

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir						
		Þátttakendur í notendaprófunum				
		A	B	C	D	Samantekt
	Rannsakandi	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir	
Bakgrunnur þátttakenda í notendaprófunum	I Kyn	Karl	Karl	Kona		
	II. Hvaða ár ertu fædd/ur?	1954 (62 ára)	1952 (64 ára)	1974 (42 ára)	1931 (85 ára)	Þátttakendur í notendaprófunum voru á 42, 62, 64 og 85 ára
	III. Hvaða menntun ertu með?	Stúdent	Gagnfræðapróf	Háskólapróf	Gagnfræðapróf	Tveir voru með gagnfræðapróf,einn með stúdentspróf og einn með háskólapróf á framhaldsstigi
	IV. Hversu tölvuvanur ertu? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Frekar mikið	Mjög mikið	Mjög mikið	Veit ekki	Tveir sögðust vera mjög tölvuvanir, einn frekar tölvuvangur og einn (sá elsti) var ekki viss.
	V. Notar þú tölvu í vinnunni? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Mjög lítið	Mjög mikið	Mjög mikið	Ekkert	Tveir nota tölvuna mjög mikið í vinnu, einn mjög lítið og einn ekkert.
	VI. Notar þú tölvu við heima? Mjög mikið - Frekar mikið - Veit ekki - Frekar lítið - Mjög lítið - Ekkert	Frekar lítið	Mjög mikið	Mjög mikið	Frekar mikið (2-3 tíma á dag)	Tveir nota tölvuna mjög mikið heima, einn frekar mikið sem hann skilgreinir sem 2-3 klukkustundir á dag og einn segist nota hana frekar lítið heima.
	VII. Ca. hvað margar klst á viku notar þú Internetið?	7-10 klst	20+ klst.	Erfið spurning. Það er Mismunandi. Ég er bara sí tengd. Er alltaf með símann.	10-15	Einn segist vera sí tengdur, ein sagðist nota það í fleiri en 20 klukkustundir á viku, einn sagðist nota það 10 til 15 klukkstundir og einn í 7 til tíu klukkustundir
	VIII. Hvað telur þú að þú notir Internetið mest í?	Skoða fréttir	Að tefla skák. Er í skákklúbbi netinu. Skoðar einnig fréttasíður.	Ég skoða fréttamiðla, Facebook. ég almennt bara, ekki tölvupóstur svona. Ég hef grun um að sé verið að spyrja um vafrana. ég nei. Nota Google Drive, samskipti við skóla og sem þarf að..og íþróttafélög. Nota 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.	Mogginn, Facebook og Canasta (spil)	Þrír segjast nota netið mest við að skoða fréttir, einn notar það mest við að tefla skák og annar nefnir spilið Canasta.sk Tveir nefna Facebook og einn er að velta því fyrir sér hvort verið sé að spyrja um vafrana. Þá nefnir einn að hann noti netið m.a. við að leita upplýsinga og í samskiptum við skóla barnanna. Hér eru eldri notendurnir þrír að skoða afmarkað efni, tveir nefna eitt atriði sem eru fréttir og skák, sá þriðji nefnir þrjú atriði en sá yngsti í hópnum nefnir margar síður sem hann notar daglega. Hér er mikill munur á þessum notendum
	IX. Í hvaða tækjum notar þú Internetið (mest, minna?)	Símanum mest en svo fartölvu	Borðtölvu. Einstaka sinnum í gömlum GSM-síma.	Mest í tölvu, svo í síma og minnst í Ipad. Ef á ferðinni þá náttúrulega síminn.	Eingöngu fartölvu (15") (eina tölvun)	Tveir nefna tölvu eingöngu, einn notar símann mest og sá síðasti notar tölvu mest svo símann og minnst notar hann Ipad. Einn (sá yngsti) nefnir að ef hann er á ferðinni þá notar hann símann

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir - Bakgrunnur

Almennt um vefsíðuna	Hver er upplifun þín af forsiðu 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	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 forsiðumyndina.	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 hérna sheets ooog hún er með flýtleiðir til að reyna að flýta fyrir, að því algengasta sem er verið að leita að. Þessi mynd á forsiðunni (bendir á landslagsmynd af fossi efst á síðu), ég hérna, 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 hæfa þessari starfsemi. Minnir meira á ferðaþjónustufyrirtæki. Eru ekki allar í fókus. Þögn.	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.)	Ljósmyndirnar á forsiðu 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 ferðaþjónustufyrirtæki en opinberri síðu um félagslega aðstoð. C sagði að fréttaglugginn væri of neðarlega og einnig væri einn dálkur fyrir fréttina of breiður og því erfitt að lesa hana. Sagðist vilja sjá fréttir ofar og skipta upp í fleiri dálka. C benti einnig á að efst til hægri á síðunni væri hægt að stækka og minnka letur (A+ og A-) sem hún sagði að myndi höfða til markhóps síðunnar. Það kom raunar í ljós að þetta virkaði ekki. A+ virðist búa til græna línu fyrir ofan mynd efst á forsiðu og A- virðist taka þessa línu í burtu. C talaði einnig um að síðan virtist vera nokkuð stöðluð með header og footer.
	Getur þú fundið fyrir mig heimilisfang fyrirtækisins, símanúmer og netfang.	Já fann það neðst á síðunni, fór strax þangað	Já á sama stað og hjá öllum öðrum. Alltaf neðst á þessum síðum.	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		Þrír notendur voru beðnir um að finna heimilisfang, símanúmer og netfang hjá stofnuninni. Allir fóru beint neðst á síðuna og fundu umbeðnar upplýsingar strax.

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir (frh)					
		Þátttakendur í notendaprófunum			
		A	B	C	D
	Rannsakandi	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir
Spurning 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 sæki um ellilífeyri. Ég skoða fyrst hérna forsiðuna hérna er eitthvað sem segir stytta þér leið spurt og svarað, Tryggingastofnun í tölum ég sé þetta ekki hratt og örugglega þar. Þá fer ég hérna í almenn réttindi reiknivél eyðublöð“, ( skoðar síðuna) fer inn á eyðublöð, beiðni um.....það gengur nú bara ekkert voðalega vel að finna þetta, Hérna 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 ætlaðu 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.	EK: Vel 67+ eins og áðan. Þá mundi ég fara innn í eyðublöð og fara þar inn í ellilífeyri. Umsókn um elliliferi 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.	Ertu að tala um ellilífeyri? (sp. já hvaða fylgskjöl eiga að fylgja með umsókn um ellilífeyri). Notandinn fór mjög ákveðið á67+ flipann í tab í top og valdi strax tengilinn <i>Ellilífeyrir</i> úr valmynd sem birtist vinstra megin á skjánum og 4ða valmöguleika að ofan í aðalglugga, <i>Hvernig sæki ég um ellilífeyri og hvað þarf að fylgja með umsókninni?</i> ( Athugasemdi 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, tekjuááætlun sem er hægt að skila á Mínun síðum og upplýsingar um nýtingu persónuafsláttar sem er líka hægt að gera á Mínun 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.	# 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 liða á meðan viðmælandi er að skoða skjalið]
	Fann hann svarið (Já / Nei)	Nei	Já	Já	Nei
	Tími í mínútum sem tók að finna svarið	Hætti eftir 5 mín	1:50	15 sek	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		Veit ekki	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		Frekar lengi	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	Frekar illa	Frekar 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	Mjög líklegt, bara mjög auðvelt.	Frekar líklegt (AR: viðmælandi "heimtaði" að fá að vita hvar uppl. væri að finna efirá)

## Fylgiskjal 2: Notendaprófanir - Verkefni 1

Það reyndist miserfitt fyrir notendur að finna hvaða fylgiskjöllum 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 að þetta eiga að vera staðfesting á að sótt hafi verið um hjá lífeyrissjóð tekjuáætlun og upplýsingar um nýtingu persónuafsláttar.

Notendur A og D sem fundu ekki hvaða fylgiskjöllum átti að skila fóru báðir inn í eyðublöð og sóttu Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur sem er word skjal (.doc) og halaðist sjálfkrafa niður þegar smellt var á tengilinn. Þeir opnuðu umsóknareyðublaðið, sem er tvær blaðsíður, í Word 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.

Kóðun notendaprófa					
		Þátttakendur í notendaprófunum			
		A	B	C	D
	Rannsakandi	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir
Spurning 2 - Á ellilífeyrisþeg 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.	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.	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.  Hún velur <b>Bifreiðamáli</b> valtré vinstra megin og velur þar í aðalglugga: <b>Hverjir geta átt rétt á uppbót til reksturs/kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa?</b> og les af skjánum: "Einstaklingar með hreyfihömlun geta átt rétt á uppbót til reksturs eða kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa."  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 orðin 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.  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 þyrfti að fara í lögin ef ég er ellilífeyrisþegi. Meðan er að segja þetta hafði hún valið tengil ofarlega á síðunni um <b>Bifreiðamál- "Lög um félagslega aðstoð nr. 99/2007"</b> , sem tók hana á vefsíðuna <b>http://www.althingi.is/lagas/136b/2007099.html</b> . Skrollar með músinni niður lögin, les og stoppar við <b>10 grein Bifreiðakostnaður</b> . Segir: Jú, það er heimilt að geiða til elli- og örörkulífeyrisþega en skilyrði að sé hreyfihömlun. Ég hafði svona já og nei rétt fyrir mér.	[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 amaður 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	Já	já	já
	Tími í mínútum sem tók að finna svarið	0:39	1:45	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.	3:50
	A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel	Veit ekki	Frekar 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 stuttan	Frekar lengi	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.	Frekar stutt

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir - Verkefni 2

	<p>C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar?</p> <p>Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel</p>	Frekar vel	Frekar vel	<p>Mér fannst <b>mjög vel</b> 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 minnast á ellilífeyrisþegar á síðunni. Held að ekki margir sem myndu gera þetta, þe. 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 <b>grein 10 um bifreiðakostnað</b>(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 ellífeyrisþegi þá myndir þú bara detta alveg í ellillífeyrisréttindin 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, 1sta 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 örorkustyrksþega 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<i>Hverjir geta átt rétt á uppbót til reksturs/kaupa bifreiðar og/eða styrkjum til bifreiðakaupa? "</i></p>	Frekar vel
	<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>	Mjög líklegt	Mjög líklegt.	<p>Mjög líklegt, ekkert mál. Hérna kemur þetta, hvað er uppbót, mér finnst þetta ekki rétt fyrirsögn<i><b>hvað er uppbót</b></i>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>	Frekar líklegt

Allir notendur töldu sig hafa leyst þetta verkefni. Konurnar í hópi notenda (C og D) vissu svörin fyrirfram en önnur er ellilífeyrisþegi og hin aðstandandi ellilífeyrisþega og voru því búnar að kynna sér þetta. Báðar fóru þó í gegnum það að finna svæfsíðunni og ásamt notanda 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 mundi eftir að hafa séð umsókn í eyðublaðinu og af því fann eyðublað sem heitir Umsókn um 50-60% styrk vegna kaupa á bifreið og/eða reksturs bifreiðar taldi hann að ellilífeyrisþegar ættu rétt á bílastyrk sem er ekki rétt.

Notanda C fannst textinn rýr þarna á vefsíðunni og vildi fá svar við því hvort að hreyfihamlaður ellilífeyrisþegi ætti rétt á bifreiðastyrk eða ekki. Hún vildi fá að vita hvort að hreyfihamlaður einstaklingur sem yrði ellilífeyrisþegi myndi missa möguleika á að sækja um þennan styrk. Hún sótti því Lög um félagslega aðstoð nr. 99/2007 en það var tengill á þau efst af síðunni Bifreiðamál. Hún sagði að fyrsta hugsun hennar í þessu verkefni hefði verið að fara í lögin en hefði viljað sjá hvort svarið væri á vefsíðunni. 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."

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir (frh)					
		Þátttakendur í notendaprófunum			
		A	B	C	D
	Rannsakandi	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir



Fylgiskjal 2: Notendaprófanir - Verkefni 3

Spurning 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 forsiðu, 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 kíki 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.	Almenn réttindi, prufa það. (les) Allir eiga rétt á aðstoð....lög og reglugerðir... þþað er ekki þar. Svo er hérna bráðabirgðaútreikningur, ráðgjafi fyrir pólskumælandi. (les/) Biddu 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. (S mínútur liðnar)	Þögn. Prófar hitt og þetta á vefnum. Fer í <b>Ellilífeyrir, Útreikningur lífeyris.</b> (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 <b>ireikningsvélinni</b> . Mér dettur í hug að fara bara í <b>lögin um félagsleg réttindi</b> uhhhh, finna einhver lög sem tengjast. (Athugasemd Sp: Opnar lögin inni á vef Alþingis). Hérna er reglugerð um útreikning, ahhm....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 leitargluggann). Það er samt þannig, fólk leitar þar þegar finnur ekki hratt á vefnum. (Athugasemd sp. finnur að notandinn pirrast að mega ekki nota leitargluggann 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). Fiktar, 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 Leitargluggann, er alls ekki sátt við það).	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.	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.	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 leitargluggann).	Fjárhæðir lífeyrisstýring -allt um fjárhæðir. fjárhæðir lífeyristrygginga - upphæðir bóta. Fer inn í pdf skjal með upphæðum, hmmmmm... (Sp. Hvað ertu að hugsa?) Ég er bara að reyna að finna einhverjar upplýsingar um þetta, ég veit ég get fundið þetta strax í leitinni (er pirruð að mega ekki nota leitina), uuuuu. Horfir, les, skoðar, opnar lokar tenglum.	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, kannski 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 i 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 umsókanreyðublaðinu, 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.	(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 því líkri fjallabaksleið). Hlæjum.
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Fylgiskjal 2: Notendaprófanir - Verkefni 3

	Fann hann svarið (Já / Nei)	Já	Nei	Já	
	Tími í mínútum sem tók að finna svarið	2:23	5:00	4:59	2:20
	A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar vel	Mjög illa	<b>Mjög illa.</b> hefði verið búin að gefast upp og hringja fyrst ég mátti ekki fara í leitargluggann. (Sp. Prófaðu leitina). Notandi skrifar í leitarglugann: "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 bústeta... smelli á það sem ég hefði haldið að ætti að gera, sendir mig bara undir ellilífeyir, 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.	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 stutt	Mjög lengi (fann ekki)	Mjög lengi	Veit ekki (í meðallagi)
	C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki	Frekar vel.	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?) <b>Frekar illa.</b>	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	Veit ekki	Tekur mig örugglega tíma að finna aftur ef liður 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 <b>frekar líklegt</b> 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 börnununum?) Nei höldum áfram þau geta reddað sér sjálf. Óðinn mundu eftir lykli (sonur: jaaá). 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.	Frekar líklegt

Einn notandi (B) fann ekki svarið og C gekk mjög illa að finna svarið, tók 5 mínútur og fann það að lokum í word eyðublaðinu Umsókn um ellilífeyri og tengdar greiðslur. Notendur A og D voru tæplega 2 og hálfa mínútu að finna svarið á vefsíðunni s. Notandi D ellilífeyrisþeginn virðist vera sú eina af notendunum sem velur rétta tengla til að finna svarið. Hinir reyna ýmislegt og prófa fullt af tenglum. Það virðist alls ekki vera ljóst hvað á að velja. Tveir af notendunum (B og C) sem eru með mestu tölvukunnáttuna opna Lög um félagslega aðstoð nr. 99/2007 en finna ekki svarið þar. Notandi C vill fá að nota leitargluggann en er neitað um það sem pirrar þann notanda óskaplega mikið. Hún segir að fyrst þetta taki hana svona langan tíma þá væ annaðhvort komin í leitargluggann eða búin að hringja til að fá svarið. Hún hafi ekki polinmæði í þetta langa leit. Eftir að prófunin var búin var hún beðin um að nota leitargluggann þar sem hún setti inn leitarorðin „full ellilífeyrisréttindi“, þar kom upp t með þessu sem hún smellti á en það skilaði henni ekki á rétta undirsíðu undir Ellilífeyrir. Tölvuvöndustu notendurnir sögðu báðir að þeim hefði gengið mjög illa að finna svarið og verið mjög lengi að því. C sagði að sér hefði liðið frekar illa. Þrír noeter sögðu það frekar líklegt að þeir gætu fundið svarið fljótlega aftur.

Þrír af fjórum notendum lentu í vandræðum með að leysa þetta verkefni, einn fann ekki svarið, einn fann það í word eyðublaði og einungis tveir fundu svarið á vefsíðunni og það tók þá um 2 og hálfa mínútu. Það þýðir að það þyrfti að setja þessa sp sem sérlið inn undir ellilífeyri. 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.

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir (frh)						
		Þátttakendur í notendaprófunum				
		A	B	C	D	
	Rannsakandi	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir	
Spurning 4 - Hvaða upphæð eiga aldraðir rétt á í ellilífeyri?	Skráning sem á sér stað í notendaprófuninni sjálfri	Ég er á forsiðunni , 67 ára+ er aftur flípin 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 kiki 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, lífandi líffæragjafir, fjárhæðir, allt um fjárhæðir, fjárhæðir lífeyristrygginga, uppbót, ég held ég sé kominn í flokkinn, nei fjárnæðir 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.	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.	þögn .....umm..... <b>ellilífeyrir</b> . Hvaða upphæð? (Sp. já hvaða upphæð aldraðir eiga rétt á í ellilífeyri).	Smellir á <b>Réttindi mín á Íslandi og erlendis</b> Mér finnst það svo flókið hvort eiga rétt á heimilistryggingu, heimilisuppbót einhverja, tekjutengingu, leitar.....smellir á <b>67 ára útreikningur lífeyris og tengdra bóta janúar 2016</b> 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 settu tekjutryggingu sem að (ok)....214 602 kr. þetta er mjög flókið, þabbi ekki að fá það á mánuði. Ég man ekki hvað hann er með en það nær ekki 214 þúsund krónum.	# 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" # 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 brugðin 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 skritinn 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)]
	Fann hann svarið (Já / Nei)	Nei	Já	Nei	Ekki án aðstoðar	
	Tími í mínútum sem tók að finna svarið	Hætti eftir 5 mín		3:01 4.27	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	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.  (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).	frekar illa	

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir - Verkefni 4

	<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>Frekar lengi</p>	<p>Ég fann þær en liður eins og hafi tekið 5 mín. (Sp. þú fannst þær fyrst í blaðinu (skýring, þ.e. 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>frekar lengi</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>Mjög illa</p>	<p>Frekar 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 <b>Útreikningur lífeyris og tengdra bóta, janúar 2016</b>Er vísað í reiknivélina efst í því skjali. Það virðist vera ætlast til að notendur eigi að skoða saman með reiknivélinni (athugasemd Sp., þ.e. á við reiknivélina og pdf blaðið með mikið af tölulegum upplýsingum fyrir alla hópa TR). Finnst þetta mjöðöög flókin uppsetning. Það er hérna uppbót á lífeyri, getur 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>Frekar vel</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</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 fjaránlegt, 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 reiknivélar. 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 reiknvélar 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>	<p>Mjög vel fyrir utan reiknivélina</p>

Lausn þessa verkefnis reyndist vera erfiðast að finna svarið við hjá öllum notendum. Ástæðan er flókið samspil upplýsinga á pdf Útreikningur lífeyris og tengdra bóta - janúar 2016 og reiknivélar. Notandi B fann pdf upplýsingablaðið og taldi sig kominn með svarið en skoðaði það ekki nægilega vel og nefndi því aldrei upphæð. Notendur A, C og D reyna að finna svörin með reiknivélinni. Notandi D (ellilífeyrisþeginn) sagði að reiknivélin væri flókið apparat og REIKNA hnappurinn á skrítnum stað og þurfti hún að fá aðstoð frá spyrli við að fara yfir þær upplýsingar sem var krafist. Notendur A og C nota pdf upplýsingablaðið yfir útreikninginn og reiknivélina samhliða. Þau segja bæði að þetta sé virkilega flókið og erfitt að vita hver sé grunnlífeyrinn. Hver eigi rétt á heimilisuppbót og ýmislegt fleira sem spurt er um. Notandi A sagði að hann væri orðið reitt gamalmenni og þessa vinnu. Sagði að það ætti að vera til skýrara svar við þessu. Bæði A og C sammála um það svarið sé ekki á síðunni né reiknivélinni. Sögðu að þetta væri ekki hægt. Notandi C lenti í vandræðum eftir að hafa gefið sér allar forsendur fyrir pabba sinn og gat ekki fengið neina upphæð. Fann aldrei REIKNA hnappinn sem hún sagði að ætti að vera neðst á síðunni. Gaf sér að reikivélin væri gölluð eða vandamálið væri í hennar tölvu eða vafra. Hún prófaði annan vafra en það sama var þar.

Hér þarf Tryggingastofnun virkilega að laga upplýsingaflæðið og reiknivélina. Það þarf að einfalda uppsetningu pdf blaðsins og hafa bara upphæðir sem tengjast ellilífeyrisþegum á blaðinu (ekki alla sem eiga rétt á lífeyri frá stofnuninni). Það þarf að skýra miklu betur út hvað er grunnlífeyrir og hvernig þetta er reiknað út. Reiknivélin er einnig 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 stórskrítnum stað þannig að tölvuvönustu manneskjunnar í hópnum datt ekki einu sinni í hug að nota hann.

Fylgiskjal 2: Notendaprófanir (frh)					
		Þátttakendur í notendaprófunum			
		A	B	C	D
	Rannsakandi	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir
Spurning 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 finnir 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 heimisilsuppbót, hérna er þetta, heimisuppbót 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	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.	Stundi.... mmmm..... heimilisuppbót má ekki nota fjárhagslegs hagræðis af sambýli 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 <b>67 ára</b> og <b>Uppbætur- Uppbætur lífeyris aldraðra</b>	(ATH. þessi spurning fór fram í gegnum síma, 2 dögum síðar)  # 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" # Viðmælandi tilgreinir niðurstöður [Tími u.þ.b. 4,5-5 mín (upprifjunartíma ekki talinn með)]
	Fann hann svarið (Já / Nei)	Já	Já	já	já
	Tími í mínútum sem tók að finna svarið	2.07	1:15	0,40	ca. 5
	A. Hvernig gekk þér að finna umbeðnar upplýsingar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Frekar illa	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 lengi	Veit ekki	Mjög stutt. Mjög fljót.	veit ekki
	C. Hvernig leið þér þegar þú varst að finna upplýsingarnar? Mjög illa - Frekar illa - Veit ekki - Frekar vel - Mjög vel	Veit ekki	Frekar vel	Mjög vel. Bara 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	Frekar 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?	Frekar líklegt
Þetta verkefni gátu allir svarendur leyst og tók það frá 40 sekúndum og upp í 5 mínútur. Ástæðan fyrir að þetta tók elsta notandann 5 mínútur er að þetta er spurning sem var bætt við eftir að notendaprófun hjá viðkomandi var lokið. Því var hringt í hana og hún þurfti að setja sig aftur inn í vefinn til að svara þessu. Notandi A reyndi fyrst að nota styttri leiðir (e. short cuts) 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 hversvegna 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.					



Fylgiskjal 2: Notendaprófanir (frh)				
	Þátttakendur í notendaprófunum			
	A	B	C	D
	Anna	Frosti	Sibba	Sverrir
Stýrikerfi í tölvu		Windows	MacOS 10 (ekki nýjasta útgáfan)	MS Windows 10
Vafri sem notandi notaði		?	Safari 9.1.3 (Nýjasta útgáfan er nr. 10)	Google Chrome
Heildartími notendaprófs		Simtalið varði í um klukkustund. Líklega hefur um 30 mín samtalsins tengst notendaprófun tr.is	48 mín.	meira en 30 mín (heimsóknin ca. 2klst.)
Val á þátttakanda	Ég valdi manneskju sem er að nálgast ellilífeyrisaldur og þarf að fara að huga að þeim málum hjá sér.	Ég valdi að tala við mann sem ég hélt að væri kominn á eftirlaun. Kom svo í ljós að hann atti þrjú ár í það.	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.	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	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.	Profunin 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.	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.	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 þeim) en ég kærði mig um áður en við hófum notendaprófið.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs, frh.		Haft 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.	Hún var í borðtölvu, iMac og opnaði Safari vafra númer 9.1.3, gamall vafri og hún hefur ekki uppfært stýrikerfið á tövlunni 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 formattað 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 samsinnnti. Hún startaði QuickTime player og smellti á record screen. Ég setti farsímann minn á borðið, tók upp á Voice recorder og gerði skeiðklukkuna tilbúna.	Viðmælandi vildi ekki nota mína tölvu og ég vildi ekki fara fram á að setja upp hugbúnað til skjáupptöku á tölvu viðælanda. Því tók ég upp myndскеið á síma þar sem notkunin sést.
Lýsing á framkvæmd notendaprófs, frh.	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.		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.	

Annað:  
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. Prófaði í Firefox og Vivaldi (Ubuntu Mate 16.04) og sama í Windows. 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 fitus, sérstaklega þar sem A+ og A- tál minna og stærra letur.