

# HVAÐ FINNST NOTANDANUM?

Einfaldasta leiðin til að  
bæta vef er að fylgjast  
með notendum og hlusta  
á þeirra sjónarmið.



# AÐ NÁLGAST NOTANDANN

- Fjölbreytt samsetning;
  - Vinir og vandamenn, starfsfólk
  - Kunningjar og ókunnugir
- Handrit og verkefnalisti; 4-10 verkefni
- Horft yfir öxlina, skrá allt niður (eða vídeó)
- Ekki spyrja leiðandi spurninga eða hjálpa notandanum, nema hann sé alveg stopp
- Opnar spurningar í lokinn





# HANDRIT



## **Inngangur (munnlegur):**

Velkomin/nn í þessar prófanir.

Við viljum taka fram í upphafi að markmiðið með þessari vinnu er að bæta vefinn með því að sjá hann út frá augum hefðbundins notanda. Þú átt því ekki að vera fyrirfram sérfræðingur í að nota hann - því það er einmitt það sem við viljum sjá, hvernig hann virkar fyrir einhvern sem ekki hefur séð hann áður.

Þetta er ekki próf, þ.e.a.s. í merkingunni að þú getir gert eitthvað vitlaust eða að við ætlumst til að þú gerir eitthvað á tiltekinn hátt. Þegar þú finnur ekki eitthvað eða skilur ekki þá verður það verkefni fyrir okkur að finna lausnir og bæta vefinn.

Fyrirkomulagið er þannig að þú sest við tölvuna og skoðar vefinn, prófar nokkur atriði og ég skrá hjá mér eins mikið og mögulegt er.

Fyrir okkur er best að þú tjáir þig eins mikið og mögulegt er, nánast eins og þú sért alltaf að hugsa upphátt, þú getur ímyndað þér að ef við værum í símanum og þú værir að lýsa því sem þú sérð á skjánum á meðan þú skoðar það. Að öðru leyti áttu að nota síðuna eins og þú notar hverja aðra síðu.

## **Fyrirkomulag:**

Notendur fara yfir verkefni eitt í einu. Í upphafi er fókus settur á sértækt atriði (létt) og í kjölfarið önnur (þyngri). Í lokinn er horft á vefinn almennt og kallað eftir ábendingum og athugasemdum í samhengi við þau verkefni sem leyst voru.

Spyrill punktar hjá sér við hvert atriði, þannig má skoða úrlausn eftir hverju atriði út frá mismunandi notendum. Ekki er gert ráð fyrir hreinritun á punktunum sjálfum, heldur samantekt á niðurstöðum og tillögum að úrbótum.





# VERKEFNALISTI



1A Þú hefur komið inn á síðuna eftir að gúggla eða sjá hlekk á "Lífeyrismál.is". Þegar þú kemur inn í fyrsta skipti eins og núna ertu að leita þér upplýsinga um **hvaða lífeyrissjóð þú getur valið þér**

1B Hvaða lífeyrissjóðir eru í boði á Íslandi?

1C Hvað er mikilvægt að hafa í huga þegar greitt er í lífeyrissjóð?

1D Hvaða ávinningur er af því að greiða **viðbótarlífeyrissparnað**?

1E Hvað er **Lífeyrisgáttin**?

1F Geturðu séð hvort lífeyrisréttindi erfast við andlát?

1G Skoðaðu **forsíðuna** aftur (eftir að hafa leyst ofangreind verkefni), er skiptingin þar eitthvað sem skilst við fyrstu sýn?

## Almenns eðlis:

2A Hvernig hugnast þér valmyndin og flokkun þar? Farðu yfir tenglana.

2B Hvernig virkar leitarvélin, nýttirðu þér hana?

2C Fannst þér síðan hvetja þig til að hafa samband eða leggja inn fyrirspurn?

2D Hvernig er orðalag og ritmálið á vefnum? Er það á máli sem almenningur skilur?

2E Á hvað er mest lagt áherslu? Hvað vakti mestan áhuga þinn?



# UNNIÐ ÚR NIÐURSTÖÐUM

- Fljótt að koma samhljómur með 4-6 notendum
- Verkefnum skipt í þrjá flokka;
  - Leyst af ritstjóra (texti/uppbýgging)
  - Leyst strax, smáverkefni
  - Þarfnast frekari ígrundunar, stærri breytingar





## Efnisvinnsla (mjög stór þáttur):

### Forsíða

- Viðtöl og greinar eru áhugaverðara efni en fréttir en myndanotkun þar mætti bæta og e.t.v. bara setja þarna inn efni sem á klárt erindi við almenning. Nota storytelling til að koma upplýsingum til fólksins.
- Bannerinn sem slíkur kom vel út í prófunum. Myndirnar endurspegla vel tímabilin og fólk skilur þessa nálgun EN lendingarsíður af banner verða að innihalda svörin við þeim spurningum sem þar eru. Önnur leið væri að sýna fleiri hlekkj á bannerunum og hlekkja beint í viðkomandi efni (losnum við stórar lendingarsíður). Skoða þarf líka vel að textinn á bannerunum innihaldi helstu atriðisorð hvers tímabils. Hvar eru t.d. 'Iðgjöld'? Fólk tengdi líka upplýsingar um hvort lífeyrir erfist við bannerinn af elstu konunni.

### Leiðarkerfi

- Endurskoða röðun tengla í level 2 undir Svona virkar kerfið. Hafa banner-lendingarsíðurar efstar (Fyrstu árin, Starfsævin, Hugað að starfslokum) svo Orðskýringar. Svo allt hið önnur efni sleppa/sameina síður sem eru ekki með neinn texta nema 2-3 línu.
- Yfirheitið 'Starfsævin' er ekki á þessum síðum. 'Viðbótarlífeyrissparnaður' sé að koma beint af forsíðu.
- Sleppa mætti undirsíðum sé til síðan „Ellilífeyrir“ þá málefni. Þannig er ekki tvö undirsíður.
- Fara vel yfir orðanotkun 'Réttindaávinnsla' tala ekki um réttindi.

### Svona virkar kerfið

- Nota meira bullets og stutt og hnitmiðað, en fá 'the facts' á manna höndum.
- Gera atrennu að því að hafa a.  
a. Bannersíðurnar þrjár  
b. Orðskýringar  
c. Tilgangur, hlutverk o

### Lífeyrissjóðirnir

- Samræma textann muninum milli sjóða

## Snurfus (sem við getum gert fyrir launch)

### Forsíða

- Færa málaflokkana ofar, beint undir bannerinn.
- Á fartölvu koma myndirnar af konunum ekki nógu vel út því það sést ekki "Lesi meira" hnappurinn. Mætti skoða að færa fyrirsögn hvers kubbs ofar á bannerinn.

### Leitarniðurstöður

- Skoða forgangsröðun í leitarniðurstöðum. Síður undir „málefni“ ætti að fá aukið vægi.
- Minnka texta með hverri niðurstöðu.
- Flipaðar niðurstöður myndi ég líka vilja sjá (eigum það tilbúið).

### Svona virkar kerfið

- Sleppa má yfirsíðunni og menu sem honum fylgir og nota pílu á sama hátt og "Málefni" (og er í dag undir "Um Landssamtök lífeyrissjóða"). Ath. Reynum að breyta þessu en þarf mögulega að bíða betri tíma ef þetta kemur ekki vel út og kallar á meiri endurhönnun.

### Lífeyrissjóðirnir

- Hover virkni mætti endurskoða. Annaðhvort gera allt spjaldið að hlekk eða sleppa glówinu.
- Samræma stærð á spjöldum.
- Passa að það sjáist að eitthvað hafi breyst á síðunni þegar filterinn er notaður. Etv. er best að nota random röðun á spjöldunum.

### Annað

- Breyta 'Sendu okkur ábendingu varðandi vefinn' í 'Fannstu eitthvað okkur fyrirspurn.' eða á líka texta

## Önnur atriði til að hanna/endurskoða/vinna sem falla utan tilboðsins í upphafsverkið og við ræðum sérstaklega.

### Forsíða

- Viðtöl og greinar. Einnig kom fram gagnrýni á stærð myndanna við fyrstu greinina, mætti mögulega minnka í 4 jafnstórar myndir frekar en eina risastóra og þrjár minni.

### Leiðarkerfi

- Endurskoða röðun tengla í level 1. Víxla Um LL og Lífeyrisgáttin, eða mögulega færa þá tvo burt frá hinu 'aðal'efninu. Smá redesign.
- Spurt og svarað vísar ekki til þess að þar séu líka greinar, kannski halda okkur við málaflokkar en hafa líka "Spurt og svarað" við það (sjá skissu).
- Mætti hafa "Málefni" sem drop-down svo ekki þurfi að lenda á milli-síðunni. Sömuleiðis mætti þá vera drop-down í "Öll málefni" hnappinum á forsíðu.

### Leitarniðurstöður

- Ritstýrð leit. Fara vel yfir öll helstu leitarorðin. Passa að orð eins og 'eftirlaun' skili niðurstöðum um 'ellilífeyri'.
- Sýna um hvers konar niðurstöðu er að ræða. Textasíðu, Sp&Sv, pdf skjal, ppt o.s.frv. Mætti birta öll skjöl í sér hnappi (flipaðar niðurstöður).
- Í skjölum, birta skráarnafnið en ekki titillinn inni í PDF skjalinu (metagögn).

- Gætum mögulega gert það sama með spurningarnar, sýnt fyrstu 5stk og falið rest undir Meira ör. Ekki þörf á þessu nema Spurningarnar per topic fari að verða mjög margar.
- Greinar/viðtöl/fréttir komi svo strax í beinu framhaldi af spurningum og svörum (ekki breyta bakgrunnslit) og sé meira sem hluti af því efni svo notandi sjái það í beinu framhaldi (Sjá skissu)

