



AALBORG UNIVERSITY
STUDENT REPORT

Department of Electronic Systems
Engineering Psychology
Fredrik Bajers Vej 7
9220 Aalborg

Title:

Udvikling af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger ved Dafolo

Theme:

Investigation of Subjective Experiences

Project period:

10th semester, Spring-Fall 2016

Project group:

1085

Members:

Lasse Christensen

Supervisor:

Jan Stage

Copies: 1

Number of pages: 121

Supplement no. and type:

Appendices: 0

Attachments: 5

Finished the: 28. December 2016

Synopsis

Dette speciale undersøger om det er muligt at udvikle en ny brugertest, der understøtter videre udviklingen af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger. Denne brugertest udvikles ud fra, undersøgelser lavet i forbindelse med Dafolo, hvilket er en leverandør af selvbetjeningsløsninger. Yderligere interviews sagsbehandlere for at få en vurderingen af det arbejde, der ligger fra kommunens side med selvbetjeningsløsninger. Ud fra disse undersøgelser var det muligt at udvikle en ny brugertest, der ud fra de førnævnte undersøgelser, gav muligheden for at vurdere brugervenligheden af selvbetjeningsløsninger i forhold til Kravene fra Dafolo.

INDHOLD

Indhold	i
1 Indledning	1
2 Problemafgrænsning	5
2.1 Problemformulering	5
2.2 Afgrænsning	5
2.3 Case	6
3 Den offentlige brugertest	7
3.1 Den nuværende brugertest	7
3.1.1 Forsøg med den offentlige brugertest	12
3.2 Evaluering af brugertesten	19
4 Indledende undersøgelser	23
4.1 Interview med Dafolo	23
4.1.1 Contextual inquiry interview	24
4.1.2 Affinity diagram	25
4.2 Interview med sagsbehandler	27
5 Udvikling af ny brugertest	31
5.1 Kravspecifikation	31
5.2 Udviklingen af ny brugertest	34
5.2.1 Kategorien funktionalitet	34
5.2.2 Forståelse	36
5.2.3 Evalueringsmetoden til offentlige selvbetjeningsløsninger	38
6 Forsøg	41
6.1 Forsøgsdesign	41
6.2 Resultater	42
6.2.1 Ansøgning om helbredstillæg	43
6.2.2 Ansøgning om personligt tillæg	44
6.2.3 Ansøgning om udvidet helbredstillæg	45
6.2.4 Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling	46
6.3 Analyse	49

7	Konklusion	51
7.1	Problem formulering	51
7.2	Begrænsninger	52
	Litteratur	53
A	Indledende undersøgelses data	55
A.1	Checkliste til interview	55
A.2	CI interview	57
A.3	Affinity diagram	62
B	Bilag til den offentlige brugertest	65
B.1	Krav til den offentlige brugertest	65
B.2	Brugertestvejledning til den nuværende brugertest	71
C	Materiale til interview med sagsbehandlere	89
C.1	KL-blanketter benyttet i interview	89
C.2	Besvarelser fra sagsbehandlere	99
C.3	Resultater fra interview med sagsbehandler	106
D	Forsøgsbilag	111
D.1	Forsøgsopgaverne udleveret til forsøgspersoner	111
E	Notearket	117

INDLEDNING

Indtil i 2012 foregik kommunikationen mellem borger og kommune primært i fysisk form ved, at borgeren henvendte sig på kommunekontoret eller ved at sende et brev i Danmark. Kommunerne havde dog mulighed for at sende digital post, hvis borgeren har tilmeldt sig det offentlige i digital post og E-boks (Fjord-Marschall, 2012). Yderligere bliver det obligatorisk, at borgere har digital post og E-boks fra 2014 medmindre en borger undtages grundet manglende it-kundskaber (Fjord-Marschall, 2012).

KL (*Kommunernes Landsforening*) beskriver, at formålet med digitaliseringen er, at få borgere til at kommunikere med kommunen igennem en digital portal, hvor borgeren skal betjene sig selv igennem kommunale hjemmesider eller igennem borger.dk (Fjord-Marschall, 2012). Disse portaler kaldes også for selvbetjeningsløsninger som åbnes i bølger. Hvad bølgerne indeholder og hvornår disse blev kan ses på figur 1.1.

Selvbetjeningsløsninger er defineret som en elektronisk tjeneste hvor en bruger kan løse en opgave selv i stedet for at ringe eller møde personligt op hos myndigheden (Statsrevisionen, 2015). Yderligere defineres elektroniske blanketter som er PDF blanketter der kan hentes og udprintes for at sendes med posten til det offentlige når disse er manuelt udfyldt (Statsrevisionen, 2015).

Som vist på figuren 1.1 er den sidste bølge i bølgeplanen færdig, implementering af disse selvbetjeningsløsninger havde et økonomisk formål ved, at skifte traditionel post til digital post for en forventede effektivisering på 547 mio. kr. i perioden 2013 - 2015 (Fjord-Marschall, 2012).

KL har primært beskrevet de økonomiske muligheder og/eller effektiviseringer, der ligger i at digitalisere kommunikationen mellem borgere og det offentlige. Der bliver dog ikke beskrevet hvilken effekt denne digitalisering vil have på borgeren, hvilket vurderes som værende en yderst relevant inddragelse, da det som nævnt er besluttet, da der som nævnt tidligere er besluttet, at alle borgere skal benytte de digitale muligheder for og kommunikere med kommunerne.

Professor Jan Stage fra institut for Datologi på Aalborg Universitet har undersøgt menneske-maskine interaktionen, og han påpeger vigtigheden af, at borgerne ikke udfordres unødvendigt når de digitale portaler benyttes, da borgerne vil søge alternative muligheder de er mere fami-

Bølgeplan for overgang til obligatorisk digital selvbetjening på kommunale områder

	Bølge 1 December 2012	Bølge 2 December 2013	Bølge 3 Ultimo 2014	Bølge 4 Ultimo 2015
STATUS	Aftalt og lovgivet	Aftalt og lovgivet	Aftalt og lovgivet	Aftalt – lovgivning under udarbejdelse
OMRÅDER I FOKUS	Borgerservice, dagtilbud	Borgerservice	Borgerservice og teknik- og miljø	Social, beskæftigelse, teknik- og miljø
SERVICE-OMRÅDER	1. Ansøgning om flytning 2. Ansøgning om sundhedskort 3. Ansøgning om EU-sygesikringskort 4. Ansøgning om optagelse i dagtilbud 5. Ansøgning om optagelse i SFO 6. Ansøgning om skoleindskrivning	1. Ansøgning om begravelseshjælp 2. Ansøgning om økonomisk friplads til dagtilbud 3. Ansøgning om hjælpemidler (forventeligt kropsbårne) 4. Anmelde udrejse 5. Ansøgning om navne- og adressebeskyttelse 6. Anmeldelse af rotter 7. Ansøgning til lån til betaling af ejendomsskat 8. Udlån/udleje af lokaler *) og ejendomme 9. Valg af læge 10. Anmelde vielse 11. Pas 12. Duplikatkørekort	1. Affaldshåndtering fra borgere 2. Affaldshåndtering fra virksomheder 3. Anmeldelse om byggearbejde 4. Ansøgning om byggetilladelse 5. Ansøgning om lån til beboerindskud 6. Registrering i CPR (bopælsattester og folkeregistermeddelelser) 7. Serviceydelser på vej og trafikområdet (ansøgning om 'råden over vej') 8. Anmeldelse om opgravnings- og ledningsarbejder 9. Logiværtserklæringer 10. Ansøgning om betalingslicenser og afgifter i forbindelse med parkering.	1. Personligt tillæg 2. Sygedagpenge 3. Helbredstillæg 4. Udvidet helbredstillæg Der er yderligere aftalt, at kontanthjælp, uddannelseshjælp, enkelttydelser og ejendomsregistrering (BBR) skal omfattes når systemunderstøttelsen er tilvejebragt. Det forventes endeligt aftalt i ØA16.

Opdateret 20. juni 2014

Figur 1.1: Bølgeplanen fra bølge 1 til bølge 4 (landsforening, 2012).

liære med, hvis borgerne føler at portalerne er for udfordrende. Stage udtaler i en nyhedsartikel at:

"Hvis selvbetjeningsløsningerne er gode og til at forstå, vil borgerne gerne bruge dem. Men er løsningerne for dårlige, giver borgerne op og henvender sig i stedet til forvaltningerne, og så er det, at det koster tid for sagsbehandlere." (Nielsen, 2010).

Dermed er der en potentiel risiko for, at den ønskede besparelse som KL forventer ikke bliver en realitet, hvis ikke selvbetjeningsløsningerne er brugervenlige nok.

Denne holdning til selvbetjeningsløsninger understøttes af Thomas Snitker fra brugervenlighedsfirmaet SnitkerGroup der vurderer, at *"der må mere gennemgang af systemerne til, før alle danskere har adgang til brugervenlige selvbetjeningsløsninger"* (Elkjær, 2011). Yderligere udtaler Thomas Snitker:

"Men alverdens selvbetjeningsløsninger hjælper ikke et hujende hak på Danmarks bundlinje, hvis folk ikke kan finde ud af at bruge løsningerne"

"Hvis politikerne og myndighederne starter med at ville spare penge, så skal de ønsker selvfølgelig opvejes med borgernes behov. Ellers er det ikke realistisk at finde muligheder for at bygge gode selvbetjeningsløsninger" (Elkjær, 2011).

-  Godt. Denne måde at gøre tingene på synes brugere erfaringsmæssigt godt om. Den kan tjene som forbillede for andre.
-  Mindre problem. Brugere forventes at studse et øjeblik.
-  Alvorligt problem. Problemet forventes at forsinke brugere i 1-5 minutter, men brugere forventes at kunne komme videre af sig selv. Vil lejlighedsvis give anledning til katastrofer.
-  Kritisk problem. Forventes at give anledning til hyppige katastrofer. En katastrofe er en situation, hvor selvbetjeningsløsningen "vinder" over brugere, dvs. en situation som forhindrer brugere i at løse en rimelig arbejdsopgave på selvbetjeningsløsningen, eller som irriterer brugere voldsomt.
-  Funktionsfejl.

Figur 1.2: Kategorierne fra vurdering af selvbetjeningsløsninger (Molich, 2014).

Med udgangspunkt i Snitker tyder på at tanken omkring selvbetjeningsløsninger, som udgangspunkt er et positivt tiltag, dog skal det være for at forbedre kommunikationen mellem det offentlige og borgerne at selvbetjening skal indføres ellers kan det blive en hindring for borgerne, og begrænse muligheden for at opfylde KL's ønske om at spare penge.

Disse holdninger fra Snitker og Stage understøttes af en undersøgelse udført af Anders Bruun lektor ved institut for Datalogi, hvor forsøgspersoner skulle udfylde en selvbetjeningsløsning og en videre udviklet selvbetjeningsløsning hvor brugervenligheden var forbedret af eksperter. Observerede Anders Bruun forsøgspersonerne og ud fra resultaterne af undersøgelsen, fortæller hvordan en bedre selvbetjeningsløsning gav en bedre service for borgeren da de gjorde sig mere umage i at udføre opgaven, hvilket gav en reduceret gennemsnitlig behandlingstid på omkring 32 minutter (Nielsen, 2010). Dette viser at med flere undersøgelser og bedre evaluering af selvbetjeningsløsninger, vil det være muligt at opnå det som flere eksperter har efterspurgt og undersøgt.

En undersøgelse af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger fra bølge 2 udført af Rolf Molich, hvor seks erfarne brugervenlighedsspecialister undersøgte tre forskellige selvbetjeningsløsninger fra bølge 2. De tre løsninger er skift af læge, anmeldelse af forekomst af rotter og ansøgning om navneændring, som tilsammen har 61 elementære brugervenlighedsproblemer, hvilken Molich beskriver som værende ikke godt nok og yderligere påpeger at dette skyldes, mangel på bruger inddragelse inden idriftsættelse af selvbetjeningsløsningerne (Molich, 2014). De seks brugervenlighedsspecialister har uafhængigt af hinanden vurderet 2-3 selvbetjeningsløsninger og har samlet 40 resultater, der er opdelt i fem klassifikationer, vist på figurer 1.2 (Molich, 2014).

Rigsrevisionen har lavet en lignende undersøgelse, hvor der er undersøgt brugervenligheden i ni forskellige selvbetjeningsløsninger, 5 statslige myndigheder indgår i undersøgelsen og kommunerne med 9 digitale selvbetjeningsløsninger, der henvender sig til virksomheder (Statsrevisionen, 2015). I denne undersøgelse bliver ikke erfarne brugere observeret, i en brugervenlighedsundersøgelse mens disse finder frem til og benytter selvbetjeningsløsninger (Statsrevisionen, 2015). I denne undersøgelse, defineres en selvbetjeningsløsning som brugervenlig, når de tre følgende kriterier er opfyldt:

- Gennemføre vejen ind ved at finde startsiderne i indtastningen i de rette løsninger uden hjælp fra andre(gennemførsel)

- Gennemføre vejen ind med maks. 3 unødvendige klik(minimum af spild)
- Gennemføre vejen ind på en tilfredsstillende måde(brugertilfredshed)

Kriterierne opfyldes når 80% af brugerne opfylder kriteriet, ved holdningsbaseret kriterier skal brugerne give karakteren 4, på en skala fra 1 til 5 (Statsrevisionen, 2015). Rigsrevisionen konkludere i undersøgelse at de ni selvbetjeningsløsninger ikke er brugervenlige i en tilstrækkelig grad, grundet manglende vejledning og hjælp til brugeren under forløbet (Statsrevisionen, 2015). Yderligere påpeger rigsrevisionen vigtigheden i at vurdere brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger (Statsrevisionen, 2015).

Ifølge Molich kunne disse brugervenlighedsproblemer let forbygges af det offentlige eller leverandøren, ved at benytte en jævnlig, neutral brugervenlighedstest udført af professionelt og regelmæssigt inden selvbetjeningsløsningen tages i brug (Molich, 2014). Molich anbefaler yderligere, at der udføres professionelle usability test af selvbetjeningsløsninger inden de sættes i drift, resultaterne fra disse test rettes af leverandøren uden beregning og at der indsamles viden og erfaring fra brugerne til at forbedre selvbetjeningsløsningerne (Molich, 2014). Hvis resultaterne fra Molichs undersøgelse er en tendens der også påvirker andre selvbetjeningsløsninger, kan den besparelse som KL har ønsket muligvis ikke blive en realitet, hvis mangel på brugervenlighed reducere muligheden for besparelser ved at benytte selvbetjeningsløsninger.

Som beskrevet er det primære formål med selvbetjeningsløsningerne at spare penge i det offentlige, dog bliver der påvist mangler i brugervenligheden med de selvbetjeningsløsninger der er tilgængelige for borgerne, hvilket eksperter på området påviser og videre forklarer, at den antaget besparelse kan blive reduceret grundet den manglende brugervenlighed i selvbetjeningsløsninger. Dette problem er forsøgt løst ved, at det offentlige indførte den offentlige brugertest virksomhederne der udvikler selvbetjeningsløsninger skal udføre, denne brugertest har ikke haft en større effekt på brugervenligheden.

Derfor skal virksomheder der udvikler selvbetjeningsløsninger selv undersøge brugervenligheden i de løsninger de udvikler hvilket kan være omkosteligt. Dette kan få virksomheder til at spare på dette område og derved bliver der ikke videreudviklet på brugervenligheden af selvbetjeningsløsningerne, hvilket sender som førnævnt givere større omkostninger til det offentlige. Derfor skal der findes en løsning hvor både det offentlige og virksomhederne har mulighed for at øge brugervenligheden i selvbetjeningsløsningerne så der er en økonomisk gevinst.

PROBLEMAFGRÆNSNING

I dette kapitel beskrives problemformuleringen og problemstillingerne, for dette projekt. Videre beskrives afgrænsningerne og hvilken case der benyttes til at udforme projektet.

2.1 Problemformulering

Hvorvidt er det muligt at udvikle en metode, der undersøger brugervenligheden i selvbetalingsløsninger med henblik på, at opfylde målsætninger fra en leverandøren der øger brugervenligheden i løsningerne og overholder kriterierne fra det offentlige.

Det søges at besvare problemformuleringen via. følgende underspørgsmål:

Hvilke målsætninger har en leverandør for udviklingen af brugervenligheden i selvbetalingsløsninger?

Med udgangspunkt i leverandørens målsætninger omkring krav, kan en metode udvikles så den kan benyttes til at sammenligne brugervenligheden i selvbetalingsløsninger?

Hvorledes kan resultaterne den opstillede metode præsenteres på en måde, så det giver muligheder for at videreudvikle brugervenligheden selvbetalingsløsninger?

2.2 Afgrænsning

Dette speciale fokusere på hvordan en virksomhed undersøger brugervenligheden til at udvikle og rette selvbetalingsløsninger, for at overholde kravene der bliver stillet til selvbetalingsløsninger fra det offentlige og hvordan en leverandør benytter undersøgelser af brugervenlighed. Der afgrænses i dette speciale til én leverandør og selvbetalingsløsningerne fra én leverandør, for at begrænse størrelsen af specialet, da specialet er udført af en enkelt person og et samarbejde

de med flere leverandører, ville øge mængden af nødvendige ressourcer der skal benyttes for at finde målene om brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger og reducere disse til fælles mål, som flere leverandører kan benytte som grundlag for videreudviklingen af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger.

På grund af specialet benytter én leverandør, er undersøgelses metoden der udvikles ud fra leverandørenes krav omkring brugervenligheden, en test af muligheden for at benytte leverandøren sammen med det offentlige, til at udvikle brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger. Derfor vil resultaterne fra dette speciale, kun være repræsentative for den enkelte leverandør, dog kan det videre undersøges om resultaterne kan anvendes ved andre leverandører.

For at kunne sammenligne resultaterne fra den offentlige brugertest med en ny udviklet brugertest, benyttes de selvbetjeningsløsninger som leverandøren har haft igennem den offentlige brugertest, derfor kan resultaterne fra specialet være begrænset til de selvbetjeningsløsninger der er benyttet, så derfor ville den udviklede brugertest være mindre repræsentativ for andre selvbetjeningsløsninger.

2.3 Case

I dette speciale, benyttes Dafolo som leverandøren af selvbetjeningsløsninger. Derfor benyttes de selvbetjeningsløsninger, som Dafolo har udviklet og har gennemført den offentlige brugertest. Dafolo er større virksomhed bestående af fire forskellige afdelinger, en af disse afdelinger er Dafolo-IT som leverer selvbetjeningsløsninger til det offentlige (Dafolo, 2016a). Dafolo beskriver, at de har høj fokus på brugervenligheden, i de selvbetjeningsløsninger der udvikles ved dem (Dafolo, 2016b). Dafolo mener, at brugervenligheden er en afgørende parameter, for bedre kvalitet af kommunernes borgerservice og ressourcebesparelsen i sagsbehandlingen i kommunerne (Dafolo, 2016b). Dafolos holdninger og fokus på brugervenlighed, er tilsvarende holdninger og mål fra de offentlige instanser, beskrevet i 1.

Da Molich konkludere, som før nævnt, at leverandørerne bør udbedre fejl der findes i selvbetjeningsløsninger, uden omkostninger, derfor er det Dafolo der får ekstra omkostninger hvis der er brugervenlighedsfejl i en selvbetjeningsløsning. Derfor er det relevant at undersøge, hvilke metoder det offentlige stiller til rådighed for, at kunne undersøge brugervenligheden og hvordan Dafolo som en virksomhed, undersøger brugervenligheden i selvbetjeningsløsningerne.

DEN OFFENTLIGE BRUGERTEST

I dette afsnit er det beskrevet, hvordan den offentlige brugertest benyttes til, at teste om selvbetjeningsløsninger er brugervenlige nok til benyttelse i det offentlige. I brugertesten er der krav og kriterier som en selvbetjeningsløsning skal opfylde, før den kan godkendes som værende tilstrækkelig brugervenlig til brug i det offentlige. Yderligere beskrives resultaterne fra brugertesten på fire af Dafolo's selvbetjeningsløsninger. Hvorefter der vil opsummeres kritik af brugertesten i det sidste afsnit.

3.1 Den nuværende brugertest

Den fælles offentlige brugertest blev udformet med det formål, at styrke brugervenligheden af obligatoriske selvbetjeningsløsninger B.1. Brugertesten er et krav der blev indført i maj 2015, og denne brugertest skal bestå for at en selvbetjeningsløsning må benyttes i det offentlige B.1. Vejledningen til brugertesten blev udleveret til Dafolo i forbindelse med udførslen af den obligatoriske brugertest. Vejledningen til brugertesten B.1.

Brugertesten skal ikke anses som en erstatning for brugerinddragelse i udvikling af selvbetjeningsløsninger, men testen skal bestå for at benyttes som et beståelses krav for, at en selvbetjeningsløsning kan benyttes på borger.dk B.1. Derved kan testen altså ikke benyttes, til evaluering eller videreudvikling af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger.

Når den offentlige brugertest udføres på en selvbetjeningsløsning, gennemgås fire afsnit. Disse fire afsnit har til formål, at instruere leverandøren i hvordan denne gennemføre den offentlige brugertest, fra forberedelserne af testen til aflæsningen af resultaterne, og er som følger:

1. Løsningsejers forberedelser til brugertesten.
2. Testleders forberedelser til brugertesten.

3. Gennemførelse af brugertesten.
4. Rapportering på brugertesten.

Undervejs i testen noteres resultataer på et notesark, og når alle afsnit er udført kan det afgøres, om selvbetjeningsløsningen består og dermed kan anvendes i det offentlige B.1.

Løsningsejers forberedelser til brugertesten

Første afsnit af brugertesten omhandler, de forberedelser udvikleren af de pågældende selvbetjeningsløsninger udfører for, at muliggøre udførslen brugertesten. Disse forberedelser inkluderer, at formålet med løsningen beskrives således at formålet samt delformål i løsningen er beskrevet. Formålet samt delformål benyttes til at danne målgruppen, denne målgruppe er kriterier for de forsøgspersoner der må benyttes i testen. Formålene og delformålene benyttes til, at danne opgaver der skal gennemgås i løsningen B.1.

Formålet med en selvbetjeningsløsning er den opgave der fuldføres ved at gennemgå løsningen, for eksempel ved bestilling af EU-sygesikringsbevis, er formålet at borgeren skal anskaffe et EU-sygesikringsbevis. Videre kan delformålene være at borgeren yderligere skal bestille EU-sygesikring til resten af husstanden B.1.

Under brugertesten skal løsningerne testes af minimum seks virkelige og relevante brugere. Hvis der er flere forskellige målgrupper skal løsningen testes på seks brugere fra hver målgruppe B.1. Denne forskel i målgrupper baseres ikke på alder, køn, uddannelsesmæssig baggrund, job-status, indkomst og it-kundskab, men skal derimod betragtes som værende markant forskellige brugere, såsom en løsning hvor denne skal benyttes både af borgere og af virksomheder skal der dannes to målgrupper der skal gennemgå brugertesten B.1.

De førnævnte segmenteringer, der ikke benyttes til at danne forskellige målgrupper, skal dog medtages i brugertesten som yderligere information, da den testgruppe der laves til brugertesten skal repræsentere målgruppe så bredt som muligt, med det ment at de førnævnte segmenterings variabler så vidt muligt skal dækkes ind af de seks forsøgspersoner, der deltager i brugertesten B.1. I brugertestvejledningen er det beskrevet, hvordan en målgruppe kan defineres ud fra følgende spørgsmål:

1. Hvem henvender løsningen sig til?
2. Er der en veldefineret gruppe, der bruger løsningen mere end andre?
3. Hvem vil oftest bruge løsningen?
4. Hvad har brugerne til fælles?
5. Hvad adskiller brugerne?
6. Hvad får brugerne ud af at bruge løsningen?
7. Får alle det samme resultat ved at anvende løsningen?
8. Er der flere forskellige grupper af brugere med forskellige behov?

Ud fra dette, dannes den mest repræsentative brugergruppe ud fra en given population af brugere der er til rådighed B.1.

Efter målgruppen til brugertesten er definere, skal de tekniske aspekter af løsningen defineres. Disse inkluderer, et scenarie som brugeren skal gennemføre under brugertesten. Scenariet dannes ud fra formålet og delformålene af selvbetjeningsløsningen B.1. Scenariet udformes så forsøgspersonerne tager udgangspunkt i en fiktiv person og skal under brugertesten, udfylde selvbetjeningsløsningen som var de denne fiktive person B.1.

Ved forberedelserne inden udførelsen af brugertesten, kan der stille spørgsmålstegn ved, at det virker målrettet mod at sikre brugerne har samme udgangspunkt til selvbetjeningsløsningen, og at brugerne der skal være en repræsentativ stikprøve af målgruppen og den population stikprøven skal repræsentere. Men brugerne skal, så bredt som muligt, dække de segmenter der ikke sorteres efter i målgrupperne, hvilket virker modsigende at de skal være så forskellige så muligt på de variabler, men have lignende tilgang til selvbetjeningsløsningen.

Med kun seks forsøgspersoner, er der en lav generaliserbarhed for resultaterne af brugertesten per løsning, da en eller to brugere der reagere unormalt, i forhold til andre potentielle brugere inden for målgruppen får resultaterne til at reflektere en unormal tendens. Det ville være en fordel at øge mængden af forsøgspersoner i brugertesten, for at undgå dette.

Testleders forberedelser til brugertesten

Testlederens forberedelser inkludere rekruttering af forsøgspersoner, forsøgsoptilling og udarbejdelse af det forsøgsmateriale, der udleveres under brugertesten. Forsøgspersonerne deltager i under brugertesten må ikke have deltaget i brugertest af selvbetjeningsløsninger, indenfor tre måneder af brugertesten eller have deltaget i tidligere forsøg med den konkrete selvbetjeningsløsning B.1. Brugertesten skal forgå på en uforstyrret lokation med en pc, tablet eller smartphone, hvor kun forsøgslederen og forsøgspersonen er til stede under brugertesten.

Under udførelsen af brugertesten skal lyd og skærm optages. Dette gøres mens forsøgspersonerne bliver introduceret og giver deres samtykke til, at blive optaget. Materialet der benyttes i brugertesten udarbejdes af forsøgsvejlederen, med fokus på at holde et neutralt sprog, uden at bruge fagtermer og undgå direkte ord fra løsningen. Den opgave, som testlederen forberede til deltageren i brugertesten, skal yderligere være så realistisk som muligt, samt dække så meget af selvbetjeningsløsningen som muligt B.1.

Forsøgslederen skal være velkendt med selvbetjeningsløsningen, så det er muligt for forsøgslederen at genkende fejl i selvbetjeningsløsningen så dette kan noteres i notemarket. Dette notemark, (Se evt. bilag E), der benyttes under brugertesten er opdelt i fire faner baggrundsinfo, rekruttering, interview og rapport.

I fanen baggrundsinfo beskrives alle praktiske og tekniske informationer omkring løsningen og forsøgsdesignet- for eksempel ejer af løsningen, udvikler af løsningen og hovedformålet med løsningen. Yderligere er forsøgspersonerne beskrevet, i forhold til hvilke informationer disse opfylder i forhold til formålet af løsningen og rekrutteringen B.1. Baggrundsinfo fanen og de felter der skal udfyldes kan ses på figur 3.1.

I fanen rekruttering, kan ses på figur 3.2, beskriver segmenteringen samt navn, alder og erfaring med selvbetjeningsløsningen på forsøgspersonernes og kontakt informationer B.1.

Om løsningen	Besvarelser - Udfyld alle felter markeret med gult
Selvbetjeningsløsningens navn	
Version af løsningen	
Ejer af løsningen (myndighed)	
Udvikler af løsningen (leverandør)	
Integration til hvilke portaler (fx Virk eller Borger.dk)	
Hovedformål med selvbetjeningen	
Evt. delmål med selvbetjeningen	
Brugsscenario (ved flere målgrupper angives hvilken målgruppe brugsscenarioet er knyttet til)	
Materialebeskrivelse + udleverelsestidspunkt (ved flere målgrupper angives hvilket delmål materialet er knyttet til)	
Korrekt gennemførelse af løsningen	
Om brugerne og rekrutteringen	
Beskrivelse af målgruppe(r) valgt til brugertest	
Hvem vil oftest bruge løsningen?	
Hvad har brugerne til fælles?	
Hvad får brugerne ud af at anvende løsningen?	
Får alle det samme resultat ved at anvende løsningen?	
Er der flere forskellige grupper af brugere med forskellige behov?	
Målgruppedefinitionen for denne brugertest	
Antal målgrupper ved denne test (ved flere målgrupper skal udfyldes et noteark pr målgruppe)	
Antal testpersoner ved denne test (for denne målgruppe)	
Angiv hvordan rekrutteringen er udført (Fx internt, ved ekstern partner angiv navn på partner)	
Om testudførelsen	
Hvilken virksomhed har udført testen?	
Hvem har været testleder (navn, uddannelse, certificering eller andet)?	
Hvilket digitalt miljø er testen udført i?	
Hvilke platforme er testen udført på?	
Hvilken browser er anvendt ved testen?	
Sted for udførelse af testen (angiv alle lokationer hvis flere)?	
Hvornår er testen udført?	
Særlige bemærkninger	

Figur 3.1: Baggrundsinfo fanen i notearket.

Gennemførelse af brugertesten

Under selve brugertesten gør forsøgslederen brug af fanen Interview benyttes under brugertesten til at have overblik over hele forsøget. Fanen indeholder opgaven og observationer gjort under forsøget, fejl, tidsforbruget og svarene fra de spørgsmål der stilles under forsøget, fanen kan ses på figurer 3.3. Fejl er opdelt i kritiske- og generalle fejl, kritiske fejl er når brugeren laver en fejl der underminere løsningens formål eller ikke kan gennemføre løsningen på grund af denne fejl, og generalle fejl er alle andre fejl. Tidsforbruget beskrives i tabellerne men bruges dog ikke i vurderingen af løsningerne,

Under brugertesten skal forsøgspersonerne besvare seks spørgsmål, spørgsmålene besvares på en likert-skala. Inden hvert spørgsmål stilles, forklares hvordan spørgsmålet besvares: *"På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er i meget høj grad og 1 er slet ikke (vis skalaen)."* hvor det yderligere forklares at skalaen skal vises til forsøgspersonerne. Disse spørgsmål er følgende:

- Q1. I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave?
- Q2. I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet?
- Q3. I hvilken grad indeholdt selvbetjeningsløsningen den relevante information?
- Q4. I hvilken grad oplevede du sproget i selvbetjeningsløsningen som forståeligt?
- Q5. I hvilken grad oplevede du selvbetjeningsløsningen som let at gennemføre?
- Q6. I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?

TESTDAG d. 11/11/2015									
Forklaring	Tid: Tiden pr brugertest fastsættes under testudviklingen. Det er vigtigt at der afsættes tid til at gennemføre test og interviews i et roligt tempo. Yderligere skal der tages højde for, hvilke platforme løsningen skal brugertestes på fx pc og telefon.	Testperson ID: Dette skal være med til at sikre brugeren anonymitet i rapporteringen, da respondent ID er et gennemgående element i af rapporteringen.	Målgruppe/segment: Felter kan evt. benyttes til at angive hvilket segment eller målgruppe testpersonen tilhører. Felter er særligt værdifuldt ved flere målgrupper.	Navn: Der kan vurderes om feltet kun indeholder fornavn. Dette bør vurderes ift. overlevering af dokument.	Alder: Noter brugernes alder, hvis relevant.	Erfaring: Noter brugernes erfaring med løsningen, der testes.	Tlf: Hvis muligt skal Tlf og email slettes fra dokumentet inden overlevering, da testpersonernes anonymitet skal bevares	Email: Jette2020@gmail.com	Noter: Notefeltet kan benyttes til at anføre noter fra eventuelle screening interviews via telefonen. Felter er ikke obligatorisk.
	Tid	Testperson ID	Målgruppe/segment	Navn	Alder	Erfaring	Tlf	Email	Noter
	Eksempel		Godt ik-kendskab	Gertine Jensen	38	Har aldrig brugt ret løsninger.	45277028	Jette2020@gmail.com	Gertine forsvinder så kommer til at bruge sødeløsningen næste gang hun skal have foretaget et EL-eggsbudsingskort
	Notér	R1	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R2	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R3	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R4	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R5	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Pause								
	Notér	R6	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
Noter til rekrutteringsarket	Notér	R7	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R8	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R9	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Notér	R10	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér	Notér
	Introduktion til dokumentet: Der kan altid tilføjes flere kolonner i rekrutteringsarket, hvis der er behov for det. Det endelige rekrutteringsark skal afspejle de forhold der lægges vægt på i rekruttering.								
	Arket tilpasses ligeledes tid pr test-session og antal dage i processen.								
	Pakke 4 er et eksempel på udfyldning								
	Tid: Tiden pr. brugertest fastsættes under testudviklingen. Det er vigtigt at der afsættes tid til at gennemføre test og interviews i et roligt tempo. Yderligere skal der tages højde for, hvilke platforme løsningen skal brugertestes på fx pc og telefon.								
	Testperson ID: Dette skal være med til at sikre brugeren anonymitet i rapporteringen, da respondent ID er et gennemgående element i af rapporteringen.								
	Målgruppe/segment: Felter benyttes til at angive hvilket segment testpersonen tilhører. Felter er særligt værdifuldt ved flere segmenter.								
	Navn: Felter kan evt. kun indeholde fornavne Dette bør vurderes ift. overlevering.								
	Erfaring: Noter brugernes erfaring med løsningen der testes.								
	Tlf og email: Disse to felter skal slettes fra dokumentet inden overlevering, da testpersonernes anonymitet skal bevares.								
	Noter: Notefeltet kan benyttes til at anføre noter fra eventuelle screening interviews via telefonen. Felter er ikke obligatorisk.								

Figur 3.2: Rekrutterings fanen i notearket.

Skalaen, er en skala der viser hvad værdierne fra 1 til 5 tilsvare i graden af en enighed i spørgsmålet, skala er følgende:

- 1 = Slet ikke
- 2 = I mindre grad
- 3 = I nogen grad
- 4 = I høj grad
- 5 = I meget høj grad

Det kan overvejes om likert-skalaerne er for snævre, da der kun er fem værdier, og da der yderligere kun benyttes seks forsøgspersoner i brugertesten, har hver besvarelse stor betydning for gennemsnittet af hvert spørgsmål. Samt forskellen på skala værdierne er stor, som yderligere ligger vægt i de individuelle besvarelser.

det kan overvejes, om de spørgsmål der stilles under brugertesten er tvetydige eller kan forstås på flere forskellige måder, f.eks. spørgsmål 4: *"I hvilken grad oplevede du sproget i selvbetjeningsløsningen som forståeligt?"*. Spørgsmålet kan forstås om ordene i sætningen er forståelige eller om sætningerne giver brugerne en god nok forståelse, til at kunne benytte løsningen. Dette kombineret med at hver besvarelse har stor vægt i brugertesten, kan forståelsen af spørgsmålene for hver person have en stor betydning for resultaterne.

Rapportering på brugertesten

Rapporteringsfanen udfyldes automatisk når interview fanen er udført, under denne fane kan resultaterne fra forsøget findes, og der kan ud fra dette konkluderes om selvbetjeningsløsningen har bestået brugertesten, fanen kan ses på figurer3.4. Brugertesten er bestået hvis 80% af forsøgspersonerne gennemføre selvbetjeningsløsningen, 80% ikke laver kritiske fejl og gennemsnittet af besvarelserne har en værdi af fire eller mere.

Gennemsnit af spørgsmålene giver et estimat af hvor brugervenlige brugerne vurderer løsningen, dog er der et beståelses krav på 4 hvilket betyder, at løsninger med et lavere gennemsnit ikke er brugervenlige. Umiddelbart kan det antages, at dette ikke er korrekt, da brugervenlighed ikke er et binært begreb, som i noget er eller er ikke brugervenligt. Brugervenlighed kan måles med flere forskellige metoder, men vil altid være en vurdering baseret på besvarelser fra en gruppe af brugere, eller analyse fra eksperter. Den offentlige brugertest kan benyttes til at give et estimat brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger, men ikke en besvarelse på om løsningen er brugervenlig.

3.1.1 Forsøg med den offentlige brugertest

Brugertesten af Dafolo's selvbetjeningsløsninger blev planlagt af Dafolo's UX-designer på dette tidspunkt, Jonas Høier Christensen, og en ekstern konsulent, Anders Kalsgaard. Brugertesten

blev udført af konsulent, grundet krav om at brugertesten ikke måtte udføres af personer med forbindelse til Dafolo.

Den offentlige brugertest blev anvendt på fire selvbetjeningsløsninger:

- Ansøgning om helbredstillæg
- Ansøgning om personligt tillæg
- Ansøgning om udvidet helbredstillæg
- Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling

Disse løsninger skulle Dafolo, have godkendt i forbindelse med bølge 4.

I brugertesten deltog seks forsøgspersoner, informationerne omkring forsøgspersonerne findes i tabel 3.1. Disse informationer er indrapporteret, som en del af rekrutteringsfanen i notarket i brugertesten.

	Køn	Alder	Beskæftigelse	Erfaring
Forsøgsperson 1	Mand	71	Folkepensionist	Har aldrig benyttet løsningen
Forsøgsperson 2	Kvinde	69	Folkepensionist	Har aldrig benyttet løsningen
Forsøgsperson 3	Mand	72	Folkepensionist	Har aldrig benyttet løsningen
Forsøgsperson 4	Kvinde	68	Folkepensionist	Har aldrig benyttet løsningen
Forsøgsperson 5	Kvinde	52	Folkepensionist	Har aldrig benyttet løsningen
Forsøgsperson 6	Kvinde	75	Folkepensionist	Har aldrig benyttet løsningen

Tabel 3.1: Forsøgspersonernes køn, alder, beskæftigelse og erfaring med løsningerne.

Brugertesten blev udført i forsøgspersonernes boliger, hvor forsøgspersonerne udfyldte selvbetjeningsløsningerne på en computer og besvarede spørgsmålene til hver løsning, efter hver selvbetjeningsløsning var udført.

Resultater fra brugertesten

Brugertestens resultater vurderes ud fra gennemsnit af de seks spørgsmål der stilles under testen. Dette gennemsnit skal have en værdi på 4 eller over, 80% af forsøgspersonerne skal gennemføre løsningen og må ikke lave kritiske fejl for, at løsningerne består og bliver godkendt til brug på borger.dk. Resultaterne er opdelt efter hver selvbetjeningsløsning og er efterfølgende beregnet efter måden som er beskrevet tidligere i dette afsnit.

Ansøgning om helbredstillæg

Denne sektion indeholder resultaterne fra notarket, der blev benyttet under brugertesten med selvbetjeningsløsningen *ansøgning om helbredstillæg*. I Tabel 3.2 findes besvarelserne på de seks spørgsmål fra forsøgspersonerne og der beskrives generelle fejl, kritiske fejl og observationer fra brugertesten med løsningen ansøgning om helbredstillæg.

Under brugertesten noteres generelle fejl, observationer og kritiske fejl, der var dog ingen kritiske fejl ved denne selvbetjeningsløsning. De generelle fejl og observationer er beskrevet som følgende:

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Tid(sek)
FP 1	4	5	4	5	4	4	1440
FP 2	5	5	5	5	5	5	503
FP 3	5	5	5	4	5	5	1688
FP 4	2	2	2	3	4	3	1769
FP 5	5	5	4	3	5	4	901
FP 6	5	4	4	4	5	4	712

Tabel 3.2: Forsøgspersonernes(FP) besvarelser af spørgsmålene, i brugertesten og tiden brugt på at gennemføre løsningen.

- Generelle fejl
 - Taster nemID forkert da hun forsøger at skrive et stort 1-tal og skriver i stedet !
 - Trykker på "få hjælp nu" og åbner nyt browser vindue ved nemID underskrift, fordi hun tror den beder bekræfte at hun har glemt adgangskode, kommer dog tilbage og får løst opgaven
- Observationer
 - Forsøger at klikke på trinindikatoren
 - tager sig god tid til at læse oplysningerne undervejs. Problemer med internetforbindelsen undervejs gør at et par elementer ikke blev loaded ordentligt.
 - lidt problemer med at se på skærmen grundet lys. Meget grundig gennemgang af opsummering.
 - Virker meget nervøs og usikker undervejs, men løser opgaven

For at kunne verificere om selvbetjeningsløsningen er bestået, beregnes gennemsnittet for spørgsmålene i tabel 3.2, og beregner om gennemsnittet er over 4, som er grænsen for bestået. Yderligere beregnes om 80% af forsøgspersonerne gennemførte løsningen, og om 80% af forsøgspersonerne undgik at lave kritiske fejl i løsningen. Når gennemsnittet er beregnet og det er vurderet om selvbetjeningsløsningen er bestået i tabel 3.3. Alle seks forsøgspersoner gennemførte ansøgningen om helbredstillæg, uden at lave kritiske fejl. Derfor er både kritiske fejl og gennemførsel bestået, da dette er mere en 80% af forsøgspersonerne.

	Gennemsnit	
Q1	4,3	
Q2	4,3	
Q3	4,0	
Q4	4,0	
Q5	4,7	
Q6	4,2	
Samlet gennemsnit	4,3	Bestået

Tabel 3.3: Samlede beregning for besvarelserne af spørgsmålene af ansøgningen om helbredstillæg.

Da ansøgningen om helbredstillæg er bestået på disse tre punkter, er løsningen bestået og er derfor godkendt til brug på borger.dk.

Ansøgning om personligt tillæg

Denne sektion indeholder resultaterne fra notearket, der blev benyttet under brugertesten med selvbetjeningsløsningen ansøgning om personligt tillæg. I Tabel 3.4 findes besvarelsenerne på de seks spørgsmål fra forsøgspersonerne og yderligere beskrives generelle fejl, kritiske fejl og observationer fra brugertesten med løsningen ansøgning om personligt tillæg.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Tid(sek)
FP 1	4	3	4	5	3	4	1318
FP 2	4	4	5	5	4	5	1320
FP 3	5	4	5	4	3	4	1037
FP 4	5	4	3	4	4	4	1167
FP 5	5	5	4	5	5	4	737
FP 6	5	5	5	5	5	5	—

Tabel 3.4: Forsøgspersonernes(FP) besvarelsener af spørgsmålene i brugertesten og tiden brugt på at gennemføre løsningen.

Under brugertesten noteres generelle fejl, observationer og kritiske fejl, der var dog ingen kritiske fejl ved denne selvbetjeningsløsning. De generelle fejl og observationer er beskrevet som følgende:

- Generelle fejl
 - Skriver forkert navn på udgiften
 - Vil taste næste ved vedhæftning. Glemmer at vælge hvilke dokumenter han har tilføjet.
 - Trykker næste uden at vælge boform. Trykker næste uden at bekræfte bilag
- Observationer
 - Overvejer at fjerne det valgte bilag.
 - finder selv på oplysninger som ikke er forkerte ved begrundelse for ansøgningen. Indtaster selv bemærkning som igen er korrekt ifht. casen. Og har svært ved at vælge den rigtige pdf. Måske han ikke kan huske hvilken. Går tilbage igennem alle oplysninger herefter
 -

For at kunne verificere om selvbetjeningsløsningen er bestået, beregnes gennemsnittet for spørgsmålene i tabel 3.4, og beregner om gennemsnittet er over 4, som er grænsen for bestået. Yderligere beregnes om 80% af forsøgspersonerne gennemførte løsningen og om 80% af forsøgspersonerne undgik at lave kritiske fejl i løsningen. Når gennemsnittet er beregnet og det er vurderet om denne er bestået i tabel 3.5. Alle seks forsøgspersoner gennemførte ansøgningen

om personligt tillæg uden at lave kritiske fejl derfor er både kritiske fejl og gennemførsel bestået, da dette er mere en 80% af forsøgspersonerne.

	Gennemsnit
Q1	4,7
Q2	4,2
Q3	4,3
Q4	4,7
Q5	4,0
Q6	4,3
Samlet gennemsnit	4,4

Bestået

Tabel 3.5: Samlede beregning for besvarelserne, af spørgsmålene i ansøgningen om personligt tillæg.

Da ansøgningen om personligt tillæg er bestået på disse tre punkter, er løsningen bestået og er derfor godkendt til brug på borger.dk.

Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling

Denne sektion indeholder resultaterne fra notarket, der blev benyttet under brugertesten med selvbetjeningsløsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling. I Tabel 3.6 findes besvarelserne på de seks spørgsmål fra forsøgspersonerne og yderligere beskrives generelle fejl, kritiske fejl og observationer fra brugertesten med løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Tid(sek)
FP 1	3	4	4	5	3	3	1517
FP 2	4	5	5	5	4	5	629
FP 3	5	3	3	4	4	4	739
FP 4	4	4	4	4	4	3	866
FP 5	5	4	5	4	4	4	533
FP 6	4	4	4	4	4	4	984

Tabel 3.6: Forsøgspersonernes(FP) besvarelser af spørgsmålene i brugertesten og tiden brugt på at gennemføre løsningen.

Under brugertesten noteres generelle fejl, observationer og kritiske fejl. De generelle fejl, observationer og kritiske fejl er beskrevet som følgende:

- Generelle fejl
 - skriver cpr i stedet for cvr, og Lars navn i stedet for fysioterapeut, men finder ud af det selv og retter. Undrede sig et øjeblik over fejlmeddelelse ikke forsvandt, da hun tastede cvr rigtigt. Får ikke vedhæftet en fil i første omgang. Vælger filen rigtig nok, men klikker derefter fjern ige. Meget i tvivl med det med vedhæftning. Kom igennem det til sidst.

- glemmer at vælge behandling, men retter selv. Vedhæfter bilag to gange.
 - Trykker næste uden at vælge helbredstillæg
 - Trykker på næste uden at vedhæfte
 - trykker i første omgang videre uden at vedhæfte
- Observationer
 - Får klikket "Enter" ved en fejl, men gå tilbage og rette. Får ramt cvr feltet, ved en fejl og får tilføjet tal deri, men får rettet.
 - Nævner han er i tvivl om man skulle gemme først, men vælger bare at trykke næste.
 - bliver forvirret over at windowsknappen hedder "åbne" da hun forventer den vil åbne filen
 - Kritiske fejl
 - Hun kan ikke finde ud af at vedhæfte et bilag

For at kunne verificere om selvbetjeningsløsningen er bestået, beregnes gennemsnittet for spørgsmålene i tabel 3.6, og beregner om gennemsnittet er over 4, som er grænsen for bestået. Yderligere beregnes om 80% af forsøgspersonerne gennemførte løsningen og om 80% af forsøgspersonerne undgik at lave kritiske fejl i løsningen. Når gennemsnittet er beregnet og vurderet om denne er bestået i tabel 3.7. Fem ud af de seks forsøgspersoner gennemførte anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling uden at lave kritiske fejl, hvilket er tilsvarende 83%, derfor er både kritiske fejl og gennemførsel bestået, da dette er mere en 80% af forsøgspersonerne.

	Gennemsnit	
Q1	4,2	
Q2	4,0	
Q3	4,2	
Q4	4,3	
Q5	3,8	
Q6	3,8	
Samlet gennemsnit	4,1	Bestået

Tabel 3.7: Samlede beregning for besvarelserne af spørgsmålene af anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling.

Da ansøgningen om personligt tillæg er bestået på disse tre punkter, er løsningen bestået og er derfor godkendt til brug på borger.dk.

Ansøgning om udvidet helbredstillæg

Denne sektion indeholder resultaterne fra notearket, der blev benyttet under brugertesten med selvbetjeningsløsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg. I Tabel 3.8 findes besvarelserne

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Tid(sek)
FP 1	5	5	5	5	5	5	656
FP 2	5	5	5	5	4	5	495
FP 3	5	3	3	3	3	4	710
FP 4	2	3	1	4	1	3	1314
FP 5	5	5	5	5	5	4	—
FP 6	4	4	4	5	4	4	557

Tabel 3.8: Forsøgspersonernes(FP) besvarelser af spørgsmålene i brugertesten og tiden brugt på at gennemføre løsningen.

på de seks spørgsmål fra forsøgspersonerne og yderligere beskrives generelle fejl, kritiske fejl og observationer fra brugertesten med løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg.

Under brugertesten noteres generelle fejl, observationer og kritiske fejl. De generelle fejl, observationer og kritiske fejl er beskrevet som følgende:

- Generelle fejl
 - Vedhæfter bilaget to gange
- Observationer
 - Bruger lang tid på at læse tingene i forløbet inden han hopper videre. Er forvirret over der forsat står har ikke valgt nogen fil efter han rent faktisk har valgt en fil
 - ønsker at gennemse overslaget, men det kan hun ikke i systemet.
 - undrer sig over at telefonnummeret ikke automatisk bliver skrevet med
 - meget i tvivl omkring vedhæftning
- Kritiske fejl
 - Kan ikke selv få vedhæftet bilag og er usikker på om hun har gjort det korrekt

For at kunne verificere om selvbetjeningsløsningen er bestået, beregnes gennemsnittet for spørgsmålene i tabel 3.8, og checkes om gennemsnittet er over 4, som er grænsen for bestået. Yderligere beregnes om 80% af forsøgspersonerne gennemførte løsningen og om 80% af forsøgspersonerne undgik at lave kritiske fejl i løsningen. Når gennemsnittet er beregnet og vurderer om denne er bestået i tabel 3.9. Fem ud af de seks forsøgspersoner gennemførte ansøgning om udvidet helbredstillæg uden at lave kritiske fejl, hvilket er tilsvarende 83%, derfor er både kritiske fejl og gennemførsel bestået, da dette er mere en 80% af forsøgspersonerne.

Da ansøgningen om personligt tillæg er bestået på disse tre punkter, er løsningen bestået og er derfor godkendt til brug på borger.dk.

	Gennemsnit	
Q1	4,3	
Q2	4,2	
Q3	3,8	
Q4	4,5	
Q5	3,7	
Q6	4,2	
Samlet gennemsnit	4,1	Bestået

Tabel 3.9: Samlede beregning for besvarelsene af spørgsmålene i ansøgning om udvidet helbredstillæg.

3.2 Evaluering af brugertesten

Ud fra brugertestens krav og umiddelbare struktur samt resultaterne, er der en mangle på informationer der ligger til grunde for disse resultater, med det ment at den samlede score for brugertilfredsheden, giver et uklart billede af hvad scorende skyldes og hvor de seks spørgsmål samt vurderingen af fejl, er sammenkoblet med specifik følelse eller ønske om en ændring.

Da Dafolo benyttede brugertesten, blev der optaget lyd og skærbilledet. Dette materiale er ikke offentligt, men observationer fra videoerne omkring brugen af brugertesten medtages i dette afsnit. I disse videoer er der relativt lidt kommunikation mellem forsøgspersonerne og forsøgslederen, yderligere bliver der ikke begrundet for besvarelsene af spørgsmålene. Derfor vides årsagen til et spørgsmål får en bestemt score, disse informationer kunne understøtte videre udviklingen af selvbetjeningsløsningerne. Derved er det kun kun observationer fra forsøgslederen og beskrivelser af fejlene der er lavet af forsøgspersonerne, som kan benyttes til videre udvikling.

I forbindelse med opsætningen af brugertesten, er der forskellige variabler eller praktiske forhold der ikke segmenteres efter eller noteres, såsom forskellige platforme. Under brugertesten benyttes kun en platform, men der undersøges ikke om forsøgspersonerne benytter selvbetjeningsløsninger på en tablet eller en smartphone.

Hvilket kan påvirke forsøgspersonernes præstationer, hvis disse benytter en platform de ikke er familiær med eller forsøger at sammenligne med en anden platform disse har benyttet før, og derfor laver fejl på grund af den tidligere erfaring med en anden platform.

Yderligere i processen med at udvælge forsøgspersoner er det ikke et krav at segmentere på demografiske variabler som it-kundskaber, erfaring med selvbetjeningsløsninger, alder og køn, dog antages det i kravene til brugertesten, at forsøgspersonerne fordeles ligeligt så vidt muligt på demografien. Hvilket besværliggør muligheden for, at sammenligne forsøgspersonerne mellem forskellige selvbetjeningsløsninger.

Efterfølgende ved resultat behandlingen er alle informationerne, ud over besvarelsene af spørgsmålene, består af observationer fra forsøgsvejlederen eller kommer igennem behandlingen af dataet hvor der findes fejl, hvilket vil sige man som udvikler skal estimere hvad fejlen kan skyldes, og derved mister forsøgspersonernes input omkring deres forståelse af løsningen og hvad fejlen eller handlingen skyldes.

Kapitel 3. Den offentlige brugertest

[illegible]

Figur 3.3: Interview fanen i notemarket.

Rapport

Tid for udførelse	0
Sted for udførelse	0
Selvbetjeningsløsningens navn	0
Version af løsningen	0
Hovedformål med selvbetjeningen	0
Ejer af løsningen (myndighed)	0
Testbureau	0
Antal testpersoner ved denne test	0
Antal målgrupper ved denne test	0
Brugerscenarie	0
Målgruppedefinition	0

GENNEMFØRSEL

80% af testpersoner skal kunne gennemføre selvbetjeningsløsningen

TESTPERSONER SOM HAR GENNEMFØRT

0

PROCENTDEL

#DIVISION/0!

#DIVISION/0!

FEJL

80% af testpersonerne må ikke opleve en kritisk fejl

TESTPERSONER SOM IKKE OPLEVER KRITISKE FEJL

0

PROCENTDEL

#DIVISION/0!

#DIVISION/0!

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

AVERAGE

Q1. I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave?	#DIVISION/0!
Q2. I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet?	#DIVISION/0!
Q3. I hvilken grad indeholdt løsningen den relevante information?	#DIVISION/0!
Q4. I hvilken grad oplevede du sproget i løsningen som forståeligt?	#DIVISION/0!
Q5. I hvilken grad oplevede du løsningen som let at gennemføre?	#DIVISION/0!
Q6. I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?	#DIVISION/0!

GENNEMSNIET PÅ TVÆRS AF MÅL

#DIVISION/0!

#DIVISION/0!

SLUTRESULTAT

FEJL	#DIVISION/0!
GENNEMFØRSEL	#DIVISION/0!
BRUGERTILFREDSHED	#DIVISION/0!
ENDELIGT RESULTAT AF DEN FÆLLESOFFENTLIGE BRUGERTEST	IKKE BESTÅET

Notér bemærkninger eller forbehold omkring testen, som bør tages med i betragtningen, når resultatet vurderes:

Figur 3.4: Rapporterings fanen i notearket.

INDLEDENDE UNDERSØGELSER

I dette afsnit undersøges hvordan en ny brugertest kan udvikles på baggrund af interview med Dafolo, og hvordan Dafolo mener, at brugertesten skal benyttes for at udvikle effektive selvbetjeningsløsninger. Dette undersøges ved at interviewe Dafolo's projektleder Marianne Mogensen og den tidligere UX-designer Jonas Høier Christensen, der var ansvarlig for, at få udført brugertesten.

Yderligere på baggrund af de førnævnte interviews, hvor der blev beskrevet en mangel i brugertesten på at sagsbehandlerne der sidder med sager fra selvbetjeningsløsninger, ikke bliver medregnet i testen. Beskrives et interview med tre sagsbehandler, der arbejder indenfor området som selvbetjeningsløsninger dækker. Resultaterne fra disse undersøgelser benyttes i udviklingen af en ny brugertest.

Resultaterne fra begge disse undersøgelser skal anvendes i afsnit 5.2, til at udvikle en ny brugertest, på baggrund af den offentlige brugertest.

4.1 Interview med Dafolo

For at kunne fastsætte krav fra Dafolo, interviewes projektleder Marianne Mogensen og den tidligere UX-designer, der var ansat under perioden hvor brugertesten af bølge 4 selvbetjeningsløsningerne blev udført, Jonas Høier Christensen. Interviewene omhandler hvordan den offentlige brugertest blev brugt på Dafolo, hvilke resultater brugertesten gav Dafolo, hvilke ønsker Dafolo kunne have til brugen af brugertesten og hvordan resultaterne kan benyttes til videreudviklingen af selvbetjeningsløsninger.

Interviewet gør brug af principper fra contextual inquiry. Contextual inquiry er en del contextual design, som er en brugercentreret proces. Denne proces giver kvalitativ data, som kan benyttes til at få et bedre indblik i en brugers hverdag og arbejdsproces (Karen Holtzblatt, 2005).

Hovedkoncepterne ved at benytte contextual inquiry, er context, partnership, interpretation

og focus (Karen Holtzblatt, 2005). Context indeholder forståelsen af brugeren i ved at indsamle data fra brugeren, hvor denne udføre den pågældende opgave som der undersøges. Partnership omhandler den arbejdsgang der er sammen med brugeren, mens disse observeres så der kan igennem samarbejde om at identificere aspekterne omkring arbejdsgangen. Interpretation handler om at skabe en forståelse med brugeren omkring arbejdsgangen, ved at dele ens hypoteser. Focus omhandler forståelsen af området der arbejdes indenfor, når arbejdsgangen undersøges. Derfor skal der ikke benyttes prædefineret spørgsmål, men igennem kendskab til området der undersøges, spørges ind til arbejdsgange og holde fokus på den arbejdsgang, der ønskes undersøgt (Karen Holtzblatt, 2005).

Det er dog ikke muligt at følge brugerne af et produkt, som beskrevet i metoden, da brugertesten er blevet udført, derfor er forsøgsstrukturen således at personerne, i et interview, skal retrospektiv tænke tilbage til perioden, hvor de arbejdede med den brugertest og evalueringsmetoden.

Metoden contextual inquiry udføres ved, at forsøgslederen som observatør indledende introduceres, og hvad det ønskede fokus er i dette interview. Efterfølgende påbegyndes interviewet, hvor man som observatør spørger ind til arbejdsgange og i samarbejde med deltagerne af undersøgelsen, får en forståelse af hvordan arbejdsgangen er og hvad deltageren mener omkring arbejdsgangen eller et produkt (Karen Holtzblatt, 2005). Under dette tages der noter af citater og handlinger som deltagerne fortæller, under interviewet (Karen Holtzblatt, 2005). Dette leder til resultaterne, som består af observationer og citater, der data behandles (Karen Holtzblatt, 2005).

Projektlederen Marianne Mogensen, blev interviewet i et møde lokale på Dafolo dette er grundet, at arbejdet med brugertesten primært foregik på Dafolo og derfor er det lokationen, hvor der udmiddelbart ville være flest associationer med arbejdet omkring brugertesten og derfor de bedste forudsætninger, for retrospektivt at gennemgå interviewet omkring brugertesten.

Under interviewet blev projektlederen præsenteret for brugerkravene til den offentlige brugertest, som kan ses i bilag B.1, dette er grundet at det er over to måneder siden at projektlederen var en del, af at benytte den offentlige brugertest på Dafolo's selvbetjeningsløsninger. Brugerkravene blev introduceret, under interviewet, i forbindelse med yderligere at få sat projektlederen ind i situationen igen, så det var muligt for denne at forholde sig retrospektivt til tanken om at hvordan denne tænkte da brugertesten blev et krav og hvordan den blev benyttet i Dafolo.

Dette interview bliver benyttet til udarbejde et affinity diagram, resultaterne fra dette benyttes som krav fra Dafolo, til en udviklet brugertest der skal understøtte videre udvikling af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger.

4.1.1 Contextual inquiry interview

Der beskrives i dette afsnit, hvordan at interviewet med projektlederen og UX-designeren opsættes og behandles, dette resultere i et affinity diagram.

I dette interview opsættes et scope, som bliver rammerne for interviewene og dette scope dækker over hele arbejdsprocessen. Dette skal forstås som at der i interviewet, skal undersøges

de områder som er indenfor udvikling og bearbejdelse af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger, så det er muligt at få en forståelse af hele arbejdsprocessen.

Scopet for dette interview er, at finde alle de krav der kan forekomme igennem tale omkring den offentlige brugertest, forventninger omkring brugen af UX og usability, og en ny eller alternativ brugertest. Dette er for at indsamle krav til udviklingen af selvbetjeningsløsninger, som Dafolo kan have.

Anden del af scopet omhandler tanker og holdninger omkring brugen af den offentlige brugertest. Dette gøres for at finde indirekte krav og at eventuelle aspekter af brugen af metoden, som skal forbedres for at virksomheden kan få en bedre brug af metoden og bedre forståelse af resultaterne fra metoden.

Scopet er opsat som en checkliste, denne kan ses i bilag A.1, der benyttes i wrap-up fasen til yderligere at sikre, at der er blevet omtalt alle de potentielle emner der ligger inden for scopet.

4.1.2 Affinity diagram

Efter interviewene med projektlederen og UX-designeren, udarbejdes et affinity diagram, dette består af citater fra interviewsne der er inden for scopet.

Affinity diagrammet udføres som bottom-up, med dette ment at lignende citater samles og grupperes hvorefter der dannes en overskrift til disse som beskriver alle de samlede citater, disse kan ses på figur 4.1.

Efterfølgende samles disse under en fælles betegnelse, med overskrifter der beskriver grupperne af citater. Til sidst samles de fælles betegnelser under en overskrift der beskriver området som der beskriver citaterne.

Affinity diagrammet udformet på baggrund af Dafolo interviewene, resultere i følgende kategorier vist på figur 4.2.

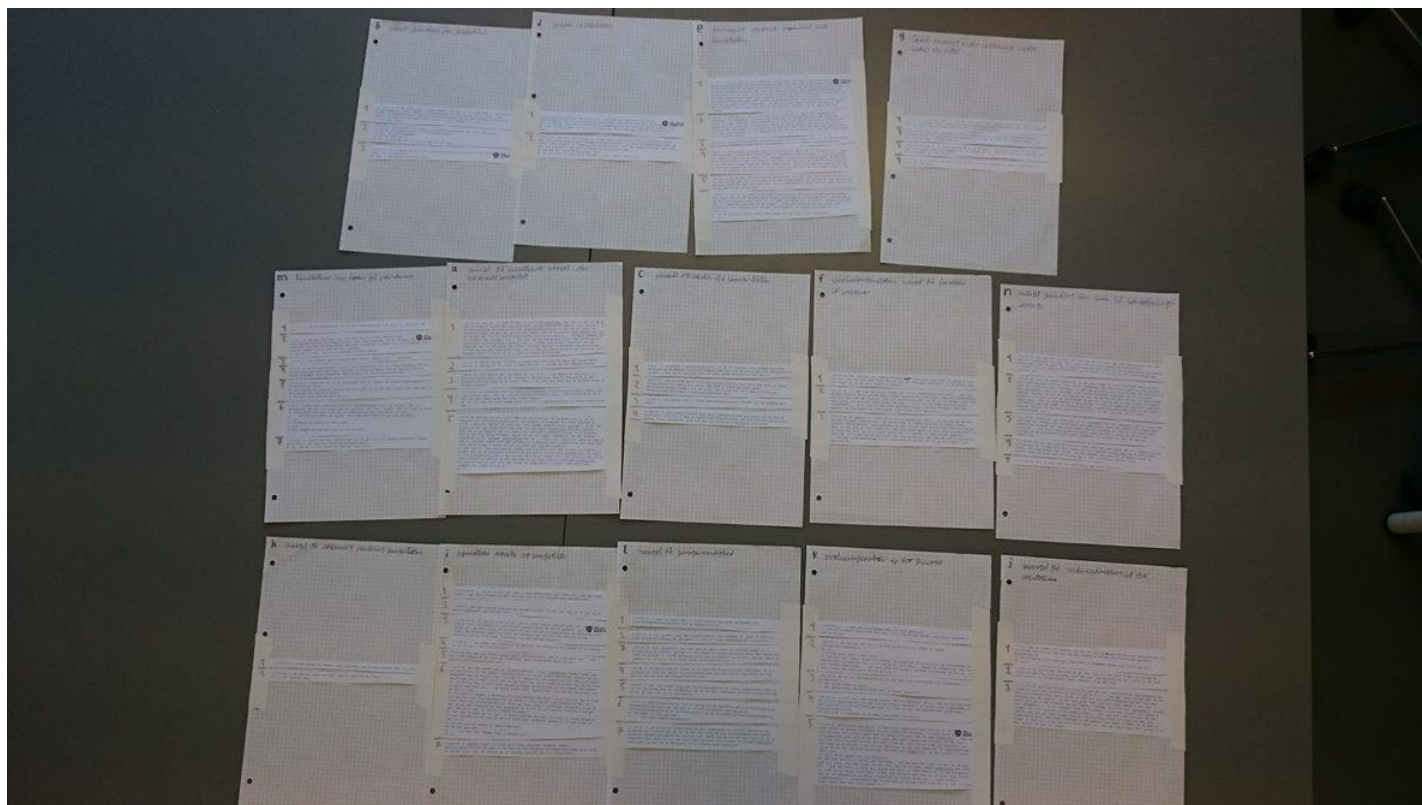
Resultaterne fra affinity diagrammet omhandler, en bedre evaluering i forhold til videreudvikling eller bedre behandling af resultaterne, i forhold til brugervenlighed. Yderligere beskrives der en mangel på muligheden for, at få et bedre indblik i resultaterne, så resultaterne tydeligt illustrerer dele af selvbetjeningsløsningerne, så det er muligt at fokusere på konkrete problemer i udviklingen af selvbetjeningsløsningerne.

Der beskrives i affinity diagrammet generelle overpunkter som værende **evaluering af resultater, evalueringsmetoden, udviklingen inden for brugervenlighed og vurdering fra kontrollerende instanser.**

Disse overpunkter beskriver, hvordan der i brugertesten er mangler omkring resultaterne, dette gør sig gældende både i forhold til evalueringen af resultaterne, men også ved forståelsen af hvad resultaterne fortæller om en løsning.

Ved **evalueringen af resultaterne og evalueringsmetoden**, påpeges begge problemer omkring evaluering af selvbetjeningsløsningerne i brugertesten. Det antydes at resultaterne er for generiske eller misvisende, og yderligere omtales hvordan værdierne fra resultaterne er uforståelige, et eksempel på dette er værdien for den samlede brugertilfredshed, hvilket er gennemsnittet af de seks spørgsmål stillet under brugertesten.

Denne værdi menes at være besværlig, at få en forståelse af hvad det betyder, andet en mu-



Figur 4.1: Affinity diagrammet sorteret i de første grupperinger.

ligheden for at direkte sammenligne med andre løsninger. Hvilket giver en mangle på forståelse i hvad brugertesten undersøger, når denne benyttes på en selvbetjeningsløsning.

Derfor skal der, ved udviklingen af en ny metode, være mulighed for igennem evalueringen, at få en forståelse af hvad de forskellige værdier repræsenterer og hvad disse undersøger. Så det er muligt for udviklerne af en selvbetjeningsløsning at få en forståelse af, et mere specifikt område der kan ændres på for at få en bedre selvbetjeningsløsning.

Udvikling inden for brugervenlighed omhandler det indtryk, som udviklerne af selvbetjeningsløsningerne får ved at benytte metoden. Dette omhandler primært en holdning omkring at den offentlige brugertesten, ikke evaluere kommunikationen mellem borger og kommune korrekt og derfor ikke giver en repræsentativ forståelse af denne kommunikation.

Der skal i en ny evalueringsmetode, være mulighed for at få en forståelse af kommunikation mellem borger og kommune, hvilket vil sige, at der skal være variabler der repræsenterer det arbejde der udføres når en selvbetjeningsløsning udfyldes og indsendes.

For at få en bedre evalueringen af kommunikationen, udføres et interview med sagsbehandlere for at få en bedre forståelse af deres arbejde med selvbetjeningsløsninger, dette er beskrevet i afsnit 4.2.

Vurderingen fra kontrollerende instanser, omhandler de holdninger som interviewdeltagerne havde omkring den udefrakommende kontrol og forståelse af situationen, i forhold til at være udvikler af selvbetjeningsløsningerne. Denne holdning omhandler en utilfredshed omkring den manglende kommunikation mellem disse instanser og udviklerne, samt en utilfredshed med at brugertesten antyder, en mangle på forståelse af hvordan selvbetjeningsløsninger

- A. Mangel på resulterende effekt i den nuværende brugertest
- B. Uklart grundlag for evalueringen
- C. Formål og værdier fra brugertesten
- D. Bruger inddragelse
- E. Forvirring omkring formålet med brugertesten
- F. Evalueringsmetodens mangel på forståelse af brugeren
- G. Tvivl omkring andre instansers viden inden for feltet
- H. Mangel på afklaring omkring brugertesten
- I. Upraktiske aspekter af brugertesten
- J. Mangel på videreudvikling ud fra resultater
- K. Evalueringsmetoden er for generisk
- L. Mangel på brugervenlighed
- M. Resultaterne har fokus på vurdering
- N. Antaget grundlag for krav til selvbetjeningsløsninger
 - a. E, H, I og L: Forståelse af brugertesten i forbindelse med udvikling
 - b. D, F og L: Forståelsen af brugeren i forbindelse med selvbetjeningsløsninger
 - c. B og K: grundlæggende mangler på specifikke formål i evalueringsmetoden
 - d. A og C: Effekten af resultaterne fra brugertesten
 - e. G og N: Problematikken bag kontrollerende instanser
 - f. J og M: Mulighed for evaluering ud fra resultaterne
 - i. a og c: Evaluering af resultater
 - ii. d og f: Evalueringsmetoden
 - iii. b: Udvikling inden for brugervenlighed
 - iv. e: Vurdering fra kontrollerende instanser

Figur 4.2: Affinity diagrammets kategoriseringer.

benyttes.

Denne forståelse af situationen med disse udefra kommende instanser, er begrundet med at brugertesten er for generisk og interviewdeltagerne får derfor en forståelse af at brugertesten er udviklet baggrund af en mangel på forståelse eller misforståelse af selvbetjeningsløsninger.

På baggrund af dette skal der derfor i en ny brugertest, inkluderes mere specifik forståelse af hvad variablerne har af betydning, samt en bedre forståelse af brugertesten og evalueringen.

4.2 Interview med sagsbehandler

I dette afsnit beskrives hvordan en repræsentativ variabel for kommunikationen igennem en selvbetjeningsløsning, mellem borger og kommune bliver dannet ud fra et interview med tre sagsbehandlere.

For at finde en mere sigende score for fejl, som erstatning for score af fejl i den offentlige brugertest. Udføres et interview, i form af et spørgeskema, hvor tre sagsbehandlere besvare hvor lang tid og hvor svært det ville være at rette en fejl ved en specifik information.

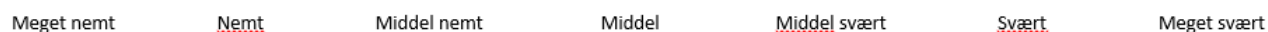
Interviewet foregik på Hjørring kommunes borgerservice kontor, hvor sagsbehandlerne blev placeret hver for sig, hvor de på egen hånd gik igennem hver af blanketterne, hvor interviewer observerede og besvarede spørgsmål omkring forståelsen af opgaven, besvarelsenerne kan findes i bilag C.2.

Den nuværende score er generelle fejl og kritiske fejl, hvor kritiske fejl er beskrevet som: En fejl en person ikke selv kan rette eller skal søge hjælp udefra løsningen for at kunne løse, eller

en fejl som underminere formålet med løsningen.

Sagsbehandlerne får udleveret de fire KL-blanketter der er tilsvarende fire selvbetjeningsløsninger, der er blevet testet med den offentlige brugertest. På de førnævnte KL-blanketter sagsbehandlerne får udleveret notere disse ved hver tekstfelt tiden det ville tage at rette en fejl og sværhedsgraden for denne fejl.

Besvarelsen af tid repræsenterer den gennemsnitlige tid det tager, at rette en fejl i den specifikke information, hvor sværhedsgraden repræsenterer sandsynligheden for at tiden det tager at rette fejlen forøges yderligere. skalaen der blev udleveret til sagsbehandlerne under interviewet kan ses på Figure 4.3.



Figur 4.3: Skala der var givet til sagsbehandlerne til at vurdere sværhedsgraden.

Resultaterne fra dette interview kan finde i bilag C.3. Disse resultater blev behandlet ved at tage den højeste og laveste værdi for hver spørgsmål og lave et interval, ved både tiden og sværhedsgraden. Et eksempel på disse intervaller kan ses i tabel 4.1, hvor kolonnen felt er hver af de felter som en bruger kan udfylde i en selvbetjeningsløsning, Feks. navn eller CPR-nummer. Kolonnen resultater er den tid sagsbehandlerne, har vurderet det vil tage at rette en fejl i et specifikt felt og sværhedsgraden for at rette denne fejl.

Resultater fra interviewet, vist i 4.1, bliver benyttet i udviklingen af en ny brugertest, hvis en forsøgsperson laver en fejl bliver det noteret hvor personen laver den pågældende fejl.

Ud fra resultaterne fra interviewsne med sagsbehandlerne, udformes en tabel der benyttes når en forsøgsperson laver en fejl, til at beregne en samlet værdi for fejl i en selvbetjeningsløsning, med den udviklet brugertest. Tabellen skal give en repræsentation af det arbejde, der skal udføres af en sagsbehandler når der skal rettes fejl i en ansøgning, der er sendt igennem en selvbetjeningsløsning.

Ansøgning om helbredstillæg		
Felt	Resultater	
	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	0.5-10	nemt-middel
b	2-15	nemt-svært
c	0.5-2	nemt
d	0.5-2	nemt
e	0.5-2	nemt
f	0.5-2	nemt
g	0.5-10	nemt-middel
h	2-15	nemt-svært
i	2-10	nemt
j	2-10	nemt
k	2-10	nemt-middelsvært
l	2-10	nemt-middelsvært
m	2-10	nemt-middelsvært
n	2-10	nemt-middelsvært
o	2-10	nemt-middelsvært
p	2-10	nemt-middelsvært
q	2-10	nemt-middelsvært

Tabel 4.1: Den største og laveste besvarede værdi for hver felt, ved blanketten ansøgning om helbredstillæg.

UDVIKLING AF NY BRUGERTEST

I dette afsnit beskrives, hvordan resultaterne fra de førnævnte interviews, benyttes til at danne en kravspecifikation og en måde at vurdere fejl på, så disse vurderinger kan bidrage til videreudviklingen af brugervenligheden i selvbetjeningsløsningen. Ud fra dette udvikles en ny evalueringsmetode, til brug i brugertesten af offentlige selvbetjeningsløsninger.

5.1 Kravspecifikation

Kravspecifikationen inkludere yderligere krav som kan findes på Kombit-, KL- og digitaliseringsstyrelsens hjemmesider, da disse instanser sætter kravene for hvilket selvbetjeningsløsninger der kan benyttes i kommunerne. Kravspecificeringen der dannes baseres yderligere også på krav og ønsker fra Dafolo's projektleder og tidligere UX-designer der undersøgte selvbetjeningsløsningerne til brugertesten og bearbejdede resultaterne fra brugertesten, disse er beskrevet i 4.1.

Digitaliseringsstyrelsen har sat krav, som kan findes på arkitekturguiden Digitaliseringsstyrelsen (2016), for de forskellige selvbetjeningsløsninger, som der skal overholdes for at Digitaliseringsstyrelsen vurdere selvbetjeningsløsninger brugervenlige. Disse krav er dannet til benyttelse i udviklingsfasen, derfor tages der udgangspunkt i disse i benyttelse i en ny brugertest.

Kravende er opdelt i fire områder, som yderligere er opdelt i underpunkter der udgør det samlede område, underpunkterne kan findes på arkitekturguiden Digitaliseringsstyrelsen (2016). Områderne er følgende;

1. Sprog
2. Design, flow og funktionalitet
3. Data, komponenter og standarder

4. Tilgængelighed

Kravspecifikationen opdeles efter funktionalitet og forståelse, dette er grundet citater i interviewet med Dafolo, hvor der er en mangel på forståelse af resultaterne fra evalueringsmetoden og et ønske om at benytte evalueringen til at give en vurdering til kommunerne, så disse kan se hvordan Dafolo's løsninger differentiere sig fra konkurrenterne.

Kravene udledt fra Digitaliseringsstyrelsen, Kombit og KL er baseret på de krav, som disse styrelser selv har udledt i forbindelse med brugervenlighed i selvbetjeningsløsninger eller i forbindelse med krav til kommunikation med sagsbehandlere. kravene er derfor varierende instanser imellem grundet forskellige formål og opgaver hvilket kan give et indtryk af modstridende krav fra disse instanser.

Kravene fra Dafolo, er baseret på de udtalelser der er forekommet i det førnævnte interviews med Marianne Mogensen og Jonas Høier Christensen, disse udtalelser kan ses på i bilagA.2. Kravene omhandler de fire hovedpunkter i affinity diagrammet **evaluering af resultater, evalueringsmetoden, udvikling inden for brugervenlighed og vurdering fra kontrollerende instanser.**

Fra Digitaliseringsstyrelsen, KL og Kombit kommer følgende krav:

1. Brug et enkelt og klart sprog i løsningen.
2. Giv meningsfuld feedback på fejl.
3. Giv brugeren forståelse af omfang om opgaven.
4. Opdel opgaverne logisk og meningsfuldt.
5. Indtastede oplysninger skal opsummeres for brugeren inden løsningen afsluttes.
6. Gør løsningen overskuelig i forhold til navigation f.eks. muligheden for at navigere rundt i løsningen med mus eller tabular-tasten.
7. Løsningen skal have så få fejl som muligt.
8. Borgeren skal have tillid til at det der indsendes med løsningen er korrekt.
9. Den relevante målgruppe kan gennemføre en relevant løsning.
10. 80% af brugerne skal gennemgå brugertesten uden kritiske fejl.

Fra Dafolo kommer følgende krav:

1. Brugerne skal forstå formålet med at udfylde løsningen.
2. Sproget skal være forståeligt for brugerne.
3. Resultaterne fra evaluering skal være kunne sammenlignes mellem forskellige løsninger.
4. Brugeren skal have tiltro til, at det data der bliver indsendt med løsningen er korrekt.
5. Resultaterne skal give feedback der kan benyttes til videreudvikling.

6. Brugere skal være tilfredse med at benytte løsningen.
7. Mulighed for at evaluere fejl så dette kan benyttes til videreudvikling.
8. der skal være en logisk kobling mellem de data der skal medsendes i løsningen og de data brugerne forventer at skulle medsende.

Kravene samles i to kategorier funktionalitet og forståelse. Dette giver muligheden for, at opdele resultaterne i den udviklede brugertest. Dette er for at give et bedre overblik over den nye brugertest og se hvilke områder i løsningerne der er problematiske, så testen bedre kan isolere hvilke områder brugervenligheden kan forbedres.

Under kategorien funktionalitet er kravene angående fejl, tid og forståelse af løsningernes tekniske muligheder. Denne kategori indeholder følge af kravene fra Dafolo, Digitaliseringsstyrelsen, KL og Kombit:

Funktionalitet

1. Gør løsningen overskuelig i forhold til navigation f.eks. muligheden for at navigere rundt i løsningen med mus eller tabular-tasten.
2. Løsningen skal have så få fejl som muligt.
3. 80% af brugerne skal gennemgå brugertesten uden kritiske fejl.
4. Mulighed for at evaluere fejl så dette kan benyttes til videreudvikling.

Kategorien forståelse omhandler forståelsen af sproget, tiltro til det indsende data er korrekt og forståelsen af formålet. Denne kategori er baseret på brugernes holdninger og besvarelser af skalaer. Denne kategori indeholder følgende af de kravene fra Dafolo, Digitaliseringsstyrelsen, KL og Kombit:

Forståelse

1. Brug et enkelt og klart sprog i løsningen.
2. Giv meningsfuld feedback på fejl.
3. Giv brugeren forståelse af omfang om opgaven.
4. Opdel opgaverne logisk og meningsfuldt.
5. Indtastede oplysninger skal opsummeres for brugeren inden løsningen afsluttes.
6. Borgeren skal have tillid til at det der indsendes med løsningen er korrekt.
7. Brugere skal forstå formålet med at udfylde løsningen.
8. Sproget skal være forståeligt for brugerne.
9. Brugeren skal have tiltro til, at det data der bliver indsendt med løsningen er korrekt.
10. Brugere skal være tilfredse med at benytte løsningen.

11. Der skal være en logisk kobling mellem de data der skal medsendes i løsningen og de data brugerne forventer at skulle medsende.

På baggrund af kravspecifikationen i dette afsnit, vil den nye evalueringsmetode til offentlige selvbetjeningsløsninger opbygges. Kravene benyttes som en begrundelse for spørgsmålene og opbygningen af metoden i det følgende afsnit.

5.2 Udviklingen af ny brugertest

Den nye brugertests formål er, at give muligheden for at sammenligne forskellige offentlige selvbetjeningsløsninger på et fælles grundlag, og muligheden for videreudvikling af brugervenligheden i selvbetjeningsløsningerne, efter testen er udført. Der er ikke et beståelseskrav i testen, som i den offentlige brugertest, da beståelseskravet er sat af det offentlige til godkendelse af brugen af selvbetjeningsløsninger. Kravet om beståelse benyttes ikke til videreudvikling af brugervenligheden i selvbetjeningsløsninger, og er derfor ikke medtaget i udviklingen af den nye brugertest.

Metoden opbygges omkring kravspecifikationen fra 5.1, hvor hvert krav vil benyttes til at danne grundlag for spørgsmål, eller beregninger af besvarelser i brugertesten.

Usability testen er opdelt i to områder, samme som kravspecifikationen, funktionalitet og forståelse. Hver område har subscores og en score. Subscoren giver Dafolo muligheden for, at sammenligne en specifik variabel mellem to forskellige løsninger.

Dette giver mulighed for, at analysere de forskellige løsninger i forhold til videreudvikling af selvbetjeningsløsningerne, ved at finde de selvbetjeningsløsninger der får den højeste score eller subscore og viderer analysere hvilke elementer der kan være årsagen til, at løsningen får en højere score eller subscore en andre løsninger og derved benytte dette element, i de andre løsninger for at øge subscoren på andre løsninger.

For at få en yderligere forståelse for hvilke dele af løsningerne der er problematiske, benyttes kritiske punkter. De kritiske punkter er observationer og kommentarer fra forsøgspersonerne under forsøget, som forsøgslederen notere og spørger ind til de kritiske punkter efter en løsning er gennemført. De kritiske punkter består derfor af kommentarer fra forsøgspersonerne, de kritiske punkter bliver inddelt efter områderne og derefter inddelt efter subscores, så der er tilknyttet en kategori af kritiske punkter til hver subscore.

5.2.1 Kategorien funktionalitet

Kravenen der omtales i dette afsnit, er kravene fra kategorien funktionalitet, i afsnittet 5.1. Funktionalitets scoren viser kommunikationen mellem borger og det offentlige igennem variablerne, tid, fejl, forståelse af de tekniske muligheder i løsningen fra borgerens side, og sagsbehandlernes bearbejdning af en ansøgning. Det 1. funktionalitets krav omhandler, overskueligheden i funktionaliteten af de forskellige tekniske muligheder for navigation i selvbetjeningsløsningerne. Dermed skal der være en mulighed i løsningen for at få en forståelse for, niveauet af for-

ståelse af i hvilken grad de tekniske muligheder, assistere brugeren under interaktionen med løsningen.

Denne vurdering findes ved at tilføje spørgsmålet:

"På en skala fra 0-10, hvor 0 er ingen hjælp og 10 er meget hjælp. Hvor meget hjælp teknikken i løsningen?".

Yderligere opsættes kritiske punkter til dette spørgsmål, som der efter forsøgspersonerne har færdiggjort en løsning, spørges ind til om der var dele af de tekniske aspekter, af løsningen som forsøgspersonerne følte var problematiske eller besværliggjorde udførslen af løsningen. Efsk. forståelsen af, at næste knappen fører brugerne viderer til næste side af selvbetjeningsløsningen.

Det 2., 3. og 4. krav, fra kategorien funktionalitet, omhandler begrænsningen af fejl under testen, når brugeren interagerer med selvbetjeningsløsningerne og evalueringen af fejl, under brugen af selvbetjeningsløsningen.

I den offentlige brugertest kategoriseres fejl, som fejl og kritiske fejl, hvilket er besværligt at evaluere yderligere ud fra, samt disse kategorier af fejl ikke er repræsentative for hvilket arbejde der kan ligge i at rette disse fejl for sagsbehandlere. I den nye brugertest kategoriseres fejl ud fra interviewet med sagsbehandlere, i afsnit 4.2, hvor sagsbehandlerne har estimeret værdierne for hvor lang tid det ville tage rette en fejl og sværhedsgraden af at rette fejlen.

Variablen fejlretningstid for en selvbetjening, beregnes på følgende måde:

Hvis en forsøgsperson laver to fejl under forsøget med en selvbetjeningsløsning, der henholdsvis tager 2-15 minutter og 7-20 minutter at rette, og de resterende fem forsøgspersoner ikke laver fejl. Fejlretningstiden beregnes ved at summere intervallernes minimumstider og maksimumstider af alle fejlene for hver forsøgsperson. Derefter beregnes et gennemsnit i forhold til antallet af forsøgspersoner ved en løsning, Et eksempel på denne måde at beregne fejl i den nye brugertest, er følgende:

$$2 + 7 = 9 \text{ og } 15 + 20 = 35 \quad (5.1)$$

$$\downarrow$$

$$\frac{9}{6} = 1,5 \text{ og } \frac{35}{6} = 5,8 \quad (5.2)$$

$$\downarrow$$

$$= 1,5 - 5,8 \text{ min} \quad (5.3)$$

Værdien fra fejlretningstid som kan ses ud fra resultatet 5.3 i beregningen i eksemplet er en interval værdi, der er den minimale og den maksimale tid for hvor lang den gennemsnitlige tid ville være for at rette fejl i en selvbetjeningsløsning. Dette er en interval værdi for at give et bedre overblik over hvor meget eller hvor lidt tid det potentielt ville tage at rette fejl i en løsning.

Sværhedsgraden der er angivet ved en fejl er en repræsentation af sandsynligheden for, at fejlen tager længere tid end det estimerede og hvor meget tiden for retningen af fejlen potentielt kan stige.

Et eksempel på hvordan variabelen sværhedsgrad beregnes for en selvbetjening, er følgende:

Hvis en forsøgsperson laver tre fejl under forsøget med en selvbetjeningsløsning, der henholdsvis har en sværhedsgrad på "meget nemt- middel nemt", "nemt - middelsvært" og "middel", og de resterende fem forsøgspersoner ikke laver fejl. Beregnes sværhedsgradsværdien ved at konvertere den 7-punkts skala der benyttes under interviewet med sagsbehandlerne, til en skala fra 1-7 hvor 1 er lig meget nemt og 7 er tilsvarende meget svært. Derefter summeres minimumsværdien og maksimumsværdien dernæst divideres med antallet af fejl, dette er for hver forsøgsperson. For at få den samlede værdi for en løsning, summeres værdierne for hver forsøgsperson og tages et gennemsnit hvorefter minimum- og maksimumsværdien sammenlægges og divideres med 2. Beregningen bliver derfor følgende:

$$1 + 2 + 4 = 7 \text{ og } 4 + 5 + 4 = 13 \quad (5.4)$$

$$\begin{array}{c} \downarrow \\ \frac{7}{3} = 2,3 \text{ og } \frac{13}{3} = 4,3 \end{array} \quad (5.5)$$

$$\begin{array}{c} \downarrow \\ \frac{2,3 + 4,3}{2} = 3,3 \end{array} \quad (5.6)$$

Som det kan ses på 5.6, bliver værdien for sværhedsgraden til en numerisk værdi indenfor den førnævnte skala der blev benyttet under interviewet med sagsbehandlerne. Årsagen til at denne skala konverteres fra et interval til en værdi, er for at forsimple forståelsen af variabelen sværhedsgrad, da det blive en konkret sværhedsgrad på indenfor skalaen.

Subscorende for funktionalitet er værdierne for tekniske forståelse, fejlretningstid og sværhedsgrad. Den samlede score for funktionaliteten af en løsning, er intervallet af fejlretningstiden og sværhedsgraden, dette er grundet kravende omkring funktionalitet primært omhandler fejl, og for at give en bedre forståelse af funktionalitets scoren i forbindelse med præsentation af dette til potentielle kunder.

5.2.2 Forståelse

Kravenen der omtales i dette afsnit er kravene fra kategorien forståelse, i afsnittet 5.1. Forståelses scoren skal give et samlet estimat for hvor god forståelsen af sproget, formålet og tilliden til løsningen for borgeren. Disse bliver inddelt som tre forskellige subscores, der til sammen udgør total værdien af forståelse. Hver af disse subscores vil blive tildelt spørgsmål der skal dække kravene fra kategorien forståelse der er stillet til hver subscore. Disse spørgsmål dannes ud fra forståelsen og formålet med kravene, fra forståelses kravene fra kravspecifikationen 5.1. Det 1., 2. og 8. krav omhandler forståeligheden og enkeltheden i sproget i løsningerne, med det ment at borgerne skal kunne forstå sproget i løsningen og samtidig skal det være simpelt og læseligt sprog. Det 2. krav er inkluderet under sprog grundet, at feedback på fejl kan komme i tekstformat og dermed er den af forståelsen af sproget.

Dette bliver opdelt i to spørgsmål, med henholdsvis fokus på læseligheden og forståelsen af sproget. Spørgsmålet omkring læseligheden skal give et indblik i, hvor simpelt og læseligt sprogbruget er i løsningen, derfor udformes et spørgsmål til testen således:

På en skala fra 0-10, hvor 0 er ulæseligt og 10 er letlæseligt. Hvor læseligt er sproget i løsningen?

Spørgsmålet omkring forståelsen af sproget, giver en forståelse af i hvilken grad sproget er enkelt og forståeligt for borger i løsningen, denne forståelse bliver estimeret af forsøgspersonerne på en skala fra 0-10, spørgsmålet omkring forståelsen af sproget er som følgende:

På en skala fra 0-10, hvor 0 er uforståeligt og 10 er forståeligt. Hvor forståelig er konteksten i sproget i løsningen?

Disse to spørgsmål udgør subscoren sprog, denne subscore beregnes gennemsnitligt ud fra gennemsnittet af de to spørgsmål. Sprog bliver en del af den totale score for forståelse.

Det 3., 4., 5., 7. og 11. krav omhandler forståelsen af formålet og omfanget med at benytte en selvbetjeningsløsning, hvilket sammenlagt bliver til subscoren formål. Det 3. og 5. krav, under forståelse, omhandler omfanget af at udføre selvbetjeningsløsningerne, med dette ment at borgeren skal under gennemgangen af en løsning, være bevist omkring hvilke informationer der skal udfyldes og den estimerede tid det tager at gennemføre løsningen. For at få et estimat af dette udformes spørgsmålet:

På en skala fra 0-10, hvor 0 er ingen overblik og 10 er meget overblik. Hvor meget overblik har du over informationerne du indtastede?

De resterende krav under forståelse, 4., 7. og 11. krav, omhandler borgerens forståelse af formålet i forbindelse med den logiske sammenhæng, med at udfylde relevante informationer i en løsning. For at få et estimat af dette stilles følgende spørgsmål:

På en skala fra 0-10, hvor 0 er meget uforståeligt og 10 er meget forståeligt. Hvor forståeligt var formålet med opgaven?

De to førnævnte spørgsmål indenfor subscoren forståelse, udgøre den samlede subscore. Denne score beregnes ved den gennemsnitlige værdi af de gennemsnitlige værdier af spørgsmålene indenfor subscoren formål.

Det 6., 9. og 10. krav omhandler tilliden til det data der udfyldes i løsningen er korrekt og den tilfredshed, der er i at benytte en løsning. Disse krav sammenlagt bliver til subscoren tiltro, subscoren opdeles i to spørgsmål grundet kravenes forskellighed.

Det 6. og 9. krav omhandler borgernes tillid til at det data der udfyldes i løsningen er korrekt, for at få et estimat for hvordan forsøgspersonerne vurderer dette opsættes et spørgsmål der besvares på en skala fra 0-10, spørgsmålet er som følgende:

På en skala fra 0-10, hvor 0 er ingen tillid og 10 er meget tillid. Hvor meget tillid har du til at de indtastede informationer er korrekt?

Det 10. krav omhandler tilfredsheden med at benytte løsningerne, hvilket betyder at borgeren, når disse udfylder en løsning, skal have en fornemmelse af glæde og ønske om at benytte en løsning. Dette repræsenteres med en besvarelse på en 0-10 punkts skala, på følgende spørgsmål:

På en skala fra 0-10, hvor 0 er meningsløst og 10 er meningsfuldt. Hvor meningsfuldt mener du de indtastede informationer er?

Disse to spørgsmål under subscoren tiltro, beregnes til den samlede subscore ved at tage gennemsnittet for den samlede værdi af spørgsmålene.

Disse subscores, sprog, tiltro og formål, benyttes til den totale score for forståelse i selvbetjeningsløsningen, som beregnes ved at tage den gennemsnitlige værdi af subscorende.

5.2.3 Evalueringsmetoden til offentlige selvbetjeningsløsninger

Den samlede usability test indeholder de førnævnte områder funktionalitet og forståelse, disse to områder opsættes i et skema, skemaet kan ses på figur 5.1, der benyttes under brugertesten, hvor der er mulighed for at indtaste informationerne.

Evalueringsmetode til offentlige selvbetjeningsløsninger(EOS)					
	Navn:				
	Alder:				
	Målgruppe:				
	Selvbetjeningsløsning:				
	Platform:				
	it-kundskaber:				
				Resultater	Score
Funktionalitet	Præstation og fejl:	Tid(min) Fejlretningstid Sværhedsgrad			
	Funktionalitetsforståelse	På en skala fra 0-10, hvor 0 er ingen hjælp og 10 er meget hjælp. Hvor meget hjælp teknikken i løsningen?			
Forståelse	Sprog	På en skala fra 0-10, hvor 0 er ulæseligt og 10 er letlæseligt. Hvor læseligt er sproget i løsningen? På en skala fra 0-10, hvor 0 er uforståeligt og 10 er forståeligt. Hvor forståeligt er konteksten i sproget i løsningen?			
	Tiltro	På en skala fra 0-10, hvor 0 er ingen tillid og 10 er meget tillid. Hvor meget tillid har du til at de indtastede informationer er korrekt? På en skala fra 0-10, hvor 0 er meningsløst og 10 er meningsfuldt. Hvor meningsfuldt mener du de indtastede informationer er?			
	Formål	På en skala fra 0-10, hvor 0 er meget uforståeligt og 10 er meget forståeligt. Hvor forståeligt var formålet med opgaven? På en skala fra 0-10, hvor 0 er ingen overblik og 10 er meget overblik. Hvor meget overblik har du over informationerne du indtastede?			
Kritiske punkter	Funktionalitetsforståelse				
	Sprog				
	Tiltro				
	Formål				

Figur 5.1: Notearket der benyttet under brugertesten, ved den nye evalueringsmetoden.

Denne opsætning af notearket er udarbejdet så notearket kan benyttes under forsøget til at notere besvarelserne og efterfølgende evaluering af selvbetjeningsløsningen. Resultaterne kan derefter benyttes til videreudvikling, hvilket stemmer over ens med det 5. og 7. krav fra Dafolo i kravspecifikationen.

Yderligere opsættes en resultat fane, hvor resultaterne for subscoren og total scoren beregnes, fanen kan ses på figur 5.2, dette gøres for at opfylde det 3. krav fra Dafolo, der omhandler

muligheden for at sammenligne selvbetjeningsløsninger med hinanden, hvilket den samlede score i højre side af figur 5.2 hvor den samlede opsættes i rækkefølgen: forståelses scoren, tiden benyttet i løsningen, fejlretningstiden og sværhedsgraden.

	Samlede score						
		Score		Selvbetjeningsløsning:	0		
Funktionalitet	Tid			Forståelse(0-10)	tid(min)	fejlretningstid(min)	sværhedsgrad(0-7)
	Præstation og fejl:						
	Funktionalitetsforståelse						
Forståelse	Sprog						
	Tiltro						
	Formål						
Kritiske punkter	Funktionalitetsforståelse						
	Sprog						
	Tiltro						
	Formål						

Figur 5.2: Resultat fanen i notearket i den nye evalueringsmetode.

FORSØG

Dette kapitel omhandler forsøget hvor den nye brugertest udføres i en lignende opstilling som den offentlige brugertest opsætning, for at kunne sammenligne resultaterne den nye brugertest og den offentlige brugertest. I kapitlet beskrives forsøgsdesignet, udførslen af forsøget, resultaterne fra forsøget og analyse af data fra forsøget.

6.1 Forsøgsdesign

Formålet med forsøget er at få resultater fra den nye brugertest, så disse resultater kan sammenlignes med resultaterne fra den offentlige brugertest. Forsøgsdesignet holdes så tæt på forsøgsdesignet, fra den offentlige brugertest, der blev lavet på de fire selvbetjeningsløsninger som er beskrevet i afsnit 3.1. Seks forsøgspersoner deltog i forsøget. Dette foregik på en adresse, som forsøgspersonerne var komfortable og familiære med, valget af er for at forsøgspersonerne kunne så tæt på et ensartet miljø, hvor forsøgspersonerne ville opholde sig normalt, når disse skulle benytte en selvbetjeningsløsning. Forsøgsperson 1, 2 og 6, var i eget hjem under forsøget og forsøgsperson 4 og 5 var på en samme lokation som forsøgsperson 1 og 2, da forsøgsperson 1, 2, 4 og 5 var beslægtet. Forsøgsperson 3 var på samme lokation som forsøgsperson 1, 2, 4 og 5, da denne har en tæt relation med personerne og derfor kunne lokationen også kvalificeres som et komfortabelt og familiært miljø. Da forsøgsperson 1, 2, 3, 4 og 5 deltog i forsøget på samme lokation blev de individuelt placeret i et andet rum hvor disse gennemførte forsøget på den udleveret bærbar og forsøgsperson 6 gennemførte forsøget på egen platform(bærbar).

Indledningsvis benyttede forsøgspersonen 1, 2, 3, 4 og 5 deres egen platform, for at disse gennemførte de fire løsninger på den platform de var mest familiære med at benytte løsninger på. Dog grundet tekniske problemer med begge de maskiner forsøgsperson 1 og 2 havde til rådighed på lokationen, blev forsøget kørt på forsøgslederens bærbar. Yderligere informationer omkring forsøgspersonerne køn, alder, beskæftigelse og it-kundskaber kan findes i tabel 6.1.

	Køn	Alder	Beskæftigelse	it-kundskaber
Forsøgsperson 1	Mand	70	Folkepensionist	Meget gode
Forsøgsperson 2	Kvinde	70	Folkepensionist	ikke så gode
Forsøgsperson 3	Mand	66	Folkepensionist	Nok til dagligdagen
Forsøgsperson 4	Kvinde	68	Folkepensionist	Aldrig brugt en computer
Forsøgsperson 5	Kvinde	52	Førtidspensionist	Udmærket
Forsøgsperson 6	Kvinde	75	Folkepensionist	Til husbehov

Tabel 6.1: Forsøgspersonernes køn, alder, beskæftigelse og it-kundskaber.

Ved hver af de fire løsninger fik forsøgspersonerne udleveret hver af opgaverne på et stykke papir, disse kan ses i bilag D.1, hvorpå der stod de informationer der var nødvendige for at kunne gennemføre opgaven. Ved hver af de fire opgaver skulle forsøgspersonerne forstille sig, de var en person ved navn Lars Viggo Kamp der igennem de fire selvbetjeningsløsninger udfyldte og ansøgte henholdsvis *helbredstillæg*, *personligt tillæg*, *udvidet helbredstillæg* og *refusion i forbindelse med helbredstillæg*. De specifikke opgaver i forbindelse med forsøgsopgaverne kan findes i bilag D.1.

Disse blev præsenteret for brugerne i den nævnte rækkefølge. Efter hver løsning var gennemgået blev spørgsmålene fra den nye brugertest stillet, først de scorede spørgsmål og derefter de kritiske punkter som kom til udtryk i almindelig tale eller ved forsøgslederen spurgte ind til interaktioner der var observeret eller udtalelser fra forsøgspersonerne under interaktionen med løsningerne.

Yderligere noteres tiden, som hver deltager anvender på hver af de fire opgaver. Denne blev målt fra, forsøgspersonerne får udleveret opgaven til forsøgspersonerne have fuldført opgaven og henvendt sig til forsøgslederen. Under forsøget observerede forsøgsvejlederen forsøgspersonerne interaktion med løsningerne, for at notere eventuelle elementer i løsningerne som kunne være årsagen til fejl eller interaktioner som forsøgspersonerne rettede under interaktionen, disse observationer er ikke med beregnet i scoren, men er benyttet som yderligere informationer der kan understøtte de kritiske punkter.

6.2 Resultater

Under interviewet med Dafolo var der udsagn omhandlede bedre muligheder for at kunne præsentere resultater fra brugertesten i forretningsmæssig kontekst. Med dette menes at resultaterne, fra Dafolo's side, er i stand til at blive præsenteret på en sådan måde at kunderne forstår resultaterne og kan ud fra dette vælge den bedst mulige løsning.

Derfor opsummeres usability testens resultater i to scorer forståelse og funktionalitet, forståelse er den gennemsnitlige værdi af subscorende fra sprog, tiltro og formål. Funktionalitet er den gennemsnitlige score for den minimale- og maksimale-tid, en sagsbehandler skal benytte for at rette fejl i den indsendte ansøgning fra en selvbetjeningsløsning, samt det sammenlagte gennemsnit af den minimale og maksimale sværhedsgrad.

Forsøgsperson 4 er i resultaterne udtaget af dataet, grundet denne gav kraftigt udtryk for at

opgaven var besværlig grundet manglende IT-kundskaber, efter 22 minutter observerede forsøgslederen at forsøgsperson 4 tilsyneladende var meget utryk ved situationen og var begyndt at trække sig væk fra computeren og nu kun kiggede på opgaven på papiret. Forsøgspersonen var på siden med NemId login efter 22 minutter, derfor stoppede forsøgslederen forsøget og adspurgte forsøgspersonen om, hvordan denne havde det med at udføre denne opgave hvor personen umiddelbart ikke respondere, efterfølgende forklarede forsøgslederen at personen til en hver tid kunne afbryde forsøget hvis det blev for ubehagelig en opgave. Her responderede forsøgsperson 4 at da denne havde mangel på erfaring med computere og andet IT ikke var bekendt med hvordan musen benyttes korrekt og havde besværligheder med at forstå hvornår der var mulighed for at benytte tastaturet. Derfor stoppede forsøgslederen forsøget med forsøgsperson 4, da denne ikke havde det komfortabelt nok med opstillingen af forsøget eller brugen af computere under forsøget.

Resultaterne er inddelt efter hver selvbetjeningsløsning der blev gennemgået under forsøget og tabellerne er inddelt efter forståelse, funktionalitet, kritiske punkter og total score.

6.2.1 Ansøgning om helbredstillæg

Resultaterne fra løsningen ansøgning om helbredstillæg opdeles i tre tabeller henholdsvis, Forståelse 6.2, funktionalitet 6.3, kritiske punkter 6.4 og Total score 6.5. Forståelse og funktionalitet er tabeller over de besvarelser, som forsøgspersonerne har angivet under forsøget og de beregnede subscores.

		Forståelse					
		Sprog		Tiltro		Formål	
		Læseligt	Forståeligt	Tillid	Meningsfuldt	Forståeligt	Overblik
Besvarelser	F1	7	9	7	9	9	9
	F2	5	6	8	2	9	7
	F3	6	8	10	8	8	8
	F5	9	8	8	10	10	9
	F6	9	2	8	7	7	5
Subtotal		6,9		7,7		8,1	

Tabel 6.2: Samlet score for sprog, tiltro og formål i løsningen Ansøgning om helbredstillæg.

De kritiske punkter er citater eller udtalelser fra forsøgspersonerne, omhandlende en eller flere af subscorende funktionalitetsforståelse, sprog, tiltro og formål. Disse udtalelser omhandler fejl eller mangler i løsningen, i forhold til den pågældende subscore.

I tabellen total score 6.5 er den beregnede score for løsningen ansøgning om helbredstillæg, dette er scoren der benyttes til sammenligning med andre løsninger.

Funktionalitet				
	Præstation			Forståelse
	Tid(min)	Fejl(min-min)	sværhedsgrad	Teknisk hjælp
F1	6:42	0	0	8
F2	13:52	0	0	7
F3	9:16	0	0	8
F5	5:54	0	0	5
F6	35:00	8-40	3,25	6
Subtotal	14:18	1,6-8	0,65	6,8

Tabel 6.3: Samlet score for præstation, fejl og funktionalitetsforståelse i løsningen Ansøgning om helbredstillæg.

Kritiske punkter	
Funktionalitetsforståelse	"det tager lige lidt tid at finde ud af, svær opstart, og for at komme videre til næste side." "det er svært at se starten, og hvad jeg skal, jeg havde hentet hjælp et andet sted fra, bare for at undersøge det."
Sprog	"der er meget tekst uden det siger noget, men ellers er der ikke noget galt" "der er bare en masse paragraf til paragraf." "der er nogen ord som jeg ikke ved hvad betyder her"
Tiltro	"det er lidt meningsløst, de har det hele i forvejen"
Formål	

Tabel 6.4: Kritiske punkter i løsningen ansøgning om helbredstillæg.

Total score			
Forståelse	Tid(min)	Fejlretningstid(min)	Sværhedsgrad
7,6	14:18	1,6-8	0,65

Tabel 6.5: Den totale score for løsningen Ansøgning om helbredstillæg.

6.2.2 Ansøgning om personligt tillæg

Resultaterne fra løsningen ansøgning om personligt tillæg opdeles i tre tabeller henholdsvis, Forståelse 6.6, funktionalitet 6.7, kritiske punkter 6.8 og Total score 6.9. Forståelse og funktionalitet er tabeller over de besvarelser, som forsøgspersonerne har angivet under forsøget og de beregnede subscores.

De kritiske punkter er citater eller udtalelser fra forsøgspersonerne, omhandlende en eller

Forståelse						
Spørgsmål	Sprog		Tiltro	Meningsfuldt	Formål	
	Læseligt	Forståeligt			Forståeligt	Overblik
F1	8	8	7	8	9	9
F2	9	8	9	2	9	5
Besvarelser F3	8	7	8	8	8	8
F5	8	8	10	10	9	9
F6	8	6	9	7	7	7
Subtotal	7,8		7,8		7,3	

Tabel 6.6: Samlet score for sprog, tiltro og formål i løsningen personligt tillæg.

Funktionalitet				
	Præstation			Forståelse
	Tid(min)	Fejl(min-min)	sværhedsgrad	Teknisk hjælp
F1	18:31	0	0	8
F2	17:20	9-240	5,25	5
F3	15:02	5-30	4	8
F5	8:54	0	0	8
F6	32:05	5-30	4	7
Subtotal	18:22	3,4-60	2,65	7,2

Tabel 6.7: Samlet score for præstation, fejl og funktionalitetsforståelse i løsningen personligt tillæg.

flere af subscorende funktionalitetsforståelse, sprog, tiltro og formål. Disse udtalelser omhandler fejl eller mangler i løsningen, i forhold til den pågældende subscore.

I tabellen total score 6.9 er den beregnede score for løsningen ansøgning om personligt tillæg, dette er scoren der benyttes til sammenligning med andre løsninger.

6.2.3 Ansøgning om udvidet helbredstillæg

Resultaterne fra løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg opdeles i tre tabeller henholdsvis, Forståelse 6.10, funktionalitet 6.11, kritiske punkter 6.12 og Total score 6.13. Forståelse og funktionalitet er tabeller over de besvarelser, som forsøgspersonerne har angivet under forsøget og de beregnede subscores.

De kritiske punkter er citater eller udtalelser fra forsøgspersonerne, omhandlende en eller flere af subscorende funktionalitetsforståelse, sprog, tiltro og formål. Disse udtalelser omhandler fejl eller mangler i løsningen, i forhold til den pågældende subscore.

I tabellen total score 6.13 er den beregnede score for løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg, dette er scoren der benyttes til sammenligning med andre løsninger.

Kritiske punkter	
Funktionalitetsforståelse	"det er sat forkert op, overblik over skemaerne kan være forvirrende kan være på grund af papiret der er blevet udleveret" "bilaget var ikke til at finde rundt i"
Sprog	"der nogen ord jeg skal slå op i en ord-bog, hvis jeg skulle gøre det selv"
Tiltro	"de har oplysningerne, så det er mærkeligt jeg skal taste det ind igen"
Formål	"det er formålsløst at svare på noget de ved i forvejen, jeg er ikke sikker på hvad og hvordan jeg tastede det ind" "det er sproget der gør formålet lidt svært"

Tabel 6.8: Kritiske punkter i løsningen ansøgning om personligt tillæg.

Total score			
Forståelse	Tid(min)	Fejlretningstid(min)	Sværhedsgrad
7,6	18:22	3,4-60	2,65

Tabel 6.9: Den totale score for løsningen ansøgning om personligt tillæg.

Forståelse						
Spørgsmål	Sprog		Tiltro		Formål	
	Læseligt	Forståeligt	Tillid	Meningsfuldt	Forståeligt	Overblik
F1	8	8	8	9	9	9
F2	8	8	8	2	2	5
Besvarelser F3	8	8	8	8	8	8
F5	10	10	10	10	9	10
F6	8	6	9	7	8	5
Subtotal	8,2		7,9		7,3	

Tabel 6.10: Samlet score for sprog, tiltro og formål i løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg.

6.2.4 Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling

Resultaterne fra løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling opdeles i 3 tabeller henholdsvis, Forståelse 6.14, funktionalitet 6.15, kritiske punkter 6.16 og Total score 6.17. Forståelse og funktionalitet er tabeller over de besvarelser, som forsøgspersonerne har angivet under forsøget og de beregnede subscores.

De kritiske punkter er citater eller udtalelser fra forsøgspersonerne, omhandlende en eller flere af subscorende funktionalitetsforståelse, sprog, tiltro og formål. Disse udtalelser omhandler fejl eller mangler i løsningen, i forhold til den pågældende subscore.

	Funktionalitet			
	Præstation		Forståelse	
	Tid(min)	Fejl(min-min)	sværhedsgrad	Teknisk hjælp
F1	4:21	0	0	8
F2	11:20	0	0	8
F3	7:05	0	0	8
F5	2:54	0	0	9
F6	10:08	0	0	6
Subtotal	7:21	0	0	7,8

Tabel 6.11: Samlet score for præstation, fejl og funktionalitetsforståelse i løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg.

Kritiske punkter	
Funktionalitetsforståelse	
Sprog	"det er igen det der med at forstå det helt, skal bruge en ordbog for at forstå det"
Tiltro	"de har informationerne i forvejen"
Formål	"de har informationerne i forvejen, derfor kan jeg ikke forstå hvorfor jeg skal taste det hele ind"

Tabel 6.12: Kritiske punkter i løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg.

Total score			
Forståelse	Tid(min)	Fejlretningstid(min)	Sværhedsgrad
7,8	7:21	0-0	0

Tabel 6.13: Den totale score for løsningen ansøgning om udvidet helbredstillæg.

I tabellen total score 6.17 er den beregnede score for løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling, dette er scoren der benyttes til sammenligning med andre løsninger.

Forståelse						
Spørgsmål	Sprog		Tiltro	Formål	Forståeligt	Overblik
	Læseligt	Forståeligt				
F1	8	9	8	9	9	8
F2	8	8	7	2	2	5
F3	8	7	8	8	8	8
F5	9	10	10	10	10	9
F6	5	6	8	8	7	5
Subtotal	7,8		7,8		7,1	

Tabel 6.14: Samlet score for sprog, tiltro og formål i løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling.

Funktionalitet				
	Præstation			Forståelse
	Tid(min)	Fejl(min-min)	sværhedsgrad	Teknisk hjælp
F1	5:23	0	0	8
F2	10:03	0	0	7
F3	7:17	0	0	8
F5	3:43	0	0	9
F6	9:21	0	0	7
Subtotal	7:09	0	0	7,8

Tabel 6.15: Samlet score for præstation, fejl og funktionalitetsforståelse i løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling.

Kritiske punkter	
Funktionalitetsforståelse	"jeg kunne ikke se forskel på 0 og o da jeg havde tastet forkert"
Sprog	"skal lige læses en ekstra gang" "der skal bruges en ordbog for at forstå det"
Tiltro	"de har det i forvejen, så jeg forstår ikke hvorfor de skal have det igen"
Formål	"de har det i forvejen, så jeg kan ikke forstå hvorfor de skal have det igen"

Tabel 6.16: Kritiske punkter i løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling.

Total score			
Forståelse	Tid(min)	Fejlretningstid(min)	Sværhedsgrad
7,6	7:09	0-0	0

Tabel 6.17: Den totale score for løsningen anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling.

6.3 Analyse

I dette afsnit analysere resultaterne fra den udviklede brugertest sammenlignet med resultaterne fra den offentlige brugertest. Disse sammenlignes i forhold til kravspecifikationen. Det er grundet at kravspecifikationen er baseret på interview med Dafolo og derved er Dafolo eller andre leverandører som skal benytte den nye brugertest hvis denne blev brugt til som den offentlig brugertest.

Kravene fra Dafolo kan findes i afsnit 5.1. Det første krav fra Dafolo er "Brugerne skal forstå formålet med at udfylde løsningen". I den offentlige brugertest, er der ikke en specifikt spørgsmål eller andre variabler der umiddelbart kan udfylde dette krav.

I den nye brugertest benyttes subscoren forståelse, som er bestående af to spørgsmål der scores mellem 0-10, hvor der efterfølgende tages et gennemsnit. Dette opfylder kravet fra Dafolo om en bedre forståelse af, hvordan brugerne forstår formålet med løsningen i den nye brugertest.

Krav nummer to fra Dafolo er "Sproget skal være forståeligt for brugeren". I den offentlige brugertest er dette understøttet ved spørgsmål Q4, hvor der besvares med en værdi fra 1-5. I usability testen er sproget repræsenteret ved subscoren sprog, hvor der besvares to spørgsmål med en score på 0-10 og yderligere kan forsøgspersonerne uddybe med kommentarer til sproget i de kritiske punkter. Dette giver en mere nuanceret score for sproget, og dette giver muligheden for at overholde krav nummer 5, der omhandler videreudviklingen af selvbetjeningsløsningerne på baggrund af eventuelle kommentarer fra forsøgspersonerne.

Det tredje krav fra Dafolo er "Resultaterne fra evaluering skal kunne sammenlignes mellem forskellige løsninger.". Baseres dette på den endelige score, er sammenligningsgrundlaget i den offentlige brugertest bestået eller ikke bestået, som er baseret på scoren for brugertilfredshed. I den nye brugertest er den sammenlignelige scoren for dette forståelse, tiden, fejlretningstiden og sværhedsgraden.

I den nye brugertest gives et bedre overblik over de forskellige variabler, der skulle repræsentere kommunikationen mellem borgerne og kommunen, ved at forståelsen og tiden giver borgernes vurderingen af kommunikationen og fejlretningstiden og sværhedsgraden er vurderingen fra sagsbehandlerens vurderingen.

Krav nummer fire fra Dafolo er "Brugeren skal have tiltro til, at det data der bliver indsendt med løsningen er korrekt.". I den offentlige brugertest, er der ikke noget der direkte undersøge dette krav. I den nye brugertest er dette undersøgt som en del af subscoren tiltro med et spørgsmål der besvares med en værdi fra 0-10. Derfor vurderes dette bedre med den nye brugertest grundet, den offentlige brugertest tager ikke direkte stilling til dette krav.

Det femte krav fra Dafolo er "Resultaterne skal give feedback der kan benyttes til videreudvikling.". I den offentlige brugertest, benyttes observationerne fra forsøgslederen, disse er baseret på hvordan forsøgslederen fortolker reaktionerne fra forsøgspersonerne. Hvor i usability testen benyttes de kritiske punkter hvor der noteres ud fra udtalelser fra forsøgspersonerne, og udspørges ind til punkter som eventuelt ikke er uddybet af forsøgspersonerne. Dette vil i den nye brugertest give en bedre mulighed for at få en forståelse af problemerne med selvbetjeningsløsningen, fra forsøgspersonen, i stedet for en fortolkning af observationer fra en forsøgsleder.

Krav nummer seks fra Dafolo er "Brugerne skal være tilfredse med at benytte løsningen.".

I den offentlige brugertest er den samlede beregnede score af spørgsmålene antaget at være brugertilfredsheden. Hvor i den nye brugertest er den samlede forståelsesscore en vurdering af hvor tilfredse brugerne er med selvbetjeningsløsningen.

Det syvende krav fra Dafolo er "Mulighed for at evaluere fejl så dette kan benyttes til videreudvikling.". I den offentlige brugertest er fejlene kategoriseret som fejl og kritiske fejl, der vurderes ud fra om brugeren laver en fejl og optælles. Yderligere må 80% af forsøgspersonerne ikke opleve de kritiske fejl, da selvbetjeningsløsningen ikke består den offentlige brugertesten.

I den nye brugertest beregnes fejl ud fra fejlretningstiden og sværhedsgraden, der er baseret på besvarelseserne fra sagsbehandlerne, derfor kan man med den nye brugertest, evaluerer på baggrund af den estimerede mængde af ressourcer der skal benyttes, for at rette den gennemsnitlige mængde af fejl i en selvbetjeningsløsning.

Dette giver den nye brugertest en mere nuanceret måde, at evaluere hvilke løsninger der kræver videreudvikling for at reducere mængden af fejl, så der skal benyttes færre ressourcer fra sagsbehandlernes side for at rette en selvbetjeningsløsning. Yderligere kan resultaterne fra hver af besvarelseserne i interviewet med sagsbehandlerne, benyttes til at undersøge hvilke spørgsmål der prioriteres højere i forhold til at undgå fejl, da disse fejl ville tage længere tid at rette.

Krav nummer 8 fra Dafolo er "der skal være en logisk kobling mellem de data der skal medsendes i løsningen og de data brugerne forventer at skulle medsende.". I den offentlige brugertest er der ikke en variabel, der direkte understøtter dette krav. I den nye brugertest understøttes kravet med et spørgsmål under subscoren formål.

I forhold til at benytte Dafolo som en case, tyder det på at den nye brugertest ville opfylde kravene som Dafolo sætter bedre end den offentlige brugertest.

KONKLUSION

I dette afsnit konkluderes på problemformuleringen, og der perspektiveres på interviewende med sagsbehandlerne og med Marianne Mogensen og Jonas Høier Christensen. Der beskrives begrænsninger for den offentlige brugertest, samt resultaterne fra sammenligningen af de to test.

7.1 Problem formulering

Med den nye brugertest, blev muligheden for at videreudvikle og evaluere forbedret, ved at der gives et estimat af kommunikationen mellem borgere og det offentlige i et mere opdelt format der er mere overskueligt. Dette er grundet at i den nye brugertest, er den samlede score beskrevet med værdier, der giver en bedre mulighed for at sammenligne kommunikationen mellem borger og det offentlige i selvbetjeningsløsningerne, hvor den offentlige brugertest har en bestået ikke bestået score, som førnævnt af Dafolo ikke var beskrivende at forstå kvaliteten af en selvbetjeningsløsning.

Den primære forskel mellem den offentlige brugertest og den nye brugertest, er at fokus bliver lagt mere over på brugeren og dennes forståelse af løsningen og udspecificere yderligere hvilke variabler der har effekt på løsningen. Samt fejl vurderes som en værdi og ikke som et kriterie, for at en selvbetjeningsløsning kan bestå. Som en del af det Dafolo ønskede der skulle rettes mere fokus på.

Den nye brugertest opfylder kravene fra Dafolo og kravene fra Digitaliseringsstyrelsen, Kommunernes landsforening og Kombi i forhold til evaluering af selvbetjeningsløsningerne. Der er dog ikke udformet et beståelses begreb i den nye brugertest, grundet dette ikke ville øge muligheden for at få en bedre forståelse af brugervenligheden i løsningerne, dog kunne et beståelses krav implementeres i testen for at understøtte kravet fra det offentlige.

7.2 Begrænsninger

I dette afsnit beskrives de begrænsninger der er i forhold, til den fremgangsmåde der er benyttet i dette speciale.

Grundet den lave mængde af forsøgspersoner der gennemgik den offentlige bruger test og den nye brugertest, kan det være sammenligningen af forsøgspersonerne ikke er ensartet nok til at lave en komplet sammenligning af forsøgspersonerne. Dette kan skyldes at forsøgspersonerne kan have forskellige færdigheder, der giver dem en forskel i måden de benytter selvbetjeningsløsninger.

Yderligere kan det være udstikkere der deltager i forsøget, hvilket vil sige at en eller flere af forsøgspersonerne er de personer der har unormale eller ydergående besvarelser der kan påvirke resultaterne mere en ved en større population. Dette er en mulighed da forsøgspersonerne ikke segmenteres på andre måder, en ved deres beskæftigelse og derfor kan it-kundskaber eller mængden af erfaring med andre selvbetjeningsløsninger.

Med en større population kunne denne effekt være mindsket, ved at kunne undersøge om der var demografiske variabler der havde en effekt på resultaterne. Yderligere er de forsøgspersoner der benyttes i begge test, udvalgt på baggrund af de potentielt kan få brug for at benytte disse selvbetjeningsløsninger, dog er dette ikke det samme som at skulle benytte disse selvbetjeningsløsninger. Derfor ville den bedst repræsenteret gruppe for at teste disse løsninger, være personer der reelt skulle søge om dette, og derved benytte få disse til at gennemgå brugertesten.

Dog er der i udgangspunktet af dette speciale begrænsninger, da specialet er case baseret. Derfor foreligger der muligheden for at ved at have benyttet flere virksomheder til at bidrage med flere krav, der kan ændre på den nye brugertest. Der er også muligheden for at Dafolo ikke er repræsentativ for selvbetjeningsløsninger på et generelt plan, med dette ment at måden Dafolo evaluere og udvikler selvbetjeningsløsninger ikke er tilsvarende måden andre virksomheder benytter. Hvilket den nye brugertest ikke ville kunne benyttes til på samme måde, da denne har et andet udgangspunkt.

Yderligere for at validere disse resultater, skal forsøget replikeres af andre udefrakommende personer, der skal få samme resultater som disse præsenteret i specialet. Dette ville gøre resultaterne mere valide hvis dette var udført. Dette ville yderligere øge validiteten grundet forsøget med den nye brugertest er selvudført, og derfor der en sandsynlighed for at dette har forsøget, påvirket forsøgsdeltageren eller rollen som forsøgsleder, til at give bedre resultater.

Måden Fejl beregnes på i den nye brugertest, som førnævnt, er baseret på et interview med tre sagsbehandlere inden for bølge 4 området, som de selvbetjeningsløsninger der er testet i den offentlige brugertest og den nye brugertest. Denne beregning er kun baseret på en stikprøve af tre sagsbehandlere, hvilket er for lidt til at konkludere at denne variabel kan benyttes til at give et estimat, for den gennemsnitlige fejlretningstid. Derfor skal fejlretningstiden videre undersøges for, at variabelen kan blive mere præcis så resultatet er mere tilsvarende det faktiske mængde af tid der skal benyttes på at rette fejl i en selvbetjeningsløsning.

LITTERATUR

- Dafolo. Dafolo, 2016a. URL [http://dafolo.dk/om-os-\(1\).aspx](http://dafolo.dk/om-os-(1).aspx). 6
- Dafolo. Dafolo stærke selvbetjeningsløsninger, 2016b. URL <http://dafolo.dk/vores-loesninger/selvbetjeningsloesninger.aspx>. 6
- Digitaliseringsstyrelsen. Om arkitekturguiden, 2016. URL <http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/gods selvbetjening/kravbanken/Sprog>. 31
- M. Elkjær. Ekspert: Sådan får vi succes med selvbetjening. May 2011. URL <http://www.computerworld.dk/art/116061/ekspert-saadan-faar-vi-succes-med-selvbetjening>. 2
- A. K. Fjord-Marschall. Lovene om obligatorisk digital selvbetjening og digital post er vedtaget. June 2012. URL <http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Lov-om-obligatorisk-digital-selvbetjening-og-digital-post-er-vedtaget-id105354/>. 1
- S. W. Karen Holtzblatt, Jessamyn B. Wendell. *Rapid contextual design*. Morgan kaufmann, 2005. ISBN 973-823-0100. 23, 24
- K. landsforening. Bølgeplanen for obligatorisk digital selvbetjening, December 2012. URL <http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Opdateret-version-af-bolgeplanen-for-obligatorisk-digital-selvbetjening-id114939/>. 2
- R. Molich. Brugervenlighed i offentlige selvbetjeningsløsninger i bølge 2. January 2014. 3, 4
- C. Nielsen. Brugervenlig net-selvbetjening kan give kÆmpe besparelse. November 2010. URL <http://www.nyhedsarkiv.aau.dk/2010/nyhed/brugervenlig-net-selvbetjening-kan-give-kaempe-besparelse.cid260279>. 2, 3
- S. Statsrevisionen. Beretning om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder, April 2015. 1, 3, 4

INDLEDENDE UNDERSØGELSE DATA

A.1 Checkliste til interview

I dette afsnit er checklisten brugt som en del af interviewsne med Marianne og Jonas

Checkliste for interview

1. Brugen af den nuværende evalueringsmetode
2. Hvilket formål følger projektleder der er med den nuværende evalueringsmetode
3. Problemer omkring den nuværende evalueringsmetode
4. Mangler i den nuværende evalueringsmetode
5. Krav og/eller ønsker til den nuværende evalueringsmetode
6. Hvad giver den nuværende evalueringsmetode til videre udviklingen af selvbetjeningsløsninger
7. Forståelse af scoringen i den nuværende evalueringsmetode
8. Hvilke aspekter af UX ønskes der for at kunne videreudvikle selvbetjeningsløsninger på i Dafolo
9. Hvilke aspekter af usability ønskes der for at kunne videreudvikle selvbetjeningsløsninger på i Dafolo
10. Hvorfor skal man have en ny evalueringsmetode
11. Krav og/eller ønsker til en ny evalueringsmetode
12. Brugen af en ny evalueringsmetode
13. Forståelse af scoringen i den nye evalueringsmetode

A.2 CI interview

1-4:24 M: Det kan jeg huske jonas høier efterspurgte, når vi pressede ham - jeg kan ikke rigtig få de rigtige konkrete, helt firkantede krav ud af dem(Digitaliseringsstyrelsen).

2-4:58 M: man har noget der er genanvendeligt, noget framework, sådan noget som er relateret til en enkelt løsning eller et eller andet specifikt behov. og så begynder man at kløjs i det nu skal vi reservere et testmiljø til dem i 14 dage og så går der 2 dage og vi kan se de ikke har været inde og bruge det og så står vi og venter for vi har ikke uendelig mange testmiljøer og så kommer der meget praktik ind over det... Og altså praktiske, logistiske ting og så, begynder det at blive lidt... L: Så hvis vi kigger i forhold til evaluerings metoden, altså den her der bliver sat op for jer, som begynder at gå meget i ring og så lige pludselig går ud i noget hvor det bliver praktisk, hvad kan man sige... praktisk upraktisk hvad er det så at det indspark at det begynder at blive en irritation herovre hvad gør det ved selve det at skulle udføre metoden? M: det gør jo bare at nu skal vi bare igennem det her, nu skal vi bare nå på et niveau således at vi kan få de her løsninger godkendt sådan at vi kan sige at det er vi. L: så det bliver sådan en smertetærskel.. M: Ja det gør det. L: ... som man skal komme over i stedet for... M: ja.

3-6:30 M: når man så gik ind i den der evaluering, så begyndte det jo at vi begyndte at diskutere placeringer af knapper og nuancer der ikke flytter en skid... Når man tænker at hvad det skal hedde vedhæft eller upload... giver det noget altså, man forholder sig ikke til den ægte usability. som jeg syntes faktisk vi er begyndt på nu. jamen det her med funktionaliteten i at teknisk skulle gå ind, klik, browse, vælge så får du noget vedhæftet. om det hedder vedhæftet eller upload, usabilityen det er... eller vil intuitivt være at jeg er ved at udfylde noget skal det sendes til kommunen, den indsendelse der skal jeg lige smide noget i røven af det hvordan gør jeg det nemmest. L: Det som du lidt efterspørg, sådan som jeg høre det, det er den her med at, i stedet for at vi evaluere overfladisk på selve selvbetjeningsløsningen så skal vi ind i produktet, men i den proces for så at komme ind i det hvad er det så du leder efter? nu nævner du det der med at vi skal ind og kigge på usabilityen hvorfor er det at man ikke kan finde en knap eller hvordan skal man bruge knappen for bedst muligt at... M: ja...

4-7:49 M: ambitionen fra KL er jo egentlig sympatisk nok, der er at vi skal jo ikke smide en masse løsninger ud til sagesløse brugere, vi skal have en holdning til hvordan man laver noget der er brugervenligt, har en god usability... det er jo sympatisk nok, men så er der nogen der går i gang med hvordan er det man stiller krav til det og der kan jeg jo så se, for jeg er ikke UX ekspert, jeg kan bare se praktisk i det at den ambition og den der måde det er beskrevet på og så bruge det og ende med noget der har god usability, ja det lykkes i hvert fald ikke. L: Nej, så du mener den har fejlet... M: den har fejlet... altså det der med... så kan man så sige: og det er så det jeg har lært, kan man sige, af det her, det er vi skal tænke usability men hvis at... for det skal vi leve af, altså det skal jo være sådan at nu kan borgerne jo ikke gå et andet sted hen, jo det kan de godt men det er jo same same fordi det er jo indsamling af data i henhold til noget kedeligt... hvad hedder... sagsbehandler... helbredstillæg og personlig tillæg ikke også det er der jo ikke meget hvad skal man sige spræl i.

5-12:08 M: nu sætter vi nogen folk til at bruge det her... og så ser om de kan slippe levende igennem det. så bliver det jo egentlig bare en søgen efter laveste fællesnævner. mig bekendt, og det kan så være fordi jeg ikke kan huske det, nu kan jeg jo ikke huske alt det jeg både læser og ser, men mig bekendt sat vi ikke den test op og i scene satte den vi lavede jo ikke nogen

special løsning, vi sagde kan du overleve det her altså det der med gå ind og ansøg om et udvidet helbredstillæg og så observere vi og så ser vi om du kommer godt igennem det.

6-13:23 M: Målet bliver jo ikke at bruge den test til at gøre det bedre målet bliver at bevise at det ikke er for dårligt... og det er det værdiskabende.

7-15:29 L: så du mener den her løsning(nuværende evalueringsmetoden), sådan som jeg forstår det.. det er ikke en direkte hindring men... den hindrer lidt at i kan på egen hånd kunne få lavet noget bedre M: Ja, ja, der er noget meget fast frosset i stylesheets'ne og sådan nogen ting der...

8-15:49 M: det var jo ikke et mål at lave god usability, det var et mål at få KL til at sige at vores det var godt nok, og det syntes at der er stor forskel, og så kan man sige hvordan laver man god selvbetjening, ja det er jo svært at beskrive siger de(KL) så, ja tak for kaffe. det er jo netop lige præcis det det er og det der med at forstå baggrunden, forstå hvorfor at... tingene hedder som de hedder, for eksempel nu... når man har workshop med folk, som virkelig er eksperter sagsbehandlere omkring det vi lavede som bølge 4 handler om, så begynder man at få input der hedder hvorfor snakker i så meget om personligt tillæg og udvidet helbredstillæg, det er der jo ingen borgere der forstår, det handler egentlig mere om at... det er noget de forstår.

9-16:39 M: det er det som de kan forklare det der med søger du til fødder og har sukkersyge så er det det her, søger du til fødder og bam bam så er det noget andet. så lige vende den rundt. og der tænker jeg det er jo sådan noget vi skulle have startet med at få fra KL... det er bruger rettet ikke...

10-18:47 M: men det der driver det her det er jo ikke UX, det der driver det her det er formularer fra KL, der siger når du skal ansøge om personligt helbredstillæg så skal du tilvejebringe de her data og så bruger du en UX metode i stedet for at lave en formular, og så siger du så at nu vil jeg hjælpe dem igennem det.

11-19:08 L: så du mener at hele evalueringsmetodens grundlag bliver bygget op på noget som er forkert? M: yes... det mener jeg helt klart.

12-20:59 M: jeg mangler en ordenlig forretningsanalyse fra krav stillerne. L: så det er ingen gang i evalueringsmetoden... M: nej, for der begynder... L: det er før det... M: man jo nuancen af grå eller nuancen af grøn...

13-26:48 M: Jeg tænker når jeg læser de her krav... og tænker at det(Krav til evalueringsmetoden) der blev leveret i første hug, før vi kom ind i de der evalueringer og hvad nu vi kalder dem... så tror jeg ikke der er flyttet mere en et par procent.

14-27:14 M: ... det som der blev fundet det er jo simpelthen faktiske... det man kalder rigtige fejl, altså sådan noget funktionalitets fejl. men min opfattelse, det kan være det er forkert, men min opfattelse den var at... at sådan noget her med, jamen det kan jeg godt bruge det her... hvis jeg er lidt digitaliseret orienteret... så er jeg jo nok ikke direkte utryk, jeg fik da også løst min opgave, og jeg kunne da også finde lidt hjælp hist og pist.

15-33:09 M: fordi at, en ting det er at redegøre for din økonomi, det er fair nok det skal en borger nok kunne gøre om ikke andet med lidt hjælp fra nogen mere økonomisk kyndige det kan godt være. men at forstå, at når at jeg skal have tilskud... jeg skal have nogen briller, kan jeg få tilskud at så er det, ansøgning om helbredstillæg under paragraf 28 stykke 12, det er det de udstiller.

16-35:00 M: hvis du giver samtykke så må jeg ringe til din tandlæge omkring det her overslag men hvis du ikke giver samtykke, så skal jeg ringe til dig og så skal du ringe til din tandlæge, ej det må du godt. men skulle man så ikke stille det spørgsmål, nej det kan man ikke fordi begrebet

samtykke er et juridisk begreb, og når du har en erklæring på det så må du. og det er det vi hele tiden krydser i og når nu vi er stadigvæk er på det niveau så er det svært at snakke usability.. når du ikke ændre i grundlaget, fordi så løber du frem og tilbage i hvorfor er det så svært at forstå det her, jamen det er fordi det er et svært område, skulle vi så ikke gøre det enklere, jo men så skal vi jo lave lovgivningen om...

17-36:59 L: så hele det der sprog faset, for at udpensle det... det er det her med at stille spørgsmålet, er det til at forstå sproget? er måske ikke i nærheden af den nuancering som der faktisk skal til før at den her metode(den nuværende evalueringsmetode)... M: det ikke i nærheden af at være nuanceret nok nej...

18-43:18 L: så ud fra den opfattelse at det der står her(Bilag fra nuværende brugertest)... M: det giver ikke en skid... L: det giver ikke en skid fordi det er meget generelt.

19-52:12 M: jeg tror for rigtig at komme ned i substansen for at forstå hvordan man skal lave sådan nogle selvbetjeningsløsninger så skal vi simpelthen ikke gå efter sådan nogen, vi tager nogen pensionister, men tag nogen hvor man kan sige, dem der ansøger i det her tilfælde om helbredstillæg... L: så dem der dissideret bruger det? M: ja jeg tror vi skal helt derned... helt nede i detaljen

20-52:42 M: hvad skulle jeg have sagt, hvad skulle jeg have forklaret dig(ansøger), for at du acceptere præmissen, dig as in ansøger, hvad skulle jeg have forklaret dig for at du forstår præmissen om at selv om det er træls at du skal fortælle alt om din privat økonomi så er det det der er vigtigt for dig...

21-56:36 L: så det du ser her i de blå og de gule er enden en meget overgeneralisering... M: ja... L: eller slet ikke i den form... M: jeg har det nogen gange når udsagn de enden er så generelle og tangerende til næsten det ubrugelige det er jo netop at lave den... negative udlægning, det der med testen undersøger... der med ikke kan bruges og ikke relevante og det er, vi skal sikre det maksimale spild af tid...

22-59:36 M: når jeg har set konkurrentens også løsninger som ikke er bølge 4 jeg har set, der er jeg ikke tryk ved om alt det jeg har indtastet og de bilag jeg har lavet at de er der, altså trygheden.

23-1:03:02 M: det er det jeg har imod KL's one size fits all.

24-1:03:47 M: men det der med at stile imod hvordan laver man verdens fedeste selvbetjening til ansøgning om personlig tillæg det ved jeg stadig ikke... og det har KL ikke hjulpet mig til.

25-1:04:24 L: hvad får du ud af scoringen når du kigger på sådan noget(skemaet til brugertesten) der? M: man kigger jo bare om man er bestået, det er jo det man kigger på, man kan jo ikke bruge det der til noget. L: så selv med alle de her tal...

26-1:06:21 L: så du har den opfattelse af, at med den her meget generalle, meget generiske.. så kan man bestå den(brugertesten). M: ja, det er i hver fald det det er resulteret i.

27-1:07:02 L: så der er sådan en helt mystik omkring det her. M: ja det syntes jeg.

28-1:07:53 M: men jeg syntes jo ikke at jeg på test resultaterne kan begynde og ligge en plan for hvordan vi når op på en 5.5... jeg kan ikke udlede det af det kan jeg simpelt hen ikke, fordi at den der gennemsnitsberegning det der med hvordan har de vægtet, og det kan godt være jeg kan lede længe i det her materiale og finde hvordan de har vægtet hvordan at vi bruger uploadet i stedet for vedhæftet... og at knappen frem og tilbage i virk den ligger til højre i stedet for til venstre altså sådan noget... det ved jeg ikke hvordan de har vægtet men det er ikke noget jeg kan operationalisere og siger nu går jeg simpelthen mine løsninger igennem og så sætter jeg noget i

værk og så kan vi komme ud med en 5.5'er det er vores ambition. det er ikke noget der rykker i at man tænker nu gør vi noget.

29-1:20:34 M:... og så er det det der... når praktikken får veto ret, det der med, jamen i gør det ringere en det var før ved de her selvbetjeningsløsninger.

30-1:20:56 M: nogen gange så tænker jeg hvad skal det (brugertesten) dog til for.

31-1:24:00 M: men vi er ikke kommet op i og få den... karakter fordi at vi har fået retningslinjer fra kombit til at komme der op, det er ikke mit indtryk, det var vi kommet af egen kraft.

32-1:29:01 M: så jeg er ikke uenig i at vi skal teste, jeg er bare sur over, eller jeg er bare irriteret at jeg bliver pålagt sådan et stift apparat jeg ikke får værdi af. og skal bruge 80 procent af den tid på at rapportere og diskutere med nogen der faktisk ikke ved hvad det handler om, så vil jeg hellere bruge energien på at lave fede løsninger til de rigtige brugere.

33-1:30:59 M: hvorfor skal vi alt det her spørg man kombit kunne man tænke sig, og så vil de svare, vil i ikke have gode selvbetjeningsløsninger, det vil vi gerne men det tror jeg faktisk godt vi selv kan finde ud af.

34-1:31:12 M: i øvrigt så kan vores kunder jo bare handle et andet sted hvis vi ikke gør det godt.

35-1:32:58 M: altså det der med at gå ind, har vi kun fået 2 der vi troede da eller at det var rigtig godt, nåh det kan jeg da godt se det kunne vi da godt have gjort. at finde sådan nogen udsagn, glem det man.

36-3:32 J: der går jeg så igennem det (brugertesten) og der kan jeg se at der er en masse spørgsmål der rejser sig.

37-11:09 J: jeg tænker den... altså dens (brugertesten) formål har en rigtig god værdi.

38-11:40 J: det (brugertesten) her er så en af de aspekter man kan differentiere selvbetjeningsløsninger på der er at man eventuelt kan se at en selvbetjeningsløsning er mere brugervenlig en en anden selvbetjeningsløsning. L: så føler du den gør det? J: ... nej ikke sådan umiddelbart...

39-13:27 J: det er svært at vurdere ud fra de her karaktere og den her beskrivelse der er af de her scores den får om det egentlig er det der viser den er mere brugervenlig. L: så du mener scoringen er lidt svær at bedømme noget som helst ud fra? J: ja...

40-16:04 J: der var nogen ting som de her parametre de lever simpelthen ikke op til at en kunde kan se retfærdigt på om de her løsninger er mere brugervenlige eller om den ikke er brugervenlig.

41-17:11 J: det (brugertesten) er jo med udgangspunkt i at give en karakter det her.

42-17:34 J: det (brugertesten) bliver mere fremstået som en slags eksamen, de her selvbetjeningsløsninger skal igennem og knap så meget som et værktøj til at kunne evaluere sine produkter for at gøre det mere brugervenligt.

43-17:50 J: det er jo også et tiltag (brugertesten) de (digitaliseringsstyrelsen) har lavet for at få indført mere brugervenlighed i leverandørernes udvikling af selvbetjeningsløsninger, men det er ikke den måde det er blevet fremstillet på, jeg vil nærmere sige det er en slags... ikke en forhindring men noget der pludseligt er tvunget over de her leverandører og egentlig skaber en ret negativ... L: er det (brugertesten) mere bare sådan en man skal have overstået? J: ja...

44-19:11 L: så det jeg høre dig sige det er, at i dit arbejde med det (implementering af brugertesten) her, der begynder du at få mere en, igennem arbejdet, at det er mere noget der skal

overstås en noget der skal hjælpe jer med at komme videre med den her løsning. J: ja det er det, det er en eksamen vi skal bestå.

45-23:54 J: jeg syntes det(brugertesten) bliver sådan lidt... kunstigt.

46-24:09 L: da du sad med det der(brugertesten) var det det der formål du så?... J: nej, altså det var overhoved ikke den tanke model jeg havde da jeg skulle til at lave arbejdet med det her, det var jo udelukkende noget som vi skal bestå for at få den op på borger.dk.

47-24:46 J: formålet med at sikre os at man får brugervenlige løsninger op til borgere er ikke det drive og motivation som jeg har eller jeg havde da jeg skulle gå igennem det(brugertesten) her.

48-28:07 J: jeg tvivler på at hvis den(brugertesten) her viser sig ikke at være obligatorisk til næste år, så er jeg lidt i tvivl om hvad værdi den(evalueringen) kommer til at have, altså jeg kan selv være i tvivl om kunderne har interesse i det(resultaterne) her.

49-31:25 J: helt generelt, det her med at sætte krav om hvornår noget er brugervenligt syntes jeg det er ret svært at kunne definere hvor det måske mere bare er oplagt at kunne definere hvad der er højere og lavere, men at sætte en grænse for at sige hvor noget ikke er brugervenligt.

50-34:42 J: man skal ikke have det her gennemførsels krav om hvornår den er gennemført så man når noget der er bestået, det skal undgås. Det er fint at have en skala hvor man kan sige der er registreret det her antal af fejl... L: ...det bliver sådan en byrde, hvor man skal bare nå den der bestået?... J: ja L: kravende er egentlig ikke noget... J: nej L: man kigger på men mere om man er bestået. J: ja.

51-36:52 J: man(Jonas) flytter sig jo lidt fra at tænke på at nu skal vi... tage udgangspunkt i brugerne, så nu skal vi virkelig levere noget... hvor brugeren har været i centrum og under, for eksempel, hele udviklingsforløbet at det er mere brugerens briller man kigger igennem, det har man så flyttet sig lidt til at nu har man kigget igennem måske sådan meget salgs briller og sagt nu er der pludseligt kommet et kriterier for at kunne få det her ud til nogen kunder, og det er et stempel fra digitaliseringsstyrelsen.

52-38:42 J: jeg går jo ud fra at man har jo prøvet at gøre det nemmere for kommuner for eksempel, at kunne se hvad der er brugervenligt, der har man egentlig også sagt de ikke nødvendigvis ikke skal sætte sig ind i hvad er en brugervenlig løsning, i skal bare kunne se på et excel ark at her er der en løsning der har fået 4,5 og her er en der har fået 4,2 der har man måske også... man har ikke forsøgt at få kommunerne til at få et indblik i den her vigtighed af brugervenlighed.

53-46:47 J: formålet i det(brugertesten) er jo et rigtigt godt formål hvor man forsøger at få højere brugervenlighed, men man har så gjort det her obligatorisk og det... har gjort man har fået en lidt anden motivation til det.

54-52:22 L: så en eller anden standardiseret evalueringsmetode til at kunne bruge det som en parameter der måske var nemmere til at forstå i salgsøjeblikket. J: ja... det er som om man ikke har fulgt hele det her formål med man gerne vil have brugervenlige selvbetjeningsløsninger det har man ikke sådan tage hånd om leverandørerne og snakket om hvordan kan I lave bedre selvbetjeningsløsninger og få mere brugervenlighed ind. man har egentlig bare gået sammen med nogen UX fagpersoner og så sagt vi skal prøve at lave en fællesoffentlig brugertest og man har måske ingen gang sagt hvordan vil I anbefale at vi får selvbetjeningsløsninger med højere brugervenlighed, men har sagt hvordan vil I lave en obligatorisk brugertest, så det er ingen gang sikkert at det er den fællesoffentlige brugertest der er den bedste løsning til at opnå det her formål.

55-1:04:09 J: jeg syntes ved at have gået igennem de her pilottest og ud fra de resultater jeg kan se der er lavet ved brugertesten, den har selvfølgelig kunne påpege nogle generelle ting som man kan lave om i Dafolo's løsninger.

56-1:08:06 J: Jeg syntes ikke den(brugertesten) har formået at gøre at man har taget brugerbrillerne på og tænkt nu skal vi tage udgangspunkt i brugeren.

57-1:09:13 J: jeg vil selv være i tvivl om alt det(krav og formål fra digitaliseringsstyrelsen) her er brugervenligt.

58-1:14:35 J: så sådan set praktisk så var det selvfølgelig en ulempe at vi skulle ud og få fat i en uvildig part.

59-1:18:00 L: vi er ikke nede i noget meget teknisk, vi er ikke nede i forståelsen af spørgsmålene eller måden forsøgsdesignet er sat op på, vi er nede i det basale og fundamentale i den her evalueringsmetoden at der, fejler er måske et stærkt ord men den er måske skæv vredet i den forsøger at vise. J: jo, helt enig.

60-1:19:00 L: ...den(evalueringsmetoden) er for generisk. J: det er i hvert fald ikke den som, hvis jeg kunne vælge, jeg ville fortsætte med at bruge.

61-1:21:07 J: Dafolo kunne jo godt selv have indraget brugere under udviklingsprocessen og være i tæt dialog med borgere og kommunerne men selv hvis de havde gjort det så skulle de jo stadig igennem den her brugertest.

62-1:24:10 J: på en eller anden måde få det tydeliggjort overfor kunderne så kunderne er i stand til at se at det her arbejde som leverandøren har gjort indenfor brugervenlighed det har den her værdi og om det så helt konkret er at kommunen rent faktisk er ude ved nogle borgere der sidder og bruger Dafolo's løsninger og kan se at borgerne er tilfredse med løsningen.

A.3 Affinity diagram

I dette afsnit er opstillingen og billeder af affinity diagrammet, der blev udarbejdet på baggrund af interviews med Marianne Mogensen fra Dafolo og Dafolos tidligere UX-designer Jonas Høier Christensen.

Affinity diagram vist som top-down:

1. Evaluering af resultater
 - a) Forståelse af brugertesten i forbindelse med udvikling
 - i. Forvirring omkring formålet med brugertesten
 - ii. Mangel på afklaring omkring brugertesten
 - iii. Upraktiske aspekter af brugertesten
 - iv. Mangel på brugervenlighed
 - b) Grundlæggende mangler på specifikke formål i evalueringsmetoden
 - i. Uklart grundlag for evalueringen
 - ii. Evalueringsmetoden er for generisk
2. Evalueringsmetoden

- a) Effekten af resultaterne fra brugertesten
 - i. Mangel på resulterende effekt i den nuværende brugertest
 - ii. Formål og værdier fra brugertesten
 - b) Mulighed for evaluering ud fra resultaterne
 - i. Mangel på videreudvikling ud fra resultater
 - ii. Resultaterne har fokus på vurdering
3. Udvikling inden for brugervenlighed
- a) Forståelsen af brugeren i forbindelse med selvbetjeningsløsninger
 - i. Bruger inddragelse
 - ii. Evalueringsmetodens mangel på forståelse af brugeren
 - iii. Mangel på brugervenlighed
4. Vurdering fra kontrollerende instanser
- a) Problematikken bag kontrollerende instanser
 - i. Tvivl omkring andre instansers viden inden for feltet
 - ii. Antaget grundlag for krav til selvbetjeningsløsninger

BILAG TIL DEN OFFENTLIGE BRUGERTEST

B.1 Krav til den offentlige brugertest

Dette afsnit indeholder de krav der blev medsendt bølge 4 brugertesten, som skulle udføres på selvbetjeningsløsninger der var inden for bølge 4 området. Kravene indeholder primært informationer, omkring praktiske forhold til udførslen af brugertesten og de spørgsmål der skal stilles og vurderes med evalueringsmetoden.

Bilag

10. marts 2015
CBI/annkj

Krav om brugertest til Udviklingsvejledningen for god selvbetjening

Den standardiserede fællesoffentlige brugertest skal bestå: 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:

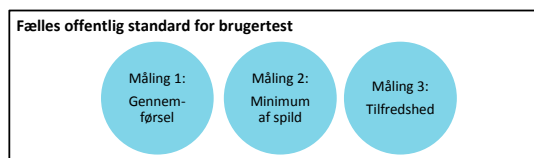
- ✓ Løsningen har bestået den standardiserede fællesoffentlige brugertest.

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 (*bvad 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)?



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 personer, hvor det vil være aktuelt at sende den pågældende ansøgning. For så vidt angår løsninger, hvor målgruppen i særlig grad indbefatter 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, som 1) 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. Brugertilfredhedsspørgsmålene er: • I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave? • I hvilken grad følte du dig tryk 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.

Baggrund 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 væsentligt mere tilfredse med løsninger end professionelle, som arbejder med brugervenlighed, og brugerne generelt giver høje vurderinger.

B.2 Brugertestvejledning til den nuværende brugertest

I dette bilag findes vejledningen til at udføre den nuværende brugertest af offentlige selvbetjeningsløsninger.

Brugertestvejledning

Til 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 minimumskraverne 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. Minimumskraverne 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 notemarket 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 anvendt 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
Brugertest - opsummering	3
1. Indledning	6
2. Løsningsejers forberedelser til brugertesten	7
2.1 Beskrivelse af formål med løsningen.....	7
2.2 Definition af målgruppen	7
2.3 Tekniske overvejelser forud for gennemførelse af løsningen	9
Forberedelse af brugsscenario og opgave til testpersonen	9
3. Testleders forberedelse til brugertesten	11
3.1 Rekruttering af testpersoner	11
Krav til testpersoner	11
Aflønning af testpersoner	11
Opsætning af tidsplan for testen.....	11
3.2 Valg af lokation og opsætning af udstyr	11
Beskrivelse af testmateriale og brugeropgave	12
3.3 Kendskab til selvbetjeningsløsningen.....	13
3.4 Noteark skal udfyldes med nødvendig information	13
Anvendelse af fane 1 – Baggrundsinfo	13
Anvendelse af fane 2 - Rekruttering	13
Anvendelse af fane 3 - Interview	13
4. Gennemførelse af brugertesten	15
5. Afrapportering af brugertesten	17

1. 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 testudførelse.
- 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.

2. 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 brugsscenario og opgave til testpersonen

2.1 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.

2.2 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 sprogkunderskaber. 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.

2.3 Tekniske overvejelser forud for gennemførelse 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 brugsscenario og opgave til testpersonen

Et brugsscenario (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 endelige mål med selvbetjeningen. Formålet med beskrivelsen af et brugsscenario 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 scenario, 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 brugsscenario, der beskrives.

Brugsscenarioet 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 skærmpoint 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 gennemførelse: 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.

3. 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 notarket der er udarbejdet i tilknytning til denne vejledning

3.1 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 notarket. Fanen om rekruttering i notarket bruges til at holde styr på aftalerne med testpersonerne. Det er 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.

3.2 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.

3.3 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."

3.4 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 brugsscenarioet og skærmpoint med korrekt udfyldte indtastningsfelter til at kontrollere, at testpersonen undervejs udfylder alle felter i løsningen korrekt og dermed kan gennemføre løsningen.

3.5 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 testudførelse.
- 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 løsningsvejeren, udfylder notearket.

I denne fane om baggrundsinfo skal stå oplysninger om:

- Løsningen: Her skal noteres basisinformationer om løsningen, løsningens formål og brugsscenario.
- Brugere og rekrutteringen: Her skal noteres information om brugere, 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 brugsscenarioet 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-O): 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.

4. 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 succes-kriterium 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 respondenteren 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.	

5. Afrapportering af brugertesten

Ud over et værktøj til registrering af oplysninger om løsningen, testpersonhåndtering og registrering af interviews er notarket 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 notarket. Det er dermed nemt at se, om selvbetjningsløsningen 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 notarket. Testpersonerne skal anonymiseres i fanen om rekruttering ved at fjerne kontaktoplysninger og navne.

MATERIALE TIL INTERVIEW MED SAGSBEHANDLERE

C.1 KL-blanketter benyttet i interview

I dette bilag findes KL-blanketterne sagsbehandlerne skulle angive deres besvarelser på i forbindelse med interviewet med disse.

Udfyldes af kommunen

Dato
Sagsidentifikation

**Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til helbredstillæg****Hvem udfylder ansøgningen**

- ☐ Ansøger
- ☐ Privatperson, der med en fuldmagt udfylder og signerer på vegne af ansøger

For- og mellemnavn(e)	Personnummer
Efternavn	

Oplysninger om ansøger

For- og mellemnavn(e)	Personnummer		
Efternavn	Telefonnummer		
Vejnavn	Husnummer	Etage	Side/Dør
Postnummer	By		

Oplysninger om behandling

- ☐ Almindeligt helbredstillæg efter sundhedsloven
- ☐ Udvidet helbredstillæg

Almindeligt helbredstillæg efter sundhedsloven

- ☐ Medicin
- ☐ Tandbehandling
- ☐ Fodbehandling (v. sukkersyge, nedgroede tånegle, arvæv efter strålebehandling og svær leddegigt)
Kræver lægehenvisning
- ☐ Fysioterapi
- ☐ Kiropraktik
- ☐ Psykologhjælp
- ☐ Høreapparatbehandling (v. privat leverandør)



Udvidet helbredstillæg

- ☐ Tandprotese
- ☐ Fodbehandling
- ☐ Briller

Oplysninger om udgiften

Angiv den totale pris for behandlingen

Kr.

Underskrift

Dato	Underskrift
------	-------------





9780365907084

Samlivsforhold

Min ægtefælle/samlever søger også om helbredstillæg ☐ Nej ☐ Ja

Erklæring og underskrift(er) - (Husk underskrift fra ægtefælle/samlever, hvis pågældende også søger helbredstillæg)

Ansøger: Dato og underskrift	Ægtefælle/samlever: Dato og underskrift
-------------------------------------	--

Vejledning om helbredstillæg

Helbredstillæg

Er du folkepensionist eller har du fået tilkendt førtidspension efter reglerne før 2003, kan du søge om helbredstillæg. Du kan ansøge om helbredstillæg på Borger.dk, eller du kan udfylde denne blanket og fremsende en del til kommunen og den anden til Udbetaling Danmark. Husk at skrive under både på ansøgningen og på formueskemaet.

Kommunen kan bevilge helbredstillæg til helbedsbetingede udgifter, når du også får tilskud efter sundhedsloven (visse typer lægemidler og visse behandlinger og udgifter til tandlæge, fodterapeut, fysioterapeut, kiropraktor og psykolog). En bevilling af almindeligt helbredstillæg gælder et kalenderår ad gangen.

Helbredstillæg er afhængig af din indkomst og din formue

Din indkomst er opgjort af Udbetaling Danmark og er omregnet til din personlige tillægsprocent. Din personlige tillægsprocent skal være større end 0, for at du kan få helbredstillæg.

Din og din ægtefælles/samlevers likvide formue skal være under 82.600 kr. (2016-sats), for at du kan få helbredstillæg. Likvid formue er værdien af forskellige værdipapirer (aktier og obligationer og tilsvarende), indestående i banken og dine kontanter.

Når du ansøger om helbredstillæg vil Udbetaling Danmark beregne din likvide formue. Herefter vil Udbetaling Danmark fremsende oplysninger om din formue og din personlige tillægsprocent til kommunen. Kommunen vil derefter træffe afgørelse om helbredstillæg.

Hvad kan jeg få i helbredstillæg?

Helbredstillægget er på 85% af din udgift til medicin og visse undersøgelser og behandlinger. Til medicin beregnes de 85% af den billigste tilsvarende medicin, uanset hvilken medicin du køber. Hvis du kun kan anvende en bestemt slags medicin, der ikke er den billigste, så skal din læge søge om særligt tilskud til dig. Betaling for behandlinger følger de priser, der er aftalt mellem behandlerne og det offentlige.

Er din personlige tillægsprocent mindre end 100, nedsættes helbredstillægget med tillægsprocenten.

Tilskudskort

Når kommunen har beregnet dit helbredstillæg, får du tilsendt en bevilling, hvor det står, hvad kommunen dækker. Denne kan du vise på apoteket eller din behandler, hvis de ikke allerede ved det i forvejen.

Når du køber lægemidler på apoteket, er kommunens andel fratrullet. Hos behandlere er du nødt til at spørge, om de afregner hos kommunen. Hvis behandleren ikke afregner direkte med kommunen, så skal du betale selv og derefter henvende dig til kommunen for at få dit tilskud.

Kan jeg få anden hjælp som pensionist?

Briller, tandprotese eller fodbehandling

Kommunen kan bevilge udvidet helbredstillæg til briller, tandproteser og fodbehandlinger. Det udvidede helbredstillæg skal du ansøge om hver gang, og inden du begynder behandlingen - altså inden du bestiller brillerne, får taget mål til tandprotesen eller begynder at få fodbehandling. Du må gerne tale med optikeren, tandlægen og fodbehandleren om, hvad det er, du har brug for.

Personligt tillæg

Kommunen kan yde personligt tillæg til andre nødvendige og rimelige udgifter, som du ikke selv kan betale.

Hvis du ikke selv kan betale din egen andel af de udgifter, der er omfattet af helbredstillægget, kan du også søge disse udgifter dækket.

For at få personligt tillæg, skal du være særligt vanskeligt stillet økonomisk.

Supplerende pensionsydelse ("Ældrecheck")

Din personlige tillægsprocent skal være større end 0, og din likvide formue mindre end 82.600 kr., for at du kan få ældrecheck. Udbetaling Danmark beregner, om du er berettiget til ældrecheck ved hvert årsskifte.

Varmetillæg

Din personlige tillægsprocent skal være større end 0, for at du kan få varmetillæg. Du skal ansøge Udbetaling Danmark om varmetillæg. Ansøgningen skal ske digitalt via borger.dk.

Ændringer i din økonomi

Vær også opmærksom på, at du skal fortælle Udbetaling Danmark, hvis dine indtægter, formue og personlige forhold har ændret sig, siden du ansøgte om pension eller øvrige pensionsydelse eller siden sidste opgørelse fra Udbetaling Danmark ved årsskiftet. Du skal ændre den indkomst, som du betaler skat af, via forskudsregistrering på SKAT.dk. Øvrige ændringer meddeles digitalt til Udbetaling Danmark på Borger.dk. Hvis du ikke kan betjene dig selv digitalt, skal du henvende dig til din kommunes borgerservice. Ændringer i indkomst, formue og personlige forhold kan medføre, at din folkepension og øvrige pensionsydelser skal ændres.

Registrerede oplysninger

Kommunen registrerer de modtagne oplysninger og videregiver oplysningerne til Udbetaling Danmark og andre offentlige myndigheder, private virksomheder m.fl., der har lov-mæssigt krav på oplysningerne eller samarbejder med kommunen.

Kommunen kan videregive oplysning om tilskuddets størrelse til behandleren.

Du har ret til at få at vide, hvilke oplysninger kommunen behandler om dig. Du kan kræve forkerte oplysninger rettet.

Yderligere information og vejledning

Det er muligt at søge yderligere information om pension og øvrige pensionsydelser på www.borger.dk.

Hvis du har brug for personlig vejledning eller hjælp til digital selvbetjening skal du henvende dig til Udbetaling Danmark, hvis det drejer sig om folkepension, selve udbetalingen af din førtidspension, personlig tillægsprocent, formueopgørelse, varmetillæg og ældrecheck (se hvordan på Borger.dk).

Hvis du har brug for personlig hjælp og rådgivning eller yderligere vejledning til førtidspension, helbredstillæg og personligt tillæg, skal du henvende dig i kommunens borgerservice.

Sendes til kommunen	Forbeholdt kommunen	
	Modtaget dato	KLE 32.03.12G01 • Sagsidentifikation
Ansøgning om personligt tillæg Lov om social pension § 14, stk. 1 Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mv. § 17, stk. 2		



Personoplysninger

Navn	Personnummer
Adresse	Telefonnummer
E-mail	
Civilstand ☐ Enlig ☐ Samlevende med ægtefælle ☐ Samlevende med en anden person ☐ Samboende med slægtning, som jeg ikke kan indgå ægteskab med	
Ægtefælles/samlevers navn	Personnummer
Boform ☐ Lejebolig ☐ Andelsbolig ☐ Ejerbolig	

Jeg søger personligt tillæg til (dokumentation i form af prisoverslag, tilbud mv. skal vedlægges, hvis det er muligt)

Formål	Forventet udgift
	Kr.

Begrundelse for ansøgningen

--

Aktuel formue mv.	Ansøger	Ægtefælle
Indestående i pengeinstitutter mv.	Kr.	Kr.
Obligationer (angiv kursværdi)		
Pantebreve i depot (angiv kursværdi)		
Aktier (deponerede og børsnoterede) og investeringsbeviser (angiv kursværdi)		
Kontantbeholdning inkl. bankboks		
Sommerhus (angiv friværdi)		
Uhævet kapitalpension Andre værdipapirer – angiv art, fx værdipapirer i udlandet (angiv kursværdi)		
Har du nedsparingslån eller nedsparingskassekredit med sikkerhed i fast ejendom	☐ Nej ☐ Ja ☐ Nej Gruppe	☐ Nej ☐ Ja ☐ Nej Gruppe
Er du medlem af Sygeforsikringen »danmark«	☐ Ja ☐ Ja	☐ Ja ☐ Ja

SP 501 (05/2011)

Navn	Personnummer
------	--------------

Alle aktuelle indtægter (efter skat og arbejdsmarkedsbidrag)	Ansøger pr. måned	Ægtefælle pr. måned
Løn		
Folkepension/førtidspension		
ATP		
Anden pension		
Boligydelse		
Renteindtægter		
Andet		
Andet		

Alle aktuelle faste udgifter (dokumentation skal vedlægges)		
Husleje (uden varme)		
Terminsudgifter		
Vandafgift		
El		
Varme		
Forsikringer (art)		
Forsikringer (art)		
Sygeforsikringen »danmark«		
TV-licens		
Telefonabonnement		
Andet		
Andet		

Bemærkninger

Erklæring og underskrift

Du bedes besvare alle relevante spørgsmål, idet dette vil lette kommunens behandling af din henvendelse, jf. retssikkerhedslovens § 11, stk. 1.

Efter retssikkerhedslovens § 11, stk. 2, har du pligt til straks at underrette pensionskontoret om enhver ændring i din og din ægtefælles/samlevers personlige og økonomiske forhold, som kan medføre en ændring af pensionen. Forkerte eller manglende oplysninger kan medføre tilbagebetaling, jf. pensionslovens § 42.

Endvidere kan du – hvis du ved grov uagtsomhed eller bevidst afgiver urigtige eller vildledende oplysninger – idømmes bøde efter retssikkerhedslovens § 12b eller tiltales efter straffelovens § 289a.

Til beregning og kontrol kan kommunen uden dit samtykke indhente oplysninger – bl.a. ved samkøring af data – om økonomiske forhold fra andre offentlige myndigheder, herunder kommuner, og arbejdsløsheds-kasser, jf. retssikkerhedslovens § 11a, stk. 2 og 4.

Kommunen kan også kræve nødvendige oplysninger fra pengeinstitutter og arbejdsgivere til stikprøvekontrol om din indkomst og formue, jf. retssikkerhedslovens § 11a, stk. 3. Oplysningerne kan sammenstilles med de øvrige oplysninger om dine økonomiske forhold, som kommunen er i besiddelse af.

Kommunen har endvidere adgang til en virksomheds lokaler og arbejdssteder med henblik på at kontrollere de lønudbetalinger, som danner grundlag for din pension. Ved besøget kan kommunen udspørge de ansatte om navn, adresse, fødselsdato, ansættelsesperiode, løn- og ansættelsesforhold og hvilke sociale og beskæftigelsesmæssige ydelser, de modtager, og kommunen kan pålægge arbejdsgiveren at registrere de ansattes arbejdstider mv., jf. retssikkerhedslovens § 12a.

Dato	Underskrift
------	-------------

Vejledning til Ansøgning om personligt tillæg

Om personligt tillæg

Personligt tillæg kan udbetales til pensionister, hvis økonomiske forhold er særligt vanskelige. Det vil sige, at du kan søge om personligt tillæg til nødvendige og rimelige udgifter, som du ikke selv har mulighed for at betale.

Det kan fx være helbredsbedingede udgifter, som ikke dækkes af helbredstillæg. Du kan også ansøge om personligt tillæg til andre udgifter. Har du ikke boet i Danmark hele dit liv, modtager du måske en lavere pension, en såkaldt brøkpension. Du kan så søge om personligt tillæg til at få dækket et ekstra behov for hjælp.

Du skal ansøge kommunen om personligt tillæg.

Kommunen afgør om du har ret til et personligt tillæg efter en konkret og individuel vurdering af dine og din ægtefælles økonomiske forhold. I vurderingen indgår, om udgiften, du søger tilskud til, er nødvendig og rimelig. Samlevende skal ansøge om personligt tillæg hver for sig.

Når du søger om et personligt tillæg, skal du derfor oplyse om dine og din ægtefælles indtægter efter fradrag af skat, faste udgifter og størrelsen af den likvide formue.

Sådan udfylder du skemaet

Udfyld venligst skemaet linje for linje og send det til kommunen. Hvis ikke der er plads nok, kan du skrive på et løst ark papir.

Oplysningerne skal være så aktuelle som muligt. Indtægter og udgifter skrives så vidt muligt i kr. pr. måned.

Skriv 0 i rubrikken, hvis du ikke har den indtægt eller udgift eller art formue, der spørges om.

Du skal ikke oplyse noget om almindelige leveomkostninger, fx udgifter til mad og drikke, tøj og sko, frisør, toiletartikler og andre dagligvarer, telefonsamtaler, fritidsaktiviteter, aviser og blade.

Du kan få nærmere oplysninger om skemaet og praksis vedrørende personligt tillæg i kommunen.

Husk at vedlægge dokumentation for alle aktuelle faste udgifter.

Brug den
Sendes til kommunen
digitale løsning
på borger.dk

Udfyldes af kommunen

Modtaget datoKLE 32.03.12G01 • Sagsidentifikation

Ansøgning om
udvidet helbredstillæg
efter pensionsloven eller førtidspensionsloven
Der skal ansøges før behandlingen påbegyndes

51708410036606

Ansøger

Navn

Personnummer

Samlivsforhold

☐ Enlig

☐ Gift

☐ Samlevende

☐ Gift, men ikke samlevende

/Egtefælles/samlevers navn

Personnummer

Jeg søger om tilskud til nødvendig udgift til

☐ Tandprotese – Tilbud (VT 701, VT 704 eller tilsvarende) fra tandtekniker/tandlæge skal vedlægges

☐ Briller – Specificeret overslag (SP 246 eller tilsvarende) fra optiker/øjelæge skal medunderskrives og vedlægges

☐ Fodbehandling – Ansøgning (SP 247 eller tilsvarende) skal medunderskrives af fodterapeut/fodplejer og vedlægges

Aktuel formue mv.

Ansøger

/Egtefælle/samlever

Indestående i pengeinstitutter mv.

Kr.

Kr.

Obligationer (angiv kursværdi)

Pantebreve i depot (angiv kursværdi)

Aktier (deponerede og børsnoterede) og investeringsbeviser (angiv kursværdi)

Kontantbeholdning

Andre værdipapirer – angiv art
fx værdipapirer i udlandet (angiv kursværdi)

Fradrag i formuen – anfør lov
fx for visse erstatninger og godtgørelser

Har du nedsparingslån eller nedsparingskassekredit med sikkerhed i fast ejendom

☐ Nej

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ja

Er du medlem af Sygeforsikringen »danmark«

☐ Nej

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ja

Ansøgers erklæring og underskrift

Du bedes besvare alle relevante spørgsmål, idet dette vil lette kommunens behandling af din henvendelse, jf. retssikkerhedslovens § 11, stk. 1. Dine oplysninger om Samlivsforhold og Aktuel formue fremsendes til Udbetaling Danmark, da det er Udbetaling Danmark, der skal opføre din likvide formue. Efter retssikkerhedslovens § 11, stk. 2, har du pligt til straks at underrette kommunen om enhver ændring i din personlige og økonomiske forhold, som kan medføre en ændring af helbredstillægget. Du kan vælge at gøre dette via Udbetaling Danmarks digitale løsning på Borger.dk.

Forkerte eller manglende oplysninger kan medføre tilbagebetaling, jf. pensionslovens § 42 eller førtidspensionslovens § 42.

Endvidere kan du – hvis du ved grov uagtsomhed afgiver urigtige eller vildledende oplysninger – idømmes bøde efter retssikkerhedslovens § 12b eller tildales efter straffelovens § 289a.

Kommunen kan uden dit samtykke indhente økonomiske oplysninger samt oplysninger om dine ferieforhold fra andre offentlige myndigheder, A-kasser og Feriekonto. Kommunen bruger oplysningerne til behandling af din sag eller til efterfølgende kontrol ved fx samkøring af egne og indhentede data samt oplysninger fra elndkomstregisteret, jf. retssikkerhedslovens § 11a, stk.2, 4 og 5. (Kommunen kan også indhente tilsvarende oplysninger om din ægtefælle/samlever og andre i din husstand).

Kommunen har adgang til Udbetaling Danmarks oplysninger om dine og din ægtefælle/samlevers indtægt, personlig tillægsprocent og formue som er nødvendige for beregningen af helbredstillæg og personligt tillæg, jf. lov om Udbetaling Danmark, § 8, stk. 2.

Til kontrol af din indkomst- og formueforhold kan kommunen kræve nødvendige oplysninger fra pengeinstitutter og arbejdsgivere. Oplysningerne kan sammenstilles med de øvrige oplysninger om dine økonomiske forhold, som kommunen er i besiddelse af, jf. retssikkerhedslovens § 11a, stk. 3.

Du har ret til at vide, hvilke oplysninger kommunen har om dig. Du kan kræve forkerte oplysninger rettet.

Dato og underskrift

Telefonnummer

SP 242 (12/2015)

Udarbejdet af KL

Side 1 af 2

Vejledning om udvidet helbredstillæg

Helbredstillæg til tandproteser, briller og fodbehandling

Du kan få bevilliget udvidet helbredstillæg til egne udgifter til tandproteser, briller og fodbehandling, hvis kommunen vurderer, at udgiften er nødvendig.

Du skal søge særskilt om udvidet helbredstillæg, inden behandlingen påbegyndes. Sø på kommunens hjemmeside eller borger.dk, hvordan du søger digitalt, eller du kan udfylde denne blanket og fremsende en del til kommunen og den anden til Udbetaling Danmark. Husk at skrive under både på ansøgningen og på formueskemaet.

Hvilke udgifter dækkes?

Tandproteser

Der kan ydes helbredstillæg til dækning af udgiften til den billigste (men tilstrækkelige) aftagelige tandprotese. Der kan ydes helbredstillæg til dækning af de udgifter, der indgår i behandlingsforløbet (fx beslibning af eksisterende tænder) og således ikke alene til selve protesen. Ligeledes er udgiften til aftagelige tandproteser i form af duplikering og rebaserings omfattet.

Udgifter til faste tandproteser (herunder faste proteser, der er led i behandlingen med en aftagelig protese) er således ikke selvstændigt omfattet af de uddelte regler for helbredstillæg, men der ydes helbredstillæg beregnet i forhold til prisen på den aftagelige tandprotese, der alternativt ville være nødvendig. Det drejer sig bl.a. om fastcementeret tandkroner, fastcementeret broer og implantater.

Hvis du ønsker en fast protese, kan der således udbetales helbredstillæg, der svarer til dækningen af den type aftagelige protese, som er vurderet nødvendig. Der vil efter en konkret individuel vurdering kunne udbetales personlige tillæg til dækning af mer-udgiften ved en fast protese, såfremt kommunen vurderer, at det er nødvendigt med en sådan.

Briller

Der kan ydes helbredstillæg til dækning af udgiften til en standardbrille (stel og glas). Der ydes tillæg til permanente briller, der afhjælper nær- eller langsynethed (herunder bygningsfejl), evt. med indbygget læsebrille, men ikke til briller med glidende overgang (progressive glas) eller kontaktilinser. Almindelige læsebriller er ikke omfattet, da de kan erhverves meget billigt uden en optikers mellemkomst. Dog vil der kunne ydes tillæg til læsebriller med en styrkeforskel mellem glassene på mindst 1 dioptri og/eller en bygningsfejl på mindst 1 dioptri eller mere på mindst et øje, da disse briller kun kan købes ved optiker. Udgifter til eventuel overflade- eller refleksbehandling m.v. indgår ikke i den tilskudsberettigede udgift.

Hvis du ønsker kontaktilinser i stedet for briller, skal tilskuddet beregnes i forhold til en standardbrille af tilsvarende styrke. Hvis du ønsker briller med glidende overgang, skal tilskuddet beregnes i forhold til en standardbrille med indbygget læsebrille.

Fodbehandling

Der kan ydes helbredstillæg til vedvarende fodbehandling til pensionister, som ikke har en funktionsnedsættelse, men som alligevel har behov for fodbehandling, og til pensionister med funktionsnedsættelse som har brug for fodbehandling, der ligger ud over den behandling, der kan varetages af hjemmeplejen.

Det er et krav, at det drejer sig om fodbehandling, der ikke kan ydes tilskud til efter sundhedslovens kapitel 15, og at fodbehandlingen ikke kan dækkes efter servicelovens § 83 om personlig pleje, enten på grund af behovets særlige karakter eller fordi pensionisten ikke har nedsat funktionsevne. Der kan ikke ydes tilskud til fodbehandling, som du selv kan varetage.

Helbredstillæg er afhængig af din indkomst og din formue

Din indkomst er opgjort af Udbetaling Danmark og er omregnet til din personlige tillægsprocent. Din personlige tillægsprocent skal være større end 0, for at du kan få helbredstillæg.

Din og din ægtefælles/samlevers likvide formue skal være under 82.600 kr. (2016-sats), for at du kan få helbredstillæg. Likvid formue er værdien af forskellige værdipapirer (aktier og obligationer og tilsvarende), indestående i banken og dine kontanter.

Ændringer i din økonomi

Vær også opmærksom på, at du skal fortælle Udbetaling Danmark, hvis dine indtægter, formue og personlige forhold har ændret sig, siden du ansøgte om pension eller øvrige pensionsydelse eller siden sidste opgørelse fra Udbetaling Danmark ved årsskiftet. Du skal ændre den indkomst, som du betaler skat af, via forskudsregistrering på SKAT.dk. Øvrige ændringer meddeles digitalt til Udbetaling Danmark på Borger.dk. Hvis du ikke kan betjene dig selv digitalt, skal du henvende dig til din kommunes borgerservice. Ændringer i indkomst, formue og personlige forhold kan medføre, at din folkepension og øvrige pensionsydelse skal ændres.

Helbredstillæggets størrelse

Udvidet helbredstillæg er 85% af din egen andel af den nødvendige udgift.

Kommunen kan indgå prisaftaler med leverandører af de nævnte ydelser. Hvis der er indgået prisafale udgør helbredstillægget 85% af den aftalte pris.

Hvis du vælger en anden (dyrere) løsning, end den kommunen vurderer er nødvendig, eller vælger en anden (dyrere) leverandør, så skal du selv betale merudgiften. Hvis du vælger en billigere løsning udgør helbredstillægget 85% af den faktiske pris.

Har kommunen ikke indgået en prisafale, beregnes helbredstillægget i forhold til den faktiske pris på den nødvendige udgift.

Personligt tillæg

Kommunen kan yde personligt tillæg til andre nødvendige og rimelige udgifter, som du ikke selv kan betale.

Hvis du ikke selv kan betale din egen andel af de udgifter, der er omfattet af helbredstillægget, kan du også søge disse udgifter dækket.

For at få personligt tillæg, skal du være særligt vanskeligt stillet økonomisk.

Registrerede oplysninger

Kommunen registrerer de modtagne oplysninger og videregiver oplysningerne til Udbetaling Danmark og andre offentlige myndigheder, private virksomheder m.fl., der har lovmæssigt krav på oplysningerne eller samarbejder med kommunen.

Kommunen kan videregive oplysning om tilskuddets størrelse til behandleren.

Du har ret til at få at vide, hvilke oplysninger kommunen behandler om dig. Du kan kræve forkerte oplysninger rettet.

Yderligere information og vejledning

Du kan få yderligere information og vejledning om udvidet helbredstillæg i din kommunes borgerservice. Optikeren, tandlægen og fodbehandleren ved ofte, om der overhovedet gives udvidet helbredstillæg til den behandling, som du har brug for.

Det er muligt at søge yderligere information om pension og øvrige pensionsydelse på www.borger.dk.

Hvis du har brug for personlig vejledning eller hjælp til digital selvbetjening skal du henvende dig til Udbetaling Danmark, hvis det drejer sig om folkepension, selve udbetalingen af din førtidspension, personlig tillægsprocent, formueopgørelse, varmetillæg og ældrecheck (se hvordan på Borger.dk).

Hvis du har brug for personlig hjælp og rådgivning eller yderligere vejledning til førtidspension, helbredstillæg og personligt tillæg, skal du henvende dig i kommunens borgerservice.

C.2 Besvarelser fra sagsbehandlere

I dette bilag findes besvarelserne for de tre sagsbehandlere der deltog i interviewet, disse besvarelser er indsat i de efterfølgende tabeller. Tabellerne er opdelt efter de forskellige blanketter og er efterfølgende opdelt, efter sagsbehandlere og deres besvarelser i tid og sværhedsgrad. Et "X" i tabellen betyder at ved feltet i blanketten, er der ikke svaret eller svaret at den givende sagsbehandler ikke følte at denne kunne give et svar. Sagsbehandlerne tilkendegav under interviewet at ved nogle af blanketterne var der erfaring, efter deres mening primært baseret på med betjening, dette er markeret med et "(m)" ved sagsbehandleren ved en bestemt blanket.

Tabel C.1: De tre sagsbehandleres besvarelser, opdelt efter hver sagsbehandler og hvert felt ved blanketten ansøgning om helbredstillæg

Ansøgning om helbredstillæg						
Sagsbehandler X			Sagsbehandler Y(m)		Sagsbehandler Z	
Felt	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	5 - 10	Middel	2	nemt	0.5	nemt
b	15	svært	2	nemt	3-5	middelsvært
c	1	nemt	2	nemt	0.5	nemt
d	1	nemt	2	nemt	0.5	nemt
e	1	nemt	2	nemt	0.5	nemt
f	1	nemt	2	nemt	0.5	nemt
g	5-10	middel	2	nemt	0.5	nemt
h	15	svært	2	nemt	3-5	middelsvært
i	5-10	nemt	2	nemt	X	X
j	5-10	nemt	2	nemt	X	X
k	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
l	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
m	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
n	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
o	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
p	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
q	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
r	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
s	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
t	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
u	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
v	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
x	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
y	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
z	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
æ	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
ø	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
å	5-10	middel nemt	2	nemt	5-10	middelsvært
aa	5-10	middel nemt	2	nemt	3-5	middel
ab	5-10	middel nemt	2	nemt	3-5	middel
ac	5-10	middel nemt	2	nemt	3-5	middel
ad	5-10	middel nemt	2	nemt	3-5	middel
ae	5-10	middel nemt	2	nemt	3-5	middel
af	5-10	middel nemt	2	nemt	3-5	middel

Tabel C.2: De tre sagsbehandleres besvarelser fra felt a-aj, opdelt efter hver sagsbehandler og hvert felt ved blanketten ansøgning om personligt tillæg

Felt	Ansøgning om personligt tillæg					
	Sagsbehandler X(m)		Sagsbehandler Y(m)		Sagsbehandler Z	
	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	0.5	nemt	1	middel	2-3	nemt
b	3-5	middelsvært	15	svært	5	middelsvært
c	0.5	nemt	1	middel	2-3	nemt
d	3-5	nemt	15	svært	2-3	nemt
e	0.5	nemt	15	svært	2-3	nemt
f	0.5	nemt	1	nemt	2-3	nemt
g	0.5	nemt	1	nemt	2-3	nemt
h	0.5	nemt	1	nemt	2-3	nemt
i	0.5	nemt	1	nemt	2-3	nemt
j	0.5	nemt	1	middel	2-3	nemt
k	0.5	nemt	15	svært	2-3	nemt
l	2	middel	5	nemt	5-10	middel
m	2	middel	5	nemt	5-10	middel
n	2	middel	5	nemt	5-10	middel
o	0.5	nemt	1	nemt	30	middelsvært
p	5	middel	5-10	middelnemt	30	middelsvært
q	X	X	X	X	30	middelsvært
r	X	X	X	X	30	middelsvært
s	X	X	1	nemt	30	middel
t	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
u	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
v	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
x	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
y	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
z	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
æ	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ø	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
å	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
aa	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ab	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ac	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ad	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ae	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
af	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ag	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ah	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
ai	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
aj	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel

Tabel C.3: De tre sagsbehandleres besvarelser fra felt ak-bv, opdelt efter hver sagsbehandler og hvert felt ved blanketten ansøgning om personligt tillæg

Ansøgning om personligt tillæg						
Felt	Sagsbehandler X(m)		Sagsbehandler Y(m)		Sagsbehandler Z	
	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad
ak	5-10	middelsvært	5-10	middel	20	middel
al	3-5	middel	10	middel	20	middel
am	3-5	middel	10	middel	20	middel
ao	3-5	middel	10	middel	20	middel
ap	3-5	middel	10	middel	20	middel
aq	3-5	middel	10	middel	20	middel
ar	3-5	middel	10	middel	20	middel
as	2	middel	1-10	middel	5	nemt
at	2	middel	1-10	middel	5	nemt
au	0.5	nemt	1	meget nemt	5	nemt
av	0.5	nemt	1	meget nemt	5	nemt
ax	0.5	nemt	1	meget nemt	5	nemt
ay	0.5	nemt	1	meget nemt	5	nemt
az	0.5	nemt	1-10	middel	5	nemt
aæ	0.5	nemt	1-10	middel	5	nemt
aø	0.5	nemt	1	meget nemt	5	nemt
aå	0.5	nemt	1	meget nemt	5	nemt
ba	0.5	nemt	1-10	nemt	5	nemt
bb	0.5	nemt	1-10	nemt	5	nemt
bc	X	X	X	X	5	nemt
bd	X	X	X	X	5	nemt
be	X	X	X	X	5	nemt
bf	X	X	X	X	5	nemt
bg	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bh	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bi	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bj	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bk	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bl	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bm	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bn	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bo	2	middelnemt	X	X	60-120	svært
bp	2	middelnemt	X	X	60-120	svært
bq	3-5	middel	X	X	60-120	svært
br	3-5	middel	X	X	60-120	svært
bs	3-5	middel	X	X	60-120	svært
bt	3-5	middel	X	X	60-120	svært
bu	7-8	svært	X	X	60-120	svært
bv	7-8	svært	X	X	60-120	svært

Tabel C.4: De tre sagsbehandlers besvarelser fra felt bx-cd, opdelt efter hver sagsbehandler og hvert felt ved blanketten ansøgning om personligt tillæg

Ansøgning om personligt tillæg						
Felt	Sagsbehandler X(m)		Sagsbehandler Y(m)		Sagsbehandler Z	
	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad
bx	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
by	0.5	nemt	X	X	60-120	svært
bz	2	middel	X	X	60-120	svært
bæ	2	middel	X	X	60-120	svært
bø	5	svært	X	X	60-120	svært
bå	5	svært	X	X	60-120	svært
ca	5	svært	X	X	60-120	svært
cb	5	svært	X	X	60-120	svært
cc	0.5	nemt	X	X	X	X
cd	3-5	svært	X	X	X	X

Tabel C.5: De tre sagsbehandleres besvarelser, opdelt efter hver sagsbehandler og hvert felt ved blanketten ansøgning om udvidet helbredstillæg

Ansøgning om udvidet helbredstillæg						
Felt	Sagsbehandler X		Sagsbehandler Y		Sagsbehandler Z(m)	
	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	0.5	nemt	1-5	middel	2	nemt
b	3-5	middelsvært	15	svært	2	nemt
c	0.5	nemt	1	nemt	2	nemt
d	0.5	nemt	1	nemt	2	nemt
e	0.5	nemt	1	nemt	2	nemt
f	0.5	nemt	1	nemt	2	nemt
g	0.5	nemt	1-5	middel	2	nemt
h	3-5	middelsvært	15	svært	2	nemt
i	0.5	nemt	5-10	nemt	2	nemt
j	0.5	nemt	5-10	nemt	2	nemt
k	0.5	nemt	5-10	nemt	2	nemt
l	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
m	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
n	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
o	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
p	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
q	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
r	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
s	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
t	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
u	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
v	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
x	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
y	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
z	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
æ	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
ø	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
å	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
aa	5-10	middelsvært	5-10	middel	2	nemt
ab	3-5	middel	5-10	middel	2	nemt
ac	3-5	middel	5-10	middel	2	nemt
ad	3-5	middel	5-10	middel	2	nemt
ae	3-5	middel	5-10	middel	2	nemt
af	3-5	middel	5-10	middel	2	nemt
ag	3-5	middel	5-10	middel	2	nemt

Tabel C.6: De tre sagsbehandleres besvarelser, opdelt efter hver sagsbehandler og hvert felt ved blanketten ansøgning om refusion i forbindelse med udgifter til helbredstillæg

Ansøgning om refusion i forbindelse med udgifter til helbredstillæg						
Sagsbehandler X			Sagsbehandler Y		Sagsbehandler Z	
Felt	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	X	X	X	X	X	X
b	X	X	X	X	X	X
c	0.5	nemt	1	middel	3	nemt
d	0.5	nemt	10	middelsvært	5-10	svært
e	0.5	nemt	1	middel	3	nemt
f	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
g	0.5	nemt	15	middelsvært	5-10	middelsvært
h	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
i	0.5	nemt	1	svært	3	nemt
j	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
k	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
l	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
m	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
n	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
o	0.5	nemt	0.5	middel	3	nemt
p	0.5	nemt	20	svært	5	nemt
q	0.5	nemt	20	svært	5	nemt
r	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
s	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
t	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
u	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
v	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
x	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
y	0.5	meget nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
z	0.5	nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
æ	0.5	nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
ø	0.5	nemt	0.5	meget nemt	5	nemt
å	5-10	svært	30	svært	15-30	middelsvært

C.3 Resultater fra interview med sagsbehandler

I dette bilag er resultaterne fra interviewet med tre sagsbehandlere fra Hjørring kommune, sagsbehandlerne gav deres besvarelse på de originale KL-blanketter til blanketterne for ansøgning om helbredstillæg, ansøgning om personligt tillæg, ansøgning om udvidet helbredstillæg og ansøgning om refusion i forbindelse med udgifter til helbredstillæg.

Tabel C.7: Den største og laveste besvarede værdi for hver felt ved blanketten ansøgning om helbredstillæg.

Ansøgning om helbredstillæg		
Felt	Resultater	
	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	0.5-10	nemt-middel
b	2-15	nemt-svært
c	0.5-2	nemt
d	0.5-2	nemt
e	0.5-2	nemt
f	0.5-2	nemt
g	0.5-10	nemt-middel
h	2-15	nemt-svært
i	2-10	nemt
j	2-10	nemt
k	2-10	nemt-middelsvært
l	2-10	nemt-middelsvært
m	2-10	nemt-middelsvært
n	2-10	nemt-middelsvært
o	2-10	nemt-middelsvært
p	2-10	nemt-middelsvært
q	2-10	nemt-middelsvært
r	2-10	nemt-middelsvært
s	2-10	nemt-middelsvært
t	2-10	nemt-middelsvært
u	2-10	nemt-middelsvært
v	2-10	nemt-middelsvært
x	2-10	nemt-middelsvært
y	2-10	nemt-middelsvært
z	2-10	nemt-middelsvært
æ	2-10	nemt-middelsvært
ø	2-10	nemt-middelsvært
å	2-10	nemt-middelsvært
aa	2-10	nemt-middel
ab	2-10	nemt-middel
ac	2-10	nemt-middel
ad	2-10	nemt-middel
ae	2-10	nemt-middel
af	2-10	nemt-middel

Tabel C.8: Den største og laveste besvarede værdi for hver felt ved blanketten ansøgning om personligt tillæg

Ansøgning om personligt tillæg			Ansøgning om personligt tillæg		
Felt	Resultater		Felt	Resultater	
	Tid(min)	Sværhedsgrad		Tid(min)	Sværhedsgrad
a	0.5-3	nemt-middel	ar	3-20	middel
b	3-15	middelsvært-svært	as	1-10	nemt-middel
c	0.5-3	nemt-middel	at	1-10	nemt-middel
d	2-15	nemt-svært	au	0.5-5	meget nemt-nemt
e	0.5-15	nemt-svært	av	0.5-5	meget nemt-nemt
f	0.5-3	nemt	ax	0.5-5	meget nemt-nemt
g	0.5-3	nemt	ay	0.5-5	meget nemt-nemt
h	0.5-3	nemt	az	0.5-10	nemt-middel
i	0.5-3	nemt	aæ	0.5-10	nemt-middel
j	0.5-3	nemt-middel	aø	0.5-5	meget nemt-nemt
k	0.5-15	nemt-svært	aå	0.5-5	meget nemt-nemt
l	2-10	nemt-middel	ba	0.5-10	nemt
m	2-10	nemt-middel	bb	0.5-10	nemt
n	2-10	nemt-middel	bc	5	nemt
o	0.5-30	nemt-middelsvært	bd	5	nemt
p	5-30	middel nemt-middelsvært	be	5	nemt
q	30	middelsvært	bf	5	nemt
r	30	middelsvært	bg	0.5-120	nemt-svært
s	1-30	nemt-middel	bh	0.5-120	nemt-svært
t	5-20	middel-middelsvært	bi	0.5-120	nemt-svært
u	5-20	middel-middelsvært	bj	0.5-120	nemt-svært
v	5-20	middel-middelsvært	bk	0.5-120	nemt-svært
x	5-20	middel-middelsvært	bl	0.5-120	nemt-svært
y	5-20	middel-middelsvært	bm	0.5-120	nemt-svært
z	5-20	middel-middelsvært	bn	0.5-120	nemt-svært
æ	5-20	middel-middelsvært	bo	2-120	middel nemt-svært
ø	5-20	middel-middelsvært	bp	2-120	middel nemt-svært
å	5-20	middel-middelsvært	bq	3-120	middel-svært
aa	5-20	middel-middelsvært	br	3-120	middel-svært
ab	5-20	middel-middelsvært	bs	3-120	middel-svært
ac	5-20	middel-middelsvært	bt	3-120	middel-svært
ad	5-20	middel-middelsvært	bu	7-120	svært
ae	5-20	middel-middelsvært	bv	7-120	svært
af	5-20	middel-middelsvært	bx	0.5-120	nemt-svært
ag	5-20	middel-middelsvært	by	0.5-120	nemt-svært
ah	5-20	middel-middelsvært	bz	2-120	middel-svært
ai	5-20	middel-middelsvært	bæ	2-120	middel-svært
aj	5-20	middel-middelsvært	bø	5-120	svært
ak	5-20	middel-middelsvært	bå	5-120	svært
al	3-20	middel	ca	5-120	svært
am	3-20	middel	cb	5-120	svært
ao	3-20	middel	cc	0.5	nemt
ap	3-20	middel	cd	3-5	svært
aq	3-20	middel			

Tabel C.9: Den største og laveste besvarede værdi for hver felt ved blanketten ansøgning om udvidet helbredstillæg

Ansøgning om udvidet helbredstillæg		
Felt	Resultater	
	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	0.5-5	nemt-middel
b	2-15	nemt-svært
c	0.5-2	nemt
d	0.5-2	nemt
e	0.5-2	nemt
f	0.5-2	nemt
g	0.5-5	nemt-middel
h	2-15	nemt-svært
i	0.5-10	nemt
j	0.5-10	nemt
k	0.5-10	nemt
l	2-10	nemt-middelsvært
m	2-10	nemt-middelsvært
n	2-10	nemt-middelsvært
o	2-10	nemt-middelsvært
p	2-10	nemt-middelsvært
q	2-10	nemt-middelsvært
r	2-10	nemt-middelsvært
s	2-10	nemt-middelsvært
t	2-10	nemt-middelsvært
u	2-10	nemt-middelsvært
v	2-10	nemt-middelsvært
x	2-10	nemt-middelsvært
y	2-10	nemt-middelsvært
z	2-10	nemt-middelsvært
æ	2-10	nemt-middelsvært
ø	2-10	nemt-middelsvært
å	2-10	nemt-middelsvært
aa	2-10	nemt-middelsvært
ab	2-10	nemt-middel
ac	2-10	nemt-middel
ad	2-10	nemt-middel
ae	2-10	nemt-middel
af	2-10	nemt-middel
ag	2-10	nemt-middel

Tabel C.10: Den største og laveste besvarede værdi for hver felt ved blanketten ansøgning om refusion i forbindelse med udgifter til helbredstillæg

Ansøgning om refusion i forbindelse med udgifter til helbredstillæg		
Felt	Resultater	
	Tid(min)	Sværhedsgrad
a	X	X
b	X	X
c	0.5-3	nemt-middel
d	0.5-10	nemt-svært
e	0.5-3	nemt-middel
f	0.5-3	nemt-middel
g	0.5-15	nemt-middelsvært
h	0.5-3	nemt-middel
i	0.5-3	nemt-svært
j	0.5-3	nemt-middel
k	0.5-3	nemt-middel
l	0.5-3	nemt-middel
m	0.5-3	nemt-middel
n	0.5-3	nemt-middel
o	0.5-3	nemt-middel
p	0.5-20	nemt-svært
q	0.5-20	nemt-svært
r	0.5-5	meget nemt-nemt
s	0.5-5	meget nemt-nemt
t	0.5-5	meget nemt-nemt
u	0.5-5	meget nemt-nemt
v	0.5-5	meget nemt-nemt
x	0.5-5	meget nemt-nemt
y	0.5-5	meget nemt-nemt
z	0.5-5	meget nemt-nemt
æ	0.5-5	meget nemt-nemt
ø	0.5-5	meget nemt-nemt
å	5-30	middelsvært-svært



FORSØGSBILAG

D.1 Forsøgsopgaverne udleveret til forsøgspersoner

I dette bilag findes opgaverne, som forsøgspersoner stilles i forsøget med evalueringsmetoden til offentlige selvbetjeningsløsninger.

Ansøgning om helbredstillæg

I denne opgave skal du ansøge om helbredstillæg, ved hjælp af Dafolo's løsning. Når du er færdig med opgaven kontakter du forsøgsvejlederen, du er færdig med opgaven når du kommer til opsummerings siden.

Du skal nu forestille dig du er:

Lars Viggo Kamp en enlig folkepensionist og lever af sin folkepension. Han har en stram økonomi, og svigtende helbred. Han får af vide fra sin nabo, at der på kommunens hjemmeside er mulighed for at ansøge om helbredstillæg i forbindelse med evt. fremtidige behandlinger. Han er gruppe 5 medlem af sygeforsikring "danmark" og har ingen nedsparringslån eller kassekredit.

Lars har en ejerbolig på adressen Amtmandsvej 50, 3400 Hillerød.

Dit NemId log-in er

Bruger id: 2004650010

Adgangskode: abcde

Nøgle: 142536

Formue

Indestående i pengeinstitutter	50.000
Obligationer	10.000
Pantebreve i depot	0
Aktier og investeringsbeviser	0
Kontantbeholdning	1700
Andre værdipapirer	0
Fradrag i formuen	0

Ansøgning om personligt tillæg

I denne opgave skal du ansøge om personligt tillæg, ved hjælp af Dafolo's løsning. Når du er færdig med opgaven kontakter du forsøgsvejlederen, du er færdig med opgaven når du kommer til opsummerings siden.

Du skal nu forestille dig du er:

Lars Viggo Kamp en enlig folkepensionist og lever af sin folkepension. Han har en stram økonomi, og svigtende helbred. Han får af vide fra sin nabo, at der på kommunens hjemmeside er mulighed for at ansøge om helbredstillæg i forbindelse med evt. fremtidige behandlinger. Han er gruppe 5 medlem af sygeforsikring "danmark" og har ingen nedsparringslån eller kassekredit.

Lars har en ejerbolig på adressen Amtmandsvej 50, 3400 Hillerød.

Lars har fået en uforudset udgift på 17000 kr., på grund af hans el scooter er gået i stykker og skal derfor repareres. Begrundelsen for dette er, at Lars er afhængelig af el scooteren for at kunne handle og klare sig selv i hverdagen. Lars har fået samlet udgifter for reparation af el scooteren i dokumentet "El scooter reparations regning".

Dit NemId log-in er

Bruger id: 2004650010

Adgangskode: abcde

Nøgle: 142536

Formue

Indestående i pengeinstitutter	50.000
Obligationer	10.000
Pantebreve i depot	0
Aktier og investeringsbeviser	0
Kontantbeholdning	1700
Andre værdipapirer	0
Fradrag i formuen	0

Lars får hver måned udbetalt følge hver måned

Løn	0
Folkepension	10000
ATP	2000
Anden pension	0
Boligydelse	0
Renteindtægter	0

Lars har faste udgifter på følgende:

Husleje	6000
Terminsudgifter	0
Vandafgift	600
El	1100
Varme	800
TV-licens	250
Telefonabonnement	200

Lars har udgifterne samlet i et dokument med navnet "Husleje, vand, el og varme regninger".

Ansøgning om udvidet helbredstillæg

I denne opgave skal du ansøge om udvidet helbredstillæg, ved hjælp af Dafolo's løsning. Når du er færdig med opgaven kontakter du forsøgsvejlederen, du er færdig med opgaven når du kommer til opsummerings siden.

Du skal nu forestille dig du er:

Lars Viggo Kamp en enlig folkepensionist og lever af sin folkepension. Han har en stram økonomi, og svigtende helbred. Han får af vide fra sin nabo, at der på kommunens hjemmeside er mulighed for at ansøge om helbredstillæg i forbindelse med evt. fremtidige behandlinger. Han er gruppe 5 medlem af sygeforsikring "danmark" og har ingen nedsparringslån eller kassekredit.

Lars har en ejerbolig på adressen Amtmandsvej 50, 3400 Hillerød.

Lars har fået nedgroede negle hans fod og har derfor fået behandling mod dette, dokumentet for regning og behandling kan findes som dokument ved navn "Fod behandling".

Dit NemId log-in er

Bruger id: 2004650010

Adgangskode: abcde

Nøgle: 142536

Formue

Indestående i pengeinstitutter	50.000
Obligationer	10.000
Pantebreve i depot	0
Aktier og investeringsbeviser	0
Kontantbeholdning	1700
Andre værdipapirer	0
Fradrag i formuen	0

Anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling

I denne opgave skal du udfylde en anmodning om refusion i forbindelse med udgifter til behandling, ved hjælp af Dafolo's løsning. Når du er færdig med opgaven kontakter du forsøgsvejlederen, du er færdig med opgaven når du kommer til opsummerings siden.

Du skal nu forestille dig du er:

Lars Viggo Kamp en enlig folkepensionist og lever af sin folkepension. Han har en stram økonomi, og svigtende helbred. Han får af vide fra sin nabo, at der på kommunens hjemmeside er mulighed for at ansøge om helbredstillæg i forbindelse med evt. fremtidige behandlinger. Han er gruppe 5 medlem af sygeforsikring "danmark" og har ingen nedsparringslån eller kassekredit.

Lars søger om refusion vedrørende helbredstillæg i forbindelse med en fysioterapi behandling, behandlingen kostede samlede 2000 kr. Dokumentation for behandling er i dokumentet "Fysioterapi behandling"

Behandlerens oplysninger er følgende:

CVR-nummer: 29022666

Navn: FysioAalborg

Adresse: Klokkestøbergade 17, 9000 Aalborg

Lars har en ejerbolig på adressen Amtmandsvej 50, 3400 Hillerød.

Dit NemId log-in er

Bruger id: 2004650010

Adgangskode: abcde

Nøgle: 142536



NOTEARKET

I dette afsnit findes billederne af notearket, der benyttes under den nuværende brugertest. Billederne er opdelt efter fanerne i notearket.

Om løsningen	Besvarelser - Udfyld alle felter markeret med gult
Selvbetjeningsløsningens navn	
Version af løsningen	
Ejer af løsningen (myndighed)	
Udvikler af løsningen (leverandør)	
Integration til hvilke portaler (fx Virk eller Borger.dk)	
Hovedformål med selvbetjeningen	
Evt. delmål med selvbetjeningen	
Brugsscenarie (ved flere målgrupper angives hvilken målgruppe brugsscenariet er knyttet til)	
Materialebeskrivelse + udlæverelsestidspunkt (ved flere målgrupper angives hvilket delmål materialet er knyttet til)	
Korrekt gennemførsel af løsningen	
Om brugerne og rekrutteringen	
Beskrivelse af målgruppe(r) valgt til brugertest	
Hvem vil oftest bruge løsningen?	
Hvad har brugerne til fælles?	
Hvad får brugerne ud af at anvende løsningen?	
Får alle det samme resultat ved at anvende løsningen?	
Er der flere forskellige grupper af brugere med forskellige behov?	
Målgruppedefinitionen for denne brugertest	
Antal målgrupper ved denne test (ved flere målgrupper skal udfyldes et noteark pr målgruppe)	
Antal testpersoner ved denne test (for denne målgruppe)	
Angiv hvordan rekrutteringen er udført (Fx internt, ved ekstern partner angiv navn på partner)	
Om testudførelsen	
Hvilken virksomhed har udført testen?	
Hvem har været testleder (navn, uddannelse, certificering eller andet)?	
Hvilket digitalt miljø er testen udført i?	
Hvilke platforme er testen udført på?	
Hvilken browser er anvendt ved testen?	
Sted for udførelse af testen (angiv alle lokationer hvis flere)?	
Hvornår er testen er udført?	
Særlige bemærkninger	

Figur E.1: Baggrundsfanen i notearket.

TESTDAG d. 11/11/2015									
Forklaring	Tid: Tiden pr brugertest fastsættes under testudviklingen. Det er vigtigt at der afsættes tid til gennemførelse af test og interviews i et roligt tempo. Yderligere skal der tages højde for, hvilke platforme læsningen skal brugertestes på tv og telefon.	Testperson ID: Dette skal være med til at sikre brugeren anonymitet i rapporteringen, da respondent ID er et gennemgående element i rapporteringen.	Målgruppe/segment: Føket kan evt. benyttes til at angive hvilket segment eller målgruppe testpersonen tilhører. Føket er særligt værdifuldt ved flere målgrupper.	Navn: Det kan vurderes om føket kun indeholder fornavn. Dette bør vurderes ift. overlevering af dokument.	Alder: Alder, hvis relevant.	Erfaring: Alder, hvis relevant.	Tlf: Alder, hvis relevant.	Email: Alder, hvis relevant.	Noter: Alder, hvis relevant.
	Tid	Testperson ID	Målgruppe/segment	Navn	Alder	Erfaring	Tlf	Email	Noter
Forklaring	Eksempel								
		R1							
		R2							
		R3							
		R4							
		R5							
		R6							
		R7							
		R8							
		R9							
		R10							
Forklaring									
Forklaring									
Forklaring									

Figur E.2: rekrutteringsfanen i notearket.

Rapport

Tid for udførelse	0
Sted for udførelse	0
Selvbetjeningsløsningens navn	0
Version af løsningen	0
Hovedformål med selvbetjeningen	0
Ejer af løsningen (myndighed)	0
Testbureau	0
Antal testpersoner ved denne test	0
Antal målgrupper ved denne test	0
Brugerscenarie	0
Målgruppedefinition	0

GENNEMFØRSEL		
<i>80% af testpersoner skal kunne gennemføre selvbetjeningsløsningen</i>		
TESTPERSONER SOM HAR GENNEMFØRT	PROCENTDEL	#DIVISION/0!
0		

FEJL		
<i>80% af testpersonerne må ikke opleve en kritisk fejl</i>		
TESTPERSONER SOM IKKE OPLEVER KRITISKE FEJL	PROCENTDEL	#DIVISION/0!
0		

BRUGERTILFREDSHED	
<i>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.</i>	
AVERAGE	
Q1. I hvilken grad oplevede du at kunne løse din opgave?	#DIVISION/0!
Q2. I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet?	#DIVISION/0!
Q3. I hvilken grad indeholdt løsningen den relevante information?	#DIVISION/0!
Q4. I hvilken grad oplevede du sproget i løsningen som forståeligt?	#DIVISION/0!
Q5. I hvilken grad oplevede du løsningen som let at gennemføre?	#DIVISION/0!
Q6. I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?	#DIVISION/0!
GENNEMSNIET PÅ TVÆRS AF MÅL	#DIVISION/0!
	#DIVISION/0!

SLUTRESULTAT

FEJL	#DIVISION/0!
GENNEMFØRSEL	#DIVISION/0!
BRUGERTILFREDSHED	#DIVISION/0!
ENDELIGT RESULTAT AF DEN FÆLLESOFFENTLIGE BRUGERTEST	IKKE BESTÅET
<i>Notér bemærkninger eller forbehold omkring testen, som bør tages med i betragtningen, når resultatet vurderes:</i>	

Figur E.4: Rapportfanen i notearket.