

Språkvän

Designstudioprojekt i samarbete med Röda Korset

www.languagefriend.se

Francis Holmsten	840415
Hedir Saad Khazaal	921211
Per Sonberg	900241
Simon Turesson	920602

<http://redcross-ddi-v2.herokuapp.com/dashboard>
Username: admin@languagefriend.se
Password: password

Inledning

Röda Korset i Halmstad arbetar med ett projekt som kallas “Språkvänner”. Projektet går ut på att matcha ihop etablerade och nyanlända som under en sexmånadersperiod ska umgås och tillsammans få ett utbyte. Utbyte i form av språk, kultur och kunskap, samtidigt som den nyanlända integreras i det svenska samhället. Koordinators arbete handlar till stor del om att värva nya etablerade för att bli språkvänner, samt att informera nyanlända om projektet. Sedan assisterar koordinators etablerade och nyanlända med att fylla i “matchningsformulär”.v Koordinators granskar formulären som sedan tidigare är ifyllda av etablerade och nyanlända. Koordinators letar efter gemensamma intressen och andra parametrar som är byggstenar för att skapa en hållbar relation. Under projektperioden hålls löpande träffar för de etablerade, så att de kan utbyta erfarenheter och stötta varandra. Röda Korset stöttar de etablerade och nyanlända med gemensamma aktiviteter och handledning. Efter projektets sex månader utvärderas utbytet och projektet anses som “klart” för Röda Korsets sida, vill de etablerade och nyanlända fortsätta att hålla kontakt är det upp till de själva att bestämma.

Vid första mötet tillsammans med koordinators listades flera brister med det nuvarande systemet. Några av bristerna var:

- Pappersformulären försvinner
- Pappersformulär är svåra att hantera och administrera
- Arbetet blir låst till den plats där de fysiska pappren finns
- Matchningsprocessen är tidskrävande
- Vill lägga mer tid på att arbeta “ute på fältet” istället för kontoret

Behovet av att skapa en effektiv integration av nyanlända i det svenska samhället är enligt gruppen högst aktuell. Integrationen kan förbättras genom att samhället tillsammans bidrar och skapar en stabil ingång i Sverige för nyanlända. Gruppen hoppas att leverera en designlösning som hjälper Röda Korset och dess medarbetare, samtidigt som gruppen gör det enklare för att gå med i språkvänsprogrammet.

Bakgrund

I dagsläget sker ansökningen genom att etablerade och nyanlända fyller i pappersansökningar hos Röda Korset, oftast tillsammans med en koordinator. Pappersformulär kommer till koordinators med otydlig text och kan vara svåra att tyda. Då enkäten endast fanns på ett språk var det vissa fall ett måste att ha med en tolk när ansökan fylldes i. En annan nackdel var att koordinators arbetstid forkuserades på att hjälpa nyanlända att fylla i enkäten då de har svårt att fylla i den själva. Koordinators strukturerar ansökningarna i pärmar för nyanlända och etablerade. Under en intervju med koordinators identifierade gruppen att det finns intresse från kommunen att ta fram statistik, kring matchningarna. Utmaningen för gruppen är att ansökningarna kommer fram säkert och att etablerade och nyanlända upplever god tillgänglighet.

Urval & Data

Datansamlingen fokuserade på att samla in kvalitativ data för att stödja designbeslut i projektet. Gruppens insamlingsmetoder bestod av intervjuer, omvärldsanalyser och observationer. Intervjuer med “Users” och “Stakeholders” gav gruppen förståelse kring projektet “språkvänner” och hur arbetet ser ut idag (Cooper, Reimann, Cronin & Noessel, 2014). Gruppen kunde identifiera “Koordinatorn” som stakeholder, SME och User. Koordinatorn är vår domänexpert, har god insikt i kontexten och även vår användare. Etablerade och Nyanlända har definierats som “users”.

Stakeholder, Users och SME’s intervjuades. Intervjuerna bestod av öppna frågor och en intervjumetod likt ett “personligt samtal”. Intervjuerna analyserades för att se vilka möjligheter och begränsningar som finns kring arbetet med projektet “språkvänner” (Cooper et.al., 2014). Under analysen försökte gruppen bortse det som lyfts fram i intervjuerna, för att få en djupare förståelse för vilka önskemål som finns hos användarna (Kuniavsky, Goodman, Moed, 2012).

Analysen resulterade i två designdelar, en del för användarna som ska ansöka till språkvänsprojektet och en del för koordinatoren, där hon matchar och administrerar språkvännerna. Bristen med koordinatoren som “Stakeholder”, “SME”, och “User” i projektet var att det fanns starka viljor men endast en åsikt att ta hänsyn till. För att sprida datainsamlingen har gruppen därför kompletterat med en omvärldsanalys och intervjuer, där en av intervjupersonerna arbetat med ett snarligt språkvänsprojekt i Västerås kommun.

Omvärldsanalys

Under omvärldsanalysen hittade gruppen “www.språkvän.se”, vilken är en informativ hemsida för de kommuner i Sverige som har ett samarbete med det nationella språkvänsprojektet. Projektet grundades i Eskilstuna och har hädanefter implementerats i ett flertal kommuner runtom i Sverige. Eskilstuna kommun har i dagsläget en digital ansökningsprocedur, där etablerade och nyanlända kan fylla i ett formulär på en hemsida för

att ansöka till språkvänsprojektet. Nackdelen med lösningen är att den baserar sig på svar med fritext vilket leder till att koordinatoren måste lägga arbetstimmar på att leta igenom en passande matchning. Omvärldsanalysen gav gruppen bra insikt i projekt som har liknande arbetssätt och ändamål (Cooper et.al., 2014). Med den analyserade datan som samlats in från intervjuerna ville gruppen automatisera matchningsprocessen för att effektivisera och spara tid åt koordinatoren.

Persona

För att skapa en designlösning som besvarar briefens önskemål skapades tre personas. Under en djupintervju med stakeholdern fann gruppen mycket information kring potentiella användare, som gruppen kunde dra nytta av för att komma vidare i designprocessen.

För att komplettera personas skapades “User Journeys” som hjälpte gruppen att få en tydlig överblick över de “touchpoints” som användarna har med tjänsten. User Journey guidade oss i processen och minimerade risken att missa viktiga delar i designlösningen (Polaine et al.,

Scenario

Med hjälp av ett servicedesign perspektiv kunde gruppen skapa en bättre struktur för de olika scenarios som tagits fram (Polaine et al.,) utifrån en djupintervju med stakeholdern. Projektets scenarios utspelar sig under en längre tid i matchningsprocessen, som sker mellan en nyanländ, etablerad och koordinator. Se bilaga 5 & 6 för en visuell representation av hela processen.

UX Statement

Koordinatorn behöver ett system för att organisera och skapa en struktur i sitt arbete med matchningar, systemet behöver även föreslå matchningar. Eftersom koordinators arbete går ut på att samla in kontaktuppgifter och skapa matchningar mellan en nyanländ och en etablerad, är det viktigt att förmedla en tjänst som hjälper till att skapa en bättre struktur som underlättar arbetet. Tidigare har ansökningar kommit bort vid insamlingen av information och pappersarbetet är tidskrävande. Lösningen ska effektivisera, organisera och digitalisera arbetet men

Mål med designlösningen

- Effektivisera arbetet med matchningar
- Kunna spara all information på ett och samma ställe för att slippa pappersarbete.
- Göra enkäten lättillgänglig oberoende av koordinators position.

Skisser

För att kunna utforska designidéer och kunna testa de så har gruppen gjort skisser. De gjordes för att visualisera idéer inom gruppen samt för att ge möjligheter till att skapa iterationer under processens gång och föra arbetet vidare. Gruppen valde att gå vidare från skissprocessen lite för tidigt i arbetet, vilket inte rekommenderas (Buxton, 2007). i efterhand hade en längre skissprocess med största sannolikhet utvecklat designidéerna. Om arbetet med pappersskisser hade förts vidare så hade idégenereringen sannolikt sett annorlunda ut och lösningarna utvecklats ytterligare. Eftersom tidsramen för projektet var begränsad och gruppen hade önskemål från stakeholder att besvara var det en självklarhet att föra processen vidare.

Wireframes

För att kunna utforska designidéer och kunna testa de så har gruppen gjort skisser. De gjordes för att visualisera idéer inom gruppen samt för att ge möjligheter till att skapa iterationer under processens gång och föra arbetet vidare. Gruppen valde att gå vidare från skissprocessen

lite för tidigt i arbetet, vilket inte rekommenderas (Buxton, 2007). i efterhand hade en längre skissprocess med största sannolikhet utvecklat designidéerna. Om arbetet med pappersskisser hade förts vidare så hade idégenereringen sannolikt sett annorlunda ut och lösningarna utvecklats ytterligare. Eftersom tidsramen för projektet var begränsad och gruppen hade önskemål från stakeholder att besvara var det en självklarhet att föra processen vidare.

Prototyp

Idéerna som kommit fram under arbetets gång implementerades i ett första prototypstadie där gruppen arbetade med InVision för att skapa enkla statiska prototyper. Att använda InVision som verktyg hjälpte gruppen att föra processen framåt samtidigt som det gav möjligheter till iteration.

Designlösning

Designlösningen hjälper koordinatören med matchningar och administration. Lösningen sparar även arbetstid, som istället kan användas för att värva nya "etablerade" språkvänner. Gruppen såg tidigt ett behov hos koordinatören att arbeta på flera enheter och platser. Den digitaliserade matchningsprocessen är därför responsivt designad. Vyer med mycket data har reducerats och skalats ner för enheter med mindre skärmyta, då gruppen ansåg att designen fick sämre läsbarhet och struktur [4]. Informationen som presenteras har i enlighet med Neilsens herustiker [2] benämnts och formulerats för att imitera koordinatörens tidigare "system" där hon arbetade med matchningar i form pappersansökningar. Gruppen har medvetet valt att behålla benämningar från det gamla systemet för att inte förvilla användaren (Shedroff och Noessel, 2012).

Formuläret som används av etablerade och nyanlända har designats om och digitaliserats. Gruppen har tagit hänsyn till bland annat språkanvändning, förståelse, kognition, förväntningar och kulturella aspekter. Den största utmaningen var att designa formuläret för nyanlända. Gruppens designmål handlade om att forma ett formulär som är tillräckligt individanpassat (språk, upplägg, semantik) som samtidigt kunde användas i en semi-automatisk matchningsprocess. Överläggningar har gjorts löpande kring hur mycket fritext som ska tillåtas i formuläret och vad som ska vara fördefinierat. Problematiken som kan uppstå när fritext implementeras är att det är svårt att ta hänsyn till i en matchningssalgoritm. Enligt informationen som samlats in under intervjuerna så har de flesta nyanlända en egen smartphone och kan koppla upp sig mot wifi, som i stort sett alltid finns på boenden. Lösningen blev av det enkla anledningen ett responsivt formulär som inte kräver stor datamängd och är lättförståeligt. Hade wifi inte varit tillgängligt på boenden så hade en annan designlösning varit ett bättre alternativ, möjligtvis ett SMS baserat formulär.

Efter sex månaders språkvänsprojekt skickas ett påminnelsemail ut till berörda parter om att perioden för projektet löper ut. Då kan koordina-

tören snabbt och enkelt samla berörda parter och utvärdera hur projektet löpt under de sex månader. Designlösningen hjälper de nyanlända att integrera, assimilera sig in i samhället men även skaffa vänner.

Gruppen har arbetat för att skapa ytterligare ett värde utanför designlösningens område, så som (Brown, 2007) formulerar i boken "Design Thinking". Gruppen ser designlösningen som en artefakt i ett holistiskt perspektiv där ett ökat värde skapas för de nyanlända (Jones, 2013). Med designlösningens utformning vill gruppen påverka integrationen i ett större sammanhang än den lokala nivån briefen utgick från. I ett längre perspektiv ser gruppen potential att få ekonomiska hjälpmedel för att vidareutveckla systemet och tillgängliggöra för fler städer och språkvänsprojekt. Då designlösningen är skalbar finns det möjlighet att utveckla, bygga på och expandera. Gruppen kan på så sätt nå nya marknader eller nischer (Brown, 2007).

Tillgänglighet

Under utvecklingsprocessen har designlösningen stadgats upp med data från intervjuer, omvärldsanalyser, prototyptester och wireframes. I arbetet med designlösningarna (formuläret och matchningsprocessen) har tillgängligheten varit i fokus. Att skapa en hållbar designlösning handlar enligt gruppen till stor del att arbeta med inkluderande design, vilket är extra viktigt i ett arbete där målgruppen har olika förväntningar och olika bakgrunder [5]. Några av de konkreta tillgänglighetsaspekter gruppen arbetat med är:

- Kontraster; hög kontrast gör det lätt för användare med synproblem att läsa och förstå [3]
- Språk; våra användare har olika ursprung och talar inte språk, och det var enligt gruppen viktigt att anpassa designen och arbeta med ett stringent språk [3].
- Ikoner; kan uppfattas olika beroende på tidigare erfarenheter, bakomliggande kulturer och bakgrunder, vilket påverkade vårt designbeslut; att minimera användandet av ikoner i designen [3].
- Dropdown/fördefinierade alternativ; minskar risken för felaktiga inmatningar i databasen [2].
- Feedback i formulär; för att ytterligare minska risken för fel i formuläret får användaren kontinuerlig feedback på det som skrivs in i formuläret [3].
- Översättning; Gruppen har arbetat med översättning på de vanligaste språken: (Svenska, Engelska och Arabiska). Vid vidareutveckling ser gruppen översättning till fler språk som en självklarhet.
- Minimalistisk design; med en ren och enkel design i formulär och matchningsprocess minskas distraktionen och användaren kan fokusera på uppgiften (vare sig det är att fylla i formulär eller arbeta med matchningar).

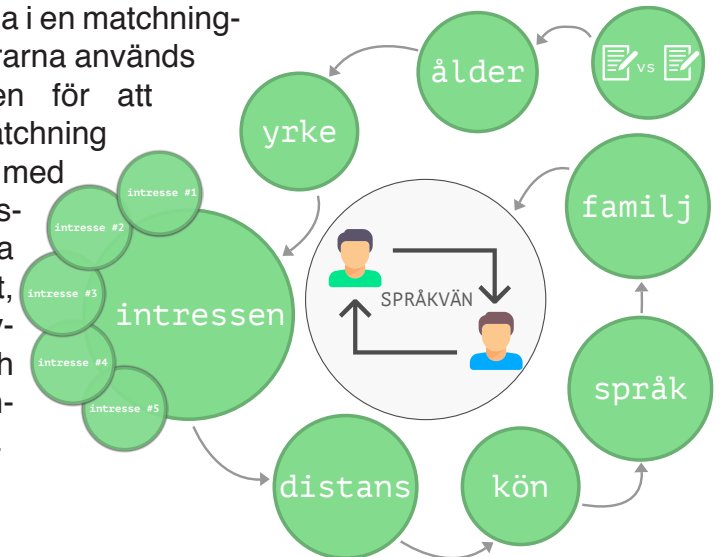
- Indikatorer; hjälper användaren att se vart i processen han/hon befinner sig [2].
- ALT-taggar; i största möjliga mån har gruppen använt sig av ALT-taggar för att förenkla för bland annat skärmläsare [3].

Teknik

Designlösningen är byggd i Laravel, vilket är ett PHP ramverk. Laravel gör lösningen skalbar och fördelaktig i ett längre perspektiv [5]. Bootstrap's gridsystem hjälper till med skalbarhet och responsivitet. Grafiska element och komponenter är baserade på Semantic Framework och har därefter anpassats till det aktuella projektet. Utöver ramverken ovan är designlösningen byggd med hjälp av SCSS/CSS, HTML5 och JavaScript. Databasen är ClearDB vilken är baserad på MySQL. Designlösningen kör på en server hos Heruko i EU.

Algoritm

Algoritmen skapar enkelhet och struktur för komplexa val i matchningsprocessen [7]. Gruppen har från datainsamlingen värderat vilka parametrar som är viktiga i en matchningsprocess. Parametrarna används sedan i algoritmen för att avgöra om en matchning kan göras. Det sker med hjälp av procentsatser och gröna ljusa färger i gränssnittet, vilket skapar en tydlig struktur och bidrar positivt till användarupplevelsen.



Visualisering av algoritm

Användningstest och vidareutveckling

Designlösningen (enkät och matchningsprocess) har löpande testats genom utvärderingsmetoder som passar projektet. De utvärderingsmetoder som användes är Cognitive Walkthrough, användningstester med "Think Aloud" & Heuristiska utvärderingar.

Användningstesterna har genomfört tillsammans med studenter från olika program på Högskolan i Halmstad, Nyanlända och Etablerade (från vår kontakt på Röda Korset).

Utvärderingsresultatet från ansökningsprototypen visar att vår digitala designlösning upplevs tydlig och enkel. Tillgängligheten med olika språkval var uppskattat och var ett önskemål från vår stakeholder men också bland våra testdeltagare. Utvärderingsresultatet gav även indikation om nya kunskaper kring lagring av personuppgifter, var, hur och varför man lagrar personuppgifter. För att få klarhet i de lagliga aspekterna kontaktades Datainspektionen, där gruppen förde en dialog med en handläggare. Uppgifterna som lagras i vårt system är inte känsliga men servern bör ändå vara placerad inom EU för att undvika juridiska konflikter.

Utvärderingsresultatet påvisade mindre designändringar och gav större insikter i arbetet. Tidsramen begränsade att få de genomförda, vilket är en lärdom vi tar med oss till framtida iteration av projektet. Utvärderingsrapporten ger en detaljerad vy av resultatet. Se bilaga 7.

Referenslista

[1] Butler, C. (2014, February 14). How to create user stories, scenarios, and cases. Retrieved April 25, 2016, from Articles, <https://www.newfangled.com/how-to-tell-the-users-story/>

[2] Nielsen, J. 10 Heuristics for user interface design: Article by Jakob Nielsen. Retrieved December 9, 2015, from <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

[3] Webbriktlinjer.se. Retrieved April 25, 2016, from <http://webbriktlinjer.se/?filter=on&freetext-filter=&guidelineorder=p>

[4] Funka Nu AB. (2012). Riktlinjer för utveckling av tillgängliga mobilgränssnitt. Retrieved from http://www.funka.com/contentassets/9131835638b640cf96baf2ef62a2fba4/riktlinjer_for_tillgangliga_mobilgranssnitt_2012.pdf

[5] Gerasimov, V. (2012). Laravel - a beautiful PHP framework that does not make me feel stupid · Vladstudio. Retrieved April 25, 2016, from <http://www.vladstudio.com/es/post/?laravel---a-beautiful-php-framework-that-does-not-make-me-feel-stupid>

[6] Moore, P. Designed for life. Retrieved April 25, 2016, from <http://www.sgiquarterly.org/feature2005Jly-8.html>

[7] Stewart, M. G. (2015, July 9). Facebook's Four business design principles for crafting elegant tools — elegant tools. Retrieved April 25, 2016, from <https://medium.com/elegant-tools/facebook-s-four-business-design-principles-for-crafting-elegant-tools-581a7055dee8#a2s999l04>

Buxton, B. (2010). Sketching user experiences: getting the design right and the right design: getting the design right and the right design. Morgan Kaufmann.

Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D., & Noessel, C.(2014). About face 4: The essentials of interactiondesign. Indianapolis: Wiley.

Jones, P. H. (2013). Design for care. Rosenfeld Media.

Kuniavsky, M., Goodman, E., & Moed, A. (2012) Observing the User Experience: A Practitioner's Guide to User Research. Waltham: Elsevier inc.

Primary Persona

Koordinator Karin

Karin Wallin

Etablerad**ÅLDER** 29**UTBILDNING** Socionom**CIVILSTATUS** Singel**ORT** Söndrum**YRKE** Koordinator

MÅLSÄTTNING

- Lära känna nya människor
- Hjälpa nyanlända med integration
- Skapa bra matchningar

FRITIDSINTRESSEN

- Hästar
- Kultur
- Språkvän

TEKNISKA KUNSKAPER

IT och Internet

Applikationer

Sociala nätverk



“God hjärtad och solidarisk”

BIO

Karin jobbar som koordinator för Röda korset. En uppgift som hon har är att matcha ihop etablerade och nyanlända. Vid matchningen från ansökningarna tar hon hänsyn till kön, ålder, utbildning, yrke, intressen och språk.

Matchningsprocessen bedöms och tolkas av koordinatören. Vilket hon förmedlar att båda parterna förstår att de tillsammans skall se det som ett meningsfullt utbyte av erfarenhet.

Secondary Persona

Etablerad Gunnbrit

Gunnbrit Löf

Etablerad**ÅLDER** 56**UTBILDNING** Sjuksköterska**CIVILSTATUS** Singel**ORT** Nyhem**YRKE** Sjuksköterska

*“Öppensinnad och träffar
gärna nya människor”*

MÅLSÄTTNING

- Lära känna nya människor
- Hjälpa nyanlända med integration

FRITIDSINTRESSEN

- Fika
- Kultur
- Trädgårdsarbete

BIO

Gunnbrit är född och uppvuxen i sommarstaden Halmstad i Sverige. På fritiden tycker hon om att fika och umgås med sina vänner. Eftersom att hon är en änka så vill hon gärna träffa en ny person att göra saker med. Hon har ett stort intresse för kultur, då konst är en personlig favorit.

TEKNISKA KUNSKAPER

IT och Internet

Applikationer

Sociala nätverk

Secondary Persona

Nyanländ Mark

Mark Peterson

Nyanländ

ÅLDER 33

UTBILDNING Läkarexamen

CIVILSTATUS Sambo

ORT Frösinge

YRKE Läkare

MÅLSÄTTNING

- Lära sig svenska språket
- Skapa kontakter
- Få ett jobb
- Integrera sig in i samhället

TEKNISKA KUNSKAPER

IT och Internet

Applikationer

Sociala nätverk

FRITIDSINTRESSEN

- Studerar på SFI
- Spela fotboll
- Kultur



“Har en hög arbetsmoral och är driven att integrera sig in i samhället”

BIO

Mark kommer från huvudstaden Bagdad i Irak. Vintern 2015 flyttade han till Sverige tillsammans med sin sambo. Han har ett stort intresse för fotboll men tycker även om att läsa poesi när han har tid.

User Journey

Koordinator Karin

STEPS		BEFOREHAND		USING THE SERVICE						AFTER USE	
USERS	ACTIVITY	går in i sitt "system"	tar emot ansökningar	sorterar ansökningar	letar potentiella matchningar	om match ej finns, hitta nya "etablerade"	om match finns	håller möte		uppföljning efter 6 mån	nätverksträffar
	TOUCH POINT	enkäter ansökningar pappersformulär	interagerar med nyanlända & frivilliga	prämar/arkiv med ansökningar	prämar/arkiv med ansökningar	personer formulär infobrochyr	telefon	kontaktuppg		tele/mail	
FRONT OFFICE	ACTIVITY	sortera	face 2 face hemsida	kategoriserar	kollar nyckelord för matchning	rekrytera nya	bestämmer möte mellan parter	förmedlar kontakt och gör bedömning & bestämmer första träffen		avstämning	
	BEHIND THE SCENES										
BACK OFFICE	INTERNAL PROCESSES						preparar intervjuer skapar uppfattning				
	EXTERNAL PROCESSES						tar fram potentiella språkvänner				
NOTES											

Kontextscenario

Koordinator Karin

1. Karin kommer till jobbet och möts av en pappershög från gårdagens möte med de nyanlända. Hon kommer att tillägna större delar av dagen till att sortera diverse och skapa en bättre struktur på ansökningarna genom att spara dem i pärm.

2. Hon sorterar främst efter vilket kön de vill ha kontakt med men även vilka intressen och yrken som efterfrågas. Med hjälp av sorteringen kan hon lättare gå igenom ansökningarna och skapa matchningar mellan de olika sökande.

3. För att skapa en matchning så går Karin igenom de olika parameterarna som fyllts i via pappersansökningar och sorterar för att skapa eventuella matchningar.

4. När hon skapat en "matchning" så kontaktar Karin både de nyalända och etablerade, antingen via mail eller telefon och bestämmer ett datum för språkvännerna att träffas och prata. Trivs dem tillsammans så bokas en ny träff in.

5. Karin följer upp språkvännernas kontakt efter drygt 6 månader och kollar om det fungerat bra.

Validation Scenario

Koordinator Karin

1. När Karin öppnar tjänsten möts hon av en dashboard där hon får en överblick över de matchningar som gjorts och statistik som förts. Hon kan även se olika listor där ansökningar från både nyalända och etablerade finns.

2. Hon läser igenom ansökningarna för att få en bredare bild av personerna och kan söka igenom listorna om det önskas. De personer som funnits i systemet längst prioriteras långt upp i listorna.

3. Karin kan gå in på alla personer som är registrerade i databasen och se deras profiler där hon kan få mer information om dem.

4. För att matchningarna ska godkännas så måste Karin gå in manuellt och säkerställa att matchningen är korrekt och ge sitt godkännande för att den ska slutföras.

5. Om Karin inte är nöjd med en specifik matchning så kan hon gå in och ta bort den.

Edge-Case Scenario

Koordinator Karin

Ingen matchning

Koordinatorn går in och ska gå igenom de matchningar som finns i systemet men ser att det finns tre personer som har omatchbara parametrar.

Platsmatchning

Tjänsten ger de etablerade språkvännerna en möjlighet att i fritext skriva sina hemadress. Det som kan vara problematiskt i det fallet är att en matchning kan göras beroende på en plats som kan uppfattas vara närliggande av systemet men som i senare skede visar sig vara längre bort än väntat.

Responsivitet

Tanken med tjänsten är att den ska fungera på alla plattformar och det har därmed implementerats responsivitet. När en desktopversion skalas ner till en mobilversion så kan ett tänkbart scenario vara att det brister i responsiviteten och olika objekt visas inte som önskat.

Databas

När koordinatorn loggas ut från systemet så visas inte de matchningar som tidigare sparats ned i databasen.

Scenario & User Journey

Nyanländ Mark

STEPS		BEFOREHAND		USING THE SERVICE						AFTER USE	
USERS	ACTIVITY	Kommer i kontakt med språkvänner/får information om utbytet.		Skriver in i formuläret	Väntar på svar	Samtalar med kordinatorn	Möte med etablerad	Om allt känns ok så matchas de och blir språkvänner		uppföljning efter 6 mån	nätverksträffar
	TOUCH POINT	Koordinatorn (person)	Informationsblad	Formuläret och ev kordinator		Kordinatorn	Röda Korset/ Kordinator	Byter kontaktuppgifter		tele/mail	Myndigheter Offentliga sektorn Privata sektorn
FRONT OFFICE	ACTIVITY	Kommunicera verbalt och kroppsligt	Läser information Lyssnar på information	Fyller i formuläret (på engelska)		Samtalar med kordinator	Samtal med kordinator och etablerad	förmedlar kontakt och gör bedömning & bestämmer första träffen		avstämning	Diskutera och prata obehindrat med personen
BEHIND THE SCENES											
BACK OFFICE	INTERNAL PROCESSES	Skapar informationsblad		Fyller i formuläret (på engelska)	Analyserar formuläret och för in i pärm, ev in i google sheet	Kordinators hittar matchning(kan ta upp till 6 mån)	Förbereder intervjuer och samtalar med parterna	Sorterar pappren i pärmen för matchade personer		Initierar uppföljningen	
	EXTERNAL PROCESSES	Tryckeri			Google sheet's						
Scenarios	EDGE CASES	Får ingen information om att koordinators kommer till asylboendet		Förstår inte formuläret och svårigheter att läsa.		Får inte något svar eller feedback på processen. Slutar med att aktivt söka mer hjälp			Utstött från samhället. Finner ingen hjälp från samhället.		
	CONTEXT S	Får information om att koordinators kommer		Fyller i formuläret med koordinators och frågor om de olika fälten på pappersformuläret.		Får träffa den etablerade relativt snabbt tillsammans med koordinators och ser ljust på möjligheter att få en vän som förstår svenska samhällssystemet.			Går på nätverksträffar och träffar folk inom Röda Korset och sakta men säkert söker utåt i det svenska samhället.		
	VALIDATION S	Förstår informationen från koordinators samt att hon kommer att vara på plats för "Språkvänner"		Förstår formuläret och behöver inte ställa fler frågor till koordinators		Får hjälp av den etablerade och mer förtroende från relationen och samhället i stort. Hjälp med att... Söka arbete, utbildning, socialstyrelsen. Umgås och delar erfarenheter från varandra. Vänskaplig relation uppnås.			Lyckad integration. Fått arbete, nya vänner och lärt sig det svenska språket och får förståelse för de svenska normerna		

Utvärderingsrapport

Användningstest av formuläret



Prototyputvärdering [Rödakorset matchningsenkät]

Rapportdatum: [20 - 04 - 2016]
Testdatum: [20 - 04 - 2016]
Plats: [Halmstad, Sverige]

Table of Contents

Sammanfattningen	2
Metodologi	2
Vem testade prototypen	2
Vad testelagarna gjorde	2
Vart testet utfördes på	3
Fynd och rekommendationer	4
Scenario #1 Fylla i ansökningen	5
Bilagor	7



Sammanfattning

- Effektiviserat och förbättrat upplevelsen för enkäten
- Upptäckt olika tänkbara svårigheter och frustationer
- Vi har fått större insikt för personuppgiftslagen (PUL)
- Enkätens utformning av språk

Metodologi

Vad skedde under användbarhetstestet?

Under testet gjordes användbarhetsutvärderingar där åtta personer från högskolan Halmstad deltog. En migrant från Tunisien testade enkäten, men genomfördes externt av en tredjepart. Dock utgick moderatorn testet från prototypmallen med de olika metoderna för att dokumentera händelsen.

Testdeltagarna fick i uppgift att:

- Välja rätt enkät, för en nyanländ eller etablerad
- Fylla i enkäten
- Berätta vad de tänker genom hela processen (Think aloud)
- Leta upp språkknappen och välja ett
- Berätta vad de ser och upplever
- Berätta vad du ser och upplever när du fyller i uppgifterna
- Berätta öppet om hela ansökningen

Deltagarna med följande profilkaraktär evaluerade [Röda Korset matchningsenkät].

Testdeltagare

Studenter från ASP	3
Studenter från ITF	2
Studenter från ING	1
Studenter från DDI	2
Nyanländ	1
TOTAL (deltagare)	9

Alder

18-25	6
26-39	3
TOTAL (deltagare)	9

Kön

Women	2
Men	7
TOTAL (deltagare)	9

Deltagarnas uppgifter

Under prototyptestet fick testpersonerna slutföra fyra uppgifter. Uppgifterna gjordes i en hierakisk följd. Målet med uppgifterna är att utforska enkätens utformning med att testpersonen ska kunna fylla i enkäten självständigt.

#	Mål
1	Välj ett språk
2	Välj enkäten för antingen en nyanländ eller etablerad
3	Fyll i enkäten efter egen förmåga
4	Skicka in den

Vart testerna gjordes

Testen gjordes på högskolan Halmstad och ett av testen gjordes externt mot en nyanländ. Se bilaga, figur 3.

Prototyptesterna gjordes på olika plattformar för att testa responsiviteten på sidan.

Nedan följer en sammanfattning av vilken datormiljö.

Plattform:	iMac, iPhone 6, Samsung Edge & PC
Webbläsare:	[Internet Explorer 6.0, Safari & Google Chrome
Skärmmupplösning:	[1024 X 768], [1440 X 900], [1334 X 750]
Operating system:	OS X Yosemite, Windows 7, Android

Introducerande frågor

I början av varje utvärdering ställs två frågor till deltagarna:

- Vilken typ av information tror du att du kan få tag i om du enbart kollar på startsidan?
- Vem tror du att hemsidan är designad för? Varför?

Fynd och rekommendationer

Användbarhetsriktlinjer:

- Tillgänglighet, säkerhet och gränssnitt upplevelsen.
- Ett kort och koncist formulär
- Att Uppfylla PUL (personuppgiftslagen).
Lagring av personuppgifter på databasen - säkerhetsaspekter.
- Rekommendera fortsatt utveckling av enkätutformningen till ett frågasvar.
Tex. Hur gammal är du? Vem skulle du vilja dela erfarenhet med? Osv.

Våra fynd skulle kunna:

- Utifrån testet kan vi fastställa frågornas relevans till matchningen.
- Utifrån problemen kan vi fortsätta utveckla upplevelsen från ett "systemformulär" till ett mer användarcentrerad "fråga & svar" formulär med interaktiva steg.

Förbättringar och fynd till nästa version:

- Mer tydlighet på förstasidan bland de olika valen. Möjlighet med att få mer information om valen. Samt vad de handlar om att vara nyanländ eller etablerad. För att förstå rollerna för någon person som är utomstående.
- Presentera de olika rollerna mer på ett informativt sätt.
- Tillgängligheten för olika lämplig digitala plattformar.
- Tillgänglighet för synskadade.

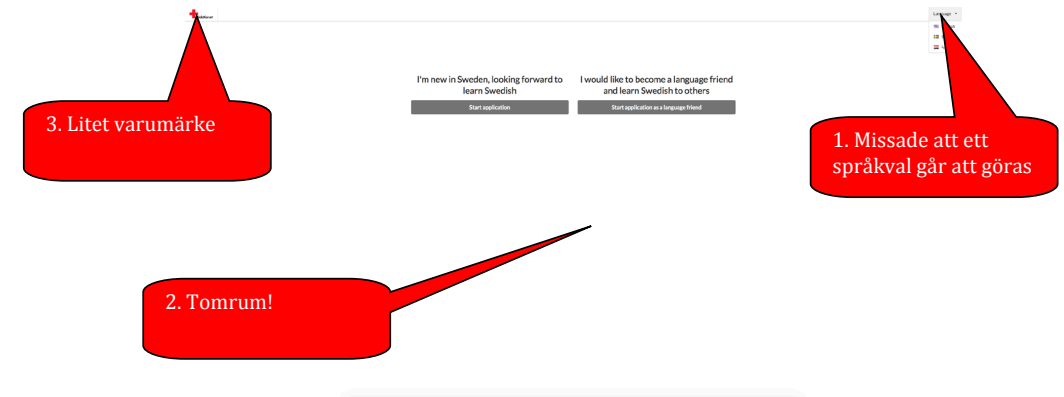
Problem med startsidan

Steg 1, välj språk.

1. Ett återkommande problem som framgått i de flesta prototyptesten är att testpersonerna missade att ett språkval finns tillgängligt eller hade svårigheter med att hitta språkknappen.

2. Problematiskt att tyda text, samt upplevedes det stora mellanrum (whitespace).

3. Liten logotyp



Detaljnivå på alternativen

Steg 3, fyll i enkäten efter egen förmåga.

1. Liten kryssruta, upplevdes svårt att se och markera. Önskade val alternativ "Ja/Nej".
2. Från expertanvändaren upplevdes det att stegen "2/4" innebar att han hade fyllt i två av fyra uppgifter om sin familj.

Många uppskattade stegen kort och koncist.

Do you have a car?

I want to meet someone within:

Your family 2/4
Select family status for correct matching process

I would like to meet someone with a family:

☐ Yes

☒ Do not matters

Do you have a family?

☒ No

☐ Yes, in Sweden

☐ Yes but not in Sweden

Country of origin 3/4
Choose your country of origin and the languages you speak

Country of origin
Select your native country

Language (select multiple)
Select the languages you know

1. Större checkruta eller Ja/Nej alternativ

2. Misstolkad interaktion på stegprocessen. Upplevdes annars kort och koncist.

Avslutande frågor/deltagarnas intryck

I slutet av varje användbarhetstest så ställdes följande fem frågor:

- Upplevde i efterhand något som var ottydligt i ansökningsen?
- Känns språket relevant?
- Vill du ha feedback i något fält du fyllt i?
- Känns stegen relevanta?
- Finns det något fält som känns irrelevant?

Bilagor

Figur 1. Prototypmall, del 1.

Prototypstest #1 Genomförandet: <i>[Moderatorn väljer metod]</i> Observera, think aloud, dokumentera. <i>[1]</i> Börja på startsidan. <i>[2]</i> Be informanten att välja något alternativ som passar henne/ honom. <i>[3]</i> Be informanten att slutföra uppgiften med att fylla i enkäten. URL: http://edcross-ddi-v2.herokuapp.com					Vad har vi hittat...
Metoder	Mål	Tid	Uppgifter	Intervjufrågor	Resultat
Walk-through	Be informanten eller testdeltagaren att fylla i enkäten eller ens egna förmåga			Upplevde du i efterhand något som var ottydligt i ansökningsen?	x
Think aloud (Deltagaren berättar sina upplevelser)	Utforska utmaningar i enkäten		Välj språk Läs enkäten uppfra och ner Fyll i uppgifterna	Känns språket relevant? Finns det något fält du var osäker på? Vill du ha feedback i något fält du har skrivit i? Känns stegen relevanta? Är det något fält som känns irrelevant?	
Kvantitet	Måta tiden för genomförandet av enkäten självständigt				
Sammanfattning					

Figur 2 Prototypmall, del 2.

Till testdeltagaren		To test the participant	
Genomförandet: Använd din mobiltelefon eller dator och fylla i några enkla uppgifter på: http://redcross-ddl-v2.herokuapp.com	Fråga moderatorn om du vill ha mer information.	Assignment: Use your cell phone or computer and complete some simple tasks at: http://redcross-ddl-v2.herokuapp.com	More information? Ask the moderator if you need more details.
Metod: Tänk högt	Berätta vad du tänker, genom hela processen.	Method: Think aloud	Tell us what you are thinking through the process.
Steg #1 - Välj språk	Leta upp språknappen och välj	Step #1 - Choose language	Locate the language button and select
Steg #2 - Välj språkvän / nyanländ	Berätta vad du ser och upplever och leta upp dina val.	Step #2 - Choose "new comer" or "become a language friend"	Tell me what you see and think about the application and choices.
Steg #3 - Fyll i uppgifterna	Berätta vad du ser och hur du upplever när du fyller i uppgifterna.	Step #3 - Fill the boxes with relevant information	Tell me what you see and how you feel when you fill in the details.
Steg #4 - Skicka iväg uppgifterna	Berätta öppet om hela ansökningsen	Step #4 - Send the application	Tell us if there is more about the application you felt happy about or unhappy about.

Figur 3, nyanländ test.

Philippa Brandt Nielsen

+ Nytt meddelande

söndag

**Philippa Brandt Nielsen** 2016-04-24 16:49

Hej lite input på på ansökan på rödakorset . Malek har läst dem han förstod det mesta . Även om han inte förstod vissa av frågorna så förstod han när han klickade och fick upp alternativen . Jag skriver det han inte förstod och ger alternativ som han förstod bättre. De som han hade svårt att förstå var svars alternativen doesn't matter. Vet inte om det finns något annat alternativ som är enklare typ man/woman om du inte bryr dig om det är en kille lr tjej. Malek förstod det när jag skrev alternativen så iaf.
☐ man
☐ woman
☐ man/woman

Sen vid frågan om man vill träffa någon med samma utbildning /jobb förstod han när jag skrev ☐yes
☐ other

Han förstod inte ordet profession alls och i ovanstående sammanhang men han förstod när han själv skulle fylla i sitt yrke.
Han förstod inte ordet age och även när jag visade de olika val alternativen på vilken ålder han är i så tyckte han det var svårt att förstå vad han skulle välja. Hade han förstått att det hade med ålder att göra hade han vetat vad han skulle välja.

Sen visste han inte vad zip code var . Hmm jag hoppas detta har varit till någon hjälp iaf . Utom det jag skrivit ovan var det välskrivet och han förstod vad det handlade om 😊

**Francis Holmsten** 2016-04-24 16:49

Oj.. tack för feedbacken!

Ska läsa det du har skrivit

Spelade ni in testet? 😊

Fint analysarbete där Phille och tack igen för att ni ville ta er tid att testa.

**Philippa Brandt Nielsen** 2016-04-24 16:52

Nej det gjorde vi inte vill du att vi ska göra det när han fyller i det lr så du ser när han svarar och för att höra hans resonemang? Isf kan jag göra det 😊