

# Brukertest 3

**Organisasjonstype:** Fylkeskommune

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

5 år, men jeg har jobbet med Feide 5-15 år.

Før det så har jeg jobbet 10 år som IT-ansvarlig på en skole i Hammerfest.

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

- Bruker sponarisk når vi ser at det er mange feil nye feil.
- Mange feil i diagrammet i Feide kundeportal.

## 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 dagens verktøy så prøv å finne ut hvorfor brukeren har feil.

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

Ja

Administrator går ikke inn på brukeren, men ser på verdien på mobilnummeret i feilmeldingen og ser med en gang at det mangler tall på mobilnummeret.

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

Ja

Jeg sjekker først i BAS-et hvilket nummer som er registrert.

Hvis det har vært ansatt så vill jeg snakke med nærmeste leder bedt de lagt inn korrekt mobilnummer i HR-systemet.

Slike feil ville ikke skje med det nye systemet DUST som vi skal innføres. Der er det er det kontroller på hvis brukere mangler informasjon om mobilnummer, stillingskode og leder etc. Da vill flere feil som tidligere

### 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 ser på feilmeldinger, men siden mobilnummer som er registrert ikke er synlige feilmeldingen så går brukeren inn på feilmeldingen.

Administrator går inn på brukeren og navigerer seg til informasjon om mobilnummeret. Administrator ser på verdien på mobilnummeret og kommer til samme konklusjon som på oppgaven i dagens løsning.

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

Ja

Samme som oppgave 1.2 i dagens løsning.

Administrator kommenterer at det er tydeligere hva som er feil i det nye designet enn det gamle og dette er fint for å spre kompetansen til flere i organisasjonen. Nå er det kun han som feilsøke på slike feil, men de skal få en til Feide-administrator som skal lærer opp i samme rolle så et nytt verktøy gjør at den slipper å lærere så mye teknisk når ting står i klarspråk.

## 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 går ikke inn på brukeren, men tolker feilen basert på hva som står på feilmeldingen.

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

Ja

Feilmeldinger sier det mangler basisgruppe så da mangler brukeren enten klasse eller årstrinn.

Dette er en feil som ikke vill oppstått i våre systemer siden FINT sjekke at verdiene for klassetilknyping er registrert på brukeren.

### 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 går ikke inn på brukeren, men tolker feilen basert på hva som står på feilmeldingen.

Administrator prøver å klikke på chipene for type konsekvens. Administrator kommenter at disse virket som knapper og at hvis de ikke var klikkbare at informasjonen var emneknagger (#). Videre så er konsekvensen i oppgave 1 ikke bare kommunikasjon, men også innlogging med sterk autentisering.

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

Ja

Samme som oppgave 2.2 i dagens løsning.

Administrator kommenterer at feilmeldingen er veldig forklarende i det nye designet.

## 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 går ikke inn på brukeren, men tolker feilen basert på hva som står på feilmeldingen.

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

Nei

Jeg har ikke oversikt over hvilke GREP-kode som er riktig for hvilke fag så her ville jeg hørt med dokumentasjonsansvarlig i fylket.

Dette er en feil som ikke vill oppstått i våre systemer siden SAS-et vårt Wise så er det ikke mulig å oppgi fagkoder som ikke er en del av GREP-rammeverket

### 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 går ikke inn på brukeren, men klikker på lenken i feilmeldingen.

Deretter søker brukeren opp navnet på faget og finner korrekt fagkode.

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

Ja

Jeg slipper å kontakte dokumentasjonsansvarlig i fylket som jeg måtte i dagnes løsning, men kan ta kontakt direkte med skolen som retter opp feilen.

## Avsluttende kommentarer

### **Hva synes du er vanskelig med dagens datakvalitetsverktøy**

Vi brukere i hovedsakelig ikke verktøyet i dag, men sjekker ting direkte i kildesystemene.

I dag så bruker vi verktøyet periodisk siden det er mange brukere med feil som ikke har feil eksempel læringer og fagskole som ikke har skoletilhørighet eller fag. Dette gjør det vanskelig å oppdage feil som ikke meldes inn av brukeren.

For å ta en fullstendig rapport av brukerkatalog kan ta opptil 15-20 minutter. Dette er en stopper for å ta en sjekk. Hvis denne informasjon er tilgjengelig med en gang så kunne vi har brukt den mer, men nå er det enklere å sjekke opp ting i kildesystemene når ting meldes inn.

### **Hva var forskjellen mellom verktøyet.**

Med det nye designet så er det enklere å oppdage feil som ikke meldes inn av brukeren siden vi kan godkjenne brukere med unntak. Dette løsningen vill vært nyttig for overordnet sjekk eksempel før skolestart

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

Masse håndtering/oppdatering av brukere med unntak vill vært kjempefint. Vi har nesten 2 000 læringer så gå inn på hver bruker for å gi unntak er veldig tungvint.

Savner å sette unntak for læringer og OT. OT = Oppfølgingstjenesten (OT). De har ansvar for å følge opp ungdom med rett til videregående opplæring som ikke er i opplæring eller arbeid

Det vill vært praktisk med en kopi-knapp for å kopiere beskrivelsen av feilen. Da er det lett for meg å sende forklaringen på feilen til skolene som må rette opp feilen i SAS-et.

Gi tilgang til verktøyet for kun en spesifikk skole. Altså administrator for skolen kun ser data om brukere for sin skole og ikke brukeren på andre skoler i kommune. Disse er nærmere brukeren med problemet så ville vært mer praktisk at de feilsøket på problemet. Nå er det hovedsakelig bare jeg som fikser problemet så blir litt flaskehals for feilsøkingproblemet samtidig som jeg har andre arbeidsoppgaver.