

Sammanställning av användartester för nya Länsstyrelsen.se

26 jan 2015

Burro

Utifrån en klickbar prototyp har Burro genomfört användartester på 10 personer med olika erfarenhet av Länsstyrelsens webbplats med syfte att testa det framtagna konceptet för nya Länsstyrelsen.se.

Testet är genomfört per telefon mellan den 8-20 januari 2015 där testpersonerna klickade sig igenom ett antal förutbestämda scenarion samt svarade på kompletterande frågor.

Scenarion

Du besöker Länsstyrelsens webbplats då du behöver söka bidrag för jordbrukarstöd och djurhållning. Du är på resande fot och när du går in på webbplatsen ger den dig förslaget att visa Länsstyrelsen Kalmar men du vill istället komma till Länsstyrelsen Stockholm, hur går du tillväga?

"Jag ser att det står förslag på Länsstyrelse och då väljer jag nej där och sen Stockholm, då blir det tydligt att jag hamnat på Stockholms Länsstyrelse"

"Antingen svarar jag på frågan eller så finns ju någon slags lista högst upp som jag antar att man kan hitta alla länsstyrelser i"

"Högst upp ser jag först"

"Jag såg frågan först och det känns som den vill att jag ska göra något här"

När användarna skulle ändra Länsstyrelse var det ungefär hälften som hade klickat "Nej" på frågan om var de kommer ifrån och den andra hälften hade använt rullisten i huvudet för att ändra. Många såg båda alternativen och förväntade sig att oberoende hur de ändrade hade hamnat på samma sida. Några nämnde också frågan som tydlig och uppmanande vilket gjorde att personerna direkt drogs till den.

Alla nämnde att det var enkelt att byta och att man tydligt förstod att man hamnat på Stockholms Länsstyrels startsida. En person tyckte att texten var lite lång och en annan menade att formuleringen "kommer ifrån" var lite konstig, men annars löstes denna uppgift utan svårigheter.

När du har valt Stockholms län vill du nu söka bidrag för jordbrukarstöd, hur gör du?

"Flikarna känns enkla och logiska så jag klickar där istället för i menyn"

"Flikarna fångar mitt intresse så där klickar jag"

"Jag ser fliken direkt och om inte hade jag letat i menyn, men ser inget som direkt passar mig"

"Kan det inte bli allt för många val i rullisterna för bidrag?"

"Vad jobbigt, måste jag gå till Jordbruksverket? Jag vill ansöka direkt"

Alla personer hade direkt klickat på fliken "Jag vill söka bidrag" som finns på startsidan och många menade att formuleringen "Jag vill..." var det som drog till sig deras uppmärksamhet. Flera personer nämnde också att om de inte hade valt flikarna hade de istället gått via menyn och försökt leta sig fram till att "Söka bidrag" men där de inte såg något i menyn som stämde in.

Alla förstod hur de gjorde valen och att nästa steg visades till höger. När de valde område de ville söka inom var det någon som undrade hur de skulle veta vilket område deras eftersökta bidrag låg och flera frågade hur listorna kommer att se ut om det är många bidrag och områden.

Några hade dock svårt att förstå hur man gjorde själva ansökan. De förstod inte att det var Jordbruksverket som hade hand om ansökan, men det berodde till största del på att texten inte nämner något om själva ansökan. Många menade också att det är en tröskel att göra en anmälan om man ändå blir bortlänkad samt att om Länsstyrelsen visar ett bidrag borde man även kunna söka det på webbplatsen.

Däremot förstod alla att för att söka bidraget skulle de behöva klicka sig vidare via länken.

Kan du även söka bidrag för djurhållning?

"Inte lika mycket information och det är uppenbart var jag ska trycka"

"Saknar information om vem som kan söka redan här"

"Jag kan söka direkt på plats och antar att jag kommer till ett e-formulär"

"Jaha, nu kan jag ju ansöka och då är jag kvar på Länsstyrelsen"

Tvärt emot exemplet innan fanns det inga svårigheter för personerna att söka bidraget och de uppfattade att denna ansökan sköttes av Länsstyrelsen. De förväntade sig få ett

formulär eller en blankett att fylla i när de klickat på ansök. En person nämnde att de saknade information om vem som kunde söka bidraget och ville ha det presenterat innan ansökan.

Du vill nu veta mer om Sveriges klimatarbete. Du vet att det ska finnas en publikation om hur just Stockholm arbetar för en bättre miljö, hur hittar du den?

"Om jag visste att jag skulle ha en speciell hade jag valt i fliken men annars hade jag letat i menyn och där hittar jag ju faktiskt en lista som jag antar kanske är mest eftersökta publikationer"

"Om jag vill ha en specifik "Publikation" hade jag gått via fliken och om jag vill ha fakta går jag via menyn"

"Jag hittar publikationer längst ner på sidan "Miljö och klimat" men borde de inte också ligga på de sidor som handlar om detta?"

"Behändigt att undersidan för "Miljö och klimat" är bra uppdelad"

"Miljö och klimat" kanske..."

"Kan flikarna från start följa med till varje undersida och anpassas till det man är inne på?"

Här var de flesta överens om att man kunde hitta publikationer under fliken "Jag vill beställa en publikation" medan några hade gått via menyn och valt "Miljö och klimat".

De som hade valt fliken menade att om de letade efter en specifik publikation hade de klickat där och förväntat sig en lista och om de inte var ute efter en specifik publikation hade de istället gått via menyn och letat efter rätt område. En person hade sökt efter publikationen.

Det var endast två personer som uppmärksammade publikationerna längst ner på "kategorisidan" där resterande personer nämnde att de hade klickat sig vidare via första bästa område under menyvalet och letat där. En av personerna som såg publikationerna på "kategorisidan" frågade om de inte också visas på de undersidor de passar in på.

Personer som gick via menyn nämnde svårigheterna med uppdelningen av menyvalen och menade att de går in i varandra samt att det var svårt att veta vad som ligger var. Däremot kommenterade de som klickade sig in på kategorisidan att den var bra strukturerad och att de fick hjälp av den korta beskrivande texten.

En person ville att flikarna från startsidan skulle följa med till undersidorna så de gick att nås även därifrån och att de anpassas till det område de visas på.

När en av personerna letade bland menyvalen nämndes det specifikt att Samhällsplanering borde bli Samhällsbyggnad då det är mer likt hur kommuner benämner detta och att det var svårt att hitta just information om boende idag på webbplatsen.

Du vill även veta mer om hur det står till med Sveriges fiskenäring, hur hittar du det?

"Eftersom det är något specifikt jag letar efter hade jag använt söken högst upp till höger"

"Under Lantbruk & landsbygd kanske?"

"Enklare att hitta på en sån sida som "Miljö och klimat" som är uppbyggd med boxar, så där ser jag fiskenäring"

"Hitta snabbt, är det vanliga frågor?"

"Vilken bra sida för fiskenäring, den är tydlig"

Alla utom en person började leta bland menyvalen och nämnde även här det svåra med att veta under vilken rubrik de kunde hitta informationen. En person valde att söka efter sidan.

När de väl hade valt ett menyval uppfattade majoriteten kategorisidan som positiv. De förstod direkt hur den var uppdelad och att rubrikerna är undersidor. "Hitta snabbt" menade de var direktlänkar till eftersökt innehåll utom en person som inte förstod vad de var men när de klickat sig vidare nämnde de att det såg den som en undersida.

Själva undersidan fanns det inga frågetecken kring och någon kommenterade direkt att den var tydlig och någon nämnde boxarna på sidan som bra där man enklare uppfattar viktig information. "Läs vidare" var också något som nämndes som väldigt bra samt sidans läsbarhet genom uppdelning och rubriksättning.

Finns det någon du kan kontakta för mer information?

"Här får jag snabb överblick, faktarutan lyfts fram och kontakt hittar jag längst ner"

"Jag går alltid längst ner på sidor när jag letar kontaktpersoner"

"Längst ner på sidan, jättebra!"

"Kontaktperson finns längst ner men det hade varit lättare att se kontakt i högerspalten"

"Längst ner finns en kontaktperson men han verkar bara vara sidansvarig? Är det honom man kontaktar? Jag hade kanske ringt växelnumret som finns längre ner"

Alla personer hittade kontaktpersonen längst ner på sidan och de menade att det var något de var vana vid och de blev positivt överraskade av att det fanns en specifik kontaktperson och inte ett allmänt växelnummer eller en allmän e-postadress. Flera nämnde också att det var bra att de ligger i sin kontext så de slipper leta när de har en fråga.

Däremot var de tveksamma om det egentligen var rätt person att kontakta om själva sakfrågan då rubriken säger "Sidansvarig". Några hade kontaktat personen ändå eftersom han hade en arbetsbeskrivning som stämde överens med sidinnehållet och någon hade använt kontaktuppgifterna som de hittade i foten på sidan.

Två personer tyckte dock att det hade varit lättare att se kontaktinformation i högerspalten.

När du läser om fiskenäringen blir du nyfiken om samma sak gäller för Kalmar län, kan du se det?

"Jag borde kunna byta via listan högst upp"

"Eftersom jag tidigare sett listan högst upp går jag dit och väljer"

"Det vet jag inte hur jag gör"

"Jag ändrar i listan som jag sett tidigare i toppen och jag ser att rubrik och kontaktperson då ändras"

Majoriteten av personerna sa att de hade ändrat i rullisten i huvudet som de kom ihåg från startsidan. Två personer visste inte hur de skulle göra och de personerna hade heller inte uppfattat rullisten när de i början skulle ändra län på startsidan. De letade i menyn om de kunde ändra där men konstaterade att de troligtvis istället specifikt hade sökt efter Kalmar på Google.

Vad förväntar du dig händer om du ändrar Länsstyrelse?

"Jag förväntar mig att jag kommer till startsidan men jag vill vara kvar, och det är jag! Vad bra!"

"Mycket bättre att man är kvar än att man får börja om"

"Jag kommer nog landa på startsidan för Kalmar men det vore ju jättestort om man är kvar och efter att ha testat är jag ju det, vad bra!"

"Å vad bra att man stannar kvar, då kan jag jämföra och slipper leta igen på en ny sida"

Alla personer utom en förväntade sig att de skulle komma till startsidan för Länsstyrelsen i Kalmar och behöva leta upp informationen på nytt. De blev positivt överraskade när de istället var kvar på samma sida.

Du går tillbaka till startsidan för Stockholms Länsstyrelse.

Du hittar ingen information om regler för fiske på webbplatsen. Du vet att Länsstyrelsen har fler webbplatser, kan du hitta dessa?

"Ser nu länken i huvudet men visste faktiskt inte att de fanns"

"Vet endast "Miljösamverkan väst" som en annan sida"

"Troligtvis hade jag sökt men ser sen i högra hörnet"

"Nej det hittar jag inte"

"Kanske i de blå boxarna...men nu ser jag att det finns högst upp"

"Vem förväntas gå in på de här sidorna? Ska alla kunna gå dit eller bara de som arbetar med ex "fiskeregler"?"

Ingen av personerna visste att Länsstyrelsen hade "Andra webbplatser" och det var blandade åsikter om hur man skulle hitta dessa. Någon nämnde de blå boxarna på startsidan då de inte riktigt förstod vad de var, några hade sökt och vissa hittade länken i huvudet efter en stunds letande.

En person frågade vem som förväntas gå in på dessa sidor och om man behöver veta om dem när man är inne på Länsstyrelsens webbplats.

Tror du att alla Länsstyrelsens andra webbplatser visas här eller är de endast kopplade till Stockholm?

"Svårt att veta det finns ingen direkt information om det, ser dock att det står för hela Sverige så antagligen är det inte specifikt för Stockholm"

"Det är nog alla men kanske borde det endast vara för Stockholm"

"Det beror på hur de formuleras, nu ser det ut som om det är allmänt"

"Bara för Stockholms län"

De flesta trodde att sidorna borde gälla för hela Länsstyrelsen och inte specifikt för Stockholm då de såg formuleringen "Svenska fiskeregler" vilket de uppfattade som något mer allmänt. Några tyckte dock att det borde vara sidor kopplade till Stockholm då de befinner sig på den Länsstyrelsen.

Klicka dig in på Svenska fiskeregler, hur upplever du denna webbplats? Känner du igen dig?

"Man förstår att det är länsstyrelsens sida både på hur den ser ut och att det finns text om det"

"Ja, bra att det också står att det är från Länsstyrelsen"

"Det känns som en undersida till Länsstyrelsen"

"Den är likadan som Länsstyrelsen, och de är en tydligt avsändare"

Här rådde det inga tvivel om att de kände igen sig på sidan. De noterade texten i huvudet samt det liknande upplägget och menade att det var tydligt att det var Länsstyrelsen som var avsändaren på sidan och att de på ett sätt sitter ihop.

Du går tillbaka till startsidan för Stockholms Länsstyrelse.

Du vill veta mer om Sveriges skogsvatten, var hittar du det och finns det någon video du kan titta på?

"Ser "Hitta snabbt" länken som jag kan klicka mig vidare med"

"Bra med "Hitta snabbt" som visar de mest sökta"

"Ja dit hittar jag, det var inget som var konstigt"

"Det är svårt med menyval och jag letar ofta då sökfunktioner oftast är dåliga"

"Finns både en stor video och två stycken längst ner"

Personerna hade fortsatta svårigheter med att hitta i menyerna men de hade nu lättare att hitta själva länken till sidan som fanns som en "Hitta snabbt"-länk. Väl inne på undersidan såg alla både den stora ytan för video samt de två andra längst ner på sidan.

Förstår du varför sidan har ett huvud?

"Det är ett projekt som man vill särskilja och ser ut som ett mellanting mellan sajten och den andra webbplatsen"

"Verkar vara en projektsida, den är mer uppdaterad än en faktasida"

"Nej det kan ju se olika ut"

"Ingen aning"

Det var ingen av personerna som nämnde något om att sidan såg annorlunda ut jämfört med den "vanliga" undersidan utan endast när frågan ställde noterades det att det fanns vissa skillnader i upplägg och att det exempelvis visades nyheter. Två personer förstod direkt när frågan ställdes att detta är något som ska framhävas och som skiljer sig från statisk information. En noterade ordet "projekt" i texten och en menade att den stack ut mot det de tidigare tittat på.

Resten av personerna förstod inte syftet med att sidan skulle se annorlunda ut och efterfrågade i så fall en text som kunde förklara vad det var för speciellt med sidan. Däremot fanns det inga andra frågetecken om sidan och alla hittade filmerna.

Du skulle vilja ansöka om att hålla i en kampsportsgala och vill veta hur du ansöker om tillstånd för detta, hur gör du?

"Jag hade sökt och då ser jag att det finns en länk direkt till kampsport då den tydligen är bland det mest eftersökta"

"Det finns ju ett val på startsidan, "Ansöka om tillstånd", så den hade jag testat"

"Fliken för tillstånd"

"Eftersom jag redan sett att man kan söka just tillstånd skulle jag välja detta men annars hade jag letat under "Människa och samhälle"

Några av personerna hade använt fliken "Jag vill söka tillstånd", andra sökfunktionen och någon hade gått via menyn. De flesta noterade att de fanns flera vägar att göra detta på och valde det som kändes enklast för dem. Ingen av personerna hade svårigheter med att förstå hur de skulle gå vidare.

Eftersom de flesta använt flikarna i början av testet nämnde majoriteten dessa som sitt första val. De antog att de, likt söka bidrag, fick upp olika rullister och att de kunde söka tillståndet direkt.

Några av de som ville använda söken noterade "Mest eftersökt" och hade då valt att gå via länken "Kampsport". Flera av personerna nämnde också att de oftast söker på sidor men att sökfunktionen för det mesta är så dålig vilket tvingar dem att istället behöva leta runt på webbplatsen.

Om du hade sökt fram information och landar på sidan för sökresultat, hittar du rätt information där? Vad tror du att den blå boxen betyder?

"Jag hade klickat på länken som finns i den blå rutan för andra länsstyrelser. Bra att jag också kan få träffar från andra"

"Varför visas andra länsstyrelser, jag vill ju söka i Stockholm?"

"Jag förstår att träffen är från Örebro men inte varför jag ska klicka där? Jag hade gått via den rekommenderade länken och förväntat mig rätt information där"

"Den gula boxen är nog en samling om just "Kampsport""

"Bra att den blå sticker ut då den faktiskt skiljer sig genom att det är träffar från en annan Länsstyrelse"

"Sökupplägget var väldigt bra vilket är viktigt för mig då jag mest söker efter information"

Majoriteten av personerna hade valt sökträffen som fanns i rutan för andra Länsstyrelser eftersom den stämde överens med det de sökte efter. Några hade klickat på den "rekommenderade" sökträffen eftersom de inte ville komma till Länsstyrelsen i Örebro.

Endast en person förstod att träffen från en annan Länsstyrelse i sökträfflistan innebar att själva ansökan endast går att göras hos Länsstyrelsen i Örebro medan de andra personerna endast noterade att det var en träff från en annan Länsstyrelse men förstod inte varför den visades.

Många menade att de endast förväntar sig att se träffar på Stockholm och att de i så fall på Stockholms sida för Kampsport kan bli informerade om att Örebro tillhandahåller ansökan. Några nämnde den "rekommenderade" sökträffen som just en sådan sida.

Någon ifrågasatte uppdelningen på sökträffar och ville bara se rätt information och inte var de kunde hitta den medan andra specifikt nämnde att de vill bli informerade så de inte hoppar iväg till andra sidor utan förvarning.

Generellt var personerna nöjda med själva söksidan, hur träffarna visades och att det fanns en bra sortering i högerkolumnen. Flera som tidigare nämnde sök som något som ofta inte fungerar såg denna som enkel och tydlig.

Du har tidigare ansökt om bidrag, kan du även följa dessa ärenden?

"Ja, via fliken "Följ mitt ärende""

"Jag antar att under "Följ mitt ärende" kan jag se allt jag sökt, både tillstånd och bidrag"

"Detta har jag nytta av och såg det direkt när jag gick in"

"Finns det någon "Mina sidor"?"

"Saknar en flik där jag kan följa ett annat ärende än mitt eget. Just nu är allt riktat på vad jag ska göra vilket blir fel då jag har detta som jobb"

Två personer hade inte noterat fliken på startsidan där det är möjligt att följa ett ärende. Den ena personen nämnde e-tjänster som en väg dit och den andre efterfrågade "Mina sidor" där de förväntades kunna se sina ärenden.

Övriga personer hade tidigare sett fliken "Jag vill följa mitt ärende" och hade klickat på den. Någon undrade vad som skulle visas när de klickade på den och om de behövde logga in.

En person nämnde att det ena bidraget, där de behövde gå till Jordbruksverket, troligtvis inte skulle visas här.

En annan person upplevde att flikarna mest var inriktade på den som vill göra något själv "Jag vill följa mitt ärende" och då personen i sitt arbete exempelvis vill följa någon annans ärende upplevde inte att fliken stämde överens med det.

Generella tankar om det vi kikar igenom? Var det något du uppfattande som bra eller mindre bra?

"Jag saknar en flik på startsidan om "Anmälan", jag vet att många förutom söka bidrag och tillstånd även vill göra anmälningar och överklagande"

"Bra sida tycker jag trots mycket komplex information, men jag hittade ju de jag skulle leta efter"

"Startsidan känns bra, jag gillar flikarna som frågar vad jag vill göra!"

”Bra att den känner var jag är och det var lätt att byta län”

Många som arbetar och är inne på Länsstyrelsen tyckte att det var enkelt att jämföra information mellan Länsstyrelser i och med möjligheten att snabbt ändra via listan. Det är något som enligt dem kommer att underlätta då Länsstyrelserna idag samarbetar mer med varandra.

Någon saknade möjligheten att göra anmälningar och överklagande och menade att det borde finnas som en flik då det var något personen ofta gör i sitt arbete och som troligtvis även andra behöver.

Delar som upplevdes som problematiska

Huvudmenyn

Enligt testpersonerna gjorde uppdelningen i menyn det svårt för dem att veta var de kunde hitta informationen de sökte efter. De upplevde att många av flikarna gick in i varandra vad gäller innehållet vilket gjorde att de skulle behöva testa sig fram.

Däremot är det värt att nämna att alla personer hittade till de sidor som efterfrågades när de gick via menyvalen och flera nämnde det positiva med ”kategorisidan” där de snabbt kunde se om de var på rätt spår.

Rekommendation:

Vår rekommendation är ett arbete med strukturen, speciellt huvudmenyvalen, så att de på minsta möjliga sätt överlappar varandra. Idag skulle exempelvis ”Fiske” kunna ligga under två av menyvalen ”Djur och natur” och ”Näringsliv och föreningar” vilket gör det svårt för besökarna att veta var de ska börja leta.

Fliklösning

När personerna ombads att ansöka om bidrag valde majoriteten fliken ”Jag vill ansöka om bidrag”, och det fanns inga svårigheter i hur de skulle göra. Några menade att rullisterna skulle bli långa om det finns många bidrag samt att många inte förstod att man inte kunde söka det ena bidraget hos Länsstyrelsen.

En person nämnde att de saknade en flik för att göra anmälningar/överklagande och en person kände inte att formuleringen ”Jag vill följa mitt ärende” var bra då den inte riktar sig till personer som vill följa ett annat ärende än sitt eget.

Rekommendation:

Vår rekommendation är att ett arbete med bidragen görs med syfte att göra ämnesområdena så tydliga som möjligt och att listan på bidragen blir överskådlig.

Problemet för personerna att förstå hur man sökte bidraget löser vi genom ett textförtydligande att ansökan görs hos Jordbruksverket.

Formuleringen på fliken ”Jag vill följa mitt ärende” bör ändras till ”Jag vill följa **ett** ärende” då den formuleringen riktar sig till att också följa andra ärenden än sitt eget. Vi rekommenderar även att anmälan/överklagan läggs till som flik om det är något Länsstyrelsen anser är efterfrågat.

Kontaktperson

Det fanns några frågetecken kring huruvida kontaktpersonen var rätt person att kontakta i sakfrågor eller om personen endast var ansvarig för själva sidan då rubriken ”Sidansvarig” pekar på det senaste.

Rekommendation:

Vi rekommenderar att vi ser över benämningen på rubriken och ev förtydligar att det är denna person man kontaktar om man har frågor som rör området man läser om.

Länsstyrelsens andra webbplatser

Alla användare visste inte om att Länsstyrelsen hade andra webbplatser och hade också svårt att hitta dessa.

Många förstod inte heller att de andra webbplatserna som visades var övergripande och gällde alla län utan vissa menade att de var kopplade till den Länsstyrelsen man var inne på.

Rekommendation:

Vi ser inte att man som besökare kommer att leta efter Länsstyrelsens andra webbplatser väl inne på sajten utan syftet med att samla länkarna är att de får en plats i strukturen eftersom de tillhör Länsstyrelsen.

Hur en användare kommer dit kan ju därför ske på olika sätt exempelvis genom länkar på undersidor eller att de direkt kommer till en extern webbplats från exempelvis Google.

Att de andra webbplatserna har en igenkänning är ett värde för Länsstyrelsen då besökaren förstår vem som är avsändare och som har ett ansvar för innehållet. Detta uppfattades också av personerna som var överens om att webbplatserna liknade varandra samt att texten visade avsändaren.

Problemen kring huruvida länkarna hörde till Länsstyrelsen i Stockholm eller inte tror vi förtydligas genom ett skarpt innehåll.

Projektsida

Ingen av personerna kommenterade att projektsidan stack ut mot övrigt innehåll utan såg den som en generell undersida. Däremot hittade personerna det som efterfrågades och det var inte någon som ifrågasatte sidans upplägg.

Rekommendation:

Vi tror att med design och skarpt innehåll kommer dessa sidor sticka ut mer gentemot övriga informationssidor vilket gör att besökaren troligtvis kommer uppmärksamma detta.

Söksidan

Många av testpersonerna förstod att träffen i den blå boxen var en "träff från en annan Länsstyrelse" men de förstod inte varför den visades eftersom de sökte från Stockholm. De menade att man vill ha länken till Örebro på informationssidan hos Stockholm och inte i sökresultatet. En annan nämnde också att de inte vill veta var informationen kommer ifrån medan några andra tvärtom ville bli informerade innan de blir länkade bort ifrån webbplatsen.

Rekommendation:

Även då alla personerna inte förstod varför träffen från Örebro visades hade alla hittat till rätt information men på olika sätt. Några hade gått via de rekommenderade träffen och andra hade gått via träffen från andra Länsstyrelser. Informationen om ansökan går ju också, som de nämnde, även att hitta på den generella sidan om Kampsport på Stockholms Länsstyrelse.

Vi rekommenderar att träffen från andra Länsstyrelser förtydligas varför den visas i sökträfflistan för Stockholms Länsstyrelse. I exemplet skulle man i ingresstexten kunna förtydliga att det endast är Örebro som tillhandahåller själva ansökan.