

# HOVEDVEJ OG MÅLGRUPPER

En guide med gode råd  
og vejledning

Udarbejdet af TrustWorks A/S og Digitaliseringsstyrelsen i et fællesoffentligt samarbejde med KL, Erhvervsstyrelsen, Danske Regioner, Landbrugsstyrelsen, Domstolsstyrelsen, Undervisningsministeriet, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, ATP, Skat og Statsforvaltningen.



# INDLEDNING

I denne guide finder du gode råd og vejledning om hvordan begreberne *hovedvej* og *målgrupper* skal forstås og bruges i forbindelse med den fællesoffentlige brugertest. Guiden henvender sig til projektledere, forretningen, testere mv. Du får en definition af begreberne samt forslag og tips til hvordan du får identificeret og beskrevet hovedvejen og målgrupperne til dine digitale selvbetjeningsløsninger.

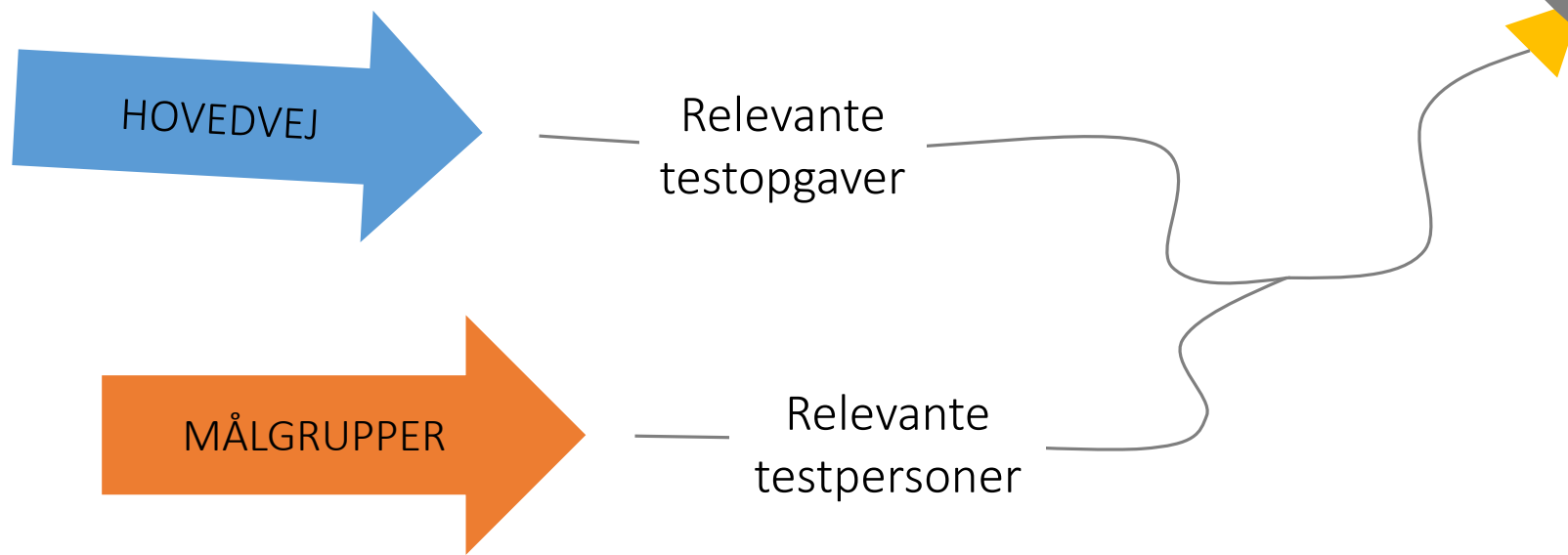
*Det er vigtigt, fordi...*

Når selvbetjeningsløsningen skal testes, designes testopgaverne ud fra løsningens identificerede hovedvej og tilsvarende rekrutteres testpersoner ud fra løsningens identificerede målgrupper.

Når du går i gang med at identificere og beskrive din løsnings hovedvej og målgrupper, anbefales du 1) at starte med at definere hovedvejen for derefter 2) at identificere de tilhørende målgrupper. Herved undgår du, at der rekrutteres testpersoner, som ikke anvender hovedvejen.



# ET GODT FUNDAMENT



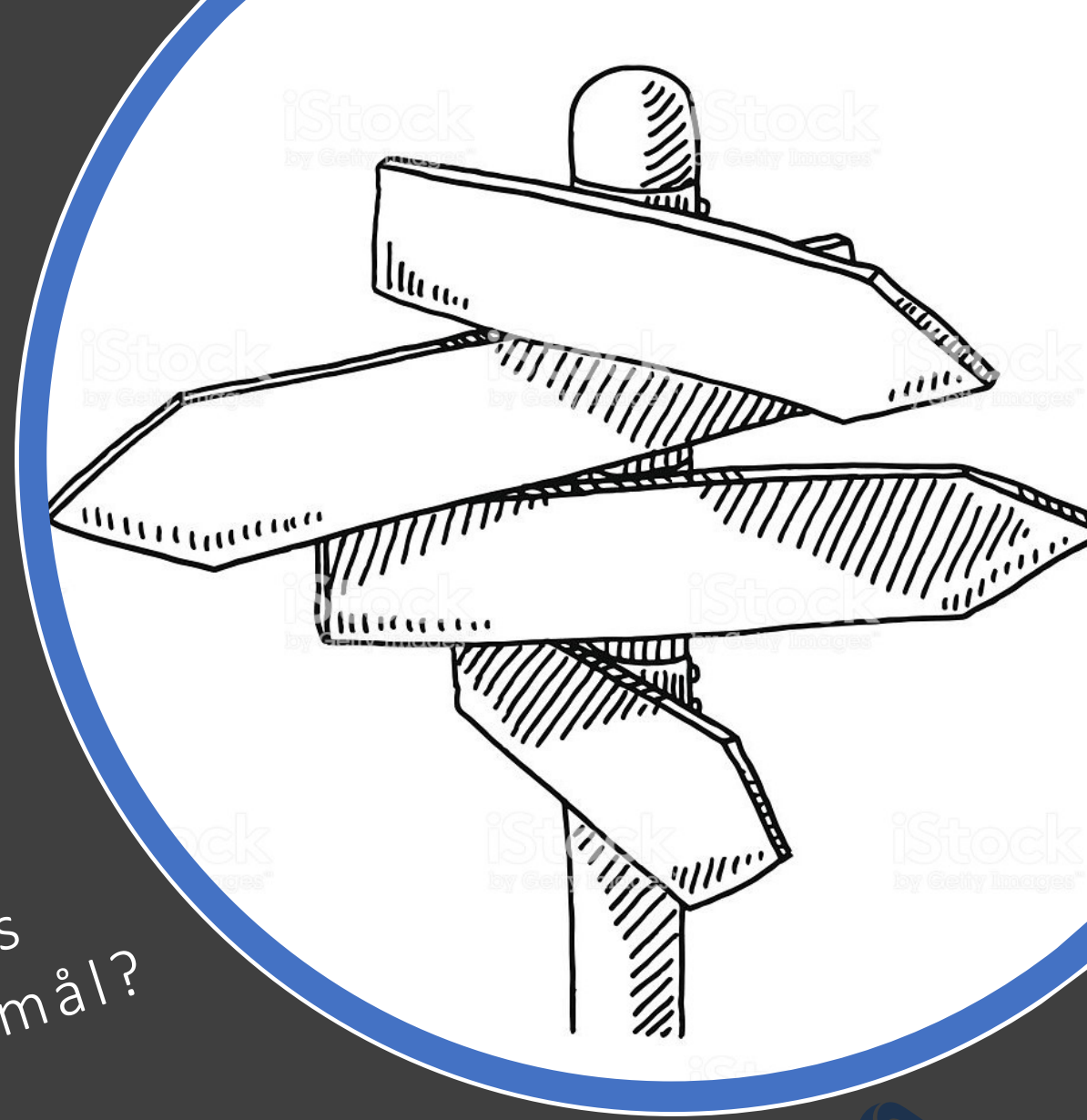
# HOVEDVEJ

## Definition

En hovedvej i en digital selvbetjeningsløsning er den vej, de *fleste* vælger, forventes at vælge eller bør vælge.

Hovedvej er således et begreb, der sammenfatter de hyppigst valgte indtastningsvariationer i en digital selvbetjeningsløsning.

Hvad er  
løsningens  
primære formål?



# SÅDAN FINDER DU HOVEDVEJEN

Når hovedvejen i en digital selvbetjeningsløsning skal identificeres, skal du undersøge, hvilke vej, de *fleste* vælger, forventes at vælge eller bør vælge.

Der kan være flere hovedveje gennem en digital selvbetjeningsløsning. Hvis de adskiller sig væsentligt fra hinanden, bør disse også testes.

Hovedvejen bør afspejle  
80% af den samlede  
(forventede) anvendelse



# KAN DIN LØSNING HAVE FLERE HOVEDVEJE?

**Ja.**

Der kan være flere hovedveje gennem en digital selvbetjeningsløsning.

**Obs-punkter.**

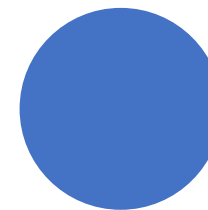
- Har din digitale selvbetjeningsløsning to eller flere hovedveje, der anvendes lige meget?
- Overvej om hovedvejene adskiller sig væsentligt fra hinanden. I så fald bør disse også testes.



- **Udtræk statistisk data fra eksisterende løsning.** Såfremt den digitale selvbetjeningsløsning erstatter en eksisterende løsning, kan statistisk dataudtræk herfra give et godt fingerpeg i hvad, der er hovedvejen.
- **Se i projektbeskrivelsen og business case.** Hovedvejen er sandsynligvis beskrevet som en del af projektets formål.
- **Spørg projektets ejer og/eller (den kommende) ejer af løsningen.** Ejeren af projektet eller løsningen har muligvis et bud på løsningens hovedvej.
- **Lovgivning.** Udviklingen af løsningen kan være iværksat på baggrund af en konkret lovgivning. Det er sandsynligt, at løsningens formål eller dele heraf er beskrevet der.
- **Forretningsanalyse.** Løsningen understøtter sandsynligvis en del af forretningens formål. Find evt. inspiration til løsningens hovedvej der.

---

# Sådan finder du hovedvejen – *et par konkrete tilgange*





# SÅDAN BESKRIVER DU HOVEDVEJEN

Når hovedvejen i en digital selvbetjeningsløsning er identificeret, skal den beskrives, så det er let at forstå for testvejledere, projektdeltagere, leverandører, mv.

Her er et par gode huskeråd:

- **Trin-for-trin.** Beskriv de enkelte trin i et let og tilgængeligt sprog og udelad unødvendig tekst
- **Grafik.** Understøt beskrivelsen af hovedvejen med grafiske illustrationer
- **Skærbillede.** Visualiser evt. hovedvejen vha. skærbilleder fra løsningen







# EKSEMPEL PÅ BESKRIVELSE AF HOVEDVEJ

## Hovedvej med to delmål

- Registrér en virksomhed og få et CVR-nummer.

## To delmål

1. En iværksætter skal kunne oprette en personligt ejet virksomhed.
2. En selskabsretlig assistent/administrativ medarbejder skal kunne oprette et aktieselskab.

*Udklip fra Brugertestvejledningen (2015)*



# MÅLGRUPPE

## Definition

En målgruppe er en gruppe af brugere, som på baggrund af en række karakteristiske fællestræk eller egenskaber kan inddeles i relevante målgrupper.

Andre ord for begrebet 'målgruppe' er bl.a. brugergruppe, brugerprofiler, segmenter og personas.

**Tip!**  
Har din forretning  
foruddefinerede  
målgrupper?



# SÅDAN FINDER DU MÅLGRUPPER

Når målgrupper til en digital selvbetjeningsløsning skal findes, skal du tage udgangspunkt i den identificerede hovedvej.

I tilfælde af flere veje, skal der tilsvarende findes målgrupper til hver vej.

*Hvem henvender  
løsningen sig til?*

- **Udtræk statistisk data fra eksisterende løsning.** Såfremt den digitale selvbetjeningsløsning erstatter en eksisterende løsning, kan statistisk dataudtræk herfra give et godt fingerpeg i hvilke målgrupper, løsningen skal understøtte.
- **Spørg supporten.** Supporten har ofte et bud på hvilke målgrupper, løsningen understøtter, samt viden om evt. it-udfordrede målgrupper.
- **Spørg projektets ejer og/eller (den kommende) ejer af løsningen.** Ejeren af projektet eller løsningen har muligvis et bud på løsningens målgrupper.
- **Lovgivning.** Løsningen kan være iværksat på baggrund af lovgivning og det er således sandsynligt, at løsningens målgruppe eller dele heraf er beskrevet der.
- **Forretningsanalyse.** Løsningen understøtter sandsynligvis en del af forretningens formål. Find evt. inspiration til løsningens målgrupper der.
- **Personas.** Din forretning har muligvis allerede defineret en række personas, som du med fordel kan tage udgangspunkt i.

---

## Sådan finder du målgruppen – *et par konkrete tilgange*





# SÅDAN BESKRIVER DU MÅLGRUPPER

Når målgrupperne til hovedvejene i en digital selvbetjeningsløsning er fundet, skal de beskrives, så det er let at forstå for testvejledere og øvrige relevante interessenter.

Her er et par forslag til beskrivelse af målgrupper:

- **Personas.** Beskriv dine målgrupper som personas, hvor målgruppens karakteristiske fællestræk eller egenskaber præciseres. Anvend fx skabelonen på modsatte side. Find inspiration på [borger.dk](http://borger.dk).
- **Service Design.** Har du behov for en mere detaljeret forståelse og definition af målgruppen og dens adfærd, præferencer m.m., kan du overveje en mere undersøgende tilgang som fx service design. Find inspiration på [kl.dk/service-design](http://kl.dk/service-design).

Navn: [på persona]	Billede: [sketch eller repræsentativt billede]	Citat:
Personlig profil: [behov, udfordringer, situation etc.]		Personlig information: [profession, bopæl, alder, etc.]
Brugerens mål med løsningen:	Forretningens mål med løsningen:	Domænespecifik information:
		It-egenskaber:





# EKSEMPEL PÅ BESKRIVELSE AF MÅLGRUPPE

## Hovedvej med et delmål

- Bestil EU-sygesikringsbevis.

## Et delmål

1. En borger skal i samme løsning bestille EU-sygesikringsbeviser til hele husstanden.

## Beskrivelse

Målgruppen for denne løsning er borgere, der skal bestille nyt EU-sygesikringskort. Hovedparten af brugerne er 18-75 år. Der er en ligelig fordeling på mænd og kvinder. Gruppen indeholder både personer med stærke og personer med svage sprog- og it-kompetencer.

*Udklip fra Brugertestvejledningen (2015)*





# FIND YDERLIGERE INSPIRATION

## Spørgsmål, der kan overvejes ved definition af målgrupper

- Er der en veldefineret gruppe, der bruger løsningen mere end andre?
- Hvem vil oftest bruge løsningen?
- Hvad har brugerne til fælles?
- Hvad adskiller brugerne?
- Hvad får brugerne ud af at bruge løsningen?
- Får alle det samme resultat ved at anvende løsningen?
- Er der flere forskellige grupper af brugere med forskellige behov?

## Links

- Servicedesign (KL)  
<https://www.kl.dk/servicedesign/>
- Personas (borger.dk)  
<https://www.borger.dk/personas>

*Udklip fra Brugertestvejledningen (2015)*



# TJEKLISTE

*- har du fået det hele med?*

- Har du fundet hovedvejen gennem din selvbetjeningsløsning?
- Afspejler den identificerede hovedvej 80% af den samlede anvendelse?
- Er hovedvejen beskrevet i et let og tilgængeligt sprog med relevant grafik?
- Har du identificeret målgrupperne til din løsnings hovedvej?

Brug tjeklisten, så bliver du klar til at sende din løsning til brugertest.

