

User involvement Usability

Do we match the users

- User surveys or user satisfaction surveys
- Usability
- Method and timing
- Benefits contra inconveniences
- Testing

Why are we testing and doing a survey?

- We want to know something about our users, their needs and way of thinking
- We want to improve something
- Using results to take action
- Tasks should be related to the actions
- Follow up

Users or users' satisfaction

- Who are the users?
 - who are the respondents?
- How do they use our product or service?
- Are they satisfied?
 - in general
 - looking at specific elements

Charistics of users

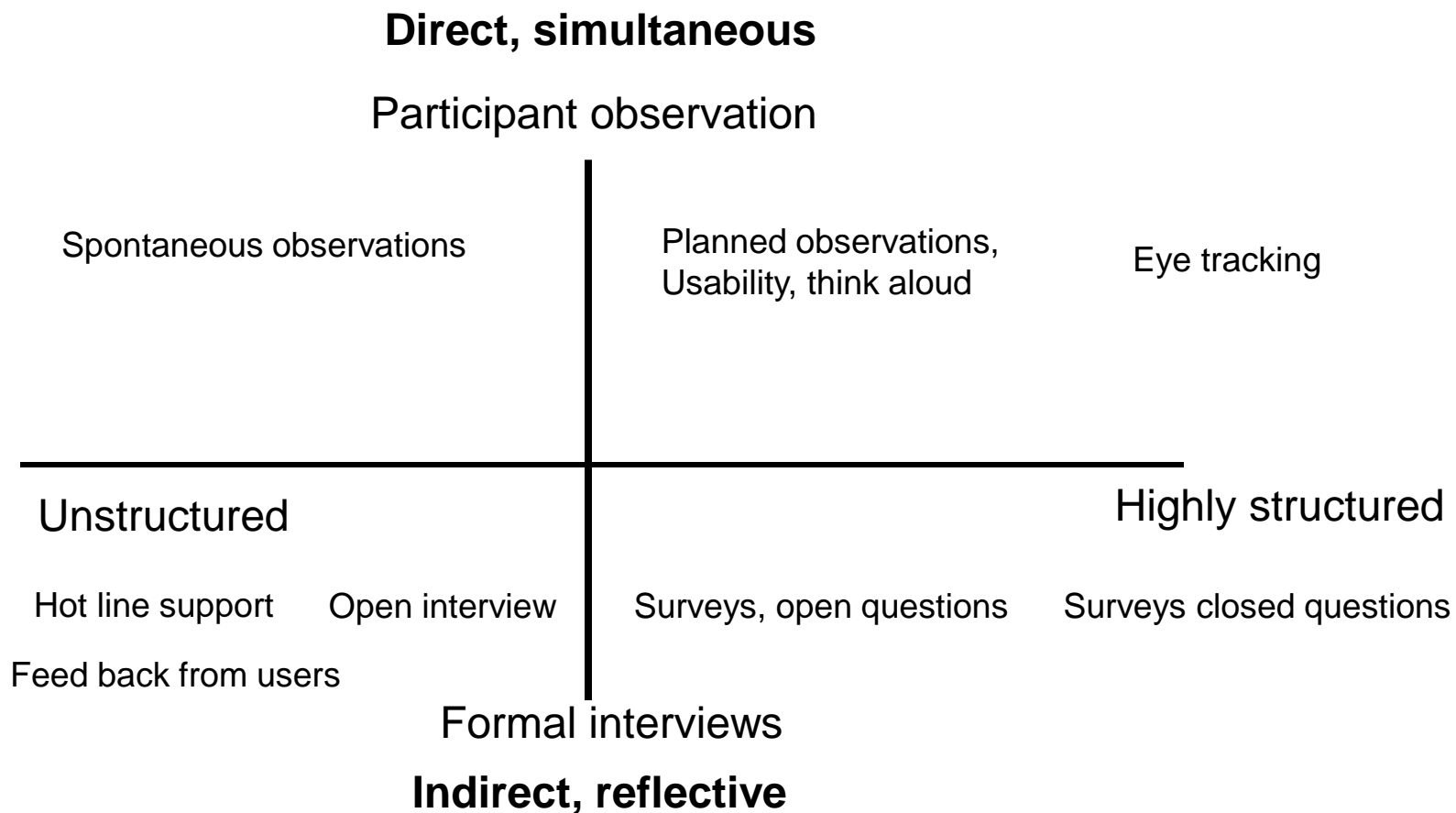
- Different user types
- Cover all or prioritize
- Farmer, tourist , miner
- Personaes
- Traditional groups

Product / services and users

Users / Products	Govern- ment	Re- searchers	Business	Public	Press	Internation al organisatio n
Yearbook				YES	YES	
News Release	YES		YES		YES	
Web site in general	YES	YES	YES	YES	YES	
Database	YES	YES	YES			YES
Telephone			YES	YES	YES	
Documenta- tion	YES	YES	YES	YES	YES	YES

Functionality needs and usages

	"Tourist"	"Farmer"	"Miner"
Key figures	YES	YES	
Did you know that	YES		
Names statistics	YES		
Country profile on the map	YES	YES	
RSS, Datashoot		YES	
Visualisations	YES	YES	YES
Maps, graphs	YES	YES	YES
Saved queries		YES	YES
Variety of output formats		YES	YES
Micro data access			YES



Web surveys for web products

- Questionnaire pop-up to
 - everybody
 - to external users only
 - to every tenth
 - answer now or later

Pop-up



Brugerundersøgelse af Danmarks Statistiks hjemmeside

Kære læser

Vi håber du vil hjælpe os med at gøre Danmarks Statistiks hjemmeside mere brugervenlig ved at svare på disse spørgsmål.

Det vil tage dig et par minutter at besvare skemaet. Alle oplysninger bliver behandlet fortroligt.

Mange tak for din hjælp!



Dear User

Hopefully you will assist our improving Statistics Denmark's homepage by answering these questions. It will take you only a couple of minutes. Answers will be handled confidentially.

Thank you for your help!

Go to the questions

Return to the home page



15 questions (2001-2004)

BRUGERUNDERSØGELSE - Danmarks Statistiks hjemmeside - Microsoft Internet Explorer

BRUGERUNDERSØGELSE
- Nyt Fra Danmarks Statistik

Hvor ofte besøger du Danmarks Statistiks hjemmeside?

☐ Hver dag
☐ Et par gange om ugen
☐ Et par gange om måneden
☐ En gang om måneden eller mindre
☐ Ved ikke



DANMARKS
STATISTIK 

Response rate

	2001	2002	2003	2004	2005	2007
www.statbank.dk	18%	11%	13%	14%	36%	53%
www.dst.dk	-	9%	10%	7%	8%	8%

[Evaluation reports](#)

Improve the response rate

- Change of method:
- 15 questions  4 questions
- General  Specific
- Questions related to the task

Incentives or not?

- A book, sweets, wine, cinema tickets- or a response back from you?
- User comments with e-mail address get a personal answer
- Results published on the web :

www.dst.dk/usersurvey

Typical questions

1. *How often do you use the StatBank?*
2. *For what purpose do you need the statistics you just found?*
3. *Did you find the data you needed*
4. *A retrieval from StatBank can be saved in Excel. You can get automatic update to this file with the latest data, without opening the StatBank again. Is this something you can use? (See a demo on www.dst.dk/datashooting)*
5. *Do you have any comments regarding the StatBank?*

Usability

Alternatives – to be combined

- Full user satisfaction survey
- Specific satisfaction survey
- Usability test
 - functionality
 - contents
 - structure
- Eye tracking
- Help desk registrations
- (Focus groups for testing ideas in the abstract)

Test possibilities

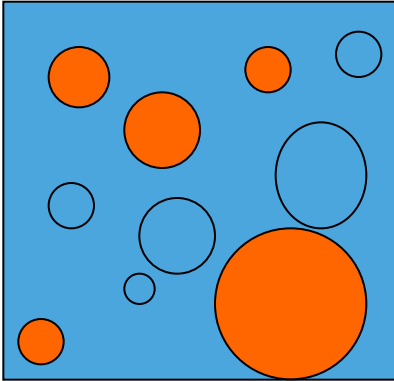
- www.usertesting.com (39 \$ per tester)
 - test navigation
- www.optimalworkshop.com (free)
 - Test information architecture (Treejack)
- www.fivesecondtest.com (free)

Usability test

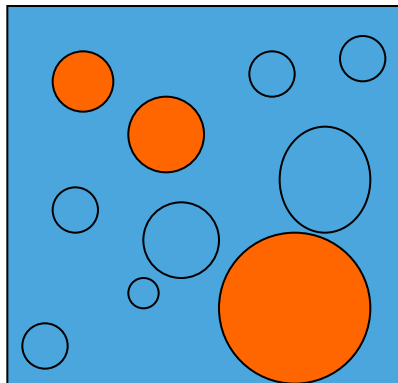
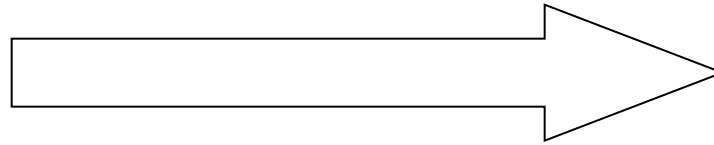
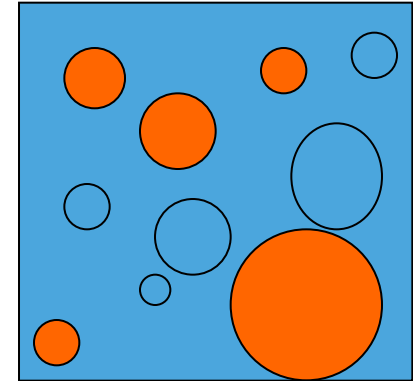
- Two tests with three users better than one test with eight users
-says Jacob Nielsen (www.useit.com)
- www.usertesting.com

Test - fix - test

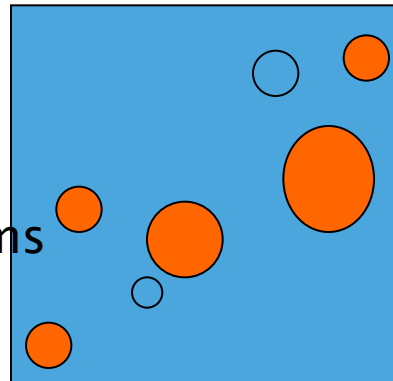
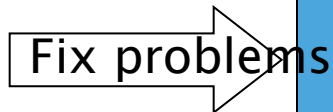
8 users



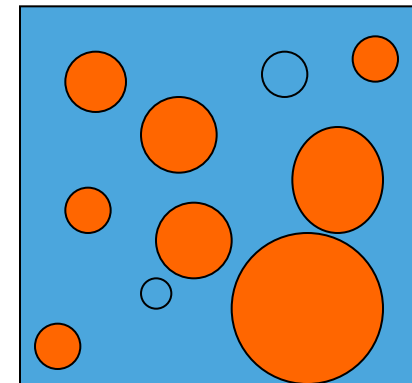
5 problems found



3 users first test



3 users second test



8 problems found

The Set up

- Test common actions on our web site
 - Test persons among typical users
 - Design 10 tasks
 - Define criteria for success
 - Conclude on alternatives

Equipment

- Equipment built into a monitor
- Web camera and infra light sources
- Measure eye movements and transforms them to what the users see



Method

- Test leader introduces the tasks
- Task 1
 - Solving task 1
 - Interview
- Task 2
 - Solving task 2
 - Interview
-

Results

Time in minutes:seconds	Minimum	Maximum	Gave up
Task 1	0:32	1:35	1
Task 2	0:17	0:53	
Task 3	0:29	4:03	
Task 4	0:34	3:10	
Task 5	0:29	4:28	3
Task 6	0:57	3:47	
Task 7	1:22	3:30	1
Task 8	0:28	2:50	
Task 9	1:07	2:59	
Task 10	1:31	4:24	1



European
Commission

Task 1 Municipality information

The screenshot shows the Danmarks Statistik website. Annotations include:

- Municipality info**: A white box pointing to the 'Seneste offentliggørelser' section, specifically to the article 'Trailer et udpræget vestdansk fænomen'.
- Find your way**: A white box pointing to the 'Vejviser' (Navigation) menu on the left side of the page.
- Site map**: A white box pointing to the 'Site map' link in the top right corner.
- Municipality info**: A white box pointing to the 'Nye kommuner allerede i dag' section, specifically to the 'Læs mere' link.

Other visible elements include the 'Gratis statistik' menu, the 'Efterspurgte tal' (Requested figures) section, and the 'Hot spots' section.

STUDY: dst_sæt_1. STIMULUS: dst. FRAME: http://www.dst.dk/.

NUMBER OF RECORDINGS: 10. HOTSPOT TYPE: Fixation Count. MAX: 10 Fixations.

START OF RECORDING: 0 ms. END OF RECORDING: 32856 ms.

Task 1 alle testpersoner

Tracking by Tobii



European
Commission

Task 3 – Search results

DANMARKS
STATISTIK

Vejviser i statistik • Generel søgning

Generel søgning

Søg

Ny søgning Søg i resultaterne

Søgningen på **biler** gav 120 resultater.

Viser 1 - 15. Næste side

Gratis statistik • Anden gratis statistik • Vidste du at...
stoffer. Statistikbanken der var næsten 21.000 anmeldelser for brugstyveri af biler og 70.000 anmeldelser for brugstyveri af cykler i 2004? Der var værend...

Gratis statistik • Seneste nøgletal • Løn • Lønindeks for den private sektor
e og tankstationer 143,4 145,8 146,7 146,0 147,1 5100 Engroshandel undtagen med biler 136,8 138,5 138,5 139,3 140,9 5200 Detailh. og reparationsvirks. undt. ...

Gratis statistik • Seneste nøgletal • Løn • Lønindeks for den private sektor - Procentvis ændring
el, service og tankstationer 2,1 2,5 2,9 2,6 2,6 5100 Engroshandel undtagen med biler 2,0 2,5 3,2 2,6 3,0 5200 Detailh. og reparationsvirks. undt. bil...

Gratis statistik • Anden gratis statistik • Kommunalreform
, socioøkonomisk status, alder og køn BIL4: Antal husstande fordelt efter antal biler og husstandens samlede bruttoindkomst Tabellenre bestilles hos Lotte Buch...

Statistik til salg • Køb af data og analyser • Standardprodukter • Kommune Års Service • KAS Nøgletal
r om befolkningen fx Indvandrere og efterkommere, beskæftigelse, indkomst, biler, flytning og sociale forhold. Oplysningerne stammer fra Danmarks Statistik...

Statistik til salg • Køb af data og analyser • Standardprodukter • Nøgletal
etal for befolkningen, husstande, boliger, indkomst, arbejdsstilling, pending og biler "Nøgletal på postnumre 2005" kan bestilles og leveres direkte fra vores bo...

Statistik til salg • Køb af data og analyser • Standardprodukter • Nøgletal • Nøgletal på postnumre og soane
arbejdsstilling, pendingstatus samt husstandens indkomster og rådighed over biler. Udgivelsesstidspunkt hvert år i slutningen af juni måned. Nøgletal på Post...

Vejviser i statistik • Dokumentation af statistik • TIMES • Indkomst, forbrug og priser • Familieindkomster
ionsordninger ARBUNDST arbejdsledshedsdagpenge o.l. BILBRUGA bruger af antal biler BILBRUGK Antal biler kvinden har til rådighed BILBRU...

Vejviser i statistik • Dokumentation af statistik • Varedeklarationer • Tværgående produkter • Markedsstatistik
af veje opdelt efter givne kriterier pr. vej f.eks. indkomstniveau eller antal biler pr. husstand. Detaljeringsgraden af oplysningerne på sunddata er fastlagt u...

Vejviser i statistik • Dokumentation af statistik • TIMES • Indkomst, forbrug og priser • Familieindkomster • Datasæt
pensionsordninger ARBUNDST arbejdsledshedsdagpenge o.l. BILBRUGA bruger af antal biler BILBRUGK Antal biler kvinden har til rådighed BILBRUGM...

Vejviser i statistik • Dokumentation af statistik • TIMES • Indkomst, forbrug og priser • Familieindkomster • Datasæt
pensionsordninger ARBUNDST arbejdsledshedsdagpenge o.l. BILBRUGA bruger af antal biler BILBRUGK Antal biler kvinden har til rådighed BILBRUGM...

Vejviser i statistik • Dokumentation af statistik • TIMES • Indkomst, forbrug og priser • Familieindkomster
ionsordninger ARBUNDST arbejdsledshedsdagpenge o.l. BILBRUGA bruger af antal biler BILBRUGK Antal biler kvinden har til rådighed BILBRU...

Søg >

A (Efter emneord)

Sitemap

Print

RSS

Sikker e-post

English version

Vidste du at ...

mere end 33 pct. af de beskæftigede arbejder i den offentlige sektor? I 1960 var det kun omkring 10 pct.

Statistik Årbog

Hot spots

Hvad er en krone fra 1917 værd i 2004?

Ved du hvor meget 27 kroner i 1917 var blevet til i 1956? Vores pristeregner giver dig svaret.

Læs mere

Om denne side

Kontaktperson for dette emne:
Jesper Ellemeose

39 17 30 56.

Siden er senest redigeret:
24. januar 2005.



European
Commission

Task 6 Swedish citizens in Denmark

Population

Emner

- Befolkning og migration
- Uddannelse og kultur
- Arbejdsmarked
- Sociale forhold, sundhed og retsvæsen
- Indkomst, forbrug og priser
- Generel erhvervsstatistik
- Landbrug
- Industri
- Byggeri og boligforhold
- Serviceerhverv
- Transport
- Miljø og energi
- Udenrigshandel
- Nationalregnskab og betalingsbalance
- Offentlige finanser
- Penge- og kapitalmarked
- Kort om Danmark

Log på

Brugernavn:

Adgangskode:

☐ Automatisk pålogning

[Nyt bruger?](#)

[Glemst adgangskode?](#)

Seneste nyt i Danmarks Statistikbank

28.3 2006: PX-Make et kursus for dig som er god til PC-Axis - d. 4. maj 2006

Hvis du ønsker at formidle eller præsentere store tal materialer på en let tilgængelig måde, er dette kursus noget for dig. Formålet med kurset er at gøre deltagerne i stand til at lave deres egne PX-filer. Enten fra Excel eller MS-Access databaser.

PX-Make er et internationalt program og brugergrænsefladen findes derfor kun på engelsk. Det betyder, at dele af kursusmateriale og vejledninger ligeledes er på engelsk. Der undervises på dansk. Kurset veksler mellem læreroplæg og praktiske øvelser ved pc (max. 2 personer pr. pc).

Læs mere om kurserne og tilmeld dig her [Link til kursus](#)

[Læs flere nyheder](#) [Læs nyhedsbladet Om Statistikbanken](#)

Seneste opdateringer

- BIL7: Bestanden af køretøjer pr. 1. januar efter område og køretøjstype
- BIL8: Bestand af køretøjer pr. 1. januar efter køretøjstype og alder
- OFF26: Forbrugsudgift for offentlig forvaltning og service, sektor og år
- BIL9: Bestand af påhængsvogne pr. 1. januar efter område, ejerskab og vægt
- BEV1: Befolkningen og dens bevægelser efter kommune, bevægelsesart og køn (endelige årstal)
- AFGANG2: Fra de almen gymnasiale uddannelser til fortsat uddannelse efter afgangsår, afgangsklasse, afgangsinstitutionsamt, uddannelsesstatus, statustidspunkt for afgang, uddannelse, køn og herkomst

[Vis planlagte offentliggørelser](#)

Betingelser

Om Danmarks Statistiks ansvar

Danmarks Statistik har ikke noget økonomisk ansvar for brugerens eventuelle direkte eller indirekte skader eller tab, herunder mistet tjeneste hos brugeren, eller for skader eller tab opstået hos brugerens eventuelle medkontrahenter, som følge af fejl i statistikken eller fejl, som er opstået ved bearbejdning af statistikken

Kildeangivelse

Husk at angive *Danmarks Statistik - statistikbanken.dk* som kilde hvis du videregiver vores tal.

Tracking by Tobii

STUDY: dst_sæt_2. STIMULUS: statistikbanken. FRAME: <http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/selecttable/omrade0.asp?PLanguage=0>.
NUMBER OF RECORDINGS: 10. HOTSPOT TYPE: Fixation Count. MAX: 10 Fixations.
TIME SEGMENT: Include data from 0 ms to 45326 ms.

Evaluation of the method

- Observation + think aloud
- Eye tracking + follow up interview
 - combined with think aloud
 - documentation
 - overview
 - sharing of results

THE TOP FIVE PLAUSIBLE EXCUSES FOR NOT TESTING WEB SITES



We don't have the time.

It's true that most Web development schedules seem to be based on the punchline from a Dilbert cartoon. If testing is going to add to everybody's to-do list, if you have to adjust development schedules around tests and involve key people in preparing for them, then it won't get done. That's why you have to make testing as small a deal as possible. Done right, it will save time, because you won't have to (a) argue endlessly, and (b) redo things at the end.



We don't have the money.

Forget \$5 to 15,000. If you can convince someone to bring in a camcorder from home, you'll only need to spend about \$300 for each round of tests.



We don't have the expertise.

The least-known fact about usability testing is that it's incredibly easy to do. Yes, some people will be better at it than others, but I've never seen a usability test fail to produce useful results, no matter how poorly it was conducted.



We don't have a usability lab.

You don't need one. All you really need is a room with a desk, a computer, and two chairs where you won't be interrupted.



We wouldn't know how to interpret the results.

It's true, the trickiest part of usability testing is making sure you draw the right conclusions from what you see. We'll cover that in the next chapter.

How is the website developed in your institution?

- External consultants?
- Internal development by experts
- Useability tests (external/internal)
- User satisfaction surveys
- Focus groups?
-

A cheap solution

- www.usertesting.com
- example from www.Statbank.dk
- <http://www.usertesting.com/youraccountclient.aspx>