



# Brukertesting av ny tidsbruksundersøkelse

Dokumentasjonsrapport 2023

TALL

SOM FORTELLER

NOTATER / DOCUMENTS

2023/26

Nina Berg og Karianne Lund

I serien Notater publiseres dokumentasjon, metodebeskrivelser, modellbeskrivelser og standarder.

© Statistisk sentralbyrå

Publisert: 14. juni 2023

ISBN 978-82-587-1751-2 (elektronisk)

ISSN 2535-7271 (elektronisk)

<b>Standardtegn i tabeller</b>	<b>Symbol</b>
<b>Ikke mulig å oppgi tall</b> Tall finnes ikke på dette tidspunktet fordi kategorien ikke var i bruk da tallene ble samlet inn.	.
<b>Tallgrunnlag mangler</b> Tall er ikke kommet inn i våre databaser eller er for usikre til å publiseres.	..
<b>Vises ikke av konfidensialitetshensyn</b> Tall publiseres ikke for å unngå å identifisere personer eller virksomheter.	:
<b>Desimaltegn</b>	,

## Forord

Statistisk sentralbyrå legger i denne publikasjonen fram dokumentasjon av brukertester gjennomført under utviklingen av ny, elektronisk datainnsamlingsløsning for Tidsbruksundersøkelsen 2022.

Karianne Lund og Nina Berg ved Seksjon for metode/Gruppe for instrumentutvikling og brukertesting har planlagt og gjennomført testene. Anne Marit Pettersen og Siri Frisli fra Seksjon for personundersøkelser og Maciej Warchal fra Seksjon for brukerinnsett og webutvikling har bistått med gjennomføring og ekspertevaluering. Og Esben Berg Aasgaard og Ina Kristiansen fra Seksjon for virksomhetskommunikasjon har bidratt med designskisser og -kompetanse. Vi har også fått assistanse av Erik Håvarstein fra Seksjon for inntekts- og leveårsstatistikk på analyser. Til sammen har disse, tidvis, inngått i brukertestteamet og vært en del av det større utviklingsteamet for ny tidsbruksundersøkelse. Også hele utviklingsteamet for Tidsbruksundersøkelsen 2022 sammen med intervjukorps og Svartjenesten har bidratt underveis i arbeidet med brukertesting.

Statistisk sentralbyrå, 19. mai 2023

Xeni Kristine Dimakos

## Sammendrag

Statistisk sentralbyrå (SSB) har kartlagt nordmenns tidsbruk siden 1971. Tidsbruksundersøkelsen er en av SSBs mest komplekse personundersøkelser, og har tradisjonelt blitt samlet inn ved hjelp av papirdagbøker og besøksintervju. For Tidsbruksundersøkelsen 2022 ble det besluttet å legge undersøkelsen om til en selvadministrert elektronisk datainnsamlingsløsning tilpasset mobil (app). Både for å redusere oppgavebyrde og motvirke synkende svarprosent. Dessuten for å møte forventinger om en digital løsning og for å redusere kostnader. For å ivareta hensynet til de som skal svare på undersøkelsen, planla SSB en omfattende testserie i flere runder med iterativ testing og evaluering, som denne rapporten beskriver.

Ved oppstart av arbeidet med utvikling av nytt datainnsamlingsinstrument, var vi opptatt av mulighetene og begrensningene det elektroniske formatet en webapplikasjon (webapp) gir. Våre observasjoner tyder på at det kan fungere godt, og at de fleste i yrkesaktiv alder i Norge både foretrekker og behersker formatet. Mange er erfarne brukere og forstår det digitale språket med touch screen, skrulling, sveiping ol, men ikke alle er komfortable med eller utnytter det. Vi ser at eldre respondenter vegrer seg for bruk og ser ut til å støte på tekniske problem oftere enn yngre. I hvilken grad en elektronisk datainnsamlingsløsning ekskluderer grupper, overvåkes under datainnsamlingen og vil rapporteres i etterkant av spørreundersøkelsen.

Fra brukertestene har vi sett at svaroppgaven med å svare, mer enn det digitale formatet, er en utfordring å formidle både gjennom rekrutteringsintervjuet og i appen. I utviklingen av appen har vi spesielt slitt med utformingen av spørsmålene om tidsbruk i den elektroniske dagboken, og da først og fremst rekkefølge og sammenheng mellom delspørsmålene. Testpersonene vurderer krav til rapportering i hele 10 minutter som et tydelig signal på at kortere aktiviteter enn dette ikke skal tas med. Det gjør at de ikke tar med aktiviteter av kortere varighet og rapporterer mindre detaljert enn ønskelig. Vi har også sett at appen ikke kommuniserer godt nok at alle tidsintervall i referanseperioden skal fylles ut, ikke bare når man «gjør noe».

Flertallet har med seg mobiltelefonen hele tiden. Til tross for dette, registrerer ikke respondentene sin tidsbruk så ofte som vi hadde håpet. At det går lang tid mellom tidsbruk og føring kan påvirke hukommelsen og gi mindre detaljert føring. Mindre hyppig føring sammen med rekkefølgen av tidsbruksspørsmålene og intervall lengde er avgjørende for hvor detaljert respondentene fører, og dermed datakvaliteten som er grunnlaget for SSBs tidsbruksstatistikk.

Vår erfaring er at rekruttering ved hjelp av intervjuere har stor betydning. De har fått en mer sentral rolle i å veilede og støtte respondentene under gjennomføringen, enn hva som har vært vanlig ved telefon- og webundersøkelser. Intervjuerne forklarer respondentene hva oppgaven er, hvordan de skal logge seg på og motiverer deltakerne underveis til å fullføre undersøkelsen. De har også vært en viktig garantist for at det er trygt å åpne lenken med undersøkelsen fra SSB.

I målgruppen for Tidsbruksundersøkelsen 2022 er også mindreårige fra 9-17 år. Å utvikle ett innsamlingsinstrument som også er egnet for de yngste har vært utfordrende. Det er flere av spørsmålene barna ikke kan svare på selv. Når det gjelder tidsbruk har vi erfart fra testene at barna vet best selv, men at foresatte ofte rapporterer for dem, og de gjør det mer sjablongmessig og påvirket av hva som er sosialt akseptert tidsbruk. Foreldrene fører for sine barn, ikke bare fordi instrumentet er krevende i seg selv, men også fordi barna rekrutteres gjennom foresatte, og lenken til undersøkelsen går til foresattes mobil.

Ved bruk av kvalitative utviklingsmetoder har SSB fått verdifull innsikt og kritisk dybdekunnskap om hvordan den nye Tidsbruksundersøkelsen fungerer i møte med respondentene. Flere kilder og vinkler er aktivt trukket inn i arbeidet for å ha et bredest mulig grunnlag for analysene. Utfordringer som løses for en bestemt subgruppe, har også bidratt til å lette oppgavebyrden for andre i utvalget.

# Innhold

<b>Forord</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Introduksjon</b> .....	<b>6</b>
1.1. Bakgrunn .....	6
1.2. Formål med brukertesting .....	6
1.3. Måleinstrumentet .....	6
1.4. Organisering av arbeidet .....	8
1.5. Deltakere i SSB .....	9
<b>2. Teoretisk og metodisk bakgrunn</b> .....	<b>10</b>
2.1. Det kognitive perspektivet på svarprosessen .....	10
2.2. Gjennomføringsmetode .....	12
2.3. Analysemetoder .....	17
2.4. Styrker og svakheter ved brukertesting .....	18
<b>3. Tester gjennomført</b> .....	<b>20</b>
3.1. Utvalg totalt for alle testrundene .....	22
3.2. Dokumentasjon .....	22
3.3. Testrunde 1: Test og evaluering av eksisterende løsning/gammel papirdagbok .....	23
3.4. Testrunde 2: Test av prototype .....	28
3.5. Testrunde 3: Brukertesting av første versjon av app før pilot .....	36
3.6. Testrunde 4: Brukertesting etter pilot .....	45
3.7. Testrunde 5: Funksjonalitetstesting av app før feltstart .....	55
3.8. Testrunde 6: Oppfølgingsintervju av Tidsbruksapp etter feltstart .....	57
<b>4. Hva har vi lært?</b> .....	<b>70</b>
4.1. De største utfordringene .....	70
4.2. Rekruttering, pålogging, onboarding og intervjuernes rolle .....	70
4.3. Føringspraksis .....	71
4.4. Svarprosessen .....	72
4.5. Utforming og interaksjon av app .....	72
4.6. Datakvalitet .....	73
4.7. Styrker og svakheter .....	73
4.8. Videre arbeid .....	75
<b>Referanser</b> .....	<b>76</b>
<b>Vedlegg A: Tidsbruksteamet</b> .....	<b>78</b>
<b>Vedlegg B: Rekrutteringsmateriale</b> .....	<b>79</b>
<b>Vedlegg C: Eksempel på en intervjuguide (fra testrunde 3)</b> .....	<b>80</b>
<b>Vedlegg D: Illustrasjon av appversjonene som er testet</b> .....	<b>84</b>
<b>Vedlegg E: Flytdiagram surveykommunikasjon</b> .....	<b>107</b>
<b>Vedlegg F: Tilbakemeldinger fra Svartjenesten</b> .....	<b>108</b>
<b>Vedlegg G: Frafallsårsaker Tidsbruksundersøkelsen</b> .....	<b>109</b>
<b>Vedlegg H: Praksis for gjennomføring av Tidsbruksundersøkelsen blant mindreårige</b> .....	<b>110</b>
<b>Figurregister</b> .....	<b>111</b>
<b>Tabellregister</b> .....	<b>113</b>

# 1. Introduksjon

## 1.1. Bakgrunn

Statistisk sentralbyrå (SSB) har kartlagt nordmenns tidsbruk omtrent hvert tiende år, siden 1971. I Tidsbruksundersøkelsen spør vi etter opplysninger om faktisk tidsbruk fra et representativt utvalg av befolkningen i alderen 9-79 år. Resultatene fra kartleggingen brukes blant annet til å studere virkningen av viktige samfunnsendringer. Tradisjonelt har opplysningene blitt samlet inn ved hjelp av en form for papirdagbøker (føringshefter) og besøksintervju.

For Tidsbruksundersøkelsen 2022 (TID) ble det besluttet å legge undersøkelsen om til en selvadministrert elektronisk datainnsamlingsløsning tilpasset mobil. Formålet med omleggingen var blant annet at SSB ønsket å redusere respondentenes oppgavebyrde, ved å imøtekomme brukerforventninger og å tilby en mer brukervennlig måte å delta i undersøkelsen på og for motvirke synkende svarprosent. Samtidig som man også ønsket å bruke ny teknologi til å redusere omfanget av manuell aktivitetsskoding og skanning i SSB. Ikke minst var det viktig at slik tiltak skulle motvirke synkende svarprosent uten å redusere kvaliteten av data og statistikken.

Tidsbruksundersøkelsen gjennomføres i en rekke andre europeiske land. Utviklingsarbeidet har vært styrt av at undersøkelsen må være sammenlignbar over tid og på tvers av land, og tilfredsstillende Eurostats krav til datainnsamling og -levering (se Harmonised European Time Use Surveys 2018 Guidelines, 2020 edition, HETUS, 2020). Se SSB-publikasjonen «Om Tidsbruksundersøkelsen» for nærmere spesifikasjoner av opplegget for selve undersøkelsen.

Under følger beskrivelse av metode, analyser, resultat og anbefalinger teamet for brukertestning (se Tabell 1.1 side 9) har levert i forbindelse med utvikling av nytt datainnsamlingsinstrument for undersøkelsen. Arbeidet ble gjennomført fra januar 2021 til vinteren 2022.

## 1.2. Formål med brukertestning

Ved utvikling av datainnsamlingsløsninger og gjennomføring av spørreundersøkelser skal brukertestning ivareta de som svarer på undersøkelsen og svarprosessen deres og avdekke mulige målefeil som kan forringe datakvaliteten. Hovedmålsettingen med brukertestning i offisiell statistikk er å skaffe innsikt i respondentenes<sup>1</sup> opplevelse av undersøkelsen, utvikle respondentstyrt design for å redusere oppgavebyrden. Gjennom å forstå respondentene og hva som kan gi mulige målefeil, kan vi tilrettelegge bedre løsninger. Vi kan lage enklere og mer entydige spørsmål og datainnsamlingsløsninger, som gir oss mer presise og sammenlignbare svar for å sikre høy deltakelse og god kvalitet i statistikken. Vi skriver mer om hva brukertestning er i kapittel 2 om teoretisk og metodisk bakgrunn.

## 1.3. Måleinstrumentet

Tidsbruksundersøkelsen er en personundersøkelse som består av flere deler:

1. Husholdningskartlegging,
2. Kort spørreskjema om levekår («webskjema»),
3. Dagbokføring av hva man bruker tiden til i ti minutters intervall over to døgn (48 timer), og
4. Kort spørreskjema med spørsmål om hvilken type dag det var etter føring for dag 1 og dag 2.

---

<sup>1</sup> I denne rapporten bruker vi «respondenter» om de som deltar i SSB sine personundersøkelser, og «testpersoner» om dem som deltar i brukertestene våre. I noen tilfeller vil testpersonene på brukertestene vi beskriver også være respondenter på Tidsbruksundersøkelsen, men ikke alltid. En rekke andre begrep kan også brukes om «de som deltar» i spørreundersøkelser, som f.eks «utvalg», «svarpersoner», «intervjuobjekt» (IO) eller «brukere».

Brukertestteamet<sup>2</sup>, som inngår som en del av tidsbruksteamet<sup>3</sup>, har jobbet med utvikling av og rådgivning ifm innhold og utforming av alle delene av undersøkelsen.

Alle delene av undersøkelsen (se over), ble samlet i en felles elektronisk datainnsamlingsløsning, eller måleinstrument, som ble bygget som en Progressive Web App (PWA). Det vil si en applikasjon eller app som åpnes fra en lenke i nettleser på enten mobil, pc og eller nettbrett, og kan lagres til hjemskjerm. På mobil vil den oppføre seg som en vanlig eller såkalt «native» app uten å være det<sup>4</sup>.

I utviklingsarbeidet kunne tidsbruksteamet trekke på erfaring fra Forbruksundersøkelsen 2022, som startet utvikling av tilsvarende appløsning, med skanning av kvitteringer fra butikk, rundt et år før Tidsbruksundersøkelsen. Mange av de samme menneskene har jobbet i begge prosjektene og det har vært stor overføringsverdi fra Forbruksundersøkelsen til Tidsbruksundersøkelsen. For brukertestning hadde vi f eks generaliserbare erfaringer med surveykommunikasjonen gjennom datainnsamlingsløpet og respondentenes opplevelse av brukerreisen<sup>5</sup> som vi kunne gjenbruke. For spørreskjemadelene i undersøkelsen kunne vi støtte oss på erfaringer fra omlegging til web av flere av SSBs personundersøkelser over de siste fem årene. Dermed har arbeidet med brukertestning for Tidsbruksundersøkelsen i stor grad kunnet fokusere på dagbokdelen med tidsregistrering, pålogging og funksjonalitet og/eller interaksjon i appen.

## Metodiske utfordringer for Tidsbruksundersøkelsen 2022

I utviklingsarbeidet med måleinstrumentet har det vært tre særskilte utfordringer: For det første, at Tidsbruksundersøkelsen inkluderer mindreårige respondenter som er under 16 år. I metodearbeidet har det vært viktig å sikre instrumentets tilgjengelighet for alle målgrupper. Utfordringen har vært å designe en løsning som fungerer like godt og er like tilgjengelig for personer vi antar har mindre erfaring med eller begrenset tilgang til bruk av webløsninger og apper. Dette kan for eksempel være barn, personer som ikke har norsk som morsmål, eldre eller personer med nedsatt funksjonsevne.

For det andre har overgangen til nytt modus for datainnsamling medført behov for å minimere skjevheter som følge av overgang fra papirdagbok (PAPI) til web/appdagbok (CAWI). Her er vi opptatt av både sammenlignbarhet på tvers av tid og modus, og hvorvidt en elektronisk innsamlingskanal og et digitalt språk kan være inkluderende eller ekskluderende for ulike målgrupper. Et viktig aspekt ved overgang fra papirløsning, er å tilpasse tekstutforming og tekstmengde til små skjermer (Mick Couper, 2013), samt å tilby en løsning som gjør det enkelt å få oversikt over hele svaroppgaven og navigere mellom de ulike delene av innsamlingsinstrumentet. Ved inngangen til prosjektet noterte vi at vi trenger mer innsikt i betydningen av nye interaktive muligheter i det digitale språket, som touch screen og sveiping, som vi ikke har benyttet tidligere i våre webløsninger. Det er behov for kunnskap om hva dette betyr for respondentene og for data kvaliteten.

Den tredje utfordringen har vært utforming av atferdsspørsmål om tidsbruk. Kartlegging av atferd er hovedformålet med undersøkelsen. En særlig utfordring med spørsmål om atferd, er respondentenes evne til å huske og gjenkalle utfyllende og korrekte opplysninger om hva de faktisk gjorde. Problemer med hukommelsen kan føre til systematisk underrapportering av bestemte

---

<sup>2</sup> Se oversikt over deltakerne i brukertestteamet på side 13.

<sup>3</sup> Se oversikt over hele tidsbruksteamet i vedlegget side 97.

<sup>4</sup> Dette er samme løsningen som ble valgt for Forbruksundersøkelsen 2022 blant annet for at respondentene skulle slippe å laste ned app fra AppleStore eller GooglePlay, og fungerer slik at de direkte kan åpne lenken med et tastetrykk og logge på med bankID.

<sup>5</sup> Med «brukerreise» mener vi brukerens eller respondentenes opplevelse av å være med på undersøkelsen fra de mottar invitasjon, gjennomfører rekrutteringssamtale med en av våre intervjuere, til de åpner weblenken med undersøkelsen, logger seg på og besvarer og fullfører alle undersøkelsens deler.

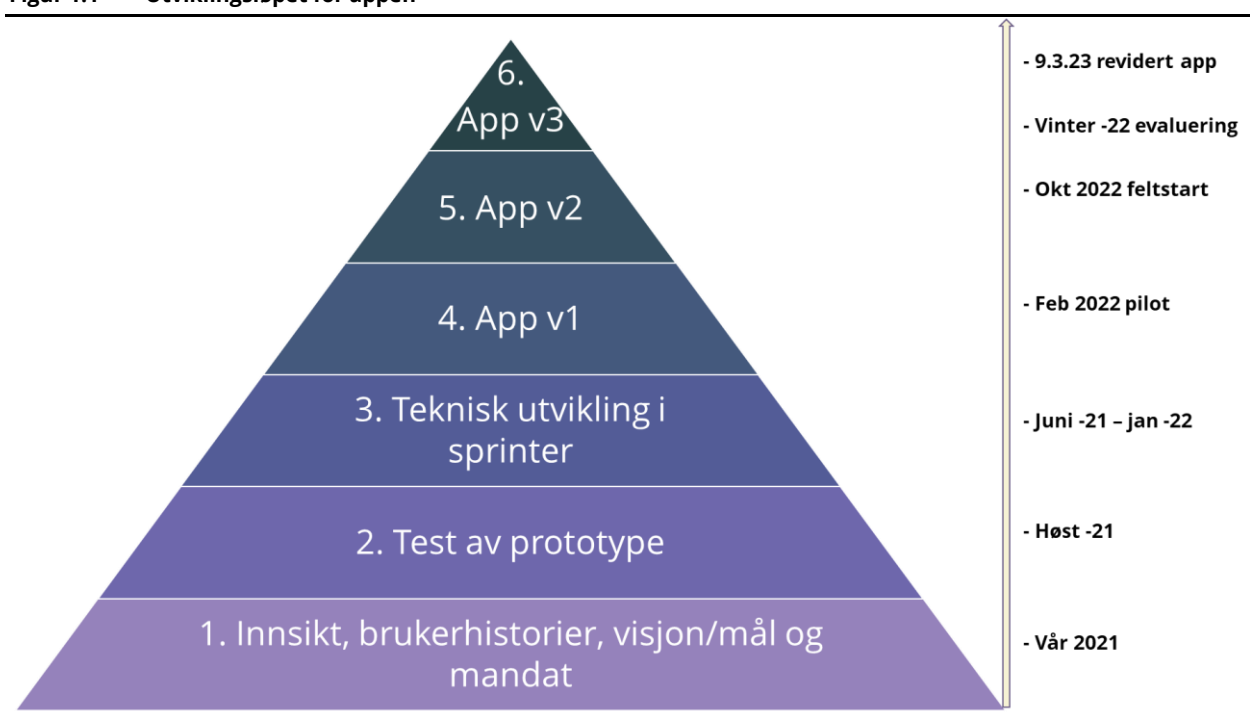
aktiviteter<sup>6</sup>. I metodearbeidet har vi jobbet for å komme frem til et skjemadesign som hjelper respondentene med gjenkalling, vurdering og rapportering av presise tidsbruksopplysninger.

## 1.4. Organisering av arbeidet

Arbeidet med utvikling av ny tidsbruksundersøkelse har vært organisert etter «smidige» prinsipper (Beck 2001). Tidsbruksteamet har jobbet på tvers i organisasjonen for å oppnå tverrfaglig synergi med blant annet tett kobling mellom utvikling og brukertestning. Under utviklingsløpet har fremdrift vært styrt gjennom korte «sprint» perioder med planlegging, teknisk utvikling, testing, evalueringer og revisjon, som gjentas i en iterativ prosess. Dette tilsvarer god arbeidspraksis for brukertestning, hvor vi også er vant til å utvikle spørsmål/spørre, teste, evaluere og revidere i en iterativ prosess<sup>7</sup>.

Brukertestteamets arbeid har vært tilpasset det tekniske utviklingsløpet av datainnsamlingsløsningen i tidsbruksteamet. Figur 1.1 illustrerer dette.

**Figur 1.1** Utviklingsløpet for appen



Brukertestteamet startet med å kartlegge informasjonsbehovet våren 2021. Deretter ble skisser og prototyper testet høsten 2021. Etter at første versjon av appen og pilotering av undersøkelsen var gjennomført våren 2022, evaluerte vi respondentenes opplevelse av appen og av å delta i undersøkelsen. Så ble appen igjen revidert før datainnsamling for den nye Tidsbruksundersøkelsen ble satt i gang i oktober 2022<sup>8</sup>. Etter feltstart ble appen evaluert igjen vinteren 2022 og mindre oppdateringer av app og surveykommunikasjon ble gjennomført fra mars 2023 for å redusere oppgavebyrden respondenten og styrke svarprosenten for undersøkelsen<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> Handbook of Recommended Practices for Questionnaire Development and Testing in the European System (2006).

<sup>7</sup> Se utviklingsprosessen/prosessenmodellen i kapittel 2, side 14.

<sup>8</sup> Innsamlingsperioden for Tidsbruksundersøkelsen løper ett år, fra oktober 2022 til 2023.

<sup>9</sup> Justeringer eller forbedringer av surveykommunikasjon (fra intervjuet eller gjennom e-post og sms'er) etter at datainnsamlingen er satt i gang er vanlig for å øke svarprosenten. Vi er normalt sett mer tilbakeholdne med endringer av måleinstrumentet, fordi det kan påvirke data. Når vi velger å justere måleinstrumentet må det gjøres kontrollert for at data fra før og etter endring skal kunne brukes sammen. Og det mener vi at vi har ivarettatt for TUS.



Varigheten av én sprintperiode har vært på 2-3 uker gjennom prosjektperioden. Dette er først og fremst tilpasset teknisk utvikling og egner seg for funksjonstesting av elementer underveis i utviklingen. For kvalitative metoder og testing av hele konsept blir dette svært kort syklus for å gjennomføre planlegging, rekruttering, testing, analyse og rapportering. I praksis så vi at den iterative testprosessen ofte krevde større team eller lengre periode både for teknisk utvikling og brukertestning for å kunne gjennomføres optimalt. I gjennomgangen av testene som ble gjennomført fremkommer det at vi ikke alltid greide å gjennomføre en full iterativ syklus inkludert revisjon av teknisk funksjon, selv om vi har kunnet løsrive oss fra sprintperiodene. Dette har vi prøvd å finne tilfredsstillende løsninger for innenfor de ressursene vi har hatt tilgjengelig, uten å avvike for mye fra arbeidsmetoden og -prinsippene vi ellers har god erfaring med.

## 1.5. Deltakere i SSB

Arbeidet med utvikling av ny datainnsamlingsløsning for Tidsbruksundersøkelsen er utført av et tverrfaglig sammensatt team. Følgende fagområder har vært representert i selve tidsbruksteamet:

- Statistikkseksjonen
- Teknisk utvikling
- Datafangst
- Webutvikling og interaksjons design fra kommunikasjonsavdelingen
- Måleinstrumentutvikling fra metodeseksjonen

For oversikt over deltakere i tidsbruksteamet se Vedlegg A:, side 78.

Teamet for planlegging og gjennomføring av brukertestene har også vært tverrfaglig og bestått av deltakere både i og utenfor tidsbruksteamet (se Tabell 1.1):

**Tabell 1.1 Deltakere i brukertestteamet**

Navn	Seksjon	Rolle i teamet
Elisabeth Rønning	Seksjon for inntekt- og leveårsstatistikk	Produkteier og prosjektleder for ny tidsbruksundersøkelse
Esben Berg Aasgaard	Seksjon for virksomhetskommunikasjon, sluttet mai 2022	Designer (utvikling av skisser til app & testing og rådgivning)
Ina Viktoria Kristiansen	Seksjon for virksomhetskommunikasjon	Designer (utvikling av skisser til app & testing og rådgivning)
Frode Larsen	Seksjon for brukerinnsett og webutvikling	Interaksjonsdesign og rådgivning
Maciej Warchal	Seksjon for brukerinnsett og webutvikling	Interaksjonsdesign, moderator og rådgivning
Anne Marit Pettersen	Seksjon for personundersøkelser	Rekruttering, moderator assistent og rådgivning
Siri Frisli	Seksjon for personundersøkelser	Rekruttering, moderator assistent og rådgivning
Erik Håvarstein	Seksjon for inntekts- og leveårsstatistikk	Analyser til rekruttering fra utvalget for TID
Karianne Lund	SSB, Seksjon for metode/Gruppe for instrumentutvikling og brukertestning	Planlegging og gjennomføring av brukertestene og moderator
Nina Berg	SSB, Seksjon for metode/Gruppe for instrumentutvikling og brukertestning	Ansvarlig for planlegging og gjennomføring av brukertestene og moderator

Karianne Lund og Nina Berg har planlagt og gjennomført testene med hjelp av Anne Marit Pettersen, Siri Frisli og Maciej Warchal underveis. Øvrige har representert sine fagområder i enkelte tester eller deler av arbeidet. Arbeidet ble ledet av Nina Berg.

## 2. Teoretisk og metodisk bakgrunn

I arbeidet med utvikling av ny datainnsamlingsløsning for tidsbruk har brukertestteamet jobbet med både utvikling, brukertestning<sup>10</sup> og evaluering av måleinstrumentet. Målet for dette arbeid er å forenkle oppgavebyrden for de som skal svare og redusere mulige målefeil som kan forringe datakvaliteten. Vår teoretiske tilnærming til utviklingsarbeidet er basert på kognitiv psykologi og vel utprøvde kvalitative metoder og gjennomføringsprinsipper som vi vil beskrive her.

### 2.1. Det kognitive perspektivet på svarprosessen

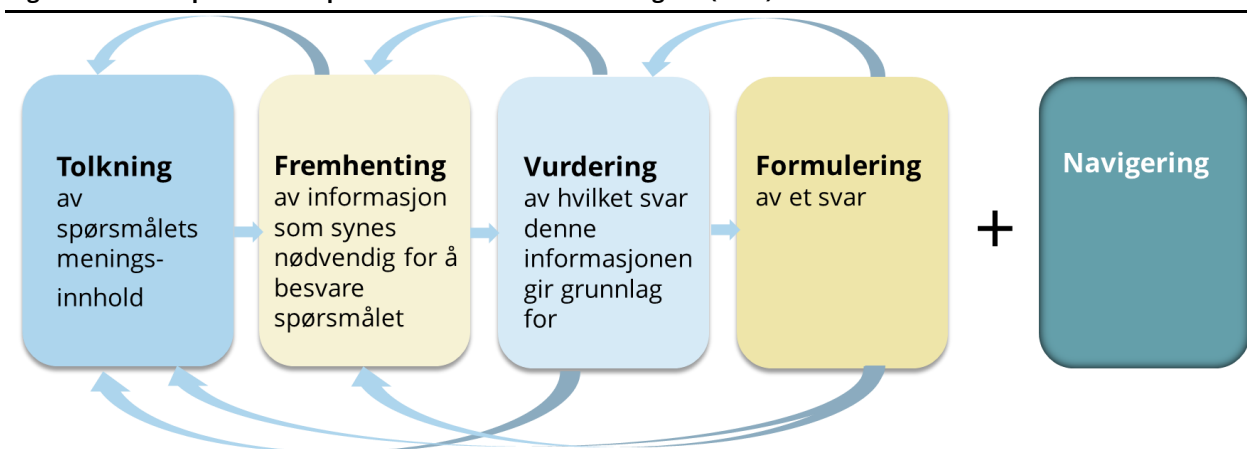
I prosessen med å utvikle spørreskjema og datainnsamlingsløsninger benytter vi et såkalt kognitivt perspektiv på svarprosessen, gjerne omtalt som et respondentperspektiv. Et slikt perspektiv skal bidra til å redusere oppgavebyrden for de som skal svare på undersøkelsen og øke svarkvaliteten. Målet er å utvikle respondentstyrte design for datainnsamlingen.

Det finnes mange eksempler på at hensynet til dem som svarer ikke har vært godt nok ivaretatt i utforming av spørreskjemaer. De som utformer spørsmålene og lager skjema, gjør det gjerne utfra hvordan de selv oppfatter fenomenet de skal undersøke og de behovene de har for data. De har lett for å velge et presist fagspråk, som ofte skiller seg fra språket til dem som skal svare. Ofte er man ikke bevisst hvorvidt respondentene har det samme språket og om de oppfatter spørsmålene på samme måte. Dermed kan det være nærliggende å anta at respondenten forstår intensjonen bak spørsmålet.

Fra 1970/80-tallet har forskningen stilt spørsmål om hvordan respondentene kommer frem til svarene sine, og oppmerksomhet omkring den kognitive svarprosessen har økt. Den tilnærmingen til svarprosessen innebærer at vi erkjenner at respondentene går gjennom en kompleks kognitiv prosess for hvert spørsmål de skal svare på i en spørreundersøkelse. Dette respondentperspektivet avløste det tidligere mer mekaniske synet på svarprosessen, hvor man så på datainnsamling mer som en innsamling av data som lå klare for «innhøsting».

Det er den amerikanske psykologen og surveymetodikeren Roger Tourangeau (2000), som har utarbeidet svarprosess modellen vi har tatt utgangspunkt i Figur 2.1. I og med at vi jobber med elektroniske løsninger hvor navigasjon og interaksjon med måleinstrumentet eller appen er essensielt, har vi lagt til «navigering» til Tourangeaus svarprosessmodell.

**Figur 2.1 Svarprosessen tilpasset etter modell fra Tourangeau (2000)**



<sup>10</sup> Brukertestning slik vi beskriver det i denne rapporten ikke inkluderer teknisk testing. Teknisk utvikling har håndtert arbeidet med teknisk testing. Vi beskriver derfor ikke dette arbeidet her, selv om brukertestteamet sammen med resten av tidsbruksteamet har tatt del i det.

Modellen illustrerer at i tolkningsfasen kan utilstrekkelig tekst eller veiledning skape problemer for respondenten. Dersom det f eks gis for lite informasjon, eller at ord og begreper er uklare eller ikke blir forstått, kan dette føre til at de som skal svare ikke forstår oppgaven og/eller legger ulike tolkninger til grunn for svarene sine.

Når spørsmålet er tolket, starter fremhenting av informasjon. Respondentene må tenke gjennom hva slags informasjon de trenger ut fra tolkningen de har gjort. Ting som gjør dette vanskelig, kan være at det spørres om forhold som går langt tilbake i tid. Da er det mye som glemmes og er vanskelig å huske.

Når informasjonen er innhentet, er det på tide å gjøre en vurdering. Jo mer abstrakt, dess vanskeligere. Hvis objektene også er sammensatte, blir det vanskelig å bearbeide eller estimere/komme frem til en vurdering. Hvis det f eks er flere momenter som inngår, må det i prinsippet lages et veid gjennomsnitt. Noen er flinke til dette, andre ikke så flinke. Det betyr ikke nødvendigvis at svarene til de som er flinke, er mer korrekt enn andres. Det er også ofte slik at folk ønsker å komme med sosialt aksepterte svar.

Formulering er det siste momentet i svarprosessen til Tourangeau. Her er det ofte sånn at folk føler at deres svar ikke blir dekket av svaralternativene. Et vanlig problem er manglende svaralternativer eller vanskelige ord i svaralternativene. Det er heller ikke uvanlig at måleenhetene ikke stemmer overens med hva det blir spurt – at man f eks blir spurt om hyppigheten (hvor ofte?), men blir bedt om å svare i andeler («en del av tiden».)

Vi har lagt navigasjon til Tourangeau sin modell fordi et flertall i dag svarer på mobil og må kjenne det digitale språket. Det digitale språket er for eksempel hvor man finner ting på mobilskjerm, hvordan man går fra skjerm side til en annen skjerm side, sveiper frem og tilbake, skruller opp og ned, vet hva en fane er, hva man må svare på, hva som er klikkbart og mulig å trykke på. Dette er muligheter som etter hvert også tilbys på pc og nettbrett, og er i ferd med å bli en del av (et stadig mer interaktivt) digitalt språk. I modellen er navigasjon tenkt å dekke tolkning, vurdering og formulering av svar på en digital plattform.

Generelt er det grunn til å tro at dette er en prosess som de fleste respondenter gjennomfører når de skal svare. I Figur 2.1 er prosessen lineær, men det er ofte sånn at det er nødvendig å revidere underveis. Ikke alle ting er like krevende å svare på. En rekke forhold kan besvares spontant, og jo nærmere respondenten er temaet, jo enklere er det å svare. Kjønn og alder, for eksempel, krever ikke mye tankevirksomhet av respondenter. Spørsmål om inntekt krever litt mer. Vurdering av abstrakte fenomener er vanskelig for de fleste, fordi man må hente frem informasjon og velge ut hva som er relevant. Ofte kan det dreie seg om forhold respondenten ikke har tenkt på før, og det vil komplisere oppgaven ytterligere. Respondenten kan selvsagt la være å svare eller svare «vet ikke,» hvis det er mulig. Eller svaret kan være påvirket av hva svar avgitt tidligere i skjemaet fordi de som svarer ofte vil etterstrebe samsvar gjennom skjemaet.

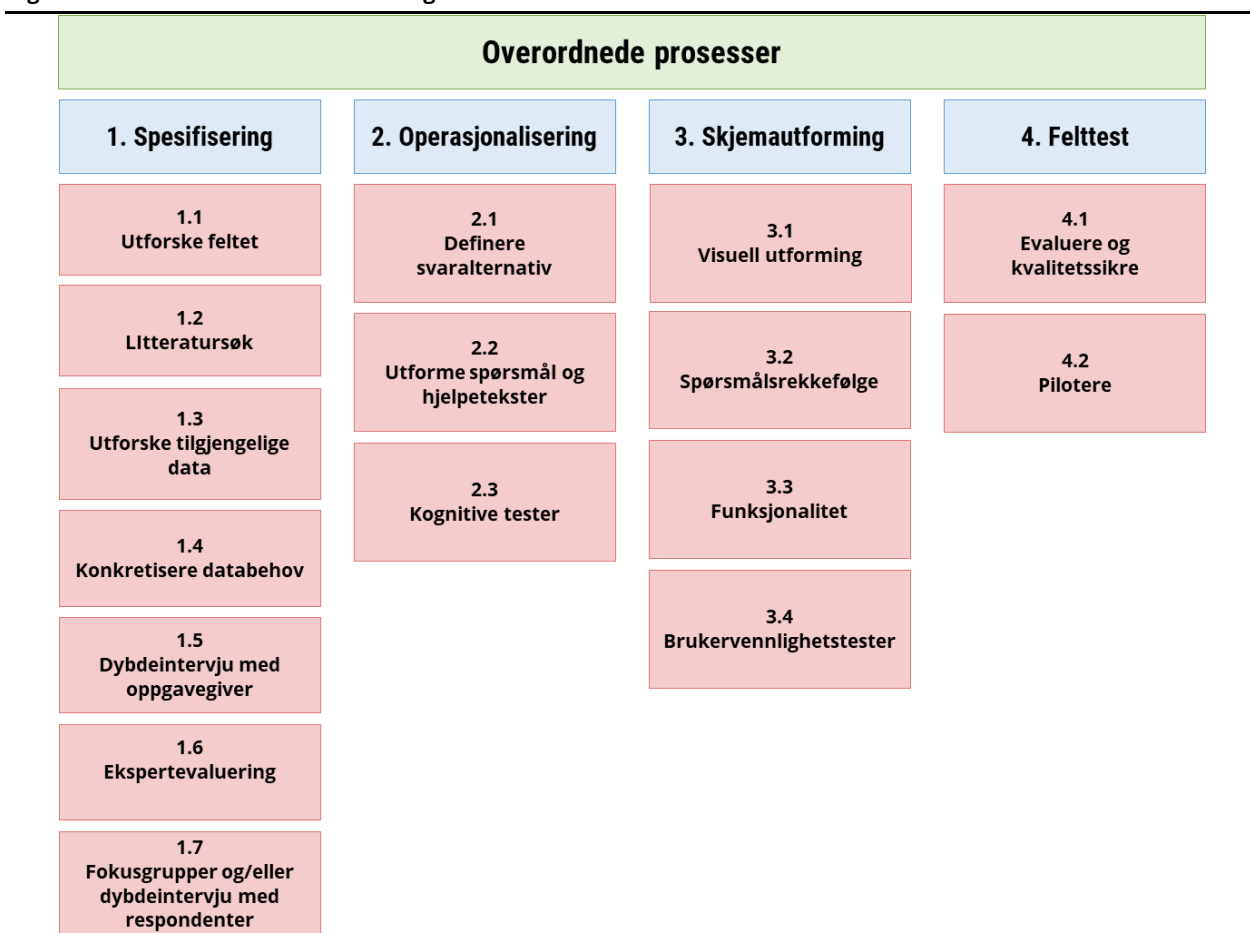
For å oppnå god datakvalitet, må det være enkelt for respondentene å gå gjennom alle stegene i modellen for hvert spørsmål i undersøkelsen. Spørsmål og navigasjon må være enkle, klare og entydige. Hvis spørsmålene krever mye av respondentene, enten i tolknings-, fremhentings-, vurderings-, formulerings- eller navigeringsfasen, vil oppgavebyrden bli høy for dem som svarer. Det kan føre til at de benytter seg av mentale snarveier for å få formulert svarene sine og komme seg raskt gjennom skjemaet. Dette kan gi enhetsfratfall ved at respondentene avstår fra å delta, partielt fratfall ved at respondentene unnlater å svare på enkeltspørsmål eller deler av undersøkelsen, eller målefeil ved at de ikke tar seg bryet med å svare presist på undersøkelsesspørsmålene. Av disse kan målefeil være det mest problematiske, ettersom slike feil er vanskelige å identifisere og beregne effekten av.

## 2.2. Gjennomføringsmetode

### Prosessmodellen for utvikling av måleinstrument

Ved utvikling av nye eller omlegging av eksisterende spørreskjema eller måleinstrument (slik som i dette tilfellet), er arbeidet organisert i henhold til en systematisk prosess. Vi starter med spesifisering av informasjonsbehov, før vi utvikler spørsmål og svaralternativer. Deretter jobber vi med skjemaform og funksjonalitet og avslutter med å teste løsningen (se Figur 2.2). Det er imidlertid viktig å understreke at utviklingsprosessen ikke er lineær, men iterativ. Dette betyr at vi startet med å teste løsninger tidlig i prosessen. Vi gjorde endringer basert på observasjoner fra testene og testet på nytt. Deretter ble nye endringer gjort. Slik fortsatte arbeidet gjennom hele utviklingsløpet. Hensikten med modellen er å vise hvordan arbeidet startet med fokus på å spesifisere informasjonsbehovet (1), mens flere elementer og detaljer legges til utover i prosessen – for eksempel hjelpetekster (2.2), visuelle hjelpemidler (3.1) og funksjonalitet (3.3). I piloten (4.2) ble hele løsningen testet med fokus på hvordan alle delene av datainnsamlingen fungerte sammen i praksis.

Figur 2.2    **Prosessmodell for utvikling av måleinstrument**



NB: Prosessmodellen for utvikling av spørreskjema inngår som del i SSBs virksomhetsmodell (GSPBM) som er basert på det vi kaller modellen for Total Survey Error (TSE).<sup>11</sup>

Gjennom hele utviklings- og testprosessen av datainnsamlingsinstrumentet har vi benyttet mange former for kvalitative utviklingsmetoder, som vi skal beskrive nærmere nedenfor. Hvilken tilnærming eller brukertestmetode vi har valgt, avhenger av hvor vi har vært i utviklingsprosessen. For

<sup>11</sup> Prosessmodellen for utvikling av spørreskjema inngår som del i SSBs virksomhetsmodell (GSPBM) som er basert på det vi kaller modellen for Total Survey Error (TSE). Se beskrivelse av prosessmodellen for statistikkproduksjon her:

<https://www.ssb.no/omsssb/kvalitet-i-offisiell-statistikk/prosessmodell-for-statistikkproduksjon>.

Tidsbruksundersøkelsen hadde vi eksisterende måleinstrument tilgjengelig, og da er det naturlig å starte med en ekspertevaluering (1.6) for å avdekke hvor det er størst behov for å forbedre. Når surveysspørsmålene var klare, startet vi gjennomføring av kognitive tester (2.3). Og når skisser til teknisk løsning av en funksjon eller løsning var klare, gjorde vi funksjons- og brukervennlighetstester (3.4). Til slutt evaluerte vi hele løsningen gjennom kognitive tester og brukervennlighetstester, gjerne ifm en pilotundersøkelse før selve undersøkelsen settes i gang (4.2).

Et viktig premiss for brukertesting er at forskernes eller oppgavegiverens *databehov* på den ene siden alltid må balanseres mot respondentenes *datatilgang* på den andre. Med andre ord skal brukertesting sikre at data oppdragsgiver har behov for innhentes på en måte som ivaretar respondentenes motivasjon, evner og tilgang til opplysninger. Ved å ta hensyn til respondentenes perspektiv, til forskjell fra det forskerstyrt behovet, sikrer vi et godt utgangspunkt for data av god kvalitet. Det betyr at vi gjennom brukertesting gir grunnlag for statistikk av god kvalitet.

### **Kvalitative utviklingsmetoder**

Vi har en rekke ulike utviklingsmetoder og typer brukertesting for å undersøke hvordan respondentene forholder seg til spørreskjemaet og deres opplevelse av brukervennlighet. Slike metoder er gjerne kvalitative i sin karakter, men vi kan også benytte kvantitative tilnærminger for å bekrefte eller avkrefte funn eller hypoteser fra det kvalitative arbeidet.

Her vil vi kort beskrive de metodene og testtypene vi har brukt mest i arbeidet med utvikling av datainnsamlingsinstrumentet til Tidsbruksundersøkelsen.<sup>12</sup> Konkrete testdesign beskrives mer utførlig for hver brukertestrunde i Kapittel 3.

### **Ekspertevaluering**

Dersom det foreligger et spørreskjema, slik som for Tidsbruksundersøkelsen, starter vi som nevnt med å evaluere dette ut ifra kjente retningslinjer for spørreskjema, webdesign og brukerinteraksjon. Arbeidet gjøres av eksperter på spørreskjema, brukerinteraksjon (UI) og -opplevelse (UX)<sup>13</sup>. Vi skiller gjerne mellom evalueringer basert på heuristikk eller erfaringsbaserte innsikt, og evalueringer basert på et strukturert oppsett for å kode og analyser hvert spørsmål og element i datainnsamlingsinstrumentet.<sup>14</sup>

For Tidsbruksundersøkelsen har vi først og fremst hatt en heuristisk tilnærming hvor vi har benyttet oss av tilgjengelig innsikt og anbefalinger. Det kan diskuteres om dette kan kalles en «ekspert-evaluering», fordi vi ikke har brukt et felles strukturert kodesystem (se fotnote 14). Vi har likevel valgt å benytte begrepet fordi det raskt gir leseren en forståelse av at analysearbeidet er gjort blant fag eksperter. Og til forskjell fra brukertestene, som normalt gjøres eksternt blant brukere, er dette analysearbeidet internt. I kapittel 3 beskriver vi, for hver testrunde, hvordan vi har gjennomført våre evalueringer slik at leseren selv kan gjøre seg opp en mening om hvilket arbeid som ligger til grunn.

For Tidsbruksundersøkelsen har vi gjennomført våre evalueringer med minst to spørreskjema-metodikere, og som oftest også eksperter på webdesign og UI og UX. Etter at vi har gjort hver vår individuelle gjennomgang har vi kommet sammen og samlet våre felles merknader i én rapport. Sammenlignet med eksterne brukertester er en slik intern evaluering en lite kostnadskreven fremgangsmåte for å identifisere svakheter i spørreskjema/instrumentet som kan redusere svar kvaliteten og oppgavebyrden og bidra til å øke brukervennligheten og datakvaliteten.

---

<sup>12</sup> For en mer detaljert gjennomgang av ulike testtyper viser vi til SSBs håndbok for «Praktisk brukertesting» (2006).

<sup>13</sup> UI er forkortelse for «user interaction» og UX «user experience».

<sup>14</sup> Slike strukturert kodesystem tar gjerne utgangspunkt i f.eks Forsyths 0-Questionnaire Review (Forsyth 1996) og eller Snijkers komprimerte Expert Questionnaire Appraisal Coding System (Snijkers 2013) for sine analyser.

## Kognitive intervju

Kognitive intervju er en kvalitativ metode for å gi innsikt i spørsmål/svarprosessen<sup>15</sup>. I slike intervju er vi opptatt av hvordan mennesker behandler informasjon. Vi prøver å avdekke respondentenes persepsjon og kognisjon fra de leser/hører et spørsmål, til de har svart på spørsmålet. Søkelyset ligger på hvordan respondentene kommer frem til et svar, altså svarprosessmodellen, og ikke på svaret i seg selv.

Vi har brukt denne teknikken for å skape innsikt i brukereisen, forstå hvordan nordmenn tenker rundt bruk av tid og hva som er naturlig inndeling og rapportering tidsbruk, og hvordan respondenter tolker spørsmål og interaksjon i app, og fremhenter og evaluerer sine svar.

## Brukervennlighetstester

En rekke ulike typer brukervennlighetstester kan benyttes for å avdekke svakheter, eller risiko for målefeil, ved et spørreskjema eller et måleinstrument, og for å få innsikt i hvordan vi kan forbedre brukeropplevelsen og sikre et brukervennlig måleinstrument. De ulike typene varierer først og fremst med hensyn til graden av struktur. I den ene enden av skalaen finner vi eksplorerende tester som er utforskende og lite strukturerte. Disse egner seg godt for å oppdage uforutsette problemer. I den andre enden av skalaen finner vi godkjenningstester. Disse er strukturerte og har til hensikt å gjennomføres som en siste generalprøve. Mellom disse ytterpunktene finner vi for eksempel sammenligningstester, hvor to versjoner av samme spørsmål eller løsning testes mot hverandre. Hvilken type test man bør benytte i et gitt tilfelle, avhenger av hva man skal teste, samt hvor i utviklingsprosessen man er.

For Tidsbruksundersøkelsen startet vi med eksplorerende tester for å skaffe innsikt i tema og respondenter. Når skisser og/eller en funksjonalitet var utviklet brukte vi sammenlignings- og/eller vurderingstester. Vi brukte også vurderingstester etter pilotundersøkelsen og etter feltstart avsluttet.

Testene ble gjennomført som individuelle samtaler en-til-en, observasjon eller som fokusgruppe-diskusjoner med flere deltakere samtidig. De ble gjennomført som fjerntesting digitalt, slik vi i hovedsak ble henstilt til å gjøre for Tidsbruksundersøkelsen pga restriksjonene under pandemien<sup>16</sup>. Testene eller samtalene ble alltid styrt av en intervjuguide, se eksempel i Vedlegg C; side 80. I noen av testene benyttet vi skisser, prototyper eller ulike versjoner av spørreskjema som testpersonene skulle bruke for å løse oppgaver. Noen av oppgavene var svært konkrete i form av at ulike løsninger skulle sammenlignes mot hverandre (a/b-tester). Andre ganger mer utforskende og eksplorerende for å utforske begrepsforståelse og skaffe oss dybdeinformasjon. Gjennom observasjon av testene og innsamling av tilbakemeldinger kunne vi kartlegge mønstre og skaffe dybdeinformasjon om brukerens interaksjon og opplevelse av løsningene.

## Gjennomføringspraksis

Alle tester er gjennomført av erfarne moderatorer. På grunn av koronarestriksjoner under store deler av prosjektet, ble testingen hovedsakelig gjennomført som digitale fjerntester (videosamtaler), i stedet for ansikt-til-ansikt slik som først planlagt.

Vi anser det som best å gjennomføre slike samtaler eller grupper ansikt-til-ansikt (fysisk), fordi man da får bedre med seg den mellom menneskelig kommunikasjonen gjennom kroppsspråk, mimikk og interaksjon med løsning. Under pandemien har vi erfart at fjerntesting var et godt alternativ til ansikt-til-ansikt testing. Vi ba testpersonene om å dele skjerm og bruke musen til å peke på hva de så på/leste/prøvde å løse eller gjøre. De ble også bedt om å «tenke høyt» mens de løste oppgaver.

<sup>15</sup> Se det kognitive respondentperspektivet og svarprosessmodellen beskrevet innledningsvis i dette kapitlet på side 14.

<sup>16</sup> Norge nedstengt i perioder mellom 12.03.20 til april 2022 pga Covid-19, se <https://www.regjeringen.no/no/tema/Koronasituasjonen/tidslinje-koronaviruset/id2692402/>

Dette sammen med en retrospektiv gjennomgang i etterkant med både planlagte og improviserte oppfølgingsspørsmål, ga oss god innsikt i brukeropplevelsen. Metoden sparer både tid og ressurser, og gjør det mulig å rekruttere folk fra hele landet.

Gjennomføringen skjer etter en intervjuguide som kan være mer eller mindre åpen eller strukturert. Den som gjennomfører testene er testleder, og kalles gjerne moderator. Testlederen skal lede samtalen, men unngå å påvirke svarene/utfallet. I tillegg til testleder er det ofte en observatør som skal observere samhandlingen mellom testleder og testperson og ta notater fra samtalen/gruppen.

## Utvalg og rekruttering

### Utvalg

Utvalg av testpersoner til brukertester, kjennetegnes av at de er strategiske. Det betyr at vi gjerne inviterer deltakere som har god kjennskap til temaet eller som vi antar vil ha størst utfordringer med tjenesten, for å lære av dem. Dette til forskjell fra tilfeldige utvalg som skal være representative for en hel populasjon. Dvs. at vi i kvalitative intervju eller grupper gjerne rekrutterer representanter for antatte problemgrupper eller for ulike «personas»<sup>17</sup> eller målgrupper for å undersøke dem i dybden.

Vi har først og fremst invitert grupper som er vanskelig å rekruttere til personundersøkelser, for eksempel barn og unge menn. I tillegg har vi fokusert på å teste den nye digitale løsningen på personer som vi antar har lavere digital kompetanse enn andre, slik som for eksempel personer utenfor arbeidslivet eller eldre. For Forbruksundersøkelsen ble det også testet bruk av app blant personer med ikke-norsk som morsmål, som vi har kunnet lære fra.

I likhet med slik det gjøres i hovedundersøkelsen, ble barn 9-15 år rekruttert til testene gjennom sine foresatte, mens 16-17 åringene ble rekruttert direkte, men med informasjon i e-post til foresatte. I gjennomføringen var foresatt til stede med barn opp til 15 år under alle intervjuene, med ett unntak, men holdt seg for det meste på sidelinjen. Se beskrivelse av etisk praksis for undersøkelser med mindreårige i Vedlegg H: på side 110.

### Rekruttering

Rekrutteringen av deltakere til tester har fortrinnsvis skjedd via nettverk og annonsering i sosiale medier, se eksempel i Vedlegg B:, side 79. Tidlig i prosessen ble noen deltakere rekruttert fra register.

Testavtaler ble bekreftet skriftlig. Vi opplevde lite frafall i testene, de aller fleste møtte opp til test som avtalt.

### Incentiver

Alle eksterne testdeltakere har mottatt et universalgavekort som takk for deltakelsen.

### Informert samtykke

I kognitive intervju og fokusgrupper er det viktig å skape et trygt miljø hvor deltakerne kan snakke fritt.

Testpersonene ble orientert om at vi ønsker å ta opp lyd og bilde av samtalen. Opptak er nødvendig fordi det gir oss mulighet til å gå tilbake til kilden for å se/høre hva som ble sagt i løpet av intervjuet. Opptak gjøres uavhengig av om test gjøres på stedet eller online. Dersom ikke annet er spesifisert, har samtlige testpersoner gitt eksplisitt samtykke til disse opptakene. Opptakene var tilgjengelig kun

---

<sup>17</sup> «Personas» er en beskrivelse i dybden av profilen til en fiktiv person eller bruker. Gjerne med tilhørende brukerhistorie for at tjenesteutvikleren skal få bedre forståelse av hvordan tjenesten eller produktet brukes.

for personer tilknyttet prosjektet. Testpersonene blir orientert om at alle lyd- og bildespor ville bli slettet straks analysen er ferdig, og senest tre måneder etter feltperioden.

Moderator informerte også om at alle som jobber i SSB har taushetsplikt, og at alle resultater blir anonymisert. De ble også informert om at SSB ikke bruker navn eller bilde fra intervju eller grupper i rapporteringen. Ved gruppesamtaler ber vi deltakerne om å behandle hvem som deltok og hva de sa konfidensielt, og ikke referere til det utenfor gruppen. Dette bidrar til å tilrettelegge for åpen og trygg dialog.

Praksis når det gjelder intervju eller tester med mindreårige, er at de rekrutteres via foresatte og at intervju eller test gjøres med foresatte til stede innledningsvis. Dersom barnet er modent og trygt nok til å snakke for seg selv og foreldre samtykker, har vi for Tidsbruksundersøkelsen forsøkt å gjennomføre samtalen uten foreldre i rommet. Dette fordi målet er å observere og høre barnets egne svar uten påvirkning fra foreldrene<sup>18</sup>.

### **Etiske betraktninger**

Når det gjelder etiske betraktninger, regnes ikke Tidsbruksundersøkelsen som spesielt sensitiv da undersøkelsen ikke har fokus på sensitive aktiviteter. Derfor er det ingen særskilte etiske betraktninger gjort ift til testene her. Dersom det ble gjort spesielle vurderinger av etiske forhold knyttet til hver testrunde, beskrives det i kapittel 3.

### **Dokumentasjon**

Alle tester er dokumentert i form av lyd/bildeopptak etter samtykke fra deltakerne. Enkelte tester er gjennomført med både moderator og referent. Referenten observerer testen og tar notater.

Referentens oppgave er å gjøre fylldige notater av intervjuet underveis, samt å bidra i en debriefing med moderator umiddelbart etter at intervjuet har funnet sted. Her blir inntrykk og betraktninger delt og diskutert. Notater fra debriefingen inngår som del av datamaterialet som er gjenstand for analyse.

Moderator noterer ulike observasjoner gjennom intervjuet. Alle notater som ble gjort underveis i intervjuet samles. Det skilles mellom observasjoner og tolkninger i notatene fra intervjuet.

De fleste tester er gjennomført uten andre til stede enn moderator og eventuelt referent. Det har vært særlig viktig i tester gjennomført med barn og unge for å etablere en så jevnbyrdig relasjon som mulig i testsituasjonen.

Opptak fra samtlige tester er gjennomgått av minst én, ofte to, av moderatorne i etterkant av testen. Denne fremgangsmåten gir moderator anledning til å betrakte intervjuet fra et analytisk perspektiv og sikrer at vi ikke går glipp av viktige detaljer fra intervjuene. Analysen tar utgangspunkt i opptaket ettersom det er den eneste primærkilden vi har til data fra intervjuet. Alle notater fra testene må betraktes som sekundærkilder ettersom disse notatene allerede er «filtrert» gjennom moderator.

### **Databehandling og sikkerhet**

Alt materiell som inneholder personidentifiserbare data, er gjenstand for spesielt omhyggelig oppbevaring. Dokumenter som inneholder kontaktinformasjon benyttet til rekruttering av deltakere, er oppbevart separat fra dokumentene som inneholder substansielle data fra testene. Dokumentene som inneholder substansielle data fra testene, inneholder ikke informasjon som gjør

---

<sup>18</sup> For informasjon om praksis for gjennomføring av spørreundersøkelser blant mindreårige: <https://www.ssb.no/omssb/personvern/dine-rettigheter-etter-personopplysningsloven>



det mulig å identifisere testdeltakerne. Personidentifiserbart materiell blir slettet når testene og analysene er ferdig gjennomført. Alt annet materiell inkl. opptak av lyd og bilde, ble slettet i tråd med orienteringen som ble gitt deltakerne.

## 2.3. Analysemetoder

### Systematisering av data fra testene

Notater fra hvert enkelt intervju ble lagt inn i et arbeidsark i Excel, spesielt utviklet for dette formålet, se Tabell 2.1. Her skiller det tydelig mellom substansielle svar på spørsmål i skjemaet eller atferd i appen, og informasjon fra oppfølgingsspørsmål og andre observasjoner. Dataene er systematisert på en måte som tilrettelegger for sammenlikning på tvers av tester og spørsmål/skjemaelementer.

**Tabell 2.1 Eksempel på systematisering av data**

Testnr.			Var.1	Var.2	Var.3	Var.4	Var.5	Var.6
Variabelbeskrivelse			Dato for intervju	Test- design 1-4	Størrelse på bedrift	Rapportert tidligere? J/N	Standard-spørsmål 1-SKRIFTLIG VEIL.	Standard-spørsmål 2
Definering av svar			11.01.13-15.02.13	1=V1 gml versjon, V2 moderne versjon, 2=V2 gml versjon, V1 moderne versjon, 3=V1 moderne versjon, V2 gml versjon, 4=V2 moderne versjon,	1-19=1, 20-99=2, over100=3	J=1, N=2	1=svært lett, 2=ganske lett, 3=verken lett eller vanskelig, 4=ganske vanskelig, 5=svært vanskelig	1=i svært stor grad, 2=i stor grad, 3=verken i stor eller liten grad, 4=i liten grad, 5=i svært liten grad
Indikator	ID på eyetrack	Moderat	ID	Design	Profil	Profil	grad beregning	Nyttig veiledning?
1			11.01.2013	1	3	1	1	2
2			14.01.2013	2	1	1	4	1
3			14.01.2013	3	1	2	2	2
4			15.01.2013	4	3	1	4	4

Tilstrekkelig med detaljer blir inkludert i notatene for å gi testlederne nok informasjon til å forstå hva testpersonene mente og hva som skjedde under intervjuet. Intervjuene er imidlertid ikke fullt ut transkribert. I tvilstilfeller har vi brukt opptakene som oppslagsverk for å undersøke på nytt hva som faktisk ble sagt og gjort.

### Redusering av data fra testene

Brukertestteamet har hatt jevnlige analysemøter i tillegg til testspesifikke debriefinger. Formålet med analysemøtene har vært å diskutere erfaringer, avstemme forskjellige observasjoner og utvikle en felles liste over de viktigste observasjonene per test og testrunde.

### Dybdeanalyse spørsmål-for-spørsmål eller tema for tema

I etterkant av det første analysemøtet blir det organisert nok et møte hvor hvert enkelt spørsmål/element/funksjon blir gjennomgått i detalj. Denne analysen tar utgangspunkt i rådataene per spørsmål. Tabell 2.2 illustrerer hvordan vi dataene så blir analysert både per enhet (deltaker i testene) og per spørsmål/element/funksjon eller tema.

Tabell 2.2 Eksempel på vertikal og horisontal analyse

Definering av svar			11.01.13-15.02.13	1=V1 gml versjon, V2 moderne versjon, 2=V2 gml versjon, V1 moderne versjon, 3=V1 moderne versjon, V2 gml versjon, 4=V2 moderne versjon,	1-19=1, 20-99=2, over100=3	J=1, N=2	1=svært lett, 2=ganske lett, 3=verken lett eller vanskelig, 4=ganske vanskelig, 5=svært vanskelig	1=i svært stor grad, 2=i stor grad, 3=verken i stor eller liten grad, 4=i liten grad, 5=i svært liten grad	
Indikator	ID på eyetracker	Moderator	ID	Design	Profil	Profil	grad beregning,	Analyse test for test:	
1			11.01.2013	1	3	1	1		
2			14.01.2013	2	1	1	4		
3			14.01.2013	3	1	2	2		
4			15.01.2013	4	3	1	4		
5			15.01.2013	1	1	1	4		
6			15.01.2013	2	3	1	4		
7			16.01.2013	1	3	1	3		
8			16.01.2013	2	3	1	4		
9			17.01.2013	4	3	1	1		
10			17.01.2013	2	1	1	1		
Analyse spørsmål for spørsmål:			→						Oppsummering av funn:

Formålet med dette analysemøtet er å diskutere erfaringer per test og spørsmål/tema, avstemme forskjellige observasjoner og behandle disse i en analyse som reduserer alle enkeltinntrykk til konkrete funn.

I analysearbeidet, både av brukertester og i ekspertanalyser av måleinstrumentet, støtter vi oss på erfaringsbaserte data og etablert beste praksis<sup>19</sup> for utforming av spørreundersøkelser for skal sikre god kvalitet.

## 2.4. Styrker og svakheter ved brukertesting

Brukertester basert på kvalitative metoder som observasjon, intervju eller tolkning av menneskelige handlinger og ytringer, gir ofte muligheter for flere gyldige alternative tolkninger samtidig, og har sjeldent et "nøytralt" eller "objektiv" svar eller funn. Vi kjenner en rekke faktorer som kan påvirke kvaliteten av brukertester. Dette kan f.eks. være at testpersonene kan avgi sosialt aksepterte svar eller atferd, eller at selve testsituasjonen påvirker dem på en annen måte enn en reell situasjon ikke ville gjort. Vi skal heller ikke glemme at både bruk av incentiv og hvem som sier ja til å være med i en test, kan være mer motiverte enn vanlige deltakere som trekkes ut til å delta på våre spørreundersøkelser.

Det er derfor viktig å skille når vi undersøker et fenomen i en testsituasjon versus en reell situasjon, som når vi har gjort oppfølgingsintervju med deltakere i pilot eller standardundersøkelsen for tidsbruk. Det er klart at når deltakerne er oppmerksomme på at de deltar i en test, er dette annerledes enn om de faktisk deltar i en reell undersøkelse, og kan påvirke deres motivasjon og innstas.

Velutprøvde og gjennomarbeidete opplegg med erfarne moderatorer er derfor viktig for å kvalitetssikre kvalitative observasjoner og funn. Vi har også benyttet metodetriangulering ved å

<sup>19</sup> Se også «Prinsipper og anbefalinger for utforming av spørreskjema»

hente inn observasjoner fra intervjukorps og svartjeneste og kvantitative datakilder som intervju-, prosess- og surveydata, når det har vært mulig, for å bekrefte eller avkrefte observasjoner fra vårt kvalitative arbeid.

### 3. Tester gjennomført

For å ivareta hensynet til de som skal svare på tidsbruk ble en omfattende testserie i flere runder med iterativ testing og evaluering planlagt. Testserien startet med innsiktsarbeid i gammel dagbok for føring av tidsbruk, og det ble i hovedsak trukket på interne ressurser. Tanken var å luke ut de mest elementære problemene internt, før det var aktuelt å involvere eksterne testpersoner. Arbeidet gikk etter hvert over til å teste ulike prototyper, også ved hjelp av eksterne brukertester. I siste del av utviklingsprosessen ble brukertestene i hovedsak arrangert med eksterne brukere, og appen ble utsatt for realistisk testing. De siste rundene med brukertester bar tydelig preg av brukervennlighetstesting av funksjonalitet i app, og hele brukerreisen var i fokus.

Mellom hver testrunde har ansvarlige for gjennomføring av brukertestning involvert tidsbruksgruppen i analyse- og evalueringsmøter hvor endringer har blitt diskutert, innsamlingsløsning justert og nye tester planlagt i et iterativt utviklingsløp hvor lærdom fra en del av prosessen nyttiggjøres i neste del etc.

I løpet av prosjektet gjennomførte brukertestteamet en rekke aktiviteter som vi har samlet i en oversikt i Figur 3.1. Vi skal først gi en oversikt over arbeidet., Deretter beskriver vi hver testrunde i detalj.

Figur 3.1 Oversikt over gjennomført brukertestning

BRUKERTESTING FOR NY TIDSBRUKSUNDERSØKELSE						
#	Tittel	Type test	Periode	Antall intervju	Rekruttering og målgrupper	Insentiv
<b>1. Test og evaluering av eksisterende løsning/gammel papir dagbok</b>						
1a.	Intern test	Hjemmeoppgave: Dagboksføring ett døgn	Jan -21	-	Tidsbruksteamet	-
1b.	Ekstern brukertest	Hjemmeoppgave: Dagboksføring ett døgn med tilbakemelding på e-post	Feb -21	19	"Snøball"-rekruttering via SSB: - Alder - Livsfase/HH-str	Nei
1c.	Ekspertevaluering	Retrospektiv gjennomgang i workshop med tidsbruksteamet	Feb -21	-	-	-
<b>2. Test av prototype</b>						
2a.	Test av prototype 1	Individuell brukertestning uten observasjon.	Okt -21	-	Tidsbruksteamet	-
2b.	Test av prototype 2	Individuell brukertestning uten observasjon.	Nov -21	-	Tidsbruksteamet	-
2c.	Ekspertevaluering	Ekspertevaluering og gjennomgang i workshop	Nov -21	-	-	-
<b>3. Brukertestning av første versjon av appen FØR pilot</b>						
3a.	Intern brukertest	Kognitive intervju på Teams (ca 30-40 min)	Jan -22	8	Internt i SSB (nyansatte og intervjukorps)	-
3b.	Ekstern brukertest	Kognitive intervju på Teams (ca 30-40 min)	Jan -22	10	Ekstert via Facebook	Ja
3c.	Ekspertevaluering	Gjennomgang i workshop med tidsbruksteamet	Jan -22	-	-	-
<b>4. Brukertestning ETTER pilot</b>						
4a.	Brukertest respondenter	Kvalitative oppfølgingsintervju på Teams (15-45 min avhengig av målgruppe)	Mar -22	19	Kvotoutvalg fra piloten til ny Tidsbruksundersøkelse (TUS): - Fullført - Påbegynt - Ikke startet/ikke svar (nekt) Alder: 9-17 år, voksne 20-66 år og 70 år+	Ja
4b.	Fokusgruppe og samtaler med datafangst seksjonen	Fokusgruppe og samtaler med intervjuere, supervisorer og svartjenesten	Mar -22	-	-	-
<b>5. Funksjonalitetstesting av appen FØR feltstart</b>						
5a.	Intern test	Funksjonalitetstesting	Sep -22	-	Tidsbruksteamet	-
5b.	Ekspertevaluering	Ekspertevaluering og workshop	Sep -22	-	-	-
<b>6. Oppfølgingsintervju av Tidsbruksapp ETTER feltstart</b>						
	Brukertest respondenter	Kvalitative oppfølgingsintervju på Teams (ca 45 min).	Okt-nov -22	21	Koteutvalg fra deltakere i TUS: - Problem eller feil registreringer - Ikke kjente Alder: Barn, unge voksne og alderspensjonister	Ja
SUM: 6 testrunder				77 eksterne intervju		

I tillegg til dette arbeidet bidro brukertestteamet med kartlegging av informasjonsbehov ved oppstart og evalueringer av alle delene av datainnsamlingsinstrumentet gjennom prosjektperioden.

### 3.1. Utvalg totalt for alle testrundene

Til sammen har vi i løpet av 6 testrunder gjennomført 77 intervju med eksterne testerpersoner. Da regner vi ikke med interne tester i teamet. Disse testpersonene representerer en rekke ulike undergrupper av respondenter. Se Tabell 3.1 for oversikt over bakgrunnsinformasjon om testdeltakere.

**Tabell 3.1 Utvalgsfordeling per runde og totalt etter kjønn og alder (eksterne tester)**

Egenskaper ved utvalgene	Testrunde med brukertester					Sum
	Test 1b	Test 3a	Test 3b	Test 4a	Test 6	
<b>Totalt</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>77</b>
<b>Kjønn</b>						
Mann	8	3	5	10	12	38
Kvinne	11	4	5	9	9	38
Ubesvart		1			5	6
<b>Alder</b>						
9-12 år	1			4		5
13-16	2			5	4	11
17-24	1		3	2	4	10
25-34	3	2		2	2	9
35-44	8		3			11
45-56	3	3	1	2		9
55-66	1	2	1	1		5
67-69			1		3	4
70-79				2		2
80 år+				1	3	4
Ubesvart		1				1

Som Tabell 3.1 viser, har vi oppnådd god fordeling på kjønn og alder. Gjennomføring av tester online har bidratt til større geografisk spredning enn forventet. Selv om vi ikke har samlet opplysninger om dette, er det sannsynlig at de som har deltatt i våre brukertester har høyere utdanning enn gjennomsnittet. Vi vet fra andre prosjekter at personer med høyere utdanning oftere er positive til å delta når SSB tar kontakt, sammenliknet med personer med lavere utdanning.

Alt i alt, har vi oppnådd god spredning blant de som har deltatt på brukertester av Tidsbruksundersøkelsen. Vi har sikret representasjon av alle grupper, også de vi har lite kunnskap om (som mindreårige og 70 år+) i denne sammenhengen, og personer vi vet er utfordrende å rekruttere til spørreundersøkelser (som unge menn og lavt utdannede).

### 3.2. Dokumentasjon

For hver test runde er følgende dokumentasjon arkivert:

- Opplegg for rekruttering
- Invitasjon til deltakelse
- Intervjuguide for test
- Analysefil
- Rapport
- Opptak av workshop i teamet når det har vært gjennomført

Ta kontakt med forfatterne for tilgang til dette materialet.

### 3.3. Testrunde 1: Test og evaluering av eksisterende løsning/gammel papirdagbok

#### Formål

Hensikten med den første testrunden var å samle erfaringsdata for å sette tidsbruksteamet i stand til å arbeide innsiktsbasert med utvikling av en ny mobil appløsning.

Få i teamet hadde erfaring med Tidsbruksundersøkelsen og trengte derfor innsikt i brukerreisen<sup>20</sup> og forståelse av hvordan det er å være med på en spørreundersøkelse hvor man skal rapporterer egen tidsbruk. Dette for å forstå hva som kan være utfordringer for de som svarer på undersøkelsen og hva som kan påvirke svarene deres.

Vi brukte gammel dagbok fra 2010 for å gi oss denne innsikten, og for å se hva som ville være viktig å legge vekt på i utformingen og hva vi kunne gjenbruke. Sentralt for testen var hvordan deltakerne deler opp tidsbruken sin, og med hvilke begreper og terminologi de beskriver sine aktiviteter. For å få et helhetlig inntrykk av dette var det viktig at testene også ble gjort utenfor tidsbruksteamet.

#### Testdesign

Brukertestteamet gjennomførte følgende aktiviteter for å få førstehåndskjennskap til eksisterende løsning/gammel dagbok.

- 1a. Intern test
- 1b. Ekstern brukertest
- 1c. Ekspertevaluering

Den interne testen (1a) i tidsbruksteamet ble fulgt opp med en ekstern test (1b) for å bredere innsikt i tidsregistrering i dagboken, som er en del av undersøkelsen vi hadde minst erfaringsdata å basere oss på. Parallelt gjorde også brukertestteamet en ekspertevaluering av den gamle dagboken for å gi innsikt til teamet i hva som fungerer og ikke, og hva som kunne gjenbrukes.

Deltakerne både i den interne (1a) og eksterne (1b) testrunden fikk i oppgave å føre dagbok om hva de brukte tiden på i løpet av én dag. De fikk tilsendt den gamle dagboken for Tidsbruksundersøkelsen 2010, og førte tidsbruk enten i Word eller på papir.

I tillegg svarte deltakerne i begge gruppene på noen spørsmål om opplevelsen av å føre dagbok på e-post. Tidsbruksteamet hadde så en workshop hvor erfaringer ble gjennomgått og samlet med tanke på det videre utviklingsarbeidet.

I en workshop for tidsbruksteamet presenterte brukertestteamet analysen av brukertestene og ekspertevalueringen.

#### Utvalg og Rekruttering

##### 1a. Intern test

Alle i tidsbruksteamet deltok i testen.

---

<sup>20</sup> Se forklaring av begrepet «brukerreise» i fotnote 5 side 9.

## 1b. Ekstern brukertest

Utvalget var rekruttert via «snøballmetoden» blant ansatte i SSB (utenfor tidsbruksteamet) og i deres nettverk<sup>21</sup>. Totalt 19 testpersoner i alderen 9-62 år deltok i brukertestene, se Tabell 3.2 for fordeling på kjønn og alder.

**Tabell 3.2 Utvalgssammensetning eksterne brukertester (1b)**

Kategorier	Antall intervju
<b>Totalt</b>	<b>19</b>
<b>Kjønn</b>	
Mann	8
Kvinne	11
<b>Alder</b>	
9-12 år	1
13-16	2
17-24	1
25-34	3
35-44	8
45-56	3
55-66	1
67 år+	

## Datainnsamling, -behandling og dokumentasjon

### 1a og b. Intern test og ekstern brukertest

I både den interne og eksterne brukertesten førte deltakerne dagbok enten inn i Word-skjema på pc eller på papir (bildefil). De ble også oppmuntret til svare på noen korte spørsmål i fritekst per e-post. I tidsbruksteamet (1a) benyttet ikke alle denne muligheten, men alle i tidsbruksteamet deltok i workshop hvor de formidlet sin opplevelse og vurderinger. I de eksterne brukertestene (1b) fikk vi tilbakemelding fra alle deltakerne. Alle data ble systematisk registrert per deltaker i en analysefil i Excel.

Alle testene er grundig dokumentert gjennom skriftlige notater og lyd/bildeopptak, slik vi har beskrevet i kapittel 2.

### 1c. Ekspertevaluering

Tre uavhengige spørreskjemaekspertene gjennomførte evaluering av eksisterende løsning/gammel dagbok mht til svarprosessen og utforming av skjema. De samlet sine synspunkt og presenterte dem i en workshop med tidsbruksteamet. Workshopen er dokumentert med opptak.

### Koding av tidsregistreringen

En viktig kilde til vurdering av registrerte opplysninger fikk vi fra aktivitetskoding vi gjorde av tidsregistreringen. Tidsbruk ble kodet etter Eurostats kodebok, The Harmonised European Time Use Surveys (HETUS) 2010. Dette gjorde vi for å se hvor godt kodene passer til dagens tidsbruk og for å vurdere svarenes «troverdighet». I dette arbeidet fikk vi også innsikt i hvordan testpersonene deler opp i aktiviteter og hvordan de beskriver aktivitetene, og i hvilken grad dette samsvarer med kravene gitt for HETUS.

Etter hver test ble koding og analyse av dagbokføring gjennomgått systematisk med tidsbruksteamet.

<sup>21</sup>Snøballmetoden i kvalitative metode henviser til at vi rekrutterer informanter som kan mye om temaet og som igjen henviser til andre informanter det kan være aktuelt å komme i kontakt med.



## Måleinstrumentet

Gammel dagbok fra Tidsbruksundersøkelsen 2010 er illustrert i Vedlegg D; side 88. Her tar vi med en illustrasjon av hvordan dagboken skulle fylles ut for å ha en referanse til hvordan papirrapporten så ut.

**Figur 3.2 Eksempel på føring fra gammel papirdagbok**

Tidsrom	Hva gjorde du? Noter ditt viktigste gjøremål for hver 10-minutters periode  Alle perioder fylles ut Bare ett gjøremål i hver periode Angi alle reiser Skill mellom arbeid i hoved- og biyrke	Reisemåte Oppgi reisemåte ved reiser her. Bil, buss o.l., også til fots	Gjorde du noe annet samtidig? Noter det du eventuelt gjorde samtidig  Bare ett gjøremål i hver periode	Var du alene eller sammen med noen?						
				Alle perioder fylles ut						
				Var alene	Var sammen med husholdningsmedlem			Var sammen med andre		
	Ektefelle	Datter, f. 2004			Samværsbarn	Slektinger	Venner/andre			
06.00-06.10	Sov			x						
06.10-06.20	"									
06.20-06.30	"									
06.30-06.40	Dusjet									
06.40-06.50	Kledde på meg			x						
06.50-07.00	Lagde frokost		Hørte på radio		x	x				
07.00-07.10	Spiste frokost		"							
07.10-07.20	Lagde matpakke		Snakket med familien							
07.20-07.30	Kledde på datter		"		x					
07.30-07.40	Ringte til søster									
07.40-07.50	Gikk til barnehage	Gikk								
07.50-08.00	"	"								
08.00-08.10	Snakket med personalet					x				x
08.10-08.20	Gikk til bussen	Gikk		x						
08.20-08.30	Tok bussen til jobben	Buss	Leste avis							

## Analyse

For å få god oversikt over alle utfordringer og for å kunne gjøre prioriteringer samlet vi observasjonene fra alle delaktivitetene i rapporteringen.

Når vi testet og vurdert brukervennligheten av den gamle dagboken fra 2010, så vi spesielt etter hva som fungerte og ikke fungerte, som vi kunne ta med oss videre i utviklingsarbeidet av appen og undersøkelsesdesignet. Under følger en kort oppsummering.

### Oppgavebyrde

Dagbokføringen medførte høy oppgavebyrde for deltakerne, målt både i tid og krav til kognisjon. Teamets opplevelse av å føre dagbok over tidsbruk for én dag, var at det var krevende. Det er ikke fort gjort, og jobben oppleves tyngre, jo yngre testpersonen er. Problemer ble observert knyttet til gjenkalling av relevant informasjon. Det er ikke lett å huske hva man har gjort i detalj og å tidfeste det. Tidsbruksteamet har en hypotese om at en digital versjon på mobil vil være lettere å ta med og føre jevnlig i, slik at man ikke glemmer ting.

Svarformatet presentert i løsningen (dvs 10 minutters intervaller) medførte tolkninger som påvirket hvor detaljert deltakerne oppfattet at de skulle rapportere, og begrenset hva som kom med. Også valg av ord som «hva gjorde du» og «aktivitet», som brukes om hverandre, bidrar til fokus på aktive, og ikke inaktive, gjøremål. Spørsmålet blir om vi med nye digitale virkemiddel i måleinstrumentet

kan gi respondentene en enklere vurderingsoppgave med hensyn til å gjøre det tydeligere for dem hva som skal med og ikke.

De fleste medga at de hoppet over instruksene. Tekstene er for lange og vanskelige å skimme for å raskt få med seg hva det dreier seg om. Noen sa at de brukte den som støtte ved behov når de var kommet i gang. I et digitalt format må instruksene være mer oppgaveorientert og tilgjengelig der/når man trenger den. Teamet opplevde eksemplene i instruksene som nyttige og informative, og ville oppdatere dem og ha dem med videre.

### **Føringspraksis**

Når det gjelder føringspraksis erfarte vi at testpersonene fører i bolker i ettertid når de har tid ( gjerne et par ganger om dagen), f eks på bussen/toget hjem eller når barna har lagt seg. De merket at det var vanskelig å huske (alt) man har gjort. Og det var for mange som førte mer enn én aktivitet per tidsintervall.

Ellers målte vi fra opptelling av skjema at testpersonene i snitt hadde 30 unike hovedaktiviteter og 8 aktiviteter de «gjorde samtidig» i løpet av én føringsdag.

### **Svarprosessen**

Testpersonene hadde problemer med tolkningen av konseptene «hovedaktivitet» og «biaktivitet»<sup>22</sup>. Skille mellom dem var uklart, og det å prioritere noen aktiviteter over andre er vanskelig når man skal velge én ting for ett intervall. Det var også krevende å beskrive aktivitetene eller «hva» man gjorde, når man gjør flere ting samtidig eller ikke "gjør" noe. Det er ikke intuitivt at døgnet starter kl 04<sup>23</sup>, men testpersonene aksepterte allikevel dette.

I gjennomgangen av aktivitetsbeskrivelsene så vi at kodene må oppdateres for å få med nyere fenomen, som for eksempel å sjekke sosiale medier.

### **Datakvalitet**

I analysene så vi at flere blandet aktivitet, sted og reisemåte. Vi så også at definisjonen av «samvær» og av "alene" ikke er intuitivt. Testpersonene var usikre på om det var krav til å være fysisk sammen eller til å gjøre noe sammen. Vi noterer at «online samvær», som har skutt i været under koronaen, trenger en tydelig instruks.

Flere påpekte at «å sjekke mobilen» ofte ikke blir registrert når minste intervall er 10 minutter.

Flere så ikke avslutningsspørsmålene etter dagboken. Det kan være et resultat av testen eller instruksene for testen, og derfor tror vi ikke det er viktig. Moderatorerne bemerket også at disse spørsmålene ikke er i tråd med retningslinjer for god spørreskjemametodikk, og at formuleringer og svaralternativ må gås igjennom.

Fra analysene og workshopen noterte vi at det er sannsynlig at respondentene vil underrapportere små ting, reisemåte og «sammen med». Vi så også at når respondentene bruker samle kategorier og dårlige beskrivelser, kan det bli utfordrende å tildele aktivitetskoder til statistikken.

---

<sup>22</sup> «Hovedaktivitet» er «hva du gjorde» og «biaktivitet» er andre aktiviteter man gjør samtidig med hovedaktiviteten. F eks at hovedaktivitet er å spise middag og biaktivitet at man ser på TV.

<sup>23</sup> Referanseperioden kl 04-04 (48 timer totalt) er styrt av krav fra i Eurostat.

## Anbefalinger

Erfaringene fra de to testrundene ga grunnlag til utvikling av skisser og prototype for ny app. Til dette arbeidet var følgende de viktigste anbefalingene vi tok med oss:

- Vurdere rekkefølge på spørsmålene for aktivitet & klokke for tidsregistrering.
- Få bedre frem "hva jeg skal gjøre", dvs respondentenes oppgaver.
- Instruksjonen må være oppgaveorientert i et digitalt format.
- Eksemplene i instruksjonen må oppdateres. De kan også tilpasses ulike målgrupper, som barn, i eller utenfor arbeid, liten digital erfaring osv.
- Legge til felt for flere biaktiviteter slik at man bedre skjønner at man kan ha flere biaktiviteter i ett intervall.

## Videre arbeid

Når det gjaldt innsikt så vi at teamet trengte mer kunnskap om i følgende:

- Hvordan påvirker bruk av fritekst versus forhåndsdefinerte svar for registrering av tidsbruk?
- Hva er best huskehjelp? Er det å starte med aktivitet eller tid & sted?
- Hvilken inndeling i tidsintervall gir best datakvalitet uten å påvirke svarprosenten negativt. (Er det unaturlig med 10 minutter i et digitalt format eller app?)
- Teamet fikk også tildelt to rådgivere fra web-kommunikasjon for styrke kompetanse på brukerinteraksjon (user interaction/UI) og -opplevelse (user experience/UX) i brukertestteamet.

## Styrker og begrensninger

Testen i tidsbruksteamet var designet for å skape innsikt og bakgrunnsforståelse i gruppen og gi indirekte overføringsverdi til utviklingsarbeidet. Og hensikten med ekspertevalueringen og analysen av aktivitetskoder var å ha flere kilder til innsikt enn brukertestene.

Brukertestene av den gamle dagboken gav teamet et godt inntrykk av respondentenes opplevelse, selv om det var en simulert situasjon. Funnene fra disse testene kan imidlertid være mindre kritiske enn de kunne ha vært om vi hadde rekruttert tilfeldig og ikke hadde benyttet snøballrekruttering. På den annen side opplever vi også at eksternt rekrutterte brukertestdeltakere er mer positive til SSB enn folk flest, og det kan ikke utelukkes at interne brukertestere våger å være mer åpent kritiske til SSB-løsninger enn det som er tilfellet for eksterne brukertestere? Brukertestdeltakere utenfor tidsbruksteamet representerte et «uten-fra-blikk» i større grad enn testdeltakere innenfra tidsbruksteamet.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Se for øvrig generell beskrivelse av styrker og begrensninger innledningsvis i kapittel 2.4.

## 3.4. Testrunde 2: Test av prototype

### Formål

Teamet designet tidlig i utviklingsfasen en skisse til en app for datainnsamling. Formålet med denne testrunden var å teste og evaluere denne prototypen. En prototype er en interaktiv skisse som ser ut og fungerer som en app, slik at man ikke bare kan vurdere utforming, men også teste interaksjon med løsningen<sup>25</sup>. Design og testing av prototypen før vi startet bygging av den endelige løsningen gjøres for å spare ressurser til teknisk utvikling.

Vi hadde to mål med å gjennomføre testen: 1) At teamet skulle bli kjent med design og interaksjon i den nye løsningen og 2) luke bort elementer som ikke fungerer eller er i konflikt med etablert beste praksis for utforming av spørreskjema og webbløsninger før vi startet teknisk bygging av løsningen og ekstern testing.

### Testdesign

Vi hadde et eksplorerende testopplegg som ble gjennomført internt i tidsbruksteamet.

Vi hadde to runder med testing, som ble etterfulgt av en evaluering i teamet. Først testet og vurderte vi den første appversjonen, prototype 1. Så ble denne revidert, og en ny versjon ble testet.

- 2a) Test av prototype 1
- 2b) Test av prototype 2
- 2c) Ekspertevaluering av prototype 2

Test av prototype 1 og 2 ble gjennomført etter tilsvarende design: Individuell testing uten observasjon med retrospektiv gjennomgang i workshop.

Da prototype 1 var klar, utforsket teamet hver for seg løsningen og gjorde sine egne vurderinger av appen som om de var en vanlig respondent eller bruker. Alle testet på egen mobil.

Etter teamets testing og evaluering ble prototypen revidert, og en ny versjon (prototype 2) ble utarbeidet og testet. Denne gangen noe mer strukturert, med oppfølgingsspørsmål om opplevelser av appen i Google Forms.

### 2c. Ekspertevaluering

Brukertestteamet gjorde også en ekspertevaluering av prototype 2. Det vil si en systematisk gjennomgang av prototypen per skjerm-side/funksjon/spørsmål basert på innsikt om ulike typer brukere og etablert beste praksis for utforming.

I utvikling og evaluering av en god app trenger vi innsikt både fra spørreskjemametodikk, interaksjonsdesign og datainnsamling. For å styrke kompetansen på brukerinteraksjon og webdesign i teamet inviterte vi inn to personer fra Seksjon for kommunikasjon og brukerstøtte.

Etter hver runde med testing samlet vi hele tidsbruksteamet til en felles strukturert gjennomgang i en workshop ledet av brukertestteamet.

All testing og workshops ble gjennomført på Teams pga koronarestriksjoner.

---

<sup>25</sup> Prototypen ble designet i programvaren Figma. Data fra testpersonene ble ikke lagret i denne løsningen.

## Utvalg og rekruttering

Både brukertester og ekspertevaluering ble gjort i teamet, og ingen incentiver ble brukt.

På dette tidlige tidspunktet i utviklingen var det fortsatt hensiktsmessig å teste løsninger internt. Det er god praksis å luke ut de mest åpenbare feil, før man involverer eksterne testpersoner.

Tidsbruksteamet var en stor, bredt sammensatt gruppe med ulike fagbakgrunner representert. I tillegg hadde gruppen en god miks med hensyn til kjønn, alder, utdanning og geografisk bakgrunn<sup>26</sup>.

## Datainnsamling, -behandling og dokumentasjon

Erfaringer fra testing av prototype 1 og 2, samt evaluering, ble formidlet i dedikerte workshops.

Det foreligger opptak og referat fra begge workshopene etter hver runde hvor erfaringene fra brukertester og ekspertevalueringen ble gått igjennom for å legge grunnlaget for prioriteringer i det videre tekniske utviklingsarbeidet.

Data fra spørsmål i Forms er anonymisert og håndtert som beskrevet i kapitel 2.

For hver runde med brukertesting og evaluering, samlet brukertestteamet seg i analysemøter for å gjøre vertikale og horisontale dybdeanalyser på liknende måte som vi har beskrevet i kapitel 2. Dette for å samle våre merknader og oppsummere hovedinntrykk som en forberedelse til evaluering i en workshop med hele tidsbruksteamet.

Vi strukturerte tilbakemeldingene fra testene og ekspertevalueringen etter tema og funksjonalitet, som vist i Tabell 2.2. Og identifiserte kognitive problemer knyttet til tolkning/forståelse av oppgaven/spørsmålene, framhenting av informasjon, vurdering og formulering av svar i det formatet som ble tilbudt. Dette gjorde vi for å identifisere svakheter og mangler i appen og for å vurdere potensiell datakvalitet for svarene.

### 2c. Ekspertevaluering

Data fra brukertester av prototype 1 og 2, er håndtert sammen med data fra ekspertevalueringen for å få oversikt over utfordringer og nødvendige prioriteringer i utviklingsarbeidet.

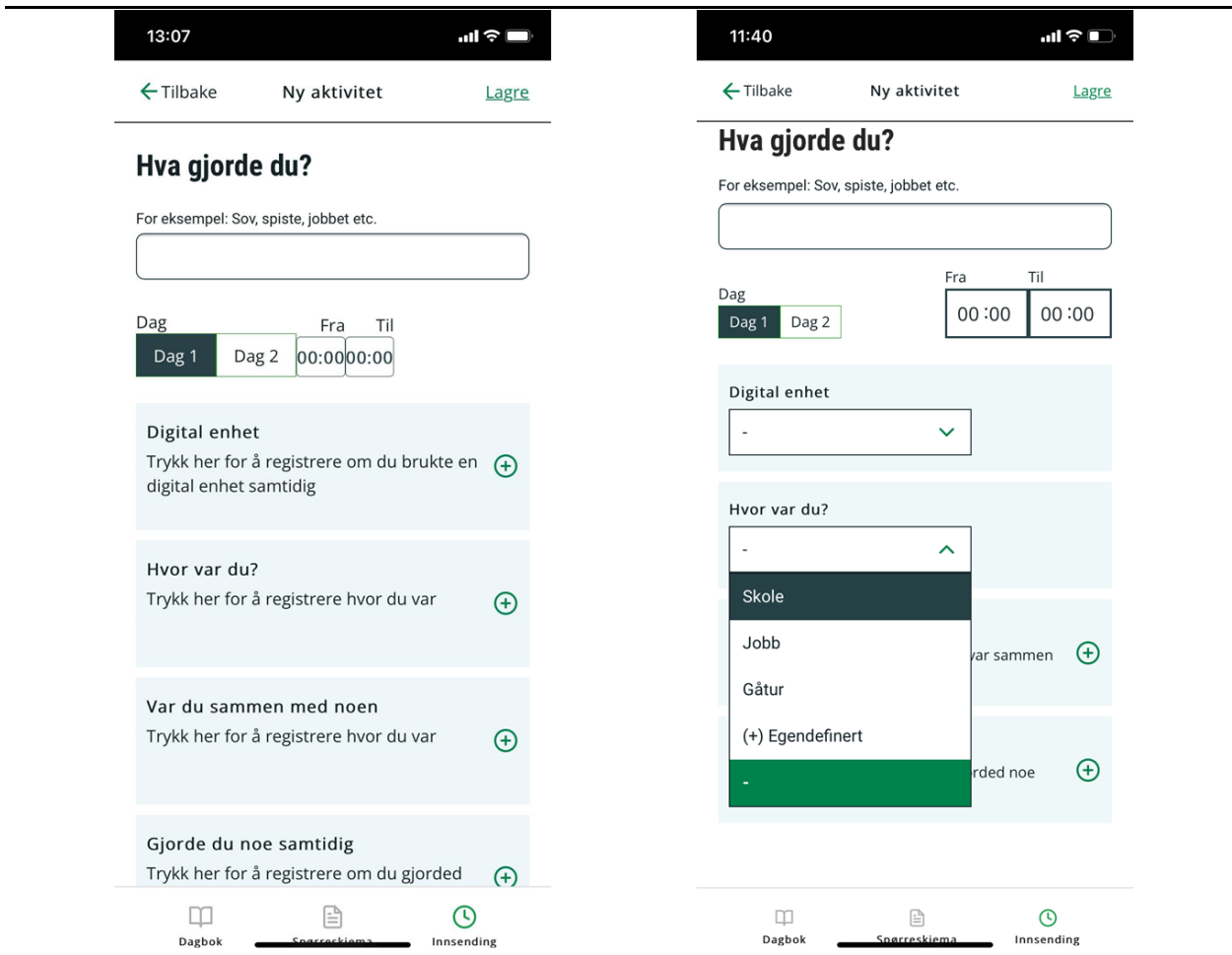
## Måleinstrumentet: Prototype 1

Under ser vi illustrasjon av hjemskjerm for tidsregistrering, som viser designet for appens nøkkeloppgave. Se flere illustrasjoner av prototype 1 i Vedlegg D: fra side 85 i vedlegget.

---

<sup>26</sup> Se oversikt over hvem som har deltatt teamet på side 96 i vedlegget.

Figur 3.3 Skjermbilde av tidsregistreringen i prototype 1



Her er det brukt nedtrekkmeny, under «+»-tegnet for å få vindu med spørsmål og svar til å ekspandere for hvert av oppfølgingsspørsmålene til «hva gjorde du», slik vi ser til høyre i skjerm 2 for «hvor var du» i Figur 3.3.

## Analyse prototype 1

### Oppgavebyrde

Førsteintrykket fra brukertestning av prototype 1, var at designet var godt utgangspunkt, men at det fremstod uferdig. Det var litt vanskelig å logge på, appen hadde mye tekst og var tungvinn å bruke. Det var ikke lett å se sammenhengen mellom hovedaktivitet og oppfølgingsspørsmålene om «sted/reisemåte», biaktivitet og samvær. Testingen konkluderte med at det var for mange klikk og for mye skrålling.

### Onboarding

Flere synes påloggingen og onboarding kunne virke litt komplisert<sup>27</sup>. Både fra testingen av Tidsbruksundersøkelsen og testing av andre undersøkelser, som Forbruksundersøkelsen, vet vi at respondentene bruker lite tid på onboarding<sup>28</sup> og at de ikke leser gjennom tekstene nøye. Respondentene foretrekker å finne frem til det de skal gjøre ved å klikke rundt og utforske app. Testpersonene opplevde at onboarding hadde mye tekst og det var en litt tung start.

Testingen resulterte i mange forslag til forbedringer.

### Svarprosess

Forståelse av oppgaven for tidsregistrering var ikke intuitiv. Det handlet om både visuell utforming av, og tolkning av begrepene brukt i prototypen. Flere mente at større nærhet på skjermen mellom hoved- og biaktivitet ville gjøre det lettere å forstå hvordan man skal føre hva man bruker tiden på. Språket og spørsmålsformuleringene er enkelt og tydelig, men flere tror at teksten «registrer aktiviteter» kan gi føringer for hva respondentene vil registrere. «Aktiviteter» kan tolkes som «aktive» gjøremål, og lede tankene mot aktiviteter hvor man er i aktivitet, slik som f eks «fotballtrening» eller «gå tur med naboen», heller enn mer passive gjøremål som «slappe av på sofaen», eller «ventet på besøk». Det var altså en bekymring for at respondentene ikke ville forstå at alle typer gjøremål skal registreres, også når de ikke «gjør» noe. Ikke alle spørsmål og svaralternativ er helt tydelige og kan forbedres. Et annet eksempel er «hvor var du», som skal dekke både sted og reisemåte.

### Utforming og interaksjon

Funksjonaliteten for klokke og for lagring viste seg å gi respondentene størst utfordringer. Klokken er liten og ser uferdig ut, se Figur 3.3 over. Knappen for lagring er ikke plassert der man forventer, har for liten skrift og er vanskelig å få øye på. At oppfølgingsspørsmålene skal åpnes med plusstegn, er ikke en intuitiv funksjonalitet for alle brukere, og er derfor uheldig. Tolkningen av denne visuelle utformingen kan være at det er to nivå med spørsmål, hvor spørsmålene på nivå 2 kan bli oppfattet som mindre viktige enn spørsmål på nivå 1.

Måten det er lagt opp til at brukerne skal navigere frem og tilbake mellom dag 1 og dag 2, er utfordrende. Det bør gå tydeligere frem hvilke datoer man skal føre for. Tidslinjen med klokkeslett, som gjennom føringsperioden viser en etter hvert utfylt rekke med aktiviteter, trenger visuelt å henge bedre sammen. I prototype 1 mangler den sluttid, og man kan ikke se hvor man har tomme/utfylte tidsintervall.

<sup>27</sup> Dette var en intern test med forenklet påloggingsprosedyre. Det var derfor ikke fokus på pålogging i denne testrunden.

<sup>28</sup> «Onboarding» er et begrep designere bruker for å beskrive utforming av åpningssidene, eller en flyt, som skal gi brukeren en veiledet introduksjon til grensesnittet i appen, brukerreisen og oppgaven som skal leveres via appen.

## Anbefalinger fra brukertest av prototype 1

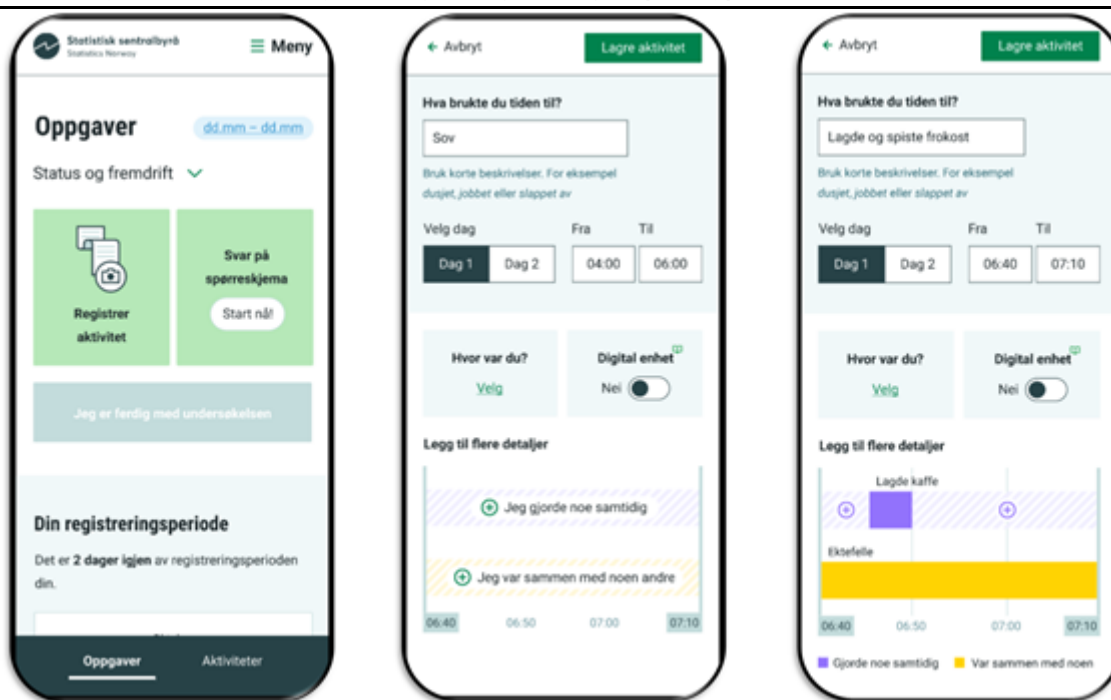
De viktigste tilbakemeldingene fra tidsbruksteamet var:

- Det er behov for å etablere større nærhet på skjermen mellom hoved- og biaktivitet
- Oppfølgingsspørsmålenes sammenheng med hoved- og biaktivitet må styrkes
- Tidspunkt for oppfølgingsspørsmålene kan variere i forhold til hovedaktiviteten. Det kan bli mange små aktiviteter innenfor samme hovedaktivitet. Spørsmålet er om de som skal svare vil dele opp og svare riktig her? Det kan ev bli en høy oppgavebyrde for brukeren.
- Vil respondentene forstå hvilken aktivitet og hvilket tidspunkt oppfølgingsspørsmålene henger sammen med?
- Det er vanskelig for brukeren å få oversikt på tidslinjen, altså om man har fått med alt som skal føres.
- Behovet for opplysninger om «digital enhet» bør revurderes Det finnes en avkryssningsboks for bruk av «digital enhet» i tidsrommet for hovedaktivitet. Hva skal disse opplysningene brukes til?
- Begrepet «digital enhet» er ikke selvforklarende.
- Begrepet «aktivitet» kan tolkes på en annen måte av respondentene, enn det som er intensjonen.

## Måleinstrumentet: Prototype 2

I Figur 3.4 ser vi i illustrasjoner av hjemskjerm for tidsregistrering, «gjorde du noe annet» og «hvem var du sammen med» fra prototype 2. Se flere illustrasjoner av prototype 2 fra side 86 i vedlegget.

Figur 3.4 Skjerm bilde av hjemskjermen og tidsregistrering for prototype 2 med bla ny funksjonalitet for ja/nei



Her har startsidene fått mer farge og animasjon med knapper, slik som i Forbruksundersøkelsen, se skjerm til venstre i figur 3.4 over. Registreringssidene for tidsbruk er de to skjermbildene til høyre. Disse viser både ny nei/ja-bryter<sup>29</sup>, se også Figur 3.5, og grafikk over «legg til» biaktivitet og samvær i lilla og gult, se også Figur 3.6 for flere detaljer.

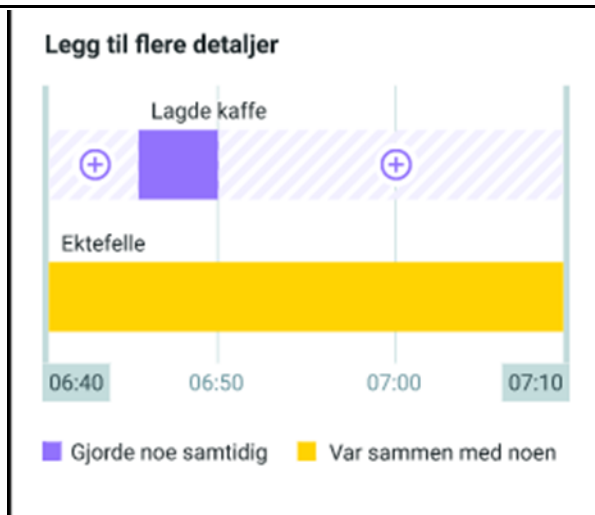
<sup>29</sup> Dette var en såkalt «toggle switch» eller knapp med nei på venstre og ja på høyre side, hvor brukeren kan avgi svaret ved å slide eller skyve knappen eller bryteren fra den ene siden til den andre. Bryteren kan ha krav til svar, eller være



Figur 3.5 Illustrasjon av nei/ja-bryter eller switch



Figur 3.6 Illustrasjon av legg til «biaktivitet» og «samvær»



## Analyse prototype 2

Basert på brukertestning og evaluering av prototype 1 ble nye skisser utviklet til prototype 2. I prototype 2 ønsket vi å teste vertikal og horisontal skrålning, bruk av ulike typer knapper som for eksempel nei/ja-bryteren versus avkrysning av svaralternativ på spørsmål hvor respondentene mer aktivt avgir svar. Intensjonen med å teste ut disse ulike virkemidlene var å øke brukervennligheten og redusere oppgavebyrden for brukeren.

### Oppgavebyrde

Til tross for at justeringer hvor flere grafiske elementer ble lagt inn, var det også med prototype 2 vanskelig å formidle hvor detaljert tidsregistreringen skal være og sammenhengen mellom spørsmålene i dagboken. Blant annet ble «legg til flere detaljer» lagt inn som en grafisk illustrasjon av oppfølgingsspørsmålene. Det ble lagt til nei/ja-togglene på noen av spørsmålene. På løsningens startside ble det lagt til illustrerende knapper for oppgavene tidsregistrering og spørreskjema. Likevel ble det mye tekst, mange elementer og flere sider, som ga brukerne et inntrykk av en kompleks og krevende oppgave.

I tillegg var plasseringer og interaksjoner av flere elementer ukjent, eller ble opplevd som ukonvensjonell. Vertikal skrålning ble avvist og horisontal skrålning fremhevet som det foretrukne alternativet fordi det er mer kjent og brukes oftere. Horisontal skrålning forutsetter imidlertid bruk av visuelle virkemidler som forteller brukeren at det ligger flere svaralternativer utenfor skjermen.

### Onboarding

Det ble ikke gjort noen endringer i pålogging og onboarding fra prototype 1 til 2.

---

forhåndsinnstilt på det mest sannsynlige svaret for å redusere oppgavebyrde. En slik type bryter kan f.eks. se ut som i Figur 3.5 når svaret «nei» er aktivert:

## Svarprosess

Elementene på hjemskjermen for tidsregistrering har ikke tilstrekkelig gjenkjennbar plassering og funksjonalitet for brukeren. Brukerne opplever heller ikke at elementer er plassert i en naturlig rekkefølge. Plassering i logisk rekkefølge for brukerne, kan bidra til rask og god tolkning, fremhenting og vurdering av spørsmålene eller oppgaven for tidsregistrering.

Basert på erfaringer fra brukertester av prototype 1, ble «hva gjorde du» byttet ut med «Hva brukte du tiden til» i prototype 2. Tidslinjen forble uendret og het fortsatt «aktiviteter». Den nye spørsmålsformuleringen er lengre enn den forrige, og vi har ikke funnet et mer hensiktsmessig begrep å erstatte «aktivitet» med. Vi antar dermed at det fortsatt vil være uklart hvor detaljert respondentene skal føre, og hvordan hoved- og biaktivitet skal beskrives. «Hvor var du» er heller ikke forbedret etter forrige brukertestrunde, slik at man forstår at vi spør om både sted og reisemåte i samme spørsmål. Det ble også påpekt i brukertester av prototype 2, at det ikke fremstår som naturlig at intervall for "sammen med" følger eller er underordnet intervall for hovedaktivitet. Det kan like gjerne være motsatt.

De visuelle virkemidlene som skal lede brukerne til oppfølgingsspørsmålene er tunge å tolke og bruke. Det er ikke intuitivt for brukerne at disse spørsmålene også skal besvares. Det er heller ikke lagt inn krav til svar i løsningen. Dette gir brukerne inntrykk av at det ikke er viktig. Basert på dette ble det foreslått en revurdering av hvilke opplysninger som *må* hentes inn i løsningen. Opplysninger vi ikke *må* ha, skal vi heller ikke be om.

## Utforming og interaksjon

Vi har fortsatt forbedringsmuligheter når det gjelder utforming av appen. Plassering, funksjonalitet og interaksjon må være intuitiv og som forventet. Mest kritisk er grafikken for oppfølgings-spørsmålene nederst på siden. Den er vanskelig å lese og forstå. Den blir uleselig dersom bruker legger inn flere biaktiviteter og samvær. Plasseringen nederst bidrar til at disse spørsmålene lett oppfattes som del av et informasjonshierarki hvor det viktigste står først/øverst, og det mindre viktige til slutt. Plasseringen nederst på siden kan i tillegg til tolkningsproblemer, føre til at brukerne ikke ser at spørsmål om biaktivitet også må besvares. Det er ikke lagt inn krav til svar i løsningen. Lagringsknappen er forstørret sammenliknet med i prototype 1, og har fått en tydeligere plass øverst til høyre på siden. Den er imidlertid fortsatt plassert et annet sted enn der brukeren leter først. Plasseringen nederst til høyre på siden ville vært i henhold til arbeidsretningen for brukeren, og i henhold til rådende konvensjon for lagreknapp.

I prototype 2 er føringsdag 1 og 2 plassert ved siden av eller på linje med klokken. Klokken ser mer ferdig ut i prototype 2. Men dagene er ikke godt nok skilt fra hverandre, og det kan være vanskelig å se hvilken dag man svarer for. «Dag 1» og «Dag 2» er ikke nødvendigvis det beste navnet på føringsdagene. Teamet er usikre på hvilken betegnelse som vil være mest hensiktsmessig for føringsdag 1 og 2.

Navigasjonen på siden veksler mellom vertikal og horisontal, og spørsmålene er ikke plassert i intuitiv rekkefølge. Det er ikke lett å se hva som henger sammen eller følger etter hverandre. Ellers er det generelt for mange klikk.

Problemet med manglende føring eller utfylte tidsrom på tidslinjen, er ikke løst. Tidslinjen med oversikt over egne førte aktiviteter må bli tydeligere, og det må bli lettere for brukerne å forstå at alle tidsrom i føringsperioden må fylles, uansett type tidsfordriv.

Det er foreløpig ikke utviklet instruksjonstekster og annen hjelp.

## Anbefalinger

- Det er ønskelig å gjennomføre formatet med hele, men korte, spørsmål eller setninger, og bruk av spørsmålsteget. Vi bør unngå utsagn og ledende tekster.
- Vi bør etterstrebe og bruke kjente format og prinsipper for visuell utforming, plassering og hva vi kaller ulike elementer. Inkonsekvens eller helt nye løsninger kan skape usikkerhet for brukerne.
- Det er viktig at løsninger og format er konsekvente.
- Det som hører sammen, bør stå sammen. Derfor trenger vi å vurdere rekkefølgen av spørsmålene på nytt. Spesielt dag/klokken og aktivitet, men også rekkefølgen på oppfølgingsspørsmålene. Brukertestteamet foreslår å begynne med dato og klokke som i tradisjonell dagbokføring.
- Av hensyn til datakvaliteten, må det være tydelig forskjell i løsningen på manglende svar og default svar.

## Videre arbeid

Oppsummering av anbefalinger og forslag til videre arbeid etter testing og evaluering av prototype 1 og 2:

- Når det gjelder utforming av funksjonalitet må vi bygge videre og vurdere elementene for dag/klokke, tidslinjen og månedskalenderen.
- «Onboarding» eller instruksjoner ved førstegangs pålogging bør vurderes, og vi må få tydeligere frem hvor detaljert vi trenger at respondentene skal føre sin tidsbruk.
- Vi må jobbe videre med «brukerreisen» for å gi respondentene bedre oversikt over hva de skal gjøre fra start til slutt og for å gi dem bedre støtte i svarprosessen.
- Det må jobbes videre med å tilrettelegge de andre delene av undersøkelsen, som for eksempel spørreskjemaet etter dag 1 og 2.
- Vi må utvikle instruksjoner og hjelpetekster. Det er forventet at det er lett tilgjengelig, selv om bruken ofte er lav.
- Alle tekster må gås igjennom nøye for å sikre presisjon og konsekvent bruk (samme språkdrakt og format).
- Vi kan også vurdere om en framdriftsindikator som viser brukeren hvor langt de har kommet, vil virke motiverende på brukeren.

Prosjektleder for tidsbruksteamet ledet utviklingsarbeidet og hadde ansvar for prioriteringer og videre oppfølging.

## Styrker og begrensninger

Denne delen av testopplegget med testing og evaluering i tidsbruksteamet fungerte godt, men mangler innsikt i reelle brukers opplevelse av og tilfredshet med appen. Vi fulgte opp dette senere i prosessen med ekstern testing blant reelle brukere.

### 3.5. Testrunde 3: Brukertestning av første versjon av app før pilot

#### Formål

Første versjon av appen er klar til brukertestning. Formålet med testen var først og fremst å evaluere funksjonalitet og brukeropplevelse blant «vanlige brukere». Med dette mener vi brukere som har ordinære forutsetninger for å svare på en undersøkelse via en app på mobil. Dette er brukere som vi tror ikke vil ha problemer med pålogging, bruk eller utsyr.

#### Testdesign

Vi planla to runder med kognitive intervju/brukervennlighetstester med retrospektiv gjennomgang, samt en ekspertevaluering.

- 3a) Interne kognitive intervju/brukervennlighetstester
- 3b) Eksterne kognitive intervju/brukervennlighetstester
- 3c) Ekspertevaluering

Opplegget var det samme i både testrunde 1 og 2. Brukertestmetoden vi brukte har sentrale elementer fra kognitiv testing, med fokus på innsikt i respondentenes svarprosess, men også fra brukervennlighetstesting med kartlegging av hvordan respondentene håndterte selve instrumentet. I første del av testen løser testpersonen oppgaver i appen, mens de «tenkte høyt», dvs. forteller hva de ser og gjør (Ericsson, K. A., 1984). Oppgavene gikk i hovedsak ut på å registrere i appen hva man hadde brukt tiden sin på den dagen. I denne fasen observerer moderator og stiller ikke spørsmål eller er aktiv. I neste del leder moderator testpersonen gjennom en retrospektiv gjennomgang med både planlagte og improviserte oppfølgings spørsmål. Hensikten er å lære mer om testpersonens svarprosess, hva testpersonen selv sier hen tenkte og gjorde, og hvordan brukeropplevelsen var. På denne måten kan vi sammenlikne hva vi observerer at brukerne gjør, og hva de sier at de gjør eller tenker.

Intervjuene tok 30-40 minutter og ble gjennomført på Teams. En fordel med F2F<sup>30</sup> onlinetesting er at man kan dele skjerm og observere hvordan testpersonene løser oppgaver i appen. Samtidig kan testpersonene oppleve at de får sitte for seg selv og løse oppgaven i ro og mak, uten en observatør til stede i rommet. Dette kan bidra til en mer realistisk rapporteringssituasjon.

Brukertestene ble gjennomført i to runder for å kunne tilpasse rekruttering og guide underveis, og for å kunne gjøre mindre justeringer i appen mellom de to testrundene. Det var også viktig å dele innsikt raskt med designer og utviklingsteam ettersom appen skulle testes i en pilotundersøkelse kort tid etter<sup>31</sup>. I praksis gjorde vi ingen endringer i app eller guide mellom de to testrundene, men vi justerte utvalg og rekruttering for andre testrunde basert på erfaringer fra første testrunde.

#### Utvalg og rekruttering

##### 3a) Interne kognitive intervju/brukervennlighetstester

Utvalget i første testrunde var et såkalt bekvemmelighetsutvalg, rekruttert etter snøballmetoden blant nyansatte og intervjuere i SSB<sup>32</sup>. Målet var effektiv rekruttering av testpersoner som representerte voksne i arbeidslivet som er vant til å bruke internett. Vi søkte ikke etter personer vi ville anta har utfordringer med å bruke internett og apper. Se sammensetningen av utvalget i Tabell 3.3.

<sup>30</sup> Dvs face-to-face (F2F) eller ansikt til ansikt.

<sup>31</sup> Se beskrivelse av test ETTER pilotundersøkelsen i kapittel 3.6.

<sup>32</sup> Samtlige brukertestdeltakere var utenfor Tidsbruksteamet.

**Tabell 3.3 Utvalg av testpersoner fra SSB uke 3 (3a)**

Kategorier	Antall intervju
<b>Kjønn:</b>	
Mann	3
Kvinne	4
Ubesvart	1
<b>Alder:</b>	
9-24 år	
25-34	2
35-44	
45-56	3
55-66	2
67 år+	
Ubesvart	1
<b>HH-størrelse:</b>	
Single HH	2
Unge/voksne par	3
Familie	1
Ubesvart	2
<b>HH med/uten barn:</b>	
HH u/barn	6
HH m/barn	
Ubesvart	2
<b>Totalt</b>	<b>8</b>

Totalt 8 testpersoner fra SSB med spredning på kjønn, alder og husholdningsstørrelse gjennomførte brukertesten.

### Incentiver

Det ble ikke brukt incentiver da deltakerne er ansatte i SSB.

### 3b) Eksterne kognitive intervju/brukervennlighetstester

Utvalget i andre testrunde ble rekruttert via SSBs Facebook side. Vi utformet annonsen med lenke til screenings spørsmål i Forms hvor interesserte testpersoner registret seg elektronisk. Derfra plukket vi ut deltakere etter kvoter for kjønn, alder, jobbstatus og om man bor med eller uten barn. Dette for å få testpersoner med variasjon mht. til alder og bruk av tid. Vi antok at denne rekrutteringsformen også ville gi oss voksne i arbeidslivet som er vant til å bruke internett. Se sammensetningen av utvalget i Tabell 3.4.

**Tabell 3.4 Eksternt utvalg testpersoner uke 4 (3b)**

Kategorier	Antall intervju
<b>Kjønn:</b>	
Mann	5
Kvinne	5
<b>Alder:</b>	
9-16 år	
17-24	3
25-34	
35-44	4
45-56	1
55-66	1
67 år+	1
<b>HH-størrelse:</b>	
Single HH	1
Unge/voksne par	2
Familie	6
Kollektiv	1
<b>HH med/uten barn:</b>	
HH u/barn	3
HH m/barn	7
<b>Jobb/ikke jobb:</b>	
Student	4
I jobb	4
Permisjon	1
Pensjonist	1
<b>Totalt</b>	<b>10</b>

Totalt 10 eksterne testpersoner med god spredning på kjønn, alder og sysselsetting, og målrettet rekruttering på personer i husholdninger med og uten barn. Vi var også opptatt av balanse mellom brukere med operativsystemene Android versus iPhone. Vi registrerte at 5 testpersoner valgte å bruke Android mobil, 4 iPhone mobil og 1 iPad i brukertestene<sup>33</sup>.

### Incentiver

Alle eksterne testpersoner mottok et universal gavekort umiddelbart etter gjennomført brukertest.

### Datainnsamling, -behandling og dokumentasjon

Begge testrundene (3a og b) ble ledet av erfarne moderatører fra Seksjon for metoder.

Alle testene er grundig dokumentert gjennom skriftlige notater og lyd/bildeopptak med samtykke fra deltakerne, slik vi har beskrevet i kapittel 2. Vi benyttet ikke referent ettersom vi hadde opptak fra alle testene, samt at dette sparte oss for mye ressurser. Moderatorene skrev selv referat fra egne tester. Opptak og notater fra testene, var tilgjengelig kun for moderatorteamet.

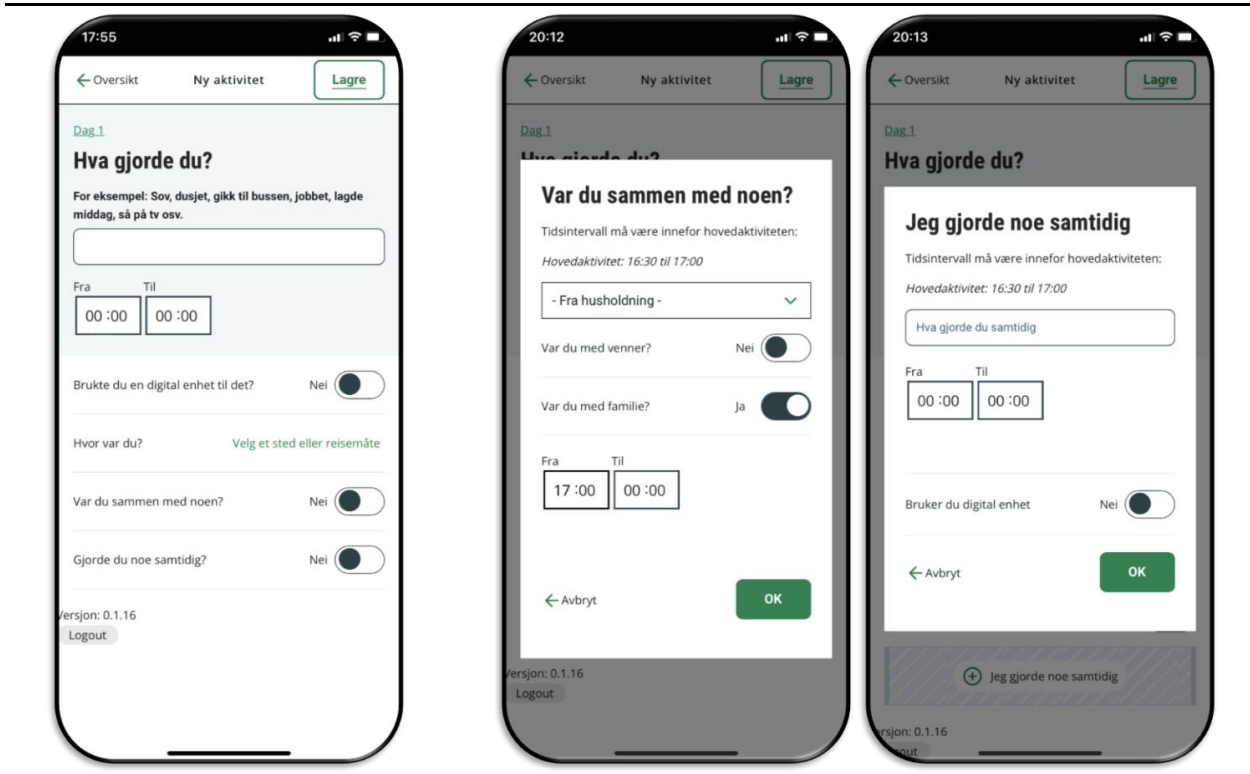
I begge runder ble materialet gått igjennom i analysemøter med moderatorteamet. Data ble systematisert i en felles fil, og behandlet i en vertikal og horisontal analyse for å redusere alle enkeltinntrykk til konkrete observasjoner, slik vi har beskrevet i kapittel 2.

<sup>33</sup> Vi hadde ikke kvoterer på dette. Undersøkelsen var fortsatt ikke tilpasset for andre skjermstørrelser enn mobil, men fungerte greit på alle enheter eller størrelser.

## Måleinstrumentet

Dette var første gangen vi testet selve appen. På dette stadiet var appen tilrettelagt for mobil<sup>34</sup>. Den fungerte også på større skjermer, men det var ikke gjort noen særskilte tilpasninger av utforming for dette foreløpig. På nettbrett og pc så løsningen forholdsvis uferdig ut. Se Figur 3.11 for en illustrasjon av tidsregistrering i appen på dette tidspunktet<sup>35</sup>.

**Figur 3.7 Tidsregistrering med pop-up-boks for oppfølgingsspørsmålene**



Figuren viser spørsmålene om tidsbruk på én skjerm, og at når man klikker på de ulike oppfølgingsspørsmålene til «hvor gjorde du» så popper spørsmålene med forhåndsdefinerte svar opp i en egen boks, pop-up-boks<sup>36</sup>. Det betyr at dialogboksen først vises når man aktivt skyver nei/ja-bryteren til ja. Man kan la bryteren stå på nei og gå videre, se Figur 3.8. Bruk av nei/ja-bryteren med pop-up-boks eller -vindu er begge karakteriske kjennetegn ved denne versjonen av appen. Det er også grafen for samvær og biaktivitet, se Figur 3.6. Vi noterer også at første versjon av appen starter med spørsmål om hovedaktivitet «Hva gjorde du?», så følger klokkeslett, bruk av digital enhet, hvor man var/transport, samvær, og til slutt og nederst på skjermen, biaktivitet «gjorde du noe samtidig». Lagreknappen ligger opp i høyre hjørne.

**Figur 3.8 Illustrasjon av aktivert nei/ja-bryteren**



<sup>34</sup> Se beskrivelse av app/PWA kapittel 1, side 9.

<sup>35</sup> For flere illustrasjoner av første versjon av tidsbruksappen fra side 88.

<sup>36</sup> En «pop-up-boks» er en dialogboks som ikke er synlig før brukeren aktiverer det ved interaksjon med skjermen slik at et en ny boks, med svar ev spørsmål og svar, popper opp på skjermen. Informasjonen er altså ikke synlig uten en interaksjon, som at brukeren trykker på en knapp/spørsmål, og kan således bli oppfattet som et nivå nummer to eller mindre viktig

**Figur 3.9** Hjemskjerm med illustrasjon av føring for «samvær» og «biaktivitet» (se lilla)

## Analyse

Observasjoner fra den første testrunden ble gjennomgått på et felles analysemøte. Her ble også forslag til forbedringer av surveykommunikasjon og app presentert. Vi diskuterte om vi kunne prioritere det som var enklest å gjøre noe med raskt, eller noen få ting, som f.eks. informasjonsbokser og logiske kontroller som det ikke hadde vært anledning til å jobbe med hittil. Dette var imidlertid ikke endringsforslag som det var tid til å ta hensyn til og justere før neste testrunde.

Observasjoner fra begge testrunder, samt evaluering, presenteres under.

## De viktigste observasjonene fra brukertestene

Tidsregistrering i appen var hovedfokus for disse testene, og allerede i første runde så vi at det største problemet var at utformingen av appen ikke ga testpersonene tilstrekkelig støtte mht hva som skal rapporteres og ikke, og for hvilket tidsintervall. Ingen i testrunde 1 eller 2 fant informasjon om at det er begrensning på intervall-lengde. De så ikke at det er krav om rapportering i hele 10 minutter, før de lagret. Ved lagring dukker det opp en feilmelding og respondentene forstår da hva som er kravet. Testpersonene forstod ikke at de innenfor hvert tidsintervall de fører «hva gjorde du», også kan føre andre eller flere ting de «gjorde samtidig». Og tilsvarende at de kan legge til samvær med andre i ett eller flere intervall innenfor intervall for hovedaktivitet. Disse oppfølgingsspørsmålene ble stilt i dialogvindu, eller pop-up-bokser, hvor det også var mulig å endre tidspunktet ift hva man hadde registrert på hovedaktiviteten. Ytterst få brukte muligheten til å justere klokken.

Det var ikke tydelige visuelle stimuli som fortalte brukerne at hele tidslinjen skulle fylles for hele døgnet. Flere trodde at det var om de «gjorde» noe som skulle føres. Derfor kom ikke inaktivitet med. Hverken bruk av begrepet «aktivitet» eller den lilla grafen, som skulle illustrerer at du kan gjøre flere ting samtidig, og sammen med andre, i deler av intervallet, bidro til å skape forståelse av hva som skulle registreres og sammenhengen mellom delspørsmålene, se Figur 3.9. På tidslinjen var ikke symbolet for om det også var registrert biaktivitet og samvær, intuitivt nok til at brukerne skjønnte hva de betydde, og hadde hjelp av det.



Oppfølgingsspørsmålene hadde svaret «nei» forhåndsaktivert på hovedskjermen for å redusere antall avkryssninger for brukeren. Det fungerte ikke fordi for mange lot den bli stående på nei uten at vi vet om de aktivt hadde tatt stilling til om det var riktig svar på spørsmålet. Det var ikke klart f eks på spørsmålet om «brukte du en digital enhet til dette» hva avgitt svar på nei/ja-bryteren betydde. Noen trodde at «ja» dekket at man brukte mobil samtidig, og tenkte derfor at de ikke trengte å legge det inn på biaktivitet også.

### Svarprosessen

Tolkning, fremhenting og vurderingsoppgaven av hva som skal med og ikke, bidrar til høy oppgavebyrde og gjør svarprosessen utfordrende for respondentene. Vi har ikke registrert at testpersonene sier at det er vanskelig å huske hva de har gjort når de i testsituasjonene blir bedt om å føre for det de har gjort den dagen før testen, men de husker ikke alltid nøyaktig tidspunkt. I retrospekt nevner flere at de ville ha notert fortløpende for ikke å glemme hva de har gjort og for få tidspunktene riktig.

Noen opplevde at oppdelingen i flere spørsmål i «hva du gjorde du», «brukte du en digital enhet til det», «hvor var du», «var du sammen med noen» og «gjorde du noe samtidig» ikke alltid passet, og det var ikke klart hva som gikk hvor og hva som er sammenhengen. Alle spørsmålene om hva man gjorde avdekket ikke alltid helt riktig situasjonen, og nei/ja-bryteren kunne lett bli stående på nei, eller man var usikker på hva svaret betydde.

Vi etterlates med et i bestemt inntrykk av at for mange, små gjøremål som ikke tar mye tid, som ikke er viktig eller som ikke er «aktivitet», faller utenfor rapporteringen. Noen aktivitetstyper, som f eks arbeidsoppgaver på jobben eller toalettbesøk, er ikke viktig fordi det ikke inngår i statistikken. I andre tilfeller, som for eksempel mindre husholdningsoppgaver og transportetapper, kan det være uheldig for statistikken.

Vi så også at testpersonene var usikre på om «online-samvær» skal med under samvær eller ikke. Dette gjaldt spesielt de yngste.

### Utforming og interaksjon

Det er ikke visuelt tydelig nok hvor detaljert det skal registreres, og hva som skal med eller ikke. Hjemskjermen har bare eksempel på type aktiviteter på hovedaktivitet, ikke biaktivitet. Og eksemplene er listet opp med komma, slik at flere trodde at det var greit å ramse opp flere aktiviteter i samme svarfelt, dvs samme intervall. Vi har ikke lyktes i å formidle at det skulle legges inn én og én aktivitet. Muligheten til å legge til flere biaktiviteter og eller samvær i intervallet for en hovedaktivitet var heller ikke tydelig nok. Nesten ingen endret tidspunktet for biaktiviteter og eller samvær ift intervallet for hovedaktivitet.

Rekkefølgen av spørsmålene hjelper ikke forståelsen av hva man skal føre. På hjemskjermen vi testet her er spørsmål angitt i følgende rekkefølge:

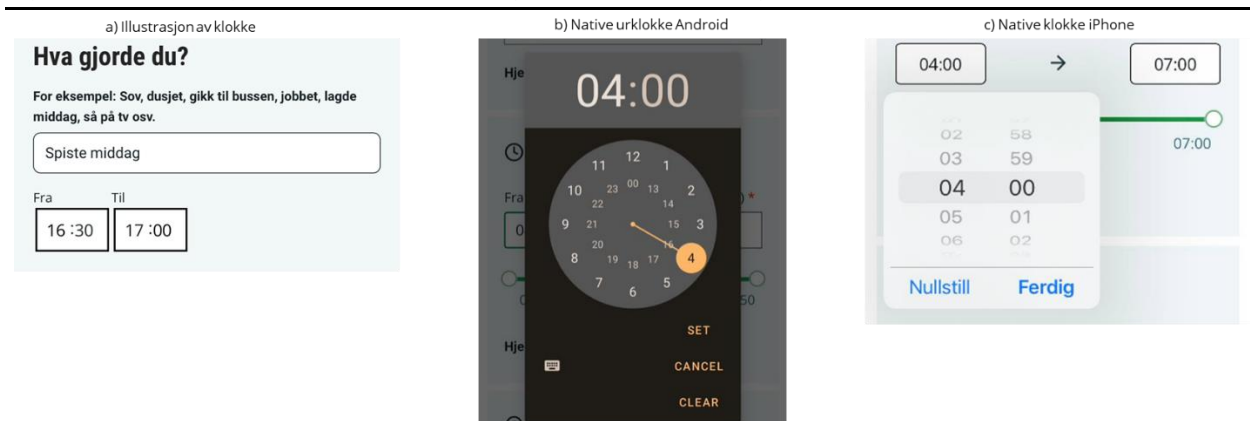
- Hovedaktivitet «Hva gjorde du?»
- Start- og sluttid/klokke
- Digital enhet «Brukte du en digital enhet til det?»
- Sted «Hvor var du?» Velg et sted eller reisemåte
- Samvær «Var du sammen med noen?»
- Biaktivitet «Gjorde du noe samtidig?»

Det er tydelig at vi kan jobbe med å få frem sammenhengen mellom spørsmålene bedre. Og flere mener at det er naturlig å starte med tid og sted, og så hva man gjør. Da vil det å angi tid og sted hjelpe på hukommelsen og med å huske på hva man gjorde.

Grafen i Figur 3.9 er ment å gi hjelp til respondentene på sammenhengen mellom hoved- og biaktivitet. Denne er heller ikke intuitiv nok og oppfølgingsspørsmålene knyttes ikke tett nok opp til hovedaktivitet her.

Klokken, som hentes fra mobilens operativsystem, var brukervennlig nok for iPhone-brukere. For dem var den gjenkjennbar og lett å bruke. For Android-brukere var ur-klokken/hjulet med amerikansk am/pm-klokke, vanskelig å bruke (Figur 3.10).

**Figur 3.10** Illustrasjon av a) klokke med dailogvindu for b) Andorid og c) iPhone



Vi fikk inntrykk av at plasseringen av «digital enhet» påvirket tolkningen av spørsmålet. Flere var usikre på om spørsmålet dreide seg om man brukte en digital enhet til å utføre hovedaktiviteten, eller om det er noe man gjør i tillegg, som en biaktivitet. Flere svarte ikke på dette dersom svaret var innlysende fra deres beskrivelse av hovedaktivitet. Enkelte testpersoner sa at bruk av digital enhet også er aktivitet, og at de opplevde det som dobbeltføring.

Det var heller ikke tydelig nok på tidslinjen hvordan man la til flere aktiviteter. Testpersonene ser ikke at feltet «Mangler aktivitet fra kl ...» er valgbart. Flere ser heller ikke alle svaralternativer i pop-up-vinduene, fordi de ikke ser at de må skrulle. Flere steder er spørsmåls- og svar tekstene for mange og lange til å raskt lese dem. Det som ligger lengst ned på siden, som oppfølgingsspørsmålene, blir oppfattet som mindre viktig og blir, oftere enn spørsmål øverst på siden, ikke svart på, eller man lar nei-bryteren stå.

Det er ikke lagt inn kontroller og feilmeldinger på 10 minutters intervall eller på lange beskrivelser av hovedaktivitet som kunne hindret intervall med oppsamling av flere aktiviteter. Testpersonene ser det ikke før de har svart på alle delspørsmålene og skal lagre og får feilmelding. Da lærer de fort at intervallene må oppgis i hele 10 minutter og ikke være kortere enn 10 minutter<sup>37</sup>. Dette er tungvint læring, og etterlater oss med et inntrykk av at lagring ikke er så enkelt som det bør være.

### De viktigste funnene fra ekspertevalueringen

Plassering av spørsmålet om biaktivitet, står nederst på skjermen. Det er ikke heldig i og med at spørsmål plassert nederst på siden har størst risiko for å bli hoppet over eller ikke svart på. Det spørres om sted og samvær i pop-up-vindu. Det er heller ikke heldig fordi pop-up-bokser gjerne blir sett på som tilleggssider, og dermed mindre viktige enn hovedskjermen eller spørsmålene på hovedsiden.

Vurderingsoppgaven av hva som skal med, er krevende og uklar. Krav til detaljer varierer også for ulike typer aktiviteter eller deler av dagen. F eks skal skole- eller arbeidsdagen rapporteres med

<sup>37</sup> Rapportering i hele 10 minutter er styrt av et krav fra i Eurostat. Rent teknisk kan vi skille mellom inndeling av tidsintervall i dagboken og hvordan SSB rapporterer dataene til Eurostat. Men i om våre tidligere tidsserier og øvrige Europeiske land baserer seg på 10 minutter ble det besluttet å beholde dette av hensyn til sammenlignbarhet.

færre detaljer enn husarbeid. Det mangler instruks om at man skal kun føre én aktivitet i svarfeltet for «hva gjorde du». Eksemplene på hovedaktivitet som ramser opp ulike aktiviteter med komma, kan villedde og føre til samle kategorier eller flere aktiviteter i samme intervall. Det er heller ikke noe programmert logikk som varsler eller hindrer at man skriver for langt, binder sammen flere ulike aktiviteter med mange komma ell. Det er ikke eksempler i andre fritextfelt og generelt få informasjonsbokser om hva man skal skrive/gjøre.

Videre greier ikke utformingen å formidle at tidsintervall rapporteres i hele 10 minutter. Det er ugreit å få feilmelding på intervall i stedet for veiledning, og at varslet kommer helt til slutt etter at alt er registrert. For biaktivitet og samvær kan ha andre start- og sluttidspunkt enn hovedaktivitet. Det oppleves som en mangel at appen ikke selv fyller inn tidspunktene fra hovedaktivitet. Grafikken fungerer ikke. Hensikten med grafikken er ikke intuitiv. Den gir ikke mening om man ikke først legger til samvær eller biaktivitet med et annet tidsrom enn hovedaktivitet.

Androidklokken med hjul er lite brukervennlig. Am/pm er uvant og lite gjenkjennelig, og bruker vil trolig slite med å bruke hjulet, se illustrasjon Figur 3.10 over.

Plassering av «bruker du en digitalenhet til dette» høyt opp på siden, og som eget spørsmål, gjør dette viktig og bidrar til at flere tolker det som en egen aktivitet. Tolking av hva som er informasjonsbehovet, er også uklart. Plassering av lagreknapp øverst på siden er ulogisk for mange ettersom oppgaven ellers på denne siden krever at blikket beveger seg nedover.

Det er ingen visuelle hjelpemidler som forteller brukerne hvordan de skal bruke nedtrekksmenyene for svar på f eks spørsmål om samvær, eller at brukeren må skrulle for å se alle svaralternativene.

## Anbefalinger

Alt i alt, erfarer vi at det er forståelsen av oppgaven og hvor detaljert man skal føre dagbok over hva man bruker tiden på, som er den største utfordringen.

Ideelt sett bør utfordringer avdekket først og fremst løses i appen, fordi det er avgjørende at den kan stå på egne ben, men i praksis vet vi at bedre survey kommunikasjon og informasjon fra intervjuerne også kan bidra. Brukertestteamet har oppsummert de viktigste feilkildene og i noen tilfeller også pekt på ideer og forslag til løsning, som vi oppsummerer under:

- Respondentene må umiddelbart kunne se at det skal rapporteres i hele 10 minutters intervall og at intervallene ikke kan være kortere enn 10 minutter.
- Revurdere krav om 10 minutters intervall, fordi den påvirker opplevelse av krav til detaljering.
- Respondentene må se at det er mulig å legge inn flere intervall på biaktivitet og samvær i løpet av hovedaktivitet.
- Vurdere å flytte biaktivitet tilbake til hovedside og nær hovedaktivitet, slik at man forstår sammenhengen mellom «hva gjorde du», og «gjorde du noe samtidig».
- Vurdere å endre rekkefølgen slik at man starter med tid og sted, så hva man gjør osv.
- Endre klokken tilbake eller tilby en annen klokke til Android-brukerne enn urskive med am/pm. Det er viktig å kunne se tydelig hva man har markert, også på iPhone.
- Respondentene må aktivt ta stiling til ja/nei på oppfølgingsspørsmålene, f eks ved at nei/ja-løsningen midtstilles, dvs at den står i en nøytral posisjon midt mellom ja/nei.
- Vurdere pop-up-boksene fordi skjulte spørsmål signaliserer at spørsmålene i er mindre viktige. Pop-up-boksene kan også forstyrre presentasjonen av informasjon på hovedsiden.
- Visualisere at nedtrekks menyene er lengre enn det man ser, at det er flere skjulte svaralternativer, spesielt for sted og samvær.
- Forbedre eksemplene på hovedaktivitet, og legge til eksempler på biaktivitet (bør ha samme format), og legge til instruks og logikk på begge for å forhindre at respondentene legger inn mer

enn én aktivitet i hvert intervall. Få med eksempler på «korte ting» slik at flere småting blir registrert.

- Gjøre ferdig menysiden med forklaringer.
- Endre eller slette grafikken fordi den hjelper ikke. Den er ikke intuitiv i dag.
- Revurdere spørsmålet «bruker du en digitalenhet til dette». Må spesifisere tydeligere hva slags opplysninger vi trenger her.
- Revurdere plassering av lagreknapp oppe på siden fordi brukerne ser etter dette nede til høyre.
- Kontrollspørsmål til slutt om alle småaktiviteter er kommet med, evt om man vil legge til noen eller krysse av for hvilke type aktiviteter som ikke er med, samt gi et estimat på samlet tidsbruk på dette?

### **Styrker og begrensninger**

Fokuset i denne testrunden har vært forståelse og funksjonalitet av tidsregistreringen i appen. Med 18 brukertester og én evaluering, har vi et godt grunnlag for analysene og forslagene våre. Det var også viktig å kunne støtte oss på både brukertestning og ekspertevaluering fordi appen skulle testes i en pilotundersøkelse like etterpå. Det betyr at det ikke var tid til å teste alternative forslag til design, rekkefølge på spørsmål, utforming av klokke, nei/ja-bryter, og pop-up-bokser ol, før designet ble satt i produksjon. Et solid beslutningsgrunnlag var viktig for at teamet skulle kunne gjøre gode vurderinger og prioriter innenfor de gitte rammene.

### **Videre arbeid**

Evaluering og prioriteringer av utviklingsarbeid med app og survey kommunikasjon.

## 3.6. Testrunde 4: Brukertesting etter pilot

### Formål

I februar 2022 piloterte<sup>38</sup> SSB ny Tidsbruksundersøkelse. I etterkant av piloten gjennomførte vi oppfølgingsintervju med et utvalg av deltakerne. Hensikten var å få innsikt i ulike gruppers opplevelse av rekrutteringen, bruk av appen og gjennomføring av den nye Tidsbruksundersøkelsen. Dette for å forstå årsaker til frafall eller dropouts, identifisere hinder eller grunner for ikke å ville delta og å forstå oppgavebyrden.

### Testdesign

For å evaluere piloten, gjennomførte brukertestteamet følgende aktiviteter:

- 4a. Kvalitative oppfølgingsintervju med respondenter i piloten
- 4b. Fokusgruppe og samtaler med intervjuere og svartjeneste

Det ble gjennomført oppfølgingsintervju (4a) med grupper av utvalgte med ulik intervjustatus eller utfordringer i forbindelse med undersøkelsen. Disse ble gjennomført på Teams som en retrospektiv gjennomgang av brukerreisen og testpersonens erfaringer med appen. I intervjuene fokuserte vi på kartlegging av føringsstrategier og erfaring med undersøkelsen, opplevelse av surveykommunikasjon, app og oppgavebyrde. Det var ulike intervjuguider for dem som hadde fullført *hele* undersøkelsen (maks 45 minutter), dem som kun fullførte *deler* av undersøkelsen og de som hadde samtykket i å delta, men likevel ikke startet på undersøkelsen (ca 15 minutter). De som hadde fullført undersøkelsen, fikk flere spørsmål om appen.

Parallelt ble med brukertestene innhentet vi tilbakemeldinger fra intervjukorpset og Svartjenesten (4b) på hva de hadde registrert som problematisk eller utfordrende ifm rekruttering, bruk av appen eller det å fullføre undersøkelsen.

### Etiske betraktninger

Vi gjennomførte 9 oppfølgingsintervjuer med mindreårige som hadde deltatt i piloten. Disse ble rekruttert til brukertester via sine foresatte. Se retningslinjer for etiske betraktninger, databehandling og sikkerhet, beskrevet i kapittel 2.

### Utvalg og rekruttering

#### 4a. Kvalitative oppfølgingsintervju

I oppfølgingsintervjuene etter piloten fokuserte vi på respondenter som hadde sagt ja til å delta i pilotundersøkelsen for Tidsbruksundersøkelsen, og som hadde erfaring med appen. Dette for at de skulle kunne si noe om sin opplevelse av appen. I rekrutteringen hadde vi også med en gruppe som «ikke hadde startet» eller «påbegynt, men ikke fullført undersøkelsen», og en gruppe med dem som «ikke hadde svart» eller «nektet å delta», for å undersøke grunner til at dette. (Se definisjon av intervjustatus under i Tabell 3.5.)

Se utvalgssammensetting i Tabell 3.5:

---

<sup>38</sup> Formålet med en pilotundersøkelse er å teste at alt teknisk i datainnsamlingsprosessen fungerer, vurdere måleinstrumentet og hvordan svarpersonene opplever å svare på undersøkelsen, før man setter i gang selve undersøkelsen. Piloten gjennomføres i et lite utvalg, slik at eventuelle feil som kan ha omkostninger for kvalitet, økonomi og omdømme, begrenses.

**Tabell 3.5 Utvalgssammensetning testrunde 4**

Kategorier	Fullført	Påbegynt	Ikke startet	Ikke svar/neket	Totalt
<b>Kjønn</b>					
Mann	9	1			10
Kvinne	7		2		9
<b>Alder</b>					
9-12 år	4				4
13-16 år	4		1		5
17-24	2				2
25-34	2				2
35-44					
45-56	1		1		2
55-66					
67-70	1				1
70-79	2				2
80 år+		1			1
<b>Totalt</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

Definisjon av ulike intervjustatuser er som følger «fullført»=fullført undersøkelsen, «påbegynt»=åpnet lenken, men ikke fullført, «ikke startet»=ikke startet, «ikke svar eller nekt»=datafangst har ikke fått kontakt eller respondent nektet å delta i undersøkelsen.

Vi gjennomførte i alt 19 oppfølgingsintervju som følger:

- Barn og unge 9-15 år – 9 intervjuer, 8 fullført og 1 ikke startet
- Voksne 20-62 år – 7 intervju, 6 fullført og 1 ikke startet
- Alderspensjonister 70 år+ – 3 intervju, 2 fullført og 1 ikke påbegynt

Av de 19 gjennomførte intervju endte vi med 16 som hadde fullført undersøkelsen og kun 3 som hadde påbegynt (1) eller ikke startet (2). Vi greide ikke å rekruttere «ikke svar/nekt» og gruppen for dropout, krympet fra rekruttering til intervju ble gjennomført. I rekruttering til brukertester skjer dette fordi vi ikke har mulighet til å styre etter kvoter på samme måte som normalt gjøres i surveyundersøkelser.

#### *Incentiver*

Alle testpersoner mottok et universalgavekort umiddelbart etter gjennomført brukertest.

#### **4b. Fokusgruppe og samtaler med intervjuere og Svartjenesten**

Ikke relevant.

### **Datainnsamling, -behandling og dokumentasjon**

#### **4a. Kvalitative oppfølgingsintervju**

Testene ble ledet av erfarne moderatorer fra Seksjon for metoder og Seksjon for brukerinnsett og webutvikling.

Alle testene er grundig dokumentert gjennom skriftlige notater og lyd/bildeopptak med samtykke fra deltakerne, slik vi har beskrevet i kapittel 2. Vi benyttet ikke referent. Moderatorene skrev selv referat fra egne tester. Opptak og notater fra testene var tilgjengelig kun for moderatorteamet.

Referat og opptak av intervjuene ble gått igjennom i analysesemøter i moderatorteamet. Data ble systematisert i en felles fil, og behandlet i en vertikal og horisontal analyse for å redusere alle enkeltinntrykk til konkrete funn, slik vi har beskrevet i kapittel 2.3.

#### 4b. Fokusgruppe og samtaler med intervjuere og Svartjenesten

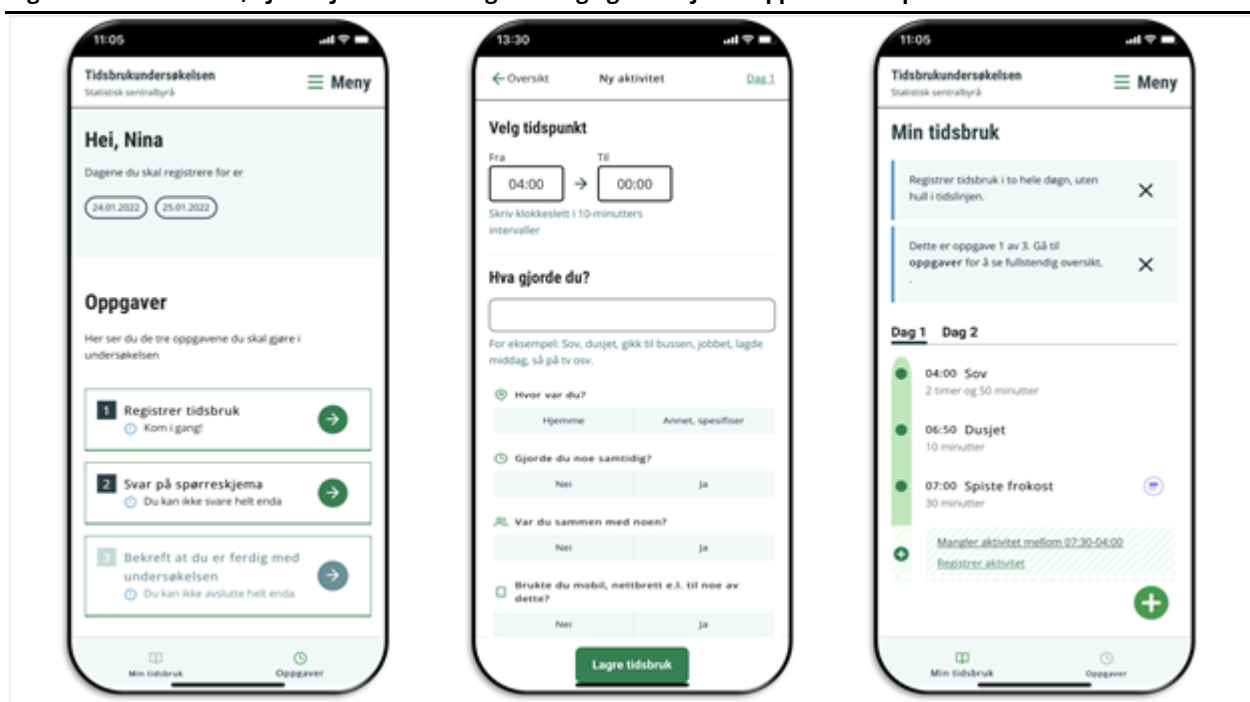
Tilbakemeldinger fra intervjuere og Svartjenesten er samlet inn både gjennom fokusgruppe med intervjuerne og rapporter fra supervisor. Dette materialet er både kvantitative opptellinger av intervjustatus og subjektive inntrykk fra intervjukorpset og svartjeneste, dvs. kvalitative data. Det er tydelig kommentert når dette er opptellinger og når det er muntlige tilbakemeldinger eller fritekst som er samlet og strukturert.

Materialet fra fokusgruppen med intervjuerne og samtalene med Svartjenesten er systematisert og hovedpunkter er formulert og gjennomgått av moderatorteamet.

#### Måleinstrumentet

Under vises en illustrasjon av startsiden for føringsoppgaven av tid, hjemskjerm for tidsregistrering og tidslinje for føring, slik det så ut i pilotundersøkelsen, se Figur 3.11<sup>39</sup>.

Figur 3.11 Startside, hjemskjerm for tidsregistrering og tidslinje fra appen brukt i piloten



Her er den lille grafen som skulle illustrere samvær og biaktivitet ift hovedaktivitet tatt bort, og rekkefølgen på spørsmålene om tidsbruk er endret. På tidslinjen er de lille symbolene, som illustrerer om samvær eller biaktivitet er registrert, fortsatt med. Dette betyr at tid kommer først og deretter hovedaktivitet. Dermed står hoved- og biaktivitet nærmere hverandre, men de er fortsatt skilt av sted/reisemåte, og etterfulgt av samvær. «Digital enhet» er flyttet nederst og har fått ny formulering «Brukte du mobilen, nettbrett ell til noe av dette?». Bryteren eller switch-knappen for ja/nei er endret til nøytral valgbar boks (hvor nei/ja-svar ikke er forhåndsinnstilt). Knappen åpner pop-up-vindu med forhåndsdefinerte svar. Lagring av tidsbruk er flyttet ned til bunnen av siden, se Figur 3.12. Vi har også lagt inn egen fane eller skjerm for å formidle hva svaroppgavene (eller brukerreisen) er.

<sup>39</sup> Flere skjermbilder av tidsbruksappen fra piloten finnes i vedlegget med illustrasjon av app versjonene som ble testet side 93.

**Figur 3.12** Illustrasjon av nye knapper som ikke er forhåndsaktivert og lagring nederst på siden

The image shows a survey form with three questions, each with two buttons for 'Nei' (No) and 'Ja' (Yes). The questions are: 'Hvor var du?' (Where were you?), 'Gjorde du noe samtidig?' (Did you do anything at the same time?), and 'Var du sammen med noen?' (Were you with anyone?). At the bottom of the form is a green button labeled 'Lagre tidsbruk' (Save time used).

Hvor var du?	
Hjemme	Annet, spesifiser
Gjorde du noe samtidig?	
Nei	Ja
Var du sammen med noen?	
Nei	Ja
<b>Lagre tidsbruk</b>	

## Analyse

Under skal vi summere opp de viktigste observasjonene samlet fra oppfølgingsintervjuene (4a) og tilbakemeldingene fra intervjuerne og svartjenesten (4b).

### De største utfordringene

Vår viktigste observasjon var at foresatte ikke synes appen/undersøkelsen er egnet for 9 åringer, eller de aller yngste. Rekrutteringsopplegget gjennom foresatte fungerte, men det fungerte ikke at lenken til undersøkelsen går til foresattes mobil dersom vi vil at barn som er modne nok skal svare selv.

For voksne i arbeidslivet fungerer appen. Her er utfordringene at de skal ha tid og motivasjon til å delta. For alderspensjonister ser vi fra Svartjenesten og andre undersøkelser at mange kvier seg for å trykke på lenker og å delta når det er krav til teknologi og skjerm med små knapper ol. Fra de få vi snakket med, kom ikke dette frem. Inntrykket fra disse intervjuene var at appen fungerte greit, og de som respondenter er mer pålitelige og anstrenger seg for å svare/gjøre riktig<sup>40</sup>. Derfor får de også til å bruke appen, og fullfører undersøkelsen.

### Deltakelse og føringspraksis

Alle grupper vi snakket med foretrakk å bruke mobilen til å svare. De færreste leser instruksjer. De klikker på elementer og utforsker appen, for å se om de forstår hva de skal gjøre uten å «lese». De fører gjerne flere ganger om dagen, når de har litt tid og fred, for eksempel etter jobb og før man legger seg om kvelden. De fleste reagerer positivt på at omfanget av undersøkelsen er mindre enn de trodde.

Så lenge intervjuer har informert om at SSB vil sende en lenke, hvilket er vår rutine, opplever de fleste det som trygt å trykke på lenken. De yngste vet hva en webapp er, men de fleste er ikke bevisst på begrepet. Mange kjenner til hvordan de kan feste en nettside til hjemskjermen på mobil, men det synes å avta fra 40-50 årsalderen. Likevel synes dette å by på mindre problemer. Lenken er grei å åpne og de finner tilbake til den når de skal føre/svare på undersøkelsen. Noen reagerer på at vi kaller løsningen app, siden de ikke kan finne den på Appstore eller GooglePlay.

Pågangsmotet for føringen av tid, er for de fleste størst dag 1. Flere sier at det hjalp å bli ringt opp underveis, og at de fullførte undersøkelsen takket være at den er så brukervennlig. Flere kunne tenkt seg større fleksibilitet med hensyn til hvilke dager man skal føre for.

<sup>40</sup> At mange godt voksne ofte anstrenger seg mer enn yngre har vi også sett i Forbruksundersøkelsen.



Fra Svartjenesten noterer vi at de har mottatt flere henvendelser om manglende internettilgang og/eller at respondenten ikke har smarttelefon eller utstyr til å svare med. Sammen med spørsmål tilgjengelige språk eller frafall pga språk, er dette ikke heldig for utvalgets representativitet. Fra årsskiftet fikk appen lagt til valg for bokmål, nynorsk og engelsk. Mye tyder på at dette avhjelper ift språk, men sammen med digitale ferdigheter/tilgang er dette noe som datafangst overvåker kontinuerlig. Fra Svartjenesten vet vi også at mange henvendelser dreier seg om bytte av føringsdager og hvor respondenten kan finne/laste ned appen. Dette dukket også opp i brukertestene. Se også Vedlegg F: fra Svartjenesten side 108.

#### *Barn og unge 9-15 år*

Det er første gangen i dette prosjektet at SSB spesifikt har undersøkt mindreårige (og foresatte). Vi intervjuet 9 barn mellom 9 og 15 år med foresatte, hvorav 8 hadde fullført og en ikke startet undersøkelsen. Kun ett intervju med en gutt på 12 år ble gjennomført, etter samtykke, uten foresatt til stede i rommet, øvrige foretrakk å ha foresatte til stede.

Barns tidsbruk er et tema som synes å engasjere foresatte. Det er motiverende å være «utvalgt» og de oppfatter undersøkelsen som samfunnsnyttig og vil gjerne bidra gjennom at barna skal delta. Barna selv er mer motivert av gavekortet.

Det er de foresatte som tar beslutningen om deltakelse på vegne av barn 9-15 år.<sup>41</sup> Og blant de 8 vi snakket med (som alle var i kategorien fullført) var det kun 2 som førte egne opplysninger om tidsbruk selv i appen. I hovedsak fører foresatte for barnet, ev i samarbeid med barnet. Det føres nesten alltid på mors eller fars mobil. Ettersom lenken med undersøkelsen til 9-15 åringer sendes på sms til foresatte, bidrar vårt rekrutteringsopplegg til at føringen skjer på foresattes telefon. Vi har også inntrykk av at 9-15 åringer oftere kan glemme å fullføre undersøkelsen. Det er dermed uvurderlig for SSB at de foresatte påser at barna fullfører undersøkelsen.

Proxyintervju<sup>42</sup> er lite egnet til å kartlegge meninger og holdninger, vi er derfor bekymret for at dette opplegget, hvor foreldre ofte/i stor grad rapporterer på vegne av barna, kan bli mindre riktig og detaljert for tidsregistrering. Dette bør vi undersøke nærmere. Det kan for eksempel vurderes å legge til ett spørsmål til slutt i undersøkelsen, som kartlegger hvem som svarte på spørsmålene i undersøkelsen.

#### *Voksne 20-62 år*

Dette er en bredt sammensatt gruppe, hvor fire av fem hadde fullført undersøkelsen. Noen støtte på utfordringer underveis, men fullførte likevel.

De vi snakket med sier de bruker alt fra 20 minutter til 3-4 timer til sammen på å bli ferdige. Det kan synes at jo eldre man er, jo mer tid bruker man.

Noen motiveres av samfunnsnytte, noen synes det er spennende å «lære» hva man bruker tid på og andre drives av insentiv. Mange har bestemt seg på forhånd, før intervjuer ringer, om de skal være med. Flere sier at det var avgjørende at vi fulgte dem opp underveis.

#### *Alderspensjonister 70 år+*

Her har vi kun intervjuet 3 personer mellom 70 og 80 år, hvorav to fullførte og en 80 åring, som startet, droppet ut. Vi skal derfor være ytterst forsiktig med å generalisere observasjonene våre.

---

<sup>41</sup> Vær obs på at foresatte har en rolle som tilrettelegger og pådrivere også for eldre barn (16-17 år), selv som disse rekrutteres direkte, kun med orientering til foresatt om at barna er trukket ut. Dette har vi ikke undersøkt direkte i TUS men vet fra arbeidet på Forbruksundersøkelsen.

<sup>42</sup> Proxyintervju betyr at en person svarer på spørsmål på vegne av en annen person.

Imidlertid noterer vi at inntrykket ikke skiller seg fra hva vi lærte under testing av Forbruksundersøkelsen.

De vi snakket med likte appen, og synes den var grei å bruke. De foreslo ikke selv andre måter å delta i undersøkelsen eller svare på. Men de liker oftere større skjerm og å bruke pc/nettbrett. Vi ser også at de er mer pliktoppfyllende og anstrender seg ofte mer for å rapportere riktig og fullføre, og gir ikke så lett opp som de aller yngste ser ut til å gjøre. Fra et brukervennlighetsperspektiv er det ikke ideelt at dette skal være nødvendig.

Fra samtalen med svartjenesten vet vi at gruppen 70 år + er overrepresentert blant dem som ringer inn med tekniske problemer. De har oftere behov for hjelp enn yngre. I utgangspunktet hadde vi rekruttert flere personer i denne gruppen som ikke hadde fullført. Når det kom til tidspunkt for gjennomføring av samtalen viste det seg at 2 av 3 hadde gjennomført i mellomtiden.

De eldste vi har snakket med har høy kjennskap til SSB, og vil gjerne bidra. Fra disse samtalen og lignende brukertester erfarer vi at eldre oftere er skeptiske til å klikke på lenker og å bruke app. De er mer bekymret enn yngre for å bli svindlet på nett, og mer usikre på sine egne ferdigheter til å avverge slikt. For noen er det da lettere å ikke delta. Vi har derfor erfart at kontakt fra intervjueren er avgjørende for å forsikre om at det er trygt å trykke på lenken fra SSB.

#### *Ikke startet/ikke fullført*

Vi hadde kun 3 testpersoner som var rekruttert som ikke fullført, hvorav 2 var ferdige når vi intervjuet dem. Den tredje hadde tekniske problemer med appen og hadde gitt opp. Vedkommende var som nevnt 80 år. Og så hadde vi én som ikke startet på grunn av krise i familien som kom brått på i denne perioden. Dermed var det ikke aktuelt å flytte føringsperioden. Det var derfor ikke så mye SSB kunne gjort annerledes for å få denne personen til å delta.

Vi har altså få observasjoner på hva som hindrer de som har sagt ja til å delta fra å starte eller ikke fullføre undersøkelsen, men det er klart at tid og tekniske vansker er utfordringer. Dette bekrefter også tilbakemeldingene fra intervjuergruppen og Svartjenesten.

#### *Ikke svar/neket*

Vi hadde tatt høyde for å undersøke gruppen som ikke svarer eller nekter, men vi fikk ikke rekruttert noen med denne intervjustatus, og kan derfor ikke si mye om dem.

Fra intervjustatistikken generelt vet vi at det er koden «ønsker ikke å delta», «har ikke tid» og «deltar ikke av prinsipp» som oftest blir brukt som årsak til ikke svar/nekt, se vedlegg om frafallsårsaker 108. I samtale med intervjuergruppen og Svartjeneste fikk vi litt mer informasjon om hva som ligger bak disse kodene. Først og fremst er folk travle og sier at de har en hektisk hverdag og ikke har tid, eller at å delta er for tidskrevende for dem. Noen er skeptiske til om kontakten vår kan være et forsøk på svindel. Andre er redd for å oppgi mye informasjon om seg selv. Noen har også lest e-posten med informasjon fra oss og sier at dette vil de ikke være med på. I mange tilfeller får vi ikke så mye informasjon om hvorfor folk ikke ønsker å delta.

### **Svarprosessen**

Mer eller mindre alle reagerer på rapportering i hele 10 minutters intervallet, men de lærer denne begrensningen etter første feilmelding, se Figur 3.13 under. Ut fra våre samtaler mener vi det er grunn til å anta at krav til 10 minutters grensen kan bidra til at småærend og gjøremål man gjør ved siden av ikke kommer med (se fotnote 37, side 42, om 10 minutters kravet). Vi noterer at flere sier at de ikke ville ført mer detaljert uten denne grensen, men basert på våre observasjoner kan dette slå begge veier. Flere stusser på at de to føringsdøgnene går fra kl 04-04. Som 10 minutters grensen, er dette et krav fra EU, se fotnote 23 side 26

**Figur 3.13** Illustrasjon av instruks om hele 10 minutters intervall

**Velg tidspunkt**

Fra  → Til

Skriv klokkeslett i 10-minutters intervaller

Ordvalg i appen gjør at testpersonene mener at det er aktiviteter hvor de «gjør noe» som skal registreres. Det å hvile eller ikke gjøre noe, kommer ikke like ofte med. Eksempelene, som fortsatt ikke er endret i appen, bidrar heller ikke til å forstå at man skal føre én og én aktivitet, og ikke samle sammen eller ramse opp flere ting i samme intervall, se Figur 3.14. Avgrensningen mellom hoved- og biaktivitet og når man er sammen med noen er fortsatt ikke intuitivt. Og flere undres over at de skal føre mer nøyaktig eller detaljert om fritiden enn jobb/skole (når de skjønner det i intervju).

**Figur 3.14** Illustrasjon av eksempler for hva man skal skrive på hovedaktivitet

**Hva gjorde du?**

For eksempel: Sov, dusjet, gikk til bussen, jobbet, lagde middag, så på tv osv.

#### *Barn og unge 9-15 år*

Foresatte synes ikke undersøkelsen/spørsmålene egner seg for barn. De tror ikke at de yngste<sup>43</sup> kan svare på alle spørsmålene selv og agere deretter. De mener også opplysningene blir riktigere når de fører for barna, f eks fordi flere av de yngste ikke kan klokken og ikke kan tidfeste aktivitetene sine presist. De vet heller ikke svaret på spørsmål i husholdningskartleggingen eller webskjema. Foreldrene tror ofte ikke at barna har utholdenhet og konsentrasjon nok til å fullføre undersøkelsen.

Vår erfaring fra intervjuene med denne gruppen, er at krav til rapportering i 10 minutters intervall og at døgnet starter kl 04 påvirker tolkning og respondentenes opplevelse av brukervennlighet. Vi har sett at de har problemer å føre noe de opplever som «ikke sant», når de må runde opp eller ned starttid for skolen ell. Vi har også registrert at tolkningen av «sammen med» kan være uklart, både i forhold til om man oppholder seg i samme rom og «online-samvær». Ellers noterer vi at generelle problemer i skjema gjerne forsterkes i målgrupper som opplever å ha større utfordringer enn folk flest, slik som mindreårige kan ha.

#### *Voksne 20-62 år*

Voksne forventer at webskjema er mer krevende enn det i praksis viser seg å være for dem. De kjenner spørreskjemaformatet med forhåndsdefinerte svaralternativer. Det liker de, og synes er enkelt sammenlignet med tidsregistrering for to dager.

#### *Alderspensionister 70 år+*

De eldste bruker mer tid på å lese instruks eller sette seg inn i hva som skal gjøres. De er opptatt av å tolke riktig. Har bedre tid og oftere stunder hvor de ikke gjør noe, og som de lurer på hvordan, eller om, skal føres.

<sup>43</sup> Med «yngste» mener vi 9-11 år, og kanskje helt opp til 15 år, men modenhet kan variere mye.

### *Ikke startet/ikke fullført*

Fra fokusgruppen med intervjuerne vet vi at intervjuernes oppfølging underveis i innsamlingsperioden er viktig og gjør en stor forskjell, spesielt for grupper som foreløpig har status ikke startet/ikke fullført. Intervjuerne melder om at oppgaven må være enkel og tydelig, og at det må være enkelt å bytte føringsdager.

### **Utforming og interaksjon**

De fleste synes appen er lett å bruke, og de sier at de foretrekker web fremfor papir. Det er ingen store tekniske hinder, men Android klokken med hjul og am/pm er, som vi har påpekt tidligere, krevende. Og noen synes endring av registreringer er klønete. Her har vi også flere henvendelser til Svartjenesten som støtter denne observasjonen.

Nesten ingen bruker muligheten til å endre start- og sluttklokke på biaktivitet og eller «sammen med» ift tidsintervallet for hovedaktivitet. Tidsintervallet som gjelder for hovedaktivitet, blir bare stående.

### *Barn og unge 9-15 år*

Når det gjelder funksjonalitet og interaksjon er det lite som tyder på at barn har utfordringer med å bruke appen. Noen ganger er det de som må forklarer funksjonaliteten i appen og fortelle foreldrene hvordan det skal gjøres.

### *Voksne 20-62 år*

Flertallet oppfatter appen som brukervennlig. De sier at de ikke ville fullført om ikke appen var så enkel å bruke som den er. Imidlertid noterer vi at selv om flertallet er erfarne app-brukere, så synes ikke alle det er intuitivt å lagre appen til hjemskjermen på mobilen. De finner den heller i nettleseren, men opplever ikke det som et problem.

Voksne i arbeidslivet har stort sett ikke problemer med å bruke appen, men de vil gjerne ha tilgang til å se på survey om dag 1 før de er ferdig med å føre dag 1, og de blir frustrert når det ikke går. Ikke alle er oppmerksomme på at de må avslutte undersøkelsen, eller bekrefte at de er ferdige med undersøkelsen.

### *Alderspensionister 70 år+*

Flere 70 år+ foretrekker som nevnt oftere å bruke større skjema/skjerm enn andre grupper. Tekniske problem kan oftere være årsak til ikke startet eller ikke fullført, og kan således hindre deltakelse. De misliker å ikke holde avtaler de har med intervjuer, og er etterrettelige.

### *Ikke startet/ikke fullført*

Her er det få observasjoner, men vi er bekymret for at utforming av pålogging og mulige tekniske utfordringer kan være hinder, og overvåker dette gjennom datainnsamlingen via intervjukorpset og Svartjenesten.

## **Anbefalinger**

### **Forslag til forbedringer av brukerreisen**

Det ble skissert noe generelle råd for å forbedre rekruttering og survey kommunikasjon under datainnsamlingen.<sup>44</sup>

Våre forslag kan oppsummeres som følger:

- Lenken til appen må komme i god tid før man skal føre.
- Den som skal føre må få lenken (ref foresatte som får lenken til mindreårige).

---

<sup>44</sup> Se flytdiagram for surveykommunikasjon for Tidsbruksundersøkelsen 2022/23 i Vedlegg E: side 107.

- Vi kan ikke betrakte barn i alderen 9-15 som én gruppe ettersom det er veldig stor modenhetsforskjell fra 9 til 15 år. Gruppen bør minst ses som 2 grupper, for eksempel 9-11, 12-14 år.
- Vurdere å legge opp til at foresatte fører for 9-11 år og ellers fører barnet mest mulig selv. I så fall må vi ha en rutinebeskrivelse/instruks for å få lenken fra foresattes mobil over til barnas egen mobil for de som er under 16 år.
- Vurdere å utvide åpningstider for bemanning av kontaktttelefon for hjelp med tekniske problem også i helgene.
- Det bør være enklere å endre føringsdager
- Gi mer oppmuntring til respondentene i og utenfor appen
- Fortelle i rekrutteringsintervjuet at webskjema er kort
- Få bedre frem formål med undersøkelsen i rekrutteringsintervjuet og i vår kommunikasjon:
  - Være forsiktig med å omtale løsningen som «app»
  - Hjelp de eldste til å lagre til hjemskjerm
  - Spesifisere tydeligere hvilke opplysninger vi trenger i husholdnings-spørsmålene. Er det Folkeregisteret eller faktisk bosituasjon som skal bekreftes?
  - Vurdere å si mere om hvilke begrensninger tidsregistreringen har, som f eks at intervallene ikke kan være kortere enn 10 min, at døgnet går fra kl 04, at man skal registrere maks én hovedaktivitet per intervall. Imidlertid må vi unngå at rekrutteringsintervjuet blir informasjon «overload».

### **Forslag til utforming av appen**

- Kan vi forenkle påloggingen ytterligere?
- Trenger vi mer innsikt i betydningen av minimums tidsintervall på hva som blir rapportert? Kan vi gjøre et eksperiment eller teste hvilken effekt det vil ha å gå ned til 5 minutter eller ta bort krav til minimums tidsintervall helt for å få med flere detaljer? Finnes det tidsbruksforskning vi kan skjele til?
- Bytte ut standard klokke for Android mobiler med en annen variant?
- Endre starttidspunkt for døgnet fra kl 04 til kl 00 i appen, men justere data tilbake til 04, slik det skal rapporteres til Eurostat.
- Forbedre eksempel-tekstene på *hva gjorde du*. Eksemplene må illustrere at både aktivitet og inaktivitet skal med, og at bare én aktivitet/inaktivitet skal skrives per intervall.
- Bytte ut begrepet «aktivitet» for å få med inaktivitet også?
- Legge inn kontroller for å begrense mulighet til å skrive langt/mange ord, som i mange tilfeller indikerer at flere aktiviteter er lagt inn i samme intervall.
- Gjøre tekstfeltet hvor du skriver hovedaktivitet kortere, for å visuelt illustrere at bare én aktivitet skal registreres om gangen?
- Illustrere eksemplene for hoved- og biaktivitet samtidig (på samme sted), så man forstår sammenhengen.
- Gjøre det tydeligere at man kan registrere flere biaktiviteter etter hverandre i tidsrommet for hovedaktivitet, eller ta vekk muligheten, dvs muligheten til å endre tidspunkt for biaktivitet ift intervallet for hovedaktivitet.
- På samme måte ta ut klokke, dvs muligheten til å endre tidspunkt for biaktivitet ift intervallet for hovedaktivitet, fra «sammen med» (eller tydeliggjøre muligheten)?
- Forbedre svaralternativer for «sammen med» slik at de blir utfyllende (eller gi mulighet til å lage egendefinert «sammen med»-liste)?
- Er det mulig å forenkle «hvor var du» (dvs sted/reisemåte) ytterligere?
- Gjøre oppretting av ev feilregistreringer enklere?
- Legge inn eksempel på føring for typisk morgen, typisk skoledag etc tilpasset respondentens målgruppe.
- Unngå å spare feilmeldinger til slutt. Vi må bruke myke kontroller og de må komme opp på skjermen med en gang, der de er relevant.

## Videre arbeid

Etter testrunden oppsummerte vi at vi trengte mer informasjon om grupper som ikke startet, ikke fullførte eller som ikke svarte på vår rekruttering. Dette gjaldt også deltakelse og føringsstrategier for aldersgruppen 16-17 år, hvor påloggingslenke blir sendt til både den utvalgte og foresatte. Hvordan fungerer dette? Svarer denne gruppen selv? Hva er foreldrenes rolle?

Vi ønsket også analyser av surveydata for å se på frekvenser og beskrivelser av ulike typer aktiviteter i ulike grupper for å validere observasjonene fra brukertestene og gjøre nærmere prioriteringer i utviklingsarbeidet.

Vi ønsket også å se på svarprosjenter spørsmål for spørsmål, eller deler av undersøkelsen, for å vurdere om det kan være problemer i skjema som kan føre til frafall underveis. Denne innsikten kan også gi oss ideer til ting som bør undersøkes nærmere eller forbedres i appen og vektlegges i surveykommunikasjon for å redusere frafall.

## Styrker og begrensninger

Styrken ved å undersøke de som faktisk er trukket ut til å delta på pilotundersøkelsen, gir oss en realistisk tilbakemelding på hvordan det er å delta i undersøkelsen og å bruke appen. Dette er en viktig forskjell fra brukertester som ofte gjøres i en testsituasjon som kan påvirke resultatene.

Det begrensede antallet vi har snakket med og vår målrettede rekruttering av enkelte grupper, begrenser generaliserbarheten av funnene våre, både når det gjelder de de gruppene vi har undersøkt og hele populasjonen for utvalget. I tillegg har brukertestteamet hovedsakelig snakket med folk som var villig til å delta på tidsundersøkelsen, og som av den grunn kan være mer positivt innstilt til SSB og spørreundersøkelser, enn de vi ikke har nådd. Det kan derfor være nærliggende å anta at de vi har snakket med har anstrengt seg mer, og ofte er mer positive enn om vi hadde fått flere som droppet ut av undersøkelsen i tale. Imidlertid kan brukertestens formål, hvor vi fokuserer på å utforske og avdekke utfordringer, kan kompensere noe for dette, ved å få frem kritiske poeng som deltakerne ellers ikke ville tenkt over eller uttrykt.

Å legge til tilbakemeldinger fra intervjukorps og svartjeneste, i tillegg til opptelling av intervjustatus og respondentenes egne opplevelser er metodetriangulering. Det vil si at vi studerer respondentenes brukeropplevelse med data fra flere kilder. Når vi jobber kvalitativt og er usikre på omfang av våre funn er det viktig å ha flere datakilder som kan bekrefte/avkrefte våre observasjoner og gi oss rikere og mer detaljert kunnskap om fenomenene vi studerer. Tanken er at flere kilder skal gi sikrere data, men vi kan ikke utelukke at andre kilder også kan bidra til å styrke observasjoner eller fenomen som ikke nødvendigvis er representative.

Selv om vi har prøvd å gjennomføre våre samtaler så nær opp til feltperioden for pilotundersøkelsen som mulig, vil avstanden i tid til retrospektive oppfølgingsintervju påvirke hukommelsen og samtalen. Det kan også den kvalitative intervjuformen. Her er det først og fremst menneskers trang til å gi et sosialt akseptabelt svar som i tillegg til hukommelse, er viktige faktorer som påvirker samtalen.

### 3.7. Testrunde 5: Funksjonalitetstesting av app før feltstart

#### Formål

Etter revisjon av appen ønsket vi å gjennomføre funksjonalitetstesting av tidsregistreringen for å luke ut feil og gjøre de siste justeringene før feltstart. I tillegg var vi opptatt av onboarding for undersøkelsen, og spørsmålene i husholdningskartleggingen, webskjema, surveyene etter dag 1 og 2 og info- og hjelpetekster.

#### Testdesign

Type test: Funksjonalitetstesting.

- 5a. Intern funksjonalitetstesting med tilbakemeldinger fra tidsbruksteamet
- 5b. Ekspertevaluering og workshop

Etter piloten og evaluering av den, ble en del endringer tatt inn i appen. Disse ble funksjonalitetstestet i (QA-miljøet) av hele tidsbruksteamet etter sommeren 2022. Opprinnelig var det også planlagt en ekstern brukertestrunde for å teste endringene, men disse ble avlyst fordi tidsbruksteamet ikke ville hatt kapasitet til å ta hensyn til arbeidet før feltstart.

Brukertestteamet – hvor både instrumentgruppen og web-kommunikasjon var representert, gjorde i etterkant av dette en ekspertevaluering og gikk igjennom feil og forslag registrert. Erfaringene fra testingen i teamet og evalueringen ble gått igjennom i en felles workshop med hele tidsbruksteamet<sup>45</sup>.

#### Utvalg og rekruttering

Ikke relevant her, siden brukertestene ble avlyst.

#### Datainnsamling, behandling og dokumentasjon

Hele tidsbruksteamet testet både appen på mobil og pc, og gikk systematisk igjennom skjerm for skjerm, og funksjon for funksjon, med utgangspunkt i eget fagfelt. Feil ble meldt inn til teknisk utvikling i et tabellformat i Confluence.

Innmeldte feil og forslag fra teammedlemmene ble samlet systematisk i en felles tabelloversikt i Confluence. Brukertestgruppen la sine ekspertkommentarer på skjemadelene og funksjonalitet i appen mht til tidsregistrering og i en analysefil i Excel. I tillegg foreligger det opptak av muntlig debrief med tidsbruksteamet.

Innmeldte feil og forslag, sammen med muntlige ekspertvurderinger ble gått igjennom i en workshop i tidsbruksteamet. Deretter ble det gjort prioriteringer i arbeidet med feilretting og revisjon.

#### Analyse

I denne testrunden har vi ikke testet brukeropplevelsen, men funksjonalitet. En rekke tekniske feil ble identifisert og forslag til forbedringer, både av tekst, design og interaksjon, ble registrert i Confluence, men det er ikke skrevet egen rapport med analyser og anbefalinger. Godkjente endringer er dokumentert i Confluence.

---

<sup>45</sup> Elisabeth Rønning, som prosjektleder for tidsbruksteamet, var ansvarlig for tilrettelegging av funksjonalitetstesting og oppfølging og prioriteringer til videre utviklingsarbeid.

## **Anbefalinger**

Hittil i utviklingsarbeidet hadde informasjon- og hjelpetekster i appen måtte nedprioriteres, dermed var det ønskelig å få dette bedre på plass før feltstart. Således var nettopp konkrete forslag til forbedringer av tekst og surveykommunikasjon i app sentralt i tilbakemeldingene fra brukertestning i denne runden for å tydeliggjøre og lette oppgaven for respondentene. Spesielt var også bedre instruks for hvordan vi ønsket at mindreårige og foresattes skulle informeres og svare på undersøkelsen.

I og med at det ikke er skrevet egen rapport på analyser og anbefalinger, oppsummerer vi ikke dette arbeidet her, men viser til dokumentasjon av godkjente endringer i Confluence som er tilgjengelig internt i SSB.

## **Styrker og begrensninger**

Funksjonalitetstesting i teamet med ekspertevaluering er ressursbesparende og raskt å gjennomføre, men bør ideelt sett suppleres med brukertester for å ivareta brukerperspektivet.



### 3.8. Testrunde 6: Oppfølgingsintervju av Tidsbruksapp etter feltstart

#### Formål

Formålet med oppfølgingsintervjuene etter feltstart, var først og fremst å lære hva som fungerte eller ikke, for å benytte dette til å forbedre datainnsamlingsopplegget og unngå eventuelle fallgruver i lignende undersøkelser i fremtiden. Vi evaluerte både rekrutteringsopplegget, appens brukervennlighet og kvaliteten på data innhentet.

Vi hadde også behov for å en ytterligere sjekk av appens funksjonalitet, for å avdekke og rette opp mulig tekniske feil og eventuelt gjøre mindre justeringer av visuelle utforming, legge til logikk og/eller informasjons- og hjelpetekster. Ideelt sett skulle sist nevnte vært utviklet, tilrettelagt og testet før feltstart, men pga manglende ressurser og tid måtte dette nedprioriteres.<sup>46</sup>

#### Testdesign

Vi planla å gjøre 20 eksplorerende kognitive oppfølgingsintervju.

Oppfølgingsintervjuene ble gjennomført som en retrospektiv gjennomgang av brukerreisen og deltakernes erfaringer. Intervjuene ble gjennomført på Teams så raskt som mulig etter feltstart<sup>47</sup>. I første del av intervjuet prøvde vi gjennom åpne, eksplorerende spørsmål å avdekke motivasjon for å delta, inntrykk av rekrutteringsintervju- og informasjonsmateriale om undersøkelsen og de ulike delene av undersøkelsen. I andre delen fokuserte vi på oppgaveløsning av tidsregistrering, og prøvde å avdekke vanskelig kognisjon, funksjon- og navigasjon.

Intervjuguiden ble tilpasset avhengig av hvilken gruppe og problemstilling deltakerne tilhørte, og hvert intervju tok maks 45 minutter.

Det ble holdt ukentlige status- og analysেমøter i brukertestteamet i en iterativ prosess underveis slik at rekruttering og problemstillinger adressert i intervjuguiden kunne tilpasses etter behov. Datafangst ga oss opplysninger om hvilke grupper som var krevende å rekruttere eller ikke fullførte undersøkelsen. Statistikkseksjonen ga oss input på generelle problemstillinger de så i data-materialet, dvs svar de var usikre på ift tidsregistrering.

#### Etiske betraktninger

Alle som deltok i oppfølgingsintervju i denne testrunden har vært deltakere i Tidsbruksundersøkelsen og gitt sitt samtykke til at opplysningene de oppga der kan bli brukt til offisiell statistikk eller forskning. Dette samtykket gjør at vi kunne benytte surveydata i rekruttering til oppfølgingsintervjuene. Vi har ivaretatt deltakernes personvern og ikke sammenstilt surveydata med personopplysninger eller resultat fra oppfølgingsintervjuene i vår rapportering. Vi har arbeidet i tråd med SSB sin generelle praksis for databehandling og sikkerhet, se kapittel 2.

---

<sup>46</sup> Endringer av måleinstrumentet etter feltstart er problematisk fordi det kan påvirke svarene og gjøre sammenligner gjennom datainnsamlingsperioden på gitt variabel vanskelig. Når det gjelder å forbedre/tilpasse kommunikasjonsstrategi og rekruttering underveis for å sikre god svarprosent og data kvalitet har vi imidlertid god praksis og erfaring. I vårt tilfelle var ikke intensjonen å endre variablene i måleinstrumentet, kun visuell utforming og interaksjon i appen og informasjon- og hjelpetekster for å lette deltakernes oppgavebyrde. Slike tilpasninger kan gjøres kontrollert og med nøye overveieelse uten å påvirke datainnsamlingen.

<sup>47</sup> Som nevnt var feltstart for Tidsbruksundersøkelsen første uken i oktober (uke 40) 2022. Undersøkelsen løper over ett år med ca 150 brutto intervju i uken.

## Utvalg og rekruttering

Testpersonene ble trukket fra liste over deltakere i Tidsbruksundersøkelsen. De ble rekruttert blant utvalgte grupper vi ønsket mer innsikt i. Ut fra analyser av svarprosent og input fra intervjuerne prioriterte vi følgende grupper:

1. Barn 9-15 år – 9 intervju
2. Unge voksen 20-30 år (spesielt menn) – 6 intervju
3. Alderspensionister 60 år+ – 6 intervju

I tillegg hadde vi kvoter for respondenter med problemer med appen eller registreringer av aktiviteter vi var usikre på (12) og respondenter uten kjente problemer med appen (9).

Se sammensetningen av utvalget i Tabell 3.6.

**Tabell 3.6 Utvalgssammensetning testrunde 6**

Kategorier	Barn under 16 år	Unge voksne >30 år	Pensjonister 60 år+	Totalt antall intervju
<b>Kjønn</b>				
Mann	4	4	4	12
Kvinne	5	2	2	9
<b>Alder</b>				
9-12 år	5			5
13-16 år	4			4
17-24		4		4
25-34		2		2
35-44				
45-56				
55-66			3	3
67-70				
70-79			3	3
80 år+				
<b>Problem i appen</b>				
Ja, innmeldt problemer	3	3	6	12
Ingen, innmeldte problemer	6	3	0	9
<b>Føringsdager</b>				
Bare hverdag	5	3	5	13
Både helg og hverdag	2	3	1	6
Bare helg	2			2
<b># hovedaktiviteter</b>				
Under gjennomsnitt	6	4	4	14
Over gjennomsnitt	3	2	2	7
<b># biaktiviteter</b>				
Under gjennomsnitt	3	4	6	14
Over gjennomsnitt	6	2		7
<b>Intervjustatus</b>				
Fullført undersøkelse	9	6	5	20
Påbegynt undersøkelse			1	1
Ikke startet undersøkelse				
Ikke svar/nekt				
<b>Totalt</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>21</b>

Totalt deltok 21 personer i oppfølgingsintervjuene. Av disse var 9 barn 9-15 år, 6 unge voksen 20-30 år, 6 alderspensjonister 60 år+. Vi intervjuet 12 menn og 9 kvinner, 12 med problemer som var innmeldt til datafangst og 9 uten innmeldte problem til datafangst, 13 med bare føringshverdager, 6 med føring både hverdag og helg, og 2 med føring bare helgedager. Testpersonene hadde også

varierende antall registrerte aktiviteter, 14 med lavere antall hovedaktiviteter enn snittet og 7 med flere antall hovedaktiviteter enn snittet.

Datafangst formidlet lister med deltakere som hadde meldt inn feil. Moderator rekrutterte selv fra disse listene. Listene hadde ikke opplysninger om respondentenes surveydata på respondentnivå, kun kategori. I intervjuet kunne moderator tilkjennegi kjennskap til at problem var innmeldt, men ikke innhold i problem. Vi hadde ikke tilgang til surveydata på respondentnivå. Til analysene i ettertid benyttet vi informasjon om problemer var kjent eller ei før rekruttering og antall aktiviteter registrert på hver respondent. Dette la vi inn i vår analysefil og sammen med demografi i oversikten over utvalgssammensetning.

### **Incentiver**

Alle testpersonene mottok et universalgavekort umiddelbart etter gjennomført brukertest.

### **Datainnsamling, -behandling og dokumentasjon**

Alle intervjuene ble ledet av erfarne moderatorer fra Seksjon for metoder, og gjennomført på Teams.

Alle testene er grundig dokumentert gjennom skriftlige notater og lyd og bildeopptak med samtykke fra deltakerne, slik vi har beskrevet i kapitel 2 om gjennomføringspraksis. Vi benyttet ikke referent. Moderatorene skrev selv referat fra egne tester. I alt 20 av 21 testpersoner samtykket til opptak av intervju. Opptak og notater fra intervjuene var kun tilgjengelig for moderatorene.

Referat og opptak ble gått igjennom i felles analysemøter i moderatorteamet. Data ble systematisert i en felles fil, og behandlet i en vertikal og horisontal analyse for å redusere alle enkeltobservasjoner til konkrete funn, slik vi har beskrevet i kapitel 2.3.

I tillegg til data fra kvalitative intervju hadde vi også tilgang til enkelte prosessdata, som intervjustatus, og surveytall.

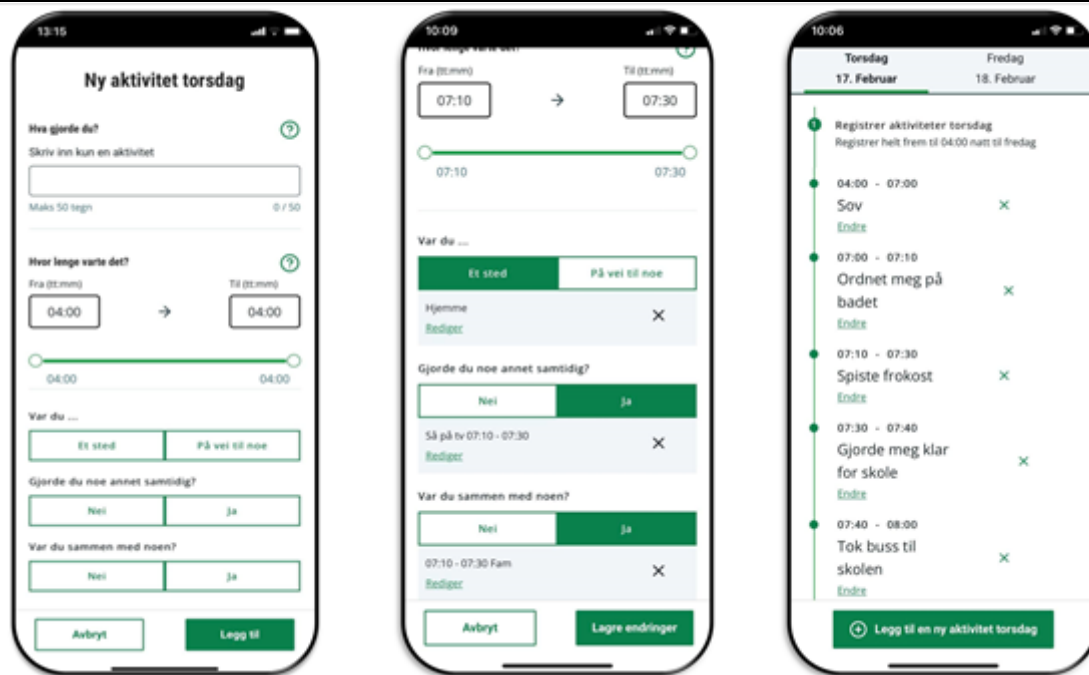
### **Måleinstrumentet**

Under ser vi illustrasjon av hjemskjermen og tidslinjen fra appen slik den var ved feltstart, se Figur 3.15.<sup>48</sup>

---

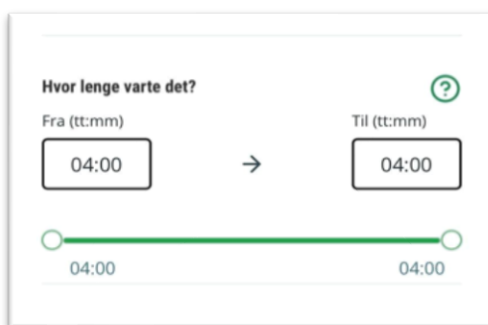
<sup>48</sup> Se flere skjermbilder av tidsbruksappen i vedlegget.

Figur 3.15 Skjerm bilde av hjemskjerm (før og etter utfylling) og tidslinje for registrering



Ved feltstart var rekkefølgen for tidsbruksspørsmålene tilbake med hovedaktivitet først (hovedsakelig pga tekniske årsaker), så fulgte klokke, nå med slider som en alternativ løsning, og så sted/transport, biaktivitet og samvær. Bruk av «digital enhet eller mobil» er tatt bort. Nei/ja-bryteren er borte. Respondentene kan fortsatt endre tidspunkt for biaktivitet og «sammen med» ift intervallet for hovedaktivitet. Spørsmålsboksene med pop-up-vinduer er justert designmessig, men funksjonalitet den samme. Lagring er også justert noe, og i to trinn. Eksemplene med oppramsing med komma under hovedaktivitet er tatt bort, og «?» er lagt inn etter hvert element med hjelp. Se Figur 3.16 under for slider og hjelp under «?» symbol.

Figur 3.16 Illustrasjon av klokke med to alternativ: Numerisk eller slider for å angi tid



## Analyse

Under oppsummerer vi de viktigste observasjonene fra oppfølgingsintervjuene ift de temaene som ble undersøkt. Vi trekker frem særskilte observasjoner for de ulike målgruppene og de største utfordringene i appen.

### De viktigste observasjonene

Hovedinntrykket fra intervjuene er at undersøkelsen er enkel og tar mindre tid enn det respondentene først hadde antatt, og at appen er brukervennlig for de fleste.

### **Deltakelse og føringspraksis**

Deltakerne synes det var lett å åpne lenken, og greit og trygt å bruke pålogging med bankID. Det kommer tydelig frem at dette beror på at intervjuerne i rekrutteringsintervjuet bekrefter at SSB er avsenderen og forklarer undersøkelsesopplegget, spesielt hvordan man logger på og hva man skal gjøre i appen. Flertallet av de vi snakket med opplever appen som brukervennlig og flyten gjennom appen som grei, se flytdiagram Vedlegg E; side 108. Har respondenten først kommet i gang med webskjema i appen, så fullfører flertallet.

Instruksjoner i oppstarten («onboarding»), med samtykke og informasjon om undersøkelsen og oppgaven respondentene skal gjøre, går de raskt igjennom (forbi), og reagerer ikke på. Heller ikke husholdningskartleggingen eller web-skjema nevnes uten at moderator tematiserer det i intervjuene.

Vi noterer noe friksjon for brukerne i navigasjonen fra dag 1 til dag 2. Vi registrerer også at deltakerne ikke fikk opp survey om dag 1 før dag 1 er ferdig utfylt. Dette til irritasjon for de som gjerne ville utforske og klikke litt rundt før de svarte. Videre opplevde enkelte grupper at svaralternativene på dagsquizene var mangelfulle for dem, dvs si at de ikke fant det svaret de ønsket. Det var heller ikke klart for alle hva vi mener med en «vanlig dag».

Tidligere har vi hatt problemer med at deltakerne ikke har bekreftet i appen at de er ferdige. Ferdigstilling er ikke lengere en utfordring. Det generelle inntrykk fra intervjuet var at dersom respondentene har startet i appen, så fullfører de. Under datainnsamling hadde datafangst et surveykommunikasjonsopplegg med sms-varsler og telefonpurring for å motivere og veilede respondenten gjennom undersøkelsen<sup>49</sup>. Respondentene var positive til dette, og synes ikke det var for omfattende eller plagsom kontakt. Fra telefonpurring av de som ikke kom i gang med tidsregistrering, lærte vi at de ofte gjerne ville fullføre om det var mulig å endre føringsdagene. Derfor tilrettela vi umiddelbart en enklere prosedyre for intervjuerne til å endre føringsdager, slik at de som var blitt forhindret kunne gjennomføre på nye føringsdager om de ønsket.

#### *Barn 9-15 år*

Som vi vet rekrutteres mindreårige gjennom foresatte, som dermed blir «gatekeepere» for barnas deltakelse<sup>50</sup>. Blant de vi snakket med, var foreldrene svært positive til at barna skulle delta i undersøkelsen, og ga uttrykk for at de opplevde deltakelsen som viktig og samfunnsnyttig. Det kom også frem at incentivene var viktige (for barna). Flere av foreldrene var tydelige på at de synes at det var viktig å hjelpe med å fullføre, slik at barna skulle få incentivet.

Ideelt sett ønsker SSB at barna svarer på spørsmålene selv, når de har forutsetning for det. Når barna svarer selv unngår vi en ekstra feilkilde, ved at informasjon i mange tilfeller filtreres gjennom foresatte før det registreres i skjemaet. Vi tror også det vil være en fordel at barna deltar gjennom å rapportere på egen mobiltelefon, så langt det lar seg gjøre. Erfaringen fra intervjuene er at mange foresatte svarer på sin egen mobil på vegne av barna, til tross for at barna kunne ha svart selv. Vi har ikke lyktes i å kommunisere tydelig nok til barnerespondentene og deres foresatte hvordan vi foretrekker at de gjennomfører barnas deltakelse i Tidsbruksundersøkelsen. Barnas egne bidrag har ikke alltid vært så stort som vi hadde forventet. Vi ønsker at barn svarer selv med egne ord på egen mobil der det er mulig, fordi de fleste vet best hva de bruker tiden til og har ikke problem med å håndtere mobilen. På egen mobil blir det ofte mindre avstand i tid mellom det man gjorde og selve føringen. Stort tidsspenn er vi urolig for at fører til utfordringer med fremhenting av svar og hvor mye eller detaljert man rapporterer.

<sup>49</sup> Se beskrivelse av surveykommunikasjon dag for dag gjennom innsamlingsperioden for respondentene i Vedlegg E: side 95.

<sup>50</sup> Se beskrivelse av rekrutteringsrutinger i Praksis for gjennomføring av Tidsbruksundersøkelsen blant mindreårige side 108 i vedlegget.

At det føres oftere på foreldrenes mobil, skyldes i stor grad at lenken til undersøkelsen sendes til foresatt for barn 9-15 år og at det er foresattes hjelp som benyttes til pålogging, fordi mindreårige (spesielt under 15-16 år eller videregående skole) ofte ikke bruker egen hjelp. Ikke alle foresatte kjenner til at de kunne logget seg på barnas mobil med sin egen bankID.

Når det er sagt – at vi ønsker at barna skal svare selv – passer dette best for føring av tid dersom barna kan forholde seg til klokken. For de fleste barn under 12 år, er vår erfaring fra intervjuene at aktivitetsføring i tidsintervall og å svare på husholdningskartlegging, webskjema og dagsurveyen for krevende, og bankID fra foresatte nødvendig. Selv ungdom på ungdomskolen og de første årene på videregående vil slite med å svare på flere av spørsmålene her. De kan synes disse spørsmålene ikke har så mye med dem å gjøre, og er derfor ofte ikke være motivert for å svare, og kan lett gi opp. Derfor er foresatte svært viktige for at mindreårige skal kunne delta og fullføre undersøkelsen per i dag.

Barn og foresatte fant gjerne ut sammen hvordan dagboken i appen skulle føres. Når det var etablert, sjekket hverken barna eller foresatte over svarene, men foresatte sjekket om oppgaven ble gjennomført og levert.

#### *Unge voksne 20-30 år*

Vår erfaring er at det er vanskelig å fange unge voksnes oppmerksomhet. De svarer ofte ikke på anrop fra ukjente numre på mobilen. Og sms'er sammen med mobilvarsler flyr fort forbi på skjermen uten å åpnes. Inntrykket er at de ikke holder avtaler like ofte som andre grupper, men gjerne endrer dem eller gjør seg utilgjengelig når de ikke leverer som avtalt. Unge voksne ser ikke ut til å like å si direkte at de ikke vil være med lengre. De er ikke veldig opptatt av personvern og ikke redd for å trykke på lenke fra oss, men er bevisste på at de ikke må bli hacket. Unge voksne mener at de har kontroll på dette, og at de ikke er lett å lure.

Unge voksne har mindre tålmodighet med spørreundersøkelser, og ble overrasket over at appen og undersøkelsen er enklere enn de forventet. Vår erfaring fra intervjuene er at incentiver er spesielt viktig blant unge voksne. Et gavekort på 500 kr synes de er mye penger for hva som viste seg for dem å være en enkel jobb, spesielt når de sammenlignet med timelønn de kan oppnå i arbeidslivet.

#### *Alderspensjonister 60 år+*

Inntrykket fra intervjuene er at alderspensjonister er mer skeptiske til å trykke på lenker enn andre grupper. De er oppmerksomme på at banker og flere statlige etater<sup>51</sup> har advart sterkt mot å trykke på lenker og å legge igjen fødselsnummer. Og vi har et inntrykk av at flere kvinner enn menn er bekymret for dette. Men når intervjuer har beroliget dem og de er trygge på at SSB er avsender, har de sjeldent reservasjoner lengre. Da sier de at det er enkelt med lenke, og at de er vant til å bruke bankID. Igjen er det tydelig at rekrutteringsintervjuet er avgjørende for utfallet.

Eldre er lettere å få tak i, de holder avtaler og svarer samvittighetsfullt. De bruker mer tid på å finne ut av det digitale formatet, og det tar de seg tid til. De vil ikke være bekjent av at de ikke får til ny teknologi. De er mer opptatt av å «gjøre riktig» slik SSB ber om, enn andre grupper. Og anstrenger seg og sjekker mer for å forsikre seg om det de gjør det er de skal. Det er derfor nærliggende å diskutere om brukervennligheten er tilstrekkelig for denne gruppen. De bruker oftere hjelpemiddel til å skrive ned hva de har gjort før de setter seg ned og registrerer samvittighetsfullt for en lengre periode av dagen.

Det er flere som foretrekker større skjerm blant de eldste alderspensjonistene. Vi ser dette fra 70 år+ og som en enda tydeligere trend for de eldste 80 år+. Sist nevnte er oftere vant til å bruke pc

---

<sup>51</sup> Som f eks Helse Norge appen som mange benytter til å bestille time hos fastlegen og medisiner.

eller nettbrett til tilsvarende oppgaver, som når de bruker banktjenester på nett eller svarer på spørreundersøkelser. De er ikke like trygge på ny teknologi, og vi har et inntrykk av at de oftere har eldre utstyr og dårligere wifi-dekning, eller er mer bekymret for dekningen enn yngre.

### Svarprosessen

Igjen avdekker vi at det ikke er tydelig nok hvor detaljert respondentene skal føre tidsbruk på føringsdagene. Dette er informasjon som respondentene kan finne under «?»-tegn og på menysidene i appen, men som svært få benytter seg av. Både utforming med tidsintervall i hele 10 minutter og bruk av begrepet «aktivitet» bidrar til respondentenes tolkning og vurdering av detaljeringsnivå. Ytterst få tar med eller runder opp aktiviteter som tar under 10 minutter å gjennomføre, og inaktivitet blir ofte utelatt.

Og igjen ser vi at avgrensingen mellom spørsmålene «hva gjorde du», «gjorde du noe annet samtidig», «var du et sted/på vei til noe» eller «var du sammen med noen» er uklar. Tekstfeltet for «hva gjorde du» er langt, hvilket kan gi et inntrykk av at man kan skrive mye. Under tekstfeltet står det nå at kun 50 tegn er lov, men vi har fortsatt ikke lagt inn logisk kontroll, dvs programmert inn sperre på mer enn 50 tegn under «hva gjorde du». Vi har heller ikke rukket å endre eksemplene under «?»-tegnet, som fortsatt ramser opp ting med komma. Dette gjør at for mange fortsatt noterer mer enn én ting i samme intervallet, eller lager samle kategorier for å fylle ut raskere.

Både analyser av antall aktiviteter ført og hva deltakerne selv sa om tolkning og vurdering av spørsmål og føring av svar, gir en tydelig indikasjon på at mange førte aktiviteter og samvær svært grovt. De svarer slik de tror er godt nok, som vi gjerne omtaler som «satisficing»<sup>52</sup>. Vi ser fra testene at de ofte utelater aktiviteter som tar kort tid, oppleves som mindre viktig, eller ting de gjør samtidig. Fra surveydataene så vi også at det ofte ble gjort feil ift hva vi ønsker for husarbeid, forflytning («var du et sted/på vei til noe»), det å sjekke mobil/sosiale medier, «online-samvær» ol.

#### *Barn 9-15 år*

Barn og foresatte opplevde avrunding til tidsintervall, spesielt når det ikke passet med timeplanen, som krevende. Spesielt barna ble frustrert over å gi svar som ikke var riktige. Noen sa de førte skole veldig nøye, dvs mer finmasket enn vi trenger, mens fritid og lek fikk vi et klart inntrykk av fra intervjuene ofte ble store samleposter som ikke er så lett å kode for oss.

Det synes som at barn har flere ting de gjør samtidig, sammenliknet med voksne. De er sammen med flere og de har mye som skjer på sosiale medier eller online. De hører eller ser på ting (musikk/YouTube) ved siden av skole ol. Noen spiller og chatter online med venner i tillegg. Ut fra testene er det høyst sannsynlig at dette ikke er kommet godt nok med. Både fordi utforming med 10 minutters intervall ikke fanger det opp, og fordi barn/foreldre unnlater å rapportere det fordi barna egentlig ikke har lov til å drive med dette, foreldre ikke vet om aktiviteten eller tolker det slik at det ikke skal inkluderes. Fra intervjuene har vi et inntrykk av at foresatte oftere enn barna passer på at sosialt ønskelige aktiviteter kommer med, mens det motsatte ikke vektlegges i like stor grad. Dette kan imidlertid være en testeffekt, ved at intervjuene ble moderert av en person fra SSB. Vi kan ikke si sikkert om dette også skjer i føringen av Tidsbruksundersøkelsen.

Vi har også lært gjennom våre intervju at usikkerhetene om hvorvidt «online-samvær» skal være med, er større blant barn og unge, enn voksne. Det er trolig at barn oftere tar med dette enn andre grupper.

---

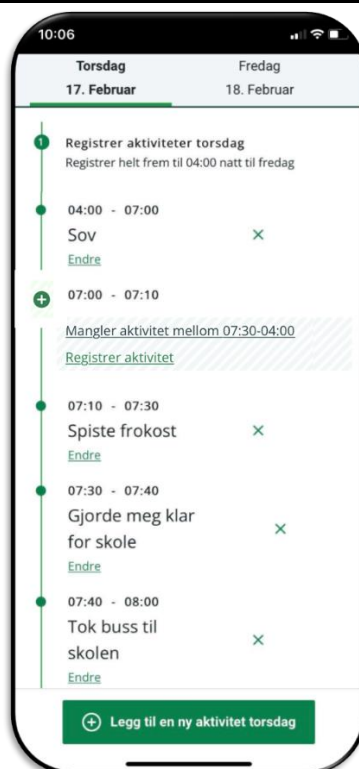
<sup>52</sup> Med å «satisfice» viser vi til en kognitiv prosess hvor brukeren velger den løsningen de oppfatter er tilstrekkelig for å løse oppgaven. Da kan det å komme igjennom appen og fullføre undersøkelsen veie tyngre enn om svaret er riktig.

*Unge voksne 20-30 år*

Unge voksne sier også at det er uklart hvor nøyaktig føringen skal være. De synes at «hva gjorde du» dekker «gjorde du noe samtidig». De gjør det kort og enkelt. De tolker det slik at småting eller ting som tar under 10 minutter (dvs minste intervall for føring) ikke skal med. De skriver gjerne samlekategorier for ting de gjør uten å dele opp. Og ting går fort, så det hender at både spising og husarbeid, som er ønskelig skal med, og andre grupper gjerne får med, ikke blir ført.

De fører ikke noe når de ikke aktivt gjør noe, og de ser ikke at hull i tidslinjen skal fylles ut før de får varsel som irriterer dem, se Figur 3.17 under. Når de så skal rette opp legger de sjelden til flere føring, fordi appen spesifiserer at de skal føre «aktiviteter». De løser feilmeldingen ofte med å strekke på intervallene før eller etter i stedet.

**Figur 3.17** Illustrasjon av tom tidslinje



De endrer ikke tidsintervall på «gjorde du noe samtidig» eller «sammen med» ift hovedaktivitet. De vil gjerne notere mer nøyte hvem de er sammen med, ikke bare velge svaret «venner». Og oppfatter grove forhåndsdefinerte svaralternativer som signal på at føringen ikke behøver å være så nøyte. De skiller ikke mellom fysisk og «online-samvær».

De er mer selvsikre på egen tolkning og vurdering av hva SSB vil ha enn andre grupper. De er ikke opptatt av å undersøke hvordan undersøkelsen skal besvares. De forventer at appen er selvforklarende, og at appen veileder dem til å føre korrekt og stopper dem fra å gjøre feil. De er vant til og aksepterer lettere mangel på samsvar mellom hva de vil svare og mulige svaralternativ i et digitale format, sammenliknet med eldre respondenter. De anstrenger seg ikke på samme måte for å få det helt riktig.

*Alderspensjonister 60 år+*

Også de eldre er usikre på hvor detaljert de skal føre hva de har gjort, og sliter med å skille hoved-, biaktivitet, sted og reisemåte. 10 minutters intervall inviterer også dem til grov rapportering, og mye smått, forflytning og ting de «gjør samtidig» faller ut. De rapporterer om sjeldnere behov for å legge



til ting de gjør samtidig, og mener selv at de ikke gjør så mye av dette. At de oftere lever roligere liv og gjør én ting om gangen, enn yngre.

De er, som vi har sett, oftere usikre på om de bruker det digitale formatet riktig. De investerer langt mer tid på å finne ut av appen og undersøkelsen, og å kontrollere svarene sine før de sender inn. De påpeker oftere enn andre at spørsmålene ikke alltid er tilpasset for dem som er utenfor arbeidslivet. Dersom de ikke finner riktig svaralternativ gir de uttrykk for at det er ubehagelig å vitende svare uriktig på spørsmål. Vi sitter med et klart inntrykk av at yngre ikke er like nøye og i større grad er trygge på egen tolkning.

### **Utforming og interaksjon**

Avrunding av aktiviteter til 10 minutters intervall ble oppfattet som krevende, spesielt for de yngste. De fleste reagerte på at det var mulig å velge tidsintervall som ikke matcher krav til 10 minutter, og at dette ikke varsles før man har svart på alle delspørsmålene. Visuelt store åpne svarfelt inviterer til å skrive langt, eller flere ting sammen. Testpersonene sjekker ikke selv hjelp under «?»-symbolet, se Figur 3.15 og Figur 3.16. Jo yngre respondent, jo større forventning til at formatet umiddelbart skal hindre registrering som ikke er lov. Mange fikk også feilmelding på tomme rom i tidslinjen med varsel om å rette opp før man kan gå videre. Dette er begge deler nøkkelpunkt i tidsregistreringen, og friksjoner som erfaringsmessig kan øke dropout-frekvensen.

Ellers fungerte klokken bedre nå. Best på iPhone, men fortsatt ikke optimalt på Android mobil. Klokken har fått en slider som alternativ til klokken, se Figur 3.16. De yngste foretrekker denne løsningen, mens de voksne ikke alltid legger merke den eller synes ikke de får til å bruke den. Vi vil tror at den er et godt alternativ for Android-brukere, men det har vi ikke data på. Vi registrerer igjen, at det ikke er intuitivt at rapporteringsdøgnet går fra kl 04 til 04.

Respondentene mente selv at føringene gir et riktig, men grovt, inntrykk av hva de gjør, men noen påpeker og er urolig for at andre føringsdager ville gitt andre resultat.

Fra datafangst og flere av våre oppfølgingsintervju fikk vi også et inntrykk av at det er problematisk at SSB ikke har svartjeneste/hjelp i helgen til respondenter som skal føre.

#### *Barn 9-15 år*

De yngste foretrekker å angi tid med den nye slideren, fordi de opplever at den gir færre feilmeldinger på intervall. De synes også at den er lettest i bruk. Barn og de yngste blant unge voksne hadde ikke teknisk problem med å bruke denne slik, flere voksne og eldre rapporterte.

#### *Unge voksne 20-30 år*

I likhet med barna, bruker også unge voksne bare mobil. Unge voksne har få utfordringer i forhold til brukervennlighet av appen. Og om de skulle ha noe å utsette, gir de inntrykk av at de ikke biter seg ikke særlig merke i hva det gjelder, men går videre. Vi har likevel et inntrykk av at de er kritiske brukere og gjør seg opp et inntrykk av brukervennlighet.

#### *Alderspensionister 60 år+*

Eldre støter på flere brukerproblemer enn andre grupper. De sliter mere med å komme i gang, klusser oftere med klokken, er redde for ikke å finne tilbake mellom ulike sider og usikre på om ting er lagret mm. Det er tydelig at de usikre på det digitale språket, er reddere for å teste ut ting og har oftere fingre som sliter med å treffe og dra i knapper på appen, og de ser ikke små ting så godt.

Som nevnt dominerer de blant dem som tar kontakt med SSB pga tekniske problemer. Vi har også lært fra Forbruksundersøkelsen at flere av de aller eldste (fra midten/slutten av 70-årene) har familie eller andre som hjelper dem med pc-ting når de har problemer. De vi har snakket med her har allikevel ikke i særlig grad brukt slik hjelp for å svare på undersøkelsen, selv om noen av dem var

valgt ut til oppfølgingsintervju nettopp fordi de har tatt kontakt med SSB pga tekniske problemer. Alt i alt, hadde vi forventet større brukerproblemer i denne gruppen, enn oppfølgingsintervjuene faktisk avdekket. Samtidig kan dette skyldes at vi sannsynligvis ikke får rekruttert de som sliter mest teknisk til oppfølgingsintervju.

### **Universell utforming**

Når det gjelder universell utforming (UU) har Seksjon for virksomhetskommunikasjon gjort en manuell gjennomgang av UU-krav i denne perioden (nov 2022). Gjennomgangen fulgte SSBs interne sjekkliste og avdekket flere brudd med UU-krav som SSB har forpliktet seg til å overholde.

I tillegg til generelle krav om god layout og interaksjon er brudd på krav til kontraster og mulighet til å zoome uten at innhold og funksjonalitet går tapt, at layout fungerer i landskapsformat på mobil, at tastatur alltid kan benyttes (i stedet for touch) og håndtering av lyd sentralt. På bakgrunn av gjennomgangen ble det utarbeidet en rekke forslag for å imøtekomme krav til UU og forbedre appen.

Vi noterer at tilgjengelig språk er sentralt for UU, men under test 6 var ikke språkvalg implementert. Det ble lansert rundt årsskiftet. Da kunne brukerne velge mellom bokmål og nynorsk, som SSB er pålagt. I tillegg ble engelsk lagt til, slik det ble gjort for Forbruksundersøkelsen, for å gjøre det lettere å delta for respondenter som ikke har norsk som morsmål.

Vi har ikke brukertestet UU spesielt for Tidsbruksundersøkelsen, men vi har noe innsikt fra Forbruksundersøkelsen på målgrupper som ikke har norsk som morsmål, svaksynte og personer med verge. Det er klart at for disse gruppene er det avgjørende at vi møter UU-kravene, bruker klart språk, og gjør datainnsamlingsinstrumentene våre enkle å forstå og håndtere. Noe alle respondenter vil ha glede av.

### **Oppgavebyrde alt i alt**

Avgrensning av hva som skal med i tidsregistreringen og hvor nøyaktig og detaljert respondentene skal føre, er det mest krevende for alle gruppene vi snakket med. Vi registrerte at flertallet oppfatter det slik at dersom noe varer under 10 minutter så skal det ikke med.

For de yngste, er føring på foresattes mobil i tillegg en utfordring. Dette fordi det er grunn til å anta at barn husker, svarer og fører best og flere detaljer selv, og på egen mobil. De yngste (9-11 år) trenger riktig nok oftest hjelp, men fra ungdomsskolealder kan flere svare selv. Imidlertid trenger vi foresattes hjelp for at mindreårige skal fullføre undersøkelsen (og det helt opp i videregående skole).

For unge voksne, er den største utfordringen å få kontakt med dem og å rekruttere dem.

For de eldste, er det digitale formatet den største utfordringen. Generelt er de skeptiske til lenker og apper, og foretrekker større skjerm, eventuelt andre måter å rapportere på. Når vi snakket med dem som har vært med på oppfølgingsintervjuet får vi inntrykk av at de likevel har greid seg godt. Kanskje fordi de har vært villig til å jobbe hardere med å levere enn andre grupper. Flere undersøkelser av eldre, og da spesielt de aller eldste, må til for å kartlegge dette nærmere.

### **Anbefalinger**

Basert på en grundig analyse av 21 kvalitative oppfølgingsintervju, ble det laget en liste for prioritering av justeringer i appen og endringer i surveykommunikasjonen:

- Endre appen slik at respondentene slipper selv å runde av til 10 minutters intervall.
- Styrke forståelsen av det skal føres ned til 10 minutters intervall, for hele døgnet.
- Understreke i designet at alle typer aktiviteter skal med, selv om det ikke nødvendigvis er så «aktivt».

- Kommunisere tydeligere hvordan respondentene skal rapportere aktiviteter som varer mindre enn 10 minutter. Vi må tilby bedre informasjon om hvilke typer aktiviteter som skal med.
- Styrke forståelsen av at respondentene skal føre en og en aktivitet. (Redusere størrelsen på svarfeltet?)
- Samle hoved- og biaktivitet visuelt, og forståelsen av hva som er hva.
- Tydeliggjøre hva som er kriteriene for at man bruker tid sammen med andre.
- Vurdere en annen formulering av biaktivitet, for eksempel «gjorde du noe mer» fremfor «gjorde du noe annet samtidig?» for å unngå høye «nei»-andeler.
- Legge til «ingen av disse» ell på flere av dagssurveyspørsmålene, ellers vil ikke alle finne relevante svaralternativer å velge mellom.
- Vurdere om dagboken kan starte med dato og klokkeslett, fordi det er naturlig å starte med «når» og så «hva», når man skal føre dagbok over hva man har gjort i løpet av to døgn.
- Tilrettelegge for flere instruksjoner og hjelpetekster, som i liten grad har vært ivaretatt hittil. Mye fordi vi vet det ikke brukes, men det forventes at vi har det med. Vi må derfor ha det med.
- Vurdere å bruke flere illustrerende eksempler på hvordan føringen skal være, fordi dette erfaringsmessig virker best. Ideelt sett bør disse være tilpasse for ulike målgrupper.
- Tilpasse spørsmålsformuleringene gjennom appen til barn.
- Vurdere å legge til kontrollspørsmål til slutt om alt er kommet med i føringen, for å sjekke om det kan være noe som systematisk glemmes eller faller bort.
- Omtale løsningen som «lenke til undersøkelsen», ikke «app».
- Av representativitetshensyn vurdere om vi trenger andre rapporteringsløsninger/tilpassede datainnsamlingsopplegg for enkelte subgrupper, for eksempel telefonintervju eller papirdagbok for de eldste.
- Vurder om vi kan forbedre og sikre påloggingen ytterligere, via SSB sin internettside eller AppStore/Google Play, for at respondentene skal oppleve at løsningen er tryggere og for å øke villighet til deltakelse.

### **Endringer som kan testes i eksperimenter før eventuell implementering**

Ettersom datainnsamlingen var i gang, foreslo vi at justeringer som kan påvirke målekvaliteten bør testes, f eks i et mindre utvalg/del av utvalget, og evalueres før det implementeres. Her lister vi opp disse forslagene:

- Åpne opp tidsintervall til minimum 1 minutt for å få mer detaljert/presis føring.
- Redesign av hjemskjerm som starter med klokke og samler tidsregistrering av hoved- og biaktivitet.
- Teste instruksjoner og hjelpetekster som kan øke forståelsen av hvor detaljert man skal føre.
- Bruk av, eller optimalisering av, tekstforslag i tekstfeltet for aktivitet
- Legge til et spørsmål til slutt om alt man gjorde på føringsdagene er kommet med. Eller gi mulighet til å legge til gjøremål som ikke er kommet med.

### **Styrker og begrensninger**

Som vi har nevnt i den generelle metodegjennomgangen, kan vi ikke generalisere resultater fra kvalitative intervju. I analyser av kvalitative intervju ser vi både etter mønstre og viktige enkelt-observasjoner. Ideelt sett vil det alltid være ønskelig å kunne undersøke og teste bredere og flere grupper, men det er ofte ikke mulig pga. begrenset tid og ressurser. Imidlertid ser vi ofte at utfordringer vi finner i én gruppe også kan oppleves å ha friksjoner i andre grupper. Vi opplever at testene alt i alt har gitt et godt grunnlag for anbefalinger til forbedringer av rekrutteringsopplegg, survey kommunikasjonen og mulige tilpasninger i appen. Målrettet rekruttering av testdeltakere, varierte testmetoder, og en iterativ prosess med mange ulike fagmiljøer representert har i særdeleshet bidratt til dette.

Se for øvrig generell beskrivelse av styrker og begrensninger ved kvalitativ testing i kapittel 2.4.

## Videre arbeid

Basert på analysene fra testrunde 6 er flere grep gjort for å forenkle føring av tid og øke brukervennligheten. Blant annet ble språkvalg (bokmål/nynorsk/engelsk) lagt til for å kunne inkludere respondenter som ikke behersker norsk. Muligheten til å ha et annet tidsintervall for biaktivitet og «sammen med» enn hovedaktivitet ble tatt bort da dataene viste at det ikke ble særlig brukt. Disse endringene ble implementert vinteren 2022-23. Parallelt ble det gjort en evaluering av universell utforming og appens design ble revidert for å ta høyde for UU-krav og en ny versjon av appen ble satt i felt fra 9. mars 2023.

I skrivende stund har vi ikke evaluert eller testet denne versjonen. Men vi noterer at et stort løft er gjort mht tilpassing av universell utforming. Onboarding og veiledning av respondentene gjennom svaroppgaven er vesentlig mer gjennomtenkt. Språkvalg (bokmål/nynorsk/engelsk) er som nevnt lagt til, og appen har fått nedtrekksmenyer som ekspanderes i stedet for pop-up-vindu. Instruksjoner og hjelp er jobbet mye med, og ligger nå der det trengs i appen, og ikke samlet sammen bak en fane for meny.

Når det gjelder rekkefølgen for tidsbruksspørsmålene er «hoved»- og biaktivitet satt sammen først. Så følger «klokke» med slider-opsjonen, sted/transport og samvær. Og som nevnt er det fra november/desember ikke lengre mulig å ha et annet tidsintervall for biaktivitet og «sammen med». Se illustrasjoner i de to neste figurene eller for mer detaljer i vedlegget Siste versjon av app per 9. mars 2023 side 96.

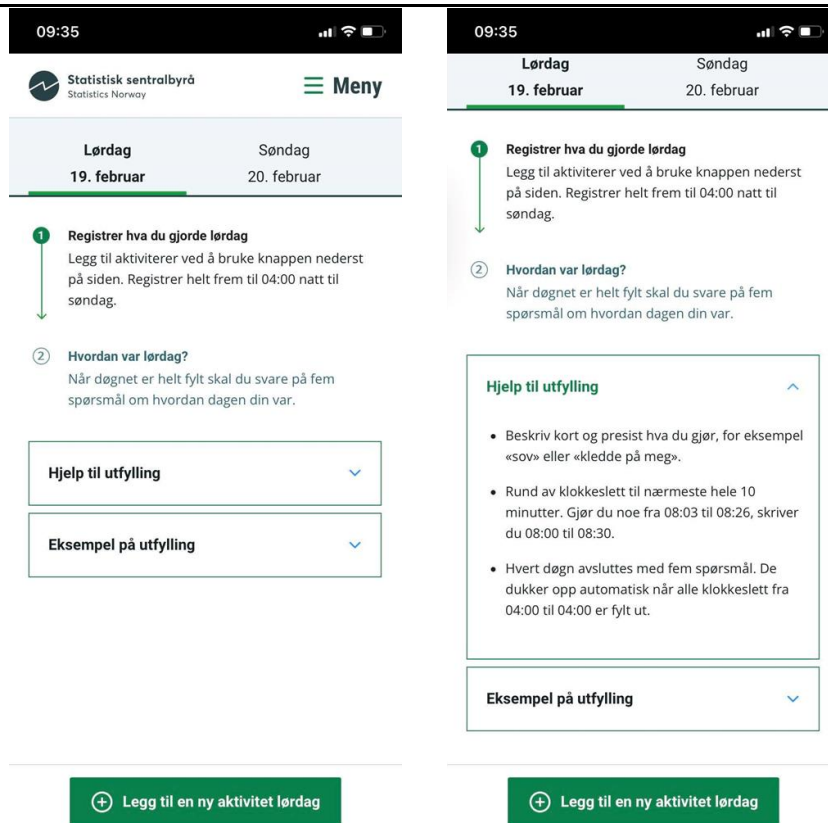
**Figur 3.18** Illustrasjon av tidsregistrering med nedtrekksmenyer og hjelp i revidert app mars 2023

The figure displays two screenshots of a mobile application interface for time registration, dated 14:21 and 09:36.

**Left Screenshot (14:21):** The screen is titled "Ny aktivitet søndag" (New activity Sunday). Below the title, it says "Felter merket \* må fylles ut" (Fields marked \* must be filled out). The main section is "Hva gjorde du?" (What did you do?). It contains a text input field with a character count "0 / 50" and a "Hjelp til utfylling" (Help with filling out) link. Below this is another text input field with a character count "0 / 50" and another "Hjelp til utfylling" link. At the bottom, there is a section for "Når gjorde du det?" (When did you do it?) with a clock icon.

**Right Screenshot (09:36):** This is a detailed view of the "Når gjorde du det?" section. It features a "Hjelp til utfylling" link at the top. The main question is "Når gjorde du det?" (When did you do it?). It includes a time range selector with "Fra (tt:mm) \*" (From (tt:mm) \*) and "Til (tt:mm) \*" (To (tt:mm) \*) fields. The "Fra" field is set to "04:00". Below the fields is a slider control with "04:00" on both ends. There is a "Hjelp til utfylling" link below the slider. The next section is "Hvor var du?" (Where were you?) with a location icon and a dropdown menu labeled "Velg én" (Select one). There is another "Hjelp til utfylling" link below the dropdown. At the bottom, there is a section for "Var du sammen med noen?" (Were you with anyone?) with a group icon. At the very bottom of both screenshots are "Avbryt" (Cancel) and "Legg til" (Add) buttons.

Figur 3.19 Illustrasjon av instruks og hjelp til føring av tidsbruk revidert app mars 2023



## 4. Hva har vi lært?

Avslutningsvis vil vi oppsummere de viktigste erfaringene fra alle rundene med brukertestning og evaluering. Vær oppmerksom på at den siste revisjonen av appen ble gjort etter siste runde med brukertester og er ikke evaluert i skrivende stund<sup>53</sup>.

### 4.1. De største utfordringene

Pt har den nye Tidsbruksundersøkelsen vært i felt i 4 måneder og vi har registrert få betydelig problemer i løsningen. Den omfattende testserien dokumentert her, har trolig bidratt til dette. Gjennom hele utviklingsprosessen har vi sett at den største utfordringen er å formidle til brukerne på hvilket detaljnivå tidsbruk skal føres. Respondentene er usikre på tolkningen av hva som skal med og ikke, hvilke spørsmål som henger sammen og hvordan de skal formulere beskrivelsene av hva de bruker tiden på. Vi har også sett at krav til rapportering i hele 10 minutters intervall påvirker hvor finmasket respondentene tolker at de skal rapportere. Dette så vi helt fra første testing av gammel dagbok. Denne inndelingen er et resultat av egenskapene ved undersøkelsesdesignet og er slik Eurostat har spesifisert at dataene skal leveres. At også survey data samles inn på denne måten er dominerende praksis også i andre land som gjennomfører undersøkelsen. Respondentenes problemer kunne tidligere bøtes på av erfarne intervjuere som veiledere og «folk» i besøksintervjuet. I det nye designet er intervjuernes veiledning av dagbokføring i stor grad erstattet av appens visuelle utforming og interaksjon.

I appen ser vi også at vi har problemer med å formidle at all tid, eller alle tidsintervall, skal fylles ut for de to føringsdagene, ikke bare når man «gjør» noe. Dette var det tidlig signaler på, men vi brukte litt tid på å fange det opp.

Når det gjelder undergrupper i målgruppen for undersøkelsen som kan være krevende å få til og delta eller fullføre undersøkelsen, har vi sett at rekrutteringsopplegget for mindreårige, hvor webblenken til undersøkelsen går til foresattes mobil, gjør at vi får en del proxyintervju hvor foresatte svarer på vegne av sine barn. Dette kan være en utfordring for datakvaliteten. Brukertestene tyder på at foresatte i større grad enn barna selv, fører barnas antatte tidsbruk basert på planlagt tidsbruk heller enn faktisk tidsbruk (for eksempel barnas timeplan på skolen, planlagte tidspunkt for organiserte aktiviteter etc). Det er også behov for å undersøke nærmere representativiteten blant de eldste, for å se om de som deltar i undersøkelsen skiller seg fra de som velger å takke nei.

### 4.2. Rekruttering, pålogging, onboarding og intervjuernes rolle

Respondentenes brukerreise<sup>54</sup> starter med første kontakt fra SSB og avsluttes med at de klikker på «fullfør undersøkelsen» i appen. I løpet av denne «reisen» har SSB flere kontakter i form av e-post om at de er trukket ut til delta, rekrutteringsintervju, og påminnelser og purring per telefon, sms og e-post. I tillegg til intervjuerkontakt har appen mye informasjon om undersøkelsen og hjelpetekster. Respondentene bruker imidlertid svært lite tid på slike instruksjoner. Og fra oppfølgingsintervjuene etter piloten og etter oppstart av undersøkelsen har vi sett hvor viktige intervjuerne er for å rekruttere og forklare hva som skal gjøres hvordan. Det er tydelig at når kompleksiteten av en spørreundersøkelse øker, øker også behovet for at intervjuerne må kompensere for at appen alene ikke greier å formidle oppgaven.

---

<sup>53</sup> Mai 2023.

<sup>54</sup> Se forklaring av «brukerreisen» i fotnote 5 på side 10.

For pålogging fungerer weblenken på sms til mobil godt. Det er enkelt å trykke på lenken og logge inn med bankID eller ID-porten. Lenken til undersøkelsen åpnes i nettleseren og er lett å bruke. Når det er varslet av intervjuene at den kommer fra SSB, opplever de fleste at den er trygg å åpne. De yngste mener at de kan vurdere sikkerheten av å åpne lenken selv, mens en del av de eldste er skeptiske til å bruke lenker. Derfor bør opplegget for pålogging sees nærmere på for å sikre representativitet i alle aldersgrupper. Videre er de fleste vant til å bruke bankID og opplever pålogging som enkelt. Vi skal høyt opp i alder blant pensjonistene før pålogging med bankID er en utfordring. Hvor langt må undersøkes nærmere, men basert på vår generelle erfaring vil vi antyde at det kan være en klar utfordring fra 80-85 års alderen.

Å formidle svaroppgaven gjennom onboarding i appen er en stor utfordring. Alle testene viser at testpersonene blir raskt forbi. Dette er også erfaringen fra andre tester på tilsvarende undersøkelser. Respondentene synes det blir for mye tekst, og er ivrige på å komme i gang med oppgaven de skal gjøre. De klikker seg målrettet frem for å finne ut hvordan de skal løse oppgaven. De fokuserer først og fremst på hvordan de skal føre sin tidsbruk. Når logikken i skjemaet/appen stopper dem, er vår erfaring at de yngste prøver ut hvilke svar som får dem gjennom løpet. Inntrykket er at voksne svarpersoner anstrenger seg mer for å undersøke og for å avgi riktig svar. Dersom de ikke finner ut av det, er det økt risiko for at det kan hindre dem i å fullføre.

Underveis er det ikke mange som bruker tid på å lete etter eller lese instruksjoner, men de forventer at det skal være tilgjengelig og lett å finne. Det vil være interessant å teste dette i den reviderte versjonen av appen, hvor hensyn til universell utforming med informasjons- og hjelpetekster er tatt hensyn til.

### 4.3. Føringspraksis

Vår antakelse er at rapportert tidsbruk blir mer presist ved rapportering kortest mulig tid etter utført tidsbruk, og motsatt – jo lengre tid det går mellom atferd og rapportering, dess mindre presis blir rapporteringen. Fra testene har vi sett at en vanlig føringsstrategi er å samle opp tidsbruk for perioder av dagen og føre tidsbruk i appen et par ganger om dagen når man har et rolig øyeblikk. Dette har kanskje mest med tid å gjøre, men kan også indikere at appen ikke er så enkel eller lett i bruk som vi skulle ønske, ettersom det ikke ser ut til at brukerne rapporterer like fortløpende som vi ideelt sett ønsker. Noen få bruker hjelpemiddel for å huske. F eks sier flere eldre at de noterer underveis på papir for å huske hva de har gjort, hvor og når, mens noen yngre sier at de sjekker andre elektroniske kilder på mobilen, som kalender eller bilder ell. Ut fra vårt arbeid har vi ikke grunn til å tro at dette er en utbredt praksis. Tvert imot baserer de fleste seg på hva de husker, og tolker det slik at SSB ikke forventer mer av dem.

Respondentene kan synes å enten ha en strategi på å løse oppgaven så enkelt så mulig, eller så riktig som mulig. Unge respondenter har gjerne mindre tålmodighet og respekt for jobben og gjør det oftere enkelt for seg selv. De tar snarveier («satisficer»<sup>55</sup>) ved å svare på en måte som innfrir minimumskravet fra den som spør. Vi har et inntrykk av at yngre utelater ting eller fører i samle-kategorier, mer enn hva de eldre gjør. De aller yngste som svarer sammen med sine foresatte fører samvittighetsfullt. Når foresatte fører på vegne av sine barn, ser det imidlertid ut til at vi får færre detaljer og oftere sosialt ønskerverdige svar. Vi kan pt ikke si sikkert om dette også gjelder rapportering i undersøkelsen, eller om dette er en testeffekt.

---

<sup>55</sup> Se fotnote 52 på side 67.

#### 4.4. Svarprosessen

Når det gjelder tolkning, fremhenting og vurdering av svar har vi sett fra brukertestene at flere begrep og spørsmål er uklare. Dette øker oppgavebyrden til respondentene og gir oss usikkerhet rundt gyldigheten av avgitt svar. F eks bruker appen ord som «aktivitet» og «hva gjorde du?» som gjør at flere tenker at det er når de gjør noe «aktivt» at de skal føre det, ikke «inaktivitet».

Videre har vi sett at kravet om å rapportere tidsbruk i hele 10 minutters intervall, samt grove svarkategorier på enkeltspørsmål bidrar til at respondentene på tvers av alle målgrupper har vurdert det slik at det ikke er nødvendig å være så detaljert i føringene av tid. Dette formatet har vi påpekt er styrt av forskernes databehov, og ikke tilpasset hensynet til respondentene. Det kan imidlertid ikke utelukkes at respondenter *kan* oppleve rapportering i hele 10 minutter, som en forenkling av svaroppgaven og dermed en reduksjon av oppgavebyrden.

Det lange åpne tekstfeltet for «hva gjorde du» har plass til en lang tekst, og vi har sett at mange skriver flere aktiviteter i samme intervall eller bruker samlekategorier. Ved feltstart var det lagt inn en instruks om maks 50 tegn og den synlige eksempelteksten under «hva gjorde du», med oppramsing av aktiviteter med komma mellom, er flyttet bak et «?»-tegn, men det er fortsatt ikke lagt inn automatisk sperre på antall tegn eller komma. Instruks og informasjon vet vi erfaringsmessig er lite brukt og ergo mindre viktig, derfor ble det nedprioritert under utviklingen og ved feltstart og ikke jobbet med før etter siste brukertest etter feltstart. Vi er spent på å evaluere den siste versjonen av appen, for å se på hvilken betydning dette arbeidet har hatt for brukeren og kvaliteten av surveydataene.

Vi har ikke inntrykk av at respondentene selv opplever at hukommelsen er et hinder for fremhenting i svarprosessen. Og som nevnt er ikke føringsfrekvens høy og de færreste bruker hjelpemidler for å huske, derfor er vi bekymret for at avstand i tid kan påvirke hukommelsen og føre til mindre presis rapportering.

Gjennom alle testene så vi også at det skapte forvirring at døgnet skiftet kl 04 mellom de to føringsdagene.<sup>56</sup> Respondentene opplevde dette som ukjent og stusset, men forholdt seg til denne inndelingen.

#### 4.5. Utforming og interaksjon av app

Ideelt sett ønsker vi at brukereisen og bruk av appen skal være selvforklarende for alle brukere av appen, og at utformingen av løsningen ikke skal ekskludere noen grupper. Dette er høye krav å stille til en spørreundersøkelse med dagbokføring, som vi vet har høy kompleksitet. Brukertestene har avdekket flere utfordringer med tolkning og vurdering, men utforming og navigasjon kommer en vanlig bruker greit igjennom. Også de som er mindre erfarne med et digitalt språk navigerer greit igjennom, men gjerne uten å utnytte eller få glede av alle tekniske muligheter, som å feste til hjemskjermen ell. Vi har også sett at disse har større risiko for tekniske problemer som kan føre til frafall. Personer med spesielle behov vil vi måtte undersøke nærmere etter at siste versjon nå er oppdatert for å bedre tilfredsstillende krav til universell utforming, for å vurdere effekten av dette.

Det har vært viktig for oss å følge krav til universell utforming og kjente prinsipper for digital kommunikasjon. Vi har også erfart hvor viktig det er at respondentene aktivt må avgi svar for at vi skal kunne lage statistikk av det. Svar som er forhåndsutfyllt, er fristende appteknologi å benytte for å avlaste oppgavebyrden. Vi så f eks at det ikke er heldig å la nei/ja-bryteren være forhåndsaktivert

---

<sup>56</sup> Referanseperioden kl 04-04 (48 timer totalt) er styrt av krav fra Eurostat.



til nei for å lette oppgavebyrden, for da er det ikke mulig å vite om respondenten har tatt stilling til spørsmålet eller ikke, og det kan vi ikke basere statistikk på.

Den største utfordringen for brukerne mht utforming av appen er kravet om å rapportere i hele 10 minutters intervaller. Høyst sannsynlig bidrar dette formatet til en grovmasket rapportering, som fører til underrapportering av biaktiviteter og små- og mindre viktige ting. Formatet er som vi har påpekt basert på krav til dataleveransen fra undersøkelsen, men ikke nødvendigvis det formatet vi er avhengig av å hente inn data i. Tidsbruksteamet vurderte det imidlertid for ressurskrevende å avvike formatet i datainnhenting.

En annen, ikke uvesentlig problemstilling, har vært spørsmålenes rekkefølge. I både lansert løsning og den reviderte versjonen fra mars, er felt for angivelse av *type* tidsbruk plassert først, dernest *tidspunkt* for tidsbruk som spørsmål to. En slik løsning kan ha bidratt til å underkommunisere at det er å fylle tidspunktene i referanseperioden som er undersøkelsens minste krav. Vi har erfart i brukertestene at en gjennomgående utfordring har vært å kommunisere til brukerne av appen at alle tidsrom ila de 48 timene må fylles med tidsbruk. Respondentene ser ut til å tolke løsningens informasjonshierarki slik at det viktigste kommer først. Sånn sett blir type tidsbruk tolket som det viktigste, og tidspunkt som det nest viktigste etc.

I utviklingsarbeidet har også utforming av klokken hele veien vært en utfordring det har vært brukt mye tid på. Appen henter opp den klokken som ligger i operativsystemet. Brukerne liker iPhone-klokken, mens Android-klokken med hjul og am/pm-klokke er ukjent og har gjort det vanskelig for mange med Samsung eller Android mobil.

#### 4.6. Datakvalitet

Fra oppfølgingsintervjuene etter piloten og oppstart av felt, noterer vi at de fleste mener selv at de har svart så godt de kan og at dagbokføringen gir en god, men grov, oppsummering av hva de brukte tiden til på føringsdagene. I appen er det lagt opp til at brukerne under en hovedaktivitet kan legge til biaktiviteter og samvær som ikke foregår i nøyaktig samme tidsrom. Samme tidsrom for hoved- og biaktivitet, samt samvær foreslås automatisk i appen, men tidsrommet kan endres og justeres av brukerne selv. Fra brukertestene har vi sett at få endrer tidspunkt for biaktivitet og samvær innenfor hovedaktiviteten, og er derfor bekymret for at biaktiviteter og samvær ikke alltid kommer med. Dette gjelder spesielt aktiviteter som tar kort tid eller ikke oppfattes som like viktige for brukeren. Det kan være små husoppgaver, interaksjon med familien, korte transportetapper, forberedelser til aktiviteter eller bruk av sosiale medier.<sup>57</sup>

#### 4.7. Styrker og svakheter

Utviklingen av den nye Tidsbruksundersøkelsen har vært et høyt prioritert prosjekt i SSB og vi har jobbet under langt romsligere ressursbetingelser enn vanlig. Prosjektet har strukket seg over en lang tidsperiode på 18 måneder og det har gjort at vi har kunnet planlegge et omfattende utviklings- og testløp. Den lange prosjektperioden gjorde det mulig for oss å gjennomføre et iterativt opplegg for brukertestning med 6 runder med tester med til sammen 77 brukertester, samt flere evalueringer og samtaler med aktuelle fagmiljø i SSB. Det har vært rikelig med tid til felles refleksjoner og analysemøter mellom brukertest- og tidsbruksteamet for å komme frem til velfunderte løsninger.

Utviklingsarbeidet har vært en iterativ prosess, hvor nye erfaringer fra brukertester fortløpende har vært tilbakeført til IT-utviklernes tegnebord. Der er innspill fra testene vurdert. Justerte løsninger ble

---

<sup>57</sup> I revidert versjon av appen er flere grep gjort for å gjøre svaroppgaven tydeligere, og da er blant annet muligheten til å endre tidspunkt for biaktivitet og samvær ift intervallet for hovedaktiviteten tatt bort.

designet og implementert, før nye runder med brukertester har vært gjennomført for å få erfaringer med hvordan justert løsning fungerer i møte med respondentene. Den iterative arbeidsprosessen står sterkt i brukertestning og utviklingsteamet, samt innenfor smidig arbeidsmetodikk. I praksis har vi sett at en slik iterativ prosess, med utvikling av funksjonalitet, testing, evaluering og testing igjen, er ressurskrevende, men nødvendig. Videre arbeid kan dra nytte av å avgrense problemstillinger mer for å ivareta prosessen. Imidlertid noterer vi at med tilmålte ressurser tilgjengelig er det fare for at denne arbeidsmetodikken kan miste helhetsforståelsen og målet for prosjektet av synet.

Vi har basert oss på å undersøke grupper med dårligst representasjon i nettoutvalget for å lære mer om dem og hvordan vi kan tilrettelegge bedre for deltakelse. Samtidig har vi med 77 brukertester oppnådd god og bred dekning på de fleste kjennetegn, herunder kjønn, alder, husholdningsstørrelse, bosted og tekniske ferdigheter. Personer med nedsatt funksjonsevne er i mindre grad dekket i våre tester. Disse har imidlertid vært i fokus for videreutviklingen i etterkant av utførte aktiviteter som dokumenteres her. Våre undersøkelser inkluderer reelle respondenter som har vært med på den ekte undersøkelsen, og ikke bare simulerte situasjoner. Dette har vært viktig og gjort funnene våre enda mer relevante.

Vi har hatt stor nytte av å starte opp etter Forbruksundersøkelsen. Forbruksundersøkelsen, som er en annen av SSBs flaggskipundersøkelser og som har liknende egenskaper som Tidsbruk, har omtrent parallelt med Tidsbruksundersøkelsen gjennomgått tilsvarende omlegging. Det har i utviklingsarbeidet vært nyttig å kunne lære av dem og unngå å gjøre våre egne erfaringer med ting de så ikke fungerte. Utvekslingen mellom forbruks- og tidsbruksteamet har vært stor. Det tverrfaglige arbeidsmiljøet har vært godt og gitt inspirasjon til flere nye løsninger. Brukertestning har derfor ikke måtte undersøke problemstillinger som Forbruksundersøkelsen hadde dekket. Dette gjelder først og fremst tema som rekruttering, brukerreisen, pålogging og survey kommunikasjon generelt, men også format for utforming. Dermed har brukertestning kunnet fokusere mer på kjernen i Tidsbruksundersøkelsen, som er føring av tidsbruk.

Store deler av brukertestningen har vært gjennomført under koronarestriksjoner. Det har påvirket det kvalitative arbeidet, ettersom fysiske intervju og grupper ikke har vært aktuelt, men for vårt formål har vi sett at det også har fordeler å gjennomføre brukertester online. F eks har online eller fjerntesting gjort det mulig å gjennomføre flere tester med færre ressurser, og å rekruttere deltakere fra andre områder enn Oslo og omegn. Pandemisituasjonen har bidratt til å gjøre fjerntesting enklere, fordi store deler av den norske befolkningen tok Teams og Zoom i bruk, og ble vant til videokonferanser og å dele dokumenter i slike møter. At vi i forbruks- og tidsbruksteamet allerede jobbet i smidig-team på Teams gjorde også online testing lettere for oss.

Ved bruk av kvalitative metoder har vi fått verdifull innsikt og kritisk dybdekunnskap om hvordan måleinstrumentet faktisk fungerer i møte med respondentene. Kvalitative utviklingsmetoder har gitt oss kunnskap om uforutsette problemer i appen, respondentenes opplevde oppgavebyrde og svarprosessen til de personene som faktisk skal bruke løsninger vi har utviklet. Vi har aktivt trukket inn flere kilder og vinkler for å ha et bredest mulig grunnlag for våre analyser.

Kvalitative undersøkelser gir ikke informasjon om utbredelsen av de funnene vi observerer. Gjelder det kun noen få eller er det funn som vil kunne påvirke statistikken? For å gi sikre svar på dette må man søke seg til andre kilder. Vi har imidlertid ofte erfart med brukertestning at utfordringer som løses for en bestemt subgruppe, også bidrar til å lette oppgavebyrden for andre i utvalget.

Arbeidet med brukertestning har vært ledet av erfarne spørreskjemametodikere fra metode-seksjonen i SSB. Vi styrket teamet med å få inn ressurser på brukerinteraksjon fra kommunikasjons-

avdelingen. Det tverrfaglig samarbeidet har vært nyttig og inspirerende, og hele utviklingsmiljøet av app har nytt godt av det.<sup>58</sup>

#### 4.8. Videre arbeid

Datainnsamlingen for Tidsbruksundersøkelsen skal avsluttes høsten 2023. Vi vil da studere surveydata nærmere for å kunne si mer om representativitet i ulike grupper og validere funnene fra brukertestene.

Inntil undersøkelsen er ferdig kan vi jobbe med å få god representasjon fra alle subgrupper i målgruppen for undersøkelsen. For mindreårige dreier dette seg om vi kan redusere andelen proxyintervju hvor foresatte fører tidsbruk for barn som kunne gjort det selv. For de aller eldste og de med svake digitale ferdigheter er spørsmålet om vi kan hjelpe dem bedre for å sikre at ikke utvalget bli skjevt i forhold til digitale ferdigheter. Og i forhold til andre personundersøkelser er det viktig å vurdere om disse gruppene har behov for at SSB tilbyr alternative datainnsamlingsløsninger.

Parallelt med omleggingen av Tidsbruksundersøkelsen pågår et arbeid for å kartlegge hvem som svarer på spørsmålene i SSBs spørreundersøkelser. Kartleggingen skal gi innsikt i hvilken betydning det kan ha for kvaliteten på innsamlet data. Dette er særlig aktuelt for mindreårige respondenter, men kan også gi viktig informasjon om svarstrategier hos for eksempel personer med nedsatt funksjonsevne. Det gjøres pt tester av spørsmål som skal avdekke om den som er trukket ut til å svare svarer selv, i samarbeid med en foresatt eller om en foresatt svarer på vegne av den som er trukket ut. Dette for å analysere og sammenlikne svarmønstre og undersøke datakvalitet for dem som svarer selv og dem som svarer på vegne av andre. En slik kartlegging kan også være aktuelt for Tidsbruksundersøkelsen.

Den nyeste versjonen av appen som ble lansert i mars 2023, skal også evalueres. Den implementerer mange av forslagene til forbedringer som arbeidet fra brukertestteamet har bidratt med. Det er planer om å gjennomføre oppfølgingsintervju med respondenter som har brukt denne versjonen av appen også, for å vurdere om tiltakene har bidratt til bedre forståelse av svaroppgaven, mindre oppgavebyrde i gjennomføringen av undersøkelsen og dermed bedre kvalitet i statistikken.

Vi vil også sammenstille det vi har lært fra Forbruks- og Tidsbruksundersøkelsen om respondenters interaksjon med appbasert datainnsamlingsinstrument, for å kunne trekke veksler på i det utvikling av andre av SSBs personundersøker, og for å dele våre erfaringer med andre statistikkbyrå.

---

<sup>58</sup> Vi gjør oppmerksom på at denne dokumentasjonsrapporten ikke inneholder en evaluering av selve testopplegget, selv om vi har kommentert det underveis. Det er planer om å gjøre en slik full evaluering i teamet for å lære mer slik at vi kan forbedre oss til senere prosjekt.

## Referanser

- Beck, K., Beedle, M., Van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., Grenning, J., Highsmith, J., Hunt, A., Jeffries, R. (2001): The Agile Manifesto.  
(<https://agilemanifesto.org/iso/no/manifesto.html>)
- Brinck, Tom et al (2002): Usability for the Web: Designing Web Sites That Work. San Francisco, Calif.: Morgan Kaufmann
- Campanelli, P., Nicolaas, G., Jäckle, A., Lynn, P., Hope, S., Blake, M., Gray, M., (2011) A classification of question characteristics relevant to measurement error and consequently important for mixed mode questionnaire design, ikke publisert:  
[http://www.websm.org/uploadi/editor/1364221156Campanelli\\_et\\_al\\_2011\\_A\\_classification\\_of\\_question\\_characteristics\\_relevant\\_to\\_measurement\\_error](http://www.websm.org/uploadi/editor/1364221156Campanelli_et_al_2011_A_classification_of_question_characteristics_relevant_to_measurement_error)
- Confluence/prosjektdokumentasjon for utvikling av ny tidsbruksundersøkelse (kun tilgjengelig internt i SSB): <https://statistics-norway.atlassian.net/wiki/spaces/TID/overview?homepageId=1788936261>
- Mick Couper (2013): Surveys on Mobile Devices: Opportunities and Challenges.  
<https://www.ncrm.ac.uk/documents/Mick-Couper.pdf>
- Croskerry, P. (2002). Achieving quality in clinical decision making: cognitive strategies and detection of bias. *Academic Emergency Medicine*, 9(11), 1184-1204.
- Dillmann, Don A., Jolene D. Smyth and L. M. Christian (2014): Internet, mail and mixed-mode surveys. The tailored Design Method. Wiley: New Jersey.
- Ericsson, K. A., & Simon, H. A. (1984): Protocol analysis: Verbal reports as data. The MIT Press.
- Forsyths Questionnaire Review Coding System, 1996.
- Handbook of Recommended Practices for Questionnaire Development and Testing in the European System (2006).
- HETUS: Harmonised European Time Use Survey.  
(<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/11597606/KS-GQ-20-011-EN-N.pdf/2567be02-f395-f1d0-d64d-d375192d6f10?t=1607360062000>)
- Lessler, J. og Forsyth, B. (1996): A Coding System for appraising Questionnaires. I N. Schwartz and S. Sudman (eds.): Answering Questions: Methodology for determining Cognitive and Communicative processes in Survey Research. San Francisco, Jossey-Bass.
- Loranger, H. (2016, October 23). The Negativity Bias in User Experience. Retrieved February 24, 2018, from <https://www.nngroup.com/articles/negativity-bias-ux/>
- Nielsen, J. (2000). Why you only need to test with 5 users.  
Om Tidsbruksundersøkelsen, <https://www.ssb.no/innrapportering/tidsbruk>
- Praktisk brukertesting (2006): Statistisk sentralbyrås håndbøker. SSH 87.  
[https://www.ssb.no/a/histstat/ssh/ssh\\_87.pdf](https://www.ssb.no/a/histstat/ssh/ssh_87.pdf)
- Rothgeb, J., Willis, G. and Forsyth, B. (2007): Questionnaire pretesting methods: Do different techniques and different organizations produce similar results?» *Bulletin of Sociological Methodology*, volume 96, side 5—31, Sage Publications Sage CA
- Råd for utvikling og utforming av webskjema (2004): Statistisk sentralbyrås håndbøker.  
[https://www.ssb.no/a/histstat/ssh/ssh\\_81.pdf](https://www.ssb.no/a/histstat/ssh/ssh_81.pdf)
- Sauro, J. (2012). 9 Biases in Usability Testing. Retrieved February 23, 2018, fra: <https://measuringu.com/ut-bias/>

Shafir, E., Simonson, I., & Tversky, A. (1993). Reason-based choice. *Cognition*, 49(1-2), 11-36.

Snijders, G., Haraldsen, G. & Jones, J. (2013). Planning the survey. *Designing and conducting business surveys journal*, 127-163.

Tidsbruksundersøkelsen 2010. Dokumentasjon av datainnsamling, analyse av datakvalitet og beregning av frafallsvekter. Statistisk sentralbyrås publikasjon, fra: [https://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/notat\\_201203/notat\\_201203.pdf](https://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/notat_201203/notat_201203.pdf)

Tourangeau, R., Rips, L. J., Rasinski, K. (2000), The psychology of survey response.

Willis, Gordon and H. Boeije (2013): The Cognitive Interviewing Reporting Framework (CIRF). Towards the Harmonization of Cognitive Testing Reports. *Methodology* 2013; Vol. 9(3):87–95.

## Vedlegg A: Tidsbruksteamet

Disse har vært med i tidsbruksteamet:

**Tabell B1 Deltakere i tidsbruksteamet**

Navn	Seksjon	Aktiv rolle i tidsbruksteamet
Elisabeth Rønning	Seksjon for inntekt- og levekårsstatistikk	Produkteier og prosjektleder for ny tidsbruksundersøkelse
Erik Nymoen	Seksjon for inntekt- og levekårsstatistikk	Rådgiver (statistikkseksjon)
Erik Håvarstein	Seksjon for inntekt- og levekårsstatistikk	Analysen til rekruttering fra utvalget
Esben Berg Aasgaard	Seksjon for virksomhetskommunikasjon, sluttet mai 2022	Designer (utvikling av skisser til app & testing og rådgivning)
Ina Viktoria Kristiansen	Seksjon for virksomhetskommunikasjon, startet sommer 2022	Designer (utvikling av skisser til app & testing og rådgivning)
Ole Bredesen-Vestby	Seksjon for IT-arkitektur	Systemutvikler
Rannveig Aasen	Seksjon for dataplattform	Systemutvikler
Dag Blakstad	Seksjon for dataplattform	Systemutvikler
Eiliv Lægreid	Seksjon for dataplattform	Systemutvikler
Prabakar Venkataraman	Seksjon for dataplattform	Rådgiver
Peter Fløgstad	Seksjon for kvalitets- og gruppeledelse	Front-end-utvikler
Johan Fosen	Seksjon for metoder	Seniorrådgiver (analyse)
Ruben Mustad	Seksjon for metoder	Førstekonklusen (analyse)
Aina Holmøy	Seksjon for personundersøkelser	Ansvarlig prosjektleder datainnsamling
Gezim Seferi	Seksjon for personundersøkelser	Prosjektleder datainnsamling
Anne Marit Pettersen	Seksjon for personundersøkelser, sluttet august 2022	Prosjektleder datainnsamling
Siri Frisli	Seksjon for personundersøkelser, startet høsten 2022	Prosjektleder datainnsamling
Karianne Lund	SSB, Seksjon for metode/Gruppe for instrumentutvikling og brukertestning	Ansvarlig for planlegging og gjennomføring av brukertestene og moderator
Nina Berg	SSB, Seksjon for metode/Gruppe for instrumentutvikling og brukertestning	Ansvarlig for planlegging og gjennomføring av brukertestene og moderator

## Vedlegg B: Rekrutteringsmateriale

### Eksempel på Facebook invitasjon til brukertest



Kilde: SSB sin Facebook side – Eksempelen er fra Forbruksundersøkelsen 2022.

### Eksempel på annonsetekst til Facebook invitasjon

**Vi trenger hjelp! Vil du være med å teste den nye appen til Tidsbruksundersøkelsen?**

Tidsbruksundersøkelsen kartlegger hva nordmenn bruker tid på. Den skal snart gjennomføres på nytt for første gang på 10 år! I den forbindelse har vi laget en app hvor de som blir trukket ut til å svare på undersøkelsen skal registrere tidsbruken sin. Den trenger vi litt hjelp til å teste nå, slik at vi er sikre på at den fungerer godt før vi sender ut den ekte undersøkelsen.

Testen tar 30-45 min. Vi gjennomfører testene på Teams, enten tirsdag 25, onsdag 26 eller torsdag 27. januar. Du får tilsendt et gavekort kr 300 etter testen.

Har du mulighet til å hjelpe oss? Registrer deg i lenken under, så tar vi kontakt og avtaler nærmere tidspunkt

Kilde: Annonsetekst for rekruttering til brukertesting testrunde 3, Tidsbruksundersøkelsen 2022.

## Vedlegg C: Eksempel på en intervjuguide (fra testrunde 3)

### BRUKERTEST TIDSREGISTRERING - TID (Uke 4/2022)

#### 1. INTRO (3 min)

Takk for at du vil være med på å teste vår nye Tidsundersøkelse!

Vi regner med å holde på i 30-40 minutter (men fint å ha litt mer tid å gå på).

Du skal få teste en ny app for datainnsamling til tidsbruksundersøkelsen. Appen er fortsatt under utvikling og vi trenger nå innspill fra tester som dette, for å gjøre den helt ferdig.

Formålet med testen er å finne ting som kan forbedres til den ordinære undersøkelsen som starter i juni. Vi ønsker å finne ting som er vanskelig å forstå, uhensiktsmessig funksjonalitet, informasjon som mangler, eller at det skjer ting i løsningen som er uventet. Og vi ønsker at du som tester er ekstra tydelig dersom du legger merke til noe som er spesielt dårlig, uventet eller rart.

Jeg har ikke laget noe av det du kommer til å se, så jeg blir ikke fornærmet av kritiske kommentarer. Tvert imot, er det dine kritiske kommentarer vi vil ha for å kunne forbedre løsningen vår.

Vi ønsker å ta opp skjermvideo og lyd slik at vi kan gå tilbake å se og høre hva som faktisk ble sagt, dersom vi skulle være i tvil i etterkant. Disse opptakene behandles strengt konfidensielt, og det er bare noen få personer som har tilgang til opptaket.

**Er det ok at vi tar opp?**

**Har du spørsmål, eller skal vi sette i gang?**

[SETT PÅ OPPTAK I TEAMS.](#)

#### 2. PÅLOGGING OG OPPLEGG (5 min)

De som skal delta i den ordinære Tidsundersøkelsen i 2022, skal registrere sin tidsbruk over to dager og svare på et spørreskjema, begge deler i den appen vi snart skal se på.

I testen her kommer jeg til å be deg om prøve å registrere hva du har brukt tiden din til. I første del gjør du det på egen hånd, mens jeg bare observerer. I denne fasen jobber du alene, og så går vi i neste omgang igjennom sammen og snakker om dine erfaringer skritt for skritt.

- 1) SEND LENKE TIL APP I CHAT/SMS (<https://tid.qa.ssb.no/>)
- 2) BE TP a) LEGGE TIL MOBIL SOM ENHET I TEAMSMØTET OG b) DELE MOBILSKJERM
- 3) SEND PÅLOGGINGSOPPLYSNINGER I CHAT

Jeg har nå lagt lenke til appen i chatten. Kopier den. Og så legger du til mobilen som enhet i Teams møtet og deler skjerm med meg, sånn at jeg kan se hvordan appen fungerer på din mobil. Så åpner du lenken på mobilen din ([lim inn lenken i browseren](#)) og legger appen til på hjemskjermen. Så sender jeg testbruker og passord til deg.

**HJELP TP Å LOGGE PÅ – LA TP GÅ IGJENNOM ONBOARDING SELV – SI HOPP OVER (DETTE ER IKKE KLART ENDA) NÅR TP KOMMER TIL HH-KARTLEGGINGEN - OG OPPGAVER - STOPP PÅ MIN TIDSBRUK (se 2a i vedlegget)**



(ALTERNATIV: DERSOM TP IKKE FÅR TIL Å ÅPNE/DELE SKJERM, DEL SKJERM OG VIS PÅ EGEN MOBIL. VI TESTER BARE APP PÅ MOBIL – IKKE PC/NETTBRETT.)

### 3. TEST AV APP (5 min)

Dette er siden som skal bruke til å registrere tidsbruk fra, og som vi skal teste i dag.

**OPPGAVE:** Oppgaven din nå er å bruke denne siden til å registrere hva du har brukt tiden din til fra kl 04 i dag frem til dette møtet med meg startet.

- Tenk gjerne høyt underveis, så er det lettere for meg å forstå hvilke vurderinger du gjør og hvor det ev er mangelfullt eller uklart.
- Gjør så godt du kan. Jeg blander meg ikke inn, med mindre du ber meg om hjelp.
- Si fra når du mener at du er ferdig, så diskuterer vi dine opplevelser sammen i etterkant.
- Har du noen spørsmål til dette, eller er du klar til å sette i gang? Da kan du gjerne starte nå.

OBSERVER

VENT TIL TP SIER DE ER FERDIG

### 4. RETROSPEKTIV GJENNOMGANG (15 min)

NÅR TP ER FERDIG

La oss nå gå igjennom i detalj, sånn at jeg får høre hvordan du syns det fungerte, skritt for skritt. (BEHOLDE SKJERMDELING ELLER MODERATOR DELER [PPT-BILDE AV REGISTRERING SOM HJELP](#))

**Generelle oppfølgingsspørsmål**

- Sånn alt i alt, hvordan synes du det var å registrere tidsbruk i appen? Synes du det var
  1. Vanskelig
  2. Litt vanskelig
  3. Verken vanskelig eller lett
  4. Lett
  5. Veldig lett
- Hva var vanskeligst? Hvorfor det? (Forsøk å probe for konkret spørsmål/svarfelt)
- Noe mer som ikke fungerte eller var rart? (Forsøk å probe for konkret spørsmål/svarfelt)

**Detaljert gjennomgang**

- Hvordan var det å starte og registrere tidsbruk/?
  - Hva så du etter/trykket du på først? (Startet med «mangler aktivitet» eller pluss?) Var det lett eller vanskelig å finne/forstå hva du måtte gjøre? Hva var vanskelig? Hvorfor det?
- Hvilke vurderinger gjorde du før du begynte å skrive inn «hva du gjorde» i det første svarfeltet?
  - Hva var utløsende for at du valgte å gjøre det akkurat sånn?
  - Så du eksemplene som stod over feltet for «Hva har du gjort?»? Hvordan påvirket eksemplene hvordan du svarte?
- Var det lett eller vanskelig å bruke klokken?
  - Fikk du registrert slik du ønsket i feltene for time og minutt? Hvorfor, hvorfor ikke?

- Prøvde du å endre tidspunkt du hadde lagt inn?
  - La du merke til at du ikke kunne registrere aktiviteter på under 10 minutter? Hvordan passet 10 minutters intervall til det du ville registrere?
  - Hvilket intervall ville du foretrekke? 5 min, 10 min eller ingen intervall?
- d. Hva med spørsmålene som følger etter klokken.
- Hvordan tolket du spørsmålet «Brukte du mobil/nettbrett/pc ell til det?» (**Forstår TP sammenhengen med hovedaktiviteten?**)
  - Var tag grei å bruke?
- e. Hva med «Hvor var du?», var det lett eller vanskelig å svare på sted og reisemåte i samme spørsmål? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hvordan fungerte det at mulig svaralternativ kom opp i et eget vindu? **Så du at du kunne notere eget svar for «andre steder»?**
  - Hva synes du om at det siste du hadde valgt kom opp først? **Foretrekker du det eller en fast liste?**
- f. Hvordan forsto du spørsmålet «var du sammen med?»
- Tenker du at «hvem du var sammen med» henger sammen med «hva du gjorde»? (**vs tidsintervall – er det det samme?**)
  - Hva skal til for å si at du er sammen med noen? (**Forskjell på å være i samme rom og å samhandle, hva med digitalt samvær?**)
  - Hvor lenge må samværet vare for at du skal ta det med her?
  - Hva tenkte du når klokken som kom opp i vinduet hadde samme klokkeslett som «hva du gjorde»? Hadde du behov for å endre den?
  - Prøvde du å legge inn flere samvær i tidsrommet på «hva du gjorde»? Så du illustrasjonsbaren (i lilla) som kom opp når du registrerte at du var sammen med noen? Kan du beskrive hva du tror den illustrerer?
- g. Til slutt kommer et spørsmål om du «gjorde du noe samtidig?».
- Hva slags aktiviteter tenker du at dette er? (**til forskjell fra «hva gjorde du?»**)
  - Så du eksemplene?
  - Hvordan skiller du mellom «hva gjorde du» og «gjorde du noe samtidig»? Hva vil du beskrive som hovedaktivitet, og hva kommer i tillegg? Kan du gi eksempel?
  - Betydde det noe at du også kunne oppgi at du «brukte mobil/nettbrett/pc ell til det»? Var det vanskelig å svare på her?
  - **La du merke til at det er mulig å legge inn mer enn én ting du gjorde samtidig med en hovedaktivitet? (Hvis TP ikke har prøvd: Hvordan kan du gå frem for å gjøre det?)**
  - Hva tenker du om at du kan legge inn at du gjør flere ting samtidig med hovedaktivitet?
  - La du merke til hvor små tidsintervall du kan registrere på her?
  - Hvor detaljert er det naturlig for deg å dele opp «hva du gjør samtidig»? Hvorfor det?
  - Kan du komme på noen eksempler på aktiviteter som ikke kommer med med 10-min kravet? Hvilke? (**Ta utgå i dagen i dag. Vi tenker f eks på små oppgaver som å sjekke mobil, ta en kaffe, ta ut av oppvaskmaskinen ell?**)
- h. Hvordan synes du det var å lagre svarene dine?
- Var det lett eller vanskelig å finne knappen for lagring? Fant du den der du forventet?
  - Fikk du feilmelding når du lagret? Hva gjorde/tenkte du da?

### Oppsummering

Til slutt, et par spørsmål om rekkefølgen på spørsmålene du skulle svare på og oversikt over hva du har registrert.

- i. Hvordan var rekkefølgen på spørsmålene?
  - o Ville du hatt det på en annen måte? (Stemmer det med slik TP tenker på det? [Ha i bakhodet her om TP startet med klokka eller aktiviteten.](#))
  - o Var det noen av delspørsmålene du lurte på hvordan hang sammen med resten? Hvordan da?
  - o Var det ting som var plassert slik at du ikke så det (med en gang)?
  - o Ga registreringene dine som ble lagret på Min tidsbruk deg oversikt? ([Så TP oversikten?](#))
  - o Er det ting som mangler for at du skal kunne gi en god oversikt over hva du bruker tiden din på?

### 5. AVSLUTNING

Og helt til slutt har vi noen [bakgrunnsspørsmål](#):

#### SPØR/NOTER:

- [Noter kjønn](#)
- Hvor gammel er du?
- Hvor mange personer bor det i husholdningen din ([inkl deg selv](#))? (Husstandsstørrelse 1/2/3+ m og u barn)
- Sysselsetting: (I arbeid/Ikke i arbeid/Uføretrygdet/Pensjonert)
- [Noter device brukt](#): Mobil/nettbrett/PC
- Mobil: [Iphone](#) / Android

**TAKK FOR AT DU DELTOK!**

**Ví sender gavekort på 300 kr – NOTER ADRESSE**

## Vedlegg D: Illustrasjon av appversjonene som er testet

### Testrunde 1: Gammel papir dagbok fra Tidsbruksundersøkelsen 2010

Figur C1 Illustrasjon av gammel papirdagbok



Figur C2 Instruks Tidsbruksundersøkelsen 2010

## LES DETTE FØRST!

Les orienteringen nedenfor og *studer eksemplet* på de neste sidene *nøye* før du begynner å fylle ut føringsheftet.

### Hva gjorde du?

Her noterer du for hver 10-minutters periode hva du gjorde. Føringsheftet starter kl. 04.00 første dag og løper over de neste 48 timene.

**Hvis du har gjort flere ting samtidig, noterer du her det gjøremålet du synes er det viktigste. Alle perioder skal fylles ut, også perioder hvor du sover eller hviler. Det skal bare føres opp ett gjøremål for hver periode. Hvis et gjøremål strekker seg over flere perioder, kan dette markeres med gjentakelsestegn eller en loddrett strek (se eksempel). Hvis en periode brukes til flere gjøremål som avløser hverandre, fører du opp det du bruker mest tid på.**

Det er viktig at det går tydelig fram hva alle perioder er brukt til. Vi nevner her noen gjøremål som det er særlig viktig å beskrive nøyaktig.

**Husarbeid:** Oppgi hva slags husarbeid det er, for eksempel oppvask, rydding, klesvask og matlaging.

**Pass, stell og hjelp til barn eller syke:** Beskriv hva slags pass, stell eller hjelp det er, for eksempel hjelp med påkledning, pass av barn ute, høytlesning, hjelp med lekser, stell av syke.

**Reiser:** Skill mellom tiden du bruker til å reise eller gå, og tiden du tilbringer på stedet du reiser eller går til, for eksempel mellom reisetiden til butikken og den tiden du tilbringer i butikken. Oppgi hensikten med reisen, for eksempel "reiste til jobben", "gikk til skolen", "gikk til butikken" eller "dro på trening".

**Innkjøp:** Før opp hva som kjøpes: Dagligvarer, klær o.l.

**Lesing:** Før opp hva du leser: Aviser, bøker, ukeblad, faglitteratur, tegneserier, osv.

**Besøk:** Spesifiser om det er besøk av/hos slektninger, venner, naboer eller andre. Eventuelle gjøremål som du utfører mens du har/er på besøk, skal føres opp, for eksempel lage mat og vaske opp.

**Bruk av PC/Internett:** Før opp hva du gjorde på PC/Internett i løpet av dagen, for eksempel "leste nyheter på Internett", "betalte regninger på nettbank" o.l.

**Inntektsgivende arbeid:** Du trenger ikke å spesifisere ulike arbeidsoppgaver. Spisepauser, ærend o.l. i løpet av arbeidstiden skal imidlertid spesifiseres. Overtids- eller ekstraarbeid skriver du slik at det kan skilles fra ordinært inntektsgivende arbeid. Dersom du har flere jobber, noter om det er arbeid i hoved- eller biyrke.

**Reisemåte**

Her oppgir du hvilket transportmiddel du brukte (bil, buss, gikk osv.) ved reiser.

**Gjorde du noe annet samtidig?**

Hvis du gjorde flere ting samtidig, noterer du det andre gjøremålet i denne kolonnen. Dersom du for eksempel hørte på radio mens du spiste frokost, skriver du "hørte på radio" i denne kolonnen og "spiste frokost" i kolonnen for viktigste gjøremål. Husk å avmerke hvor lenge gjøremålet varte.

**Var du alene eller sammen med noen?**

Merk av med kryss eller loddrett strek om du var alene eller hvem du eventuelt var sammen med.

**Med samvær mener vi tiden da andre personer oppholder seg på samme sted som deg og hvor dere har en viss grad av kontakt.**

Når du sover, regner vi at du er alene selv om andre befinner seg i samme rom. Hvis andre husholdningsmedlemmer er hjemme, men oppholder seg i andre rom enn deg, regner vi også at du er alene.

Du skal ikke føre samvær med en person du har en telefonsamtale med. Heller ikke tid sammen med ukjente i busskø, i butikker, på idrettsarrangement o.l. skal regnes som samvær.

Personer som bor i flerpersonhusholdninger, skal føre samvær med hvert medlem i husholdningen (inntil 5 stk.). I de blanke feltene har vår intervjuer ført opp personene i din husholdning.

Samvær med egne eller partners barn som ikke bor fast i husholdningen (samværsbarn), føres i en egen kolonne.

**Til slutt ...**

Husk å fylle ut spørsmålene som kommer etter hver føringsdag i føringsheftet.

**Vi vil gjerne at du fører i heftet flere ganger i løpet av dagen.** Da vil det være lettere å huske hva du har brukt tiden til og hvem du har vært sammen med.

**Føringsdager:** \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ .20 \_\_\_\_\_ og \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ .20 \_\_\_\_\_

**Vi håper at du fører – da teller du med!**

Dersom du har spørsmål til føringen, ta gjerne kontakt med oss:

**Intervjuers navn:** \_\_\_\_\_

**Telefonnummer:** \_\_\_\_\_

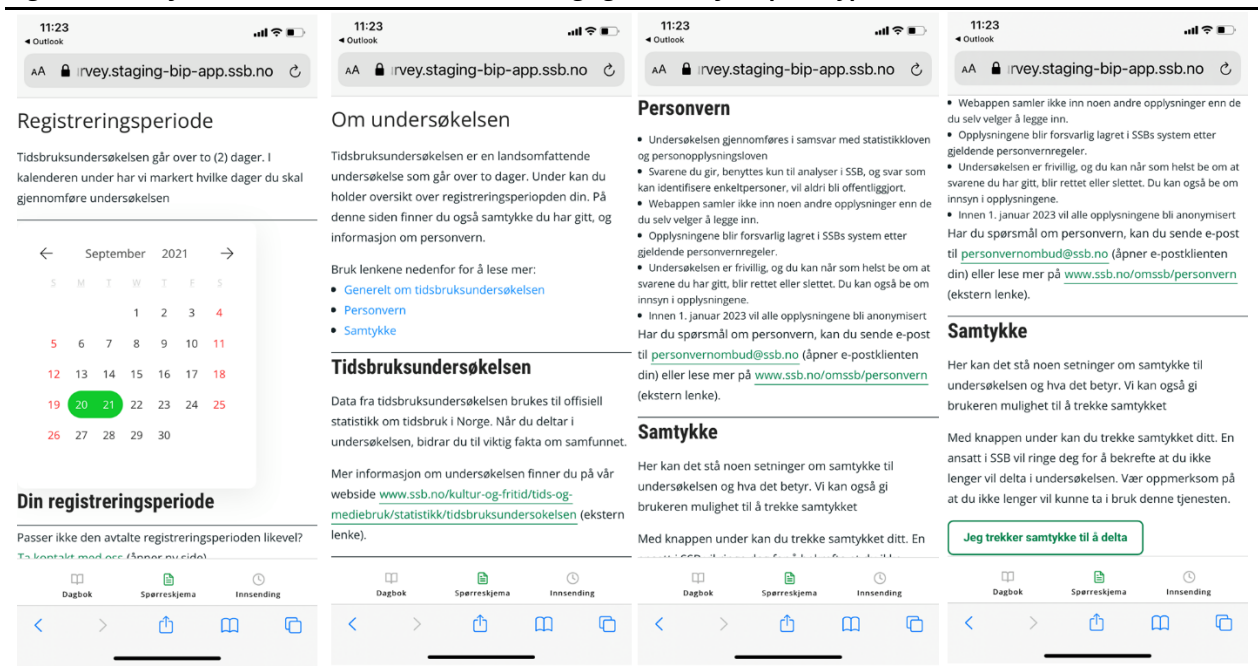
Figur C3 Eksemplene til instruksen Tidsbruksundersøkelsen 2010

Tidsrom	Hva gjorde du?  Noter ditt viktigste gjøremål for hver 10-minutters periode  Alle perioder fylles ut Bare ett gjøremål i hver periode Angi alle reiser Skill mellom arbeid i hoved- og biyrke	Reisemåte  Oppgi reisemåte ved reiser her. Bil, buss o.l., også til fots	Gjorde du noe annet samtidig?  Noter det du eventuelt gjorde samtidig  Bare ett gjøremål i hver periode	Var du alene eller sammen med noen?						
				Alle perioder fylles ut						
				Var alene	Var sammen med husholdningsmedlem		Var sammen med andre			
	Ekterfelle	Datter, f. 2004		Samværsbarn	Slektinger	Venner/andre				
06.00-06.10	Sov			X						
06.10-06.20	"									
06.20-06.30	"									
06.30-06.40	Dusjet									
06.40-06.50	Kledde på meg			X						
06.50-07.00	Lagde frokost		Hørte på radio		X	X				
07.00-07.10	Spiste frokost		"							
07.10-07.20	Lagde matpakke		Snakket med familien							
07.20-07.30	Kledde på datter		"		X					
07.30-07.40	Ringte til søster									
07.40-07.50	Gikk til barnehage	Gikk								
07.50-08.00	"	"								
08.00-08.10	Snakket med personalet					X				X
08.10-08.20	Gikk til busen	Gikk		X						
08.20-08.30	Tok busen til jobben	Buss	Leste avis							
08.30-08.40	"	"	"							
08.40-08.50	Arbeidet (hovedyrke)									
08.50-09.00	"			X						
09.00-09.10	"			X						
09.10-09.20	"									
09.20-09.30	"									
09.30-09.40	Tok busen til tannlegen	Buss		X						
09.40-09.50	Var hos tannlegen		Snakket med tannlegen							X
09.50-10.00	"									
10.00-10.10	"									
10.10-10.20	"									X
10.20-10.30	Tok busen tilbake til jobb	Buss		X						
10.30-10.40	Arbeidet (hovedyrke)									
10.40-10.50	"									
10.50-11.00	"									
11.00-11.10	"									
11.10-11.20	"									
11.20-11.30	"			X						
11.30-11.40	Spiste lunsj		Snakket med kolleger							X
11.40-11.50	"		"							
11.50-12.00	"		"							X

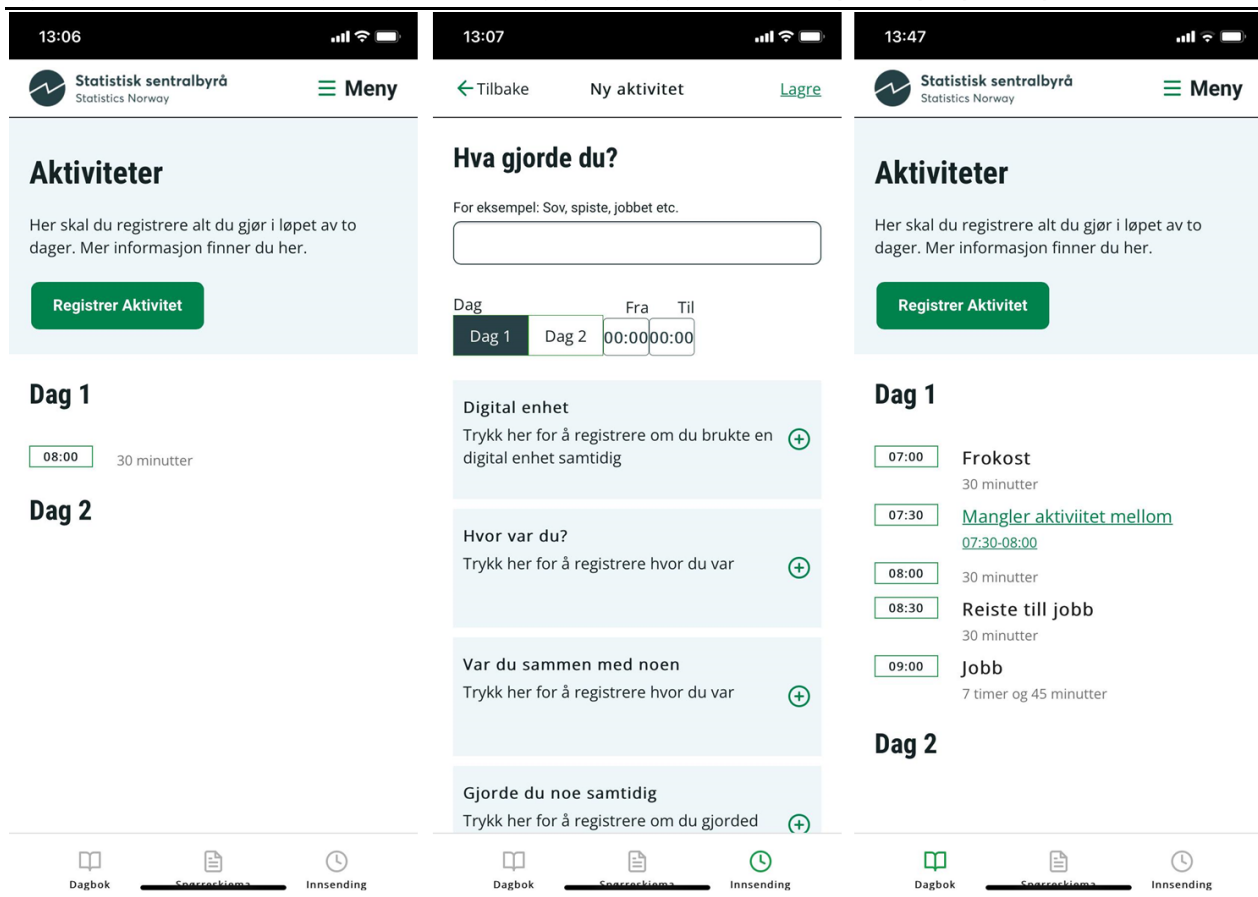
Se «Tidsbruksundersøkelsen 2010», side 58-85.

# Testrunde 2a: Prototype 1

Figur C4 Skjerm bilde av startside med onboarding og informasjon - prototype 1

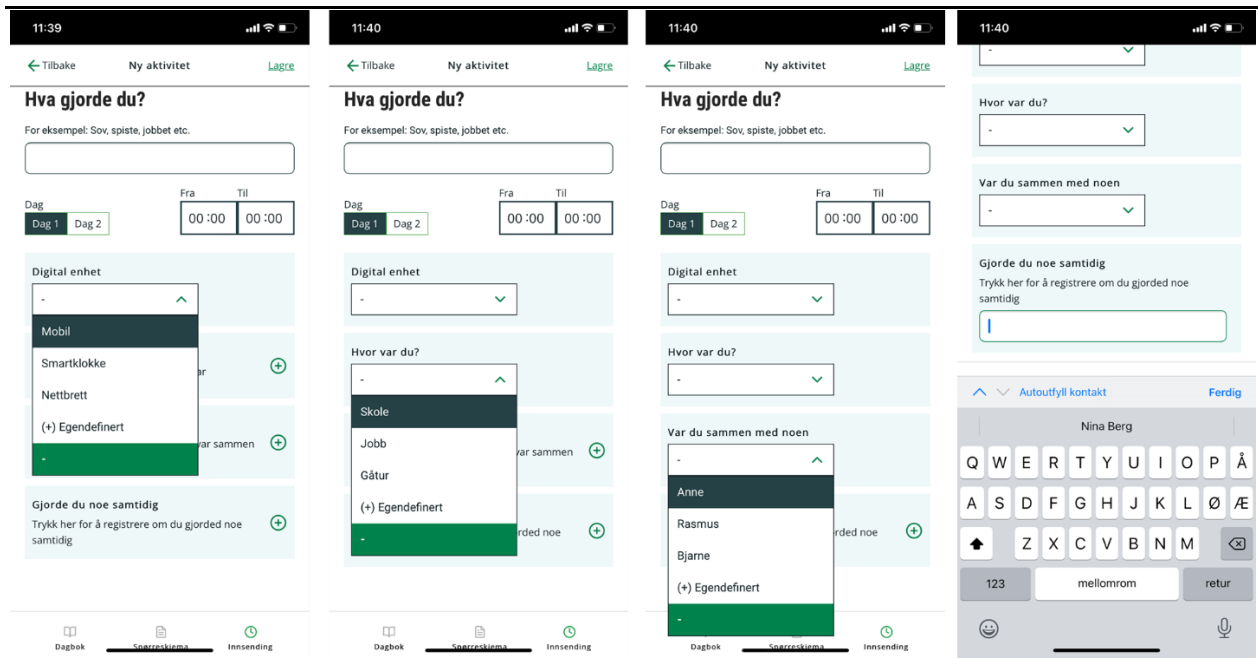


Figur C5 Skjerm bilde av hjemskjerm for tidsregistrering og utfylt tidslinje prototype - prototype 1





**Figur C6 Skjermbilde av oppfølgingspørsmålene til hovedaktivitet - prototype 1**



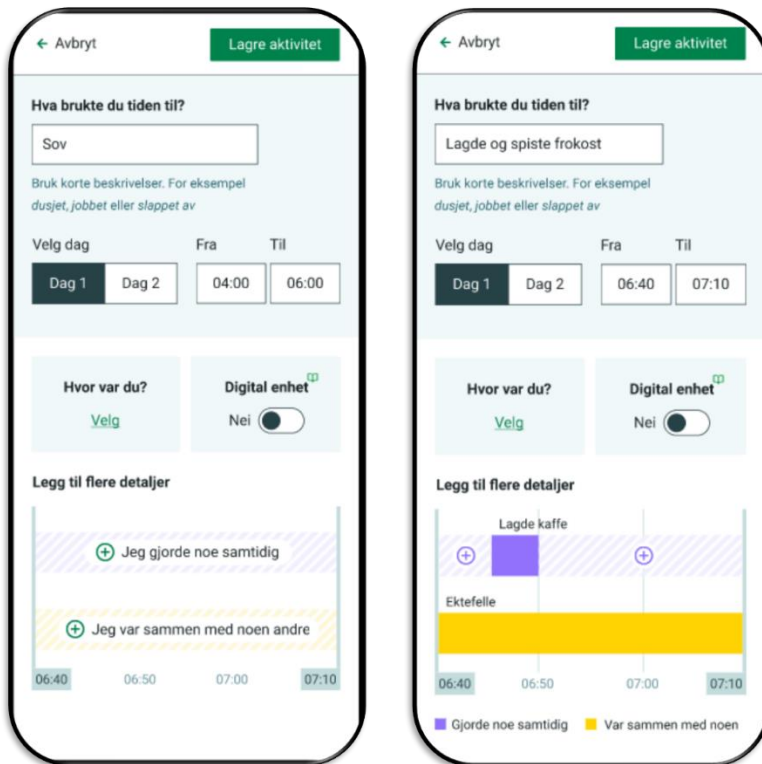
## Testrunde 2b: Prototype 2

I figurene under følger illustrasjon av prototype 2.

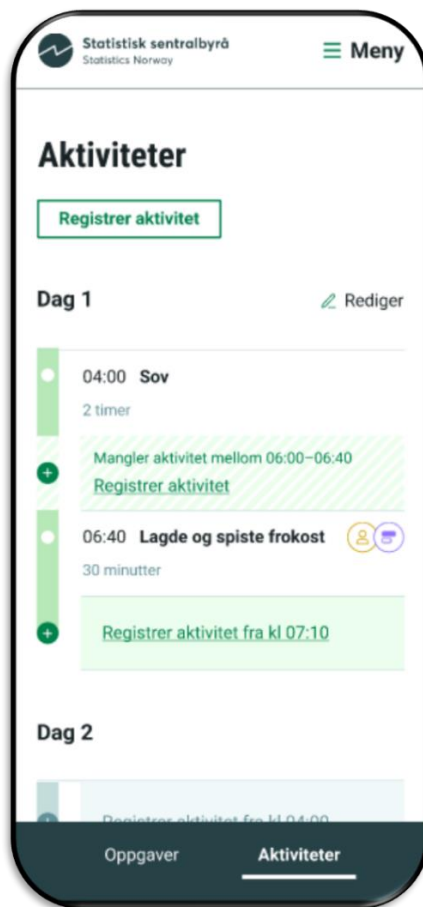
**Figur C7 Skjermbilde av hjemskjermen - prototype 2**



Figur C8 Skjermbilde av registreringsiden - prototype 2



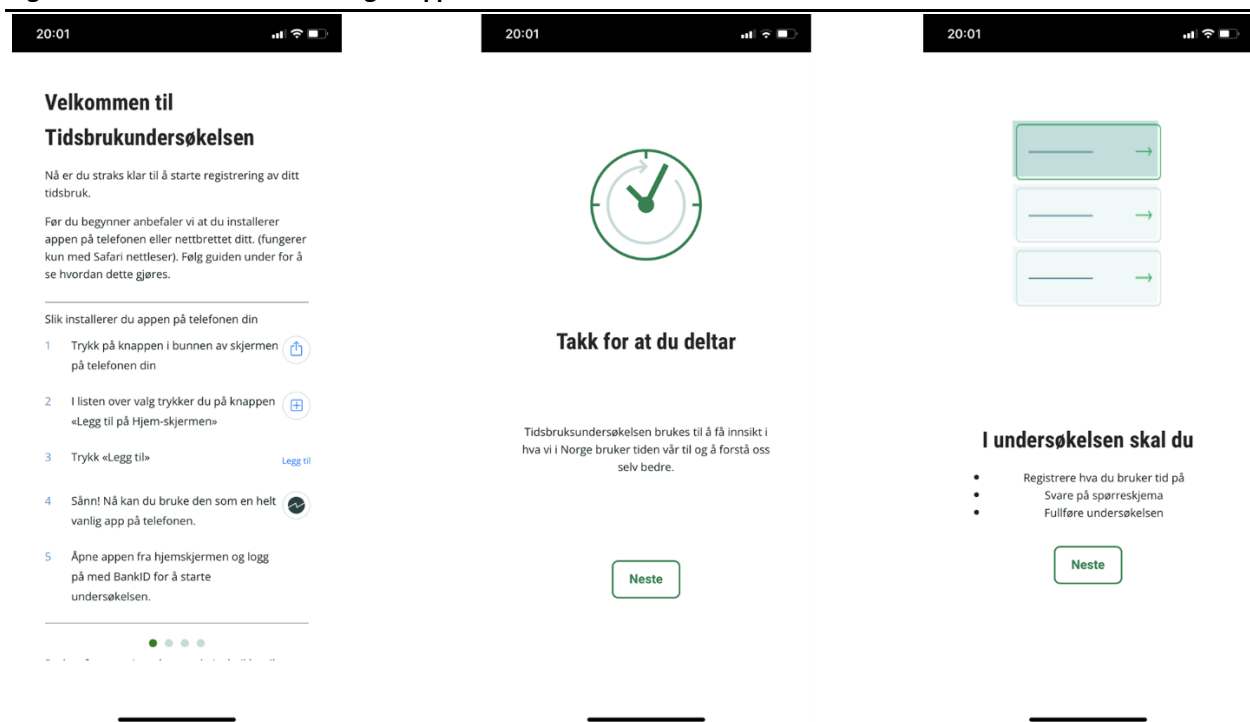
Figur C9 Skjermbilde av tidslinjen - prototype 2



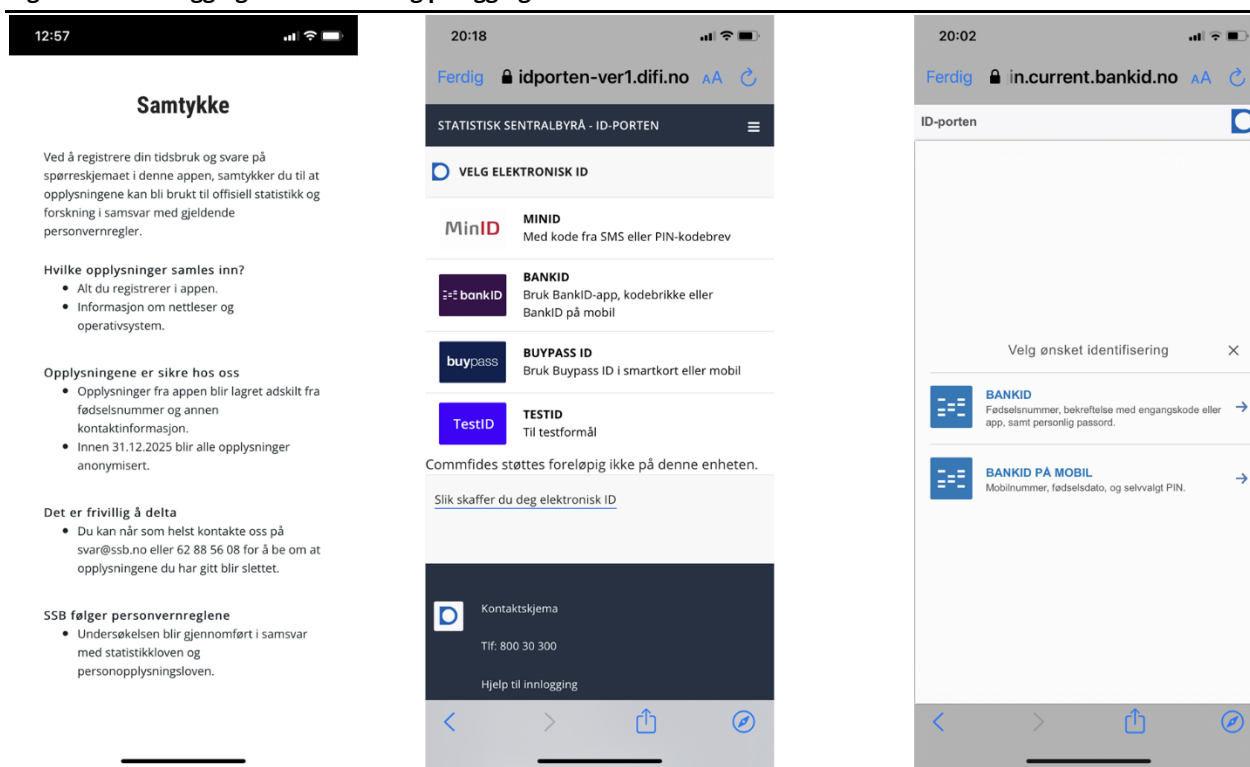
## Testrunde 3a og 3b: App som ble brukertestet før pilot (U3 - 4, 2022)

(NB! Det forelå innspill til endringer av appen fra testing i uke 3 (test 3a) til uke 4 (test 3b), men ingen endringer ble gjennomført, slik at det er samme app som ble testet i begge ukene.)

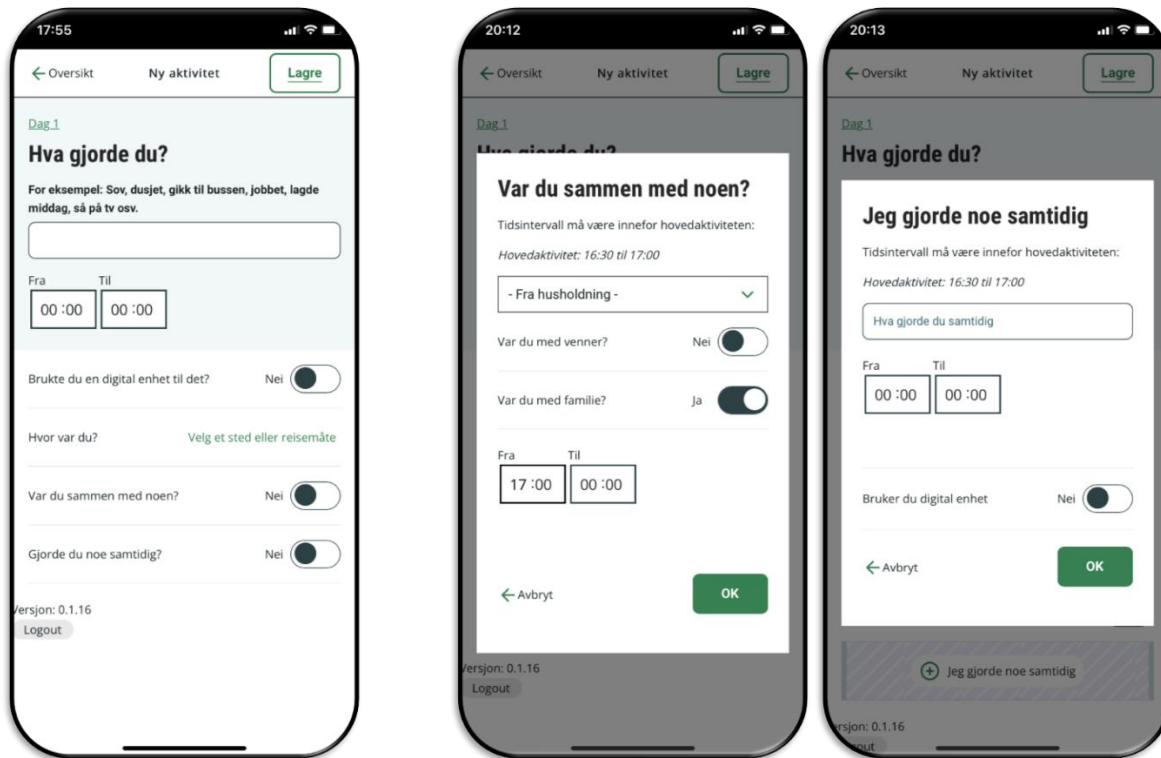
**Figur C10 Velkomst/onboarding til appen**



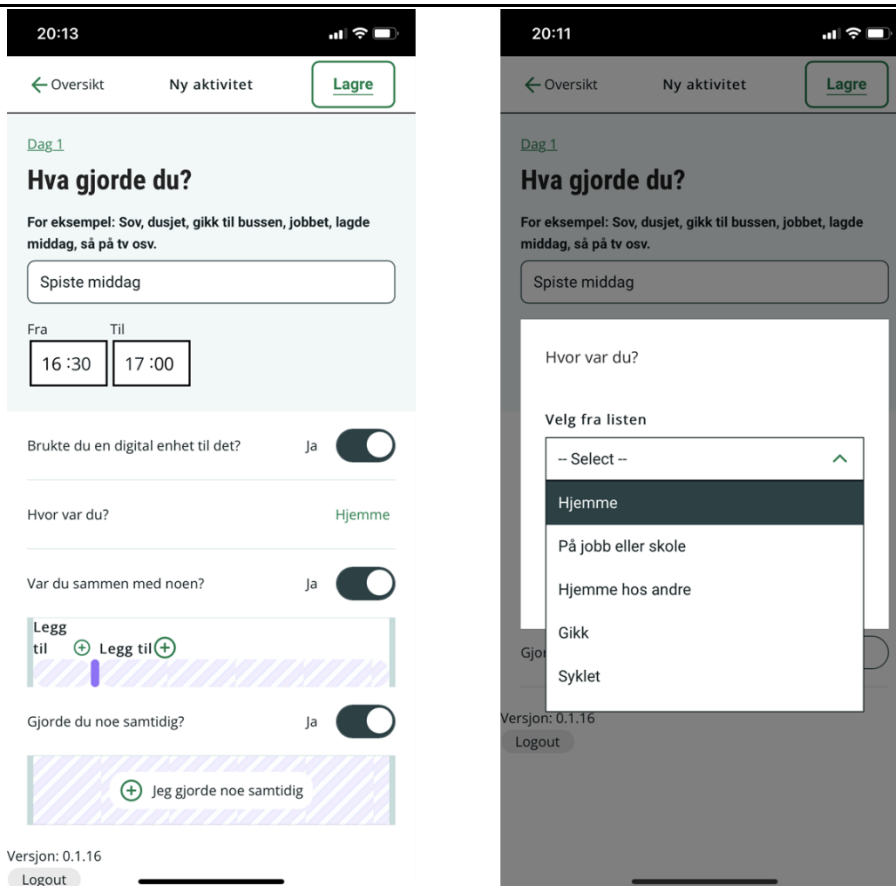
**Figur C11 Pålogging – Personvern og pålogging med bankID**



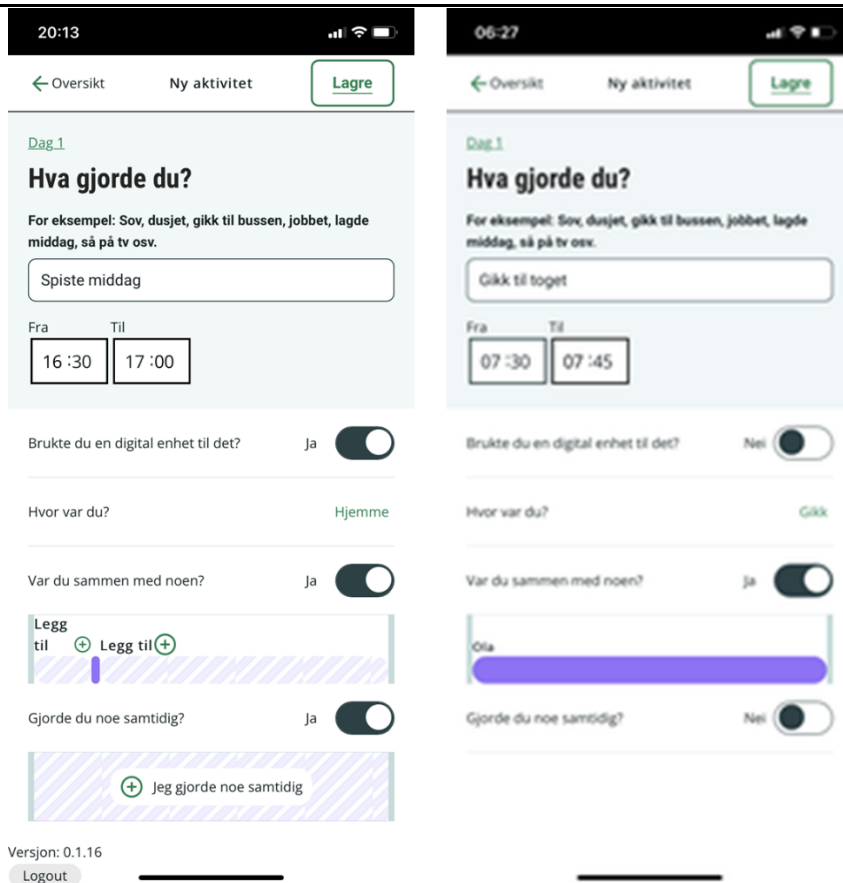
Figur C12 Tidsregistrering med pop-up-bokser



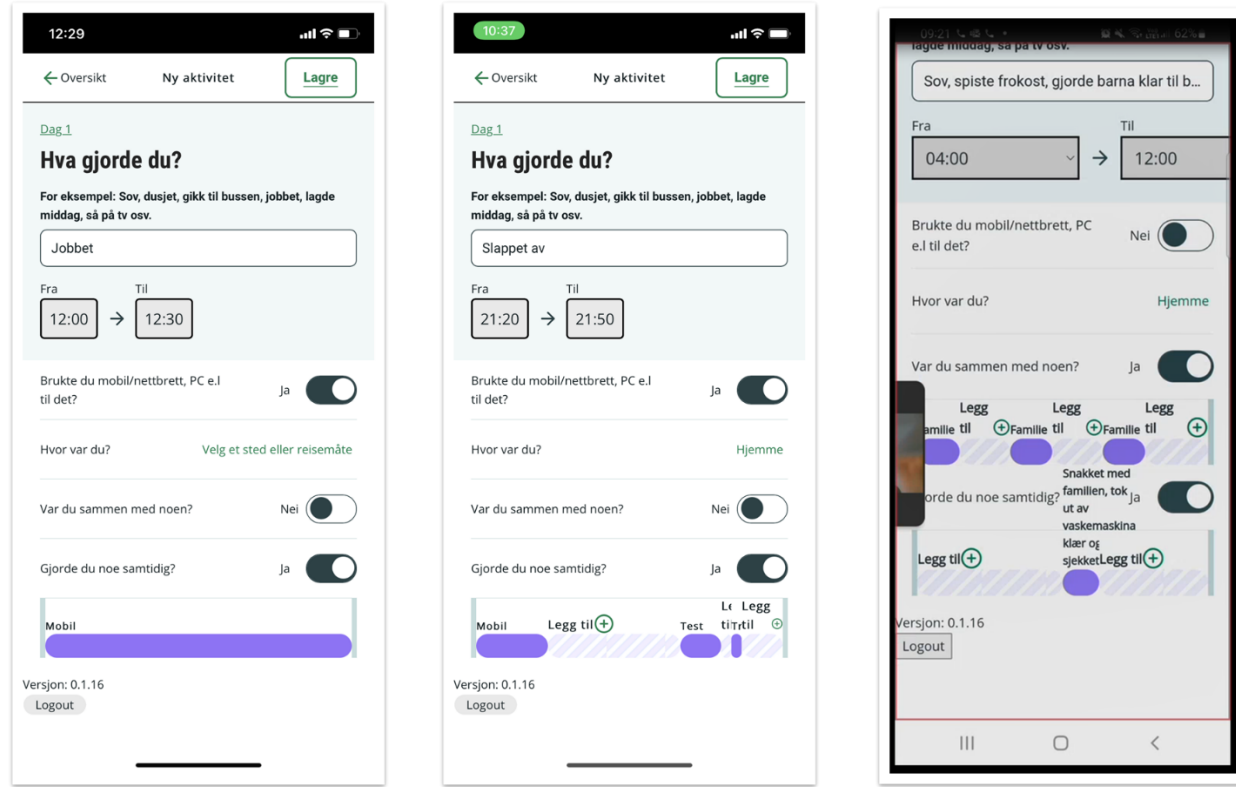
Figur C13 Hjemskjerm med illustrasjon av «hvor var du»



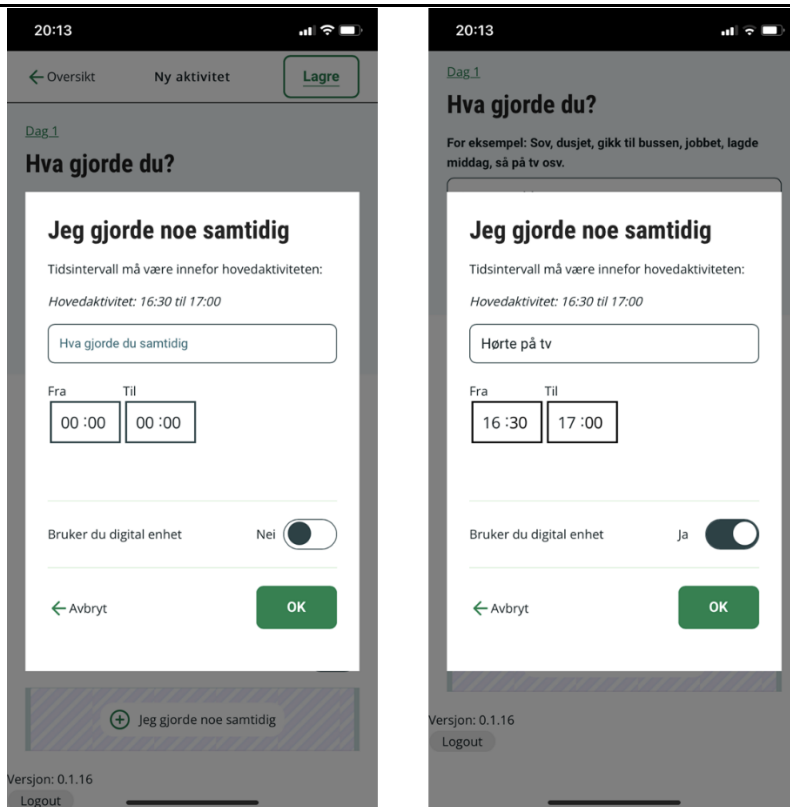
Figur C14 Hjemskjerm med illustrasjon av «sammen med» med graf (se lilla)



Figur C15 Hjemskjerm med illustrasjon av «gjorde noe samtidig» med graf (se lilla)



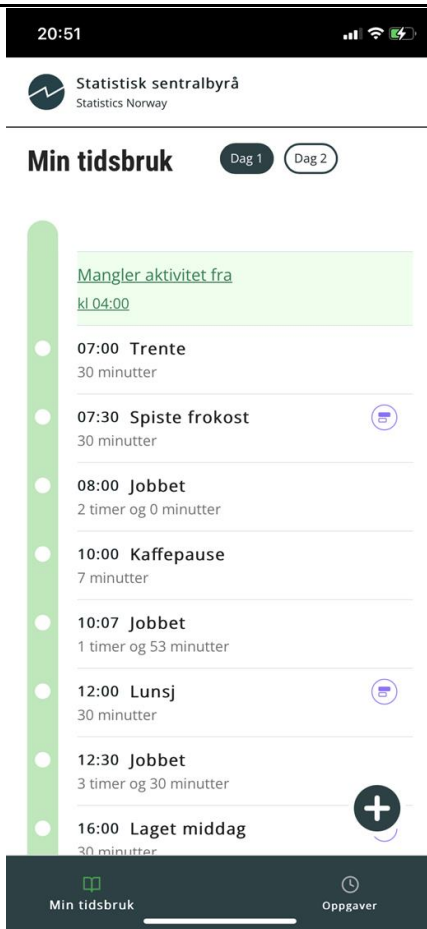
Figur C16 Pop-up-vindu «gjorde noe samtidig»



Figur C17 Illustrasjon av lagring

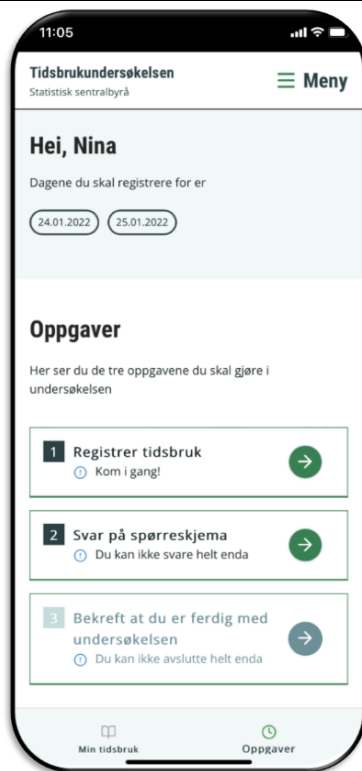


Figur C18 Tidslinjen for dag 1 med symbol (lilla)

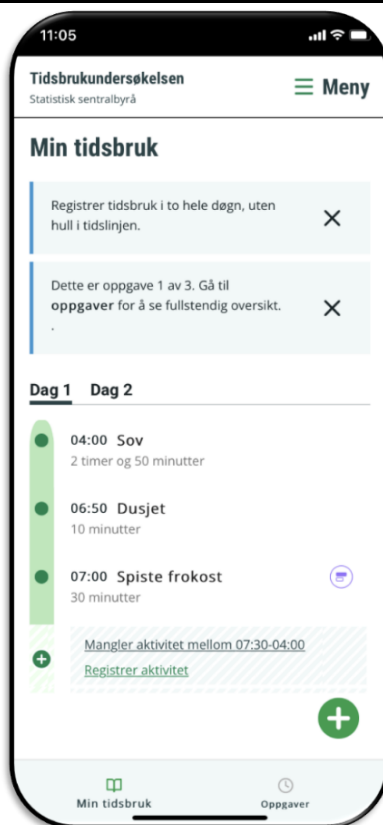


## Testrunde 4: App som ble brukt i pilot (uke 9 -12, 2022)

Figur C19 Startskjerm appen



Figur C20 Illustrasjon av svaroppgave i bokser med tidslinje under (den er uten registreringer når du åpner appen første gang)





**Figur C21 Hjemskjerm for tidsregistrering (med spr om digital enhet til slutt)**

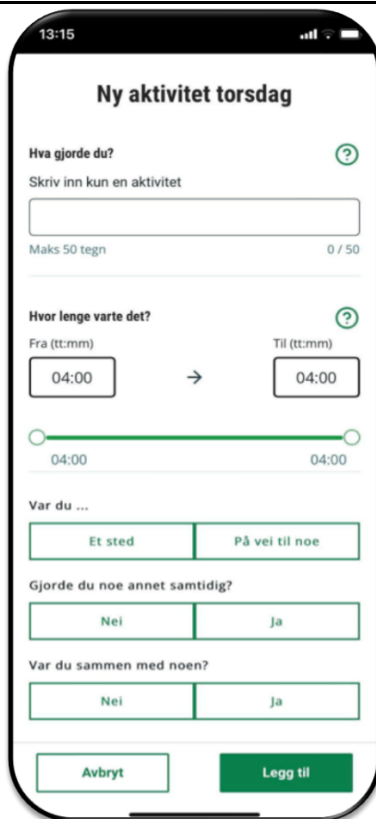
The image shows a smartphone screen displaying a time recording application. At the top, the status bar shows the time 13:30 and signal strength. The app's navigation bar includes a back arrow, 'Oversikt', 'Ny aktivitet', and 'Dag 1'. The main content area is titled 'Velg tidspunkt' and features two input fields for 'Fra' (04:00) and 'Til' (00:00) with a right-pointing arrow between them. Below this, a note says 'Skriv klokkeslett i 10-minutters intervaller'. The next section is 'Hva gjorde du?' with a text input field and an example: 'For eksempel: Sov, dusjet, gikk til bussen, jobbet, lagde middag, så på tv osv.'. This is followed by a radio button for 'Hvor var du?' with two options: 'Hjemme' and 'Annet, spesifiser'. Below that is another radio button for 'Gjorde du noe samtidig?' with 'Nei' and 'Ja' options. The final question is 'Var du sammen med noen?' with 'Nei' and 'Ja' options. A green 'Lagre tidsbruk' button is at the bottom.

**Testrunde 5: Evaluering før feltstart (uke 37, 2022)**

Vi ha dessverre ikke illustrasjoner tilgjengelig.

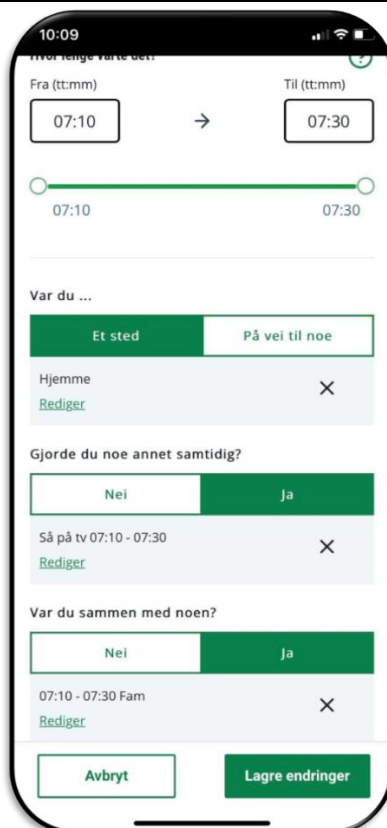
## Testrunde 6: App som ble brukt ved/etter feltstart (uke 43 - 48, 2022)

Figur C22 Hjemskjerm for tidsregistrering (tom)



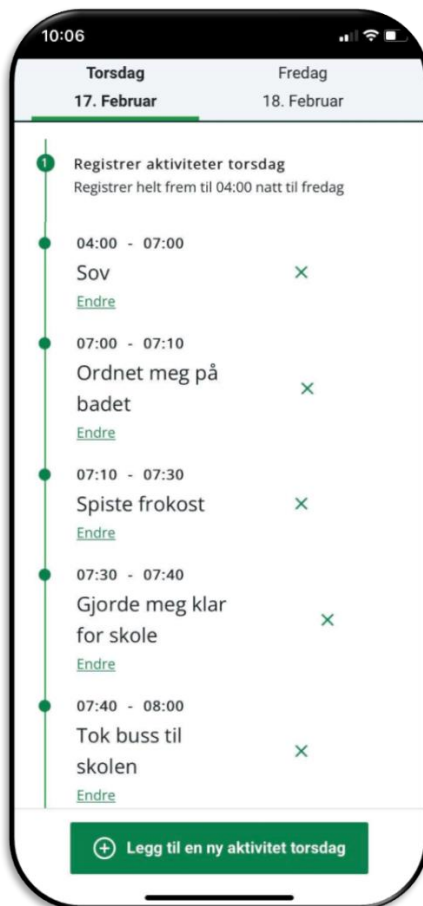
The screenshot shows the home screen for time registration. At the top, it says "Ny aktivitet torsdag". Below this, there are three main sections: "Hva gjorde du?" with a text input field (0/50 characters), "Hvor lenge varte det?" with a time range selector (04:00 to 04:00) and a progress bar, and "Var du ...". The "Var du ..." section has two columns of buttons: "Et sted" and "På vei til noe". Below that are two rows of "Nei" and "Ja" buttons for the questions "Gjorde du noe annet samtidig?" and "Var du sammen med noen?". At the bottom, there are "Avbryt" and "Legg til" buttons.

Figur C23 Hjemskjerm - oppfølgingsspørsmål utfylt



The screenshot shows the same home screen as Figure C22, but with the follow-up questions filled out. The time range is now 07:10 to 07:30. The "Var du ..." section has "Et sted" selected. Below this, there are two rows of "Nei" and "Ja" buttons: "Gjorde du noe annet samtidig?" (Ja selected) and "Var du sammen med noen?" (Ja selected). Below these are two rows of "Hjemme" and "Så på tv 07:10 - 07:30" with "Rediger" and "X" buttons. At the bottom, there are "Avbryt" and "Lagre endringer" buttons.

Figur C24 Tidslinjen



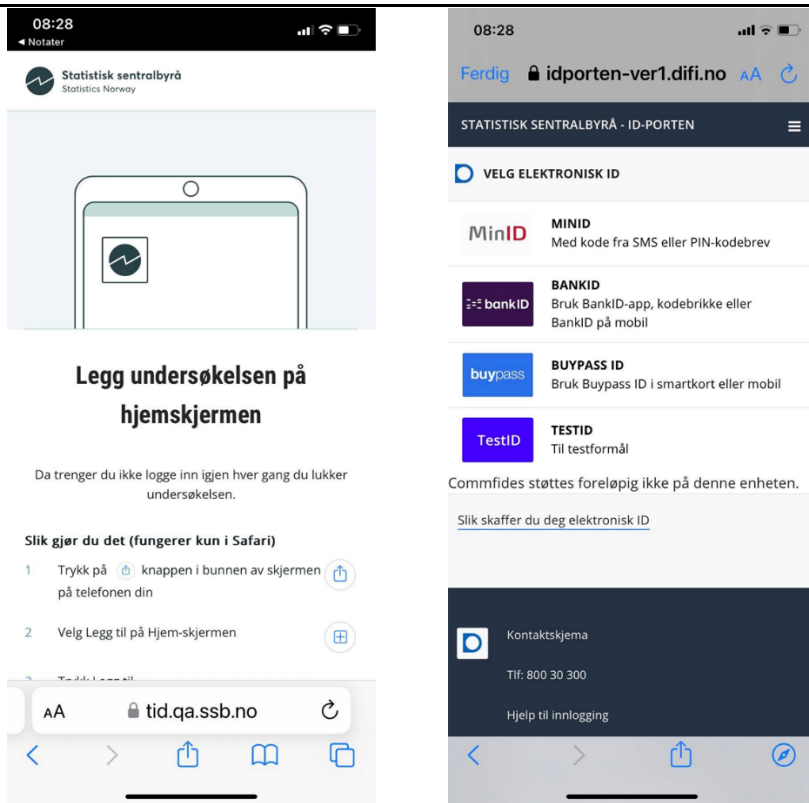
## Siste versjon av app per 9. mars 2023

Etter siste brukertest under prosjektet var gjennomført ble appen oppdatert i januar/februar 2023. Appen har nå fått mer informasjons- og hjelpetekster, bedre onboarding, og veiledning gjennom appen, samt at dialogvinduene for oppfølgingsspørsmålene nå har nedtrekksmenyer som ekspanderende ved klikk, og at instruksjoner og hjelp også ligger der det trengs og ikke samlet sammen i en felles meny. Her har vi noen skjermbilder som illustrasjon, mens interaksjonen må sees i videoer eller ved å test appen selv.

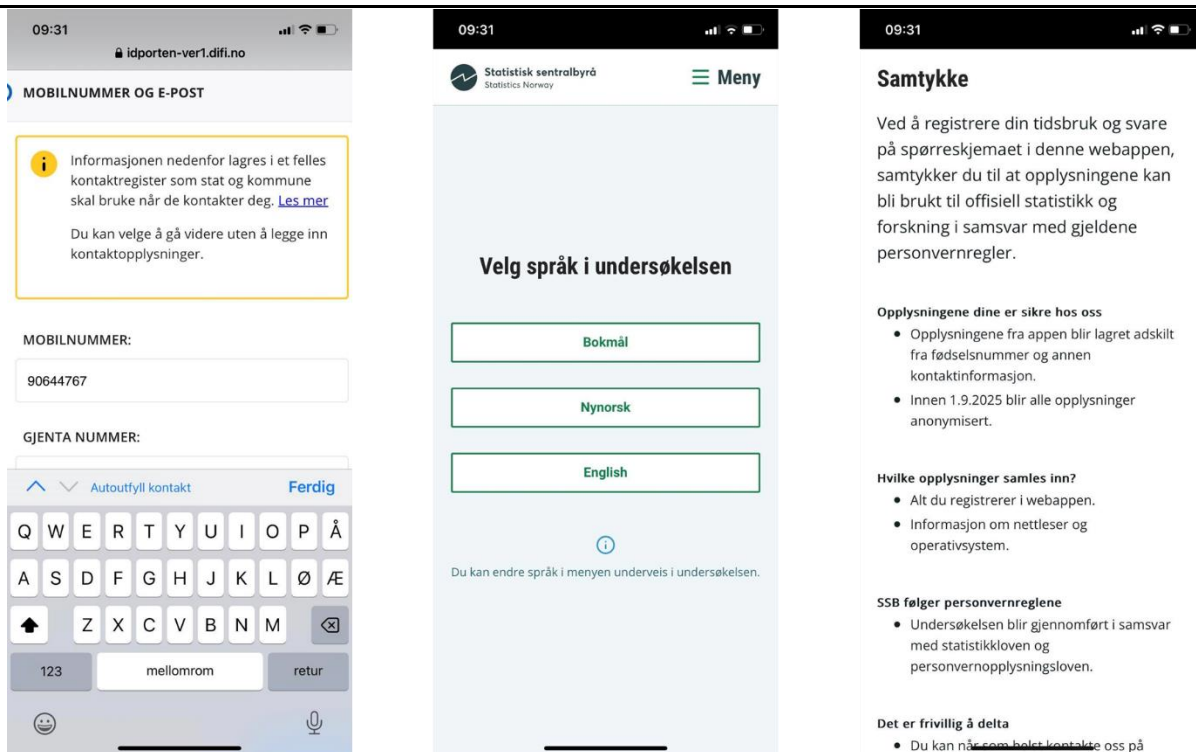
**Figur C25** Velkomst siden



**Figur C26 Feste lenken til startsidene og pålogging med bankID**



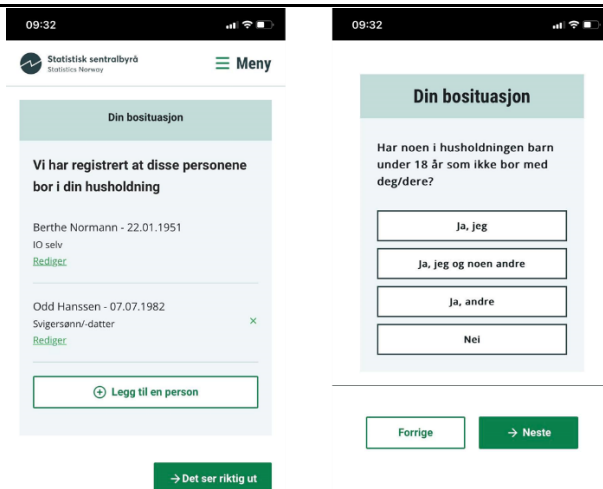
**Figur C27 Valg av språk og samtykke**



**Figur C28** Illustrasjon av svaroppgaven og introduksjon av husholdningsspørsmålene



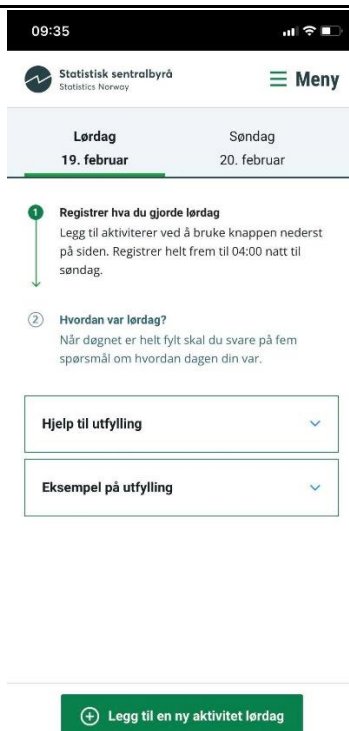
**Figur C29** Eksempel på design for husholdningsspørsmålene og spørreskjema



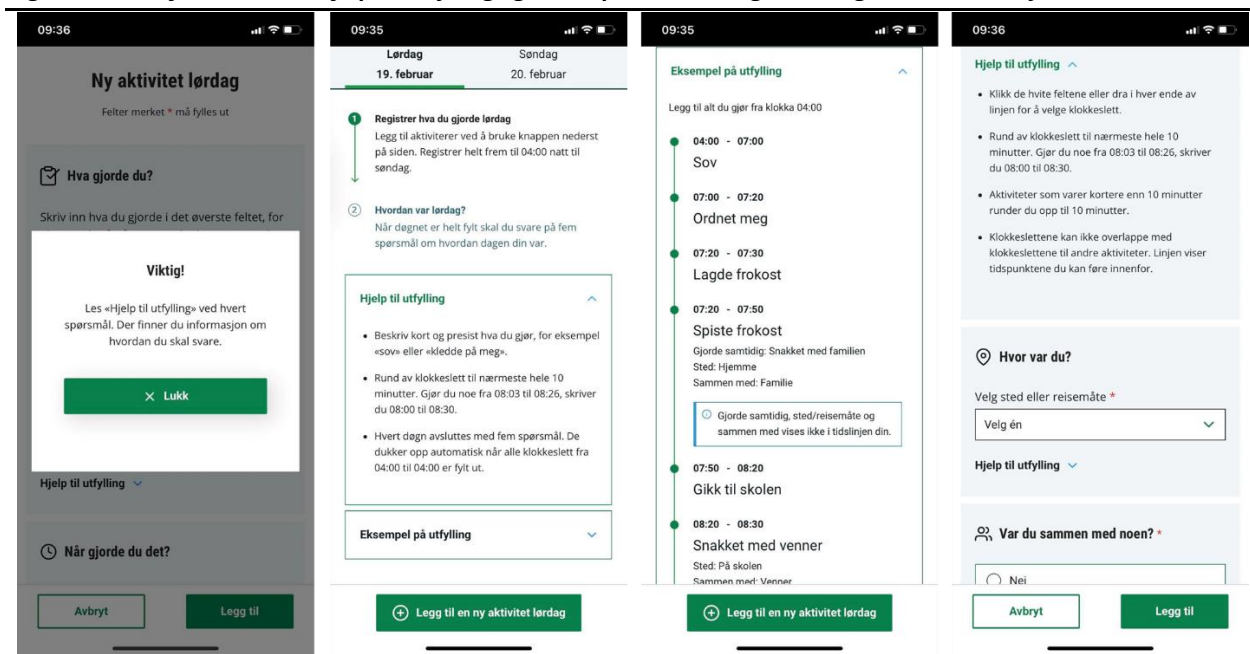
Figur C30 Illustrasjon av svaroppgaven og introduksjon til tidsregistrering



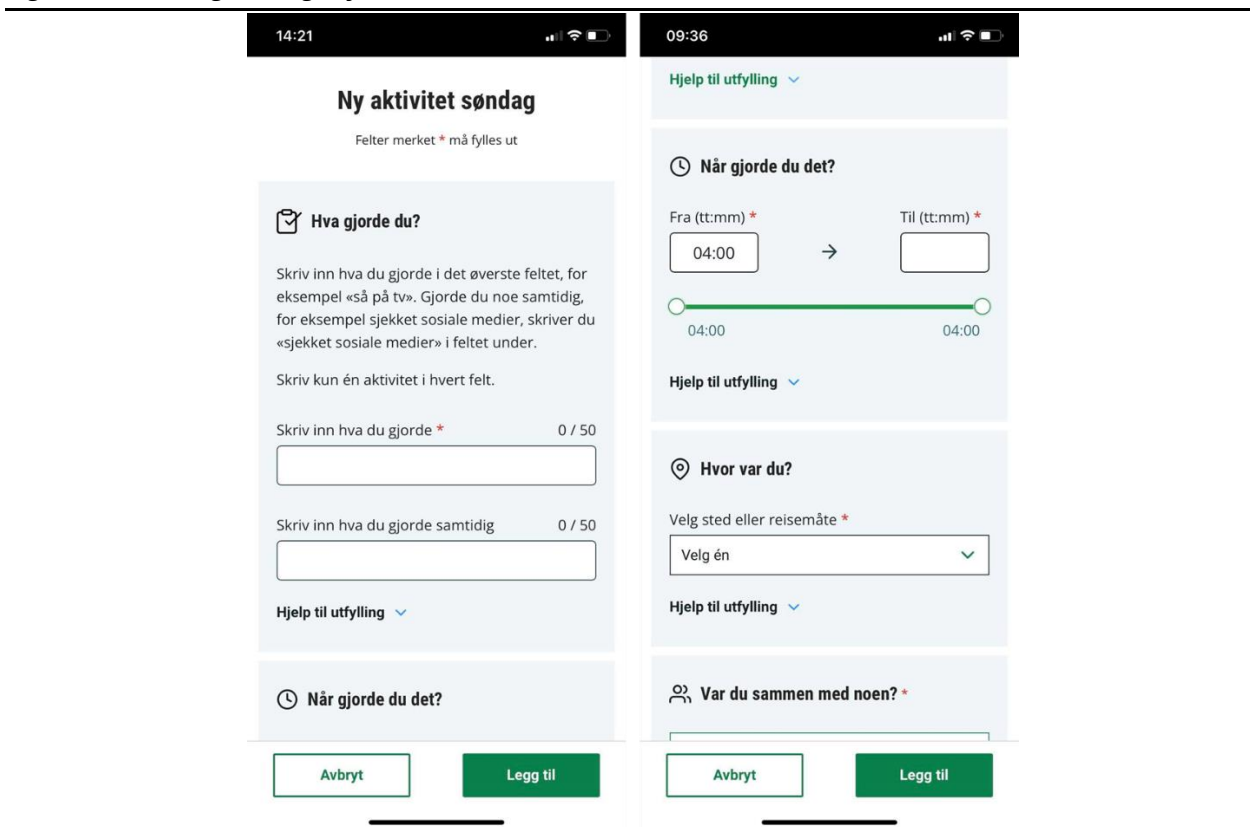
Figur C31 Startsidene for tidsregistrering med instruks og hjelp



Figur C32 Skjermbilder av hjelp til utfylling og eksempel, med dialogbokser og nedtrekksmeny

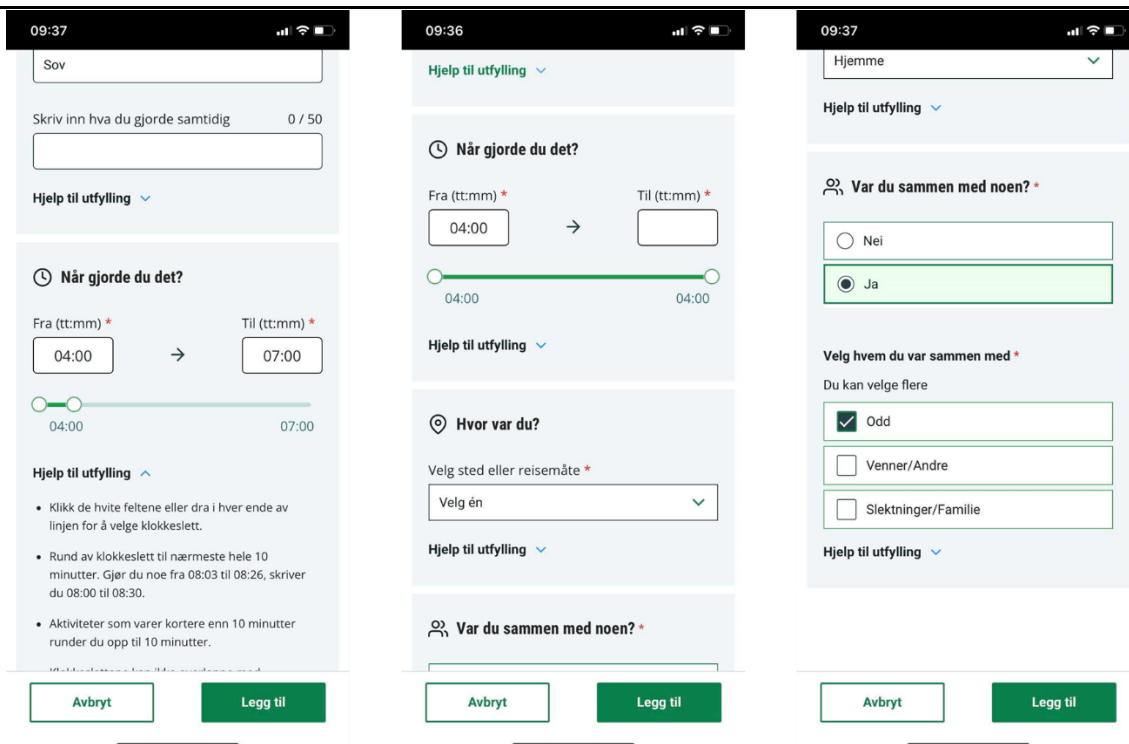


Figur C33 Tidsregistreringsskjerm

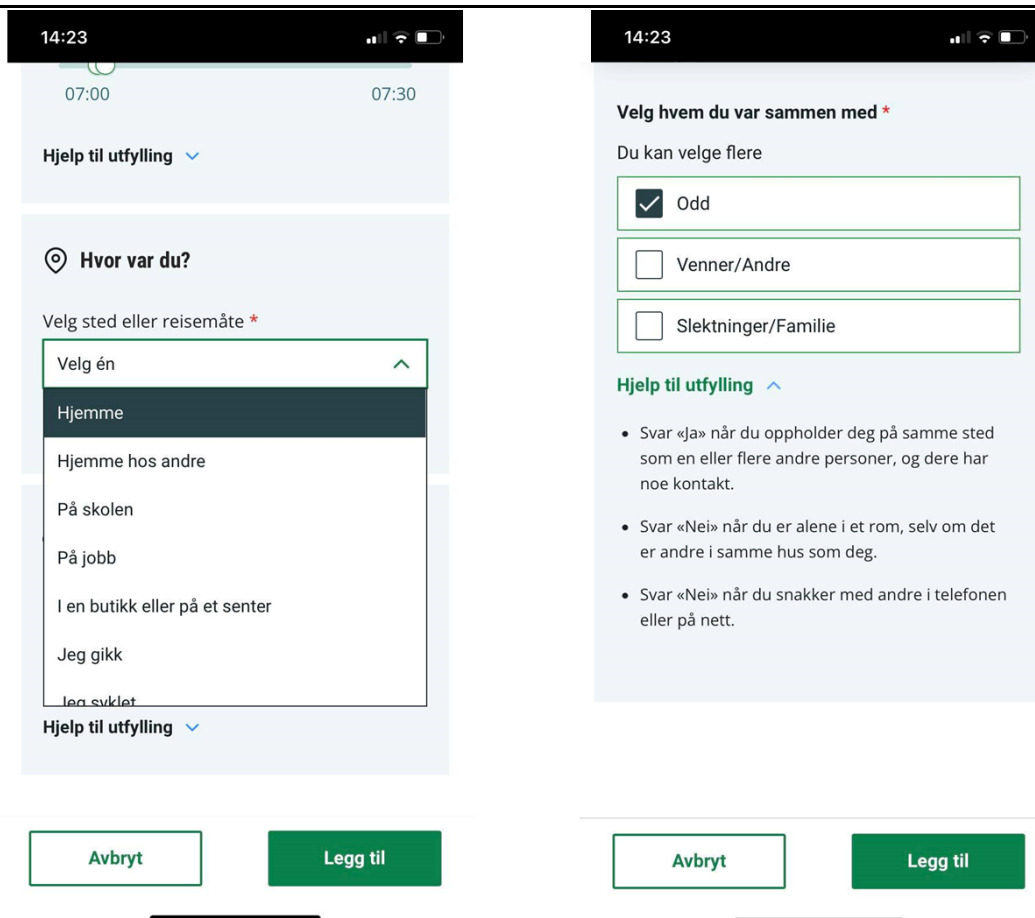




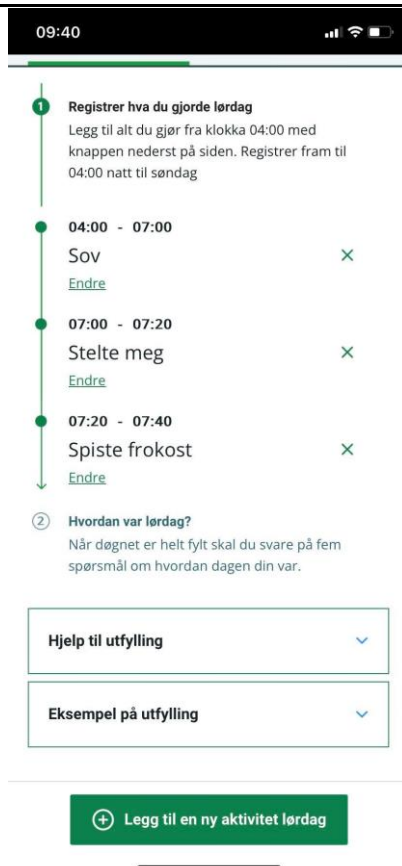
Figur C34 Tidsregistrering fortsetter



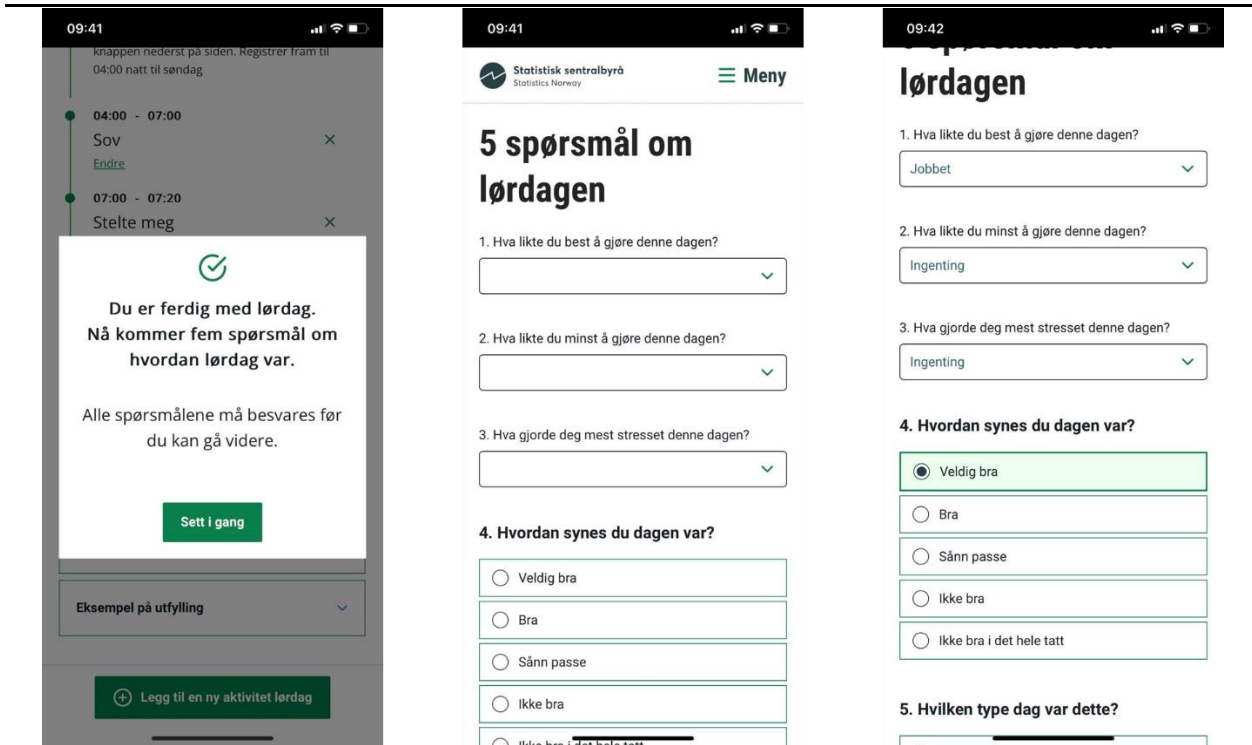
Figur C35 Illustrasjon av nedtrekksmenyer



Figur C36 Tidslinjen

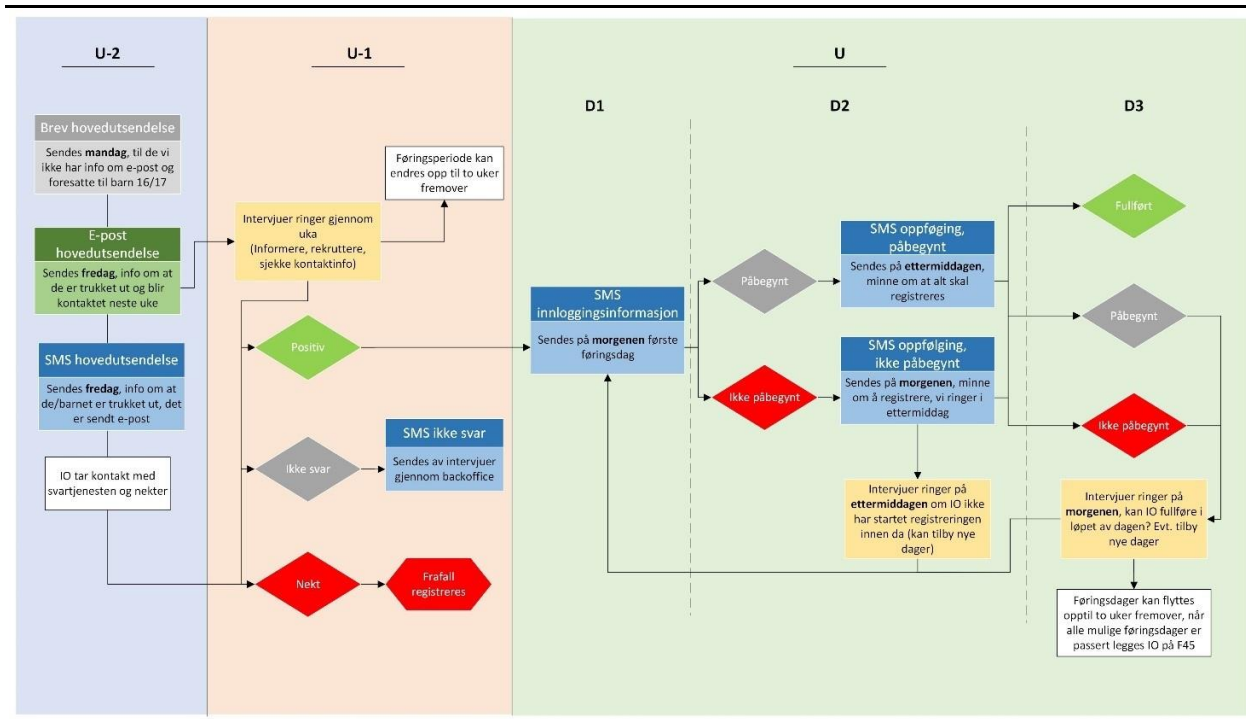


Figur C37 Dagsurvey med 5 spørsmål etter hver føringsdag



# Vedlegg E: Flytdiagram surveykommunikasjon

**Figur G1** Surveykommunikasjon dag for dag gjennom innsamlingsperioden for respondentene på Tidsbruksundersøkelsen



## Vedlegg F: Tilbakemeldinger fra Svartjenesten

**Tabell H1** Oppdeling av antall kontakter med Svartjenesten

Henvendelser til Svartjenesten på Tidsbruksundersøkelsen	Antall	Prosent
1.0 Ønsker avtale	242	37 %
5.0 Annet frafall	104	16 %
5.3 Ikke internett/maskin	91	14 %
6.1 IO utvandret/bosatt i utlandet	66	10 %
5.2 Språkproblemer	22	3 %
2.2 Ikke tid/tilgjengelig for en periode	16	2 %
2.3 Andre nekker for IO	13	2 %
1.3 IO ønsket intervju nå, svartjenesten gjennomført intervju	12	2 %
4.3 Tilbakemelding på skjemakvalitet	10	2 %
1.1 Endre avtale	10	2 %
4.0 Spørsmål om skjema	8	1 %
5.1 Sykdom	8	1 %
2.1 Hard nekker	4	1 %
7.0 Generell klage	3	0 %
3.1 Bekreftelse på at avsender er SSB	3	0 %
7.1 Klage på antall henvendelser	2	0 %
9.5 Anrop/samtale avsluttet ved oppstart	3	0 %
4.1 Hjelp til å logge på skjema	3	0 %
4.2 Hjelp til å fylle ut skjema	1	0 %
3.0 Generelle spørsmål om undersøkelsen	1	0 %
2.0 Ønsker ikke delta	1	0 %
9.1 Annet	32	5 %
<b>Totalt</b>	<b>655</b>	<b>100 %</b>

## Vedlegg G: Frafallsårsaker Tidsbruksundersøkelsen

**Tabell I1 Frafallsårsaker for Tidsbruksundersøkelsen uke 39/2022 - 52/2023**

Intervjustatus uke 39/-22- 52/-23	Antall	Prosent
Ikke startet	736	31,8 %
Fullført	617	26,6 %
Deltar ikke av prinsipp	332	14,3 %
Ønsker ikke delta	155	6,7 %
Mangler både tlf/e-post	78	3,4 %
Sendt innloggingsinformasjon	72	3,1 %
Påbegynt	64	2,8 %
Ikke tid/ikke tilgjengelig	63	2,7 %
Språkproblemer	49	2,1 %
Mangler/feil telefonnummer	39	1,7 %
Langvarig sykdom/svekkelse	29	1,3 %
Midlertidig fraværende pga. ferie	15	0,6 %
Mangler kun e-post	14	0,6 %
Kortvarig sykdom	13	0,6 %
Andre frafallsgrunner - spesifiser	10	0,4 %
Midlertidig fraværende pga. skole/arbeid	7	0,3 %
Andre nekter for IO	7	0,3 %
Rekruttert	4	0,2 %
Sykdom/dødsfall i familien/annen uforutsett hen...	4	0,2 %
Ingen kontakt	3	0,1 %
Samtykker ikke til kriterier i brevet	3	0,1 %
Bosatt i utlandet (6 mnd eller mer)	2	0,1 %
IO er bosatt på institusjon	1	0,0 %
Andre avgangsgrunner - spesifiser	1	0,0 %

## Vedlegg H: Praksis for gjennomføring av Tidsbruksundersøkelsen blant mindreårige

### Barn i TID

Barn under og over 15 år håndteres på ulike måter.

### Barn 9 - 15 år

- Foresatte er kontaktperson. All informasjon vil sendes til denne personen.
- Det vil være mulig å endre kontaktinformasjon i Blaise dersom det er ønskelig at en annen foresatt skal følge opp barnet
- Foresatte må sende lenke til barnets telefon
- Hovedforesattes bankID må benyttes til innlogging
- Det anbefales at foresatte bankIDer til med utfyllingen av spørreskjemaet og husholdningskartlegging (særlig hvis IO er i alderen 9-12), men tydeliggjør at det skal svares med utgangspunkt i barnet selv om det er foresatte som fyller ut

### Barn 16 -17 år

- Foresatte er informert i eget brev, navn på foresatt står i ringebildet på Blaise
- IO kan svare for seg selv, men vi anbefaler IO å spørre om bankID fra foresatte til spesielt yrkestilknytning i spørreskjema
- Barnet kan logge inn med egen bankID, om de ikke har, kan hovedforesattes benyttes

Det er viktig å huske på at dersom barnet som er trukket ut ikke er hos sin hovedforesatte på de tildelte føringsdagene skal dere tilby ny føringsdager på et bedre tidspunkt (maks 2 uker frem i tid – se egen oversikt).

## Figurregister

Figur 1.1	Utviklingsløpet for appen.....	8
Figur 2.1	Svarprosessen tilpasset etter modell fra Tourangeau (2000).....	10
Figur 2.2	Prosessmodell for utvikling av måleinstrument.....	12
Figur 3.1	Oversikt over gjennomført brukertestning.....	21
Figur 3.2	Eksempel på føring fra gammel papirdagbok.....	25
Figur 3.3	Skjerm bilde av tidsregistreringen i prototype 1 .....	30
Figur 3.4	Skjerm bilde av hjemskjermen og tidsregistrering for prototype 2 med bla ny funksjonalitet for ja/nei.....	32
Figur 3.5	Illustrasjon av nei/ja-bryter eller switch.....	33
Figur 3.6	Illustrasjon av legg til «biaktivitet» og «samvær».....	33
Figur 3.7	Tidsregistrering med pop-up-boks for oppfølgingsspørsmålene .....	39
Figur 3.8	Illustrasjon av aktivert nei/ja-bryteren.....	39
Figur 3.9	Hjemskjerm med illustrasjon av føring for «samvær» og «biaktivitet» (se lilla) .....	40
Figur 3.10	Illustrasjon av a) klokke med dailogvindu for b) Andorid og c) iPhone .....	42
Figur 3.11	Startside, hjemskjerm for tidsregistrering og tidslinje fra appen brukt i piloten.....	47
Figur 3.12	Illustrasjon av nye knapper som ikke er forhåndsaktivert og lagring nederst på siden..	48
Figur 3.13	Illustrasjon av instruks om hele 10 minutters intervall .....	51
Figur 3.14	Illustrasjon av eksempler for hva man skal skrive på hovedaktivitet .....	51
Figur 3.15	Skjerm bilde av hjemskjerm (før og etter utfylling) og tidslinje for registrering .....	60
Figur 3.16	Illustrasjon av klokke med to alternativ: Numerisk eller slider for å angi tid .....	60
Figur 3.17	Illustrasjon av tom tidslinje.....	64
Figur 3.18	Illustrasjon av tidsregistrering med nedtrekksmenyer og hjelp i revidert app mars 2023 .....	68
Figur 3.19	Illustrasjon av instruks og hjelp til føring av tidsbruk revidert app mars 2023 .....	69
Figur C1	Illustrasjon av gammel papirdagbok.....	84
Figur C2	Instruks Tidsbruksundersøkelsen 2010.....	85
Figur C3	Eksemplene til instruks Tidsbruksundersøkelsen 2010 .....	87
Figur C4	Skjerm bilde av startside med onboarding og informasjon - prototype 1 .....	88
Figur C5	Skjerm bilde av hjemskjerm for tidsregistrering og utfylt tidslinje prototype - prototype 1 .....	88
Figur C6	Skjerm bilde av oppfølgingsspørsmålene til hovedaktivitet - prototype 1 .....	89
Figur C7	Skjerm bilde av hjemskjermen - prototype 2.....	89
Figur C8	Skjerm bilde av registreringssiden - prototype 2.....	90
Figur C9	Skjerm bilde av tidslinjen - prototype 2 .....	90
Figur C10	Velkomst/onboarding til appen .....	91
Figur C11	Pålogging - Personvern og pålogging med bankID.....	91
Figur C12	Tidsregistrering med pop-up-bokser .....	92
Figur C13	Hjemskjerm med illustrasjon av «hvor var du» .....	92
Figur C14	Hjemskjerm med illustrasjon av «sammen med» med graf (se lilla) .....	93
Figur C15	Hjemskjerm med illustrasjon av «gjorde noe samtidig» med graf (se lilla) .....	93
Figur C16	Pop-up-vindu «gjorde noe samtidig» .....	94
Figur C17	Illustrasjon av lagring .....	94
Figur C18	Tidslinjen for dag 1 med symbol (lilla) .....	95
Figur C19	Startskjerm appen .....	96
Figur C20	Illustrasjon av svaroppgave i bokser med tidslinje under (den er uten registreringer når du åpner appen første gang).....	96
Figur C21	Hjemskjerm for tidsregistrering (med spr om digital enhet til slutt).....	97
Figur C22	Hjemskjerm for tidsregistrering (tom) .....	98
Figur C23	Hjemskjerm - oppfølgingsspørsmål utfylt .....	98

Figur C24	Tidslinjen .....	99
Figur C25	Velkomst siden .....	100
Figur C26	Feste lenken til startside og pålogging med bankID .....	101
Figur C27	Valg av språk og samtykke.....	101
Figur C28	Illustrasjon av svaroppgaven og introduksjon av husholdningsspørsmålene .....	102
Figur C29	Eksempel på design for husholdningsspørsmålene og spørreskjema.....	102
Figur C30	Illustrasjon av svaroppgaven og introduksjon til tidsregistrering.....	103
Figur C31	Startside for tidsregistrering med instruks og hjelp .....	103
Figur C32	Skjermbilder av hjelp til utfylling og eksempel, med dialogbokser og nedtrekksmeny. ....	104
Figur C33	Tidsregistreringsskjerm.....	104
Figur C34	Tidsregistrering fortsetter.....	105
Figur C35	Illustrasjon av nedtrekksmenyer .....	105
Figur C36	Tidslinjen .....	106
Figur C37	Dagsurvey med 5 spørsmål etter hver føringsdag.....	106
Figur G1	Surveykommunikasjon dag for dag gjennom innsamlingsperioden for respondentene på Tidsbruksundersøkelsen .....	107



## Tabellregister

Tabell 1.1	Deltakere i brukertestteamet.....	9
Tabell 2.1	Eksempel på systematisering av data .....	17
Tabell 2.2	Eksempel på vertikal og horisontal analyse .....	18
Tabell 3.1	Utvalgsfordeling per runde og totalt etter kjønn og alder (eksterne tester) .....	22
Tabell 3.2	Utvalgssammensetning eksterne brukertester (1b) .....	24
Tabell 3.3	Utvalg av testpersoner fra SSB uke 3 (3a) .....	37
Tabell 3.4	Eksternt utvalg testpersoner uke 4 (3b).....	38
Tabell 3.5	Utvalgssammensetning testrunde 4 .....	46
Tabell 3.6	Utvalgssammensetning testrunde 6 .....	58
Tabell B1	Deltakere i tidsbruksteamet.....	78
Tabell H1	Opptelling av antall kontakter med Svartjenesten.....	108
Tabell I1	Frafallsårsaker for Tidsbruksundersøkelsen uke 39/2022 – 52/2023.....	109