk pletliste.

F.

Så er der noget med mine fødder her. De skal ikke forsømmes mere. Nu vil jeg have et par sunde sko og pleje mine fødder og jeg har fået at vide at Forbrugerstyrelsen har lavet en pjece om emnet. Javel, ja. Det må være noget om sundhed! Jeg starter lige med at kigge i min menu

herude til venstre, og ser om der.. der står noget der hedder Ernæring og sundhed. **Det er jo fint**, så trykker jeg på den med det samme. *Helbred og motion!* **Ja det må jo næsten være den**, jeg læser lige de andre igennem også.. **nej men det ser ud som om det er det rigtige valg..** og så kommer der en liste over her.. *helbred og motion...hmm..* og jeg skimmer lige igennem om der står noget om *..Fod på fødderne!* Ja jeg ser lige om der er mere end det også.inden jeg bare klikker ind på den. *****,** øh...nej det ser ud som om det er det rigtige...** link, det trykker jeg på. *Fod på Fødderne. Der er noget om fortravlet hverdag, jamen det er jo lige mig, nu skal det være slut med det.. gode ideer til hvordan man træner og plejer, så de bliver sunde og stærke og bevægelige, det er jo skide godt. Og nu har jeg jo så erfaret at jeg kan ikke downloade pjecen hvor meget jeg end gerne ville, jeg gider ikke engang at prøve, jeg gider ikke engang at ...øh.. undersøge om linket virker her. Så jeg går direkte til bestillingsliste under pjecer.. jeg skal lige sikre mig, den hedder Fod på fødderne...og så kan jeg gå ind og så kan jeg så bestille den her, jeg skal lige se om den ligger her...*Fod på fødderne!* **Den er her. Den er god nok.** Nu lægger jeg så mærke til at der et vindue ude i højre side af tabellen her, hvor jeg kan gå ud og sætte et 1 tal eller hvad jeg nu vil.. men f.eks to kolonner længere oppe står der drikke uden alkohol, der ser det ikke ud som om jeg kan bestille den...for min egen nysgerrigheds skyld, så prøver jeg lige at klikke herude.. og så kommer der et felt frem! **Det er sgu' ikke særlig godt....nå, næste opgave.***

Tid: 0:01:40

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Fod på fødderne hurtigt fundet via menuen, går direkte til bestillingen under pjecer. Tjekker på eget initiativ, problemet med kolonnerne der er blå.

G.

Fri leg. Du har hørt at Forbrugerstyrelsen har et program hvor man kan tjekke sin og familiens miljøbelastning. Hvor mange medaljer får du, hæ.. **ja det må vi så lige finde ud af...** nu skal vi lige finde denne her leg her...Det må være noget med...*miljø og samfund*, der er et link herude til venstre, det klikker jeg på...*miljøbelastning!...markedsføring af økologiske varer..* ja det må være den, jeg klikker på det link der hedder miljøbelastning.. **og jeg ser straks efter om der er nogle store lysende lamper der siger præmier, vind præmier og medaljer. Det er der ikke.. nå så bliver jeg sgu' nød til at sidde og læse det hele igennem..** jeg skimmer igen; familiens miljøbelastning, jamen det link her, det vælger jeg...*familiens miljøbelastning.. en artikel fra Råd & Resultater 3/96...download, det vil jeg sgu' ikke jeg vinde præmier..* så jeg siger back...*øh, bøj, bil og bolig om dine miljøvalg ...* det kunne selvfølgelig også være noget, jeg prøver den lige engang... **Det ser også ud som om.. det er også bare en artikel**, jeg siger back. Så må jeg lige skimme videre om ikke der står noget om præmier her.....*Tjek din miljøbelastning!!* **Jo, den skulle man godt nok lede længe efter. Ja her der kommer det de t er jo den rigtige forside her. Tjek din miljøbelastning, det ser jo ganske rigtigt ud her.. start, javel ja.** Der er noget med mine systemkrav, men det går jeg ud fra er i orden herude.. Ja her er min husstand, **nå men det er jo fint det her, der er også lidt farver på det er meget rart.** *Hvor mange voksne er der over 14 år, der er 2. Hvor mange børn?* Der er nul. *Hvilken slags bolig? Bil,* nej..**** Ja, jeg køber altid økologisk, og så er der en pil hernede i bunden, **næ nej vent lidt, så kan jeg sgu' trykke på medalje her.. man kan også trykke på pil.. se så tænker jeg, gad vide om pil betyder næste side.. øhm.. eller hvad det betyder. Hvorfor er der så en medalje her jeg trykker på medaljen, jeg vil se hvad der sker...** Hvad er en miljømedalje, nå javel ja, det er så bare en beskrivelse over 4 forskellige medaljer her.. dem kan jeg så trykke.. dem gider jeg ikke at læse om endnu. Jeg vil først have nogle medaljer før jeg vil vide hvad jeg får.. så jeg trykker på pilen hernede som peger til højre, og så håber jeg på...*Et foreløbigt billede!* **Okay.** Her er min belastning af miljøet, her kan jeg så se noget om mit resurseforbrug.. *procenter, forurening..* javel ja og så er der nogle farver derude til hvordan jeg skal læse, der er

noget med min transport....**aha?.... hvordan fanden skal man forstå det her?....**hvis man tager udgangspunkt i at grå det er baggrundsfarven for denne her procenttabel her, så kan jeg jo se at mit samlede resurseforbrug, det ligger på omkring 75,men på den anden side er der en mørkere grå nede omkring midten, ved 50? **nå, det forstår jeg sgu' ikke rigtig her**, men så kan jeg så klikke på de forskellige her, transport, varme ferie, jeg klikker lige om der står noget om mit foreløbige billede af mit transportforbrug eller om der bare står en generel beskrivelse af det? .. **aha, okay, det er så hvis man har bil? Jeg har ikke bil det har jeg sat kryds ved, så jeg skal ikke mere der....** .øh.. **nuværende vaner, gad vide om det er noget man kan trykke på, nå det kan man ikke, ...**øh *transport...okay* *****jeg går eller cykler ja det gør jeg....øh jeg tager bus?..... **Nu, jeg har faktisk motercykel for at det ikke skal være løgn....men det er åbenbart ikke forurenende ifølge denne her undersøgelse..** Nå, så jeg siger, jeg siger at jeg kører på en benzinbesparende måde, men det er nok ikke lige det svar i skal have, så jeg lader bare være at tænke mere over det, og så går jeg videre på pilen hened i det højre hjørne.....og så kommer der okay,så kommer der så noget resurseforbrug her, der er ikke noget miljøbelastning.. *godt der er ikke noget her* *****.....*alligevel kan jeg godt udføre den højre kolonne?*øh... **hvad fanden skal jeg udfylde i den højre kolonne?...** **Jeg har jo ikke nogle nye valg, jeg har jo ikke nogen grund til at lave nye.. jeg har jo lige sat nogle valg? Spørgsmålene ser ikke ud som om de er ændrede.. nej det forstår jeg simpelthen ikke.** Jeg prøver bare at sige videre her.. nu kan jeg så se konsekvenserne af mine nye valg. **Javel Ja! Nu går det så op for mig at de her knapper herude, som linker videre til transport osv det er hvis man gerne vil foretage nye valg. Hvordan pokker skulle man vide det?** Men nu kan jeg så se at mit nye resurseforbrug ser sådan ud, og det ser så fuldstændig ud som det gjorde før.. jeg har jo heller ikke ændre noget. **Jeg må sige at jeg fatter ikke en brik af hvordan jeg kan se samlede oversigt her over mit forbrug, for jeg forstår ikke at læse farverne....** så jeg klikker på medaljen igen...og der står så noget om hvad en miljømedalje er for noget...hm.... **det er jeg ligeglad med nu, jeg vil have nogle me daljer.. mad og drikke.. her kan du se konsekvenserne af de nye valg du har foretaget og sammenligne med den belastning*******...**Ja, hvorfor fanden...jeg kan simpelthen ikke..** øh.. jeg prøver at klikke forskellige steder, **for nu er jeg lidt forvirret.** Jeg klikker bare forskellige steder her, det kan være der kommer et link...*gå tilbage hvis jeg vil rette noget* *** det vil jeg ikke....Nu går jeg ned på den røde pil her og så ..**NÅ! Jamen nu nu javel ja** Nu kommer jeg så hen til mit miljøbarometer. Og der er så noget her der hedder Woow, Flot og Sådan...ha ha **nuværende vaner i forhold til en typisk ***.. Jeg bruger færre resurser end gennemsnittet, det er jo meget godt.. **Javel Ja...jeg må sige det er sgu' ikke...det er ikke ..altså denne her test den tillægger jeg ikke nogen stor værdi, den gider jeg hverken at bruge fremover eller at anbefale andre, så den skipper jeg.**

Tid: 0:07:23

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Kommer hurtigt ind på Miljø og Samfund og videre til Miljøbelastning, men det tager tid at finde programmet under T, som den eneste deltager kommer han selv videre, men forstår ikke at læse søjlerne og graferne. Opgiver, skuffes.

Eftersnak

I min hverdag browser jeg på alverdens sites, og jeg kan se at stilen er at man gør det ufatteligt enkelt. På forsiden er et stort tungt billede af Jeres hus, det er da bedøvende lige meget hvordan det ser ud, vi vil hellere se hvad vi kan. Det er jo ikke Rosenborg. Man må forvente at det er bevidste forbrugere der kommer ind, man kommer jo ikke lige dumpende ude fra nettet tilfældigt.
Designet

Enhver idiot skal kunne komme ud på forsiden ved et tryk på én knap, der skal være et logo man kan trykke på. Okay, den ligger her kan jeg så se...så den er god nok. Blå bjælke afskærer alt.

Jeg synes at det er meget rart med venstresøjlen og jeg bemærkede også undervejs at den ændrede sig, men jeg hæftede mig ikke ved hvordan den ændrede sig. Det gad jeg ikke holde øje med. Rart med overordnet menu. Men jeg tænker stadig over Fjernmenu, hvad er det? Den gider jeg ikke at bruge! Fandt ikke ud af at specificere søgeområdet.

Fjern menu skal ud, hjem skal ud – det er dobbelt, post skal ud til højre, det er det sidste man gør. Links er invitation til at vinke farvel, søg skal stå først! Bestil det andet. Kategorier er relevante i forhold til jeres bevidste forbrugere. Umiddelbart meget godt at bestille. Men venstre søjlen er ikke gennemført når man f.eks får søgeresultater. Årsabonnement skal stå under Råd & Resultater ! Ellers ikke logisk

Image

Jeg tror ikke Forbrugerstyrelsen er noget man snakker om. Man snakker mere om Forbrugerrådet, de er også mere tydelige i pressen. Tror ikke at det er Forbrugerstyrelsen der tager sager op for folk, det er offentlig.

5.5 Testdeltager nummer 5

A.

Okay, men jeg vil se om jeg kan bestille et blad...**hmm**... så nu sidder jeg lige og læser på de herfor at se om der er noget jeg kan bruge.....så prøver jeg at se på Nyhed og pressen, for at se hvad det er for noget..... **hmm**.....**hmhm**.. Nye udgivelser, prøver jeg at se om der er noget der.....der var ikke rigtig noget så jeg prøver lige Kontakt og debat...og ser på bestillingslisten, der står abonnementer der...Råd & Resultater**skal jeg bestille det også?.... suk**.....så jeg trykker på 1 og trykker på bestil nu.....(skriver navn og adresse).

Tid: 0:03:20

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Bliver først tiltrukket af Nyheder og presse. Finder derefter tilfældigt bestillingslisten under Kontakt og debat, og bruger denne omvej fremover.

B.

Så skal jeg jo finde det der om SU, så jeg prøver at gå ind under Husholdning og ser om der er noget der, der er noget om penge.....**Få bedre råd på SU jah....Få bedre råd på SU**.....**hm**..**hm**.. Jeg sidder lige og læser det her.....**hm**, der er noget der hedder bestillingslisten, hvor der er nogle gode råd om når man lige er flyttet hjemmefra....**men det er ikke rigtig om SU**.....**Nå**, men jeg går over på bestillingslisten for at se,går ind på pakker med viden.....og går ind på flyttepakke.....hvor der er en brochure om **Få bedre råd på SU**.....(bestiller hjem)

Tid: 0:04:44

Opgaven er ikke løst!

Testleders kommentarer: Kommer til at bestille en dyr flyttepakke i stedet for Kort & Godt til 7,-kr.

C.

Skal jeg finde den der elektriske barbermaskinebrochure **hvis der findes sådan én**....så jeg går op under vareundersøgelser.....og kigger om der er noget.... **her!...** Jeg går ind under diverse og ser om der skulle være noget om barbermaskiner, **det er der sør'me** ...og en vareundersøgelse Jeg downloader artiklen om barbering.....**men hvis jeg skal bestille den hjem må jeg jo have fat i Råd & Resultater, hvor jeg var inde før**.....så jeg går ind på bestillingslisten igen og i Råd & Resultater, et enkeltnummer. Så skal jeg til bage igen for at finde ud af hvilket nummer det var.....10/97.....(bestill er hjem)

Tid: 0:03:19

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Går direkte ind og finde materialet via menuen. Ved bestilling må testdeltageren dog frem og tilbage et par gange for at huske og tjekke nummer og årgang.

D.

Nu skal jeg finde ud af om de kan tillade sig at bestemme at jeg kun kan købe tre kasser øl i stedet for 4. Nu går jeg ind under den der hedder jura.....og går ind under køb og reklamationer.....og så går jeg ind under T for at se om der er noget der hedder tilbud.....**og det er der ikke**Så prøver jeg at gå ind under købeloven.....**det ser ikke ud til det er så spændende,** så jeg prøver at gå ind under markedsføring for at se om der står noget der.....og går ind under god markedsføringsskik og ser hvad der står der.....(klikker ned)
.....hm.....jeg går ind under prismærkning, for at se om der er noget er.....(klikker ned)...så går jeg ind under øl og mineralvand, for at se om der er noget der.....men det er kun om returflasker
.....prøver at gå ind på søg og se om jeg kan finde noget her og søger i ALT , og så søger jeg under begrænsning og tilbud.....det gav ikke noget, så søger jeg bare på tilbud.....**og der er en stavfejl****og der var noget her, spørgsmål, tilbud**...det er noget med tilbud til en håndværker..... *mængdebegrænsning og rabat* går jeg ind og kigger under.....så går jeg ind under.. *det er forbudt...at sætte loft for antallet af enheder, så det kunne jeg altså godt finde ud af.*

Tid: 0:11:18

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Leder og leder og bruger ikke søgefunktionen- kommer op på over 11 min.

E.

Så skal jeg finde ud af om jeg kan få en rødvinplet af skjorten, så går jeg ind under.....*Statens husholdningsråd,***den gav ikke rigtig noget**...**hm**..... så går jeg ind under *husholdning, Beklædning og tekstiler*.....Prøver at gå ind under pas på dit tøj og ser om der er noget der.....så går jeg ind under spørgsmål og svar ...*i husholdning*..... der er noget om kuglepenneblæk på skjorter....**men det kan jeg ikke bruge**.....så går jeg ind under rengøring og vask.....og går ind på På pletten.....og der er en pjece jeg kan bestille, jeg kan også downloade den så det gør jeg lige så går jeg om på side 11 i pletlisten..... **Rødvin!- der står sør'me noget her**.....

Tid: 0:05:52

Opgaven er løst!

Testleders kommentarer: Leder og leder og bruger ikke søgefunktionen.

F.

Så jeg går videre til den næste opgave....hvor jeg skal finde ud af noget om sunde sko....så der går jeg ind under *beklædning og tekstiler eller husholdning*.....*Mærkning af materialer anvendt i hovedbestanddelen af fodtøj,* der går jeg lige ind og kigger.....**men det er**

vist bare en masse lovdirektiver..... Jeg går ind under vareundersøgelser for at se om der er noget der, det er der måske under beklædning....**klok klok.....** jeg går ind og søger under sko.....(klikker ned).....Jeg går lige ind og søger under sunde sko.....**det var der ikke noget af**, så søger jeg under fodtøj.....og går ind og ser Råd & Resultater om fodtøj til børn..... jeg går lige ind og ser under voksensko for at se om der var noget,..... **det var der ikke**.....søger på sko igen.....Jeg går ind og kigger under *Vær på tæerne når skoene trykker...***det må jo være det....og hvad hedder pjecen, den hedder Vær på tæerne når skoene trykker.**

Tid: 0:05:29

Opgaven er ikke løst!

Testleders kommentarer: Leder og klikker sig ned gennemdokumenter. Søger endelig, men desværre giver det oplagte søgeord "sko" ikke noget, heller ikke hvis man trykker to gange. Får fat i en pressemeddelelse, tror det er en pjece og svar på spørgsmålet.

G.

*Du har hørt**** Fri leg* **Hm Hm Miljø og samfund** går jeg ind under for at tjekke det her med familiens miljøbelastning, og går ind under miljøbelastning her.....familiens miljøbelastning.....og går ind under tjek din miljøbelastning.....(taster ind).....**wow, jeg har fået én medalje...er det det hele?.. Kan man komme videre på det her?.....hm.....**nu har jeg lige trykket på EU's miljømærke.....jeg går ind i information og vejledning....og ser hvordan jeg får størst udbytte af programmet..... (indtaster forsøgsvis nye tal) **det er sgu' da plat, hvis man sætter kryds ved nej så forsvinder ens medalje når man ikke køber økologiske, men når man er en voksen og bor i parcelhus bygget før 1980 og har bil og taget på ferie 4 gange, så bare hvis man krydser at man køber økologisk, så får man en medalje? Det er sgu' da plat.....der står noget om nogle grafer der i men jeg kan ikke se nogle grafer...der er måske ikke nogen?.....hm.....** Jeg prøver bare at se om jeg kan finde ud af noget mere om det her...program, men jeg kan ikke rigtig komme videre end det her.....prprpr... det var da kedeligt... det er som om der mangler noget af skærmbilledet? Nå, ja men så er jeg færdig fordi jeg kan ikke finde ud af det der.....Testleder hjælper ind i programmet....Nå, det var fordi jeg ikke kunne få den flyttet, det var fordi jeg ikke vidste at man skulle gøre det deroppe....men hvorfor bliver den loadet ind skævt, det ødelægger jo det hele.....grin...nu står der også nogle forkerte... kan man gå tilbage i det her?.... Jeg tror den er død.....

Tid: 0:10:45

Opgaven ikke løst!

Testleders kommentarer: Finder hurtigt Miljø og samfund og Miljøbelastning.....finder selv programmet, men kan ikke komme videre, da siden skal rykkes for at man kan bladere. Synes at det er plat og dumt.

Eftersnak

Det var irriterende at man kan se der mangler noget af skærmbilledet, og ikke kan finde ud af at flytte det. Der skulle lægges mere vægt på søgefunktionerne i skærmbilledet, man er vant til at søge på et ord. Venstresøjlen har jeg ikke lagt mærke til.....Kigger...det er meget godt, men jeg

brugte det ikke. Det var meget nemt at bestille. Personen finder bestillingslisten under Kontakt og Debat og bruger det hver gang Jeg har slet ikke rigtigt kigget på bjælken.