
Usability vurdering af finalister IntranetPrisen 2007

Udarbejdet for IntraTeam Event 2007

26. februar 2007

Udarbejdet af DialogDesign ved Rolf Molich, Skovkrogen 3, 3660 Stenløse

Resumé

I forbindelse med uddelingen af IntranetPrisen 2007 har DialogDesign gennemført fem interview med fokus på usability (brugervenlighed) af intranet hos hver af de to finalister, Lundbeck ("BrainWeb") og SimCorp ("SimLink").

Vi har foretaget denne undersøgelse for at sikre, at brugere kommer til orde. Erfaringer fra brugere, som dagligt anvender intranettet, er vigtigere end udefra kommende specialisters meninger.

Hovedresultaterne er:

1. Medarbejderne hos begge finalister er i det store og hele **meget tilfredse med deres intranet**. Ingen interviewdeltagere savnede væsentlige funktioner.
2. **Dokumentøgning fungerer dårligt** hos begge finalister. Alle interviewdeltagere har opgivet at bruge den. Interviewdeltagerne ønskede søgning der "ligner Google så meget som muligt".
3. **Person søgning fungerer fint** hos begge finalister.
4. SimCorp har en innovativ og velfungerende strategi for at sikre, at **data er ajourført**.

Undersøgelsens hovedresultater er sammenfattet i nedenstående skema. Skemaet dækker nøgleopgaver for et intranet. Disse nøgleopgaver er identificeret ved tidligere undersøgelser, som DialogDesign og andre har foretaget af intranet. Medarbejderne i begge firmaer har bekræftet at disse opgaver også er de vigtigste opgaver for dem på intranettet.

	Lundbeck	SimCorp
1. Dokumentsøgning	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★
2. Navigation uden søgning	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★
3. Procedurer for vedligeholdelse af data	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★
4. Find medarbejder og vis stamdata	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★
5. Nyheder (firma, afdeling, faglig)	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★
6. Firmapolitikker, personalehåndbog	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★
7. Dokumentbibliotek	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★

Resultaterne er uddybet i afsnit 1-7. Fremgangsmåden er beskrevet i afsnit 8.

Forfatteren takker Gale Langseth og Theresa Nielsen fra SimCorp og Jane Boas fra Lundbeck for deres store imødekommenhed i forbindelse med gennemførelsen af interviewene.

Rolf Molich
DialogDesign

Indhold

Resumé 2

1. Dokumentsøgning 4
2. Navigation 6
3. Vedligeholdelse af data 9
4. Find medarbejder og vis stamdata 10
5. Nyheder 13
6. Firmapolitikker, personalehåndbog 14
7. Dokumentbibliotek 15
8. Fremgangsmåde 17

Copyright 2007 DialogDesign. Det er tilladt at citere denne rapport med kildeangivelse.

1. Dokumentsøgning



Dokumentsøgning fungerer dårligt på begge intranet. Næsten alle interviewdeltagere sagde uopfordret at de ville have en søgning der "ligner Google så meget som muligt".

De væsentligste problemer er:

- ? Manglende prioritering af søgeresultater. De første resultater i resultatlisten er ofte uvæsentlige. Meget væsentlige resultater er umulige at finde.
 - ? Manglende tolerance over for stavefejl og synonymer.
 - ? Søgeresultaterne viser ikke søgeordene i den sammenhæng hvori de optræder i dokumentet.
 - ? Søgeresultaterne indeholder oplysninger som ikke er af interesse for typiske brugere.
- Lundbeck bemærker hertil, at de er i færd med at implementere en Google-søgeløsning, som er i test- og dokumentationsfasen nu.



På begge intranet er søgeboksen placeret synligt og nogenlunde ensartet.

The screenshot shows the SimLink search interface. At the top, there are navigation tabs: Home, Topics, News, Project sites, Corporate, Departments, Management, Employee. The search bar contains the query: "maternity and leave and Public=Yes". Below the search bar, it indicates "Search for 'maternity' and 'leave' and 'Public=Yes' in All sources" and "More than 40 results, showing items 1 - 40". The results are sorted by "None". The first four results are:

Result Title	Author	Date
Market Scan Report	Anja Pellegrin	20/10/2006
Bonus Goals 2005	Anne Møllerup Lars	22/11/2006
department organisational definition 2005	Jacob Gütermann	06/04/2006
Management Meeting 20060321	Klaus Loh-Andersen	22/03/2006

Figur 1.1 - Søgeresultat fra SimLink. De første fire resultater fra en søgning på *maternity leave* er kun af interesse for et fåtal.

The screenshot shows the BrainWeb search interface. At the top, there is a navigation menu with categories: Management, R&D, Supply, Commercial Operations, Finance & Legal, HR, Quality, IT, Health, Safety & Environment, Tools & Services, and +/-.

Below the navigation menu, there is a search bar with the text "cipralex" entered. A "Go" button is next to the search bar. Above the search bar, there is a link: "If you want to search in Personnel Directory, [click here](#)".

Below the search bar, there is a message: "Documents 1 to 10 of 974 matching the query 'qv=cipralex'".

The search results are listed below, each with a 100% match rate and a category of "Strategic marketing":

- 100% [Cipralex Tracking Reports](#)**
5-jan- Cipralex Tracking Reports. For access to these reports please contact Market Research and Competitive Intelligence. Summary presentation France, Germany, UK, Sweden - Spring 2006. ppt. pdf. Country. Time. 07:51 Weve, Australia. Jan-04. Pre-launch. Mar-04. Post-launch+1. April-04. GPs + PSYs: Depression - Primary Report. ...
- 100% [cipralex.doc](#)**
24-feb- Guide to Success Monthly monitoring of the performance of Cipralex on the depression market Month -1: 2004 United Kingdom (May 2002) for H. Lundbeck A/S Project No. 01047. Medical Radar, 2002 Table of Contents 08:56 Key Market Conditions United Kingdom 3 The adoption of Cipralex in the British GPs depression ma...
- 100% [ISMN Presentation](#)**
24-feb- Dierk Schoed Vice President Strategic Marketing Contents: International Sales and Marketing Meeting Co-2004 operation subsidiaries and headquarters/SM Main activities 2002. Highlights 2003 International Sales and 09:11 Marketing Meeting International Sales and Marketing Meeting Maunbus 2002 Celebration of the...

Figur 1.2 - Søgeresultat fra Lundbecks BrainWeb. En søgning på *Cipralex* (et af Lundbecks vigtigste produkter) giver henvisninger til en række højt specialiserede sider. I stedet burde det første søgeresultat være et link til Cipralex portal forsiden, som giver et glimrende overblik over produktet.

2. Navigation



Begge intranet anvender en topnavigation med velvalgte betegnelser.



Det er mange men velordnede og overskuelige links på portalforsiderne.



På SimLink er navigationen i venstre side er vanskelig at overskue. Se eksemplet i nedenstående figur. Niveauerne er vanskelige at se på grund af u hensigtsmæssig indrykning. Alle links på topniveau efter det aktuelle link mangler. Se også figur 4.1, hvor venstrenavigationen synes at følge andre regler.

Hvis man sammenligner venstrenavigationen i figur 2.1 med venstrenavigationen i figur 4.2 og topnavigationen, virker det som om f.eks. *Corporate* er brugt i forskellige betydninger.



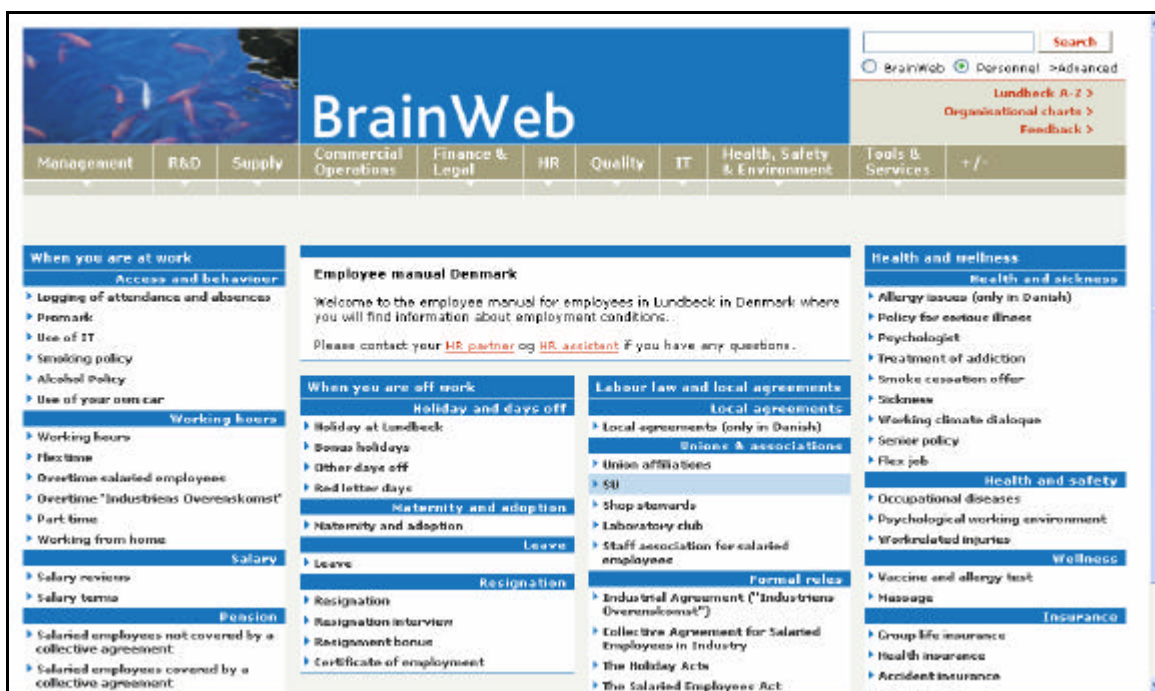
På Lundbecks BrainWeb er venstrenavigationen uensartet. Se eksemplerne i figur 2.2 til 2.5. Nogle steder mangler venstrenavigationen, andre steder er den vanskelig at forstå. Breadcrumbs optræder på nogle sider og mangler på andre. På nogle sider er breadcrumbs misvisende (se eksemplet i figur 2.5).

The screenshot shows the SimLink Corporate Administration portal. The top navigation bar includes links for Home, Topics, News, Project sites, Corporate, Departments, Management, and Employee. A search bar for employees is also present. The left sidebar contains a navigation tree with categories like 'Current Location', 'Departments', 'Corporate Administration', and 'Actions'. The main content area is titled 'Welcome to the Corporate Administration Portal on SimLink' and includes sections for Travel, How to go to..., Preferred hotels, and SimWear and merchandise. On the right, there are widgets for Portal Quality, World Clock, and Stock Quote.

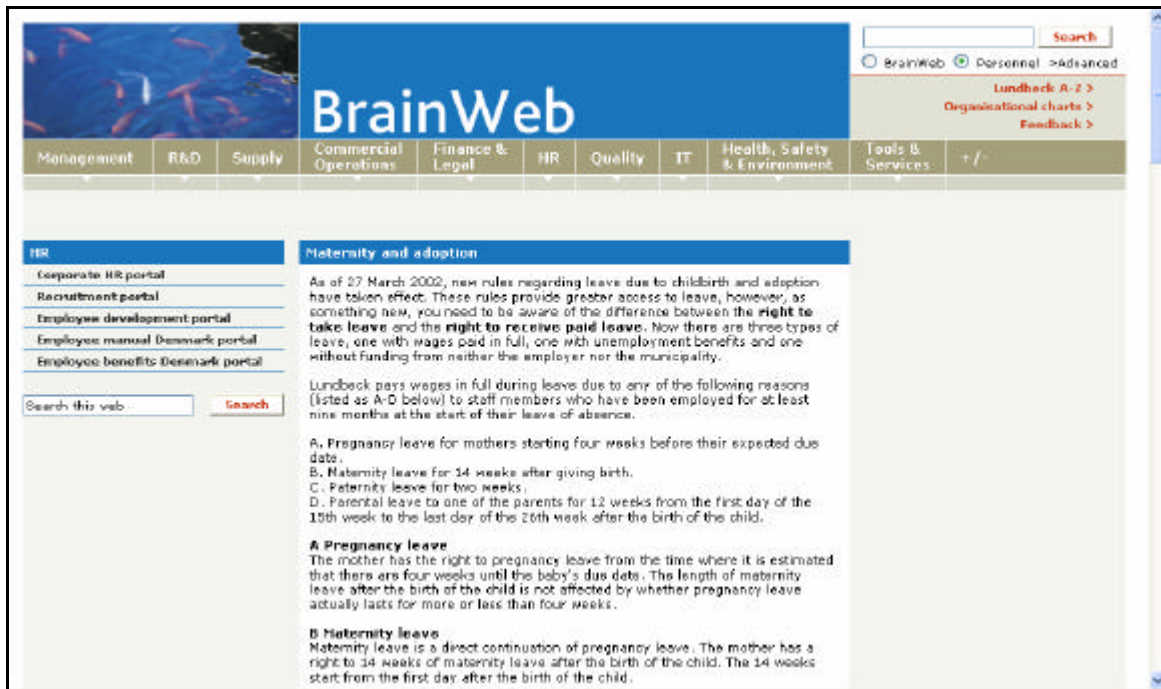
Figur 2.1 - SimLinks Corporate Administration forsider. Navigationen i venstre side er vanskelig at overskue. Niveauerne er vanskelige at få øje på på grund af u hensigtsmæssig indrykning. Alle links på topniveau efter det aktuelle link mangler.



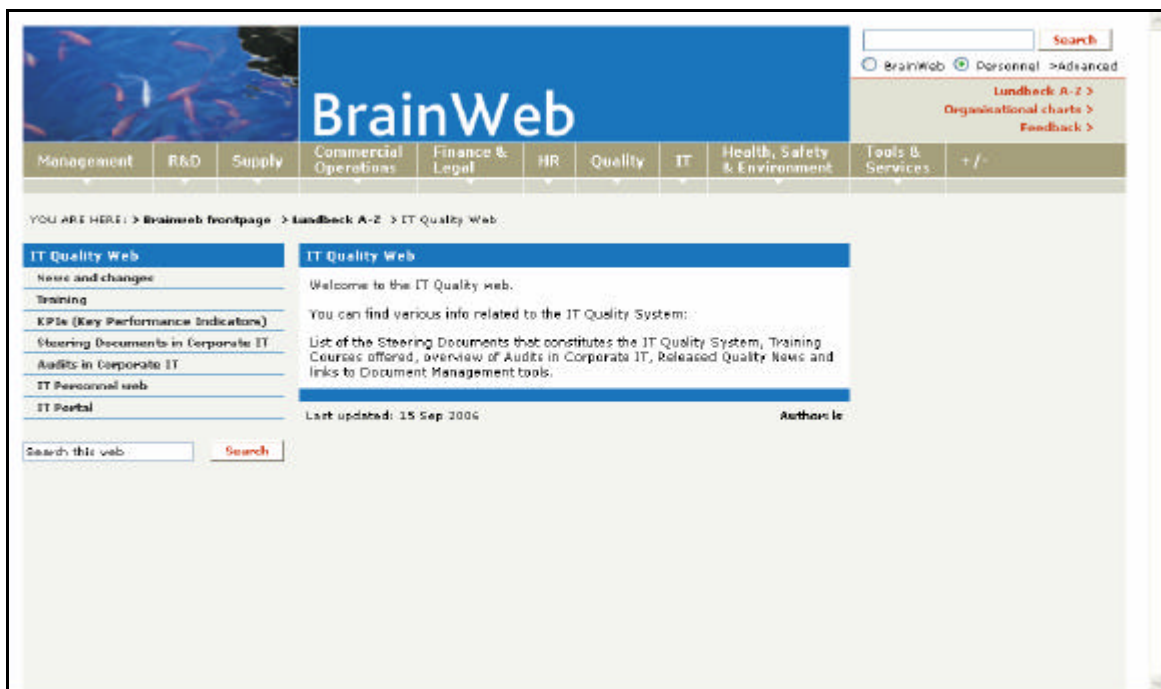
Figur 2.2 - Forsiden på Lundbecks HR portal. Her fungerer navigationen fint: Der er ingen venstrenavigation, breadcrumb trail (*YOU ARE HERE:*) er forståelig, og overskrift og topnavigation angiver, at brugeren er i HR sektionen.



Figur 2.3 - Lundbecks Employee manual Denmark. Her mangler breadcrumb trail. Der er fortsat ingen venstrenavigation. I topnavigationen er angivelsen af, at brugeren er i HR afdelingen, forsvundet, og baggrundsfarven i overskriften er ændret lidt.



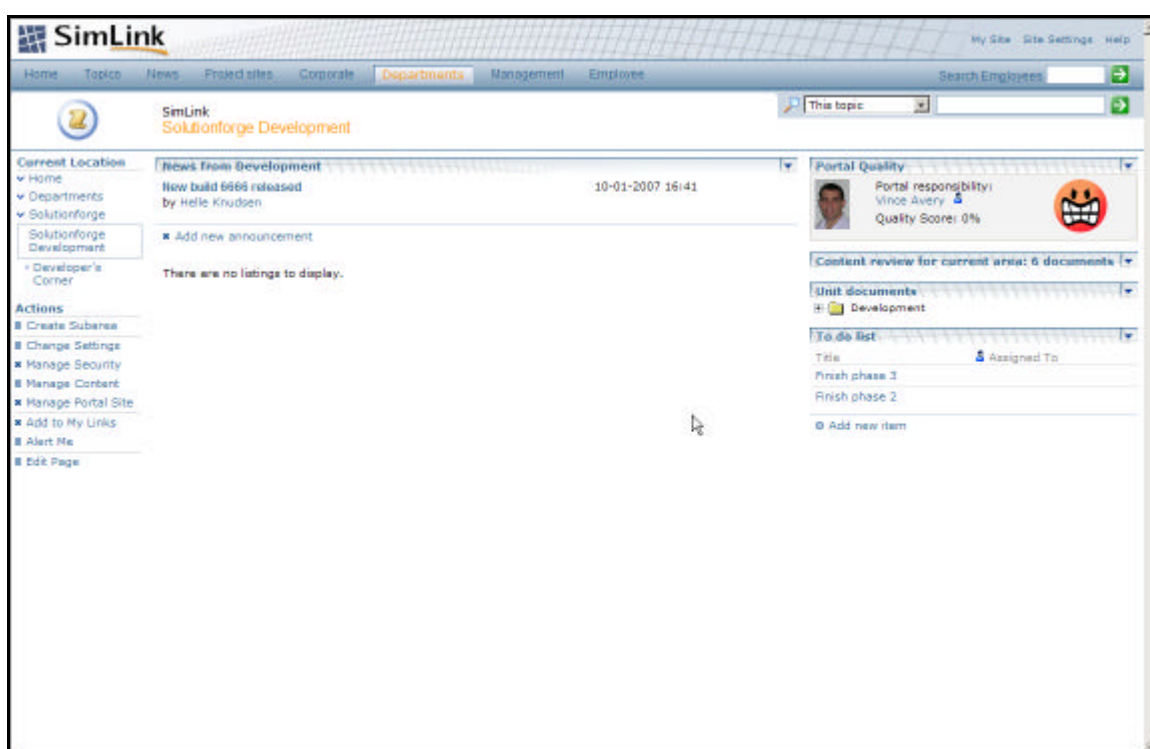
Figur 2.4 - Siden *Maternity and adoption*. Ingen breadcrumb trail, men venstrenavigation og en ekstra mulighed for søgning i "this web" under venstrenavigationen. Enkelte brugere var i tvivl om hvad forskellen mellem denne søgemulighed og søgemuligheden i øverste højre hjørne er.



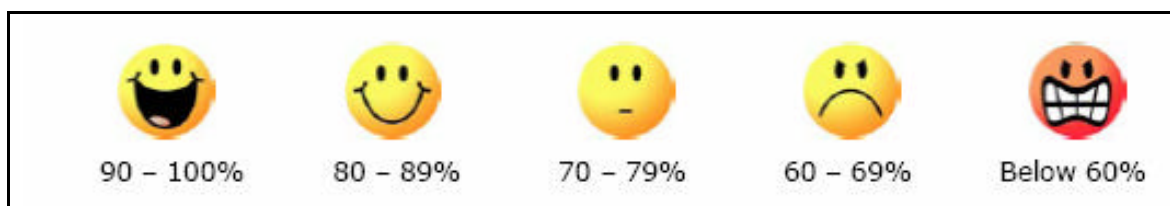
Figur 2.5 - Siden *IT Quality Web*. Her er venstrenavigationen opbygget som i figur 2.4. Der er også breadcrumb trail, men den inkluderer en side, som brugeren ikke har besøgt (*Lundbeck A-Z*).

3. Vedligeholdelse af data

- ✓ På begge intranet er alle dokumenter og sider forsynet med dato for seneste revision.
 - ✓ SimCorp viser billede og navn på den ansvarlige for hver portal i øverste højre hjørne af portalforsiden. Der er også et ikon, som angiver portalkvaliteten. Portalkvaliteten er den del af dokumenterne i portalen som er ajour. Udkast skal reviewes hver 3. måned. Færdige dokumenter skal reviewes hver 6. måned. Historiske dokumenter skal ikke reviewes.
- Alle interviewdeltagere - inklusive portalansvarlige - var begejstrede for denne måde at synliggøre kvalitet på.
- ! Hos Lundbeck er der ingen faste retningslinier for review af dokumenter på intranettet. Enkelte portalansvarlige har personligt påtaget sig at følge op på datakvaliteten.



Figur 3.1 - Synliggørelse af datakvalitet. Den vrede ikon i øverste højre hjørne angiver at færre end 60% af dokumenterne i denne portal er gennemgået af forfatteren inden for de seneste 6 måneder. De interviewede portalansvarlige satte en ære i at kunne fremvise en smilende eller storsmilende ikon på deres portalforside ved siden af deres navn og billede.



Figur 3.2 - SimLink ikoner for datakvalitet. SimLink systemet beregner og viser automatisk den relevante ikon. Systemet er ubestikkeligt - der er ingen menneskelig "politifunktion", som den portalansvarlige kan lægge for had.

4. Find medarbejder og vis stamdata

- ✔ Personsøgning fungerer godt på begge intranet. Alle interviewdeltagere syntes at denne funktion er ”uundværlig”.
- ✔ Persondata var i det store og hele ajourført.
- ✔ Personsøgningen er hurtig.
- ⊖ Hos Lundbeck var der enkelte eksempler på forældede personoplysninger, manglende persondata og manglende fotos
- ⊖ Hos SimCorp var enkelte interviewdeltagere tøvende over for at få vist deres privatadresse, privattelefonnummer og fødselsdag på intranettet. Ingen var dog direkte imod.

The screenshot shows the profile of Gale Langseth (GAL) on the SimLink intranet. The profile is divided into several sections:

- Employee info:** Name: Gale Langseth, Title: Intranet Manager, InternalPhone: 6549 (dk), ExternalPhone: +45 35446549, Email: Gale.Langseth@simcorp.com, Room: 118, Department: Corporate Communication, Manager: Rikke Dalager, Office: SimCorp A/S, Department No: 1302, Seniority: 01-Jun-05, HomeOffice: [blank].
- Private info:** Name: Gale Langseth, Address: Oetna [redacted], S-111 33 Malmö, Phone: +46 40 23 [redacted], Mobile: +46(0)732 51 [redacted], Birthday: 04-[redacted].
- Room:** 118 (with an 'Update' button).
- Competencies table:**

subject	description	Start	End	Edit
Education	Siebel Analytica course	Jan-05		[edit]
Education	Bachelor of Arts, English Language and Literature (Honors)			[edit]
Employment	Experience working with large-scale company intranets			[edit]
Other competence areas	Writing, editing and proofreading			[edit]
Education	Coursework in computer/human interaction and user interface design			[edit]
SimCorp systems	SimLink			[edit]

On the right side, there is a section titled "People in same department" with a table listing other employees:

Picture	Name	Jobtitle	Room	Phone	email
[img]	Gale Langseth	Intranet Manager	118	6549	gal
[img]	Rikke Dalager	Manager	124	6467	rbd
[img]	Thomas Hindkjær	Studentemedhjælper	144	6677	th

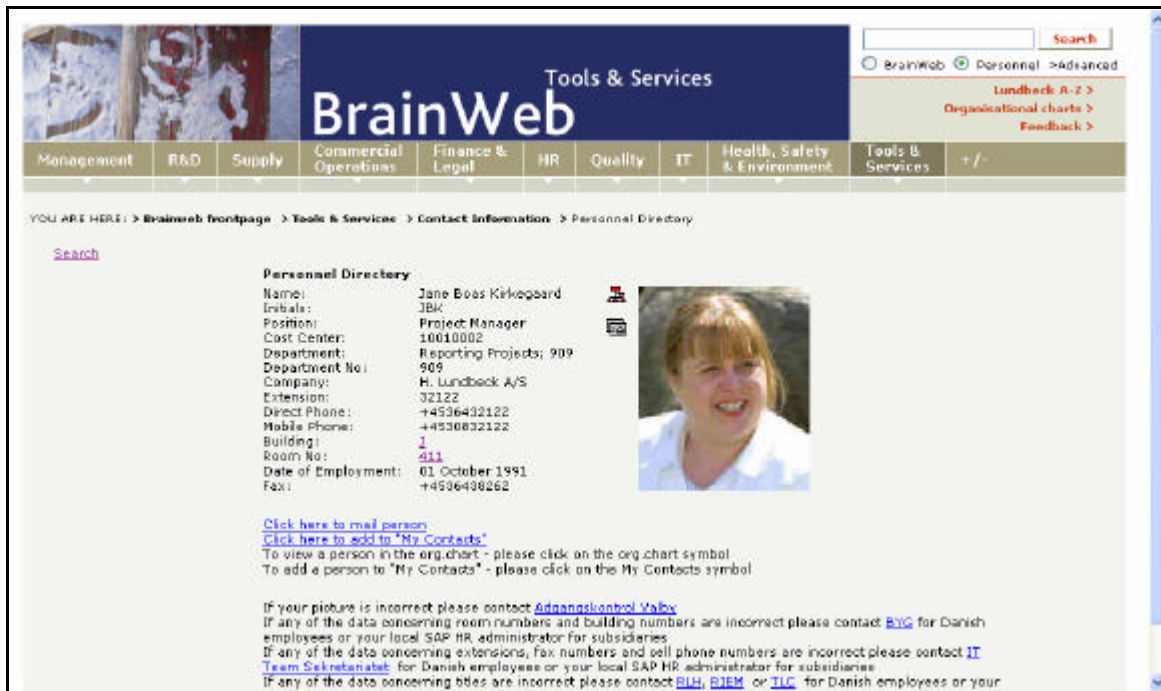
Figur 4.1 - SimLink medarbejderoplysninger. Alle interviewdeltagere var meget tilfredse med oversigten over alle medarbejdere i den afdeling, som medarbejderen i fokus tilhører. Via linket *Room* er der adgang til et kort over den del af bygningen hvor medarbejderen sidder. Via linket *Department No.* er der adgang til organisationsdiagrammet. Forfatteren af denne rapport har sløret de personlige oplysninger.

The screenshot displays the SimLink intranet search results page. The page features a navigation menu at the top with options like Home, Topics, News, Project sites, Corporate, Departments, Management, and Employee. A search bar is visible with the text 'Search Employees: gni'. Below the navigation, there is a 'Search Results' section with a 'Current Location' sidebar on the left. The main content area shows a table of search results with the following data:

Picture	Name	Department	DepartmentID	Jobtitle	Room	Phone	email
	Bete Lingsæth	Corporate Communication	1302	Intranet Manager	118	8349	gel
	Galyna Orshovska	DMS LKR ProFDX DEV	2693	Developer	000	+45 26 94 63 48	gao
	Alexander Goerdt	Legal Practice	4061	Manager	de214	4597	ago
	Andreas Schaefer	Legal Practice	4061	Business Consultant	de214	4781	asf
	Christian Stebler	Legal Practice	4061	Senior Business Consultant	de203	4555	chs
	Frank Heyder	Legal Practice	4061	Senior Business Consultant	de214	4080	fhe

Figur 4.2 - SimLink resultatliste for søgning efter medarbejder. SimCorp har valgt at medtage billeder i søgeresultatlisten.

Søgekriterierne fremgår af siden.



BrainWeb Tools & Services

Management R&D Supply Commercial Operations Finance & Legal HR Quality IT Health, Safety & Environment Tools & Services +/-

YOU ARE HERE: > Brainweb frontpage > Tools & Services > Contact Information > Personnel Directory

[Search](#)

Personnel Directory

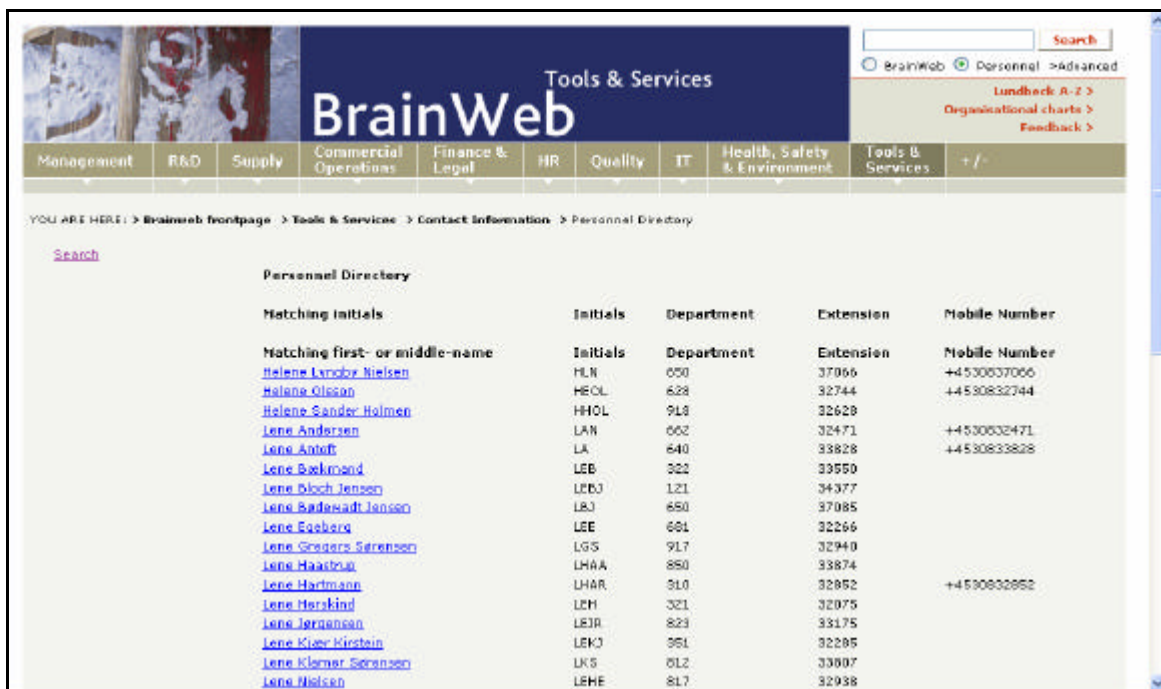
Name: Jane Boos Kirkegaard
 Initials: JBK
 Position: Project Manager
 Cost Center: 10010002
 Department: Reporting Projects; 909
 Department No: 909
 Company: H. Lundbeck A/S
 Extension: 32122
 Direct Phone: +4536432122
 Mobile Phone: +4530832122
 Building: 1
 Room No: 411
 Date of Employment: 01 October 1991
 Fax: +4536438262

[Click here to mail person](#)
[Click here to add to "My Contacts"](#)

To view a person in the org.chart - please click on the org.chart symbol
 To add a person to "My Contacts" - please click on the My Contacts symbol

If your picture is incorrect please contact [Gunnarslietsholm Vahby](#)
 If any of the data concerning room numbers and building numbers are incorrect please contact [BNG](#) for Danish employees or your local SAP HR administrator for subsidiaries
 If any of the data concerning extensions, Fax numbers and cell phone numbers are incorrect please contact [IT Team Sekretariat](#) for Danish employees or your local SAP HR administrator for subsidiaries
 If any of the data concerning titles are incorrect please contact [RHJ, RIEM](#) or [TLC](#) for Danish employees or your

Figur 4.3 - Lundbeck medarbejderoplysninger. Traditionelt og velfungerende. Den uøvede bruger får støtte via vejledninger om hvordan oplysninger ajourføres og hvordan man får direkte adgang til organisationsdiagrammet.



BrainWeb Tools & Services

Management R&D Supply Commercial Operations Finance & Legal HR Quality IT Health, Safety & Environment Tools & Services +/-

YOU ARE HERE: > Brainweb frontpage > Tools & Services > Contact Information > Personnel Directory

[Search](#)

Personnel Directory

Matching initials	Initials	Department	Extension	Mobile Number
Helene Lynghj Nielsen	HLN	050	37066	+4530537066
Helene Olesen	HEOL	628	32744	+4530832744
Helene Sander Halmen	HHOL	918	32628	
Lene Andersen	LAN	662	32471	+4530532471
Lene Antoft	LA	640	33828	+4530833828
Lene Bækmand	LEB	322	33550	
Lene Bloch Jensen	LEBJ	121	34377	
Lene Bødøgaard Jensen	LEJ	680	37085	
Lene Egeberg	LEE	681	32266	
Lene Gregers Sørensen	LGS	917	32940	
Lene Haastrom	LHAA	880	33874	
Lene Hartmann	LHAR	810	32852	+4530832852
Lene Harskind	LCH	321	32075	
Lene Jørgensen	LEJR	823	33175	
Lene Klær Kirstein	LEKJ	351	32285	
Lene Klamer Sørensen	LKS	812	33607	
Lene Nielsen	LENE	817	32938	

Figur 4.4 - Lundbeck resultatliste for søgning efter medarbejder. Lundbeck har valgt en kompakt præsentation med mange medarbejdere pr. side. De vigtigste personoplysninger kan ses direkte på denne side, så brugere ikke behøver at bruge tid på at få siden med medarbejderoplysninger frem.

Søgekriterierne fremgår ikke af siden.

5. Nyheder

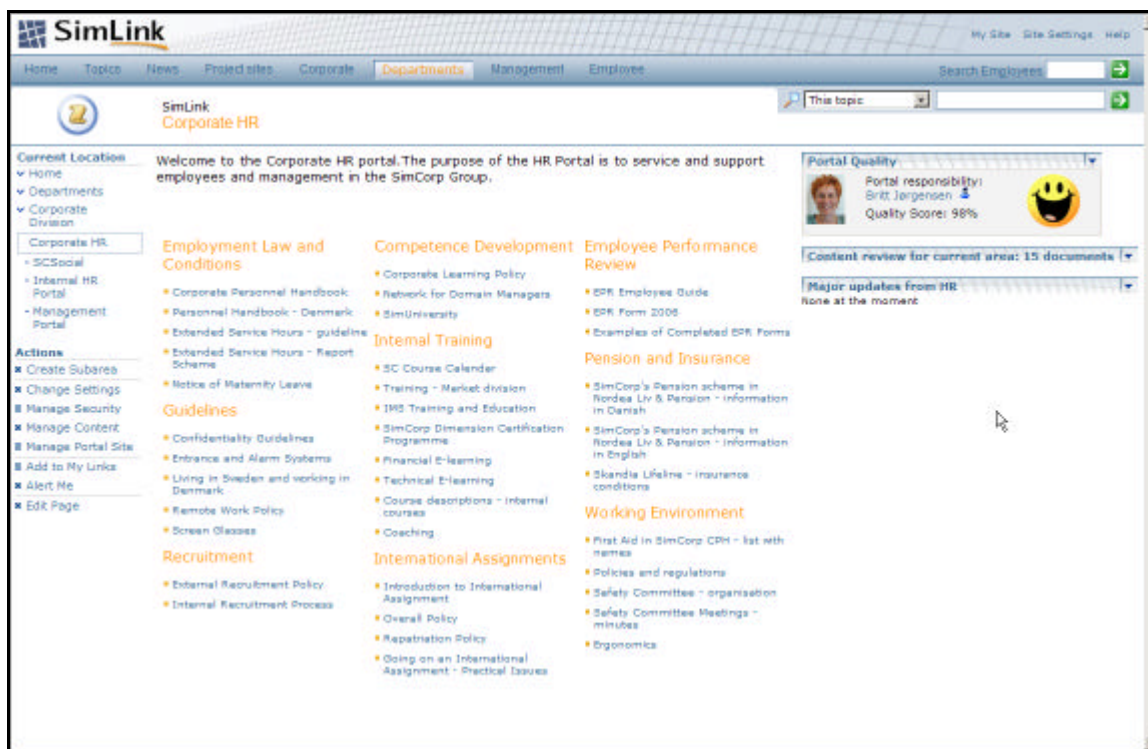
- ✓ Alle interviewdeltagere var tilfredse med nyhedsfunktionen. Nyheder er velskrevne, har en tilpas længde og kommer i en passende mængde.
- ✓ På begge intranet kan brugerne selv vælge de nyhedskanaler som de ønsker at abonnere på. Tilpasningen af nyhedskanaler voldte ikke problemer.
- ✓ På begge intranet er nyhederne opdelt i Corporate, som ikke kan fravælges, og egne nyhedskanaler.

Figur 5.1 - Lundbeck BrainWeb forsider. Interviewdeltagerne havde ingen problemer med at tilpasse nyhedskanalerne ved at klikke *Customize*.

6. Firmapolitikker, personalehåndbog



Interviewdeltagerne havde ingen problemer med at finde firmapolitikker om f.eks. barselsorlov eller rejse.



Figur 6.1 - SimLink oversigt over firmapolitikker. En lidt kedelig, men effektiv side, hvor brugere direkte kan slå ned på relevante emner.



Figur 6.2 - Forsiden på Lundbecks HR portal. Mange firmapolitikker ligger gemt under linket *Employee manual Denmark*.

7. Dokumentbibliotek



På begge intranet er der et velfungerende dokumentbibliotek. Hovedopdelingen er begge steder i portaler.

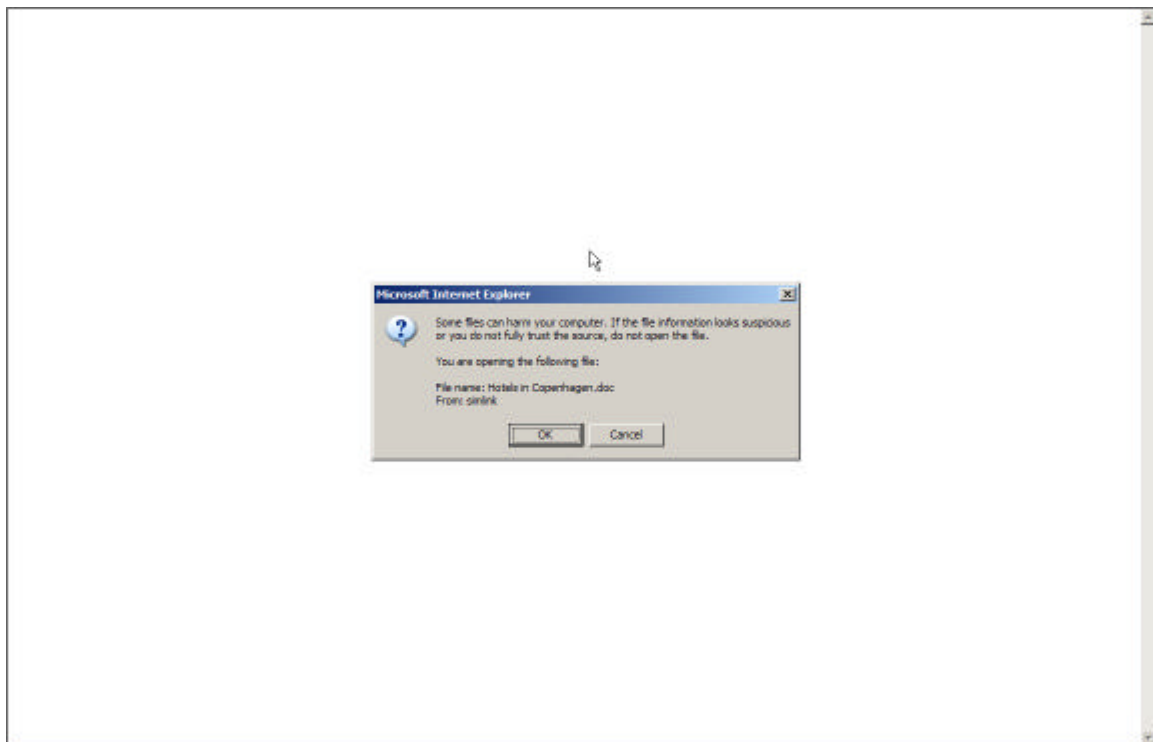


Lundbeck har valgt en traditionel strategi, hvor megen information præsenteres på websider.

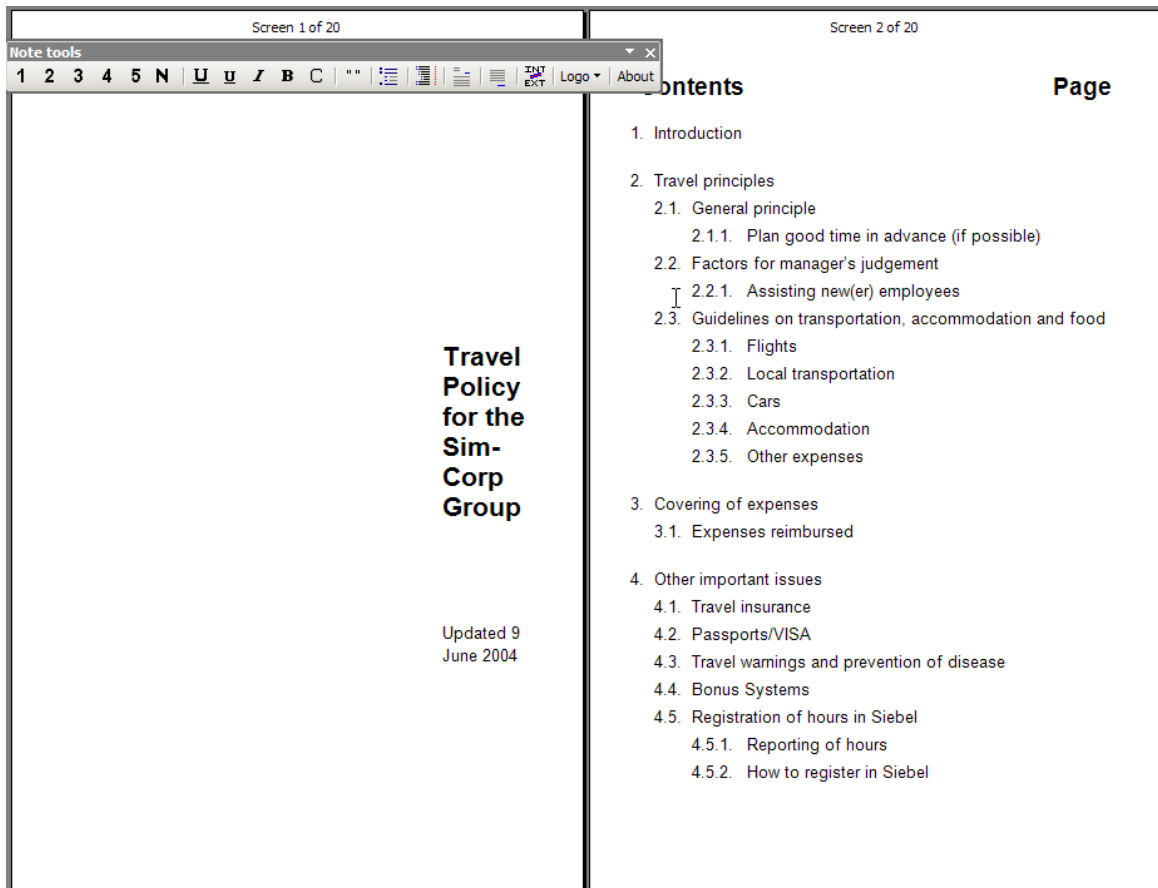


SimLink har valgt en strategi, hvor al information ligger i dokumenter. Det giver nogle småproblemer, som medarbejderne har vænnet sig så meget til, at få tænker over det. Eksempler:

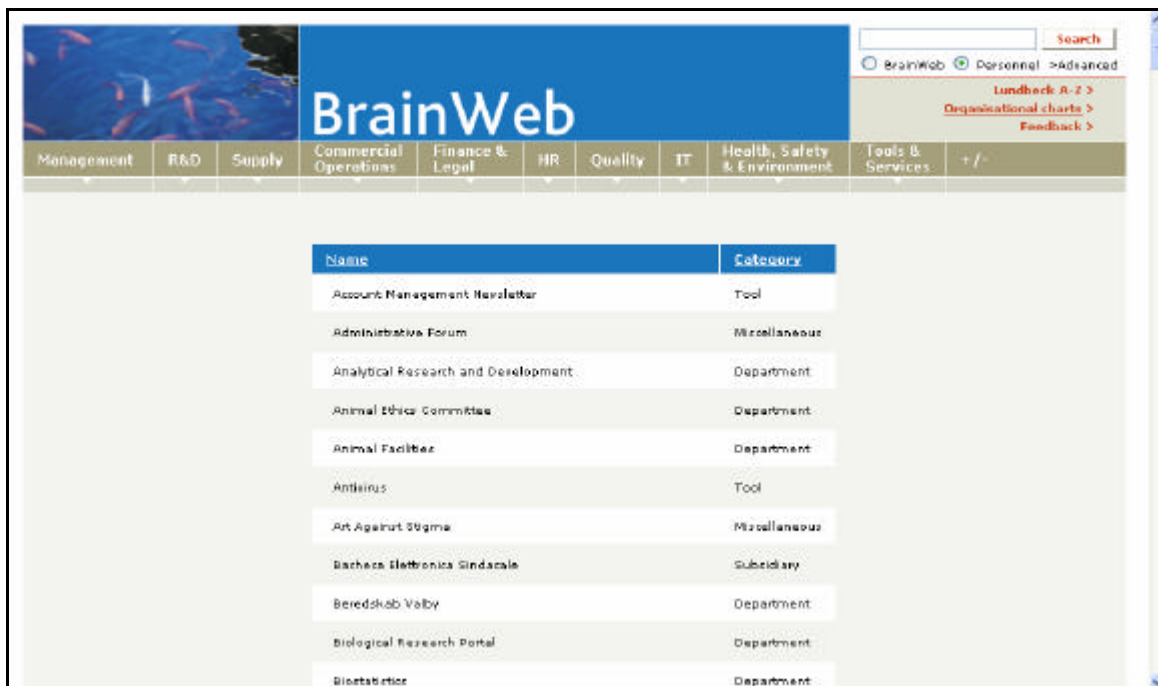
- ? Advarsel om generel risiko for virus - se figur 7.1. En interviewdeltager mente, at han nok fik vist denne meddelelse ”flere hundrede gange om dagen.” Meddelelsen giver derfor ingen sikkerhed, fordi medarbejdere blot reflektorisk klikker *OK*.
- ? Ingen mulighed for at navigere direkte fra en oplysning til en anden. Brugeren skal eksplicit lukke et dokument før han kan åbne det næste dokument. Med den traditionelle fremgangsmåde kan et valg ske direkte via venstrenavigation.
- ? Brugeren skal blade et eller to opslag frem inden den relevante information kommer - se figur 7.2



Figur 7.1 - SimLink advarsel om generel risiko for virus under åbningen af et dokument. En interviewdeltager påpegede, at advarslen er spild af tid så længe det drejer sig om interne SimCorp dokumenter. Advarslen bidrager også til at sløve medarbejderne, så de ikke er på vagt når de skal åbne mere risikofyldte dokumenter.



Figur 7.2 - SimLink - første opslag når et dokument åbner. Disse oplysninger vil sjældent være det, som brugeren har behov for. Brugeren skal altså bruge lidt tid på at blade frem til det relevante.



Figur 7.3 - Oversigt over portaler i Lundbecks BrainWeb.

8. Fremgangsmåde

DialogDesign har interviewet fem medarbejdere med forskellig baggrund hos hver finalist. Interviewene fandt sted på firmaernes hovedsæder.

Begge finalister har mange medarbejdere, som arbejder i udlandet. Der er ikke gennemført interview af disse medarbejdere. Alle interviewdeltagere undtagen én havde dansk som hovedsprog.

Hvert interview varede ca. 60 minutter. Interviewene er gennemført af Rolf Molich, som også har skrevet denne rapport

Formålet med interviewene har været at finde og beskrive stærke sider og forbedringsmuligheder i dialogen mellem typiske brugere og firmaernes intranet. Hovedspørgsmålene ved hvert interview har været "Hvad bruger du typisk intranettet til?", "Vis mig hvad du gør" efterfulgt af specifikke spørgsmål om søgning, navigation, find medarbejder, nyheder osv.

Kommentarerne er klassificeret i følgende kategorier:



Godt. Denne måde at gøre tingene på syntes interviewdeltagerne godt om. Den kan tjene som forbillede for andre.



Mindre problem. Interviewdeltagerne studsede eller udtrykte en vis utilfredshed.



Alvorligt problem. Interviewdeltagerne udtrykte utilfredshed eller problemet forsinkede interviewdeltagerne i 1-5 minutter i en konkret opgave, men interviewdeltagerne kom videre af sig selv. Gav lejlighedsvis anledning til katastrofer.



Kritisk problem. Gav anledning til hyppige katastrofer. En katastrofe er en situation, hvor intranettet "vinder" over brugere, dvs. en situation som forhindrede interviewdeltagerne i at løse en rimelig arbejdsopgave på intranettet, eller som irriterede interviewdeltagerne voldsomt.

Tidligere rapporter

I forbindelse med uddelingen af IntranetPrisen 2006 gennemførte DialogDesign tilsvarende undersøgelser af brugervenligheden af intranettene hos TDC og Undervisningsministeriet. Du kan få en gratis kopi af disse rapporter ved at kontakte DialogDesign.