

Bilag 10

Brugervenlighedstest

Indhold

BRUGERVENLIGHEDSTEST	2
1.1 Vurdering af brugervenlighedstest	2
1.2 Træfsikkerhed	2
1.3 Tidsforbrug	2
1.4 Spørgeskema	3
Praktisk	4
1.5 Afholdelse	4
1.6 Forberedelse Ordregiver	4
1.7 Forberedelse Tilbudsgiver	4
1.8 Deltagere brugervenlighedstest	4
1.9 Testscenarier	4
Afvikling af brugervenlighedstest	5
1.10 Ordregiveren byder velkommen	6
1.11 Tilbudsgiveren giver en demonstration	6
1.12 Afvikling af testscenarier 1-11	6

BRUGERVENLIGHEDSTEST

1.1 Vurdering af brugervenlighedstest

Resultaterne for gennemførelsen af hver enkelt brugervenlighedstest vægtes.

- Træfsikkerhed vægter 25 %
- Tidsforbrug vægter 25 %
- Spørgeskemaet vægter 50 %

1.2 Træfsikkerhed

Træfsikkerheden er et mål for i hvor høj grad slutproduktet af testdeltagernes gennemførelse af en arbejdsgang stemmer overens med de angivne slutbetingelser for arbejdsgangen.

Til evaluering af underkriteriet "Brugervenlighedstest - træfsikkerhed" anvendes en lineær interpolation.

- Ved fuld overensstemmelse mellem slutproduktet af testdeltagernes gennemførelse af en arbejdsgang og angivne slutbetingelser tildeles 10 point.
- Ved ingen overensstemmelse mellem slutproduktet af testdeltagernes gennemførelse af en arbejdsgang og de angivne slutbetingelser tildeles 0 point.

1.3 Tidsforbrug

Til evaluering af "Brugervenlighedstest - tidsforbrug" anvendes en lineær interpolation. I modellen tildeles mindste gennemsnitlige tidsforbrug for en arbejdsgang 10 point, mens et tidsforbrug som er 100 % højere end mindste tidsforbrug får 0 point.

Tidsforbrug herimellem får tildelt point efter en lineær interpolation ud fra tilbuddenes respektive afstand til tilbuddet med mindste tidsforbrug.

Antal point beregnes efter nedenstående principielle formel:

$$Point = maks\ point - \left(\frac{maks\ point}{X\ \%} \right) \times \left(\frac{tidsforbrug - laveste\ tidsforbrug}{laveste\ tidsforbrug} \right)$$

Ved anvendelsen af 100 % og maks. point på 10 opnås nedenstående formel til beregning af antallet af point der tildeles de enkelte tilbudsgivere:

$$Point = 10 - 10 \times \frac{(tidsforbrug - laveste\ tidsforbrug)}{laveste\ tidsforbrug}$$

Hvis en eller flere gennemsnitlige tidsforbrug er 100 % højere end mindste tidsforbrug, vil spredningen (hældningsgraden) blive justeret fra de 100 % til den næste med 10 delelige procentsats, som kan rumme samtlige målte gennemsnitlige tidsforbrug.

1.4 Spørgeskema

Til beregning af point i forhold til de af testpersonerne udfyldte spørgeskemaer anvendes gennemsnittet af pointtildelingen ved testpersonernes besvarelse af spørgeskema, på en skala fra 0-10, jf. spørgeskema nedenfor.

Spørgsmål		Scoring									
		Meget uenig									Meget enig
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Jeg kan hurtigt finde det, jeg skal bruge på siderne										
2	Jeg synes der er et passende antal klik/touch										
3	Jeg synes, at forklaringer på siderne er passende										
4	Jeg føler mig effektiv, når jeg bruger systemet										
5	Jeg synes, at teksterne er lette at forstå										
6	Jeg synes, det er nemt at finde rundt mellem siderne										
7	Jeg kan nemt finde ud af, hvad jeg skal skrive hvor										
8	Jeg synes, at ordene passer til dem, jeg er vant til										
9	Jeg synes, at systemet er nemt at bruge										
10	Jeg føler, at jeg selv har kontrol over, hvad der sker										
11	Jeg kan nemt finde ud af, hvor jeg er henne i systemet										
12	Jeg synes, at de fejlmeddelelser jeg så, hjalp mig videre										
13	Jeg synes, at det er nemt at få hjælp af systemet selv										
14	Jeg tror, at de fleste af mine kolleger hurtigt kan lære at bruge systemet										
15	Jeg synes, informationsmængden på siderne er passende										

Praktisk

Såfremt tilbudsgiver ønsker at deltage i brugervenlighedstesten gennemføres tests ved brug af onlineløsningen Microsoft teams. Der afsættes samlet 4 timer til afvikling af brugervenlighedstesten af den tilbudte løsning.

1.5 Afholdelse

Brugervenlighedstests er planlagt til afholdelse i uge 25. Mere information om specifik dato følger.

1.6 Forberedelse Ordregiver

Ordregiveren vil forud for gennemførelsen af brugervenlighedstesten sørge for:

- Mødeindkaldelse over Teams
- PC'er til alle testdeltagere
- Printede eksemplarer af spørgeskema

1.7 Forberedelse Tilbudsgiver

Tilbudsgiveren skal som forberedelse til afviklingen af brugervenlighedstesten senest 5 Dage inden brugervenlighedstesten:

- Opsætte et testmiljø for den tilbudte løsning til brug for brugervenlighedstests i testmiljøet for den tilbudte løsning.
- Fremsende passwords for 10 Testbrugere til Ordregiver.
- Fremsende url til testmiljøet til brugervenlighedstesten til Ordregiver.

1.8 Deltagere brugervenlighedstest

Fra Ordregiveren deltager:

- En testleder, en observatør og testdeltagerne.
Ordregiverens testdeltagere er de medarbejdere, der skal afvikle de udvalgte arbejdsgange.
Ordregiveren udvælger 10 repræsentative brugere, til at være testdeltagere.

Fra Tilbudsgiver deltager:

Såfremt Tilbudsgiver ønsker at deltage i brugervenlighedstests, deltager:

- Op til 2 testledere
- Maksimalt 1 anden deltager, fx tekniker

1.9 Testscenarier

Brugervenlighedstesten vil fokusere på at teste væsentlige arbejdsgange, i systemet herunder:

1. Medarbejder opretter ny borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være oprettet en borger i systemet med navnet Peter Jensen med fødselsdato 12.01.1978
2. Medarbejder opretter ny parallelbedømmer i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være oprettet en parallelbedømmer i systemet med navnet Anne Hansen og e-mail anne@hansen.test.dk
3. Medarbejder tilføjer kollega til borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Medarbejder har tilknyttet borger, således at borger er tilknyttet 2 medarbejdere.
4. Medarbejder opretter nyt forløb i systemet

- a. Slutbetingelse; Der skal være oprettet et nyt forløb på borger med startdato på forløbet værende d.23.07.2021.
5. Medarbejder opretter nyt forløb på søskende til borger
 - a. Slutbetingelse; Der skal være oprettet et nyt forløb på en søskende til borgeren med startdato på forløbet værende d.02.08.2021.
6. Medarbejder opretter session og udfører ORS score sammen med borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være udarbejdet en ORS Score som kan tilgås og ses i form af grafvisning
7. Medarbejder opretter session og udfører SRS score sammen med borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være udarbejdet en SRS Score som kan tilgås og ses i form af grafvisning
8. Medarbejder opretter en opfølgende session og udfører ORS score sammen med borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være udarbejdet en opfølgende ORS Score som kan tilgås og ses med data i talværdier og i form af grafvisning med aggregeret data
9. Medarbejder opretter en opfølgende session og udfører SRS score sammen med borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være udarbejdet en opfølgende SRS Score som kan tilgås og ses med data i talværdier og i form af grafvisning med aggregeret data
10. Medarbejder sender link til parallelbedømmer til ORS Score i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være sendt link til ORS Score til parallelbedømmer, som scorer borger, hvorefter ORS Score skal fremgå i systemet.
11. Medarbejder sender link til parallelbedømmer til SRS Score i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være sendt link til SRS Score til parallelbedømmer, som scorer borger, hvorefter SRS Score skal fremgå i systemet.
12. Medarbejder tilgår statistik for egne borgere i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være fundet statistisk data på borger der angiver Dropout rate i % og Average Sessions.
13. Leder og/eller superbruger tilgår statistik for alle borgere i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være fundet statistisk data på medarbejder der angiver antallet af åbne og lukkede sager og antal af sessioner.
14. Medarbejder afslutter borger i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være sendt link til SRS Score til parallelbedømmer, som scorer borger, hvorefter SRS Score skal fremgå i systemet.
15. Medarbejder overfører borger til en anden kollega i systemet
 - a. Slutbetingelse; Der skal være sket en overførsel af borgers sag til en anden medarbejder, således at borger fremgår hos den nye medarbejder.

Afvikling af brugervenlighedstest

Afviklingen af brugervenlighedstesten består af følgende aktiviteter:

1.10 Ordregiveren byder velkommen

Ordregiveren byder velkommen og orienterer om forløbet og orienterer testdeltagerne i forhold til formålet og målet med testen.

1.11 Tilbudsgiveren giver en demonstration

Såfremt tilbudsgiver giver en demonstration af den tilbudte Løsning til deltagerne må:

- Demonstrationen have en varighed på maksimalt 15 minutter og skal omfatte en overordnet demonstration af den tilbudte Løsning.

1.12 Afvikling af testscenarier 1-11

Der vil være afsat 8 minutter til hvert testscenarie, hvor brugervenlighedstesten af hver enkelt Testscenarier vil blive afviklet således:

1. Ordregiveren informerer testdeltagerne om, hvordan testen afvikles;
 - a. Orientering om forløbet, hvilke regler der er for afviklingen, hvad der skal noteres, hvor lang tid de maksimalt har til at gennemføre arbejdsgangen m.m.
2. Såfremt tilbudsgiver deltager giver Tilbudsgiver en overordnet demonstration af den tilbudte Løsning til deltagerne samt en introduktion til hvordan den aktuelle arbejdsgang, skal gennemføres i Løsningen. Tilbudsgiveren forlader derefter mødet, virtuelt eller fysisk.
3. Starttidspunkt for testdeltagernes afvikling af arbejdsgangen registreres centralt af en observatør og i hver testdeltagers egen log.
4. Testdeltagerne starter deres individuelle afvikling af den aktuelle arbejdsgang.
5. Hver deltager afvikler arbejdsgangen uden anden hjælp end den beskrivelse af arbejdsgang der er udleveret af Ordregiveren, det der er tilgængelig i Løsningen og i egne noter.
6. Hver testdeltager registrerer sluttidspunktet for deres afvikling af arbejdsgangen i deres egen log, og afventer indtil den afsatte tid for gennemførelsen er udløbet.
7. Testdeltagere, der ikke har afviklet hele arbejdsgangen ved udløb af den afsatte tid, stopper afviklingen, når tiden er gået, og noterer hvor langt de nåede i den aktuelle arbejdsgang.
8. Testdeltagerne udfylder et spørgeskema – Brugervenlighedstest
9. Testdeltagernes egne logs og besvarelse på spørgeskemaerne indsamles af Ordregiveren.
10. Tilbudsgiverens deltagere returnerer til mødet til næste præsentation.