



KUNGL  
TEKNISKA  
HÖGSKOLAN



CID-143 • ISSN 1403-0721 • Department of Numerical Analysis and Computer Science • KTH

## **Användbara sökmotorer för offentliga verksamheters webbplatser**

**Lena Lindé, SverigeDirekt och Malin Pettersson, RSV IT**



**CID, CENTRE FOR USER ORIENTED IT DESIGN**

**Författare: Lindé, Lena, SverigeDirekt; Pettersson, Malin, RSV IT.**

Användbara sökmotorer för offentliga verksamheters webbplatser

**Report number:** CID-143

**ISSN number:** ISSN 1403-0721 (print) 1403-073X (Web/PDF)

**Publication date:** Oktober 2001

**E-mail of author:** lena.linde@adm.ministry.se; malin.pettersson@rsv.rsv.se

**URL of author:** <http://www.sverigedirekt.gov.se>; <http://www.rsv.se>

**Reports can be ordered from:**

CID, Centre for User Oriented IT Design

NADA, Department of Numerical Analysis and Computer Science

KTH (Royal Institute of Technology)

SE-100 44 Stockholm, Sweden

Telephone: + 46 (0) 8 790 91 00

Fax: + 46 (0) 8 790 90 99

E-mail: [cid@nada.kth.se](mailto:cid@nada.kth.se)

URL: <http://cid.nada.kth.se>

## Sammanfattning

SverigeDirekt och Riksskatteverket (RSV) är under perioden 2000-2003 intressenter på CID. Vi beslöt oss för att under våren 2001 tillsammans utföra användarstudier på webbgränssnitt för sökmotorer. Syftet med studierna var att få veta hur en användbar sökmotor ser ut. Vi ville lära oss mer om hur användare söker på Internet, hur mycket förkunskaper påverkar och hur länge man fortsätter leta innan man ger upp. Detta för att använda denna kunskap vid utvecklingen av SverigeDirekts och RSV:s söktjänster på Internet.

Olika användartyper som vi ville ha med i vår undersökning identifierades, till exempel både yngre och äldre, både män och kvinnor samt både vana och ovana Internet- och datoranvändare. Vi valde ut sju försökspersoner enligt urvalskriterierna ovan.

Metoden som använts i denna studie är en kvalitativ undersökning med en efterföljande diskussion med försökspersonen. Användarna fick ett antal specifika uppgifter att lösa med hjälp av sökmotorer på Internet. Uppgifterna var skraddarsydda för respektive användare med avseende på ålder och livssituation. Användaren löste uppgiften och ombads ”tänka högt” under tiden, testledaren observerade och skrev ned intressanta iakttagelser.

Vid testerna såg vi bland annat att användare faktiskt sökte på olika sätt. Det framkom att personer med god dator- och Internetvana var de som lättast och snabbast löste de uppgifter de fick. Det var dock ingen av våra försökspersoner som helt misslyckades att lösa uppgifterna och gav upp, trots att flera av försökspersonerna uppgav låg dator- och Internetvana.

Det tycks finnas två typer av sökningar på Internet. Dels den målinriktade sökningen där användaren söker svar på en specifik fråga och dels den mer surfande sökningen där användaren söker efter något intressant. Ofta kännetecknades de målinriktade sökningarna av att användaren gav upp snabbare än vid den surfande sökningen. Det var smidigare att ringa, e-posta eller kanske söka i gula sidorna än att söka på Internet. De användare som mest letade intressant information i ett ämne hade mer tålamod.

# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>8</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>8</b>
<i>Om SverigeDirekt</i>	8
<i>Om RSV</i>	9
<b>Syfte</b>	<b>9</b>
<b>Frågeställning</b>	<b>9</b>
<i>Informationssökning</i>	9
<i>Likheter och olikheter mellan olika användargrupper</i>	10
<i>Kriterier för urval av användare</i>	10
<b>Användarstudien</b>	<b>10</b>
<i>Vald metod</i>	10
<i>Urval av användare</i>	10
<i>Försökspersonernas egenskaper</i>	10
Gruppen 15-24	10
Gruppen 25-44	11
Gruppen 45-60	11
<i>Pilottest</i>	11
<i>Användartesterna</i>	11
<b>Resultat</b>	<b>12</b>
<i>Informationssökning</i>	12
<i>Övrigt</i>	13
Domänkunskap	13
Kunskap om boolska värden	13
Att ge upp	14
Att veta var man är	14
Texter och terminologi	14
<b>Diskussion</b>	<b>14</b>
<b>Referenser</b>	<b>15</b>

**Bilaga 1 - Scenarios för de tre grupperna av användare \_\_\_\_\_ 16**

*Gruppen 15-25 år \_\_\_\_\_ 16*

*25-45 \_\_\_\_\_ 16*

*45-60 \_\_\_\_\_ 16*

## Inledning

”En bra och effektiv sökfunktion på alla offentliga webbplatser bör finnas.” Detta går att läsa Statskontorets rapport ”24-timmarsmyndighet, Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst” (Östberg 2000, sid 63). Rapporten skrevs på uppdrag av Regeringen och är tänkt att stimulera till kvalitetsförbättringar på webbplatser producerade inom den offentliga sektorn.

I det förvaltningspolitiska handlingsprogram ”En förvaltning i demokratins tjänst” beskriver regeringen sin ambition för utvecklingen av information och tjänster på webbplatser inom den offentliga sektorn: ”Statliga myndigheter bör ha en webbplats på Internet med en hemsida av hög kvalitet som är kopplad till SverigeDirekt. Hemsidan bör snabbt leda till grundläggande fakta om myndigheten och annan för medborgarna intressant sakinformation” (Lejon & Persson 2000, sid 13)

Ambitionen bör också, enligt regeringen, vara att medborgarna inte ska behöva veta exakt vilken myndighet som ansvarar för en specifik fråga. Informationen och servicen ska kunna fås via Internet utan denna kunskap. Denna inriktning framgår bland annat i statsrådet Britta Lejons anförande vid en upptaktskonferens med myndighetschefer i Rosenbads konferenscenter den 29 augusti 2000:

”Vi måste också öka samverkan mellan myndigheter och verk. Som jag tidigare nämnt är det så att nu och framgent kommer det för medborgarna vara ointressant vilka myndigheter som finns och vilken som ansvarar för vad. Det intressanta är i stället vilka rättigheter och krav som ställs, vilka tjänster som erbjuds och vilka kommunikationsvägar det finns för att få tillgång till dem. Här ska vi använda oss av informationsteknikens alla fördelar.”

([http://www.regeringen.se/galactica/service=irnews/owner=sys/action=obj\\_show?c\\_obj\\_id=35812](http://www.regeringen.se/galactica/service=irnews/owner=sys/action=obj_show?c_obj_id=35812) 2001-10-11)

SverigeDirekt och landets statliga myndigheter har följaktligen ett statligt uppdrag att erbjuda kommunikationsvägar för information och tjänster till landets medborgare. Den kommunikationsväg som är intressant i detta sammanhang är Internet.

## Bakgrund

SverigeDirekt och Riksskatteverket (RSV) är under perioden 2000-2003 intressenter på CID. Vi beslöt oss för att under våren 2001 tillsammans utföra användarstudier på webbgränssnitt för sökmotorer. Gemensamt för SverigeDirekt och RSV är att bådas webbplatser vänder sig till en stor målgrupp bestående av den breda allmänheten där användarna har skiftande förutsättningar. Ambitionen är att på bästa sätt visa användaren till informationen/tjänsten. Här kan en väl fungerande sökmotor spela en viktig roll.

### **Om SverigeDirekt**

SverigeDirekt, [www.sverigedirekt.gov.se](http://www.sverigedirekt.gov.se), är det offentliga Sveriges gemensamma webbplats - startpunkten för sökningar inom hela den offentliga sektorn. På webbplatsen finns länkar till riksdag, regering, landsting, kommuner, myndigheter, akademier, enskilda institutioner och organisationer. SverigeDirekt drevs från starten 1997 som ett samarbetsprojekt mellan riksdagen, Regeringskansliet, Svenska kommunförbundet och Landstingsförbundet. Den 1 juli 2000 tillkallade regeringen en särskild utredare med uppgift att se över verksamheten inom SverigeDirekt samt för att

driva portalen vidare. Utredningens betänkande ska läggas den 28 februari 2002.

Sedan mitten av april 2001 finns det en sökmotor på SverigeDirekt som söker avgränsat på webbplatser inom den offentliga sektorn. Portalen SverigeDirekt fungerar dock endast som en vägvisare till den offentliga sektorns webbplatser och producerar i stort sett ingen egen information eller service. En del av SverigeDirekts arbete består därför i att ge rekommendationer för webbproducenter i offentlig sektor. Detta för att den information och service söktjänsten SverigeDirekt leder fram till ska vara så bra som möjligt.

### **Om RSV**

På RSV:s webbplats, [www.rsv.se](http://www.rsv.se), kan medborgarna hämta den information och de blanketter man behöver. Det finns även en del interaktiva tjänster, såsom beräkning av den slutliga skatten, bilförmånsvärdet och OCR-numret. Inom några år ska medborgare och företag även kunna deklarerat via webbplatsen. Under 2001 kommer RSV att driva ett försök med att låta 15 000 företagare lämna sin skattedeclaration elektroniskt (den månatliga deklARATIONEN för redovisning av moms och arbetsgivareavgifter). Några år senare ska det – efter viss försöksverksamhet – vara möjligt att även kunna lämna den förenklade självdeklARATIONEN på samma sätt. Det är viktigt att medborgaren/företagaren uppfattar det elektroniska alternativet som lättanvänt och användbart. Det finns annars en stor risk att man återgår till att använda pappersdeklARATIONEN.

RSV:s vision är att alla skattebetalare ska kunna göra rätt för sig. För att uppnå detta satsar RSV bl.a. på att utöka antalet tjänster på webbplatsen i linje med intentionerna för 24-timmarsmyndigheten. Det är därför en avgörande faktor att den webbplats vi skapar och de webbtjänster vi utvecklar är anpassade till våra användare, dvs. medborgare och företag, med alla deras olikheter vad gäller kulturer, åldrar, kön, psykiska och fysiska handikapp, datorvana, etc.

Som ett led i detta ville RSV vara med i den användarundersökning av olika sökmotorer som SverigeDirekt presenterade som förslag på CID-projekt.

Vi är särskilt intresserade av användbarheten av sökmotorer, t.ex. användarens inmatning av sökord och redovisningen av sökresultatet. Resultaten av denna undersökning hoppades vi ska ge oss kunskaper om hur en sökmotor på en offentlig webbplats ska vara utformad. Vi hoppades även få erfarenheter och kunskaper om hur man gör användarurval till en studie samt hur undersökningar med allmänheten skulle gå till.

### **Syfte**

Syftet med följande användarstudie är att finna förtjänster och brister med användargränssnittet och funktionaliteten hos ett antal existerande sökmotorer. Denna kunskap skulle kunna användas vid utvecklingen av SverigeDirekts och RSV:s söktjänster på Internet.

### **Frågeställning**

#### **Informationssökning**

Hur söker användare på Internet, söker man på klassificeringar eller med hjälp av fritextsökningar? Kan man urskilja några olika sätt att söka på och finns det tillfällen då någon av metoderna passar bättre än de andra? Vi hoppades på att finna kriterier för återkommande beteenden hos användare vad gällde just sökningen.

### ***Likheter och olikheter mellan olika användargrupper***

I studien ville vi också undersöka om det fanns några likheter eller skillnader mellan olika användargrupper. Följande grupper som ansågs vara av intresse i denna undersökning identifierades:

kvinnor – män

äldre – yngre

hög – låg datorvana

hög – låg Internetvana.

### ***Kriterier för urval av användare***

Vi ville också finna kriterier för urval av användare för denna typ av undersökning, dvs. kriterier för hur man ska arbeta med medborgare/allmänheten som användare.

## **Användarstudien**

### ***Vald metod***

Metoden som valdes för denna undersökning var en kvalitativ observationsintervju. Vi var två personer vid testerna. En person satt lite i bakgrunden och observerade och antecknade medan den andra var mer aktiv, ställde frågor osv.

Först berättade vi lite om oss själva, om CID, och om undersökningen. Vi pratade med användaren om Internet, sökmotorer och om deras egna erfarenheter.

Sedan gav vi användaren den första av flera uppgifter att lösa, se bilaga 1. Uppgifterna var skraddarsydda för användaren med avseende på deras ålder, livssituation etc. Vi bad användaren tänka högt. Under denna del försökte vi störa så lite som möjligt. Vi observerade och antecknade.

När användaren ansåg sig vara klar med uppgiften gick vi genom händelseförloppet, diskuterade det som hänt och det som inte hänt. Problem som uppstått eller bitar som gått smidigt. Detta gjorde vi för att få en djupare förståelse för hur användaren tänkte och handlade.

Sen fick användaren uppgift nummer två osv.

### ***Urval av användare***

Olika användartyper som vi gärna ville ha med i vår undersökning identifierades, t.ex. både yngre och äldre, män och kvinnor samt både vana och ovana Internet- och datoranvändare.

De användare som valdes ut för studien var egna kontakter. Detta är naturligtvis inte optimalt, men med tanke på vilka resurser vi hade valde vi ändå att göra detta och försökte minimera riskerna med egna kontakter genom att turas om att vara testledare beroende på vem testpersonen var. Detta hindrade oss från att ta fram kriterier för hur man ska arbeta med medborgare/allmänheten som användare.

### ***Försökspersonernas egenskaper***

Vi valde ut sju försökspersoner enligt urvalskriterierna ovan.

#### **Gruppen 15-24**

- En kvinna som uppgav sig ha låg dator- och Internetvana.
- En kvinna som uppgav sig ha god dator- och Internetvana
- En kvinna som uppgav sig ha låg datorvana och medelgod Internetvana.



## Gruppen 25-44

- En man som uppgav sig ha ganska låg datorvana och låg Internetvana.
- En man som uppgav sig ha god dator- och Internetvana.

## Gruppen 45-60

- En kvinna som uppgav sig ha god dator- och Internetvana.
- En man som uppgav sig ha god dator- och Internetvana.

### **Pilottest**

Pilottestet visade på vissa brister i de tankar vi först haft. Vår första tanke var att testerna skulle ske i CID:s testlabb. Vid pilottesten uppmärksammade vi problem med att göra studien i en testmiljö. Användaren kände inte till platsen och scenariot var inte alltid så passande. Detta påverkade hur användaren i vanliga fall skulle ha använt sig av telefon, e-post eller andra möjligheter. Därför valde vi att inte utnyttja CID:s testlabb. Testerna utfördes istället på välkända platser för försökspersonerna, t.ex. på deras egen arbetsplats.

Vidare hade vi till att börja med tänkt oss att användaren skulle få samtliga frågor och besvara dessa utifrån det papper de fått. Detta visade sig inte fungera så bra. Användaren blev stressad av antalet frågor. Istället valde vi att testledaren ställde en fråga i taget, läste upp denna och sedan gav användaren en lapp med endast den frågan på. Det spelade ju inte så stor roll om vi fick svar på alla frågor eftersom vi i första hand var intresserade av att få fram information om hur man sökte, inte hur lång tid det skulle ta eller om de fann de korrekta vägarna.

Det uppstod också problem med hur testledaren skulle bete sig när användaren fastnade vid någon fråga. Ett av våra syften med studien var just att undersöka hur lång tid en användare försöker innan han ger upp. Vi löste detta genom att först be användaren försöka själv. Om denne inte lyckades lösa uppgiften kunde testledaren hjälpa till. Försökspersonerna ombads att försöka tänka sig in i en "normal" söksituation. De tillfällen där man bad testledaren om hjälp skulle ha varit sådana där man i vanliga fall skulle ha gett upp eller löst uppgiften på annat sätt, exempelvis genom att söka upp ett telefonnummer och ringa för att ställa sin fråga.

### **Användartesterna**

Testerna gick till så att vi först presenterade oss och vårt arbete. Användaren fick veta att undersökningen var helt och hållet frivillig och att han eller hon fick avsluta precis när han ville. Vi berättade också vad vi skulle använda resultaten till.

Försökspersonen fick sedan sätta sig framför datorn och berätta om sina erfarenheter av Internet, vilken sökmotor denne tidigare använt och surfa lite om han så ville. De sökhjälpmiddel som presenterades var RSV:s, SverigeDirekts och Altavistas webbplatser. Anledningen till att vi valde just Altavistas webbplats, utöver våra egna webbplatser, var att Altavista är en etablerad, välkänd och mycket använd sökmotor. Om försökspersonen önskade använda någon annan sökmotor var detta naturligtvis tillåtet.

Användaren fick sedan den första uppgiften som skulle lösas, se bilaga 1. Vi bad användaren prata högt, dvs. förklara för oss vad han tänkte på när han skulle lösa uppgifterna. Försökspersonen löste uppgiften, testledaren observerade och skrev ned intressanta iakttagelser.

När användaren ansåg sig ha löst uppgiften pratade vi igenom händelseförloppet, t.ex. om något gått snett eller om testledaren uppmärksammat något specifikt. Försökspersonen fick sedan nästa uppgift.

## Resultat

### *Informationssökning*

Vi upptäckte att användare faktiskt sökte på olika sätt. En användare sökte helst genom att direkt skriva in URL:en i webbläsaren. Hon prövade alltid ett par alternativ innan hon gick in och sökte på någon sökmotor.

En användare ville avgränsa sin sökning i olika steg. Han skrev in "Örebro" i en sökmotor och fick en lång träfflista. Han skrev sedan "Lägenhet" i fältet och förväntade sig att sökmotorn nu skulle söka i träfflistan. Det här tycktes helt naturligt för användaren och han förstod inte alls varför han nu fick upp en resultatlista med lägenheter utanför Örebro.

I SverigeDirekts söktjänst kan man välja mellan att skriva fritext i ett fält, söka via en länkstruktur osv. Det fält som man kan fritextsöka i finns även på träfflistans sida, placerad till höger. En användare ville inte skriva i detta fält utan gick tillbaka till söksidan eftersom hon inte var riktigt säker på att detta fält var lika avancerat och gav samma träffar.

Träfflistans utseende var mycket viktigt för hur användarna fortsatte sitt sökande. Alla användarna ögnade eller skummade genom träfflistan. De flesta läste bara rubrikerna, några läste även texterna under rubriken om. Användarna valde sedan ut den mest intressanta träffen för att undersöka denna vidare.

Vissa användare undersökte endast de träffar som var riktigt säkra medan andra användare var mer prövande och undersökte träffar som kanske inte var perfekta. Nästan alla användare klagade på att texterna och rubrikerna inte var tillräckligt informativa. Ofta ansågs de vara mycket knapphändiga och ibland riktigt dåliga. Användarna eftersökte slagkraftiga och enkla texter. En användare ansåg också att det var för mycket text i träfflistan. Han ville ha lite mer informativ text och sedan möjlighet att utvidga texten vid behov, t.ex. om man sökte information om ett ämne man inte kände till så väl.

En annan användare ville ha möjlighet att välja bort reklam. När vi berättade för henne om SverigeDirekts sökmotor som bara sökte på offentliga myndigheter så blev hon mycket intresserad och tyckte att det borde finnas flera sådana: sökmotorer som bara söker på viss typ av information. Antalet träffar som användarna ansåg sig orka skumma igenom låg runt 20-30, men det berodde mycket på om länkarna kändes relevanta eller inte. En användare tyckte det var mycket irriterande att inte ha "tillbaka till söksidan"- och "framåt"/"bakåt"-knappar både ovan och nedan själva listan.

Det tycks finnas två typer av sökningar på Internet. Dels den målinriktade sökningen där användaren har en fråga som han vill ha besvarad och dels den mer surfande sökningen där användaren söker efter något intressant. Detta tycks inte vara beroende av

person utan snarare av situation. Ibland har man en fråga och söker då målinriktat och ibland är man bara intresserad av att veta lite om något specifikt ämne.

Ofta kännetecknades de målinriktade sökningarna av att användaren gav upp fortare. Det var smidigare att ringa, e-posta eller kanske söka i gula sidorna än att söka på Internet. Vi såg inga likheter eller skillnader i sök beteendet som vi kunde relatera till försökspersonens ålder eller kön.

Ovana Internetanvändare tycktes vara mer naturliga i sitt sökande. De sökte på samma sätt på Internet som man söker på ett bibliotek eller liknande, medan vana Internetanvändare använde sig mer av ett inlärt söksätt. Ett exempel på detta är användaren som ville avgränsa sin sökning genom att söka vidare i den träfflista han fått från den första sökningen, se Informationssökning ovan. Ett annat exempel är den användare som läste en hjälptext där det stod att man kunde skriva in två ord i fältet. Han skrev in det ena ordet och insåg då att båda orden inte skulle få plats i fälten. Han avbröt då sökningen.

Det fanns bland våra försökspersoner en skillnad mellan viljan att använda sökfältet på träfflistans sida och att gå tillbaka till söksidan och skriva i detta fält, trots att det är detsamma. En van Internetanvändare ville inte skriva i träfflistans sökfält utan gick tillbaka till söksidan eftersom hon inte var riktigt säker på att träfflistans sökfält var lika avancerat och gav samma träffar. En ovan Internetanvändare ville använda detta fält. Anledningen till detta var att han trodde att han kunde söka vidare på träfflistan. En annan ovan Internetanvändare ville använda fältet eftersom man slapp gå tillbaka till söksidan.

Det fanns också en skillnad på hur länge man sökte innan man gav upp. Ju vanare Internetanvändare desto mindre tålamod, tycktes det.

## **Övrigt**

### **Domänkunskap**

För att kunna söka på Internet krävs domänkunskap, på offentliga webbplatser krävs t.ex. kunskap om myndighetens interna struktur. Detta var en markant skillnad mellan de olika användarna. Vi pratade bland annat med en kvinna som arbetade inom statlig förvaltning och hon hade inga som helst problem med de olika offentliga begreppen och visste hur olika förvaltningar var organiserade, vilket gjorde att hon snabbare hittade svar på uppgifterna.

Detta syntes också väldigt väl på en av användarna som var mycket hästintresserad och precis skulle söka in på jordbruksgymnasium. Hon visste precis vilka länkar som var av intresse när hon sökte. Hade vi gett den offentligt anställda kvinnan en uppgift som handlade om hästar och hippologutbildningar hade hon förmodligen inte alls hittat uppgifterna så snabbt.

### **Kunskap om boolska värden**

Sökmotorer kräver kunskap om boolska värden, dvs logisk symbolik för att beskriva och-, eller- samt inte-relationer. Sökmotorer kräver också kunskap om hur man ska specificera sökningarna. Ibland kan kunskaper också ställa till det om det inte finns några standarder. Ett exempel är att vissa sökmotorer använder sig av citattecken för att visa

vilka ord som hör ihop, medan andra sökmotorer använder sig av olika matematiska tecken och ytterligare några sökmotorer använder de engelska AND, OR och NOT. Detta uppmärksammades i en av testerna när en användare först sökte på örebro+lägenhet. Sedan lade försökspersonen till citattecken och sökte på "örebro"+"lägenhet".

### Att ge upp

En kvinna över 45 som hade en chefsposition gav upp efter mycket lite sökande. Istället för att leta på Internet skulle hon ringa. Hon ansåg sig vara klar med uppgifterna när hon funnit ett telefonnummer eftersom hon efter det skulle ha använt telefonen istället. Om hon inte fann ett telefonnummer skulle hon be sin sekreterare om hjälp.

### Att veta var man är

Det var svårt att veta när man lämnade en webbplats och kom in på en annan, tyckte en av försökspersonerna. Detta syntes också tydligt vid ett tillfälle då denne befann sig på Samhällsguidens webbplats men trodde sig vara kvar i SverigeDirekts sökmotor. En användare gick ogärna in på länkar vars texter var oklara, bland annat för att det var så lätt att villa bort sig. En annan försöksperson var inte alls rädd för att villa bort sig, utan testade gärna flera olika länkar "Man kan alltid gå därifrån om man inte hittar det man söker", sa hon.

### Texter och terminologi

Texter förvirrar mycket ofta på Internet:

- Länkar – en användare fick upp ett adresskort på Örebro Läns Landsting och i detta kort fanns en länk "Länkar", som användaren trodde skulle leda honom till Örebro Läns Landstings webbplats. Länken ledde till SverigeDirekts översiktssida, vilket inte alls var förstäligt för användaren.
- Organisation – detta ord finns på SverigeDirekts söksida och betyder att man kan söka på olika organisationer. Men det var flera användare som inte förstod detta. De förknippade t.ex. inte landsting med organisation.
- En intressant händelse var när en användare sökte på "fjärilshus Göteborg" och fick upp en lista på bland annat ett fjärilshus i Stockholm. Användaren gick då tillbaka till fritextsökningen och skrev "fjärilshus i Göteborg".

## Diskussion

Vi såg inga likheter eller skillnader i sökbeteendet som kunde relateras till försökspersonens ålder eller kön. Detta kan naturligtvis bero på det begränsade urvalet.

Däremot var personer med god dator- och Internetvana de som lättast och snabbast löste de uppgifter de fick. Det var dock ingen av våra försökspersoner som helt misslyckades med att lösa uppgifterna och gav upp, trots att flera av försökspersonerna uppgav låg dator- och Internetvana.

De flesta av de uppgifter försökspersonerna ombads lösa gällde samhällsfrågor och den offentliga sektorn. En intressant iakttagelse var att den person som uppgav sig ha god kännedom på detta område var den som var mest benägen att leta efter ett telefonnummer och ringa någon för att få svar på sin fråga.

Politikerna har, som nämndes i inledningen, ambitionen att information från den offentliga sektorn ska vara tillgänglig för medborgaren utan att denne ska behöva veta exakt vilken myndighet som ansvarar för vad. Det verkar dock vara så att man lättast hittar den information man söker om man har viss kunskap om och intresse för det aktuella ämnet, i vårt fall för hur den offentliga sektorn är uppbyggd.

Resultaten av detta test har gett oss större insikt i olika sätt att söka information med hjälp av sökmotorer på Internet. På grund av det begränsade antalet försökspersoner vill vi dock inte dra några generella slutsatser av våra resultat.

Förslag på fortsatt arbete inom detta område skulle kunna vara:

- Liknande undersökningar med ett större urval av försökspersoner, för att se om det finns några möjligheter till generaliseringar.
- Vilken betydelse har domänkunskapen vid informationssökning på Internet?
- Elektroniska blanketter, inklusive personliga inställningar/målgruppsanpassning
- Guidelines för webb.
- Att utveckla för alla enligt kriterierna i 24-timmars myndigheten – funktionshinder, invandrare, livssituationer, etc.
- Funktionshindernanpassning av webbgränssnitt och/eller sökmotorer.
- Information på webbplatser – innehåll och presentation

## Referenser

### Litteratur

Lejon, B., Persson G. (2000) *En förvaltning i demokratins tjänst – ett handlingsprogram*. Regeringskansliet, Justitiedepartementet. ISBN: 91-630-9760-5

Shneiderman, B. (1998) *Designing the user interface, Strategies for effective human-computer interaction*, Addison-Wesley, ISBN 0-201-69497-2

Östberg, O. (2000). *24-timmarsmyndighet. Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarnas tjänst*. Statskontoret 2000:21. ISBN: 91-7220-416-8

### Sökmotorer på Internet

[www.altavista.com](http://www.altavista.com)

[www.rsv.se](http://www.rsv.se)

[www.sverigedirekt.gov.se](http://www.sverigedirekt.gov.se)

## **Bilaga 1 - Scenarios för de tre grupperna av användare**

### **Gruppen 15-25 år**

1. Du har kommit in på universitetet i t.ex. Örebro. Du behöver alltså flytta. Var hittar du information om flyttanmälan?
2. Var får du tag i information om en lägenhet i Örebro?
3. För att dryga ut matkassan funderar du på att arbeta på helger eller kvällar. Var får du information om helgarbete i Örebro?
4. Du får kontakt med en av dina framtida klasskamrater. Hon har ett barn på 4 år och behöver dagisplats till barnet. Var får du tag i denna information?
5. Efter en månad har du fått en lägenhet i ett område som heter Adolfsberg i Örebro. Du vill gärna veta adressen till närmaste vårdcentral, vilket kan vara bra om du blir förkyld eller sjuk. Var hittar du denna information?
6. Vad finns det att göra i Örebro?
7. Har du rätt till bostadsbidrag? Var letar du efter information om detta?

### **25-45**

1. Du har fått en jättebra jobberbjudande och tackat ja till ett jobb i Örebro. Du behöver alltså flytta. Var hittar du information om flyttanmälan?
2. Var får du tag i en lägenhet i Örebro?
3. Din make/maka flyttar naturligtvis med dig till Örebro och behöver således ett arbete. Var finner man information om lärarjobb i Örebro?
4. Du behöver också en dagisplats till er dotter, 4 år. Var får du tag i denna information?
5. Efter en månad har du fått en lägenhet i ett område som heter Adolfsberg i Örebro. Du vill gärna veta adressen till närmaste vårdcentral, vilket kan vara bra om du blir förkyld eller sjuk. Var hittar du denna information?
6. Vad finns det att göra i Örebro?
7. Har du rätt till bostadsbidrag? Var letar du efter information om detta?

### **45-60**

1. Du har fått en jättebra jobberbjudande och tackat ja till ett jobb i Örebro. Du behöver alltså flytta. Var hittar du information om flyttanmälan?
2. Var får du tag i en lägenhet i Örebro?
3. Din make/maka flyttar naturligtvis med dig till Örebro och behöver således ett arbete. Var finner man information om lärarjobb i Örebro?
4. Din chef undrar om du kan ta reda på lite information om en dagisplats till sin dotter, 4 år. Var får du tag i denna information?
5. Efter en månad har du fått en lägenhet i ett område som heter Adolfsberg i Örebro. Du vill gärna veta adressen till närmaste vårdcentral, vilket kan vara bra om du blir förkyld eller sjuk. Var hittar du denna information?
6. Vad finns det att göra i Örebro?
7. Har du rätt till bostadsbidrag? Var letar du efter information om detta?