

# Brukertest 6

**Organisasjonstype:** Kommune

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

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

- Mange feil i diagrammet i Feide kundeportal

**Er det andre situasjoner eller tid på året du benytter datakvalitetsverktøyet?**

Hvis det er noen galt med våre systemer.

Hvis jeg ser at det er rødt i Feide kundeportal så sjekker jeg med katalogleverandøren (katalogleverandør A) eller vårt oppvekstadministrativt system Vigilo.

Det er mye ryddig i Vigilo ved skolestart.

## 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

Brukeren ser på feilmeldinger og går inn på brukeren.

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

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

Ja

Jeg vill rettet opp mobilnummeret i Viglio. Deretter så vill det bli oppdatert ved neste synkronisering til neste døgnet

Vi opplevde mer feil før med mobilnummer, men nå Kontakt- og reservasjonsregisteret tilknyttet til Vglio. Derfra så får vi inn privat e-post og mobilnummeret for alle brukere bortsett fra lærerstudenter. Disse må vi registrere manuelt

### 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 leser feilmeldinger

Leser at det er gyldig format og går inn på brukervisingen å se hvilket nummer som er registrert på brukeren.

Brukeren navigerer seg til feltet for mobilnummer

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

Ja

Jeg ville rette opp feilen i OAS

Jeg liker at det står konveksere på feilmeldingene. En konveksere på denne feilen for oss er at brukere som bruker mobilnummer til sterk autentisering ikke får logget inn på tjenester som krever sterk autentisering.

Det er ikke så mange bruker hos oss bruker mobilnummer for sterk autentisering siden 80-90% av alle ansatte benytter APP.

## 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

Brukeren se på feilmeldinger og sier at her mangler det en grupper.

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

Ja

Brukeren forteller at ville gått i OASet for å søke opp brukeren for å se om noen grupper mangler

### 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

Brukeren finner riktig feilmelding.

Deretter går de inn på brukeren og navigerer seg direkte til gruppeinformasjonen.

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

Ja

Jeg vill gått inn på OAS for å sjekke om klasse har bli registrert.

Det kan ha skjedd feil ved opprykk i starten eller midten av skoleåret.

## 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

Brukeren leser feilmeldinger og sier at feilen registrering av fag.

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

Ja

Dette feilen vill jeg rettet opp Viglio.

Denne feilen ville ha oppstått siden det ikke er mulig å registrere fagkoder som ikke eksisterer i Viglio.

Hvis det var feil så måtte vi ha kontakte Viglio for å sjekke om de alle fagkodene i systemet sitt.

### 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 leser feilmeldinger

Leser at det er med ugyldig format på grupper.

Brukerne går deretter inn på brukervisingen

Brukeren navigerer seg til grupper og ser at det feil på gruppen for valgfag,

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

Ja

Dette feilen vill jeg rettet opp Viglio.

## Avsluttende kommentarer

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

Verktøyet er litt for teknisk.

Det er sikkert greit for de som jobber på IT-avdelingen, men for meg blir det mange ulike begrep som blir vanskelig for meg.

Så hvis jeg hadde selv sett feilmeldingen så hadde jeg bedt IT-avdelingen om hjelp siden jeg hadde brukt lagt tid på å forstå de.

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

Jeg synes brukergrensittet er oversikt og fint. Lett er lett å bla i feilmeldingene og på brukeren enn dagens verktøy.

Hvis vi har benytte dagens system så måtte vi ha fått opplæring i det.

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

Mulighet for å gi unntak for brukere med feil. Vi har mange brukere i Voksenopplæring som jeg ser genrer en del feil.