# Målgruppeafklaring til brugervenlighedstest

Det er vigtigt at overveje brugernes viden og færdigheder, når du definerer it-løsningens målgruppe. Det påvirker, hvordan brugerne interagerer med løsningen og dermed brugervenligheden.

# Typiske spørgsmål til målgruppeafklaring

## Hvem henvender løsningen sig til?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: Borgere over 18 år i kommunen, som skal bestille EU-sygesikringskort. |

## Er der en veldefineret gruppe, der bruger løsningen mere end andre?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: Typisk er det personer mellem 18-75 år, der anvender løsningen. Den henvender sig til en bred målgruppe, der har brug for et (nyt) EU-sygesikringskort. |

## Hvem vil oftest bruge løsningen?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: Der er ikke nogen i gruppen 18-75 år, der benytter løsningen mere end andre. |

## Hvad har brugerne til fælles?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: De skal typisk rejse til et EU-land i nær fremtid. |

## Hvad adskiller brugerne?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: De har forskellige erfaringer med brug af løsningen og bredt med digital selvbetjening. De har forskellige behov for at bestille EU-sygesikringskort til andre i husstanden. |

## Hvad får brugerne ud af at bruge løsningen?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: De gennemfører en bestilling om et nyt EU-sygesikringskort. Når/hvis de har gennemført løsningen korrekt, får de tilsendt et nyt EU-sygesikringskort. |

## Får alle det samme resultat ved at anvende løsningen?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: Nej, fordi det ikke er alle der kan logge ind.  |

## Er der flere forskellige grupper af brugere med forskellige behov?

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: Målgruppen kan deles op i to grupper - 1) de som kommer let gennem løsningen grundet gode it- og sprogkundskaber. 2) de der er mere udfordrede, når det kommer til it-kundskaber, og/eller som er usikre på det sprog, der er i løsningen. Det er ofte dem, der søger hjælp på borgerservice. |

## Samlet målgruppe beskrivelse:

|  |
| --- |
| [udfyld]Fx: Målgruppen for denne løsning er borgere, der skal bestille nyt EU-sygesikringskort. Hovedparten af brugerne er 18-75 år. Der er en ligelig fordeling på mænd og kvinder. Gruppen indeholder både personer med stærke og svage kompetencer i forhold til it og sprog. |