

29. október 2016

*Höfundar: Sigurbjörg Jóhannesdóttir, Sverrir Hrafn Steindórsson, Frosti Bergmann Eiðsson og Anna María Gunnarsdóttir*

## **Notendaprófun á vefsíðu Tryggingastofnunar (tr.is)**

### **Ágrip:**

Gerð var notendaprófun í október 2016 á vefsíðu Tryggingastofnunar (tr.is). Fjórir þátttakendur fengu fimm verkefni hver ásamt spurningum um hvert verkefni fyrir sig. Auk þess voru þau spurð nokkurra bakgrunnspurninga. Spyrlar í þremur notendaprófananna voru við hlið þátttakenda, horfðu á skjáinn og skráðu hjá sér og spurðu út í það sem var gert. Ein notendaprófunin fór fram í gegnum síma. Fjörutíu og þriggja ára aldursmunur var á þátttakendum í notendaprófuninni en þeir voru á aldrinum 42 til 85 ára. Markhópur notendaprófunarinnar voru ellilífeyrisþegar, þeir sem er stutt í að fari á ellilífeyri og aðstandendur ellilífeyrisþega sem aðstoða þá og voru þátttakendur valdir með hentugleikaúrtaki.

Niðurstöður notendaprófananna úr þremur verkefnanna eru að mögulega þyrfti Tryggingastofnun að gera smávægilegar breytingar á vefsíðunni sem gætu flýtt fyrir fólki að finna þær upplýsingar sem það leitar eftir. Eitt verkefnið reyndist óframkvæmanlegt þrátt fyrir að allar upplýsingar á vefsíðunni væru til staðar.

# Efnisyfirlit

1 Inngangur .....	3
1.1 Undirbúningur .....	3
1.2 Markhópur .....	3
2 Framkvæmd .....	3
2.1 Þátttakendur í notendaprófunum .....	4
3 Niðurstöður .....	5
3.1 Hver er upplifunin af forsíðunni - hvað segir hún þér um hlutverk vefsins? .....	6
3.2 Hvert er heimilisfang stofnunarinnar, símanúmer og netfang? .....	6
3.3 Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjölum þarf að skila með? .....	6
3.4 Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið? .....	6
3.5 Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi? .....	7
3.6 Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri? .....	7
3.7 Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega? .....	8
4 Lokaorð .....	8
Heimildir .....	9
Fylgiskjal 1: Vinnuskjal vegna notendaprófunar .....	10
Fylgiskjal 2: Notendaprófun þátttakenda A .....	12
Fylgiskjal 3: Notendaprófun þátttakenda B .....	17
Fylgiskjal 4: Notendaprófun þátttakenda C .....	21
Fylgiskjal 5: Notendaprófun þátttakenda D .....	31

# 1 Inngangur

Gott er að gera regluleg notendapróf á vefsíðum til að tryggja að virknin sé í samræmi við þarfir notenda (Krug, 2014). Fjórir þátttakendur voru beðnir um að taka þátt í einföldu notendaprófi sem snýr að ellilífeyrishluta vefsíðu Tryggingastofnunar og innihélt fimm verkefni.

Fjórir aðilar unnu þetta verkefni og eru hér eftir nefndir spýrlar. Spýrlar framkvæmdu allir eitt notendapróf hver eftir að endanlegur fjöldi og innihald verkefna var ákveðinn. Fyrir þann tíma voru framkvæmdar fornotendaprófanir á fleiri verkefnum sem tengdust fleiri hlutum vefsíðunnar og markhópur var breiðari.

Til að gæta sem mesta samræmis í framkvæmdinni var fyrst unnið sameiginlegt vinnuskjal sem hver og einn spýrill hafði með sér í notendaprófunina (sjá fylgiskjal 1).

## 1.1 Undirbúningur

Vefsíða Tryggingastofnunar ríkisins var valin vegna þess að höfundar töldu að hafa þyrfti fyrir að leita að efni á henni. Í framhaldi af því bjuggu þeir til nokkur verkefni. Leitað var til starfsmanna á þjónustusviði Tryggingastofnunar um hvað viðskiptavinir spyrðu um í símtölum. Þessar spurningar voru lagður fyrir vini og kunningja og svörin tímamæld. Í ljós kom að viðmælendur voru í flestum tilfellum innan við mínútu að finna svörin. Spýrlarnir gerðu því fleiri fornotendaprófanir á mismunandi verkefnum. Niðurstaða þessarar vinnu var að þrengja notendaprófunina niður og taka fyrir einn hluta vefsins.

## 1.2 Markhópur

Markhópur vefsíðunnar eru þeir sem þurfa félagslega aðstoð. Ákveðið var að gera notendaprófun á þeim hluta vefsins sem snýr að þeim sem eru orðnir 67 ára og eiga rétt til ellilífeyris. Notendaprófun vefsins byggðist á að skoða hvort vefurinn gagnaðist þeim sem eiga rétt á ellilífeyri, þeim sem stýttist í að fara á ellilífeyri og aðstandendum ellilífeyrisþega.

# 2 Framkvæmd

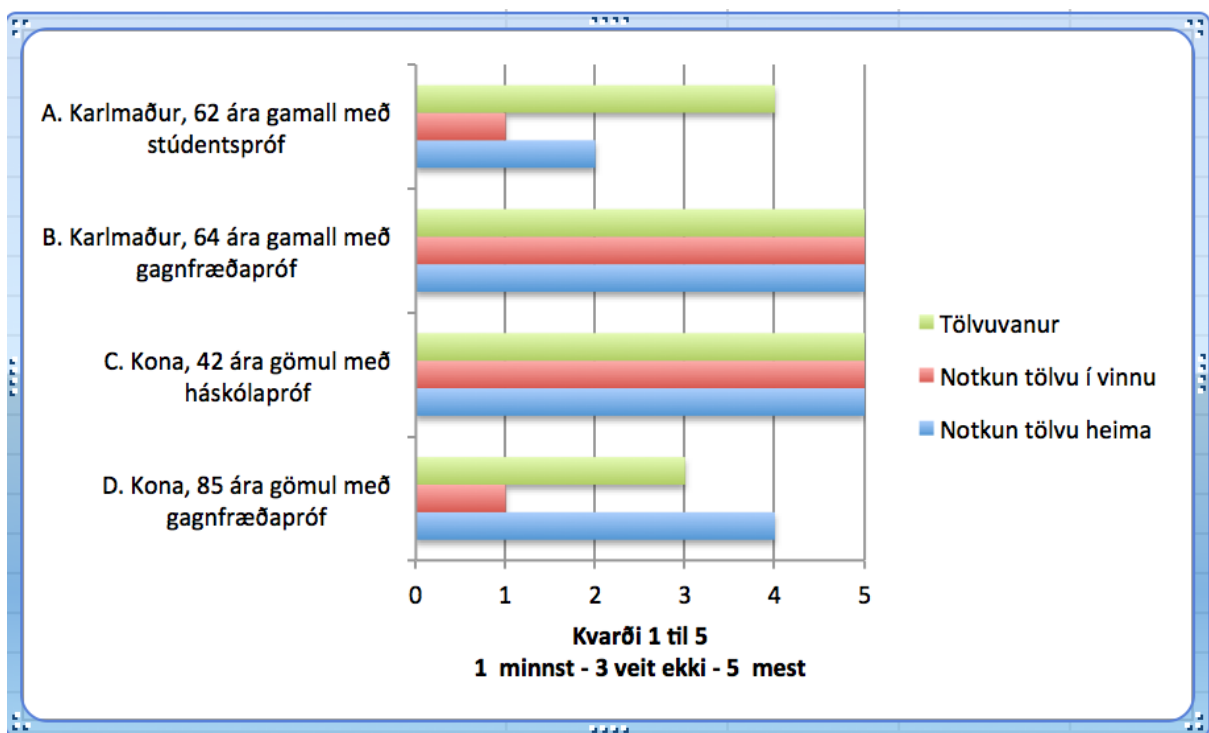
Fjórir þátttakendur voru valdir til að leysa fimm verkefni hver. Haft var samband við þá símleiðis og þeir beðnir um að taka þátt án þess að nefna hvaða vefur yrði prófaður. Í byrjun hverrar prófunar var skýrt tekið fram að ekki væri verið að prófa þá heldur vefsíðuna.

Þrjár notendaprófanir fóru fram þar sem þátttakendur og spyrjendur sátu saman og viðtalið var tekið upp á snjallsíma og í einu tilfelli var skjárinn tekinn upp. Ein prófunin fór fram í gegnum síma. Eftir prófanirnar hlustuðu spyrjar á upptökurnar og vélrituðu upp orðrétt.

Fjöldi notendaprófa voru fjögur og lengd hverrar prófunar um 30-50 mínútur. Tími sem fór í að svara fimm spurningum var 13 til 23 mínútur.

## 2.1 Þátttakendur í notendaprófunum

Þátttakendur voru á aldrinum 42 til 85 ára og voru valdir með hentugleikaúrtaki. Spyrjar völdu fólk sem þeir þekktu og uppfylltu kröfur um markhóp notendaprófunarinnar.



Mynd 1: Lýsing á þátttakendum og hversu tölvuvanir þeir eru.

A notar Internetið frá 7-10 klukkustundum á viku til að skoða fréttir. Hann notar símann mest en einnig fartölvu.

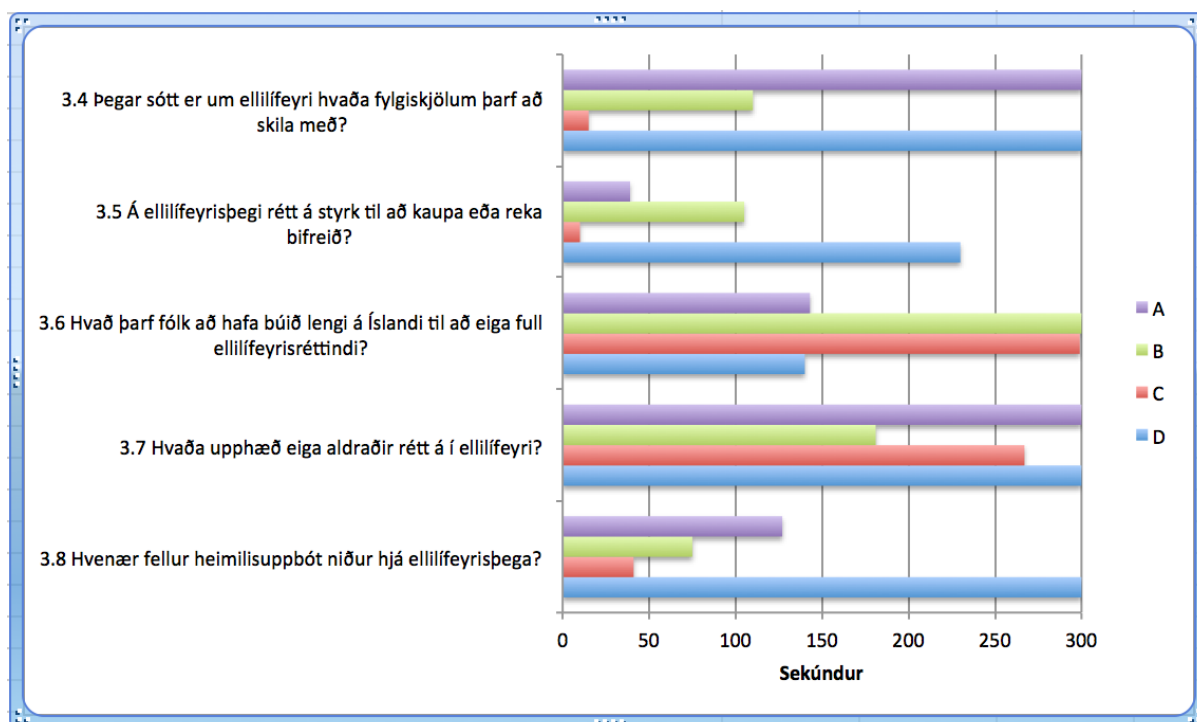
B notar Internetið í rúmlega 20 klukkustundir á viku til að tefla skák og skoða fréttir. Hann notar borðtölvu og stundum síma.

C sagðist vera sí tengt og nota Internetið í flestu sem tengdist daglegu lífi. Hún notar síma mest, borðtölvu og spjaldtölvu.

D notar Internetið í 10-15 klukkustundir á viku til að skoða Morgunblaðið, Facebook og Canasta. Hún notar fartölvu.

### 3 Niðurstöður

Fjórir notendur spreyttu sig á fimm verkefnum hver. Gefinn var fimm mínútna hámarkstími til að leysa hvert verkefni. Allir fjórir þátttakendurnir lentu í vandræðum með að minnsta kosti eina spurningu. Elsti þátttakandinn í prófuninni náði aðeins að svara tveimur spurningum af fimm. Í mynd 2 má sjá tímann sem tók að leysa verkefnin fimm. Samtals í mínútum: A 15:09, B 12:51, C 10:32 og D 21:10.



Mynd 2. Tíminn í sekúndum sem tók þátttakendur að leysa verkefnin fimm.

Svörunartími sýnir mikinn mun, bæði á þátttakendum og á þyngd spurninga. Svo dæmi sé tekið þá gat einn þátttakandi fundið svar við einni spurningunni á 15 sekúndum en tveir aðrir gátu ekki fundið svarið.

Verkefnið *Þegar sótt er um ellilífeyri, hvaða fylgiskjöllum þarf að skila með?* var eina spurningin sem allir þátttakendur náðu að leysa innan tímamarka. Tveir af fjórum náðu ekki að svara tveimur verkefnum innan þess tíma sem var gefin. Niðurstöðurnar verða því að teljast nokkuð misvísandi en gefa þó vísbendingar um hvað mætti laga (sjá neðstu málsgreinar í köflum 3.3 til 3.7).

### 3.1 Hver er upplifunin af forsíðunni - hvað segir hún þér um hlutverk vefsins?

Ljósmyndirnar á forsíðu virtust trufla alla notendurnar. D sagði að þær væru fallegar en þjónuðu engum tilgangi. Hinir þrír minntust allir á að vegna myndanna finndist þeim vefsíðan tengjast meira ferðapjónustufyrirtæki en opinberri síðu um félagslega aðstoð.

### 3.2 Hvert er heimilisfang stofnunarinnar, símanúmer og netfang?

Þrír notendur voru beðnir um að finna heimilisfang, símanúmer og netfang hjá stofnuninni. Allir fóru neðst á síðuna og fundu umbeðnar upplýsingar strax.

### 3.3 Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjölum þarf að skila með?

Það reyndist miserfitt fyrir notendur að finna hvaða fylgiskjölum þyrfti að skila með umsókn. Tveir fundu þetta ekki (A og D) og það tók C 15 sekúndur og B 1:50 mínútu að finna þau.

Notendur A og D sem fundu ekki hvaða fylgiskjölum átti að skila fóru báðir inn í eyðublöð og sóttu **Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur** sem er *Word* skjal. Þeir opnuðu umsóknareyðublaðið og bjuggust við að þessar upplýsingar reyndust vera þar. Það reyndist ekki vera.

Með því að hafa upplýsingar um fylgiskjölin bæði á vefsíðunni og inni á eyðublaðinu **Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur** væri hægt að auðvelda notendum að finna upplýsingar um fylgiskjöl með umsókn.

### 3.4 Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?

Allir þátttakendur töldu sig hafa leyst þetta verkefni. Þátttakendur C, D og B fóru þau öll sömu leiðina. Völdu **Bifreiðamál** í valtré vinstra megin og í aðalglugga **Hverjir geta átt rétt á uppbót til reksturs/kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa?** Þar stóð "Einstaklingar með hreyfihömlun geta átt rétt á uppbót til reksturs eða kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa." Það var ekkert minnst á ellilífeyrisþega. Notandi A fór í eyðublöð og fann **Umsókn um 50-60% styrk vegna kaupa á bifreið og/eða reksturs bifreiðar**. Hann taldi því að ellilífeyrisþegar ættu rétt á bílastyrk.

Þátttakanda C fannst textinn rýr á vefsíðunni og vildi fá svar við hvort hreyfihamlaður ellilífeyrisþegi ætti rétt á bifreiðastyrk? Hún sótti **Lög um félagslega aðstoð nr. 99/2007** en það var tengill á þau efst af síðunni **Bifreiðamál**. Þar fann hún svarið í **10. gr.**

**Bifreiðakostnaður.** Sagði að það væri heimilt að veita bifreiðastyrk til ellilífeyrisþega ef hann væri hreyfihamlaður.

Það væri fljótlegt að gefa ítarlegra svar á vefsíðunni. En á sama stað og upplýsingarnar eru um bifreiðastyrk í dag sagðist notandi C vilja sjá fyrstu málsgreinina úr 10. grein laganna "Heimilt er að greiða til elli- og örorkulífeyrisþega, örorkustyrkþega og umönnunargreiðsluþega uppbót vegna kaupa á bifreið sem bótaþega er nauðsyn að hafa vegna hreyfihömlunar ef sýnt er að bótaþegi geti ekki komist af án uppbótarinnar."

### **3.5 Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?**

Einn þátttakandi (B) fann ekki svarið og C gekk mjög illa að finna svarið, tók 5 mínútur og fann að lokum í word eyðublaðinu **Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur**. A og D voru 2:50 mínútur að finna svarið á vefsíðunni. D virðist vera sú eina af þátttakendunum sem velur rétta tengla til að finna svarið á vefsíðunni. Hinir reyna ýmislegt og prófa fullt af tenglum.

Þrír þátttakendur lentu í vandræðum með að leysa þetta verkefni. Þessi spurning væri betri sem sérliður undir **67 ára+**. Það þarf að setja þetta á augljósari stað en nú er. Það mætti vera áfram undir **Hverjir eiga rétt á ellilífeyri?** og einnig á umsóknareyðublaðinu. En það að bæta við sérlið um þetta gæti flýtt fyrir fólki að afla sér þessara upplýsinga. Varðandi leitina þá virðist mega laga leitina og gera hana betri, t.d. að hún vísi beint í undirsíður en ekki eingöngu aðalsíður markhópa.

### **3.6 Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?**

Allir þátttakendur áttu í vandræðum með að finna svarið. Ástæðan virtist vera flókið samspil upplýsinga í pdf skjalinu **Útreikningur lífeyris og tengdra bóta - janúar 2016** og notkun reiknivélar. Notandi B fann pdf upplýsingablaðið og taldi sig kominn með svarið. Notendur A, C og D reyndu að finna svörin með reiknivélinni. Notendur A og C notuðu pdf upplýsingablaðið yfir útreikninginn og reiknivélina samhliða. Þau sögðu að þetta væri virkilega flókið og erfitt að vita hver væri grunnlífeyrinn.

Hér þyrfti Tryggingastofnun að laga upplýsingaflæðið og reiknivélina. Það þyrfti að einfalda uppsetningu pdf-skjals og hafa einungis upphæðir sem tengjast ellilífeyrisþegum á blaðinu (ekki alla sem eiga rétt á lífeyri frá stofnuninni). Það þyrfti að skýra miklu betur út hvað er grunnlífeyrir og hvernig lífeyrir er reiknaður. Reiknivélin er alltof flókin og allir notendur voru sammála um að þeim hefði gengið frekar illa að finna svörin sem voru ekki

nægilega nákvæm. Fundu reiknivélina og upplýsingablaðið um útreikninginn en það reyndist bara of flókið. Auk þess reyndist REIKNA hnappurinn á skrítnum stað og einn þátttakandi fann hann ekki.

### 3.7 Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega?

Þetta verkefni gátu allir þátttakendur leyst og tók það frá 40 sekúndum og upp í 5 mínútur. Notandi A reyndi fyrst að nota styttri leiðir en fann það ekki þar. Það virtist vera nokkuð ljóst fyrir öllum notendum að svarið við þessu væri undir **67 ára+ - Ellilífeyrir - Uppbætur á lífeyri aldraðra - Heimilisuppbót**.

Það virðist ekki þurfa að lagfæra neitt varðandi hvar upplýsingar um heimilisuppbótina er að finna. Notandi C vildi þó fá nánari skýringar á hvers vegna heimilisuppbót fellur niður þegar ellilífeyrisþegi skiptir um húsnæði. Aðrir gætu viljað útskýringar við hina þrjá þættina. Það mætti því hugsa sér að þarna væru til viðbótar ítarlegri upplýsingar eða tengill á síðu með ítarlegri upplýsingum um hvern og einn þátt niðurfellingar heimilisuppbótar.

## 4 Lokaorð

Vefurinn er markhópaflokkadur og því frekar aðgengilegur. Notendaprófunin byggðist á prófun á einum þessara flokka, **67 ára+**. Í prófuninni byggðust verkefnin á markhópnum ellilífeyrisþegar og allir sem tóku þátt vissu að 67 ára+ átti við þann hóp. Álit spyrna er þó að þessi flokkur ætti að heita *Ellilífeyrir* og þannig væri heitið í meira samræmi við aðra markhópa á síðunni. Í þessum hluta vefsins er að finna svör við algengustu spurningum fyrir ellilífeyrisþega. Vefurinn sýnist hafa þann tilgang að veita ákveðnum markhópum upplýsingar. Hann virðist vera trúr því markmiði að svara spurningum á einföldu og skiljanlegu máli.

Ellilífeyrisþeginn í notendaprófuninni átti erfiðast með að leysa verkefnin sem er áhugavert í ljósi þess að hann er í markhópnum sem þessi hluti vefsíðunnar er fyrir. Vandamál var fyrir þennan þátttakanda að verkfærin A+ og A- sem er ætlað að stækka og minnka letur á síðunni virkuðu ekki. Athugasemd kom frá einum þátttakanda um að fréttadálkur sem er neðarlega á forsíðu væri of neðarlega og betra væri að skipta honum upp í fleiri dálka.

Í notendaprófuninni voru lögð fyrir fimm verkefni. Einungis eitt af þessum verkefnum gátu allir þátttakendur leyst en niðurstöður þess má sjá í kafla *3.7 Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega?*



Niðurstaða notendaprófana í tveimur verkefnum kallaði á að smávægilegar breytingar yrðu gerðar á vefnum en tillögur þess efnis má sjá í köflum 3.3 *Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjöllum þarf að skila með?* og 3.4 *Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?*

Niðurstöður úr verkefninu 3.5 *Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?* benda til þess að það þyrfti að setja þessa spurningu sem sérlið undir **67 ára+**.

Erfiðast reyndist fyrir þátttakendur að leysa verkefnið, 3.6 *Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?*, þrátt fyrir að hafa fundið allar upplýsingar á vefnum ásamt því að fá aðgang að reiknivél. Það þýðir að þrátt fyrir að gestir vefsíðunnar finni allar tölulegar upplýsingar á vefnum og fái aðgang að reiknivél þá dugar það ekki til að þeir geti fundið út hvaða upphæð aldraðir eigi rétt á í lífeyri. Æskilegt væri að Tryggingastofnun myndi skoða þetta sérstaklega og í framhaldinu lagfæra á vefnum.

Það þyrfti að framkvæma fleiri prófanir á þessum markhópaflokki þar sem þátttakendur væri allir eldri en 67 ára og í framhaldi af því að gera nauðsynlegar lagfæringar á vefsíðunni svo að vefurnn gæti þjónað ellilífeyrisþegum sem best.

## Heimildir

Krug, S. (2014). Don't make me think. A common sense approach to web usability. Berkeley: New Riders Publishing.

# Fylgiskjal 1: Vinnuskjal vegna notendaprófunar

Byrjaðu á að útskýra prófið fyrir þátttakanda og segðu honum að hann fái fyrst nokkrar bakgrunnsspurningar og í framhaldi af því sex spurningar sem hann þurfi að finna svör við á vef Tryggingastofnunar. Eftir hverja spurningu fái hann svo fjórar spurningar sem hann þurfi að svara áður en hann fái næstu notendaprófunarspurningu.

Best er ef hægt er að taka upp skjáinn með hljóði eða/og nota upptökutæki fyrir hljóð. Hafið þátttakendann fyrir framan tölvu. Sitjið við hlið hans. Opnaðu <http://www.tr.is/>. Leyfðu þátttakandanum að kynna sér síðuna aðeins án þess að smella nokkuð áður en þú lætur hann fá fyrsta verkefnið.

Þú fylgist með þátttakandanum. Þú biður hann um að tala sig í gegnum ferlið (hugsa upphátt). Spyrjið síðan spurninga eins og:

*Hversvegna smelltirðu á þetta? Hvað ertu að spá núna?*

Þú mátt ekki svara neinu nema bara með opnum svörum eins og:

*Hvað heldur þú?*

Ef þátttakandi er stopp þá skaltu spyrja:

*Hvað ertu að hugsa?*

Ef þátttakandi smellir á eitthvað án þess að segja neitt þá skaltu spyrja:

*Afhverju smelltir þú á þennan tengil/stað?*

Reyndu að fá eins góðar spurningar og þú getur um hvað fer fram í höfðinu á þátttakandanum á meðan á verkefninu stendur.

Þú þarft að nota skeiðklukku á snjallsímanum og taka tímann á hvað lengi þátttakandi er að svara hverri spurningu. Ef þátttakandi er ekki búinn að finna svarið eftir 5 mínútur þá stoppar þú hann, spyrð hann spurningar 3 (eftir verkefnið og sleppir sp. 1, 2 og 4). Heldur svo áfram í næstu spurningu.

## Bakgrunnsspurningar til þátttakenda í notendaprófun

- I. Kyn?
- II. Hvaða ár ertu fædd/ur?
- III. Hvaða menntun ertu með?
- IV. Hversu tölvuvanur ertu?  
Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið
- V. Notar þú tölvu í vinnunni?  
Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið
- VI. Notar þú tölvu við heima?  
Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið
- VII. Ca hvað margar klst á viku notar þú Internetið?
- VIII. Hvað telur þú að þú notir Internetið mest í?
- IX. Í hvaða tækjum notar þú Internetið (mest, minna?)

### Byrjum á að spyrja almennt um vefsíðuna

- ★ Hver er upplifun þín af forsiðu einsins. Hvert heldur þú að sé hlutverk þessarar vefsíðu?
- ★ Getur þú fundið fyrir mig heimilisfang fyrirtækisins, símanúmer og netfang.

### Spurningar sem þátttakendur í notendaprófun eiga að finna svör við

1. Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjöllum þarf að skila með?
2. Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?
3. Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?
4. Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?
5. Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega.

### Spurningar til þátttakenda í notendaprófun eftir hvert verkefni hér að ofan

- A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar?  
Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel
- B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?  
Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt
- C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?  
Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel
- D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur?  
Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt

### Samantekt á hvernig prófunin fór fram

Rannsakandi tekur saman í texta hvernig prófunin fór fram.

# Fylgiskjal 2: Notendaprófun þátttakenda A

Spyrill: Anna María Gunnarsdóttir

## Bakgrunnur þátttakenda

I. Kyn	Karl
II. Hvaða ár ertu fædd/ur?	1954 (62 ára)
III. Hvaða menntun ertu með?	Stúdent
IV. Hversu tölvuvanur ertu? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Frekar mikið
V. Notar þú tölvu í vinnunni? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög lítið
VI. Notar þú tölvu við heima? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Frekar lítið
VII. Ca. hvað margar klst á viku notar þú Internetið?	7-10 klst
VIII. Hvað telur þú að þú notir Internetið mest í?	Skoða fréttir
IX. Í hvaða tækjum notar þú Internetið (mest, minna?)	Símanum mest en svo fartölvu

## Almennt um vefsíðuna

Hver er upplifun þín af forsíðu efsins. Hvert heldur þú að sé hlutverk þessarar vefsíðu?	Virðist vera ferðaskrifstofa svona við fyrstu skoðun, myndirnar eru eins og auglýsing fyrir Íslandsferð. Eins og metnaðarfullur landslagsljósmyndari hafi verið að verki
Getur þú fundið fyrir mig heimilisfang fyrirtækisins, símanúmer og netfang.	Já fann það neðst á síðunni, fór strax þangað

## Verkefni 1: Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjöllum þarf að skila með?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Ég þarf að finna hvaða fylgiskjöl ég þarf að leggja fram þegar ég sæk um ellilífeyri. Ég skoða fyrst herna forsíðuna herna er eitthvað sem segir stytta þér leið spurt og svarað, Tryggingastofnun í tölum ég sé þetta ekki hratt og örugglega þar. Þá fer ég herna í almenn réttindi reiknivél eyðublöð, ( skoðar síðuna) fer inn á eyðublöð, beiðni um.....það gengur nú bara ekkert voðalega vel að finna þetta, Herna umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur það word skjal er komið núna niður núna og það er fundið, umsókn um ellilífeyri, tekjutryggingu uppót vegna.... les. ( sp.:Þú skoðar niður blaðið), já. Hvaða voðalega er þetta merkilegt blað . Þetta virðist nú yfirleitt vera blað um það að tryggja það að ég sé til, ég sé ekkert hvaða blöð ég á að sækja um eða skila inn. Stendur ekkert um fylgiskjöl við fyrstu sýn. (Hvað ætlarðu að gera næst). Bara hætta við þetta les, nei loka þessu. ( Þú ert að kíkja aftur inn í umsóknareyðublöðin), já ég skrolla niður, hér eru allskonar vottorð, hvaða rugl er þetta, af hverju er ég að leita „hvaða fylgiskjöl þurfa að fylgja þegar sótt er um ellilífeyri“. ( Þú ert að enn að kíkja á eyðublöðin) já ég er enn að kíkja þar,
--	--

	maður skildi halda að þau væru hér. 60 ára plús ég fer í það, nei 67 ára plús, þar er ýmislegt en ekki rek ég mig á þetta strax, aftur eyðublöð, ég er að leita að því sem ég þarf að skila.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Nei
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	Hætti eftir 5 mín
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar illa
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	

## Verkefni 2. Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Já ég held ég hafi séð eitthvað slíkt áðan, já í eyðublöðum ég fer þar inn og nú skrolla ég þar niður og þar er, þetta er voðalega smátt letur á þessu jæja umsókn um 50-60 % styrk vegna kaupa á bifreið eða reksturs bifreiðar.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	0:39
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Frekar stuttan
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög líklegt

### Verkefni 3. Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Þetta gæti ég nú trúað að finndist í stiku þar sem stendur almenn réttindi ég ætla að leita þar (sp. Þú skoðar þarna niður síðuna) já það er ekkert mikið að skoða þetta er bara ein síða. (sp. Hvað ætlar þú að gera næst) ég ætla ekki að kíkja meira hér það eru alltaf bara eyðublöð, er þessi stofnun stútfull af eyðublöðum. 67 ára+ allir sem verða 67 ára og hafa búið og starfað á Íslandi í tilskilinn tíma eiga mögulegan rétt til lífeyris, þetta er nú bara hér í forsíðu, hver er tilskilinn tími það er hann sem verið er að spyrja um, (hvað ætlar þú að kíkja á næst) ellilífeyrir, lífeyrisréttindi erlendis frá, útreikningur lífeyris, breytingar á lífeyrisgreiðslum, ellilífeyrir það er nú eitt hérna ætli ég kíkji ekki á það, svo gæti ég farið í lög og reglugerðir þarna neðar já jæja ég ætla að byrja að kíkja á ellilífeyri, hverjir eiga rétt á ellilífeyri, er hægt að fresta ..... af hverju þarf ég að skila (sp. Þú skoðar spurningarnar) já eg er að skoða hérna nei hérna finn ég svar, nei þetta eru maka og umönnunarbætur, það er ekki mikið hérna í þessum spurningum, jæja hverjir eiga rétt á ellilífeyri ég ætla að skoða það, full réttindi eru þegar búseta hefur verið 40 ár samtals á tímabilinu 16-67 ára.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	2:23
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Frekar stutt
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Frekar líklegt

### Verkefni 4. Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Ég er á forsíðunni, 67 ára+ er aftur flipinn sem að ég ætla að velja, og þar er reitur sem strax heitir ellilífeyrir og ekki kemur þar nein upphæð, nú skruna ég niður, þar eru svona standard spurningar, sjálfsagt eitthvað sem er kallað algengustu spurningar, í því kemur ekki neitt alveg beint, ég skruna hérna aftur í ellilífeyri og reyni að finna hvar þetta gæti verið. Ég ætla að fara í útreikningur ellilífeyris þar kíkji ég á spurningar, þar er aftur hvenig get ég fundið út réttindi mín, ég er nú bara að hugsa um að smella á það og þar kemur væntanlega reiknivél lífeyris, spurningin er hver eru réttindi þín? (sp. Hver er upphæð ellilífeyris) já hver eru réttindi þín ég hlýt að finna það þá í reiknivél lífeyris þar hlýtur að vera upphæðin áður en farið er að flysja utan af mér með ostaskera, hér er mikið af prósentum og skilyrðingum, (sp. nú ert þú að lesa textann) já, nú ætla ég að smella á reiknivél lífeyris, reiknivélin reiknar út greiðslu lífeyristrygginga gefur upp forsendur útreiknings hér fyrir neðan athugið að hægt er að velja að slá inn tekjur, þetta virðist byggja meira upp á því að segja mér að slá inn einhverjar tölur sem verða mér til frádráttar án þess að segja hver er grunnurinn, tegund grunnlífeyris ellilífeyrir, kemur engin tala,
---	--

	nú bara fer ég að verða reiður (sp. Þú ert að kíkja á eyðublaðið með reiknivélinni) já ég er kominn inn í reiknivélina, ég veit það ekki þarf ég að fylla þetta út til að finna hver talan er? (sp. Haltu áfram að leita. )Ansans nú er ég orðinn reitt gamalmenni, þetta er ekkert nógu skýrt, þetta er bara ljótur og vondur leikur, nú ég aftur farinn að skoða hérna bara, það á að vera til bara skýrt svar við þessu,hún er ekki til á þessari síðu, almenn réttindi þar ætti þetta kannski að vera, vá hvað Tryggingastofnun bíður uppá fjölbreyttar þjónustuleiðir, lifandi líffæragjafir, fjárhæðir, allt um fjárhæðir, fjárhæðir lífeyristrygginga, uppbót, ég held ég sé kominn í flokkinn, nei fjárhæðir lífeyristrygginga þetta gæti verið hérna, hér er ég kominn með blað með útreikning lífeyris og tengdra bóta og aftur kemur hvað má hafa í tekjur áður en það hefur áhrif á útreikning.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Nei
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	Hætti eftir 5 mín
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Mjög illa
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	

### Verkefni 5. Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Heimilisuppbót (sp.hvað ætlar þú að byrja á að gera?) þetta skiptir nú kannski ekki, réttindi erlendis má ég sjá heimilisuppbót hjá ellilífeyrisþega hvenær fellur hún niður, ætli heimilisuppbót falli undir almenn réttindi bíddu, ég skoða hérna stytta þér leið það eru hérna short cuts þetta virðist ekki vera þar en hér er sérstakur reitur fyrir kæruleið almannatrygginga, það bendir til að þetta sé ekki óumdeilt jæja ég fer í almenn réttindi aftur svo er þarna reitur sem heiti andlát ætli þeir dauðu fari í það. Eyðublöð, lög og reglugerðir málsmeðferð og kærur aftur og aftur andlát. Heimilsaðstoð sagðir þú það (sp.hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega) við andlát (hlátur) nei þú verður að finna það, þetta er nú nokkuð hvaða dj. bull er þetta, hvernig á maður að finna þetta, já þú verður bara að halda áfram hvar er líklegast að þú finnur þetta þetta hlítur að vera hérna 67 ára plús sérstök uppbót, breytingar á lífeyrisgreiðslum ætli það sé þar, nei, heimilisuppbót það eru uppbætur á lífeyri aldraðra heimilisuppbót, hérna er þetta, heimilisuppbót fann þetta þarna í 67 ára + hérna er nú fyrst hvernig sækir þú um það en hérna kemur heimilisuppbót fellur niður þegar viðkomandi býr ekki lengur einn
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	2.07

A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar illa
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Frekar lengi
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Veit ekki

### Ýmislegt

Stýrikerfi í tölvu	
Vafri sem notandi notaði	
Heildartími notendaprófs	
Val á þátttakanda	Ég valdi manneskju sem er að nálgast ellilífeyrisaldur og þarf að fara að huga að þeim málum hjá sér.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs	Fékk A heim til mín til að vinna notendaprófunina. Sagði að þetta væri verkefni fyrir Háskólann og tók skýrt fram að ég væri að prófa vefinn en ekki manneskjuna sjálfa.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs, frh.	
Athugasemdir	Sat við hlið A og tók upp á símann minn allar spurningarnar. Tók ekki upp á símann spurningar eftir verkefnin en þar valdi A af fyrirfram gefnum lista hvernig honum gekk og leið við þessa vinnu. Hlustaði síðan á upptökuna og skráði niður á blað.



## Fylgiskjal 3. Notendaprófun þátttakanda B

Spyrill: Frosti Bergmann Eiðsson

### Bakgrunnur þátttakanda

I Kyn	Karl
II. Hvaða ár ertu fædd/ur?	1952 (64 ára)
III. Hvaða menntun ertu með?	Gagnfræðapróf
IV. Hversu tölvuvarur ertu? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög mikið
V. Notar þú tölvu í vinnunni? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög mikið
VI. Notar þú tölvu við heima? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög mikið
VII. Ca. hvað margar klst á viku notar þú Internetið?	20+ klst.
VIII. Hvað telur þú að þú notir Internetið mest í?	Að tefla skák. Er í skáklúbbi netinu. Skoðar einnig fréttasíður.
IX. Í hvaða tækjum notar þú Internetið (mest, minna?)	Borðtölvu. Einstaka sinnum í gömlum GSM-síma.

### Almennt um vefsíðuna

Hver er upplifun þín af forsíðu efsins. Hvert heldur þú að sé hlutverk þessarar vefsíðu?	Eins og hjá ferðafyrirtæki. Kannski hefði mér dottið það í hug. Mýkri stemmning sem fylgir svona myndum. Fyrirfram hefði mér ekki dottið í hug tryggingarfyrirtæki, ef ég hefði verið spurður út í forsíðumyndina.
Getur þú fundið fyrir mig heimilisfang fyrirtækisins, símanúmer og netfang.	Já á sama stað og hjá öllum öðrum. Alltaf neðst á þessum síðum.

### Verkefni 1: Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjöllum þarf að skila með?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	EK: Vel 67+ eins og áðan. Þá mundi ég fara inn í eyðublöð og fara þar inn í ellilífeyri. Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur. Er að reyna að komast inn, eitthvað skjal sem birtist þar (les) Umsókn um ellilífeyri og tekjutryggingu.....réttur.. Tekjuáætlun, gögn og réttini. Gögn frá lífeyrissjóði. Svar komið.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	1:50
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki

B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Frekar lengi
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög líklegt

## Verkefni 2. Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Fer fyrst í 67+ og þaðan í ellilífeyri til vinstri og skoða glugga sem þar er. Þögn (Sp: Hvað ertu að hugsa) Ég velti því fyrir mér hvar ég eigi að leita. Er að leita í spurningunum. Bifreiðamál. Þarna er eitthvað. Mundi fara þar. Í vissum tilfellum. Einstaklingar með hreyfihömlun.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	1:45
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Frekar lengi
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög líklegt.

## Verkefni 3. Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Almenn réttindi, prufa það. (les) Allir eiga rétt á aðstoð....lög og reglugerðir...það er ekki þar. Svo er hérna bráðabirgðaútreikningur, ráðgjafi fyrir pólskumælandi. (les/) Bíddu nú við. Spurt og svarað. Finn ekkert beint....en þá dettur mér í hug að fara í spurt og svarað. Prufa að fara í ellilífeyri. Biðtími. Örugglega ekki neitt af þessu. Mér gæti dottið að fara þangað inn. Þetta er hálf asnalegt, en það er annað mál. Prófa að fara hérna aftur í 67+ enn einu sinni. (Les) Kærur, tekjur erlendis frá. Nei. Áhrif, framlenging, þátttaka. Já þetta er góð spurning. (les) Allir sem eru 67 og hafa búið á, tilskilið tíma. Hvað skyldi hann vera. Ok. Útreikningur lífeyris. Búinn að fara þar inn. Lífeyrisréttindi erlendis frá, það er eitthvað allt annað. Hvar fæ
---	--

	ég upphæðir um fjárhæðir og greiðslu. Réttindi mín. Finn þetta ekki. (5 mínútur liðnar)
Fann hann svarið (Já / Nei)	Nei
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	5:00
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Mjög illa
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Mjög lengi (fann ekki)
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel.
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Veit ekki

#### Verkefni 4. Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	EK: Ég mundi fara í 67+. (les) fjárhæðir, tveir dálkar sem eru ellilífeyrir. Fór fyrst vinstra megin, en fannst ég ekki finna upplýsingar þar. Fer þar sem dákurinn ellilífeyrir – hvernig get ég fundið réttindi mín? Útreikningur, lífeyrir . Svar komið.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	3:01
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar illa
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Frekar lengi
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög líklegt

#### Verkefni 5. Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Þá fer ég í 67 plús. Og uppbætur lífeyri aldraðra. Þá kemur eitthvað sem heitir..... (les) Hvernig er sótt um, skerðing. Skerðist á sama hátt og tekjutrygging. Fellur niður þegar viðkomandi.... Hérna. Svar komið.
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	1:15
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Veit ekki
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Frekar líklegt

## Ýmislegt

líkerfi í tölvu	dows
ri sem notandi notaði	
dartími notendaprófs	talið varði í um klukkustund. Líklega hefur um 30 mín samtalsins tengst notendaprófun tr.is
á þátttakanda	valdi að tala við mann sem ég hélt að væri kominn á eftirlaun. Kom svo í ljós að hann atti þrjú ár í það.
ing á framkvæmd notendaprófs	unin var tekin í gegn um síma.. Viðmælanda var sagt að við værum að kanna gæði vefsíðunnar og prófa að sjá hve fólk væri lengi að svara spurningum.
ing á framkvæmd notendaprófs, frh.	var samband við viðmælanda og bókaður tími. Viðtal var tekið í gegn um síma. Fyrst áttum við rabb og daginn og veginn, síðan var útskýrt fyrir honum tilganginn með þessu skólaverkefni. Bakgrunnsupplýsingar teknar eftir viðtalið.

## Fylgiskjal 4: Notendaprófun þátttakanda C

Spyrill: Sigurbjörg Jóhannesdóttir

### Bakgrunnur þátttakanda

I Kyn	Kona
II. Hvaða ár ertu fædd/ur?	1974 (42 ára)
III. Hvaða menntun ertu með?	Háskólapróf
IV. Hversu tölvuvanur ertu?  Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög mikið
V. Notar þú tölvu í vinnunni?  Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög mikið
VI. Notar þú tölvu við heima?  Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög mikið
VII. Ca. hvað margar klst á viku notar þú Internetið?	Erfið spurning. Það er Mismunandi. Ég er bara sítengd. Er alltaf með símann.
VIII. Hvað telur þú að þú notir Internetið mest í?	Ég skoða fréttamiðla, Facebook. ég almennt bara, ekki tölvupóstur svona. Ég hef grun um að sé verið að spyrra um vafrana. ég nei. Notað Google Drive, samskipti við skóla og sem þarf að..og íþróttafélög. Notað eins og Dropbox gagnageymslu, Ský heitir það víst. Uhh Leita mér að upplýsingum. Bóka ferðir. Ali Express ég er dottin í það núna vefverslun, og bara afþreying.
IX. Í hvaða tækjum notar þú Internetið (mest, minna?)	Mest í tölvu, svo í síma og minnst í Ipad. Ef á ferðinni þá náttúrulega síminn.

## Almennt um vefsíðuna

Hver er upplifun þín af forsíðu efsins. Hvert heldur þú að sé hlutverk þessarar vefsíðu?	<p>Þetta er upplýsingaveita varðandi réttindi fólks varðandi lífeyri og örorkugeiðslur. Ég þekki aðeins þessa síðu. Hlær. Er búin að vera á henni fyrir þabba. Upplifun mín af þessari síðu er að hún er hreinleg. Skilgreinir flokkana í, í herna sheets ooog hún er með flýtleiðir til að reyna að flýta fyrir, að því algengasta sem er verið að leita að. Þessi mynd á forsíðunni (bendir á landslagsmynd af fossi efst á síðu), ég herna, hún er ósköp hlutlaus. Finnst hún ekki alveg eiga við Tryggingastofnun sem mér finnst að vera meira svona kannski, eiga að tengjast meira sjúkrahúsi og svona heilsu, já heilsu. Finnst myndin meira tengjast orkufyrirtæki eða ferðaþjónustufyrirtæki. Það eru fleiri myndir þarna. Má ég skoða þær? (sp. Já). Smellir með músinni á næstu mynd (á depil nr. 2 af 7 sem eru hægra megin neðarlega á myndinni og svo koll af kolli). Þetta eru allt landslagsmyndir. Mér finnst bara, þær ekki alveg hafa þessari starfsemi. Minnir meira á ferðaþjónustufyrirtæki. Eru ekki allar í fókus. Þögn.</p> <p>Hefur skrollað niður forsíðuna. Ummmm...bendir neðarlega á forsíðuna, á glugga undir tab þar sem stendur "Fréttir". Segir: Svolítið sérstakt að hafa fréttir svona neðarlega, þetta er of neðarlega, alltof neðarlega, þarf að skrolla. Æ-i, þær sjást svona ef er með síðuna yfir allan skjáinn (breytti view úr glugga í full screen). (athugasemd sp. Skjárinn sem notandinn er með er með 2.880 px á hæð og 1.440 á hæð, iMac tölva. Geri ráð fyrir að á minni skjá þá myndu fréttirnar ekki sjást því þær eru orðnar það neðarlega, þyrfi að athuga það). Notandi heldur áfram að tala: Ég hefði samt frekar haft sex dálka fyrir fréttirnar, ekki einn svona langan dálk með langri setningu. Annars finnst mér síðan vera nokkuð stöðluð, hafa staðlað útlit, header og footer og hjálpar fólki að stækka og minnka letur (bendir á A+ og A- í haus). Höfðar til markhópsins. Mmmmm... Já, hef ekki meir að segja um hana. Viltu að ég segi eitthvað meira? (sp. nei, þetta er fínt).</p>
Getur þú fundið fyrir mig heimilisfang fyrirtækisins, símanúmer og netfang.	Já, fer beint neðst á síðuna og les upp: Heimilisfang er Laugavegur 114, netfangið tr@tr.is, og hvað símanúmer, það er 560 4400. (sp. hvar fannstu þetta?) Í footer, ég fór beint í footer

## Verkefni 1: Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjölum þarf að skila með?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	<p>Ertu að tala um ellilífeyri? (sp. já hvaða fylgiskjöl eiga að fylgja með umsókn um ellilífeyri). Notandinn fór mjög ákveðið á 67+ flipann í tab í top og valdi strax tengilinn Ellilífeyrir úr valmynd sem birtist vinstra megin á skjánum og 4ða valmöguleika að ofan í aðalglugga, Hvernig sækir ég um ellilífeyri og hvað þarf að fylgja með umsókninni? (Athugasemd sp (sem náði varla að kíkja á skjáinn áður en svarið kom, svo fljótt var það:). Staðfestingu á að sótt hafi verið um hjá lífeyrissjóði, tekjuáætlun sem er hægt að skila á Mínunum síðum og upplýsingar um nýtingu persónuafsláttar sem er líka hægt að gera á Mínunum síðum. (Sp: Þannig að þú ert komin með þetta. Ertu til í að sýna mér aftur hvernig þú fannst þetta) Ég fór bara í 67+ , já ég veit að það er aldurinn en ef fólk veit ekki hvaða aldur ellilífeyrir er þá myndi það ekki finna þetta. Fór í 67+ svo Ellilífeyrir, mjög auðvelt.</p>
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já

Tími í mínútum sem tók að finna svarið	15 sek
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar?  Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Mjög vel
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?  Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Mjög stuttan tíma. Strax, nokkrar sekúndur eða mínútu eða hálfa mínútu
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?  Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Mjög vel, ég fann þetta.
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur?  Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög líklegt, bara mjög auðvelt.

## Verkefni 2. Á ellilífeyrisþegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	<p>Nei. ég vissi það.. (Sp. Vissir þú svarið) Já (Sp: Sjáðu hvort þú finnur svarið á síðunni). Það kemur raunar hérna hvað er uppbót, ef þú ert með hreyfihömlun þá getur þú það, held samt að þú missir það þegar þú ert orðinn gamall.</p> <p>Hún velur Bifreiðamál í valtré vinstra megin og velur þar í aðalglugga: Hverjir geta átt rétt á uppbót til reksturs/kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa? og les af skjánum: "Einstaklingar með hreyfihömlun geta átt rétt á uppbót til reksturs eða kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa."</p> <p>Ég held að þú missir þennan möguelika þegar þú ert orðinn gamall. Það er samt ekkert minnst á það hérna, nema bara um hreyfihömlun. (Sp. ok). En ég held að lögin séu þannig að þegar ert orðinn ellilífeyrisþegi þegar þú átt rétt á því, verður að vera hreyfihamlaður til að eiga rétt á því. Ég ætla að kanna það. Ég myndi halda .... það er ef ég er ellilífeyrisþegi (sp. þú ert að leita að þessu fyrir einhvern). Jú það er heimilt að greiða til elli- og lífeyrisþega en er skilyrði að sé hreyfihömlun (Sp. þannig að þú hafðir rétt fyrir þér?). Já ok. já þú átt rétt á því þrátt fyrir að sért orðinn ellilífeyrisþegi. Þú missir sum réttindi þegar þú hættir að verða öryrki og verður ellilífeyrisþegi.</p> <p>Ég get farið í lögin og séð þetta en held að þegar þú ferð á ellilífeyri verðir þú að vera hreyfihamlaður til að eiga rétt á bílastyrk. Bíddu aðeins. Ég myndi halda að</p>
---	---

	<p>þyrfti að fara í lögin ef ég er ellilífeyrisþegi. Meðan er að segja þetta hafði hún valið tengil ofarlega á síðunni um Bifreiðamál - "Lög um félagslega aðstoð nr. 99/2007", sem tók hana á vefsíðuna <a href="http://www.althingi.is/lagas/136b/2007099.html">http://www.althingi.is/lagas/136b/2007099.html</a>. Skrollar með músinni niður lögin, les og stoppar við 10 grein Bifreiðakostnaður. Segir: Jú, það er heimilt að geiða til elli- og örorkulífeyrisþega en skilyrði að sé hreyfihömlun. Ég hafði svona já og nei rétt fyrir mér.</p>
Fann hann svarið (Já / Nei)	já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	0:10 fyrsta svar eftir að vera búin að finna þetta á vefnum en af því var bara talað um hreyfihömlun (og ekkert minnst á ellilífeyrisþega) ákvað hún að opna lögin um félagslega aðstoð nr. 99/2007 sem var tengill á efst af síðunni um Bifreiðamál. Hún fletti niður í 10. grein til að fá 100% fullvissu um að ellilífeyrisþegar ættu ekki rétt á þessu. Það var staðfest þegar 1:18 tími var komin.
<p>A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	Frekar vel
<p>B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?</p> <p>Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt</p>	Frekar stutt. Mér fannst ég vera frekar fljót. Auðvelt að finna bifreiðamál og ...en svo veigraði ég mér við að fara í lögin. Það hefði mátt koma skýrar fram. Finnst að mætti koma fram í textanum af því lýsingin er fyrir alla, svo ellilífeyrisþegar átti sig á að þurfi að vera hreyfihamlaðir til að eiga rétt á bifreiðastyrk. Finnst að mætti koma fram af því er lýsingin er fyrir alla. Þannig að maður átti sig á að verður að vera hreyfihamlaður til að eiga rétt á því.
<p>C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	<p>Mér fannst mjög vel. Er ekki viss um að allir myndu fara inn inn í lögin um félagslega aðstoð til að finna það sem ég fann, vantar um að minnst á ellilífeyrisþegar á síðunni. Held að ekki margir sem myndu gera þetta, þ.e. að fara í lögin. Ég var að spá að fara beint í lögin, en ákvað að athuga hvort væri texti um þetta á síðunni sjálfri. Þetta er í grein sem sagt 10 grein. Þessi setning hérna efst í grein 10 um bifreiðakostnað (bendir á setninguna): Hérna kemur fyrsta setningin, finnst að hún ætti að vera inni í heimasíðunni, ætti að byrja á henni á heimasíðunni, að taka þessa fyrstu málsgrein: Ég hefði haldið að þegar væri orðin ellilífeyrisþegi þá myndir þú bara detta alveg í ellilífeyrisréttindin og tapa hinu.</p> <p>"Heimilt er að greiða til elli- og örorkulífeyrisþega, örorkustyrkþega og umönnunargreiðsluþega uppbót vegna kaupa á bifreið sem bótaþega er nauðsyn að hafa vegna hreyfihömlunar ef sýnt er að bótaþegi geti ekki komist af án uppbótarinnar."</p> <p>Hún ætti að vera inni á heimasíðunni en ekki bara að hreyfihamlaðir geta fengi, 1 sta málsgreinin í 10. grein félaglegu laganna ætti að fara yfir þetta. Þarf að koma fram að þó sért orðinn ellilífeyrisþegi þá gildi reglan ennþá um að ef ert líka hreyfihamlaður eigi þú rétt á þessum styrk.</p> <p>Ég myndi halda að þegar þú væri ellilífeyrisþegi ættir þú að detta inn í heimaþjónustupakkann með akstur.</p> <p>Fór aftur inn á síðuna og opnaði tengilinn: Hvað er uppbót vegna reksturs bifreiðar, sagði: Mér finnst þetta ekki vera rétt fyrirsögn. Finnst að þessi setning þar undir</p>



	<p>"Heimilt er að greiða ellilífeyrisþega, örorkulífeyrisþega og örorkustyrks-þega mánaðarlega uppbót til að mæta kostnaði við rekstur bifreiðar. Skilyrði er að nauðsynlegt sé fyrir viðkomandi að hafa bifreið vegna hreyfihömlunar og sýnt er að hann geti ekki komist af án uppbótarinnar."</p> <p>ætti heima undir Hverjir geta átt rétt á uppbót til reksturs/kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa?"</p>
<p>D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur?</p> <p>Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt</p>	<p>Mjög líklegt, ekkert mál. Hérna kemur þetta, hvað er uppbót, mér finnst þetta ekki rétt fyrirsögn hvað er uppbót. Mér finnst að þessi setning ætti heima, hverjir geta átt rétt á uppbót. Það er ekkert verið að útskýra hvað uppbót er hérna almennilega.</p>

### Verkefni 3. Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	<p>Þögn. Prófar hitt og þetta á vefnum. Fer í Ellilífeyrir, Útreikningur lífeyris. (Sp.Segðu mér hvað þú ert að hugsa). Ég er að hugsa um hvort komi út í útreikningunum tafla. Var ekki spurt um hvað þurfi að hafa búið lengi á Íslandi? (Sp. jú). Er að spá í hvort ég geti fundið það út í reikningsvélinni. Mér dettur í hug að fara bara í lögin um félagsleg réttindi. uhhhh, finna einhver lög sem tengjast. (Athugasemd Sp: Opnar lögin inni á vef Alþingis). Hérna er reglugerð um útreikning, ahmm....mm les, þögn. Ég ætla reyna að finna eitthvað um grundvöllinn .... skimar. (Athugasemd Sp. sér hana fara hratt yfir í leitarstikuna). Vil fara í leit (Sp. þú mátt það ekki, þe. er hluti af notendaprófuninni að nota ekki leitarluggann). Það er samt þannig, fólk leitar þar þegar finnur ekki hratt á vefnum. (Athugasemd sp. finnur að notandinn pirrast að mega ekki nota leitarluggann eins og hefði gert í eðlilegum kringumstæðum). Hér er allt um fjárhæðir. mmmm. skoðar hratt, skimar. mmmm. (Sp. Hvað ertu að hugsa?) Ég er bara, að reyna að finna einhverjar upplýsingar um þetta. Fyrst ég get ekki farið strax í leit. Hlær. Var þetta ekki grunnlífeyrir? (Sp. jú hvað lengi fólk þarf að hafa búið á Íslandi til að eiga rétt á að fá full lífeyrisréttindi). Fiktur, skoðar út um allt, hraðinn er mikill (Athugasemd Sp. Engin leið að fylgja viðkomandi eftir á skjánum, smellir og smellir, skimar ótrúlega hratt, er eins og sé út um allt á skjánum og mismunandi gluggum og stöðu). Já það er núna það, ég myndi taka held ég símann og hringja fyrst ég má ekki fara í leit. (Athugasemd Sp. Notandi er orðin enn pirraðri að mega ekki nota Leitarluggann, er alls ekki sátt við það).</p> <p>Hvernig get ég fundið út réttindi? Reiknivél lífeyris. Bráðabirgðareiknivél. Nei... ég var að hugsa um hvort kæmi í útreikningum tafla. Var að spá í hvort kæmi fram í reiknivélinni. sko. uuuuu mmmmm.</p> <p>Hún flakkaði á milli tenglanna í vinstri valmynd. Fór í lög og reglugerðir, sagði: Ég fer bara í lögin, æuuuuu, sjá hvort finn lög sem tengjast. Þarna er reglugerð um útreikning ... uuuu..., skrollar niður lögin, gá hvort ég finn eitthvað um grundvöll, endurútreikningur.</p> <p>Ætti að fara í leit. Ég má ekki fara í leit, en þannig leitar fólk í dag (Athugasemd Sp. finn að hún er mjög fúl yfir að mega það ekki, þe. að nota leitarluggann).</p> <p>Fjárhæðir lífeyrisstýring - allt um fjárhæðir. fjárhæðir lífeyristrygginga - upphæðir bóta. Fer inn í pdf skjal með upphæðum, hmmmmmm... (Sp. Hvað ertu að hugsa?) Ég er bara að reyna að finna einhverjar upplýsingar um þetta, ég veit ég get fundið</p>
---	--

	<p>Þetta strax í leitinni (er pirruð að mega ekki nota leitina), uuuuu. Horfir, les, skoðar, opnar lokar tenglum.</p> <p>Er komin aftur í veftré til vinstri, Ellilífeyrir - Breytingar á lífeyrisgreiðslum, jáaaa það er erfitt að finna það. Ég myndi taka upp símann og hringja held ég fyrst ég má ekki nota leitargluggann um.... Vá hvað þeir eru alltaf að breyta lögum, hvað allt er öðruvísi. Dæsir... ég verð bara að segja að það er mjög erfitt að finna þetta, kannskí í umsóknarferlinu bara, að skoða það hvort komi fram þar. Kallar allt í einu: Óðinn handbolti eftir 12 mínútur ... (sonur svarar: já. ég veit ekkert hvað ég á að taka með mér..) taka með þér ha?. (sonur....hvað ég á að taka með mér í bústaðinn). Þú ert að fara á æfingu núna sonur: ég er að hugsa um..) Hún svarar: Þú ert búinn að hafa allan daginn að spá í það og strax í framhaldinu segir hún: 40 ára búsetu - fullur réttur. (Athugasemd Sp. skannaði tengla og flakkaði á síðunni á meðan á samskiptum við soninn stóð, truflaði mig meira en hana). Segir: Ég fann þetta í umsóknareyðublaðinu. (Sp. Hvar fannstu það?) Ég fór í eyðublöð umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur, er word skjal. Gæti komið fram þar. 40 ára búsetu, ertu ekki grínast? (Sp. Hvar fannstu þetta?) Ég fann þetta í umsóknareyðublaðinu, í word skjali sem opnaðist. Fór í eyðublöð, umsókn um eyðublöð og tengdar greiðslur. Datt í hug að gæti komið fram þar hvaða réttindi hefðu.</p> <p>(Notandi spyr Sp.) Hvar fannst þú þetta? (Sp: Ég fann þetta hér). Þá er það búið að breytast stendur bara í tilskilinn tíma. (Sp. ég fann í einhverju af þessu, hérna er það ekki). Já, (Sp. ég hélt að væri auðveld spurning, þú fannst svarið eftir þvítíkri fjallabaksleið). Hlæjum.</p>
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	4:59
<p>A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	<p>Mjög illa. hefði verið búin að gefast upp og hringja fyrst ég mátti ekki fara í leitargluggann. (Sp. Prófaðu leitina). Notandi skrifar í leitargluggann: "full ellilífeyrisréttindi" og koma nokkrar setningar með tenglum á skjáinn. Notandi skannar og stoppar við níundu setningu. Smellir á tengilinn en vefsíðan sendir hana ekki alla leið á svarið. En kannski hefði farið meira í ... hér þínu sérstakt umsókn um maka og umönnunarbætur, (það kemur ekki upp hér). jú sjáðu, les upp en full búseta... smelli á það sem ég hefði haldið að ætti að gera, sendir mig bara undir ellilífeyri, sendir mig ekki alla leið, en kannski þá, ef ég hefði mátt nota leitina, hefði ég farið meira í spurningarnar hér, umsókn um maka og umönnunarbætur... mamma fékk náttúrulega umönnunarbætur finnst skrítið að standi undir ellilífeyrir.</p>
<p>B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?</p> <p>Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt</p>	Mjög lengi
<p>C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	<p>Ég varð pirruð, mátti ekki fara leiðirnar sem mig langaði að fara. Hlær. Alla jafna myndi ég nota leit, þegar ég finn ekki, sparar mér mikinn tíma, vil vinna eitthvað inn að þú veist, ég var að verða strand fannst mér. Þetta eru grunnupplýsingar. Á ekki að þurfa að eyða heilum degi í að finna eitthvað en um leið og fer inn í umsóknarformið þá kemur þetta svo sem (Sp. myndir þú segja að þér liði frekar illa eða mjög illa?) Frekar illa.</p>

<p>D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur?</p> <p>Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt</p>	<p>Tekur mig örugglega tíma að finna aftur ef líður einhver tími. Finnst að ætti að vera undir hverjir eiga rétt á ellilífeyri, ó, þetta er hérna, nei nú kemur þessi spurning efst, þetta er hérna efst. nei, þetta er skrítið. ó, ég hef bara ekki séð þetta. Vantaði þetta efst áðan. (Athugasemd sp. Fór út af síðunni og aftur inn á hana). Prófa að fara aftur inn og ef kemur þá hefur þetta verið og ég bara ekki smellt á þetta áðan. Um hvort ég finni þetta núna aftur, já frekar líklegt núna þegar er búin að sjá að er á öðrum stöðum. (sonur: mamma getur þú náð í ....) já taktu lykil með þér, úr töskunni, ég geri það svo.. taktu lykil, taktu strigaskó (Sp. Viltu ekki stoppa og sinna börnunum?) Nei höldum áfram þau geta reddað sér sjálf. Óðinn mundu eftir lykli (sonur: jaaa). Sibba ég fékk leir upp í muninn á mér í dag, fullan munninn af leir.... Embla 8 ára komin heim með Öllu vinkonu sinni og urðu að segja allt frá tónleikum sem þær eru með. Eru að syngja fyrir 1. og 2. bekk í skólanum og að fara að syngja eftir mánuð í Borgarleikhúsinu..... smá umræður hér við börnin áður en gátum haldið áfram. Endaði á að notandinn sagði börnunum að fara inn í herbergi og æfa sig fyrir leikritið í Borgarleikhúsinu.</p>
--	--

#### Verkefni 4. Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?

<p>Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri</p>	<p>þögn ....umm..... ellilífeyrir. Hvaða upphæð? (Sp. já hvaða upphæð aldraðir eiga rétt á í ellilífeyri).</p> <p>Smellir á Réttindi mín á Íslandi og erlendis. Mér finnst það svo flókið hvort eiga rétt á heimilistryggingu, heimilisuppbót einhverja, tekjutengingu, leitar....smellir á 67 ára útreikningur lífeyris og tengdra bóta janúar 2016, fer í pdf skjal Ertu að meina mánaðargreiðslur? Þetta eru náttúrulega. Virðist vera miðað við 2.575.220 á ári sem þá er deilt í 12. Ellilífeyrisgrunnlífeyrir er 39 og svo tekjutryggingu sem að (ok)....214 602 kr. þetta er mjög flókið, pabbi er ekki að fá það á mánuði. Ég man ekki hvað hann er með en það nær ekki 214 þúsund krónum.</p> <p>Tekjutryggingin, það eru mjög fáir sem eiga heimilisuppbót, Nonni frændi, bara þeir sem eiga ekki heimili. Þannig að ég myndi segja það að 1,32, tekjutryggingin, mjög fáir sem fá heimilisuppbót. Mjög fáir þeir sem eiga ekki heimili 37.071, ég myndi segja að hérna, er einhversstaðar reiknivél. (Athugasemd sp. Fann hana strax, og fer inn í hana). Reiknivél leyfir, það eru svo mörg skilyrði að er erfitt að sjá það strax, er ekki bara ein tala fyrir alla, er mismunandi eftir fólki (Sp. Settu inn fyrir pabba þinn), u.hh.. setti inn reiknivélina, eftirlaun. Ég veit ekkert hvað hann er með í eftirlaun, veit það ekki. Tekjur, eftirlaun og atvinnuleysisbætur. Hann á einhver réttindi í lífeyrissjóði, veit ekki hvað það er mikið. Hlutabréf í félagi, uhh, það er ekkert hægt að reikna út....(er ekki hægt að prenta út). Ég get prentað hana, (Sp. prófaðu að prenta). Það er engin tala sem kemur, það er engin REIKNA og ekkert prentast út, gerist ekkert. (Sp. Hvað gerist ef smellir hér). Það er ekki að marka þessa tölvu, hún er dálítið, þarf langan tíma til að hugsa, það er ekki að marka þessa tölvu, virðist ekkert gerast. Spurning hvort sé vafrinn hjá mér. Er að nota Safari. Komu upp villur hjá mér í notendaprófum sem ég gerði á vef í fyrra, var bara á minni vél. Á ég að taka skjámynd af þessu (Sp. já). Ok. (Athugasemd Sp. Notandi tók skjámynd). (Ath. Sp. Getur ekki reiknað út, kemur enginn REIKNA takki fyrir neðan reiknivélina þrátt fyrir að vera búin að setja ímyndaðar forsendur inn í reiknivélina. Sp. sá ekki heldur neinn Reikna takka.)</p>
<p>Fann hann svarið (Já / Nei)</p>	<p>Nei</p>
<p>Tími í mínútum sem tók að finna svarið</p>	<p>4.27</p>

<p>A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	<p>Frekar illa eða hlutlaust. Þetta er mjög flókið. Það er ekki hægt að sjá strax hámark. ekki hægt að sjá strax hámark, þarf að gefa sér hvað frítekjumarkið væri. Held að fæstir séu að fá þessa frítekjumarksupphæð, þarft greinilega að vara búinn að kynna þér hvað heimilisuppbót er og svo að reiknivélin býður ekki upp á útreikning. Er galli í henni. Það er eins og eigi að vera henni (Texti á skjánum er: "rReiknivélin gefur ekki bindandi niðurstöður", stendur hér (athugasemd Sp. Notandi bendir á skjáinn). Það er eins og vanti eitthvað.</p> <p>(Sp. Settu slóðina fyrir mig inn í Firefox og athugaðu hvort sé eins. Notandi startaði Firfox og sett vefslóð reiknivélarinnar inn). Það sama. (Sp. Farðu aftur í Safari og takk fyrir að prófa þetta fyrir mig. Notandi lokaði Firefox og fór aftur í Safari).</p>
<p>B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?</p> <p>Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt</p>	<p>Ég fann þær en líður eins og hafi tekið 5 mín. (Sp. þú fannst þær fyrst í blaðinu (skýring, þe. pdf blaðinu sem opnaðist með kraðak af upplýsingum um tölur og viðmið fyrir alla viðskiptavinum TR, ekki bara Ellilífeyrisþega). Nei það er rétt, fann þær fyrst í blaðinu sem var fljótlegt en fannst ekki vera nóg af upplýsingum. Ákvað að fara í reiknivélina og gat ekki reiknað út., en gæti verið tölvan mín, er oft bögg og leiðinlegt í henni. Hef ekki uppfært stýrikerfið. En er samt með nýjasta Safarið. (Sp. lét hana tékka á útgáfunúmeri).Safari 9.1.3. (Sp. Ég er með útgáfu 10). já ok, (Sp. Afhverju hefur þú ekki uppfært Safari?) Ég veit ekki, er ekkert mikið í að uppfæra.</p>
<p>C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	<p>Mér fannst þetta dálítið flókið, hefði viljað sjá bara ,semsagt, ellilífeyrir kemur eins og grunnlífeyrir er 39.862 á mánuði. Mér finnst það lágt. Er kannski svona lágt. Finnst þetta ekki vera há tala. Er verið að vísa í reiknivélina (er einnig í Útreikningur lífeyris og tengdra bóta, janúar 2016. Er vísað í reiknivélina efst í því skjali. Það virðist vera ætlast til að notendur eigi að skoða saman með reiknivélinni (athugasemd Sp., þe. á við reiknivélina og pdf blaðið með mikið af tölulegum upplýsingum fyrir alla hópa TR). Finnst þetta mjöðög flókin uppsetning. Það er hérna uppbót á lífeyri, getu A r verið 5-140%, Það hlýtur þá að vera ef færð bílastyrk og eitthvað svona ofan á 100%, hlýtur að vera þannig uppbót, mér finnst þetta mjög svona, virðist vera að geti fengið hæst 39.862 og svo er spurning hvað átt rétt á (Sp. Er það þetta hér?? Sp bendir á töluna 3x.xx sem var óvart í örörkulínunni). Hér er elligrunnlífeyrir (athugasemd Sp.: Notandi fer í línurnar fyrir ofan og bendir á réttan flokk fyrir ellilífeyrisþega). Grunntekjutrygging er kr. 125.793 og heimilisuppbót kr. 37.071 í ellilífeyri, sjáðu (athugasemd Sp. og bendir á rétta staði í pdf skjalinu) og svo annað, og stendur ekki hvort á við báða eða aðra er örorkustyrkur og örorku og framfærsluviðmið sem er stjórnumerkt. Mjög ruglingslegt.</p>
<p>D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur?</p> <p>Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt</p>	<p>Ég treysti mér að finna mjög hratt aftur ef geri það strax aftur. (Sp. Finnst þér þú hafa fundið svarið?) Ég gat ekki klárað reiknivélina til að sjá hvað pabbi fékk, af því reiknivélin virkar ekki. Ég get séð hvað fullur lífeyrir er en samt óskýrt hvort liðir undir annað flokkast sem ellilífeyrir, vantar allar skerðingar. Vantar að setja inn í reiknivélina til að sjá allar greiðslur frá lífeyrissjóðum. Hvað dregst frá þannig að mér fannst ég ekki geta klárað þetta á Netinu .</p> <p>Svo eru þeir með, eru með reiknvélar aftur til 2007, er fáránlegt, ert kominn með hala sem þarf að taka út. Það er enginn að nota það, að reikna lífeyri aftur til 2007. Hlýtur að finnast rétturinn og reiknivélarnar. Hali eru þungur af því er fullt af efni sem enginn er að sækja, er fullt af drasli .. átt að einfalda síðu ef ert með fullt af efni sem enginn sækir, ert með efni sem er sótt og svo ertu með af því liggur með dautt efni niðri. Þú veist hvað hali er? (Sp. Nei ég veit það ekki.) Hér er hali, (Athugasemd Sp.: bendir á gamlar reiknivélar niður alla síðuna, og þarf að skrolla verulega til að sjá þær allar). Það er, fullt af, átt að einfalda síðurnar svo séu léttar í uppkeyrslu, ert með efni sem er sótt 5% og svo ertu með halann upp í 100%. Kaallað hali af því liggur dautt þarna niðri og þyngir síðuna. Þarf að hreinsa hér út.</p>

## Verkefni 5. Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Stundi.... mmmm..... heimilisuppbót má ekki nota fjárhagslegs hagræðis af sambylí við aðra, skerst á sama hátt og tekjutryggingin, í sambúð með öðrum, skerðst á sama hátt og tekjutrygging. Vegna tekna, skerðing... þegar fellur niður (Sp. Hvenær fellur hún niður?). Þegar viðkomandi býr ekki lengur einn. Þegar tekjutrygging lífeyrisþega fellur niður. Þegar viðkomandi flytur úr landi. Þegar viðkomandi skiptir um húsnæði. Flyst það á ekki yfir á næsta húsnæði? (Sp. hvar fannstu þetta?) Ég fann ég strax undir 67 ára og Uppbætur - Uppbætur lífeyris aldraðra
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	0,40
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar?  Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Mjög vel.
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?  Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Mjög stutt. Mjög fljót.
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?  Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Mjög vel. Bara vel.
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur?  Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög líklegt. Mjög auðvelt. Mjög vel. Það er eina sem ég set spurningamerki við þegar fólk skiptir um húsnæði afhverju fellur hún niður. Flyst hún ekki yfir á annað húsnæði þegar býrð áfram einn. Eða á að endurskoða samkvæmt lögheimili?

## Ýmislegt

Stýrikerfi í tölvu	MacOS 10 (ekki nýjasta útgáfan)
Vafri sem notandi notaði	Safari 9.1.3 (Nýjasta útgáfan er nr. 10)
Heildartími notendaprófs	48 mín.

Val á þátttakanda	Ég valdi manneskju sem ég vissi að væri búin að vera að aðstoða föður sinn mikið undanfarið en hann er 82ja ára og kann ekki að nota tölvu. Mér fannst hún því uppfylla skilyrði notenda sem væri aðstandandi ellilífeyrisþega. Ég vissi að hún væri líka mjög vön tölvu- og vefmanneskja og hefur sjálf gert notendapróf. Ég vonaðist því til að það gagnaðist vel að fá einn slíkan reynslubolta með í prófunina.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs	Ég hringdi í C, sagði henni frá því að ég þyrfti að gera notendaprófun í skólaverkefni á vef. Spurði hvort hún væri tilbúin til þess. Lét hana velja stað og tíma. Hún sagði mér að koma heim til sín daginn eftir seinnipartinn. Þegar ég kom var hún að vinna í tölvunni og einn 10 ára gamall sonur heima sem var að horfa á sjónvarpið. Ég kynnti verkefnið lauslega og sagði henni svo að opna vefinn. Sagði ts.is og það var ekki rétt hjá mér, sagði henni þá að googla Tryggingastofnun, hún sagði þá það er tr.is. Þe. vissi vefslóðina.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs, frh.	Hún var í borðtölvu, iMac og opnaði Safari vafra númer 9.1.3, gamall vafri og hún hefur ekki uppfært stýrikerfið á tölvunni í yfir ár núna. Tölvan hjá henni var yfirfull og lengi að vinna. Hún sagðist vera að vinna í því að hreinsa allt út af henni til að geta formattarað tölvuna og sett upp nýjasta stýrikerfið. Tölvan var því extra hæg. Ég tók upp fartölvuna mína, opnaði kóðunarblaðið sem hopurinn hafði sett upp í Google Sheets og lagði á borðið við hlið notendans. Tók upp Olympus upptökutæki sem ég setti af stað. C spurði hvort ég vildi ekki taka upp skjáinn sem ég samsinnti. Hún startaði QuickTime player og smellti á record screen. Ég setti farsímann minn á borðið, tók upp á Voice recorder og gerði skeiðklukkuna tilbúna.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs, frh.	Fór í gegnum bakgrunnsspurningarnar og almennu um vefinn. Vélritaði jafnóðum inn í kóðunarblaðið á google sheets. Náði þessu 80-90%, stundum 100%. Spurði svo spurninga eftir hvert verkefni. Vélritaði hratt og á milli spiurninga lét ég viðmælandann aðeins bíða. Einu sinni í prófuninni rak hún strákinn sinn af stað á fótboltaæfingu en allan tímann sem átti samskipti við hann leitaði hratt á vefnum og missti aldrei einbeitinguna (þe. multitask manneskja). Dóttir hennar kom líka heim á þessum klukkutíma með vinkonu sína og þurfti að tjá sig aðeins við mömmu sína. Í lokin var skjáupptakan stöðvuð og hún sendi mér hana í gegnum Google Drive, ætlaði fyrst að nota Dropbox en skipti svo um skoðun. Eina sameiginlega mappan sem við eigum á Dropbox er 3ji aðili líka í.

# Fylgiskjal 5: Notendaprófun þátttakanda D

Spyrill: Sverrir Hrafn Steindórsson

## Bakgrunnur þátttakanda

I Kyn	
II. Hvaða ár ertu fædd/ur?	1931 (85 ára)
III. Hvaða menntun ertu með?	Gagnfræðapróf
IV. Hversu tölvuþú ertu? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Veit ekki
V. Notar þú tölvu í vinnunni? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Ekkert
VI. Notar þú tölvu við heima? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Frekar mikið (2-3 tíma á dag)
VII. Ca. hvað margar klst á viku notar þú Internetið?	10-15
VIII. Hvað telur þú að þú notir Internetið mest í?	Mogginn, Facebook og Canasta (spil)
IX. Í hvaða tækjum notar þú Internetið (mest, minna?)	Eingöngu fartölvu (15") (eina tölvan)

## Almennt um vefsíðuna

Hver er upplifun þín af forsíðu efsins. Hvert heldur þú að sé hlutverk þessarar vefsíðu?	Hafði orð á að myndirnar væru fallegar en þjónuðu engum tilgangi. (AR: Þegar hún þysjaði skjáinn til að sjá texta betur, varð myndin til þess að hún tók ekki eftir valmöguleikum fyrir neðan.)
Getur þú fundið fyrir mig heimilisfang fyrirtækisins, símanúmer og netfang.	

## Verkefni 1: Þegar sótt er um ellilífeyri hvaða fylgiskjöllum þarf að skila með?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	# Skoðar síðuna aðeins og fer fyrst í flokkinn 'Eyðublöð' S: "OK, geturðu sagt mér aðeins frá ákvarðanatökunni?" V: "Þetta hlýtur að vera einhversstaðar hérna..." # Flettir rólega niður alla síðuna - flettir upp aftur og finnur skjal sem heitir 'Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur' # Opnar skjalið (docx skjal) og byrjar að lesa S: "Geturðu sagt mér hvað þú ert hugsa núna?" V: "Einhverju varðandi skjöl fyrir ellilífeyri?" S: "Já, spurningin var sem sagt... (spurning lesin upp aftur)" S: (eftir smá bið) "Hvað ertu að hugsa núna?" V: "Veit það hreint ekki"
---	---



	[5 mínúturnar líða á meðan viðmælandi er að skoða skjalið]
Fann hann svarið (Já / Nei)	Nei
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	Tókst ekki að ljúka innan 5 mín.
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	-
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	-
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	-
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Frekar líklegt (AR: viðmælandi "heimtaði" að fá að vita hvar uppl. væri að finna efirá)

## Verkefni 2. Á ellilífeyrisbegi rétt á styrk til að kaupa eða reka bifreið?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	[Á meðan spurning er lesin upp tekur viðmælandi eftir flokknum '67 ára+'] V: "Ég hefði átt að fara í þetta áðan!" [Spurning 2 er lesin upp aftur] # Fer beint í flokkinn '67 ára+' - Velur fyrsta undirflokkinn sem er 'Ellilífeyrir' og les yfir nokkur atriði (algengar spurningar) sem upp koma (upphátt) V: "Æ, já ég átti að leita að bílastyrkjum" # Sér undirflokk á vinstri hönd sem heitir Bifreiðamál og smellir á þann flokk V: "Þetta hlýtur að vera hér. Annars er ég nokkuð viss um að ég eigi ekki rétt á neinu!" # Byrjar að lesa yfir þá punkta sem upp koma V: "Hvernig hljómaði aftur spurningin?" [Spurning 2 lesin afur] # Viðmælandi les í hljóði yfir punktana og kemur svo auga á 'Hvað er uppbót vegna reksturs bifreiðar?' og les yfir þær upplýsingar. V: "Engin uppbót vegna reksturs nema maður sé hreyfihamlaður" S: "Sérðu eitthvað varðandi kaup á bifreið?" V: "Ahh, bíddu við, jú það er þarna líka" # Opnar spurninguna 'Hvað er styrkur vegna kaupa á bifreið?' V: "Nei, það var eins og ég sagði þér, ekkert fyrir mig!"
Fann hann svarið (Já / Nei)	Já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	3:50
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar illa
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar?	Frekar stutt



Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Frekar líklegt

### Verkefni 3. Hvað þarf fólk að hafa búið lengi á Íslandi til að eiga full ellilífeyrisréttindi?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	# Viðmælandi fer í flokkinn '67 ára+' V: "Þetta hlýtur að vera í þessu '67 ára ... plús' # Velur undirflokkinn 'Ellilífeyrir' og skimar yfir síðuna V: "Þú spurðir hve lengi fólk þarf að hafa búið hérna, var það ekki?" S: "Jú, til að eiga full ellilífeyrisréttindi" V: "Þá er það sennilega þetta hérna" # Smellir á 'Hverjir eiga rétt á ellilífeyri?', les svo í hljóði V: "Þetta er hérna..." # Les skilmála upphátt
Fann hann svarið (Já / Nei)	
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	2:20
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	Veit ekki (í meðallagi)
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Frekar líklegt

### Verkefni 4. Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	# Fer í flokkinn '67 ára+' og þaðan í 'Ellilífeyrir' # Les yfir atriði sem upp koma (algengar spurningar) V: "Ég finn ekkert um þetta hérna" # Viðmælandi hugsar sig um, skimar síðuna og kemur auga á undirflokk undir 'Ellilífeyrir' sem heitir 'Útreikningur lífeyris' V: "Þarf ég að reikna þetta sjálf?" S: "Mögulega að ákveðnu leyti"
---	---

	<p># Smellir á 'Útreikningur lífeyris' og les yfir þær spurningar sem upp koma. S: "Hvað ertu að hugsa núna?" V: "Ég er að hugsa um hvort þetta séu ekki óþarflega mörg skref" # Smellir á spurninguna 'Hvernig get ég fundið út réttindi mín?' og síðan á 'reiknivél lífeyris' sem birtis þar undir V: "Ég fer þá í þessa reiknivél" # Smellir á 'reiknivél lífeyris' og er nokkuð brugðið þegar hún sér viðmótið V: "Úff, ég kann ekkert á þetta apparat" # Spyrrill fyrir yfir gildi reiknivélarinnar með viðmælanda og kemst að því að ekki sé þörf á að gera breytingar V: "Og hvað geri ég svo?" S: "Prófaðu að smella á 'reikna' hnappinn" V: "Já, hvar er hann?" # Spyrrill bendir viðmælanda á hnappinn V: "Já, þetta er skríttinn staður" # Reiknivélin skilar niðurstöðum og þar með er verkefni lokið [Tími um 5 mínúturnar (AR: Hefði líklega farið langt yfir 5 mín ef viðmælandi hefði þurft að klóra sig í gegn um reiknivélina á eigin spítur. Þar að auki hefði viðmótið líklega reynst of fráhrindandi)]</p>
Fann hann svarið (Já / Nei)	Ekki án aðstoðar
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	5 mín með aðstoð == fall
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	frekar illa
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	frekar lengi
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Mjög vel fyrir utan reiknivélina

## Verkefni 5. Hvenær fellur heimilisuppbót niður hjá ellilífeyrisþega?

Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	<p>(ATH. þessi spurning fór fram í gegnum síma, 2 dögum síðar)</p> <p># Viðmælandi óskar eftir að fá að skoða síðuna aðeins til upprifjunar # Viðmælandi segist smella á '67 ára+' V: "Æ, ég smellti á einhverja vitleysu, ég verð að fara til baka" S: "Ekkert mál. Ekkert stress." V: "Var það heimilisuppbót sem þú spurðir um?" S: "Já" # Viðmælandi segist smella á undirflokkinn 'Uppbætur á lífeyri aldraðra' # Viðmælandi les yfir frekari valmöguleika en segist fljótlega hafa fundið undirflokkinn 'Heimilisuppbót' # Viðmælandi les yfir upplýsingar sem birtast S: "Hvað ertu að skoða núna?" V: "Ég er að lesa yfir þetta"</p>
---	--

	# Viðmælandi tilgreinir niðurstöður [Tími u.þ.b. 4,5-5 mín (upprifjunartíma ekki talinn með)]
Fann hann svarið (Já / Nei)	já
Tími í mínútum sem tók að finna svarið	ca. 5
A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
B. Hversu langan/stuttan tíma fannst þér þú vera að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög lengi - Frekar lengi - Veit ekki - Frekar stutt - Mjög stutt	veit ekki
C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel
D. Hversu líklegt telurðu að þú getur fundið þessar upplýsingar strax aftur? Mjög ólíklegt - Frekar ólíklegt - Veit ekki - Frekar líklegt - Mjög líklegt	Frekar líklegt

## Ýmislegt

Stýrikerfi í tölvu	MS Windows 10
Vafri sem notandi notaði	Google Chrome
Heildartími notendaprófs	meira en 30 mín (heimsóknin ca. 2klst.) með kleinunum ;)
Val á þátttakanda	Ákveðið var að velja viðmælendur 67 ára eða eldri og þetta var eina manneskjan sem ég þekkti á þessum aldri sem getur notað tölvu.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs	Ég hafði samband við viðmælanda og spurði hvort viðkomandi hefði mögulega hug á að taka þátt í þessu verkefni og ítrekaði að ekki væri verið að prófa notandann. Viðmælandi bauð mér þá í kaffi og þurfti ég að neyða ofan í mig fleiri kleinur (er ekki mjög hrifinn af þeim) en ég kærði mig um áður en við hófum notendaprófið.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs, frh.	Viðmælandi vildi ekki nota mína tölvu og ég vildi ekki fara fram á að setja upp hugbúnað til skjáupptöku á tölvu viðmælanda. Því tók ég upp myndskleið á síma þar sem notkunin sést.
Athugasemdir	Það mætti koma fram í reiknivélinni fyrir ellilífeyri að það þurfi ekki endilega að gera breytingar á glidum til að reikna
	Hnapparnir „reikna“ og „hreinsa“ mættu einnig frekar vera neðst eða öðruvísi í laginu og stærri svo að notendur átti sig betur á þeim
	Tól (á tr.is) til að stækka texta virkaði ekki. Ég prófaði aftur heima og fékk konuna mína einnig til að prófa í vinnutölvunni (Win10, Chrome og Win-eitthvað shit) en það virkaði hvergi
	(sj) Hvaða vöfrum prófaðir þú í og á hvaða stýrikerfi?
	(sj) Ég prófaði á MacOS í Firefox, Safari og Chrome, A+ og A- minnkar ekki né stækkar letur. En það bætir við grænni línu frá tabs og þvert yfir mynd eða tekur í burtu. Prófaðu. Er virkilega skríttinn fítus, sérstaklega þar sem A+ og A- táknar minna og stærra letur.
	Prófaði í Firefox og Vivaldi (Ubuntu Mate 16.04) og sama

