

UX-KRAV til Eduhub

Version	v02
Senest rettet af	Mette Bjødstrup
Senest rettet dato	09.04.2025

04.04.2025	Tilgængelighed tilføjet som UX-krav 10, samt beskrivelse af målemetoder
07.04.2025	Opdatering af formatering på nummering
09.04.2025	PDF genereret til final version 2: UX_krav_v02 (09.04.2025).pdf

1 UX-krav til brugeroplevelsen

"UX-krav til brugeroplevelsen" er fundamentale principper for en brugervenlig portalløsning, og skal sikre, at Eduhub bliver let forstået, effektiv og tryk at anvende for alle målgrupper (herefter "brugeren").

1.1 Brugeroplevelse og tryghed

- 1.1.1 Brugeren skal kunne gennemføre sine handlinger i portalen, uden ekstern hjælp.
- 1.1.2 Brugeren skal føle sig tryk i at bruge portalen.
- 1.1.3 Brugeren skal opleve, at sproget er enkelt og konsistent.
- 1.1.4 Brugeren skal opleve portalen som brugervenlig og intuitiv.
- 1.1.5 Brugeren skal opleve, at indholdet er personaliseret til brugerens situation.
- 1.1.6 Brugeren skal have overblik over de trin der indgår i processen, som bruger er i gang med at udføre.
- 1.1.7 Brugeren skal kende konsekvensen af at angive, eller undlade at angive, informationer.
- 1.1.8 Brugeren skal have en brugeroplevelse, som er tidssvarende i forhold til sammenlignelige portaler.

2 UX-krav til løsningsdesignet

For at de grundlæggende "UX-krav til brugeroplevelsen" kan indfries i ansøgerportalen og studenterportalen, stilles der følgende krav til designet af løsningen:

2.1 Konsistens og hjælp

- 2.1.1 Alle sider skal have et ensartet design og interaktionsmønster, baseret på en state-of-the-art designguide.
- 2.1.2 Informationshierarki på siderne skal være klart og konsistent.
- 2.1.3 Overgange mellem informationssider og påbegyndelse af et forløb skal være tydelig.
- 2.1.4 Ensartet adfærd og udseende for lignende komponenter (f.eks. knapper, inputfelter).
- 2.1.5 Kontekstuel og global hjælp skal placeres ensartet og logisk på tværs af løsningen (pr. side, sektion, felt)
- 2.1.6 Søge- og chatbot muligheder skal placeres ensartet på tværs af løsningen, relatere sig til konteksten på siden, og resultater skal præsenteres overskueligt.

2.2 Intuitiv navigation

- 2.2.1 Navigationsstrukturen skal være intuitiv og gøre det let at finde information.
- 2.2.2 Brugere skal altid vide, hvor de befinder sig i løsningen.
- 2.2.3 Brugere skal let kunne navigere tilbage til tidligere trin.
- 2.2.4 Forløb skal kunne gennemføres uden behov for at gå tilbage og kontrollere information
- 2.2.5 Brugere skal altid være informerede om hvad der for ventes at ske, før de udfører en handling.

2.3 Hurtig og effektiv opgaveløsning

- 2.3.1 Forløb skal være overskuelige, evt. opdelt i mindre trin.
- 2.3.2 Redundans skal undgås (f.eks. gentagende logins eller indtastning af kendt data).
- 2.3.3 Brugere skal kunne rette data undervejs uden at miste tidligere indtastninger.
- 2.3.4 Mulighed for at afbryde og genoptage forløb uden tab af allerede indtastet data

2.4 Feedback til brugeren

- 2.4.1 Brugere skal have overblik over tidligere og kommende trin i et forløb.
- 2.4.2 Konsekvenser af brugerens egne til- og fravalg skal være tydelige før afslutning et forløb.
- 2.4.3 Systemet skal give kontekstuel feedback ved handlinger (f.eks. "Dine ændringer er gemt.").
- 2.4.4 Brugere skal informeres om uventede tekniske hændelser i systemet, ved fejlmeddelelser i klart brugervendt sprog.

2.5 Tilpasning til brugerens behov

- 2.5.1 Indholdet skal personaliseres og tilpasses i forhold til de af systemet kendte data på brugeren, så som navn, brugerens studieforløb og hvor i sin uddannelse brugeren befinder sig.
- 2.5.2 Sproget skal kunne tilpasses efter brugerens præferencer.
- 2.5.3 Løsningen skal være tilgængelig for brugere med neurodivergente udfordringer og særlige behov.

2.6 Undgå fejl og hjælp til fejlkorrektion

- 2.6.1 Kendte data skal autoudfyldes, hvor det er muligt.
- 2.6.2 Kun relevante valgmuligheder skal vises for brugeren.
- 2.6.3 Obligatoriske felter og formateringskrav skal være tydelige.
- 2.6.4 Let adgang til hjælp og fejlmeddelelser, der guider brugeren mod en løsning.

2.7 Forudsigelighed i interaktioner

- 2.7.1 Interaktionselementer skal følge standarder og opføre sig forventeligt.
- 2.7.2 Konsistens i hvordan data præsenteres og interageres med, på tværs af løsningen.
- 2.7.3 Klikbare elementer skal være tydeligt og ensartet markerede.
- 2.7.4 Primære og sekundære muligheder for mulige handling på siderne skal være visuelt adskilte.
- 2.7.5 Knapper med atypisk funktionalitet skal layouts, så knappen afkodes som typisk funktionalitet.

2.8 Mobilvenlighed og responsivt design

- 2.8.1 Løsningen skal tilpasse sig alle skærmstørrelser.
- 2.8.2 Informationsmængden skal forblive tilstrækkelig på alle enheder.
- 2.8.3 Designguiden skal følges på tværs af skærmstørrelser.
- 2.8.4 Navigation og scrolling skal være intuitiv på alle enheder.

2.9 Sikkerhed og tillid

- 2.9.1 Brugere skal let kunne orientere sig om, hvordan deres data indsamles, bruges og gemmes.
- 2.9.2 Formålet med Brugeroplysninger, der indsamles igennem formularer, profiloplysninger og log-in procedurer, skal stå tydeligt beskrevet i konteksten.
- 2.9.3 Løsningen skal indeholde en globalt tilgængelig persondatapolitik.
- 2.9.4 Løsningen skal indeholde en globalt tilgængelig cookiepolitik, som overholder erhvervsstyrelsens regler og vejledninger.
- 2.9.5 Brugere skal let kunne finde oplysninger om sagsbehandlingsskridt i en verserende sag (sagsoplysning/vejledning).

3 UX-krav til tilgængelighed

Eduhub skal bygges op, så portalløsningen er tilgængelig for alle ansøgere og studerende, og være en **opfattelig, anvendelig, forståelig og robust** portalløsning. Også for de der er ordblinde, farveblinde, lammede, har musearm, svært ved at koncentrere sig eller andet. Derfor skal Eduhub overholde de krav til webtilgængelighed, som følger af lovgivning på området. Løsningen skal blandt andet være omfattet af:

3.1 Tilgængelighed

- 3.1.1 LOV nr. 692 af 08/06/2018 – ”Lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer” (Webtilgængelighedsloven). Løsningen formodes at overholde kravene i Webtilgængelighedsloven, hvis der kan dokumenteres samsvar med kravene i EN 301 549 bilag A.
- 3.1.2 Bekendtgørelse om fastsættelse af standard for tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer fastsætter, at offentlige myndigheders og offentligretlige organers websteder og mobilapplikationer anses for at være i overensstemmelse med kravet om tilgængelighed i webtilgængelighedslovens § 3, stk. 1, hvis de opfylder den harmoniserede europæiske standard EN 301 549 v.3.2.1 (2021-03). Bilag A i EN 301 549 specificerer de krav, som er relevante for webtilgængelighedsloven.
- 3.1.3 Retningslinjerne i WCAG 2.0 skal ses som krav leverandøren skal efterleve svarende til niveau A+AA (kaldet rating AA).
- 3.1.4 Alle krav gælder for alle browsere og versioner, som løsningen skal understøtte.

4 Sådan måles der på UX-kravene

4.1 ”1.0 UX-krav til brugeroplevelsen”

4.1.1 Afprøvninger i sprints og brugertests (med testpersoner):

”UX-krav til brugeroplevelsen” testes i både ”afprøvninger i sprints” på klikbare prototyper og i ”brugertest” i releasetest og UAT-test. En række testpersoner vurderer og beskriver deres oplevelse af at bruge løsningen, efter de har løst en række testopgaver i løsningen.

Testpersonerne vil få 9 spørgsmål efter testopgaverne er gennemført. De 9 spørgsmål scores på samme vis, og spørgsmålene er designet for at få brugerens input omkring hvorvidt portalen opfylder ”UX-krav til brugeroplevelsen”. Hver karakter understøttes af en årsagsbeskrivelse fra testpersonen.

Tilfredsheden for hvert ”UX-krav til brugeroplevelsen” opgøres som et gennemsnit af alle testpersoners svar på brugertestens spørgsmål til kravet. Den gennemsnitlige tilfredshed skal være minimum 4,0 eller mere. Er tilfredsheden lavere, skal årsagsbeskrivelserne analyseres og holdes op mod ”UX-krav til løsningsdesignet”.

Nedenstående karakterer er IKKE en mapping til leverandørens fejlkategorier. UX fejl og mangler rapporteres enten som gap userstories eller via testsporet, som vurderer, hvilke af leverandørens fejlkategorier UX fejl og mangler skal kategoriseres som.

EKSEMPEL:

	Krav/spørgsmål til testpersonerne (T1-T4)	T1	T2	T3	T4	GNsnit	Årsagsbeskrivelse
1	I hvilken grad kunne du løse opgaverne?	5	5	5	5	5	Årsag/årsager til karakteren.
2	I hvilken grad følte du dig tryk i at løse opgaverne?	4	4	4	4	4	
3	I hvilken grad oplevede du at kunne få adgang til den nødvendige hjælp?	3	3	3	3	3	
4	I hvilken grad oplevede du, at sproget var enkelt og konsistent?	4	4	4	4	4	
5	I hvilken grad virkede portalen brugervenlig og intuitiv?	4	4	4	4	4	
6	I hvilken grad kendte du konsekvensen af at angive/ikke angive informationer?	3	3	3	3	3	
7	I hvilken grad oplevede du at vide hvad næste skridt var?	4	4	4	4	4	
8	I hvilken grad oplevede du, at indholdet var personaliseret til netop din situation?	3	3	3	3	3	
9	I hvilken grad oplevede du, at brugeroplevelsen var tidssvarende?	3	3	3	3	3	

Skala: 5 - i meget høj grad, 4 - i høj grad, 3 - i nogen grad, 2 - i mindre grad, 1 - slet ikke

4.2 "2.0 UX-krav til løsningsdesignet"

4.2.1 Ekspertvurdering (kundens UX-eksperter)

Kundens UX-eksperter gennemgår den aftalte del af løsningen og vurderer på en skala fra 1 til 5, i hvilken grad løsningen lever op til "UX-krav til løsningsdesignet". Hver karakter understøttes af en årsagsbeskrivelse fra UX-eksperter.

Opfyldelse af hvert "UX-krav til løsningsdesignet" opgøres som et gennemsnit af alle UX-eksperter vurdering af kravet. Den gennemsnitlige grad af opfyldelse skal være minimum 4,0 eller mere. Er opfyldelsen lavere, skal årsagsbeskrivelserne analyseres.

Nedenstående karakterer er IKKE en mapping til leverandørens fejlkategorier. UX fejl og mangler rapporteres enten som gap userstories eller via testsporet, som vurderer, hvilke af leverandørens fejlkategorier UX fejl og mangler skal kategoriseres som.

EKSEMPEL:

4.3 UX-krav: 2.1 Konsistens og hjælp

I hvor høj grad opfyldes kravet i den præsenterede del af løsningen?

1	UX-krav 1: Konsistens og hjælp	T2	T3	T4	GNsnit	Årsagsbeskrivelse
1.1.	Alle sider skal have et ensartet design og interaktionsmønster, baseret på en state-of-the-art designguide.	5	5	5	5	Her står årsag/årsager til karakteren.
1.2	Informationshierarki på siderne skal være klart og konsistent.	4	4	4	4	
1.3	Overgange mellem informationssider og påbegyndelse af et forløb skal være tydelig.	3	3	3	3	
1.4	Adfærd og udseende for sammenlignelige komponenter (f.eks. knapper, inputfelter) skal være ensartede.	4	4	4	4	
1.5	Kontekstuel og global hjælp skal placeres ensartet og logisk på tværs af løsningen (pr. side, sektion, felt)	4	4	4	4	
1.6	Søge- og chatbot muligheder skal placeres ensartet på tværs af løsningen, relatere sig til konteksten på siden, og resultater skal præsenteres overskueligt.	3	3	3	3	

Skala: 5 - i meget høj grad, 4 - i høj grad, 3 - i nogen grad, 2 - i mindre grad, 1 - slet ikke

4.4 UX-krav 2.2: Intuitiv navigation

I hvor høj grad opfyldes kravet i den præsenterede del af løsningen?

2	UX-krav 2: Intuitiv navigation	T2	T3	T4	GNsnit	Årsagsbeskrivelse
2.1.	Navigationsstrukturen skal være intuitiv og gøre det let at finde information.	5	5	5	5	Her står årsag/årsager til karakteren.
2.2	Osv.					

4.5 "UX-krav til tilgængelighed"

4.6 Ekspertgennemgang som del af relesettest og UAT

Kundens tilgængelighedseksperter (3. part) tester leveret indhold i hver release og i SIT, op mod de krav, som er relevante for webtilgængelighedsloven. Testen dokumenteres i en rapport, som deles med leverandøren. Fejl og mangler registreres og prioriteres via testsporet efter hver release og SIT.

4.6.1 Monitorering som del af pilottest

Kundens tilgængelighedseksperter (3. part) monitorerer løsningen i forbindelse med en pilottest, som vil ligge til grund for en pilot-tilgængelighedserklæring (lovpligtig efter implementering).