


Usability Rapport

De Gule Sider

www.degulesider.dk



DE GULE SIDER
Findes det findes det her

Supersøger - søg i alle Firmaer - fagbogen Navne - navnebogen Kort & Ruter - kortbogen BtB - fagbog DK

Søgeord/Navn: Postnr.: By:

Adresse: Område:

Telefonnummer:

[Tilpas søgeindstillinger](#)



Vidste du at du nu kan ringe til De Gule Sider?

Ring til "1810 De Gule Sider" og få svar på alt hvad der står på De Gule Sider, men også vejrudsigter, nyheder og trafikinformation.

[Læs mere...](#)

ITU

Efterår 2004

gruppe 8

v/

Trine Lacoppidan Kæstel

Helene Munk Olsen

Niels Ingemann

Henrik Heje Hansen

1.0 Indholdsfortegnelse

0.0 Forside.....	side 1
1.0 Indholdsfortegnelse.....	side 2
2.0 Indledning.....	side 3
3.0 anbefalinger.....	side 4
4.0 First impressions.....	side 9
4.1 Metode.....	side 9
4.2 Sammenfatning.....	side 9
5.0 Heuristisk inspektion.....	side 10
5.1 Metode.....	side 10
5.2 Sammenfatning.....	side 10
6.0 Tænke højt test.....	side 11
6.1 Metode.....	side 11
6.2 Sammenfatning.....	side 12
7.0 Tilgængelighedstest.....	side 14
7.1 Metode.....	side 14
7.2 Sammenfatning.....	side 15

Bilag 1: First impressions.....	side 17
Bilag 2: Heuristisk inspektion.....	side 20
Bilag 3: Spørgeguide til tænke højt test.....	side 23
Bilag 4: 1. tænke højt test.....	side 23
Bilag 5: 2. tænke højt test.....	side 25
Bilag 6: 3. tænke højt test.....	side 27
Bilag 7: 4. tænke højt test.....	side 30
Bilag 8: 5. tænke højt test.....	side 33

2.0 Indledning

Denne rapport analyserer brugervenligheden på www.degulesider.dk. Rapporten er blevet til som en del af kurset Usability på IT-Universitetet efteråret 2004.

De Gule Sider er et søgesite med fokus på at levere en god søgeoplevelse for brugeren. Et nyligt redesign har fået sitet til at fremstå i et enkelt, Google-lignende interface rensat for overflødig indhold. Sitet tilbyder brugeren flere smarte features. Målgruppen er bred, og det næsten selvforklarende design har en bred appel.

Vi har haft en samtale med projektleder Britt Gadegaard Nielsen fra TDC Forlag, som ejer De Gule Sider. Hun orienterede om arbejdet med sitet, redesignet og det løbende arbejde med at optimere søgefunktionerne.

Hun fortalte endvidere at sitet havde været igennem en større usabilitytest, men at man gerne ville have yderligere en test, der måske kunne komme med andre og nye vinkler på sitets brugervenlighed.

Med udgangspunkt i denne samtale besluttede vi at gennemføre en undersøgelse som lagde vægten på oplevelsesaspektet ved brug af sitet og mindre på at påpege fejl i søgefunktionen som jo er i en fortsat udviklingsproces.

Vi har udført følgende test:

First Impression (brugeres umiddelbare oplevelse ved mødet med sitet)

Heuristisk inspektion (test af site ud fra alment gældende usabilitykonventioner)

Tænke højt test (test af brugernes oplevelse ved søgning)

Tilgængelighedstest (test af sitets tilgængelighed for funktionshæmmede)

3.0 anbefalinger

Vore anbefalinger til at forbedre brugervenligheden på sitet bygger på opfattelsen af De Gule Sider som et generelt rigtig godt produkt med et stort potentiale. Vi mener, at web sitet tilbyder sine brugere en god oplevelse, men der kan gøres endnu mere for at følge brugeren til dørs. De følgende anbefalinger vil i vore øjne forbedre produktet og øge tilfredsheden blandt sitets brugere.

For eksempel kunne man i designet gøre mere for at forudse brugerens næste træk, følge søgningerne til dørs og fange brugeren der, hvor han/hun netop har fundet et resultat af en vellykket søgning og komme det næste behov i forkøbet.

Dermed kunne man formodentlig forhindre de mange besværlige og hukommelseskrævende søgninger med brug af cut/paste, mange åbne browservinduer med mere.

Vi vil anbefale, at de ekstra muligheder, der er for ny søgning (nærmeste forretninger, ruter, kort) tilbydes allerede her, i søgeresultatet. ("Giv brugeren det, han ikke ved, at han vil have." Julia Gardner: Persuasive design. Se <http://design.emu.dk/artik/03/12-persuasive.html>).

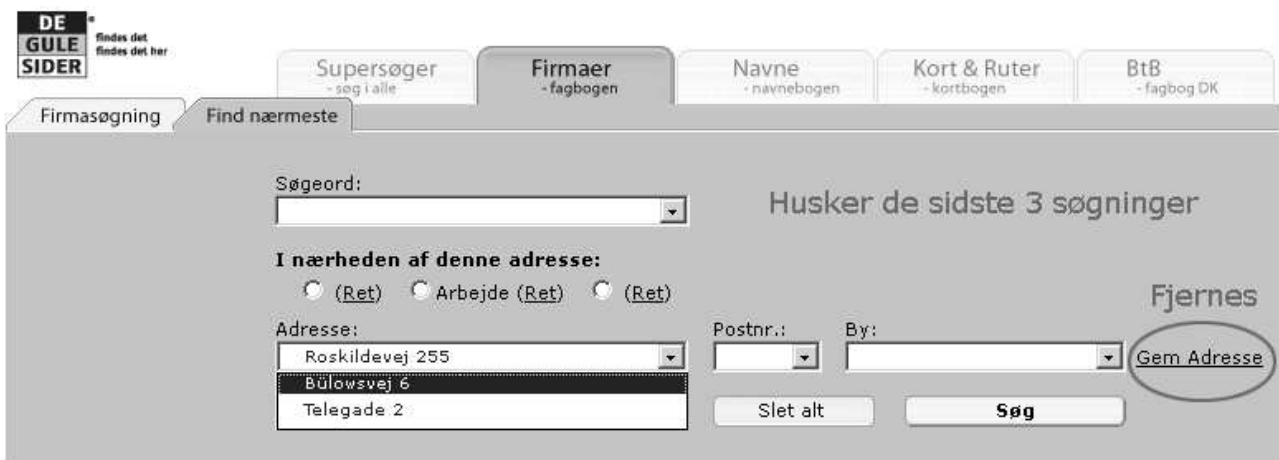
Vi vil også anbefale, at søgedialogen udbygges, så brugeren får intelligent feedback på alternative stavemåder og vejnavne - det vil give brugeren større tillid til, at resultatet kan findes, og at det bliver rigtigt.

I bestræbelserne på at skabe klarhed er man måske kommet til at nedtone nogle af de funktioner, som sitet tilbyder. Vore test viser, at det får uheldige konsekvenser, fordi de smarte features ofte bliver overset af brugerne.

Vi kommer med 10 anbefalinger. De er listet nedenfor i prioriteret rækkefølge efter i hvor høj grad, vi mener, disse aspekter påvirker brugernes oplevelse af sitet negativt. Rækkefølgen er *ikke* udtryk for, hvor mange ressourcer det vil kræve at implementere eventuelle forbedringer.

Anbefalinger 1-10:

1. **Smarte features overses.** De smarte features som "Gem adresse" og "Tilpas søgeindstillinger" bliver overset af brugerne (*se brugertest*). En bedre udnyttelse af denne huskefunktion ville gøre oplevelsen ved at søge meget mere flydende. Mest optimalt ville det være, hvis huskefunktionen i søgninger kunne integreres fuldt. For eksempel kunne de tre sidst indtastede adresser og navne huskes automatisk, når man søger igen.



The screenshot shows the 'DE GULE SIDER' search interface. At the top, there are navigation tabs: 'Firmasøgning', 'Find nærmeste', 'Supersøger - søg i alle', 'Firmaer - fagbogen', 'Navne - navnebogen', 'Kort & Ruter - kortbogen', and 'BtB - fagbog DK'. The 'Find nærmeste' tab is active. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Søgeord:' with a dropdown arrow. To the right of the search bar, it says 'Husker de sidste 3 søgninger'. Below the search bar, there is a section titled 'I nærheden af denne adresse:' with three radio buttons labeled '(Ret)', 'Arbejde (Ret)', and '(Ret)'. Below this, there is a list of addresses: 'Roskildevej 255', 'Bülowsvej 6', and 'Telegade 2'. To the right of the address list, there are input fields for 'Postnr.:' and 'By:'. Below these fields are buttons for 'Slet alt' and 'Søg'. A red circle highlights the 'Gem Adresse' button.

2. **Problem med "find nærmeste".** Der opstår problemer, når man prøver at overføre adressen fra sidst anvendte søgning til "Find nærmeste". Som det er nu overføres navnet, og det har vi svært ved at se giver mening. Som vi forstår funktionen, tilbydes man at finde nærmeste et eller andet (eksempelvis pizzabager, blomsterhandler eller lignende) ved den person, man har fundet, så det burde være adressen, der trækkes med over i "Find nærmeste" søgningen.

3. **"Find nærmeste" bør bruges mere.** "Find nærmeste" funktionen er smart og burde helt klart være mere synlig og overføre adresse/søgeord automatisk (*se også anbefaling 2*). Der burde gøres bedre opmærksom på den ved kombinationer af søgninger, det vil opfordre brugeren til at søge videre. Den burde findes ud for alle søgninger. Vi foreslår, at den også kommer frem i søgeresultatet under "Supersøger", og som ikon ved søgeresultatet på linie med "Kort", "Rute" og "Rejseplan"-ikonerne.

4. **Adresser på lokaliteter med mere.** Adresser på lokaliteter, "Vælg station"/"Vælg færgeleje"/"Vælg lufthavn" under "Kort & ruter" er en smart feature, som de færreste lægger mærke til, og hvis brugeren først finder den, forvirrer den mere, end den gavner. (*Se brugertest*). Opsætningen bør ændres, så det bliver tydeligere, at man kun skal søge i en af mulighederne. Eventuelt skal mulighederne listes op under hinanden i stedet for ved siden af hinanden.

Supersøger
- søg i alle

Firmaer
- fagbogen

Navne
- navnebogen

Kort & Ruter
- kortbogen

BtB
- fagbog DK

Ruter

Vælg kort fra én af nedenstående kategorier:

Vælg Station

Vælg Færgeleje

Vælg Lufthavn

> Tilbage til adressevisning

Slet alt

Søg

5. **"Hjælp/FAQ" overses.** "Hjælp/FAQ" bør flyttes tættere på den funktionalitet, som den beskriver. For eksempel bør supersøgerens "FAQ" findes under "Supersøger", der hvor man har brug for den. I dag findes alle FAQ's samlet i bundlinjen under "Hjælp", og der tænker brugeren ikke på at lede. Igen skal man tænke på brugernes behov og komme dem i forkøbet ved at placere relevant information, hvor der er behov for den.
6. **Tilpas søgeindstillinger overses.** Den gode mulighed for at tilpasse søgeindstillinger, (*se også anbefaling 1*) findes i dag som link på alle sider, men brugeren lægger ikke mærke til den. Vi anbefaler, at den får en mere central placering.
7. **Bundlinjen.** Bundlinjen indeholder en blanding af alt, men opfattes ikke af brugerne som vigtig (*se brugertest og heuristisk inspektion*). Der opstår problemer, når kontaktoplysninger, generel info og tilpasningsmuligheder blandes sammen. Ordvalget og den efterfølgende navigationen i bundlinjen - her henvises ikke til søgenavigationen - er uklar. Ordvalget afspejler ikke, hvad bundlinjen egentlig indeholder. Vi vil derfor anbefale, at man genovervejer navigationsstrukturen i bundlinjen. En skarp opdeling mellem "Kontakt"/"Om os" oplysninger i bunden og "Tilpasningsmuligheder"/"Indstillinger"/"FAQ" samlet i for eksempel en venstremenu vil skabe større klarhed om, hvad der er relevant.

> [TDC Forlag A/S](#) > [For annoncører](#) > [Links](#) > [Services](#) > [Indstillinger](#) > [Kontakt](#) > [Hjælp](#)

8. **Lav en venstremenu.** Forsiden på De Gule Sider er efter den nye lancering i august blevet meget mere enkel og fokuseret på søgefunktionen. Det er nok sket på bekostning af de smarte features på sitet, som er blevet gemt væk i bundlinien. Forsidens FAQ-bokse bliver desuden af nogle brugere misforstået som reklameblokke. Vor anbefaling vil være, som nævnt i en del af punkterne ovenfor, at trække de vigtige informationer frem på forsiden - muligvis i en venstremenu - og lade bundlinien være kontaktinfo.

The screenshot shows the De Gule Sider website interface. At the top, there is a navigation bar with five tabs: 'Supersøger - søg i alle', 'Firmaer - fagbogen', 'Navne - navnebogen', 'Kort & Ruter - kortbogen', and 'BtB - fagbog DK'. Below this is a search form with the following fields: 'Søgeord/Navn:', 'Postnr.:', 'By:', 'Adresse:', 'Telefonnummer:', and 'Område:' (with a dropdown menu set to 'Hele Danmark'). There are 'Slet alt' and 'Søg' buttons. On the left, a sidebar contains 'Info' (with links to 'FAQ Supersøger' and 'FAQ Find Nærmeste') and 'Brugertilpads' (with links to 'Tilpas søgeindstillinger', 'Gem faste adresser', 'Gem favorit', and 'Søgeområder'). Two informational boxes are present: 'Vidste du? Søgning' (explaining advanced search technology) and 'Vidste du? brugerpanel' (inviting users to provide feedback). Below these is the text 'Relevant info og Brugertilpadsnings muligheder på forsiden'. The footer features the TDC logo and a navigation menu: '> TDC Forlag A/S > For annoncører > Links > Services > Kontakt > Hjælp'.

9. **Fejlmeddelelser/dialog med brugeren.** Der bør være mere fokus på søgedialogen med brugeren, så oplevelsen ved fejlsøgninger bliver bedre. Hjælp brugeren på vej - for eksempel ved alternative staveformer i form af "mente du.." som det kendes fra Google. Eller ved søgning i "Rutebeskrivelse": Få brugeren til at bekræfte, at det er den korrekte adresse inden kortet genereres.

10. Tilgængeligheden er for dårlig. Tilgængeligheden for handicappede på De Gule Sider er ikke god nok. Da målgruppen på De Gule Sider er alle, mener vi, at man bør tænke tilgængeligheden ind ved enhver omkodning eller ændring af sitet, så generelle standarder overholdes. Som et minimum anbefaler vi, at der indsættes sigende "Alt" tekster på samtlige grafikfiler (især i topmenuen) og sigende "id" tekster på inputfelterne. Sidetitlerne bør gøres mere beskrivende, så det er klart for brugeren, hvor han befinder sig henne.

4.0 First Impressions

4.1 Metode

First impression-testen blev gennemført for at afdække testpersonernes umiddelbare indtryk af sitet. Testen var den første, vi gennemførte og havde som mål at afdække umiddelbare svagheder i sitets fremtoning og funktionalitet, som så kunne danne ramme for mere dybdegående test.

Testen blev gennemført med 10 testpersoner, der hver havde 2 minutter til at undersøge sitet, før de blev bedt om at svare på følgende 3 spørgsmål:

1. Sæt 3 ord på din oplevelse af siden ...
2. Hvad lagde du først mærke til på siden?
3. Er der noget du savner?

4.2 Sammenfatning af first impressions

Den gule farve på sitets forside dominerede forsøgspersonernes beskrivelser af deres umiddelbare møde med sitet. 5 deltagere angav den gule farve, som det de først havde lagt mærke til, og som havde ledt deres tanker mod 'De gule sider'. I den spontane beskrivelse af sitet under spørgsmål 1 havde 3 ud af de 10 medvirkende hæftet sig ved den gule farve.

Ellers synes udsagn som "jeg kan godt lide, at der ikke er så meget lir" og "jeg kan godt lide dets enkelhed" at dække over en generel tilfredshed med sitets umiddelbare fremtræden.

Det understøttes af ordene ”overskuelighed, enkelhed, brugbart, effektivt,” som var de ord, som faldt deltagerne mest ind, når de spontant skulle beskrive deres møde med sitet.

De bevægelige reklamebannere henholdsvis til højre for og under søgefelterne fangede opmærksomheden hos deltagerne. 4 angav, at de før end noget andet havde bemærket reklamerne. En enkelt deltager ønskede reklamerne udeladt.



Knappen 'Supersøger' gav anledning til forvirring hos flere deltagere. 2 deltagere angav, at knappen havde fanget deres øjne først, men de kunne ikke umiddelbart knytte en mening til knappens funktion og mente, at søgning i alle kategorier skulle gøres tydeligere.

5.0 Heuristisk inspektion

5.1 Metode

Heuristisk inspektion som metode til at evaluere et website er velkendt og blandt andet beskrevet af Jakob Nielsen. Det er en ekspertvurdering, som foretages af en eller flere personer med henblik på at vurdere, om sitet følger en række alment anerkendte anvisninger for brugervenlighed på nettet (se bilag 2).

5.2 Sammenfatning af heuristisk inspektion

De gule sider er et website, som i sin opbygning skarpt fokuserer på søgning. Den heuristiske inspektion viste, at søgefaciliteterne er centralt placeret i sitets design, og sitet lever således godt op til en af de nye trends i usability med at sætte 'Most Wanted Response' i centrum.

Undersøgelsen viste imidlertid også, at denne fokusering i nogen grad er sket på bekostning af vigtige features som "Om de gule sider", "Personlige indstillinger" og "Hjælpfunktioner," der enten er fraværende eller frister en tilværelse i en bundbjælke uden større blikfang.

Netop disse funktioner synes vigtige på et site, hvor et gunstigt resultat i søgningen afhænger af, om brugeren anvender søgefunktionerne optimalt. Deres marginale placering bryder med en mere nutidig usabilityløsning, hvor hjælpefunktionerne er integreret i de processer, som brugerne gennemfører.

Undersøgelsen viste derudover en række uklarheder i sitets sprogbrug. I topnavigationen, hvor der kan vælges mellem søgning i forskellige kategorier, findes kategorierne "Firmaer" og "BtB", men en afgrænsning af, hvad disse kategorier dækker, savnes. Med hensyn til "Supersøger", er det så klart for brugeren, hvad det er, man søger i her? Endelig brydes reglen om konsistens under "BtB" som pludselig er venstrestillet, hvor sitet ellers er centreret.

6.0 Tænke højt test

6.1 Metode

Tænke højt testen er en brugertest, hvor i alt 5 personer med forskellig baggrund blev bedt om at udføre nogle på forhånd udvalgte opgaver på sitet. Opgaverne var udformet som et realistisk scenarie til en søgesession på De Gule Sider.

I korte træk gik spørgsmålene ud på at finde en bekendt til testpersonen, at finde vej derhen, at finde adressen på en blomsterbutik i nærheden og sluttelig at planlægge en rute til Kronborg fra den bekendtes adresse.

Brugeren blev i første omgang bedt om selv at vælge hvilket website, han eller hun ville søge på, og dernæst blev han/hun bedt om at gøre det samme på De Gule Sider eller konkurrenterne og derefter sammenligne oplevelsen ved det (*se hele spørgeguiden i bilag 3*).

Baggrunden for denne fremgangsmåde var, at såfremt De Gule Sider skal have flere

brugere, skal sitet kunne det, som konkurrenterne kan, og dertil kunne tilbyde en bedre brugeroplevelse. Når vi ikke har lagt vægten på at afdække fejl i søgninger, skyldes det en erkendelse af, at netop søgefunktionen er i en udviklingsproces, og at vi nemt kunne ende med blot at afdække fejl og mangler, som man allerede i udviklingsmiljøet var bekendt med, og som stod foran en rettelse.

I stedet førte testopgaverne brugerne igennem en søgeproces, hvor målet var at afdække, om brugeren kunne skabe et naturligt flow, som er afgørende for en god brugeroplevelse. Altså, om brugeren anvendte de smarte features, som stilles til rådighed. Om den søgeadfærd, som mange brugere har udviklet ved brug af google, var hensigtsmæssig på De Gule Sider, og hvilke barrierer der eventuelt kunne observeres. Overordnet var målet, at afdække brugerens behovsscenarie, og om de redskaber, som brugeren skulle anvende, var synlige og lette at anvende i alle trin af søgeprocessen (*se også spørgeguide i bilag 3*).

6.2 Sammenfatning af tænke højt testen

Brugertesten afslørede, at testpersonerne havde store problemer med at gennemføre opgaverne med et naturligt flow. De udviste en typisk "googleadfærd" med at kaste sig ud i søgninger uden at orientere sig nærmere om, hvilke muligheder der stod åbne for dem. Adfærden synes at afspejle en opførsel, der handler om, at man jo bare kan lave en ny søgning, hvis den første ikke virker. Altså en form for lucky punch søgning.

Testpersonerne bemærkede ikke features som "Find nærmeste", "Find seværdighed" på de trin i søgningen hvor de kunne have gavn af at bruge dem, men fandt andre og meget mere besværlige veje til deres mål.

Adressen på seværdigheden Kronborg blev fundet ved særskilte søgninger og ikke ved "Find seværdighed". Selv da de var blevet gjort opmærksomme på linket, forstod testbrugerne ikke funktionaliteten.



Følgende brugerkommentarer illustrerer brugernes oplevelse:

"Alt det her forvirrer mig, skal jeg vælge en lufthavn i nærheden"

"Det er forvirrende, der er for mange, hvad skal det bruges til?"

"Er det noget, der skal kombineres, det er sat forkert op?"

"Find nærmeste" var der kun en testbruger, der fandt uden hjælp, da de dels fortsatte deres søgning på "Supersøgeren" (hvor "Find nærmeste" ikke figurerer) eller slet ikke så den. Selv da de fik den vist, forstod de ikke, hvorfor navnet og ikke adressen blev overført til søgefeltet.

Søgningen på nærmeste blomsterhandler resulterede i, at der blev åbnet en del browservinduer, og copy/paste funktionen blev brugt en del til at overføre adresser, postnumre med mere med.

Ved Find vej-opgaven blev der klikket "back" i browseren en del, eller adressen blev skrevet ind igen (copy/paste). "Gem adresse" var der ingen af testbrugerne, der opdagede.



Info ("FAQ") om "Supersøgeren" var testbrugerne i tvivl om, hvor de skulle finde. At den

skulle ligge under "Hjælp" i bundlinien fandt halvdelen af testpersonerne til sidst. 1 testperson mente ikke, at bundlinien havde noget med De Gule Sider at gøre, når der nu står TDC:

"Da jeg så TDC logoet, tænkte jeg, at det ikke havde noget med De Gule Sider at gøre. Derfor afholdt jeg mig fra at bruge de links i bunden".

7.0 Tilgængelighedstest

7.1 Metode

Testen har til formål at afdække, om sitet er anvendeligt for særlige brugergrupper, for eksempel handicappede. Der er testet med automatiske evalueringsværktøjer på nettet.

Det er vor opfattelse, at et site som De Gule Sider, der henvender sig til "hr. og fru Danmark" og er interesseret i at erobre markedsandele, har stor interesse i at opfylde tilgængelighedskravene, så handicappede brugergrupper ikke er afskåret fra eller har vanskeligt ved at benytte sitet.

Vi har testet med W3C Validator og med to automatiske tilgængelighedsværktøjer på internettet, Cynthia Says og Bobby. Endvidere har vi gennemgået De Gule Sider ud fra Bedst på Nettets vurderingsgrundlag for 2003, afsnittet med særlig fokus på tilgængelighed.

(Der er ikke vedlagt bilag fra tilgængelighedstestene, det ville blive alt for omfattende. Men testresultaterne kan eventuelt eftersendes per mail.)

I første omgang vil det være rimeligt at fokusere på prioritet 1 problemerne og gøre noget ved dem, men i det lange løb bør et site som De Gule Sider efter vor opfattelse ikke have tilgængelighedsproblemer svarende til prioritet 2.

Validering med W3C viser, at sitet ikke overholder html-standarden. Der er problemer med frames og iframes samt en inkonsekvent brug af Cascading Style Sheets, som skaber problemer for visse brugergrupper.

I Bedst på nettets tilgængelighedsdel scorede De Gule Sider 16 point ud af 25 mulige. Det er de samme problemer, som blev afsløret ved hjælp af Cynthia Says og Bobby samt W3C valideringen, som gør, at der ikke scores flere point: Manglende sigende ALT tekster, problemer med frames uden titles, og at sitet ikke overholder html-standarden.

Bilag 1**First impressions af De Gule Sider v/ gruppe 8 ITU Usability efterår 2004**

	Spørgsmål 1: Sæt ord på din oplevelse af siden ...	Antal personer med dette svar	Spørgsmål 2: Hvad lagde du først mærke til på siden?	Antal personer med dette svar	Spørgsmål 3: Er der noget Du savner?	Antal personer med dette svar
Svar 1	simpel	1	den gule farve	5	Jeg har det hele	2
Svar 2	opdelt	1	"De Gule Sider" - tænkte "telefonbog"	1	Hvad skulle det være?	1
Svar 3	overskuelig	4	logoet	1	Ikke noget jeg savner	1
Svar 4	struktureret	1	tivoli (reklame)	2	Godt lide enkelhed	1
Svar 5	effektivt	2	nekrolog.dk (reklame)	2	Reklamerne skal væk	1
Svar 6	to the point	1	supersøger (hvad er det?)	2	Savner mere ro, ikke bevægelige ting	1
Svar 7	få muligheder	1	søgefelterne	1	savner en ordentlig fejlmeddelelse	1

Svar 8	logisk at bruge	1	muligheden for at indtaste	1	en huskefunktion fra sidst	1
Svar 8	brugbar	1	ikke så meget lir	1	at det kommer mig mere i møde	1
Svar 9	funktionel	1	man er ikke i tvivl om noget	1	problemer med bundlinjen pga. Skærmopløsningen; jeg kom ned i bunden meget sent hvor der er muligheder for tilpasning	1
Svar 10	informativ	1			uklart om man søger mobiltelefon eller fastnet	1
Svar 11	nyttigt værktøj	1			søg i alle kategorier burde være mere tydelig	2
Svar 12	gul	3			forslag til alternativ stavemåde	1

Svar 13	svarer til sit navn	1			jeg bruger Krak fordi: 1. det er vel spørgsmål om image 2. det er TDC der står bag – derfor bruger jeg den ikke 3. den er irriterende	3
Svar 14	tivoli	1				
Svar 15	søg	1				
Svar 16	minimalistisk	1				
Svar 17	information	1				
Svar 18	fordel med BtB	1				
Svar 19	velkendt formål	1				
Svar 20	solidt	1				
Svar 21	detaljeret	1				
Svar 22	ufokuseret	1				

Svar	irriterende	1				
23						

Bilag 2

Heuristisk Inspektion af De Gule Sider v/ gruppe 8 ITU Usability efterår 2004

	Problem	Alvorlighed	Heuristik	???	Personer
1	Topmenu-grafik, tekst står meget småt	1,5	1	?	2
2	Ordvalget supersøger skaber tvivl om hvad du søger i	2	2	Sprogvalg	4
3	BtB er ikke et begreb alle kender	1	?	?	4
4	Firmaer fagbog kontra BtB fagbog: uklart hvad forskellen er	3	2	?	2
5	Bunden: man forventer kontaktoplysninger forneden, ikke så vigtige oplysninger. Forslag til navngivning: brugertilpasning	3	2	?	4

6	Der er blandet for mange valg og muligheder. Burde deles op i tilpas brugerprofil og om produktet	3	?	?	4
7	Kort og ruter: for mange valg på 1 gang. Man er i tvivl om hvor meget man skal nufylde. Hjælpetekst /overskrift er for usynlig	2,5	3	?	4
8	Mobilbogen er listet under BtB som indhold under degulesder.dk men eksisterer ikke	1	4	?	2
9	BtB bryder konsistens med venstrestilling, de andre er centrerede	1	4	?	2
10	Bund: mangler at vise hvad den kan (indstillinger og find nærmeste)	3	6	Tydelige valgmuligheder	4
11	Især på forsiden mangler fokus på smarte features	3	6	?	4
12	Tilpas søgeindstillinger skal omdøbes/omplaceres/ Fremhæves	2	6	?	4

13	"Jeg føler jeg får mere for pengene hos Krak"	2	8	Æstetik	2
14	Brug mere plads på produktinfo/features, ryk reklamerne ud til siden	?	8	Æstetik	2
15	Fejltastninger i søgning leder folk videre og faker en rigtig søgning	4	9	?	2
16	Hvor er præcis info om dækning og indhold på dgs?	3	10	Dokumentation	2
17	Hjælp er separeret fra de funktioner den beskriver	4	10	?	2
18					
19					

Bilag 3: Spørgeguide til tænke højt test

Formål: at afdække brugerens *oplevelse* af sitet

Spørgsmål:

- 1 Find en ven/bekendt. Hvilken side bruger de, hvilke felter?
 - 2 Du skal købe blomster med på vejen, find en blomsterbutik. Hvordan gør de det?
 - 3 Find vej i din bil ...
 - 4 Om aftenen skal I til Kronborg. Find vej ...
- Derefter gå til konkurrent og gøre nøjagtig det samme ...
- Hvad kunne du bedst lide? Hvorfor? Hvad var nemmest?

Supplerende spørgsmål:

Hvad forstår du ved "supersøger"?

Hvis du vil vide mere om supersøger?/finde information om supersøger?

Hvad forventer du af "tilpas søgeindstillinger" – hvad tror du den kan?

Hvilken søgemaskine vil du anbefale til en ven?

Bilag 4: 1.tænke højt test (40-årig mand)

Testperson: Mand, 40 år, superbruger/nørd.

Valgte Krak. Vidste ikke at dgs havde en tilsvarende service. Skrev navnet på den søgte person i Søgeord navn og fandt personen i første søgning på både Krak og dgs.

Åbnede en ny browser på Krak for at have den søgte adresse ved hånden til søgning på rute 'til og fra'.

Havde store problemer med at finde nærmeste blomsterforretning på Krak.

Brugte ikke de smarte features på dgs til at finde rute og find nærmeste. Cut og pastede adresser ind i søgefelter. Langsommelig og besværligt. Bemærkede ikke find nærmeste.

Klikkede ikke på rute da personen var fundet, men klikkede på 'kort og rute'. Kunne ikke indkredse området tilstrækkeligt under søgning af blomsterforretning. Mente det var irriterende. Dgs kunne ikke vise kort fra testpersonenens adresse til den søgte persons adresse.

Generelle observationer

Testpersonen læste ikke de anvisninger der blev vist undervejs, men moslede løs i søgningerne i håb om at finde 'lucky punch' resultater. Mente at dgs i for høj grad var dgs styret – søgningens opbygning krævede at man nøje læste alle anvisninger for at optimere søgeprocessen -og ikke overlod styringen til ham.

Han mente det var en forudsætning at læse og forstå før man søgte, men det gjorde han aldrig. Med brugerstyring mente han at man første søgte blindt, men at man undervejs i søgningen kunne indsnævre fintune søgningen efter behov - brugerstyret.

Bemærkede ikke Find nærmeste i venstrenavigationen, og gik en lang omvej for at finde

nærmeste blomsterforretning. Bemærkede heller ikke at seværdigheder fandtes som en mulighed, og søgte først på seværdighedens adresse for derefter at foretage en søgning i til og fra.

Tillægsspørgsmål

Efter at have stiftet bekendskab med dgs mente testpersonen at den på visse områder var bedre end Krak. Han havde lettere ved at finde blomsterforretning på DGS, og mente at de nye features var rigtig gode, men at han ikke ville have fundet dem hvis han ikke var blevet introduceret til dem. De skulle integreres meget bedre hvis han skulle have brugt dem. Og for ham var det et alvorligt handicap at rutekort ikke blev vist.

”Det ville jeg blive tosset over hvis jeg havde travlt og skulle ud af døren i en fart for at nå noget.”

Personen vidste ikke hvad supersøgning skulle betyde. Personen bemærkede overhovedet ikke de 5 kategorier i toppen, men forgreb sig umiddelbart på supersøgning.

På en opfordring om at søge hjælp om supersøgning kikkede personen på ”Tilpas søgeindstillinger som han udtrykte det – som et skud fra hoften. Gået på klingen indrømmede han at først havde ledt på bunden af siden men umiddelbart fik det indtryk at det ikke handlede om de gule sider. Han havde set TDC logoet ude til venstre i bunden og blev forvirret fordi han ikke kunne forstå hvorfor TDC figurerede her. (Vidste ikke at TDC ejede dgs) Dernæst havde han set det første link i bjælken ”TDC forlag” og kikkede ikke videre i bjælken.

” Da jeg så TDC logoet og det første link tænkte jeg umiddelbart at det ikke har noget at gøre med de gule sider, derfor afholdt jeg mig fra at bruge de links i bunden.”

Han forventede at finde tilpas af søgeindstillinger, fx at kunne indsnævre søgekriterier og blev forvirret over at det også handlede om tilpas af sitet. Foretrukne indgang.

Han ville anbefale Krak, da det var den han kendte.

Bilag 5: 2. tænke højt test (19-årig mand)

Testpersonen er en 19-årig mand, der er vant til at søge information via Internettet. Bruger gennemsnitligt nettet til at søge oplysninger og mail en time hver dag.

Den første søgeopgave: Find adresse og tlf. nr. på en person, du kender er valgt for at se, hvilket sted personen plejer at benytte til den type spørgsmål – og for at kunne have noget at sammenligne DGS med.

De følgende 3 opgaver tager udgangspunkt i den første søgning og det første fund.

Du skal besøge vedkommende, du lige har fundet og skal have blomster med derhen. Find derfor en blomsterbutik i nærheden/på vej derhen. Derefter en rutebeskrivelse – og til sidst en tur til Kronborg.

Vi har med rammehistorien valgt at lave et realistisk scenarie for en typisk søgning på en tjeneste som DGS/Eniro/Krak.

Testpersonen vælger først at søge i Eniro.

Klik på person. Vælger at søge på inverteret navneform. Finder hurtigt den eftersøgte person.

Fortsætter i Eniro med den næste opgave (blomsterbutikken). Søger på Firma: Blomsterhandler og postnummer. (Han ser altså umiddelbart ikke ud til at mangle funktionen: Find nærmeste hos Eniro!)

Find rute – Ruteplan – vælger selv til-adressen, som han husker fra før.

I skal til Kronborg. Her udbryder testpersonen: Havde jeg vidst at denne opgave kom, ville jeg søge i Krak. Fordi jeg der kan bruge Personen som en via-adresse. Nu kopierer jeg personen ind så jeg får en anden til-adresse.

Kronborg: Åbner en ny browser i et nyt vindue og søger på Kronborg i Google. Får adressen på Kronborg slots hjemmeside og finder her adressen under praktiske oplysninger. Kopierer adressen og sætter den ind som destinationsadresse.

Ruten findes – umiddelbart ser den meget grundig ud og let at køre efter.

Testpersonen kender ikke siden på forhånd ("DGS: Det troede jeg var Danske gymnasieelevers sammenslutning!") og plejer ikke at bruge den. Virker umiddelbart begejstret over supersøgeren, som han regner som en søg i alle, dvs. svarer til en fælles telefonbog fagbog + navnebog.

Ved opgaven med at finde en blomsterbutik i nærheden af sin bekendts adresse, ser han efter fx et interflora link. Da han ikke finder det, åbner han en ny browser (DGS igen) og søger på emne. Går i fagbogen og bruger søgeord. Handel og service: Blomsterhandlere. Får pludselig (der er gået 20 sekunder) øje på Find nærmeste og udbryder: Smart! Ret smart at den genbruger personens adresse.

Dårligt at den ikke bare finder det hele frem. Vis valgte Rubrik: Overskriften i telefonbogen.

Finder ikke det samme resultat som i Eniro.... Kan ikke se, om det ligger tæt på adressen.... (!)

Hov: Får øje på, at der er angivet afstand: Kan se, hvor langt fra hende, de ligger: 3,6 km væk)

Turen derud/ Rutebeskrivelse: Sætter hende ind som destinationsadresse.

Rutebeskrivelsen lidt mere sammenpresset, men meget præcis. Lidt mere uoverskuelig end Eniro

I skal til Kronborg: Igen ville jeg have brugt Krak.

Kopierer adressen ind og åbner en ny browser.

Ville bruge Supersøger og søg på emneord: Kronborg. Finder ikke faciliteten med at søge på seværdighed (Kort og ruter/Adresser på lokaliteter).

Hvad kunne du bedst lide? Kendte Eniro i forvejen.

DGS: Fint med supersøgeren. Den kan jeg godt lide. Svært ved at vide, om det var et firma, jeg skulle søge på. Prøver i Supersøger og finder både som navn og firma. Nemmere end Eniro.

Søg i alle: Alt hvad der ligger på hjemmesiden. Finder det ikke relevant at skulle finde mere om Supersøger. Går via back til forsiden og finder hurtigt FAQ Supersøger.

Tilpas søgeindstillinger: Hvad forestiller du dig der ligger i den?: Noget med hvor mange hits, der skal vises, hvis man fx har en dårlig forbindelse, og noget med at kunne gemme adresser.

Hvilken af de to sider kunne du bedst lide? Fortrækker ikke umiddelbart en af dem – men ser en fordel i at kende flere, da det ikke altid lykkes fx at finde et mobilnummer.

Hvis du skal finde alle mulige ting. Ville gerne kende DGS. Vil gerne have et par stykker at vælge imellem. Kende flere steder. TDCs oplysning evt. som et tredje valg. Finder den og ser, at den er DGS...

Testpersonens søgeadfærd er kendetegnet ved, at han er rutineret og løser alle typer opgaver ved at søge på nettet. Det vidner hans vane med at åbne en ny browser og finde den oplysning, der mangler for at gå videre med et problems løsning om.

Supersøger: fint at man kan søge på tværs i stedet for at søge to steder.

De mere specielle features som adresser på lokaliteter og FAQ mm. ville man lære at kende, hvis man brugte DGS oftere.

Bilag 6: 3. tænke højt test (36-årig kvinde)

Find adresse på ven (vælg selv)

Begynder selv med at søge på De Gule Sider og finder efter ca. 25 sekunder. Find blomsterhandler: går først hen på Eniro for 'der kan man bestille blomster', finder det ikke: 'plejer at kunne det; det har de flyttet'. Søger på Eniro: blomsterhandler, nørrebrogade, 2200. Finder: Luge Blomster, Nørrebrogade 14

Find vej: bruger igen Eniro/vis ruteplan; finder på få sekunder. Kornborg: overvejer rejseplanen, nej hellere Krak, 'Krak er bedst hvis det er seværdighed, så kan man bare søge på ...'den er langsom'. Søger på Krak ruteplan: fra Ahornsgade 21 til: Kronborg (har jo ikke vej og husnr.); finder ikke noget. Går til Nyhedsindex, der er oversigt over museer, og de linker til Eniro, finder ikke Kronborg på Nyhedsindex men klikker på link til Eniro. Søger på Kronborg, søger i hele landet, afgrænser til Helsingør. Klikker på ruteplan v. søgning, Kronborg skrevet ind i felt; resultat: 3 valgmuligheder, finder ruten

Krak

Find person: Søger på N.N. Resultat: øverst. Find blomsterhandler. Opdager at 'det er her de har blomster' (se ovenover). Går først ned, derefter op, klikker på avanceret men, 'for avanceret, vil sikkert ikke give noget'. Søger i stedet via 'find firma', blomsterhandler, Nørrebrogade 2200. Resultat: Blomsterhandler Nørrebrogade 55

Find vej: Søger: Vodroffsvej xx til: Ahornsgade xx. Får hurtigt resultat.

Kronborg: Bruger ruteplan. Ahornsgade xx - Kronborg2; hjælp ikke.

De Gule Sider

Søger på N.N. 2200. 2 resultater, ene er rigtigt.

Blomster: klikker på "find nærmeste" til venstre. 'N. N.' står der i felt. 'Nytter ikke, jeg skal jo ikke finde hende, det giver ikke mening. Jeg skal ikke finde nærmeste 'N. N.', jeg har jo fundet hende, de giver mig mulighed for at finde hende en gang til. Søger i stedet på blomsterhandler og nørrebrogade; får mange hits (før prøvet Ahornsgade, fik ikke hit) men 2. gang lykkedes det af en eller anden grund. 'Jeg tror mange vil gå død i det her'

Find vej til N.N. Klikker på kort og ruter, tager ruter, søger osse med postnr. Finder det hurtigt

Kronborg: bruger venstre spalte, fra. Ahornsgade til: kronborg. Det går godt. Den finder i 1. hug (skrev kronborg 2 men skulle alligevel vælge).

Supplerende spørgsmål

'Jeg bruger mest De Gule Sider fordi det er nemmest, det er en bedre måde man søger på, man søger mere præcist. Krak er tung, den er ikke så præcis, man skal gøre mere for at få det rigtige resultat. Men jeg kender selvfølgelig De Gule Sider godt i forvejen, kender ikke krak så godt men det er mere et kort.

Hvad vil du anbefale til ven?

De gule sider. Fordi den har mange søgemuligheder. Hurtig og nem. Selv om den lavede det med 'finde nærmeste', men det er en lidt speciel funktion.

Hvad forstår du ved supersøger?

At det er en avanceret søgning – men det er det vist ikke så vidt jeg husker. Er det noget med en fast søgning man kan få gentaget?. Prøver efter: nej, det passede ikke hvad jeg sagde. Prøver at søge på N.N. ... 'jeg kan ikke se forskel, den søger i forvejen på både firma og navne; den går automatisk i supersøger, det har jeg ikke bedt den om, det er noget pjat, eller også starter den bare der, man kan godt sortere fra og kun søge navne

Hvis du gerne vil vide mere om supersøger? Prøver at klikke på supersøger ...Pause. Klikker på services; næe. Klikker på hjælp: ja! Der er den!

Hvordan synes du det fungerede?

Tja, fandt ud af det i 2 hug.

Kunne du tænke dig at 'hjælp' stod et andet sted?

Nej, hvis der kommer flere ting derop så er der større risiko for at man klikker på noget forkert/forgæves

Tilpas søgeindstillinger:

Jeg forventer jeg kan skræddersy hvad jeg søger i og hvad jeg kan søge på. Klikker: det er så det den ikke gør ... Jeg forventer jeg kan lave nogle indstillinger nu og her, ikke noget der skal gemmes – men det er sikkert smart for mange. Fx for firmaer; kun søge i firmanavne, hvis man fx sælger et eller andet. Man kan åbenbart også gemme noget her, det er lidt som en adressebog. Det er meget smart men lidt unødvendigt.

Er det noget du kan bruge?

Ja, på mit arbejde, hvis det er nogen jeg tit skal finde adresse på, fx biblioteker eller forlag – men de har jo tit det liggende i deres eget system – men det er ikke alle. Jeg kunne også lægge sønnens fodboldklub der men det er vel typisk noget man vil lægge ind på mobilen

Noget du kunne tænke dig anderledes?

Jeg kunne godt tænke mig at man kunne slå navne fra der ligner hinanden ... altså fx hvis søge på anna jensen så kun få anna jensen og ikke dem der har fx hedder anna mørk jensen osv – altså ikke få mellemnavne, men søge mere præcist

Bilag 7: 4. tænke højt test (28-årig mand)

Navn: John Køn: Mand Alder: 28 år Arbejde: Datamatiker/programmør Internet erfaring: øvet

1 Find en ven/bekendt

- hvilken side bruger de, hvilke felter? Hvordan? Tid...

Bruger Krak. Det er den jeg pejer at bruge. Skriver navn og postnummer og finder personen

2 du skal købe blomster med på vejen, find en blomsterbutik

- hvordan gør de det? Holde øje med: bruger back-knap? Tid...

Bruger Find Firma / Skrev blomster + postnummer: Svært at finde

Havde svært ved at finde nærmeste og dropper blomster

3. find vej i din bil ...Tid fra dig selv...

Back i browseren (bruger ikke ruteplan i den)

1. Kopiere adresse fra før

2. Klikker på kort først / ruteplan bagefter

3. Skriver sin egen adresse . Finder Ruteplan - nemt.

4. Om aftenen skal I til Kronborg. Find vej ... Tid ...

Opgiver på krak

Derefter gå til konkurrent og gøre nøjagtig det samme ...

1 Find en ven/bekendt

- hvilken side bruger de, hvilke felter? Hvordan? Tid...

De Gule sider:

Navn + postnummer - Finder hurtigt personen.

2 du skal købe blomster med på vejen, find en blomsterbutik

- hvordan gør de det? Holde øje med: bruger back-knap? Tid...

1. Søger efter blomster i venstremenu + Postnummer (Supersøger)

2. desværre ingen resultater

3. Firmaer fagbogen, søger på interflora

4. (Find nærmeste) - Det er helt tilfældigt at han finder "Find nærmeste" da han bliver hjulpet lidt på vej efter noget tid. Overfører adresse. - Finder blomsterforretningen. - Synes at det er nemmere end Krak.

3. find vej i din bil ...Tid...

Går ind under Kort og ruter

2. Skriver adresse forfra

3. Back i browseren for at finde adresse

4. Kommer med 2 ens vejforslag.

Har aldrig brugt Find nærmeste før

"Det kunne være smart at adresse var i en cooquie."

4. Om aftenen skal I til Kronborg. Find vej ... Tid ...

Hvad kunne du bedst lide? Hvorfor? Hvad var nemmest?

Finder Kronborgs adresse. Overfører den til Ruter.

Bliver gjort opmærksom på at der også er en: Adresser på lokaliteter under Ruter.

"Alt det der forvirrer mig, skal jeg vælge en lufthavn i nærheden - Der er ingen beskrivelse under kort. - Det går for hurtigt. Hvad skal det bruges til, det er forvirrende, der er for mange"

Supplerende spørgsmål til DGS

Hvad forstår du ved "supersøger"?

Den kan både søge på firmaer og på navne

Hvis du vil vide mere om supersøger?/finde information om supersøger? (Faq placeret forkert)

Hjælp / faq - fandt det hurtigt.

Hvad forventer du af "tilpas søgeindstillinger" – hvad tror du den kan?

Indstille din søgning. Det kunne være adresser. det ved jeg ikke.

Klikker på den: "Den kunne måske gemme flere ting, Historik. Det kunne være rart hvis den gemte sidst brugte adresser.

Hvad URL vil du bruge til at finde De Gule Sider

Degulesider.

Hvad med dgs.dk???

Ville ikke have brugt den. man kan ikke være sikker på at den eksisterer.

Nu hvor jeg kender dgs.dk vil jeg nok bruge den url, den er kortere.

Hvilken søgemaskine vil du anbefale til en ven?

Krak, den hænger i fingrene

Opsummering:

Bruger krak af gammel vane.

Søgninger går fint, men der bliver klikket meget back i browseren, og copy / pasted flere gange.

Det kunne være smart hvis find nærmeste var iconknap ved siden af den fundne adresse, eller hvis systemet bringer sidst fundne data med.

Kort og Ruter:

Det gik fint, men så snart der blev søgt på lokaliteter, blev testpersonen forvirret.

Supersøger er et Ok navn.

Tilpads søgeindstillinger + gem adresse er ikke noget der bruges. Efterfølgende kan man godt se at det er smart at kunne gemme adresse, men hvorfor huskes den ikke bare automatisk.

"Krak hænger i fingrene"

De Gule Sider er så langt - DGS er jo ikke sikkert at det eksisterer.

Bilag 8: 5. tænke højt test (23-årig kvinde)

Navn: Louise - Køn: Kvinde - Alder: 23 år - Arbejde: Webmaster - Internet erfaring:
Bruger nettet hver dag.

1 Find en ven/bekendt

- hvilken side bruger de, hvilke felter? Hvordan? Tid...

Jeg har altid brugt krak. Den er god og virker.

Skriver navn og postnummer - der kommer ikke nogen heller ikke på telefon, den er sikkert hemmelig.

Finder en anden.

2 du skal købe blomster med på vejen, find en blomsterbutik

- hvordan gør de det? Holde øje med: bruger back-knap? Tid...

Åbner en ny browser - Find firma / søgeord blomster / Skriver postnummer

Fandt en masse blomsterforretninger, men ved ikke hvor tæt på de er.

3. find vej i din bil ...Tid...

Skifter tilbage til forrige browser. (har 3 vinduer åbne)

klikker på ruteplan - Fandt det med det samme

4. Om aftenen skal I til Kronborg. Find vej ... Tid ...

Kronborgs adresse: Google / helsingør / Finder deres hjemmeside - Der står adressen.

Går ind under Ruteplan: Skriver sin egne adresse og derefter Kronborgs/ søger. Det går nemt

Derefter gå til konkurrent og gøre nøjagtig det samme ...

1 Find en ven/bekendt

- hvilken side bruger de, hvilke felter? Hvordan? Tid...

De Gule Sider:

Navn + Postnummer - Finder det nemt.

2 du skal købe blomster med på vejen, find en blomsterbutik

- hvordan gør de det? Holde øje med: bruger back-knap? Tid...

Åbner et nyt vindue

1. Supersøger: navn + frederiksberg -> fik en masse blomsterforretninger op, men hvem er tættest.
2. Bliver gjort opmærksom på Find nærmeste:
3. Det var rigtig smart, men jeg så den ikke. Hvis Find nærmeste havde været sammen med de andre iconer havde jeg måske lagt mærke til den. Jeg kiggede efter den.

3. find vej i din bil ...Tid...

Finder browservinduet hvor adressen stadig er.

Klikker på Rute iconet.

nemt nok

4. Om aftenen skal I til Kronborg. Find vej ... Tid ...

Hvad kunne du bedst lide? Hvorfor? Hvad var nemmest?

Klikker back i browseren til vennens adresse.

Kort og ruter i Hovedmenuen

Bliver gjort opmærksom på lokalitet knappen på dgs.dk

Kopiere vennens adresse ind + Kronborg og får Rute.

Ville aldrig have fundet lokaliteter selv. Er det noget der skal kombineres. det er sat forkert op.

Supplerende spørgsmål til DGS

Hvad forstår du ved "supersøger"?

Jeg ville ikke have forstået det hvis der ikke stod søg i alle nedenunder. Ellers havde det måske været avanceret søgning.

Hvis du vil vide mere om supersøger?/finde information om supersøger? (Faq placeret forkert)

Tilpads søgeindstillinger

Klik på supersøger

Hjælp / Faq supersøger

Det er ikke logisk at den ligger der nede. Dem regner man ikke med er vigtige.

Hvad forventer du af "tilpas søgeindstillinger" – hvad tror du den kan?

Måske gemmer den adresser. Gem adresse linket ville jeg aldrig have brugt.

Ville aldrig have fundet den side.

Hvis man måske kan skrive lidt om hvad det er..

Hvad URL vil du bruge til at finde De Gule Sider

Degulesider.dk

Hvilken søgemaskine vil du anbefale til en ven?

Jeg er mere positiv over for dgs. efter jeg har set hvad den kan..

Diverse:

Infoboksene på forsiden ligner reklamer.