

# Brukertest 2

**Organisasjonstype:** Kommune

**Hvor lenge har du vært Feide-administrator:** 4 år

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

- Før skolestart.
- Ved nytt skoleår
- Før nytt semester (Desember)
- Ved nytt semester (Januar)
- Henvendelse om feil fra tjenesteleverandør
- Henvendelser fra brukere.
- Før aktivering av tjeneste
- Mange feil i diagrammet på 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

Brukeren brukere litt tid før de går inn på brukeren.

Brukeren sier de vanligvis ikke kjører rapporten, men ser på oversikten over andel feil uten listen over andel feil. Vanligvis så brukere de å sjekke direkte i SAS-et og ikke å kjøre rapporten.

Brukeren så først på to andre attributter der verdien er tall: fødselsnummer og ID for bruke-id i brukerkatalogen. Deretter så fant brukeren attributt for mobilnummer.

Brukeren telte sifrerende på mobilnummeret og fant ut at det mangler et siffer.

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

Ja

Siden feilen er med mobilnummer så rettes den enten i HR-systemet hvis det er ansatt eller i SAS-et hvis det er elev.

I hovedsak så ønsker vi å rette opp alle feil, men i realiteten så blir det så at vi retter opp feil meldes inn eller der det er mange feil.

Hvis feilen gjelder brukeren og den ikke meldes inn så blir den ikke prioritert.

## 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

Brukeren finner feilmeldingen og brukere litt tid på å lese feilmeldingen.

Brukeren trykker ikke inn på brukeren med en gang siden har mest lyst å slå opp denne informasjonen i SAS-et for å se hvordan mobilnummeret er registrert.

Brukeren forteller at de var litt usikre på det gikk å trykke på brukeren i listen, men at de ville trykket på brukeren hvis de det var en større liste med brukere med feil.

Også hvis det var mer tydeligere at mann kunne gå inn på brukeren for å se hva som var registrert feil så ville dette gjort det litt klarere.

Brukeren scroller seg ned til mobilnummer og åpner beskrivelse av feil.

Brukeren kommenterer at akkurat denne feilen har de vært bort så de vet hva de skal gjøre, men hvis det var feil som de ikke hadde vært bort i før eller hvis den vanlige løsningen ikke hadde fungerte så ville stegene vært veldig nyttige.

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

Ja

Som det står i feilmeldingen enten i SAS eller av HR.

## 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?

Nei

Brukeren finner brukeren med feil og går inn på brukeren.

Brukeren letter først etter attributtet for registrering av foresatte til elev.

Brukeren går tilbake til feilmeldinger og ser at det står at brukeren mangler fag.

Brukeren går inn på brukeren igjen og begynner å se på informasjon om fag. Brukeren ser at navnet på fagene inneholder tallet 5, mens årstrinnet som er registrert er 4 årstrinn. Tallet er del av UTF-8-kode for bokstaven å i ordet årstrinn. Nummeret 4 for årstrinnet er før ordet årstrinn.

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

Nei

Brukeren konkluderer med at feilen er det brukeren har registrert feil årstrinn ikke at det mangler gruppe for klasse.

Brukeren sier at denne feilen enten rettes opp i SAS-et. Eventuelt er feilen i tjenesten at det tomt for lisenser.

## 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

Brukeren identifisere korrekt feilmelding.

Brukeren begynner å lese feilmeldingen før de går inn på brukeren med feil

Brukeren får deretter inn på brukeren med feil og scroller seg til feilmeldingen.

Brukeren begynner å lese stegen for feilmeldingen. Før de har lest helle teksten så scroller de seg opp for å sjekke skoletilhørighet.

Brukeren er litt forvirrede hvorfor de må sjekke skoletilhørighet, men ser at dette er forklart under å behandle feil etter de har lest gjennom resten av teksten på feilmeldingen.

Når de har sjekket skoletilhørighet så scroller de seg ned til feilmeldingen og fortsette å lese den.

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

Ja

Ved å gå gjennom stegne i feilmeldingen så konkluderer de med at feilen er at klasse må registreres i SAS-et på brukeren.

Brukeren tilhører barneskole og brukeren må være elev og tilhører fortsatt skolen siden er har sendt inn en e-post om feil.

## 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?

Nei

Brukeren identifiserer feilmeldingen og går inn på brukeren.

Brukeren blar seg ned til informasjon til grupper, men går tilbake til feilmeldingen for å sjekke hvilken fagkode som er registrert feil.

Brukeren finner ikke hvilken fagkode som er registrert og er usikker på hvordan de finner ut hvilken fagkode som skal registreres.

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

Nei

Brukeren ville sjekket i SAS-et om brukeren ligger i korrekt årstrinn og lærer er lagt inn faget.

Hvis dette var korrekt så ville de sjekket med tjenesteleverandør om det er feil på deres side.

## 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

Brukeren går inn på brukeren med feil og scroller til feilmeldingen.  
Brukeren trykker på feilmeldingen og begynner å lese feilmeldingen.

Brukeren går inn på lenken og søker opp navnet faget.

Brukeren ser at fagkode ikke matcher på hva som er registrert på brukeren.

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

Ja

Brukeren ser at fagkode på Udir sin nettside ikke matcher på hva som er registrert på brukeren og konkluderer med at fagkode på oppdateres i SAS-et.

Brukeren kommenter at gruppetype må endres fra U til A.

Etter forklaring at gruppetype kun skal endres hvis ikke fagkode finnes på Udir så bruker feilmeldingen på nytt. Ved å lese feilmeldingen på nytt så forklarer han feilmeldingen er forståelig og at de ville lest feilmeldingen nærmere utenfor brukertesten. Brukeren følte på tidspresstet i brukertest sammenhengen, men ville brukt mer tid for å lese feilmeldingen i selve verktøyet.

Brukeren kommenter at denne feilen var vanskelig siden de ikke har vært bort i den tidligere, men at det gikk greit på grunn av stegene for feilsøkingen.

## Avsluttende kommentarer

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

Det nye designet er mer intuitivt å benytte enn dagens verktøy.

Jeg ser klart hvilken informasjon som er registrert og hvilken informasjon som det er feil ved at det er markert i rødt.

Det er veldig fint at feilmeldingene er markert i rødt. Dette gjør det klart hva som er feil med en gang.

Det er forklaring av hva som skal gjøres i det nye designet, mens i dagens verktøy må du gjette deg til hva som er feil.

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

Nei egentlig ikke.

Opplæring av bruk av kurset som et webinar ville vært fint

### **Andre kommentarer**

Jeg liker at du kan behandle brukere med unntak for feil. Vi har flere brukere som tilhører voksenopplæring så det å fjerne fra feilmeldingen gjør feilsøkingprosessen enklere.

Selv om vi hovedsakelig sjekker feilene i SAS-et i dag så er verktøyet fint for å slå opp feil som vi ikke vært bort i tidligere eller som ikke blir løst med de vanligste feilrettingene.

Jeg tror vi slipper en del dialog med tjenester og andre avdelinger.

I dag så rekker vi ikke å rette opp alle feilene før skolestart og må prioritere feilene som påvirker flest mulig brukere etter hvert som de blir meldt inn.

Dette verktøyet kan gi oss en oversikt før brukere logger inn før skolestart.