

Seminar: Bedre innbygggerkontakt



Mer om digitale brukerløsninger og brukertester
Kari Opheim



Plan- og
bygningsetaten

DIGITAL
BETJENING

PERSONLIG
BETJENING



Brukertestning

- Intervjuer av brukeren
 - Hva brukerne ønsker seg
 - Brukerne får teste prototypen.
- Juster prototypen underveis.
Best mulig grunnlag for funksjonelt design og utvikling.
- Fortsett testing under utvikling
- Og når løsningen er satt i produksjon



Brukertestning. Spørsmål som kan stilles

- Forstår brukerne hva de kan bruke tjenesten til?
- Forstår brukerne hva de skal gjøre?
- Finner de fram til tjenesten og hvordan hun skal finne riktig dokumentasjon?
- Kan vi gjøre noe med spørsmålsstillingen for at kommunikasjonen med brukeren skal bli tydeligere?
- Hvor mange spørsmål kan vi stille? Hvor er toleransenivået hos brukeren?
- Er prosessen tydelig for brukeren. Forstår han hva som skjer videre?
- Forstår brukeren hvorfor vi stiller spørsmålene?
- Skjønner brukeren hvordan han skal besvare spørsmålene?