|  |
| --- |
| Appendiks til BrugertestvejledningTest af forberedelse og afrunding i forbindelse med test af selvbetjeningsforløb |

|  |
| --- |
| Forord |

Appendiks til Brugertestvejledning er et tillæg til den eksisterende standardiserede fællesoffentlige brugertest (Herefter: Brugertest). Appendikset er en vejledningen i test af hele selvbetjeningsforløbet som det normalt vil forløbe for en bruger.

Appendikset (Herefter ”Supplerende brugertest”) beskriver hvordan brugerens forberedelse og afrunding kan testes i forbindelse med og som supplement til test af selve selvbetjeningsløsningen, dvs. "kernen".

Formålet med den supplerende brugertest er at få viden om brugerens oplevelse af et helt selvbetjeningsforløb gennem forberedelse frem mod selvbetjeningsløsningen, selve selvbetjeningsløsningen (kernen) og den efterfølgende afrunding (se Figur 1 – Nuværende vs. Udvidet brugertest nedenfor).

**Figur 1 – Omfang af brugertest og supplerende brugertest**

**

**Figur 2 – Definition af centrale begreber**

Brugerens vej ind og ud af selvbetjeningsløsningen omtales som henholdsvis *forberedelse* og *afrunding* i [*Den fællesoffentlige referencearkitektur for selvbetjening*](https://arkitektur.digst.dk/referencearkitektur-selvbetjening). Selvbetjeningsløsningen defineres som *kernen*

*Forberedelse*

*”Forberedelse skal sikre, at det er den rette opgave, brugeren går i gang med, og at de nødvendige oplysninger er klar. Den skal sikre, at brugeren forstår, hvad der skal gøres og hvorfor, og at brugeren har fået afklaret evt. spørgsmål. Forberedelsen kortlægger brugerens kontekst og forudsætninger for at løse opgaven.”*

*Kerne*

*”* *Det er i kernen, at selve selvbetjeningsforløbets opgave skal udføres. Set fra brugerens perspektiv er dette et eller flere kontaktpunkter, hvorigennem brugeren gennemlæser og accepterer eller godkender og afleverer informationer, som skal indberettes eller anvendes til at ansøge om ydelser, tilladelse og lign. fra det offentlige. Set fra myndigheden er disse kontaktpunkter, hvorigennem myndigheden indsamler informationer i form af data, der er nødvendige for at udføre den forvaltningsopgave, myndigheden skal løse.*

*Afrunding*

*”I afrunding skal brugeren orienteres om det videre forløb, givet den nye situation som gennemførelsen af kernen har bragt brugeren i, hvad brugeren evt. har af handlemuligheder samt tidsforløbet, før en afgørelse er truffet. Et videre forløb er en beskrivelse i tekst, tegninger, billeder eller videoer, der beskriver dette for brugeren.”*

# Formål

Formålet med den supplerende brugertest af digitale selvbetjeningsløsninger er at give løsningsejere en tilbagemelding på det sammenhængende forløb fra forberedelse, gennem selvbetjeningsløsning og afrunding af samme. Tilbagemeldingen skal belyse forbedringsmuligheder og derigennem være med til at sikre en sammenhængende brugerrejse.

Den supplerende brugertest er et supplement til den fællesoffentlige brugertest, som - i modsætning til test af kernen - ikke har et beståelseskrav. Der vil således kunne være tilfælde, hvor test af kernen består, mens tilbagemeldingen på forberedelse og afrunding ikke er tilfredsstillende.

Formålet med den udvidede test er at opnå indsigt i om forberedelse og afrunding giver den fornødne information og vejledning før og efter selvbetjeningsløsningens kerne, samt at fungere som afsæt for at myndigheden kan arbejde videre med forberedelsen og afrundingen.

Krav til gennemførelse af den supplerende brugertest:

* Forberedelse skal testes i det format, som enten forventes anvendt af flest brugere eller hvor myndigheden vurderer at det forretningsmæssigt giver bedst mening ifht. at myndigheden kan forbedre brugerens oplevelse (borger.dk, kommunehjemmeside, osv.)
* Afrunding skal testes i det format, som er til rådighed; i tilfælde hvor brugeren har valgmuligheder, testes det format som forventes anvendt af flest brugere (hjemmeside, mail, Digital Post, SMS, osv.)
* Test må gerne foretages ved hjælp af mock-ups af både forberedelse og afrunding
* Det anbefales at testen foretages på den eller de mest anvendte platforme (PC, tablet, mobile enheder)

**Indholdsfortegnelse**

[Forord 2](#_Toc3273298)

[Formål 4](#_Toc3273299)

[1. Indledning 6](#_Toc3273300)

[2. Løsningsejers forberedelser 7](#_Toc3273301)

[2.1 Tekniske overvejelser forud for test 7](#_Toc3273302)

[2.2 Særligt for forberedelse og afrunding 7](#_Toc3273303)

[3. Testleders forberedelse 8](#_Toc3273304)

[3.1 Kendskab til selvbetjeningsløsningen 8](#_Toc3273305)

[3.2 Supplerende noteark skal udfyldes 8](#_Toc3273306)

[3.3 Forbedringsforslag noteres 8](#_Toc3273307)

[4. Gennemførelse 9](#_Toc3273308)

[5. Afrapportering 12](#_Toc3273309)

# Indledning

Dette appendiks til brugertestvejledning og det dertilhørende noteark henvender sig til løsningsejeren og til den testleder, der skal gennemføre den supplerende brugertest. Metoden for den supplerende brugertest og notearket skal anvendes under planlægningen og gennemførelse af testen.

Appendiks til brugervejledning skal læses og anvendes sammen med den eksisterende brugertestvejledning ([link til den eksisterende brugertest](http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/210-brugertest)). Testmetode og proces er grundlæggende den samme, de væsentligste forskelle er:

For Løsningsejer:

Løsningsejeren har til opgave at sikre test-adgang til alle dele af et selvbetjeningsforløb (se definitioner uddybet i [den fællesoffentlige arkitektur for selvbetjeningsløsninger](https://arkitektur.digst.dk/sites/default/files/referencearkitektur_for_selvbetjening_version_1.0_0.pdf)):

* Forberedelse (Digital eller papir-mockup af forberedelse)
* Kerne (Selvbetjeningsløsningen, skal være digital og klar til produktion)
* Afrunding (Digital eller papir-mockup af afrunding)

For løsningsejer betyder det, at opgaven med at forberede testen kan involvere flere interessenter. Dele af forberedelsen der testes kan ligge på en platform som er uden for løsningsejers ansvarsområde, i så tilfælde må materialeproduktionen for forberedelse og afrunding afstemmes med produktion og idriftsættelse af selvbetjeningsløsningen.

Det er ikke muligt for testleverandøren at gennemføre den udvidede brugertest som beskrevet i dette appendiks før alle elementer i selvbetjeningsforløbet foreligger, altså både forberedelse, kerne og afrunding.

For Testleverandør

Den supplerende brugertestvejledning dækker de elementer, der naturligt vil indgå i et brugerflow gennem et selvbetjeningsforløb. Testen skal foretages på samme måde som test af kernen af en selvbetjeningsløsning, dog med enkelte opdateringer i testens forløb (se detaljeret gennemgang i afsnit 4) for at kunne afspejle et realistisk brugsforløb gennem forberedelse, løsning og afrunding, uden at disse er en del af selve selvbetjeningsløsningen (*kernen*).

Ved at foretage brugertesten efter den beskrevne vejledning og med en fast defineret rapportskabelon i notearket sikres det, at resultaterne af brugertesten er sammenlignelige med andre brugertests foretaget efter samme testvejledning. Bemærk at:

* Testforløbet er udvidet med forberedelse og afrunding
* Et særskilt noteark er tilgængeligt med spørgsmål til forberedelse og afrunding
* Den udvidede brugertest stiller krav om en selvstændig afrapportering af identificerede forbedringsmuligheder

Den supplerende brugertest indeholder som hidtil en test af selvbetjeningsløsningen (kernen), der skal bestå. Testen af forberedelse og afrunding skal ikke i sig selv bestås. Resultatet afrapporteres i både noteark og i en selvstændig, kortfattet rapport, der identificerer og beskriver de 3-5 mest oplagte fejl og forbedringsmuligheder.

# Løsningsejers forberedelser

Løsningsejeren er den myndighed som er ansvarlig for selvbetjeningsløsningen.

Løsningsejeren har til opgave at tilvejebringe alle dele af et selvbetjeningsforløb, således at brugertesten kan baseres derpå. I det følgende beskrives hvilke overvejelser og forberedelser løsningsejeren (myndigheden) skal gøre sig, før testlederen kan igangsætte brugertesten. Løsningsejeren skal:

* Overveje det tekniske set-up forud for gennemførelse af brugertest
* Forberede brugsscenarie og opgave til testpersonen

## Tekniske overvejelser forud for test

Inden brugertesten udføres, skal det afklares, hvilken platform, browser, skærmopløsning og operativsystem, der skal anvendes.

De tekniske krav til gennemførsel af test er uændrede for så vidt gælder kernen.

Det anbefales, at testen ideelt set udføres på alle relevante platforme, dvs. pc, tablet og telefon. Som minimum bør, der testes på den platform, der formodes at blive anvendt mest i henhold til løsningens formål.

Til brugertesten skal der forventes mest anvendt, benyttes (Operativsystem, browser, mobil enhed hvis aktuelt). Operativsystemet på den enhed, der testes på, må maksimalt være to år gammelt.

## Særligt for forberedelse og afrunding

Det er nødvendigt at teste forberedelse og afrunding som en del af selvbetjeningsforløbet, men det kan være svært at få lavet en teknisk velfungerende overgang mellem forberedelse (fx på en portal), selvbetjeningsløsning (færdigudviklet, men kun tilgængelig i et testmiljø) og afslutning (fx en kvittering, måske tilgængelig i samme testmiljø som den færdigudviklede selvbetjeningsløsning).

Forberedelse og afrunding kan testes som selvstændige mock-ups (midlertidige udgaver af den endelige løsning), enten i digitalt eller papirformat. Hvis testen omfatter mock-ups, er det løsningsejers ansvar at tilvejebringe mock-ups til testen og / eller sikre at materialet er indeholdt i selvbetjeningsløsningen.

Test af log-in, brugerrettigheder m.v. er ikke en del af scope for den supplerende brugertest. Hvis de indgår i løsningen, må løsningsejeren se til at testen kan gennemføres uden disse dele, eventuelt ved brug af et simuleret login eller antagelse om at testpersonen møder selvbetjeningsløsningen i in-logget stand.

# Testleders forberedelse

Testlederen er den, der står for forberedelse og gennemførelse af selve teksten,

Testlederens forberedelse er grundlæggende den samme som til den almindelige brugertest. For at gennemføre en vellykket test af hele selvbetjeningsforløbet skal testlederen være opmærksom på følgende:

* Den information og/eller interaktive afklaring som udgør brugerens forberedelse skal foreligge og være klar til test, uanset om den skal testes i digitalt (evt som mock-up) eller som papir/printformat
* Overgang fra *forberedelse* til selvbetjeningsløsningens *kerne* skal være klart for testleverandør og dokumenteret
* Den information og/eller anden funktionalitet til at understøtte at komme godt videre som udgør løsningens afrunding (f.eks. kvittering eller anden informationsside) skal foreligge og være klar til test uanset som den skal testes i digitalt (evt. som mock-up) eller papirformat
* Testlederen skal have et godt kendskab til hele selvbetjeningsforløbet der skal testes. Testlederen skal tillige sikre sig at overgangen mellem forberedelse, kerne og afrunding fungerer (digitalt eller i papirformat)
* Der er et separat noteark til den udvidede brugertest. Testlederen skal som udgangspunkt stille spørgsmålene i testen.
* Løsningsejeren skal tilvejebringe testmateriale i form af materiale til anvendelse ved forberedelse og afslutning.

## Kendskab til selvbetjeningsløsningen

Det er en forudsætning, at testleder forudgående har gennemset selvbetjeningsforløbet (forberedelse, selvbetjeningsløsningen og afrunding) og ved præcist, hvordan alle indtastningsfelter undervejs skal udfyldes. Denne viden benyttes sammen med brugsscenariet og skærmprint med korrekt udfyldte indtastningsfelter til at kontrollere, at testpersonen undervejs udfylder alle felter i løsningen korrekt og dermed kan gennemføre løsningen.

## Supplerende noteark skal udfyldes

Sammen med dette appendiks til testvejledning er der udformet et supplerende noteark. Notearket skal anvendes ved dokumentation af en række selvstændige spørgsmål omkring forberedelse og afrunding.

Baggrundsinfo såsom hovedformål, delmål og målgruppe, testpersonoversigt og interviewnoter noteres i notearket til brugertesten.

## Forbedringsforslag noteres

Testlederen skal opsamle fejl og forbedringsforslag under testen.

## Gentag forberedelse hvis den er sprunget over

Det er muligt, at testpersonen undlader at læse materialet til forberedelsen for i stedet at gå direkte til ”Kernen” af selvbetjeningsforløbet. Selvom det umiddelbart er et af formålene med testen at afdække brugervenligheden i ”forberedelsen” er det vigtigt ikke at afbryde testpersonen for at henlede dennes opmærksomhed på materialet til forberedelsen.

I stedet kan testlederen atter bede testpersonen om at forholde sig til materialet til forberedelsen samt de relevante interviewspørgsmål, efter testpersonen har gennemført selvbetjeningsforløbet og besvaret alle interviewspørgsmål én gang.

# Gennemførelse

I det følgende gennemgås gennemførelsen af brugertesten trinvis

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Trin** | **Opgave** | **Til testleder** | **Noteark** |
| **Under interviewet** |
| 1 | **Introduktion til brugertesten** | Vigtigt at få brugeren til at føle sig godt tilpas, inden testen starter. Tjek at testpersonen forstår, hvordan han/hun skal forholde sig under udførelse af opgaven. | Se kolonne C i notearket i notearket. |
| 2 | **Brugeropgave** | Oplæses fra notearket. Sørg for at alle testpersoner briefes ens. Tjek at testpersonen har forstået opgaven. | Se kolonne D i notearket i notearket. |
| 3 | **Udlevering af materiale** | Materialet er klargjort inden testen. Fortæl ikke i detaljer om materialet. Sørg for at testpersonen har overblikket over, hvad der er tilgængeligt. |  |
| 4 | **Forberedelse foran skærm / mock-up** | Testpersonen starter med forberedelse, orienterer sig og går videre til kernen i eget tempo. Giv testpersonen ro og sørg for at nedtone eventuelle kommentarer og spørgsmål undervejs.Såfremt testmaterialet til forberedelse er i papirformat, må testleder sikre overgang til selvbetjeningsløsningens kerne |  |
| 5 | **Opgaveløsning i ”Kernen” foran skærm** | Giv testpersonen ro og sørg for at nedtone eventuelle kommentarer og spørgsmål undervejs.Begynd tidsmåling. | Notér eventuelt observationer i kolonne D i notearket. Dette er dog ikke en fast del af testen. |
| 5 | **Notering af fejl i ”Kernen”** | Registrér kritiske fejl og generelle fejl. Kritisk fejl er en fejl, som 1) testpersonen ikke selv kan rette og derfor skal søge hjælp uden for løsningen. Eller 2) en fejl der betyder, at formålet med løsningen ikke er opnået på trods af, at løsningen er gennemført. Andre fejlindtastninger noteres som generelle fejl, fx fejl der forårsager systemgenereret fejlbesked eller fejl, der rettes af brugeren selv. | Notér fejl ud fra forudvalgte kategorier i kolonne F+H i notearket. Beskriv fejl i kolonne E+G i notearket. Fokusér så vidt muligt på at beskrive fejlen, så det er muligt at få spurgt ind til den under efterinterview - kommentarer til fejl skrive ligeledes i kolonne E+G i notearket. |
| 6 | **Notering af gennemførelse for ”Kernen”** | Notér om observationerne viser, at testpersonen har gennemført løsningen korrekt eller ukorrekt. Dette er udelukkende testleders vurdering ud fra det fastdefinerede succeskriterium for en korrekt gennemført løsning. | Notér i kolonne I i notearket. |
| **7** | **Tidsmåling for ”Kernen”** | Notér hvor mange sekunder opgaven har taget at gennemføre. Tidstagningen påbegyndes, når respondenten går i gang med opgaveløsningen i selvbetjeningsløsningen (kernen). Tidstagningen afsluttes efter endt opgaveløsning. | Notér i kolonne J i notearket. |
| 8 | **Afrunding foran skærm /mock-up** | Testpersonen når afrunding af løsningen. Giv testpersonen ro og sørg for at nedtone eventuelle kommentarer og spørgsmål undervejs. Når testpersonen har orienteret sig og / eller der er gået en passende tid må testleder afslutte testen. |  |
| **Når testpersonen har gennemgået hele selvbetjeningsforløbet** |
| 9 | **Spontane kommentarer**  | Lad testpersonen besvare et simpelt spørgsmål om den umiddelbare oplevelse. Spørg ikke ind til mere her. Testpersonen skal udtrykke brugertilfredshed, før der interviewes yderligere. | Notér i kolonne K i notearket. |
| 10 | **Brugertilfredshed af kerne** | Brugertilfredshedsspørgsmål skal læses op, så de er identisk formuleret for alle testpersoner. Lav en printet A4-side, hvor alle svarmuligheder står. Det giver testpersonen et overblik over svarmuligheder. | Notér i kolonne L-Q i notearket. |
| 11 | **Brugertilfredshed af forberedelse og afrunding** | Skal læses op, så de er identisk formuleret for alle testpersoner. Lav en printet A4-side, hvor alle svarmuligheder står. Det giver testpersonen et overblik over svarmuligheder. For at støtte testpersonens forståelse kan testleder vælge at vise ”forberedelse” og ”Afrunding” i forbindelse med spørgsmålene | Notér i kolonne E-J i det supplerende noteark. |
| (12) | **Gentag forberedelse** (I nogle tilfælde springer testpersonen over ’forberedelse’. Dette punkt er kun relevant, hvis førnævnte er tilfældet) | Lad testpersonen orientere sig i forberedelsesmaterialet og bed testpersonen om atter at besvare de relevante spørgsmål i det supplerende ark. | Notér i kolonne E-G i det supplerende noteark. |
| 13 | **De-brief af testpersonen** | Sørg for at besvare spørgsmål som testpersonen måtte sidde med efter endt interview. | Læs i kolonne R i notearket. |
| 14 | **Udlevering af “Tak for hjælpen gave”** | Eventuel gave kan udleveres. Det er ikke obligatorisk at give gaver eller lign. ved interview. |  |

# Afrapportering

Til afrapportering af den udvidede brugertest skal der anvende to noteark, et noteark til brugertest af kernen og et noteark til den supplerende brugertest, og en selvstændig rapportering af identificerede fejl og forslag til forbedringer baseret på testpersonernes feedback og testleverandørs erfaring med selvbetjeningsforløb.

Noteark til brugertest

Notearket er en del af den samlede rapportering af brugertesten. Notearket er et værktøj til registrering af oplysninger om løsningen, testpersonhåndtering og registrering af interviews.

Notearket indeholder ud over siderne med baggrundsinfo, rekruttering og interview, også en rapporteringsside med en opsummering af informationen om løsningen samt resultater for målingerne på gennemførelse, minimum af spild samt tilfredshed. Rapporteringssiden trækker automatisk informationer fra resten af notearket.

Hvis der er bemærkninger eller forbehold omkring testen, som bør tages i betragtning, når resultatet på fanen om rapport vurderes, kan de noteres i notefeltet på fanen om rapport.

Rapporteringen på den udvidede fællesoffentlige brugertest består af alle fire faner i notearket samt det udvidede noteark. Rapportering skal ligeledes indeholde en liste over de mest centrale forbedringspunkter i selvbetjeningsløsningen og forslag til løsning af disse.

Noteark til supplerende brugertest

Notearket til den supplerende brugertest indeholder de supplerende spørgsmål til forberedelse og afrunding. Notearket skal udfyldes i lighed med ”noteark til brugertest”, dog registreres testpersonens tidsforbrug ikke. Spørgsmålene i ”Noteark til supplerende brugertest” indgår ikke i scoringen af selvbetjeningsløsningens i forhold til bestået / ikke bestået.

Afrapportering af forbedringsmuligheder

Testleverandør skal identificere og redegøre for forbedringsmuligheder i selvbetjeningsforløbet. Testleverandør skal afrapportere 3-5 mest oplagte fejl og forbedringsmuligheder ved at beskrive de fejl testpersonerne oplever og beskrive den bedste måde at undgå fejlene på, på baggrund af testleverandørs erfaring med lignende løsning og best practice på området. Rapporten skal afleveres skriftligt og gerne underbygget af billedmateriale, i et format leverandøren finder hensigtsmæssigt.