

# Användartester av E-tjänster

Tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor (TEO)

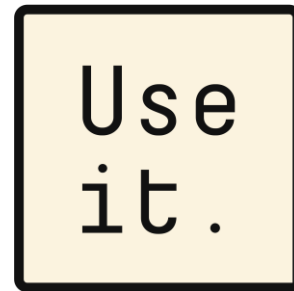
**Genomfört av:** Useit Consulting Sweden AB

**Beställare:** Kommunförbundet Västernorrland

**Kontaktperson:** Frida Fredblad

**E-post:** frida.fredblad@useit.se

**Datum:** 2022-02-22



## Bakgrund

Vi har som en del av uppdraget tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor (TEO) gjort användartester på två utvalda kommuner, Sollefteå och Härnösand. De e-tjänster som har testats är Ansökan om modersmålsundervisning, Ansök om färdtjänst och Ansökan om specialkost. Fokus i testerna har främst varit på e-tjänsterna som är skapade i Open ePlatform. Vi har även tittat på hur användarna hittar e-tjänsterna.

Nedan presenteras det upplägg samt resultat som testerna visat. Vi lyfter i denna rapport endast de hinder som testpersonerna stött på men vill belysa att det också framkommit positiva reaktioner och tankar under testerna.

## Förbättringsförslag utifrån resultat

- Informationssidor om e-tjänsterna: Rensa och skriv enkelt och begripligt enligt klarspråk. Tänk viktigast först, och inte mer information än nödvändigt.
- Framhäv klickbara objekt med ytterligare färg eller struktur, eller särskilj på något annat sätt från annat innehåll.
- Var konsekvent i markering av obligatoriska fält.
- Om engelska översättningar av formulärsfrågor ska ligga under hjälpikon behöver det förklaras någonstans, annars riskerar det missas eller missförstås.
- Det finns önskemål om smidigare navigering i tjänsterna, allt kanske inte är möjligt i systemet. Däremot kanske det finns något som går att fånga upp och utredas.
- Se över struktur och sök-funktion för att underlätta att hitta till tjänsterna.

- Förfina felhanteringen med tydliga hänvisningar till vad som blivit fel, samt konsekvent visning av felmeddelande.
- I de fall användare ifrågasätter vad som efterfrågas kan det vara bra att ge förklaringar eller ytterligare information i ansökningarna.

# Inledning Användartester

## Urval av tjänster

De tjänster vi har testat är

- Ansökan om färdtjänst
- Ansökan om modersmålsundervisning
- Ansökan om specialkost

För målgruppen med svenska som andraspråk valde vi ansökan om modersmålsundervisning samt ansökan om specialkost. Den senare gjorde vi test på när det fanns utrymme kvar under en sittning.

Som komplement till dessa valde vi en mer omfattande tjänst som skulle passa in på en bredare målgrupp - ansökan om färdtjänst.

Val av kommun föll på Sollefteå kommun och Härnösands kommun. Till ansökan om färdtjänst i Sollefteå kommun fanns relevant statistik att kunna mäta förbättringar med och Härnösands kommun valde vi för att den tillhörde en av de större kommunerna.

## Testupplägg

- Majoritet av testerna utfördes på distans i videomöte där testpersonen ombads att dela skärm samtidigt som vi spelade in ljud och bildskärm.
- Testupplägget baseras på ett klassiskt "Think aloud"-test. Testet har fokus på användarens upplevelse av gränssnittet eller tjänsten och är därmed kvalitativt snarare än kvantitativt.
- Tidsåtgången för varje testperson har varit cirka 60 minuter.
- Vi har varit tydliga med att vi testar lösningen och inte användaren, och att all feedback är välkommen, då tanken är att hitta förbättringsmöjligheter.
- För varje sittning har en testledare och en medhjälpare som antecknar varit med utöver testperson.
- Med godkännande från testperson har vi spelat in skärm och ljud för att senare kunna gå tillbaka och titta på sekvenser.
- Testpersonerna har fått scenarion från testledaren att utföra på sajten eller i appen.

- Testpersonerna har utgått från startsidan på respektive kommuns webbplats. Vi har inledningsvis tittat på navigation till e-tjänsterna samt informationen i anslutning till e-tjänsterna, därefter har vi tittat mer specifikt på tjänsterna i sig.
- Vi har gjort tester både i mobil och desktop.

## Antal test per e-tjänst

### Ansök om modersmålsansökan

- 3 tester. 2 mobil & 1 desktop

### Ansök om färdtjänst

- 5 tester. 1 mobil & 4 desktop

### Ansök om specialkost

- 2 tester. 1 mobil & 1 desktop

## Testpersoner

Nedan finns en tabell över de deltagare som utfört användartesterna. Genom rapporten kan citat härledas till testpersonens nummer i första spalten.

Testperson	Ålder	Mobil/ Desktop	Testad tjänst	Kommentar
1	15-20 år	Mobil	Färdtjänst	Föredrar mobil före desktop. Har synnedsättning och använder därför zoomverktyg.
2	20-30 år	Desktop	Färdtjänst	Erfarenhet av liknande tjänster inom kommunen. Användare med dyslexi.
3	30-40 år	Mobil	Modersmålsundervisning, Specialkost	Svenska som andra språk. Ingen erfarenhet av tidigare ansökning.
4	30-40 år	Desktop	Färdtjänst, Specialkost	Ingen erfarenhet av tidigare blankett ansökning.

5	30-40 år	Desktop	Modersmålsundervisning	Svenska som andra språk. Ingen erfarenhet av tidigare ansökning.
6	40-50 år	Mobil	Modersmålsundervisning	Svenska som andra språk. Ingen erfarenhet av tidigare ansökning.
7	40-50 år	Desktop	Färdtjänst	Erfarenhet av ansökan på annan kommun. Förälder till barn med NPF diagnos.
8	70+ år	Desktop	Färdtjänst	Pensionär. Teknikovan användare.

## Uppgifter

### Ansökan om Färdtjänst

Testanvändaren fick i uppgift att hitta och ansöka om färdtjänst på Härnösands kommun. Uppgiften var att skapa en ny ansökan som vårdnadshavare till ett barn med en funktionsnedsättning. Halvvägs i ansökan skulle personen spara ansökan och sen gå tillbaka till startsidan för kommunen, för att därifrån återfinna den sparade ansökan och fortsätta utförandet. Vid förhandsgranskningen ombads testpersonen att göra ändringar i ansökan.

### Ansökan om Modersmålsundervisning

Testanvändaren fick i uppgift att ta reda på om hen kunde få undervisning i sitt hemspråk. Vi avvaktade medvetet med att använda ordet modersmålsundervisning för att se vad deltagarna själva använder för sökord.

Testanvändare med barn fick i uppgift att ansöka för sitt eget barn medan de utan barn fick sätta sig in i situationen att söka modersmålsundervisning till sig själv på gymnasienivå.

Vid förhandsgranskningen ombads testpersonen att göra ändringar i ansökan precis som vi bett om i ansökan om färdtjänst.

## Ansökan om Specialkost

Ansökan om specialkost använde vi som ett extra test om det fanns tid över efter första testet. Testanvändaren ombads att ansöka om särskild mat för deras barn som i detta fall var allergiska mot laktos och tomat.

Även i detta test bad vi deltagarna att ändra sin ansökan mot slutet.

## Resultat

Nedan går vi igenom de största hindren som vi sett att testdeltagarna stött på.

### Generella för tjänsterna

#### Hitta tjänsterna

6 av 8 deltagare upplevde att det fanns utmaningar i att hitta i strukturen. Dessa 6 krävde också extra stöd för att hitta fram till ansökan.

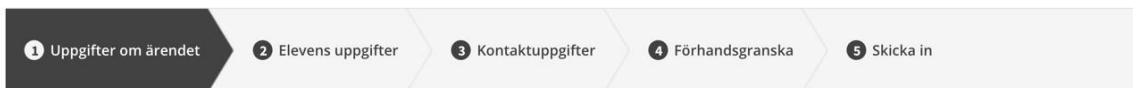
- **Struktur:** Majoritet av deltagarna hade svårt att hitta tjänsterna i strukturen. Den av deltagarna (nr 7) som hittade färdtjänst i strukturen har tidigare erfarenhet av att göra samma typ av ansökan fast i en annan kommun och var därför ganska säker på var tjänsten låg.
- **Sök:** Majoritet av deltagarna försökte söka efter tjänsterna efter att först letat i strukturen. En av deltagarna (nr 4) sökte på färdtjänst direkt och fann då ansökan på en gång.
- **Chatt:** En användare (nr 8) hittar tjänst via chatt efter att försökt i hitta i strukturen.

### Struktur och navigering i tjänsterna

I toppen av påbörjad ansökan finns en översikt av hur många steg formuläret innehåller samt hur långt man kommit (se bild). Majoriteten av deltagarna upplevde att översikten var bra, dock påpekade samtliga desktop-användare att det fanns en förväntan på att den skulle vara klickbar.

När deltagarna mot slutet fick till uppgift att göra ändringar i ansökan slussades de tillbaka till det steg som man valt att ändra i. Från det steget var de tvungna att stega vidare igenom hela formuläret för att komma till slutet igen. Majoritet av användarna reagerade över att det inte gick att komma tillbaka till slutet snabbt efter ändringen.

 Ansökan om Modersmålsstöd  
och modersmålsundervisning



“Det hade varit skönt att kunna navigera mellan de olika stegen. Åtminstone kunna gå tillbaka snabbt till föregående steg.” (nr 5)

Förbättringsförslag:

- Klickbara steg
- Möjlighet att gå tillbaka till avklarade steg
- Möjlighet att gå tillbaka och ändra detaljer utan att behöva gå igenom varje steg.

Det upplevdes även en inkonsekvens i pilarnas funktion. Deltagarna reagerade på att pilarna slutat fungera när man återgår till sparad formulär.



### Tydlighet i rubriker och knapp-texter


3 av 5 desktop-användare upplevde en viss osäkerhet kopplat till gå vidare knappen för nästa steg. En del hade svårt att hitta denna, medan en del hade svårt att förstå att den visade nästa steg. I mobiltelefonen var det ingen som upplevde detta som ett problem.

Förbättringsförslag:

- Byt namn på knapparna för steg. Exempelvis 8. Boende.




- Skapa en röd tråd genom stegen med tydlig rubriksättning som matchar stegen och knapparnas namn. Exempel på rubriknamn: Steg 7. Bostad

 **Färdtjänst - ansökan**


Vill du fortsätta med ditt ärende vid ett senare tillfälle så kan du spara det när som helst. **Spara**


← Funktionsnedsättning ✓ Färdsätt ✓ Förflyttningar ✓ Ledsagare **7 Bostad** 8 Övrigt →

Typ av bostad\*  För in rubrik för steget, exempelvis: Steg 7. Bostad

Eget hus/lägenhet  
 Särskilt boende

Nej  
 Ja, Hemtjänst  
 Ja, Anhöriga  
 Ja, Övrigt (ange nedan)

< Ledsagare  Tydliggör knapp för föregående steg, förslagsvis: 6. Ledsagare

Tydliggör knapp för nästa steg, förslagsvis: 8. Övrigt  **Övrigt >**

## Resultat Sollefteå Färdtjänst

3 av 5 deltagare försökte söka på "färdtjänst" och gick in på första sökträffen. På den sidan saknas dock hänvisning till e-tjänsterna och skapade därför förvirring kring hur en ansökan ska göras.

Länk: <https://www.sollefteå.se/trafik--infrastruktur/trafik-och-gator/fardtjanst>



Utbildning & barnomsorg Omsorg & hjälp Uppleva & göra Bygga, bo & miljö **Trafik & infrastruktur** Näringsliv & arbete Kommun & politik

Startsida > Trafik & infrastruktur > Trafik och gator > Färdtjänst

Skriv ut Dela Kontakt

### Färdtjänst och Riksfärdtjänst

Färdtjänsten är till för dig som har en funktionsnedsättning och inte kan resa med kollektivtrafiken på egen hand. Om du har en stor och varaktig funktionsnedsättning som medför att du måste resa på ett särskilt kostsamt sätt, kan du ha möjlighet att få riksfärdtjänst.

Färdtjänst



Riksfärdtjänst - resor utanför den egna kommunen



Senast uppdaterad 6 april 2020

#### Relaterad information

- Färdtjänstfolder(pdf, 169 kB)
- Reglemente - Färdtjänst KF 2018-11-26 § 124(pdf, 27.5 kB)
- Riktlinjer - Färdtjänst VÅN beslut 120912(pdf, 21.2 kB)
- Riktlinjer - Riksfärdtjänst VÅN beslut 120912(pdf, 23.5 kB)
- Reglemente - Riksfärdtjänst KF 2018-11-26 § 125(pdf, 26.5 kB)
- Läkarutlåtande(pdf, 155.1 kB)

#### Trafik & infrastruktur

Bredband

Flyg

Kollektivtrafik

Renhållning och snöröjning



Samhällsutveckling och planering

Torg och allmänna platser

Trafik och gator



Cykling och cykelvägar

Dispens tunga fordon

#### Färdtjänst

Gator

Gräv- och schaktillstånd

Parkering



Planerade projekt 2021

2 av 5 deltagare fastnade vid informationen som stod på sidan och antog att man skulle höra av sig till en handläggare.

## Färdtjänst

Vid en resa med färdtjänst kan du få åka tillsammans med andra färdtjänstresenärer som har ungefär samma resväg. Det händer att du inte alltid får åka närmaste vägen till ditt resmål.

Du får resa så ofta du behöver. Du får ta med en medresenär. Den personen betalar samma avgift som du som är beviljad färdtjänst. Det är viktigt att meddela till beställningscentralen om du tar med en medresenär.

Du ringer och beställer din färdtjänstresa hos beställningscentralen 0620-439 00.

Beställning ska göras senast en timme före resans genomförande, helst dagen före. Det är extra viktigt vid beställning av specialfordon.

**Ändrade regler för nattrafik från och med 1/5 2020**

Sollefteå kommun erbjuder inte längre färdtjänst under vardagar kl. 23.00-05.00, lördagar och söndagar kl. 23.00- 06.00.

De nya reglerna beror till stor del på den länsgemensamma upphandlingen av färdtjänst.

**Så ansöker du om färdtjänst**

För att få tillgång till färdtjänst behöver du göra en ansökan hos färdtjänsthandläggare som utreder om du har möjlighet att få färdtjänst.

## Klickbarhet

2 av 5 deltagare missade länken till e-tjänsterna som visas på bilden nedan. Även deltagare som hittade länken tyckte den kunde vara tydligare eller bättre placerad.

Länk: <https://www.solleftea.se/trafik--infrastruktur/trafik-och-gator/fardtjanst>

*“Jag missade den helt. Tror att det är för att den har så mesig färg. Den är ju samma som relaterad information, så jag tänkte att det var oviktigt. Man borde lyfta fram den mer, välja en färg som poppar.” (nr 7)*

Om du har en enskild omfördelning eller en enskild omfördelning som gör att du måste resa på ett särskilt kostsamt sätt, kan du ha möjlighet att få riksferdtjänst.

Färdtjänst och riksferdtjänst



Sjukresor



Parkeringstillstånd



Resor till och från daglig verksamhet enligt LSS



E-tjänster & blanketter för Färdtjänst, Riksferdtjänst och Parkeringstillstånd

Senast uppdaterad 27 januari 2022

### Relaterad information

Riktlinjer - Riksferdtjänst VÄN beslut 120912(pdf, 23.5 kB)

Reglemente - Riksferdtjänst KF 2018-11-26 § 125(pdf, 26.5 kB)

Riktlinjer - Färdtjänst VÄN beslut 120912(pdf, 21.2 kB)

Reglemente - Färdtjänst KF 2018-11-26 § 124(pdf, 27.5 kB)

Färdtjänstfolder(pdf, 169.4 kB)

Sjukresor

### Kontakt

Medborgarservice

Öppettider: 07:45 - 16:30

Anhöriga	
Boenden	⊕
Covid19	⊕
Dödsfall och begravning	
Ekonomiskt bistånd och rådgivning	⊕
Familj, barn och ungdom	⊕
Funktionsnedsättning / Handikapp	⊕
Gifta sig, partnerskap och borgerlig vigsel	
God man, förvaltare, förmyndare	⊕
God och nära vård	⊕
Hjälpmedel och bostadsanpassning	⊕
Hjälp och stöd i hemmet	⊕
Invandring och integration	
Missbruk och beroende	⊕
Psykisk ohälsa	⊕
<b>Resor, transporter, besök</b>	
Sekretess & tystnadsplikt	
Sjukvård och tandvård	⊕
Trygg och säker	⊕

## E-tjänst eller blankett

3 av 5 deltagarna ville instinktivt välja blankett för att göra ansökan. En förklarar det med att blankett som ord känns tydligare kopplat till att göra en ansökan (nr 1). En annan säger att hen blir osäker och att det hade kunnat vara bra med förtydligande (nr 9). Förslagsvis kan man lägga till en ingress innan länkarna med en kort förklaring.

## Färdtjänst - Ansökan

E-tjänst

Blankett

### Felhantering

I ansökan om färdtjänst blandas typen av felmeddelanden mellan att stå i den röda ramen runt formulärsobjekten eller att finnas bakom en triangel-ikon inne i inmatningsfälten. Majoritet av deltagarna missade att det fanns en förklaring bakom triangeln vid klick eller hover vilket gjorde det svårt att förstå vad som gått fel. En kombination av att felhanteringen inte är konsekvent utformad samt att instruktioner är gömda under ikon ställde till det för deltagarna.

Det fanns också ställen där hjälp till att rätta till fel inte var tillräcklig. Samtliga deltagare som testade färdtjänst fastnade på frågan om "Avstånd till närmaste busshållplats" på grund av att de skrev meter i inmatningsfältet och sedan inte förstod felmeddelandet.

Avstånd till närmaste busshållplats\*

Ange avståndet i m

Du måste fylla i 0 eller ett positivt heltal

10 m

Avstånd till närmaste busshållplats\*

Innehållet i det här fältet är 8 tecken vilket överskrider maxgränsen på 5 tecken!

10 meter

Deltagarna som använde mobil enhet upplevde inte samma problem med att hitta felhanteringen. Här fick de information i anknytning till inmatningsfältet.

e-tjanster.harnosand.se/overs

Namn  
Britt

Telefonnummer  
123r  
Du måste fylla i ett giltigt telefonnummer

Epost  
Ffhc  
Du måste fylla i en giltig e-post adress

## Notifieringar och felhantering

5 av 5 deltagare som testade färdtjänst fastnade eller upplevde otydlighet vid notifikationer. Det fanns en kombination av problem som gjorde att frågorna förvirrade.

- Inmatningsfälten var inte markerade som obligatoriska, därav valde många att inte fylla i dem men fick då fel när man försökte gå vidare.
- Det finns två inmatningsfält för telefon, det första kopplar inte ihop med notifikationer och hjälper därför inte användaren att förstå att man måste fylla i uppgifter för notifikation.
- Felhanteringen hänvisar till notifikationer vilket är ledtext till kryssrutorna som inte är möjliga att kryssa i.
- När kryssrutorna väl var ikryssade fanns det testpersoner som ville kryssa ur valen och inte förstod hur.

▲ Du måste välja minst en form av notifiering!

Vårdnadshavarens kontaktuppgifter\*

Förnamn\* Moa Efternamn\* Glantz

Adress NYBOHOVSBACKEN 81 LGH 1804

Postnummer 117 64 Ort Stockholm

Telefon +46705974630

E-postadress

Mobiltelefon

Notifieringar

Jag vill bli notifierad via e-post

Jag vill bli notifierad via SMS

Uppdatera kontaktuppgifterna under mina uppgifter

Felhantering hänvisar till notifieringar

Är ifylld men gör inte att smsnotifiering bockas i

Är inte markerade som obligatoriska

Går inte att välja själv

## Språk och läsbarhet

En deltagare som tidigare ansökt om färdtjänst och var någorlunda bekant med typen av e-tjänster reagerade över att det i informationen om ansökan stod "För att ansöka krävs följande handlingar" med efterföljande punkt "Ett läkarintyg (OM färdtjänsthandläggaren efterfrågar det)". Hen uttryckte att den här typen av tvetydighet alltid gjorde hen nervös och trött, då det över lag är mycket att tänka på som inte får missas när man har barn med funktionsnedsättning. Tydlighet hade fått hen att känna mindre oro.

*"Jag hade nog skickat in läkarintyg bara för att, då jag blir osäker, och man absolut inte vill missa något som förlänger handläggningen. Men det hade varit skönt om man antingen inte skrev ut det om det inte behövs just för e-tjänsten, eller att man förklarar mer om hur jag får veta från handläggaren om läkarutlåtande behövs. Kommer jag få veta det i e-tjänsten eller blir jag kontaktad senare?" (nr 7)*



## Färdtjänst - ansökan

Den här tjänsten kräver inloggning

Färdtjänst är ett komplement till den allmänna kollektivtrafiken. Med färdtjänst kan du resa i hela Sollefteå kommun. Vid ansökan om resor över kommungränsen görs särskild prövning. Dock får resor till och från Höga Kusten Airport göras inom ramen för färdtjänst. För resor utanför detta område kan du ansöka om riksfärdtjänst.

### Vem kan få färdtjänst?

Färdtjänst är till för dig som har en funktionsnedsättning och inte kan resa med kollektivtrafiken på egen hand.

### Ansökan

För att ansöka krävs följande handlingar:

- En ansökan som sker endera i denna e-tjänst eller på blankett.
- Ett läkarintyg (om färdtjänsthandläggaren efterfrågar det). Intyget skickas via post eller lämnas in på Medborgarservice i kuvert märkt "Färdtjänst".

Adress:

Sollefteå kommun

Färdtjänst

Susanna Fliesberg

881 80 Sollefteå

Du kommer att behöva ha kontakt med handläggaren som gör en utredning och bedömning av ditt funktionshinder och din förmåga att nyttja kollektivtrafik. Därefter tar handläggaren ett beslut.

Handläggningstiden är ca en månad.

Läs mer om färdtjänst på [sollefte.se](http://sollefte.se).

## Syfte med frågor

4 av 5 deltagare som testade färdtjänst ifrågasatte frågorna i formuläret. Man undrade varför det ställdes så många frågor och i vissa fall varför frågorna ställdes.

Frågorna uppkom speciellt i denna del av e-tjänsten (se bild). Här fanns inte heller någon hjälpikon med ytterligare information som det fanns på andra ställen.



Jag klarar av att åka buss själv\*

- Ja  
 Nej

Avstånd till närmaste busshållplats\*

Ange avståndet i meter\*

Jag kan själv förflytta mig till och från busshållplatsen med eventuella hjälpmedel (till exempel rollator).\*

- Ja  
 Nej

Jag kan åka bil (taxi)\*

- Ja  
 Nej

*“Varför spelar avstånd till närmaste busshållplats någon roll om jag inte kan åka buss?” (nr 7)*

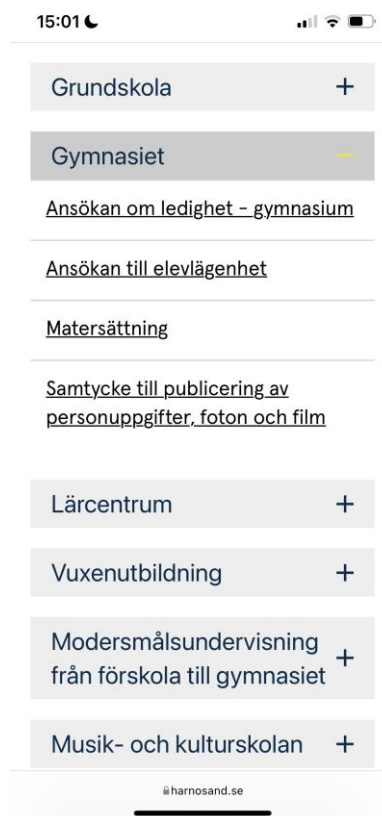
*“Varför vill man ha så mycket information? Det står ingenstans varför man frågar.” (nr 8)*

*“Jag upplever att många sådana här frågor har stort fokus på fysiska nedsättningar. Jag som har ett barn med NPF hade velat ha ett alternativ att kunna svara “ibland” och få förklara ytterligare. Mitt barn kan åka en sträcka till sin farmor med buss men bara just den sträckan, annars behöver hen hjälp. Det handlar då om guidning och stöttning, inte huruvida hen kan gå själv.” (nr 7)*

## Resultat Härnösand modersmålsundervisning

2 av 3 deltagare som försökte hitta modersmålsundervisning hade svårt att hitta rätt i strukturen, men även svårt att hitta rätt ord att söka på. Båda uppger att de hade ringt support för att få hjälp.

Efter att vi hänvisat dem till att leta bland e-tjänsterna upplevde båda att ingången till modersmålsundervisning låg fel i strukturen. Deltagarna hade rollen som gymnasieelev i uppgiften. Detta resulterade i att de letade under ingången "Gymnasiet", medan ingången för modersmålsundervisning låg längre ner i menyn.



### Hjälp/frågetecknen

3 av 3 deltagare som testade modersmålsundervisning upplevde hjälpikonen som missvisande. Det var förvirrande att hjälpknappen innehöll en engelsk översättning av frågan, då förväntan var att man som användare snarare skulle få mer information kopplat till frågan.

2 av 3 deltagare klickade inte på hjälpikonen men förklarar i slutet av testet att det hade kunnat vara till hjälp med engelsk översättning om de förstått att det fanns där.

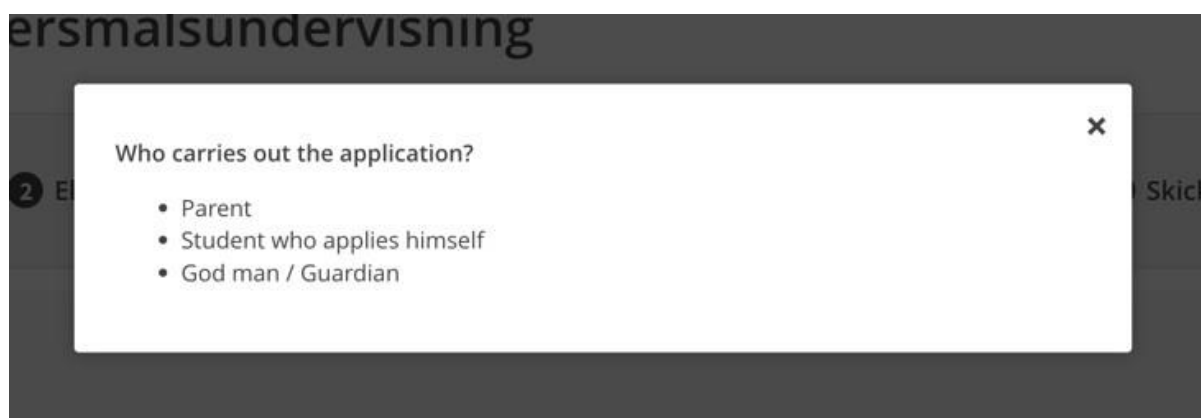
Vem utför ansökan?\*

Vårdnadshavare

Elev som ansöker själv

God man / förmyndare

Hjälp ⓘ



## Språk och läsbarhet

För deltagarna med svenska som andraspråk var mängden av information samt tydligheten viktig. En deltagare förklarar att det är en vanlig strategi att googla svåra ord i en text, en annan berättar att hen läser texten väldigt noga för att hen är rädd att missa något viktigt. Det är därför viktigt att lyfta fram det viktigaste först och att hålla texterna korta.

*“Det är för mycket information, jag känner att det är viktigt att ta mig igenom all information för att inte missa något viktigt, men det känns när jag läst igenom det som att allt inte är så viktigt, och jag är redan trött innan jag påbörjat tjänsten.” (nr 6)*

Det som kändes allra viktigast för personerna som skulle leta modersmålsundervisning var att få veta om de skulle ha möjlighet att få undervisning på just sitt modersmål. I informationen om tjänsten finns en lista med språk, medan det inne i tjänsten finns en lista

där språken inte motsvarar den som låg i introduktionstexten. Detta förvirrade deltagarna, då man upplevde att det inte var helt tydligt. I tjänsten går det också att skriva in önskat språk, medan det i introduktionen innan tjänsten nämns vilka språk som erbjuds för tillfället. Två av deltagarna undrade då om man kan önska språk trots att det stod annorlunda i introduktionstexten.

Dag och tid för modersmålsundervisningen meddelas till elev och vårdnadshavare av skolan.

För närvarande erbjuder Härnösands kommun modersmålsundervisning i följande språk:

- arabiska
- tigrinja
- somaliska
- persiska
- kurdiska
- finska
- nederländska
- spanska
- tyska

## Resultat Härnösand specialkost

Utöver det som är generellt och nämnts tidigare i rapporten har vi inte stött på några större påtagliga problem med ansökan om specialkost. Nedan följer två punkter som båda deltagarna som utförde denna reagerat på.

### Notifieringar och valbarhet

Båda användarna reagerade på låsta val i att välja notifieringar. När det obligatoriska e-post fältet fylls i, kryssas även rutan "Jag vill bli notifierad via e-post" automatiskt, utan möjlighet till val. Båda kände att de hade valt annorlunda om det var möjligt, samt att känslan på utformningen var att det skulle vara möjligt.

*"Jag vill hellre ha notifikationer på SMS. Men jag vill inte ha det på båda."*  
(nr 4)

*"Varför kan jag inte klicka ur denna."* (nr 3)

Val av

Telefon

E-postadress\*

Mobiltelefon

Notifieringar

Jag vill bli notifierad via e-post

Jag vill bli notifierad via SMS

Uppdatera kontaktuppgifterna under mina uppgifter

Telefon

E-postadress\*

Mobiltelefon

Notifieringar

Jag vill bli notifierad via e-post

Jag vill bli notifierad via SMS

Uppdatera kontaktuppgifterna under mina uppgifter

## skola

Båda deltagarna hade problem att förstå strukturen för val av skola. När man valt grundskola/gymnasium i första skedet är det obligatoriskt att fylla i årskurs. En av deltagarna valde gymnasium och förstod inte vilken årskurs hen skulle fylla i då listan visar 1-9 - en form som relaterar till grundskola.

Den andra deltagaren med svenska som andraspråk valde förskola och hade svårt att förstå "Klassbokstav/program/avdelning" och blev osäker på vad detta gällde.

### Förbättringsåtgärder:

- Renodla förskola grundskola och gymnasium
  - Ge specifik relaterad inmatning för varje grupp
- Använd hjälpfunktion för att förtydliga svåra ord eller sammanhang.

Går eleven på förskola, grundskola eller gymnasium?\*

Förskola

Grundskola / Gymnasium

Vilken skola går eleven på?\*

Observera att om ansökan gäller för nästkommande läsår så är det den skola för det läsåret

Välj skola

Vilken årskurs gäller ansökan för?\*

Observera att om ansökan gäller för nästkommande läsår så är det den årskurs för det läsåret

Välj årskurs

Ange eventuell klassbokstav, program eller avdelning

Observera att om ansökan gäller för nästkommande läsår så är det den klassbokstav, program eller avdelning som anges.

Klassbokstav / program / avdelning

Vilken skola går eleven på?\*

Observera att om ansökan gäller för nästkommande läsår så är det den skola för det läsåret

Härnösands Gymnasium

Vilken årskurs gäller ansökan för?\*

Observera att om ansökan gäller för nästkommande läsår så är det den årskurs för det läsåret

✓ Välj årskurs

Förskoleklass

1

2

3

4

5

6

7

8

9