

# Brukertest 5

**Organisasjonstype:** Kommune

**Hvor lenge har du vært Feide-administrator:** Siden 2010

**Brukt verktøyet tidligere? Eventuelt hvilke sammenhenger?**

Når vi byttet brukerkatalog fra leverandør B til leverandør A

- Henvendelse fra tjenesteleverandører?
- Henvendelse fra brukere?

## Introduksjon til brukertest

Jeg skriver masteroppgaven som omhandler datakvalitet i Feide. Oppdragsgiveren er Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør som utvikler Feide.

Brukertesten består av 3 scenarioer på problemer fra brukere som du skal prøve å løse først i dagen verktøy og deretter redesignet versjon av verktøyet.

Dette er for å sjekke om det nye designet vill gjøre feilretting prosessen enklere. Oppgavene og spørsmålene kan være vanskelig så spør hvis de er noen som er uklart med oppgaven eller noe med verktøyet. Oppgavene er ikke for å teste din kompetanse, men for å avdekke hva som er vanskelig med dagens verktøy.

Hvis du ikke får kan svarene på alle spørsmålene så går det fint.

Jeg kommer til å stille noen spørsmål mens du gjennomfører oppgaven for å få tilbakemelding hva som fungerer dårlig og bra. Gjerne kommenter hva som er uklart i designet og hvis du har forslag til å forbedre dette så dette kan inkluderes i det fremtidige designet.

Svarene vill bli brukt i videre arbeidet med datakvalitet i Feide og publisert i masteroppgaven min. Navnet ditt vill ikke bli nevnt i selve oppgaven og jeg kommer til å generalisere navnet på skolen du tilhører.

Lenke til brukertest:

<https://www.figma.com/proto/zAfzckpOe5wsNHZOKa91jp/Klarspr%C3%A5k-test?page-id=0%3A1&type=design&node-id=6-6352&viewport=2836%2C-97%2C0.25&t=fAq07uLAJSjVugYv-1&scaling=min-zoom&starting-point-node-id=6%3A6352&mode=design>

## Oppgave 1. Mobilnummer

Brukere Mees mottar ikke SMS med viktig beskjeder fra skolen.

### Dagens verktøy

Ut ifra informasjonen i dagensverktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren har feil.

#### 1) Greier du å finne ut hva som er feil på brukeren?

Ja

Administrator ser ut ifra feilmeldingen uten å gå inn på brukeren at mobilnummeret er feil siden det mangler ett siffer.

#### 2) Er det klart hvordan du skal rette opp feilen?

Ja

Administrator forklarer de vill endret mobilnummeret i deres skoleadministrative system.

### Redesignet verktøy

Ut ifra informasjonen i det redesignet verktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren har feil.

#### 1) Greier du å finne ut hva som er feil på brukeren?

Ja

Administrator blar ned til feilmeldingen om korrekt bruker.  
Går ikke inn på bruker siden de har funnet feilen i den dagnes løsning så kan svaret.

Administrator kommenterer at informasjon er mer oversikt når det er strukturert og er på norsk. Sier at de liker at feilen er beskrevet først at de selv må tolke en feilkode som er i dagens verktøy der alt er teknisk og er på engelsk.

#### 2) Er det klart hvordan du skal rette opp feilen?

Ja

Oppdatere mobilnummeret i SAS-et

## Oppgave 2. Mangler klasse

Foreldrene til Asbjørn får ikke meldinger av kontaktlærer i skoleappen.

Kontaktlærer sier de ikke får Asbjørn i klasselisten på skoleplattformen itlearning og får derfor ikke sendt en melding til foreldrene.

### Dagens verktøy

Ut ifra informasjonen i dagens verktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren til Asbjørn ikke er i klasselisten.

#### 1) Greier du å finne ut hva som er feil på brukeren?

Ja

Administrator begynner å lese alle feilmeldingen før de spør om hvilke brukere som har feil.

Når brukeren får lest opp spørsmålet på nytt så identifiserer de riktig feilmelding.

Administrator ser ut ifra feilmeldingen uten å gå inn på brukeren at brukeren mangler klasse.

#### 2) Er det klart hvordan du skal rette opp feilen?

Ja

Merkantil kontakt eller system ansvarlig om å registrer klasse i SAS-et.

### Redesignet verktøy

Ut ifra informasjonen i det redesignet verktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren til Asbjørn ikke er i klasselisten.

#### 1) Greier du å finne ut hva som er feil på brukeren?

Ja

Administrator navigerer til feilmelding til de ser brukeren med feilen.

Les feilmeldinger og kommenterer at feilen er med klasse.

Administrator kommenter at det nye designet gir deg mer informasjon om hva som er feil noen som er fint for feil side de feilsøker i flere system som ikke har med Feide eksempel Microsoft Office. Det er lett å glemme hva som gjøres hvor siden systemene er forskjellige.

#### 2) Er det klart hvordan du skal rette opp feilen?

Ja

Feilen må rettes opp i SAS-et

## Oppgave 3 - Feil med fagkode på fag

Eleven Eva får ikke opp lekene i valgfaget Design og redesign, men finner faget i skoleplattformen itlearning.

Læreren i faget sier hun har tildelt oppgaver i faget, men hun finner ikke Eva i klasselisten for faget i skoleplattformen itlearning.

### Dagens verktøy

Ut ifra informasjonen i dagens verktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren til Eva ikke dukker opp i klasselisten for design og redesign?

#### 1) Greier du å finne ut hva som er feil på brukeren?

Ja

Administrator ser ut ifra feilmeldingen uten å gå inn på brukeren at feil fagkode er oppgitt p brukeren.

#### 2) Er det klart hvordan du skal rette opp feilen?

Ja

Sjekke hva som er registrert på en annen bruker i samme klasse i BAS. Dette ville ikke vært mulig hvis vi fortsatt benyttet katalogleverandør B som katalogleverandør og ikke katalogleverandør B.

### Redesignet verktøy

Ut ifra informasjonen i det redesignet verktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren til Eva ikke dukker opp i klasselisten for design og redesign?

#### 1) Greier du å finne ut hva som er feil på brukeren?

Ja

Administrator navigerer til feilmelding til de ser brukeren med feilen.  
Les feilmeldinger og kommenterer at feilen er med klasse.

Administrator kommentert at det er fint å se konsekvensene med feil er i feilmeldingen. Dette gjør det tydeligere å se hvordan feilen arter seg i tjenestene og dermed enklere å identifisere hva som er feil.

#### 2) Er det klart hvordan du skal rette opp feilen?

Ja

Sjekker om fag er registrert korrekt i SAS-et.

## Avsluttende kommentarer

### Hva synes du er vanskelig med dagens datakvalitetsverktøy

Vi retter opp feil som meldes inn av lærer eller elev.  
Hvis feilen ikke meldes inn så rettes den ikke.

I dag så er vi veldig personavhengige siden dagens verktøy er tidkrevende å sette seg inn. Nå lærer jeg opp en ny person siden en annen slutte så det ikke bare er jeg som kan feilsøke på disse feilene. Med det nye verktøyet så kreves det mindre opplæring siden hvor du skal lete er forklart

### Hva var forskjellen mellom verktøyet.

- 1) Sideoppsett på grensesnittet er intuitivt
- 2) Informasjon er delt opp under kategorier så gjør det enkelt å lette etter informasjon som trengs for feilsøking scenarioet.
- 3) Steg for feilsøking gjør det lett å se hva som skal sjekkes først.
- 4) Godkjenne brukere med feil. Jeg er vant med at det alltid er feil i rapporten siden det alltid er brukere med unntak. Det er fint at det er mulig å godkjenne brukere feil. Da får vi oversikt over nye brukere med feil
- 5) Verktøyet er på norsk. Jeg behersker engelsk, men norsk gjør det litt enklere å feilsøke.

### Er det noen annet som kan gjøre verktøyet enda enklere å bruke?

- 1) E-post med stort antall feil.

Min rolle som Feide-administrator er bare en av oppgavene min. Jeg er ansvarlig for flere systemer så er jeg ikke like ofte inn i Feide kundeportal. En e-post med nye feil på brukere kunne være praktisk så vi fanger opp hvis det er feil med en integrasjon eller mange brukere.

- 2) Søke opp brukere

I dag så ber vi brukeren selv sjekke data på Feide innsynstjenestene. Det vill vært praktisk hvis Feide-administrator eller IKT-ansvarlig på skolen kunne søke opp brukere i det nye brukere.

- 3) Tilgang til verktøyet per skole

En IKT-ansvarlig eller administrasjonen på skolen kan bruke verktøyet kun for sin skole. Altså kun se feil for brukere som tilhører sin skole. Da slipper de å være kommunikasjon frem og tilbake mellom felles administrasjonen og skolen. Siden det uansett er skolen som retter opp feilen i SAS-et for sine elever.