# Observasjonsark

# 

Bruker nr: 1 2 3 4 5 6

Observatør: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Innledning

* Utveksle navn
* Vis frem lokalet, presenter testlaget
* Understreke at det er løsningen som testes, ikke brukeren
* Legge frem samtykkeskjema, få underskrift. Kopi til bruker.

## Om testbruker

* Hvor gammel er du?
* Hvilke ulike språk behersker du?
* Hva arbeider du med / studerer / har du arbeidet med?
* Når meldte du flytting sist?
* Hvordan leverte du flyttemeldingen den gangen?
* Har du en gyldig MinID bruker?
* Hvilke av følgende gjør du på PC/Internett?

\_\_\_\_ utfører arbeid for skole

\_\_\_\_ utfører arbeid for jobb (hva slags?)

\_\_\_\_ søker jobb

\_\_\_\_ sender meldinger til NAV

\_\_\_\_ bruker nettbank

\_\_\_\_ bestiller billetter eller varer

\_\_\_\_ betaler for billetter eller varer med kredittkort

\_\_\_\_ lager eller redigerer websider

# Oppgavene

Testleders innledning til første oppgave:

Under oppgavene er det fint om du tenker høyt. Still gjerne alle spørsmål du har lyst å stille. Jeg har ikke lov å svare, men det er viktig for oss å høre hva du tenker.

Jeg gir deg hver oppgave på en papir strimmel, slik, og du leser det høyt, utfører oppgaven, og gir meg papiret tilbake når du er ferdig med oppgaven.

Arbeid så realistisk som du kan. Det er lov å gi seg, hvis du ville gitt deg i en virkelig situasjon. Gi meg bare papiret tilbake og si nok!

## Oppgave 1: Finne flyttemeldingsskjema

|  |  |
| --- | --- |
| I dag ber vi deg om å vise oss hvordan du melder flytting til statlig myndigehter på Internett. |  |
| Finn flyttemeldingsskjema som du kan levere på Internett. |  |
| Fremgangsmåte | SØK URL |
| Hva skriver brukeren? |  |
| Finner riktig websted (oss) | JA TJA NEI |
| Finner riktig lenke hos oss | JA TJA NEI |
|  | |

## Oppgave 2: Innlogging med MinID

|  |  |
| --- | --- |
| Når du klikker lenken til flyttemeldingsskjemaet, kommer dette innloggingsbildet. |  |
| Fortell hvordan du vil gå frem her |  |
| Brukeren vet hva MinID er | JA TJA NEI |
| Brukeren forklarer troverdig at han har gyldig MinID | JA TJA NEI |
|  | |

## Oppgave 3: Skjemaet

|  |  |
| --- | --- |
| Når du har logget inn med MinID, vil du komme direkte til dette skjemaet.  (Dette er en testsystem – ingenting du skriver kommer i de virkelige systemene, og personen som du har logget inn som er en oppdiktet person.) |  |
| Fyll nå ut skjemaet som om du skulle snart flytte til din nåværende adresse. |  |
| Fyller ut skjema korrekt | JA TJA NEI |
| Problemer  \_\_\_ finne neste / forrige  \_\_\_ bruker TILBAKE knappen  \_\_\_ uforståelig feilmelding  \_\_\_ uforståelig hjelpetekst  \_\_\_ nedtrekkslister | \_\_\_ flyttedato  \_\_\_ kommune  \_\_\_ gate/stedsadresse  \_\_\_ gatenavn  \_\_\_ bolignummer  \_\_\_ personner som flytter  \_\_\_ yrke  \_\_\_ arbeidsgiverkommune  \_\_\_ problemer med feilrettingsliste  \_\_\_ vet ikke når ferdig |
| Gjennomfører innsending | JA TJA NEI |
|  | |

## Avsluttende spørsmål til bruker

Har du kommentarer eller spørsmål om det du har sett i dag?

“Hvis det var du som eide dette skjemaet, hva ville du endre?”

***HAR DU HUSKET Å GI BRUKEREN GAVEKORTET?***

# Observatørens vurdering

Hva er de viktigste tingene som hindret denne brukeren i å sende inn en korrekt skjema slik som vi vil?:



Andre ting du observerte som vi burde fikse:

Brukers dataferdighet, på en skala fra 1 -10?

Brukersdomenekunnskap, på en skala fra 1 – 10?