

Usability-test af www.praktikpladsen.dk

20.04.05 – 09.05.05


mødested for elever og virksomheder

Praktikpladsen

Velkommen til Praktikpladsen.dk

<p>Forside Om Søg praktikplads Godkendte virksomheder Vejledning Relevante links</p>	<p>Praktikpladsen.dk er Undervisningsministeriets Internet-mødested for elever og virksomheder indenfor erhvervsuddannelserne.</p> <p>Som elev kan du finde alle virksomheder, der er godkendt til at ansætte elever ved at klikke på "Godkendte virksomheder". Med brugernavn og adgangskode kan du sende ansøgninger fra systemet til virksomheder, der ønsker elever.</p> <p>Som virksomhed kan du via brugernavn og adgangskode søge elever frem og vurdere disse ud fra elevernes beskrevne profiler. Du kan også annoncere efter elever.</p> <p>Systemet er senest blevet opdateret d. 28. februar 2005. Læs om opdateringen her.</p> <p>Klik på "Vejledning" i menuen og læs mere om hvordan du får fuld adgang til praktikpladsen.dk.</p>	<p>Netop nu</p> <p>8067 elever med 10173 praktikønskere. Se fordelingen på uddannelser</p> <p>60 virksomheder med 204 ledige praktikpladser Se fordelingen på uddannelser</p> <p>Statistik</p>
--	---	--



Usability-test af www.praktikpladsen.dk

© UNI•C Maj 2005

1.0

Af Julia Gardner

Indhold

1	Sammenfatning	4
1.1	Webstedets anvendelighed og relevans	4
1.2	Webstedets design og opbygning.....	4
2	Baggrund.....	6
2.1	Formål med usability-testen Fejl! Bogmærke er ikke defineret.	
2.2	Fremgangsmåde	6
2.3	Kategorisering af observationer.....	6
3	Resultater	8
3.1	Generelle observationer	8
3.2	Statistik på forsiden	12
3.3	Virksomheder	14
3.4	Elever	19
	Bilag A. Fremgangsmåde	23
	Bilag B. Deltagere	24

1 Sammenfatning

Denne rapport præsenterer resultaterne af en usability-test af www.praktikpladsen.dk.

1.1 Webstedets anvendelighed og relevans

Der er forskel på elevers og virksomheders brug af www.praktikpladsen.dk.

Elever

Elever har pligt til at bruge webstedet jævnligt, men de elever, der deltog i testen benyttede muligheden langt oftere, end de er forpligtet til, fordi de oplever webstedet som et godt værktøj.

Det er svært at få en praktikplads og eleverne fokuserer derfor på uopfordrede ansøgninger. I den forbindelse er siden ”Godkendte virksomheder” et uundværligt og let forståeligt redskab. Det bliver rost særligt, at man kan se, om der allerede er elever i gang hos de udvalgte virksomheder samt se, hvornår deres praktikperiode udløber.

Virksomheder

De virksomheder, der deltog i testen var langt mere uregelmæssige brugere i den forstand, at der kunne gå hele eller halve år imellem login på webstedet. Virksomhederne koncentrerede sig alle om muligheden for at oprette opslag.

For virksomheder er www.praktikpladsen.dk én blandt mange kanaler, der benyttes til at finde elever. Webstedets særlige attraktion er, at man ved at bruge det kan slippe for ansøgninger fra personer, der reelt er interesserede i fast arbejde frem for en praktikplads – det kan man ikke undgå, hvis man laver et opslag på egentlige jobsøgnings-sites. Flere steder faldt bemærkninger som denne: ”Det er gratis at lave opslag og så kan man lige så godt undersøge, om man kan få noget ud af at bruge det”.

1.2 Webstedets design og opbygning

De væsentligste områder hvor designet er hensigtsmæssigt:

- **Opbygningen af webstedet er enkel og let forståelig**
Det bliver rost, at webstedet kun indeholder det absolut nødvendige.

De væsentligste områder hvor designet med fordel kan forbedres:

- **Browserens Tilbage-knap fungerer ikke**
Dette var kilde til stor frustration og mange afbrudte søgeprocesser.
- **Det fremgår ikke tydeligt hvilke elementer, der kan klikkes på**
I det nuværende design kan man ikke se forskel på almindelig tekst og link. Det betyder at brugerne skal spille tid på at klikke på alle dele af siden for at finde ud af, hvad der er interaktivt, eller alternativt, at de slet ikke opdager relevante muligheder.

2 Baggrund

Hensigten med usability-testen har været at undersøge webstedets brugbarhed, herunder at belyse følgende:

- 1) **Design**, dvs. om webstedets indhold, struktur og udformning svarer til brugernes forventninger og behov.
- 2) **Anvendelighed og relevans**, dvs. om brugerne oplever, at webstedet gør en forskel for dem i hverdagen. Der fokuseres særligt på hvorvidt webstedet tilføjer brugerne nye muligheder og i hvilken udstrækning webstedets services benyttes.

2.1 Fremgangsmåde

Der blev gennemført 10 testsessioner med i alt 11 testpersoner. Testene foregik ude hos brugerne, dvs. på virksomheder og skoler.

I Bilag A beskrives fremgangsmåden for usability-testene nærmere. Bilag B rummer en deltagerliste.

2.2 Kategorisering af observationer

Hver observation i kapitel 3 er kategoriseret som følger:

- ✓ **Godt:** En løsning, som fungerede godt for testpersonerne.
- Idé God idé:** Et brugerforslag, der kan forbedre webstedets brugbarhed.
- ! **Kosmetisk problem:** Observationer, der ikke har større betydning for brugbarheden, men som dog generer det generelle indtryk af webstedet.
- !! **Forstyrrende problem:** Bør rettes, da det er forstyrrende for brugen af webstedet og indebærer, at testpersonerne anvender uforholdsmæssigt meget tid på at løse en opgave.
- !!! **Alvorligt problem:** Designproblem af så alvorlig karakter, at det er svært eller direkte umuligt at fortsætte brugen af webstedet på en meningsfyldt måde. Testpersonen må have hjælp fra andre for at komme videre. Herunder situationer, hvor testpersonen synes, at webstedet forlanger unødvendige oplysninger eller handlinger.
- (!) **Usability-konsulentens kommentar:** Enten et ikke-observeret problem, som konsulenten formoder kan være et potentielt problem for andre brugere, eller en interessant iagttagelse, som kan have betydning for webstedets design.

En observation er medtaget som problem uafhængigt af, hvor mange testpersoner, der oplevede det, dvs. alle testpersoner har ikke nødvendigvis været generet af et

givent problem. Såfremt én testperson er stødt ind i problemet, er der risiko for, at andre vil opleve noget tilsvarende.

Observationerne bringes på anonymiseret form af hensyn til de deltagende testpersoner. Som en følge heraf anvendes "han" som betegnelse for alle testpersoner uanset køn.

3 Resultater

Dette kapitel rummer en detaljeret gennemgang af testpersonernes anvendelse af de enkelte skærbilleder.

3.1 Generelle observationer

✓ **Meget nemt at ændre adgangskode**

Testpersoner fra virksomheder såvel som elever forstod at anvende ”Skift adgangskode” uden problemer.

✓ **Vejledninger i højre side blev i vid udstrækning bemærket og læst**

I flere situationer have testpersonerne glæde af de korte, kontekstafhængige vejledninger. Som det fremgår af nogle af de nedenstående punkter er det imidlertid ikke altid tilstrækkelig vejledning, der vises i højre side. Se yderligere diskussion i følgende afsnit:

Side 11: ”Det fremgår ikke på alle relevante sider, hvordan man vælger flere punkter i en liste på én gang”.

Side 20: ”Misvisende hjælpetekst på siden ’Vis profil’”

!!! Tilbage-knappen fungerer ikke alle steder på hjemmesiden

Flere testpersoner stødte ind i problemer, når de vanemæssigt klikkede på browserens Tilbage-knap for at komme til forrige skærbillede. Det vakte enten stor irritation eller usikkerhed, når nedenstående besked dukkede op. Ikke alle var klare over, at man kan klikke på browserens reload-knap for at genindlæse seneste skærbillede.

Advarsel! Siden er forældet.

Den anmodede side blev oprettet ved hjælp af de oplysninger, du har sendt i en formular. Denne side er ikke længere tilgængelig. Som en sikkerhedsforanstaltning sender Internet Explorer ikke automatisk oplysningerne igen.

Hvis du vil sende oplysningerne igen og se denne webside, skal du klikke på knappen **Opdater**.

Det er meget u hensigtsmæssigt at sætte browserens standard-funktioner ud af drift. Det flytter brugerens fokus fra indholdet af hjemmesiden til løsning af tekniske problemer. Særligt volder det problemer på www.praktikpladsen.dk, at knappen fungerer i nogle situationer og ikke i andre.

Tilbage-knappen bør fungere uafhængigt af hvilken side, man befinder sig på.

!!! Det fremgår ikke tydeligt, hvilke elementer man kan klikke på

Både virksomheds-sider og elev-sider rummer tabeller svarende til den, der vist nedenfor. I disse tabeller kan man ikke se forskel på klikbare ord og ord, der ikke er klikbare (sammenlign fx kolonne et og to nedenfor).

mødested for elever og virksomheder

Praktikpladsen

[Du er midlertidigt logget ind som A/S Tlk Af 1971] [Log Ud]

Forside
Om
Rediger virksomhedsprofil
Godkendelser og stillingsopslag
Status på opslag
Søg elev
Godkendte virksomheder
Vejledning
Relevante links
Skift adgangskode
Log ud

Søgeresultat - side 1 af 3

Søgningen fandt 29 elever.

Du kan selv vælge sortering ved at klikke på en kolonneoverskrift.

Titel på profil	Billetnr.	Bopæl
CV	25277137	2300 København S, Københavns Kommune
Hej er en ung mand på 20 år	24596115	2500 Valby, Frederiksberg Kommune
sød og frisk pige	25245391	2600 Glostrup, Københavns Amt
ansøgning om elevplads som smørbrædsjomfru	26511161	2620 Albertslund, Københavns Amt
En glad og kreativ pige	22889046	2635 Ishøj, Københavns Amt
Glad, energisk og flittig lærling	22906066	2635 Ishøj, Københavns Amt
gastronomi	22795473	2650 Hvidovre, Københavns Amt
Søger kokkeelev plads	22295492	4390 Vipperød, Vestsjællands Amt
kommende Cater-elev!	26842311	4440 Mørkøv, Vestsjællands Amt
elev søger praktikplads(lære) plads som cater	24672261	5220 Odense SØ, Fyns Amt

◀ forrige 1 2 3

Alt for ofte havde det karakter af tilfældighed, når testpersonerne fandt ud af, at de kunne klikke på et ord.

Helt grelt er det med statistikken på forsiden af webstedet, hvor to helt ens tabeller fungerer forskelligt. I den ene af de nedenfor viste tabeller kan man klikke på tallet i højre side. Hvis brugeren først har haft en negativ på oplevelse med den ene tabel, er det klart, at han ikke forsøger om der er bedre held i den anden tabel, hvor man faktisk kan klikke på tallet.

Fordeling af elevers praktikønsker

Uddannelse	Speciale	Antal
Anlægsgartner	Anlægsteknik	73
	Plejeteknik	69
Auto- og autoelektrouddannelsen	Autoelektromekaniker	21
	Automekaniker	503
Automatik- og procesuddannelsen	Automatik med elevator	6
	Automatikfagtekniker	53
	Elektrofagtekniker	2
Bager, konditor og chokolade- og konfekturass.	Bager	13
	Chokolade- og konfekturassistent	3
	Konditor	10

Fordeling af praktikpladser

Uddannelse	Speciale	Antal
Automatik- og procesuddannelsen	Elektrofagtekniker	1
Data- og kommunikationsuddannelsen	Datafagtekniker	1
Detailhandel med specialer	IT-supporter	1
	Salgsassistent, glas,porcelæn og gaveartikler	1
	Salgsassistent	1
	Salgsassistent, boghandel	1
	Salgsassistent, Byggemarked, værktøj og beslag	24
	Salgsassistent, fotohandel	1
	Salgsassistent, Kapitalkøbedrift.	9
	Salgsassistent, legetøj og	60

!!! Virksomheder ønsker ikke at modtage elektroniske ansøgninger fra elever

Det bør genovervejes, om det er problematisk at www.praktikpladsen.dk understøtter kommunikation mellem elever og virksomheder ved at gøre det muligt for eleverne at sende en mail med profil-oplysninger.

Alle de virksomheder, der deltog i undersøgelsen, var generelt negativt stemte overfor elektroniske ansøgninger uafhængigt af om de stammede fra www.praktikpladsen.dk eller andre systemer. Det skyldes to ting:

- Der kan ikke vedhæftes relevante papirer i form af eksamensbeviser, anbefalinger etc.
- Det er ”for nemt” at sende en mail – man vil have, at eleverne skal gøre en aktiv indsats.

Muligheden for at sende profiler anses som værende endnu værre end at sende mail: i tillæg til de ovenfor nævnte skavanker, afslører eleven ved at sende sin profil, at han eller hun end ikke har sat sig ind i, hvem ansøgningen skrives til.

Hjemmesiden understøtter således en adfærd hos elever, som bliver negativt fortolket af arbejdsgiveren. En del elever er opmærksomme på, at denne fare eksisterer og vælger at sende breve, men ikke alle: det viste en række eksempler som virksomhederne kunne forevise. Det var tydeligt, at der uden omtanke var blevet klikket på Kontakt-knappen frem for at udforme en målrettet ansøgning.

Hvis muligheden bibeholdes, skal det overvejes, hvordan den side, hvor eleverne sender deres profil kan ændres. Det bør fremgå tydeligt, at eleven bør ændre på teksten, før han sender den af sted til virksomheden. Se yderligere diskussion side 22 under punktet ”Skepsis overfor standardansøgninger”.

!!! Svært at finde kontaktoplysninger

To testpersoner fra virksomheder havde haft problemer med at logge ind og syntes at det var meget svært at finde ud af, hvem de skulle kontakte.

Alle testpersoner kikkede først på menupunktet ”Om”, når de eksplicit blev bedt om at finde kontakt-information. Efter nogen søgen opdagede de herefter ikonerne nederst i højre hjørne. Blandt disse kikkede de fleste på ”i” først, hvilket svarer til et klik på ”Om”.

Linket til Kontakt-siden er bevidst gjort mindre synligt for at hindre, at elever ved en fejltagelse tror, at de skal skrive til denne adresse for at søge en praktikplads. Overvej om man kan imødekomme virksomheder, der har problemer, ved at lave en særlig rubrik til dem på siden ”Om”. Fx kunne man indsætte overskriften:
”Har du svært ved at logge ind som virksomhed?”

- ! **Der mangler identifikation af det aktive menupunkt samt konsistens i forhold til overskrifter på sider.** En testperson sagde decideret, at han blev forvirret over, at ”menuen ikke fulgte med”. Han havde svært ved at se, hvor han befandt sig henne i strukturen.

Problemet forstærkes formentlig af, at der ikke overensstemmelse mellem navnet på menupunkt og overskrift på siden. Hvis man fx vælger ”Godkendte virksomheder” i menuen, vises en side med overskriften ”Søg virksomheder side 1 af 4”.

- Idé Konstruer systemet således, at man ikke kan forlade siden uden at gemme**
Udenfor testsammenhæng blev det anført af en lærer, at det er væsentligt at www.praktikpladsen.dk opbygges således, at elever på ingen måde kan undgå at

gemme ved en fejl. Problemet med at glemme at gemme kan opstå, hvis en bruger klikker på et menupunkt uden at have klikket på "Gem".

(!) **Ingen efterspurgte særlige printmuligheder**

Ingen havde haft særlige problemer med at bruge den almindelige print-funktion i browseren og generelt er der kun et behersket behov for at printe.

(!) **God idé at tilbyde "alerts", når profiler udløber, eller når der er relevante opslag.** Som afslutning på testen blev testpersonerne spurgt direkte, hvad de mente om forskellige forslag til udvidelsesmuligheder. En af dem var muligheden for at modtage beskeder pr. SMS.

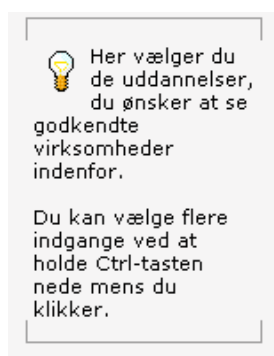
Alle reagerede positivt på tanken, som de fleste kendte panderter til fra andre sammenhænge. En testperson fra en virksomhed fortalte, at han faktisk nogle gange havde glemt at forny opslag, når de udløb, fordi han skulle holde styr på så mange forskellige.

Alle virksomheder og mange elever foretrak imidlertid, at der bliver tale om e-mails i stedet for SMS-beskeder. Overvej derfor, om det skal være en option, hvorvidt man modtager beskeden på den ene eller anden måde.

3.1.1 Valglister

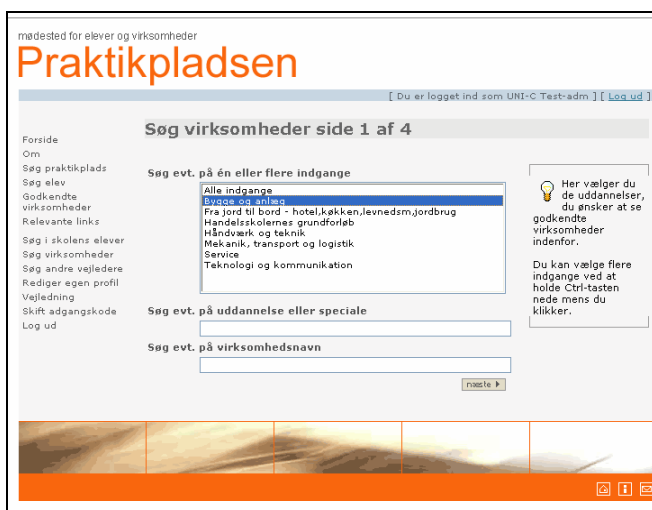
Dette afsnit drejer sig om det generelle design af siderne "Søg elev", "Søg praktikplads" og "Søg godkendte virksomheder".

!! **Det fremgår ikke på alle relevante sider, hvordan man vælger flere punkter i en liste på én gang.** Alle testpersoner skulle i løbet af testen benytte menupunktet "Godkendte virksomheder". Flere fik som led i dette arbejde behov for at vælge mere end en valgmulighed i listerne. Det er imidlertid kun på først trin i udvælgelsesprocessen, at man finder følgende forklaring:



Derfor ærgrede flere sig højlydt, da de kom til sidste trin i udvælgelsen og ikke kunne finde ud af at vælge mere end ét amt ad gangen.

! **Flere forventede, at et dobbeltklik på en blå linje ville føre dem videre til næste side.** En enkelt testperson var faktisk temmelig forvirret over, at dette princip ikke fungerede: han havde til at begynde med ikke bemærket knapperne nederst på siden.



- ! **Systemet stopper ikke valgprocessen, hvis brugerens selektion medfører, at der er nul resultater.** To testpersoner gennemførte mindst 5 søgninger på praktikplads, som allerede på trin 3 medførte, at der var nul resultater. De pågældende opdagede imidlertid ikke oplysningen i højre side og fortsatte derfor til trin 4 og klikkede på "Næste", hvorefter oplysning om det negative søgeresultat bliver vist midt på siden.

Systemet bør automatisk afbryde valgprocessen, hvis brugerens selektion medfører, at der er nul resultater.

- ! **Ikke muligt at bruge Æ, Ø og Å på tastaturet, når man skal vælge i lister**
Flere benyttede sig af muligheden for at taste begyndelsesbogstavet på den ønskede valgmulighed. Dette fungerer fint, når det gælder om at finde "E" for "elektriker" og "H" for "handelsuddannelse". Til gengæld kan man ikke vælge "Å" for "Århus amt" og "Æ" for "ædelsmed".

3.2 Statistik på forsiden

- !! **Problem med Forrige-knappen, når man går ind via "Fordeling af praktikpladser"**. En testperson fandt frem til et af sine opslag via siden "Fordeling af praktikpladser" og klikkede sig ind på opslaget. Belært af erfaring fra andre dele af systemet klikkede han på Forrige-knappen i stedet for at bruge browserens Tilbage-knap, for at vende tilbage til tabellen med oversigt over praktikpladser. Der opstod stor forvirring, da det viste sig, at knappen førte ham til siden "Søg praktikplads side 4 af 4".

Fordeling af praktikpladser		
Uddannelse	Speciale	Tal
Automatik- og procesuddannelsen	Elektrofagtekniker	1
Data- og kommunikationsuddannelsen	Datafagtekniker	1
	IT-supporter	1



Søgeresultat - side 1 af 1		
Titel	Virksomhed	Uddannelse
Elektrofagteknikerlærling	Stampes Elektro A/S	Automatik- og procesuddannelsen / Elektrofagtekniker

◀ forrige

Tilsyneladende blev testpersonen automatisk ført ind til et trin i den søgeproces han tidligere havde udført i forbindelse med en søgning på ”Godkendte virksomheder”.

Hvis man starter med at bruge tabellen som den første ting efter, at man har åbnet www.praktikpladsen.dk, er man faktisk så uheldig, at et klik på knappen ”Forrige” fører til en side, der ser ud som vist nedenfor.



! Uoverensstemmelse mellem vejledningstekst og de tal, der vises

En testperson opdagede, at der øverst på siden ”Statistikker” findes en tabel med overskriften ”Aktive elevprofiler”. I den tilknyttede tekst står der: Tallet svarer pr. måned til tallet på forsiden af praktikpladsen.dk under ”Netop nu”. Som nedenstående skærbilleder viser, er dette ikke tilfældet:

Aktive elevprofiler	
Antal synlige elev-profiler. Tallet svarer pr. måned til tallet på forsiden af praktikpladsen.dk under ”Netop nu”.	
mar 2005	8427
feb 2005	8442
jan 2005	8480
dec 2004	7946
nov 2004	7508

Netop nu
7980 elever med 10096 praktikønsker. Se fordelingen på uddannelser
65 virksomheder med 197 ledige praktikpladser Se fordelingen på uddannelser
Statistik

Måske skyldes problemet at ”Netop nu” viser tallene for indeværende måned, hvor i mod ”Aktive elevprofiler” viser tallene for sidst overståede måned.

! Inkonsekvent sprogbrug

Øverste tabel på siden ”Statistikker” har overskriften ”Aktive elevprofiler”. Første sætning omtaler imidlertid ”synlige elevprofiler”, hvilket overraskede en testperson fra en virksomhed. Hun var dog i stand til at gætte betydningen. Betegnelsen ”Aktiv” anvendes på virksomhedssiderne (på siden ”Godkendelser og opslag”),

hvorimod ”synlig” er det ord, der anvendes overfor eleverne (på siden ”Rediger personlige profil”).

(!) Statistikoplysninger på forsiden bliver overset

Otte ud af 11 testpersoner loggede ind med det samme, når de havde indtastet praktikpladsens URL. Derfor blev adgang til statistikoplysninger på forsiden overset. Denne adfærd er tilsyneladende ikke særlig for testsituationen – kun 4 ud af 11 testpersoner havde bemærket informationen tidligere.

Hvis det er intentionen, at brugerne af www.praktikpladsen.dk skal have gavn af statistikken, bør det være adgang til denne, når man er logget på.

(!) Statistikoplysninger virker demoraliserende

Flere elever bemærkede, at der er utroligt mange personer, der søger de samme få praktikpladser. Det kan godt tage modet fra selv den mest optimistiske. En enkelt elev kommenterede, at han ikke vil bruge siden fordi: ”Man kan ikke gøre noget her – det er bare en lang liste af tal”.

Flere virksomheder blev ganske interesserede, da de fandt ud af, at man faktisk kan se, hvor mange elever, der søger inden for deres fagområde: ikke fordi de vil opsøge eleverne, men fordi det er spændende at se hvor mange, der er interesserede i fagområdet. En af testdeltagerne blev dog meget skuffet, over at konstatere, at der i hele Danmark kun er 8 elever, der har markeret, at de vil have praktikplads indenfor hans fagområde.

(!) Hvis en elev finder en relevant virksomhed via statistikken, skal han logge ind for at sende sin profil. Testpersonerne var indforståede med dette, men én blev meget overrasket over, at han burde have noteret navnet på virksomheden inden han loggede ind – man kommer nemlig ikke direkte til virksomheden efter login, men til standard-forsiden.

3.3 Virksomheder

✓ **Det er gratis at bruge www.praktikpladsen.dk**

Derudover er hjemmesiden fokuseret på elever, dvs. man undgår at blive oversvømmet af ansøgninger fra personer, der søger fast arbejde. Det sker ofte, hvis man sætter opslag op i aviser.

✓ **Det fungerer fint med SE-kode som brugernavn**

Det er en oplysning som nogle kender og kan huske. Frem for alt betyder det dog noget, at brugerne ude på virksomheden bruger den samme pc altid, og derfor har glæde af, at browseren kan huske det sidst indtastede i feltet.

!!! Problem for kæder, at de ikke kan lave én samlet profilbeskrivelse

Systemet forudsætter, at hver enkelt forretning skal ind og lave en beskrivelse af sig selv. Selvom der nok kan tales om en lokal kultur, vil det overordnede formål

for de fleste kæder være at beskrive virksomhedens målsætning som sådan; svarende til at man har én fælles hjemmeside på nettet ikke en masse forskellige.

De få samtaler, der er gennemført i projektet, tyder på, at kæder styrer rekrutteringen af elever centralt. Derfor vil den enkelte filial måske ikke være opmærksom på, at den skal logge ind og lave sin egen beskrivelse. Én af de virksomheder, der blev besøgt som led i undersøgelsen var overbevist om, at den profilbeskrivelse, der var blevet udarbejdet på hovedkontoret, automatisk ville blive vist for de enkelte forretninger.

!!! Menupunktet "Status på opslag" bliver misforstået

En testperson sagde: "Status på opslag - Det må være en oversigt over, hvor mange elever, der har søgt på mit opslag".

Ingen testpersoner fra virksomheder kunne umiddelbart finde stedet, hvor man kan anføre, at man ikke har mulighed for at tage praktikanter i et givet tidsrum.

Typisk søgte testpersonerne efter faciliteten under "Virksomhedsprofil", som nogle betegnede som "stamdata" om virksomheden. Efterfølgende kiggede flere på "Godkendelser og stillingsopslag", hvor nogle af dem gentagne gange prøvede at klikke på kolonnen "Status på opslag". Én besluttede sig for at redigere opslaget og fjerne markeringen i boksen "Aktiv". Men som han sagde: "Hvis man sletter indholdet, står opslaget der jo stadig".

Problemet skyldes, at "Status på opslag" er en misvisende betegnelse, idet funktionen netop ikke knytter sig til opslag: opslag gøres aktive eller inaktive via siden "Rediger opslag", hvilket testpersonerne fandt logisk. Den mulighed man har under "Status på opslag" relaterer sig til virksomheden som sådan, og er fuldstændig uafhængig af, om man har lavet opslag eller ej. Hvis man ikke har lavet et opslag virker det derfor meget ulogisk skulle klikke på "Status på opslag" for at afvise uopfordrede ansøgninger.

Overvej om problemet kan løses ved at integrere funktionen "Status på opslag" på siden "Virksomhedsprofil". En mulig udvej er at opstille nederste halvdel af siden "Virksomhedsprofil" på samme måde som siden "Godkendte virksomheder", og tilføje en ekstra kolonne, hvor der står "Ingen uopfordrede ansøgninger før:".

Ganske vist er pladsen trang, men den foreslåede løsning sikrer samtidig, at virksomheder bliver opmærksomme på, hvilke oplysninger eleverne kan se om dem på webstedet. Ingen af de virksomheder, der deltog i testen havde været inde på menupunktet "Godkendte virksomheder" og blev meget overraskede over at finde ud af, at man her kan se, hvor mange elever, de har i gang.

Godkendelser for virksomheden			
Navn	Silvan-Kæden		
Adresse	DAUGBJERGVEJ 15		
Postområde	8000 Århus C, Århus Amt		
Tlf	87308730		
SE-nr.	15768789		
CVR-nr.	55828415		
Hjemmeside	http://www.silvan.dk		
Uddannelse / speciale	Godkendt til antal elever	Elever i gang	Næste aftaleudløb
Kontoruddannelse med specialer / Administration	intet max. antal	0	
Handelsuddannelse med specialer / Handelsass., salg, branche: Træ og byggematerialer	intet max. antal	1	28. februar 2007
Detailhandel med specialer / Salgsassistent, Bygemarked, værktøj og beslag	intet max. antal	2	31. august 2005
Kontoruddannelse med specialer / økonomi	intet max. antal	0	

!! Virksomheder har svært ved at bruge "Søg elev" og "Godkendte virksomheder". Ingen af de besøgte virksomheder ønskede selv aktivt at lede efter elever, hvilket i og for sig var heldigt, for samtlige testpersoner havde problemer med at bruge "Søg elev". Udvælgelsesproceduren forudsætter, at man kender det formelle system, som uddannelserne er klassificeret efter. Det gør virksomhederne imidlertid ikke, og derfor har de simpelthen svært ved at gennemskue, hvilken kategori de hører ind under på trin 1.

En testperson vidste, at hans virksomhed var godkendt til "salgsassistent uden profil". Han gik derfor helt i stå på trin 2, hvor den eneste valgmulighed, der minder om dette, hedder "salgsassistent", hvilket han ikke mente, var korrekt.

En anden testperson opgav at finde sin virksomhed under "Godkendte virksomheder", fordi han ikke kunne regne ud, hvor en almindelig kontoruddannelse hørte ind: han var fokuseret på, hvad virksomheden arbejdede med og valgte derfor "Service" på trin 1 og da det ikke virkede prøvede han med "Teknologi og kommunikation".

Når det gælder "Godkendte virksomheder" er der dog den redningsplanke, at man kan søge på virksomhedens navn og på siden "Søg elev" kan man søge på uddannelsens titel. På begge sider var det imidlertid som om valglisterne fangede testpersonernes fulde opmærksomhed; det var ikke alle der opdagede søgefelterne nederst på siden.

Virksomhederne burde tilbydes drop-down bokse svarende til dem, vises på siden "Ønske om godkendelse", hvor man tager udgangspunkt i navnet på den specifikke uddannelse. Dermed sikres en høj grad af genkendelighed.

Ønske om godkendelse	
Vælg uddannelse	<input type="text" value="Vælg uddannelse"/>
Vælg speciale	<input type="text" value="Vælg først uddannelse overfor"/>
<input type="button" value="send"/>	

Idé Vis på forsiden, hvor mange elever der har set virksomhedens opslag

Forslaget blev stillet af en virksomhed, der manglede fornemmelse af, hvor mange ansøgere, der havde fundet dem via praktikpladsen; det fremgik ikke af særligt mange af de ansøgninger, man havde modtaget. Virksomheden understregede, at dette meget vel kan være fordi, eleverne synes, at det lyder mere professionelt at sige, at de har fundet opslaget i en avis (hvor virksomheden samtidig annoncerede med praktikpladsen). De statistiske oplysninger vil kunne give en fornemmelse af, hvorvidt det kan betale sig at bruge www.praktikpladsen.dk.

3.3.1 Godkendelser og stillingsopslag**!!! Svært at oprette et stillingsopslag**

Testpersonerne klikkede i første forsøg på det korrekte menupunkt: ”Godkendelser og stillingsopslag”. Derefter var nogle imidlertid i tvivl om, hvordan de skulle komme videre. Problemet skyldes formentlig en kombination af følgende forhold:

- Man leder forgæves efter noget, der hedder ”Opret stillingsopslag”, på denne side.
- Det fremgår ikke tydeligt, at nogle af kolonnerne i tabellen er klikbare. (Se diskussion side 8 i afsnittet ”Det fremgår ikke tydeligt, hvilke elementer man kan klikke på”).

!!! Svært at se, hvordan et stillingsopslag tager sig ud for eleverne

Flere testpersoner på virksomhederne efterlyste denne mulighed, som faktisk forefindes i systemet uden, at de kunne finde det. Nogle havde bare opgivet at finde stedet, andre havde prøvet ”Søg elev” i håb om, at de på den måde kunne se, hvordan virksomheden tog sig ud for eleverne. Problemet skyldes to ting:

- Det er typisk, når man redigerer stillingsopslaget, at man er nysgerrig efter at se, hvordan teksten tager sig ud. Som en testperson sagde: ”Når man har klippet tekst ind fra Word, vil man gerne lige se, om punktopstillingerne står korrekt”. Der er imidlertid ikke en ”Vis opslag”-knap på siden ”Rediger stillingsopslag”.
- Det er muligt at se, hvordan opslaget tager sig ud, hvis man klikker på forstørrelsesglasset på siden ”Godkendelser og stillingsopslag”, men ikke alle bemærkede forstørrelsesglasset. Måske fordi kolonnen ikke har nogen overskrift?

!! Der hersker tvivl om, hvorvidt et stillingsopslag gælder for alle forretninger i en kæde. En testperson fortalte, at han havde været nødt til at ringe til supporten (som det havde været svært at finde nummeret på – se diskussion side 10 i afsnittet ”Svært at finde kontaktoplysninger”) for at få at vide, hvorvidt han kunne nøjes med at bruge én af de 7 login-koder, kæden havde modtaget, når han skulle lave et stillingsopslag. Han havde ganske vist markeret, at kæden har ”Arbejdssteder i

hele landet”, men det bekymrede ham, at han var logget ind med en specifik Århus-adresse. Problemet forværedes af, at han ikke kunne finde ud af at se, hvordan opslaget ville se ud for elever (se problemet ”Svært at se, hvordan et stillingsopslag tager sig ud for eleverne”, side 17).

- !! Umuligt at se på forhånd, hvad man får ud af at klikke på de enkelte elementer i tabellen.** Derfor var testpersonerne nødt til at prøve at klikke på de enkelte kolonner for at undersøge forskellen: Man kan ikke på forhånd gætte, hvad man får ud af henholdsvis at klikke på navnet på et speciale og på forstørrelsesglaset.



- !! Listen over uddannelser/specialer er ikke opdateret**
En testperson var faktisk i gang med at søge godkendelse til at uddanne elever i den nye retning, der hedder ”EUD med HTX påbygning”. Den valgmulighed kunne han ikke finde i listen på siden ”Ønske om godkendelse”.

Idé Ønske om at angive, at man permanent er interesseret i elever
Feltet ”Ansøgningsfrist” giver kun mulighed for at anføre max 6 måneder. En større virksomhed ville gerne kunne markere, at man til enhver tid er interesseret i at få henvendelser fra personer, der gerne vil have elevplads.

Idé Ønske om at kunne angive, hvilken landsdel man søger elever i
På siden ”Rediger stillingsopslag” kan man anføre, om man har arbejdspladser i hele landet. Flere testpersoner foreslog, at man udover ”Hele landet”, også skulle kunne vælge landsdele. Det blev understreget, at valgmulighederne endelig ikke må blive mere detaljeret end dette – AF blev nævnt som et skrækeksempel på en side, hvor man skal angive postnumre på her enkelt ansættelsessted.

Idé Gør det muligt at søge godkendelser til nye butikker
Hvis en kæde gerne vil have tilladelse til at uddanne elever i en ny butik, skal man skrive til uddannelsesnævnet og rekvirere nogle skemaer. Det vil være dejligt let,

hvis man kunne igangsætte processen via www.praktikpladsen.dk svarende til at man kan starte ansøgning om at blive godkendt til et nyt speciale.

3.3.2 Vejledning

!! Der anvendes kun ét niveau overskrifter i vejledningen

En testperson ledte efter et menupunkt kaldet "Liste over søgende elever", fordi han havde skimmet vejledningen og læst den tekst, der står under afsnittet med den pågældende overskrift – og det var netop det hun, var på jagt efter.

Liste over søgende elever

Er der søgende elever, der passer med søgekriterierne, vil der nu komme en liste over disse, hvor der vises den titel, som de pågældende elever har givet deres personlige profiler. Endvidere vises elevernes billemærke samt bopæl.

Listen kan sorteres efter eget ønske ved at klikke på en af kolonneoverskrifterne "Titel på profil", "Billemærke" eller "Bopæl".

Ved at klikke på overskriften "Titel på profil" vises først elever, hvis titel er indrammet af f.eks. " ". Herefter vises titler, der starter med tal, og endelig vises titler i alfabetisk rækkefølge.

Ved klik på en konkret titel på profil på listen, vises opslaget med den pågældende elevs profil.

Kontakt elev

Er opslaget interessant, kan eleven kontaktes via e-mail. Klik på "kontakt".

Alternativt kan man "bladre" i eleverne ved at klikke på "Forrige elev" eller "Næste elev" eller man kan gå tilbage til listen med alle eleverne ved at klikke på "Til oversigten".

Godkendte virksomheder

Fra alle sider i Praktikpladsen.dk kan der ved klik på "Godkendte virksomheder" fremsøges samtlige virksomheder i Danmark, der er godkendte til at uddanne elever inden for et eller flere erhvervsuddannelsesområder.

"Liste over søgende elever" er reelt navnet på et afsnit under emnet "Søg elev", men det fremgår ikke visuelt af vejledningen. Derfor kunne testpersonen ikke finde det ønskede menupunkt på selve hjemmesiden.

3.4 Elever

✓ Hjemmesiden roses for at være nem og overskuelig af eleverne

Det skal dog bemærkes, at alle testpersoner var vant til at bruge computere i mere eller mindre udstrakt grad. De fremhævede alle, at det var nemt at læse oplysninger i forhold til så mange andre hjemmesider. Enkelte mente, at hjemmesiden var en anelse kedelig at se på, imens andre fremhævede at designet netop bør være så simpelt, som det er.

✓ Listen over godkendte virksomheder er en stor attraktion

Alle elever roste muligheden for at se, hvilke virksomheder man kan søge uopfordret hos og ikke mindst muligheden for at se, hvornår nuværende elever holder. Det sidste blev af flere brugt til at afgøre, hvornår det kan betale sig at sende en uopfordret ansøgning.

!!! Brugernavne er lange og ulogiske og kan ikke ændres

Alle elever havde opdaget muligheden for at ændre password. Det er imidlertid ikke muligt at ændre sit brugernavn. Det betyder, at en del går rundt med små lapper papir, hvor de har oplysningen stående. Andre har helt opgivet at logge ind for

som en af dem sagde: ”Jeg kan ikke huske brugernavnet, og det er ikke nødvendigt at logge ind for at bruge siden”.

- !! Det fremgår ikke af oversigten over godkendte virksomheder, om de har elever pt.** Når en elev finder en godkendt virksomhed, som er relevant, kan man ikke af oversigten se, om virksomheden har en elev pt. og hvornår dennes praktikperiode udløber. Man er nødt til at klikke sig ind på den detaljerede beskrivelse for at finde disse oplysninger. Det er tydeligt, at søgende elever er meget fokuserede på virksomheder, der allerede har elever, fordi det antyder, at der måske er en fremtidig chance dette sted: det er en virksomhed som udnytter sin godkendelser til at uddanne elever.

Søgeresultat - side 1 af 20		
Virksomhed	Postnr/råde	Uddannelse / speciale
Dansk Trætransport A/S	7362 Hampen	Lastvogsmekaniker / Lastvogsmekaniker
Dansk Trætransport A/S	7362 Hampen	Chauffør / Godschauffør
Dansk Trætransport A/S	7362 Hampen	Smedeuddannelsen / Kleinsmed
Hampen Maskinsnedkeri Aps	7362 Hampen	Maskinsnedker / Maskinsnedker
Hampen Smede,-Og Maskinforretning	7362 Hampen	Smedeuddannelsen / Kleinsmed
Hampen Smede,-Og Maskinforretning	7362 Hampen	Smedeuddannelsen / Smed (bygning og landbrug)
Heini'S Metallsliberi V/Heini Raarup	7362 Hampen	Metalsmed / Jern- og metallsliber
Hjellund Auto	7362 Hampen	Auto- og autoelektrouddannelsen / Automekaniker
Købmandsgården I Hjellund V/Karl H	7362 Hampen	Detailhandel med specialer / Salgsassistent, kolonial
Købmandsgården I Hjellund V/Karl H	7362 Hampen	Detailhandel med specialer / Salgsassistent

Søgningen fandt 9058 virksomheder, hvoraf du her kan se de første 200. Du kan eventuelt klikke på "forrige" og præcisere din søgning.

Du kan selv vælge sortering ved at klikke på en kolonneoverskrift.

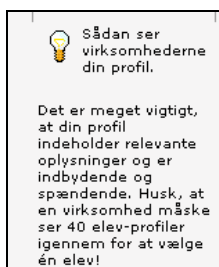
Klik på den virksomhed du vil se nærmere på.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

Selvom pladsen kniber, ville det være interessant med en fjerde kolonne, der viser ”Elever i gang” – det vil lette søgeprocessen meget for de elever, der bruger webstedet.

- !! Misvisende hjælpetekst på siden ”Vis profil”**

En testperson loggede ind og bemærkede, at hans profil ikke var synlig. Som det første klikkede han på ”Vis profil” og læste teksten i højre side af skærbilledet: ”Sådan ser virksomhederne din profil”.



På den baggrund konstaterede han, at profilen nok alligevel var synlig.

Overvej at ændre teksten til ”Sådan ser virksomhederne din profil, hvis du har markeret, at den skal være synlig”.

Idé Inkluder virksomheders webadresse som en del af de profiloptynsninger, der oplyses som standard. En elev beskrev, hvorledes han noterede navnene på alle relevante, godkendte virksomheder for derefter at slå dem op i Krak for at finde en URL, så han kunne læse om virksomheden. Det ville være rart, hvis man kunne springe mellemløbet over.

Idé Gør det muligt for elever, at lave et udtræk af de virksomheder de vil søge ind hos. Der mangler mulighed for at bruge oversigten over godkendte virksomheder til at markere, hvilke virksomheder det vil være relevant at kontakte. Elever skrev enten firmanavne af pr. håndkraft eller kopierede oplysninger fra tabellen til Word eller Excel. Adgang til en flettefil, svarende til den, der tilbydes på siden "Søg elev", vil være attraktiv for dem, der leder systematisk. Når de først har fået oplysningerne over i et regneark, kan de selv slette de informationer, de ikke har brug for og tilføje egne notater.

Navn	CPR-nr.	Bruernavn	Adgangscode
Allan Mortensen Jensen	111185-XXXX	mrk27946576	h8qgbzbz
Anja Tina Jensen	160273-XXXX	mrk22861296	nsdjaeip
Ann-Sofie Jensen	231183-XXXX	mrk21358504	in3br3qv
Anne Lykke Jensen	240480-XXXX	mrk17908957	tqkf0b6j
Camilla Dahl Jensen	290983-XXXX	mrk21195593	9jhm2nz
Carina Egelund Hegdall Jensen	281084-XXXX	mrk26140828	vh9v5tu5
Carina Jensen	050785-XXXX	mrk24934184	auvt9kvk
Cecilie Lund Jensen	100382-XXXX	mrk27945170	fq7c7ed6
Charlotte Jensen	291285-XXXX	mrk25403603	hwxmr6mw
Christina Louise Kulager Jensen	290484-XXXX	mrk29890149	79jcm75f

En løsning som denne er hensigtsmæssig, fordi adgang til flettefilen er diskret placeret i højre side, hvor den ikke forstyrrer brugere, der har mindre overblik.

Idé Gør endnu mere for at få virksomheder til at sætte opslag op på webstedet Nogle elever nævnte, at www.praktikpladsen.dk kun viser en begrænset del af de praktikpladser, der udbydes i Danmark. Som de sagde "Nede i klassen hænger der mange flere opslag, end der er på sitet".

De pågældende elever mente, at mange virksomheder slet ikke er klar over, at de står registreret på webstedet.

(!) Oplysning om, hvor mange virksomheder, der har kigget på ens profil bliver bemærket. Flere testpersoner kommenterede, at de holder løbende øje med om der er virksomheder, der har været inde og kigge på deres profil. Kun en enkelt testperson havde haft dette held og hun var frygtelig frustreret over ikke at kunne se, hvilken virksomhed det drejede sig om. Det er klart, at denne oplysning ikke kan udleveres og det bør overvejes, om oplysningen derfor reelt er til større skade end gavn.

(!) Uhensigtsmæssig system-adfærd, når man angiver praktikønske

Når en elev redigerer sin profil kan han nederst på siden angive mere end et praktikønske. Hver gang man har foretaget et valg i drop-down-boksene scroller systemet automatisk op til toppen af siden. Hvorefter brugeren selv må rulle ned i bunden for at foretage yderligere valg.

(!) Overvej om det kan gøres nemmere for elever at gentage søgninger

Flere elever fortalte, at de med jævne mellemrum er inde og gentage den samme søgning på hhv. ”Godkendte virksomheder” og ”Søg praktikplads”. Alle fandt det ganske ligetil at foretage disse søgninger og havde ingen kommentarer. Som observatør kan man imidlertid ikke undgå at bemærke, at identiske søgninger skal gentages i to forskellige skærbilleder og at hver af disse søgeprocesser kræver at man gennemløber 4 trin. Hvis det var muligt at gemme søgekriterier kunne arbejdsindsatsen reduceres betydeligt.

Denne mulighed svarer til Jobagenten på arbejdsformidlingens hjemmeside Jobnet. De fleste af de elever, der deltog i undersøgelsen, benyttede Jobnet, men ingen omtalte Jobagenten. Måske er funktionen for avanceret for målgruppen?

(!) Overvej om det skal være mulighed for at se job inden for en bestemt radius

Mange af de elever, der deltog i testen havde en formuleret grænse for, hvor langt arbejdspladsen måtte ligge fra deres bopæl

3.4.1 Søg praktikplads**(!) Skepsis overfor standardansøgninger via knappen ”Kontakt”**

Hvis en elev har fundet et stillingsopslag, som han er interesseret i, er det muligt at klikke på knappen ”Kontakt”. Ingen testpersoner havde bemærket, at det er muligt at ændre i standard-profilteksten, så den bliver målrettet til den arbejdsplads, man søger ind hos. Det gjorde dem skeptiske overfor muligheden. Derudover var mange afvisende, fordi de ikke kunne vedhæfte personlige papirer.

Se yderligere diskussion side 9 i afsnittet ”Virksomheder ønsker ikke at modtage elektroniske ansøgninger fra elever”.

Bilag A. Fremgangsmåde

En usability-test består i, at et antal testpersoner enkeltvis eller i grupper bruger et produkt til at løse en række opgaver. Under løsningen af opgaverne bliver testpersonen bedt om at ”tænke højt”, så det er muligt at følge deres overvejelser og reaktioner på produktet. Opgaverne er foruddefinerede, interviewbaserede eller en kombination heraf. Interviewbaserede opgaver baseres på testpersonernes beskrivelser af opgaver, de tidligere har løst.

En testleder sidder sammen med testpersonen for at sikre, at han føler sig godt tilpas i testsituationen og husker at ”tænke højt”. Ofte vil testen have karakter af en dialog imellem testperson og konsulent, hvor usability-konsulentens som udgangspunkt undgår at give testpersonen direkte hjælp til opgaveløsningen.

En usability-test varer ca. 1 time. Udover opgaveløsningen gennemføres der indledningsvist et interview, der blandt andet kortlægger testpersonens interesser, behov og IT-erfaring. Afslutningsvis gennemføres et opfølgende interview, hvor testpersonen får lejlighed til at uddybe og opsummere sine kommentarer til produktet. Ligeledes får konsulentens mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

Bilag B. Deltagere

Der deltog 11 personer i usability-testene. De var udvalgt, så de i videst muligt omfang afspejlede vigtige kendetegn ved den målgruppe, webstedet henvender sig til.

René Dommer har haft ansvaret for at udvælge testpersonerne i henhold til retningslinjer udarbejdet af Julia Gardner.

Overblik over testdeltagerne:

Nr.	Stilling	Fag	Køn	Brug af webstedet
1.	Elev	Kontor	Kvinde	Mindst én gang om ugen
2.	Elev	Kontor	Kvinde	Mindst én gang om ugen
3.	Elev	Kontor	Kvinde	Cirka en gang om måneden
4.	Elev	Kontor	Kvinde	Cirka en gang om måneden
5.	Elev	Teknisk designer	Kvinde	Mindst én gang om ugen
6.	Elev	Teknisk designer	Kvinde	Mindst én gang om ugen
7.	Elev	Elektriker	Mand	Cirka en gang om måneden
8.	Virksomhed	Byggemarked	Kvinde	Bruger max webstedet et par gange om året
9.	Virksomhed	Ejendomsadm.	Kvinde	Bruger max webstedet et par gange om året
10.	Virksomhed	Detailhandel	Mand	Bruger max webstedet et par gange om året
11.	Virksomhed	Industri	Kvinde	Bruger max webstedet et par gange om året