

Evaluering af den fællesoffentlige brugertest

Udarbejdet for Temagruppen for evaluering af
fællesoffentlig brugertest

24. juni 2016



Evaluering af den fællesoffentlige brugertest

Om Oxford Research

Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiudvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S
Falkoner Alle 20, 4.
2000 Frederiksberg C
Danmark
(+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Indhold

1.	Resumé	4
2.	Baggrund	7
2.1	Lancering af den fællesoffentlige brugertest	7
2.2	Evaluering af den fællesoffentlige brugertest	7
3.	Evalueringsspørgsmål	9
4.	Kortlægning af brugertest gennemført for bølge 4 løsninger	11
4.1	Status for kommunale løsninger	15
4.2	Status for statslige, borgerrettede løsninger	15
4.3	Status for virksomhedsrettede løsninger	16
4.4	Øvrige løsninger	16
5.	Implementering på det statslige område	16
5.1	Output og resultater	16
5.2	Vurdering af styrker og svagheder	18
6.	Implementering på det kommunale område	19
6.1	Output og resultater	19
6.2	Vurdering af styrker og svagheder	20
7.	Vurdering af implementeringsprocessen og det styringsmæssige set-up	21
8.	Konklusion og anbefalinger	22
	Interviewpersoner	26

1. Resumé

Den fællesoffentlige brugertest blev lanceret i maj 2015 med henblik på at styrke brugervenligheden af obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Oxford Research har i perioden april – maj 2016 gennemført en evaluering af den fællesoffentlige brugertest på vegne af Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest. Denne temagruppe er nedsat af Arbejdsgruppen for videreudvikling af udviklingsvejledningen under Styregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest består af repræsentanter for Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen, KL og SKAT.

Evalueringen er baseret på 21 kvalitative interview med samlet set 25 interviewpersoner. Gruppen af interviewpersoner omfatter offentlige løsningsejere, leverandører og testbureauer samt medlemmerne af Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest, som alle har været involveret i udviklingen og implementeringen af brugertesten. Evalueringen fokuserer på anvendelsen af testen i forbindelse med obligatoriske selvbetjeningsløsninger under bølge 4, herunder også den kommunikations- og leverandørindsats, som er tilknyttet hertil.

Tilfredshed med implementeringsprocessen

Respondenterne udtrykker tilfredshed med implementeringsprocessen, både når det gælder den indledende kommunikation og den efterfølgende hjælp og støtte til at forstå og anvende brugertesten.

Brugertesten har en positiv betydning for brugervenlighed

Oxford Research konkluderer på baggrund af de gennemførte interview, at brugertesten gør det, som den skal gøre: Den øger brugervenligheden af offentlige selvbetjeningsløsninger. Dette er helt konkret kommet til udtryk i forbindelse med brugertesten af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger under bølge 4. Her har brugertesten medvirket til at identificere forskellige problemer og opmærksomhedspunkter forbundet med de forskellige løsninger.

Den fællesoffentlige brugertest er ligeledes blevet anvendt af offentlige myndigheder til at teste løsninger, hvor det ikke har været et krav at gennemføre en brugertest. Dette kan ses som udtryk for, at disse myndigheder finder testen brugbar og relevant at anvende i arbejdet med at øge brugervenligheden af offentlige løsninger.

Endelig vurderes det, at brugertesten har medvirket til at sikre et større fokus på brugervenlighed i den offentlige sektor. Brugertesten har betydet, at der i flere tilfælde er blevet afsat flere ressourcer til arbejdet med at øge brugervenligheden af offentlige selvbetjeningsløsninger. Ligeledes har offentlige løsningsejere og leverandører med brugertesten fået etableret en fælles forståelse af brugervenlighed, som har skabt et øget fokus på brugervenlighed i udbudsfasen såvel som i udviklingsfasen.

Den fællesoffentlige brugertest bør ikke omfatte tværgående brugerrejser

Oxford Research har som en del af evalueringen afdækket behovet for at lade den fællesoffentlige brugertest omfatte tværgående brugerrejser. Det vurderes, at brugertesten ikke bør omfatte tværgående brugerrejser, da dette i væsentlig grad vil komplicere og fordyre brugertesten. Ligeledes findes der ikke de nødvendige testmiljøer til at gennemføre en test af tværgående brugerrejser. Oxford Research vurderer, at der i stedet bør anvendes eller udvikles andre metoder til at sikre brugervenligheden i forbindelse med tværgående brugerrejser.

Begrænset læringsmæssigt udbytte af brugertesten

Hovedparten af interviewpersonerne betragter brugertesten som et relevant og vigtigt redskab i arbejdet med at sikre øget brugervenlighed. Det læringsmæssige udbytte af brugertesten for løsningsejerne, når det gælder muligheder for at forbedre de testede løsninger, vurderes dog at være ret begrænsede. Brugertesten opfattes primært som et kontrolredskab, der sikrer at de obligatoriske løsninger overholder de definerede minimumsstandarder for brugervenlighed.

Dette er helt i tråd med brugertestens formål. Det giver dog også en risiko for, at brugertesten fravælges af løsningsejere ved ikke-obligatoriske løsninger, såfremt omkostningerne forbundet med gennemførelsen af brugertesten ikke vurderes at stå mål med udbyttet af testen.

Behov for at adressere svagheder ved brugertesten

Interviewpersonerne peger på en række svagheder ved den fællesoffentlige brugertest, som, Oxford Research vurderer, bør adresseres fremadrettet:

- Brugertesten omfatter ofte kun den mest almindelig vej gennem løsningen ('hovedvejen'), men den kunne og burde ifølge en række af løsningsejerne reelt omfatte flere eller alle veje gennem løsningen. Dette vil dog samtidig resultere i en fordyrelse af brugertesten.
- Det er muligt at tilrettelægge testen med henblik på nemmere at kunne bestå den, fx ved at formulere relativt simple opgaver til testpersonerne.
- Testen er sårbar over for hvilke testpersoner, der deltager i brugertesten. En løsning kan dumpe hos én gruppe af testpersoner, men bestå hos en anden gruppe af testpersoner, rekrutteret blandt samme brugergruppe. Dette er en generel svaghed ved denne type af tests.
- Brugertesten forholder sig ikke i tilstrækkeligt omfang til brugervenligheden i den tekst, der indgår som element i vejen ind (fx startside i løsning) og vejen ud (fx kvitteringsmeddelelse) af selve løsningen.

Derudover peger en række interviewpersoner på, at et spørgsmål i brugertesten kan misforstås og derfor bør omformuleres, da en 'god' løsning kan risikere at dumpe testen.

Uklarhed om konsekvenser og procedurer

Kravet om bestået brugertest gælder både borgervendte og virksomhedsvendte obligatoriske løsninger, herunder konkret også for de løsninger, der var omfattet af bølge 4. Der skal dermed modtages en bestået brugertest i forbindelse med, at en obligatorisk løsning publiceres på portalerne. På virksomhedsområdet er det en forudsætning for publicering, og indarbejdet i integrationsaftalen mellem Virk og myndighed/leverandør. På borger.dk bliver ikke-beståede brugertest og løsninger, hvor brugertest afventes, håndteret ved, at der aftales og formuleres en handlingsplan – således kan kravet om bestået brugertest ved publicering i enkelte tilfælde fraviges.

De gennemførte interview med leverandører og testbureauer fra bølge 4 implementeringen peger på, at de områdemæssige forskelligheder skaber uklarhed om konsekvenser og procedurer for leverandører med løsninger til både borger- og virksomhedsområdet, hvilket indebærer en risiko for, at de krævede brugertest ikke gennemføres, eller at der slækkes på kvaliteten i gennemførelsen af den fællesoffentlige brugertest.

Anbefalinger

Oxford Research anbefaler på baggrund af evalueringen, at:

1. Brugertesten fortsat indgår som et krav i udviklingsvejledningen. Det kan dog overvejes om obligatoriske løsninger, der har meget få brugere, bør undtages for dette krav. Udgiften til brugertesten kan i disse tilfælde fremstå uforholdsmæssig stor set i forhold til antallet af brugere.
2. Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen KL og eventuelle øvrige offentlige parter drøfter mulighederne for at imødekomme den oplevede uklarhed hos bølge 4 leverandører om krav og procedurer for håndtering af brugertest, som ikke er bestået.
3. Det tydeliggøres hvilke selvbetjeningsløsninger, der er underlagt kravet om en brugertest. Dette anbefales med henblik på at sikre, at der for alle løsninger, der skal brugertestes, bliver gennemført en brugertest.
4. Brugertesten revideres med henblik på at adressere de identificerede svagheder og risici. Blandt andet bør spørgsmålsformuleringen gennemgås og revideres på baggrund af de hidtidige erfaringer med testen.
5. Arbejdsgruppen for videreudvikling af Udviklingsvejledningen med afsæt i den eksisterende Udviklingsvejledning ser på, om der er behov for supplere brugertesten med metoder til at øge brugervenligheden af den tekst, der indgår i brugerens vej ind og ud af løsningerne.
6. Arbejdsgruppen for videreudvikling af Udviklingsvejledningen drøfter mulighederne for at supplere den fællesoffentlige brugertest med metoder til at sikre brugervenligheden i forbindelse med brugerrejser på tværs af løsninger og myndighedsområder.

2. Baggrund

Den fællesoffentlige brugertest indgår som et krav i Udviklingsvejledningen for god selvbetjening, hvori de overordnede og forpligtende krav til brugervenlighed og tilgængelighed i obligatoriske selvbetjeningsløsninger specificeres. Første version af Udviklingsvejledningen blev lanceret i foråret 2013, og den 15. september 2014 blev "Arbejdsgruppen for videreudvikling af Udviklingsvejledningen" nedsat af Styregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Arbejdsgruppen blev nedsat med henblik på at sikre videreudvikling, support og drift af Udviklingsvejledningen, og arbejdsgruppen behandlede i den forbindelse blandt andet et forslag til krav om brugertest af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger.

2.1 LANCERING AF DEN FÆLLESOFFENTLIGE BRUGERTEST

I maj 2015 blev version 2.0 af Udviklingsvejledningen for god selvbetjening vedtaget. Den nye version af Udviklingsvejledningen indeholdt i alt 26 minimumskrav til brugervenlighed og tilgængelighed i obligatoriske offentlige selvbetjeningsløsninger, herunder et krav om, at obligatoriske selvbetjeningsløsninger skal bestå en fællesoffentlig brugertest. Den fællesoffentlige brugertest skal anvendes på alle obligatoriske selvbetjeningsløsninger, der bliver udviklet efter maj 2015. Der skal ligeledes foretages en brugertest, hvis eksisterende obligatoriske selvbetjeningsløsninger nyudvikles eller undergår markante ændringer.

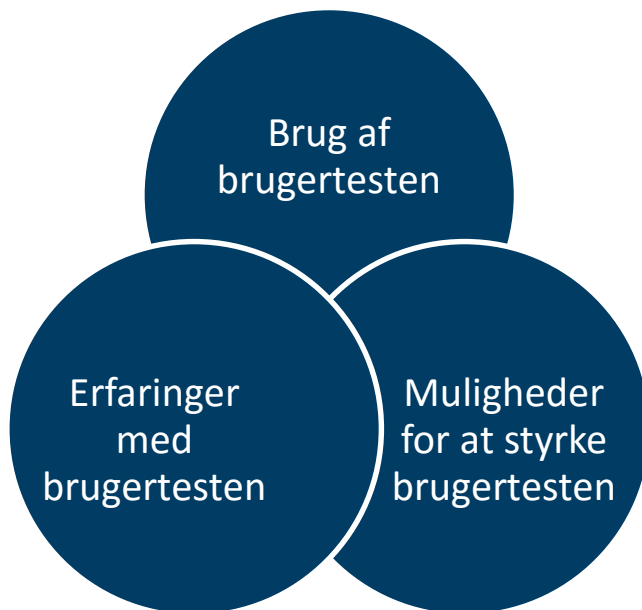
Den fællesoffentlige brugertest er udviklet i et fællesoffentligt samarbejde mellem bl.a. Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen og KL og med inspiration fra ISO-standarden for brugervenlighed. Brugertesten er udarbejdet med bistand fra forskellige konsulenter til facilitering af udviklingsworkshop, pilottest af testen før fastlæggelse af beståelsesniveauer og udarbejdelse af standardskabelon til afrapportering samt vejledning. Endelig var testen i høring blandt leverandører og myndigheder.

2.2 EVALUERING AF DEN FÆLLESOFFENTLIGE BRUGERTEST

I aftalen vedr. den fællesoffentlige brugertest fremgår det, at brugertesten skal evalueres. Arbejdsgruppen for videreudvikling af udviklingsvejledningen har på den baggrund nedsat Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest bestående af repræsentanter for Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen, KL og SKAT. Temagruppen har efterfølgende bedt Oxford Research om at gennemføre en evaluering af den fællesoffentlige brugertest for obligatoriske selvbetjeningsløsninger med fokus på bølge 4 løsningerne.

Evalueringen har til formål at evaluere selve testen og give viden, om hvordan testen fungerer hos de myndigheder, som benytter testen. Endelig skal evalueringen anvendes til at få læring om, hvordan testen kan styrkes, jf. figur 1 nedenfor:

Figur 1. Formål med evalueringen



I slutningen af 2015 gennemførte Rigsrevisionen en undersøgelse af brugervenligheden af en række udvalgte virksomhedsrettede selvbetjeningsløsninger. Rigsrevisionen konkluderede på den baggrund, at løsningerne "ikke i tilstrækkelig grad er brugervenlige fra start til slut, og at der er behov for, at myndighederne i højere grad sikrer brugervenlig sammenhæng mellem relevante løsninger".¹ Evalueringen skal på den baggrund også vurdere, om der er behov for at udvide den fællesoffentlige brugertest til at omfatte yderligere trin i brugerrejsen samt sammenhæng til andre løsninger eller om disse aspekter bør testes på anden vis.

Evalueringen er baseret på 21 kvalitative interview med samlet set 25 interviewpersoner. Gruppen af interviewpersoner omfatter offentlige løsningsejere, leverandører og testbureauer samt medlemmerne af Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest, som alle har været involveret i udviklingen og implementeringen af brugertesten. Alle respondenterne er udvalgt af Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest. Det er Oxford Researchs vurdering, at denne udvælgelse ikke har resulteret i et systematisk bias i evalueringen.

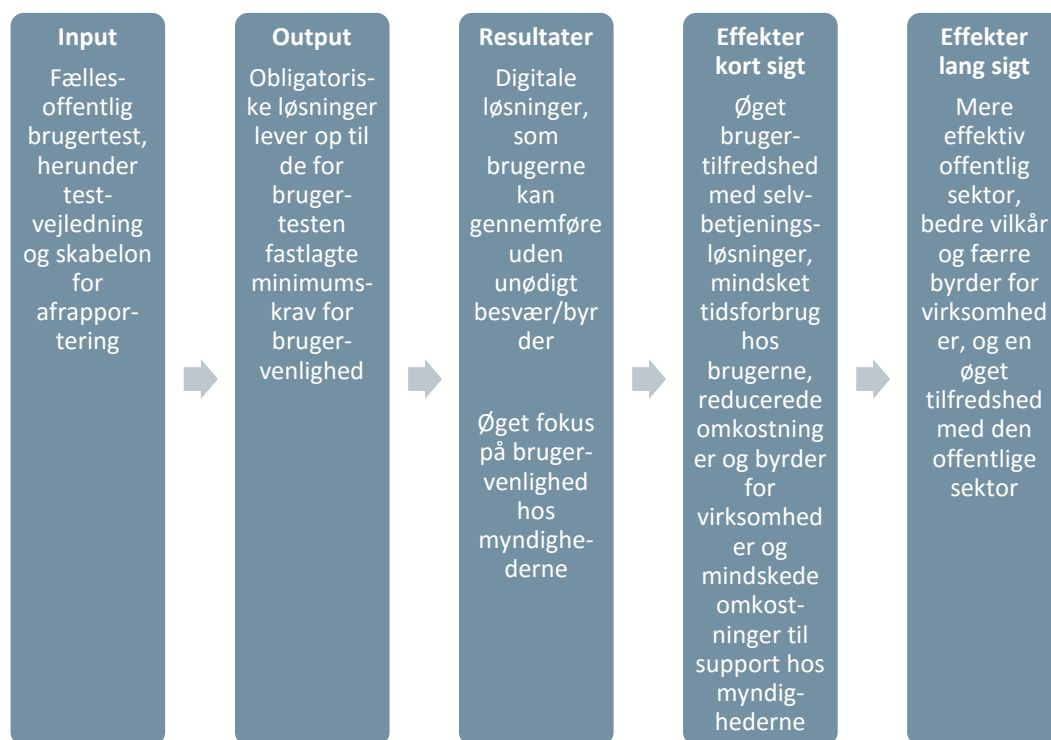
Foruden gennemførelsen af de kvalitative interview, har Oxford Research behandlet data vedr. gennemførte brugertest med henblik på at skabe et overblik over brugen af brugertesten. Disse data er fremskaffet af Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen og KL.

¹ Beretning til Statsrevisorerne om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder, <http://www.rigsrevisionen.dk/media/2077827/brugervenligheden-af-offentlig-digital-selvbetjening-for-virksomheder.pdf>

3. Evalueringsspørgsmål

Oxford Research har på baggrund af baggrundsmateriale modtaget fra Temagruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest opstillet en forandringsteori for den fællesoffentlige brugertest, jf. figur 2 nedenfor, for at vise logikken bag brugertesten.

Figur 2. Tentativ forandringsteori for den fællesoffentlige brugertest



De fællesoffentlige parter har aftalt og udformet den fællesoffentlige model for brugertest for at understøtte en udvikling henimod, at myndigheder i stadig højere grad efterspørger brugervenlige løsninger, og at de får et redskab til at sikre, at løsningen, som de anskaffer fra eller udvikler sammen med leverandørerne, faktisk er brugervenlig. Det endelige mål er at skabe tilfredse borgere og virksomheder.

Den fællesoffentlige brugertest har været et formelt krav siden maj 2015 og evalueringen kan på grund af den korte implementeringsperiode ikke afdække de kort- og langsigtede effekter af den fællesoffentlige brugertest, herunder en eventuel effekt på slutbrugernes tilfredshed med offentlige selvbetjeningsløsninger. Evalueringen har således primært haft fokus på output og resultater relateret til implementeringen af den fællesoffentlige brugertest.

Overordnede evalueringsspørgsmål

Evalueringen har taget udgangspunkt i følgende fem spørgsmål, som er aftalt med Tema-gruppen for evaluering af fællesoffentlig brugertest:

1. Hvor mange brugertest er blevet gennemført siden lanceringen i maj 2015 og hvor mange løsninger er bestået/dumpet?
2. Har den fællesoffentlige brugertest bidraget til at øge brugervenligheden af obligatoriske selvbetjeningsløsninger?
3. Hvilken betydning har brugertesten haft for offentlige myndigheders fokus på og arbejde med brugervenlighed?
4. Er den fællesoffentlige brugertest blevet implementeret på en hensigtsmæssig måde?
5. Er der behov for tiltag, der kan forbedre den fællesoffentlige brugertest og dens implementering fremadrettet? I den forbindelse vurderes det om brugertesten skal udvikles med henblik på at kunne dække brugerrejser på tværs af løsninger og/eller myndighedsområder.

4. Kortlægning af brugertest gennemført for bølge 4 løsninger

Brugertesten er blevet anvendt i forhold til de løsninger, der blev gjort obligatoriske per 1. december 2015 (bølge 4) samt de løsninger under bølge 1-3 som er blevet nyudviklet eller markant ændret. Derudover er brugertesten anvendt på øvrige obligatoriske løsninger, samt på løsninger, som ikke er obligatoriske, hvilket anbefales for både borgervendte og virksomhedsvendte løsninger.

En række af bølge 4 løsningerne var under udvikling og i visse tilfælde tæt på lancering, da brugertesten blev lanceret i maj 2015. De fleste løsningsejere var dog forberedte på at brugertesten ville blive introduceret i 2015, og de havde på den baggrund så vidt muligt forberedt leverandørerne på at de respektive løsninger skulle brugertestes.

Oxford Research har opgjort antallet af gennemførte brugertest, herunder antallet af dumpede brugertest, med fokus på bølge 4 løsninger. Der er i alt gennemført 12 brugertest af bølge 4 løsninger, heraf er to af løsningerne dumpet. De to dumpede løsninger er blevet rettet, hvorefter løsningerne er blevet publiceret.

Løsningerne under bølge 4 samt status for gennemførelsen af den fællesoffentlige brugertest fremgår af tabel 1 nedenfor:

Tabel 1. Oversigt over bølge 4 løsninger

Løsning	Løsningsejer	Ansvarlig myndighed	Status for brugertest + testbureau
Anmodning om og oplysninger ifm sygedagpenge	Kommunerne	Beskæftigelsesministeriet / Kommunal	Bestået september 2015, EyeReply.
Anmodning om bestilling af arkivalier til benyttelse på Statens Arkiver	Rigsarkivet	Kulturministeriet	Individuel handlingsplan. Løsningerne forventes færdigudviklet til at kunne opfylde kravene ultimo 2016
Afgivelse af samtykke til børneattest	Rigspolitiet	Justitsministeriet	Integreret på virk.dk forud for bølge 4 og endnu ikke brugertestet.
Ansøgning om personligt tillæg, ansøgning om almindeligt	Kommunerne	Beskæftigelsesministeriet	Bestået oktober 2015, Dafolo/konsulent Anders Kalsgaard

Løsning	Løsningsejer	Ansvarlig myndighed	Status for brugertest + testbureau
helbredstillæg og ansøgning om udvidet helbredstillæg			Møller (kun løsning vedr. personligt tillæg) Bestået november 2015, EGK/Usertribe Bestået oktober 2015, Dafolo/konsulent Anders Kalsgaard Møller (kun løsning vedr. udvidet helbredstillæg) Bestået november 2015, KMD/EyeReply Dumpet brugertest, Fujitsu foretager rettelser, således at løsningen vurderes at overholde kravene. Endnu ikke gennemført/modtaget brugertest for løsning leveret af Ditmer
Ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet	Trafik- og Byggestyrelsen	Transport- og Bygningsministeriet	Løsningen er ikke videreudviklet. Brugertest derfor ikke modtaget i Virk
Anmodning om behandling af klager fra flypassagerer	Trafik- og Byggestyrelsen	Transport- og Bygningsministeriet	Bestået februar 2016, EyeReply
Ansøgning om erstatningsbevis for chaufføruddannelsesbeviser efter buskørselsloven	Trafik- og Byggestyrelsen	Transport- og Bygningsministeriet	Løsningen er ikke videreudviklet. Brugertest derfor ikke modtaget i Virk

Løsning	Løsningsejer	Ansvarlig myndighed	Status for brugertest + testbureau
Ansøgning om erstatningsbevis for chaufføruddannelsesbeviser efter godskørselsloven	Trafik- og Byggestyrelsen	Transport- og Bygningsministeriet	Løsningen er ikke videreudviklet. Brugertest derfor ikke modtaget i Virk.
Anmodning om indsigt i egne oplysninger i CPR	CPR-kontoret	Social - og Indenrigsministeriet	Ikke bestået september 2015, Brugercen-trisk. CPR-kontoret rettede den udslags-givende fejl og vurde-rede, at løsningen derved opfyldt kra-vene.
Indgivelse af klager over Patienterstatningens afgørelser til Ankenævnet for Patienterstatningen	Styrelsen for Patient-sikkerhed	Sundheds- og Ældre-ministeriet	Bestået december 2015, EyeReply
Indgivelse af klage over sundhedsperso-ner til Sundhedsvæ-senets Disciplinær-nævn	Styrelsen for Patient-sikkerhed	Sundheds- og Ældre-ministeriet	Bestået december 2015, EyeReply
Indgivelse af klage over sundhedsvæs-net til Patientom-buddet	Styrelsen for Patient-sikkerhed	Sundheds- og Ældre-ministeriet	Bestået december 2015, EyeReply
Ansøgning om til-skud til lægemidler købt i andet EU/EØS-land	Lægemiddelstyrelsen	Sundheds- og Ældre-ministeriet	Individuel handlings-plan. Løsningerne for-ventes færdigudviklet til at kunne opfylde kravene ultimo 2016
Ansøgning om for-længelse af opholds-tilladelse ved ægte-fællesammenføring	Udlændingestyrelsen	Udlændinge-, Inte-grations- og Boligmi-nisteriet	Undtaget fra bruger-test.

Løsning	Løsningsejer	Ansvarlig myndighed	Status for brugertest + testbureau
Ansøgning om forlængelse af opholdstilladelse til familiesammenførte børn	Udlændingestyrelsen	Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet	Undtaget fra brugertest.
Ansøgning om permanent opholdstilladelse på baggrund af asyl eller familiesammenføring	Udlændingestyrelsen	Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet	Undtaget fra brugertest.
Ansøgning om opholdskort på asyl- og familiesammenføringsområdet	Udlændingestyrelsen	Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet	Undtaget fra brugertest.
Tilmelding til prøver i relation til jagttegn	Naturstyrelsen	Miljø- og Fødevareministeriet	Individuel handlingsplan. Løsningerne forventes færdigudviklet til at kunne opfylde kravene ultimo 2016
Indberetning af vildtudbytte	Naturstyrelsen	Miljø- og Fødevareministeriet	Individuel handlingsplan. Løsningerne forventes færdigudviklet til at kunne opfylde kravene ultimo 2016
Autorisation af sprøjteførere og forhandlere	Miljøstyrelsen	Miljø- og Fødevareministeriet	Udsat
Indberetning i register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS)	Spillemyndigheden	Skatteministeriet	Bestået oktober 2015, intern testleder i SKAT

Kilde: Modtagne rapporter samt Digitaliseringsstyrelsen, <http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Selvbetjeningsloesninger/Klarmelding-boelge-4>

Som det fremgår af oversigten over bølge 4 løsninger, er en række af bølge 4 løsningerne blevet udsat, forsinket eller de er undtaget fra kravet om en brugertest. For hovedparten af de resterende bølge 4 løsninger er der gennemført en brugertest. Og i to tilfælde har

en bølge 4 løsning dumpet brugertesten. Det kan dog ikke udelukkes, at der er gennemført en eller flere brugertest forud for en bestået brugertest. Ligeledes kan der være gennemført brugertest af obligatoriske og/eller ikke-obligatoriske løsninger uden for bølge 4. Disse løsninger er dog ikke omfattet af kortlægningen.

En stor del af de brugertest, hvor Oxford Research har modtaget en testrapport, er gennemført af EyeReply. At EyeReply sidder på en væsentlig del af markedet for den fællesoffentlige brugertest bekræftes i de gennemførte interview med leverandører og øvrige testbureauer. EyeReply vurderer, at godt 10 procent af de fællesoffentlige brugertest, de har gennemført, er dumpet.

4.1 STATUS FOR KOMMUNALE LØSNINGER

Der er fire kommunale områder under bølge 4. Løsningerne til disse fire områder har ifølge klarmeldingen bestået den fællesoffentlige brugertest. Løsningen "Mit sygefravær" vedr. sygedagpenge er anskaffet af alle 98 kommuner. Ligeledes har alle 98 kommuner anskaffet løsninger vedr. almindeligt helbrestillæg, mens enkelte kommuner mangler at udstille løsninger for de to øvrige tillæg på borger.dk.

4.2 STATUS FOR STATSLIGE, BORGERRETTEDE LØSNINGER

Ifølge klarmeldingen er alle de statslige, borgerrettede løsninger i bølge 4 integreret på borger.dk, bortset fra Miljøstyrelsens Autorisationsordning for sprøjteførere, da et EU-høringssvar ifølge klarmeldingen har medført, at der er behov for at justere autorisationsordningen. Ud af de 15 statslige, borgerrettede løsninger overholder fem løsninger alle kravene i "Udviklingsvejledning for god selvbetjening", dvs. brugertesten er bestået. En enkelt løsning er udsat, jf. ovenfor. Fire løsninger er forsinket i forhold til klarmeldingen, og har derfor endnu ikke gennemført kravene i "Udviklingsvejledning for god selvbetjening". Digitaliseringsstyrelsen har for de fire forsinkede løsninger indgået individuelle handlingsplaner med de relevante myndigheder.² Endelig har én af løsningerne dumpet brugertesten og fire løsninger (Udlændingestyrelsen) er undtaget for kravet om en brugertest.

² Digitaliseringsstyrelsen, <http://www.digst.dk/Moedet-med-borgeren/Selvbetjeningsloesninger/Klarmelding-boelge-4>

4.3 STATUS FOR VIRKSOMHEDSRETTEDE LØSNINGER

Status for de virksomhedsrettede løsninger i bølge fire er, at to løsninger fra Trafik- og Byggestyrelsen endnu ikke integreret på Virk.dk, bl.a. som følge af de europæiske luftfartsmyndigheders manglende anerkendelse af den digitale signatur. Rigspolitiet løsning er integreret på Virk forud for bølge 4, men der er endnu ikke gennemført en brugertest.

4.4 ØVRIGE LØSNINGER

Oxford Research har modtaget tre testrapport fra løsninger, som ikke er bølge 4 løsninger. Det drejer sig konkret om to løsninger under Erhvervsstyrelsen (ER3 og Liberale Erhverv), som begge er bestået, samt en løsning under Socialstyrelsen (tilbudsportalen.dk), hvor der er blevet gennemført en test i december 2015 baseret på den fællesoffentlige brugertest. Denne test blev gennemført af en intern testleder og løsningen bestod ikke. Derudover gennemfører Styrelsen for It og Læring ifølge Digitaliseringsstyrelsen brugertest af ikke-obligatoriske løsninger, selvom dette ikke er påkrævet.

5. Implementering på det statslige område

Hovedparten af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger under bølge-lovgivningen er borgerrettede og integreres på borger.dk, som drives af Digitaliseringsstyrelsen. De virksomhedsrettede løsninger integreres på Virk, som drives af Erhvervsstyrelsen. Der er på det statslige område gennemført 4 interview med løsningsejere, suppleret med interview med testbureauer.

5.1 OUTPUT OG RESULTATER

Løsningsejerne vurderer helt overordnet, at den fællesoffentlige brugertest har bidraget positivt til at sikre, at de lancerede obligatoriske selvbetjeningsløsninger er brugervenlige. Testen har helt konkret medvirket til at identificere problemer og opmærksomhedspunkter med de testede løsninger. At en række af de obligatoriske løsninger har dumpet testen, er en indikation på, at brugertesten er med til at identificere eventuelle problemer inden en løsning lanceres.

Det vurderes ligeledes, at brugertesten har medvirket til at sikre et større fokus på brugervenlighed i den offentlige sektor og blandt leverandører. En løsningsejer fremhæver helt konkret, at brugertesten er blevet en integreret del af udviklingen af nye obligatoriske løsninger, og at testen er med til at 'tvinge' leverandørsiden til at øge brugerinddragelsen i løbet af udviklingsprocessen. Et andet eksempel er, at myndighederne allokerer yderligere ressourcer til udviklingen af nye løsninger med henblik på at styrke brugerinddragelsen og dermed øge chancen for at bestå den fællesoffentlige brugertest. Der afsættes således ikke kun ressourcer af til selve brugertesten, men også til brugerinddragelse i udviklingsprocessen.

Løsningsejerne fremhæver også, at brugertesten har givet et fælles sprog og en forståelse af brugervenlighed, som man kan være enig eller uenig med, men som er et vigtigt afsæt for en faglig dialog og drøftelse med leverandørsiden i forbindelse med udbud såvel som under udviklingsprocessen.

En grundlæggende antagelse for brugertesten er, at den tilskynder løsningsejere og leverandører til at sikre brugerinddragelse i udviklingsprocessen og derigennem bidrage med væsentlige læringspunkter til den videre udvikling af den konkrete selvbetjeningsløsning. Ligeledes kan løsningsejerne observere gennemførelsen af brugertesten og de har desuden adgang til videooptagelser af brugertesten.

Selvom de statslige løsningsejere betragter brugertesten som et relevant og vigtigt redskab i arbejdet med at sikre øget brugervenlighed, så vurderes det konkrete læringsmæssige udbytte af brugertesten, i forhold til konkrete anvisninger på hvordan løsningerne kan videreudvikles, at være begrænset sammenlignet med andre metoder og redskaber. Brugertesten fungerer primært som en kontrolmekanisme, der sikrer at de obligatoriske løsninger overholder de definerede minimumstandards for brugervenlighed.

En række af løsningsejerne fremhæver, at den screening af brugervenlighed og tilgængelighed, som blandt andet blev gennemført af en ekstern leverandør på vegne af Digitaliseringsstyrelsen og KL for en række af de borgerrettede, obligatoriske løsninger, har været et meget værdifuldt supplement til brugertesten. Disse input var relevante for de testede løsninger, men gav også inspiration og viden, der rakte ud over de testede løsninger. Interviewene med testbureauerne viser også, at de typisk supplerer brugertesten med forskellige kvalitative indsigter og forslag til forbedringer, netop med henblik på at øge det læringsmæssige udbytte. Et tilsvarende feedback modtager løsningsejere på virksomhedsområdet, hvor Virk gennemgår løsninger i Virk's testmiljø i henhold kravene til virksomhedsrettede løsninger, dvs. bl.a. genbrug af data og fælleskomponenter, single-sign-on, mm. Løsningsejerne modtager tilbagemelding og eventuelle fejl rettes før løsningen publiceres på Virk.

Løsningsejere, leverandører og testbureauer støtter brugen af den fællesoffentlige brugertest som en stoppestad inden lanceringen af en løsning, men påpeger også en række svagheder ved testen (se nedenfor) og udfordringer med det styringsmæssige set-up.

Når det gælder udviklingsmuligheder i forhold til at dække brugerrejsen knyttet til selve løsningen samt brugerrejser på tværs af løsninger, vurderer interviewpersonerne at brugertesten fungerer bedst i dens nuværende form. At udvide brugertesten til også at omfatte brugerrejser på tværs af løsninger vil øge kompleksiteten og dermed prisen for en brugertest. Ligeledes findes der ikke de nødvendige testmiljøer til at gennemføre en test af tværgående brugerrejser.

5.2 VURDERING AF STYRKER OG SVAGHEDER

Løsningsejerne fremhæver, at brugertesten er et simpelt og relativt billigt redskab til at sikre, at offentlige selvbetjeningsløsninger er brugervenlige. Det fremhæves også som en styrke, at man som statslig myndighed tvinges til at anvende ressourcer på brugervenlighed. Det er ellers et område, som ofte risikerer at blive nedprioriteret.

En af svaghederne ved testen er, at testen ofte kun vurderer den eller de mest almindelige veje gennem løsningen, selvom der typisk er betydeligt flere veje. Testen burde ifølge interviewpersonerne se på alle veje, også de mindre brugte. Dette vil dog på den anden side øge prisen for at gennemføre den fællesoffentlige brugertest.

En anden svaghed er, at det er muligt at tilrettelægge testen med henblik på nemmere at kunne bestå den, fx ved at formulere relativt simple opgaver til testpersonerne. Oxford Research har ikke fundet eksempler på at dette er sket bevidst, men det vurderes at være en hypotetisk mulighed. På den anden side er der i kravet om brugertest indbygget en mulighed for kontrol af testen, da både videooptagelser og rapport afleveres til portalen, som ved mistanke om snyd med testen, har mulighed for at foretage stikprøvekontroller.

Testen er ligesom andre typer af brugertest sårbar over for hvilke testpersoner, der deltagere i brugertesten. En løsning kan dumpe hos én gruppe af testpersoner, men bestå hos en anden gruppe af testpersoner. Dette sætter spørgsmålstejn ved brugertestens validitet. Antallet af testpersoner blev drøftet under udviklingen af brugertesten, og kravet om antal testpersoner blev fastlagt med afsæt i en fagligt begrundet anbefaling om, at test på flere end 5 testpersoner vil finde mere end 80 procent af problemerne, og der kun er lille sandsynlighed for, at en test med flere personer vil finde yderligere problemer. Sammenholdt med økonomiske og øvrige praktiske hensyn blev kravet, at løsningerne skulle testes på 6 personer.

En række interviewpersoner påpeger også, at brugertesten ikke i tilstrækkelig grad forholder sig til brugervenligheden i den tekst, der indleder eller afslutter løsningen. Det er ifølge en række af testbureauerne ofte tekstdelen, der gør brugerne usikre, så de følgelig kontakter supporten.

Endelig peger en række løsningsejere og testbureauer på, at der kan være behov for at gennemgå og omformulere spørgsmålene i brugertesten. Der er fx risiko for at misforstå spørgsmål 6 om, hvorvidt testpersonerne har fået den fornødne hjælp i processen. Her er der en risiko for, at spørgsmålet besvares negativt af personer, som ikke har haft brug for at anvende hjælpefunktioner. En 'god' løsning kan derved risikere at dumpe testen, hvilket vurderes at være problematisk.

6. Implementering på det kommunale område

Processerne omkring udvikling og indkøb af digitale selvbetjeningsløsninger på det kommunale område adskiller sig på forskellig vis fra det statslige område: Hvor der på det statslige område typisk er en én-til-én relation mellem løsningsejer og leverandør, er mange områder på det kommunale område kendetegnet ved, at der på den ene side er et antal leverandører, der hver især udvikler digitale løsninger til et givent område, mens der på den anden side er 98 kommuner, der hver især står og skal købe en løsning.

KL har i forbindelse med bølgeløsningerne fungeret som bindeled mellem kommunerne og leverandørerne om udviklingen af selvbetjeningsløsninger til det kommunale område. KL har blandt andet stået for at arrangere et årligt leverandørtræf, hvor leverandørerne har mulighed for at præsentere kommunerne for de løsninger, som de har udviklet eller arbejder på.

KL har i høj grad stået for kommunikationen med bølge 4-leverandørerne omkring den fællesoffentlige brugertest. Endelig har KL gennemført brugervenligheds- og tilgængelighedsscreeninger af løsninger til det kommunale område. Disse screeninger bidrog med anvendeligt input, som leverandørerne brugte til at gøre løsningerne blev mere brugervenlig.

Der er i regi af denne evaluering gennemført interview med tre kommuner, suppleret med interview med kommunale leverandører.

6.1 OUTPUT OG RESULTATER

Det er løsningsejernes opfattelse, at bølgeplanerne og kravet om en fællesoffentlig brugertest for obligatoriske løsninger har skabt mere fokus på brugervenlighed blandt leverandørerne. En række kommunale leverandører fortæller blandt andet, at brugertesten gav dem interessant viden om, hvor brugerne går i stå.

Alle tre interviewede kommuner mener, at der over de seneste år er kommet mere fokus på brugervenlighed fra leverandørernes side og fra kommunernes side. Det er ikke en tendens, der alene kan tilskrives brugertesten, men et resultat af den samlede indsats i regi af udviklingsvejledningen.

Leverandørsiden peger på, at brugervenlighed ikke nødvendigvis er noget, der skabes på løsningsniveau. Det er dels et spørgsmål om det design, der ligger i borger.dk's HTML-guide og Virk's designmanual, dels et spørgsmål om enkelte felter – kan man taste forkert, når man indtaster fx et beløb, dels et spørgsmål om hvor meget det er muligt at udfylde på forhånd for borgerne ved at kunne trække oplysninger om f.eks. adresse og formueforhold fra andre databaser.

Kommunerne oplever stadig, at brugervenlighed først er noget leverandørerne tænker ind i slutningen af udviklingsprocessen. En respondent giver dog udtryk for, at det er blevet mere legitimt at bede om, at der bliver lavet brugerinddragelse undervejs i udviklingsprocessen, men det er stadig noget, de som kunde skal skubbe på for. En kommune fortæller i den forbindelse, at de ud fra bl.a. udviklingsvejledningens krav er blevet bedre til at fortælle leverandørerne, hvad de forventer i forhold til brugervenlighed. På den måde er udviklingsvejledningen, og herunder brugertesten, med til at kvalificere de kommunale udbud og dermed med til at tvinge leverandørerne til at tænke brugerinddragelse ind i udviklingen af løsninger.

6.2 VURDERING AF STYRKER OG SVAGHEDER

Det er en styrke, at brugertesten sammen med udviklingsvejledningen kan bruges aktivt af kommunerne i dialogen med leverandørerne vedr. brugerinddragelse i udviklingen af selvbetjeningsløsninger.

En svaghed er, at en bestået brugertest ikke nødvendigvis giver et incitament til at optimere løsningen yderligere, selvom det kunne påvirke brugervenligheden yderligere. En kommune har fx påpeget over for en leverandør, at observationer fra testrapporten pegede på en række ikke-brugervenlige forhold, men leverandøren ville ikke ændre på det, fordi brugertesten var bestået.

7. Vurdering af implementeringsprocessen og det styringsmæssige set-up

Interviewpersonerne udtrykker generelt tilfredshed med implementeringsprocessen af testen i forhold til bølge 4, både når det gælder kommunikationen i forbindelse med lanceringen af brugertesten, herunder afholdelsen af et informationsarrangement og møder med leverandører, samt den efterfølgende hjælp og støtte til at forstå og anvende brugertesten.

Interviewpersonerne fra leverandører og testbureauer peger desuden på, at der er forskellige styringsmæssige tilgange på henholdsvis erhvervs- og borgerområdet: Kravet om bestået brugertest gælder både borgervendte og virksomhedsvendte obligatoriske løsninger, herunder også for de løsninger, der er en del af bølge 4. Der skal dermed modtages en bestået brugertest i forbindelse med, at en obligatorisk løsning publiceres på portalerne. På virksomhedsområdet er det en forudsætning for publicering, og indarbejdet i integrationsaftalen mellem Virk og myndighed/leverandør for at sikre, at indførslen af obligatorisk digital kommunikation ikke pålægger virksomhederne administrative byrder. På borger.dk bliver ikke-beståede brugertest og løsninger, hvor brugertest afventes, håndteret ved, at der aftales og formuleres en handlingsplan – således kan kravet om bestået brugertest ved publicering i enkelte tilfælde fraviges.

De gennemførte interview med leverandører og testbureauer fra bølge 4 implementeringen peger på, at de områdemæssige forskelligheder skaber uklarhed om konsekvenser og procedurer for leverandører med løsninger til både borger- og virksomhedsområdet, hvilket indebærer en risiko for, at de krævede brugertest ikke gennemføres eller at der slækkes på kvaliteten i gennemførelsen af den fællesoffentlige brugertest.

Testbureauerne fremhæver desuden vigtigheden af, at der følges op på de løsninger, som har dumpet brugertesten, herunder følge op på de indgåede handlingsplaner. Ellers skabes der et incitament til ikke at tage brugertesten tilstrækkeligt seriøst, som yderligere forstærkes af, at der er meget begrænsede sanktionsmuligheder i forhold til løsnings ejere, som ønsker at lancere løsninger, selvom de enten har dumpet brugertesten eller hvor der ikke er gennemført en brugertest.

Endelig peger de gennemførte interview på, at der kan være usikkerhed blandt nogle løsningsejere om deres selvbetjeningsløsning skal brugertestes eller ej. Der kan blandt andet være usikkerhed om, hvorvidt en ændret udgave af en obligatorisk selvbetjeningsløsning har 'undergået markante ændringer' og derfor er underlagt kravet om en brugertest. Usikkerheden kan betyde, at der er nogle selvbetjeningsløsninger, som burde blive testet, men som ikke bliver det.

8. Konklusion og anbefalinger

Evalueringen har taget udgangspunkt i følgende spørgsmål:

1. Hvor mange brugertest er blevet gennemført siden lanceringen i maj 2015 og hvor mange løsninger er bestået/dumpet?
2. Har den fællesoffentlige brugertest bidraget til at øge brugervenligheden af obligatoriske selvbetjeningsløsninger?
3. Har den fællesoffentlige brugertest haft betydning for offentlige myndigheders fokus på og arbejde med brugervenlighed?
4. Er den fællesoffentlige brugertest blevet implementeret på en hensigtsmæssig måde?
5. Er der behov for tiltag, der kan forbedre den fællesoffentlige brugertest og dens implementering fremadrettet?

1. Hvor mange brugertest er blevet gennemført siden lanceringen i maj 2015 og hvor mange løsninger er bestået/dumpet?

Der er gennemført i alt 12 brugertest af løsninger under bølge 4, hovedparten i relation til tre løsninger vedr. helbredstillæg på det kommunale område. Derudover er der også en række løsninger udenfor bølgeplanerne, som er blevet testet. Der kan være gennemført yderligere brugertest som en del af udviklingen af konkrete løsninger. Disse test er dog ikke blevet kortlagt.

Der er ud fra de tilsendte testrapporter blevet identificeret to dumpede brugertest under bølge 4 samt en dumpet brugertest af en løsning, som ikke indgår i en bølge, dvs. i alt tre dumpede brugertest. Virksomheden EyeReply, som har stået for gennemførelsen af en stor andel af de fællesoffentlige brugertest, vurderer, at ca. 10 procent af de brugertest, som de har foretaget, er dumpet.

2+3. Har den fællesoffentlige brugertest bidraget til at øge brugervenligheden af obligatoriske selvbetjeningsløsninger samt haft betydning for offentlige myndigheders fokus på og arbejde med brugervenlighed?

Overordnet set peger de gennemførte interview på, at brugertesten gør det, den skal gøre: Den øger brugervenligheden af offentlige selvbetjeningsløsninger. Brugertesten har blandt andet identificeret forskellige problemer og opmærksomhedspunkter forbundet med forskellige obligatoriske løsninger, som har været nødvendige at adressere inden lanceringen.

Interviewpersonerne vurderer ligeledes, at brugertesten har medvirket til at sikre et større fokus på brugervenlighed i den offentlige sektor. Brugertesten er sammen med udviklingsvejledningen konkret blevet brugt af statslige myndigheder og kommuner til at stille krav til deres leverandører om øget brugerinddragelse i udviklingen af selvbetje-

ningsløsningerne. Et andet eksempel er, at der allokeres yderligere ressourcer til udviklingen af løsningerne, herunder øget brugerinddragelse, med henblik på at sikre, at løsningerne kan bestå brugertesten.

Selvom interviewpersonerne betragter brugertesten som et relevant og vigtigt redskab i arbejdet med at sikre øget brugervenlighed, så vurderes det konkrete læringsmæssige udbytte af brugertesten dog samtidig at være ret begrænset sammenlignet med andre metoder og redskaber. Brugertesten fungerer primært som en kontrolmekanisme, der sikrer at de obligatoriske løsninger overholder de definerede minimumstandards for brugervenlighed og bl.a. hermed sikrer, at brugerne kan gennemføre løsningen. Dette er helt i tråd med brugertestens formål, men det giver også en risiko for, at brugertesten fravælges af løsningsejere ved ikke-obligatoriske løsninger, såfremt omkostningerne forbundet med gennemførelsen af brugertesten ikke vurderes at stå mål med udbyttet af testen.

Brugertesten er på det borgerrettede område blevet suppleret med en screening af brugervenlighed og tilgængelighed. Interviewpersonerne peger på, at denne type screeninger har givet gode input i forhold til at styrke brugervenligheden af de screenede løsninger. Myndigheder på erhvervsområdet modtager som standard en tilsvarende tilbagemelding fra Virk forud for løsningers publicering.

Den fællesoffentlige brugertest er ligeledes blevet anvendt af offentlige myndigheder til at teste løsninger, hvor det ikke har været et krav at gennemføre en brugertest. Dette kan ses som udtryk for, at disse myndigheder finder testen brugbar og relevant at anvende i arbejdet med at øge brugervenligheden af offentlige løsninger.

4. Er den fællesoffentlige brugertest blevet implementeret på en hensigtsmæssig måde?

Interviewpersonerne udtrykker generelt tilfredshed med implementeringsprocessen, der har været tæt knyttet til implementeringen af bølge 4, både når det gælder kommunikationen i forbindelse med lanceringen af brugertesten, herunder afholdelsen af et informationsarrangement og møder med leverandører, samt den efterfølgende hjælp og støtte til at forstå og anvende brugertesten.

Evalueringen peger på, at der er behov for at skabe klarhed og kendskab til de styringsmæssige set-up på henholdsvis borger- og virksomhedsområdet for at minimere risici for, at de krævede brugertest ikke gennemføres, eller at der slækkes på kvaliteten i gennemførelsen af den fællesoffentlige brugertest.

Der kan være usikkerhed blandt nogle løsningsejere om deres løsning skal brugertestes eller ej. Usikkerheden gælder blandt andet om en ændret udgave af en obligatorisk selvbetjeningsløsning har 'undergået markante ændringer' og derfor er underlagt kravet om en brugertest. Der kan på den baggrund være behov for at styrke kommunikationen til og vejledningen af løsningsejere.

5. Er der behov for tiltag, der kan forbedre den fællesoffentlige brugertest og dens implementering fremadrettet?

Interviewpersonerne peger på en række svagheder ved den fællesoffentlige brugertest, som Oxford Research vurderer bør adresseres fremadrettet:

- Brugertesten omfatter ofte kun den mest almindelig vej gennem løsningen ('hovedvejen'), men den kunne og burde ifølge en række af løsningsejerne reelt omfatte flere eller alle veje gennem løsningen. Dette vil dog samtidig resultere i en fordyrelse af brugertesten.
- Det er muligt at tilrettelægge testen med henblik på nemmere at kunne bestå den, fx ved at formulere relativt simple opgaver til testpersonerne.
- Testen er sårbar over for hvilke testpersoner, der deltager i brugertesten. En løsning kan dumpe hos én gruppe af testpersoner, men bestå hos en anden gruppe af testpersoner, rekrutteret blandt samme brugergruppe. Dette er en generel svaghed ved denne type af tests.
- Brugertesten forholder sig ikke i tilstrækkeligt omfang til brugervenligheden i den tekst, der indgår som element i vejen ind (fx startside i løsning) og vejen ud (fx kvitteringsmeddelelse) af selve løsningen.

Derudover peger en række interviewpersoner på, at et spørgsmål i brugertesten kan misforstås og derfor bør omformuleres, da en 'god' løsning kan risikere at dumpe testen. Det drejer sig helt konkret om spørgsmålet om, hvorvidt testpersonerne har fået den fornødne hjælp i processen ("Q6. I hvilken grad var den fornødne hjælp tilgængelig i løsningen?"). Der er en risiko for at spørgsmålet besvares negativt af personer, som ikke har haft brug for at anvende hjælpefunktioner. En 'god' løsning kan derved risikere at dumpe testen.

Der er ligeledes behov for at drøfte implementeringen af brugertesten fremadrettet, herunder håndtering af og opfølgning på de løsninger, som ikke består den fællesoffentlige brugertest, jf. afsnit om implementering af den fællesoffentlige brugertest ovenfor.

Endelig vurderer Oxford Research, at brugertesten fortsat bør have fokus på den enkelte løsning. Brugertesten bør ikke omfatte tværgående brugerrejser, da dette i væsentlig grad vil komplicere og fordyre brugertesten. Ligeledes er eksisterende testmiljøer ikke i tilstrækkelig grad anvendelige til test af tværgående brugerrejser. Der kan i stedet anvendes eller udvikles andre metoder til at teste tværgående brugerrejser som supplement til den fællesoffentlige brugertest.

På den baggrund anbefaler Oxford Research, at

1. Brugertesten fortsat indgår som et krav i udviklingsvejledningen. Det kan dog overvejes om obligatoriske løsninger, der har meget få brugere, bør undtages for dette krav. Udgiften til brugertesten kan i disse tilfælde fremstå uforholdsmæssig stor set i forhold til antallet af brugere.

2. Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen KL og eventuelle øvrige offentlige parter drøfter mulighederne for at imødekomme den oplevede uklarhed hos bølge 4 leverandører om krav og procedurer for håndtering af brugertest, som ikke er bestået.
3. Det tydeliggøres hvilke selvbetjeningsløsninger, der er underlagt kravet om en brugertest. Dette anbefales med henblik på at sikre, at der for alle løsninger, der skal brugertestes, bliver gennemført en brugertest.
4. Brugertesten revideres med henblik på at adressere de identificerede svagheder og risici. Blandt andet bør spørgsmålsformuleringen gennemgås og revideres på baggrund af de hidtidige erfaringer med testen.
5. Arbejdsgruppen for videreudvikling af Udviklingsvejledningen med afsæt i den eksisterende Udviklingsvejledning ser på, om der er behov for supplere brugertesten med metoder til at øge brugervenligheden af den tekst, der indgår i brugerens vej ind og ud af løsningerne.
6. Arbejdsgruppen for videreudvikling af Udviklingsvejledningen drøfter mulighederne for at supplere den fællesoffentlige brugertest med metoder til at sikre brugervenligheden i forbindelse med brugerrejser på tværs af løsninger og myndighedsområder.

Interviewpersoner

Organisation	Navn
Erhvervsstyrelsen	Ditte-Lene Sørensen Regine Stokholm Kjems Jakob Jensen
Digitaliseringsstyrelsen	Bente Andreassen Helle Junge Nielsen
SKAT	Ulla Mortensen
KL	Marianne Just Mortensen Flemming Engstrøm Tobias Kirstein
CPR kontoret	Ida Anthony
Trafik- og byggestyrelsen	Marie-Louise Svanberg
Styrelsen for Patientsikkerhed	Metta Detlefsen Rikke Nielsen
Gribskov Kommune	Katrine Eriksen
Fredericia Kommune	Mia Bastrup
Frederikssund Kommune	Per Palving Larsen
EG Kommuneinformation A/S	Mikkel Winther
Dafolo	Birgit Bøgevad
KOMBIT	Pernille Østerbye
EyeReply	Jakob de Lemos Sofie Bech
Resultmaker	Jonas Christensen
Usertribe	Thore Fogh Johansen
Adapt A/S	Nanna Gelineck
Advice	Claus Dan Pedersen



DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
Danmark
Tel: (+45) 3369 1369
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norge
Tel: (+47) 4000 5793
post@oxford.no

SVERIGE

Oxford Research AB
Norrländsgatan 11
103 93 Stockholm
Sverige
Tel: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

FINLAND

Oxford Research Oy
Helsinki:
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki, Suomi
www.oxfordresearch.fi
office@oxfordresearch.fi

BRUXELLES

Oxford Research
C/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
www.oxfordresearch.eu
office@oxfordresearch.eu

LATVIJA

Baltijas Konsultācijas, SIA
Vīlandes iela 6-1
LV-1010, Rīga, Latvija
Tel.: (+371) 67338804
info@balticconsulting.com
www.balticconsulting.com