



SINTEF RAPPORT

SINTEF IKT

Postadresse: 7465 Trondheim
Besøksadresse: Forskningsveien 1
Telefon: 22 06 73 00
Telefaks: 22 06 73 50

Foretaksregisteret: NO 948 007 029 MVA

TITTEL

Brukerinvolvering og brukskvalitet tilknyttet SOFI (Søknad om førerkort på Internett).

FORFATTER(E)

Asbjørn Følstad, Petter Bae Brandtzæg

OPPDRAGSGIVER(E)

NFR, FIFOS-programmet

RAPPORTNR. SINTEF A2027	GRADERING Åpen	OPPDRAGSGIVERS REF. NFR p.nr. 153048/I50	
GRADER. DENNE SIDE Åpen	ISBN 978-82-14-04065-4	PROSJEKTNR. 403318.03	ANTALL SIDER OG BILAG 15
ELEKTRONISK ARKIVKODE NA	PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.) John Krogstie <i>John Krogstie</i>	VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.) Rolf Kenneth Rolfsen <i>Rolf Kenneth Rolfsen</i>	
ARKIVKODE NA	DATO 2007-08-23	GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.) Bjørn Skjellaug, forskningssjef <i>Bjørn Skjellaug</i>	

SAMMENDRAG

Ved Statens Vegvesen har man som målsetning at 80 prosent av førstegangssøkere som skal søke førerkort klasse B, gjør dette gjennom den Internettbaserte tjenesten SOFI (Søknad Om Førerkort på Internett). Gjennom forskningsprosjektet EFFIN (Efficiency through user involvement) har ulike metoder for brukersentrert utvikling blitt brukt og vurdert i utviklingen av SOFI.

Resultatene fra EFFIN-aktivitetene tilknyttet SOFI tyder på at potensielle brukere av SOFI som (1) er innenfor den definerte brukergruppen og (2) har funnet frem til det interaktive søknadsskjemaet, høyst sannsynlig vil klare å gjennomføre levering av søknad over Internett på en effektiv måte. De viktigste utfordringene knyttet til målsetningen om bruksfrekvens er følgelig ikke tilknyttet det interaktive søknadsskjemaets utforming. Tjenesten, slik den fremstår i dag, er imidlertid beheftet med en rekke utfordringer knyttet til tjenestens omgivelser:

- Potensielle brukere er ikke kjent med at tjenesten finnes
- Det er vanskelig å vite om man er innenfor eller utenfor tjenestens målgruppe
- Tjenesten er ikke tilpasset den eksisterende arbeidsprosessen på trafikkskolene

Utfordringene tilknyttet SOFI antas å ha gyldighet også for andre tilsvarende tjenester i offentlig sektor. Basert på resultatene oppsummeres erfaringer av betydning for utvikling av offentlige elektroniske tjenester generelt. I tillegg oppsummeres erfaringer med betydning for videre utarbeiding av brukersentrerte metoder for utvikling av offentlige elektroniske tjenester.

STIKKORD	NORSK	ENGELSK
GRUPPE 1	IKT	ICT
GRUPPE 2	Mennekse-maskin interaksjon	HCI
EGENVALGTE	eForvaltning	eGovernment
	Case-studie	Case study

INNHALDSFORTEGNELSE

1	Innledning	3
2	Ledervisjon for SOFI	3
2.1	Målsetninger	3
2.2	Etterprøvbare mål	4
2.3	Brukergrupper og interesser	4
2.4	Plan for brukerinvolvering	4
3	Uformell ekspertevaluering av den kjørende versjonen	5
4	Intervjuer med trafikkskolerepresentanter	5
4.1	Behov for informasjon om trafikkskolens fordeler ved å ta i bruk SOFI	6
4.2	Kjente problemer tilknyttet SOFI	6
5	Workshops med søkere alderen 18-19 år	6
5.1	Brukerbehov tilknyttet SOFI	7
5.2	Brukerbehov tilknyttet offentlige elektroniske tjenester generelt	7
5.3	Evaluering av SOFI	7
6	Internettbasert spørreskjemaundersøkelse	7
6.1	Mulig brukerproblem knyttet til ”Søknad om førerkort” og ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring”	8
6.2	Mulige brukerproblem knyttet til høyremeny på hovedsiden	8
6.3	Mulig brukerproblem tilknyttet usikkerhet om søknader levert via Internett blir behandlet	8
7	Tjenestens styrker	9
8	Utfordringer tilknyttet tjenesten	9
8.1	Potensielle brukere er ikke kjent med at tjenesten finnes	9
8.2	Det er vanskelig å vite om man er innenfor eller utenfor tjenestens målgruppe	10
8.3	Tjenesten er ikke tilpasset den eksisterende arbeidsprosessen på trafikkskolene	10
9	Erfaringer av betydning for utvikling av offentlige elektroniske tjenester	10
9.1	Manglende informasjon	11
9.2	Vanskelig lokalisering	11
9.3	Tjenesten ikke tilpasset brukernes arbeidsprosess	11
10	Erfaringer av betydning for videre utvikling av brukersentrerte metoder	12
10.1	Klar kobling mellom målsetninger og brukersentrerte aktiviteter	12
10.2	Brukerinvolvering må planlegges i prosjektets tidlige fase	13
10.3	Nødvendige ressurser må frikjøpes til deltagelse	13
10.4	Klare krav til leveranser fra brukerinvolveringsaktiviteter, i henhold til prosjekteiers målsetninger og utviklers behov	13
10.5	Involvere relevante eksterne, ikke bare interne brukergrupper	14
10.6	Heller gjentatt småskala involvering av brukere, enn omfattende involvering av bredden av interne brukere	14

1 Innledning

Ved Statens vegvesen ønsker man at søknad om førerkort i størst mulig grad skal foregå gjennom en Internett-basert tjeneste, SOFI (søknad om førerkort på Internett). En tidlig versjon av en slik tjeneste har vært i drift siden første halvår av 2004. Pr. i dag tilbys elektronisk søknad om førerkort med tilhørende støttetjenester for en rekke førerkortkategorier, inkludert bil, motorsykkel og traktor. I dagens tjeneste ligger en begrensning knyttet til at kun personer som ikke tidligere har førerkort kan søke gjennom den elektroniske tjenesten. Det er også enkelte førerkortklasser som ikke dekkes av den elektroniske tjenesten per i dag.

I 2004 ble totalt 8 prosent av søknader om førerkort mottatt elektronisk gjennom SOFI. Målsetningen for tjenesten er at 80 prosent av alle søknader om førerkort klasse B for førstegangssøkende, skal gå gjennom SOFI i 2007.

Høsten 2005 ble SOFI gjort til case-prosjekt for forskningsprosjektet EFFIN (Efficiency through user involvement). Hensikten med dette var å ta i bruk og evaluere metoder for brukersentrert utvikling, for å gjøre disse bedre tilpasset offentlig sektor utviklingsprosjekter. I perioden september 2005 til mai 2006 har følgende aktiviteter blitt gjennomført av forskere fra EFFIN-prosjektet

- Etablering av ledervisjon for SOFI og relaterte elektroniske tjenester
- Uformell ekspertevaluering av den kjørende versjonen av tjenesten
- Intervjuer med trafikkskolerepresentanter, siden disse i dag står for levering av søknad og bestilling av oppkjøring
- Workshops med søkere i alderen 18-19 år
- Internettbasert spørreskjemaundersøkelse

I denne rapporten presenteres resultater fra EFFIN-aktivitetene tilknyttet SOFI. Det gis en oppsummering av tjenestens styrker og utfordringer sett fra et sluttbrukerperspektiv. I tillegg oppsummeres erfaringer med føringer for (1) utvikling av andre offentlige elektroniske tjenester og (2) videre utvikling av metoder for brukersentrert utvikling.

2 Ledervisjon for SOFI

Resultatet av visjonsavklaringen er tidligere beskrevet i notatet "Visjon og videre arbeid med SOFI" av 22. september, 2005. I det følgende presenteres deler av innholdet i notatet.

Ledervisjonen ble utarbeidet gjennom intervjuer med beslutningstagere i ulike deler av Vegvesenets organisasjon, utvalgt for å gi et tilstrekkelig bredt datatilfang. På grunnlag av intervjuene ble det gjennomført et omforeningsmøte, der deltagerne kunne samles om et felles sett synspunkter på:

- Målsetninger for SOFI
- Etterprøvbare mål
- Brukergrupper og interessenter i prioritert rekkefølge
- Plan for brukerinvolvering i videre utvikling av SOFI

2.1 Målsetninger

Målsetninger - publikum:

- Viktigste målsetning: 80 prosent av førstegangssøkere klasse B skal benytte SOFI i løpet av 2007
- Det skal være enkelt å bruke tjenesten
- Stabil tjeneste, tilgjengelig 24 timer i døgnet
- Brede tjenestetilbud

Målsetninger - Vegvesenet internt

- Effektivisering:
 - o Redusere antall årsverk for denne oppgaven
 - o Frigjøre ressurser til andre oppgaver - som trafikksikkerhet
 - o Få effektivt flere førerprøver (unngå at folk ikke møter opp til oppkjøringstid eller at de ikke har med legitimasjon og betalingsmidler ved oppkjøring)
- Likt tjenestetilbud for alle
- Følge opp nasjonale mål nedfelt i eNorgeplanen 2009

Målsetninger tilknyttet effektivisering og likt tjenestetilbud for andre kan være i konflikt. Dette ble diskutert i løpet av omforeningsmøtet. Konklusjon for denne diskusjonen var at likt tjenestetilbud for alle dels er knyttet til beslutninger for vegvesenet sett under ett (f.eks. felles beslutninger tilknyttet flerspråklighet). For SOFI som isolert tjeneste vil primærfokus være knyttet til effektivisering, med vektlegging av særskilte brukergrupper som ungdom 15-20 år.

2.2 Etterprøvbare mål

Det ble identifisert følgende etterprøvbare mål for SOFI (i prioritert rekkefølge):

- Bruksfrekvens (i forhold til tradisjonell innlevering)
- Kundetilfredshet (som trenddata fra år til år)
- Oppetid
- Antall klagesaker
- Resurser brukt på brukerstøtte
- Resurser frigjort for etaten

De tre første målene ble betraktet som viktigst.

2.3 Brukergrupper og interesser

Interne brukergrupper (prioritert rekkefølge):

- Førstelinjetjeneste/Skrankepersonell
- IT-avdeling
- Saksbehandlere (trafikkstasjonene), klagesaker etc.
- Sensorer av førerprøvene
- Informasjonsavdeling
- Ledere på ulike nivå, og utredere som ønsker statistikk
- Ansvarlige for kvalitetssikring og prosedyrer (distrikt/region vegkontor)
- Fagorganisasjoner for ansatte på trafikkstasjonene

Eksterne brukergrupper i prioritert rekkefølge:

- Søkere 15-20 år
- Trafikkskolene
- Fremmedspråklige
- Søkere over 20 år
- Interesseorganisasjoner (NLF/NAF/Motorførernes avholdsforbund etc.)
- Politi (tilknyttet forespørsel om vandelsattest)

SINTEFs aktivitet skulle fokusere på søkere 15 og 20 år, trafikkskoler og førstelinje/skrankepersonell.

2.4 Plan for brukerinvolvering

Følgende aktiviteter ble planlagt for **innhenting av brukerbehov**:

- Workshops med førstelinje
- Workshops med søkere 15-20 år

Følgende aktiviteter ble planlagt for **brukersentrert evaluering**:

- Web-basert spørreskjemaundersøkelse
- Erfaringsinnsamling med trafikkskoler
- Evaluering av SOFI med søkere 15-20 år
- Evaluering av SOFI med førstelinje

De planlagte aktivitetene med førstelinje utgikk pga. vansker med å frigjøre tid for deltagerne til disse. Erfaringsinnsamlinger med trafikkskolene skulle gjennomføres som intervjuer. Walkthrough-evaluering med søkere 15-20 år skulle gjennomføres som del av workshopene med samme gruppe.

3 Uformell ekspertevaluering av den kjørende versjonen

En uformell ekspertevaluering av den kjørende versjonen av SOFI ble gjennomført av en HCI-ekspert ved SINTEF. Målsetningen med evalueringen var å identifisere mulige usability-problemer med tjenesten.

Et usability-problem (brukerproblem) kan innebære at typiske brukere for tjenesten ikke klarer å gjennomføre de oppgavene de skal kunne bruke tjenesten til, at de opplever forsinkelser ved gjennomføring av de samme oppgavene, eller at det er lett for brukere å gjøre feil.

Det ble konkludert med at de viktigste usability-problemene tilknyttet SOFI var følgende:

1. Vanskelig å finne tjenesten med utgangspunkt i hovedsiden www.vegvesen.no
2. Vanskelig å vite om man som søker kan bruke SOFI (kun bestemte førerkortklasser og kun for førstegangssøkende).
3. Ingen kvittering etter innsendt søknad

Disse tre problemene ble vurdert som kritiske. De vil sannsynligvis stoppe en betydelig del av SOFIs potensielle brukere fra å bruke tjenesten, eller medføre ekstra henvendelser fra brukere som er i tvil om egen bruk av SOFI. Problemene vil sannsynligvis også forårsake frustrasjon blant brukerne.

Vegvesenet har etter dette endret layout på sin hovedside, noe som kan gjøre at det er enklere å for brukere å finne frem til SOFI med utgangspunkt i hovedsiden til www.vegvesen.no (Problem 1).

Det synes imidlertid fremdeles å være vanskelig for brukeren å vite om hun faller innenfor eller utenfor SOFIs brukergruppe (Problem 2). Det er antagelig følgende tekst på SOFI Trinn 1 som skal forklare brukeren hvorvidt hun kan benytte SOFI eller ikke: ” *Her kan du legge inn søknad om førerkort hvis dette er din første søknad. Det er kun mulig å legge inn søknad for én klasse via internett.*” Typiske brukere vil antagelig ikke forstå at dette betyr at man kun kan bruke SOFI dersom man ikke har førerkort fra før. Følgelig antas det at Problem 2 fremdeles eksisterer.

Forfatterne har ikke kjennskap til hvorvidt Problem 3 fremdeles eksisterer.

4 Intervjuer med trafikkskolerepresentanter

Det ble gjennomført fire intervjuer med representanter for ulike trafikkskoler. Intervjuene ble gjennomført i løpet av november 2005. Alle trafikkskolene ligger i Oslo. To av trafikkskolene oppfordret elevene til å bruke SOFI. De to andre informerte kun om den tradisjonelle måten å

levere søknad på. Ingen av de fire trafikkskolene hadde Internetterminal som elevene kunne benytte. Intervjuene ga interessant informasjon om behov for informasjon og kjente problemer.

4.1 Behov for informasjon om trafikkskolens fordeler ved å ta i bruk SOFI

Alle trafikkskolene etterlyste mer informasjon fra vegvesenet tilknyttet SOFI. Både om hva SOFI er, og hvordan man kan endre til rutiner der man oppfordrer elevene til å benytte SOFI som alternativ til dagens praksis.

De to trafikkskolene som oppfordret sine elever til å bruke SOFI påpekte at vegvesenet i større grad burde informere trafikkskolene om fordelene tilknyttet SOFI, som at man kan få tilgang til elevenes personalia ved å søke på deres fødselsnummer noe som representerer en administrativ besparelse. De samme to trafikkskolene vurderte det også slik at det ville være en fordel når elevene selv kunne gjøre sin timebestilling, og ville forsøke å legge til rette for dette ved å tilgjengeliggjøre informasjon om timeplan for egne biler.

4.2 Kjente problemer tilknyttet SOFI

De to trafikkskolene som oppfordrer sine elever til å benytte SOFI, oppga følgende kjente problemer med tjenesten:

1. Kun førstegangssøkende kan levere sin søknad gjennom SOFI.
2. Elevene hadde en tendens til å oppgi Alta trafikkstasjon som sin trafikkstasjon, siden dette var eneste synlige alternativ slik layouten på SOFI var organisert. (Alta kommer opp som første alternativ pga. alfabetisk rekkefølge.)
3. Lav synlighet på www.vegvesen.no

De to siste problemene er antagelig løst eller redusert i dag. Problem 2 er antagelig avhjulpet ved at SOFI ber nå søkeren om å oppgi fylke i tillegg til trafikkstasjon, noe som bør avhjelpe eventuelle feilsendinger av søknader til Alta. Imidlertid er det fremdeles slik at kun én av fylkets trafikkstasjoner vises som alternativ, noe som medfører fare for at synliggjorte trafikkstasjoner kan få flere elektronisk leverte søknader enn de skal. Problem 3 er antagelig avhjulpet ved omlegging av hovedsiden til www.vegvesen.no

Det ble i løpet av intervjuene med de to trafikkskolene som oppfordret sine elever til å benytte SOFI, også foreslått følgende:

- Dårlige erfaringer fra Autosys kan ha smittet over på SOFI.
- Kjørelereres generelle datakunnskap kan være til hinder for kommunikasjon av informasjon om SOFI.

De to trafikkskolene som ikke oppfordret sine elever til å benytte SOFI etterlyste følgende:

- gode grunner for trafikkskolene for å oppfordre elevene til å benytte SOFI
- informasjon om tjenestens stabilitet

5 Workshops med søkere alderen 18-19 år

Potensielle brukere av SOFI ble i november 2005 samlet til workshops. Det ble gjennomført to workshops med seks deltakere i hver. Deltagerne var 18-19 år gamle. Alle unntatt en hadde tatt førerkort. Den siste var i gang med å ta førerkortet. Tema for hver av workshopene:

- Brukerbehov tilknyttet SOFI
- Brukerbehov tilknyttet offentlige elektroniske tjenester generelt
- Walkthrough-evaluering av SOFI

5.1 Brukerbehov tilknyttet SOFI

Ingen av de tolv workshop-deltagerne hadde verken hørt om eller benyttet SOFI. Følgelig var en klar forutsetning for disse, for at de skulle kunne benyttet SOFI, at de hadde fått informasjon om at tjenesten finnes. Deltagere i begge workshops viste til at de ville benyttet SOFI dersom det var enklere og ga raskere svar enn å sende inn søknad på papir. Samtidig ble det påpekt at innsending på papir gir trygghet. Eventuell innsending av søknad på Internett fordrer at dette gir andre fordeler (som f.eks. rask respons).

5.2 Brukerbehov tilknyttet offentlige elektroniske tjenester generelt

Kjennskap og enkelhet ble nevnt som viktige kriterier for at man skal bruke offentlige tjenester på Internett. Det ble også understreket at offentlige nettsteder bør være fri for vanskelige begreper og forklaringer (f.eks. fagterminologi innenfor den enkelte etat). Det ble ikke fremstilt som viktig at offentlige nettsteder har et spesielt taltalende utseende.

5.3 Evaluering av SOFI

Evalueringen ble gjennomført som en presentasjon av SOFI med stegvis gjennomgang av skjermbildene man må gjennom for å levere søknad om førerkort på Internett. I det følgende vil det kun presenteres resultater som er relevante for SOFI slik løsningen fremstår pr. september 2006.

Alle relevante resultater er knyttet til skjermbildet "Velkommen"

(<https://svvgw.vegvesen.no/http://svvappclp01.vegvesen.no:7778/forerkort/index.jsp>)

Deltagerne i gruppene identifisert følgende brukerproblemer:

- For mye tekst på denne siden gjør det vanskelig å orientere seg raskt
- Lenken "her" under overskriften Søknadsskjema kan gjøre at brukere som ønsker å benytte SOFI ledes til utskriftsvennlig versjon av søknadsskjemaet i stedet. Dette fordi det er enkelt å misforstå setningen "her" inngår i til å bety at lenken leder til det elektroniske søknadsskjemaet. Når man så kommer til det utskriftsvennlige skjemaet, kan man komme til å tolke dette som at den elektroniske tjenesten egentlig bare er tilgang til utskriftsvennlig skjema over Internett.
- Venstremenyen, der man finner lenken til SOFI, er for lite synlig, noe som gjør at brukere som ønsker å benytte SOFI i stedet kan ende med å ta en utskrift av skjemaet og sende det i posten.
- Begrepet "praktisk prøve" i venstremeny kan være vanskelig å forstå. Deltagerne i gruppene omtaler dette som "oppkjøring".

6 Internettbasert spørreskjemaundersøkelse

Det ble gjennomført en online spørreskjemaundersøkelse tilknyttet vegvesen.no i perioden mars-mai 2006. hensikten med undersøkelsen var å få kunnskap om brukernes syn på SOFI spesielt, og vegvesen.no generelt, med særlig fokus på opplevd nytte og brukskvalitet. Resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen er gjengitt i detalj i et eget notat av september 2006.

Spørreskjemaundersøkelsen ble gjennomført på et senere tidspunkt enn de andre datainnsamlingene gjort i tilknytning til SOFI, og på et tidspunkt der vegvesen.no (men ikke SOFI) hadde gjennomgått omfattende redesign, noe som blant annet var antatt å redusere tidligere problemer tilknyttet det å finne SOFI med utgangspunkt i hovedsiden til vegvesen.no.

Datainnsamlingen ble gjennomført som en spørreskjemaundersøkelse. Deltagerne ble rekruttert gjennom et banner på introduksjonssiden tilknyttet søknad om førerkort (SOFI). 719 deltagere inngikk i det endelige utvalget. 45 prosent av deltagerne var 18 år eller yngre. 54 prosent av deltagerne skulle ta førerkort så snart som mulig. 92 prosent bruker Internett hver dag.

Nettsidene synes å fungere greit for de fleste deltagerne. Under 20 prosent var enig eller delvis enig i at nettsidene tilknyttet søknad om førerkort er vanskelige å bruke, virker rotete eller at det er for mye tekst på nettsidene. Tilsvarende var drøyt 20 prosent enig eller delvis enig i at hovedsiden har for mye innhold, og under 20 prosent var enig eller delvis enig i at den virker rotete.

Resultatene fra undersøkelsen peker i retning av tre mulige brukerproblemer som bør følges opp. Disse beskrives i underkapitlene nedenfor.

6.1 Mulig brukerproblem knyttet til ”Søknad om førerkort” og ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring”

De som synes det er enkelt å finne sidene om søknad om førerkort er vesentlig flere (82 prosent) enn de som synes det er enkelt å finne informasjon om det å ta førerkort (67 prosent). Dette kan skyldes at ”Søknad om førerkort” og ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring” er to separate deler av nettstedet, uten at dette klart fremgår for brukeren med mindre hun studerer menyene på hovedsiden nøye.

Atskillelsen av ”Søknad om førerkort” og ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring” medfører to mulig problemer:

- Problemer med å finne ut hvordan man går fra ”Søknad om førerkort” til ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring”
- Problemer med å navigere mellom innhold tilknyttet ”Søknad om førerkort” og ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring”

Det anbefales at man vurderer hvorvidt informasjon tilknyttet ”Søknad om førerkort” og ”Informasjon om førerkort og førerkortopplæring” kan integreres bedre, siden dette er informasjon som for mange brukere hører sammen.

6.2 Mulig brukerproblem knyttet til høyremeny på hovedsiden

Deltagerne ble bedt om å foreslå forbedringer for vegvesen.no. To utbredte innspill i den forbindelse var:

1. ”Bedre oversikt”
2. ”Enklere å finne informasjon om førerkort/søknad om førerkort”.

Disse ønskene kan være motivert av at de viktige menyene ”Elektroniske tjenester” og ”Andre tjenester” kun er tilgjengelige fra hovedsiden, og at disse menyene kan være mulig å overse idet de ligger plassert på høyre side av skjermbildet og har forholdsvis lav kontrast mellom tekst og bakgrunn.

Det anbefales at man vurderer å gjennomføre brukertester for å undersøke hvorvidt innholdet i høyremenyen bør gjøres mer synlig, og evt. også tilgjengelig fra andre sider i nettstedet enn hovedsiden.

6.3 Mulig brukerproblem tilknyttet usikkerhet om søknader levert via Internett blir behandlet

25 prosent av deltagerne sa seg helt eller delvis enig i at de ikke følte seg helt sikre på at søknaden deres på Internett ville bli behandlet. Sannsynligvis er dette en bekymring mange søkere deler med deltagerne i undersøkelsen, noe som kan medføre frustrasjon hos brukere og økt belastning på Vegvesenets kundesenter, dersom søkere ringer for å få bekreftet at søknaden deres er under behandling.

Det anbefales at man går gjennom måten man kommuniserer med brukere på, når de leverer søknad på Internett. Får søkerne en entydig og lett forståelig kvittering på at søknaden er mottatt? Får søkerne lett tilgjengelig og forståelig informasjon om hvordan de kan følge sin egen søknadsbehandling? Ved gjennomføring av eventuelle tiltak anbefales det at man, om mulig, benytter logger over brukerhenvendelser for å undersøke om man faktisk får en nedgang i antall henvendelser angående bekreftelse av levert søknad.

7 Tjenestens styrker

Tjenesten SOFI er et interaktivt skjema der en definert brukergruppe kan gjennomføre klart definerte oppgaver. Brukergruppen inkluderer alle søkere til de førerkortklassene som er støttet i SOFI, forutsatt at de er førstegangssøkere.

Dersom en potensiell bruker av SOFI (1) er innenfor den definerte brukergruppen og (2) har funnet frem til det interaktive søknadsskjemaet, vil han eller hun høyst sannsynlig klare å gjennomføre levering av søknad over Internett.

8 utfordringer tilknyttet tjenesten

Det var kun registrert ett brukerproblem direkte tilknyttet SOFI: Man fikk ikke kvittering på innsendt søknad, noe som kan være årsak til at man i spørreskjemaundersøkelsen fant at 25 prosent av deltagerne var usikre på om deres søknad levert over Internett ble behandlet. I tillegg avdekket surveyen et mulig brukerproblem knyttet til koblingen mellom "Søknad om førerkort" og "Informasjon om førerkort og førerkortopplæring". Ingen av disse to problemene vil imidlertid stoppe typiske brukere som har funnet frem til SOFI fra å levere inn sin søknad om førerkort over Internett.

Tjenestens utfordringer er følgelig ikke tilknyttet det interaktive søknadsskjemaets utforming. Imidlertid er tjenesten slik den fremstår i dag beheftet med en rekke utfordringer knyttet til tjenestens omgivelser. Disse utfordringene er:

- Potensielle brukere er ikke kjent med at tjenesten finnes
- Det er vanskelig å vite om man er innenfor eller utenfor tjenestens målgruppe
- Tjenesten er ikke tilpasset den eksisterende arbeidsprosessen på trafikkskolene

I tillegg var det opprinnelig vanskelig å finne tjenesten med utgangspunkt i vegvesen.no sin hovedside. Dette problemet har antagelig blitt redusert etter redesign av vegvesen.no.

8.1 Potensielle brukere er ikke kjent med at tjenesten finnes

Både resultatene fra spørreskjemaundersøkelsen og workshops med førerkortsøkere viste at mange potensielle brukere av tjenesten ikke kjenner til at den finnes. Selv blant deltagerne i spørreskjemaundersøkelsen, der alle ble rekruttert fra informasjonssiden tilknyttet søknad om førerkort på Internett, var det over 20 prosent som ikke tidligere visste at man kunne søke om førerkort på Internett.

Det er interessant at trafikkskolene ikke gjør mer for å kommunisere muligheten av å levere søknaden om førerkort på Internett til sine elever. Særlig siden de to trafikkskolene som deltok i intervjuene og benyttet seg av SOFI, var tydelige på de administrative fordelene knyttet til å få elevene til selv å levere søknaden på SOFI. Blant deltagerne i spørreskjemaundersøkelsen var det 35 prosent som oppga at de hadde fått informasjon om tjenesten gjennom trafikkskolen.

8.2 Det er vanskelig å vite om man er innenfor eller utenfor tjenestens målgruppe

For førerkortsøkere som er kjent med tjenesten er det et stort problem at man ikke lett kan finne ut hvorvidt man tilhører den gruppen søkere som faktisk får lov til å benytte SOFI. Kun førstegangssøkere får benytte SOFI. I tillegg støtter ikke tjenesten alle førerkortklasser.

Den uformelle ekspertvurderingen konkluderte med at den eneste indikasjonen som gir typiske brukere om hvorvidt de er innenfor eller utenfor målgruppen er følgende tekst på SOFI Trinn 1: ”Her kan du legge inn søknad om førerkort hvis dette er din første søknad. Det er kun mulig å legge inn søknad for én klasse via internett.”, og at denne teksten ikke tjener formålet med å avklare brukerens målgruppetilhørighet. For typiske brukere er det antagelig ikke gitt at ”din første søknad” refererer til brukerens første førerkortklasse (fordrer kjennskap til terminologi knyttet til førerkort, der senere klasser forstås som utvidelser av et eksisterende førerkort). Tilsvarende er det for typiske brukere ikke gitt at setningen ”Det er kun mulig å legge inn søknad for én klasse via internett.” skal tolkes som at man bare kan søke om sin første førerkortklasse over Internett. Alternative tolkninger inkluderer at man bare kan legge inn søknad for en klasse om gangen. Eller at man kan søke om en klasse over Internett uavhengig av om hvor mange klasser man har søkt om på tradisjonelt vis.

Usikkerhet tilknyttet målgruppe for tjenesten kan være et stort problem for SOFI. Problemet er imidlertid knyttet til hvordan SOFI *kommuniseres til brukerne*, snarere enn at det er et iboende problem i tjenesten. Det er med andre ord valg av ord, begreper og type forklaringer før brukeren tar tjenesten i bruk som kan skape misforståelser og problemer for brukerne. Denne typen usikkerhet kan føre til frustrasjon blant brukere som forsøker å levere søknad gjennom SOFI, men blir avvist – gjerne uten å forstå hvorfor. Det kan også tenkes at feilslåtte forsøk på å levere søknad via Internett kan bli tilskrevet tekniske problemer i SOFI.

8.3 Tjenesten er ikke tilpasset den eksisterende arbeidsprosessen på trafikkskolene

Intervjuene med trafikkskolene indikerer at det å ta i bruk SOFI krever en endring i skolens rutiner. Dette gjelder enkle endringer, som å begynne å informere elevene om SOFI og eventuelt også støtte dem dersom de trenger hjelp til å bruke SOFI, men også mer omfattende endringer, som f.eks. tilrettelegging for at elevene selv kan reservere trafikkskolens biler for oppkjøring.

Erfaringer fra de to trafikkskolene som hadde tatt SOFI i bruk, synes å være positive. Samtidig er det verd å merke seg at også disse etterlyser mer informasjon om de administrative fordelene knyttet til å anbefale elevene å bruke SOFI.

Trafikkskolene som ikke hadde tatt SOFI i bruk etterlyste tilsvarende informasjon om hvorfor man burde oppfordre elevene til å bruke SOFI. I tillegg kan det tenkes at gode eksempler på hvordan man skal ta SOFI i bruk på en hensiktsmessig måte kunne vært nyttig for å hjelpe trafikkskolene i gang. I workshopene med søkere til førerkort ble det foreslått at man ved Vegvesenet kunne utarbeide støttemateriell tilknyttet SOFI, f.eks. kort med informasjon og hjelp til utdeling ved trafikkstasjonene.

9 Erfaringer av betydning for utvikling av offentlige elektroniske tjenester

Mange offentlige elektroniske tjenester har i dag blitt tilstrekkelig teknologisk sofistikert til at elektronisk interaksjon med brukere er hensiktsmessig, f.eks. gjennom et web-grensesnitt. Antall interaktive tjenester øker raskt, særlig når det gjelder tjenester med enkle interaktive skjema. Det er imidlertid ikke selvsagt at interaktive tjenester blir en suksess, i den forstand at de får en høy andel brukere og bidrar til økt effektivitet. Enkelte tjenester kan tvert i mot få færre brukere enn estimert.

Med utgangspunkt i erfaringer fra SOFI tilknyttet statens vegvesen, oppsummeres noen mulige utfordringer tilknyttet offentlige elektroniske tjenesters suksess.

1. Manglende informasjon
2. Vanskelig lokalisering
3. Tjenesten ikke tilpasset brukernes arbeidsprosess

9.1 Manglende informasjon

Det er antagelig slik at mange offentlige elektroniske tjenester eksisterer uten at de potensielle brukerne av tjenestene, borgere og næringsliv, er klar over at de finnes. Dette illustreres tydelig i tilfellet SOFI. I tillegg brukes mange offentlige tjenester svært sjelden av den enkelte. Hvor ofte søker man for eksempel om barnehageplass, førerkort, eller endring av fastlege? Og dersom man skal benytte slike sjelden brukte offentlige tjenester, hvordan skal man vite hvorvidt det finnes en online versjon av tjenesten?

Det er antagelig ingen enkle løsninger i forhold til å utarbeide og formidle informasjon om offentlige elektroniske tjenester. For tjenester som brukes relativt ofte, som f.eks. innsending av selvangivelse, kan det være hensiktsmessig med brede informasjonskampanjer. For tjenester som assosieres med typiske livssituasjoner, som søknad til utdanning, kan målgruppeorienterte kampanjer være en god strategi.

En mindre kampanjepreget, men til gjengjeld mer varig løsning kan være å utarbeide en offentlig tjenesteportal der alle offentlige tjenester, både online og offline, presenteres. En felles portal vil gjøre det enkelt for borgere og næringsliv å vite hvor man skal begynne å lete etter tjenester. Og dersom den felles portalen presenterer både elektroniske tjenester og papirbaserte tjenester, slipper brukeren å ta stilling til hvorvidt den tjenesten man søker finnes som online tjeneste. Den kommende portalen "Min Side" er et eksempel på en slik tjenesteportal, men siden den kun er tenkt som en portal for elektroniske tjenester vil potensielle brukere ikke vite på forhånd hvilke tjenester de kan nå gjennom portalen. Dette kan videre føre til manglende oppslutning om-, og bruk av tjenesten siden brukerne risikerer å gjøre "bomturer" til Min Side for å lete etter tjenester som ikke finnes der.

9.2 Vanskelig lokalisering

Gitt at en potensiell bruker av en offentlig elektronisk tjeneste vet at tjenesten finnes, er det ikke sikkert at vedkommende finner tjenesten på Internett. Denne utfordringen ble illustrert i en tidligere versjon av vegvesen.no, der brukerne hadde problemer med å finne SOFI med utgangspunkt i nettstedets hovedside. Utfordringen gjelder sannsynligvis en rekke offentlige elektroniske tjenester. Tjenestene kan f.eks. forde at brukeren vet hvilken del av det offentlige som eier tjenesten, være vanskelig å finne ved hjelp av typiske søkeord, eller være vanskelig å navigere til fra hovedsiden på etatens nettsted.

I fremtiden kan det godt være at alle offentlige elektroniske tjenester er samlet i en felles portal som Min Side. Før dette vil det imidlertid være viktig for den enkelte tjeneste at den er enkel å finne. Både ved bruk av typiske søkeord i generelle søkemotorer på Internett, og gjennom navigasjon fra nettstedets hovedside. For tjenester som brukes mindre enn forventet, kan det være nyttig å gjennomføre brukertester eller andre undersøkelser med potensielle brukere for å finne ut om lav bruksfrekvens skyldes at tjenesten er vanskelig å lokalisere.

9.3 Tjenesten ikke tilpasset brukernes arbeidsprosess

En tredje utfordring knyttet til offentlige elektroniske tjenester kan være at de ikke er tilpasset borgerens eller næringslivets arbeidsprosesser. SOFI var et eksempel på dette, der både eleven og

trafikkskolens arbeidsprosess måtte endres for å tilpasses den elektroniske tjenesten. Tilsvarende utfordringer finnes f.eks. tilknyttet byggesaksbehandling, der en tredjepart (ofte entreprenøren) håndterer søknader til, og kommunikasjon med etaten på vegne av byggets eier.

Denne tredje utfordringen er sannsynligvis viktigst i den grad en offentlig tjeneste må integreres med fagsystemer hos næringslivsaktører. Ved utarbeidelse av denne typen tjenester vil det være viktig at krav til integrasjon også omfatter nødvendige grensesnitt mot typiske arbeidsprosesser og fagsystemer utenfor det offentlige, i tillegg til integrasjonskrav innen og mellom offentlige virksomheter.

10 Erfaringer av betydning for videre utvikling av brukersentrerte metoder

SOFI ble undersøkt som case for å få erfaring som kan bidra i arbeidet med å tilpasse brukersentrerte metoder til utviklingsprosjekter i offentlig sektor. En rekke erfaringer er gjort, av disse vil følgende knyttes opp mot den generelle beskrivelsen av metoder for brukersentrert utvikling som skal utarbeides i EFFIN-prosjektet:

- Klar kobling mellom mål og prioriterte målgrupper, og brukersentrerte aktiviteter
- Brukerinvolvering må planlegges i prosjektets tidlige fase
- Nødvendige ressurser må frikjøpes til deltagelse
- Klare krav til leveranser fra brukerinvolveringsaktiviteter, i henhold til prosjekteiers målsetninger og utviklers behov
- Involvere relevante eksterne, ikke bare interne brukergrupper
- Heller gjentatt småskala involvering av brukere, enn omfattende involvering av bredden av interne brukere

10.1 Klar kobling mellom målsetninger og brukersentrerte aktiviteter

For å kunne gjennomføre brukersentrerte aktiviteter som gir den nødvendige input i utviklingsprosessen, er det viktig at det eksisterer klare koblinger mellom utviklingsprosjektets overordnede målsetninger og de brukersentrerte aktivitetene. Dette forutsetter presise og etterprøvbare mål, og i mange tilfeller også tydelig prioritering av brukergrupper.

I utviklingen av SOFI var tre etterprøvbare mål definert som de viktigste. Målene var knyttet til bruksfrekvens, kundetilfredshet og oppetid. Bruksfrekvens og kundetilfredshet er mål som direkte kan knyttes til brukersentrert utvikling.

Målsetningen om bruksfrekvens medførte at to eksterne brukergrupper ble særlig høyt prioritert: Førstegangssøkere om førerkort i alderen 15-20 år og trafikkskolene. Førstegangssøkere alderen 15-20 år står for det største volumet av søknader om førerkort, og er derfor i en særstilling når det gjelder betydningen den kan ha i forhold til bruksfrekvens. Gitt gruppens størrelse vil det også være denne gruppen som er viktigst med tanke på gjennomsnittlig kundetilfredshet med SOFI. Trafikkskolene er de førstegangssøkendes primære kontaktpunkt. I tillegg er det trafikkskolene som i dag formidler søknader om førerkort. Den høyest prioriterte interne brukergruppen var 1. linje, siden disse har den direkte kontakten med trafikkskolene og gjennom disse også de førstegangssøkende.

Arbeidet med SOFI illustrerer tydelig hvordan presiseringen og prioriteringen av mål, med påfølgende prioritering av brukergrupper kan legge føringer for brukersentrerte aktiviteter videre i prosjektet. Brukersentrerte aktiviteter tilknyttet SOFI ble gjennomført for enklest mulig å samle vesentlig informasjon fra de tre prioriterte brukergruppene for å bidra til at SOFI innfrir målsetningen om bruksfrekvens og oppetid.

10.2 Brukerinvolvering må planlegges i prosjektets tidlige fase

Brukerinvolvering kan være ressurskrevende og krever forberedelser. Tidlig planlegging gjør det mulig å inkludere de brukersentrerte aktivitetene i prosjektets budsjett på en hensiktsmessig måte, slik at brukerinvolveringen ikke reduseres til en intensjon som ikke følges opp av midler. Ved anbudsutlysning er det viktig å gi detaljerte krav i forhold til brukersentrerte aktiviteter, slik at utvikler tar dette med i sine budsjetter. Involvering av enkelte brukergrupper fordrer gjerne at dette planlegges i god tid for å passe med den enkelte deltagers kalender. Dette gjelder typisk for enkelte interne brukergrupper, siden dette gjerne er grupper med forholdsvis få representanter og man derfor er avhengig av forholdsvis stor prosentvis deltagelse.

Det brukersentrerte arbeidet i SOFI bar tidvis preg av at man ikke i tilstrekkelig grad hadde anledning til å sette av ressurser til det brukersentrerte arbeidet, selv om de brukersentre aktivitetene ble vurdert som viktige for å gjennomføre prosjektet i henhold til målsetningene. Et eksempel på dette var at en brukersentrert aktivitet med den prioriterte interne brukergruppen måtte avlyses pga. at deltagerne ikke hadde anledning til å stille opp. Betydningen av planlegging i forhold til deltageres kalender ble illustrert i arbeidet med ledervisjonen, der det viste seg vanskelig å samle deltagerne til et felles omforeningsmøte etter de individuelle intervjuene.

Erfaringen av at enkelte brukergrupper kan være knappe ressurser, tydeliggjør at det er viktig med pragmatisk snarere enn prinsipiell planlegging av brukersentrerte aktiviteter. Enhver brukersentrert aktivitet bør tidlig diskuteres i forhold til hvor vanskelig det vil være å skaffe de nødvendige personressurser. Nyttens av å involvere brukere må veies i forhold til hvor mye arbeid og ressurser som kreves for å realisere aktiviteten. Dersom ressurskostnaden viser seg å overstige nytten må aktiviteten replanlegges så tidlig som mulig. Fellesaktiviteter (som omforeningsmøte og gruppeintervju) kan være vanskeligere å gjennomføre enn individuelle aktiviteter (som intervjuer og brukertesting), dersom brukergruppen er begrenset og travel. Dersom brukergruppen er distribuert geografisk, kan det være enklere å flytte den som leder den brukersentrerte aktiviteten snarere enn deltagerne.

10.3 Nødvendige ressurser må frikjøpes til deltagelse

Enkelte brukergrupper har ikke anledning til å delta i brukersentrerte aktiviteter uten at de erstattes av vikarer eller deltar utenfor arbeidstid. Involvering av slike brukergrupper krever frikjøp, enten deltagerne kompenseres for deltagelse utenfor arbeidstid eller erstattes av vikar.

I arbeidet med SOFI var 1.linje tjenesten en prioritert brukergruppe som ikke kunne delta i brukersentrerte aktiviteter uten at de ble frikjøpt. Dette førte, som nevnt over, til at planlagte aktiviteter med denne brukergruppen ikke ble gjennomført.

Behov for frikjøp av brukergrupper må identifiseres tidlig i arbeidet med planlegging av brukersentrerte aktiviteter. Nyttens av aktiviteten må vurderes i forhold til kostnaden, og man bør være spesielt oppmerksom på hvorvidt det finnes alternative og mindre tidkrevende måter å involvere brukergrupper som må frikjøpes. Frikjøp av deltagere må inkluderes i prosjektets budsjett.

10.4 Klare krav til leveranser fra brukerinvolveringsaktiviteter, i henhold til prosjekteiers målsetninger og utviklers behov

Hensikten med brukersentrerte aktiviteter er å gi leveranser i henhold til målsetningene utformet av utviklingsprosjektets eier, gjerne gjennom en tidlig avklaring av ledervisjon og evt. oppdatert i løpet av prosjektet. Brukerinvolveringen er med andre ord ikke et mål i seg selv, med mindre dette er gjort eksplisitt gjennom de overordnede målsetningene i prosjektet. Den direkte nytten av

brukerinvolveringen er knyttet til kvaliteten på leveransen fra den enkelte aktivitet, og kvaliteten på videreføringen av leveransen i utviklingsprosjektet.

Leveransene i det brukersentrerte arbeidet med SOFI inkluderer et notat fra ledervisjonsaktiviteten, et notat fra den web-baserte spørreskjemaundersøkelsen samt denne rapporten. Rapporten påpeker utfordringer med dagens utforming av SOFI. Konkrete konsekvenser for videreutvikling og redesign vil, hvis ønskelig, diskuteres i møter med prosjekteier og utvikler.

De brukersentrerte aktivitetene bør planlegges i forhold til de øvrige utviklingsaktivitetene i prosjektet, med presisering av utvikler og prosjekteiers krav til aktivitetens leveranse. Innhold i leveranser som ikke utnyttes i videre utvikling er bortkastet. Utnyttelse av innholdet i leveransene fordrer (1) at den ansvarlige for den brukersentrerte aktiviteten utformer leveransen i tråd med utviklers behov og prosjekteiers målsetninger, og (2) at den ansvarlige for utviklingsprosjektet (evt. i samarbeid med den ansvarlige for mottaksprosjektet) sikrer at leveransen tas videre på en hensiktsmessig måte av utvikler.

10.5 Involvere relevante eksterne, ikke bare interne brukergrupper

Ved utformingen av løsninger der enkelte brukergrupper sitter utenfor den ansvarlige virksomheten, er det viktig at man er oppmerksom på betydningen av å involvere også eksterne brukergrupper. Involvering av eksterne brukergrupper kan være en viktig kilde til kunnskap. På samme måte som for interne brukergrupper er ikke brukerinvolvering et mål i seg selv, med mindre dette er gjort som en eksplisitt målsetning. Snarere bør eksterne brukergrupper involveres i den grad dette er nødvendig for å innhente kunnskap i kravinnhentingsfaser eller for å gjennomføre evalueringer.

I arbeidet med SOFI ble to eksterne brukergrupper involvert: Trafikkskoler og førstegangssøkende i alderen 15-20 år. I tillegg ble det gjennomført en spørreskjemaundersøkelse blant Internettbrukere, uavhengig av alder. Brukerinvolveringsaktivitetene med eksterne aktiviteter kan karakteriseres ved at den ga ny kunnskap i forhold til hva man visste på tidspunkt av visjonsavklaringen. I tillegg var alle aktivitetene med eksterne brukergrupper mulig å gjennomføre uten forsinkelser og med et minimum av planlegging og administrasjon. Dette siste momentet illustrerer en klar fordel med involvering av typiske eksterne brukergrupper: Siden eksterne brukergrupper ofte er større enn interne brukergrupper, er det enklere å rekruttere eksterne deltagere til brukersentrerte aktiviteter.

10.6 Heller gjentatt småskala involvering av brukere, enn omfattende involvering av bredden av interne brukere

Store enkeltsatsinger i forhold til brukerinvolvering kan i enkelte sammenhenger virke fristende. For eksempel kan man ønske å skape høy grad av medvirkning og få blest om prosjektet gjennom såkalte brukerdager, der en stor del av den interne brukergruppen inviteres. Imidlertid kan store enkeltsatsinger være ressurskrevende uten at de nødvendigvis fører mot andre målsetning enn en eventuell målsetninger om bred medvirkning fra utvalgte brukergrupper. Mindre aktiviteter mot flere brukergrupper, gjerne på flere tidspunkt i løpet av utviklingsprosessen, vil i mange tilfeller være en mer kostnadseffektiv måte å nå målsetningene for utviklingsprosjektet på.

De brukersentrerte aktivitetene tilknyttet SOFI var alle av lav kostnad. Med unntak av spørreskjemaundersøkelsen ble få brukere involvert, og aktivitetene hadde kort varighet.

Det er imidlertid viktig å være oppmerksom på generaliserbarheten av resultater fra brukersentrerte aktiviteter med få brukere. Jo færre brukere som involveres, jo større er sjansen

for at man ikke får tak i alle relevante brukerkrav eller evalueringsresultater. Antall brukere som involveres bør stå i forhold til behovet for at de innsamlede brukerkravene eller evalueringsresultatene er komplette. Antall brukere som involveres kan økes dersom innledende aktiviteter indikerer at det er større variasjon enn ventet innen eller mellom brukergruppene.