|  |
| --- |
| BrugertestvejledningTil gennemførelse af den standardiserede fællesoffentlige brugertest |

|  |
| --- |
| Forord |

Den standardiserede fællesoffentlige brugertest er et krav i Udviklingsvejledningen for god selvbetjening. Bag Udviklingsvejledningen står Styregruppen for Digitaliseringsstrategien 2011-2015. Udviklingsvejledningens øvrige krav kan læses på: <http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening>

Den fællesoffentlige brugertest er et redskab, der sikrer, at selvbetjeningsløsninger fungerer efter hensigten, og at brugerne kan anvende løsningerne. Brugertesten er en beståelsestest, der tester den færdige løsning. Det er ikke hensigten, at den fællesoffentlige brugertest skal erstatte brugertest og brugerinvolvering i udviklingsfasen – tværtimod. Det er forventningen, at jo mere brugerne inddrages i udviklingen af løsningen, jo nemmere vil det være at bestå den fællesoffentlige brugertest.

Denne vejledning beskriver fremgangsmåden for udførelse af brugertesten. Hele vejledningen kan læses for at få en grundig beskrivelse af brugertesten. Afsnittet om ”*Løsningsejers forberedelser til brugertesten*” er særlig henvendt til myndigheder og beskriver, hvilke forberedelser man som myndighed og løsningsejer skal gøre sig i forbindelse med brugertesten.

Afsnittet om ”*Testleders forberedelser til brugertesten*”, ”*Gennemførelse af brugertesten*” og ”*Rapportering af brugertesten*” er særlig henvendt til testlederen, der skal gennemføre brugertesten.

I tilknytning til denne testvejledning er der udarbejdet et noteark, der skal benyttes til forberedelse af testen og til at notere resultaterne fra testen. Notearket udgør desuden rapportskabelonen og skal benyttes til at afrapportere på resultatet af brugertesten.

# Brugertest - opsummering

Følgende er minimumskravene til beståelse af den fællesoffentlige brugertest, samt krav til gennemførelse af brugertesten.

**Minimumskrav til beståelse af brugertesten**

En brugertest skal vise, at de relevante målgrupper ved hjælp af løsningen kan gennemføre en relevant opgave effektivt med et minimum af spild på en tilfredsstillende måde. Minimumskravene er:

* Gennemførelse: 80 pct. af testpersonerne skal kunne gennemføre relevante opgaver i selvbetjeningsløsningen.
* Minimum af spild: 80 pct. af testpersonerne må ikke opleve en kritisk fejl. En 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.
* Brugertilfredshed: Den samlede brugertilfredshed skal være minimum 4 på en skala fra 1-5, hvor 5 er det bedste. Tilfredsheden opgøres som et gennemsnit af alle testpersoners svar på brugertestens spørgsmål.

**Krav til gennemførelse af brugertesten**

Der er følgende krav, der skal overholdes til gennemførelse af brugertesten:

* En løsning skal brugertestes, når den er færdigudviklet, men før den sættes i produktion.
* Testen skal udføres af en uvildig part. Testlederen skal have erfaring med personlige brugerinterview og kvalitativ metode og skal have udført brugertest på digitale selvbetjeningsløsninger inden for det seneste år.
* Den standardiserede testvejledning skal benyttes, og notearket skal udfyldes.
* Testen er en uhjulpen opgaveløsning, hvor testpersonen skal interviewes om observationer efter løsning af hver enkelt opgave. Testpersonen skal i testen løse den eller de primære konkrete opgaver, som løsningen leverer.
* Har løsningen flere formål, der retter sig mod forskellige målgrupper, skal der gennemføres en brugertest for hver målgruppe.
* Testen skal gennemføres på den platform, som forventes at være den mest anvendte af brugerne (pc, tablet eller telefon). Ligeledes skal den browser og skærmopløsning, der forventes mest anvendt af brugerne, benyttes. Operativsystemet på den enhed, der testes på, må maksimalt være to år gammelt.
* I forhold til målgruppe skal testen gennemføres med minimum seks virkelige og relevante brugere fra hver primær målgruppe, som løsningen retter sig mod. Målgruppe skal forstås bredt, og det er ikke nødvendigt at segmentere på baggrund af fx it-kendskab, indkomst, alder, bopæl og lignende.
* Rekruttering af testpersoner skal ske i et tilfældigt udvalg af personer i målgruppen. Der må ikke indgå testpersoner i brugertesten, som har en relation til myndigheden, løsningsleverandøren eller testleverandøren, eller som arbejder professionelt med brugertest. Med relation menes personer, der arbejder i de pågældende instanser, nære venner og nær familie.
* Den samme testperson må ikke have testet andre digitale løsninger i minimum tre måneder. Den samme testperson må ikke have testet den konkrete løsning på noget tidspunkt tidligere.
* Under udførelse af testen skal der ske en audio og visuel dokumentation (optagelse) af testpersonens stemme og skærmen, hvor testen udføres.

**Indholdsfortegnelse**

[Forord 2](#_Toc419890563)

[Brugertest - opsummering 3](#_Toc419890564)

[1. Indledning 6](#_Toc419890565)

[2. Løsningsejers forberedelser til brugertesten 7](#_Toc419890566)

[2.1 Beskrivelse af formål med løsningen 7](#_Toc419890567)

[2.2 Definition af målgruppen 7](#_Toc419890568)

[2.3 Tekniske overvejelser forud for gennemførelse af løsningen 9](#_Toc419890569)

[Forberedelse af brugsscenarie og opgave til testpersonen 9](#_Toc419890570)

[3. Testleders forberedelse til brugertesten 11](#_Toc419890571)

[3.1 Rekruttering af testpersoner 11](#_Toc419890572)

[Krav til testpersoner 11](#_Toc419890573)

[Aflønning af testpersoner 11](#_Toc419890574)

[Opsætning af tidsplan for testen 11](#_Toc419890575)

[3.2 Valg af lokation og opsætning af udstyr 12](#_Toc419890576)

[Beskrivelse af testmateriale og brugeropgave 12](#_Toc419890577)

[3.3 Kendskab til selvbetjeningsløsningen 13](#_Toc419890578)

[3.4 Noteark skal udfyldes med nødvendig information 13](#_Toc419890579)

[Anvendelse af fane 1 – Baggrundsinfo 13](#_Toc419890580)

[Anvendelse af fane 2 - Rekruttering 13](#_Toc419890581)

[Anvendelse af fane 3 - Interview 13](#_Toc419890582)

[4. Gennemførelse af brugertesten 15](#_Toc419890583)

[5. Afrapportering af brugertesten 17](#_Toc419890584)

# Indledning

Denne brugertestvejledning og det dertilhørende noteark henvender sig til løsningsejeren og til den testleder, der skal gennemføre den standardiserede fællesoffentlige brugertest i overensstemmelse med kravene. Vejledningen og notearket skal anvendes under planlægningen og gennemførelse af testen.

Brugertestvejledningen skal sikre, at guidelines og standardiserede procedurer bliver fulgt, når brugertesten planlægges og gennemføres, så resultatet bliver retvisende, robust og fyldestgørende.

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 brugertest foretaget efter samme testvejledning.

Brugertestvejledningen skal sikre, at testen af en selvbetjeningsløsning lever op til kravene til brugertesten. Brugertestvejledningen er delt op i fire afsnit, der beskriver:

1. Løsningsejers forberedelser til brugertesten
2. Testleders forberedelser til brugertesten
3. Gennemførelse af brugertesten
4. Rapportering på brugertesten

Notearket skal støtte testlederen i at få indsamlet de rette resultater og skal gøre det nemt for både testlederen og modtageren af testresultatet at vurdere, om testvejledningen er fulgt, brugertesten er udført korrekt, og at de fornødne resultater er rapporteret og valide.

Notearket udfyldes med de relevante informationer som angivet i denne vejledning under forberedelse til testen, og samtidig bruges notearket som værktøj til registrering af data, når brugertesten foretages. Notearket er inddelt i fire faner:

* Fane 1 “Baggrundsinfo” - hvor der skal anføres basisinformationer om løsningen, målgrupper og testudførsel.
* Fane 2 “Rekruttering” - hvor rekrutteringen struktureres.
* Fane 3 “Interview” - hvor noter føres undervejs i testen.
* Fane 4 - hvor der automatisk genereres et resume af brugertesten og resultaterne, og hvor det kan ses, om brugertesten har bestået de fællesoffentlige krav.

Notearkets fjerde fane udgør den samlede konklusion for testen og autoudfyldes, når de andre faner i notearket udfyldes. Notearket skal benyttes til dokumentation for testens resultat.

Før brugertesten påbegyndes, er det vigtigt, at testlederen læser hele brugertestvejledningen igennem og udfylder notearket med de relevante oplysninger. Vejledningen skal følges under forberedelse, afvikling og rapportering.

# Løsningsejers forberedelser til brugertesten

I det følgende beskrives hvilke overvejelser og forberedelser løsningsejeren (typisk myndigheden) skal gøre, før testlederen kan igangsætte brugertesten. Løsningsejeren skal:

* Beskrive formålet med løsningen
* Definere målgruppen
* Overveje det tekniske set-up forud for gennemførelse af brugertest
* Forberede brugsscenarie og opgave til testpersonen

## Beskrivelse af formål med løsningen

Før en brugertest kan påbegyndes, beskrives hovedformålet med løsningen, herunder hvilken overordnet opgave brugerne skal kunne løse i selvbetjeningsløsningen.

For at undgå at komme ud i test af alle indtastningsvariationer i en løsning med dertilhørende testpersoner, er det vigtigt, at hovedformålet med løsningen samt eventuelle delmål er tydeligt beskrevet. Som udgangspunkt skal der testes på hovedformålet med løsningen, dvs. den vej i løsningen som er relevant for de fleste brugere.

Hovedformålet med løsningen danner grundlaget for definitionen af målgruppen. Hovedformålet skal derfor beskrives så detaljeret, at målgruppen tydeligt kan defineres. Typisk vil hovedformålet og delmålet kunne beskrives i 1-3 sætninger for hvert element.

## Definition af målgruppen

Definitionen af målgruppe(r) til løsningen tager udgangspunkt i hovedformål og delmål. Er der flere målgrupper i en løsning, skal der testes med hver målgruppe.

**Eksempel på beskrivelse af hovedformål med et delmål, én målgruppe:**

**Hovedformål:** Bestil EU-sygesikringsbevis

* **Delmål 1:**En borger skal i samme løsning bestille EU-sygesikringsbeviser til husstandens øvrige medlemmer.

**Eksempel på beskrivelse af hovedformål med to delmål, to målgrupper:**

**Hovedformål:** Registrér en virksomhed og få et CVR-nummer

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

Testen skal gennemføres med minimum seks virkelige og relevante brugere fra den eller de primære målgrupper, som løsningen retter sig mod. Med virkelige og relevante menes der brugere, der enten står i en situation, hvor de skal anvende løsningen, eller brugere som løsningen potentielt kan være aktuel for i nærmeste fremtid.

Hvis løsningen retter sig mod flere markant forskellige målgrupper, skal løsningen testes med minimum seks virkelige og relevante brugere fra hver målgruppe. Målgruppen skal forstås bredt, og det er ikke nødvendigt at segmentere på baggrund af alder, køn, uddannelsesmæssig baggrund, jobstatus, indkomst og it-kendskab.

**Eksempler på markant forskellige målgrupper kan være:**

* En løsning som både skal benyttes af borgere og virksomheder.
* En løsning, hvor de trin du gennemløber i løsningen er forskellig, alt efter hvem du er, fx om du er patient eller pårørende, novice eller professionel bruger.

Der er ofte forskel på, hvordan man definerer målgruppen på borgerrettede løsninger og på de virksomhedsrettede løsninger. På løsninger målrettet borgerne er det typisk den almindelige borger, løsningen er henvendt til, og der sondres i mindre grad mellem fx professionelle højfrekvente brugere og lavfrekvente brugere af løsningen. Professionelle højfrekvente brugere og lavfrekvente brugere af løsningen vil ofte være relevant, når målgruppen til virksomhedsrettede løsninger beskrives, ligesom det ofte vil være relevant at arbejde med virksomhedsstørrelse og branchekode.

Selvom parametrene alder, køn, uddannelsesmæssig baggrund, jobstatus, indkomst og it-kendskab ikke er med til at definere en målgruppe, skal de fortsat tages med i overvejelserne, når målgruppen beskrives, da testpersoner skal rekrutteres, så målgruppen er repræsenteret med en jævn fordeling på de væsentligste parametre. Samtidig bør overvejelser om forhåndskendskab til løsningen (har brugeren været i kontakt med myndigheden), nødvendigt vidensniveau om emnet i løsningen, professionel bruger eller “engangsbruger” også tages med i overvejelserne ved beskrivelsen af målgruppen.

Følgende spørgsmål kan overvejes ved definition af målgruppen:

* Hvem henvender løsningen sig til?
* 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?

Ud fra spørgsmålene er det muligt at definere de målgruppe(r), der skal teste løsningen, og de parametre, der skal rekrutteres på baggrund af.

**Eksempel på målgruppeafklaring på en løsning med en målgruppe**

Hvem henvender løsningen sig til: Borgere over 18 år i kommunen, som skal bestille EU-sygesikringskort.

Er der en veldefineret gruppe, der bruger løsningen mere end andre: Typisk er det personer mellem 18-75 år, der anvender løsningen. Den henvender sig til en bred målgruppe, der har brug for et (nyt) EU-sygesikringskort.

Hvem vil oftest bruge løsningen: Der er ikke nogen i gruppen 18-75 år, der benytter løsningen mere end andre.

Hvad har brugerne til fælles: De skal typisk rejse til et EU-land i nær fremtid.

Hvad adskiller brugerne: De har forskellige erfaringer med brug af løsningen og bredt med digital selvbetjening. De har forskellige behov for at bestille EU-sygesikringskort til andre i husstanden.

Hvad får brugerne ud af at bruge løsningen: De gennemfører en bestilling om et nyt EU-sygesikringskort. Når/hvis de har gennemført løsningen korrekt, får de tilsendt et nyt EU-sygesikringskort.

Får alle det samme resultat ved at anvende løsningen: Ja

Er der flere forskellige grupper af brugere med forskellige behov: Brugergruppen kan deles op i to grupper - 1) de som kommer let gennem løsningen grundet gode it- og sprogkundskaber. 2) de der er mere udfordrede, når det kommer til it-kundskaber, og/eller som er usikre på det sprog, der er i løsningen. Det er ofte dem, der søger hjælp på Borgerservice.

Samlet målgruppe 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 it-kompetencer og sprog-kompetencer.

## Tekniske overvejelser forud for gennemførsel af løsningen

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

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

Til brugertesten skal den browser og skærmopløsning, der forventes mest anvendt, benyttes. Operativsystemet på den enhed, der testes på, må maksimalt være to år gammelt.

### Forberedelse af brugsscenarie og opgave til testpersonen

Et brugsscenarie (use case) beskriver den måde, en bruger møder en given selvbetjening på, og den måde brugeren interagerer med en selvbetjeningsløsning på for at opnå det endelig mål med selvbetjeningen. Formålet med beskrivelsen af et brugsscenarie er at skabe en klar indgang til selvbetjeningsløsningen, der sikrer, at fokus er på, at det kun er én vej, der undersøges og valideres gennem løsningen. Der skal beskrives et scenarie, der er dækkende for brugerens vej gennem selvbetjeningsløsningen. Fx hvis der er tale om bestilling af nyt EU-sygesikringsbevis, og 80 pct. af brugerne også bestiller kort til andre i husstanden, så er det dette brugsscenarie, der beskrives.

Brugsscenariet benyttes desuden til at formulere den endelige opgave, der skal udføres i brugertesten - altså det såkaldte brief, der gives til testpersonen, inden hun går i gang med at løse opgaven (uhjulpent).

Elementer som skal indgå i et brugsscenarie

* Ét hovedformål
* Evt. delmål
* Materiale der forventes at være tilgængeligt, fx. nemID
* Beskrivelse af en korrekt gennemførelse for hvert delmål, hvor det beskrives, hvad der er opnået, når de korrekte valg er foretaget i løsningen.
* Herudover skal der laves skærmprint af hvert trin i løsningen for hvert delmål. På hvert trin noteres det, hvilke felter der bør være udfyldt, og hvordan de er udfyldt, for at opgaven er løst korrekt.

**Eksempel på information i et brugsscenarie**

Hovedformål: Bestille et EU-sygesikringskort.

Delmål: Bestille et EU-sygesikringskort til hjemmeboende børn ved samme lejlighed.

Materiale: Test NemId

Succesfuld gennemførsel: Borgeren har udfyldt alle felter i løsningen korrekt og ved, at han/hun får tilsendt EU-sygesikringskort(ene) med posten.

Eksempel på beskrivelse af brugsscenarie: Vera skal ud og rejse om en måned og har i den forbindelse opdaget, at hun og hendes to børn mangler det blå EU-sygesikringskort. Hun går på borger.dk, hvor hun logger sig på med sin NemID og kommer ind i selvbetjeningsløsningen for at bestille EU-sygesikringskortene.

# Testleders forberedelse til brugertesten

I det følgende beskrives hvilke forberedelser testlederen skal gøre sig, inden brugertesten kan udføres. Testlederen skal:

* Sikre at der rekrutteres testpersoner (rekruttering kan evt. ske af løsningsejer eller en professionel rekrutteringspartner)
* Vælge lokation og opsætte udstyr
* Forberede testmateriale og brugeropgave
* Få godt kendskab til løsningen, der skal testes
* Udfylde notearket der er udarbejdet i tilknytning til denne vejledning

## Rekruttering af testpersoner

Målgruppen til en brugertest kan findes enten ved gaderekruttering eller ved pre-rekruttering. Er det en mere generel gruppe, kan gaderekruttering være en god løsning. Der er ingen krav til, hvem der står for rekrutteringen. Det kan være testleder, løsningsejeren eller der kan benyttes en professionel rekrutteringspartner til opgaven.

### Krav til testpersoner

For at undgå “professionelle” testpersoner må den samme testperson ikke have testet andre digitale løsninger i minimum tre måneder. Den samme testperson må ikke have testet den konkrete løsning på noget tidspunkt tidligere.

Der må ikke indgå testpersoner i brugertesten, som har en relation til myndigheden, løsningsleverandøren eller testleverandøren, eller som arbejder professionelt med brugertest. Med relation menes personer, der arbejder i de pågældende instanser, nære venner og nær familie.

### Aflønning af testpersoner

Man kan vælge at aflønne testpersonerne med et gavekort eller anden gave for deres tid. Dette vil typisk gøre rekrutteringen nemmere. Et evt. gavekort bør have en værdi på ca. kr. 100 for hver 20 minutter testen varer. Af hensyn til SKAT skal testpersonerne med navn og adresse skrive under på, at de har modtaget gaven samt oplyses om, at gavekortet skal indberettes som B-indkomst.

### Opsætning af tidsplan for testen

I rekrutteringsprocessen registreres testpersonerne med tidspunktet for den bookede aftale, testpersonernes unikke ID, navn, telefonnummer, e-mail, køn og alder samt anden relevant information ift. målgruppedefinitionen på fanen om rekruttering i notearket. Fanen om rekruttering i notearket bruges til at holde styr på aftalerne med testpersonerne. Det et op til testlederen at vurdere hvor lang tid, der skal afsættes til et enkelt interview. Det anbefales dog, at testpersonerne ikke interviewes i mere end 60 minutter pr. gang.

## Valg af lokation og opsætning af udstyr

Testenheden (pc, tablet eller telefon) bør opstilles i et rum, hvor interviewer og testperson uforstyrret kan gennemføre interviewet. Det anbefales herudover, at interessenter kan overvære testen i et tilstødende lokale, hvorfra der kan observeres, hvordan testpersonen navigerer i løsningen og løser opgaven.

Under udførelse af testen skal der ske en audio og visuel dokumentation (optagelse) af testpersonens stemme og skærmen, hvor testen udføres. Ligeledes skal det måles, hvor lang tid testpersonen er om at udføre opgaven.

Til udførelse af testen skal testpersonens stemme og skærmen på den enhed, som testen udføres på, optages. Optages personfølsomme oplysninger, skal de anonymiseres efterfølgende. Der skal indhentes en samtykkeerklæring, hvor det fremgår, at testpersonen siger ja til at blive optaget, og at den anonymiserede optagelse evt. bliver benyttet som dokumentation for at testen er udført.

Det anbefales at benytte en software, der kan dele skærmen til testlederens skærm. Ud over testenheden (pc, tablet eller telefon), som løsningen testes på, skal der også være en computer til stede, hvorpå testlederen kan udfylde notearket under interviewet.

## Beskrivelse af testmateriale og brugeropgave

Løsningsejeren skal vurdere, hvorvidt testmateriale er nødvendigt. Testlederen skal notere i notearket på fanen om baggrundsinfo og fanen om interview hvilket materiale, der udleveres i interviewforløbet samt hvornår i testmiljøet.

Ud fra formålet med løsningen og brugsscenariet, som løsningsejeren har udarbejdet, kan brugeropgaven skrives. Fokus i brugeropgaven er:

* At holde det i et neutralt sprog
* At skabe en opgave der er så realistisk som mulig
* At fokusere opgaven på, at brugeren skal gennemføre et forløb, som vil dække størstedelen af brugernes behov.
* At undgå at benytte fagord og ord direkte fra løsningen
* Klart at beskrive hvordan materiale introduceres.

Brugeropgaven skrives ind på interviewfanen i notearket.

**Eksempel på brugeropgave med intro, udlevering af materiale og opgave**Introduktion til brugertesten - læses op fra fanen om interview i notearket (introduktion ligger fast og skal ikke ændres):

”*Velkommen. Inden vi går i gang med interviewet, skal jeg orientere dig om, at du er anonym. Det du siger undervejs, kan ikke henføres til dig som person. Vi optager lyd og billede af skærmen undervejs i interviewet. Disse videoer bliver kun brugt til dokumentation, så vi kan se, hvad der skete undervejs.*

*Vi skal nu i gang med at løse en opgave på en selvbetjeningsløsning på nettet. Mens du løser opgaven, taler vi ikke sammen. Forestil dig, at du sad derhjemme og udførte opgaven. Hvis du går i stå undervejs, er du naturligvis velkommen til at sige det og fortælle mig, hvad du vil gøre.*

*Inden vi går i gang, får du her noget materiale, du kan få brug for undervejs.*

Udlevering af testmateriale: 1) Brugerdata på print og 2) NemID (test NemID)

*Husk at det er selvbetjeningsløsningen og ikke dig, der er til eksamen. Tag dig god tid til løsning af opgaven.”*

Brugeropgaven - læses op fra fanen om interview i notearket (skal skrives til hvert delmål):

”*Forestil dig at du skal rejse til Spanien om en måned og tjekker i den forbindelse, om du har et gyldigt EU-sygesikringskort. Du opdager, at det er udløbet, og du skal have et nyt hurtigst muligt. Du går borger.dk og finder selvbetjeningsløsningen til at bestille EU-sygesikringskort*.*”*

Bestil EU-sygesikringsbeviset her*.* <<Startes på intro-siden til bestilling af EU-sygesikringskort.)>>

## Kendskab til selvbetjeningsløsningen

Det er en forudsætning, at testleder forudgående har gennemløbet selvbetjeningsløsningen 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.

## Noteark skal udfyldes med nødvendig information

Sammen med denne testvejledning er der udformet et noteark. Notearket er inddelt i fire faner:

* Fane 1 “Baggrundsinfo” - hvor der skal anføres basisinformationer omkring løsningen, målgrupper og testudførsel.
* Fane 2 “Rekruttering” - hvor rekrutteringen struktureres.
* Fane 3 “Interview” - hvor noter indføres undervejs i testen.
* Fane 4 ”Rapport” - hvor der automatisk genereres et resume af brugertesten og resultaterne, og hvor det kan aflæses, om brugertesten har bestået de fællesoffentlige krav.

Notearket skal benyttes både før, under og efter brugertesten. Baggrundsinfo såsom hovedformål, delmål og målgruppe, testpersonoversigt og interviewnoter noteres i notearket, som er en del af den endelige rapport. Det er derfor vigtigt at forholde sig til alle arkets dele, så alle oplysninger bliver indsamlet på korrekt og rettidig vis.

I det følgende vil notearkets tre første faner blive gennemgået. Fane 4 – Rapport vil blive omtalt i afsnittet om afrapportering af brugertesten.

### Anvendelse af fane 1 – Baggrundsinfo

Informationer i denne fane udfyldes i forberedelsesfasen. Det er testlederen, der på baggrund af information fra løsningsejeren, udfylder notearket.

I denne fane om baggrundsinfo skal stå oplysninger om:

* Løsningen: Her skal noteres basisinformationer om løsningen, løsningens formål og brugsscenarie.
* Brugerne og rekrutteringen: Her skal noteres information om brugerne, målgruppe(r) og rekruttering af testpersoner.
* Testudførelsen: Baggrundsdata for basisviden om hvordan brugertesten udføres, og hvem der har udført den.

### Anvendelse af fane 2 - Rekruttering

Rekrutteringsskemaet i denne fane skal sikre, at der indhentes det rette antal testpersoner fra den rette målgruppe. Fanen benyttes endvidere til at strukturere rekrutteringen af brugere til testen. Det skal bedømmes for den individuelle løsning og i forhold til den givne testleder, hvor lang tid der afsættes til hvert brugerinterview. Herefter kan de respektive brugere rekrutteres og sættes ind i arket.

Der skal rekrutteres efter de angivne retningslinjer i denne vejledning. Yderligere anbefales det, at der laves en screening af brugeren, hvor viden om brugeren indsamles inden interview, for at sikre at brugeren er i målgruppen.

### Anvendelse af fane 3 - Interview

Denne fane bruges under interviewet med brugeren. Fanen er med til at sikre, at gennemgang af de enkelte punkter for interviewet udføres korrekt. Arket fungerer både som en interviewguide og som noteapparat. Den indledende introduktion og de holdningsbaserede spørgsmål til evaluering af brugeroplevelsen er angivet i notearket på forhånd på baggrund af de fællesoffentlige krav, men brugsscenariet og opgaven samt materialet, som testpersonen skal have forud for test af løsningen, er unikt for hver selvbetjeningsløsning og skal udarbejdes, før testen kan påbegyndes.

Det eneste, der skal indskrives i fanebladet forud for brugerinterviews, er opgaveformulering af brugeropgaven. De felter, der skal læses ordret op, er markeret i arket som oplæsning. Derudover er der felter, der skal udfyldes med observation og med scorer. Data fra dette ark skal indføres i rapporten.

I arket indgår følgende felter:

* Opgave + Observationer (kolonne D): Indsæt opgaven. Denne læses højt for testpersonen, så det sikres, at alle testpersoner får den samme ordlyd i opgaven. Notér de observationer, der kan have relevans for senere interview, mens testpersonen løser opgaven. F.eks. testpersonens kommentarer undervejs eller lange dvæletider. Interview omkring observationer ligger efter brugertilfredsheden i fanen om interview (interviewkommentarer indføres i kolonne D sammen med observationer).
* Fejl (kolonne E-H): Registrér kritiske fejl og generelle fejl. Kritiske fejl = 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, fejl der rettes af brugeren selv.
* Gennemførelse (kolonne I): Er løsningen korrekt gennemført - ja/nej. Vurderes ud fra sammenligning med brugerscenarier samt skærmbillederne med den korrekte indtastning i løsningen.
* Tid brugt på opgaven (kolonne J): Hvor lang tid har brugeren brugt på at løse opgaven, efter at denne har modtaget opgaven og er sluppet løs i løsningen, til opgaven er gennemført.
* Spontane kommentarer (kolonne K): Brugernes umiddelbare oplevelse med løsningen. Kun besvarelse af spørgsmålet: Hvordan oplevede du det at løse denne opgave?
* Brugertilfredshed (kolonne L-Q): Spørgsmål i samtlige parametre læses op. Print svarmulighederne til brugerne. Det hjælper dem, at de har en papirversion af svarmulighederne liggende under besvarelse af brugertilfredshed.
* De-brief (kolonne R): Sørg for interviewet bliver afrundet på en god måde, og svar på evt. spørgsmål testpersonen må have.

# Gennemførelse af brugertesten

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. |
| 2 | **Brugeropgave** | Oplæses fra notearket. Sørg for at alle testpersoner briefes ens. Tjek at testpersonen har forstået opgaven. | Se kolonne D 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 | **Opgaveløsning foran skærm** | Giv testpersonen ro og sørg for at nedtone eventuelle kommentarer og spørgsmål undervejs.Begynd tidsmåling. | Notér eventuelt observationer i kolonne D. Dette er dog ikke en fast del af testen. |
| 5 | **Notering af fejl** | Registrér kritiske fejl og generelle fejl. Kritiske 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. Beskriv fejl i kolonne E+G. 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. |
| 6 | **Notering af gennemførelse** | 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. |
| **Når testpersonen har løst opgaven ved skærmen** |
| **7** | **Tidsmåling** | Notér hvor mange sekunder opgaven har taget at gennemføre. Tidstagningen påbegyndes, når respondenten slippes løs i løsningen efter at være stillet opgaven. Tidstagningen afsluttes efter endt opgaveløsning. | Notér i kolonne J i notearket. |
| 8 | **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. |
| 9 | **Brugertilfredshed** | 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. |
| 10 | **De-brief af testpersonen** | Sørg for at besvare spørgsmål som testpersonen måtte sidde med efter endt interview. | Læs i kolonne R. |
| 11 | **Udlevering af “Tak for hjælpen gave”.** | Eventuel gave kan udleveres. Det er ikke obligatorisk at give gaver eller lign. ved interview. |  |

# Afrapportering af brugertesten

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

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. Fanen om rapport trækker automatisk informationer fra resten af notearket. Det er dermed nemt at se, om selvbetjeningsløsningen har bestået de fællesoffentlige krav.

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 fællesoffentlige brugertest består af alle fire faner i notearket. Testpersonerne skal anonymiseres i fanen om rekruttering ved at fjerne kontaktoplysninger og navne.