



BÆRUM  
KOMMUNE

# Usability testing av min side – oppsummering av innspill fra brukerne

Marianne Hauglie-Hanssen

**Sammen skaper vi fremtiden**

MANGFOLD · RAUSHET · BÆREKRAFT



# Innhold

1.	Testgrupper og utvalg
2.	Inntrykk av tjenesten
3.	Mestring av oppgaver/løsning
4.	Tilbakemelding og observasjoner av testingen
5.	Nye tjenester

20-0100  
PF5102

# 1. Testgrupper og utvalg



# Gjennomføring

- 2 sesjoner med brukertesting ble gjennomført i juni
- Referansegruppe med 20 innbyggere ble rekruttert fra innbyggerpanelet, representativt sammensatt ifht kohorte/kjønn
- Testen ble kjørt på en tidlig versjon av Min side, i Bærum kommunes testmiljø
- Brukerne hadde med egen id for pålogging med ID porten
- Testen ble gjennomført med konkrete oppgaver som skulle løses, med samme testdata for alle
- Ble gjennomført som individuelle testsesjoner på PC
- Hver innbygger fikk teste funksjonaliteten, med 1-2 observatører til stede
- Testen ble etterfulgt av intervju, totalt 1-1,5 time per bruker

Bugs

Kontraster, farger  
og skrift

Visuell design,  
plassering av knapper

Språk, ordvalg  
og formater

Søkefunksjonen

Navigasjon og logikk

Annet



## Hva har vi fått tilbakemeldinger om?

*Dette har vi ikke spurt om, men tar med oss de innspillene vi har fått til senere arbeid*

Innspill til nye tjenester:

Forlengelse av eksisterende  
tjenester/konsept

Helt nye tjenester



## 2. Inntrykk av tjenesten



# Hva sier referansegruppen sier om løsningen etter testen?

Samtlige deltagere mente tjenesten var god og hadde stor nytteverdi for innbyggerne

*Denne siden kommer jeg til å bruke mye!*

*« Dette var veldig oversiktlig! »*

*« Helheten er god - veldig bra at det starter så basic for en som ikke har så mye erfaring »*

*« Godt konsept – bra at innbyggerne får en slik portal »*

*« Jeg er veldig positivt overrasket over løsningen! Virker veldig ryddig »*

*« Fint å samle alt på ett sted, selv om ikke alle tjenester jeg ønsker er der ennå. Bra med faktura »*

*« Jeg liker at denne tjenesten er skreddersydd for mitt behov »*

*« Miljøvennlig og digg når man er på reise, å slippe å få alt i posten »*

*« Her får jeg alt som angår mitt forhold til kommunen samlet på et sted »*

*« Veldig positivt hvordan dere involverer brukerne i arbeidet med Min side »*

*Min Side løsningen gir meg god oversikt!*

*« Super forside, som ikke er overlesset med valg. Veldig ryddig! »*

*Liker at tjenestene og innholdet er prioritert til meg, og at det legges til ting som ikke er relevante for meg*

*Jeg likte spesielt godt at denne tjenesten var fokusert på meg,*

*Likte at det var gjenkjennbart fra hjemmesiden til Bærum – det gir en bedre brukervennlighet. Jeg føler at jeg fortsatt er "i" Bærum kommune*

*Fint at tjenesten er delt på tjenestenivå, uavhengig av kommunens organisering.*

*« Fint at det er så enkelt, med gode bokstaver, og skriftfarge »*

*« Så bra å se faktura »*

*« Jeg synes dette ser veldig bra ut! Det er lett å finne menyen, og det er veldig greit å komme tilbake når man har rotet seg bort »*

*« Her var det lett å finne frem, og de viktigste opplysningene er logisk plassert »*

### 3. Mestring av oppgaver/løsningen

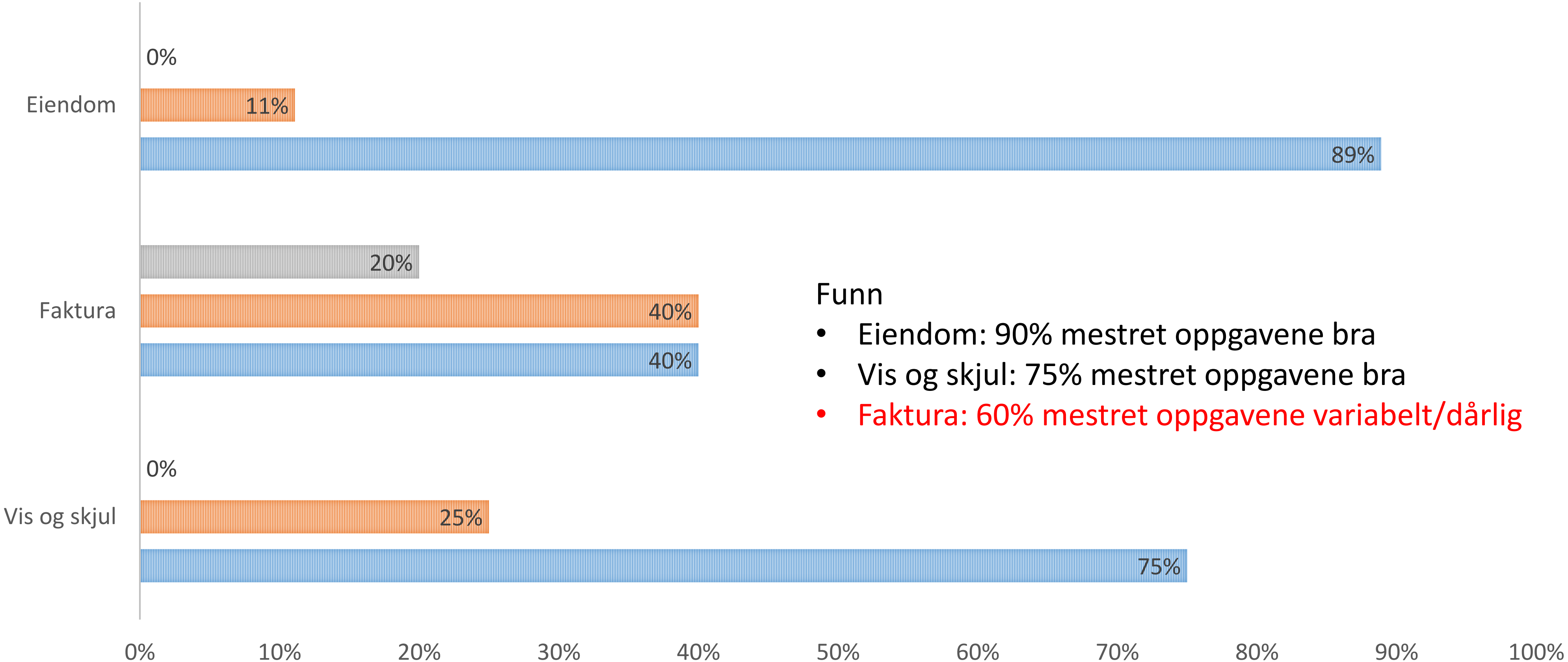




# Brukerne mente at de fleste oppgavene gikk fint, men at faktura-oppgavene var litt mer utfordrende

PÅ EN SKALA FRA 1-5, HVORDAN OPPLEVDE DU Å LØSE OPPGAVENE?

■ veldig/noe vanskelig (1-2) ■ variabelt (3) ■ veldig/ganske lett (4/5)



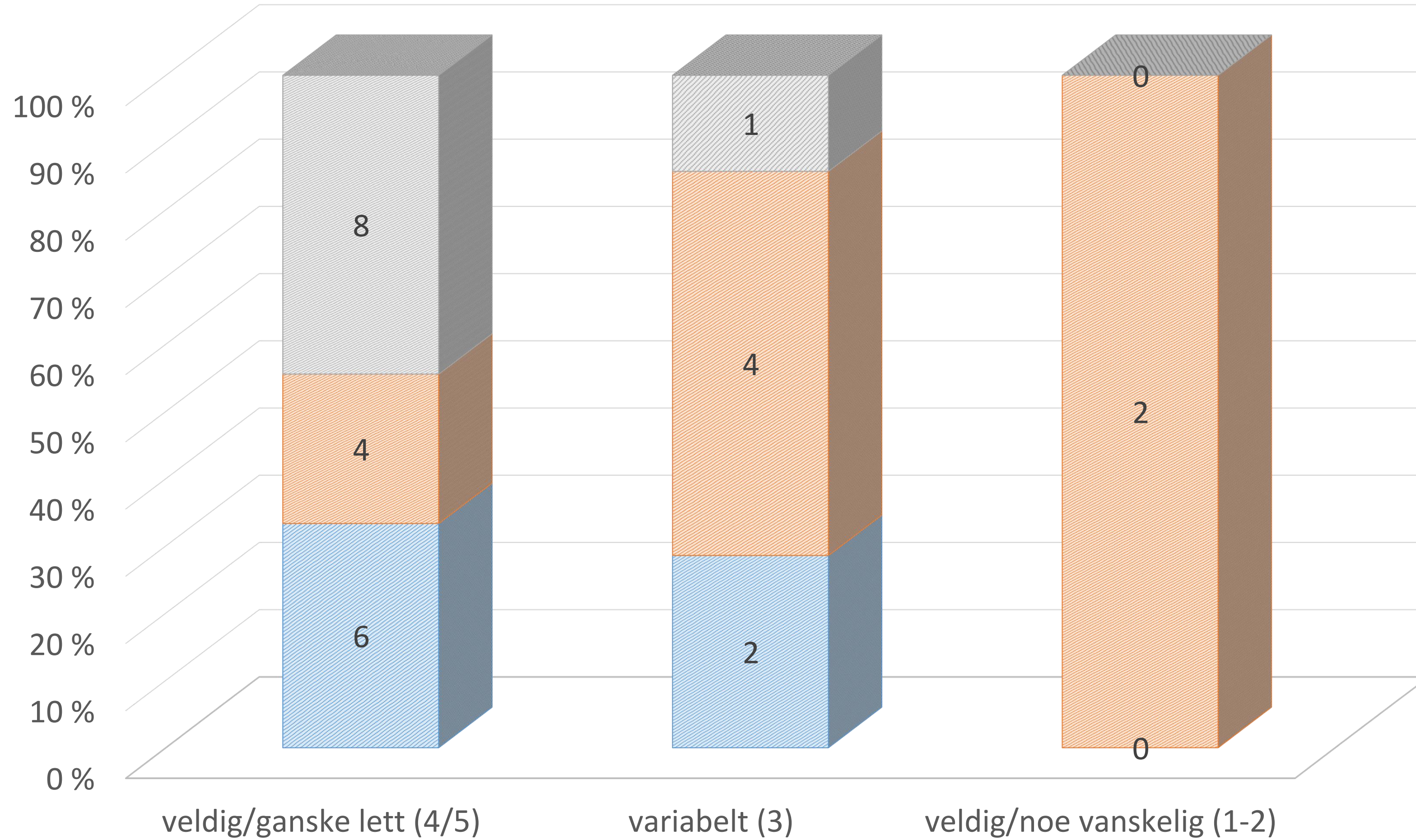
### Funn

- Eiendom: 90% mestret oppgavene bra
- Vis og skjul: 75% mestret oppgavene bra
- Faktura: 60% mestret oppgavene variabelt/dårlig



# FAKTURA-FUNKSJONALITETEN VAR VANSKELIGST Å FORSTÅ

Vis og skjul Faktura Eiendom





An illustration of two stylized human figures in profile, facing each other. The figure on the left has dark hair and is wearing a green jacket. The figure on the right has brown hair and is wearing a light green jacket. Between them is a white speech bubble containing three green dots. The background is a light green grid pattern.

# Innspill fra brukerne sortert pr område med heatmaps

Vi har gjennomgått alle referatene, og oppsummert innspillene fra brukerne i følgende kategorier

**Bugs**

**Visuell design,  
plassering av knapper**

**Søkefunksjonen**

**Språk, ordvalg  
og formater**

**Kontraster, farger  
og skrift**

**Navigasjon og logikk**

**Annet**