

UX LAB

EVALUERING AV SØKNAD PÅ NETT

UX LAB



INNHOOLD

04	Del 1: Bakgrunn & metodikk
10	Utvalg
16	Del 2: Funn
20	Generelle funn
28	Spesifikke funn
34	Universell utforming
38	Del 3: Veien videre

DEL 1: BAKGRUNN & METODIKK

Rapporten er basert på en brukersentrert designtilnærming (User Centered Design - UCD) hvor første steg som oftest er å få et klart bilde av tjenesten og hvilke brukergrupper den berører. Her har vi innhentet kunnskap fra nøkkelpersoner internt i UDI og personer som er i kontakt med søkere gjennom sitt arbeid.

Vår forståelse for hvordan de ulike **brukergruppene** forholder seg til SPN kan illustreres gjennom modellen på neste side.

Gruppen vi har valgt å se på som **“vanlige brukere”** utgjør kjernen i modellen. Dette er søkere som egenhendig, eller gjennom andre ikke-profesjonelle (f.eks. referansepersoner) benytter seg av tjenesten. Øvrige aktører kan betraktes ut fra hvor nært deres bruksmønster (frekvens, type bruk) sammenfaller med vanlige brukere.

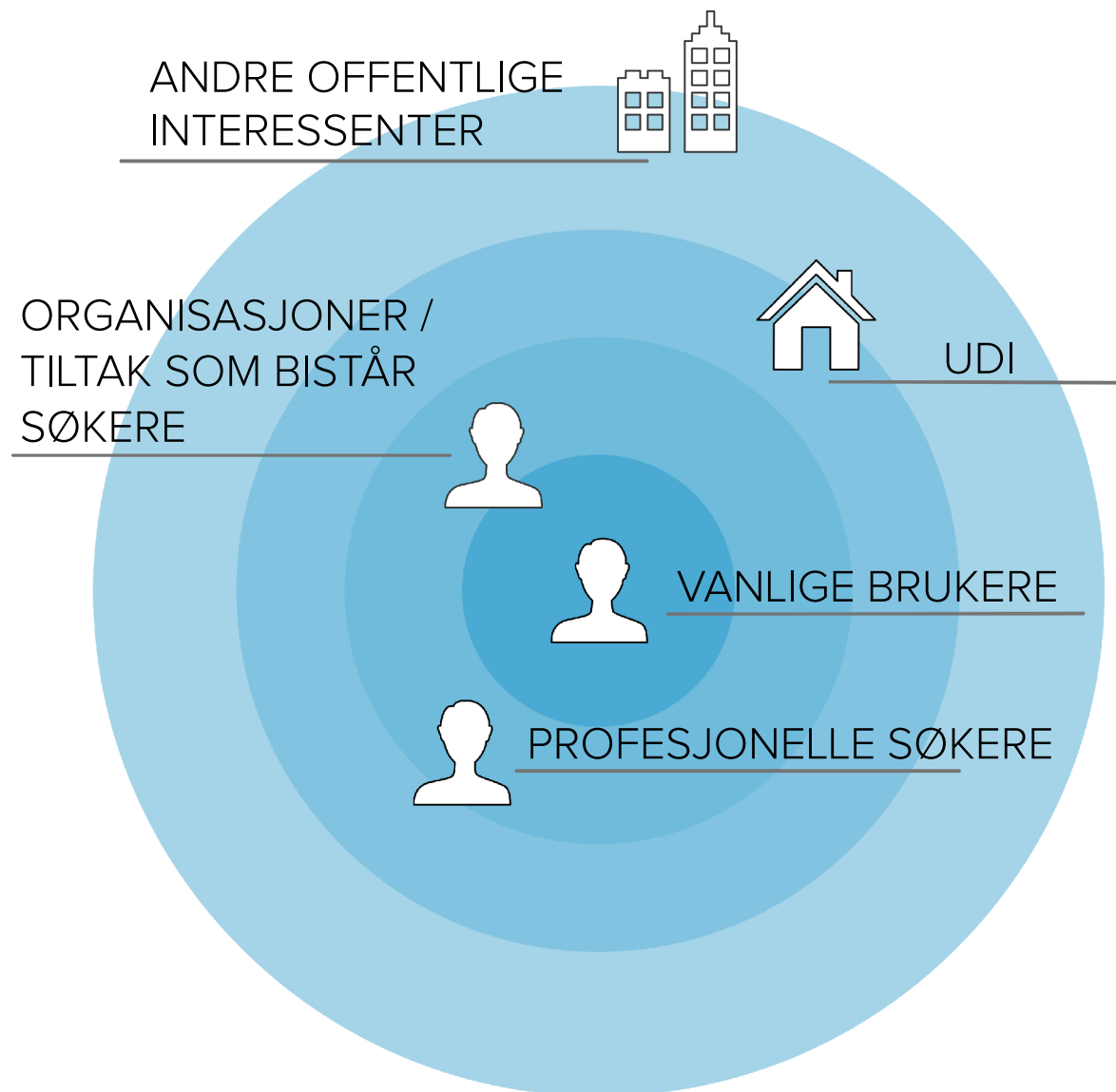
Derfor er **“profesjonelle søkere”**, slik som relocation-byråer og store konsern som kanskje har en sentralisert ordning for innhenting av arbeidskraft fra utlandet, plassert lengre vekk. **Vanlige arbeidsgivere** som sjeldent benytter seg av tjenesten kan, sammen med andre **organisasjoner** plasseres noe nærmere kjernen.

Evalueringen av SPN baseres i hovedsak på datamateriell fra kjernebrukere gjennom **brukbarhetstesting**.

Metodikken gir god innsikt i hvordan brukere anvender, forstår og opplever en tjeneste. Gjennom å studere hvordan testdeltakerne utfører ulike oppgaver i tjenesten sammen med deltakernes egne utsagn underveis får man et godt evalueringsgrunnlag.

Rapporten inneholder også en seksjon hvor tjenestens **tilgjengelighet** evalueres i lys av universell utforming.

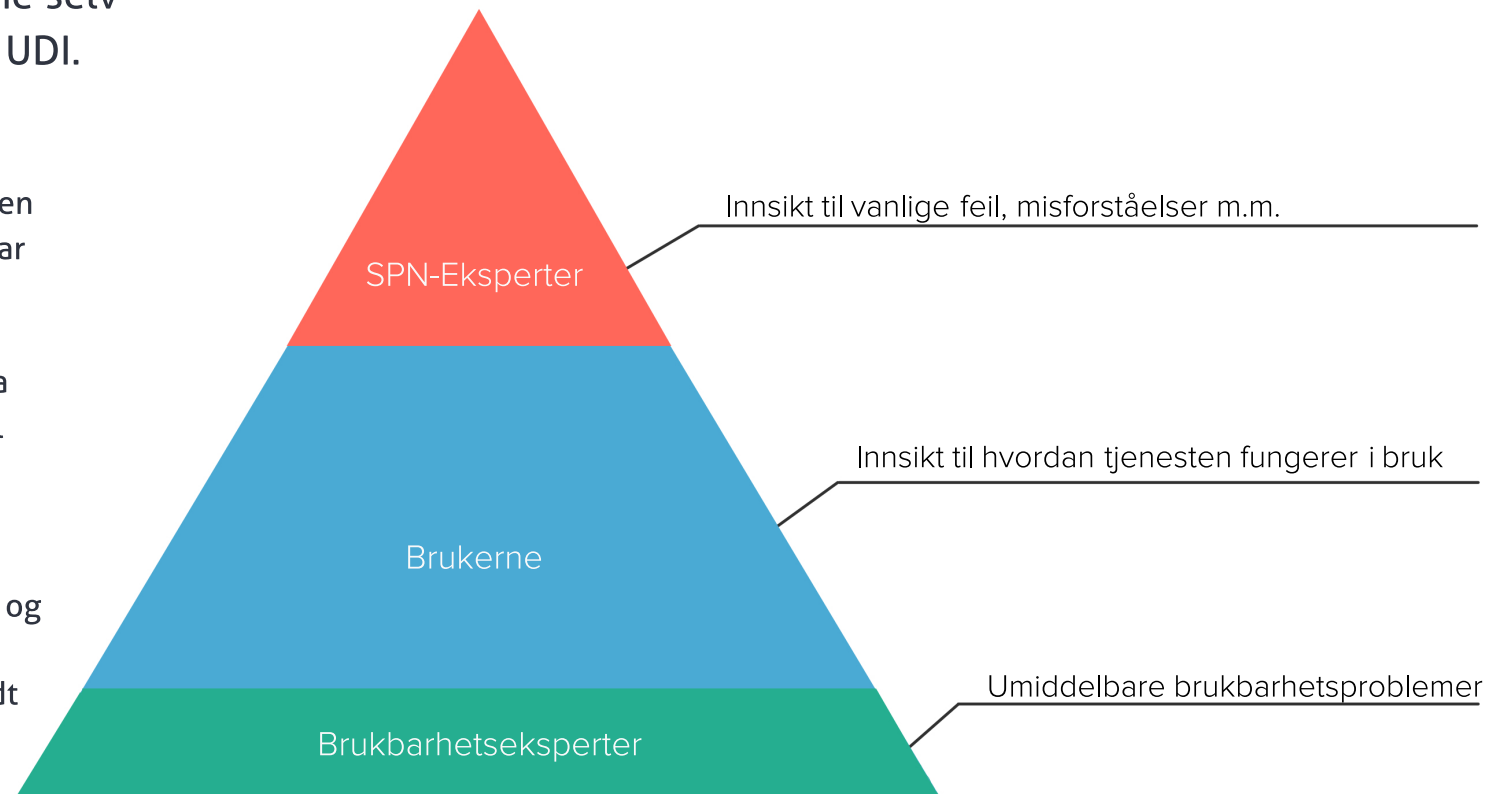
BRUKERGRUPPER - LØKMODELL



KILDER TIL INNSIKT

Prosjektet har innhentet kunnskap fra tre hovedkilder: eksterne brukbarhetsekspert, brukerne selv og SPN-eksperter i og utenfor UDI.

Pyramidefiguren kan betraktes ut fra en isfjellmetafor hvor SPN-eksperter har innsikt til synlige, klart observerbare utfordringer ved tjenesten. Brukerne utgjør den største kilden til innsikt, da det er de som sitter på kunnskapen til hvordan tjenesten fungerer i bruk. Brukbarhetsekspert er i stand til å predikere umiddelbare, mer fundamentale brukbarhetsproblemer og ikke nødvendigvis hele "sannheten". Sammen utgjør innsiktskildene et godt evalueringsgrunnlag for tjenesten helhetlig sett.



EKSPERTEVALUERING

Formål: Få forståelse for umiddelbare brukbarhetsproblemer samt hvordan tjenesten blir brukt –sett utenfra.

METODIKK –BRUKBARHETSEKSPERTER

To eksperter har evaluert søknadstypen Familieinnvandring for borgere utenfor EU. Søknadstypen ble valgt ut på bakgrunn av at den, i vår mening, er av de mer komplekse søknadskjemaene i portalen og derigjennom en god kandidat for å identifisere umiddelbare brukbarhetsproblemer

Eksperten gjennomgår skjemaet og baserer sin helhetlige vurdering opp mot utvalgte heuristikker (“tommelfingerregler”) som adresserer brukbarheten til skjemaer på nett.

METODIKK –EKSPERTBRUKERE, SPN

Fokusgruppe med fire deltakere med ulikt perspektiv på hvordan SPN blir brukt. Deltakerene kom fra Politiet, Oslo Kommune, internt i UDI og relocation-bransjen

Gjennom strukturert diskusjon ble erfaringer med SPN, observasjon av bruk og andre kommentarer og innspill delt.



BRUKBARHETSTESTENE

SØKNADSTYPER

Proessen med å velge ut aktuelle søknadstyper ble gjort i samråd med UDI. Her satte antall grupper en naturlig begrensning for hvor mange søknadstyper som kunne inngå. Siden de øvrige søknadsskjemaene har mye av det samme innholdet, følger en liknende oppbygning og er basert på den samme tekniske løsningen, vil man sitte igjen med verdifull informasjon om søknadsportalen helhetlig sett.

PRAKTISK UTFORMING

Testopplegget ble utformet med henblikk på at deltakerene skulle være i stand til å gjennomføre hele den nettbaserte delen av søknadsprosessen. Det ble derfor utarbeidet personas tilpasset søknadstypene som skulle testes. Disse fulgte en generisk, kjønnsnøytral navngivning av personer, fiktive adresser samt en kort bakgrunnshistorie i tillegg til andre nødvendige opplysninger.

Testsesjonene ble filmet. Både det som foregikk på dataskjermen, deltakers ansikt og oversiktsbilde. Deltakerne ble oppfordret til å tenke høyt underveis og fikk tidvis spørsmål som oppfordrer til refleksjon rundt de ulike feltene, typisk dersom deltaker ble stående fast eller på andre måter uttrykte usikkerhet/undring rundt hva som skal fylles inn. Hver sesjon ble avsluttet av et kort intervju uten fast struktur for å kunne få mer utfyllende svar på deler av søknaden hvor utfordringer hadde blitt observert, samt andre ting de måtte ha på hjertet.

FAKTA: GRUPPEFORDELING

4 grupper á 5 personer

B: Arbeid

C: Familie

D: Student

E: Permanent

1 gruppe á 5 personer

A: Ser på brukbarhet i lys av
universell utforming

FAKTA: TESTMILJØ

Alle testsesjoner ble utført i egnede møterom hvor deltakeren selv, testleder og én observatør var til stede.

Teknisk oppsett

SPN i preprod-versjon

Deltakermaskin: MacBook Pro /
MacBook Air (OSX Mavericks)

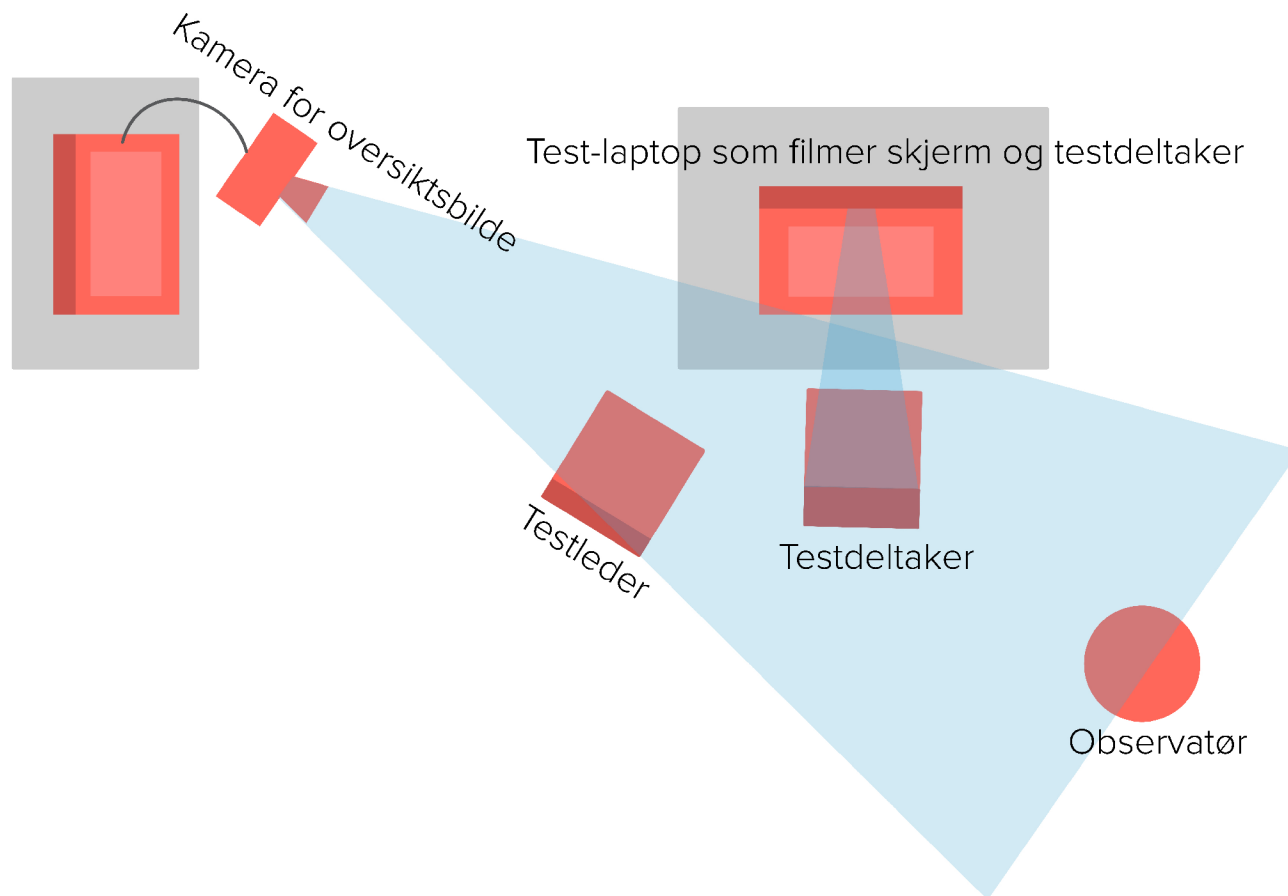
Browser: Google Chrome

Video: Silverback

Testlokasjon

14 / 25 sesjoner utført hos UDI

11 / 25 sesjoner utført hos UX Lab

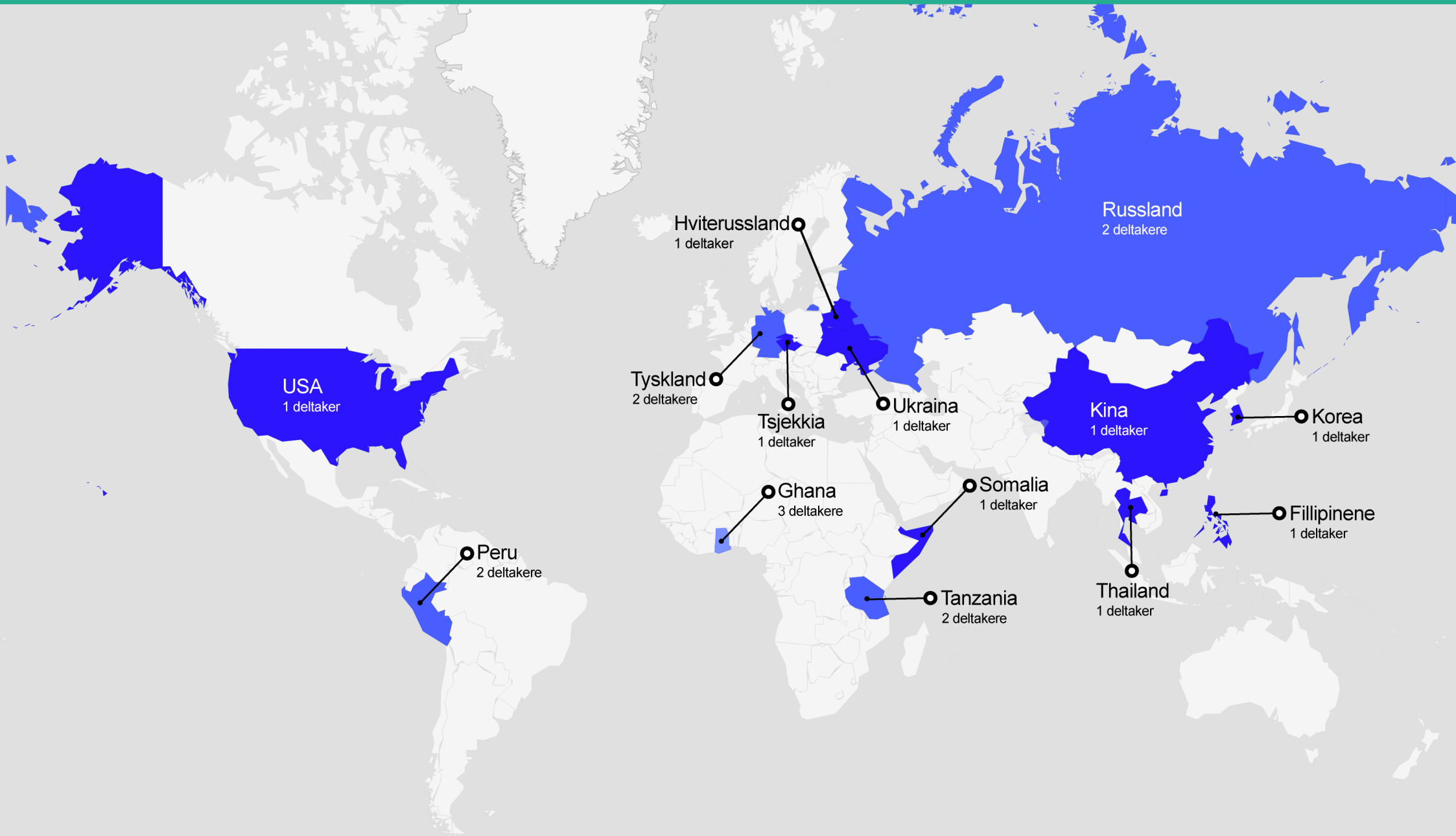


UTVALG

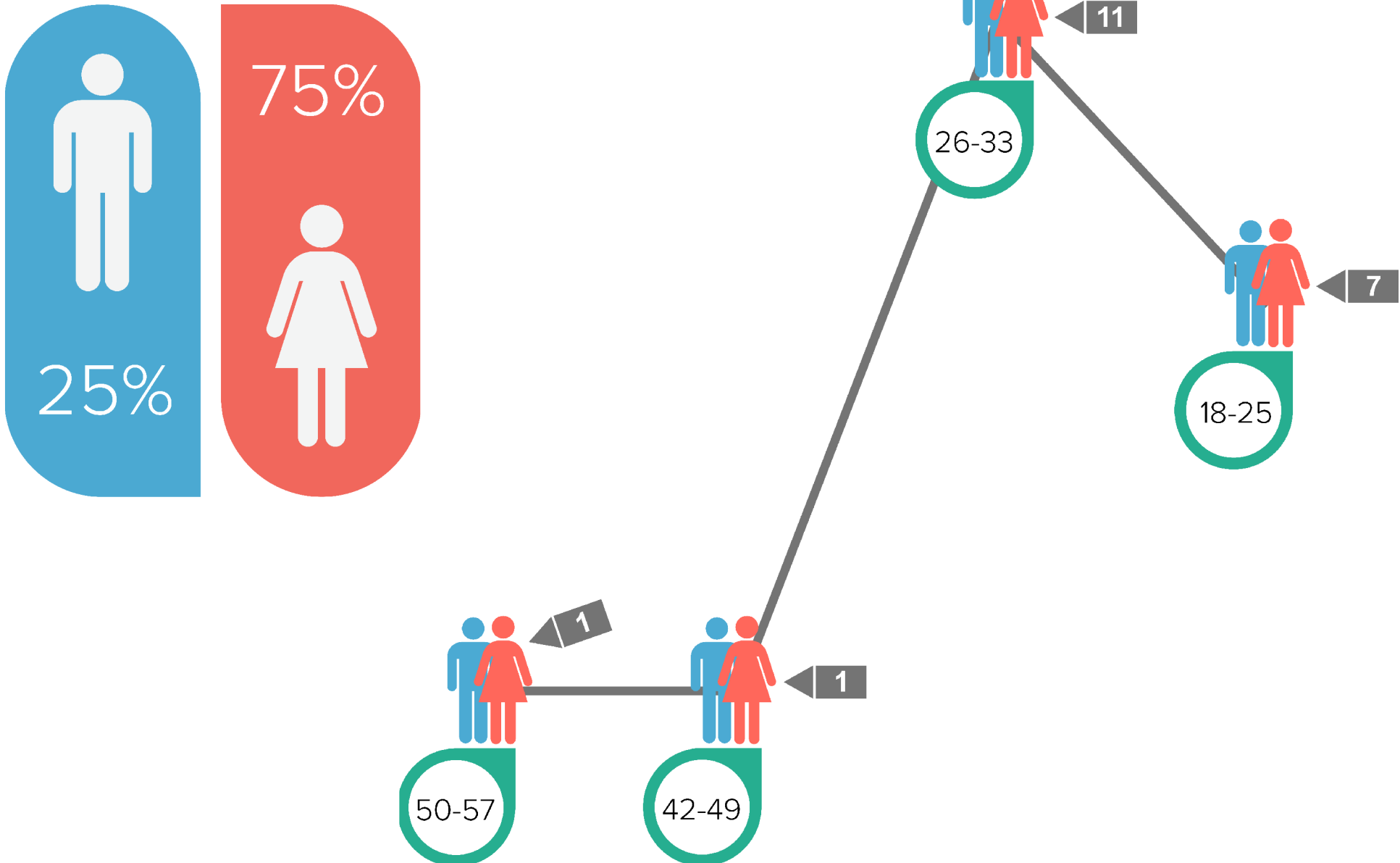
Med ønske om et mest mulig variert utvalg, med tanke på landbakgrunn, ble rekrutteringen igangsatt med det fokus å dekke de viktigste verdensdelene. Det forelå også ønsker om en så jevn som mulig kjønnsfordeling, samt variabel teknisk kompetanse og aldersspredning. Rekrutteringsansvar ble fordelt etter testlokasjon.

De sistnevnte punktene viste seg å være vanskelig i praksis. Særlig det å få menn til å ville stille opp. En bør også merke seg at med et relativt ungt og tilsynelatende teknologisk kompetent utvalg risikerer man at noen utfordringer ved bruk av tjenesten forsvinner under radaren. Men, det er viktig å merke seg at teknologisk kompetanse er basert på en enkel egenvurdering slik at den reelle forskjellen kan tenkes å være større enn det som fremgår her.

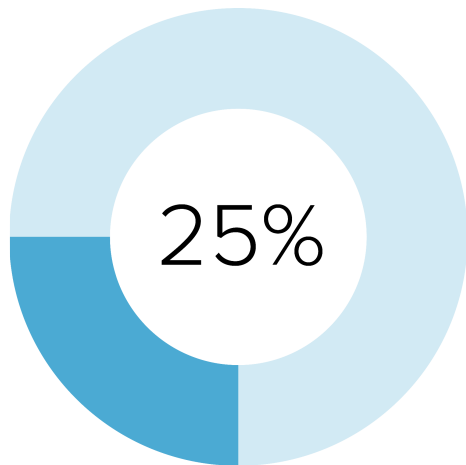
NASJONALITET



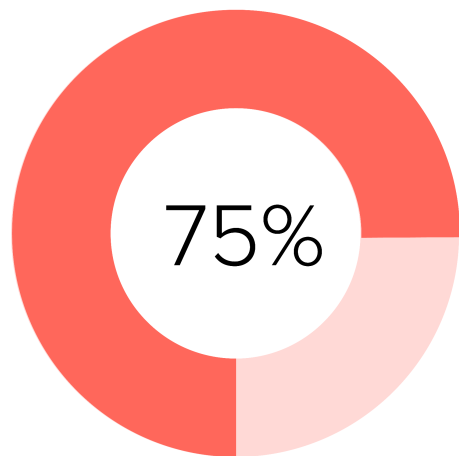
KJØNN- OG ALDERSFORDELING



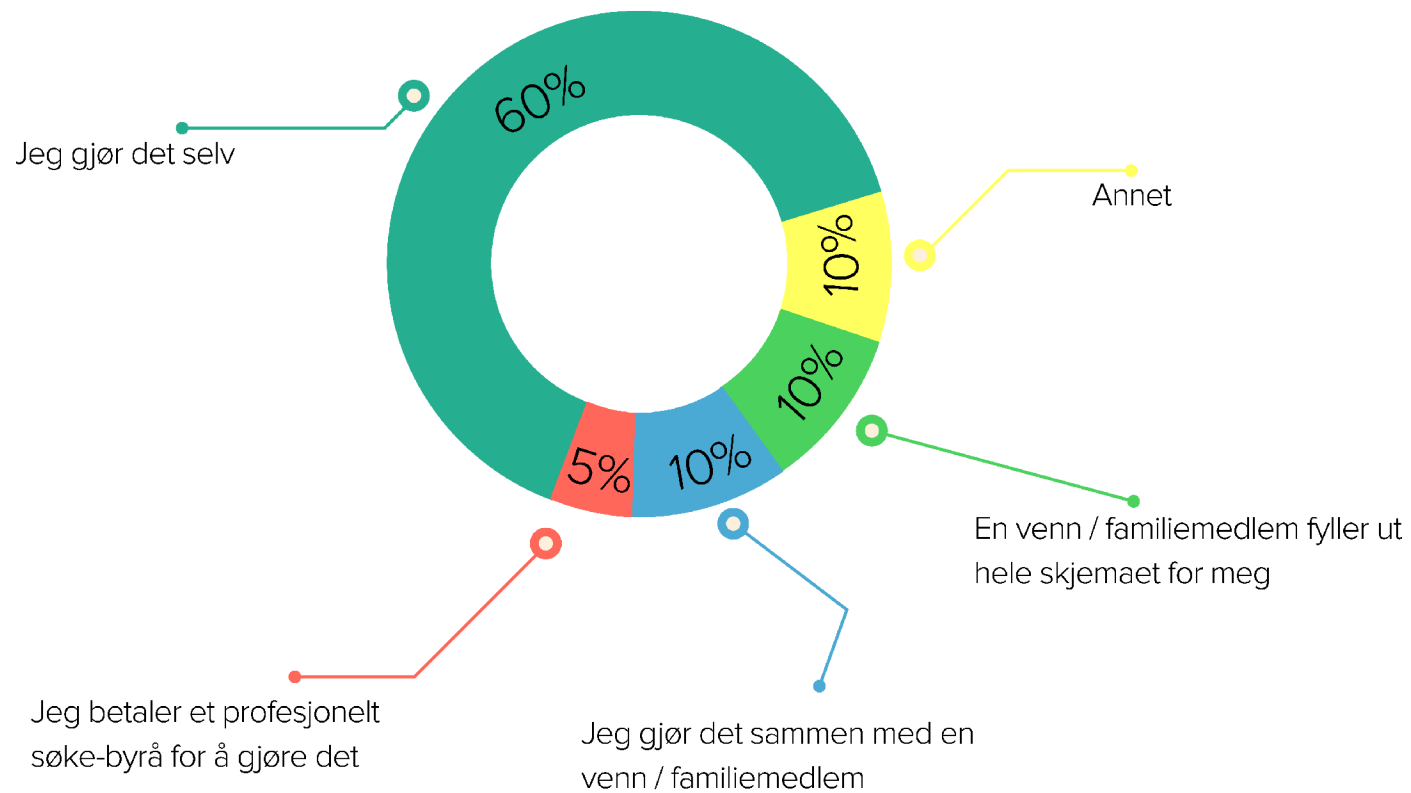
SØKNADSERFARING



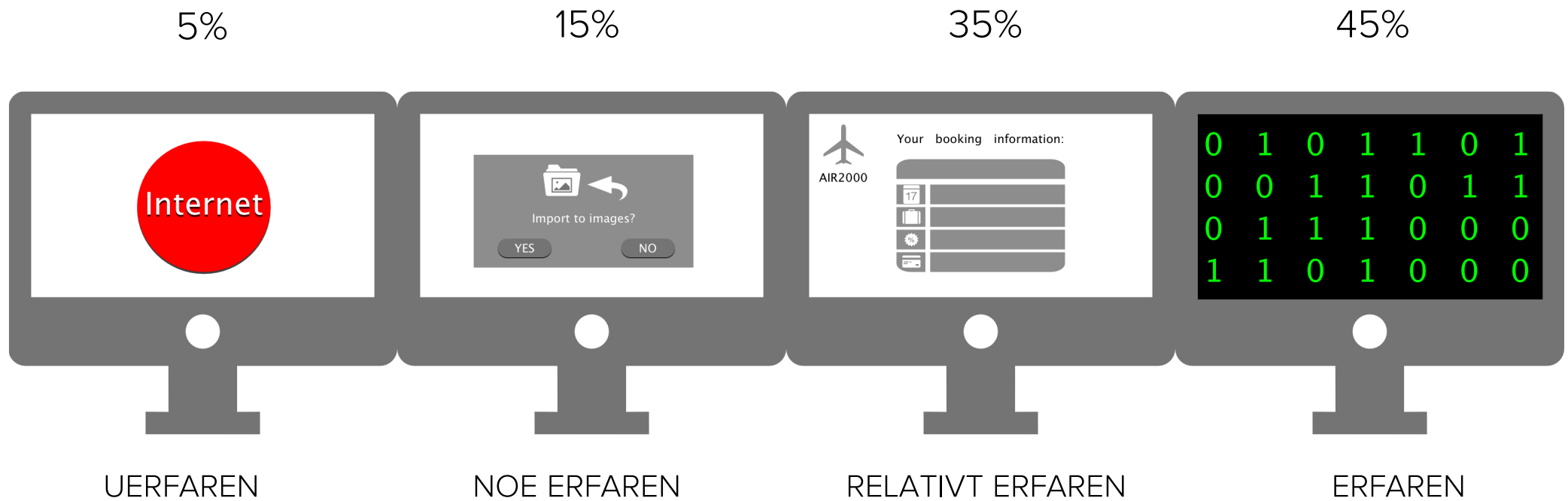
PAPIR



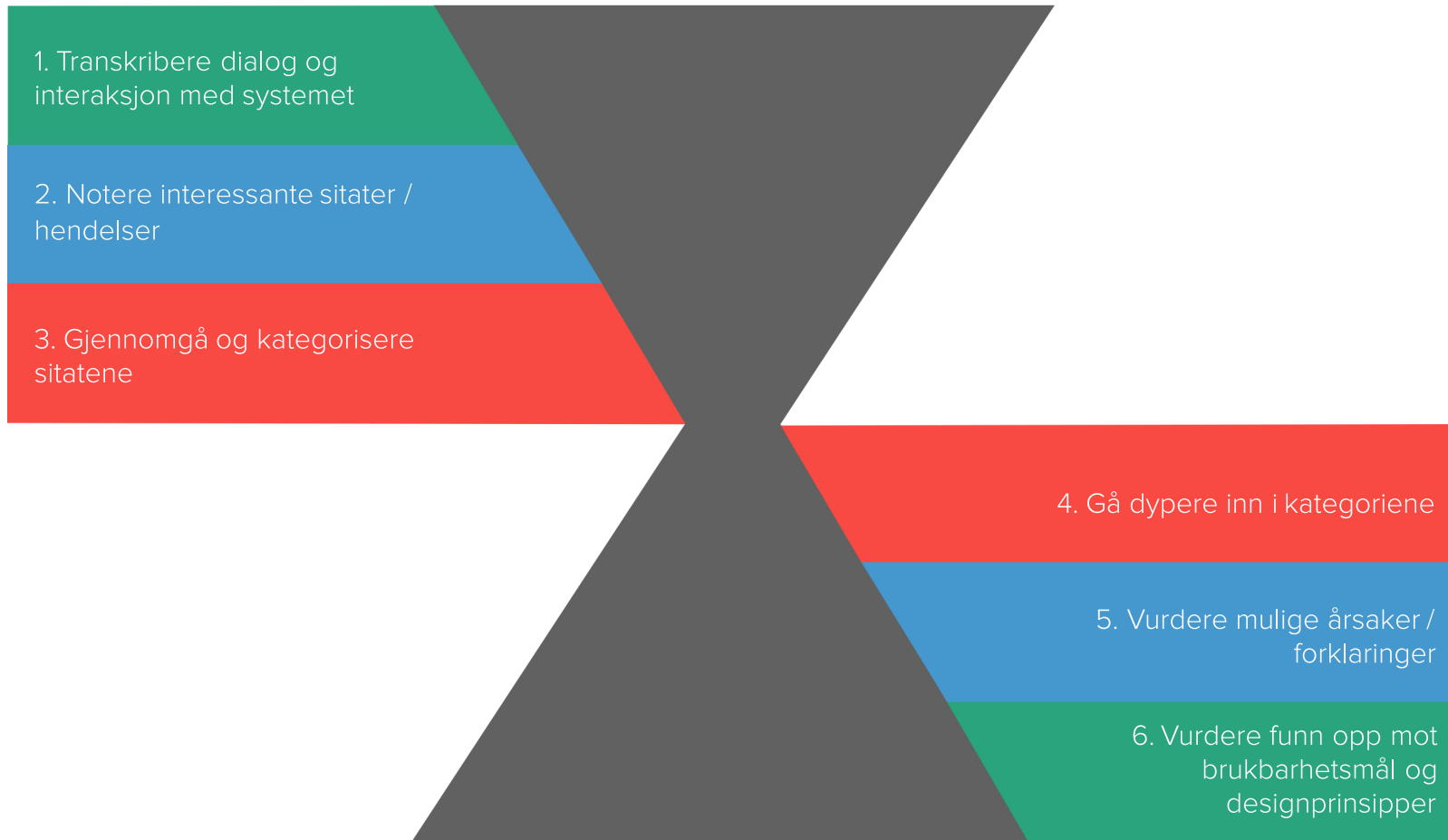
NETT



EGENVURDERING: PC- / INTERNETTERFARING



FREMGANGSMÅTE: ANALYSE



DEL 2: FUNN

Vi vil i denne delen av rapporten forsøke å gi et bilde på hva brukerne synes er vanskelig, hva som fungerer og hva de ønsker mer av. Både i søknadsportalen generelt og mer spesifikt for de ulike skjematypene som har blitt undersøkt.

Utfordringene brukerne møtte på kan plasseres inn i tre overordnede nøkkelkategorier. Med utgangspunkt i kategoriene har vi skissert opp brukerreisen gjennom SPN på de to påfølgende sidene (18-19), dette for å gi et raskt overblikk over de vanligste utfordringene.

VEILEDNING

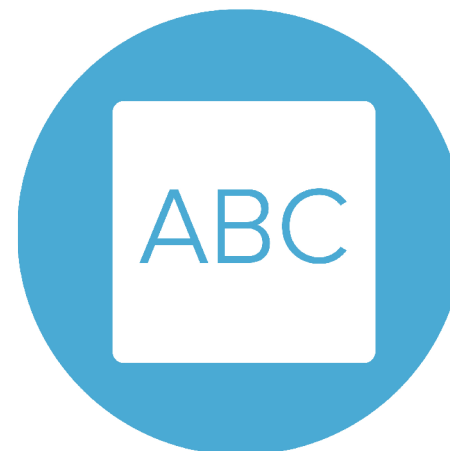
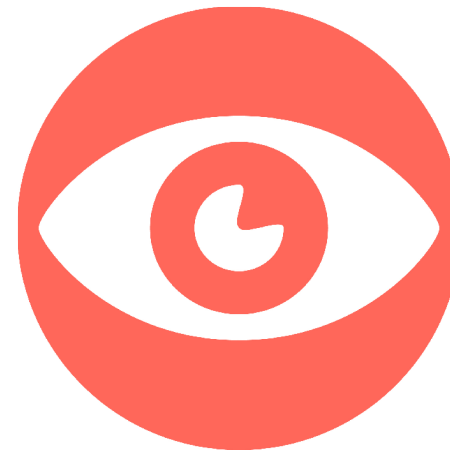
Egenskaper ved grensesnittet som bidrar til å hjelpe brukeren gjennom prosessen.

SYNLIGHET

Hvor god synlighet sentrale aspekter ved tjenesten har.

SPRÅK

Hvordan brukerne oppfatter tekstlig informasjon.





Veiledning



Synlighet



Språk

Opprett ny bruker

Hva betyr siffer?

Er bokstaver og tegn det samme?

Hvorfor kan jeg ikke bruke det vanlige passordet mitt?

Hva gikk galt?

Finn søknad

Hvilken søknad skal jeg velge?

Hva betyr 'citizenship'?

Kan jeg trykke på disse grå boksene?

Hvorfor velge EU når det står alle land?

Person-opplysninger

Hva er er DUF-nummer?

Hvordan kan et statsborgerskap utløpe?

Hvorfor må jeg fylle ut det samme igjen og igjen?

Bakgrunnsinformasjon

Jeg har en bachelor, hva er riktig utdanningsnivå?

Hvilken kategori hører min utdanning under?

Må jeg svare på spørsmål om kriminalitet?

Reisedokumenter og reiser

Hva er et reisedokument?

Hva er Schengen?

Hva er forskjellen på tidligere besøk og visum?

HVOR KRITISK ER FEILENE?

Hver linje viser i hvilken grad utfordringene til hver seksjon av søknaden kan anses som kritisk eller ikke.

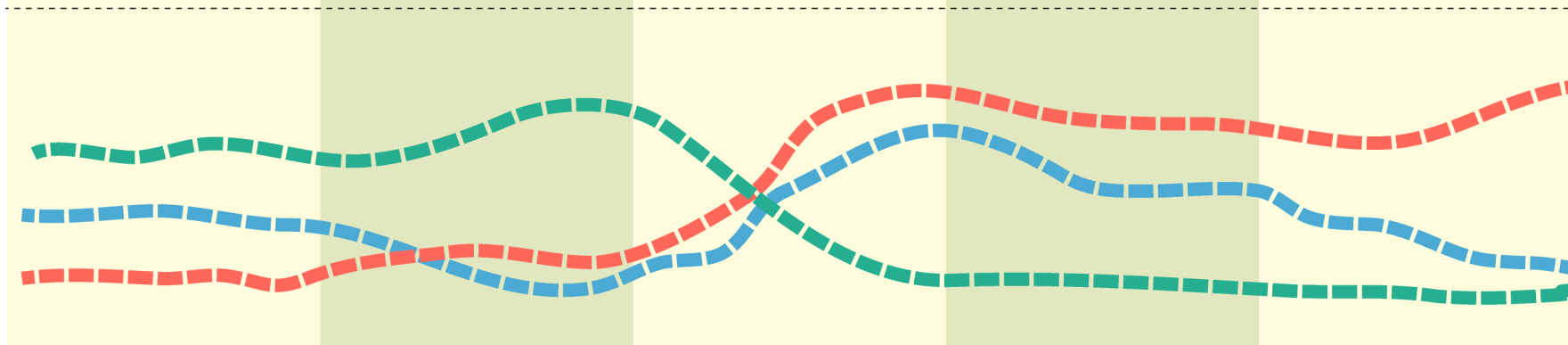
De tre linjene representerer de tre kategoriene; veiledning, synlighet og språk.

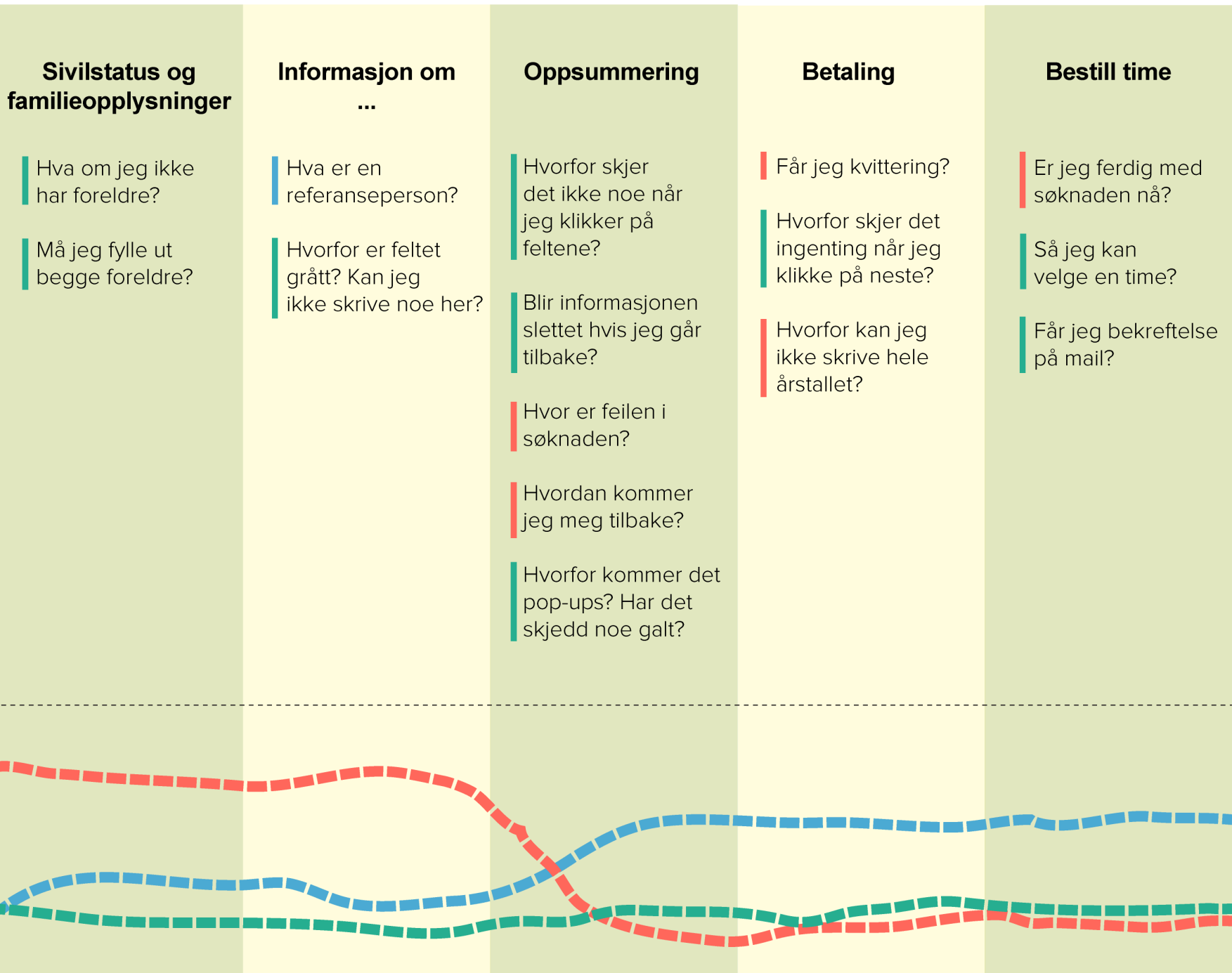
Eksempelvis er veiledning (grønn stripe) svært kritisk under *Bakgrunnsinformasjon*.

Ikke kritisk



Kritisk





Veiledning



Synlighet



Språk

Ikke kritisk



Kritisk

GENERELLE FUNN

VEILEDNING

Er jeg kvalifisert til å søke?

I noen skjema, for eksempel arbeidstillatelse, kommer ikke avgjørende spørsmål som 'Type of permit' før nest siste steg. Der har man valget 'Skilled jobseeker' som bla. krever at man må bo i Norge. Absolutte krav bør idéelt sett avklares helt innledningsvis.

Hjelpetekster

Majoriteten av hjelpetekstene man får ved å klikke på spørsmålstegn gir ingen ytterligere forklaring på hva feltet etterlyser. Her bør man fokusere på å forklare tvetydige eller vanskelige begreper (hva er Schengen?, hva er et reisedokument?, hva er en endring i sivilstatus?).

Dobbeltklikk og feedback

Har man treg nettforbindelse kan det ta litt tid å laste en ny side etter et klikk på 'neste'-knappen. Dersom man klikker to ganger flytter skjemaet seg to sider frem, og oppdager ikke feilen før i sammendraget. Dette kan forbedres ved å gi tydelig tilbakemelding om at siden laster.

Datofeltene

Datofeltene er svært vanskelig å bruke. Dette skyldes at man ikke kan bruke tilbakeknappen for å fjerne tekst, samt at markøren ikke settes til starten av feltet i alle nettlesere. En del tolker ledeteksten til feltet bokstavelig og skriver datoen med skråstrek hvilket fører til at markøren flyttes ytterligere to plasser. Ikke alle forstod hvordan man skulle bruke kalenderfunksjonen effektivt, og forsøkte å klikke seg månedsvis tilbake til 60-tallet.

Oppsummeringen

Den tekstlige delen av oppsummeringsfeltet skaper uklarhet, særlig hvor det er tomme felter. Tidligere spørsmål kan også omformuleres som påstander, for å gjøre det mer klart ('Hvor skal du søke fra?' til 'Du søker fra:'). Brukerne forventet å kunne klikke på de røde feltene og endre feil eller mangler direkte i oppsummeringen. De fryktet at tidligere utfylt informasjon skulle bli slettet om de gikk tilbake.

SYNLIGHET

Kategorisering av innhold

Brukerne opplevde det som utfordrende å finne den rette søknaden i oversikten over tilgjengelige søknader. Her kan en bedre kategorisering gi et raskere overblikk, og det kan tydeliggjøres at det er knapper man kan trykke på.

Grå felter

I de forskjellige søknadene dukker det opp grå tekstfelter. Disse feltene skapte usikkerhet blant mange, der noen trodde feltene ikke var nødvendig å fylle ut grunnet gråfargen, mens andre var bestemte på å fylle de ut, selv om ikke dette var mulig. Det er ikke synlig hvilke funksjon disse feltene har.

Lagres dette?

Den tekstlige informasjonen om at utfylt informasjon blir lagret underveis kommer ikke tydelig frem. Alle brukerne ble svært positivt overrasket da de mot slutten oppdaget at dette var en funksjonalitet.

SPRÅK

Utheving av tekst

Gjennomgående benyttes fet skrift for å presisere viktig informasjon. Noen ganger, for eksempel under 'Hvor du skal sende søknaden', i så stor grad at viktig informasjon forsvinner. I passordveiledningen benyttes ikke fet skrift i det hele tatt, som fører til at brukerne ikke får med seg sikkerhetskravene.

Navigering

Muligheten for navigasjon ved bruk av lenkene i venstrekolonnen må komme klart frem. Vi opplevde at brukerne navigerte med 'forrige'- og 'neste'-knappene i stedet for å klikke direkte på seksjonen de skulle til.

Norsk/engelsk tekst

I det norske skjemaet er en rekke av listealternativene på engelsk. Dette skaper språklig forvirring hos brukerne. Dersom noen bare snakker norsk og ikke engelsk kan dette også være et problem.

Hva betyr?

Begrepet 'Citizenship' i valg av søknad er utydelig. Mange tror citizenship er riktig søknad, selv om de vet at de for eksempel skal søke om arbeidstillatelse. Allikevel forstår brukerne begrepet i selve søknaden, da konteksten er en annen. Et annet eksempel på uklarheter er 'Do you reside in a country other than your country of origin?'. Dette skapte usikkerhet blant brukerne, hvor enkelte så ut til å tolke spørsmålet i fortid.

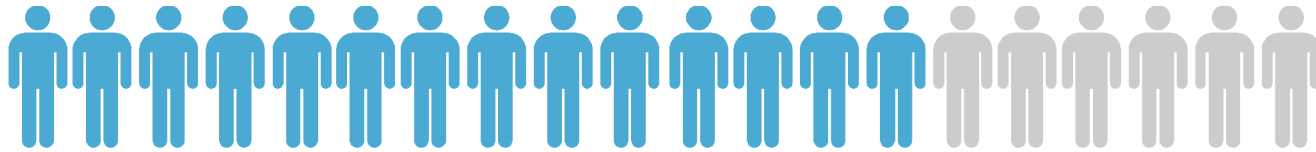
Utdanningsnivå

Svært få av brukerne vi testet hadde kjennskap til måten utdanningsnivå var delt inn på, den britiske modellen. Dette gjaldt særlig høyere utdanning, og førte til at en del av brukerne oppga feil utdanningsnivå.

Hvem snakker dere om?

Skjemaet veksler mellom å adressere søkeren som 'søkeren' og 'du'. Dersom man fyller ut skjema på vegne av noen andre kan dette virke misvisende. Det er også viktig å være konsekvent (se consistency senere).

NOEN FAKTA



70% hadde problemer med å lage et korrekt passord



65% strevde med datofeltene



73,3% forsto ikke utdanningsnivåene



60% la ikke merke til 'Søk og bekreft'-knappen



50% forsøkte å redigere feltene direkte i sammendraget

EKSPERTENE MENER

INNVOLVERTE EKSPERTER

Brukbarhet:

Alma Culén - *Førsteamanuensis, Institutt for informatikk / Forskningsgruppen DESIGN, UiO*

Martin Holt Juliussen - *Pedagog og Interaksjonsdesigner, UX Lab*

Språk:

Kari W. Rekdal - *språkviter / jurist, selvstendig næringsdrivende*

Rekdal har gitt en vurdering av språket rundt søknadsportalen, med særlig fokus på vanlige spørsmål.

SPN:

Giso Bahrami - *Oslo Politidistrikt*

Kari Remøy - *Expat Relocation AS*

Asbjørn Følling - *Oslo Kommune / Intro St.Hanshaugen*

Steinar Mørkved - *UDI*

Silje Olaussen - *UDI*

Nøkkelfunn: Brukbarhet



EKSPERTENE MENER

Nøkkelfunn: SPN-eksperter

Her fokuseres det på funnene som ble avdekket tilknyttet brukervennlighet, oppsummert i tre punkter. Tekniske utfordringer er utelatt.

1. Timebooking

Ekspertene avdekket flere punkter som brukerne har uttrykt problemer med. Utover dette opplevde ekspertene en særlig utfordring ved at folk booker seg til feil service-senter, særlig i større politidistrikt. Dette kan ha en bakgrunn i den veldig lange listen med alternativer, som ikke har begrensninger på valgene du gjør (se designprinsippet Constraints).

En annen merknad var at mange brukere tror de har fått booket time, når de i realiteten har fått informasjon om første ledige time. Dette bekreftes i brukertestene hvor det oppstod en del forvirring blant brukerne.

En siste observasjon er at brukerne "shopper" etter møtetider. Dersom det ikke er ledig ved nærmeste stasjon velger de time et annet sted.

Da dette ikke er ønskelig, bør man vurdere å legge inn begrensninger.

2. Betaling

I betalingsløsningen er det ingen indikasjon på hva man faktisk betaler for. Her bør brukerne få presentert en klar beskrivelse av hva de betaler for. Denne oversikten bør også presisere hvem man betaler for, noe som er særlig aktuelt i familiesaker.

3. Opprettelse av søknad

SPN-eksperter nevner i likhet med brukerne og øvrige eksperter en rekke utfordringer knyttet til kategorisering av søknader, samt brukernavn, e-post og passord til registrering. Utover dette uttrykte ekspertene en generell oppfatning av at brukerne er redd for å fylle inn feilaktig informasjon. Enkelte steder må man i tillegg fylle inn informasjon man kanskje ikke vet eksakt, slik som i Schengen-feltet, ankomstdatoer, utenlandsopphold m.fl..

Nøkkelfunn: Språk

En ekspertgjennomgang av språkbruken viser at det er uheldig og kan være forvirrende når samme fenomen får ulike betegnelser fra spørsmål til spørsmål. For eksempel kan vekslingen mellom opprette en bruker/registrere være forvirrende. Her bør man vurdere å gjennomføre bruken av bare et av uttrykkene.

Fra gjennomgangen ble det også påpekt at det konsekvent brukes en blanding av talenært språk og mer høytidelig byråkratspråk som er tilpasset juridisk lovverk. Dette kan blant annet føre til at setninger som i utgangspunktet er forståelige fremstår forvirrende. Setningsoppbygningen under vanlige spørsmål bar dessuten preg av å plassere meningsbærende elementer mot slutten og ikke tidlig i setningen. Her bør omskrivning vurderes for å bedre semantikken.

EKSPERTER VS. BRUKERE

Brukbarhetseksperterne	Brukerne
Lite hjelp og støtte	Finner ofte ikke det de lurer på
Ikke-intuitiv kalender	Mange forstår ikke hvordan en blar i år
Problematisk å finne riktig søknad	Vet ikke hvilken de skal velge, selv når de vet hva de skal søke om
Forventer å kunne redigere sammendraget	Forstår ikke hvordan de kan rette opp feilene
Inkonsekventheter	Reagerer på blanding av språk, begrepsbruk m.m.
Utydelig progresjon	Legger ikke merke til progress bar'en til venstre
SPN-eksperterne	Brukerne
Utfordrende å registrere seg	Forstår ikke feilmeldingene.
Misforståelser med 'søker' / 'referanseperson'	Lurer på hvem som er hvem
Problemfelt: Ankomstdato Schengen	Blir usikker på om man kan skrive det samme som ankomstdato Norge.
Problemfelt: Opphørt dato	Forstår ikke hva som etterspørres
Misforståelser rundt hva citizenship betyr	Noen ser ut til å tenke citizenship = opphold?
For vage kategorier?	Synes det er vanskelig å velge riktig
Booking: Ikke møtt opp / Booket aldri	Forventer bekreftelsesmail / får feilmelding

BRUKERNE VERDSETTER AT...

- tjenesten er tilgjengelig på nett
- det er mulig å booke time på en enkel måte
- man får beskjed om når man kan forvente å få time
- det enkelte steder er auto-utfylling, gjerne mer av det
- skjemaet er inndelt i seksjoner og ikke alt på en side
- man kan bruke den tiden man trenger før man sender inn

"I like the booking appointment. It's just awesome, this is just so practically...you can choose and this is just amazing, you have a choice and you have a calender in front of you. "

FUNN: ARBEIDSTILLATELSE

"Den må vise at man skal trykke"

Case: Fått tilbud om jobb i Norge som interaksjonsdesigner. Har relevant erfaring og en bachelor innen fagfeltet.

Søknaden for arbeidstillatelse hadde flere, klart observerbare utfordringer. Her kan den mest kritiske av de spores til referansedelen av skjemaet. Det tenkte bruksmønsteret er utformet for å hjelpe brukeren effektivt gjennom denne delen av skjemaet, men hva skjer når det faktiske bruksmønsteret avviker?

Søk og bekreft

Knappen 'Søk og bekreft' verifiserer et organisasjonsnummer med Brønnøysundregistrene og fyller ut informasjon om foretaket i skjema. Dette er så godt som usynlig for brukerne, og flertallet forsøker å fylle inn informasjon i de grå feltene, uten å trykke på knappen. For brukernes del ender det i frustrasjon og usikkerhet. At det eksisterte en måte å innhente den nødvendige informasjonen på ble av flertallet først oppdaget da de fikk hint om det. Typisk etter å ha gitt opp, gått videre i skjemaet for så å fått flere feilmeldinger i sammendraget.

Hva kan være årsaken til det? Knappens synlighet er for det første ikke optimal, både gjennom knappens formgivning og *microcopy* (små-tekster som hjelper brukeren å forstå sammenhengen). Knappens tekst lyder "Search and verify" / "Søk og bekreft" som ikke gir brukerne noe hint om hva resultatet av å trykke på knappen egentlig er. En av brukerne uttalte på spørsmål om hva det kunne bety at det var for å sjekke hvorvidt organisasjonsnummeret finnes.

At resultatet av å trykke på knappen også innebærer å verifisere organisasjonsnummeret er for brukeren sekundært når problemet er å finne en måte å få fylt ut de utgråede feltene. Vi vil komme tilbake til hvordan problemet effektivt kan løses i del 3.

Hjelp! Hva skal jeg velge?

Videre ser det ut til at kategorivalgene byr på enkelte utfordringer for brukerne. Både valg av søknadstype, og valg av yrke.

Brukeren bør få hjelp til å avgjøre hvilken tillatelse de søker, er et midlertidig engasjement det samme som sesongarbeid? Hva betyr egentlig de forskjellige valgene her?

Hva angår type arbeid kan det være vanskelig å vite hva man skal plassere sitt arbeid under. Testcaset var bevisst utformet for å adressere dette. Kategoriene bærer preg av å være spesifikke innenfor enkelte håndtverksyrker, men heller vage hva angår andre yrkesretninger. Dette kan selvfølgelig være et bevisst valg fra UDIs side med henblikk på hva som etterspørres av arbeidskraft, men kategoriene er en klar kilde til usikkerhet. At brukerne er usikre på hva som passer kan resultere i feil som i verste fall får konsekvenser for den som søker.

FUNN: STUDENTOPPHOLD

Case: Du har en fullført bachelor i sosiologi fra Bangkok, og skal søke om opphold for å ta master på Universitetet i Oslo. Du har fått bekreftet studie plass.

De fleste utfordringene knyttet til skjema for studentopp hold er generelle utfordringer med søknadsportalen som er nevnt tidligere. Det er altså ikke så mange store, særskilte utfordringer til søknaden for studentopp hold. Likevel avdekket brukertestene følgende punkter:

Hva søker man om?

Noen brukere uten kjennskap til det elektroniske formatet trodde skjema for studentopp hold skulle benyttes for å søke om studier, ikke om oppholdstillatelse. Ikke alle tar det for gitt at tillatelse til å studere i Norge gir deg opphold til å bo her.

Er du kvalifisert til å søke?

Den største fallgruven ved denne søknaden er muligheten for å fylle ut skjemaet i sin helhet, uten å ha tilbud om studie plass/være faglært. Da dette er en forutsetning for å kunne søke følte brukerne at et slikt spørsmål bør bli stilt før man begynner, slik at man ikke bruker tid på å fylle ut en søknad man ikke er kvalifisert for å sende inn.

Utdanningsnivå

Kategoriseringen av utdanningsnivå som er nevnt tidligere gikk igjen i denne søknaden. En annen presisering som ble gjort under personlig bakgrunnsinformasjon er nødvendigheten for å oppgi fagfelt for utdanningen, uavhengig av utdanningsnivå. Man kan for eksempel ikke ha en naturvitenskapelig barneskoleutdannelse.

“...I’m also maybe staying here for two years, so I would demand permanent residence permit.”

“Education level was confusing me... i’m not familiar with first secondary and so on.. don’t know what it is.”

FUNN: FAMILIEINNVANDRING

Case 1:

Du bor i Norge og ønsker at din ektefelle som bor i et annet land skal komme til Norge.

Case 2:

Du bor i et annet land og ønsker å bli gjenforent med din ektefelle som bor i Norge.

"Who is the reference person? Is it....you know...the spouse, or is it the guarantor? Or someone else? It's, It's...I don't think that's clear. You have to guess. "

Søkadene for familieinnvandring skiller seg fra de andre søknadstypene som har blitt undersøkt i dette prosjektet. Til dels i form av struktur, men også gjennom søkers bakgrunn for å søke. Det søkes opphold i Norge for å bli (gjen)forent med et familiemedlem som allerede har lovlig opphold. Det er derfor rimelig å anta at personen som er bosatt i Norge på en eller annen måte bistår i søknadsprosessen. UX Lab er kjent med at familieskjemaet er tilpasset personen som søker opphold i Norge, men ønsket å se på hvor godt det fungerte dersom det blir utfylt på vegne av søkeren. Dette er fordi skjemaet i de fleste tilfeller blir brukt av referansepersoner.

Testgruppen på fem personer ble derfor delt opp. Tre personer mottok Case 1, to personer mottok Case 2. Man bør derfor være forsiktig med å se på de spesifikke resultatene samlet sett.

Case 1

Brukerne hadde betydelige vansker med å sette seg inn i caset. Her må testsituasjonen tilskrives deler av ansvaret sammen med hvordan caset var formulert. Vi har derfor valgt å se bort fra hendelser og utsagn som mest trolig skyltes slike uklarheter.

Case 2

Vanskelighetene man så i Case 1 når det kom til forståelse av hvem som søker hva ble tilnærmet eliminert med dette caset. Det taler klart for at skjemaet lykkes i å adressere personen som søker opphold i Norge.

ROLLEFORVIRRING

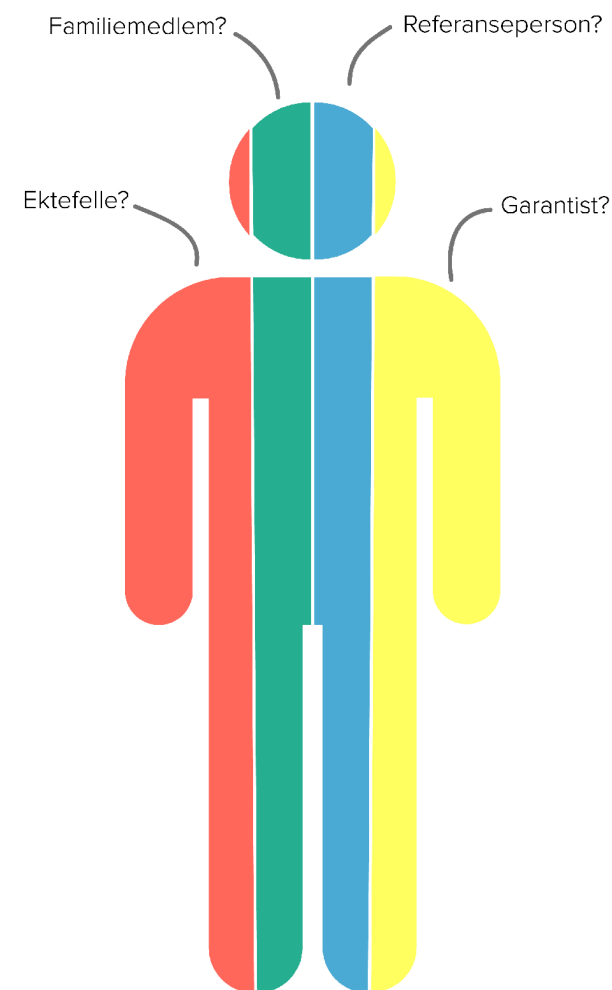
Brukerne reagerer på flere aspekter ved søknaden. Problemene blomstrer for fullt dersom det søkes gjenforening med ektefelle bosatt i Norge. Herfra er det mulig å observere en slags snøballeffekt som kan være utrolig forvirrende for brukeren. Inkonsistentheter i form av at skjemaet innledningsvis henvender seg til søker, for så å gå over til you / your ser dessuten ut til å forverre situasjonen for brukeren.

Når brukeren har kommet seg igjennom de første delene av skjemaet og kan begynne utfylling av referanseinformasjon slår forvirringen til. Her introduseres begreper som "Referanseperson", "Familiemedlem" og "Garantist" ovenfor brukeren. Rollene det siktes til kan, slik som i våre case, være en og samme person. Det er på ingen måte opplagt for brukeren.

Veiledningen som tilbys, skjer i beste fall indirekte gjennom andre spørsmål som gjør det mulig å legge to og to sammen (for eksempel der det spørres om garantisten er den samme som referansepersonen). Utfra et brukbarhetsperspektiv tilfører det en urimelig belastning på brukeren som helt klart bør unngås.

Forvirringen toppe seg idet den påfølgende delen spør etter informasjon om søkers sivilstatus. Fylte ikke jeg akkurat ut dette? Det begynner gjerne med utfylling av søkers adresse i Norge. Adressen vil typisk være lik ektefelles / familiemedlemmets adresse. Resultatet er at brukerne lurer på om de har misforstått. Spesielt om man på forrige side gav ektefelles personalia.

Rekkefølgen kan dessuten sies å være et brudd på de øvrige skjemaenes struktur, da sivilstatus fylles inn før referanseinformasjon.



FUNN: PERMANENT OPPHOLD

Case: Du har ankommet Norge på bakgrunn av familiegjenforening, og ektefellen din har fått norsk statsborgerskap. Du ønsker å søke om permanent opphold i Norge.

Søknaden for permanent opphold har heller ingen større, spesifikke utfordringer utover de generelle funnene. Brukertesten avdekket i hovedsak en gjennomgående usikkerhet blant brukerne for at de oppga ukorrekte opplysninger, og hvilke konsekvenser dette ville medføre.

Dette husker jeg ikke

Caset brukerne tok utgangspunkt i hadde en bevisst tvist; du husker ikke alle datoene du er nødt til å oppgi. Dette for å få en forståelse for hva brukerne tenker rundt det å ikke kunne oppgi eksakte datoer. Ikke uventet oppstod det her en del usikkerhet. Alle i gruppen kunne vedkjenne at dette var en reell utfordring og at de fryktet at ukorrekte opplysninger ville resultere i avslått søknad. Derfor var det flere som etterspurte en mulighet for å presisere at man ikke var helt sikker, eventuelt en mulighet for å kun fylle inn måned.

En deltaker i gruppen mente at det var viktigere at ankomstdato til Norge/Schengen var korrekt.

Hvilket familiemedlem?

Dersom man har oppholdstillatelse basert på familiegjenforening oppstår det en uklarhet når man må oppgi familiemedlem. Hvem refereres det til? Er det personen man opprinnelig ble gjenforent med, eller noen andre i familien? Her kan det være nyttig med en presisering av hvilket familiemedlem det siktes til, ettersom flere familiemedlemmer kan være bosatt i Norge, og man kun har muligheten til å oppgi én av dem. Hjelpeteksten til dette feltet inneholder dessuten informasjonen '[Hjelpetekst her]', noe brukerne ikke fant særlig hjelpelig.

“This is the hard part”

“I had to improvise setting dates, but if there was a section where you could add information you wish to be considered, I could have explained that I can't remember those dates”

MER EFFEKTIV UTFYLLING

- Enklere, "ikke-teknisk" språk
- Å kunne bruke backspace på datofelt
- Ikke spar de tyngste delene til slutten av skjemaet
- Ja til alt som kan registreres automatisk på bakgrunn av enkle spørsmål. / Mer auto-utfylling
- Mulighet til å rette opp feil direkte i sammendraget
- Ikke press så mye informasjon på ett sted
- Å kunne deklare eventuelle lovbrudd i søknaden og ikke på papir

Å FÅ HJELP TIL DET MAN LURER PÅ

- Hjelpeteksten bør forklare hva begrepet betyr, ikke at man skal fylle ut feltet
- Veiledning til kategoriene for utdanningsnivå
- Å vite hvorfor passordet ikke er gyldig

TILGANG TIL VIKTIG INFORMASJON I KONTEKST AV SØKNADEN

- Få bekreftelse på mail, også timeavtale
- Tydelig navn / tittel på søknaden man fyller ut
- Opplyse om pris / søknadsgebyr innledningsvis
 - Tidlig avklaring på om man kan søke
- Heller estimert ventetid enn forslag til ledig time
- Enklere å finne søknaden sin, tydeligere / større ikoner

FUNN: UNIVERSELL UTFORMING

I hvilken grad SPN kan sies å være universelt utformet (UU) er basert på brukbarhetstester med til sammen fem blinde og svaksynte personer.

Testsesjonene fulgte den samme overordnede strukturen som de øvrige brukbarhetstestene, men med større fleksibilitet for å imøtekomme individuelle behov.

Gruppesammensetning:

2 blinde, hvorav en UU-ekspert

3 svaksynte med ulik grad av svaksynthet. Gjennomført på 27" skjerm.

Skjematype:

Permanent opphold for EU-borgere.

SPN SETT GJENNOM EN SKJERMLESER

Brukertestene avdekket vesentlige mangler på nettsiden, som gjør at den ikke kan ansees som brukbar for personer som er avhengig av skjermleser. Dette resulterte i at begge sesjonene ble avbrutt før skjemaet var ferdig utfyllt. De mest kritiske feilene er knyttet til den semantiske oppbygningen av tjenesten og til feilmeldingene som blir presentert brukeren.

Semantikk

HTML-dokumentenes semantiske oppbygning har betydelige mangler. Uten korrekte semantiske elementer mister brukeren konteksten innholdet opptrer i. Slike elementer er også avgjørende for at en bruker med skjermleser effektivt skal kunne navigere og bruke en nettside.

Manglene resulterer i at brukeren ikke kan navigere seg mellom ulike grupper av elementer og dermed tvinges til navigere via alle elementer, uansett type. I praksis innebærer det å få opplest alt som finnes på siden i tillegg til å ikke vite hvilken ledetekst som tilhører hvilket felt. Dette fremstår som meget frustrerende for bruker, og bryter dessuten med god praksis innen webutvikling samt Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger ved WCAG 2.0 kriterier 3.3.2, 1.3.1, 2.4.10

De tre mest alvorlige feilene:

1. Ledetekst mangler felt-tilhørighet

Alle ledetekster skal være i et "label" element tilknyttet feltet som ledeteksten beskriver. Dette alene er en svakhet som som gjør at siden ikke fungerer for brukere som er avhengig av skjermleser.

2. Overskrifter

Ingen av overskriftene på siden er semantisk markert som overskrifter, det gjør navigasjonen til en bruker med skjermleser vesentlig mindre effektiv. Å innføre korrekt bruk av overskriftelementer ansees som en enkel og grunnleggende måte å vesentlig øke brukbarheten til nettsiden på.

3. Venstremeny (fremdrift / navigasjon)

Navigasjonsmenyer bør merkes som dette. Dette gir brukeren mulighet til å raskt finne igjen navigasjonen, og det gjør det mulig å raskt navigere forbi navigasjonsmenyen når det er innholdet på siden brukeren vil lokalisere.

"Men det som er, ikke sant, er du får vite hva som du skal gjøre, men du kommer ikke til det, der du skal å gjøre ting."

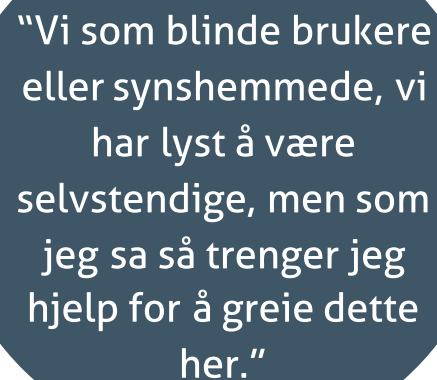
Feilmeldinger

Feilmeldingene fremstår som meget vanskelig å lokalisere og rette opp i for brukere med skjermleser. Hvordan feilmeldinger varsles og presenteres for bruker er ikke konsekvent, noe som resulterer i at denne brukergruppen må gjette seg frem til hvor feilen har oppstått. Feilmeldingen kan bare lokaliseres gjennom å navigere gjennom hele dokumentet, for så å ta runden en gang til for å rette opp i den.

Dette bør håndteres gjennom å øyeblikkelig presentere feilmeldinger i riktig kontekst der feilen er begått. Feilmeldinger skutt inn i skjemaet rett etter der feilen er begått vil gi en bruker av skjermleser en god mulighet til å oppdage og rette feil på en enkel og brukervennlig måte. Dette angår også brukere med nedsatt hukommelse- / læringsvansker. Feilmeldinger kan også plasseres på et fast sted, som anbefalt i ELMER 2.0. Feilmeldinger må da plasseres konsekvent på det samme stedet, og sist i den logiske rekkefølgen i dokumentet. Det anbefales da også at det lenkes til feltet der feilen er begått.

Andre observerte feil

- Knappen som leder til SPN fra udi.no er et bilde uten tekstlig beskrivelse, dette gjør det umulig å i det hele tatt finne SPN med bruk av skjermleser.
- Nesten alle elementer fremstår som klikkbare, dette grunnet et tilknyttet javascript som lytter etter klikk på elementer.
- Alternative tekster knyttet til bilder er enten fraværende eller lite informativ.
- Det er benyttet tabeller for posisjonering av skjemaelementer, noe som kan forvirre skjermleser.
- Det skilles ikke mellom knapper og lenker.
- Om brukeren skriver feil i datofelter vil det være umulig å rette dette opp igjen kun ved bruk av skjermleser.



“Vi som blinde brukere eller synshemmede, vi har lyst å være selvstendige, men som jeg sa så trenger jeg hjelp for å greie dette her.”

MØTE MED SPN SOM SVAKSYNT

Brukbarhetstestene som ble gjennomført med svaksynte avdekte heller få problemområder som kan sies å gjelde spesifikt for denne brukergruppen.

Utfordringene disse deltakerene møtte på var svært like de som har blitt presentert tidligere i rapporten og vil derfor ikke omtales her.

Konsekvensene av disse utfordringene kan imidlertid være større for en svaksynt bruker sammenliknet med normalt seende.

Knapper & ikoner

Størrelsen på knapper og ikoner bød på særskilte utfordringer, selv ved bruk av selvvalgt forstørring i nettleseren. De kunne også være vanskelig å diskriminere på hvilke som oppførte seg som knapper og hvilke som bare var til "pynt".

Verst var kanskje ikonet til kalenderen som var så godt som ubrukelig for denne brukergruppen, da det var meget utydelig at det skulle forestille en kalender. En mindre intrikat figur, med god kontrast hadde gjort det enklere å oppfatte.

Videre var valget mellom EU / All countries som leder til en liste over søknadstyper vanskelig å forstå hvor man skulle trykke, da ikonet til venstre ble oppfattet som en knapp.

Størrelsen på "neste-" og "forrige-knappene" kunne med fordel vært større og tydeligere. Dette for å øke synligheten og for å gjøre det enklere å treffe den. At musepekeren ikke endrer seg til en pekende hånd som er vanlig praksis for å indikere at det er klikkbart trekker også ned, da dette kan være et godt holdepunkt i avgjørelsen av hva som fungerer som knapper. Den svake gråfargen gir ingen kontrast mot den hvite bakgrunnen, slik at brukerne forholder seg til den sorte teksten og gjetter på at det er en knapp utfra ordlyden alene.

Andre tips til forbedring:

Kontrastinnstillinger: Mange svaksynte synes gul tekst på sort bakgrunn er enklest å lese, andre liker best sort på hvitt. Tilby gjerne brukeren valget.

Guide til forstørring: Opplys om aktuelle tastaturnarveier til forstørring, er man lite datavant eller sitter på et ukjent operativsystem får man ingen hjelp til hvordan forstørre.

Feltlayout: Bruken av to og to felter i bredden kan revurderes for å enklere holde oversikt, da bruk av forstørring vil kunne medføre unødig horisontal scrolling.

DEL 3: VEIEN VIDERE

Funnene som har blitt presentert i del 2 kan forstås gjennom at fundamentale designprinsipper ikke har blitt ivaretatt i tilstrekkelig grad.

Vi vil i denne delen se nærmere på noen av utfordringene brukerne møtte på gjennom å belyse hvordan de kan håndteres gjennom å fokusere på disse prinsippene. Elementære brukbarhetsmål vil også bli omtalt sammen med forslag til fokusområder for utbedring av disse.

ANBEFALTE UTBEDRINGER, HOVEDOMRÅDER:

- Universelt utformet løsning
- Forklarende hjelpetekster
- Datofelt / kalenderfunksjon
- Knappers synlighet og funksjon
- Tilbakemelding på handlinger i systemet generelt
- Sende timeavtale på mail
- Enklere å finne ut om man er kvalifisert til å søke
- Konsekvent språkbruk
- Redigeringsfunksjon i sammendrag
- Enklere å finne egen søknad / riktig søknad i menyoversikten
- Synlighet på feilmeldinger
- Nettere layout med mindre tekst
- Bedre veiledning ved brukerregistrering

PRINSIPP #1

VISIBILITY

-SYNS DET IKKE, FINNES DET IKKE

VISIBILITY

I søknadsportalen generelt ser det ut til at mengden informasjon "overbelaster" brukeren. Hjernen vår vil alltid forsøke å bruke minimalt med kognitive ressurser. Dermed scanner blikket vårt etter informasjonen vi trenger der og da og overser det vi tror kan unnlates å prosessere.

Tenk: Hva forventer brukeren å finne hvor og hvordan kan vi støtte opp under disse forventningene?

Eksempler på dette er når brukeren skal finne igjen søknaden sin etter at systemet for eksempel har hengt seg opp eller om man akkurat har logget inn for å sjekke status. Brukerne forventer å gjenfinne søknaden i tilknytning til brukerkontoen sin, men innser raskt at denne kun inneholder informasjon om sin UDI-bruker.

De fleste leter videre i menyen til venstre, klikker seg inn på ett eller flere av menyalternativene for så å ta et større overblikk. Befinner brukeren seg bak en mellomstor laptopskjerm må man nemlig scrolle ned for å se søknadene.

At mange trykker på linken for å se arkiverte søknader og ikke pluss-tegnet, eller noen av de andre ikonene støtter også opp under at ikonenes synlighet bør bedres.

Derfor: hjelp brukeren å avgjøre hva som er viktig gjennom å være bevisst på struktur, plassering og andre visuelle grep.

EKSEMPEL PÅ OMRÅDER MED LAV SYNLIGHET:

- Det å finne egen søknad og ikonene her
- Navigasjon mellom de ulike delene (progress bar)
- Knapper generelt, men særlig:
 - "Search and verify"
 - "Go to payment"
 - "Next" etter betaling
- Statisk hjelpetekst i høyre marg

PRINSIPP #2

FEEDBACK

- HVA SKJER?

FEEDBACK

For at brukerens dialog med systemet skal være optimal må systemet være i stand til å respondere på både forestående og utførte handlinger. Har jeg trykket, eller har jeg ikke trykket? Hva skjer hvis jeg trykker her? Får jeg noen tilbakemelding på at det jeg skrevet er riktig?

Hvor fins det feedback?

- Brukerregistrering
- Der det innhentes info fra tredjepart (politi/ambasade v/ booking og Brønnøysundregisteret)
- Felter som har validering
- Obligatoriske felter
- Etter betaling
- Etter booking (fullførelse av nettsøknad)
- Pop-ups

Feedbackens synlighet kan derimot forbedres gjennom mer hensiktsmessig plassering og visuell utforming.

HVOR BØR BEDRE FEEDBACK PRIORITERES?

Trykket jeg?

Når brukeren skal gå videre til betaling etter å ha fått en fremvisning av søknadsbebyr trykker flertallet gjentatte ganger på 'next' slik at systemet henger seg. Grunnen til dette er manglende feedback på at systemet jobber med å laste inn neste side. Brukeren får ingen bekreftelse på at systemet har fått med seg at knappen er trykket på.

Ble alt slettet?

At all informasjon lagres underveis blir ikke kommunisert tydelig nok til brukerne. Dette står nevnt i hjelpeteksten til høyre, men systemet gir ingen indikasjon på at alt lagres fortløpende. Som et resultat av det uttrykker mange av brukerne frykt for å måtte begynne forfra igjen, spesielt ved caset i forrige avsnitt men også ved navigering mellom sidene i søknaden.

Hvor var det feilen lå?

Ved feil i sammendraget prøver flertallet av brukerne å trykke direkte på feltene de vil rette på. Deretter forsøker mange å trykke på den aktuelle seksjonen før de gir opp og navigerer seg tilbake, typisk via 'previous' knappen. At det aktuelle feltet ikke er markert / highlightet på noen måte i skjemaet gjør at man enkelt glemmer hvor feilen lå.

Brukeren blir da nødt til å gå tilbake til sammendraget, memorere feilene for så å utføre rettinger. Ved mange feil gjøres ofte denne prosedyren i flere omganger.

Ble jeg ferdig?

Etter fullført søknad ønsker brukerne en e-post fra systemet som bekrefter at de har fullført søknad, betalt gebyret og at alt er gjennomført. Bekreftelsen brukerne møter kan oppfattes for å ikke være tilstrekkelig, det forventes en mer forsikrende tilbakemelding.

Fortsatt feil?

Ved utfylling av søknaden har noen av feltene en validering som viser at feltet er fylt ut på feil måte. Da brukeren retter feilen, blir ikke valideringen oppdatert før man navigerer til neste felt i søknaden, og dette fører til en usikkerhet for brukeren.

Opprette ny bruker

Feilmeldinger presenteres både over og under skjemaet. Feilene som presenteres nederst hopper seg opp. Det gjør det utfordrende å relatere feilmeldingene til relevante felt.

Det har også blitt observert at feil som har blitt rettet opp i fortsatt henger igjen.

Brukerne ser også ut til å ha vansker med å forstå feilmeldingene. For eksempel forandret en bruker fornavn og etternavn etter å ha fått en tilbakemelding på at brukernavnet allerede eksisterer:

Testleder: Why did you change your name?

Bruker: Ehm, because the username, I already have an account with my name I use in real life, so I avoid any confusion, that's why. Does it matter?

Pop-ups

Før man går videre til betaling må brukeren opplyses om at det ikke er mulig å utføre endringer i søknaden dersom de går videre. Beskjeden kommer i form av en standard JavaScript pop-up (alert box) som typisk forbindes med alvorlige systemfeil. Mange av brukerne uttrykte usikkerhet på dette steget, flere trykte 'avbryt'. Det bør derfor prioriteres å utforme slike advarsler i tråd med det øvrige designet slik at brukerne umiddelbart gjenkjenner at advarselen er relatert til søknaden.

Derfor: Gi diskrete, men tydelige tilbakemeldinger på brukers dialog med systemet.

PRINSIPP #3

CONSISTENCY

- UNNGÅR FORVIRRING

CONSISTENCY

Søknadsportalen fremstår i dag som noe inkonsekvent. Dette varierer noe i alvorlighetsgrad, men er i vår mening tydelige kilder til forvirrelse blant brukerne. Utfordringene gjelder både lite konsekvent design og språkbruk.

Struktur

De ulike skjematypene følger tilnærmet samme overordnede struktur. Brukeren fyller inn generell informasjon og kommer stegvis nærmere informasjon som angår skjematypen mer spesifikt. Strukturen fremstår som meningsfull, men det er usikkert om dette er den beste måten å strukturere skjemaet på.

Det ser ikke ut til å være et klart mønster for hvilke felter som skal være synlige, og hvilke som skal være grået ut eller dukker opp på bakgrunn av andre spørsmål. Bruken av gråfarge er heller ikke konsekvent i betydningen om at feltet ikke er mulig å skrive i. Man kan eksempelvis fylle ut navn på utdanningsinstitusjon

dersom man ikke har organisasjonsnummeret tilgjengelig - til tross for at feltet er grått. Bruk av inaktive felter kan bidra til å gi bedre oversikt dersom bruken er konsekvent.

Underveis i skjemaene er det ikke alle datofelt som har kalenderfunksjon. Brukere som foretrekker å bruke kalenderen reagerer på at muligheten uteblir i disse feltene.

Språk


Det mest iøyenfallende hva angår inkonsekvent språkbruk er blandingen av norsk og engelsk. Brukerne reagerer på at det dukker opp engelske alternativer i nedtrekksmenyer, 'yes/'no' på enkelte spørsmål og liknende.

Vi har også observert at enkelte av oversettelsene mellom norsk og engelsk ikke er optimale. Det fremstår for oss at de engelske oversettelsene gjennomgående har en "tyngre" ordlyd, noe som kanskje bør revurderes for å være nærmere den

norske versjonen.

Her finnes det også eksempler som går andre veien, verst er kanskje feltet som på norsk har ledeteksten "opphørt dato". I den engelske versjonen får i hvert fall brukeren mulighet til å forstå hva som eventuelt har opphørt, da ledeteksten lyder "original citizenship expired" som forøvrig er en formulering mange uttrykker usikkerhet ovenfor hva betyr.

Derfor: Vær konsekvent. Alltid.



“Opphørt dato. Hva? Hva? Hva opphørt?”

PRINSIPP #4

CONSTRAINTS

- LEDER BRUKEREN I RIKTIG RETNING

CONSTRAINTS

“Oh no. This is really weird. I don't know what to do here. Really I don't know. I can't delete it.”

Det å gjøre begrensninger i søknaden kan i vår mening utnyttes mer taktisk. I studentsøknaden skal man mot slutten fylle ut 'education offer: yes/no'. Har man ikke et studietilbud kan man heller ikke søke. Det er ikke gitt at man vet det når man går i gang med å søke. Andre søknadstyper har antakeligvis også liknende absolutte krav som kan være greit å få avklaring på til å begynne med.

Ellers har de ulike skjematypene en del begrensninger i form av nedtrekksmenyer, ja/nei spørsmål og relativt få fritekst-felt. En del av feltene har dessuten en enkel validering som forhindrer svært grove feil fra å bli begått (telefonnummer kan ikke inneholde bokstaver osv.).

I den grad det er mulig bør mer presis validering tilbys, gjerne på tvers av felter. Uten å kjenne aktuelle regelverk fremstår det ikke plausibelt å kunne møte opp på ambassaden i New Dehli som polsk statsborger bosatt i Polen med pass utstedt fra Brasil.

Det er riktig nok brukerens ansvar å oppgi korrekt informasjon, men det kan fort oppstå feil som er vanskelig å oppdage når man for eksempel har med lange nedtrekksmenyer å gjøre.

Det tidligere nevnte datofeltet er et godt eksempel på hvordan for store begrensninger får negativt utfall for brukerne.

At man ikke kan bruke backspace-knappen for å viske ut eventuelle feil og dermed må være pinlig nøyaktig med hvor markøren settes har vi sett byr på store utfordringer.

Gråe felter som ikke kan, eller skal fylles ut bør heller ikke være synlig for brukeren før de eventuelt endrer status. Innfører man slike begrensninger uten å skjule det for brukerne kan man være sikker på at noen vil irritere seg over at de ikke får skrevet noe der.

Derfor: Riktige begrensninger til riktig tid medfører færre feil og loser dermed brukeren igjennom ellers tunge prosesser.

PRINSIPP #5

AFFORDANCE

- LA DET VÆRE INTUITIVT

AFFORDANCE

Hva som er intuitivt for den enkelte bruker er umulig å kontrollere, men gjennom den relativt omfattende brukbarhetstesting som har blitt utført i forbindelse med dette prosjektet er det mulig å peke ut noen klare områder.

Ja til knappete knapper

For enkelte av brukerne var det ikke intuitivt at de grå boksene som leder til de ulike søknadstypene faktisk kunne trykkes på. Blant disse var det noen som spurte om de kunne trykke der, mens andre trykte på den blå informasjonslenken under boksen. Dette er en fallgrube mange tjenestetilbydere risikerer gjennom bruk av flatt design, spesielt om brukergruppen er så sammensatt som for SPN.

Piktogrammer

Symbolbruk i form av piktogrammer (ikoner) kan bidra til å øke forståelsen for hva noe er eller omhandler, men kan også være en kilde til misoppfatning.

Ikonene som ble omtalt under prinsipp #1 for sin svake synlighet blir, når oppdaget, heller ikke forstått uten hjelpeteksten som dukker opp når musepekeren "hovrer" over dem. En kombinasjon av informative piktogrammer og presis, synlig microcopy (støttetekst) er ofte det beste.

Kalenderfunksjonen

I kalendervelgeren som tilhører datofeltene er det ingen designmessige grep som gir hint om hvordan man kan bla i måneder og år, og dette har vist seg å være et problem for flere av brukerne. Da datoene ofte er langt bak i tid, virker dette ineffektivt for brukerne om de ikke finner denne muligheten.

Testleder: You also looked at the calendarpicker...or the datepicker, but you didn't want to use it.

Bruker: Yeah. Because if you have to go so many years back it doesn't pick the year, only months.

So that can be tedious if you have to go several years back. So rather write the date and use the calendar as it is now, unless it gives you an option to use the year it would be easy.

Derfor: Sørg for at brukeren forstår hvordan ulike elementer skal brukes, og hvilken funksjon de har.

EFFECTIVENESS

Hvor effektivt fungerer tjenesten til det den er ment å gjøre?

Søknadsskjemaene gjør det et skjema skal gjøre; innhente formålstjenelig informasjon. Effektiviteten kan imidlertid bedres gjennom å fokusere på de andre brukbarhetsmålene.

EFFICIENCY

Hvordan tilrettelegger man for at brukerne skal kunne utføre sine oppgaver på en mest mulig effektiv måte?

Det å gjøre utfyllingen av søknaden mer effektiv støttes i noen grad for flergangs-brukere gjennom at noe personalia blir lagret og hentet ut i forbindelse med registrering av nye søknader. Denne funksjonen er imidlertid ikke heldig for brukere som hjelper andre med å søke gjennom en enkelt brukerkonto.

Søknadsportalen tilbyr også enkelte auto-utfyllingsfunksjoner, som også brukerne etterspør mer av. Særlig dersom de opplever å måtte fylle ut den "samme" informasjonen flere ganger slik som ved spørsmål relatert til statsborgerskap / fødeland.

Oppgaveutførelsens effektivitet svekkes helhetlig sett av barrierer relatert til de tre overnevnte nøkkelkategoriene: synlighet, veiledning og språk.

MEMORABILITY

I hvilken grad blir brukernes hukommelse ihensyntatt?

Det å fokusere på grep som oppfordrer til gjenkjenning av hvor noe er på et nettsted, fremfor å huske det fra tidligere bruk, vil alltid gavne brukeren. Spesielt dersom tjenesten ikke er ment å brukes ofte. Hvor gjenkjenbart noe er kan også påvirkes av lav synlighet. Prioriter gjerne visuell støtte i form av tydelige ikoner o.l. for å gjøre det lettere for brukeren å gjenkjenne.

LEARNABILITY

Hvor enkelt er det å ta tjenesten i bruk?

Våre undersøkelser tyder på at søknadsportalen fungerer relativt godt for brukere som har vært i kontakt med tjenesten relativt hyppig. Det indikerer at en positiv læringseffekt først inntreer ved gjentatt bruk. En tjeneste som SPN bør i vår mening ha et særskilt fokus på førstegangsbrukere og her er det en del å hente.

SAFETY

I hvilken grad sørger man for at tjenesten er trygg i bruk?

Sikkerheten og tryggheten ved utfyllingen av søknaden påvirkes av manglende validering, noe som gjør det mulig for brukeren å begå alvorlige feil. Dette har blitt omtalt under constraints.

Det er positivt at bruker får mulighet til å angre / avbryte før det er for sent å snu med henblikk på å gjøre endringer i søknaden.

De generiske alert-boksene er som omtalt, ikke den mest optimale løsningen.

UTILITY

Er tjenesten tilrettelagt for å tilby størst mulig nytteverdi for brukerne?

En åpenbar nytteverdi for brukerne er at tjenesten finnes tilgjengelig på nett. Det å kunne bruke god tid og ikke være stedsbunden er noe brukerne tydelig verdsetter. Dersom man ser på tjenesten i seg selv kan det tyde på at skillet mellom søknadsportalen og udi.no kan medføre at det er vanskelig å finne informasjonen man leter etter.

Det å ha tilgang på riktig informasjon i den konteksten man befinner seg i er viktig. Dette har til en viss grad blitt ivaretatt gjennom lenker til informasjon på udi.no, men dette krever en viss innsats fra brukeren å navigere seg frem i.

UX LAB

GAUSDALALLÉEN 21

0349 OSLO

+47 92 47 95 15

WWW.UX-LAB.NO