
Test af brugervenlighed af www.koldingkom.dk

Udarbejdet for Peter Olesen
Kolding Kommune

April 2003 - Mindre ændringer oktober 2012

Udarbejdet af DialogDesign ved Rolf Molich, Skovkrogen 3, 3660 Stenløse

Resumé

Kolding Kommune tilbyder information om kommunen på www.koldingkom.dk. Webstedet blev lanceret i december 2002. DialogDesign har gennemført en test af brugervenlighed af webstedet den 12. og 13-03-2003.

Formålet med testen er at finde og beskrive problemer i dialogen mellem typiske brugere og Kolding Kommunes websted, samt at foreslå velgennemprøvede forbedringsforslag som løser de påpegede problemer.

Testen er foretaget ved at bede otte personer om at løse typiske opgaver på webstedet under kyndig overvågning. Denne rapport beskriver de positive forhold og de problemer som testen har afsløret.

De væsentligste punkter hvor webstedet fungerer godt:

- **Indholdet er godt**
Testdeltagerne var imponerede og overraskede over de store mængder nyttigt indhold på webstedet. Sproget er godt, og testdeltagerne fandt ingen sproglige fejl.
- **Navigation**
Navigationen fungerer i det store og hele godt. Testdeltagerne udnyttede effektivt samspillet mellem menuen i venstre side og *Mere om* boksene i højre side.
- **Svartiderne er gode**

De væsentligste punkter hvor webstedet kan fungere endnu bedre:

- **Søgefunktionen**
Anbefalinger til forbedring af søgefunktionen:
 - Find de 100-200 søgeord som brugerne synes er vigtigst, ved at analysere søgeord. Giv disse søgeord særbehandling, så de altid fører til et "perfekt" søgeresultat.
 - Giv en konstruktiv meddelelse hvis en søgning ikke giver nogen resultater.
 - Udelad protokoller, mødereferater, intranetsider og lignende fra standardsøgningen.
 - Vis den sammenhæng hvori søgeordet optræder, for hvert søgeresultat. Fremhæv søgeordet.
- **Integration med Netborger.dk**
Netborger skal integreres bedre med Kolding Kommunes websted. Se afsnit 3.8.
- **Effektivitet**
Gør genveje og indeks mere synlige. Tilbyd en kort introduktion til webstedet. Se afsnit 3.2.

Rolf Molich
DialogDesign

April 2003

Indhold

Resumé 2

1. Indledning 4
 - 1.1. Formål 4
 - 1.2. Kategorier af kommentarer 4
 - 1.3. Anvendte konventioner 5
 2. Testdeltagernes forventninger til webstedet 6
 - 2.1. Positive forventninger 6
 - 2.2. Negative forventninger 7
 - 2.3. Konklusioner 7
 3. Testdeltagernes oplevelse af webstedet 8
 - 3.1. Generelle bemærkninger 8
 - 3.2. Navigation 9
 - 3.3. Indhold 11
 - 3.4. Forsiden 14
 - 3.5. Sprog 16
 - 3.6. Grafisk udformning 17
 - 3.7. Søg 18
 - 3.8. Relation til Netborger.dk 21
- Appendiks A. Fremgangsmåde 26
- A.1. Diskussion af metoden 26
 - A.2. Anvendt udstyr 27
 - A.3. Anvendt system 27
 - A.4. Profiler for testdeltagere 27
 - A.5. Valg af testopgaver 27
- Appendiks B. Drejebog 29
- Appendiks C. Testdeltagernes opgaveløsning 34

Copyright 2003 DialogDesign. Medarbejdere hos Kolding Kommune kan frit kopiere denne rapport. Ved kopiering skal hele denne notits indgå i det kopierede materiale.

1. Indledning

Kolding Kommune tilbyder information om kommunen på www.koldingkom.dk. Webstedet blev lanceret i december 2002. DialogDesign har gennemført en test af brugervenlighed af webstedet den 12. og 13-03-2003.

1.1. Formål

At finde og beskrive problemer i dialogen mellem typiske brugere og Kolding Kommunes websted, samt at foreslå velgennemprøvede forbedringsforslag som løser de påpegede problemer.

Der lægges særlig vægt på at finde alvorlige afvigelser fra en god dialog. En god dialog er en dialog, som typiske brugere opfatter som behagelig, effektiv og passende til deres behov. I denne test er der lagt særlig vægt på at undersøge følgende brugervenlighedsmæssige spørgsmål:

1. Lever webstedet op til brugernes forventninger?
2. Overblik, synlighed.
Forklarer webstedet tydeligt hvilke nyttige opgaver det kan løse for sine brugere?
3. Sprog
Anvender webstedet begreber og udtryk, som brugerne opfatter som letforståelige, logiske og dækkende?
4. Navigation.
Kan brugerne overskue webstedets struktur og hvor let har de ved at finde rundt på webstedet og ved at finde de informationer, de søger?

1.2. Kategorier af kommentarer

Testdeltagernes kommentarer er klassificeret i følgende kategorier:



Godt. Denne måde at gøre tingene på syntest deltagerne godt om. Den kan tjene som forbillede for andre.



God idé. Et forslag fra en testdeltager eller testlederen, som kan medføre en væsentlig forbedring af brugeroplevelsen.



Mindre problem. Testdeltagerne studsede et kort øjeblik.



Alvorligt problem. Problemet forsinkede testdeltagerne i 1-5 minutter, men testdeltagerne kom videre af sig selv. Gav lejlighedsvis anledning til katastrofer.



Kritisk problem. Gav anledning til hyppige katastrofer. En katastrofe er en situation, hvor webstedet "vandt" over testdeltagerne, dvs. en situation som forhindrede testdeltagerne i at løse en rimelig arbejdsopgave på webstedet, eller som irriterede testdeltagerne voldsomt.

1.3. Anvendte konventioner

- Citater:

I rapporten er der flere steder anvendt citater fra testdeltagerne. Sådanne citater er angivet i anførselstegn "... " på en separat linie. For at beskytte testdeltagernes identitet er testdeltagere overalt i denne rapport omtalt som "han".

Eksempel:

"Jeg er jo ikke syg - jeg har bare tabt mit sygesikringskort"

- Kommentarer:

Testlederen har, hvor det er fundet påkrævet, knyttet en personlig kommentar til et problem eller en idé. Sådanne kommentarer indledes altid med vendingen "Testleders kommentar:"

- Menupunkter, overskrifter.

Menupunkter, overskrifter osv. fra webstedet er anført i *kursiv*. F.eks.

Testdeltagerne havde svært ved at få øje på siden *Genvej til information*.

2. Testdeltagernes forventninger til webstedet







2.1. Positive forventninger

Alle testdeltagerne blev interviewet om deres forventninger til webstedet før testen som beskrevet i Appendiks B, Drejebog, Interview før test, punkt D og E. Resultaterne var:

Forventning	Testeltager	1	2	3	4	5	6	7	8
Telefonnr. og adr., medarbejdere		✓			✓			✓	
Dagsordener		✓			✓				
Resolutioner		✓							
Bibliotek åbningstider			✓						
Folkeregister adr., åbningstider			✓						
Boligstøtte				✓					
Efterløn				✓					
Nyheder				✓					
Ledige jobs				✓					
Saxildhus infostander						✓			
Slotssøbadet, priser						✓			
Koldinghus motorcykeludstilling						✓			
Nyt sygesikringsbevis								✓	
Ungdomsboliger									✓
Affald									✓

2.2. Negative forventninger

Interviewene viste også, at testdeltagerne frabad sig følgende faciliteter på webstedet:

Frabad sig	Testeltager	1	2	3	4	5	6	7	8
Konkrete personoplysninger									
Reklamer									
Irrelevante pop-ups									
Oplysninger som er irrelevante i forhold til en kommune									

2.3. Konklusioner

Med kun 8 testdeltagere er det uforsvarligt at drage sikre konklusioner. Det synes dog forsvarligt at konkludere:

1. Oplysninger om telefonnumre og arbejdsadresser på medarbejdere er vigtige. Linket til disse oplysninger bør være meget synligt
2. Brugere frabeder sig enhver form for irrelevant information, specielt reklamer.

Disse konklusioner passer med DialogDesigns erfaringer fra test af tilsvarende websteder.

3. Testdeltagernes oplevelse af webstedet

3.1. Generelle bemærkninger



Svartiderne er gode.

Ingen testdeltagere kom med bemærkninger om svartiderne, hvilket er en stor ros. Se dog den første kommentar i afsnittet om Netborger.



Problemer med at finde webstedets URL.

Adskillige testdeltagere troede, at Kolding Kommunes websted havde adressen www.koldingkommune.dk. De fandt dog hurtigt ud af at det ikke var tilfældet, og fandt derefter hurtigt webstedet ved hjælp af Google eller Jubii.



Branding.

Webstedet er sobert og troværdigt. Men flere testdeltagere mente, at det kunne signalere de kerneværdier, som de forbandt med Kolding Kommune, bedre. Kerneværdierne er: Fremadstormende, progressiv, erhvervsvenlig, kulturoptaget, uddannelsesby.

3.2. Navigation



Venstremenuen fungerede godt.

Venstremenuen er ensartet og nøgleordene er næsten overalt valgt med stor omhu.



Menupunktet *Sygdom* i menuen *Sundhed* forvirrer.

Flere testdeltagere havde svært ved at finde oplysninger om hvordan de fik et nyt sygesikringskort, fordi det krævede at de skulle vælge *Sygdom* i menupunktet *Sundhed*.

"Jeg er jo ikke syg - jeg har bare tabt mit sygesikringskort"



Menuen *Job og erhverv*.

En testdeltager påpegede at mange brugere kommer til webstedet for at se efter ledige job. Derfor bør der være et undermenupunkt i denne gruppe som hedder *Ledige job* (foruden de mange udmærkede links som allerede findes).



Mere om linkene i højre side fungerede godt.

Testdeltagerne fik øje på dem, læste dem omhyggeligt og valgte for det meste det rigtige link.



Websiden *Genvej til information* er usynlig.

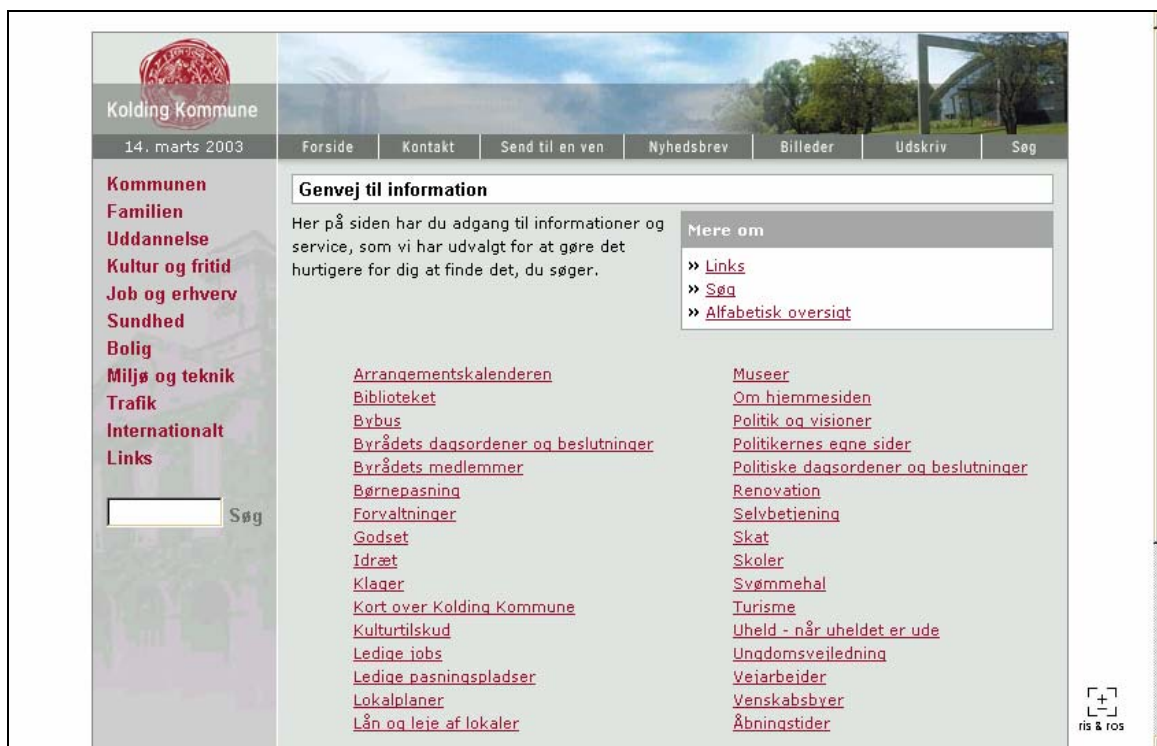
Kun én testdeltager fandt denne side på egen hånd. Da testdeltagerne ved testens afslutning blev ledt hen til denne side, gav cirka halvdelen af dem udtryk for begejstring over siden. Sidens synlighed er ekstra begrænset, fordi mange testdeltagere kun sjældent så forsiden, jf. kommentaren i afsnit 3.4.

Forbedringsforslag: Fremhæv denne side mere på forsiden. Flyt evt. de vigtigste 5-9 link ud på forsiden og afslut med Mere... Overvej en kortfattet introduktion til webstedet, som bl.a. gør reklame for Søgning og for siderne *Genvej til information* og *Alfabetisk oversigt*, som ingen testdeltagere fandt.



Websiden *Genvej til information* er nyttig.

Mange testdeltagere - men ikke alle - var begejstrede for denne side. De mente at hovedparten af deres behov på webstedet kunne klares hurtigt og effektivt fra denne side.



Websiden *Genvej til information*. Mange testdeltagere - men ikke alle - var begejstrede for denne side. Kun én fandt den dog på egen hånd.

3.3. Indhold



Godt indhold.

Generelt var testdeltagerne tilfredse med indholdet på webstedet. En ting som overraskede positivt, var kortene over containerpladserne.

"Der er enormt mange oplysninger."

Journalist: "Jeg kan ikke huske oplysninger som ikke var der."



Ajourført.

De to testdeltagere, som er journalister, bruger i høj grad webstedet som telefonbog, dvs. til at finde kontaktinformation for embedsmænd og politikere. Det er vigtigt at oplysningerne er ajourført, og det er de for det meste.



Ajourført.

I forbindelse med testen påpegede testdeltagere enkelte fejl:

- Læge Per Dybdahl Andersen i lægeoversigten er død.
- Knuds Garage er ikke et spillested men et cafe/værtshus.
- Cafe Lucca og Republikken mangler.

Antallet af unøjagtigheder som er fundet i denne test, er ikke foruroligende.



Det fremgår tydeligt hvad ydelser koster eller om de er gratis.



Vigtige oplysninger skal fremhæves.

En testdeltager sagde, at på siden *Sygdom* skal nummeret på lægevagten fremgå tydeligt. Oplysningen er der, men den skal fremhæves endnu mere.

En testdeltager sagde, at siden *Sygesikringsbevis* mangler en række væsentlige oplysninger:

- Hvor skal jeg ringe hen eller henvende mig for at få et nyt sygesikringsbevis?
- Hvor lang tid tager det at få et nyt?

Det er godt at der står hvad det koster.



Gør endnu mere reklame for webstedet.

Selv om testdeltagerne kendte webstedet i forvejen, var de overraskede over hvor megen nyttig information der er på webstedet. Flere testdeltagere bemærkede at de tidligere havde set reklamer for webstedet i lokalaviser.



Webstedet skal vide hvad det ikke ved.

En testdeltager fremhævede, at når han søgte efter information skulle det være lysende klart:

"Har jeg gjort noget galt eller er svaret der ikke? Det skal være så logisk."

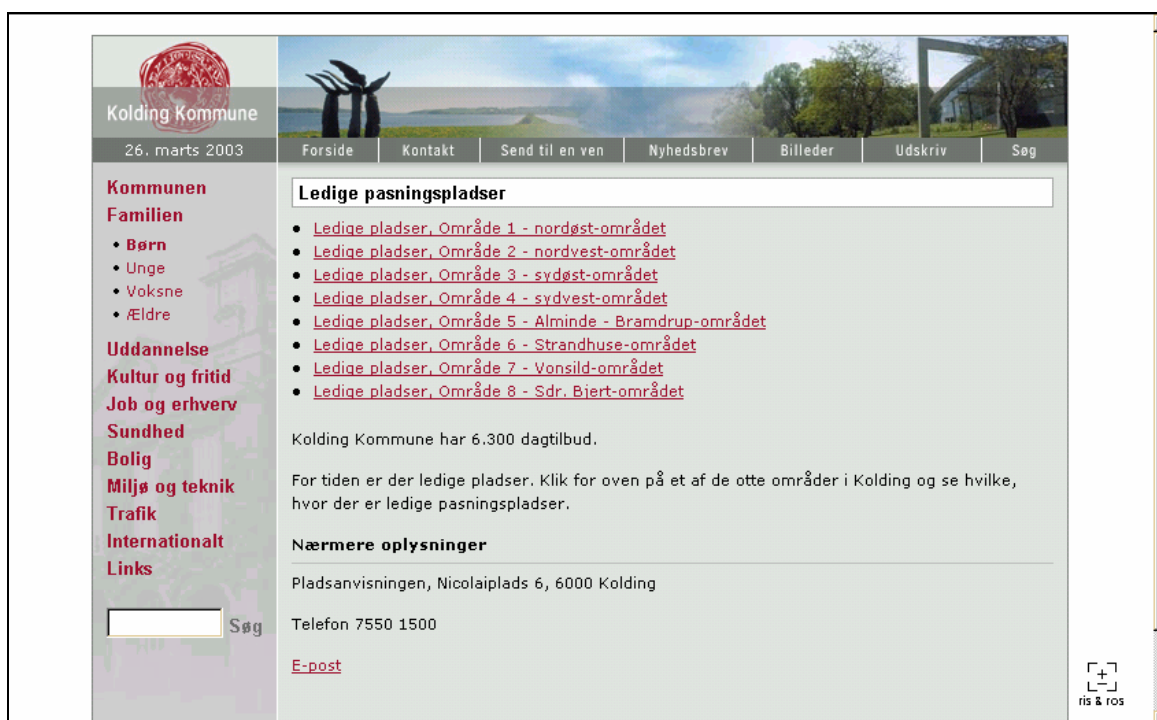


Brugercentrerede funktioner.

I opgave 20 skulle testdeltagerne finde ventetiden på en vuggestueplads. Alle opgav efter at de havde prøvet at klikke på nogle få af de otte områder efter tur (se billedet på næste side).

Forbedringsforslag: Webstedet anskuer problemet fra kommunens synspunkt: Hvor mange ledige pladser er der i hver institution? Brugere har også en anden dagsorden: Hvor i

Kolding Kommune er der ledige pladser? Det spørgsmål har webstedet lige nu svært ved at besvare. Webstedet bør tage højde for funktioner, som *brugere* kræver, også selv om det er lidt mere besværligt for kommunens medarbejdere. Alle fire testdeltagere, som prøvede at løse denne opgave, ville have ringet.



Oversigt over ledige pasningspladser. Når testdeltagerne klikkede på *Ledige pladser, Område 1* i det øverste billede, fremkom det nederste billede. Ingen testdeltagere fandt ud af, hvordan man nemt kunne se hvor der var ledige pladser.



For mange henvisninger til at ringe.

Opgave 20, 26, 27 og 29 sluttede (korrekt) med at testdeltageren fandt et telefonnummer, som han kunne ringe til for at få yderligere oplysninger. Telefonnummeret var det kommunale hovednummer. Det kunne testdeltagerne imidlertid have fundet på forsiden, dvs. selve navigationen gennem webstedet var spild af tid.

"Det er ikke noget jeg ville bruge lang tid på på nettet."



Manglende standard.

De fleste websteder under Kolding Kommune følger deres egne regler for opsætning og navigation. Der er ikke noget enhedspræg. En standard ville være nyttig, naturligvis med rimelige muligheder for individuel tilpasning.

En ting som irriterede en del testdeltagere, var at ikke alle kommunale websteder har telefonnummer og åbningstid på forsiden. En standard burde også foreskrive, hvordan webstederne skal linke til hinanden, f.eks. til Kolding Kommunes websted.

Kolding Folkebibliotek Tilbage til forside - Kontakt os - Søg på hjemmesiden

Nyt
Søg/forny
Spørg
Fakta & Links
Børn & Unge
Musik & Medier
Romaner
Om biblioteket
Regler
Tilbud
Hovedbiblioteket
Bogbussen
NaturGuiden
Lunderskov

Festival

Børneteater for alle
Nu er den store børneteaterfestival lige om hjørnet!
Mandag den 31. marts - torsdag den 3. april
3 offentlige forestillinger hver aften.
[Om festivalen](#)
[Programmet](#)

Lydavis

Kolding Lydavis
Kolding Lydavis er lokale nyheder indtalt på kassettebånd.
Lydavisen henvender sig til alle, der ikke kan læse den almindelige avis.
[Om Lydavisen](#)

Filmaften

Ole Michelsen
Hvordan kan det være, at Danmark er blevet en fornem filmnation? Ole Michelsen alias Mr. Bogart giver svaret.
Onsdag den 26. marts kl. 19.30
[Se mere om aftenen](#)

Kolding Folkebibliotek - Jernbanegade 25 - DK 6000 Kolding - tlf. 79 30 11 00 - [epost](#)

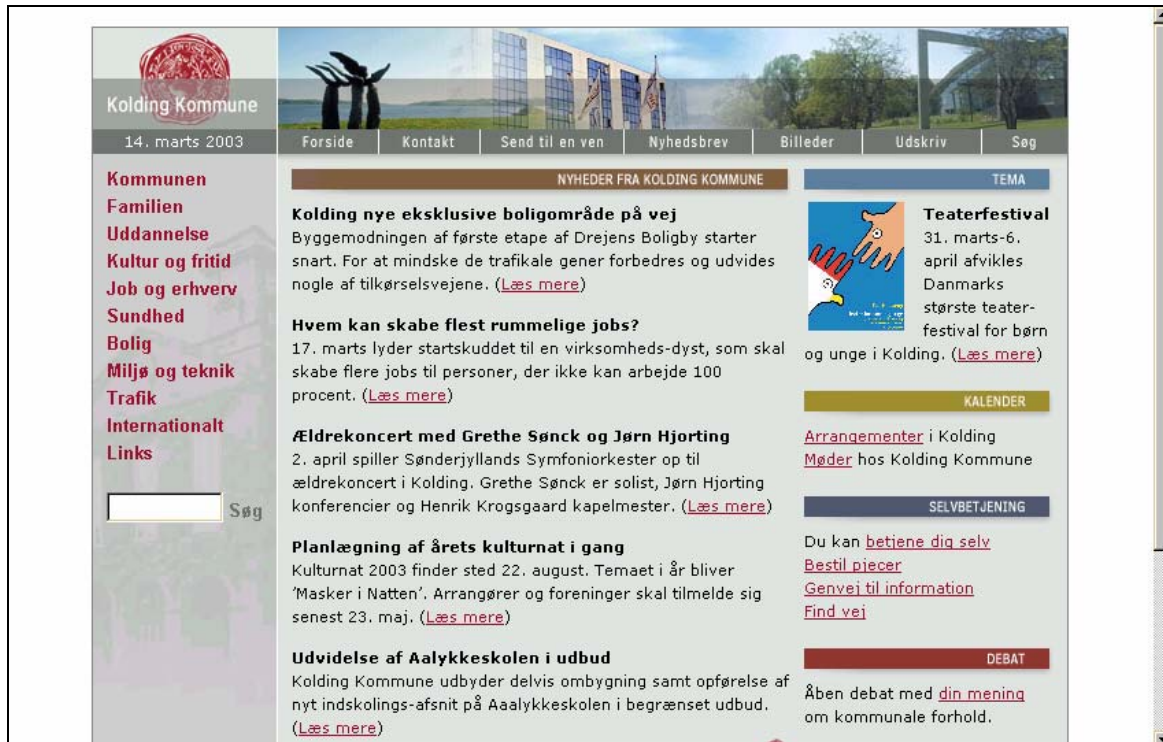
Find vej - Ris & Ros - Bestil nyhedsbrev

Forsiden på Kolding Folkebiblioteks websted. Stilen og opsætningen er helt anderledes end på Kolding Kommunes websted. Brugere elsker det trygge og velkendte, og sætter derfor stor pris på ensartethed.

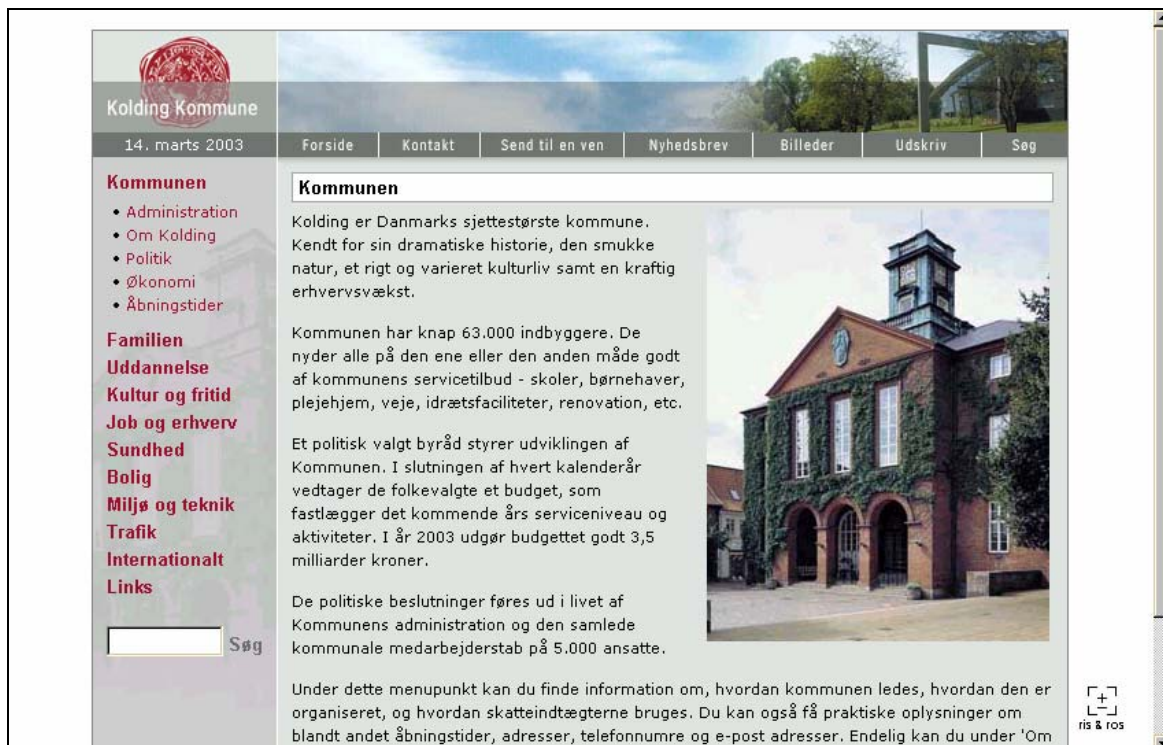
Flere testdeltagere påpegede f.eks., at det er vanskeligt at finde åbningstiden. Testdeltagerne mente - formodentlig med rette - at dette er den oplysning, som brugere hyppigst kommer til webstedet for at finde. Det er ikke umiddelbart gennemskueligt at denne oplysning findes under "Om biblioteket", som er det 8. menupunkt i en menu med 14 punkter. Desuden kræver det to klik at finde denne oplysning.

En standard, som gælder for alle websteder under Kolding Kommune, kunne fastlægge retningslinjer, som ville forebygge sådanne problemer.

3.4. Forsiden



Forsiden på Kolding Kommunes websted. Nogle testdeltagerne syntes ikke, at denne side lignede en rigtig forside.



Websiden Kommunen. Nogle testdeltagere troede, at denne side var webstedets forside, fordi den "ligner" en forside, og fordi linket *Kommunen* i venstremenuen altid er nemt tilgængeligt.

**De direkte link til webstedets forside er usynlige.**

Ingen testdeltagere vidste, at de kunne komme til forsiden ved at klikke på kommunens segl i øverste venstre hjørne, selv om dette er en udbredt konvention. Kun nogle få testdeltagere fik øje på linket *Forside* i menulinien øverst i billedet.

Det havde den konsekvens, at mange testdeltagere opfattede siden *Kommunen* som forsiden, fordi linket til denne side er meget synligt (øverst i menuen i venstre side). Nogle testdeltagere brugte Back-knappen for at komme tilbage til forsiden og andre valgte at indtaste URL'en.

**Topmenuen er usynlig.**

Kun nogle få testdeltagere så topmenuen. De testdeltagere, som fik øje på den, kritiserede funktionerne for at være mindre relevante, bortset fra *Forside*.

Testleders kommentar: Topmenuen går i ét med billedfrisen. Separér dem.

Flyt f.eks. følgende funktioner til topmenuen: *Forside*, *Vigtige telefonnumre*, *Åbningstider*, *Søg*, *Genveje*, *Indeks* (dvs. sitemap).

3.5. Sprog



Et par testdeltagere havde rosende bemærkninger til sproget.

"Indholdet er formuleret letforståeligt. Lige til at gå til."

Ingen havde kritiske bemærkninger om sproget.



Testdeltagerne fandt ingen stavefejl eller sproglige fejl på webstedet.

3.6. Grafisk udformning



Motiver svære at genkende.

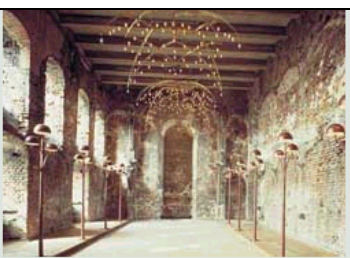


Direkte adspurgte kunne flere af testdeltagerne ikke genkende flere af de bygninger, som optræder i frisen øverst på siderne, selv om de boede i Kolding Kommune. Specielt voldte Comwell problemer. Nogle havde også problemer med at genkende Slotssøbadet. Flere mente at Koldinghus burde være synligt hele tiden. Vis et billede af Kolding Storcenter.



Billedvalget kan afpasses bedre til Kolding

Billedvalget på siden *Kultur og fritid* gav anledning til bemærkninger. Alle testdeltagere kunne genkende den viste sal fra Koldinghus, men de var i tvivl om folk, der ikke bor i Kolding kunne genkende den (testleders kommentar: Jeg kunne ikke). Forslag: Vis et billede af Koldinghus i stedet.

En testdeltager bemærkede at mange kommuner har svømmebade. Et billede af plaskende børn er ligegyldigt. Men Slotssøbadets arkitektur er enestående og adskiller Kolding Kommune tydeligt fra andre kommuner. Vis det i stedet.

<p>Miljø og teknik Trafik Internationalt Links</p> <p><input type="text"/> Søg</p>	<p>Koldinghus, Kunstmuseet Tropholt og Geografisk Have, der hver især er seværdigheder af international klasse.</p> <p>På museet i middelalderborgen Koldinghus kan du beundre danske og udenlandske kulturskatte. Du kan også opleve historiens vingesus, når du vandrer gennem de smukke, nyrestaurerede fløje.</p> <p>Tropholt er et museum for moderne billedkunst, kunsthåndværk, design og møbeldesign. Ved siden af den permanente udstilling er der året rundt et stort udbud af særudstillinger.</p> <p>I Geografisk Have kan du se blomster og planter fra hele verden, nyde duften af eksotiske krydderier og lægeurter, eller lade ungerne boltre sig i græsset på havens store fri-arealer.</p> <p>Også Gødset er en af byens kulturperler: en musikalsk kulturoase med vægten lagt på rytmisk musik.</p> <p>Idrætsfaciliteter</p> <p>Idrætten i Kolding byder også på institutioner i topklasse. Af stjernefaciliteter kan nævnes Slotssøbadet, Koldinghallen og Kolding Ketcher Center.</p>	  
--	---	---

Udsnit af websiden *Kultur og fritid*. Nogle testdeltagere mente, at billedvalget kunne profilere Kolding bedre.

3.7. Søg



Svartiderne for søgning er gode.



Søg er meget synlig.

Søg er umiddelbart tilgængelig på alle sider. Det er godt at der er en søgeboks på hver side og at søgeboksen er så enkel som mulig, dvs. en tekstboks og en knap.



Avanceret søgning er godt gemt af vejen, så den ikke forvirrer den ukyndige bruger.



Søgeresultaterne står i en rækkefølge, som virker tilfældig.

Mange af resultaterne er irrelevante for langt hovedparten af borgerne, f.eks. protokoller, tillæg til kommuneplan og interne referater. De irrelevante resultater står ofte sammen med meget relevante resultater og gør det derved vanskeligt for borgerne at få øje på de relevante resultater.

Forbedringsforslag:

- Giv de vigtigste ord særbehandling.

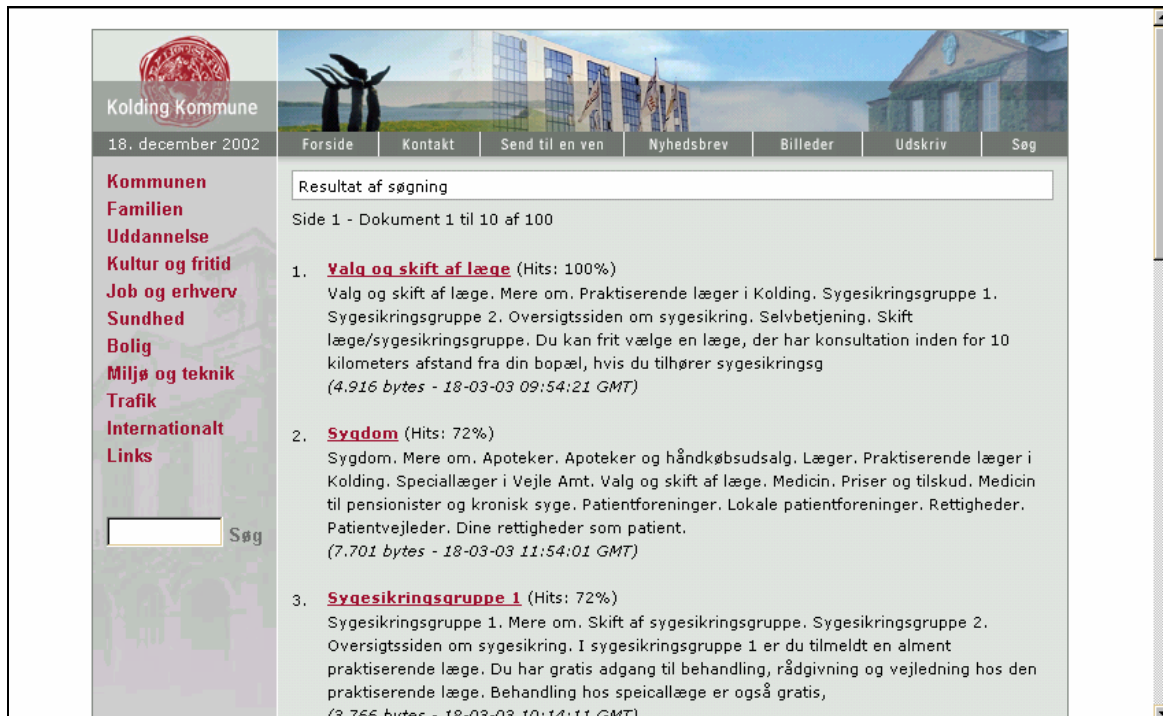
Særbehandlingen består i følgende: Inden et søgeord sendes videre til den egentlige søgemaskine, så sammenligner webstedet det med en liste, den såkaldte søgeliste (se nedenfor). Hvis ordet ikke findes i listen, fortsætter søgningen på normal vis. Hvis ordet findes i listen, er der til ordet knyttet en bestemt side på Kolding Kommunes websted. Webstedet kan enten tage brugeren direkte til denne side (uden at vise siden *Resultat af søgning*) eller vise det ordinære søgeresultat hvor den tilknyttede side er vist først og fremhævet.

Søgelisten er en bearbejdet liste over de ord, som brugere rent faktisk anvender på webstedet. Listen opstilles på grundlag af en optælling af samtlige søgninger, som brugere foretager på webstedet i en periode på f.eks. en måned.

- Udelad visse side- og dokumenttyper, f.eks. protokoller, mødereferater og intranetsider, fra standardsøgningen.

Det skal være muligt for interesserede og kvalificerede brugere at bede om en søgning, der som hidtil omfatter alle data, men denne mulighed bør være gemt lidt af vejen, og den bør ikke være standard.

- Vis søgeordet på søgeresultatsiden.
- Vis den sammenhæng hvori søgeordet optræder, for hvert søgeresultat. Fremhæv søgeordet.
- Overvej prioriteringsalgoritmen for søgeresultater omhyggeligt.



Kolding Kommune
18. december 2002

Forside Kontakt Send til en ven Nyhedsbrev Billeder Udskriv Søg

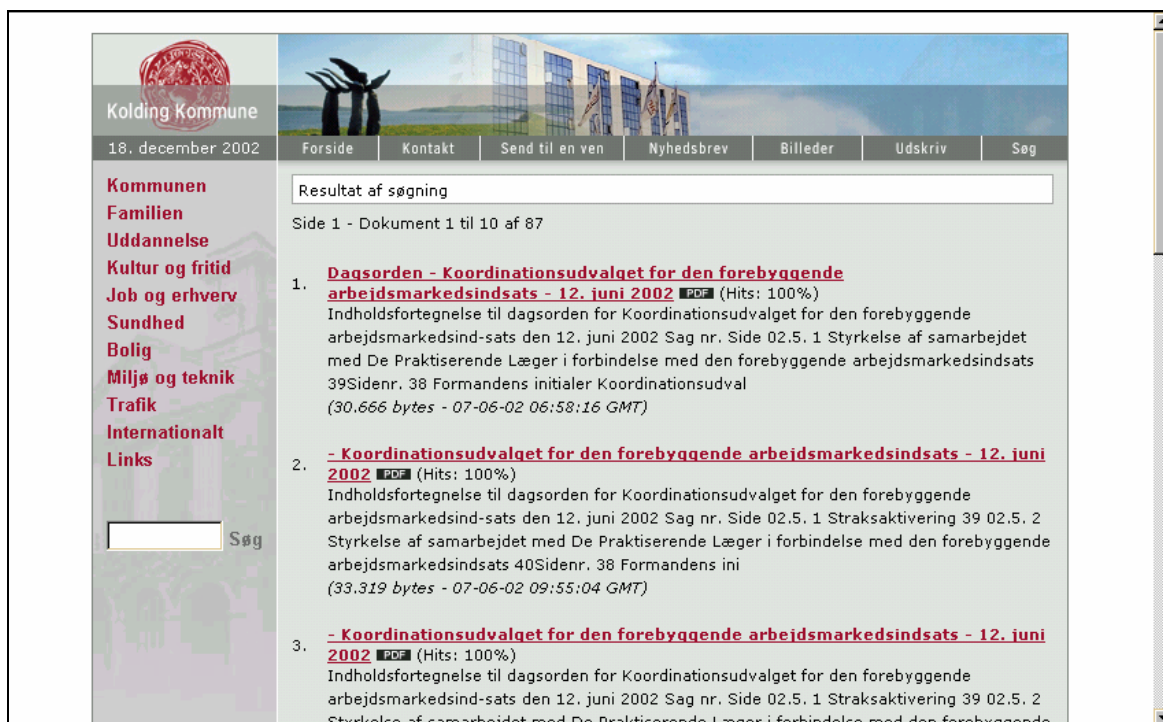
Kommunen
Familien
Uddannelse
Kultur og fritid
Job og erhverv
Sundhed
Bolig
Miljø og teknik
Trafik
Internationalt
Links

Resultat af søgning

Side 1 - Dokument 1 til 10 af 100

- Valg og skift af læge** (Hits: 100%)
Valg og skift af læge. Mere om. Praktiserende læger i Kolding. Sygesikringsgruppe 1. Sygesikringsgruppe 2. Oversigtssiden om sygesikring. Selvbetjening. Skift læge/sygesikringsgruppe. Du kan frit vælge en læge, der har konsultation inden for 10 kilometers afstand fra din bopæl, hvis du tilhører sygesikringsg
(4.916 bytes - 18-03-03 09:54:21 GMT)
- Sygdom** (Hits: 72%)
Sygdom. Mere om. Apoteker. Apoteker og håndkøbsudsalg. Læger. Praktiserende læger i Kolding. Speciallæger i Vejle Amt. Valg og skift af læge. Medicin. Priser og tilskud. Medicin til pensionister og kronisk syge. Patientforeninger. Lokale patientforeninger. Rettigheder. Patientvejleder. Dine rettigheder som patient.
(7.701 bytes - 18-03-03 11:54:01 GMT)
- Sygesikringsgruppe 1** (Hits: 72%)
Sygesikringsgruppe 1. Mere om. Skift af sygesikringsgruppe. Sygesikringsgruppe 2. Oversigtssiden om sygesikring. I sygesikringsgruppe 1 er du tilmeldt en alment praktiserende læge. Du har gratis adgang til behandling, rådgivning og vejledning hos den praktiserende læge. Behandling hos speicallæge er også gratis,
(3.766 bytes - 18-03-03 10:14:11 GMT)

Søgning efter "læge". Godt: Det resultat, som vil tilfredsstille de fleste borgere, står først.



Kolding Kommune
18. december 2002

Forside Kontakt Send til en ven Nyhedsbrev Billeder Udskriv Søg

Kommunen
Familien
Uddannelse
Kultur og fritid
Job og erhverv
Sundhed
Bolig
Miljø og teknik
Trafik
Internationalt
Links

Resultat af søgning

Side 1 - Dokument 1 til 10 af 87

- Dagsorden - Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats - 12. juni 2002** PDF (Hits: 100%)
Indholdsfortegnelse til dagsorden for Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats den 12. juni 2002 Sag nr. Side 02.5. 1 Styrkelse af samarbejdet med De Praktiserende Læger i forbindelse med den forebyggende arbejdsmarkedsindsats 39Sidenr. 38 Formandens initialer Koordinationsudval
(30.666 bytes - 07-06-02 06:58:16 GMT)
- Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats - 12. juni 2002** PDF (Hits: 100%)
Indholdsfortegnelse til dagsorden for Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats den 12. juni 2002 Sag nr. Side 02.5. 1 Straksaktivering 39 02.5. 2 Styrkelse af samarbejdet med De Praktiserende Læger i forbindelse med den forebyggende arbejdsmarkedsindsats 40Sidenr. 38 Formandens ini
(33.319 bytes - 07-06-02 09:55:04 GMT)
- Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats - 12. juni 2002** PDF (Hits: 100%)
Indholdsfortegnelse til dagsorden for Koordinationsudvalget for den forebyggende arbejdsmarkedsindsats den 12. juni 2002 Sag nr. Side 02.5. 1 Straksaktivering 39 02.5. 2 Styrkelse af samarbejdet med De Praktiserende Læger i forbindelse med den forebyggende

Søgning efter "læger". Resultatet burde være det samme som på foregående billede, men her er ingen resultater, der ser relevante ud for den almindelige borger.

**Hvis en søgning ikke giver nogen resultater skal der komme en konstruktiv meddelelse**

Hvis en søgning ikke giver nogen resultater, meddeler webstedet

Resultat af søgning: Side 0 - Dokument 0 til 0 af 0

Forbedringsforslag:

Beklager - din søgning efter "rotte" gav intet resultat.

Du kan prøve at

- Søg efter et andet ord som betyder nogenlunde det samme, dvs. et synonym.*
- Finde det ønskede ved at vælge dig frem i menuen i venstre side (hvordan?)*
- Kontrollere om du har stavet søgeordet rigtigt.*
- Læs vores kortfattede og effektive Tips om søgning*

Bemærk hvordan ovenstående meddelelse prøver at lokke brugeren til at lære lidt mere om hvordan webstedet fungerer.

3.8. Relation til Netborger.dk



Svartiderne fra Netborger var lejlighedsvis meget lange.

Svartiderne var ofte 30-60 sekunder uden synlig reaktion. Nogle testdeltagere troede at webstedet havde misforstået deres ønske og klikkede derfor igen, hvilket yderligere forøgede ventetiden.

"Nu tror jeg sør'ime vi har fået den til at gå ned"



Sikkerhedsadvarsler forskrækkede testdeltagerne.

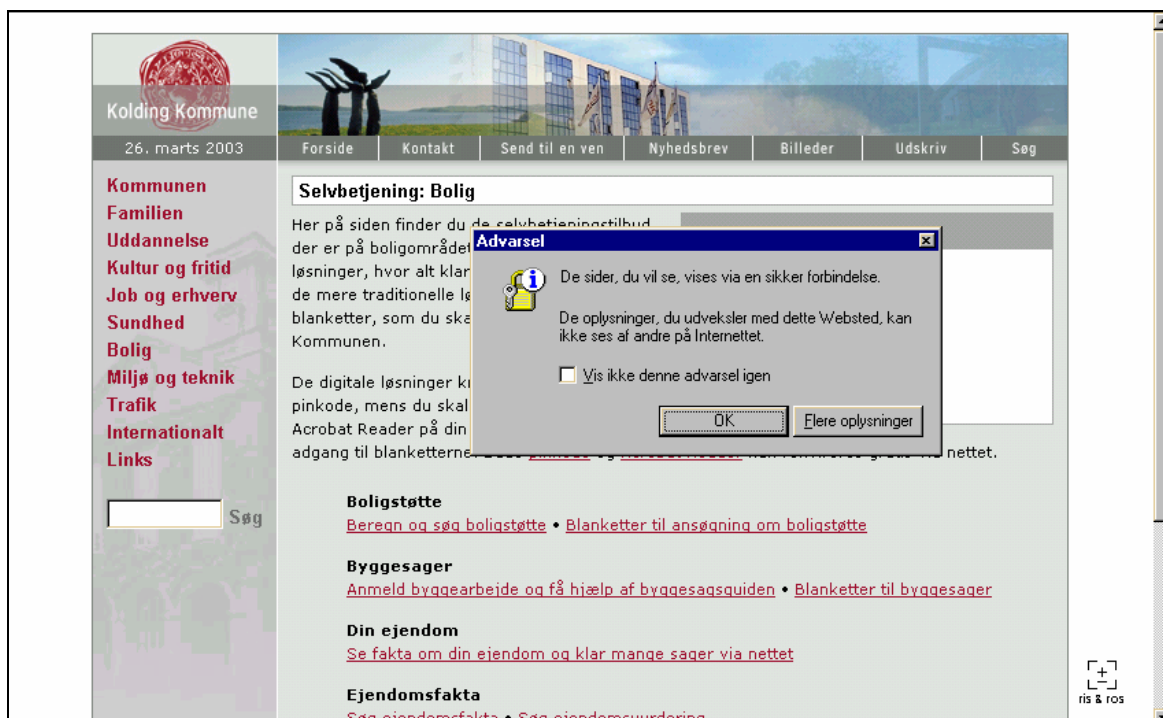
I forbindelse med opgave 23 om beregning af boligstøtte og opgave 19 om at skaffe et nyt sygesikringsbevis kom testdeltagerne over på webstedet Netborger.dk.

Sikkerhedsadvarslerne fra Netborger.dk forskrækkede de fleste testdeltagere. Se de næste to billeder. Flere testdeltagere følte sig så utrygge ved advarslerne, at de ville have stoppet med at bruge webstedet.

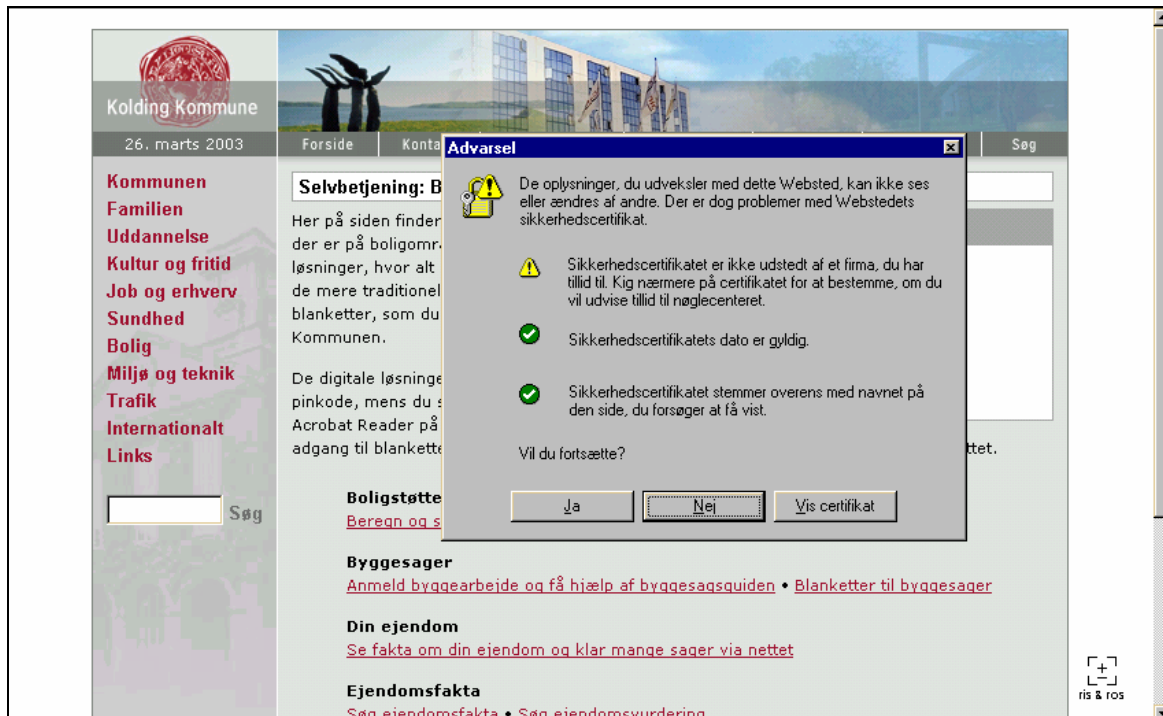
"Det er rigtig træls. Hvis man er nørd så kan man åbenbart finde ud af det - Hvorfor skal det være så besværligt at lave sådanne beregninger"

"Der har jeg før erkendt at når vi først når dertil, så var jeg på glatis. Jeg er ikke så rutineret bruger, så når der melder sig disse advarsler så skal jeg til at passe på."

"Hvis man ignorerer en sådan advarsel, kan der slippe personlige oplysninger ud."



Beregn boligstøtte. Når testdeltagerne klikkede *Beregn og søg boligstøtte* fremkom ovenstående advarsel, som forskrækkede de fleste testdeltagere.



Beregn boligstøtte. Når testdeltagerne havde klikket OK til den første advarsel, fremkom den næste. Først når testdeltagerne også havde godkendt denne advarsel, fremkom første side i Boligstøtteguiden.

Testleders kommentar: Jeg forstår ikke hvad denne advarsel betyder for mig. Umiddelbart forekommer det mig, at denne advarsel viser, at KMD (leverandøren af Netborger) har et problem.



Brugere skal indtaste oplysninger, som webstedet kender.

Når testdeltagerne kom til Netborger.dk fra Kolding Kommunes websted, blev de bedt om at angive deres amt og kommune. Se billedet Bestil nyt sygesikringsbevis 3. Det er vel overvejende sandsynligt, at brugere som kommer til Netborger fra Kolding Kommunes websted er hjemmehørende i Kolding Kommune.

Der var ingen testdeltagere, som gav udtryk for utilfredshed med denne procedure der ville være uacceptabel ved menneskelig betjening.

Forbedringsforslag: I respekt for borgernes tid bør Kolding Kommune være forudvalgt i denne situation med mulighed for at ændre valget.



Omstændelig dialog.

Når brugere på Kolding Kommunes websted har valgt *Bestil nyt sygesikringsbevis* skal de på Netborgers websted vælge *Start sygesikring her* (se billedet Bestil nyt sygesikringsbevis 2). Det forekommer at være overflødigt.

Når brugeren har angivet hvilken kommune han bor i, skal han igen vælge *Bestil sygesikringsbevis* (se billedet Bestil nyt sygesikringsbevis 4). Det forekommer at være overflødigt.

De to billeder Bestil nyt sygesikringsbevis 2 og Bestil nyt sygesikringsbevis 4 ligner hinanden så meget, at nogle testdeltagere troede at de gik i ring.

Det var ingen testdeltagere, som gav udtryk for utilfredshed med denne procedure der ville være uacceptabel ved menneskelig betjening.

Kolding Kommune
26. marts 2003

Forside | Kontakt | Send til en ven | Nyhedsbrev | Billeder | Udskriv | Søg

Kommunen
Familien
Uddannelse
Kultur og fritid
Job og erhverv
Sundhed

- Forebyggelse
- Handicap
- Sygdom

Bolig
Miljø og teknik
Trafik
Internationalt
Links

Søg

Sygdom

Som borger i Danmark har du som hovedregel adgang til gratis lægebehandling, hvis du bliver syg.

Når du er syg, skal du kontakte din praktiserende læge. Han/hun klarer selv langt de fleste henvendelser, men kan også henvise dig til videre behandling på sygehus eller hos speciallæge, fysioterapeut, fodterapeut eller psykolog. Øjen-, øre- og tandlæge kan du konsultere uden henvisning.

Lægevagt
Ved akut opstået eller forværret sygdom udenfor normalt åbningstid kan du kontakte læge- og tandlægevagten på telefon **7572 7878**. Lægevagten træffes i tidsrummet klokken 16-08 på hverdage samt døgnet rundt på lørdage, søndage og helligdage.

På baggrund af dine oplysninger vil lægevagten vurdere, hvilken hjælp du har brug for. Lægen kan for eksempel:

Mere om

Apoteker
» [Apoteker og håndkøbsudsalg](#)

Læger
» [Praktiserende læger i Kolding](#)
» [Speciallæger i Veile Amt](#)
» [Valg og skift af læge](#)

Medicin
» [Priser og tilskud](#)
» [Medicin til pensionister og kronisk syge](#)

Patientforeninger
» [Lokale patientforeninger](#)

Rettigheder
» [Patientvejleder](#)
» [Dine rettigheder som patient](#)

Selvbetjening
» [Bestil nyt sygesikringsbevis](#)

ris & ros

Bestil nyt sygesikringsbevis 1. Når testdeltagerne havde fundet denne side (Sundhed - Sygdom) havde de ingen problemer med at få øje på linket *Bestil nyt sygesikringsbevis*.

NetBorger.dk

Forsiden | Alternativ menu | Om NetBorger | Partnere | Kontakt | Jura | Indeks

Nyheder | Selvbetjening | Emneindgang | Links til det offentlige | Din kommune

Sygesikring

Med Sygesikring på NetBorger.dk kan du nu hurtigt og let **skifte læge, bestille nyt sygesikringsbevis eller skifte sygesikringsgruppe** - det hele foregår online.

Før at komme videre skal du blot vælge hvilket amt, og hvilken kommune du bor i.

Der etableres en sikker forbindelse, og hvis du har installeret et særligt sikkerhedscertifikat, KMD-CA Server rodcertifikat, kan du fortsætte ved at klikke på:

Start Sygesikring her ➔

Hvis ikke, kan du installere KMD-CA Server rodcertifikat vha. [KMD-CA's vejledning](#) ➔

Sygesikring er udviklet og stillet til rådighed af

CSC Scandihealth

Bilagstøtte
Foretag en beregning af din bilagstøtte ...
[Læs mere](#) ➔

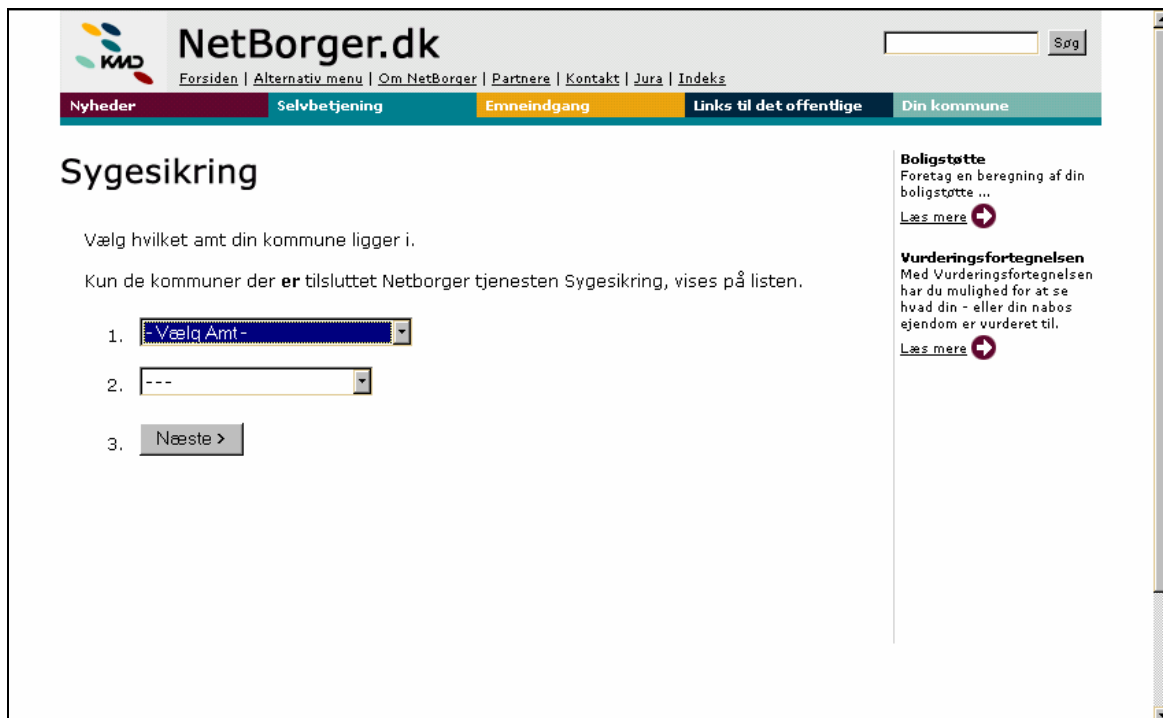
Blanketter
Blanketter vedrørende pensions- og samlivsforhold
[Læs mere](#) ➔

Abonnement
Hold dig ajour med nye tiltag på NetBorger.dk og tegn et abonnement.
[Tilmeld](#) ➔

↑ Til top

© 2000-2002 KMD

Bestil nyt sygesikringsbevis 2. Testdeltagerne klikkede *Start sygesikring her*.



NetBorger.dk

Forsiden | Alternativ menu | Om NetBorger | Partnere | Kontakt | Jura | Indeks

Nyheder | Selvbetjening | **Emneindgang** | Links til det offentlige | Din kommune

Sygesikring

Vælg hvilket amt din kommune ligger i.

Kun de kommuner der **er** tilsluttet Netborger tjenesten Sygesikring, vises på listen.

1.
2.
3.

Boligstøtte
Foretag en beregning af din boligstøtte ...
[Læs mere](#) ➔

Vurderingsfortegnelsen
Med Vurderingsfortegnelsen har du mulighed for at se hvad din - eller din nabo's ejendom er vurderet til.
[Læs mere](#) ➔

Bestil nyt sygesikringsbevis 3. Testdeltagerne valgte amt og derefter kommune. Derefter klikkede de *Næste >*.



NetBorger.dk

Forsiden | Alternativ menu | Om NetBorger | Partnere | Kontakt | Jura | Indeks

Nyheder | Selvbetjening | **Emneindgang** | Links til det offentlige | Din kommune

Sygesikring

Introduktion | Skift læge | Bestil bevis | Skift gruppe | Hjælp



Introduktion

Sygesikring på Internettet giver dig mulighed for hurtigt og nemt at kommunikere med din kommunes sygesikringsafdeling.

Du skal vælge ovenfor for at **skifte læge, bestille sygesikringsbevis eller skifte sygesikringsgruppe.**

CSC Scandihealth

[Til top](#) © 2000 KMD

Bestil nyt sygesikringsbevis 4. Testdeltagerne klikkede *Bestil bevis* i den 2. menulinie. Teksten ... *skifte læge, bestille sygesikringsbevis* ... er ikke klikbar.



NetBorger.dk

[Forsiden](#) | [Alternativ menu](#) | [Om NetBorger](#) | [Partnere](#) | [Kontakt](#) | [Jura](#) | [Indeks](#)

[Nyheder](#) | [Selvbetjening](#) | [Emneindgang](#) | [Links til det offentlige](#) | [Din kommune](#)

Syggesikring



Bestil bevis

Indtast dine personlige oplysninger og en dato for hvornår dit nye sygesikringsbevis skal virke fra. Klik herefter på knappen "Videre" nederst på siden.

Når du bestiller et nyt sygesikringsbevis, overføres oplysningerne fra dit gamle bevis til det nye. Når det nye bevis modtages, skal det gamle bevis afleveres til kommunen eller tilintetgøres.

Du skal betale et gebyr på 140 kr for et nyt sygesikringsbevis.

Et nyt sygesikringsbevis er dog gratis, hvis der er brud på beviset og det er mindst 4 år gammelt. Er du i tvivl, kan du henvende dig til din kommune.

Dato for nyt bevis:

Personnummer:

Navn:

Adresse:

Postnummer:

Bestil nyt sygesikringsbevis 5. Testdeltagerne havde ingen problemer med denne formular.

Appendiks A. Fremgangsmåde

Testen er gennemført med otte personer, der alle tilhører en målgruppe for webstedet. To af testdeltagerne var journalister, som kendte webstedet godt inden testen. De øvrige var borgere i Kolding Kommune, som lejlighedsvis anvender webstedet..

Alle test blev udført enkeltvis. Personprofilen for hver af de otte testdeltagere er beskrevet i afsnit A.4. Hver test tog cirka 90 minutter. Testene blev udført i et lokale på Kolding rådhus. Medarbejdere hos Kolding Kommune kunne følge testen fra et nabolokale, hvor de kunne se et billede af testdeltageren og testlederen samt en gengivelse af testdeltagerens skærbillede.

Hver testdeltager blev indledningsvis interviewet om sine erfaringer med Kolding Kommunes websted. Derefter blev testdeltageren bedt om at løse en række konkrete opgaver ved hjælp af webstedet. Mens testdeltageren løste opgaverne, blev han bedt om at tænke højt og kommentere webstedet. Det detaljerede forløb af testen og de konkrete opgaver er beskrevet i appendiks A, Drejebog.

Efter hver test spurgte testlederen testdeltageren, om han syntes, at de stillede opgaver var typiske og repræsentative for de opgaver, han ville ønske at udføre med webstedet. Alle testdeltagere svarede bekræftende på dette spørgsmål.

Journalisterne modtog hver to flasker rødvin for deres indsats. De øvrige testdeltagere var rekrutteret gennem vikarbureauet Randstads Kolding-afdeling og modtog betaling for fire timers vikararbejde.

Alle testdeltagere underskrev DialogDesigns ”Aftale om testdeltagelse”, som blandt andet fastlægger testdeltagerens og DialogDesigns rettigheder i det videre arbejde med testresultaterne.

Testlederen har ikke medvirket ved udarbejdelsen af webstedet.

Testleder var Rolf Molich, DialogDesign.

A.1. Diskussion af metoden

Grundlaget for testen er den alment anerkendte Tænke højt metode. Denne metode er beskrevet mange steder i den anerkendte litteratur på området, bl.a. i lærebogen *Brugervenligt webdesign* af Rolf Molich (Ingeniøren | bøger 2000) og i lærebogen *Usability Engineering* af Jakob Nielsen (Academic Press 1993).

Denne rapport udtaler sig om brugervenligheden af webstedet på grundlag af et begrænset antal test, nemlig otte gennemførte test. Dette antal test er valgt ud fra en økonomisk betragtning. Vores erfaring siger, at vi ville se de samme problemer gentaget ved gennemførelse af flere test. Med otte test er sandsynligheden lille for at overse et alvorligt eller kritisk problem, som kan findes med de valgte arbejdsopgaver.

I praksis er der mange forskellige arbejdsopgaver, som brugere typisk udfører på webstedet. Af praktiske grunde er testen begrænset til 28 arbejdsopgaver (se Appendiks A, Drejebog), hvoraf de fleste testdeltagere nåede ca. 15. Da webstedet generelt er ensartet opbygget, er disse opgaver repræsentative for hele webstedets indhold og opbygning.

En række problemer optræder flere gange på webstedet på forskellige sider. Af hensyn til rapportens overskuelighed er sådanne problemer ofte kun omtalt én gang, hvor kommentaren knytter sig til en bestemt side. For at få størst udbytte af resultaterne skal hver kommentar derfor behandles som en generel vejledning, dvs. web-designeren skal overveje, om tilsvarende problemer også findes på andre sider, inklusive sider som testen ikke omfattede.

A.2. Anvendt udstyr

Testen foregik på en stationær computer med en 17 tommer skærm og en opløsning på 1024 x 768. Den anvendte browser var Microsoft Internet Explorer 5.0.

Opkoblingen til internettet skete via en højhastighedsforbindelse.

A.3. Anvendt system

Testen er foretaget på den offentligt tilgængelige version af webstedet den 12. og 13-03-2003.

Centrale skærbilleder fra webstedet er gengivet i afsnit 3.

A.4. Profiler for testdeltagere

Testdeltagerne levede op til følgende krav:

- Alder mellem 18 og 60 år.
- En vis erfaring med Internet.
- Ingen professionel edb-erfaring.
- Bosiddende i Kolding Kommune.

Undtagelse: Kolding Kommunes repræsentanter ønskede en journalist som testdeltager, som er bosat i Vejle Kommune, men som arbejder i Kolding Kommune.

Test nr.	Erhverv	Alders-gruppe	Køn	Bopælskommune	Erfaring Kolding.dk
1	Journalist	40	K	Vejle	Stor
2	Markedsøkonom, indretningsarkitekt	25	K	Kolding	Begrænset
3	Kontor all round	50	K	Kolding	Begrænset
4	Redaktionschef	40	M	Kolding	Stor
5	Receptionist	30	K	Kolding	Begrænset
6	Fotomodel, handicapmedhjælper	20	M	Kolding	Begrænset
7	Teknisk assistent	20	M	Kolding	Ingen
8	Salgsassistent	25	M	Kolding	Begrænset

A.5. Valg af testopgaver

Testopgaverne er fastlagt af testlederen på grundlag af

- Forslag fra Kolding Kommunes omstilling
- Statistikker over de søgeord, som brugerne rent faktisk har anvendt på webstedet
- Testlederens erfaring fra tilsvarende, tidligere test.

Testopgaverne er fastlagt uafhængigt af webstedet, dvs. at der ved fastlæggelsen ikke er taget hensyn til, hvilke opgaver webstedet rent faktisk kan klare. En efterfølgende analyse viser, at webstedet har problemer med at besvare opgave 14 (Oplysninger om Kolding Storcenter), 27 (gadebelysning virker ikke) og 29 (skraldepose ikke tømt). Det er et godt resultat, at webstedet kan besvare 23 ud af 26 opgaver (tre af de 29 opgaver i opgavesættet er ikke relevante i denne sammenhæng).

Efter hver test spurgte testlederen testdeltageren om han syntes at opgaverne var repræsentative for Kolding Kommunes websted. Alle svarede ja til dette spørgsmål, men nogen tog forbehold for opgave 14, som de ville søge besvaret direkte på Kolding Storcenters websted.

Den følgende tabel viser de 20 søgeord, som brugere hyppigst anvender på Kolding Kommunes websted. Listen er indsamlet i perioden 07-02 til 23-04-2003 og omfatter i alt 21.841 søgninger. Listen giver et godt indtryk af de ting som *brugere* forventer på webstedet. Jeg anbefaler, at webredaktørerne tager udgangspunkt i denne liste og i forslag fra andre kommunale medarbejdere, f.eks. i omstillingen, når de fremover skal fastlægge indholdet på webstedet. Bemærk synonymerne i listen, f.eks. *job*, *ledige stillinger* og *stillinger*.

1	job	456
2	bibliotek	403
3	kort	314
4	skat	209
5	hotel	201
6	storcenter	181
7	ledige stillinger	162
8	feriehuse	155
9	biograf	139
10	skoler	138
11	stillinger	131
12	kirker	112
13	bykort	110
14	restauranter	107
15	godset	106
16	koldinghus	104
17	turist	102
18	hoteller	102
19	lokalplan	95
20	børnehaver	90

Appendiks B. Drejebog

Før test

Testleder er neutral – har ikke deltaget i udviklingen af dette websted.
Du skal ikke holde dig tilbage med kritik.

Dette er ikke nogen eksamen – i hvert fald ikke af dig.
Hvis nogen er til eksamen, så er det dem, der har lavet webstedet.
Med andre ord: Alt hvad du gør under denne test er rigtigt.

Jeg er ikke behjælpelig med at svare på spørgsmål - beklager på forhånd.
Jeg stiller måske endda nogle spørgsmål, som du finder underlige.
Det er fordi vi vil sikre os viden om, hvordan **du** opfatter indholdet af webstedet.

Jeg vil bede dig prøve at tænke højt under testen, så jeg har mulighed for at følge med i dine tanker.

Jeg vil gerne have dine ubesmykkede kommentarer. Husk både ris og ros. Alle kommentarer er interessante.

Der kan optræde opgaver, som ikke kan løses ved hjælp af webstedet.
Sig til, hvis du mener at webstedet ikke har noget svar.

Interview før test

A. Aflever eller gennemlæs og underskriv "**Aftale om testdeltagelse**".
Fastlægger dine rettigheder og vore.
Sendes til testdeltagerne på forhånd.

B. Byd på te, kaffe eller vand

C. Fortæl mig nogle ord om dig selv: Uddannelse, internet erfaring.

D. Har du brugt Kolding Kommunes websted?

Hvis ja:

- Hvor længe er det siden?
- Hvad søgte du?
- Nåede du et resultat du var tilfreds med?
- Hvor ofte bruger du webstedet?
- Hvad er dit generelle indtryk af webstedet?

Hvis nej:

- Hvad forventer du dig af Kolding Kommunes websted?

E. Hvilke faciliteter skal der bestemt ikke være?

Testopgaver - sæt 1

Testdeltagerne ser ikke bemærkningerne i kursiv. Nogle af testdeltagerne starter med opgave 15, som er identisk med opgave 2.

1. Find Kolding kommunes websted
Kan testdeltageren finde webstedet?
2. *Hvis testdeltageren for nylig har brugt Kolding Kommunes websted, så bed testdeltageren løse sin egen opgave igen mens han kommenterer løsningen: Prøv at vise mig præcis hvad du gjorde, da du sidst benyttede webstedet.*
3. Er du på udkik efter et nyt job?
Uafhængig af svaret:
Har Kolding Kommune nogen ledige job som kunne interessere dig?
Inspireret af top-10 søgeord hvor ordet "job" er nr. 1, "ledige stillinger" er nr. 7, "jobbutikken" er nr. 9, "stillinger" er nr. 18 og "ledige job" er nr. 20.
4. Hvad er telefonnummeret på rådhuset? Hvornår er der åbent?
Svar: Kommunen / Åbningstider / Rådhuset eller søg åbningstider (resultat nr. 5)
5. Din nuværende læge går på pension om en måneds tid.
Hvilke læger kan du skifte til?
Kan du meddele kommunen dit nye lægevalg ved hjælp af webstedet?
Svar a: Sundhed / Sygdom / Praktiserende læger i Kolding
Svar b: Selvbetjening / Lægeskift
Stop testen når testdeltageren kommer til Netborger.dk
6. Du har fået et godt, brugt køleskab af en ven. Nu vil du gerne af med det gamle. Kan du få hjælp af kommunen?
Svar: Bolig / Hus og have / Affald og genbrug / Storskrald
7. Hvad er bibliotekets åbningstider?
Bed også testdeltageren finde bibliotekets websted hvis han ikke gør det af sig selv. Inspireret af top-10 søgeord hvor ordet "bibliotek" er nr. 2.
Svar: Kultur og fritid / Litteratur og medier / Kolding Folkebibliotek / Om biblioteket / Åbningstider
eller søg Bibliotek (resultat uklart)
8. Hvad er skatteprocenten i år? Hvad var den sidste år?
Inspireret af top-10 søgeord, hvor ordet "skat" er nr. 10. Skatteprocenten i 2003: Job og erhverv / Skat / Aktuelle skatteprocenter
eller Kommunen / Økonomi / Skatteprocenter
Skatteprocenten i 2002: Kommunen / Økonomi / Statistik / Kommunefakta / Skat - økonomi (Netborger) / Graf ikon
9. Har du børn i daginstitution?
Hvis ja: Hvordan melder du dem ud af institutionen?
Svar: Selvbetjening / Udmeldelse af daginstitution
Udskriv blanket eller brug pinkode. Spørg: Hvad er pinkode?

10. Hvilke overnatningsmuligheder er der i Kolding for fremmede?
Inspireret af top-10 søgeord, hvor ordet "hotel" er nr. 6 og "hoteller" er nr. 13.
Svar: *Søg Hotel (resultat nr. 6)*
eller Kommunen / Om Kolding / Kort over Kolding Kommune / Kort over nogle udvalgte attraktioner
11. En af dine venner har beskåret sine træer. Han vil lave et bål i sin have af grenene. Må han det?
Svar: *Bolig / Hus og have / Have og hegn / Afbrænding af haveaffald eller søg Afbrænding (resultat nr. 2) eller søg Bål (resultat nr. 3)*
12. Findes der et kort over Kolding bymidte på webstedet?
Inspireret af top-10 søgeord, hvor ordet "kort" er nr. 4.
Svar: *Kommunen / Om Kolding / Kort over Kolding; eller søg kort*
13. Hvad går der i biografen?
Inspireret af top-10 søgeord, hvor ordet "biograf" er nr. 8.
Svar: *Arrangementer giver ingen forslag.*
Kultur og fritid / Teater og film / Links i højre side
14. Du får gæster, som på egen hånd vil besøge Kolding Storcenter. Findes der en fiskehandler i centret?
Inspireret af top-10 søgeord, hvor ordet "storcenter" er nr. 5.

Testopgaver - sæt 2

15. *Hvis testdeltageren for nylig har brugt Kolding Kommunes websted, så bed testdeltageren løse sin egen opgave igen mens han kommenterer løsningen: Prøv at vise mig præcis hvad du gjorde, da du sidst benyttede webstedet.*
16. Hvem sidder i byrådet?
Svar: *Kommunen / Politik / Byrådet*
17. Hvad er dagsordenen for næste byrådsmøde?
Svar: *Næste byrådsmøde er mandag den 24. marts. Dagsordenen offentliggøres 3 dage før, dvs. fredag den 21. marts, på webstedet.*
18. Hvad vedtog socialudvalget på sit seneste møde?
Svar: *Kommunen / Politik / De stående udvalg / Social- og arbejdsmarkedsudvalget / Dagsorden og beslutninger i 2003 / Beslutninger 26. februar 2003.*
19. Du har tabt dit sygesikringskort og vil gerne have et nyt. Kan du få et nyt via webstedet?
Svar: *Sundhed / Sygdom / Bestil nyt sygesikringsbevis (det sidstnævnte link står ikke på siden Selvbetjening?)*

20. Nogle af dine venner overvejer at flytte til Kolding. Deres lille søn Bo på 14 måneder skal i vuggestue. Hvad koster det, og hvor langt tid skal han vente på at få en plads?
Svar: Familien / Børn / Pasning / Daginstitutioner / Vuggestuer / Pris for pasning eller Ledige pladser
21. En af dine ældre bekendte føler sig dårligt behandlet af sin hjemmehjælper. Hvad kan hun eller du gøre?
Svar: Kommunen / Administration / Klagevejledning eller Familien / Ældre / Hjælp i hjemmet / Hjemmehjælp / Klagerådet vedrørende hjemmehjælp
22. Hvad kan man gøre i Kolding på en fredag aften?
Inspireret af brugerkommentarer
Svar: Arrangementer
23. En af dine venner har en søn, som snart flytter i en etværelses lejlighed på 50 kvadratmeter i privat byggeri. Han tjener 140.000 om året. Kan han få tilskud fra kommunen? Hvis ja, hvor meget?
Svar: Selvbetjening / Boligstøtte eller Bolig / Bo til leje / Boligstøtte / Selvbetjening: Bolig / Beregn og søg boligstøtte
24. En af dine bekendte, som er pensionist, er dårlig gående. Hun skal til lægen til en almindelig konsultation. Hun har spurgt dig om kommunen betaler for transporten med taxa eller ambulance.
Svar: Jeg kan ikke finde svaret på webstedet.
25. Find lokalplanerne for det sted hvor du bor.
Overspring denne opgave, hvis testdeltageren ikke bor i Kolding Kommune eller har planer om at flytte til Kolding Kommune.
Svar: Miljø og teknik / Planlægning / Lokalplaner
26. Hvad skal du gøre hvis du ser en rotte ved det sted hvor du bor?
Svar: Bolig / Hus og have / Rottebekæmpelse eller søg Rotter (søg Rotte giver intet resultat)
27. Gadebelysningen virker ikke på din vej. Hvem skal du kontakte?
Svar: Genvej til information / Uheld - når uheldet er ude / Elektricitet - Tre-For
28. Du har glemt dit badetøj i svømmehallen og vil derfor ringe for at høre om det er blevet fundet. Find telefonnummer og åbningstider.
Svar: Kultur og fritid / Idræt / Slotssøbadet
29. Din skraldepose er ikke blevet tømt. Hvem skal du kontakte?
Svar: Miljø og teknik / Affald / Affald private / Restaffald / Restaffald

Hjælp testdeltageren videre eller afslut opgaven, hvis testdeltageren siger noget i stil med "Nu ville jeg ringe for at få oplysningen" eller ikke gør væsentlige fremskridt i løbet af nogle minutter.

Afslut opgaveløsningen når der er gået ca. 80 minutter.

Interview efter test

Nu har du arbejdet med webstedet i godt en time.

Inden vi slutter, har jeg nogle spørgsmål til, hvordan du oplevede webstedet:

- F. Hvad synes du om funktionerne på webstedet?
- G. Er der noget, du savner at kunne gøre?
Er der noget, som burde være præsenteret på en anden måde?
- H. Synes du, at webstedet lever op til dine forventninger?
- I. Passer webstedets stil til Kolding Kommune?
- J. Har du et par gode råd til designerne af webstedet?
- K. Kan du nævne en eller to ting, du synes var specielt gode ved webstedet?
- L. *Vis siden Genvej til information*
Vidste du at denne side fandtes? Er den nyttig? Hvad mener du om sidens placering på webstedet?
- M. *Vis testdeltageren et papirbillede af forsiden, hvor hele nyhedssektionen er blank.*
Kan du huske hvad der stod i det område som er blankt?
Hvad synes du der burde stå?
- N. Vil du bruge webstedet i fremtiden?
Vil du anbefale det til andre? Hvad ville du sige?

Vi afholder flere test med forskellige personer og får mange gode forslag. Det er specielt interessant for os, hvis flere siger det samme.

- O. Var opgaverne realistiske? Manglede der noget vigtigt?

Appendiks C. Testdeltagernes opgaveløsning

Dette er en visuel oversigt over hvilke testopgaver de enkelte testdeltagere nåede. Alle de opgaver, som testdeltagerne har forsøgt at løse, er forsynet med et symbol der angiver, om opgaven har været svær eller let for dem at løse.

Formålet med denne oversigt er at give et indtryk af, hvor mange testdeltageres oplevelser de enkelte kommentarer i afsnit 3 bygger på.

Testdeltagernes tålmodighed og grundighed varierer meget. Derfor kan en testdeltager, som kun har løst en enkelt opgave men har gjort det grundigt og kommenteret en masse forhold undervejs, bidrage mere til testen end en testdeltager, som har løst alle opgaver overfladisk.



Løst uden problemer. Dette symbol anvendes også, hvis testdeltageren korrekt finder ud af at oplysningen ikke findes på webstedet.



Løst med småproblemer.



Løst, men der optrådte alvorlige problemer undervejs, som forsinkede testdeltageren væsentligt.



Testdeltageren opgav at løse opgaven eller nåede et resultat, som afveg væsentligt fra det ønskelige resultat.

(blank) Opgaven er ikke nået på grund af manglede tid.

-- Vile ikke bruge Kolding Kommunes websted til at løse denne opgave.

Opgave/deltager	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Find webstedet								
2. og 15. Gentag tidligere opgave								
3. Nyt job								
4. Rådhus, telf. nr., åbningstid								
5a. Oversigt over læger								
5b. Skift læge								
6. Storskrald								
7. Bibliotek åbningstid								
8a. Skatteprocent 2003								
8b. Skatteprocent 2002								
9. Udmeld daginstitution								

10. Overnatningsmuligheder								
11. Afbrænding i have								
12. Kort over Kolding bymidte								
13. Biograf spilleplan								
14. Butikker i Kolding Storcenter		--			--			
16. Byrådets sammensætning								
17. Dagsorden næste byrådsmøde								
18. Socialudvalgsmøde, referat								
19. Nyt sygesikringskort								
20. Vuggestueplads, pris, ventetid								
21. Klage over hjemmehjælp				--				
22. Aktiviteter fredag aften								
23. Beregn boligtilskud								
24. Handicap transport til læge								
25. Lokalplaner for testdeltager								
26. Rottebekæmpelse								
27. Kontakt vedr. gadebelysning								
28. Glemt badetøj i svømmehal								
29. Kontakt skraldepose ikke tømt								