



Tore Nøtnæs, Siri Bytingsvik og Bente Hole

**Resultater fra brukertesting
av ssb.no**

Notater

Innhold

1. Bakgrunn og problemstilling.....	3
2. Metode.....	3
3. Om testene.....	3
4. Oppsummering av hovedfunn.....	4
5. Vedlegg.....	14
De sist utgitte publikasjonene i serien Notater	33

1. Bakgrunn og problemstilling

Før påske ble seksjon 810 kontaktet av Avd. 700 med forespørsel om vi kunne med bistå med hjelp til brukertesting av ssb.no med hovedfokus på forsiden. Hensikten med testene var å høste erfaringer med hvordan ssb.no fungerer med hensyn til brukervennlighet. Avd. 700 planlegger å utvikle en ny forside, og i den anledning ønsket de å se hva som fungerer bra og hva som fungerer dårlig med dagens løsning. Planen er at den nye forsiden skal være ferdig i løpet av året.

Kapittel 4 er det viktigste i notatet. Her oppsummeres hovedfunnene fra testene, samt forslag til forbedringer av ssb.no. For en mer detaljert gjennomgang av funnene, henviser vi til referatene fra hver enkelt brukertest¹.

2. Metode

For å teste ssb.no ble det brukt en usabilitytest. Dette er en metode som kan brukes til å teste ulike elektroniske løsninger, og som gir informasjon om både funksjonalitet og visuell utforming. Selve testene er som regel todelt. I den første delen er det vanlig at testpersonene får praktiske oppgaver som de skal utføre. Hensikten er å studere hvor intuitiv løsningen virker på testpersonene. I andre del er det vanlig at testpersonen stilles en del oppfølgingsspørsmål relatert til svakheter og problemer som har blitt avdekket i de praktiske oppgavene. Sagt på en enkel måte, praktiske oppgaver avdekker svakheter og problemer med løsningen, oppfølgingsspørsmål gir kunnskap om hva som er vanskelig/uklart og hvorfor det er vanskelig. Testene varer normalt halvannen time og moderator bruker ofte en intervjuguide for å strukturere testene. En intervjuguide er en skriftlig kjøreplan for gjennomføring av testen, som sørger for at de riktige spørsmålene stilles og at de stilles i en rekkefølge som virker naturlig på testpersonene.

3. Om testene

Det ble i alt gjennomført fem brukertester. Vi ønsket å teste ut løsningen på det vi oppfatter som typiske brukere av ssb.no, dvs. en student, en journalist, en forsker, en departementsansatt og en som er ansatt i privat sektor.

¹ Referatene fra hver enkelt brukertest ligger i vedlegg 1

Da vi rekrutterte deltakere til testene var vi bevisste på at vi ikke ønsket testpersoner som var altfor avanserte internettbrukere. Bakgrunnen er at avanserte databrukere stort sett alltid mestrer alle typer elektroniske løsninger, også de som er lite brukervennlige. Ferdighetsnivået på testpersonene våre lå et hakk over middels. Alle brukte Internett til å søke etter informasjon, bestille billetter, nettbank osv, men ingen var så avanserte at de lagde egne hjemmesider eller programmerte.

I første del av testene fikk testpersonene praktiske oppgaver. Her skulle de lete fram diverse informasjon på ssb.no. I andre del snakket vi om svakheter og problemer som ble avdekket i de praktiske oppgavene, samt litt generelt om løsningen².

Testene ble ledet av en moderator og stort sett fulgt av to observatører. På slutten av testene var det anledning for observatørene å stille spørsmål til testpersonene.

Testene varte ca. halvannen time og testpersonene fikk et gavekort på fire hundre kroner som takk for hjelpen.

4. Oppsummering av hovedfunn:

Nedenfor følger en oppsummering av hovedfunnene. Kriteriene for hva vi betrakter som hovedfunn, er 1) flere testpersoner har kommentert det, eller 2) vi vurderer forslaget som godt, selv om det bare er en eller to testpersoner som har kommentert det.

Forside

Hvordan leses forsiden? Testpersoner som brukte ssb.no til å finne statistikk, sa de først og fremst fokuserte på lenkene i toppmenyen når de kikket på forsiden. Den nyhetsorienterte testpersonen (journalisten) sa blikket var rettet mot nyhetsfeltet.

² Intervjuguiden ligger i vedlegg 2.

Logo: Flere av testpersonene bemerket at logoen så lite klikkbar ut.

Tiltak:

- *Bruk en visuell utforming som gjør at logoen ser mer klikkbar ut.*

Søkefeltet/søkeknappen: Flere av testpersonene kommenterte at søkefeltet var litt usynlig.

Noen satte pris på at søkefeltet var plassert øverst til høyre, mens andre ønsket at søkefeltet burde stå i venstrefeltet. Testpersonene likte at man kunne bruke entertasten for å starte søket.

De sa det var viktig at søkefunksjonaliteten var så god som overhodet mulig.

Tiltak:

- *Søkefeltet/søkeknappen bør gjøres mer visuelt synlig*
- *Søkefunksjonaliteten bør optimaliseres*

Menytitler under søkefelt: A-Å står dobbelt opp på forsiden.

Tiltak:

- *A-Å bør bare stå ett sted på forsiden (fjern A-Å under søkefeltet).*

En av testpersonene sa hun ikke oppfattet søkefeltet som et generelt søkefelt, men som et sted hvor hun kunne veksle mellom å søke i f.eks. bibliotek eller kontakter. Bakgrunnen for denne forståelsen, var at menytitlene ligger tett opptil søkefeltet.

Toppmenyen: Flere av testpersonene ønsket seg mer intuitive navn på lenker, både i toppmenyen og ellers på forsiden. Flere av testpersonene var usikre på hva som var forskjellen på "Statistikkområder" og "Statistikkbanken". Menypunktet Nyttig ble oppfattet som uklart og unødvendig av alle testpersonene.

Sidene som kommer opp når man trykker på "Statistikkområder" og "Statistikkbanken" ble oppfattet som uoversiktige og rotete.

Tiltak:

- *Bruk enkle og intuitive navn på menyordene i toppmenyen.*
- *Menyordet "Nyttig" fjernes fra toppmenyen.*
- *Sidene som kommer opp når man trykker på "Statistikkområder" og "Statistikkbanken" bør gjøres mer oversiktlige og ryddige.*

A-Å: Testpersonene satte pris på A-Å funksjonaliteten. Funksjonaliteten ble særlig brukt av testpersoner som ikke var godt kjent i løsningen, eller når testpersonene ikke visste hvor i løsningen informasjonen lå. Enkelte av testpersonene ønsket en mer presis A-Å funksjonalitet. De sa det virket litt tilfeldig hvor informasjon lå (under hvilket stikkord). BNP pr. innbygger lå f.eks. ikke under stikkordet "BNP-nøkkeltall", men under "BNP-nasjonalregnskap". En av testpersonene mente stikkordene i A-Å funksjonaliteten burde "tematiseres" (gjøres mer lik oppbygningen av temaside). Når man går inn på et "temaord" (i A-Å), burde man få opp viktig info om temaet i et felt og relevante lenker om temaet i en annen. Testpersonen foreslo at brukerne selv burde kunne få velge om de ville bruke ferdige tabeller eller lage sine egne, når de var inne på et tema.

Tiltak:

A-Å funksjonaliteten bør være så presis som mulig. Det er f.eks. viktig at stikkordene er gode og intuitive, og at informasjonen brukerne er ute etter ligger under de stikkordene brukerne forventer.

Utvalgte tema: Alle testpersonene ønsket at "...utvalgte tema", som er plassert til venstre på dagens forside, burde tas bort, da det allerede fantes en inngang til temaside og fordi de utvalgte temaene blir endret fra gang til gang.

Tiltak:

- *Utvalgte tema bør fjernes fra forsiden*

Inndeling av forsiden:

Flere av testpersonene ønsket at vi rendyrker egne felter for nyheter og lenker. Nå blandes nyhetsoppslag og lenker ved at grått felt er plassert midt i nyhetsoppslagene. De av testpersonene som ikke var fokusert på å lese nyheter, la dermed ikke merke til at det lå lenker der som kunne være til nytte for dem.

Tiltak.

- *Forsiden bør deles inn i et separat nyhets- og lenkefelt*

Nyhetsoppslag:

Enkelte av testpersonene syntes nyhetsoppslagene på forsiden hadde litt mye tekst.

Tiltak:

- *Nyhetsoppslag bør først og fremst bestå av overskrift og korte ingresser.*

Grått felt: Testpersonene la stort sett ikke merke til lenkene i det grå feltet. Feltet, slik det er utformet i dag, mangler en overskrift som forteller brukerne hva slags lenker som ligger her og lenketekstene er for upresise.

Temasider: Testpersonene hadde problemer med å oppdage linken til temasider i det grå feltet. Da de oppdaget sidene, ble de imidlertid hyppig brukt og testpersonene satte pris på dem. Blant testpersonene var det en utbredt oppfatning at en tematiske tilnærming til ssb.no, var en god måte å finne fram informasjon på. De likte at sidene hadde et standard oppsett med nyhetsstoff på midten av siden og lenker til relevant informasjon i høyre del av siden. Enkelte mente det var for mye informasjon på temasidene. Det ble sagt at det var vanskelig å vite hvor en skulle "starte" å lese og hva som var viktigst på siden. Noen nevnte også at ikke alle sidene virket oppdaterte. Det var viktig for testpersonene at sidene ble oppdatert fortløpende. For testpersonene var det også viktig at lenkene på temasidene var sortert på en god måte. Nå virket det som de var organisert etter publiseringsdato. Organisering etter viktighet kunne også være en mulighet. Ingen av testpersonene fikk med seg at de kunne få fram nye figurer ved å bevege musa over de blå boksene over figuren (kanskje de forstår det hvis man bruker faner?).

Tiltak:

- *Temasidene bør gjøres mer synlige på forsiden*
- *Temasidene må være oppdaterte.*

Interessevekkende stoff: En av testpersonene savnet mer interessevekkende og morsomt stoff på forsiden (f.eks navnestatistikk og andre interaktive tjenester). Dette må selvsagt balanseres opp mot det viktigste på ssb.no, å tilby statistikk og analyser.

Konsekvent ordbruk i løsningen. Noen av testpersonene kommenterte at vi ikke alltid er konsekvente i bruk av begreper på linker og overskrifter. På forsiden er det f.eks. en lenke som heter "Kommende statistikk", men overskriften på siden er "Statistikkalenderen".

Tiltak:

Ordbruken i løsningen bør være konsekvent og brukerorientert

Visuelt design: Hovedsiden fremstår som ryddig og oversiktlig, men kanskje litt kjedelig. SSB fremstår som en seriøs organisasjon. Testpersonene satt pris på at den var luftig og at det var brukt bilder. De likte bruk av hvit bakgrunn (dette ga god kontrast mellom tekst og bakgrunn). Positive tilbakemeldinger på bruk av "tip tekster" (ALT-tekst) på menyord og ikoner.

Rangering av innganger til ssb.no:

Testpersonene var tilbøyelig til å ville klikke seg inn til innhold via stikkord og emner heller enn å gjøre et søk. A-Å var den foretrukne strategien når man ikke visste hvor informasjonen var og blant testpersonene som ikke var kjent med nettstedet. Dernest - og da særlig blant de mer erfarne brukere av portalen - var inngangene Statistikkområder og Statistikkbanken mest brukt. Søk og grått felt på forsiden var de minst foretrukne strategiene. Søk ble unngått brukt fordi alle testpersonene generelt hadde dårlige erfaringer med søk. Det grå feltet ble lite brukt, dels fordi testpersonene ikke la merke til feltet og dels fordi de ikke skjønnte hvor lenkene ledet hen.

Andre sider i løsningen:

Hvordan leste testpersonene andre sider? Samtlige testpersoner fortalte at de generelt sett er svært utålmodige på web. Når de leter etter informasjon, scanner de raskt over sidene på jakt etter stikkord som kan sette dem på sporet av det de er ute etter. Testpersonene syntes ofte det var for mye tekst på mange av sidene i løsningen. De ville heller ha en kort og oversiktlig presentasjon av innholdet. De syntes det var bedre med flere, men oversiktlige sider, framfor å måtte lete rundt på en side med mye informasjon. For å gi et konkret eksempel. En av testpersonene ønsket å lese mer om emnet "Boforhold" og klikket seg inn på emnet via A-Å. Testpersonen kom da direkte inn i en tettskrevet artikkel (DS), men det han egentlig ville var å finne en kort og oversiktlig presentasjon av temaet samt lenker til relevant informasjon om emnet.

Det at brukere er utålmodige på nett og at de stort sett bare scanner sidene, gjør det viktig at sidene har en utforming som er ryddig og oversiktlig. Likeledes er det viktig at overskriftene og lenkene er gode og intuitive. Hvis brukerne ikke finner gode stikkord (overskrifter og lenker) som setter dem på sporet av det de er ute etter, blir det vanskelig å orientere seg i løsningen.

Tiltak:

- *Sidene bør ha en utforming som er ryddige og oversiktlig. Det er enklere for brukere å orientere seg i flere, men ryddige og oversiktlige sider, enn å måtte orientere seg i en tettpakket side*
- *Sidene bør ha overskrifter og lenker som er gode og intuitive for brukerne*

Orientering mot lenker: Brukertestene viste at testpersonene var veldig fokusert på lenker når de lette etter informasjon. Blikket var først og fremst fokusert på lenker. Dette gjorde at overskrifter og brødtekst ofte ble oversett. Orienteringen mot lenker gjorde også at mange av testpersonene ikke så overskrifter som brukes for å sortere lenkene. Et annet interessant funn var at mange av testpersonene ikke så de øverste lenkene på sidene (de som lå under overskriften på siden). En av testpersonene bemerket at det kunne være vanskelig å oppdage lenker i løpende tekst.

Tiltak:

- *Synliggjør overskrifter som sorterer lenker*
- *Bruk en visuell utforming som gjør at også de øverste lenkene på sidene blir sett, eventuelt unngå å plassere dem der.*
- *Synliggjør lenker som ligger i løpende tekst, eventuelt unngå å plassere lenker i løpende tekst.*

Konsekvent plassering av nyhetsstoff og lenker i løsningen. Flere av testpersonene bemerket at informasjonsstoff (nyheter) og lenker fløt litt over i hverandre i løsningen. De mente det var en god ide å ha en konsekvent plassering av nyhetsstoff og lenker gjennom hele løsningen. Det kunne f.eks. være slik at informasjonsstoff lå i venstre del på siden, mens lenkene lå til høyre på siden. Testpersonene mente dette ville skape gjenkjennelse og forutsigbarhet.

Tiltak:

- *Vær konsekvent i plasseringen av informasjonsstoff og lenker gjennom hele løsningen.*

Konsekvent bruk av visuelle virkemidler: Testpersonene mente det var viktig med en konsekvent bruk av visuelle virkemidler gjennom hele løsningen. Det skaper også gjenkjennelse og forutsigbarhet. En av testpersonene bemerket at fontstørrelsen på lenkene varierte.

Tiltak:

- *Tilstreb en konsekvent bruk av visuelle virkemidler gjennom hele løsningen*

Resultat av søk: De fleste av testpersonene prøvde søkefunksjonaliteten i forbindelse med de praktiske oppgavene. Andelen relevante treff var lav. Testpersonene mente søkerresultatsidene hadde en visuell utforming som gjorde det vanskelig å scanne fort over sidene for å se om det kunne ligge relevante treff der. Testpersonene bemerket også at søkerresultatsidene hadde en helt annen visuell utforming enn resten av ssb.no. Det så ikke ut som om sidene var en del av ssb.no. ettersom de var helt hvite. En av testpersonene bemerket at søkerresultatsiden het "Avansert søk" og ikke "Søkeresultat".

Tiltak:

- *Søkerresultatsidene bør ha en visuell utforming som gjør det lett å lete/scanne etter treff.*
- *Søkerresultatsidene bør ha en visuell utforming som er lik resten av ssb.no*
- *Søkerresultatsidene bør hete "Søkerresultat" og ikke "Avansert søk"*
- *Andelen relevante treff på søkerresultatsidene må være høyere*

Venstrefeltet på underliggende sider i løsningen: Ingen av testpersonene la særlig merke til lenkene i venstrefeltet når de var inne i løsningen. Enkelte mente lenkene så lite klikkbare ut. En annen forklaring kan være at bakgrunnen i venstre feltet er grå. Grå er som kjent en farge som symboliserer at noe er deaktivert eller ikke tilgjengelig.

Tiltak:

- *Bruk en visuell utforming som gjør at lenkene (i venstrefeltet) blir mer synlige*

Stier/"breadcrumbs": Ingen av testpersonene brukte stiene til navigering. Noen av dem satte imidlertid pris på at de ble vist hvor i løsningen de var. Stiene viste ikke alltid korrekt stedsangivelse. Enkelte bemerket at stiene burde gjøres mer intuitive og logiske, interne emnenummer er f.eks. lite informativt for eksterne brukere.

Tiltak:

- *Stedsangivelsen i stiene bør være riktig*
- *Stiene bør være mer logiske og intuitive*

Tabeller: Testpersonene mente mange av tabellene på ssb.no var vanskelige å lese. De var store papirtabeller som var limt inn på web (og følgelig vanskelig å lese).

Tiltak:

- *Lag tabeller som er tilpasset web.*

Testpersonen mente det var viktig med en funksjonalitet som gjorde det mulig å overføre tabeller til Excel:

Tiltak:

- *Gjør funksjonaliteten som gjør det mulig å overføre tabeller til Excel mer synlig*

Figurer i brødtekst: Enkelte av testpersonene bemerket at det var vanskelig å lese figurer som lå i brødtekst. Årsaken var at figurene var små, samt at enkelte av testpersonene ikke forstod at figurene var klikkbare.

Søk etter publikasjoner: En av testpersonene (forskeren) hadde erfart at det var vanskelig å finne fram til publikasjoner som han var ute etter. Han mente det burde være mulig å søke på navn og emne.

Tiltak:

- *Det bør bli enklere å søke etter publikasjoner*

Synliggjøring av siste statistikk eller artikkel. Flere av testpersonene kommenterte at det kunne være vanskelig å vite om statistikken eller artikkelen de var inne på var den aller siste og

ferskeste. Testpersonene ønsket at vi på en eller annen måte kunne synliggjøre om statistikken eller artikkelen de var inne på var den ferskeste.

Tiltak:

- *Det bør være mulig å se om den statistikken eller artikkelen man har funnet fram er den aller siste og ferskeste*
- *Det bør være mulig å se når neste frigivning av statistikk er fra andre steder enn statistikkalenderen, f.eks. fra DS eller statistikkside*

Sentrale nøkkeltall: Det bør være lett for brukerne å finne fram til sentrale nøkkeltall som folketall, BNP pr. innbygger, samt annonsering av neste KPI. De fleste av testpersonene hadde problemer med å finne fram disse tallene i løsningen.

Tiltak:

- *Gjør det enklere for brukerne å finne fram til sentrale nøkkeltall*

Generelt:

Språk: Testpersonene mente en del av språket som ble brukt på ssb.no bar preg av å være internt. Dette gjaldt særlig inne på området "Statistikkområder", men også en del av lenkene hadde et internt språk. Testpersonene mente det var viktig å tilstrebe et språk som brukerne forstod.

Tiltak:

- *Det bør tilstrebes at det brukes et brukerorientert språk på hele ssb.no*

Servere: En av testpersonene sa det var viktig at serverne i SSB jobber kjapt. Testpersonen misliker steder hvor det går tregt å bevege seg i løsningen. Han sa han hadde erfart at det gikk litt tregt i Statistikkbanken.

Under brukertestene erfarte vi at innholdet på ssb.no forskjøv seg når vi reduserte størrelsen på nettleservinduet. Innholdet på sidene skled litt over i hverandre.

Tiltak:

- *Unngå at innholdet forskyver seg når man endrer størrelsen på nettleservinduet*

Samlet vurdering:

Dersom vi skal gi en samlet vurdering av hvor tilfreds/utilfreds testpersonenes var med ssb.no, virket det som brukerne stort sett var tilfreds med løsningen. Testene indikerte imidlertid at det er rom for forbedringer. Det vi oppfatter som de viktigste svakhetene/problemene med løsningen er følgende:

1. Informasjonsstoff (nyheter) og lenker flyter litt over i hverandre. Testpersonene mente det var en god ide å ha en konsekvent plassering av nyhetsstoff og lenker gjennom hele løsningen. Det skaper gjenkjennelse og forutsigbarhet.
2. Flere av sidene er informasjonsrike og det var vanskelig å orientere seg. Testpersonene ønsker at informasjonen blir presentert på en kortfattet og oversiktlig måte. Testpersonene syntes det er bedre med flere, men oversiktlige sider, framfor å måtte lete rundt på sider med mye informasjon.
3. Språket i enkelte deler av løsningen bærer preg av å være internt. Testpersonene ønsket seg et språk som er intuitivt og lett å forstå.
4. Søkefunksjonaliteten på ssb.no er ikke god nok, dvs. andelen relevante treff er ikke høy nok.

5. Vedlegg

Vedlegg 1

Test 1, student

PC-bruk

Brukte Internett hver dag, surfe, betale regninger, bestille billetter har vær inne på ssb.no tidleigere. Følger med på ledige stillinger

Funn:

- Globalmeny:
 - Nyttig bør vekk, mye av dette finnes allerede på forsiden
 - Temaside inn i stedet for Nyttig
 - Skulle gjerne hatt nedfallsmenyer
 - plass 1 og 2 til venstre i globalmenyen er de hun først ser.
 - resten av menypunktene i globalmenyen er forståelig/innholdet er som forventet

- Venstremenyen blir oversett i andre sider etter hovedsiden. Fokuserer da på midtfeltet og forsøke å finne det hun leter etter der, uten å flytte blikket til venstremenyen (i hvert fall ikke med det samme).

- Ser ikke på overskriftene (jf. punktet over), men ser på lenkene (det som er i blått).

- Bruker ikke søk, men A-Å. Dette er et bevisst valg fordi hun har erfaring med å få mye støy når hun vanligvis søker. Vil ha søk flyttet til venstremeny nederst (isteden for "utvalgte tema"?)

- Vanskelig å finne direktøren. Kanskje en sammenheng med at venstremenyen overses?

- Generelt utålmodig når hun går igjennom sidene. Overser relevante funn i søketreff og blar raskt opp og ned for å finne svaret - uten å finne det selv om det står der...

- Overflødig på forsiden: "Utvalgte tema"

- Lenker til temasider vanskelig å finne/se når hun f.eks. klikker seg til arbeidsledighet. Kanskje lenker til disse sidene skulle vært fremhevet på en bestemt måte?
(<http://www.ssb.no/emner/06/03/>)

- Design: "Ikke spesielt estetisk". Lurer på hva grafikk i venstremeny er for noe. ønsker mer farger og bilder generelt, og gjerne søk tas vekk fra headeren slik at det blir mer plass til logoen. Men synes siden virker seriøs og ikke rotene. Kanskje litt kjedelig? Fikk ikke noe mer presist ut av henne mht. hva som kunne være bedre, bortsett fra mer farger og bilder.

- Fint med små ingresser på forsiden. Bra at den siste statistikken har større overskrift enn de andre.

- Når hun er inne på siden for å lete etter noe spesielt vil hun ikke lese det som står på siden. Betrakter ikke ssb.no som en avis hvor hun kan lese nyheter.
- Tok litt tid før hun oppdaget at hun kunne komme tilbake til toppmenyen med å klikke på SSBikonet.
- Ser ikke hva tabeller viser når de presenteres i brødtekst. Når man tobbelklikker på tabellen kunne hun tenke seg at det kom opp en ingress for å forklare innholdet i tabellen.
- Tror de menytitlene som er under søkerfeltet er relatert til søk funksjonen, eks kan søke i a-å eller søk i biblioteket.
- Oppgave 8: Jeg trodde at hun her kom inn på statistikkalenderen og forvekslet emnekoden i første kolonne med dato, men når jeg i ettertid ser på statistikkalenderen ser jeg at det ikke var her hun var (for her er jo dato først!). Så jeg er usikker på hvilken side hun var inne på, derfor gjelder ikke min kommentar om statistikkalenderen fra oppsummeringen i møterommet.

Test 2, journalist

Bruk av PC og Internett:

Testpersonen, frå nå av TP, bruker PC og Internett dagleg, både på jobb og privat. Ho nyttar PC og Internett til å søke etter/framhente informasjon (research), ho bruker e-post og bestiller gjerne reiser på nett. Ho bruker ssb.no nå og då, først og fremst til å søka etter og hente fram informasjon i jobbsamanheng.

Oppsummering etter test - generelle funn

Venstremarg/-meny: TP meiner at 'Utvalgte tema' i venstremargen på framsida kan fjernast.

TP bruker sjeldan venstremenyen på underliggjande sider. Dersom TP bruker den, bruker ho den gjerne som siste utveg, dvs. først etter å ha prøvd å finna fram til den informasjonen ho er på jakt etter på andre måtar.

A-Å: TP bruker A-Å mykje. Ho føretrekk A-Å framfor 'Søk' og bruk av globalmeny. TP synst plasseringa av A-Å er OK. TP meiner at A-Å-valet i menyen under 'Søk' kan fjernast.

Søk: Plasseringa av 'Søk' er OK. På oppfølgingsspørsmål svarar TP at ho oppfattar det som generelt søk, dvs. søk i samelege ssb.no-sider.

Temasidene: Etter å ha oppdaga lenka 'Temasider' i det grå feltet på hovudsida, brukte TP temasidene meir og meir utover i testen (for å løysa oppgåvene). Ho synst sidene var nyttige og meinte at lenka bør gjerast meir synleg.

- Lenkene til høgre (under 'Nyeste artikler med tabeller') burde sorterast meir logisk (dato er ikkje nødvendigvis det viktigaste for brukaren)

- TP foreslår å flytta lenkene som nå står til høgre på sidene (artikkeloversikta) over til venstre del av skjembiletet
- Temasidene bør haldast oppdaterte (TP kommenterer at temasida 'Arbeid' virka lite oppdatert)

Emnesider og andre underliggjande sider: Dei underliggjande emneoversiktsidene, som t.d. <http://www.ssb.no/emner/09/01/> (01.09 Nasjonalregnskap), bør bli betre. Testen tydar på at

- sjølve lenkene bør gjerast meir informative (òg for eksterne brukarar); det bør komma klart fram, ut ifrå lenketeksten, kva lenkene fører til
- ein bør vere konsekvent når det gjeld utforminga av denne typen sider. Blant anna bør ein operera med lik tjukkeleik på dei ulike typane lenker for kvar av sidene
- dei øvste lenkene bør veljast ut etter dei same kriteria for kvar av sidene (ut ifrå kor sentrale dei er i høve til statistikken/temaet)
- det trengs litt informasjon – på sida – om kva for type side dette er/kva sida inneheld. Spesielt når ein søker eller på anna vis hamnar inn på ei side av denne typen, er det viktig at brukaren forstår kvar han har hamna/kva han har fått opp

Neste **KPI**-publisering viste seg å vere vanskeleg å finna for TP. Dessutan oppdaga TP at det står oppgitt ulike tidspunkt på ulike sider. Det burde kanskje leggjast til eit eige punkt for dette i venstremenyen på KPI-emnesida

Testen tyder på at **BNP**-sidene bør ryddast opp i. Informasjon om BNP pr. innbyggjar finst t.d. under 'Nøkkeltall' på temasida, men ikkje under 'BNP - Nøkkeltall' (lenke via A-Å-oppslag). TP forventar seg korte og oversiktlege sider ved trykk på 'Nøkkeltall'-lenker. Nasjonalregnskap og BNP nyttast om einannan. Testen tyder på at dette kan framstå som forvirrande for eksterne brukarar.

Statistikkområder: Emneoversikta (som ein kjem til ved å klikka på 'Statistikkområder' i toppmenyen) bør strukturerast betre, t.d. ved at hovudemna kjem under einannan og at underemna følgjer ut ifrå desse.

Anna:

- TP meiner at viktige **nøkkeltal**, som BNP, KPI, osv., bør vere enkle å finna
- Testen kan tyda på at kontrasten mellom framsida/hovudsida, som er nyhende-/nettavisprega, og dei underliggjande emne- og temasidene der statistikken er i fokus kan medverke til forvirring. Framsida og dei underliggjande sidene er ikkje oppbygde på ein gjennomført og konsekvent måte. I tillegg til at fokus endrar seg, endrar òg menyar og heading seg.
- **Lenker** i løpande tekst bør understrekast eller iallfall uthevast betre (sjå t.d. setninga øvst i statistikk-kalendaren: Her er lenkene integrerte i setninga og difor lite tydelege)
- **Navigasjonsstiane** bør betrast/gjerast meir logiske. Dei interne emnenummera våre er t.d. ikkje det mest informative for utanforståande
- Det bør synleggjerast betre kva som er siste publiserte artikkel eller liknande (TP leitte t.d. etter nyare tal for sosialhjelp enn dei 2004-tala som vart publiserte sist)

Test 3, forsker

Forsiden: Førsteintrykket var at det ikke såg så spennende ut. Hva er "utvalgte tema"? For spesielt interesserte? Oppfattet som poenngløst at de rullerte hver gang du frisket opp siden. TP forsto ikke dette, og synes det var litt tull. TP synes også at det hadde vært en god ide å ha alle de 12 statistikkområdene som menyinnnganger på forsiden på venstre side sammen med et sterkt forbedret søk. A-Å bør tones litt ned. TP synes at det er unødvendig at A-Å står to ganger på forsiden. Burde være tydeligere at logoen er klikkbar(3d-effekt?). TP skjønnte at den var klikkbar fordi han var vant til det fra andre nettsider. Logoene kunne vært større og dratt utover hele skjermbredden. Søkefeltet i toppen er litt usynlig. Hvitt på hvitt og det går i ett med logoen/toppen. Søkeknappen er også hvit og ganske usynlig. Søk finnes oftere og oftere til venstre på forsiden. Etersom TP ikke var nyhetsorientert(i motsetning til journalisten), så hadde han ikke fokus midt på sida -som han oppfattet som nettavis-aktig. Den **grå boksen** med mange nyttige lenker såg han ikke, ettersom denne ligger nedenfor nyhetene. TP mener det bør være innganger for å dekke to forskjellige behov, behov for å søke/browse i tall/statistikker og behov for dagens nyheter/statistikker.

Forslag: Vise alle temaside på forsiden, bruke de 12 statistikkområdene som egne innganger på forsiden.

- **Søk:** Søkeresultatsiden er veldig rotete. Veldig vanskelig å scanne fort gjennom søkeresultatene og ingen av resultatene oppfattes som relevant(søkte på Bnp). Det som står på siden fra overskriften Avansert søk og ned til der søkeresultatene listes ut blir ikke oppfattet av TP. TP oppfatter denne som å ligge utenfor ssb.no, fordi den ser helt annerledes ut og mangler toppmeny. Forventer at søkefunksjonen på et så informasjonsrikt nettsted som ssb.no fungerer optimalt.

Forslag: Søkeresultat-siden må hete "Søkeresultat" og ikke "Avansert søk". Søkeresultatene bør formateres ryddigere. Kan se ut som om søket fungerer dårlig, TP oppfatter søkeresultatene som lite relevante.

- **A-Å:** TP brukte ikke den inngangen i hele tatt. Når han ble bedt om å bruke den synes han at det var ganske mye klikking(først på bokstav og så på ord). Når han hadde klikket på stikkordet(Boforhold i dette tilfellet) så havnet han på en DS. TP syntes at steget/gapet mellom stikkord og å havne midt i masse tekst(DS) ble for stort. Han hadde forventet å komme til en slags oversiktsside over temaet Boforhold. TP mener at brukerne selv må få velge hva de vil lese om temaet, her Boforhold. A-å er kanskje en grei side for "amatørbrukere"? TP antar at mer proffe brukere bruker statistikkområder. TP liker å måtte klikke seg videre ned i informasjonen

Forslag: O

- **Statistikkområder:** Uoversiktlig layout og bruk av vanskelige begreper. TP synes det er rotete med forskjellige skriftstørrelser, røde piler mellom begrepene og at noen av begrepene er forkortet med "...". På en slik side aksepterer brukerne å scrolle, og statistikkområder og under-statistikkområder bør komme under hverandre. Forslag:
 - Emne 01 Naturressurser og naturmiljø
 - Areal
 - Arealdekke
 - Arealbruk
 - Klima
 - Ressurser
- **Forslag:** Rydde opp på siden, slik at en lett kan skjønner hierarkiet ved å scanne fort over siden. Skrive alt fullt ut, unngå "...".
- **Rangering av innganger:** Statistikkområder er best. Søket er ganske dårlig, men oppfattes av TP som strategi nr 2. A-å er siste utvei.
- **Toppmeny:** TP brukte mye Statistikkområder. Siden Nyttig var helt unyttig. TP forventet å finne noe virkelig viktig der. TP skjønnte ikke hvorfor disse lenkene var samlet på en side og kalt det Nyttig. Det er andre mer naturlige veier til de samme lenkene. Er det nyttigere enn noe annet på forsiden?
Forslag: Vi anbefaler at Nyttig fjernes og at lenkene legges andre steder det er naturlig.
- **Venstremenyer** på underliggende sider("left"): TP hadde aldri oppmerksomheten rettet mot venstremeny og lenkene her. Han kikket av og til bort av vane, fordi han en gang hadde funnet en lenke til interessant historisk statistikk her. Det er ikke naturlig å bruke left, og TP forventer ikke å finne noe her av interesse. Det er litt hipp som happ hvilke lenker som står her.
Forslag: Anbefaler å fjerne venstremeny på underliggende sider.
- **Temasider:** Ble oppfattet som nyttige. Alt for mye tekstlig informasjon. Designet av siden sier ikke noe om hvilken informasjon som er viktigst eller hvor du skal begynne å lese. TP skjønnte ikke hvor han skulle se først. Oppmerksomheten trekkes mot flash-animasjonen til venstre, men TP skjønner at denne er mindre viktig. Utformingen av tabellene og lenkene på høyresiden er rotete og forstyrrende. TP reagerte på den lille teksten over hver av lenkene? Om lenketeksten er god nok, så behøves det ikke ekstra forklarende tekst ved siden av linken. Forvirrende at det kom ny design på toppen. Oppfattet det som om han ikke lengre var på ssb.no. Fint å ha en side som gir oversikt over et tema, men dumt å måtte scrolle ned flere skjermhøyder for å finne viktig informasjon. Lenkene oppfattes som mye viktigere enn flash-animasjoner. Ingen av TP har skjont figurene i midtspalten(de som endres om du fører musepekeren over). De trodde at det var et vanlig bilde.
Forslag: Prioritere innhold. Forkorte mye på teksten. Mer informative lenketekster.
- **Forskningssidene:** "Velkommen til oss" og generelt om forskningsvirksomhet i SSB er kjedelig. TP forventer å finne her informasjon om ny forskning, nyvinninger, forskningsområder, tilbud om mikrodata og lenker til kontaktpersoner. For mye tekst. Ikke oppmerksomhet på venstremeny.

Forslag: Skrive mindre om "oss" og mer om forskning og resultater.

- **Magasinet:** Forventet noe a-la dette på forskningssidene. Artikler om tema og om forskningsområder. Alt for mye brødtekst på siden.
- **Statistikksidene** (f.eks. <http://www.ssb.no/emner/03/> og <http://www.ssb.no/emner/03/04/>) oppfattes som problemområder. TP ser ikke mellom-overskriftene og ser heller ikke overskriften eller evt brødtekst som står øverst på siden(over overskriften Statistikker). TPs oppmerksomhet trekkes mot lenkene under overskriften Statistikker med en gang han åpner siden.
Forslag: Om statistikkområdene skal frontes som egne innganger på forsiden(at alle 12 områdene står som egne meny punkter på forsiden) så bør det gjøres en jobb med disse sidene. TP mente det var lett å komme på riktig spor når han søkte etter bestemte tall, men rotet seg som regel bort på disse sidene her.
Forslag: Mindre villedende lenketekster(folketallet i Rogaland ble funnet under lenken " Stor auke i talet på polakkar") og prioritering av innholdet(nyeste/viktigste øverst). Siden må gi et kjapt overblikk over statistikkområdet.
- **Publikasjoner og rapporter:** TP bruker mye av SSBs publikasjoner og rapporter. Han finner de stort sett via statistikkområdene, eventuelt så søker han på forfatternavn. TP mener det burde være mulig å søke opp rapporter på forfatternavn og emne og lett bestille de som pdf. Rapportsiden http://www.ssb.no/publikasjoner/etter_serie/rapp/ ser veldig trist ut. TP oppfatter siden som å ligge utenfor ssb.no pga. manglende topp og annet grafisk design. PT mener det burde vært søkemuligheter på forfatter/emne på denne siden.
- Forslag: Viktig å være konsekvent i **utformingen av siden**. Nyheter, lenker osv. bør være plassert på samme sted på alle sidene, da blir det mye lettere å navigere og lettere å lære seg å navigere på nettstedet. F.eks. på en DS at nyheter/tekstlig informasjon ligger i midten og tabeller ligger til høyre. Det bør også unngås å bytte topplogoen, eller å fjerne den helt. Dette fant TP eksempler på f.eks. inne på temasidene(ny topp) og på søkeresultatene(toppen var borte) og inne på rapportssidene(toppen var helt borte, helt annen stil og layout på sidene). TP var usikker på om han fortsatt var på www.ssb.no. Vi anbefaler å tenke helhetlig på layout og design av sidene
- TP brukte ikke **navigeringsstien**(breadcrumbs). Forslag: Vurdere å gjøre noe med denne for å øke kvaliteten. Brukerne er ikke så kjente med statistikkområdene og strukturen og nummereringen av de. Enkelte stier sier ikke så veldig mye til brukeren, feks denne: [»Forsiden»Statistikkområder»00»02»20 Tidsbruk](#)
- TP søkte etter "administrerende direktør" i ansatt-søket og forventet å få treff.
- Datoer for neste publisering bør stå på statistikken/ds'en i tillegg til stat.kalenderen. TP ble bedt om å finne neste dato for KPI-publisering og gikk da inn på siste ds for kpi. Det bør også bli mer tydelig markert om artikkelen du står på er nyeste informasjon/tall.

- **Lenkenavn** bør være korte og gode. Lenker med egen tekst over/under bør være unødvendig. F.eks. å finne innbyggertall for Rogaland under lenken "Stor auke i talet på polakkar" var lite intuitivt.
- TP bruker ssb.no noe, og vet at det finnes utrolig mye informasjon på nettsidene. TP mener at han ikke skal behøve å forholde seg til all informasjonen som finnes for å finne tallet han er på jakt etter. Innholdet må sorteres og prioriteres bedre.
- **Tabeller** er vanskelige å printe ut på ett ark, og hvis TP skal lese tabellene fra skjermen så må han ofte scrolle horisontalt.
- **Lesemønster:** TP ser først øverst på siden og i toppmeny-området, så i midtfeltet. Ikke oppmerksom på venstrefeltet verken på forsiden eller lengre inn i nettstedet.

Test 4, departementsansatt

Testpersonenes bruk av Internett:

Brukte Internett daglig. Brukte det til informasjonssøk, nettbank og bestilling av billetter, hotell osv.

Lesemønster:

Testpersonen sa han kikket på global meny først. Deretter kikket han på de andre delene av forsiden.

Forside:

Inndeling av skjermbildet:

For testpersonen var det veiene (linkene) inn til statistikken som var viktigst. For testpersonen var avis- og nyhetsdelen av sekundær interesse.

Testpersonen mente forsiden ikke hadde en konsekvent inndeling i bolker. Dette begrunnet han med at grått felt var plassert i avisdelen. Testpersonen ønsket at man rendyrket en avis/nyhets del og en linkdel. Denne burde være konsekvent gjennom ulike deler av løsningen.

Forslag til tiltak fra testpersonen:

Testpersonen ønsket at man rendyrket en avis/nyhets del og en linkdel. Denne inndelingen burde være konsekvent gjennom ulike deler av løsningen.

Søkefelt:

Testpersonen mente plasseringen av søkefeltet var bra. Satte pris på at søkefeltet var såpass bredt som det var. Testpersonene syntes resultatene som kom fram ved søk var vilkårlige.

Menyord under søkerfelt:

Testpersonen syntes det var unødvendig med A-Å her da funksjonaliteten allerede finnes i venstrefeltet.

Forslag til tiltak fra testpersonen:

A-Å funksjonaliteten bør fjernes fra feltet under søkerfeltet, da den finnes i venstrefeltet.

SSB logo:

Testpersonen brukte logoen for å komme tilbake til forsiden.

Global meny:

Testpersonen synes ikke alle menyordene i globalmeny var gode. Han oppfatter f.eks. forskjellen på "Statistikkområder" og "Statistikkbanken" som uklar. Testpersonen syntes ikke menyordet "Nyttig" var nyttig for han. Han foreslo å plassere innholdet i "Nyttig" andre steder i løsningen. Testpersonen foreslo å plasserer SSBs wap-tjenester under "Om SSB" og ikke under "Nyttig" som det er nå.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Testpersonen anbefaler at det bør brukes gode beskrivende menyord i global meny.

Testpesonen anbefaler at forskjellen på "Statistikkområder" og "Statistikkbanken" tydeliggjøres.

Testpersonen anbefaler å fjerne nyttig fra global meny. Linkene under "nyttig" bør plasseres andre steder i løsningen.

Testpersonene anbefaler å plassere SSBs wap-tjenester under "Om SSB"

Rullesjakt:

Testpersonen ønsket at hele forsiden var skrollbar. I nåværende løsning ligger global meny fast.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Testpersonen anbefaler at hele forsiden er skrollbar

Foretrukne veier inn i løsningen.

For testpersonen var det mest naturlig å bruke A-Å eller globalmeny når han skulle finne informasjon. Han brukte A-Å når han skulle finne informasjon som han ikke viste hvor var, og global meny når han viste hvor informasjonen var. Testpersonen brukte ikke linkene i grått felt og søk var som regel siste utvei (pga. vilkårlige treff). Testpersonen satte pris på A-Å funksjonaliteten, men han mente den burde tematiseres (gjøres mer lik oppbygningen av temasidene). Når man går inn på et temaord i A-Å burde man få opp viktig info om temaet (avis/nyhetsdel) og en ryddig inndeling av linker om temaet. Testpersonen hadde tidligere i testen gjort oss oppmerksom på at han syntes skillet mellom statistikkområder og statistikkbanken var uklart. Han foreslo derfor at brukerne selv burde kunne velge om de ville bruke ferdige tabeller (statistikkområder) eller lage egne tabeller (statistikkbanken).

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Testpersonen mente A-Å funksjonaliteten burde tematiseres (gjøres mer lik oppbygningen av temaside). Når man går inn på et temaord i A-Å burde man få opp viktig info om temaet (avis/nyhetsdel) og en ryddig inndeling av linker om temaet. Testpersonen foreslo at brukerne selv, etter å ha valgt tema/område, burde kunne velge om de ville bruke ferdige tabeller (statistikkområder) eller lage egne tabeller (statistikbanken).

Utvalgte tema:

Testpersonen anbefaler at utvalgte tema fjernes fra venstremargen.

Grått felt:

Testpersonene brukte ikke grått felt. Usikker på hva som lå her. Feltet manglet en overskrift.

Testpersonen likte temaside da han ble oppmerksom på dem. Han mente temaside ikke var fremtredende nok i løsningen. Testpersonen mente det kunne være smart med en temaorientert tilnærming til stoffet i løsningen. Testpersonen anbefalte at man burde kunne klikke på temaord i A-Å og få opp relevant informasjon og linker om temaet. Brukerne burde selv kunne velge om de ønsket å bruke ferdige tabeller eller lage dem selv.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Testpersonen likte temaside da han ble oppmerksom på dem. Han mente temaside ikke var fremtredende nok i løsningen. Testpersonen mente det kunne være smart med en temaorientert tilnærming til stoffet i løsningen. Testpersonen anbefalte at man burde kunne klikke på temaord i A-Å og få opp relevant informasjon og linker om temaet. Brukerne burde selv kunne velge om de ønsket å bruke ferdige tabeller eller lage dem selv.

Farger og visuell design:

Testpersonen oppfatter forsiden som ryddig.

Satte pris på hvit bakgrunn. Det ga god kontrast mellom tekst og bakgrunn.

Andre sider:

Navigasjonssti:

Testpersonen oppdaget navigasjonsstien. Han satte pris på at han kunne se hvor i løsningen han var. Han brukte ikke stien til å navigere (klikket ikke på stien), men kommenterte at det ville vært aktuelt å bruke den, dersom han hadde hatt behov for å hoppe lenger enn en side frem og tilbake.

Søkeresultat:

Testpersonen oppfattet sidene som kommer opp etter å ha brukt søk som helt annerledes enn resten av portalen. Testpersonen anbefalte at disse sidene også bør ha en visuell utforming som er lik resten av portalen. Testpersonen mente globalmeny også burde vises på sidene hvor resultatet av søk vises.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Testpersonen anbefalte at sidene med søkeresultat bør ha en visuell utforming som er lik resten av portalen. Testpersonen mente at globalmeny også bør vises på sidene med søkeresultat.

Linker på sidene innover i løsningen:

Testpersonen fokuserer på linker når de får opp informasjon. Testpersonen ser ikke de øverste linkene. Testpersonen ser ikke overskrifter som sorterer linker (da han bare fokuserer på linkene). På enkelte sider kommer man fort ned i hierarkiet med mye brødtekst. Testpersonene savnet korte og beskrivende overskrifter/linker.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Synliggjør overskrifter som sorterer lenker

Synliggjør de øverste linkene (de blir ikke sett)

Bruk korte og beskrivende linker.

Tabeller:

Testpersonene mente mange av tabellene på ssb.no var vanskelige å lese. De var papirtabeller som var limt inn på web.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Lag tabeller som er tilpasset web.

Testpersonen mente det var viktig med en funksjonalitet som gjorde det mulig å overføre tabeller til Excel:

Generelt:

Testpersonen mente skillet mellom statistikkproduksjon og forskning ikke er helt klart og at det kanskje ikke er så viktig for brukerne. For han er det statistikkproduksjonen som er det viktige.

Viktig at serverne i SSB jobber kjapt. Testpersonen misliker steder hvor det går tregt å bevege seg i løsningen. Han sa han hadde erfart at det gikk litt tregt i Statistikkbanken. Testpersonen sa han generelt var utålmodig på nett (selv om han fremstod som svært tålmodig på brukertesten).

Testpersonen understreket at det var viktig med funksjonaliteten utskriftesvennlig informasjon. Han lurte på om SSB hadde det.

Testpersonen sa det ikke var lett å vite om den informasjonen man fikk opp var den nyeste. Han forventet at det nyeste lå øverst.

Forslag til tiltak fra testpersonene:

Synliggjør at informasjonen er den nyeste informasjonen.

Funn i praktiske Oppgaver:

Testpersonen slet med å finne BNP pr. innbygger og når neste annonsering av KPI var. Dette er sentral informasjon som bør være lett å finne.

Vedlegg 1 brukertest 4

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the SSB website. The address bar shows the URL <http://www.ssb.no/emner/06/05/>. The page title is "SSB: Statistikk etter emne, 06.05 Lønn, arbeidskraftkostnader". The website header includes the SSB logo and navigation links: "Statistikkområder", "Statistikkbanken", "SSBmagasinet", "Forskning", "Nyttig", "Publikasjoner", and "Om SSB". The main content area is titled "06.05 Lønn, arbeidskraftkostnader" and lists various statistics, including "Lønnsindeks, kvartalsvis", "Lønnsstatistikk, Alle ansatte", "Arbeidskraftskostnadsindeks", and "Lønnsstatistikk, ansatte i eiendomsdrift og forretningsmessig tjenesteyting". The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "SSB...", "Innbo...", "Hove...", "Uten...", "Kalen...", "Uten...", and "Micro...".

Test 5, representant fra næringslivet

Forsiden: Toppen er fin, og det er brukt fine bilder på siden, men de tar mye oppmerksomhet. TP var ute etter å søke/lete etter informasjon og dette virket litt forstyrrende. Kanskje en ide å ha bilde bare på topp-saken? Nyhetsstoff sentralt er bra. Venstremenyen på forsiden virker rotete og forvirrende med forskjellige fonter, farger og ikoner. Hva er utvalgte tema? Burde hatt litt mer interessante og interaktive elementer på forsiden (TP foreslo de som ligger under Nyttig - Interaktive tjenester.)

TP synes at inntrykket av www.ssb.no er at det er ganske rotete. TP mener det bør være lett å finne det tallet du søker. TP antar at de fleste som kommer til www.ssb.no er ute etter å finne spesielle tall, og at det å lese siste nytt er for et fåtall av brukerne. Derfor er det viktig å ha et veldig godt søk med en god søkeresultat-side, samt gode menyvalg. Navnestatistikken bør bli mer synlig på forsiden. Om en må klikke seg inn til denne, så er det for TP uklart hvor denne kan finnes. Er det forskning eller er det i Statistikkbanken? TP unngår å søke. Søkeknappen på forsiden var for utydelig.

Forsideoppslagene: For mye tekst på hvert forsideoppslag(stikktittel, tittel, ingress, lenketekst, bilde). Stikktittel over hovedtittelen virker rotete. Liten avstand mellom bilder og tekst og overskrifter og ingress går at det er vanskelig å se på/lese. Ingressene er for lange, det virker som notiser. Lenken "Dagens statistikk" var forvirrende for TP. Betyr de at det er mer å lese om forside-oppslaget? Er det et vedlegg? Ikke intuitivt at dette er MER om samme sak. Oppslagene på f.eks. siden Om SSB er mye ryddigere.

Grå boks på forsiden: Hva er dette? TP var ikke oppmerksom på denne boksen umiddelbart, men oppfatter det som enten nyheter (ettersom det var plassert sammen med nyhetsoppslagene) eller en total kategorisering av alt innhold på ssb.no. Det er uansett for mange valg å plassere sammen. TP var ikke nyhetsorientert, og la ikke så godt merke til denne boksen.

Søk: TP har dårlige erfaringer med søk, og regner med å få opp dårlige trefflister om hun gjør et søk på www.ssb.no. Søkeknappen på forsiden var for utydelig. Bra at en kan bruke ENTER-tasten for å starte søket. Søkeresultatet var rotete satt opp. Hvordan kan en komme seg tilbake til www.ssb.no fra denne siden?(bortsett fra å bruke Tilbake-knappen i nettleseren?). TP savner toppmenyen på siden.

A-Å: TP likte ikke A-Å. TP var usikker på alle stikkordene sto her. Ville gjerne at A-Å overskriften i tilfelle skulle være klikkbar. Dumt å måtte scrolle. A-Å ligger dobbelt opp på forsiden, det er unødvendig. A-Å bør tones ned og heller gi bedre menyvalg inn i statistikkene og emnene. Ved klikk på emneord i A-Å så kom en for fort inn i detaljert info(rett til f.eks. DS). Burde heller komme til en slags oversikt over hva som finnes om dette emnet slik at en selv kan velge hva en vil lese om emnet.

Statistikkområder: TP synes siden var rotete og lite oversiktlig. Begrepene var avsenderorienterte og TP antok dette var en slags SSB-intern struktur.

Topp-menyen: Elementene i toppmenyen oppfattes å "henge sammen" med logoen og ikke med selve innholdsdelen på siden. En evt toppmeny må utformes slik at brukerne oppfatter den til å høre sammen med innholdet på siden. TP stusset over Nyttig-valget i menyen. For hvem er dette nyttig? Skummelt å bruke ordet "nyttig". Skal SSB bestemme for alle de forskjellige brukerne hva som er nyttig? På selve nyttig-siden er mange av lenketekstene veldig avsenderorienterte, og kryptiske for den gjennomsnittelige bruker.(skjemasnekkere, befolkningspyramide, pc-axis). Hva slags programvare er pc-axis? Er det noe TP har bruk for? Overskrifter som "Litt av hvert" er for upresise.

Om TP skulle hyre inn SSB for å utføre et "Oppdrag" var det lite intuitivt å finne dette valget under Nyttig -> Litt av hvert. Hva som ligger under hver overskrift spriker veldig. Overskriften "Interaktive tjenester" sier ikke så mye, teksten er her også veldig avsenderorientert. Hvorfor kan ikke disse ligge under temaene der de hører hjemme evt på forsiden? Hva er forskjell på Statistikkområder og Statistikkbanken? Hva ligger hvor? Hva er forskjell på SSBMagasinet og Publikasjoner?

Logo: Vanskelig å se at logoen er klikkbar, selv om TP vet at logoer på web som regel er klikkbare. TP brukte backknappen for å komme seg tilbake til hovedsiden. Logoen kan godt

være mye større og tydeligere. Slik som det er nå, så er det mye på forsiden som dominerer over logoen(et eksempel er tittelen på hovedoppslaget).

Venstremenyer: TP var generelt lite oppmerksom på venstremenyen på de underliggende sidene. TP oppfatter ikke venstresiden som en meny. Venstremenyen endres fra side til side og av og til er det ikke noe venstre meny. Virker forvirrende på TP. Øverste lenker i venstremenyen på f.eks. Om SSB oppfattes av TP å ikke virke. Lenkene går til den siden du er på, dette virker rart.

Temasider: Hva er viktigst på disse sidene? TP mener innholdet var altfor lite prioritert. Kategoriseringen på høyre side var fin. Midtfeltet hadde for mye tekst. Grafene var uleselige.

Statistikksidene: Lesemønster: Ser hovedoverskriften og hopper så videre til overskriften "Statistikker". Var ikke oppmerksom på det som sto over overskriften "Statistikker". (forslag: at overskriftene på disse sidene ikke leses av de fleste TP kan kanskje skyldes den grå bakgrunnen.)

Utforming av sidene: 3 delt. Søkefunksjonalitet, kategorier(statistikkområder) og nyheter. Også plassere lenker på samme sted på alle sider. Blåfargen er generelt vanskelig å lese mot hvit bakgrunn.

Sti/"breadcrumb": TP var ofte usikker på hvor hun var hen på nettstedet. Stien var ofte veldig upresis og uforståelig. Om breadcrumbs skal brukes videre så må den kvalitetssikres.

DS: TP synes at det ble for mye og for tett tekst. Tungt å lese så mye på skjermen. TP lette etter neste KPIpublisering inne på ds'en til forrige kpi-publisering. Når kommer neste publisering i denne statistikken? Mangler datoer i Ds'ene Ikke oppmerksom på venstremeny her.

Språk/Ordvalg/lenketekster: Vær mer på brukernes premisser. Mye av lenketekstene er avsenderorienterte(dvs. interne termer er brukt, termer som gir mening for ansatte men ikke for brukerne). TP synes det er interessant å kunne abonnere på utvalgte nyheter/emner. TP fant ikke lenke. Lenken heter "Epostabonnement" og er en lite informativ lenketekst for brukerne.(de leter etter NYHETSabbonnement).

Om SSB-siden: Siden oppfattes som nyhetsoppslag.

Statistikkalenderen: TP synes denne var vanskelig å lete i. Lenkene i brødteksten der en kan sortere tabellen var ikke tydelige nok for TP.

Siste 14 dager: Lenken oppfattes som om at her vil en finne nyheter fra de siste 14 dagene, men når TP åpner siden så oppfattes ikke siden som nyhetsside. TP synes at den siden var vanskelig å skjønne hva var.

TP mener at det er greit med et klikk eller to ekstra er greit, så lenge en kommer frem til informasjonen en leter etter og at informasjonen er ryddig, kort og lettfattelig.

Ha de forskjellige brukergruppene i bakhodet ved utforming av forsiden, en journalist, en "vanlig person" og en forsker har ikke de samme innfallsvinklene.

Vedlegg 2

Intervjuguide for brukertesting av ssb.no

Løsprat

Har du vært i byrået tidligere
Har du vært med på brukertest før? Hvordan var det?
Får du noen skjema fra oss? Hva synes du om de?

Introduksjon/bakgrunn

Jeg kan starte med å si litt om bakgrunnen for testen. Byrået skal videreutvikle hjemmesiden sin, ssb.no. I den anledning ønsker vi å høste erfaringer fra den gamle løsningen. Vi ønsker å se hva som fungerer bra og hva som fungerer dårlig i den gamle løsningen. For at vi skal kunne lage en hjemmeside som skal være oversiktlig og brukervennlig, er det viktig at vi tester den ut på reelle brukere. Det vi trenger hjelp av deg til, er å avdekke svakheter og problemer i løsningen. Etterpå skal du få anledning til å kommentere ssb.no. Når du kommenterer siden ønsker vi at du skal være så kritisk som mulig. Det er ikke vi som har utviklet siden, så du behøver ikke å være redd for å "trække noen på tærne". Vi ønsker at du skal være kritisk.

Vi planlegger å gjennomføre fem brukertester. Vi skal teste ut løsningen på det vi mener er typiske brukere av ssb.no, dvs. en student, en forsker, en departementsansatt, en journalist og en fra næringslivet.

"Intervjuet" er todelt. Først vil du få noen praktiske oppgaver hvor du blir bedt om å finne fram diverse informasjon på ssb.no. Deretter vil vi prate litt mer om problemer og svakheter som vi har avdekket i de praktisk oppgavene. Vi holder på maks 1,5 time. Du får et gavekort på 400 som takk for hjelpen.

Ellers er det viktig å understreke at dette er en test av ssb.no og ikke av deg.

Har du noen spørsmål så langt?

Formaliteter

Jeg kan si noe om oppgaven til hver av oss. Jeg kommer til å lede samtalen, mens XX er med som observatør. Observatørens rolle er å prøve å avdekke svakheter og problemer i løsningen. Det er godt mulig at observatørene kommer med noen spørsmål mot slutten av testen.

For at vi skal få anledning til å tenke gjennom og ta hensyn til de kommentarene du gir, ønsker vi å ta opp samtalen på video. Årsaken til at vi ønsker å ta opp samtalen på video, er at det er mye enklere for oss å analysere samtalen. Dersom det er noe vi er usikre på, har vi muligheten til å gå tilbake til kilden å se hva som ble sagt. Vi er bare noen få personer som vil se på videoen og videoen vil bli slettet senest i løpet av 1 måned. Vi tar opp både skjermbevegelsene dine og deg. *VIS KAMERA og SORT FORHENG OVER SKJERM.*

Har du spørsmål om dette eller synes du at det er greit at vi setter i gang?

(START VIDEOEN)

Bakgrunnsspørsmål

- 1) Hvor mye bruker du PC?
 - Hva bruker du vanligvis PC-en til?
- 2) Hvor ofte bruker du Internett?
 - Hva bruker du vanligvis Internett til?
- 3) Har du brukt ssb.no tidligere?
 - Hvor ofte bruker du ssb.no?
 - Hva bruker du vanligvis ssb.no til?

Første tilnærming til ssb.no

Kan du se deg om litt på ssb.no? Gå dit du finner det naturlig å gå.

Praktiske oppgaver

Nå skal du få noen praktiske oppgaver. Her vil du bli bedt om å finne fram diverse informasjon på ssb.no. Når du gjør disse oppgavene, ønsker vi at du skal tenke høyt. Fortell oss hva du tenker når du gjør disse oppgavene.

I denne delen av testen kommer jeg til å forholde meg ganske taus, men jeg kommer til å oppmuntre deg til å tenke høyt. Dersom du står fast vil jeg selvsagt hjelpe deg.

Nr	Oppgave	Riktig svar	Forventet resultat	Avvik?
1	Hva er telefonnummeret til SSB?	21090000 og 62885000	<p><u>Scenario 1:</u> Trykk på "Kontakter" under "Søk".</p> <p><u>Scenario 2:</u> Trykk "Om SSB" i hovedmenyen øverst til høyre og på "Adresse og kontakter" i venstremenyen på neste side</p>	
2	Hva heter administrerende direktør i SSB?	Øystein Olsen	<p><u>Scenario 1:</u> Trykk "Om SSB" i hovedmenyen øverst til høyre og på "Organisasjon" i menyen til venstre (her finnes lenka "Administrerende direktør")</p>	
3	Hva heter Statistisk sentralbyrå på engelsk	Statistics Norway	<p><u>Scenario 1:</u> Se på logoen oppe i venstre hjørne</p> <p><u>Scenario 2:</u> Trykker på "English" i verktøylinje</p>	
5	Hva vil du gjøre for å komme deg tilbake til hovedsiden på ssb.no.	Trykk på logoen øverst i venstre hjørne eller på "Statistisk sentralbyrå" -lenka nederst på søkesida		
6			<p><u>Scenario 1:</u> Testpersonen ser hovedoppslaget på ssb.no</p>	
7	Hvor mange heter Martin Hansen i Norge?	18 455	<p><u>Scenario 1:</u> Velger N i A-Å eller i venstre marg, klikker på Navnestatistikk http://www.ssb.no/emner/00/navn</p> <p><u>Scenario 2:</u> Søker på Navnestatistikk</p> <p><u>Scenario 3:</u> Velger lenken til Navnestatistikk midt på høyre kolonne http://www.ssb.no/navn</p>	

8	Når kommer Konsumprisindeksen neste gang?	9 Juni 2006 står det i kalenderen, hver 10 i måneden ett annet sted.	<p>Scenario 1: TP trykker på kommende statistikk i grått felt på forsida. Skroller seg ned til KPI.</p> <p>Scenario 2: TP trykker på "B" i A-Å-oversikten i venstre marg, vel lenka "Konsumprisindeksen" og deretter "Hva er KPI" nedst til venstre.</p> <p>Scenario 3: TP søker etter "Konsumprisindeks publisering" eller lignende og finner "Detaljer om konsumprisindeksen" på http://www.ssb.no/vis/emner/08/02/10/kpi/om_det.html eller "Konsumprisindeksen - Hovedside" på http://www.ssb.no/emner/08/02/10/kpi/index.html (herifra kan TP gå videre via "Hva er KPI")</p>
9	Hva er BNP pr innbygger i Norge?	372 000 eller 373 914 kroner i 2004. 412 274 i 2005	<p>Scenario 1: TP skriver inn BNP i søkefeltet, klikker på linken til nasjonalregnskap, så linken "Nasjonalregnskap-temaside".</p> <p>Scenario 2: TP finner BNP i A-Å, klikker på BNP, velger lenke til Nasjonalregnskap, årlig, velger lenke Nasjonalregnskap - temaside i venstre marg.</p> <p>Scenario 3: TP trykker på temasider i grått felt på forsiden og siden lenke til nasjonalregnskap</p> <p>Scenario 3: TP velger lenke Nyttig øverst i skjembildet. Velger Temasider under overskrift Aktuelt. Klikker på Nasjonalregnskap http://www.ssb.no/regnskap</p> <p>Scenario 4: TP klikker på N i venstre marg. Velger Nasjonalregnskap, velger Nasjonalregnskap temaside http://www.ssb.no/emner/09/01/regnskap</p>
10	Hvor mange mennesker bor i Norge?	4 640 200 (1.1.2006) 4 640 219 - tabell	<p>Scenario 1: TP velger I i venstre marg eller under A-Å øverst til høyre, velger Innbyggere http://www.ssb.no/emner/02/01</p> <p>Scenario 2: TP søker på Innbyggertall, klikker lenke til folkemengde</p> <p>Scenario 3: TP velger temasider, befolkning NB! Får her opp annet tall - 219 til slutt http://www.ssb.no/befolkning</p>

11	Hvor mange bor Rogaland?	397 594	<p><u>Scenario 1:</u> TP vil gå videre fra der vedkommende er etter forrige oppgave, f.eks. på temaside. Velger da Flytting, innvandrere....., velgere flere eller færre i din kommune, velger lenke til tabeller og finner Rogaland. http://ssb.no/emner/02/02/folkeendrhist/tabeller/tab/11.html</p> <p><u>Scenario 2:</u> TP går tilbake til start for nytt søk. Trykker I i venstre marg eller velger under A-Å, velger innbyggertall, deretter Rogaland http://www.ssb.no/emner/02/01/10/folkemengde/tab-2006-02-23-13.html</p>
12	Hva er gjennomsnittsbeløpet for sosialhjelp i Norge?	7 118 kr/mnd	<p><u>Scenario 1:</u> TP velger S i venstre marg eller under A-Å, velger sosialhjelp, velger sosialhjelp-stønadmottakere, tabeller, tabell 3</p> <p><u>Scenario 2:</u> TP søker på sosialhjelp, velger sosialhjelp, økonomisk-stønadmottakere, tabell, tabell 3. http://www.ssb.no/emner/03/04/30/soshjlpk tab-2005-09-08-05.html</p>
13	Synker eller stiger arbeidsløsheten for tiden?	Arbeidsledigheten er synkende	<p><u>Scenario 1:</u> TP finner ”Arbeidsledighet” via ”A-Å”-oversikta og dermed ”Arbeidskraftundersøkelsen – hovedtall” på http://www.ssb.no/emner/06/01/aku/</p> <p>Scenario 2: Tp trykker på linken temasider i grått felt, deretter på linken arbeid, deretter linken om "22 000 flere midlertidig ansatte" (arbeidskraftundersøkelsen)</p>
14	Hva tror SSB at arbeidsløsheten vil være i 2009?	3,4 %	<p><u>Scenario 1:</u> TP trykker på linken "Økonomiske prognoser og nøkkeltall" i grått felt på forsiden, deretter på link over tabellen "SSBs økonomiske prognoser" Står i teksten under "sysselsettingsvekst og lavere ledighet"</p>

Evt oppgave:
Beregn egen forventet levealder

Oppfølgingsspørsmål

1. Etter å ha gått gjennom oppgavene, hva er førsteinntrykket ditt av ssb.no? (Er den ryddig eller rotete?)
2. Var det noe du synes var spesielt vanskelig eller uklart, hva?
3. Moderator følger opp på ting han/hun har merket seg som vanskelige.
4. Hva synes du om hovedsiden? (Er den oversiklig eller rotete? Hva er rotete?) Er hovedsiden organisert på en logisk måte? Hvorfor logisk, ulogisk? Hva kan gjøres for at den skal bli mer oversiklig?
5. Er det noe du savner på hovedsiden? Savnet du hjelp (for eksempel i form av et oversiktskart/site map)?
6. Er det noe som er overflødig på hovedsiden?
7. Hva slags informasjon bør finnes på hovedsiden?
8. Var det lett eller vanskelig å finne søkfeltet? Bør søkfeltet fremheves mer? Hvor ville du ha plassert søkfeltet?
9. Hva synes du om A-Å feltet? Er dette en nyttig eller unyttig funksjon? Fant du det du lette etter? Hvor ville du ha plassert A-Å feltet?
10. Hva synes du om toppmenyen? Noe du ikke likte? Er det for mange, passe eller for få valg i toppmenyen?
11. Hvilke av feltene, A-Å, globalmeny eller grått felt foretrekker du å bruke når du skal hente informasjon?
12. Hva synes du om fargene og det visuelle designet som er brukt på ssb.no?
13. Hvordan leser du skjermbildet? Hvor starter du å lese og hvilket område av skjermen leser du?
14. Har du forslag til forbedringer av ssb.no. Hva vil gjøre siden bedre?
15. Spørsmål fra observatører

Oppsummering

Har vi forstått deg riktig?

Noe du vil legge til?

HUSK Å DELE UT GAVEKORT

De sist utgitte publikasjonene i serien Notater

- 2006/12 S. Lien og Ø. Sivertstøl: Veier ut av langtidsmottak av sosialhjelp. 47s.
- 2006/13 M. Hansen-Møllerud, A. Kalvøy, G. M. Pilskog og A-H. Sølverud: Informasjonssamfunnet 2005. 49s.
- 2006/14 K.A. Kjesbu: Dokumentasjon av tidsseriebase for FoU-data. 47s.
- 2006/15 B.O. Lagerstrøm og M. Høstmark: Kultur- og mediebruksundersøkelsen 2004. Dokumentasjonsrapport. 55s.
- 2006/16 H. Skullerud: Metanutslipp fra norske avfallsfyllinger. Reviderte beregninger av deponert avfall 1945 - 2004*. 15s.
- 2006/17 S.K. Boateng og S. Ferstad: Dokumentasjonsnotat for FylkesKOSTRA videregående opplæring. Publisering av 2004-tallene. 312.s
- 2006/18 K.I. Bøe, S. Lien og Ø. Sivertstøl: Fd-Trygd. Dokumentasjonsrapport. Demografi revidert. 1992-2003. 130s.
- 2006/19 A. Holmøy og B.O. Lagerstrøm: Interkommunalt legevaktsamarbeid - en forundersøkelse. 19s.
- 2006/20 H. Tønseth: Årsrapport for kontaktutvalget for helse- og sosialstatistikk. 19s.
- 2006/21 D. Gronna og S. Todsén: Nasjonalregnskap: Beregning av olje- og gassnæringene. 31s.
- 2006/22 D. Gronna, S. Todsén og K. Erlandsen Kolshus: Beregning av olje- og gassnæringene i KNR. 24s.
- 2006/23 T. Tveiekrem Sæter og I. T. Holmen: Prisindeks for bilutleie. 31s.
- 2006/24 Ø. Linnestad og G.M. Molseth: Forprosjekt "Godstransport på kysten". 66s.
- 2006/25 K. Loe Hansen: Indikatorer på kjemikalieområdet- Risiko for skade på helse og miljø grunnet bruk av kjemiske stoffer. 46s.
- 2006/26 A. Akselsen, S. Lien og Ø. Sivertstøl: FD-Trygd. Variabelliste. 58s.
- 2006/27 J. Heldal og A. Rusti: Om samordning av utvalg vedbruk av PRN-tall. 29s.
- 2006/28 C. Nordseth og Ø. Sivertstøl: FD - Trygd. Dokumentasjonsrapport. Fødsels- og sykepenger, 1992-2003. 134s.
- 2006/29 A. Linderud: Verdipapirstatistikk. Dokumentasjonsnotat. 54s.
- 2006/30 V.V. Holst Bloch, H. Høye, M. Steinnes og J.K Undelstveit: Kartbasert rapportering i KOSTRA - en mulighetsstudie. 50s.
- 2006/31 E. Høydal: Monitor for sekundærflytting. En deskriptiv analyse av sekundærflyttinger blant flyktninger bosatt i Norge i 1995-2004. 67s.
- 2006/32 E.Cometa Rauan: Undersøking om foreldrebetaling i barnehagar, januar 2006. 46s.
- 2006/33 T. Skarøhamar: Kriminalitet gjennom ungdomstiden blant nordmenn og ikke-vestilige innvandrere. En analyse av fødselskullet 1977. 36s.
- 2006/34 N. Hagesæther og L-C. Zhang: Om arbeidsledighet i AKU og Arena. 19s.
- 2006/35 T. Hægeland, Lars J. Kirkebøen og Oddbjørn Raaum: Skolerresultater 2005. En kartlegging av karakterer fra grunnskoler og videregående skoler i Norge. 83s.
- 2006/36 S. Skaare: Undersøkelse om «Utbrenthet i enkelte yrker» 2005. Dokumentasjonsrapport. 68s.
- 2006/37 O.F. Vaage: Barn og unges idrettsdeltakelse og foreldres inntekt. Analyse med data fra Levekårsundersøkelsen 2004. 31s.
- 2006/39 H.C. Hougen: Samordnet levekårsundersøkelse 2005 - tverrsnittsundersøkelsen. Dokumentasjonsrapport. 156s.