|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bilag |  | 10. marts 2015  CBI/annkj  J.nr. |
|  |  |

# Krav om brugertest til Udviklingsvejledningen for god selvbetjening

**Den standardiserede fællesoffentlige brugertest skal bestås:** Som ansvarlig myndighed er det dit ansvar at sikre, at løsningen har bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertest før den gøres tilgængelig for brugerne. Brugertesten skal vise, at de relevante målgrupper kan gennemføre en relevant opgave som løsningen leverer med et minimum af spild og på en tilfredsstillende måde ved hjælp af løsningen.

Kravet om brugertest skal ikke ses som erstatning for brugerinddragelse og test i udviklingsfasen. For at løsningen bliver bedst mulig anbefales det, at brugerne løbende inddrages under udviklingen af løsningen, og at brugerne tester løsningen i udviklingsfasen.

Kravet er opfyldt, når:

* Løsningen har bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

## Den fællesoffentlige standard for brugertest

**Formål**: Brugertesten skal vise, at de relevante målgrupper ved hjælp af løsningen kan: 1) gennemføre en relevant opgave, 2) med et minimum af spild og 3) på en tilfredsstillende måde. Forslaget til testen er inspireret af den internationale iso-standard for brugervenlighed.

**Indhold** *(hvad undersøger testen)*: Testen undersøger, i hvilken grad en digital løsning kan bruges af den eller de relevante målgrupper til at løse en eller flere relevant(e) opgave(r), som løsningen leverer med et minimum af spild og på en tilfredsstillende måde. På de tre parametre skal testen leve op til et minimumskrav.

* Kan brugerne gennemføre deres opgaver i den digitale løsning (gennemførsel)?
* Laver brugerne kritiske fejl under opgaveløsningen (minimum af spild)?
* Er brugeren tilfreds med den digitale selvbetjeningsløsning (tilfredshed)?



**Fælles offentlig standard for brugertest**

**Tidspunkt** *(hvornår foregår testen)*: Løsningen skal brugertestes, når den er færdigudviklet, men før den sættes i produktion.

**Form** *(hvordan foregår testen):* En uvildig part har gennemført den standardiserede fællesoffentlige brugertest**.** En standardiseret testvejledning skal benyttes og tilbagemeldingsskabelonen 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). De data, der er nødvendige for at gennemføre testen, skal gives til testpersonen på forhånd

**Målgruppe** *(hvem og hvor mange skal besvare testen)*: Testen skal gennemføres med minimum 6 virkelige og relevante brugere fra den primære 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. Eksempler: En løsning der skal anvendes af personer, der er ledige skal brugertestes af personer, der er ledige. En løsning hvor der skal ansøges, skal testes af personser, hvor det vil være aktuelt at sende den pågældende ansøgning. For så vidt angår løsninger, hvor målgruppen i særlig gradindbefatter personer, der har fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser og/eller sociale problemer, skal repræsentant(er) fra disse målgrupper inddrages som testpersoner.

Hvis løsningen retter sig mod flere markant forskellige målgrupper, skal løsningen testes med minimum 6 virkelige og relevante brugere fra hver af målgrupperne.

Eksempler på markant forskellige målgrupper kan være: En løsning som både skal benyttes af borgere og virksomheder. En løsning, hvor formålet eller udfaldet af løsningen er forskellig alt efter hvem du er, fx om du er patient eller pårørende.

Rekruttering af testpersoner skal ske i et tilfældigt udvalg af personer i målgruppen. Testpersonerne skal være uafhængige af myndigheden og leverandøren af løsningen.

**Ansvar for testen**: Det er den ansvarlige myndigheder, der skal sikre, at løsningen har gennemgået og bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertestet, før den gøres tilgængelig for brugerne. Forud for integration til portalerne Virk og borger.dk skal portalerne modtage en kopi af testrapporten

**Minimumskrav til beståede løsninger**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Minimumskrav til løsningen | Bemærkninger |
| Gennemførsel | 80% af testpersonerne skal kunne gennemføre selvbetjeningsløsningen. |  |
| Minimum af spild | 80% af testpersonerne må ikke opleve en kritisk fejl. | En kritisk fejl er en fejl, som1) testpersonen ikke selv kan rette, og 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 samtlige spørgsmål. | Efter gennemførsel af selvbetjeningsløsningen bliver testpersonen stillet en række forhåndsdefinerede spørgsmål, der skal måle brugertilfredsheden med løsningen. Testpersonen svarer på en skala fra et til fem, hvor fem er det bedste. Brugertilfredshedsspørgsmålene er:   * I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave? * I hvilken grad følte du dig tryg i forløbet? * I hvilken grad indeholdt løsningen den relevante information? * I hvilken grad oplevede du sproget i løsningen som forståeligt? * I hvilken grad oplevede du løsningen som let at gennemføre? * I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?   Testpersonerne skal have mulighed for at svare ”Ved ikke/ikke relevant”. |

**Anbefalinger til testen:**

* Tag så vidt muligt udgangspunkt i testpersonens egne data ved testen.
* Det anbefales, at man i udviklingen af løsningen tester hele brugerrejsen inklusiv løsningens login. Der er dog kun de dele af løsningen som myndigheden selv er ansvarlig for, der skal vurderes i brugertesten.
* Det anbefales at teste på alle relevante platforme (PC, tablet og mobil). Udviklingsvejledningen stiller dog kun krav om test på den mest brugte platform.
* Sørg for at fejl bliver beskrevet. Dermed er det muligt at lære af testen.

**Fordele:** Fordelen ved en afsluttende brugertestes er, at du sikrer, at dine løsninger fungerer efter hensigten, og at brugerne kan anvende løsningen. Dermed øges brugertilfredsheden, tidsforbruget hos brugerne nedsættes og omkostningerne til support hos myndighederne mindskes.

**Ulemper:** Kræver ressourcer i udviklingsforløbet

**Link til værktøjet/eksemplet:** Der udarbejdes testvejledning samt afrapporteringsskabelon.

## Bagrund for den standardiserede fællesoffentlige brugertest og minimumskravene

Arbejdsgruppen for videreudvikling af udviklingsvejledningen udpegede deltagere til en temagruppe. Sammen med en række leverandører og interessenter arbejdede temagruppen med brugertest og brugerinddragelse på en workshop den 9. oktober 2014.

Efter workshoppen har Erhvervsstyrelsen og Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med KL/KOMBIT arbejdet videre med outputtet fra workshoppen og udarbejdet et udkast til brugertest. Udkastet til brugertest har været i høring hos arbejdsgruppen samt hos deltagerne i workshoppen.

Udkastet til brugertest er blevet testet i en pilottest. I alt fire løsninger (ansøgning om nyt pas, meddelelse om flytning, fakturablanket og oprettelse af frivillig forening) er blevet testet af to forskellige testleverandører. På baggrund af erfaringer fra pilottesten er brugertesten blevet tilpasset. Pilottesten har desuden hjulpet med at afklare niveauet for minimumsstandarderne.

Minimumskravene om, at 80% skal kunne gennemføre en løsning og 80% skal ikke opleve kritisk fejl er sat med udgangspunkt i målsætningen om 80% digital kommunikation på borgerområdet. Desuden er det erfaringen fra pilottesten og tilbagemelding fra testleverandører, at dette er et passende niveau.

Minimumskravet om en samlet brugertilfredshed på 4,0 er sat efter erfaringer fra pilottesten samt tilbagemelding fra testleverandører. Erfaringen er, at brugerne er væsentlige mere tilfredse med løsninger end professionelle, som arbejder med brugervenlighed, og brugerne generelt giver høje vurderinger.