

1 Intervjuguide

Brukerintervjuet er strukturert med oppgaver og spørsmål annenhver gang.

Fase 1 Bli kjent med bruker og introdusere problemstilling, hvor vi også forteller rettigheter og at brukerintervjuet er anonymt

Fase 2 intervju

Oppgave 1: Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?

Oppfølgingsspørsmål 1: Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet»?

Oppgave 2: Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe hjelpesentralen – Hva gjør du?

Oppfølgingsspørsmål 2: Hva tenker du om «Send tilbakemelding»?

Spørsmål 4: Er det noe du slet med å forstå?

I tilfelle misforståelser er dette alltid et godt spørsmål å inkludere.

Spørsmål 5 Har du noen forslag til forbedring?

2 Data fra Brukerintervjuene

Intervjue objekt 1

Oppgave 1: Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?

Bruker gikk inn i Veilys, var veldig pratsom, klarte og finne spørsmålet, valgte å trykke nei på om dette besvarte spørsmålet ettersom teksten var lorem ipsum.

Oppfølgingsspørsmål 1: Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet»?

Hun svarte fordi det ikke gav svar og dette er noe hun alltid gjør. Om hun derimot hadde fått svar på spørsmålet så hadde hun sannsynligvis ikke svart da hun hadde gått tilbake for å laste opp dokument med engang istedenfor.

Oppgave 2: Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?
«Prøvde først å gå inn på henvendelser spørsmålene. Gikk etter hvert tilbake til fremsiden, før hun sa hun ikke helt visste»

Oppfølgingsspørsmål 2: Hva tenker du om «Feedback»?

Når hun var spurt om dette, så sa hun med en gang «ja selvfølgelig, jeg hadde jo tenkt til å sende en tilbakemelding da det var noe som manglet i sentralen!»

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

«Litt usikker, forstod ikke helt oppgave 2 med en gang.»

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

«Nei ikke noe jeg kommer på akkurat nå.»

Intervjue objekt 2

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Fant spørsmålet uten problemer og klikket først ja og deretter nei på løste dette problemet

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor trykket du på først ja og deretter nei i «Løste dette problemet» og hva tenker du om denne funksjonen?*

På grunn av det rare språket, jeg syntes det er bra, men vet ikke om så mange gidder å svare på det.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Ringer selskapet da kanskje?

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

«Ville heller hatt et lite ikon med «hjelp» da send en tilbakemelding kan indikere å «rate» sida eller noe sånt.»

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Språket (Lorem ipsum)

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Har dere universell utforming? For eldre mener modul titlene er for små.

«Energi er blått, burde ikke energi normalt sett være grønt?»

Ville endret formene på modulene, Time kan være sirkel, energi kan være «lyn», 1-2-3 kan være

Dere burde også vurdere en chatbot eller direkte samtale.

Intervjue objekt 3

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Bruker trykker på veilys, ser på den ett par sekunder før han trykker ja og bekreft

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet»?*

«hvorfor ikke? Er jo fint for utviklere å vite om FAQen deres fungerer»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Hadde prøvd å kontakte dem på noe vist

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Han trykker seg tilbake til forsiden, inn på annen dokumentasjon mens han sier «hmm» Jeg ville vell kanskje sendt en tilbakemelding, også eventuelt ringt selskapet om det hastet.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

«Ville sagt språket er litt forvirrende, men har kjennskap til lorem ipsum, så skjønner bildet.»

Spørsmål 5 Har du noen forslag til forbedring?

«Dere kunne jo vurdert en live chat. Syntes også det er litt rart at dere ikke har en søkefunksjon, da jeg ville brukt denne først»

Om de ikke hadde funnet svar i sentralen så ville det:

Intervjue objekt 4

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Bruker går inn i modulen åpner den, ser litt før han trykker ja og send.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet»?*

«det gav mening å fortsette å trykke da du ikke sa noe med en gang...»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

«Nei, ville vell prøvd å ringe selskapet da?»

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

«Joda, fin og synlig den. Men tror ikke jeg hadde giddet å brukt den om jeg bare kunne ringt selskapet.»

Spørsmål 4: Er det noe du slet med å forstå?

«Nei egentlig ikke.»

Spørsmål 5 Har du noen forslag til forbedring?

«Jeg syntes forsiden har ganske liten skrift og små bokser, kanskje forstørret det litt?»

Intervjue objekt 5

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren går inn i veilys, finner spørsmålet «Der er svaret»

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? hva syntes du om dens nytte?*

«spørsmålet handlet ikke om det.. men det er en bra funksjon det, for fremtidig brukertestings analyse»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

«Jeg ville sendt dem en mail om det tenker jeg, eller ringt de om det haster»

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

«Tydelig, enkelt.. Det er bra å ha muligheten for tilbakemeldinger for de som gidder å sende det inn»

Spørsmål 4: Er det noe du slet med å forstå?

«Nei ikke stort»

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

«Kanskje en søkefunksjon? Syntes også teksten på fremsiden er litt liten, kanskje forstørre den litt?»

Intervju objekt 6

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Intervju objekt trykket først på oversiktslister, før han gikk tilbake og inn på veilys (da jeg poengterte det var se lister i veilys modulen), han gikk deretter inn og fant spørsmålet.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»?*

Nja, Intervjuobjekt trykker på Ja og sender inn. Tenkte ikke på det med en gang

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Gå på annen dokumentasjon kanskje? (men du kan ikke finne den i hjelpesentralen...) «ringer de kanskje?»

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Er grei den. Ville kanskje ikke ha brukt den selv da.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

En del. har ikke god kjennskap med hjelpesentraler..

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Nei, veit ikke jeg.

Intervju objekt 7

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Bruker går inn på modulen, klikker på spørsmålet, sier: «god ide å ha med video i en sånn FAQ!» imens han klikker ja og send.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Jeg pleier å gi tilbakemeldinger på sider jeg bruker, derfor jeg valgte å trykke, jeg vet det er nyttig

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Sendt dem en melding eller ringt?

Oppgave 2: *Oppfølgingsspørsmål 2: Hva tenker du om «Feedback»?*

Bra baktanke, beholdt at noen sender dem inn og ikke bare ringer selskapet...

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei, alt er ganske klart.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Vanskelig å si, kanskje jobbe litt med designet (jeg spør: «På hvilken måte?») Nja, annen dokumentasjon er litt utydelig. Og skriften på fremsiden er litt i minste laget.

Intervju objekt 8

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Bruker trykker seg inn, finner spørsmålet, og trykker nei.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

«Den er nyttig nok i hvert fall, tenkte jeg skulle trykke nei pga. språket som var uforståelig haha.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Sendt dem melding på Facebook eller ringt om dette ikke er mulig.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

«Hmm, jeg ville kanskje prøvd å ringe dem. Med mindre de hadde hatt en chatt funksjon på Facebook eller siden deres, da jeg bruker dette ofte til mitt mobilabonnement.»

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei ikke egentlig.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Hmmm.. Hva med en chat funksjon? Tror det ville vært nyttig.

Intervju objekt 9

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Bruker går inn, klikker spørsmålet og sier «her finner jeg svaret tror jeg»

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?*

«Jo jeg så den, tenkte bare ikke på å klikke den. Jeg syntes det er en god funksjon å ha med.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Ringer dem sikkert.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Helt grei.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nope

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Ikke noe jeg kommer på akkurat nå.

Intervju objekt 10

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren gikk inn på veilys, til spørsmålet og klikket nei.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Språket var tull. Men syntes det er greit med sånne tilbakemeldingsskjemaer.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

«Ville sendt dem melding på noe vis? Eller ringt om dette ikke var mulig»

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Jeg ville ringt dem... med mindre det er en annen måte på siden å kontakte dem på.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Bare det rare språket egentlig. (lorem ipsum)

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

«Kanskje fikset en ekstra modul slik at det ble 4x3, var litt irriterende å se på linjen med bare 3 bokser, kunne jo lagd en FAQ modul til hjelpesentralen haha»

Intervju objekt 11

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren gikk inn på veilys, til spørsmålet og klikket ja noen sekunder senere.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Er folkeskikk å gi tilbakemeldinger, regner med det er veldig nyttig for de på baksiden.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Vet ikke helt jeg, prøvd å søke det opp eller finne utpå egenhånd kanskje?

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Nyttig funksjon å ha skulle noen komme på noe.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

«Dere kunne jo vurdert å ha et kontakt skjema hvor du kan få svar av noe slag? Ettersom feedback er enveis kommunikasjon. Noe annet enn telefon eventuelt som er toveis. Facebook kunne fungert også.»

Intervju objekt 12

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker seg inn, finner spørsmål og ser på svaret.

Oppgølgingspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?*

«Tenkte ikke det var nødvendig. Helt ok funksjon.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

«Tror jeg ville ringt de»

Oppfølgingspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Helt ok

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

«Nei»

Spørsmål 5: *Har du noen forslag til forbedring?*

«Nei ikke egentlig, fint design.»

Intervju objekt 13

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

«Bruker klikker seg inn, finner spørsmål, ser litt før hun klikker nei»

Oppgølgingspørsmål 1: *Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

«forstod ikke helt svaret, så tenkte hvorfor ikke.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

«Jeg vet ikke» (bruker klikker seg litt rundt i sentralen til forsiden) Hadde kanskje sendt en feedback til selskapet.

Oppfølgingspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Smart funksjon

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Bare språket

Spørsmål 5: *Har du noen forslag til forbedring?*

«kanskje legge inn ordentlig språk når dere brukertester (neida)

Intervju objekt 14

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren finner spørsmålet og går inn og ser spørrende på svaret

Oppgølgingspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?*

«Var litt forvirret over språket med en gang, men jeg så spørsmålet. Syntes det er nyttig, men jeg tenkte ikke på å klikke den. Hadde kanskje ikke gjort det på ordentlig heller»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*
Tror jeg hadde ringt

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*
nope.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

«jeg syntes det er litt mye tomrom på forsiden, så kanskje forstørret størrelsen og teksten på modulboksene litt»

Intervju objekt 15

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*
Brukeren finner spørsmålet og går inn, klikker deretter ja.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*
«Syntes det er en god funksjon, bra for å klarere rundt spørsmål og svar som kanskje er uklare.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*
Jeg ville nok sendt en mail til selskapet.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*
God funksjon å ha med.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*
Nei

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*
Ikke noe jeg kommer på

3 Mobil brukertesting

Intervjuobjekt 1

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*
Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, klikket deretter ja og bekreft

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*
«Er smooth funksjon det, nyttig i tilfelle spørsmålet er feilvisene. sendte det inn fordi jeg ville se hva jeg kunne gjøre videre.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*
jeg ville nok kontaktet selskapet på en eller annen måte, telefon, chat eller email.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Det er en bra funksjon å ha det, men hadde kanskje vært bedre en form for chat. (?)

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

En kontakt funksjon hvor du får svar.

Intervjuobjekt 2

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, deretter ja på tilbakemelding.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Er en bra funksjon, nyttig for statistikker og utvikler analyse.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Tror jeg ville ringt.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Bra funksjon å ha med.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Nei ikke noe som jeg kommer på.

Intervjuobjekt 3

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Er en bra funksjon, veldig nyttig.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Ville sannsynligvis prøvd å søkt det opp på siden deres først, eller ringt dem.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Knall funksjon, enkel og klar.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Ikke egentlig.

Intervjuobjekt 4

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, «sånn, der er svaret»

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?*

Var ikke del av instruksjonene haha, men er fint å ha.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Om det er noe jeg kunne funnet ut på egenhånd, så hadde jeg problemløst det... men viss ikke, sannsynligvis ringt.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Super funksjon. Alltid bra med mulighet for feedback.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

vet ikke helt jeg.. eller, kanskje en søkefunksjon?

Intervjuobjekt 5

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, for så å klikke nei

Oppfølgingsspørsmål 1: *Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Språket var ikke forståelig, men funksjonen er nyttig i seg selv.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Ville sendt en mail.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Bra med mulighet for feedback.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Jeg vet ikke helt.

Intervjuobjekt 6

Oppgave 1: Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål for så å klikke ja og send

Oppfølgingsspørsmål 1: Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?

Jeg ville bare fortsette å trykke, den er vell nyttig for tilbakemelding om spørsmålet med svaret blir uklart. Eller om du ikke finner spørsmålet du leter etter.

Oppgave 2: Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?
Ville nok ringt selskapet.

Oppfølgingsspørsmål 2: Hva tenker du om «Feedback»?

Veldig synlig, så den med en gang tidligere, går vell litt i samme kategori som løste dette problemet?

Spørsmål 4: Er det noe du slet med å forstå?

Nei.

Spørsmål 5: Har du noen forslag til forbedring?

Nei vet ikke helt. Simplistisk og bra.

Intervjuobjekt 7

Oppgave 1: Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, for så å se spørrende på meg.

Oppfølgingsspørsmål 1: Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?

Åja, overså den egentlig, men var ikke del av spørsmålet heller da. Men syntes det er nyttig for de som gidder å sende det inn.

Oppgave 2: Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?

Vet ikke helt, har de en Facebook side? Ville kanskje sendt en melding der. Viss jeg jobber for et selskap som bruker dette, så ville jeg kanskje bare spurt men medarbeiderne mine.

Oppfølgingsspørsmål 2: Hva tenker du om «Feedback»?

Bra med feedback.

Spørsmål 4: Er det noe du slet med å forstå?

Nei.

Spørsmål 5: Har du noen forslag til forbedring?

Kanskje en kontakt funksjon med mail eller Facebook?

Intervjuobjekt 8

Oppgave 1: Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, «det var et rart språk» for deretter å klikke nei.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Haha, språket var uforståelig, så klikket nei. Syntes det er nyttig om svaret er misvisende.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*
«Jeg hadde ringt.»

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

God funksjon. Bra for utviklerene.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5: *Har du noen forslag til forbedring?*

«Nei ikke noe jeg kommer på»

Intervjuobjekt 9

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, for så å klikke på nei etter litt pause.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

«Språket var vell ikke helt på plass, men nyttig funksjon»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

«Ville nok ringt selskapet.»

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Alltid bra å ha med mulighet for Feedback.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5: *Har du noen forslag til forbedring?*

Søkefunksjon hadde vært fint.

Intervjuobjekt 10

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål, deretter ser spørrende bort på meg

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?*

«Tenkte ikke på å klikke, men er greit å ha en sånn funksjon.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*
Jeg ville ha prøvd å ringt dem.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Nyttig funksjon å ha, men hva med om du vill ha et svar på noe «feedback»? Altså kontakt i form av mail eller melding.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

En mail kontakt form muligens.

Intervjuobjekt 11

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker seg inn på oversiktslister, ser spørrende før jeg repeterer det er «lister i veilys modulen», han klikker dermed tilbake og inn på veilys til riktig spørsmål.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? og hva syntes du om dens nytte?*

Sikkert bra den. Jeg trykker aldri på sånne tilbakemeldinger egentlig.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Har de Facebook? Ville kanskje sendt en melding der, eller eventuelt ringt dem.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

«Fin funksjon for de som faktisk gidder å sende inn feedback, jeg gidder sjeldent det selv.»

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Designet er bra og enkelt... men, kanskje en Facebook chat funksjon?

Intervjuobjekt 12

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål for så å oppfølge med ja og send

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

«Bra funksjon, nyttig for forbedringer, jeg trykket ja fordi alt så bra ut. Vell utenom lorem ipsum, men dette endres sikkert i fremtiden regner jeg med»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Jeg ville nok kontaktet dem på et vis. tlf, mail eller Facebook.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Alltid bra å ha mulighet for feedback.

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Kanskje en kommunikasjonskanal, kanskje feedback kunne hatt to muligheter, feedback og spørsmål eller noe slikt?

Intervjuobjekt 13

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål. og ser dermed tilbake på meg.

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

«Helt greit, bruker de ikke så ofte men.»

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Ville vurdert å kontaktet de, men kommer litt an på problemet.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Bra funksjon å ha, selv om jeg sjeldent svarer på de. Hadde kanskje vært bedre en kontakt funksjon da?

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

«En form for kontakt funksjon som tidligere nevnt... utenom dette ser alt ganske bra ut.»

Intervjuobjekt 14

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Er smooth funksjon det, nyttig i tilfelle spørsmålet er feilvisene.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Tenker jeg ville kontaktet selskapet på en eller annen måte, telefon, chat eller email.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

Det er en bra funksjon å ha det, men hadde kanskje vært bedre en form for chat. (?)

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

En kontakt funksjon hvor du får svar.

Intervjuobjekt 15

Oppgave 1: *Du ønsker å se «lister over feil» i Veilys modulen, men finner ikke funksjonen, du er nå i hjelpe seksjonen for å finne ut hvordan. Hva gjør du?*

Brukeren klikker på Veilys, deretter riktig spørsmål

Oppfølgingsspørsmål 1: *Hvorfor ignorerte du «løst dette problemet»? Eller Hvorfor valgte du å gi tilbakemelding gjennom «løst dette problemet» og hva syntes du om dens nytte?*

Det er en nyttig funksjon å ha.

Oppgave 2: *Du har et spørsmål som du ikke makter å finne i hjelpe sentralen – Hva gjør du?*

Tenker jeg ville kontaktet selskapet på en eller annen måte, telefon, chat eller email.

Oppfølgingsspørsmål 2: *Hva tenker du om «Feedback»?*

helt ok

Spørsmål 4: *Er det noe du slet med å forstå?*

Nei.

Spørsmål 5 *Har du noen forslag til forbedring?*

Kommer litt an på formål, kanskje en søkefunksjon?