

EXAMENSARBETE I INFORMATIONSAKITEKTUR, INRIKTNING WEBBREDAKTÖR  
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT  
2016:9

En kommunwebbplats sökfunktion och meny  
*En undersökning av Tanums kommuns webbplats sökfunktion och  
meny*

REBECCA LINDBERG



HÖGSKOLAN I BORÅS  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Rebecca Lindberg**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i detta arbete  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: En kommunwebbplats sökfunktion och meny – En undersökning av Tanums kommuns webbplats sökfunktion och meny

Engelsk titel: A municipality website's search engine and menu – A study of Tanums kommuns website's search engine and menu

Författare: Rebecca Lindberg

Färdigställt: 2016

Abstract: The aim of this paper is to examine how Tanums kommuns website's global navigation menu, local menu and search engine can get better and how to improve them. I have chosen to use usability testing, surveys and research about similar products in order to find out how this can be done. I have found that the website has problems with not getting results when searching in a specific way. I have also found, among other things, that users don't find it logical to find certain information at some places and also that the labeling of certain elements in the menu needs improvement. A few of my suggestions were to help the user by suggesting different ways to search, that there is a way to filter the search, that the labeling of the menu elements were looked through and that information were put where users finds it logical. I also suggested that a bigger usability test could be carried out before or after some changes to the website was done.

Nyckelord: Meny, sökfunktion, navigation, kommun, webb

# Innehållsförteckning

1. Introduktion.....	1
1.1 Inledning.....	1
1.2 Bakgrund.....	1
1.3 Problembeskrivning.....	2
1.3.1 Problemformulering.....	3
1.4 Syfte och frågeställningar.....	3
1.5 Avgränsningar.....	4
1.6 Disposition.....	4
2. Centrala begrepp och tidigare forskning.....	5
2.1 Centrala begrepp.....	5
2.1.1 Informationsarkitektur.....	5
2.1.2 Navigation, meny och sökfunktion.....	5
2.1.3 Användbarhet.....	6
2.2 Tidigare forskning.....	6
2.2.1 Inledande projektarbete.....	6
2.2.2 Tidigare undersökningar.....	7
2.2.3 Relaterad forskning.....	8
3. Metod och material.....	10
3.1 Val av metod.....	10
3.1.1 Användbarhetstest.....	11
3.1.2 Enkät.....	12
3.1.3 Jämförande studie.....	12
3.2 Tillvägagångssätt.....	13
3.3 Hur undersökningen har genomförts.....	14
3.3.1 Användbarhetstester.....	14
3.3.2 Enkäter.....	15
3.3.3 Jämförande studie.....	16
3.4 Bearbetning och analys av data.....	17
3.5 Etiska överväganden.....	17
3.6 Replikerbarhet och reliabilitet.....	18
4. Analys och resultat.....	19
4.1 Deltagares ålder och erfarenhet.....	19
4.2 Sökfunktionens resultat.....	20
4.2.1 Observationer och kommentarer från del ett av användbarhetstesten.....	21

4.2.1.1 Tanum kommuns sökfunktion.....	21
4.2.1.2 Strömstad kommuns sökfunktion.....	22
4.2.1.3 Stockholm stads sökfunktion.....	23
4.2.2 Sammanfattande resultat från del ett av enkäterna.....	23
4.2.2.1 Öppna frågor från del ett av enkäterna.....	26
4.3 Menyns resultat.....	28
4.3.1 Observationer och kommentarer från del två av användbarhetstesten.....	29
4.3.1.1 Tanums kommuns meny.....	29
4.3.1.2 Strömstad kommuns meny.....	30
4.3.1.3 Stockholm stads meny.....	31
4.3.2 Sammanfattande resultat av del två av enkäterna.....	32
4.3.2.1 Öppna frågor från del två av enkäterna.....	34
5. Utvecklingsförslag.....	36
5.1 Utvecklingsförslag till sökfunktionen.....	36
5.2 Utvecklingsförslag till menyn.....	42
6. Diskussion.....	45
6.1 Sammanfattning av resultat och utvecklingsförslag.....	45
6.2 Reflektion över mina metoder och vald analysmetod.....	45
6.3 Förslag till fortsatt utvecklingsarbete och råd.....	46
7. Referenser och källor.....	48
Bilagor .....	49
Bilaga 1: Uppgifter till första delen av användbarhetstesten.....	49
Bilaga 2: Uppgifter till andra delen av användbarhetstesten.....	50
Bilaga 3: Fullständig enkät.....	51

# 1. Introduktion

I kapitel ett inkluderar jag en kort introduktion till Tanums kommuns webbplats och dess målgrupp. Jag beskriver även arbetets bakgrund, problem, syfte och avgränsningar.

## 1.1 Inledning

Webbplatsen som detta arbete fokuserar på är den officiella webbplatsen för Tanums kommun. Efter att ha kontaktat Tanums kommun inledde jag ett samarbete med dem eftersom de ansåg att det möjligtvis fanns rum för förbättringar av webbplatsen. Då webbplatsen är stor och innehåller mycket information tyckte jag att det skulle kunna vara passande att utföra någon form av undersökning där jag granskade webbplatsens förmåga att hjälpa dess användare att hitta information.

Tanums kommun är den till ytan största kommunen i Bohuslän. Kommunen har cirka 12 500 invånare med ett mål att bli 13 000 invånare. Tanums kommuns webbplats ([www.tanum.se](http://www.tanum.se)) riktar sig till invånarna i kommunen vilket inkluderar både heltids- och deltidsboende då det är vanligt att vissa personer enbart bor i kommunen en viss tid per år. Dessa ses som webbplatsens målgrupp. Webbplatsen riktar sig inte till turister eller besökare i kommunen. På webbplatsen kan invånare i kommunen finna information om till exempel kommunen och om allmänna områden såsom omsorg, utbildning och politik.

## 1.2 Bakgrund

Webbplatsen innehåller mycket information och är av relativt stort omfång. Den största anledningen till att målgruppen, invånarna i kommunen, besöker webbplatsen kan tänkas vara för att ta reda på någonting. För en kommunwebbplats där mycket viktig information presenteras är det viktigt att invånarna hittar den information de behöver.

Navigationen på en webbplats är en central del när det kommer till att hitta information. En webbplats meny och sökfunktion kan tänkas vara de delar som främst används när en användare navigerar på en webbplats.

På webbplatsen finns det en global navigationsmeny, huvudmenyn, som består av sex stycken kategorier. Webbplatsen har även en sökfunktion. Dessa illustreras i figur 1.1 nedan.



**Figur 1.1.** Den globala navigationen, huvudmenyn och sökfunktionen på webbplatsen.

Ett klick på en av kategorierna i huvudmenyn resulterar i en ny sida med tillhörande undermeny. Vissa av undermenyns länkar kan expanderas och nya sidor blir tillgängliga. Detta illustreras i figur 1.2 nedan.



**Figur 1.2.** Undermenyn till vänster om den nya sidans innehåll. Plustecken på undermenyn betyder att den sidan kan expanderas och göra fler sidor tillgängliga.

### 1.3 Problembeskrivning

Användare vet inte alltid exakt vad de letar efter. De besöker webbplatser och letar efter någon slags information men det är inte alltid användare har en specifik fråga. Även om de har en specifik fråga måste användarna veta exakt vart de kan finna svaret och hur de ska använda systemet. (Arango, Morville & Rosenfeld, 2015). Webbplatsens storlek och mängden information innebär att navigationen bör fungera utmärkt så att målgruppen kan hitta den information de letar efter oavsett om de vet exakt vad de är ute efter eller inte. Utifrån min tidigare genomförda undersökning (som finns beskriven i kapitel två, stycke 2.2.1) fann jag att så inte är fallet. Resultatet visade bland annat att deltagarna i undersökningen inte tyckte det var enkelt att hitta eftersökt information.

Dagens medborgare förväntar sig att hitta information på internet från olika leverantörer av varor och tjänster. Om informationen inte hittas upplevs det ofta som att leverantören inte existerar eller att det är något problem med varorna eller tjänsterna. Även offentliga verksamheter inkluderas i dessa förväntningar. Kommuners webbplatser får större och större betydelse som en plats för information till medborgarna. Medborgarna förväntar sig att svaren på de vanligaste frågorna enkelt ska kunna hittas på webbplatsen.

(Sveriges Kommuner och Landsting [SKL], 2015). Dessa förväntningar passar inte ihop med de resultat jag fick i min tidigare undersökning då jag bland annat fann att det inte var enkelt för deltagarna i undersökningen att hitta information.

Menyn på webbplatsen (huvudmenyn och undermenyn) är byggd för att användas på kommunala webbplatser och är optimerad för detta syfte. Den är utvecklad av ett företag. Tanums kommun har dock anpassat den lite efter eget tyckande. Min tidigare genomförda undersökning pekar på att den inte fungerar så väl som det är tänkt.

En sökfunktion är ett av användarnas favoritverktyg eftersom de kan använda vilka sökord de vill och söka efter specifika fraser (Arango et al., 2015). Sökfunktionen på webbplatsen är även denna utvecklad av ett företag. Tanums kommun har inte utvecklad den vidare på något sätt. En sökning kan ge många sökresultat och innehållet går inte att filtrera på något annat sätt än att sortera på dokumenttyp. Dessutom använder människor ofta olika ord för samma sak vilket kan bli ett problem när användare är ute efter viss information (Arango et al., 2015). Det är möjligt att sökfunktionen inte fungerar effektivt på grund av dessa faktorer.

### **1.3.1 Problemformulering**

För att användarna på webbplatsen ska kunna hitta den information de är ute efter behöver webbplatsens navigation vara användbar (användbarhet finns att läsa om i stycke 2.1.3) och fungera på ett bra sätt. Utifrån min tidigare undersökning (som finns beskriven i kapitel två, stycke 2.2.1) fann jag bland annat att deltagarna inte tyckte det var enkelt att hitta information via webbplatsens navigation vilket kan betyda att navigationen inte fungerar så bra som det är tänkt. Menyn och sökfunktionen kan tänkas vara de främst använda delarna av en webbplats navigation. Därför väljer jag att i min studie fokusera på att undersöka menyn och sökfunktionen på webbplatsen och hur de kan förbättras.

### ***1.4 Syfte och frågeställningar***

Syftet med undersökningen är att ta fram underlag för att kunna utveckla och förbättra webbplatsens navigering utifrån ett användbarhetsperspektiv och då särskilt webbplatsens sökfunktion och meny.

1. Vad behövs för att sökfunktionen ska ses som ett effektivt verktyg där information som eftersöks hittas snabbt?
2. Hur kan menyn förbättras så att användare enkelt och snabbt kan finna den information de söker via den?

## ***1.5 Avgränsningar***

Jag väljer att i detta arbete enbart fokusera på två delar av webbplatsens navigation: sökfunktionen och menyn. Detta beror på flera faktorer. För det första har jag redan genomfört en tidigare undersökning (i mitt inledande projektarbete) om användares upplevelse av hela webbplatsens navigation. För det andra räcker inte tiden till att göra en djupare undersökning på hela webbplatsens navigation som består av flera delar. För det tredje kan menyn och sökfunktionen tänkas vara de verktyg som oftast används av användare för att ta sig fram på webbplatsen vilket jag även fann i min tidigare undersökning.

I detta arbete kommer jag även endast att undersöka webbplatsens meny och sökfunktion i den version som visas på laptops och stationära datorer. Jag väljer att inte undersöka den version som kan hittas på mindre enheter som till exempel mobiltelefoner. Detta på grund av att jag känner att om jag skulle vilja undersöka även den version som visas på mindre enheter så måste jag genomföra en separat undersökning för denna vilket det inte finns tid till.

## ***1.6 Disposition***

I kapitel ett ger jag en introduktion till arbetet där det bland annat går att läsa om arbetets bakgrund och syfte.

I kapitel två går jag igenom centrala begrepp som kan vara bra att känna till vid läsning av detta arbete. Jag går även igenom tidigare relevant forskning och undersökningar.

I kapitel tre går det att läsa om mitt val av metoder för insamling av data och hur jag har analyserat den, etiska överväganden jag har gjort och hur metoderna relaterar till validitet och reliabilitet.

Kapitel fyra omfattar resultatet av min undersökning.

I kapitel fem ger jag utvecklingsförslag baserade på mina resultat av undersökningen.

I kapitel sex ger jag en avslutande diskussion med de viktigaste slutsatserna. Jag reflekterar även över mitt arbete och ger förslag på hur det är möjligt att fortsätta utveckla webbplatsen.



## 2. Centrala begrepp och tidigare forskning

I detta kapitel går jag igenom ett par begrepp som kan vara bra att kunna vid läsning av detta arbete. Jag går även igenom tidigare gjorda undersökningar.

### 2.1 Centrala begrepp

I detta avsnitt går jag igenom några begrepp som är relaterade till detta arbete.

#### 2.1.1 Informationsarkitektur

*Informationsarkitektur* (på engelska *information architecture*) har ett flertal definitioner och betydelser hos olika personer. Arango et al. (2015) menar att informationsarkitektur har ett flertal definitioner som till exempel “den strukturerade designen av delade informationsmiljöer” och “konsten och vetenskapen att forma informationsprodukter och erfarenheter för att stödja användbarhet, hur enkelt det är att hitta på en webbplats och förståelse” (s. 24). Ding & Lin (2006) menar att informationsarkitektur handlar bland annat om att organisera och förenkla information samt skapa sätt för människor att hitta och förstå information. Målet med informationsarkitektur är att stödja människor att hitta information och hantera information.

#### 2.1.2 Navigation, meny och sökfunktion

En webbplats *navigation* kan ses som dörrar till rum. Navigationen ska vara som ett hjälpmedel för att användaren ska kunna flytta runt på en webbplats. (Ding & Lin, 2010). En effektiv navigation kan uppnås av bland annat struktur, ordning och sökfunktioner (Arango et al., 2015).

Den *globala menyn*, *huvudmenyn*, är den meny en användare ska kunna använda för att kunna gå vart som helst på webbplatsen (Ding & Lin, 2006). Huvudmenyn har stor betydelse för användbarheten på en webbplats. Detta eftersom den oftast är det enda elementet som är konsekvent. (Arango et al., 2015). Detta är den meny på webbplatsen som innehåller sex kategorier. Om en användare klickar på en av dessa kommer användaren till en ny sida med en meny till vänster. Denna meny kallar jag för *undermeny*. Den kan även kallas för den *lokala navigationen* (Arango et al., 2015).

*Sökfunktionen* eller *sökmotorn* på en webbplats är ett sätt för användaren att ta sig direkt till en sida som användaren vill åt eller hoppa från sida till sida. Att bara ha en sökfunktion räcker inte för att användaren enkelt ska kunna finna den information användaren är ute efter. Detta på grund av att information som inte hittas via sökfunktionen kan antas av användaren att den inte finns på webbplatsen överhuvudtaget. Vad sökfunktionen kan åstadkomma är viktigt att användarna vet om. Det räcker inte att skapa en väl fungerade sökfunktion utan för att webbplatsen ska

kunna anpassas efter användarnas mål bör andra navigationsmetoder finnas tillgängliga. (Ding & Lin, 2006).

### **2.1.3 Användbarhet**

Hur lätt ett gränssnitt är att använda kan beskrivas hur användbart det är. Termen *användbarhet* kan även användas för att syfta till metoder som används för att förbättra hur något används. Användbarhet handlar om hur lätt ett system, gränssnitt eller liknande är att lära sig. Men även om hur effektivt det är, hur lätt det är att använda efter att inte ha använt det på ett tag, hur många fel användare gör när de använder det, hur trevlig det är att använda dess design och hur väl det fungerar. (Nielsen, 2012). Användbarhet har mål som till exempel effektivitet. Det är ett generellt mål som handlar om hur bra en produkt är på att göra det den var skapad för men även hur bra en produkt stödjer användaren när användaren utför sina uppgifter. (Preece, Rogers & Sharp, 2015).

## **2.2 Tidigare forskning**

I detta stycke presenterar jag mitt inledande projektarbete, några tidigare gjorda undersökningar och tidigare forskning som är relevant för detta arbete.

### **2.2.1 Inledande projektarbete**

Jag har genomfört en tidigare, mindre undersökning i form av ett projektarbete. Detta arbete hade syftet: "Hur upplever användarna webbplatsens navigation?". Detta för att få en bild av hur webbplatsens navigation (meny, sökfunktion, länkar med mera) upplevs av användare till webbplatsen.

Undersökningen bestod av tre användbarhetstester med en kompletterande semistrukturerad intervju efteråt. Deltagare utförde fem uppgifter där varje uppgift togs tid på samt fel noterades. Uppgifterna handlade om att finna viss information på webbplatsen. Även observationer och kommentarer från deltagaren noterades. Intervjun genomfördes när deltagaren gjort sina uppgifter och bekantat sig med webbplatsens navigation.

Resultatet från användbarhetstesterna, observation och kommentarer visade bland annat att:

- Det skiljde en del i tid för utförandet av uppgifterna, vilket kan tolkas som att deltagarna hade varierande datorvana och kunskap och att stor datorvana och kunskap om denna typ av webbplats kan krävas för att kunna navigera på webbplatsen
- Deltagarna hade problem att tolka länkar i navigationen
- Undermenyerna kunde bli för långa

- Sökfunktionen visade inte ett liknande resultat för liknande nyckelord som användes (till exempel “lediga arbeten” visade inte samma resultat som “lediga tjänster”)

Resultatet från intervjuerna visade att deltagarna inte tyckte att det var enkelt att hitta den eftersökta informationen på webbplatsen. De tyckte att de behövde klicka sig fram mycket och att det tog många klick innan de var framme. De tyckte även att det var lätt att hamna fel. Menyn på webbplatsen föredrogs framför sökfunktionen men sökfunktionen användes om inte menyn räckte till. Webbplatsens layout upplevdes vara bra och deltagarna tyckte webbplatsen såg trevlig ut.

### **2.2.2 Tidigare undersökningar**

Varje år genomförs en undersökning av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) i syfte att stödja förbättringsarbetet av kommunwebbplatser (Sveriges Kommuner och Landsting [SKL], 2016). Undersökningen omfattar alla kommuners webbplatser där man granskar om viss information finns på webbplatsen och om den informationen går att hitta under två minuter. I undersökningen kan man jämföra olika områden med andra kommuners resultat. (SKL, 2015).

Det som kan vara intressant i undersökningen för detta arbete är om information på webbplatsen har hittats snabbt (under två minuter). Däremot finns det ingen information om vad som användes för att hitta den specifika typen information som en deltagare i undersökningen har fått leta efter. Därför går det inte att veta om det är sökfunktionen eller om deltagaren har klickat sig fram via menyn vilket kan vara relevant för detta arbete.

En tidigare undersökning har gjorts år 2009. Den utfördes av HandelsConsulting som är ett studentdrivet konsultbolag. Syftet var att kartlägga vilka besökare webbplatsen har men även vilka funktioner som används samt besökares åsikter om webbplatsen. Undersökningen bestod av en enkät. Deltagarna bestod inte enbart av Tanums kommuns invånare utan även av turister. Från denna undersökning var resultatet bland annat att

- Många hade besökt webbplats på grund av “annan anledning” vilket tolkades som att dessa personer besökte webbplatsen för att söka efter specifik information
- Många av besökarna hittade den informationen de sökte efter på webbplatsen
- Majoriteten av deltagarna tyckte informationen på webbplatsen var bra eller mycket bra
- Majoriteten av deltagarna tyckte att användarvänligheten var bra eller mycket bra

Baserat på resultatet av enkäterna gav HandelsConsulting Tanums kommun några rekommendationer. De gav bland annat rekommendationerna att arbeta på strukturen och att göra länkarna tydligare.

I syfte att ge Tanums kommun fler förslag på utveckling av webbplatsen utfördes även en "benchmarking" av andra kommuners webbplatser. Detta innebar att HandelsConsulting valde att granska andra kommunwebbplatser i syfte att ge Tanums kommun några utvecklingsförslag. Ett par av dessa förslag var att ge besökarna möjlighet att tycka till om webbplatsen genom en tydlig länk och att placera information om evenemang på första sidan.

Värt att notera är att denna undersökning gjordes för några år sedan och att webbplatsen förmodligen har förändrats sedan dess. Detta kan påverka det resultat som jag kommer fram till då jag utgår från hur webbplatsens ser ut i nuläget. Dessutom hade inte deltagare i HandelsConsultings undersökning webbplatsen framför sig när de genomförde enkäten vilket betydde att de fick utgå från webbplatsen så som de kom ihåg den. Det kan betyda att deltagarna inte riktigt kom ihåg webbplatsen vilket kan ha påverkat deras svar.

### 2.2.3 Relaterad forskning

Det finns en del tidigare intressant forskning om navigation och användbarhet. En studie som gjordes 2010 av Fang och Holsapple, med titeln *Impacts of navigation structure, task complexity, and users' domain knowledge on Web site usability—an empirical study*, testade användbarheten hos olika navigationsstrukturer. De lät användare utföra uppgifter i varierande svårighetsgrad och granskade användarprestanda och användarnas uppfattning av användbarhet. Deltagarna bestod både av användare som hade kunskap inom ett område (experter) och av användare som inte hade någon erfarenhet av ämnet (nybörjare).

Fang och Holsapple (2010) fann bland annat att interaktionen med en webbplats eller uppgift kan variera. Detta beror på användarens kunskap inom den genren som webbplatsen befinner sig inom. De användare som har kunskap inom ett ämnesområde kan uppleva en webbplats som lättare att använda än användare som saknar den kunskapen.

I artikeln *Municipalities on the Web: User-Friendliness of Government Information on the Internet* skriven av de Jong och Lentz (2006) utför författarna en studie som handlar om användbarhet och kommunwebbplatser. De granskade femton holländska kommunwebbplatser och fann ett antal användbarhetsfel. De utförde utvärderingen genom att utvärdera webbplatserna med hjälp av experter. Experterna fick gå igenom webbplatserna utifrån scenarier och uppgifter för att kunna finna användbarhetsproblem. De problem som de Jong och Lentz (2006) fann rörande navigation och användbarhet var bland annat att:

- Användare har svårt att fatta ett första beslut
- Utan kunskap och erfarenhet av kommunwebbplatser kan det vara svårt för användare att hitta vad de söker efter. Detta eftersom de måste veta vad deras information (det de är ute efter) relaterar till för ämnesområde

- Användare måste kunna tolka länkar. De måste veta vad dessa betyder och vad de innebär. För varje webbplats kan länkar ha en unik betydelse. Därför måste användare kunna tolka och ta reda på vad länken innebär på varje webbplats. Ibland kan länkarna vara svårtolkade då de kan vara för generella
- Vissa sökmotorer gav oförutsägbara resultat eller gav inget resultat vid sökning på ett visst nyckelord även fast den nyckelordet fanns att hitta i menyn
- Vissa sökmotorer gav inga relevanta resultat och var dåligt organiserade
- Användare kan förvänta sig problem då en webbplats kan sakna struktur och sammanhang

### 3. Metod och material

I detta kapitel presenterar jag mina valda metoder och hur jag har genomfört min undersökning. Jag beskriver även mitt urval, mina etiska överväganden och hur jag har valt att bearbeta och analysera datan.

#### 3.1 Val av metod

För att kunna utveckla och etablera nya krav på webbplatsens meny och sökfunktion behövs en djupare förståelse av hur webbplatsens meny och sökfunktion kan förbättras för att fungera bättre utifrån användarnas mål. Denna förståelse kan skaffas genom en eller flera lämpliga datainsamlingsmetoder. Datainsamlingen måste ta med användarnas uppgifter, deras mål och i vilket sammanhang uppgifterna utförs (Preece et al., 2015). Den måste även vara passande för att kunna samla in data som kan användas som underlag för att ta fram utvecklingsförslag som kan göra sökfunktionen till ett effektivt verktyg och menyn enkel att hitta information med.

Det jag ville göra var att finna en eller flera metoder där jag kunde ta reda på vad som kan förbättra sökfunktionen och menyn på Tanums kommuns webbplats. Jag ville även ta reda på vad som inte fungerade så bra med sökfunktionen och menyn för att kunna ta fram utvecklingsförslag som förhoppningsvis kunde åtgärda eventuella problem.

Några lämpliga metoder för att kunna ta reda på det jag ville var intervju, observation, användbarhetstest eller enkät. Vissa av dessa metoder skulle även ha kunnat kombinerats för en bredare insamling av relevant data.

Intervjuer kan ses som samtal med ett syfte och kan vara både strukturerade, ostrukturerade och semistrukturerade. Detta innebär intervjuer som har förutbestämda frågor, intervjuer som inte har det och intervjuer som är en blandning av de båda med både förutbestämda frågor och frågor som inte är förutbestämda. Om syftet är att få feedback på något, till exempel en ny layout, är en strukturerad intervju eller en enkät en bra idé. Intervjuer och enkäter är lika varandra. Enkäter används för att kunna ta reda på deltagare i en studies åsikter. De kan även användas tillsammans med en annan metod för att få en djupare förståelse för något. Om deltagare har tillräckligt hög motivation att genomföra en enkät kan det vara ett passande val. (Preece et al., 2015).

Observation innebär att användaren observeras medan de utför en eller flera aktiviteter. Detta kan ske i en kontrollerad miljö eller på fältet. Observation är användbart för att ta reda på användares mål och uppgifter eller hur väl en ny prototyp fungerar utifrån användarna. Användbarhetstest innebär att användare testar ett gränssnitt eller liknande utifrån ett antal scenarion eller uppgifter för att ta reda på om gränssnittet är användbart. Testerna genomförs oftast tillsammans med andra metoder som till exempel observation eller intervju. (Preece et al., 2015).

Jag valde att använda mig av användbarhetstester då jag ville ta reda på vad som inte fungerade när det gällde webbplatsens sökfunktion och meny men jag ville även ta reda på om dessa delar var användbara. Jag behövde även ta reda på användarnas åsikter om sökfunktionen och menyn för att kunna bilda mig en uppfattning om hur de kunde förbättras och utvecklas. Jag valde att komplettera användbarhetstesterna med en enkät då jag ville få en djupare förståelse för vad användarna anser om webbplatsens meny och sökfunktion. Jag valde inte intervjuer då jag ansåg att deltagarna i undersökningen skulle komma att ha tillräckligt hög motivation för att genomföra en enkät och jag trodde att det skulle bli enklare för deltagarna att svara på stängda frågor på detta vis. Detta eftersom de kunde se svarsalternativen framför sig och välja vilket svar de tyckte passade. Min åsikt var även att det blir mer fokuserat om användaren får sitta med webbplatsen framför sig, i lugn och ro, och fylla i en enkät.

Jag valde även att göra en jämförande studie i kombination med användbarhetstester där två andra webbplatser utöver Tanums kommuns webbplats granskades. Jag ansåg att det kunde vara en god idé då jag kunde få reda på generellt om vad som inte fungerade när det gäller en meny eller sökfunktion men även vad som fungerade bra. Jag ville involvera användare vilket var anledning till att jag inte granskade webbplatserna själv utan gjorde användbarhetstester. Detta för att kunna ta reda på användarnas problem med andra webbplatserns menyer och sökfunktion men även deras åsikter.

### **3.1.1 Användbarhetstest**

Användbarhetstest (på engelska “usability testing”) är en metod där deltagarna i studien består av personer ur målgruppen. Deltagarna är de som utvärderar en produkt och granskar om den når upp till vissa specifika kriterier ur ett användbarhetsperspektiv. (Rubin & Chisnell, 2008). Det finns många olika sätt att genomföra användbarhetstest på (Arango et al., 2015). Detta var en av anledningarna till att jag valde användbarhetstest då jag kunde utforma testet för att kunna få reda på precis det jag ville men jag hade även möjligheten att kombinera användbarhetstest med andra metoder för ett bättre resultat.

Användbarhetstest har ett primärt mål och det är att se om ett gränssnitt är användbart för användarna. Det vill säga om de kan utföra sina dagliga uppgifter. Testerna utförs oftast i kombination med andra metoder såsom observation, intervjuer eller enkäter. Hur nöjda användarna är och vad de tyckte om att använda systemet kan tas reda på genom intervjuer eller enkäter. (Preece et al., 2015).

Data som samlas in kommer i många fall från användare som är representativa för målgruppen vilket är en stor fördel då designval kan fattas utifrån denna data vilket kan minska användares frustration vid användning av produkten (Rubin & Chisnell, 2008). Detta om forskaren väljer att specifikt använda sig av målgruppen i sin studie precis som jag valde att göra i denna undersökning. Användbarhetstest ger mycket data och det går att lära sig en hel del bara genom att observera och lyssna på användaren (Arango et al., 2015).

### 3.1.2 Enkät

Enkäter är en typ av metod för att kunna samla in deltagare i en studies åsikter. Metoden liknar intervjuer i och med att enkäten kan innehålla både öppna och stängda frågor. Öppna frågor innebär att deltagaren själv fyller i ett svar och stängda frågor innebär att deltagaren får välja mellan ett antal förutbestämda svar. (Preece et al., 2015). Enkäter fungerar bäst för att ta reda på vad för slags innehåll och uppgifter användare tycker bäst om, vad de har för frustrationer med en produkt, vad de har för idéer för utveckling av produkten och hur nöjda de är med produkten (Arango et al., 2015). Jag tycker att enkäterna passade utmärkt i min undersökning då jag ville ta reda på vad användarna tyckte om de olika webbplatsernas meny och sökfunktion, vad de tyckte fungerade bra och vad de inte tyckte fungerade. Det vill säga hur nöjda de var, om det fanns några frustrationer och vad för slags innehåll de gillade.

I enkäter går det att använda bland annat rankningskalor (på engelska "rating scales"). Sådana skalor är bra att använda för att få deltagaren att bedöma till exempel hur lätt något är, hur enkelt det är att använda och så vidare. (Preece et al., 2015). Detta var en anledning till att jag valde enkäter istället för intervjuer efter ett användbarhetstest. För deltagaren kan det tänkas bli tydligare med ett papper framför sig där deltagaren enkelt kan ringa in den siffra som han eller hon anser passar.

En sådan skala är Likertskalan (på engelska Likert scale). Den kan användas för att mäta hur nöjd en användare är med produkt. Användarna kan visa sina åsikter genom att kryssa i ett nummer eller ett ord som står för mycket en användare håller med ett påstående eller inte. (Preece et al., 2015).

### 3.1.3 Jämförande studie

En jämförande studie innebar i det här fallet att granska liknande webbplatser, till exempel webbplatser i samma genre. Det går att utvärdera liknande webbplatser både kvantitativt eller kvalitativt genom att till exempel ta tid på en användare som utför en uppgift på olika webbplatser eller genom att anteckna andra webbplatserns intressanta funktioner (Arango et al., 2015). I min undersökning har jag valt att utföra en jämförande studie i kombination med användbarhetstest, genom att låta användare utföra uppgifter på olika webbplatser. På detta vis har jag samlat in både kvantitativ (antal som hittade informationen och antal fel) och kvalitativ (kommentarer och observationer) data.

Att forska om andra liknande produkter kan ge nya alternativa designidéer. Nya idéer kommer oftast från olika perspektiv, individer och sammanhang. Det har rapporterats om olika perspektiv från användare som har skapat unika idéer om en alternativ design. Det kan även ge inspiration till nya principer som kan användas vid design. Att aktivt söka källor till inspiration är en värdefull del i designprocessen. Dessa källor kan till exempel vara design från konkurrenter. (Preece et al., 2015). Det kan dock vara riskfyllt att låna idéer från andra webbplatser eftersom idéerna kan vara mindre bra (Arango et al., 2015). För att minska risken att råka ut för detta valde jag att utföra



användbarhetstester tillsammans med denna forskning för att kunna observera vad som fungerar bra eller dåligt på olika webbplatser.

Att få deltagarnas åsikter om vad de gillar och inte gillar och hur de beskriver andra webbplatserns sökfunktion och meny kan ge information om vad som fungerar bra eller dåligt på en sökfunktion eller meny i allmänhet. Det kan även ge information om varför något fungerar bättre eller sämre på Tanums kommuns webbplats. En annan anledning till att granska liknande produkter är att det kan generera data som kan vara till hjälp vid skapandet av nya krav på webbplatsen (Preece et al., 2015).

### ***3.2 Tillvägagångssätt***

När jag hade bestämt vilka metoder jag skulle använda gjorde jag en plan för hur undersökningen skulle utföras. Min plan handlade om att dela upp undersökningen i två delar men ändå genomföra dem samtidigt. Första delen handlade om sökfunktionen på samtliga webbplatser medan den andra handlade om menyn. Jag valde att anpassa uppgifter till användbarhetstesten efter vilken del det handlade om. Till viss del valde jag även att göra detta i enkäten genom att anpassa påståenden och beskrivande ord (se den fullständiga enkäten i bilaga 3). Jag valde att låta deltagarna genomföra båda delarna som i ett enda test.

Efter att ha gjort upp en plan på hur undersökningen skulle genomföras kontaktade jag personer som möjligtvis skulle vilja delta i min undersökning. Personer som kontaktades var bekanta för mig sedan innan så att jag kunde vara säker på att de passade in på mina krav. I min undersökning ville jag endast ha deltagare ur målgruppen (boende i Tanums kommun). Detta eftersom jag ville göra en undersökning med hjälp av användare av webbplatsen för att ta reda på hur webbplatsens sökfunktion och meny kunde förbättras och bli mer användbara. Jag försökte även kontakta eventuella deltagare i olika åldersgrupper för att få varierande perspektiv och erfarenheter. Deltagarna var medvetet utvalda utifrån dessa två faktorer (ur målgruppen och ålder).

Endast fyra personer valdes som deltagare till undersökningen då jag ansåg att det skulle ge tillräckligt med data för att hitta problem, likheter och skillnader med mera. Enligt Nielsen (2000) behövs inte fler än fem deltagare när användbarhetstester utförs. Detta beror på att en sjätte deltagare inte kommer att generera någon ny data och att det redan vid deltagare nummer tre börjar bli repetitivt även om en liten mängd ny data kommer att kunna samlas in. Jag ansåg att det i min undersökning räckte med fyra deltagare eftersom det redan vid tre deltagare börjar bli repetitivt och hade därför inte med en femte deltagare.

När dessa fyra personer hade gått med på att delta i undersökningen genomförde jag undersökningen med dem i deras hemmiljö, en och en. I början av undersökningen tackade jag för deras deltagande och bad dem att fylla i en blankett (denna finns beskriven i stycke 3.5).

Jag antecknade mina observationer, om de hittade information eller inte samt antal fel som gjordes för hand. Enkäterna hade jag skrivit ut och dessa fylldes i av deltagarna manuellt. Medan deltagarna fyllde i enkäten fick de möjlighet till att gå tillbaka till respektive webbplats för att friska upp minnet om de ville det.

Jag var tyst när deltagarna utförde användbarhetstesten förutom om en deltagare var väldigt osäker. Då ställde jag frågor som till exempel: "Vad tror du att du ska göra?" för att hjälpa användaren att gå vidare men utan att lägga mig i. Jag var även beredd att förklara en fråga eller något annat i enkäterna om det skulle behövas.

När datan var insamlad gick jag igenom allt material ett flertal gånger. Kvantitativt material ställdes till en början upp i tabeller och kvalitativt material grupperades utifrån identifierade teman (hur jag har analyserat datan finns i stycke 3.4).

### ***3.3 Hur undersökningen har genomförts***

I undersökningen utfördes användbarhetstester i kombination med en jämförande studie och enkäter. Jag utformade mina användbarhetstester genom att välja slumpvisa men ändå typiska uppgifter, det vill säga uppgifter som det var trovärdigt att en användare skulle kunna leta efter på webbplatsen. Deltagarna fick utföra uppgifterna på tre olika webbplatser där uppgifterna var likadana för varje webbplats. På det här viset gjordes användbarhetstest både på Tanums kommuns webbplats men även på två andra liknande webbplatser för att bland annat kunna samla in data om hur väl andra webbplatser sökfunktion och meny fungerade, om de hade intressanta funktioner, något speciellt som underlättar för användare och så vidare. Enkäterna användes för att samla in data om deltagarnas åsikter, vad de gillade och inte gillade med tre olika webbplatser sökfunktion och meny.

Testerna och enkäten genomfördes på plats hemma hos varje deltagare i deras naturliga hemmiljö. Detta för att deltagarna skulle känna sig så bekväma som möjligt. Eftersom det endast var fyra deltagare i studien var det också möjligt att genomföra.

#### **3.3.1 Användbarhetstester**

Deltagarna fick först utföra uppgifter där de specifikt sökte informationen genom att använda sökfunktionen. Detta gick till på så sätt att deltagaren hade som instruktion att utgå från sökfunktionen men kunde utifrån att ha klickat på en länk i resultatet gå vidare i menyn om det behövdes. Detta eftersom det i resultatet kunde föra deltagaren till en sida där deltagaren sedan kunde klicka sig vidare till den exakta information deltagaren var ute efter. Det ansågs inte heller rimligt att deltagaren skulle finna informationen enbart utifrån sökningar i sökfunktionen även om det skulle vara möjligt. Det är inte heller helt realistiskt att en användare endast skulle använda sökfunktionen på en webbplats för att finna information.

Deltagaren fick totalt sex uppgifter som rörde sökfunktionen (se bilaga 1). Två uppgifter utfördes på respektive webbplats (Tanums kommun, Strömstads kommun och Stockholms stad), men samtliga uppgifter var lika varandra för att likadan information skulle letas upp på varje webbplats. Det var viktigt att uppgifterna var av sådan typ att det för deltagaren skulle kunna vara ett verkligt scenario.

Medan deltagaren utförde uppgifterna observerades dem. Vilka vägar de tog, vad de klickade på, eventuella kommentarer som deltagaren lät uttrycka och eventuella reaktioner antecknades. Det som även antecknades för varje uppgift var om deltagaren hade funnit informationen och om deltagaren utfört några fel. Fel i det här fallet kan sägas vara att deltagaren klickade sig in på fel länkar eller kategorier där informationen inte fanns att hitta.

Efter att deltagaren utfört samtliga sex uppgifter fick denne fylla i första delen av enkäten som rörde sökfunktionen. Medan det gjordes fick deltagaren gå tillbaka till den webbplats som deltagaren besvarade frågor om. Här fanns möjlighet för deltagaren att söka på valfria ämnen, titta runt och granska sökfunktionen i lugn och ro.

Del två innebar totalt nio stycken uppgifter (se bilaga 2) där deltagaren skulle leta efter specifik information via menyn. Här var sökfunktionen inte tillåten att använda. Deltagaren utförde tre uppgifter på varje webbplats där likadan information skulle hittas av deltagaren.

Även här observerades deltagaren och observationerna, om informationen hittades och antal fel antecknades. När deltagaren var färdig gjordes del två i enkäten. Deltagaren fick möjlighet att gå tillbaka till varje webbplats och titta runt i menyn, klicka sig fram och få en känsla för hela menyn, både huvudmeny och undermeny.

### **3.3.2 Enkäter**

I min undersökning har enkäter använts för att kunna samla in deltagarnas åsikter, kommentarer och dylikt om tre webbplatser sökfunktion och meny. I början av enkäten (se enkäten i sin helhet i bilaga 3) ställdes en fråga för att ta reda på hur gammal deltagaren var. Detta för att ta reda på i vilken åldersgrupp deltagaren befann sig i.

Enkäten fortsatte med två påståenden angående datorvana och besök av kommunwebbplatser där deltagare fick ringa in vad de ansåg stämde på dem. Detta på en skala ett till fem där ett stod för "håller med starkt" och fem stod för "håller inte alls med".

Efter att ha fyllt i den inledande delen av enkäten genomförde deltagarna de sex uppgifterna som handlade om att söka informationen via sökfunktionen. Försättningsvis fick deltagarna i den första delen av enkäten fylla i vad de tyckte om respektive webbplats sökfunktion. Medan de gjorde detta fick de granska webbplatsernas sökfunktion i tur och ordning för att kunna komma ihåg hur varje webbplats sökfunktion såg ut och fungerade.

I början av denna del fanns tre påståenden som handlade om huruvida sökfunktionen var lätt att hitta, använda och lätt att finna information med där deltagarna fick ringa in den siffra de ansåg stämde med påståendet på en skala ett till fem. Efter detta fick deltagarna ringa in hur många ord de ville utifrån tio stycken förvalda ord. Slutligen för denna del fick deltagarna fylla i två öppna frågor som handlade om vad de gillade och inte gillade med sökfunktionen.

Påståenden, ord och frågor var samma för alla tre webbplatserna (Tanums kommun, Strömstads kommun och Stockholms stad). Som avslutande del för åsikter, tankar och kommentarer om sökfunktionerna fick deltagarna svara på vilken webbplats sökfunktion de föredrog utifrån dessa tre alternativ. De fick även svara på en öppen fråga: "Varför då?".

Efter att denna del var besvarad gick deltagarna vidare till del två i användbarhetstesten där deltagarna skulle försöka finna information genom att använda varje webbplats meny och undermeny.

Efter dessa uppgifter följde ett liknande upplägg för att ta reda på deltagarnas åsikter och tankar om respektive webbplats meny samtidigt som deltagarna fick chansen att återvända till varje meny och klicka sig runt. Först fick deltagarna ringa in den siffra som motsvarade deltagarnas åsikt av tre påståenden som handlade om huruvida kategorierna i huvudmenyn var lätta att förstå, om det gick snabbt att hitta information och om det var enkelt. Deltagarna fick sedan välja hur många ord de ville använda för att beskriva menyn utifrån tio förvalda alternativ.

När deltagarna ringat in de ord de tyckte passade webbplatsens meny fick deltagarna svara på två öppna frågor som handlade om vad de gillade och inte gillade med menyn. När samma frågor har besvarats för varje webbplats fick deltagarna till sist välja en webbplats meny som de föredrog och motivera varför. Till sist fanns det utrymme för deltagarna att lägga till några övriga kommentarer om de ville det.

### **3.3.3 Jämförande studie**

I användbarhetstesten valde jag att inkludera två andra webbplatser utöver Tanums kommuns webbplats. Deltagarna har i användbarhetstesten fått utföra uppgifter på alla tre webbplatser i syfte att ta reda på vad som fungerar bra och dåligt på samtliga webbplatserns menyer och sökfunktioner.

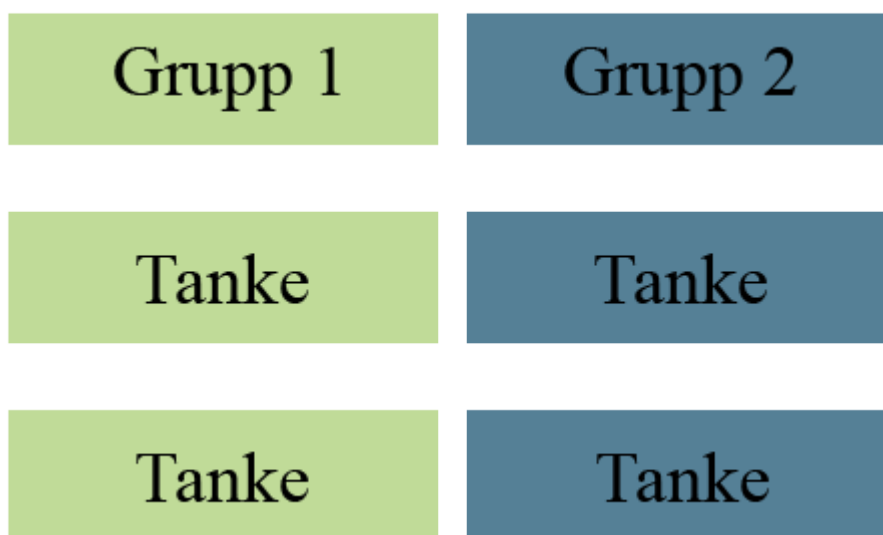
De två andra webbplatserna valdes ut med tanke på att de kommunwebbplatser och innehåller samma typ av information, men för sin egna kommun. En mindre och en större webbplats valdes. Den första webbplatsen var Strömstads kommuns webbplats ([www.stromstad.se](http://www.stromstad.se)). Den kan anses något större än Tanums kommuns webbplats men har en liknande meny och sökfunktion. Den andra webbplatsen var Stockholms stads webbplats ([www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)). Den valdes då den ser något annorlunda ut än både

Tanums och Strömstads webbplats och den riktar sig dessutom åt en större målgrupp (Stockholms stads invånare).

### 3.4 Bearbetning och analys av data

Jag har valt att analysera datan på två sätt. Kvantitativ data har ställts upp i tabeller och diagram för att enklare kunna analyseras och granskas. Det var lättare att dra slutsatser på detta vis, till exempel genom att se om något stod ut från mängden eller om deltagare gjorde många fler fel på en uppgift eller liknande.

Kvalitativ data har analyserats genom att liknande tankar, teman och mönster i observationerna, kommentarerna och enkäterna har identifierats. Analysen har skett på ett likadant sätt som med ett affinity diagram (se figur 3.1) där individuella idéer, tankar och åsikter organiseras och grupperas med varandra på grund av att de är lika (Preece et al., 2015). Allt material har lästs igenom ett flertal gånger för att säkerställa att ingenting har missats.



**Figur 3.1.** Ett simpelt exempel på hur ett affinity diagram kan se ut.

### 3.5 Etiska överväganden

Deltagarna i undersökningen har samtliga fått skriva under en blankett där de har godkänt sitt deltagande i undersökningen. Det är viktigt att som forskare inte göra någon skada (Blandford 2013). Deltagarna i en studie måste bli informerade om hur data kommer att samlas in, vad som kommer att hända med datan och vad de ska göra i undersökningen (Preece et al., 2015).

Deltagarna har i blanketten blivit informerade om hur datan samlades in, hur den skulle behandlas, vad de skulle göra och att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande i

undersökningen. Deltagarna blev även informerade om i blanketten att datan skulle hanteras konfidentiellt och att deltagarna skulle förbli anonyma. Det är viktigt att beskydda integriteten och konfidentiell information vid insamlandet av data och rapportering av resultatet (Blandford 2013).

En sådan blankett skyddar både datainsamlaren och deltagaren då datainsamlaren kan vara säker på att datan kommer att gå att använda i studien och att deltagaren kan vara säker på att datan inte kommer att användas i andra syften än vad deltagaren har godkänt. (Preece et al., 2015).

En faktor som har tagits i åtanke är sårbarhet. Vissa grupper är särskilt sårbara och det är barn, äldre och människor med handikapp eller sjukdomar. Det är därför viktigt att vara särskilt försiktig vid rekrytering av deltagare ur någon av dessa grupper. (Blandford 2013).

### ***3.6 Replikerbarhet och reliabilitet***

Undersökningen är möjlig att replikera genom att gå tillväga på samma sätt som jag har gjort i min undersökning. Det vill säga med likadana metoder, samma webbplatser och liknande deltagare (personer ur målgruppen och samma antal deltagare).

Undersökningen är därför replikerbar och möjlig att upprepa men ett liknande resultat är osäkert om det kan uppnås. Detta på grund av att även om det är möjligt att upprepa undersökningen på ett exakt likadant sätt tänker människor olika. Deltagare till en ny undersökning kan väljas ur målgruppen för webbplatsen men resultatet kan ändå bli annorlunda eftersom andra människor kan utföra uppgifter på ett annat sätt eller ha andra åsikter om menyn och sökfunktionen. Dessutom kan andra deltagare ha en annan datorvana eller erfarenhet av kommuners webbplatser vilket kan leda till andra slutsatser i resultatet. Om en ny undersökning görs med samma deltagare som deltog i denna undersökningen kan det fortfarande tänkas bli ett annorlunda resultat då deltagarna kan tänkas ha fått nya erfarenheter. Undersökningen har därför låg reliabilitet.

## 4. Analys och resultat

I det här kapitlet presenterar jag mina resultat av studien. Jag kommer först att presentera deltagarnas ålder och erfarenhet för att sedan presentera resultatet angående sökfunktionen och till sist resultatet angående menyn.

### 4.1 Deltagares ålder och erfarenhet

Fyra stycken personer deltog i studien. Alla fick svara på i vilken åldersgrupp de tillhörde (se figur 4.1) samt vilken datorvana de ansåg sig ha och hur ofta de besöker kommunwebbplatser.



**Figur 4.1.** Ett cirkeldiagram över deltagarnas åldersgrupper.

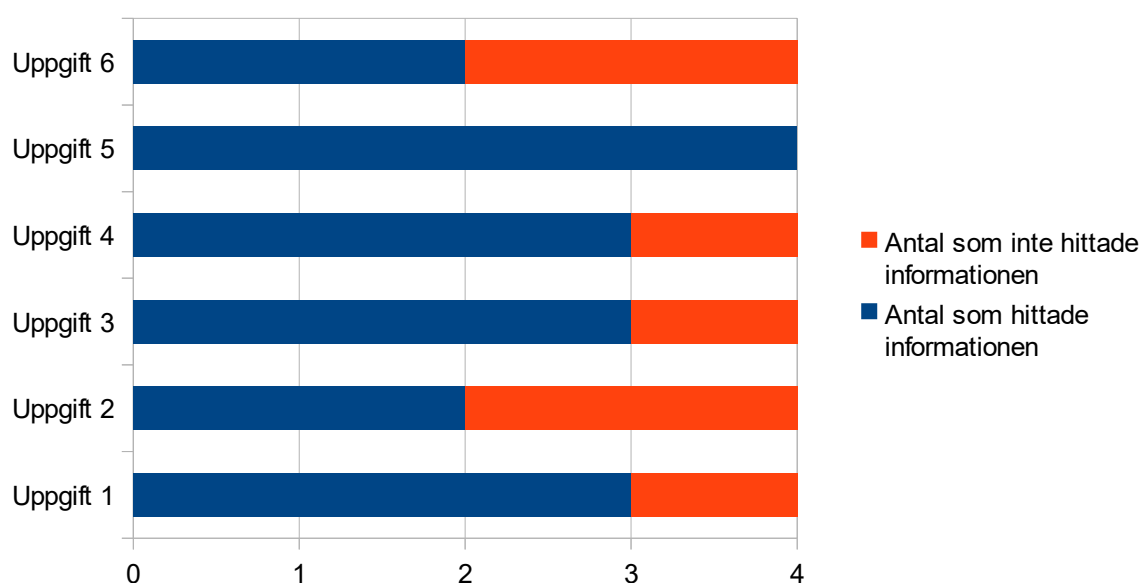
Två deltagare (båda i åldersgrupp 18-39) ansåg sig ha stor datorvana då de svarade “håller med starkt” och “håller med”. Deltagaren i åldersgrupp 40-59 svarade “varken eller” och deltagaren i åldersgruppen >60 svarade “håller inte med alls”. Det här tyder på att de yngre deltagarna i studien ansåg sig ha högre datorvana medan de äldre inte tyckte det.

Till påståendet “jag besöker ofta kommunwebbplatser” svarade tre av fyra deltagare “håller inte med” och “håller inte alls med” medan den fjärde deltagaren svarade “varken eller”. Samtliga deltagare anser sig då inte ha särskilt stor erfarenhet av kommunwebbplatser då de sällan besöker denna typ av webbplats. Det här kan betyda att de inte har förståelse för vissa termer på en kommunal webbplats eller inte tänker på det sätt som kan vara logiskt vid användandet av en sådan webbplats.

## 4.2 Sökfunktionens resultat

I detta stycke presenterar jag den första delen av undersökningen. Detta innebär uppgifterna som utgick från sökfunktionen och den första delen av enkäten som handlade om samtliga webbplatsers sökfunktion. Jag presenterar även mina tolkningar utifrån mina observationer av användbarhetstestens första del och eventuella kommentarer som deltagarna har uttryckt under ett användbarhetstest.

I diagrammet nedan (se figur 4.2) visas hur många som fann informationen till den första delen av användbarhetstesten.



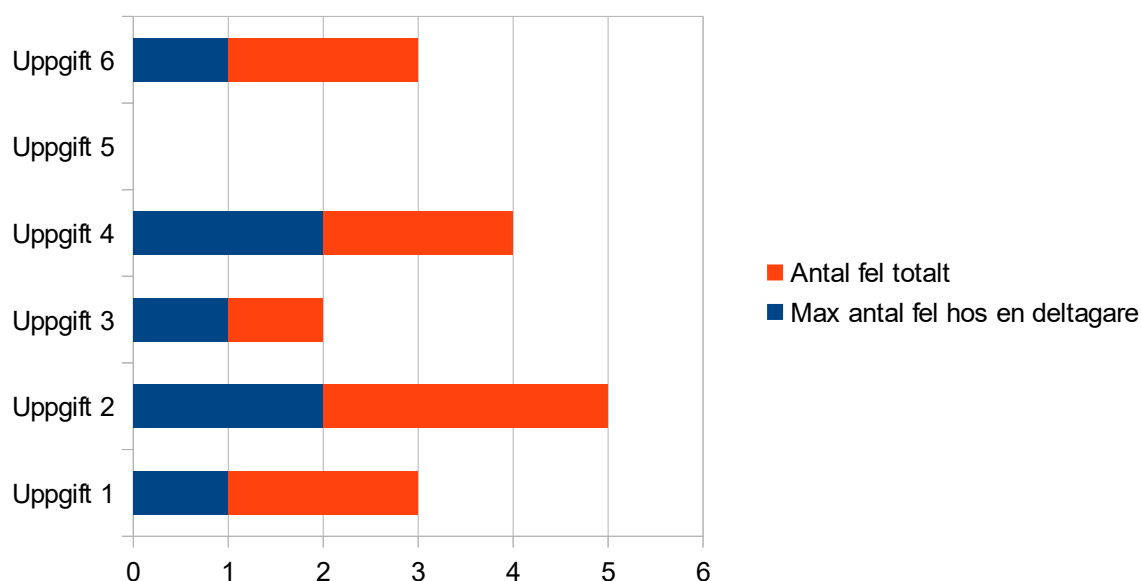
**Figur 4.2.** Ett diagram över hur många som hittade informationen och hur många som inte gjorde det till del ett av användbarhetstesten.

Till många av uppgifterna fann nästan samtliga deltagare informationen. Uppgift nummer fem (ta reda på om det finns badhus i kommunen via stockholm.se) står ut som den enda uppgiften där alla deltagare hittade information de letade efter. Det kan tyda på att sökfunktionen är effektiv men uppgift nummer sex talar istället emot detta då två deltagare inte hittade informationen på samma webbplats. Det kan istället vara så att uppgiften i sig upplevdes som enkel då uppgift ett, tre och fem handlar om att finna samma typ av information på olika webbplatser och informationen hittades av minst tre deltagare. Uppgift två, fyra och sex handlade även denna om att finna samma information där två och sex får samma resultat men uppgift fyra står ut eftersom tre av fyra deltagare fann informationen. Uppgift fyra handlade om att finna Stadsbibliotekets öppettider på Strömstads kommuns webbplats. Det kan vara så att sökfunktionen fungerar bättre vid sökning efter denna typ av information. Möjligtvis kan det vara så att



sökfunktionen är något bättre på att få relevant resultat med flera olika nyckelord eller att resultatsidan har bättre struktur.

I diagrammet nedan (se figur 4.3) visas max antal fel för en deltagare och antal fel totalt per uppgift. Det som kan vara intressant är uppgift fem som har noll fel vilket gör att den står ut från mängden. Uppgift fem var också den uppgift där samtliga deltagare fann informationen. Ingen av uppgifterna har många fel men uppgift två (som utfördes på Tanums kommuns webbplats) är den uppgift där flest fel har begåtts. Detta kan ha berott på svårigheter att hitta informationen via webbplatsens sökfunktion.



**Figur 4.3.** Ett diagram över max antal fel för en deltagare och totalt antal fel per uppgift.

## 4.2.1 Observationer och kommentarer från del ett av användbarhetstesten

I detta stycke presenterar jag mina resultat utifrån observationer och kommentarer av den första delen av användbarhetstesten.

### 4.2.1.1 Tanum kommuns sökfunktion

Gemensamt för samtliga deltagare var att sökfunktionen snabbt hittades vilket tyder på att placeringen är bra och att sökfunktionen syns tydligt.

Jag fann att sökningar som innehöll ord som inte fanns på den eftersökta sidan ledde till att sökningen inte gav ett resultat eller så var resultatet inte relevant. Exempel på detta hittades i den första uppgiften. Två deltagare sökte på “badhus” vilket gav det resultat de var ute efter. Men en av dessa deltagare valde först att söka på “badhus tanum”, en

sökning som inte gav ett relevant resultat. Det var inte förrän deltagaren tog bort "tanum" som sökningen gav det resultat deltagaren var ute efter. En annan deltagare sökte på "finns badhus" vilket däremot var en sökning som gjorde att deltagaren fann informationen. Detta på grund av att båda orden ("badhus" och "finns") fanns på sidan med den information deltagarna skulle hitta. Det verkar som att sökfunktionen inte plockar upp vissa ord utan gör en sökning på en hel mening eller fras. Om något av orden inte finns på den sida en användare är ute efter kommer sidan inte heller upp i resultatet utan sökningen ger inget resultat eller inget relevant resultat.

Jag fann även att sökningar formulerade som frågor inte gav något resultat. En deltagare valde att genomföra sökningar formulerade som frågor i båda uppgifterna. I den första uppgiften sökte deltagaren på "var finns det badhus?". Detta gav inget resultat alls, till skillnad från en annan deltagares liknande sökning "finns badhus". Skillnaden är några fler ord och ett frågetecken i den första sökningen vilket ledde till att inget resultat kunde hittas. I den andra uppgiften sökte deltagaren på "när är futura öppet?" (Futura är ett annat namn för Tanums bibliotek). Även detta gav inget resultat. Deltagaren förstod inte hur sökningarna skulle formuleras för att ge ett resultat och fick heller ingen hjälp av webbplatsen att rätta till sin sökning. Detta ledde till frustration hos deltagaren som verkade uppgiven och förvirrad.

I uppgift nummer två hade deltagarna svårigheter att finna informationen de skulle hitta. De gjorde en sökning och klickade sedan på den första länken i resultatet. Detta ledde dem dock inte till några öppettider för biblioteket (vilket var den information deltagarna letade efter). Två av deltagarna valde då att använda sig av menyn för att hitta informationen de var ute efter. En deltagare gick tillbaka till sökfunktionen och gjorde en ny sökning men hittade inte informationen. Den information deltagarna var ute efter hamnade inte högt upp i resultatlistan av deras sökningar även om deltagarna genomförde sökningar med ordet "öppettider". Jag fann att deltagarna förväntade sig att informationen skulle finnas i den första länken i resultatet. Om den inte gjorde det var informationen svårare att hitta. De deltagare som hittade informationen i uppgift två gjorde inte det direkt via sökfunktionen utan fick även använda sig av menyn.

#### **4.2.1.2 Strömstad kommuns sökfunktion**

Strömstads kommuns webbplats sökfunktion verkade hittas snabbt av två deltagare men lite långsammare av två andra.

Precis som på Tanums kommuns webbplats fann jag att sökfunktionen inte plockade upp vissa nyckelord utan gjorde en sökning på samtliga ord i sökningen. Detta visade sig i uppgift tre där en av deltagarna gjorde sin sökning formulerad som en fråga vilket inte gav något resultat. Detta berodde troligtvis på att sökningen innehöll ord som alla inte fanns att hitta på en sida eller att sökningen var formulerad som en fråga.

Till skillnad från Tanums kommuns webbplats sökfunktion gav en sökning på öppettider och bibliotek ett resultat där informationen deltagarna letade efter kom högre upp i resultatlistan, vilket ledde till att fler deltagare hittade informationen. Två

deltagare sökte på “stadsbiblioteket öppettider” vilket ledde till att informationen gick att hitta i första länken.

#### 4.2.1.3 Stockholm stads sökfunktion

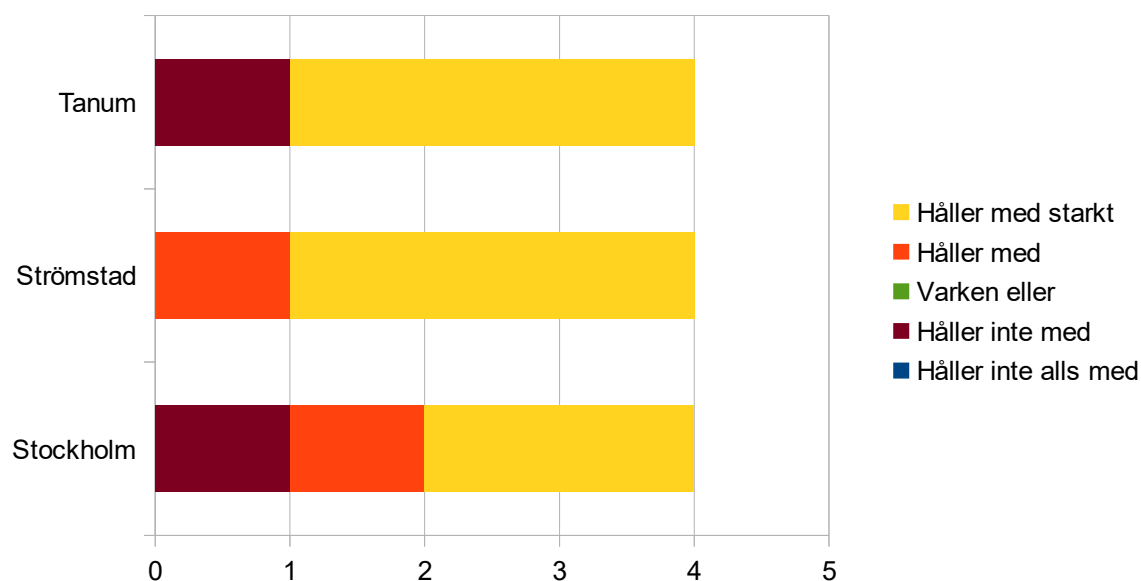
Två av deltagarna hade inga problem att hitta sökfunktionen till skillnad från två andra deltagare som båda tog en liten stund på sig för att hitta den. Den ene av dessa två uttryckte i början av letandet att det “finns ingen sökruta”. Att två av deltagarna upplevde det svårare att finna sökfunktionen kan bero på att det inte finns någon ruta som det går att skriva direkt i utan att ha klickat på “sök” i menyn först, till skillnad från de två övriga webbplatserna.

Sökfunktionen gav ett relevant resultat till en sökning formulerad som en fråga. Ett exempel på detta var i den femte uppgiften då en deltagare sökte på “finns det något badhus?” och kunde finna den informationen utifrån denna sökning.

I den sista uppgiften har ingen av deltagarna problem att få ett relevant resultat med länken till sidan de letade efter som den första länken på resultatsidan. Två deltagare hittade inte informationen vilket berodde på att de inte såg informationen antingen på sidan eller i länken.

#### 4.2.2 Sammanfattande resultat från del ett av enkäterna

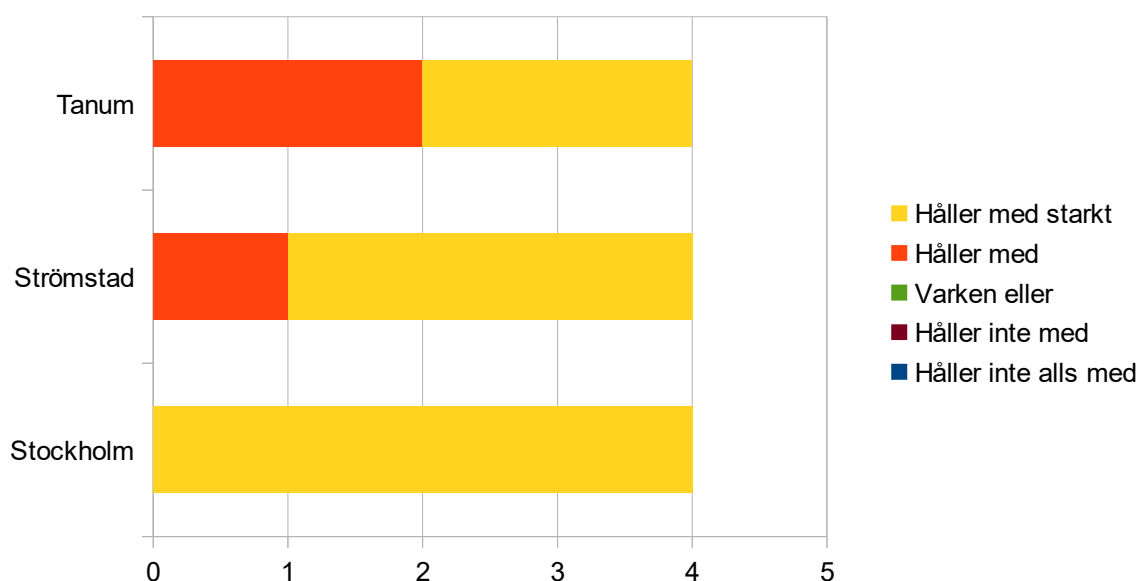
I diagrammet nedan (se figur 4.4) visas hur många som anser vad om påståendet “Sökfunktionen är lätt att hitta på sidan” på samtliga webbplatser.



**Figur 4.4.** Ett diagram över hur många deltagare som anser vad om påståendet ”Sökfunktionen är lätt att hitta på sidan” på samtliga webbplatser.

Både Tanums och Strömstads sökfunktion verkar upplevas som enkel att hitta. Detta styrks av det faktum att deltagarna fann respektive sökfunktion snabbt. Det kan bero på att båda sökfunktionerna består av en ruta där det går att skriva in sin sökning, till skillnad från Stockholms sökfunktion. Rutan tar lite mer plats och kan vara mer uppseendeväckande. Stockholms sökfunktion måste först ”aktiveras” i menyn där den möjligtvis inte syns lika tydligt. Däremot så verkar den inte svår att hitta men den verkar inte upplevas som lika tydlig som de andra två webbplatsernas sökfunktioner. Att sökfunktionerna hittas på ganska kort tid kan även bero på deras placering, uppe till höger. Detta har alla tre sökfunktioner gemensamt och det kan vara så att användare har en vana av att sökfunktionerna är placerade där.

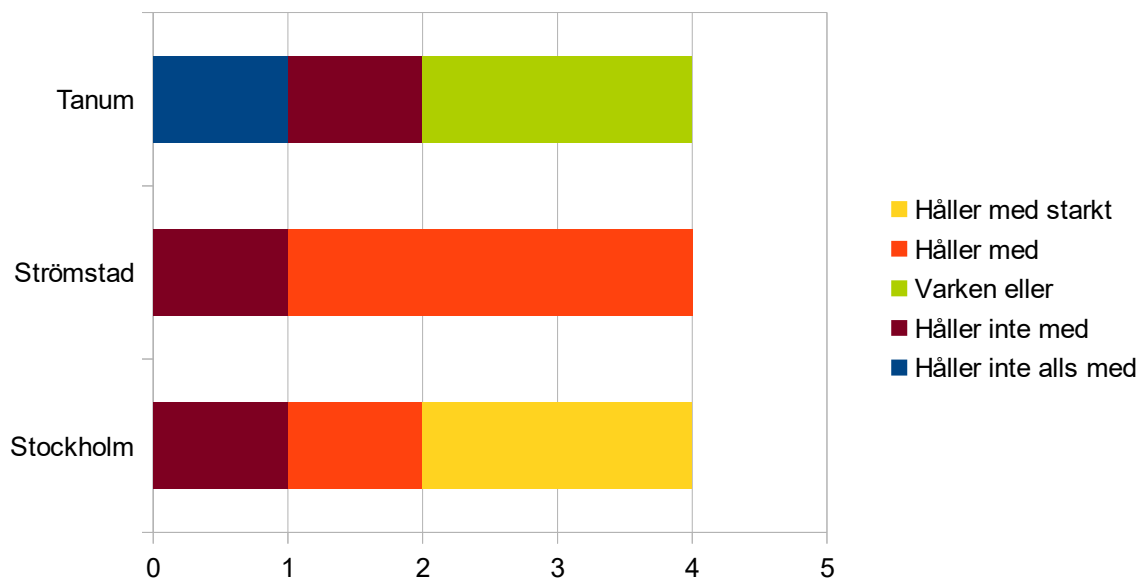
I nästa diagram (figur 4.5) visas hur många som anser vad om påståendet ”Det är enkelt att förstå hur sökfunktionen används” på respektive webbplats.



**Figur 4.5.** Ett diagram över hur många deltagare som anser vad om påståendet ”Det är enkelt att förstå hur sökfunktionen används” på samtliga webbplatser.

Stockholm är den sökfunktion som deltagarna verkar tycka vara enklast att använda då alla fyra ”håller med starkt”. Det kan bero på att den tar ganska stor plats efter ett klick på ”sök” i menyn. Själva sökrutan och knappen för sök kan ses som stora i storlek jämfört med Tanums och Strömstads. Även sidan för resultat kan vara en faktor. Resultatet av en sökning placeras mer till vänster än i mitten och sökrutan hänger med lika stor som tidigare.

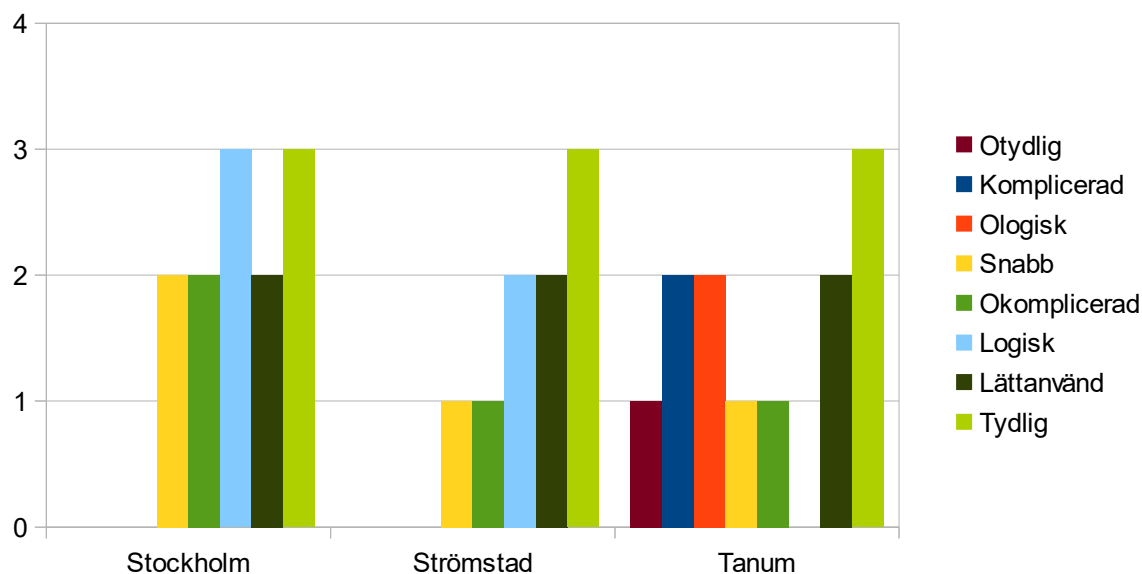
I diagrammet nedan (se figur 4.6) visas hur många som anser vad om påståendet "Det är enkelt att finna informationen jag söker efter" på respektive webbplats.



**Figur 4.6.** Ett diagram över hur många deltagare som anser vad om påståendet "Det är enkelt att finna informationen jag söker efter" på samtliga webbplatser.

Bara Stockholm får "håller med starkt" men Strömstad får en mer "håller med". Det verkar som om deltagarna upplevde det svårt att finna informationen på Tanums kommuns webbplats via sökfunktionen eftersom sökfunktionen endast får två "varken eller", en "håller inte med" och en "håller inte med alls". Detta kan bero på de sökningar som inte gav relevanta resultat eller inga resultat alls.

I diagrammet nedan (se figur 4.7) visas vilka ord och hur många deltagare som har använt det ordet för att beskriva de olika webbplatserna.



**Figur 4.7.** Ett diagram över hur många deltagare som använder ett visst ord när de beskriver samtliga webbplatsers sökfunktioner.

Samtliga sökfunktioner får “tydlig” som ett beskrivande ord av tre deltagare. Tanum är den enda sökfunktionen med negativa ord medan de andra två inte har ett enda. Den beskrivs av två deltagare som ologisk och komplicerad. En person beskriver dock sökfunktionen som okomplicerad.

#### 4.2.2.1 Öppna frågor från del ett av enkäterna

Gemensamt för samtliga deltagare verkar vara att sökfunktionen på Tanums kommuns webbplats är bra placerad och lätt att hitta. Kommentarererna angående detta var bland annat “den syns bra”, “lätt att hitta”, “hittade den ganska lätt” och “bra placering”. Övriga positiva kommentarer var “den var väl bra” och att den “funkade bra”. Deltagarna verkade dock överens om att den inte fungerade så väl som tänkt. Några negativa kommentarer var: “fick inte svar på det jag ville”, “kommer upp många svarsalternativ, svårt att veta vilken man skall välja” och “hade önskat att jag kunde göra en mer avancerad sökning”. Det verkar som om sökfunktionen lämnar lite att önska när det kommer till effektivitet även om den ser bra ut och är väl placerad. Att deltagare inte hittade information kan bero på att det var svårt att välja bland många alternativ precis som en deltagare nämner vilket kan vara en orsak till att deltagarna oftast klickade på den första länken på resultatsidan.

Två stycken deltagare tyckte det var positivt med en söknapp till rutan på Strömstads kommuns webbplats sökfunktion. Två deltagare uttryckte även att sökfunktionen var “snygg” och att “den ser fin och modern ut”. En deltagare gillade att “den var lätt att hitta” och en annan tyckte “lätt att se en översikt” och “bra ordning”. Dock fann en deltagare att även här, som på Tanums kommuns webbplats, att det vid en sökning blev

många träffar vilket gav ett stort resultat och gjorde det “svårt att sortera ut vad man skall använda”. Att det finns en sökknapp verkar ge en bättre användarupplevelse och förståelse för hur sökfunktionen ska användas. Möjligtvis hjälper en sökknapp även till att göra vad sökfunktionen är till för ännu tydligare och gör det lättare att se vart sökfunktionen är placerad.

Stockholms webbplats sökfunktion upplevdes som tydlig av flera deltagare. Kommentarererna var bland annat: “gillar att den tar stor plats, tydlig sökknapp”, “stor, tydlig, stora bokstäver” och “visades tydligt”. Två deltagare upplever sökfunktionen som snabb att använda och söka med. Tre deltagare tyckte att placeringen av sökfunktionen inte var så bra. En kommentar uttryckte “kunde placerats lite tydligare” och en annan “otydlig, hittade inte sökrutan först”. En deltagare fann även på denna webbplats att “det var svårt att sortera ut vilket svar som skulle användas”. Tre av fyra deltagare föredrog Stockholms stads webbplats sökfunktion. Alla tre upplevde sökfunktionen som tydlig och enkel att hitta information med. Den fjärde deltagaren föredrog Strömstads sökfunktion med följande motivering: “Var tydligast att se. Fin resultatsida. Gick snabbt”.

### 4.3 Menyns resultat

I detta stycke presenterar jag resultatet av undersökningens andra del. Det vill säga den del som handlade om menyn på samtliga webbplatser.

I diagrammet nedan (se figur 4.8) visas hur många som hittade informationen. Uppgift ett till tre handlade om att finna informationen på Tanums kommuns webbplats, uppgift fyra till sex handlade om att finna informationen på Strömstads kommuns webbplats och uppgift sju till nio handlade om att hitta den på Stockholms stads webbplats.

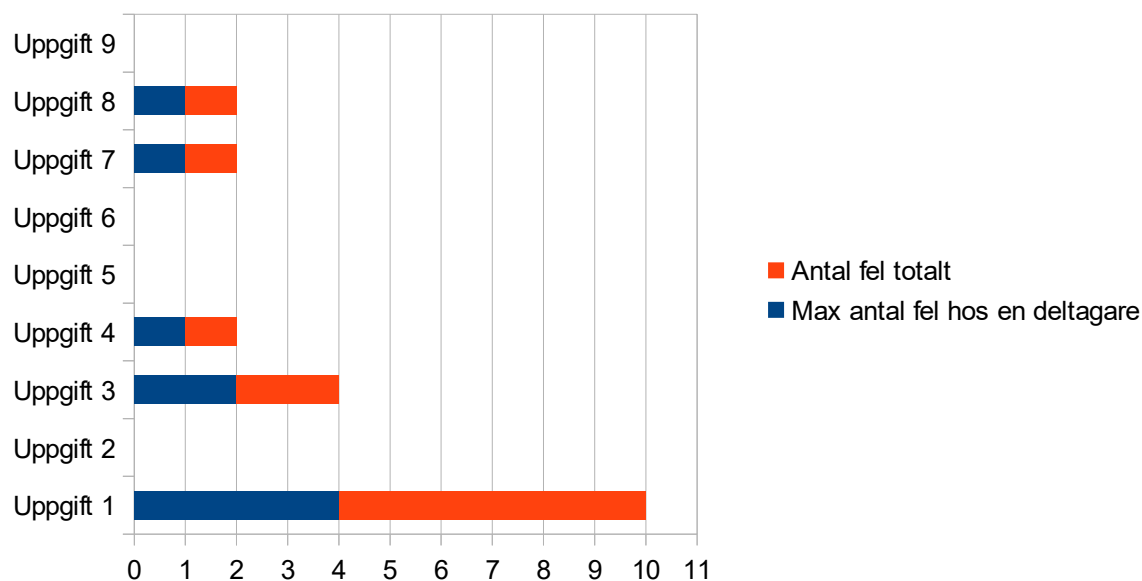


**Figur 4.8.** Ett diagram över hur många deltagare som hittade eller inte hittade informationen i del två av användbarhetstesten.

Deltagarna fann för det mesta informationen på samtliga webbplatser där Strömstads kommuns webbplats (uppgift fyra, fem och sex) stod ut som den enda webbplats där alla deltagarna fann informationen till alla tre uppgifterna. Detta tyder på att Strömstads kommuns meny var enkel att använda.

I diagrammet nedan (se figur 4.9) visas max antal fel en deltagare har gjort på en uppgift och hur många fel som gjordes totalt på den uppgiften.





**Figur 4.9.** Ett diagram över max antal fel hos en deltagare och antal fel totalt.

Antal fel är lågt på samtliga webbplatser där Tanums kommuns webbplats (uppgift ett, två och tre) är den webbplats där flest fel har förekommit. Detta kan tyda på att ingen av uppgifterna var särskilt avancerade eller att webbplatserna hade menyer med länkar som upplevdes som logiska.

### 4.3.1 Observationer och kommentarer från del två av användbarhetstesten

I detta stycke presenterar jag mina resultat från mina observationer och eventuella kommentarer från deltagare i del två av användbarhetstesten.

#### 4.3.1.1 Tanums kommuns meny

Jag fann att deltagarna ibland hade problem med undermenyns rubriker (namn på länkar). Precis som de Jong och Lentz (2006) skriver så måste användare kunna tolka länkar på webbplatsen. De måste kunna lista ut vad länkarna betyder och innebär. I den första uppgiften hade två av deltagarna problem med att hitta informationen. Detta berodde på deras tolkning av länkarnas innebörd och vad de själva tyckte var logiskt. För dem var det logiskt att informationen skulle ligga under länken "Äldre", vilket den inte gör. Båda två prövade ett par fler länkar där den ena deltagaren till sist hittade informationen där den fanns placerad men den andra gav upp när informationen inte verkade gå att hitta. Värt att notera var att den senare deltagaren i början av sin sökning efter informationen granskade "Hjälp i hemmet" med kommentaren: "Hjälp i hemmet ... nja ..." och klickade aldrig på denna länk, trots att informationen ifråga fanns att finna där. För den deltagaren var det inte logiskt att informationen skulle finnas placerad

där och länken tolkades inte av deltagaren som att den innehöll den information deltagaren var ute efter.

Ytterligare ett exempel på att deltagarna hade problem att tolka länkarnas innebörd hittades även i andra uppgiften. Deltagarna skulle leta upp information om gymnasieelevers första dag på vårterminen. De hittade till "Tanums gymnasium" men tre av fyra deltagare scannade igenom första sidan innan de klickade sig vidare. För samtliga tre tog de en liten stund innan de klickade på "Lov, ledigheter" vilket tyder på att länkens namn inte var tydlig. Det var inte logiskt att informationen skulle finnas där vilket gjorde att deltagarna tog en liten stund på sig och scannade första sidan först.

I den tredje uppgiften upplevde två av deltagarna svårigheter att finna informationen. För den första deltagaren var det inte svårt att hitta rätt väg till informationen men deltagaren såg inte direkt var länken till blanketterna om ansökan om bygglov fanns utan fick scrolla upp och ner. Den andra deltagaren tog rätt väg men missade den sista sidan som behövdes för att komma till blanketter. Det kan vara så att det var för många steg för att kunna komma åt blanketterna då informationen fanns att finna på sidan "Bygglov". För att komma till den sidan måste användaren klicka först på "Boende, miljö & infrastruktur" och sedan "Bygglov, tillstånd och fastighetsfrågor". Efter det måste användaren klicka på "Bygglov och andra lov" för att till sist klicka på "Bygglov". Där finns länken om ansökan om bygglov. Det kan också vara så att deltagaren inte fann rätt sida på grund av att länkarnas namn var för lika varandra och det var oklart att det fanns ytterligare en sida som behandlade ämnet.

Något som är intressant är att länken till blanketterna för ansökan om bygglov tar användaren till en sida där samtliga blanketter för många olika ämnen finns. Eftersom deltagarnas uppgift var att finna blanketterna kunde deltagarna ha valt att direkt gå till denna sida. Men ingen av deltagarna gjorde detta. Det kan bero på att det för deltagarna kändes mer logiskt att gå till sidan där ämnet behandlades eller så var det via huvudmenyn inte tydligt att det fanns en sida där alla blanketter gick att hitta. Huvudkategoriernas rubriker verkade dock inte innebära några problem. Samtliga deltagare fann rätt huvudkategori (till exempel "Omsorg & stöd") för alla tre uppgifterna. Ingen av deltagarna verkade ha problem att relatera informationen de letade efter till rätt ämnesområde.

#### **4.3.1.2 Strömstad kommuns meny**

Två av deltagarna använde sig i den fjärde uppgiften av de bilder och länkar som kommer upp på den första sidan efter att ha klickat på en kategori istället för att använda sig av undermenyn. Dessa bilder och länkar kan ha varit till hjälp när deltagarna skulle hitta informationen då de hade bilderna till att tolka länkarnas innebörd. Deltagarna klickade på "Äldre" och kunde utifrån den finna informationen då "Hemtjänst" ligger under den länken. Det är ett exempel på information som har en logisk placering. Deltagarna trodde att informationen skulle finnas där och det gjorde den vilket innebar att deltagarna tolkade länken och dess innebörd rätt.

I den sjätte uppgiften hittade alla deltagarna informationen. Detta genom att antingen klicka på “Ansök om bygglov” direkt i texten för första sidan eller genom att klicka på “Ansök om bygglov” i undermenyn. En deltagare gav kommentaren “Det var inte så svårt i alla fall”. Deltagarna verkade uppleva denna information enkel att hitta vilket kan bero på att länkarna hade tydliga namn eller att det inte behövdes mycket klickande för att nå informationen.

Vid letandet efter information i uppgift nummer fem gav en deltagare kommentaren: “Känns mycket lättare på den här sidan”. Även denna kommentar talar för att deltagarna upplevde det enkelt att hitta informationen.

Att deltagarna verkade uppleva det som enkelt kan bero på två saker:

- 1) Webbplatsens meny är enklare att använda på grund av faktorer som Tanums kommuns webbplats saknar eller
- 2) De båda webbplatsernas menyer är såpass lika att när deltagarna en gång har hittat informationen på Tanums kommuns webbplats så är det lättare att hitta informationen via Strömstads kommuns webbplats.

Det som talar emot det andra påståendet är det faktum att inte alla deltagare hittade all information till de tidigare tre uppgifterna. Till uppgift ett och tre var det en deltagare som inte fann informationen men till samtliga tre uppgifter på Strömstads kommuns webbplats hittade alla deltagare informationen. Att deltagarna fann informationen och upplevde det som enkelt kan istället bero på påstående nummer ett och faktorer som till exempel att:

- Länkarna hade andra för deltagarna mer logiska namn
- Första sidan på varje kategori hade bilder vilket kan hjälpa till att leda användare till rätt information
- Informationen var för deltagarna logiskt placerad under kategorier och länkar som för deltagarna var lätta att tolka
- Antal steg för att nå eftersökt information var minimerade

#### **4.3.1.3 Stockholm stads meny**

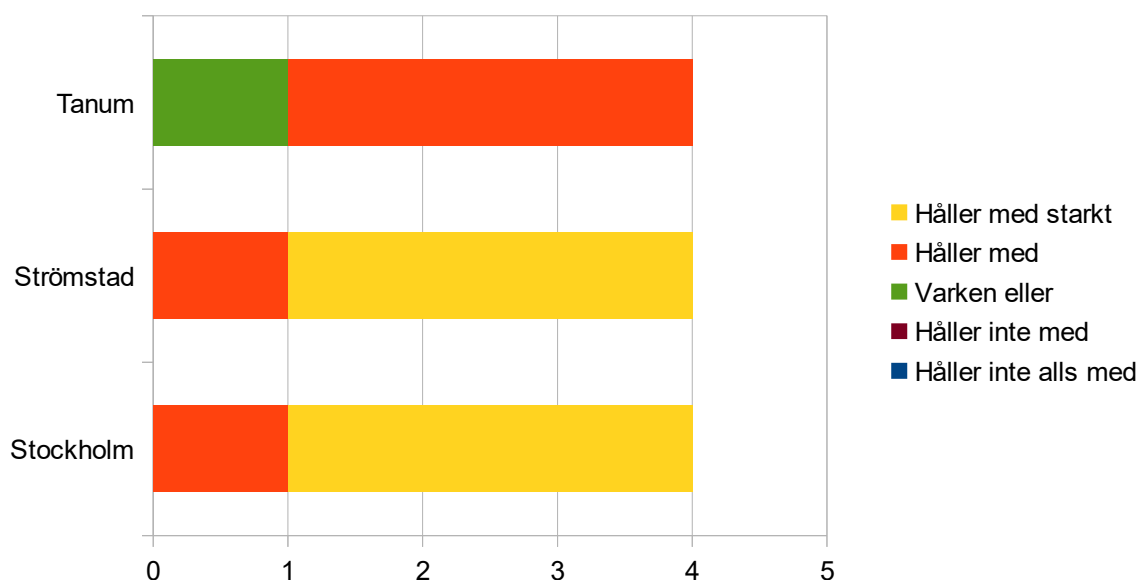
Jag fann att på Stockholms stads webbplats meny upplevdes informationen enkel att hitta delvis på grund av möjligheten att snabbt gå till information som ofta eftersöks. I den sjunde uppgiften hittade tre av deltagarna informationen om hemtjänst genom att använda sig av “Hitta snabbt” där det fanns en länk till information om hemtjänst. En kommentar var: “Var jättelätt”.

I uppgift nummer åtta gick tre deltagare direkt till informationen och fann det utan att hamna på villovägar. Det samma gällde för uppgift nummer nio dock hittade samtliga fyra deltagare informationen. I de två senare uppgifterna användes dock inte “Hitta snabbt” funktionen utan deltagarna använde sig av de övriga länkarna i undermenyn.

Värt att notera är att webbplatsen har två undermenyer. Första undermenyn finns på första sidan efter ett klick på en kategori i huvudmenyn och innehåller alla ämnen i form av länkar. Efter att ha valt ett ämne i den undermenyn finns en ny undermeny på en ny sida för det ämnet. Även dessa undermenyer och sättet de var uppdelade på kan ha bidragit till att informationen hittades av nästan alla deltagare till alla tre uppgifterna och att de inte upplevde några problem med att hitta den.

### 4.3.2 Sammanfattande resultat av del två av enkäterna

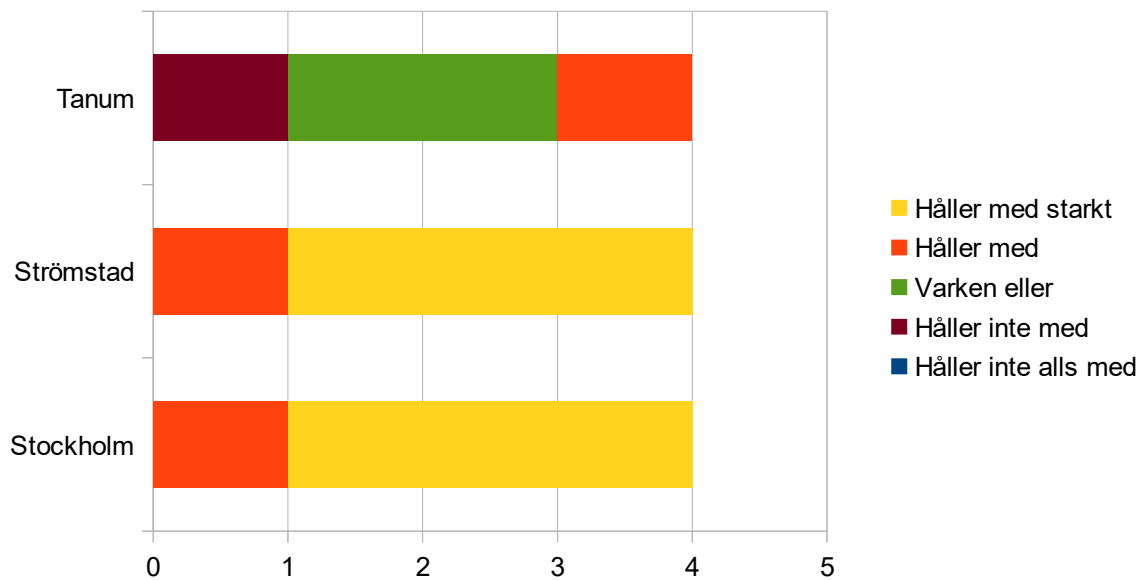
I diagrammet nedan (se figur 4.10) visas hur många som anser vad om påståendet ”Vad kategorierna i huvudmenyn innehåller är lätt att förstå” på respektive webbplats.



**Figur 4.10.** Ett diagram över hur många deltagare som anser vad om påståendet ”Vad kategorierna i huvudmenyn innehåller är lätt att förstå” på samtliga webbplatser.

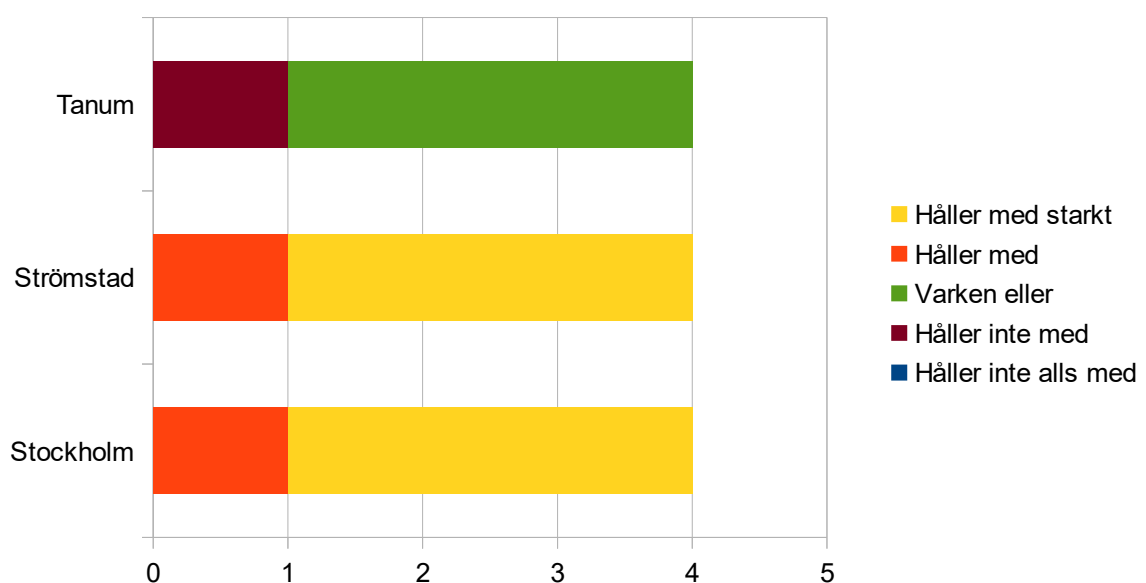
Utifrån mina observationer i användbarhetstesten verkade inte deltagarna ha några problem att tyda någon av webbplatsernas huvudkategorier. Detta då samtliga hittade rätt kategori för informationen de letade efter i varje uppgift. Tanum får dock bara tre stycken ”Håller med” och inte tre stycken ”Håller med starkt” som de övriga webbplatserna. Det kan vara så att deltagarna upplevde Tanums kommuns webbplats kategorier som något ottydligare eller att de inte var lika lätta att tolka som de andra webbplatsernas och att detta är orsaken till varför tre deltagarna bara ”håller med”.

I diagrammet nedan (se figur 4.11) visas hur många som anser vad om påståendet ”Det går snabbt att hitta informationen jag söker efter” på respektive webbplats.



**Figur 4.11.** Ett diagram över hur många deltagare som anser vad om påståendet ”Det går snabbt att hitta informationen jag söker efter” på samtliga webbplatser.

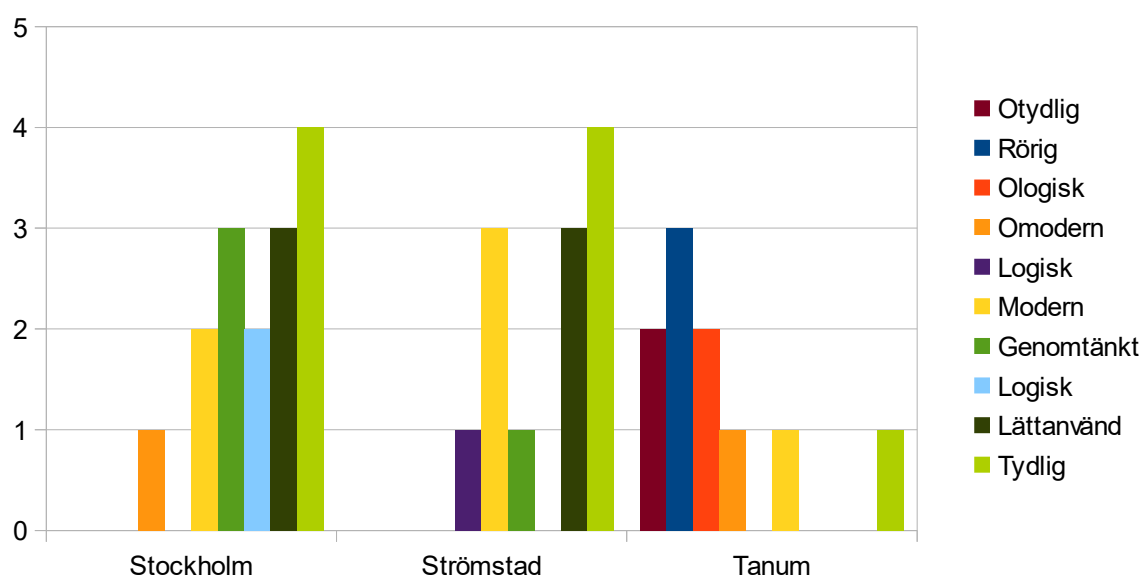
I mina observationer fann jag bland annat att deltagarna inte fann informationen logiskt placerad, att de hade problem att tolka länkar och att de i en uppgift fick klicka sig fram en del för att nå information på Tanums kommuns webbplats. Detta kan ha påverkat att endast en deltagare ”håller med” till skillnad från de andra webbplatserna som har tre ”håller med starkt” och en ”håller med” vardera. Det samma kan sägas vara orsaken till det nästa påståendets resultat som lyder ”Det är enkelt att finna informationen jag söker efter” och som visas i diagrammet nedan (se figur 4.12).



**Figur 4.12.** Ett diagram över hur många deltagare som anser vad om påståendet ”Det är enkelt att finna informationen jag söker efter” på samtliga webbplatser.

Till detta påstående håller dock inte en enda deltagare med om påståendet vilket kan bero på ovan nämnda orsaker. Att Strömstads kommuns webbplats och Stockholms stads webbplats får bättre resultat med fler deltagare som håller med om respektive påstående kan bero på faktorer som jag fann i mina observationer. Som till exempel att länkarna hade mer logiska namn eller att det fanns två undermenyer.

I diagrammet nedan (se figur 4.13) visas vilka ord och hur många deltagare som har använt det ordet för att beskriva de olika webbplatserna.



**Figur 4.13.** Ett diagram över hur många deltagare som använder vilka ord för att beskriva de olika webbplatsernas menyer.

Tanums kommuns webbplats meny är den enda menyn som blir beskriven med negativa ord förutom en enda deltagare som beskriver Stockholms stads meny som omodern. Tre deltagare finner menyn som rörig vilket kan bero på att informationen upplevs som ostrukturerad eller att den ligger under kategorier eller länkar som inte känns logiska. Även ologisk används av två deltagare för att beskriva menyn.

Båda de andra webbplatserna finner samtliga deltagare menyn som tydlig och tre av deltagarna tycker båda menyerna är lättanvända. Att deltagarna finner menyerna som tydliga kan bland annat bero på att länkarna har namn som är lätta att tolka eller att informationen är placerad på en logisk plats där användaren förväntar sig det.

#### 4.3.2.1 Öppna frågor från del två av enkäterna

Det som deltagarna gemensamt gillade med Tanums kommuns meny var utseendet där några deltagare nämner att de gillade färgerna och placeringen.

En negativ kommentar lyder: "Svårt att veta vad dom innehåller. Kunde ha varit några fler alternativ." Denna kommentar kan handla om både huvudmenyn och undermenyn, trots att deltagarna inte verkade uppleva svårigheter att finna rätt kategori i huvudmenyn. Det kan tänkas vara så att deltagaren fann att huvudkategorierna kunde ha varit mer deskriptiva men det kan även vara så att deltagaren fann länkarna i undermenyn otydliga.

En annan negativ kommentar lyder: "Svårt att komma fram dit man skulle", vilket bekräftar vad jag i ett fall fann i observationerna av användbarhetstesten där deltagarna skulle leta efter blanketter för ansökan om bygglov där deltagarna fick klicka sig fram en del.

Ett par positiva kommentarer om Strömstads kommuns meny var: "Bra placering. Lätt att förstå och hitta" och "lätt att ta sig vidare". Två deltagare nämnde att "menyn följer med när man scollar" som något de gillade med menyn. Ingen av deltagarna nämner något gemensamt som de inte gillade, varav en deltagare inte har fyllt i något negativt alls.

Stockholms meny upplevdes av deltagarna som "fint upplagd, lätt att förstå" och "bra placering, lätt att se och hitta", "lätt att hitta". Det deltagarna inte gillade med menyn var "lite rörigt", "menyn hänger inte med", återigen inget gemensamt som de inte gillade.

Två deltagare föredrog Strömstads kommuns webbplats meny. Några av kommentarerna var: "Lätt överskådlig. Kom snabbt vidare genom lättförståeliga alternativ" och "gillar bilderna, färgerna och att menyn hänger med plus att det var smidigt att hitta bygglovsansökan".

De andra två deltagare föredrog dock Stockholms stads webbplats meny. Detta med motiveringen: "Att det var tydligare som pensionär" samt "Går snabbt och lätt att hitta, den är tydlig och modern".

## 5. Utvecklingsförslag

I detta kapitel presenterar jag några utvecklingsförslag för både sökfunktionen och menyn. Syftet med detta är att ge förslag som kan förbättra och göra sökfunktionen mer effektiv samt göra så att användare lättare hittar information via menyn.

### 5.1 Utvecklingsförslag till sökfunktionen

Jag fann att sökfunktionen gör en sökning på alla ord i en mening och att sökningar formulerade som frågor inte gav något resultat (se avsnitt 4.2.1.1). För att sökfunktionen ska bli effektiv och användbar föreslår jag att när en sökning görs som innehåller ord (men även till exempel ett frågetecken) som inte går att hitta tillsammans på en sida bör orden som inte hittades falla bort och en sökning görs endast på vissa nyckelord. Detta för att det inte är särskilt effektivt eller bra ur ett användbarhetsperspektiv att sökningen inte ger något resultat enbart på grund av att alla orden inte kan hittas tillsammans på en sida. Inte heller är det effektivt att sökningen ger ett helt orelaterat resultat. Mitt förslag är att sökfunktionen på något vis plockar upp vissa nyckelord och söker endast på dem istället för att ge inget resultat.

Ett alternativt förslag till en lösning för detta problem är att ett hjälpmedel för användaren implementeras. Om en sökning inte ger något resultat (se figur 5.1) eller om resultatet inte är vad användaren har tänkt sig kan det presenteras ett eller flera förslag på nya sökningar för användaren. Att enbart komma till en sida som förklarar att sökningen inte resulterade i några träffar är frustrerande även om det finns några punkter som försöker hjälpa användaren göra en bättre sökning.



**Figur 5.1.** I dagsläget ger sökfunktionen inga förslag på nya sökningar.

Om systemet istället hjälpte användaren till att göra en bättre sökning genom att ge förslag på sökningar kan det hjälpa användarupplevelsen. Till exempel i fallet med deltagaren som nästan bara gjorde sökningar i form av frågor kan några förslag göras till sökningarna. Om användaren söker på “finns det badhus?” kan sökfunktionen plocka upp nyckelordet “badhus” och ge ett förslag på en sådan sökning (se figur 5.2). Det här kan göras efter den första sökningen då användare förmodligen upplever frustration över att inte hitta informationen. Då lär användaren vara redo att veta hur sökningen kan förbättras. (Arango et al., 2015).



Om Tanum.se

Sök på tanum.se

Sök

finns det badhus?

Sök

Din sökning gav tyvärr inga träffar. Menade du att söka på "badhus"?

**Figur 5.2.** Ett förslag på hur sökfunktionen kan hjälpa användaren att göra en ny sökning.

Hjälpen kan göras i form av en länk som användaren kan klicka på för att göra om sökningen och förhoppningsvis få ett relevant resultat. Detta förslag ger användaren valmöjlighet och större kontroll över sin sökning. Det kan även vara så att användaren menade att söka på en specifik mening för att komma till en viss sida och då kan dessa förslag ignoreras men om användaren ville något annat med sin sökning kan förslagen vara till hjälp.

Sökfunktionen bör arbetas om så att den på något sätt presenterar den mest troligaste sidan som användaren är ute efter som första länk. En sökning på "bibliotek öppettider" bör presentera sidan för bibliotekens öppettider som den första länken på sidan för resultatet. Användare antar generellt att de första länkarna i ett resultat är de bästa (Arango et al., 2015). Att deltagarna förväntade sig att de de var ute efter fanns att hitta i första länken fann jag även i min undersökning (se avsnitt 4.2.1.1). Ett exempel som jag fann i min undersökning var att sidan för öppettiderna på biblioteken presenteras som fjärde länk i resultatet (se figur 5.3) vilket ledde till svårigheter att hitta informationen. De tre länkar som har högre prioritet och presenteras över denna länk verkar vara där på grund av ordet "bibliotek".

Om Tanum.se

Sök på tanum.se

Sök

bibliotek öppettider

Sök

Din sökning **bibliotek öppettider** gav **87** träffar

**Bibliotek och filialer**

till biblioteket i Hamburgsund Kontakt Tanums **Bibliotek**  
Huvudbiblioteket, Tanumshede Tel. 0525-182 35  
biblioteket.tanum@tanum.se Bullaren Tel. 0525-180 54 Fjällbacka Tel.  
0525-320 47 Hamburgsund Tel. 0525-337 80

Senast ändrad: 2016-01-13 14.34 • Storlek: 1008 bytes

**Bibliotek**

**Bibliotek** Belopp i tkr 2008 2007 2006 Intäkter 743 636 1 078 Kostnader -6 410 -5 796 -5 336  
Resultat -5 667 -5 160 -4 258 Kommunbidrag 5 226 5 054 4 475 Förändring eget kapital -441  
-106 217

Senast ändrad: 2015-12-15 17.07 • Storlek: 1.7 kB

**Bibliotek**

Hassen Khemiri: Allt jag inte minns Kontakt Tanums **Bibliotek** Huvudbiblioteket, Tanumshede Tel.  
0525-182 35 biblioteket.tanum@tanum.se Bullaren Tel. 0525-180 54 Fjällbacka Tel. 0525-320 47  
Hamburgsund Tel

Senast ändrad: 2016-05-10 09.21 • Storlek: 2.1 kB

**Kontakt & öppettider**

Ordinarie **öppettider** Biblioteket i Tanum Mån-fre 8-10 SJÄLVSERVICE Nyhet! Mån-tors 10-18 Fre  
10-17 Biblioteket Hamburgsund Mån 10-14 Ons 15-18 Fre 10-14 Biblioteket Fjällbacka Mån 15-18  
Ons 10-14

Senast ändrad: 2016-04-27 09.00 • Storlek: 1.8 kB

**Dokumentformat**

[Webbsidor](#) 54

Nyheter 0

[PDF](#) 33

**Figur 5.3.** En sökning på ”bibliotek öppettider” presenterar i nuläget sidan för de olika bibliotekens öppettider som nummer fyra i sökresultatet.

Mitt förslag är att om sökfunktionen finner en sida där alla ord i en sökning finns (eller en variation på orden) så ska denna sida presenteras överst i resultatet. Detta illustreras i figur 5.4 där båda orden ”biblioteket” och ”öppettider” finns skrivet på sidan. Ordet ”biblioteket” borde ge samma resultat som ”bibliotek” då det är såpass lika. Kanske kan detta begränsas till två-tre ord så att sökfunktionen inte söker på en hel mening som kan försvåra att ett relevant resultat visas. Till exempel en sökning på ”vad är öppettiderna på biblioteket”, där ”öppettider” och ”bibliotek” bör plockas upp och sökas på tillsammans.

Om Tanum.se

Sök på tanum.se

Sök

bibliotek öppettider

Sök

Din sökning **bibliotek öppettider** gav **87** träffar

**Kontakt & öppettider**

Ordinarie **öppettider** [Biblioteket](#) i Tanum Mån-fre 8-10 SJÄLVSERVICE Nyhet! Mån-tors 10-18 Fre  
10-17 Biblioteket Hamburgsund Mån 10-14 Ons 15-18 Fre 10-14 Biblioteket Fjällbacka Mån 15-18  
Ons 10-14

Senast ändrad: 2016-04-27 09.00 • Storlek: 1.8 kB

**Figur 5.4.** En sökning på ”bibliotek öppettider” bör plocka upp båda orden och sökningens resultat bör vara sidan för ”Kontakt & öppettider”.

Något som skulle hjälpa sökfunktionen att bli mer tydlig och användbar är en tydlig ”sök” knapp istället för det förstoringsglas som finns nu (se figur 5.5 och 5.6). Det kan även hjälpa användare att förstå vart de ska skriva sina sökningar (Arango et al., 2015). Jag fann i min undersökning att en sökknapp kan bidra till att sökfunktionen kan upplevas som tydlig (se avsnitt 4.2.2.1). Det finns redan en sökknapp på sidan för resultatet av en sökning men inte på övriga sidor där sökfunktionen finns tillgänglig. Att lägga till den även på den sökfunktion som syns på övriga sidor bör därför inte vara alltför avancerat.



**Figur 5.5.** En sökknapp tillagd till den sökfunktion som syns på alla sidor.



**Figur 5.6.** Ett alternativ till hur en sökknapp till sökfunktionen kan se ut.

Jag fann i undersökningen att det upplevdes som svårt att att välja bland många länkar (se avsnitt 4.2.2.1). Mitt förslag är att sidan där resultatet visas görs tydligare. Var varje länk leder och vad den innehåller bör vara tydligt. För användare som vet vad de letar efter är det viktigt med till exempel titel och författare till länken. För användare som inte vet vad de letar efter är det viktigt med till exempel en sammanfattning eller nyckelord. Detta för att hjälpa användare att snabbt hitta vad de är ute efter. (Arango et al., 2015). För att underlätta för användare föreslår jag att det i beskrivningen till länken kan finnas en text som beskriver vart sidan finns. Till exempel: “Startsida - Uppleva & göra – Bibliotek” (se figur 5.7). Det kan ge användare ökad förståelse för länkens innehåll, speciellt om användaren inte förstår länkens rubrik. Till exempel om en användare letar efter bibliotekens öppettider så har den länken användaren är ute efter rubriken “Kontakt & öppettider”, men det står inte tydligt i rubriken att det handlar om bibliotekens öppettider. Om det fanns en form av text där användaren kan se vart sidan finns placerad skulle det bli uppenbart att det handlar om bibliotekets öppettider.

## **Bibliotek**

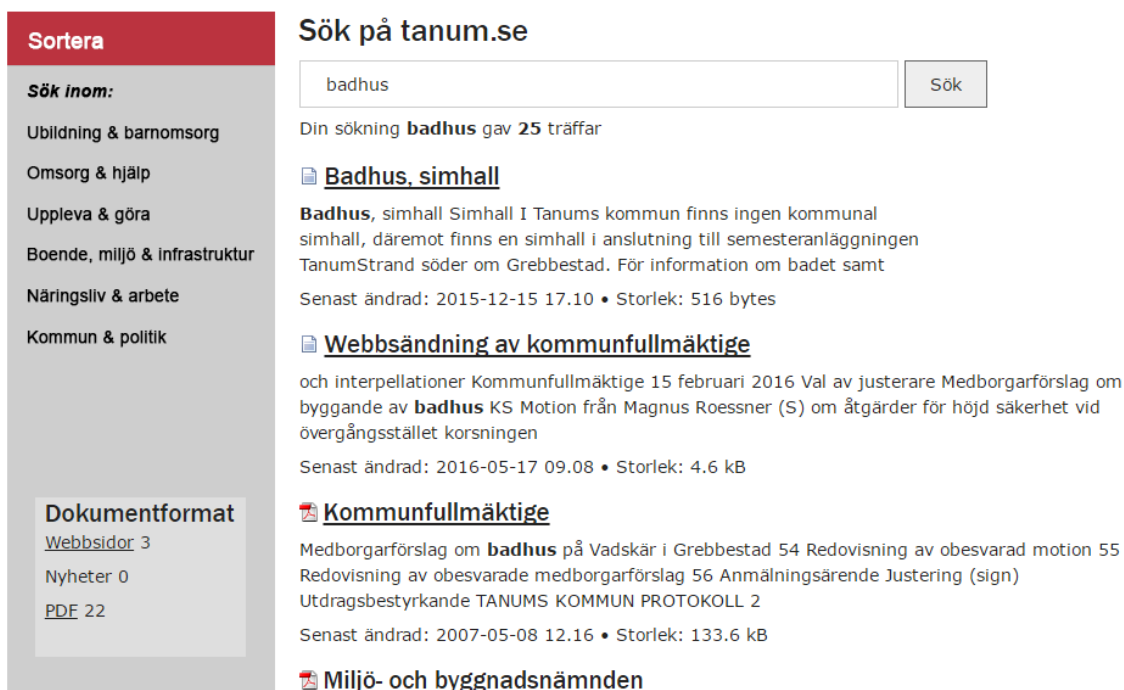
Hassen Khemiri: Allt jag inte minns Kontakt Tanums **Bibliotek** Huvudbiblioteket, Tanumshede Tel. 0525-182 35 biblioteket.tanum@tanum.se Bullaren Tel. 0525-180 54 Fjällbacka Tel. 0525-320 47 Hamburgsund Tel

Senast ändrad: 2016-05-10 09.21 • Storlek: 2.1 kB

Plats: [Startsida](#) - [Uppleva & göra](#) - [Bibliotek](#)

**Figur 5.7.** Ett förslag på att lägga till i resultatet vart länken leder.

Jag föreslår även någon form av möjlighet till att sortera och filtrera och inte bara på dokumenttyp. Det skulle kunna finnas en möjlighet att endast söka i någon av de sex huvudkategorierna. Till exempel kan användaren få valmöjlighet att endast göra en sökning i "Omsorg & hjälp" istället för hela webbplatsen. Detta skulle kunna göra sökfunktionen till ett mer effektivt verktyg. Det skulle kunna se ut som i figur 5.8. Istället för att ha en nästan tom ruta till vänster skulle denna kunna erbjuda ett antal sorterings- och filtreringsalternativ. Även dokumentformat skulle kunna flyttas hit för en bättre struktur.



**Sortera**

**Sök inom:**

- Utbildning & barnomsorg
- Omsorg & hjälp
- Uppleva & göra
- Boende, miljö & infrastruktur
- Näringsliv & arbete
- Kommun & politik


**Dokumentformat**

- Webbsidor 3
- Nyheter 0
- PDF 22

**Sök på tanum.se**


badhus

Din sökning **badhus** gav **25** träffar

 **[Badhus, simhall](#)**


**Badhus**, simhall Simhall I Tanums kommun finns ingen kommunal simhall, däremot finns en simhall i anslutning till semesteranläggningen TanumStrand söder om Grebbestad. För information om badet samt

Senast ändrad: 2015-12-15 17.10 • Storlek: 516 bytes

 **[Webbsändning av kommunfullmäktige](#)**


och interpellationer Kommunfullmäktige 15 februari 2016 Val av justerare Medborgarförslag om byggande av **badhus** KS Motion från Magnus Roessner (S) om åtgärder för höjd säkerhet vid övergångsstället korsningen

Senast ändrad: 2016-05-17 09.08 • Storlek: 4.6 kB

 **[Kommunfullmäktige](#)**

Medborgarförslag om **badhus** på Vadsjär i Grebbestad 54 Redovisning av obesvarad motion 55 Redovisning av obesvarade medborgarförslag 56 Anmälningsärende Justering (sign) Utdragsbestyrkande TANUMS KOMMUN PROTOKOLL 2

Senast ändrad: 2007-05-08 12.16 • Storlek: 133.6 kB

 **[Miljö- och byggnadsnämnden](#)**

**Figur 5.8.** Ett förslag på hur möjligheten att sortera sökresultatet skulle kunna se ut.

Att implementera vissa eller alla av dessa förslag kan vara svårt. Detta eftersom det är svårt att göra en sökfunktion effektiv även om den kan vara enkel att lägga till på en webbplats (Arango et al., 2015). Om några förslag är för avancerade att genomföra föreslår jag att webbplatsen lägger till en sida som kan lära användarna hur de kan uppnå det bästa resultatet till sina sökningar. Just nu finns några förslag på hur sökningen kan förbättras men jag föreslår att fler förslag läggs till med tips om hur

sökningar kan utformas och att en mindre guide skapas för att vara till hands för användare på webbplatsen.

## 5.2 Utvecklingsförslag till menyn

Jag föreslår att huvudmenyns kategorier granskas för att kontrollera om länkarna har tillräckligt bra, deskriptiva namn. Detta eftersom jag fann att huvudkategorierna inte upplevdes lika tydliga som de övriga webbplatsernas (se avsnitt 4.3.2). Om det behövs kan fler huvudkategorier läggas till för att försöka göra det webbplatsens innehåll mer strukturerat och göra det lättare för användare att förstå vilken kategori som innehåller vad vilket kan göra det lättare att hitta information.

Efter att användaren har klickat på en huvudkategori kommer användaren till en sida där det i vissa fall finns en text som beskriver vad denna kategori innehåller för information. Jag föreslår att samtliga av dessa sidor innehåller en sådan text men att det kanske kan göras ännu tydligare vad för innehåll som går att hitta. Mitt förslag är att varje sida tar upp några huvudämnen för kategorin, eventuellt med länkar så att användaren direkt kan klicka sig vidare till ämnet utan att behöva använda sig av undermenyn. Sidan kan även innehålla en kort, beskrivande text för att förtydliga för användaren vilket information som går att hitta under den aktuella kategorin. Möjligtvis kan sidan även innehålla genvägar till ofta eftersökt information med tydliga länkar som leder direkt till populära sidor. Det kan minska antal klick som behövs för att användaren ska kunna komma fram till sin eftersökta information vilket förbättrar användarupplevelsen. Ett förslag på hur detta kan se ut finns illustrerad i figur 5.9. Notera att det bara är ett exempel och att sidorna i exemplet är slumpvis valda.


Utbildning & barnomsorg	Omsorg & hjälp	Uppleva & göra	Boende, miljö & infrastruktur	Näringsliv & arbete	Kommun & politik
-------------------------	----------------	----------------	-------------------------------	---------------------	------------------

Startsida > Kommun & politik

### Kommun & politik

- Informationsmaterial +
- Kommunens organisation +
- Möten, kallelser och protokoll +
- Beslut, insyn och rättssäkerhet +
- Diarium och arkiv +
- Arkiv och släktforskning
- Dialog och synpunkter +
- Kommunfakta +
- Ekonomi och budget +
- Kartor och geografisk information, GIS +
- Ordningsföreskrifter
- Planer och styrdokument +

### Kommun & politik




Kommunen ansvarar för en stor del av den samhällsservice som finns där vi bor. Bland de viktigaste uppgifterna är förskola och skola, socialtjänst och äldreomsorg.

I den här kategorin hittar du bland annat [fakta om kommunen](#), vår [grafiska profil](#) och information om vår [mångfaldspolicy](#).

**Genvägar:**  
[Synpunkter och klagomål om verksamheten](#)  
[Protokoll](#)  
[Fakta om Tanum](#)

Senast ändrad: 2015-11-11  
Sidansvarig: Ida Aronsson Hammar



### Kontakt

**Kundcenter**  
Tel. 0525-180 00  
Fax. 0525-183 00  
[kommun@tanum.se](mailto:kommun@tanum.se)

Måndag-fredag 8.00-16.30  
[Avvikande öppettider](#)

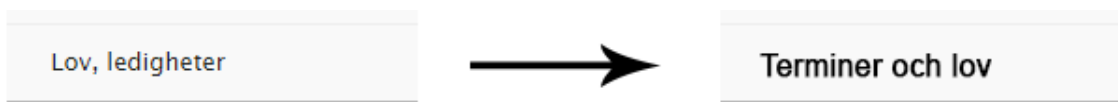
**Besöks/postadress**  
Apoteksvägen 6  
457 81 Tanumshede

### Länkar

[Webbsändning av kommunfullmäktige](#)  
[Sök politiker](#)

**Figur 5.9.** Ett förslag på hur en sida kan se ut med information om vad kategorin innehåller och genvägar till populära sidor. Fotot av ordförandeklubban är taget av Benny Ottosson.

Eftersom jag fann att deltagarna hade problem att tolka undermenyns länkar (se avsnitt 4.3.1.1) föreslår jag att alla länkar kontrolleras. Med kontrollera menar jag att se till så att länkarna har tydliga namn som är lätta att förstå. Det ska vara enkelt att förstå vad länkarna innebär och användare ska kunna tolka varje länk riktigt. Ett exempel illustreras i figur 5.10. Det behöver dock inte nödvändigtvis vara den föreslagna rubriken som är det bästa alternativet.



**Figur 5.10.** Ett exempel på hur en länks namn kan bytas ut till något som är lättare för användare att tolka och förstå innebörden av.

Ett problem som deltagarna hade var att hitta information där de fann det logiskt att den skulle finnas placerad (se avsnitt 4.3.1.1). Jag föreslår att strukturen ses över och att information placeras där den kan tänkas vara logisk att finna. Till exempel förväntade sig vissa deltagare att "Hemtjänst" skulle finnas placerad under "Äldre" vilket den inte gör.

Eftersom undermenyerna i ett par kategorier kan anses vara rätt långa kan det vara en god idé att försöka minska deras längd. Detta kan göra så att menyn inte upplevs lika rörig vilket den beskrevs som av tre deltagare i undersökningen. Det kan göras antingen genom att se över informationen (ta bort snarlika länkar, lägg samman information och så vidare) eller genom att dela upp undermenyerna i fler delar. Jag fann i min studie att Stockholms stads webbplats meny, som har en meny uppdelad på detta sätt, upplevdes som tydlig och lättanvänd och nästan alla deltagare hittade all den information de skulle söka efter utan problem (se avsnitt 4.3.1.3). Det verkar som att en meny uppdelad på detta sätt kan ge fördelar som förbättrad struktur vilket i sin tur gör det lättare att hitta information. Ett förslag är därför att dela upp undermenyerna i två delar. Efter att klickat på en huvudkategori kan några alternativ presenteras på en ny sida. Efter att ha klickat på ett av dessa alternativ öppnas en annan sida med fler alternativ till den valda kategorin eller ämnesområdet. Hur det skulle kunna se ut ger jag exempel på i figur 5.11.

## Sida 1

<b>Utbildning &amp; barnomsorg</b>	Omsorg & hjälp	Uppleva & göra	Boende, miljö & infrastruktur	Näringsliv & arbete	Kommun & politik
------------------------------------	----------------	----------------	-------------------------------	---------------------	------------------

Startsida > Utbildning & barnomsorg

### Utbildning & barnomsorg

Utbildning

Synpunkter och klagomål

Elevehälsa

Förskola

## Utbildning & barnomsorg

Vi i Tanum inser vikten av att satsa på utbildning och det livslånga lärandet.

I länkarna till vänster hittar du mer information om våra olika verksamheter.

Tanums Gymnasieskola, vuxenutbildning och huvudbibliotek inryms i kommunens [Futura utbildning](#).

Barn- och utbildningsnämnden är politiskt ansvarig för förvaltningens verksamhet. [Här kan du söka politiker](#).

Har du frågor av allmän karaktär kan du kontakta [barn- och utbildningskontoret](#).

Senast ändrad: 2016-01-12  
Sidansvarig: Karin Gabriellsson

[f](#) [t](#) [i](#)

### Kontakt

**Kundcenter**  
Tel. 0525-180 00  
Fax. 0525-183 00  
[kommun@tanum.se](mailto:kommun@tanum.se)

Måndag-fredag 8.00-16.30  
[Avvikande öppettider](#)

**Besöks/postadress**  
Apoteksvägen 6  
457 81 Tanumshede

---

**Barn- och utbildningskontoret**  
Kundcenter 0525-180 00

**Besöks/postadress**  
Apoteksvägen 4  
457 82 Tanumshede

## Sida 2

### Utbildning

Grundskola

Tanums gymnasium

Särskola

Vuxenutbildning

## Utbildning

Vi i Tanum inser vikten av att satsa på utbildning och det livslånga lärandet.

I länkarna till vänster hittar du mer information om våra olika verksamheter.

Tanums Gymnasieskola, vuxenutbildning och huvudbibliotek inryms i kommunens [Futura utbildning](#).

Barn- och utbildningsnämnden är politiskt ansvarig för förvaltningens verksamhet. [Här kan du söka politiker](#).

### Kontakt

**Kundcenter**  
Tel. 0525-180 00  
Fax. 0525-183 00  
[kommun@tanum.se](mailto:kommun@tanum.se)

Måndag-fredag 8.00-16.30  
[Avvikande öppettider](#)

**Besöks/postadress**  
Apoteksvägen 6  
457 81 Tanumshede

**Figur 5.11.** Ett förslag på hur en uppdelad undermeny skulle kunna se ut.

Att välja nya namn på länkar i både huvudmeny och kategori kan vara svårt att göra utan att först utföra någon form av undersökning. I kapitel sex, stycke 6.3, ger jag ett exempel på en metod som kan göras för att skaffa ett underlag för att kunna förbättra länkarnas namn så att det blir lättare att tolka deras innebörd. Metoden kan även hjälpa med placering av information på webbplatsen så att den placeras där användare finner det logiskt att hitta den.



## **6. Diskussion**

I detta kapitel ger jag en sammanfattning av de viktigaste resultaten och utvecklingsförslagen. Jag gör även en reflektion över mina valda metoder och ger förslag på fortsatt utvecklingsarbete.

### ***6.1 Sammanfattning av resultat och utvecklingsförslag***

Jag fann att sökfunktionen på Tanums kommuns webbplats var bra placerad. Vid en sökning sökte den på alla ord vilket var problematiskt då sökningar ibland inte gav något resultat då alla ord i sökningen inte fanns på en sida. Jag fann även att deltagarna fann det svårt att finna information via sökfunktionen. Generellt fann jag att deltagarna gärna klickade på den första länken och att det var svårt att veta vilken länk som skulle väljas ur resultatet av en sökning. Jag föreslog bland annat att sökfunktionen skulle plocka upp vissa nyckelord och söka bara på dem eller att sökfunktionen hjälpte användare att söka genom att ge förslag på nya sökningar. Jag föreslog även en möjlighet att sortera och filtrera sin sökning genom att till exempel välja i vilken kategori sökningen skulle göras i.

Angående menyn på Tanums kommuns webbplats fann jag att deltagarna hade problem med att tolka och förstå innebörden av undermenyns länkar. Information fanns inte där deltagarna fann det logiskt att den skulle vara och det krävdes en del klickande för att komma fram till informationen. Jag föreslog bland annat att varje sida för huvudkategorierna skulle innehålla en beskrivande text som handlade om vad för innehåll som går att hitta i den aktuella kategorin och länkar till de mest populära sidorna. Jag föreslog även att huvudmenyns och undermenyns kategorier och länkar skulle kontrolleras så att namnen var logiska och förståeliga.

### ***6.2 Reflektion över mina metoder och vald analysmetod***

Jag tycker att mina metodval var bra (se avsnitt 3.1.1, 3.1.2 och 3.1.3). Jag ville ta fram ett underlag för att utveckla webbplatsens navigering och då särskilt webbplatsens sökfunktion och meny ur ett användbarhetsperspektiv. Det jag ville ta reda på var vad som behövs för att sökfunktionen skulle ses som ett effektivt verktyg och hur menyn kunde förbättras för webbplatsens användare. Detta har jag fått besvarat med hjälp av mina metoder. Genom att utföra användbarhetstester har jag fått med användarnas perspektiv och även fått reda på problem och vad som skulle kunna utvecklas. Enkäter har hjälpt mig att samla in användarnas åsikter och genom att även utföra användbarhetstester på andra webbplatser har jag kunnat få mer nyttig information om vad som funkar bra eller dåligt med olika menyer och sökfunktioner. Det har hjälpt mig att ge utvecklingsförslag som förhoppningsvis kan vara till hjälp för att utveckla navigeringen och då speciellt sökfunktionen och menyn.

Jag har dock inte kunnat göra en särskilt stor undersökning på grund av att jag kombinerade tre metoder och att tiden inte räckte till för det. Jag tycker inte att jag borde ha haft fler deltagare i användbarhetstesten men däremot kunde det ha varit intressant att ha många fler deltagare till enkäten. Ett större deltagarantal till enkäten tror jag kunde ha gett ett bättre resultat då jag hade haft ett större underlag till mina slutsatser. Men för att kunna genomföra det hade jag behövt arbeta om enkäten då deltagarna antagligen inte skulle ha de olika webbplatserna framför sig när de besvarade den.

Mitt val av hur jag analyserade materialet kunde ha varit bättre (se vald analysmetod i avsnitt 3.4). Det blev mer material än jag trodde att det skulle bli. Jag tror att min valda analysmetod var lite för enkel för att materialet skulle bli analyserat så bra som möjligt. Kanske hade jag kunnat nå ännu fler slutsatser med någon annan form av analys eller kanske till och med ett bättre underlag för mina slutsatser.

Något jag kunde ha gjort annorlunda var ett större användbarhetstest. Med detta menar jag många fler uppgifter som deltagare i undersökningen hade kunnat göra. För att kunna göra det hade jag nog varit tvungen att enbart fokusera på Tanums kommuns webbplats och inte kunnat granska även andra webbplatser på grund av tidsbrist. Att göra på det sättet hade kanske kunnat resultera i att fler problem eller annat hittades med webbplatsens meny och sökfunktion och jag hade kunnat fokusera enbart på Tanums kommuns webbplats. Jag tror dock att det hade gett färre utvecklingsförslag då jag inte hade haft andra webbplatser där jag kunnat se andra lösningar och så vidare.

Jag kunde även ha gjort ett större användbarhetstest med fler deltagare. Då hade jag kunnat dra jämförelser mellan olika åldersgrupper. Till exempel så hade jag kunnat haft tre deltagare i varje åldersgrupp för att kunna jämföra åldersgruppernas resultat. Dock var inte syftet att ta reda på om yngre eller äldre hade det lättare eller svårare att använda webbplatsens meny eller sökfunktion. Jag hade även riskerat mycket bredare resultat och upprepningar vid ett större deltagarantal.

### ***6.3 Förslag till fortsatt utvecklingsarbete och råd***

Jag föreslår att ett mer omfattande användbarhetstest genomförs på webbplatsen. Detta kan med fördel göras efter att webbplatsens huvudmeny och undermeny har kontrollerats. Det vill säga efter eventuella ändringar har gjorts angående länkars namn och placering. Detta för att se om länkarna har en logisk placering och för att se om länkarnas innebörd kan tolkas vilket är viktigt när det kommer till att information enkelt ska kunna hittas. Det kan även göras innan några ändringar har gjorts för att ta fram ett underlag för var deltagarna förväntar sig viss information eller hur användare tolkar länkarna på webbplatsen.

Det behövs inte mer än fem deltagare men uppgifterna kan vara många för att kunna gå igenom så många kategorier och länkar som möjligt. Användbarhetstestet kan bekräfta om vissa delar fungerar bättre eller sämre efter att ändringar har gjorts. Om ett användbarhetstest genomförs innan några ändringar kan det ge information om fler

problem eller annat som jag i min undersökning inte har fått med. Användbarhetstest kan även ge en förståelse om vad användarna vill göra med sitt resultat från en sökning via sökfunktionen (Arango et al., 2015). Det kan vara till hjälp i utvecklandet av sökfunktionen.

Något som kan vara värt att tänka på är att inte lägga till onödig information enbart på grund av att viljan att få ett bra resultat i SKLs undersökning (se avsnitt 2.2.2 för mer information om undersökningen). Det är bra att det finns information som invånare i kommunen förväntar sig att hitta på webbplatsen men att ha med information “bara för att” anser jag försämrar användarupplevelsen. Det skapar fler länkar, fler alternativ i undermenyer och fler sidor som kan vara onödiga. Detta kan resultera i sämre struktur. Mitt råd är att tänka efter om viss information verkligen behövs på webbplatsen och att ta detta beslutet tillsammans med de faktiska användarna av webbplatsen - det vill säga webbplatsens målgrupp - och inte bara gå efter en undersökning som inte gjord med deltagare som är en del av Tanums kommuns webbplats målgrupp.

## 7. Referenser och källor

- Arango, J., Morville, P. & Rosenfeld, L. (2015). *Information Architecture*. 4. ed. Sebastopol: O'Reilly Media.
- Blandford, A. (2013). *Semi-structured qualitative studies*. The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2. ed.
- de Jong, M. & Lentz, L. (2006). Municipalities on the Web: User-Friendliness of Government Information on the Internet. Wimmer, Scholl, Grönlund, Andersen (Eds.), *Electronic Government: Proceedings of the 5th International Conference. Kraków, Poland, September 4-8, 2006*. (p.174-185). Berlin: Springer-Verlag. DOI: 10.1007/11823100\_16.
- Ding, W. & Lin, X. (2010). *Information architecture: The Design and Integration of Information Spaces*. San Rafael, Calif.: Morgan & Claypool.
- Fang, X. & Holsapple, C. (2010). Impacts of navigation structure, task complexity, and users' domain knowledge on Web site usability—an empirical study. *Information Systems Frontiers*, 13(4), 453-469. DOI: 10.1007/s10796-010-9227-3.
- Nielsen, J. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users. Hämtad 2016-05-15 från <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. Hämtad 2016-05-24 från <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Rubin, J. & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. 2. ed. Indianapolis: Wiley.
- Sharp, H., Preece, J. & Rogers, Y. (2015). *Interaction design: beyond human computer interaction*. 4. ed. Chichester: Wiley
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2016). Information till alla 2015, granskning av information till medborgarna. Hämtad 2016-05-24 från <http://skl.se/informationtillalla>
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2015). Information till alla? En uppföljande granskning 2015. Hämtad 2016-05-24 från <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-297-3.pdf>

## Bilagor

### *Bilaga 1: Uppgifter till första delen av användbarhetstesten*

Nu ska du försöka ta reda på viss information genom att utgå från och använda sökfunktionen på tre olika webbplatser. Utgå från sökfunktionen när du letar efter informationen men du kan sedan använda menyn för att ta dig vidare om det behövs.

1. Skriv in [www.tanum.se](http://www.tanum.se) i adressfältet. Genom att använda sökfunktionen försöker du ta reda på om det finns badhus i kommunen.
2. På samma webbplats, försök ta reda på öppettider till Tanums bibliotek.
3. Skriv nu in [www.stromstad.se](http://www.stromstad.se) i adressfältet. Ta reda på om det finns badhus i kommunen genom att använda sökfunktionen.
4. På samma webbplats, försök ta reda på öppettider till Stadsbiblioteket i kommunen.
5. Skriv nu in [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) i adressfältet. Ta reda på om det finns badhus i kommunen.
6. På samma webbplats, försök ta reda på om det går att hitta öppettider till Husby bibliotek genom att du använder sökfunktionen.

## ***Bilaga 2: Uppgifter till andra delen av användbarhetstesten***

Du ska nu försöka ta reda på information genom att använda enbart menyn. Detta innebär huvudmenyn (som är indelad i flera kategorier) plus undermenyn som kommer upp när du har klickat på en kategori.

Sök alltså inte efter informationen i sökfunktionen utan försök ta dig fram via huvudmenyn och den meny som kommer upp när man klickar på en kategori.

1. Skriv in [www.tanum.se](http://www.tanum.se). Ta reda på vad du kan få hjälp med om du har hemtjänst.
2. Fortsätt på samma webbplats. Ta reda på vårterminens första dag 2016 för gymnasieskolelever.
3. På samma webbplats, hitta blanketterna som du kan behöva vid ansökan om bygglov i kommunen.
4. Gå till [www.stromstad.se](http://www.stromstad.se). Ta reda på vad du kan få hjälp med om du har hemtjänst.
5. Fortsätt på samma webbplats. Ta reda på vårterminens första dag 2016 för gymnasieskolelever.
6. På samma webbplats, hitta blanketterna som du kan behöva vid ansökan om bygglov i kommunen.
7. Till sist går du in på [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Ta reda på vad du kan få hjälp med om du har hemtjänst.
8. Fortsätt på samma webbplats. Ta reda på vårterminens första dag 2016 för gymnasieskolelever.
9. På samma webbplats, hitta blanketterna som du kan behöva vid ansökan om bygglov i kommunen.

### ***Bilaga 3: Fullständig enkät***

Hur gammal är du? Ringa in ditt svar

18-39      40-59      >60

Ringa in den siffra som du tycker passar dig utifrån påståendet.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Jag har stor datorvana	1	2	3	4	5
Jag besöker ofta kommun- webbplatser	1	2	3	4	5

Ringa in den siffra som du tycker motsvarar din upplevelse utav Tanums kommuns webbplats sökfunktion.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Sökfunktionen är lätt att hitta på sidan	1	2	3	4	5
Det är enkelt att förstå hur sökfunktionen används	1	2	3	4	5
Det är enkelt att finna informationen jag söker efter	1	2	3	4	5

Ringa in de ord du tycker beskriver sökfunktionen. Du kan ringa in hur många ord du vill.

Tydlig Logisk Lättanvänd Okomplicerad Snabb  
Otydlig Ologisk Svåränvänd Komplicerad Långsam

Vad gillar du med sökfunktionen? (Utseende, placering, funktioner, hur den fungerade, hur resultatet av din sökning visades och så vidare)

---

---

---

---

Vad gillar du inte med sökfunktionen?

---

---

---

---



Ringa in den siffra som du tycker motsvarar din upplevelse utav Strömstad kommuns webbplats sökfunktion.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Sökfunktionen är lätt att hitta på sidan	1	2	3	4	5
Det är enkelt att förstå hur sökfunktionen används	1	2	3	4	5
Det är enkelt att finna informationen jag söker efter	1	2	3	4	5

Ringa in de ord du tycker beskriver sökfunktionen. Du kan ringa in hur många ord du vill.

Tydlig Logisk Lättanvänd Okomplicerad Snabb  
Otydlig Ologisk Svåränvänd Komplicerad Långsam

Vad gillar du med sökfunktionen? (Utseende, placering, funktioner, hur den fungerade, hur resultatet av din sökning visades och så vidare)

---

---

---

---

Vad gillar du inte med sökfunktionen?

---

---

---

---

Ringa in den siffra som du tycker motsvarar din upplevelse utav Stockholms stads webbplats sökfunktion.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Sökfunktionen är lätt att hitta på sidan	1	2	3	4	5
Det är enkelt att förstå hur sökfunktionen används	1	2	3	4	5
Det är enkelt att finna informationen jag söker efter	1	2	3	4	5

Ringa in de ord du tycker beskriver sökfunktionen. Du kan ringa in hur många ord du vill.

Tydlig Logisk Lättanvänd Okomplicerad Snabb  
Otydlig Ologisk Svåränvänd Komplicerad Långsam

Vad gillar du med sökfunktionen? (Utseende, placering, funktioner, hur den fungerade, hur resultatet av din sökning visades och så vidare)

---

---

---

---

Vad gillar du inte med sökfunktionen?

---

---

---

---

Vilken webbplats sökfunktion föredrog du? Ringa in ditt svar

Tanums kommun	Strömstad kommun	Stockholms stad
------------------	---------------------	--------------------

Varför då?

---

---

---

---

---

---

Ringa in den siffra som du tycker motsvarar din upplevelse utav Tanums kommuns webbplats meny.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Vad kategorierna i huvudmenyn innehåller för information är lätt att förstå	1	2	3	4	5
Det går snabbt att hitta informationen jag söker efter	1	2	3	4	5
Det är enkelt att finna informationen jag söker efter	1	2	3	4	5

Ringa in de ord du tycker beskriver menyn. Du kan ringa in hur många ord du vill.  
Tydlig Logisk Lättanvänd Genomtänkt Modern  
Otydlig Ologisk Svåränvänd Rörig Omodern

Vad gillar du med menyn? (Utseende, namn på länkar, hur informationen var placerad och så vidare)

---

---

---

---

Vad gillar du inte med menyn?

---

---

---

---

Ringa in den siffra som du tycker motsvarar din upplevelse utav Strömstad kommuns webbplats meny.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Vad kategorierna i huvudmenyn innehåller för information är lätt att förstå	1	2	3	4	5
Det går snabbt att hitta informationen jag söker efter	1	2	3	4	5
Det är enkelt att finna informationen jag söker efter	1	2	3	4	5

Ringa in de ord du tycker beskriver menyn. Du kan ringa in hur många ord du vill.

Tydlig Logisk Lättanvänd Genomtänkt Modern  
Otydlig Ologisk Svåränvänd Rörig Omodern

Vad gillar du med menyn? (Utseende, namn på länkar, hur informationen var placerad och så vidare)

---

---

---

---

Vad gillar du inte med menyn?

---

---

---

---

Ringa in den siffra som du tycker motsvarar din upplevelse utav Stockholms stads webbplats meny.

	Håller med starkt	Håller med	Varken eller	Håller inte med	Håller inte alls med
Vad kategorierna i huvudmenyn innehåller för information är lätt att förstå	1	2	3	4	5
Det går snabbt att hitta informationen jag söker efter	1	2	3	4	5
Det är enkelt att finna informationen jag söker efter	1	2	3	4	5

Ringa in de ord du tycker beskriver menyn. Du kan ringa in hur många ord du vill.  
Tydlig Logisk Lättanvänd Genomtänkt Modern  
Otydlig Ologisk Svåränvänd Rörig Omodern

Vad gillar du med menyn? (Utseende, namn på länkar, hur informationen var placerad och så vidare)

---

---

---

---

Vad gillar du inte med menyn?

---

---

---

---

Vilken webbplats meny föredrog du? Ringa in ditt svar

Tanums Strömstad Stockholms  
kommun kommun stad

Varför då?

---

---

---

---

---

---

Om du har några övriga kommentarer kan dessa skrivas här:

---

---

---

---

---

---