

Anbefalinger fra TiTi- prosjektet

Leveransene L3.2, L4.3, L5.2 og L5.3

Notatnr.

DART/02/22

Forfattere

Till Halbach, Kristin Skeide Fuglerud, Mikael Snaprud

Dato

15. august 2022

Forfatterne

Till Halbach (NR), Kristin Skeide Fuglerud (NR), Mikael Snaprud (Tingtun)

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering og universell utforming, informasjonssikkerhet og personvern, samt digital transformasjon. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

Tingtun

Tingtun AS er et konsulent- og tjenesteselskap lokalisert i Lillesand. Selskapet ble startet i 2008 og utvikler tjenester for å koble innhold til brukere på nye måter. Et av målene med arbeidet er å gjøre det mulig for mennesker med nedsatt funksjonsevne å delta på nettet. Tingtuns tjenester er basert på resultater fra internasjonale forskningsprosjekter med støtte fra EU-kommisjonen og nasjonale forskningsprogrammer. Tingtuns hovedtjenester per i dag er: 1) Tingtun Termer for å søke etter definisjoner eller oversettelser direkte fra en tekst. 2) Tingtun Checkers for å teste tilgjengeligheten for nettsider og PDF-dokumenter, utvidet med en tjeneste for å ettermontere PDF-dokumenter for å møte tilgjengelighetskravene. 3) En tilbakemeldingsmekanisme for å rapportere tilgjengelighetsbarrierer i henhold til det europeiske nettilgjengelighetsdirektivet, og for samskaping av tjenester. Tingtuns brukere er både private og offentlige, inkludert UK Cabinet Office, EU-kommisjonen og Norwegian Joint Rescue Coordination Centre.

Finansiering

TiTi-prosjektet ble gjennomført med midler fra NAV FoU.

Tittel	Anbefalinger fra TiTi-prosjektet
Forfattere	Till Halbach, Kristin Skeide Fuglerud, Mikael Snaprud
Dato	15. august 2022
Publikasjonsnummer	DART/02/22
Gradering	Offentlig

Sammendrag

Dette er fellesleveransen for L3.2, L4.3, L5.2 og L5.3 i TiTi-prosjektet.

Emneord	Digital inkludering, e-inkludering, brukskvalitet, brukeropplevelse, universell utforming, teknisk tilgjengelighet, barrierer, data, IKT, IT, tekniske hjelpemidler, teknologi, funksjonsvariasjon, nedsatt funksjonsevne, funksjonsnedsettelse, digitale offentlige tjenester, innbyggertjenester, statlig og kommunal sektor
Målgrupper	NAV, offentlig forvaltning, statlig og kommunal sektor
Gradering	Offentlig
Prosjektnummer	DART/02/22
Satsningsfelt	Digital inkludering
Antall sider	20
© Copyright	Norsk Regnesentral

Innhold

Introduksjon.....	5
Anbefalinger fra litteraturgjennomgang.....	5
Anbefalinger fra gjennomgang av relaterte løsninger.....	6
Anbefalinger fra spørreundersøkelsen.....	7
Anbefalinger fra brukerutprøvingene / designanbefalinger.....	10
Anbefalinger for (og erfaringer fra) gjennomføring av virtuelle personas- og brukerreise- workshops.....	12
Deltagere.....	12
Fremgangsmåte.....	13
Verktøy og digitale omgivelser.....	15
Anbefalinger for (og erfaringer fra) gjennomføring av virtuelle utprøvinger.....	16
Andre anbefalinger.....	17
Organisasjonenes behov.....	17
Hjelperollen.....	17
Andre brukerinnsikter.....	18
Forslag til videre arbeid.....	19

1 Introduksjon

Dette dokumentet oppsummerer anbefalingene fra de ulike aktivitetene i TiTi-prosjektet. Disse er:

1. Litteraturgjennomgang
2. Gjennomgang av relaterte løsninger
3. Spørreundersøkelsen
4. Brukerutprøvingene
5. Persona- og brukerreise-workshops
6. Utprøvinger
7. Andre anbefalinger

På slutten har vi også listet opp en rekke forslag for videreførende arbeid.

2 Anbefalinger fra litteraturgjennomgang

Dette er anbefalingene fra oversikten over relatert litteratur:

- Å følge WCAG vil vanligvis gi god teknisk tilgjengelighet, men garanterer ikke god brukskvalitet. Å følge WCAG er dermed et godt utgangspunkt, men gir altså ingen garanti for at digitale løsninger er tilgjengelige for alle.
- WCAG krever kompatibilitet med hjelpemiddelteknologi, og det er i praksis nødvendig å teste med ulike typer og versjoner av slik teknologi for å sikre kompatibilitet.
- For å oppnå universell utforming anbefales tverrfaglige design- og utviklingsteam, samt deltakelse fra brukerorganisasjoner og brukere i planlegging, utforming, implementering og evaluering av produkter og tjenester. Prosessen bør være iterativ og inkludere empiriske evalueringer med et bredt spekter av brukere med ulik bakgrunn gjennom hele designprosessen.
- Å få tak i og involvere et bredt spekter av potensielle brukere, inklusive personer med ulike typer funksjonsnedsettelse, eller som er sårbare på ulike måter kan være utfordrende. En løsning på dette kan være å involvere brukerne gjennom digitale videomøter. Det gjør det lettere å nå flere ulike brukergrupper, samtidig som man også risikere å miste de som er digitalt svake. Ulike design påvirker brukernes vilje til å gi tilbakemelding. En vesentlig faktor i utformingen av tilbakemeldingsfunksjonen er avveiningen mellom detaljert informasjon og enkelhet. For løsningseier kan det være nyttig med detaljert informasjon. Det å sammenstille forklarende beskrivelser med personprofiler kan være nyttig og gi bedre forståelse av problemstillingen, men det medfører problemstillinger innen personvern. Det bør være mulig å gi anonym tilbakemelding. Det å legge opp til

for detaljert tilbakemelding kan også føre til at funksjonen blir mer tidkrevende og komplisert for brukeren og man risikere å få færre tilbakemeldinger.

- Det er økende oppmerksomhet rundt den potensielle verdien som ligger i tilbakemeldinger fra kunder/brukere. Det kan brukes til prioritering og å fange opp ønsker som kan bidra til økt kundetilfredshet og derved et konkurransefortrinn. Antall studier på effektive måter å analysere innholdet i store mengder tilbakemeldinger, særlig i fritekst, ser derfor ut til å øke.
- Det er gjort relativt lite forskning på tilgjengelighet og tilbakemeldingsfunksjoner. En masterstudie fant at tilbakemeldinger om manglende tilgjengelighet, både som review i AppStore og som e-post, i svært liten grad ble fulgt opp.
- Annen forskning har vist at det å svare på tilbakemeldinger ofte kan resultere i at brukeren gir en bedre vurdering, f.eks. at de øker vurderingen med en stjerne i App Store.
- Metoder som personas og brukerreise er anbefalt innen tjenstedesign. Involvering av brukere i utarbeidelsen av personas og brukerreiser kan bidra til at man unngår stereotyping og feiltolkning av brukerdata, og at man kommer tettere på brukernes opplevelser. Det finnes lite forskning på involvering av personer med funksjonsnedsettelse i digitale personas- og brukerreiseworkshops.

3 Anbefalinger fra gjennomgang av relaterte løsninger

Dette er anbefalingene fra rapporten om relaterte løsninger:

Relaterte løsninger vi har undersøkt har fokusert på tilbakemeldinger om manglende tilgjengelighet på web, men vi har også noen eksempler fra bygget omgivelse, både fra Norge og internasjonalt.

Plasseringen av tilbakemeldingen vil ha betydelse for om brukerne finner og bruker den. WAD krever at man skal finne tilbakemeldingsfunksjonen i tilgjengelighetserklæringen. Det er godt mulig at brukeren ikke vet om at det finnes hverken en tilgjengelighetserklæring eller en mulighet for å melde tilbake på nettstedet. Vi vil derfor anbefale at en tilbakemeldingsfunksjon blir gjort tilgjengelig på alle nettstedets sider, og konsistent på tvers av nettstedet.

Utformingen av en knapp eller lenke for å aktivere funksjonen er ikke opplagt. Vi ser for oss at det vil være en avveining mellom at den skal være synlig og samtidig passe inn på designet til et nettsted som *nav.no*. Derimot vil eventuelt uu-tilsynet sammen med sin løsning for tilgjengelighetserklæring kunne anbefale utseende og plassering for tilbakemeldingsknapper eller lenker som da gjerne kan være lik på tvers av alle offentlige nettsteder.

Løsningene sammenstiller data på ulike vis. Forhåndsdefinerte lister med kategorier for tilbakemeldingen kan i teorien forenkle videresending til dem som kan håndtere meldingen i en stor organisasjon. Derimot kan det bli oppfattet som en hindring for brukeren. Det kan være tilbakemeldinger som blir kategorisert feil eller at brukeren

oppfatter at de ikke passer inn i kategoriene. Vi vil anbefale å utvikle en løsning for automatisk kategorisering i etterkant for å gjøre terskelen så lav som mulig for brukeren. Dette er en klassisk applikasjon for kunstig intelligens.

For å gjøre veien mellom spørsmål og svar så kort som mulig for brukeren vil vi foreslå å knytte tilbakemeldinger opp mot tidligere innsendte tilbakemeldinger med svar.

Løsningene vi har funnet er svært forskjellige, noe som kan gjøre at brukerne må sette seg inn i nye måter å melde fra for hver enkelt tjeneste. Løsningen på *gov.uk* er svært enkel og åpner for å melde fra om et problem på siden som ren tekst. Vi har ikke klart å finne opplysninger om antall tilbakemeldinger på *gov.uk* som kan knyttes til tilgjengelighet, eller om tilbakemeldingene inneholder de opplysninger som trengs for å rette feil. Det vi har fått vite er at de bruker Zendesk and SmartSurvey for å håndtere meldingene internt.

Noen egenskaper vi har støtt på, og som potensielt kan skape utfordringer for å melde fra eller redusere motivasjonen for å gjøre det, er krav om innlogging (med verifikasjonskode), lange lister med spørsmål, manglende tilbakemelding om at tilbakemeldingen er mottatt eller hva som vil skje videre, samt manglende støtte for språk.

4 Anbefalinger fra spørreundersøkelsen

Det vises også til rapport om spørreundersøkelsen (L3.1) og artikkelen som publiseres på UD-2022. Anbefalingene derfra er som følger:

- 74 prosent opplever at noe på *nav.no* er vanskelig eller umulig. Dette tyder på at tjenestene iverksetter for lite brukertesting.
- 57 prosent oppgir at de ikke forsto noe på *nav.no*. Anbefalingen er derfor å sørge for at Klarspråk-anbefalingene¹ følges i praksis, og å supplere ofte nok med brukertester.
- 42 prosent mener det er for vanskelig å få hjelp, og 34 prosent sier at funksjoner for å gi tilbakemelding er vanskelig å finne. Det må altså bli enklere å få kontakt med representanter fra NAV, og tilbakemeldingsfunksjonen må være lett å finne.
- 41 prosent synes at prosessene / tjenestene på *nav.no* er for innviklet og / eller tidskrevende. Fokuset for NAV bør dermed ligge på å forenkle tjenester så mye som mulig, f.eks. ved å hente inn informasjon fra andre steder (om mulig), og ved å forhåndsutfylle så mye som mulig.
- 26 prosent sier at de ikke kunne svare på det som krevdes. Dette kan antagelig delvis knyttes til Klarspråk, med også til at det er for få / dårlige forklaringer på hva som kreves. Det bør også vurderes å vise flere eksempler.

¹ Klarspråk-anbefalinger fra Språkrådet (<https://www.sprakradet.no/Klarsprak/>) og Digdir (<https://www.digdir.no/klart-sprak/rettleiar-om-klarsprak-i-utvikling-av-digitale-tenester/3564>).

- 25 prosent opplever at de er nødt til å fylle inn ting de allerede hadde oppgitt før. NAV bør dermed bli flinkere til å sjekke det som allerede er registrert av relevante data for en gitt prosess.
- 21 prosent klager over manglende tekniske tilgjengelighet. WCAG-testing, testing med hjelpemidler som skjermlesere o.l., samt brukertester bør intensiveres.
- 16 prosent klager over at funksjonalitet ikke fungerer. Dette tyder på at både brukertesting og testing på generelt grunnlag bør få høyere prioritet.
- 12 prosent melder om problemer med innlogging til NAVs tjenester. Det er ikke visst hva som er problematisk med dette, derfor er det vanskelig å anbefale noe konkret på dette punktet utover forsterket brukertesting.
- Enkelte mener at skjemaene / prosessen i noen tilfeller ikke passer deres behov. Her er vår anbefaling at det ved skjemaer bør finnes et fritekstfelt der brukeren kan forklare, og eventuelt et område der ekstra dokumentasjon kan lastes opp. Dette tiltaket vil antagelig også motvirke at enkelte synes at behandlingen av deres sak kan være veldig firkantet og rigid.
- Enkelte synes at NAV selv bør kunne hente en del dokumentasjon som er relevant i deres sak. Forslaget vårt er derfor at NAV i større grad kommuniserer med de relevante aktørene for å hente inn nødvendig dokumentasjon, og at brukeren samtykker at NAV gjør dette ved simpelthen å krysse av en sjekkboks.
- Enkelte blir forvirret av at tjenester “ofte” oppdateres og dermed endres. Forslaget er derfor å redusere antall oppdateringer som rulles ut.
- Enkelte nevner inkonsistent navigering som en kilde til forvirring. Anbefalingen er å gjøre navigering konsistent for hele nettstedet, dvs. på tvers av alle utviklingsteam.
- Både personbrukere og representanter for interesseorganisasjoner etterlyser støtte for offisielle og uoffisielle hjelpere / assistenter. Her kunne NAV implementere et system som Altinns, der bruker kan delegerer enkelte oppgaver og rettigheter til andre.
- Enkelte klager over at NAVs ansatte ikke kjenner systemene godt nok selv. Dette kan henge sammen med hyppige oppdateringer (se punktet “oppdateringer” over). NAV bør gå gjennom sine rutiner for intern opplæring av bl.a. saksbehandlere og førstelinjesupport ved oppdateringer av tjenestene.
- 52 prosent av de med utfordringer sier at de aldri har gitt tilbakemelding til NAV, mens en enda høyere andel (88 prosent) aldri har sendt tilbakemelding til eierne av andre digitale og offentlige tjenester. Dette står i kontrast til utfordringene folk opplever med digitale offentlige tjenester, og anbefalingen er at tjenesteeier må friste folk mer å komme med sin tilbakemelding. (Flere detaljer lenger nede.)
- De fleste oppga å bruke ulike typer kanaler for tilbakemeldinger. Web bør derfor ha flere alternativer, som chat, e-post, telefon, brev, m.fl. Mange foretrekker skriftlig fremfor muntlig.

- 29 prosent ønsker seg å følge opp tilbakemeldingen videre i systemet, delvis også for å få hjelp. Anbefalingen er derfor å gi brukeren anledning til å legge inn sin e-postadresse for fremtidige varsler.
- 32 prosent mener at det ikke nytter å gi tilbakemeldinger. Her kan det tenkes at det hjelper med motiverende oppfordringer. Eksempler: “Vi setter pris på din tilbakemelding”, “Din tilbakemelding gjør at vi kan forbedre oss og gi alle bedre tjenester; tusen takk”. En mer krevende idé er å vise brukeren (motiverende) statistikk over behandling av tilbakemeldinger: “Gjennomsnittlig behandlingstid er 6 timer”. Eller: “I fjor førte tilbakemeldinger fra brukerne til 101 ulike forbedringer av *nav.no*, og dette kommer alle til gode”.
- 33 prosent vil enten ikke oppgi personlig informasjon eller er redd at tilbakemeldingen vil gi negative konsekvenser for deres sak. Det bør altså være mulig å være helt anonym, og brukeren burde informeres om dette.
- 24 prosent mener at deres sak er for kompleks for en enkel tilbakemeldingsfunksjon. Her er vår anbefaling å gjøre veien til telefonisk kontakt eller chat kort.
- 28 prosent synes at tilbakemeldingsfunksjoner er for komplekse og tar for mye tid. Den generelle, men ikke så veldig nyttige anbefalingen er å holde funksjonen så enkel som mulig. Svaret kan mer konkret tolkes dithen at det bør unngås å måtte velge flere ulike kategorier for tilbakemeldinger, og at flere mekanismer for ulike kategorier også bør unngås.
- Analysen av fritekstvarene gir en rekke direkte anbefalinger for hva som bør unngås ved utformingen av tilbakemeldingsfunksjoner (og digitale offentlige tjenester), delt inn i overordnet kategori:
 - Organisering
 - Dårlig organiserte / lite fleksible / forvirrende / tungvinte / byråkratiske prosesser, ting som er vanskelig å finne
 - Profesjonalitet
 - Dårlig brukerservice hos tjenesteeier, mye venting, utilstrekkelig kompetanse hos kundekontakt
 - Funksjon og design
 - Lav brukskvalitet / brukeropplevelse, teknisk ikke tilgjengelige og ikke universelt utformede systemer, åpenbare (og gjentakende) tekniske feil
 - Kommunikasjon
 - Ting som er vanskelig å forstå, uklar og flertydig informasjon
- Fritekstvarene gir også en rekke direkte anbefalinger for hva som bør etterstresves ved utformingen av tilbakemeldingsfunksjoner (og digitale offentlige tjenester). Også disse er delt inn i kategorier:
 - Funksjon, design og kommunikasjon

- Enkel, lett å bruke, lett å forstå, fleksibel, ubyråkratisk, konsistent, værende (ikke skiftende), høy grad av brukskvalitet, positive brukeropplevelser, mer effektiv enn andre strategier, universelt utformet, teknisk tilgjengelig, støtte for tekniske hjelpemidler
- Tilgang, organisering og navigering
 - Lett å finne, lett å komme innpå, relevant, klar, tekstbasert, støtte for muntlig kommunikasjon, lett å få veiledning og hjelp (kontakt med et menneske), støtte for hjelpere, støtte for ros, støtte for tilbakemelding på sak og service, lett å navigere
- Profesjonalitet
 - Profesjonell, effektiv / transparent / informativ / personalisert prosess, støtte for bekreftelse av innsending, liten svartid, korrekt informasjon, proaktiv fremdrivelse av prosessen, serviceorientert, forklare prosessen, informere om rettighetene, ta ansvar, informere om avgjørelser og avslutninger, bra kunnskapsnivå hos personalet, lett å få kontakt med en overordnet, koordinere seg effektivt med annen administrasjon
- Nyttighet
 - Nyttig, promotere det å gi tilbakemeldinger, vennlig innstilt til nye innsendelser, kommunisere verdien av tilbakemeldingene for bruker / andre brukere / tjenesteeier, kommunisere og vise til at det nytter å gi tilbakemeldinger
- Sikkerhet, personvern, tillit, trygghet, etikk
 - Sikker, ta hensyn til personvern, ikke sporbar og anonym, tillitsvekkende, trygg, ikke invaderende, neutral, ta tilbakemeldinger seriøst, møte brukerne med oppmerksomhet / respekt / empati, ikke automatisk mistenke en dårlig innstilling hos bruker

5 Anbefalinger fra brukerutprøvingene / designanbefalinger

Dette er anbefalingene for prototypens design fra brukerutprøvingene.

Vi har bygget inn det aller meste av det som vi fanget opp fra tester med brukerne i den endelige prototypen. Mange ting var enkle å fange og forbedre. For eksempel det å hente skriftstørrelse fra teksten på siden. I noen tilfeller kunne vi lage ulike løsninger for ulike brukergrupper som ulike former av varslingsområde om antall gjenstående tegn i et tekstfelt for brukere som kan se henholdsvis til dem som bruker skjermlesere. For noen temaer måtte vi velge en løsning selv om det var ulike ønsker, for eksempel var det noen som opplevde bruk av punktum som brutal språkbruk, og noen som ønsket andre farger på bakgrunn eller tekst.

Utprøvingen med brukere hvor de deler erfaringer med oss og noen ganger også skjerm har vært helt avgjørende for å fange detaljer fra brukeropplevelser og for å kunne foreslå forbedringer i samråd med brukerne.

Mange brukere vil forvente at en tilbakemelding til NAV skal kunne handle om deres saksbehandling hos NAV. Vi så også at flere brukere delte opplysninger fra sine opplevelser fra saksbehandling hos NAV gjennom spørreundersøkelsen gjennomført i prosjektet. En løsning som TiTi kunne i tillegg til uu meldinger, bli brukt til saksbehandling om brukeren er innlogget og alle data fra tilbakemeldingen blir liggende utelukkende på en server hos NAV. For å gjøre det enklere for brukeren vil vi anbefale å utforske muligheten for å bruke en og samme kanal for både uu meldinger og meldinger som har med saksbehandling å gjøre. Vi ser for oss at automatisering av routing slik at tilbakemeldingene kommer til rett mottaker vil være viktig for at dette skal kunne fungere godt også for NAV som mottaker.

Temaer som kom opp i flere sesjoner var:

- Løsningen ser ut som et fremmedelement på *nav.no*. Vi har bevisst ikke prøvd å etterligne NAV sin layout for å understreke at dette er et prosjekt og at meldingene går til prosjektet og ikke til NAV.
- Utforming av tekster
 - Det er viktig for brukeren å føle seg sett, og å forstå hva man kan melde tilbake om, hva dataene skal bli brukt til og hva man kan forvente når man melder tilbake.
 - Tekstene må være enkle å forstå og vi har fått flere tilbakemeldinger om ordvalg som for eksempel å bruke "nettleser" og indikere eksempler (som Chrome eller Edge) istedenfor bruker agent.
- Balanse mellom enkelhet og informert samtykke til bruk av (person)data
 - Det må være enkelt å melde tilbake samtidig som brukeren må få vite hvilke data som blir sammenstilt og hva de kan bli brukt til. Her vil vi anbefale å først kort begrunne hvorfor det kan være nyttig med tekniske brukerdata og vise dem på en forståelig måte når brukeren klikker på dem. For eksempel vise skjermbildet om brukere velger å inkludere det.
- Andre nyttige tilbakemeldinger som feks.
 - Legg til lydopptak
 - Tydeliggjøre at man kan sende inn anonymt, eller med navn (innlogget) for tilbakemelding.
- Ta høyde for at ulike brukere har ulike behov for å følge opp. Noen brukere vil bare sende inn en melding for å bli kvitt en frustrasjon og er ikke interessert i å følge den opp, mens andre vil vite at deres melding er mottatt og veien videre med den.
- Bruk Bookmarklet for å kunne teste ut på nettsider uten å implementere løsningen for alle brukere av nettstedet. Denne teknologien gjør det også mulig å ta i bruk anonymt og kan bli et verktøy for interesseorganisasjoner for å melde

tilbake til nettsteder som ennå ikke har TiTi eller en tilsvarende funksjonalitet. I tillegg vil denne løsningen i hovedsak kjøre i brukerens nettleser noe som kan beskytte personvern og skalere bedre enn en løsning som kjører på f.eks. NAV sin server.

- Bruk Docker for å forenkle implementasjon og spredning til andre brukere.
 - Docker kan servere TiTi scriptet med tilhørende nettsider og Gitlab for lagring og videre håndtering av tilbakemeldingene.
 - TiTi som fri programvare distribuert med Docker kan gjøre det enklere for andre organisasjoner å ta i bruk løsningen.

6 Anbefalinger for (og erfaringer fra) gjennomføring av virtuelle personas- og brukerreise-workshops

De følgende anbefalingene gjelder personas- / brukerreise-workshops. Anbefalingene er strukturert i grupper med anbefalinger som logisk hører sammen.

6.1 Deltagere

- Vi har gode erfaringer med å involvere brukerrepresentanter fra organisasjoner som representerer en gruppe, samt deltagere med erfaring på individnivå, altså personbrukere. Blant personbrukere er anbefalingen å prioritere personer med nedsatt funksjonsevne (sensorikk, motorikk, kognisjon eller sammensatte utfordringer), personer med migrasjons- eller annen kulturell bakgrunn, samt eldre, som gjerne har lave IKT-ferdigheter og sammensatte utfordringer. Dette for å synliggjøre mangfold og rask og effektiv å kunne avdekke problemområder.
- For rekruttering av brukere og brukerrepresentanter har vi gjort gode erfaringer med å ta kontakt med interesseorganisasjoner som Norges Blindforbund, Hørselshemmedes landsforbund, CP-foreningen osv.
- Vi anbefaler også å ha representanter for interesseorganisasjoner med på workshop, dvs. deltagere med erfaring på systemnivå. Vi har gjort svært gode erfaringer med funksjonærer / tillitsvalgte i interesseorganisasjoner som kjenner til hva som er typiske / hyppige behov, utfordringer og kjerneanliggende på tvers av organisasjonens medlemsmasse. De to nivåene med brukermedvirkere, brukerrepresentanter og personbrukere kan ofte utfylle hverandre på en god måte.
- Det kan være fordelaktig ikke bare å ha med personbrukere, men også relaterte roller som pårørende, hjelpere, assistenter, verger, m.fl. for å synliggjøre eventuelle utfordringer også fra deres ståsted. Til det formålet bør det gjennomføres separate workshops der personbruker og andre roller ikke er blandet.

- Vi anbefaler 1-3 brukerrepresentanter med noenlunde samme bakgrunn. For enkelte med psykiske utfordringer (f.eks. sosial angst) burde det ikke være med flere enn én. Ellers bør man sikte på 2-3 for å unngå å måtte avlyse i tilfellet *no shows*. Ved flere enn dette risikerer man at situasjonen blir for kaotisk / uoversiktlig eller at noen ikke kommer til orde, derfor dette lave antallet. Samme bakgrunn er viktig for at deltagerne kan enes om en felles historie som alle kan kjenne seg igjen i. Dette vil også gjøre det lettere for alle å delta i diskusjonen og å bidra.
- Selve rekrutteringen og dermed deltagerens bakgrunn kan ikke kontrolleres 100 prosent, og det vil alltid være et element av tilfeldighet i dette. Vi har hatt deltagere både med og uten tekniske hjelpemidler, og med enten pc, nettbrett eller smarttelefon, det vil si store, middels store og små skjermer. De med små skjermer har hatt vanskeligheter med å lese den delte skjermen, så de er som synshemmet å regne. Ved for ulik bakgrunn har vi delt opp møtet i flere workshops ved hjelp av *break-out rooms*, og dette har vist seg til å fungere bra.
- Det vil være en fordel å samle brukere som trenger samme tolk i samme gruppe. Ellers kan brukertprøvinger med brukere med ulike funksjonsnedsettelse fungerer helt fint.

6.2 Fremgangsmåte

- Vi anbefaler gjennomføring som virtuelle / digitale videomøter. Dette fungerte bra, og på grunn av dette kunne vi rekruttere deltagere med større geografisk spredning og dermed større variasjon i bakgrunn. Mange deltagere sa også at de var glad for at de slapp å reise til et lokale for å delta på workshop. Dessuten var digital gjennomføring det eneste som gjorde det mulig å avholde workshops under Covid-19-nedstenginger.
- Det har vist seg å være viktig å påpeke at personaen er en fiktiv person, at brukerreisen er en oppdiktet og kanskje noe fortettet brukerreise med rot i virkeligheten og deltagerens egne opplevelser, og at alle hendelser, navn og andre omstendigheter anonymiseres. Dette for at deltagerne kan tenke og snakke fritt og tilnærmet terapeutisk i tredjeperson for å få historien på avstand, speile seg i hverandres opplevelser, sammenligne o.l. uten at de må oppgi om de forteller om egne eller fiktive opplevelser. Når deltagerne diktet ble dessuten opplevelsene ikke så nære for noen som hadde opplevd nesten traumatiserende møter med tjenesteeier tidligere. Derfor er det også avgjørende at tjenesteeier ikke er tilstede. Man burde uansett være klar for å håndtere sterke følelsesmessige reaksjoner fra deltagerne. En lyttende og forståelsesfull innlevelse og nærmest psykoterapeutisk virke er fordelaktig.
- I utgangspunktet bør varigheten på selve møtet samt pauser avtales individuelt med deltagerne. Vi har gjort gode erfaringer med 2 timers økter og 10 minutters pause etter rundt én time med folk med "gjennomsnittlig" kognitiv kapasitet. For eksempel i tilfellet fatigue vil det være aktuelt med kortere møter og flere pauser. Det må sies at forslaget med 2 timer er forholdsvis knapt med tid. Vi begynte derfor alltid med brukerreisen og ba deltagerne om å finne en felles

erfaring vi kunne bygge videre på og fylle ut personaen på møtets siste 20 minutter. Vanligvis falt mange detaljer av personaen på plass i løpet av utarbeiding av brukerreisen. Vår erfaring er også at alle Informanter forstod poenget og oppgaven ganske fort etter forklaring og når de fikk vist de respektive malene.

- Antallet fasilitatorer vil avhenge av antall deltagere og deres bakgrunn. Vi har brukt 1-3 fasilitatorer med gode resultater. Én fasilitator kan være nok om vedkommende er erfaren nok, og om gruppene er homogen, men da vil man ikke være i stand til å dele opp deltagerne i flere *breakout*-grupper ved behov. Flere fasilitatorer gir mulighet for *debrief* etterpå for å avstemme inntrykk.
- Det har vært svært viktig med lydopptak av workshopene for å kunne gå gjennom opptaket i ettertid og hente ut mer informasjon til personaen og brukerreisen. I tillegg ble det skrevet notater, men dette kan eventuelt sløyfes. Transkribering av lydopptak har prosjektgruppen ansett som ikke nødvendig.
- Fasilitatorene skrev rett inn i digitale dokumenter mens folk snakket, slik at både persona og brukerreise ble til etterhvert. Dokumentene ble delt med deltagerne ved deling av skjerm, samt høytlesning av det som ble skrevet. Visuell deling av skjerm var spesielt viktig for hørselshemmede, og høytlesning fungerte bra for blinde deltagere. Ved noen få tilfeller delte vi også link til dokumentene, sånn at også deltagerne kunne skrive rett inn i dokumentene, men dette var det nesten ingen som benyttet seg av, og derfor droppet vi dette ved senere workshops.
- Både persona, brukerreise og notater måtte uten unntak renskrives i etterkant av møtet, fordi man ikke rekker å fylle alt av informasjon inn på de rette plassene, og fordi det noen ganger kan gå "en kule varmt" der mange snakker fort og i munnen på hverandre. Dessuten er enkelte historier svært kompliserte og har mange elementer, og både persona og brukerreisen bør gjennomgås og sjekkes slik at alt henger logisk sammen. Vi har derfor alltid avtalt med deltagerne å sende over begge dokumentene til godkjenning i etterkant, og deltagerne godtok alltid vår forespørsel. Det har erfaringsmessig vært få forslag for endringer i ettertid.
- De siste 5 til 10 minuttene av møtene har vi spurt deltagerne om hvordan de likte opplegget, og hva som eventuelt kunne forbedres ved det. På denne måten kunne vi iterativ utvikle konseptet med digital gjennomføring videre.
- Det er viktig å få vite om eventuelle utfordringer allerede før møtet, sånn at man lettere kan planlegge antall fasilitatorer. Alternativt kan man ta en ekstra introduksjonsrunde i starten for å avklare utfordringer, utstyr, erfaringer og forventninger. Det er en fordel med flere fasilitatorer i tilfellet mange eldre, folk med psykiske eller kognitive utfordringer og folk med flere tekniske hjelpemidler.
- Det er fordelaktig å vedlegge informasjonsskrivet om workshop / utprøving i selve møteinnkallingen, sånn at deltagerne har tid til å lese gjennom på forhånd. Slik taper man ikke altfor mye tid på å gi informasjon om prosjektet og rettigheter under selve møtet.

6.3 Verktøy og digitale omgivelser

- Til persona-arbeidet har vi brukt en lett tilpasset mal fra tidligere forskningsprosjekter. Denne malen har vist seg til å fungere svært bra for å utarbeide en fiktiv, men troverdig person.
- KS sin brukerreisemal var altfor stor og måtte tilpasses en del. Vi har blant annet gjort arket mindre, tatt ut overflødige felt, forbedret evalueringsskala, m.fl. Men også dette forenklete arket hadde flere felt som sjelden var i bruk. Brukerreisearket har derfor blitt ytterligere forenklet, se prosjektleveransene. Ved siden av å spesifisere målet med brukerreisen, brukes kun feltene handling, sted, opplevelse og tilbakemelding.
- Vi valgte å bruke tekstbaserte, dvs. ikke grafiske verktøy for å unngå å gjøre det vanskelig for synshemmede å delta, især siden mange av de grafiske verktøyene ikke er universelt utformede. Det viste seg i praksis at brukerne ikke skrev så mye selv, men at de syntes det var greit å følge med på det som ble skrevet av fasilitator. Det vil også være viktig at brukerne i etterkant kan gå gjennom den ferdigstilte teksten i et tilgjengelig format. Her har vi gjort det sånn at deltagerne har fått tilgang til dokumentene rett i skyen (Google Drive / Docs / Sheets), og dette har fungert bra, også for skjermleserbrukere.
- Vi har brukt Teams som møteverktøy. Teams har vist seg å være greit til det formålet. Utfordringene deltagerne (og noen ganger også fasilitatorene) hadde, var knyttet til problemer med innlogging, deling av skjerm, især med skjermleser, at chat-kanalen i blant ikke oppdaterte seg, m.fl. Å navigere rundt i Teams kun ved hjelp av tastatur var også utfordrende for enkelte. Deltagerne hadde stort sett mikrofonen på, sånn at de kunne snakke når som helst. Med de små gruppene vi hadde var ikke det noe problem. Chat-kanalen ble delvis brukt for å dele nettadresser, men når ikke det fungerte, brukte vi e-post som *backup*. Det er lurt å ta høyde for noe "startkluss" i tekniske møter generelt, sjekke at lyden er ok, at alle kan se, få tilgang til dokumentene og bruke chat osv.
- Ved deling av skjerm har det vist seg å være en fordel med flere dataskjermer (eller applikasjonsvinduer); én til felles dokumentet (tekst eller regneark), og én til ansiktene og kroppsspråk.
- Blant enkelte eldre og personer med lave IKT-ferdigheter har det vært utfordrende å håndtere digitale møteinnkallelser og kalenderoppføringer. Vi har derfor gjort gode erfaringer med å sende ut påminnelser på e-post senest dagen før møtet, der også bruk av digitale møteverktøy ble forklart. I tillegg var det nyttig å oppgi møtelederens telefonnummer. Dette har flere deltagere benyttet seg av ved tekniske vansker, forsinkelser og andre uforutsette hendelser. Også det å finne rett tidspunkt ved hjelp av verktøy som Doodle har vært utfordrende for noen og må derfor eventuelt forklares / hjelpes med.

7 Anbefalinger for (og erfaringer fra) gjennomføring av virtuelle utprøvinger

De fleste anbefalinger for gjennomføring av workshops (se lenger oppe) vil også gjelde utprøvinger, men i disse punktene skiller utprøvinger seg fra brukerreiser:

- Deltagerne kan gjerne ha litt ulik bakgrunn.
- Man behøver ikke ha med representanter for interesseorganisasjoner.
- Poenget med det fiktive i personas og brukerreiser kan selvsagt ignoreres her, og man trenger heller ikke persona- og brukerreisemalene.

I tillegg har vi sammenstilt de følgende erfaringene og dermed samlet noen ekstra anbefalinger:

- I begynnelsen hadde vi forberedt enkle oppgaver som deltagerne kunne løse. Dette for å gjøre testen så realistisk som mulig. Opplegget viste seg å være for komplisert og tidkrevende og ble droppet på senere utprøvinger. Anbefalingen er å bruke mindre tid på å etablere konteksten og gå rett på det som skal testes.
- Uten en egnet testside krevde teknologien installering av selve prototypen. Også det bød for mange på utfordringer og kostet mye tid. Etter at et rammeverk i form av en testside var kommet på plass, der prototypen ble åpnet ved å klikke på en knapp, kunne vi bedre fokusere på å hente inn tilbakemeldinger om prototypen. Da slapp vi også ulike utfordringer med å dele (delvis lange) nettadresser via chat eller e-post. Anbefalingen er derfor å lage en tidsbesparende testrammeverk så tidlig som mulig.
- I tilfellet en nettadresse må deles med deltagerne, bør lange adresser (URLer) unngåes, ettersom f.eks. skjermleser ikke alltid leser opp disse, som betyr at man må stave dem. Anbefalingen er å bruke snarveier / *alias* i utstrakt grad.
- Det som også var krevende var såkalt *private browsing* / *incognito mode* i nettleseren. Dette kjente mange ikke til, og vi brukte en del tid på å forklare dette i starten. Vi droppet derfor dette kravet i senere utprøvinger. På grunn av personvern burde dette egentlig være på plass uansett. Nettleserens anbefalinger for å fullføre adressefeltet er basert på brukerens historikk, og denne mekanismen kan dermed kompromittere vedkommendes personvern.
- Det er nyttig å ha en beskrivelse med hvordan testen skal gjennomføres for å dekke ulike aspekter, f.eks. hvilke grafiske elementer som skal testes, eller funksjonalitet som knapper, inputfelt, tellere, språkvelgere osv.
- Det var nyttig å ha med en utvikler på *standby* via chat i tilfellet tekniske problemer og små ting som måtte fikses underveis.
- Oppfordring til "think-aloud" fungerer bra med noen og mindre bra med andre. Deling av deltagernes skjerm med fasilitatorene har vi gjort gode erfaringer med, bortsett fra de (som regel eldre) deltagerne som aldri hadde brukt slik funksjonalitet. Vi lyktes alltid til slutt, men brukte en del tid på dette, så det må vurderes i hvert tilfelle om det man får tilbake (observasjonen) er verdt bryet.

8 Andre anbefalinger

Her har vi samlet anbefalingene som vi også har jobbet med, men som ikke passer til kategoriene over.

8.1 Organisasjonenes behov

De generelle anbefalingene fra organisasjonene er som følger:

- Det bør legges ut videoinstrukser / små videosnutter på *nav.no* med demonstrasjon av hvordan man finner frem til de forskjellige tjenestene.
- NAV kan godt fortsette å utvikle selvbetjeningsordningene på nett, men samtidig må også de som ikke er digitale ivaretas.
- NAV burde opprette en liste over godkjente organisasjoner som bistår sårbare grupper, slik at disse lett kommer igjennom når en hjelper ringer på vegne av en personbruker. Dette vil sikre en bedre dialog mellom NAV og brukerne det gjelder, og vil også gjøre organisasjonenes jobb betraktelig mer effektiv og enklere å utføre.
- NAV burde heve kompetanse hos de som har kundekontakt / førstelinjekontakt hva gjelder fremmede kulturer, fremmedspråk, integrering og behovene for flyktninger og innvandrere generelt.

8.2 Hjelperrollen

Samtalene med interesseorganisasjonene har særlig tydeliggjort hjelpenes behov. Behovet er delvis synliggjort i brukerreisene, men prosjektgruppen ønsker å oppsummere dette her.

Organisasjonene har ulik praksis for hva slags hjelp de yter for medlemmene sine, og hvordan de hjelper. Noen gir hjelp til selvhjelp, dvs. at de veileder, mens medlemmet må gjøre jobben selv. Andre hjelper aktivt til under utfylling av skjema og sender også inn søknader / skjemaer på vegne av medlemmer. Vi har hørt om enkelte tilfeller der hjelpere fikk delt både brukernavn, passord og engangskoder for å hjelpe personbrukeren. Dette er egentlig ulovlig, men viser hvor presset enkelte føler seg til å få gjort det de skal på *nav.no*. I en del tilfeller får hjelperne også vite privat og personsensitiv informasjon, og mange har uttalt at de egentlig ikke vil vite alt dette.

Dette gir de følgende anbefalingene for NAV, som delvis er gjensidig ekskluderende:

- Legge til støtte for at bruker kan delegerer enkelte oppgaver, f.eks. utfylling av skjema til andre i en tidsbegrenset periode. Det vises til at eksempelvis *altinn.no* har slik funksjonalitet med regnskapsførers rolle.
- Alternativt kunne enkelte skjema deles med utvalgte hjelpere, sånn at begge kan fylle ut i fellesskap.
- Legge til støtte for en sandkasse, der en hjelper lett kan vise personbruker hvordan et skjema skal fylles ut. Dette burde kombineres med støtte for test- /

dummy-brukere med fiktive personnumre og data, samt at det er behov for å kunne demonstrere alternative innloggingsmetoder.

8.3 Andre brukerinnsikter

I de følgende avsnittene omtales innsikter fra nøkkelpersonell i NAV.

Ifølge nøkkelpersonell på teknisk brukerstøtte i NAV finnes det per i dag ikke eksakt statistikk over innkommende tilbakemeldinger, men de har allikevel gjort seg en del erfaringer (Guttormsen 2020). Det er to kanaler, en telefonlinje og et nettskjema. Begge kanalene brukes for både negative og positive tilbakemeldinger, men antallet negative tilbakemeldinger er betydelig høyere enn antallet positive tilbakemeldinger. Når det gjelder forholdet mellom telefonlinje og nettskjema, er et grovt estimat at 20 til 30 prosent av alle innkommende problemer må løses på telefon, men det rapporteres også om store variasjoner fra uke til uke.

Brukere klarer å sende inn tilbakemeldinger. Noen sender imidlertid ikke tilbakemelding med en gang så snart et problem oppdages. I stedet venter de, ifølge det tekniske supportteamet, til de har prøvd å løse problemet selv uten å lykkes. Plasseringen av tilbakemeldingsmekanismen og hvor lett den blir funnet ser ut til å ha en innvirkning også. Med dagens løsning må brukeren klikke på minst to lenker før man kommer til tilbakemeldingsskjemaet, og dette gir kun 80 til 90 prosent av mengden tilbakemeldinger sammenlignet med den forrige løsningen, hvor lenken til tilbakemeldingsskjemaet var inkludert i (blant annet) sidemenyen.

Det er ingen spesielle brukerkategorier som peker seg ut som dominerende blant innkommende forespørsler. Det er ca. 350 innkommende telefoner hver uke der «mye» handler om hvordan bruke NAVs tjenester, og om feil på tjenester som krever innlogging. Bruken av nettskjemaet varierer mellom 500 og 1500 meldinger i måneden eller 10 til 50 om dagen, noe NAV anser som et lite antall. Men, det er noen trender angående bestemte tjenester. For nylig digitaliserte eller reviderte tjenester, eller for systemer med nytt design, er det vanligvis færre forespørsler, og disse forespørslene handler sjelden om potensielle forbedringer eller veiledning, men snarere om åpenbare feil og problemer. Ofte brukte tjenester, for eksempel brukt på daglig basis, får typisk et stort antall tilbakemeldinger, både når det gjelder bruksveiledning, forbedringsforslag og brukeravhengige vanskeligheter. Sjelden brukte tjenester får relativt færre tilbakemeldinger, noe som selvsagt kan forklares ved mindre bruksvolum, men det kan også ha forklaringen at brukerne i så fall er mer usikre og ganske enkelt antar at «det er sånn tjenesten skal være».

Det er flere problemkategorier. Døde lenker og navigasjonsproblemer rapporteres oftest under generisk bruk, for eksempel informasjonsinnhenting. Brudd i prosessflyten kan oppstå under utfylling av skjemaer eller dialogbokser, ved opplasting av dokumenter, under navigering fra varsling til tjeneste, under navigering fra ett trinn til et annet innenfor en bestemt tjeneste, m.fl. Generelt er mange problemer ikke tekniske feil, men snarere tegn på vanskeligheter med å bruke NAVs tjenester. Andre problemer er relatert til brukerens tekniske utstyr. NAV estimerer at andelen av begge kategorier er 30 til 50 prosent av alle innkommende tilbakemeldinger. Uansett så blir bruker

henvist til teknisk støtte, som deretter veileder brukeren med riktige fremgangsmåter eller løsning av det tekniske.

På siden “Klage og tilbakemelding” må brukerne per i dag velge mellom de fire alternativene “Klage eller klage på vedtak”, “Klage på service”, “Feil og feil eller manglende informasjon”, samt “Ros til NAV”. Dette ser ut til å forvirre mange, siden bare 30 til 40 prosent av alle disse meldingene faktisk er meldt inn med korrekt kategori. Kun “Ros” ser ut til å være riktig i 90 prosent av gangene. NAV erfarer imidlertid at nåværende kategoriutvalg presterer bedre enn forrige. Medvirkende til den generelle forvirringen er “Feil ved bruk av skjermleser eller annen tilgjengelighetsenhetskategori” på siden “Feil og feil eller manglende informasjon”, som NAV opplever at ikke brukes riktig.

Ifølge avdelingen Teknisk støtte blir kategoriene som kommuniseres til brukerne lite brukt internt, blant annet på grunn av lav andel korrekthet. I stedet behandler dedikerte medarbeidere innkommende problemrapporter hovedsakelig med hensyn til hvor mye det haster, det vil si i henhold til de økonomiske og sosiale konsekvensene av en innmeldt sak.

Våre anbefalinger basert på kun NAVs internstatistikk er disse:

- Det bør lages bedre statistikk over innmeldte saker med monitorering av kanal, påstått kategori, korrekt kategori, tjeneste det gjelder, tidsbruk osv. Dette for å etablere et referansepunkt / en *baseline*.
- Det bør, etter at referansepunktet er etablert, testes ut forskjellige inngangspunkter til tilbakemeldingsfunksjoner (dvs. forskjellige plasseringer), med monitorering av trender i statistikken, og korrigert for ekstraordinære, dagsaktuelle hendelser. Med dette kan suksess av ulike strategier vurderes i henhold til bruksmønster.
- Etersom dagens kategorier stort sett ikke blir brukt på korrekt måte og heller ikke brukes mye internt, foreslår vi å droppe brukervalgte kategorier og heller gå for en én funksjon for alle typer meldinger sammen med en manuell, intern vurdering av kategori, som gjerne kan gradvis kan erstattes av et automatisert system basert på kunstig intelligens for å fordele tilbakemeldingene (*routing*) videre i organisasjonen.

9 Forslag til videre arbeid

Prosjektgruppen har følgende forslag for videreførende arbeid. Det presiseres at forslagene går forbi det som var målsettingen med dette prosjektet.

- Tilbakemeldingsfunksjonen kunne implementeres på *nav.no* med en utforming som passer NAVs øvrige design. Funksjonen burde i så tilfelle erstatte alle eksisterende alternativer for tilbakemeldinger.
- Tilbakemeldingsfunksjonen kunne implementeres som et SaaS²-tilbud fra Digdir for alle offentlige nettsteder. Dette ville sikre konsistent funksjonalitet på tvers

2 Engelsk: *Software as a service*

av nettstedene fra statlige (og eventuelt kommunale) etater og institusjoner. I tillegg kunne det legges tilrette for deling av løsninger på innmeldte uu-problemer mellom virksomheter.

- Én mulighet er at NAV implementerer støtte for hjelperrollen på *nav.no*, og at dette testes sammen med utvalgte interesseorganisasjoner og utvalgte personbrukere.
- Vi kan se for oss en årlig test-økt (“test-maraton”) med en ferdig implementert tilbakemeldingsfunksjon, der et bredt spekter med brukergrupper deltar og tester ut ulike NAV-tjenester og prosesser. Forslaget forutsetter bruk av fiktive test-brukere.
- Vi anbefaler å måle brukeropplevelsene på *nav.no* annethvert år gjennom spørreundersøkelser som i dette prosjektet. Dette for å kontrollere at digitalisering av nye tjenester og endring av eksisterende prosesser går riktig vei, og for å kunne iverksette eventuelle korrigerende tiltak ved utvikling i feil retning.
- Vi har, i samråd med NAVs prosjektkontakt, overlevert rådata til personas og brukerreiser, men det gjenstår å undersøke hvordan disse kan formidles til NAVs utviklingsteam på en engasjerende og effektiv måte, sånn at begge brukes aktivt i det videre arbeidet. Én mulighet er eksempelvis videosnutter hvor personasene blir presentert som en fortelling i jeg-form.
- Vi har konsentrert oss om bruk av tekstbaserte verktøy for samskaping av personas og brukerreiser. En utvidelse av dette kan være å se på hvilke grafiske verktøy som egner seg til dette formålet, og her spesielt den tekniske tilgjengeligheten av disse verktøyene.

Vi ber NAV om å vurdere om noe av dette er av interesse for et fremtidig samarbeid, eventuelt også i samarbeid med Digdir.