

GJØR DØREN HØY – GJØR PORTEN VID

HVORDAN KAN OFFENTLIGE ELEKTRONISKE TJENESTER TILPASSES BEDRE TIL BRUKERE MED FORSKJELLIGE KOGNITIVE FUNKSJONSHEMNINGER.



Lasse Udjus
UNIMOD-prosjektet,
Karde AS

Gjennom det delvis VERDIKT-finansierte¹ forskningsprosjektet UNIMOD (se faktaboks) har blant annet Brønnøysundregistrene, Deltasenteret (statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne) og attføringsbedriften Åstvedt AS gått sammen for å se hvordan offentlige elektroniske tjenester kan tilpasses bedre til brukere med forskjellige kognitive funksjonshemninger.

Med kognitive funksjonshemninger menes problemer med for eksempel orientering, hukommelse, læring (lese- og skrivevansker), problemløsning, konsentrasjon og lignende (se figur). Ifølge Arbeidstilsynet har over 30 prosent av den voksne befolkningen så store lese- og skrivevansker at de ikke mestrer kravene i arbeidslivet. De kognitive utfordringene tiltar også med alderen, slik at de aller fleste etter hvert vil slite med en eller flere former for kognitive funksjonsnedsettelse. De fleste brukere vil lett få opplevelse av kognitive utfordringer når de møter netjtjenester som de bare bruker årlig eller sjeldnere, særlig hvis disse ikke er vel tilrettelagt. Tall fra TNS Gallup viser at ca. 58 prosent av befolkningen over 60 år (ca. 520.000 mennesker i Norge) ikke bruker internett. Denne aldersgruppen vil ventelig være godt representert i målgruppen for UNIMOD-prosjektet.

Bedre tjenester for alle brukere

Med utgangspunkt i allerede etablerte tjenester, utviklet gjennom flere runder med brukerinvolvering (for eksempel ved brukertesting), er forventningen at det framover vil handle om å tilpasse brukergrensesnittet bedre til brukere med spesielle behov. Målet skal

være å treffe disse brukergruppene på en langt bedre måte enn det løsningene gjør i dag. Det er også slik at løsninger som kompenserer for kognitive utfordringer forventes å forenkle bruken for alle brukere, og på den måten både forbedre datakvaliteten og øke effektiviteten i bruk av elektroniske tjenester.

Ifølge Arbeidstilsynet har over 30 prosent av den voksne befolkningen så store lese- og skrivevansker at de ikke mestrer kravene i arbeidslivet.

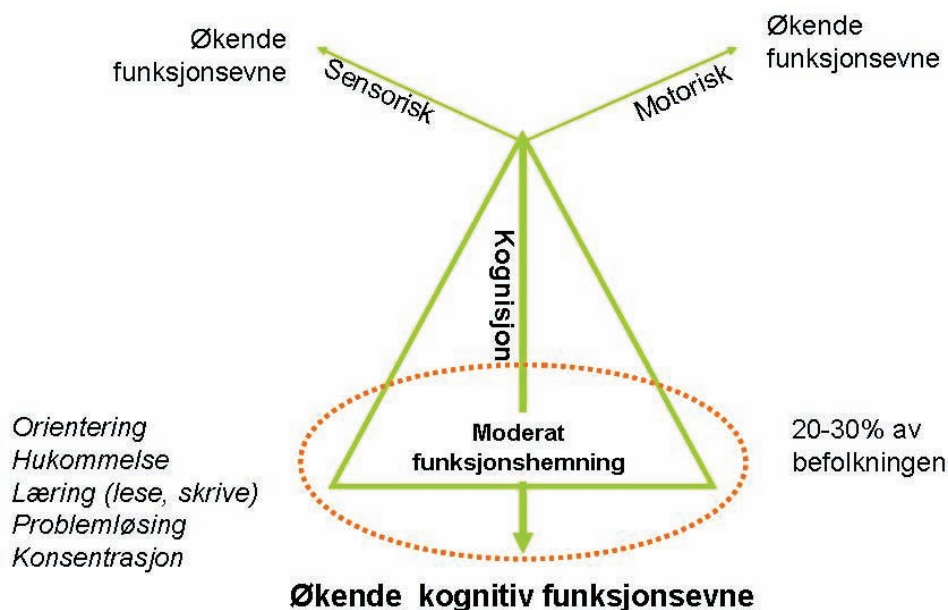
Altinn som eksempel

Som et første case i prosjektet ønsket Brønnøysundregistrene å vurdere den offentlige skjemaportalen Altinn,² som Brønnøysundregistrene selv har forvaltningsansvaret for. Dette ble gjort ved å gå nærmere inn i dialogen mellom brukerne og Altinn brukerstøtte (ABS). I perioden 29-30. mai 2007

gjennomførte derfor prosjektet lytting til samtaler mellom brukere av Altinn og ABS. Perioden var bevisst valgt, da innleveringsfristen for selvangivelsen for næringsdrivende var 31. mai 2007, og at man da hadde et stort trykk av brukere på løsningen.

Utfordrende resultater

Selv etter flere år med stadig fokus på brukere og brukervennlighet i løsningen, dreier fortsatt rundt en tredjedel av henvendelsene til Altinn brukerstøtte seg om å komme innenfor døren, altså pålogging til portalen www.altinn.no. Videre har ca. 12 prosent problemer med å finne ut hvilken rolle de skal velge for den tjenesten de skal benytte. 27 prosent av brukere har problemer med å finne frem til selve tjenesten. Sammenlagt har altså så mange som 72 prosent, eller nærmere tre fjerdedeler av alle som henvender seg til Altinn brukerstøtte, problemer med å komme i gang med å bruke tjenesten. Resterende 28 prosent fordeler seg på flere områder ved bruk av



Skisse over ulike funksjonsevner: sensoriske, motoriske og kognitive. Graden av funksjonsevne øker i pilenes retning. Om lag 20-30 prosent av befolkningen har moderat grad av kognitive funksjonshemninger i form av blant annet lese- og skrivevansker.

tjenestene, slik som utfylling, innsending og utskrift av skjema. Beregninger viser at ca. 10-15 prosent av alle som benyttet Altinn i perioden 29-30. mai kontaktet Altinn brukerstøtte.

Hvorfor er det så vanskelig å komme inn?

Etter flere år med fokus på brukervennlighet (Altinn ble etablert i 2003/2004) er det naturlig å spørre seg hvorfor det fortsatt er så vanskelig å komme i gang med å bruke Altinn. Det har gjennom flere runder med nye versjoner av Altinn og oppdatering av brukergrensesnittet blitt arbeidet spesielt med påloggingsbildene for å gjøre terskelen for å komme i gang lavest mulig. Samtidig har det vært arbeidet parallelt med å gjøre flere mulige påloggingsalternativer tilgjengelig. Utgangspunktet har vært en ambisjon om å gi et bredere og bedre tilbud til brukerne. Spørsmålet er imidlertid om antall påloggingsalternativer tvert imot har bidratt til å øke kompleksiteten og vanskelighetsgraden i tjenesten.

”Min ID” som nytt påloggingsalternativ i 2007

I forbindelse med lanseringen av innbyggerportalen ”Min Side” ble det etablert en ny fellestjeneste for pålogging, ”Min ID”. Denne skulle gi tilgang til både Min Side-portalen, ulike offentlige tjenestetilbydere (etater) egne tjenesteportaler og Altinn-portalen. Egne PIN-koder (passord) ble sendt ut sammen med skattekortet 2007 til alle skattepliktige innbyggere i Norge. Fra før tilbyr Altinn fem andre påloggingsalternativer, deriblant gjennom PIN-koder sendt

ut med selvangivelsen 2006 (disse er forskjellig fra PIN-kodene til skattekortet 2007, som benyttes til pålogging gjennom Min ID).

Analysen av tall registrert ved Altinn brukerstøtte viser at Min ID representerer om lag 26 prosent av alle henvendelser rundt pålogging.

Brukerne har problemer med å orientere seg i alternativene. De synes spesielt at prosessen med pålogging via ”Min ID” er vanskelig. Spesielt blir brukeren bedt om å opprette et egendefinert passord gjennom Min ID, og i neste omgang et tilsvarende passord i Altinn. Brukeren har sjelden forstått at disse passordene har to forskjellige bruksområder: Det ene passordet skal benyttes ved pålogging gjennom Min ID og det andre ved direkte pålogging til Altinn (neste gangs pålogging). Det er ikke vanskelig å se at denne prosessen er svært lite brukervennlig.

Basert på analysene av henvendelser til Altinn brukerstøtte konkluderer vi med at kompleksiteten i påloggingen er for høy. Kompleksiteten består av minimum tre hovedelementer. Alle disse tre elementene hver for seg ville være nok til å danne en terskel som er for høy for mange brukere. I en konkret brukssituasjon utgjør de sammensatte årsaker til hvorfor det er så vanskelig å komme seg inn i Altinn (pålogging). Kompleksitetselementene er:

1. For mange påloggingsalternativer (”ser ikke skogen for bare trær”), Brukerne blander sammen forskjellige alternativer. PIN-koder fra skattekortet 2007 og selvangivelsen 2006 kan for eksempel ikke brukes om hverandre. Dette er ikke åpenbart for brukerne, og påloggingen mislykkes ofte.

UNIMOD (Universell utforming i multimodale grensesnitt)

Prosjektets hovedmål er å utvikle **kompetanse** om og **løsninger** for multimodale, personaliserte brukergrensesnitt som bidrar til vesentlig bedre kognitiv tilgjengelighet og enklere bruk av elektroniske tjenester. Prosjektets løsninger rettes spesielt mot grupper med ulike typer kognitive funksjonshemninger. Løsninger som kompenserer for kognitive utfordringer vil forenkle bruken for alle brukere, og på den måten både forbedre datakvaliteten og øke effektiviteten i bruk av elektroniske tjenester.

Deltakere: Brunel University, Brønnøysundregistrene, Deltasenteret, IKT Norge, Karde, More, Norkart, Norsk Regnesentral, Tellu, Åstvedt. **Finansiering:** UNIMOD delfinansieres av VERDIKT-programmet i Norges forskningsråd. I tillegg bidrar deltakerne med kontanter og egeninnsats i form av arbeid. Totalrammen for prosjektet er 12,3 millioner kroner.

Varighet: Prosjektet startet i januar 2007 og løper til april 2009 (28 måneder).

2. For kompliserte og komplekse påloggingsalternativer. Prosessene for pålogging er kompliserte. For eksempel representerer Min ID en lang og til dels usammenhengende prosess for brukeren. Dersom brukeren ikke har tilgjengelig PIN-koder fra enten skattekort 2007 eller selvangivelsen 2006, må han/hun bestille engangskoder fra Altinn. Dette kan ta inntil en uke med postgang, noe som også gir en svært oppstykket og lite brukervennlig prosess. Det er fullt mulig at neste gang brukeren forsøker å logge på tjenesten (om en uke), har han/hun kanskje glemt noe, og nye problemer oppstår. Hvis ikke brukeren da allerede har valgt andre alternativer enn Altinn i mellomtiden. Tidsaspektet betraktes som en kompleksitetsfaktor i seg selv.

3. For mange valg og for mye informasjon presentert i brukergrensesnittet. Selv om det finnes flere påloggingsalternativer, kunne disse valgene likevel ha vært filtrert og presentert på en mer logisk måte for brukeren. For eksempel kunne brukere som går direkte til Altinn (ikke via lenker fra andre nettsteder) bli presentert for et mindre antall alternativer, kanskje ett eller to foretrukne alternativer. Andre som kommer fra for eksempel Min Side, kunne ha kommet ferdig autentisert til Altinn (ved Min ID). Her finnes det ulike alternativer. Selv om Altinn har to hovedalternativer for pålogging ("Første gang" og "Vært her før"), så blir det innenfor hvert av disse fortsatt for mange alternativer og for mye informasjon presentert for brukeren i det enkelte skjermbildet, slik løsningen fremstår i dag.

Funn og lærdom fra UNIMOD-prosjektet

Problemområdene som vi har pekt på ovenfor er forskningsbaserte eksempler på terskler som brukerne av elektroniske tjenester må klatre over i den elektroniske hverdagen. Disse funnene er basert på studier av én tjeneste. Det er imidlertid mer enn sannsynlig at tilsvarende utfordringer møter brukere av svært mange andre tjenester. En av grunnene til dette er antakelig at brukerinvolveringen i selve designprosessen er for dårlig, og at brukertester ikke gjennomføres

med mange nok reelle brukere generelt, eller med brukere med særlige utfordringer spesielt. En viktig kategori av slike utfordringer er nettopp kognitive funksjonshemninger.

Selv om UNIMOD-prosjektet adresserer kognitive utfordringer og spesielle behov for tilpasning av elektroniske tjenester for disse brukergruppene, ser vi med eksempel i Altinn at det finnes åpenbare potensialer for bedre løsninger for alle brukergrupper. Således kan man si at også flere enn de som kan regnes som kognitivt funksjonshemmede sliter med å forstå og orientere seg i tjenestene. UNIMOD-prosjektet vil likevel arbeide videre med å se spesifikt på hvordan løsningene kan tilrettelegges spesielt for brukere med kognitive utfordringer. Vi har tro på at man ved å ta dette utgangspunktet også kan bidra til at tjenestene blir bedre for samtlige brukere.

UNIMOD-prosjektet vil arbeide videre med å se spesifikt på hvordan løsningene kan tilrettelegges spesielt for brukere med kognitive utfordringer.

Referanser

<http://www.unimod.no>

<http://www.arbeidstilsynet.no/c26964/nyheter/vis.html?tid=42359>

<http://forbruker.no/pengenedine/bankogforsikring/article1300078.ece>

Noter

1 VERDIKT (Kjernekompetanse og verdiskapning i IKT) er Forskningsrådets store program på IKT. Programmet retter seg mot IKT-basert samhandling i bred forstand.

2 Det må understrekes at det er portalen www.altinn.no som undersøkes. De fleste brukere av Altinn bruker ikke denne portalen direkte. De logger seg inn tildedikerte tjenester i Altinn gjennom andre løsninger. Profesjonelle brukere gjør dette gjennom sine fagsystemer, og personbrukere vanligvis gjennom www.skatteetaten.no eller www.lanekassen.no. Altinn fungerer da som et bakgrunns-system. Det er en relativt liten andel av brukerne som har behov for å logge seg direkte på www.altinn.no. For de fleste går dette greit, men noen møter betydelige kognitive utfordringer, hvilket tyder på at dagens løsninger bør bedres.