



Veileder for inkluderende brukertesting

Useit Consulting Norge med støtte fra Bufdir

Februar 2026



Innhold

1. Om veilederen.....	4
1.1 Formålet med veilederen.....	4
1.2 Hvem veilederen er for.....	4
1.2 Hvordan bruke veilederen	5
2. Hvorfor gjøre inkluderende brukertesting?	7
2.1 Forstå reelle brukerbehov	7
2.2 Tilgjengelighet og brukervennlighet går hånd i hånd	7
2.3 Etisk ansvar og lovpålagte krav.....	8
2.4 Økt kvalitet og mindre risiko.....	8
2.5 Representasjon og medvirkning	9
2.6 Økonomiske gevinster.....	9
2.7 Forankring i organisasjonen og hos ledelsen	9
3. Før brukertesting	12
3.1 Rekruttering.....	12
3.1.1 Hvem bør testes med og hvorfor	12
3.1.3 Hvordan finne testpersoner.....	13
3.1.4 Å få med flere perspektiver	14
3.1.5 Ekstrembrukere som nøkkel til bedre løsninger	14
3.1.6 Tips for å nå fram	15
3.1.7 Start i det små	15
3.1.8 Rekruttering som langsiktig arbeid	15
3.1.7 Inkluderende og respektfullt språk	16
3.2 Kompensasjon for deltakelse.....	16
3.3 Forberedelser	17
3.3.1 Sett sammen et godt testteam	17
3.3.2 Definer tydelige oppgaver og fokusområder	18
3.3.3 Testing med prototyper.....	20
3.3.4 Skap et trygt testmiljø.....	20
3.3.5 Tilrettelegging av testmiljø og utstyr	21
3.3.6 Teknisk forberedelse og kompatibilitet	22
3.3.7 Samtykke	22
3.3.8 Avklaringer i forkant av testøkten	23
3.3.9 Samarbeidsavtale	24
3.3.10 Vurder testarena: Lab, fjern, felt – eller hybrid?	25
3.3.11 Moderert og umoderert testing	26
3.3.12 Øv på testopplegget i forkant	27
4. Under brukertesting.....	28
4.1 Slik tilrettelegger du godt	29
4.2 Når deltakere bruker hjelpemidler.....	30
4.3 Metodetilpasninger.....	31
4.3.1 Tenke-høyt-metodikk	31
4.3.2 Når intervju gir bedre data enn observasjon.....	32
4.4 Avklaring av roller ved bruk av ledsager	32

4.5 Dokumentasjon underveis	33
4.6 Håndtering av uforutsette utfordringer	33
4.7 Pauser, tempo og fleksibilitet	35
5. Etter brukertesting.....	37
5.1 Oppsummer og analyser funn.....	37
5.1.1 Strukturering og prioritering av funn	37
5.1.2 Skille mellom tilgjengelighet og brukervennlighet	38
5.1.3 Vær konkret: Hva var barrieren og for hvem?	38
5.2 Dokumentasjon og lagring	39
5.3 Del og gjenbruk innsikt	40
5.4 Evaluere og forbedre testprosessen	41
5.5 Tilbakemelding til testpersonene.....	42
6. Råd for å komme i gang.....	44
6.1 Start i det små	44
6.2 Enkle testoppsett som alle kan gjennomføre	44
6.2.1 Miniintervjuer	44
6.2.2 Enkle oppgavetekster.....	45
6.2.3 Test med ansatte som har egne erfaringer	45
6.3 Bygg brukerpanel	46
6.4 Eksempel på trinnvis oppbygging av testprogram	46
7. Samskaping og brukere som medskapere.....	48
7.1 Likeverd mellom brukere og fagpersoner	49
7.2 Metodikker for samskaping.....	49
7.3 Organisering av samskapingsarbeidet.....	50
7.4 Evaluering og læring underveis.....	50
8. Avslutning	53
9. Om Useit.....	54
Vedlegg 1: Invitasjonstekst.....	55
Vedlegg 2: Samtykkeskjema	56
Vedlegg 3: Kartlegging av behov	57
Vedlegg 4: Sjekkliste før brukertesting.....	58
Vedlegg 5: Oppgavesett	60
Vedlegg 6: Sjekkliste for gjennomføring av brukertesting	61
Vedlegg 7: Sjekkliste etter brukertesting.....	62
Vedlegg 8: Rapportering av funn	63
Vedlegg 9: Evaluering av testopplegg	64

1. Om veilederen

Utvikling av digitale tjenester som fungerer for alle, forutsetter brukertesting med personer som representerer mangfoldet i samfunnet. Derfor har vi i Useit, med støtte fra Bufdir, utviklet denne veilederen som handler om hvordan virksomheter kan gjennomføre brukertesting med personer som har ulike former for funksjonsvariasjoner, enten det handler om syn, hørsel, bevegelse, kognisjon, nevrologiske forhold, psykososiale utfordringer eller sammensatte behov. Målet er å gi praktisk hjelp og senke terskelen for å komme i gang med inkluderende brukertesting.

Veilederen er ment som et praktisk verktøy. Den bygger på erfaringer og funn fra et tilhørende rapportarbeid. For deg som ønsker mer bakgrunn, refleksjoner og utdyping av metodiske valg, anbefales rapporten “Brukertesting med mangfold i fokus” som supplerende lesning.

1.1 Formålet med veilederen

Formålet med veilederen er todelt:

1. Sikre bedre innsikt og kvalitet i digitale tjenester ved å inkludere et bredt spekter av sluttbrukere i testingen, med ulike erfaringer, forutsetninger og funksjonsvariasjoner, slik at løsningens tilgjengelighet og brukervennlighet vurderes fra flere perspektiver.
2. Styrke virksomheters evne til å etterleve krav til universell utforming og brukermedvirkning, som følger av både lovverk og etiske forpliktelser.

1.2 Hvem veilederen er for

Veilederen er laget for alle som arbeider med utvikling, testing og forvaltning av digitale løsninger i offentlig og privat sektor. Den er spesielt relevant for:

- UX-designere og brukertestansvarlige
- Utviklingsteam og produkteiere

- Prosjektledere og forskere
- Offentlige innkjøpere og leverandører
- Rådgivere innen digitalisering og universell utforming

For å sikre relevans og forståelighet er et tidlig utkast av veilederen gjennomgått av representanter for målgruppen. Deres tilbakemeldinger har vært brukt til å justere språk, struktur og innhold i denne versjonen, og har vært viktige i videreutviklingen av innholdet.

Det kreves ingen spesialisert kompetanse innen tilgjengelighet for å bruke denne veilederen, men den forutsetter et ønske om å lage bedre løsninger for flere, og en vilje til å involvere brukere som tradisjonelt har vært underrepresentert i testprosesser.

1.2 Hvordan bruke veilederen

Veilederen er bygget opp etter fasene i en typisk brukertest:

- **Før brukertesting:** rekruttering, planlegging, teknisk og praktisk tilrettelegging
- **Under brukertesting:** gjennomføring, tilpasning, metode og kommunikasjon
- **Etter brukertesting:** oppsummering, analyse og oppfølging

I tillegg inneholder den konkrete sjekklister, maler og eksempler som kan tas i bruk direkte. Veilederen kombinerer innsikt fra forskning og lovverk med praktiske erfaringer fra brukere, utviklere og testansvarlige. Den er laget for å være fleksibel, slik at den kan tilpasses ulike prosjekter, testformer og budsjettstørrelser.

Målet er ikke perfekt tilgjengelighet, men kontinuerlig forbedring, og en praksis der personer med funksjonsvariasjon blir involvert på egne premisser, som verdifulle bidragsytere i utviklingsarbeidet.



Hovedpoenger

Veilederen skal gjøre det enklere å teste med et mangfold av brukere.

Målet er bedre kvalitet i digitale løsninger og oppfyllelse av krav til universell utforming.

Alle som jobber med digitale tjenester kan bruke veilederen. Det viktigste er viljen til å involvere reelle sluttbrukere.

Veilederen følger fasene før, under og etter brukertest, med maler og sjekklister du kan bruke direkte.

Testing med personer med funksjonsvariasjoner gir innsikt som tekniske krav alene ikke fanger opp.

Små tester kan gi store forbedringer, både for enkeltbrukere og for alle.

2. Hvorfor gjøre inkluderende brukertesting?

Brukertesting er et viktig verktøy for å utvikle gode, inkluderende og tilgjengelige digitale løsninger. Når vi inkluderer personer med funksjonsvariasjoner i testarbeidet, får vi verdifull innsikt i hvordan tjenestene faktisk fungerer i praksis, ikke bare i teorien.

2.1 Forstå reelle brukerbehov

Personer med funksjonsvariasjoner representerer en mangfoldig gruppe med ulike behov, forutsetninger og erfaringer. Ved å inkludere dem i brukertesting, får vi tilgang til førstehåndskunnskap om hva som fungerer, hva som hindrer og hva som bør forbedres. Denne innsikten er vanskelig å oppnå gjennom kun tekniske målinger eller antakelser.

Brukere med funksjonsvariasjoner opplever ofte barrierer som ikke nødvendigvis er i strid med formelle krav, men som likevel gjør løsningen vanskelig å bruke. Dette kan for eksempel være:

- Overbelastende skjerminnhold (visuelt eller auditivt)
- Utilgjengelige navigasjonsmønstre
- Manglende fleksibilitet i innholdspresentasjon
- Tekster og instruksjoner som er for kompliserte

2.2 Tilgjengelighet og brukervennlighet går hånd i hånd

God tilgjengelighet handler ikke bare om å følge WCAG-standardene. En løsning kan oppfylle tekniske krav, men likevel være vanskelig eller ubrukelig for noen brukere. Derfor er det viktig å kombinere formelle vurderinger med reell brukertesting.

Begrepet usable accessibility brukes for å beskrive løsninger som både oppfyller tilgjengelighetskrav og fungerer godt for brukerne i reelle situasjoner. Det innebærer at tekniske tiltak også må være meningsfulle og effektive i bruk. Et eksempel er alternativtekst for bilder. En lang og teknisk korrekt beskrivelse kan oppfylle kravene,

men gi lite verdi for en skjermleserbruker. En kort og presis tekst som formidler det viktigste, vil ofte gi en bedre brukeropplevelse.

Ved å teste med brukere med funksjonsvariasjoner kan vi:

- Avdekke gapet mellom teknisk tilgjengelighet og faktisk brukbarhet
- Forbedre generell brukervennlighet for alle ([the curb-cut effect](#))
- Øke forståelsen for hvordan forskjellige funksjonsvariasjoner påvirker bruken av digitale løsninger

2.3 Etisk ansvar og lovpålagte krav

Universell utforming er både et etisk ansvar og et lovpålagt krav. Ifølge likestillings- og diskrimineringsloven (§ 18) og forskrift om universell utforming av IKT-løsninger, plikter virksomheter å sikre at digitale tjenester er tilgjengelige for alle, uavhengig av funksjonsevne. Kravene konkretiseres gjennom standarder som WCAG og EN 301 549, og for mange virksomheter vil også EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA) være relevant.

Ved å involvere brukere med funksjonsvariasjoner i testprosesser kan virksomheten:

- Forebygge diskriminering
- Dokumentere etterlevelse av krav og standarder
- Bygge tillit og troverdighet overfor brukere og tilsynsmyndigheter
- Unngå lovbrudd, dagbøter og negativ medieomtale

Manglende universell utforming er et brudd på norsk lov, og UU-tilsynet har hjemmel til å ilegge dagbøter dersom virksomheter ikke retter opp brudd innen fristen. Ved å satse på inkluderende brukertesting viser virksomheten både ansvar og forutseenhet, og reduserer samtidig risiko for bøter, omdømmetap og tap av brukertilfredshet.

2.4 Økt kvalitet og mindre risiko

Brukertesting med personer med funksjonsvariasjoner gjør det mulig å oppdage kritiske feil og svakheter før lansering. Dette bidrar til:

- Bedre sluttprodukter
- Lavere omkostninger ved feilretting
- Økt brukertilfredshet

Selv enkle tester med et lite antall personer kan avdekke store problemer og gi konkrete forslag til forbedringer. Flere virksomheter rapporterer at testing med ekstreme brukerbehov har forbedret løsningene for hele brukergruppen.

2.5 Representasjon og medvirkning

Å involvere personer med funksjonsvariasjoner i brukertesting handler også om likeverdig deltakelse. Det gir en viktig stemme til grupper som ofte ekskluderes fra digitale beslutninger og produktutvikling.

Ved å behandle testpersoner som samarbeidspartnere og kompetansebærere, legger vi grunnlaget for mer inkluderende og robuste digitale løsninger.

2.6 Økonomiske gevinster

Inkluderende brukertesting handler ikke bare om samfunnsansvar og etterlevelse av krav, det er også god økonomi. Ved å oppdage barrierer tidlig i utviklingsløpet, reduserer man risikoen for kostbare feil og omarbeid i etterkant. Mange utfordringer som brukere med funksjonsvariasjoner møter, er også tegn på generell dårlig brukervennlighet, noe som kan påvirke hele brukergruppen. Tidlig innsikt gjør det mulig å gjøre riktige prioriteringer, unngå omveier, og lansere løsninger som fungerer for flere, raskere. Dette gir både bedre tjenester og bedre ressursbruk.

2.7 Forankring i organisasjonen og hos ledelsen

For å lykkes med inkluderende brukertesting er forankring hos ledelsen avgjørende. Mange virksomheter mangler i dag tydelig eierskap og systematikk i arbeidet med universell utforming, noe som gjør at testing ofte blir personavhengig, sporadisk eller nedprioritert i møte med tidspress og andre krav. Uten ledelsesforankring kan

inkluderende brukertesting oppleves som et ekstra tiltak, fremfor en integrert del av utviklingsarbeidet.

I dialog med ledelsen er det derfor viktig å synliggjøre hvilken verdi inkluderende brukertesting gir. Samlet sett bidrar testing med et mangfold av brukere til en mer moden og ansvarlig praksis for universell utforming. Når arbeidet er forankret hos ledelsen, blir inkluderende brukertesting lettere å prioritere, planlegge og gjennomføre på en bærekraftig måte, til nytte for både brukere, utviklingsteam og virksomheten som helhet.



Hovedpoenger

Inkluderende brukertesting gir innsikt i reelle brukerbehov som ikke fanges opp av tekniske krav alene.

Tilgjengelighet og brukervennlighet henger tett sammen, og testing med personer med funksjonsvariasjoner forbedrer løsninger for alle.

Brukertesting støtter opp under etisk ansvar, lovkrav og etterlevelse av WCAG, EN 301 549 og relevant lowerk.

Tidlig testing reduserer risiko, forbedrer kvalitet og gir bedre ressursbruk.

Involvering av personer med funksjonsvariasjoner styrker representasjon og reell medvirkning.

Inkluderende brukertesting gir også økonomiske gevinster gjennom færre feil og bedre prioriteringer.

Forankring hos ledelsen er avgjørende for at arbeidet blir systematisk, prioritert og bærekraftig over tid.

3. Før brukertesting

En god brukertest starter lenge før første oppgave gis til en deltaker. Rekruttering, planlegging og forberedelser avgjør hvor nyttig og inkluderende testingen blir. Før du går i gang med å finne testpersoner, bør du undersøke hva som allerede finnes av innsikt, både internt og eksternt. Tidligere brukertester, feilmeldinger, analyser, innspill fra kundeservice og andre datakilder kan avdekke mange utfordringer på et tidlig stadium.

Det er også viktig å teste løsningen selv, gjerne ved hjelp av tilgjengelighetsverktøy og hjelpemidler som skjermleser, tastaturnavigasjon, fargekontrastverktøy og innebygde testfunksjoner i nettlesere. Slike enkle sjekker kan ofte avdekke barrierer som bør ryddes unna før man involverer reelle brukere.

Ved å rydde unna kjente feil og bruke eksisterende innsikt og intern testing aktivt, sørger du for at brukertesting fokuserer på det som faktisk krever brukermedvirkning: å avdekke reelle barrierer og mangler som ikke fanges opp internt. Det gjør testingen mer effektiv, målrettet og verdifull, både for virksomheten og for testpersonene.

3.1 Rekruttering

3.1.1 Hvem bør testes med og hvorfor

For å sikre at digitale løsninger fungerer for flest mulig, er det viktig å teste med personer som har ulike typer funksjonsvariasjoner. Samtidig er det verken realistisk eller nødvendig å teste med "alle" i hvert prosjekt. Utgangspunktet bør være:

Ikke alle på én gang

I stedet for å forsøke å dekke hele spekteret av funksjonsvariasjoner samtidig, anbefales det å prioritere målgrupper i faser. Test med én gruppe først, og utvid deretter med flere når det er hensiktsmessig. Dette senker terskelen og gir bedre læring underveis.



Tips: Tenk variasjon også innen én kategori. En blind skjermleserbruker og en svaksynt person har ulike behov og brukeropplevelser.

Eksempel: Start med synshemmede testpersoner hvis skjermstruktur og innholdsnavigasjon er hovedfokus. Senere kan du supplere med personer med lesevansker, for å vurdere språk og forståelighet.

3.1.3 Hvordan finne testpersoner

Å rekruttere testpersoner med funksjonsvariasjoner kan være krevende, særlig hvis man er i startfasen eller ønsker et bredt mangfold. Samtidig finnes det flere gode måter å komme i gang på, og det trenger ikke være vanskelig eller dyrt.

Bruk egne nettverk og sosiale medier

Start gjerne med det som er nært. Mange har personer i eget nettverk, for eksempel kollegaer, bekjente eller pårørende med egne erfaringer med funksjonsvariasjon. Det kan være en lavterskel inngang til å teste. I tillegg finnes det mange åpne grupper på sosiale medier som diskuterer temaer som tilgjengelighet, digitale verktøy og spesifikke diagnoser. Med en vennlig og tydelig henvendelse kan man få flere interesserte testpersoner.

Samarbeid med organisasjoner og fagmiljøer

Interesseorganisasjoner, ressursentre, NAV-veiledere og brukerpaneler har ofte god oversikt over mulige deltakere, men mange opplever stor pågang og begrenset kapasitet til å bistå i hvert enkelt prosjekt. Vær derfor konkret i henvendelsen, og undersøk også om det finnes fagmiljøer eller bedrifter som jobber med universell utforming og brukertesting, som kan bidra med rekruttering.

Kontakt aktører med testpaneler eller nettverk

Noen virksomheter og prosjekter, som DigiJobb og Testfest, har egne testpaneler med brukere med funksjonsnedsettelse. Flere kommersielle aktører, blant annet Useit Norge, arbeider med å utvikle tilbud for rekruttering av testpersoner til inkluderende brukertesting.

3.1.4 Å få med flere perspektiver

Det er viktig å være bevisst hvilke grupper man vanligvis ikke får med, og aktivt vurdere hvordan de kan inkluderes. Noen virksomheter er flinke til å inkludere testpersoner med lav digital kompetanse eller minoritetsspråklig bakgrunn, men glemmer personer med funksjonsnedsettelse, særlig de med sammensatte behov, som kombinasjoner av fysiske, kognitive eller psykososiale utfordringer.

Å teste med disse brukerne tidlig i prosessen kan gi svært verdifulle innspill, fordi de ofte støter på barrierer som andre brukere ikke merker.

Eksempler på sammensatte behov kan være:

- Personer med både synsnedsettelse og språkforstyrrelser
- Personer med utviklingshemming og behov for ASK
- Eldre med kognitiv svikt og lav digital erfaring

3.1.5 Ekstremløsningsbrukere som nøkkel til bedre løsninger

Når du rekrutterer testpersoner, kan det være særlig verdifullt å inkludere personer med kognitive funksjonsvariasjoner. Disse brukerne fungerer ofte som såkalte ekstremløsningsbrukere, fordi de raskt oppdager uklare grensesnitt, komplekse brukerflyter og informasjon som er vanskelig å forstå. Små uklarheter i design og innhold kan få store konsekvenser for denne gruppen, noe som gjør dem godt egnet til å avdekke barrierer tidlig i prosessen.

Personer med kognitive funksjonsvariasjoner er ofte gode testpersoner fordi de:

- oppdager dårlig struktur, uklart språk og forvirrende navigasjon raskt

- tydelig kan forklare hva som er vanskelig å forstå og hvorfor
- ofte foreslår løsninger som gjør tjenesten enklere å bruke for flere

Når en løsning fungerer godt for brukere med kognitive funksjonsvariasjoner, vil den som regel også fungere bedre for resten av brukergruppen. Innsikten fra disse testene har derfor høy overføringsverdi og kan bidra til mer forståelige, robuste og inkluderende løsninger.

3.1.6 Tips for å nå fram

- Bruk enkel og tydelig informasjon, gjerne i flere formater og språk
- Vær fleksibel: ikke still for høye krav til teknologibruk eller forkunnskaper
- Tilby flere måter å delta på (digitalt, fysisk, med assistanse)

Når du tar kontakt, er det lurt å være tydelig på at det er løsningen som testes, ikke personen. Mange forbinder ordet «test» med at de selv skal prestere eller bli vurdert, og en trygg introduksjon kan gjøre det enklere for flere å si ja til å delta.

3.1.7 Start i det små

Begynn gjerne med én testperson, og bygg videre derfra. Å teste med få, men relevante brukere, er bedre enn å vente på den «perfekte» testen. Det viktigste er å komme i gang, og å inkludere flere erfaringer over tid.

3.1.8 Rekruttering som langsiktig arbeid

Mange opplever at det er vanskelig å finne testpersoner raskt, særlig gjennom interesseorganisasjoner som ofte har begrenset kapasitet. Erfaring viser at rekruttering fungerer best når det ses som et langsiktig arbeid, der relasjoner, forutsigbarhet og tydelighet er viktigere enn enkeltforespørsler. Over tid kan det være nyttig å bygge opp egne nettverk og faste testpersoner å henvende seg til, slik at rekruttering ikke må starte helt på nytt hver gang.

3.1.7 Inkluderende og respektfullt språk

Språkbruken i forkant av og under brukertesting har stor betydning for hvordan deltakerne opplever situasjonen. Et inkluderende og respektfullt språk bidrar til trygghet, likeverdighet og bedre dialog. Det anbefales å bruke såkalt people-first language, der personen settes foran funksjonsvariasjonen, for eksempel «personer med nedsatt funksjonsevne» fremfor kategoriserende betegnelser.

Vær bevisst ordvalg i invitasjoner, informasjon og dialog, og unngå språk som kan oppleves teknisk, vurderende eller stigmatiserende. Et gjennomtenkt språk signaliserer respekt og gjør det tydelig at deltakerens erfaringer verdsettes.

3.2 Kompensasjon for deltakelse

Deltakelse i brukertesting krever tid, konsentrasjon og erfaring. Personer med funksjonsvariasjoner bidrar med verdifull kunnskap basert på egne erfaringer, og denne kompetansen bør anerkjennes gjennom rettferdig og forutsigbar kompensasjon. Å delta i brukertesting er ikke frivillig «hjelp», men et bidrag som gir grunnlag for bedre og mer inkluderende løsninger.

God kompensasjon er også et viktig virkemiddel for rekruttering og langsiktig samarbeid. Når deltakelse verdsettes på en tydelig måte, senkes terskelen for å si ja, og det blir lettere å bygge relasjoner og kontinuitet over tid. Dette er særlig viktig i arbeid med inkluderende brukertesting, der mange deltakere allerede bruker ekstra energi på å navigere digitale barrierer i hverdagen.

Hvordan kompensasjon gis kan variere, for eksempel gjennom honorar, gavekort eller annen avtalt godtgjørelse, men bør alltid avklares på forhånd og kommuniseres tydelig. Kompensasjon bør stå i rimelig forhold til tidsbruk og belastning, og inngå som en naturlig del av planleggingen av brukertesting.

3.3 Forberedelser

Når rekrutteringen er i gang, er det viktig å sikre at testopplegget er realistisk og trygt for deltakerne, og gir mest mulig verdifull innsikt for teamet.

3.3.1 Sett sammen et godt testteam

For å gjennomføre brukertesting på en trygg og strukturert måte, er det en fordel å være minst to personer i testteamet. Dette gjør det lettere å ivareta både deltakeren og kvaliteten på testingen.

En god grunnstruktur er:

- **Én testleder**, som leder dialogen, gir oppgaver og har hovedansvaret for kontakten med deltakeren.
- **Én observatør**, som følger med, tar notater og fanger opp detaljer testleder ikke alltid rekker å se underveis.

Denne rollefordelingen gjør det mulig for testleder å være fullt til stede i samtalen, uten å måtte dele oppmerksomheten mellom dialog og dokumentasjon. Samtidig gir observatøren et viktig utenfrablikk, og kan bidra med supplerende observasjoner i etterkant.



Tips: Vær minst to i testteamet, og avklar roller på forhånd slik at én person kan fokusere fullt på deltakeren, mens én følger med og dokumenterer.

I noen tilfeller kan det også være nyttig å ha med en person med kompetanse på universell utforming og inkluderende brukertesting. Denne rollen kan bidra til å:

- tolke observasjoner i lys av tilgjengelighetskrav og hjelpemiddelbruk
- stille oppfølgingsspørsmål etter testøkten
- koble brukeropplevelser til konkrete forbedringstiltak

Det er viktig å avklare roller og ansvar i testteamet på forhånd. Deltakeren bør vite hvem som leder testen, hvem som observerer, og hva de ulike personene gjør. Tydelige roller bidrar til tryggere rammer for deltakeren og en mer strukturert testgjennomføring.

3.3.2 Definer tydelige oppgaver og fokusområder

Start med å avklare **hva som faktisk skal testes**, og hvor det er størst risiko for at brukere møter barrierer. Velg oppgaver som er sentrale for tjenesten og som representerer reelle brukerbehov.

Still deg gjerne disse spørsmålene i planleggingen:

- Hvilke brukeroppgaver er viktigst å få innsikt i?
- Hvor er det størst risiko for misforståelser, feil eller stopp?
- Hvilke deler av løsningen stiller høye krav til forståelse, orientering eller presisjon?

Eksempler på kobling mellom oppgave og brukergruppe:

- Et skjema med mange felter og visuelle elementer bør testes med synshemmede og personer med kognitive utfordringer.
- En app med mye bevegelse, animasjon eller sterke farger kan være belastende for personer med sensorisk følsomhet.
- En tjeneste rettet mot eldre bør inkludere personer med aldersrelaterte funksjonsnedsettelse, som nedsatt syn, hørsel eller motorikk.

Bruk realistiske oppgaver og brukerhistorier

Formuler oppgavene som korte, realistiske scenarioer som gir rom for refleksjon og tilbakemeldinger, for eksempel:

- «Tenk deg at du har fått beskjed om å søke om stønad. Hvordan går du fram?»
- «Se for deg at du skal finne åpningstidene til legekantoret.»

Unngå å instruere deltakeren i hvordan oppgaven skal løses. Målet er å observere hvordan løsningen faktisk brukes.

Tilpass språk, tempo og struktur

Instruksjoner og dialog må tilpasses deltakernes språklige og kognitive forutsetninger:

- Bruk klart og enkelt språk, uten fagterminologi og komplekse forklaringer.
- Støtt gjerne instruksjonene med visuelle hjelpemidler der det er nyttig.
- Gi rom for at oppgaver kan gjentas eller forklares på alternative måter.

For å redusere kognitiv belastning bør du også:

- Dele opp oppgaver i håndterbare steg.
- Gi deltakerne god tid til å orientere seg underveis.
- Planlegge pauser og være fleksibel på tempo.

Unngå å bruke **tid-på-oppgave** som hovedparameter. Funksjonsvariasjoner kan i seg selv påvirke tempo, og sier lite om kvaliteten på løsningen.



Tips: Unngå for mange «ja/nei»-spørsmål. Bruk åpne spørsmål og be testpersonen «tenke høyt», men kun hvis det passer for dem.



Tips: Lag en kort oppgaveliste og ha flere ekstraoppgaver klare hvis det er tid og overskudd.

3.3.3 Testing med prototyper

Mange bruker designverktøy som Figma til å lage prototyper. Slike prototyper kan egne seg til å teste forståelse, flyt og innhold, men har begrenset støtte for hjelpemidler som skjermlesere og tastaturnavigasjon.

Det betyr ikke at prototyper er uegnet for inkluderende brukertesting, men at det er viktig å være tydelig på hva som kan testes i prototypen, og hva som først kan vurderes når løsningen er teknisk implementert. Tidlig testing kan gi verdifull innsikt i forståelse og brukeropplevelse, mens teknisk tilgjengelighet må vurderes i senere faser.



Tips: Avklar testmålene tidlig, og tilpass forventningene til det prototypen faktisk støtter, særlig når det gjelder bruk av hjelpemidler.

3.3.4 Skap et trygt testmiljø

Et trygt testmiljø er en grunnforutsetning for gode og ærlige tilbakemeldinger. Deltakere som føler seg utrygge, stresset eller vurdert, vil ofte holde tilbake informasjon eller bruke mye energi på å «prestere» i stedet for å dele reelle erfaringer.

For å legge til rette for psykologisk trygghet bør dere:

- gi tydelig informasjon i forkant om hva som skal skje, hvem som er til stede og hvor lang tid testøkten varer

- bruke et inviterende og nøytralt språk, og unngå vurderende eller teknisk sjargong
- være tydelige på at det er løsningen som utforskes, ikke deltakeren
- gjøre det klart at det er lov å ta pauser, stille spørsmål eller avbryte testingen dersom noe oppleves ubehagelig

Særlig i testlaboratorier eller andre ukjente omgivelser er det viktig å ta seg tid til å skape ro og forutsigbarhet før testingen starter. En trygg ramme gir bedre innsikt og en bedre opplevelse for deltakeren.

3.3.5 Tilrettelegging av testmiljø og utstyr

Et tilgjengelig testmiljø handler både om fysiske omgivelser og om teknisk tilrettelegging. Målet er at deltakeren skal kunne fokusere på oppgavene som testes, uten å bli hindret av omgivelsene.

Vurder blant annet:

- fysisk tilgjengelighet, som rullestoltilgang, heis og tilstrekkelig plass
- justerbare bord og stoler
- god og fleksibel belysning
- rolige omgivelser med lite støy og visuelle forstyrrelser

Når det gjelder utstyr, bør dere:

- legge til rette for at deltakeren kan bruke sitt eget utstyr og egne tilpasninger
- unngå å tvinge frem bruk av ukjente enheter eller innstillinger
- være bevisst på at målet er å teste løsningen, ikke brukerens evne til å tilpasse seg et nytt oppsett

Når deltakere får bruke sitt eget utstyr, øker sjansen for realistisk bruk og relevante funn.

3.3.6 Teknisk forberedelse og kompatibilitet

Tekniske problemer under testing skaper frustrasjon og kan i verste fall gjøre testøkten ubrukelig. God teknisk forberedelse er derfor avgjørende, særlig når deltakere bruker hjelpemidler.

Før testøkten bør dere:

- verifisere at løsningen faktisk fungerer med relevante hjelpemidler, som skjermleser, tastaturnavigasjon, forstørrelse eller tale
- teste prototypen eller løsningen i det samme miljøet som skal brukes under testingen
- sikre at nødvendige programmer og innstillinger er på plass

Ved fjernbrukertesting er dette ekstra viktig, siden teknisk svikt kan være vanskeligere å løse raskt. Ha derfor alltid:

- en enkel backup-plan dersom noe ikke fungerer som forventet
- alternative oppgaver eller scenarioer klare

God teknisk forberedelse bidrar til en roligere testøkt, bedre flyt og mer pålitelig innsikt.

3.3.7 Samtykke

Informert samtykke er en grunnpilar for etisk og ansvarlig brukertesting, og bør være på plass før testingen starter. Samtykket skal gis frivillig, være basert på god forståelse av hva deltakelse innebærer, og tilpasses deltakernes språklige, kognitive og fysiske forutsetninger. Det anbefales å innhente samtykke både skriftlig og muntlig, slik at deltakeren får anledning til å stille spørsmål og få avklaringer.

Før testøkten bør dere:

- informere tydelig om hva som skal testes, og hva deltakelse innebærer
- forklare hvordan dataene vil bli brukt, lagret og eventuelt slettet

- gjøre det klart at deltakeren når som helst kan trekke seg, uten å måtte begrunne hvorfor
- sørge for at samtykkeskjema og informasjon er tilgjengelig i et format som passer deltakerens behov

Dersom deltakeren har med ledsager, assistent eller omsorgsperson, er det viktig å være tydelig på at det er deltakeren selv som avgjør om de vil delta. Det bør også være klart hvem som er kontaktperson i etterkant av testen, slik at deltakeren enkelt kan stille spørsmål, be om oppklaring eller trekke samtykket og få sitt bidrag slettet.

3.3.8 Avklaringer i forkant av testøkten

For å sikre en trygg og godt tilrettelagt brukertest er det viktig å innhente relevant informasjon om deltakeren i forkant av testøkten. Dette gir testleder bedre forutsetninger for å planlegge testopplegg, testmiljø og tempo på en måte som tar hensyn til deltakernes forutsetninger og behov.

Informasjon bør innhentes i forkant av testingen og tilpasses den enkelte deltaker. Det kan blant annet være nyttig å avklare:

- Hvilken teknologi og eventuelle hjelpemidler deltakeren bruker til vanlig
- Om det er behov for teknisk tilpasning eller ekstra utstyr under testingen
- Om deltakeren ønsker å bruke eget utstyr, for eksempel egen PC, mobil eller hjelpemiddel
- Behov for ekstra tid, pauser eller tilpasset tempo
- Hensyn knyttet til testmiljøet, som lysforhold, lydnivå eller andre sensoriske forhold
- Om deltakeren ønsker å få oppgavene tilsendt på forhånd, eller foretrekker å møte testene uten forberedelser

Slike avklaringer gir bedre forutsetninger for god tilrettelegging, og bidrar til at testingen oppleves som trygg, respektfull og gjennomførbar for deltakeren.

Å innhente denne informasjonen på forhånd bidrar til å flytte ansvaret for tilrettelegging over i planleggingsfasen, og reduserer risikoen for uheldige eller belastende situasjoner under selve testingen. Samtidig signaliserer det respekt for deltakernes komfort og erfaring, og legger til rette for en mer inkluderende og forutsigbar testopplevelse.

3.3.9 Samarbeidsavtale

Før brukertesting starter, er det viktig å avklare rammene for deltakelsen på en tydelig og forståelig måte. Dette bidrar til trygghet for deltakerne og gir bedre kvalitet i testarbeidet. En enkel samarbeidsavtale kan være et nyttig verktøy for å sikre felles forståelse, både ved brukertesting og ved mer samskapende prosesser.

En samarbeidsavtale bør gjøre det tydelig:

- hva formålet med testingen er
- hva deltakeren skal gjøre, og hva som ikke forventes
- hvem som deltar i testøkten og hvilke roller de har
- hvordan innspill og funn vil bli brukt videre
- hvordan samtykke, personvern og anonymisering ivaretas

Det er også lurt å avklare praktiske forhold, som:

- varighet og omfang av deltakelsen
- kompensasjon for deltakelse
- kontaktperson før og etter testøkten
- hvordan eventuelle utfordringer eller behov for justering håndteres underveis



Tips: Bruk en enkel samarbeidsavtale for å avklare formål, roller, kompensasjon og bruk av funn før testingen starter.

Samarbeidsavtalen trenger ikke være juridisk eller omfattende. Det viktigste er at informasjonen er lett å forstå, tilpasset målgruppen og gir deltakerne et godt grunnlag for å ta et informert valg om å delta. Tydelige rammer og forventningsavklaringer legger grunnlaget for tryggere testøker, bedre samarbeid og mer åpne og ærlige tilbakemeldinger.

3.3.10 Vurder testarena: Lab, fjern, felt – eller hybrid?

Valg av testarena har stor betydning for både testkvalitet og deltakernes trygghet. Noen brukere foretrekker å delta hjemmefra, mens andre opplever dette som en for stor inngripen. Noen tester krever observasjon og opptak, mens andre fungerer fint som fjernintervjuer. Det finnes derfor ikke én riktig løsning, det viktigste er å velge det som best ivaretar både testens mål og deltakernes behov.

Under ser du en oversikt over ulike testformer med typiske fordeler og ulemper. I tillegg til lab, fjern- og hjemmetesting, kan det også være aktuelt å gjennomføre testen hos en trygg tredjepart, for eksempel en organisasjon som testpersonen har en relasjon til.

Testtype	Fordeler	Ulemper
Lab	Kontrollert miljø, godt for observasjon og opptak	Lite realistisk, mulig stressende for enkelte deltakere
Fjern (remote)	Lav terskel, fleksibelt for deltakerne, mindre logistikk	Krever digital kompetanse og godt teknisk oppsett
Felt (hjemme/arbeid/trygg tredjepart)	Realistisk brukssituasjon, deltaker bruker eget utstyr	Mer logistikk, vanskeligere å observere
Hybrid	Kombinerer kontroll og realisme, for eksempel lab først, felt senere	Krever mer ressurser og planlegging

3.3.11 Moderert og umoderert testing

Brukertesting med personer med funksjonsvariasjoner kan gjennomføres enten som moderert eller umoderert testing. Valg av metode har betydning for både kvaliteten på innsikten og opplevelsen for deltakerne, og bør vurderes tidlig i planleggingen.

Moderert testing innebærer at en testleder er til stede under selve testøkten, enten fysisk eller digitalt. Dette gir gode forutsetninger for tilrettelegging og dialog underveis, og er ofte å foretrekke når man tester med personer med funksjonsvariasjoner.

Moderert testing egner seg særlig når:

- deltakerne har behov for støtte eller tilpasning underveis
- oppgavene er komplekse eller krever forklaring
- dere ønsker å bruke «tenk høyt»-metodikk for å forstå brukerens tankegang
- dere vil kunne stille oppklarende spørsmål og justere tempoet underveis

Umoderert testing gjennomføres uten aktiv tilstedeværelse av testleder, ofte ved hjelp av digitale verktøy og forhåndsdefinerte oppgaver. Denne formen for testing kan være mer fleksibel og mindre ressurskrevende, men stiller også høyere krav til deltakerens digitale kompetanse og til kvaliteten på testoppsettet.

Umoderert testing kan fungere best når:

- deltakerne er erfarne brukere av både løsning og hjelpemidler
- oppgavene er enkle og tydelig avgrenset
- testoppsettet er godt forklart og teknisk robust
- målet er å validere mindre endringer eller teste i større skala

For mange prosjekter kan det være hensiktsmessig å kombinere metodene. En vanlig tilnærming er å starte med moderert testing tidlig i utviklingsløpet for å avdekke grunnleggende tilgjengelighets- og brukbarhetsutfordringer, og deretter bruke umoderert testing til validering eller finjustering i senere faser.

Valg av metode bør alltid ta utgangspunkt i deltakernes behov, testens formål og kompleksiteten i det som skal testes.

3.3.12 Øv på testopplegget i forkant

Før den første brukertesten kan det være nyttig å øve på testopplegget sammen med en kollega. Et enkelt rollespill der én tar rollen som testleder og én som deltaker, kan bidra til å avklare språk, instruksjoner og flyt i testøkten. Det gir også mulighet til å fange opp uklarheter eller uheldige formuleringer før de møter en faktisk deltaker.

Slik øving kan gjøre testleder tryggere i rollen og redusere behovet for improvisasjon underveis. Målet er ikke å «perfeksjonere» testen, men å skape en mer forutsigbar og rolig ramme for deltakeren.



Tips: Øv gjerne på testopplegget sammen med en kollega. Et enkelt rollespill kan bidra til å avklare roller, språk og flyt, og gjøre deg tryggere i møte med testpersonen.



Hovedpoenger

Et tydelig sammensatt testteam med klare roller gir tryggere testøkter og bedre kvalitet på innsikten som samles inn.

God testing starter med god planlegging: riktig rekruttering, klare mål og realistiske oppgaver.

Personer med funksjonsvariasjoner bidrar med verdifull ekspertise, og bør kompenseres på en rettferdig og forutsigbar måte.

Test med relevante brukergrupper, men ikke alle på én gang; bygg erfaring trinnvis.

Tilrettelegg arena og teknikk slik at deltakerne får en trygg og reell opplevelse.

Husk samtykke og personvern, og se testpersonene som samarbeidspartnere.

Tydelige rammer og forventningsavklaringer gjennom en enkel samarbeidsavtale skaper trygghet, tillit og bedre kvalitet i brukertesting.

4. Under brukertestingen

Selve testøkten er ofte det mest synlige leddet i brukertestprosessen, men også det mest sårbare. Her styrker du relasjonen med testpersonen, og små valg gjør det lettere for vedkommende å bidra, og kan avgjøre om testingen gir nyttig innsikt eller ikke. Dette kapittelet gir råd for en trygg, inkluderende og fleksibel gjennomføring.

4.1 Slik tilrettelegger du godt

Forklar rammer og hensikt tydelig. Start alltid med å forklare hva som skal skje, og hva formålet med testingen er. Vær tydelig på at det er løsningen som utforskes, ikke deltakeren. Mange forbinder ordet «test» med prestasjon eller vurdering, og tydelige rammer bidrar til å senke skuldrene.

Eksempler på trygg og inkluderende introduksjon:

- «Vi ønsker tilbakemeldinger på hvordan dette fungerer for deg.»
- «Vi jobber med å forbedre løsningen, og dine erfaringer er viktige for oss.»
- «Det finnes ingen riktige eller gale svar, vi er ute etter hvordan du opplever det.»

Tenk på relasjon og trygghet. Tillit bygges ikke automatisk, men gjennom forutsigbarhet, respekt og anerkjennelse av deltakernes innsats. En trygg deltaker gir mer ærlige og relevante tilbakemeldinger. For mange kan det hjelpe å starte med litt uformell prat, forklare testens rammer i rolig tempo og være tydelig på hvordan innspillene faktisk skal brukes videre. Noen føler seg tryggest i egne omgivelser, mens andre har behov for kjent støttepersonell eller bestemte hjelpemidler. Dette bør tas på alvor og tilrettelegges for så langt det er mulig.

En god testopplevelse forutsetter:

- At testleder fremstår rolig, nysgjerrig og åpen
- At deltakeren får tid til å stille spørsmål og uttrykke egne behov
- At det legges opp til dialog, ikke avhør

Unngå testspråk. Ordvalg betyr mye for hvordan situasjonen oppleves. Unngå begreper som «riktig», «feil», «evaluering» eller «vurdering». Bruk heller språk som inviterer til refleksjon, utforskning og deling. Dette signaliserer at deltakerens erfaringer er verdifulle, og bidrar til et tryggere og mer inkluderende testmiljø.



Tips: Forklar hvordan testøkten er lagt opp, og spør om deltakeren har behov eller ønsker som kan gjøre testingen enklere, for eksempel knyttet til tempo, pauser eller måten tilbakemeldinger gis på.

Unngå	Bruk heller
«Nå skal vi se om du klarer ...»	«Prøv å gjøre denne oppgaven, så ser vi hvordan det går.»
«Du gjorde det feil.»	«Takk, det er nyttig å se at det kan bli forvirrende.»
«Var dette vanskelig?»	«Hvordan opplevde du dette?»

4.2 Når deltakere bruker hjelpemidler

Når brukertesting gjennomføres med deltakere som bruker hjelpemidler, er det ikke testleders rolle å kunne bruke hjelpemidlene selv. Samtidig kan grunnleggende forståelse for hvordan ulike hjelpemidler fungerer gjøre det lettere å observere, stille gode spørsmål og tolke funn. Dersom teamet mangler slik erfaring, kan det være nyttig å sette seg inn i grunnleggende prinsipper gjennom korte guider eller demonstrasjoner på forhånd.

Denne veilederen gir ikke opplæring i bruk av hjelpemidler. Fokuset er på hvordan brukertesting kan planlegges og gjennomføres på en trygg og inkluderende måte. For

praktisk innføring i hjelpemidler anbefales egne ressurser. Det kan være nyttig å ta et kort kurs, se noen introduksjonsvideoer eller lese enkle guider før testøkten. Dette gir bedre forståelse for samspillet mellom bruker, hjelpemiddel og løsning, uten at du trenger å være ekspert.



Tips: En grunnleggende forståelse av hjelpemidler gjør observasjon og tolkning enklere. Se gjerne korte introduksjoner i forkant av testøkten.

4.3 Metodetilpasninger

4.3.1 Tenke-høyt-metodikk

I inkluderende brukertesting er tenke-høyt-metodikk et særlig nyttig verktøy. Ved å be deltakeren fortelle hva de gjør og tenker underveis, får testleder innsikt i hvordan løsningen forstås, hvilke strategier som brukes, og hvor det oppstår usikkerhet eller kognitiv belastning. Dette kan avdekke barrierer som ikke alltid er synlige gjennom observasjon alene, og er spesielt verdifullt når målet er å forstå tilgjengelighet i praksis. Samtidig er det viktig å være fleksibel i hvordan metoden brukes. For noen deltakere kan det være krevende å sette ord på tanker samtidig som de løser oppgaver.

Når «tenk høyt» ikke fungerer

For noen kan det være krevende å snakke mens de jobber, særlig personer med:

- Kognitive utfordringer
- Konsentrasjonsvansker
- Autismespekter-diagnoser

Alternativer:

- La deltakeren gjøre oppgaven i ro, og snakk sammen etterpå

- Still refleksjonsspørsmål etter hver oppgave: «Hva skjedde her?» «Hva la du merke til?»

4.3.2 Når intervju gir bedre data enn observasjon

Observasjon er ofte gull verdt, men ikke alltid. Ved testing med f.eks. personer med utviklingshemming, språkvansker eller psykisk ubehag, kan et kort intervju etter brukssituasjonen gi mer nyansert innsikt.

Noen ganger handler det ikke om hvordan oppgaven løses, men om hvordan opplevelsen tolkes:

- «Hvordan følte dette?»
- «Var det noe du likte eller ikke likte?»
- «Er dette noe du kunne brukt selv?»



Tips: Bruk bilder eller kort med emoji/ansiktsuttrykk som støtte ved behov.

4.4 Avklaring av roller ved bruk av ledsager

Dersom en deltaker har med seg ledsager, assistent eller omsorgsperson, er det viktig å avklare roller og forventninger før testøkten starter. Hvis ledsagere forklarer, foreslår løsninger eller svarer på vegne av deltakeren kan det påvirke testens kvalitet og gjøre det vanskeligere å få innsikt i deltakerens egne erfaringer og strategier.

Testopplegget bør derfor legges til rette slik at brukeren selv får uttrykke seg i størst mulig grad, mens ledsagerens rolle primært begrenses til praktisk støtte ved behov. En tydelig avklaring i forkant, for eksempel at testleder først og fremst forholder seg til deltakeren, bidrar både til tryggere rammer for alle involverte og til mer pålitelig og relevant innsikt fra testingen.



Tips: Avklar på forhånd at testleder primært forholder seg til deltakeren, og at ledsager kun gir praktisk støtte ved behov.

4.5 Dokumentasjon underveis

God dokumentasjon er avgjørende for å få nytte av det som skjer i testøkten, og det trenger ikke være tidkrevende eller komplisert. Det viktigste er at du fanger opp de sentrale observasjonene, slik at funnene kan deles, analyseres og brukes etterpå.

Velg metoder som passer for testopplegget og ressursene dine:

Skriftlige notater: Mange bruker observasjonsskjemaer eller frie notater underveis.

Lyd- eller videoopptak: Hvis det er gitt samtykke, kan opptak være nyttig for å fange opp detaljer eller sitater du ikke rekker å skrive ned. Bruk tidskoder i notatene så du enkelt finner tilbake til viktige øyeblikk.

Skjermopptak: Ved digital testing kan det være nyttig å ta opp skjermen (med eller uten lyd), for å se hvor brukeren klikker og navigerer.

Husk også å ta notater rett etter testen mens inntrykkene er ferske. Det kan være nyttig å notere hva som fungerte bra, hva som bør forbedres til neste test, og eventuelle observasjoner som ikke ble skrevet ned underveis.

4.6 Håndtering av uforutsette utfordringer

Selv med god planlegging vil det oppstå situasjoner som ikke kan forutses fullt ut.

Inkluderende brukertesting innebærer ofte flere variabler, som hjelpemidler, dagsform og tekniske avhengigheter. Det viktigste er ikke å unngå alle problemer, men å håndtere dem på en trygg og respektfull måte når de oppstår.

Vanlige utfordringer som kan oppstå

Under testing kan dere for eksempel oppleve at:

- hjelpemiddelet ikke fungerer som forventet i testmiljøet
- tekniske problemer stopper eller forstyrrer testflyten
- deltakeren blir sliten, stresset eller frustrert
- oppgavene viser seg å være vanskeligere enn antatt
- testoppsettet ikke gir den innsikten dere hadde planlagt

Slike situasjoner er ikke et tegn på mislykket testing, men en del av realiteten i arbeid med mangfoldige brukergrupper.

Hva kan du gjøre når noe går galt

Når testøkten ikke utvikler seg som planlagt, kan disse grepene være nyttige:

Sett deltakeren først

Avbryt eller juster testen dersom deltakeren virker sliten eller utrygg. Det er alltid bedre å avslutte tidlig enn å presse gjennom en økt.

Bytt fokus om nødvendig

Hvis teknikken svikter, kan dere gå over til samtalebasert testing. Still spørsmål om hvordan deltakeren vanligvis løser tilsvarende oppgaver, eller be dem beskrive erfaringer fra egen hverdag.

Bruk alternative oppgaver

Ha noen enklere eller mer overordnede oppgaver i bakhånd som kan brukes dersom hovedoppsettet stopper opp.

Ta pauser uten å gjøre det til et tema

Tilby pauser naturlig og uanstrengt. Ikke vent på at deltakeren selv må be om det.

Vær åpen om situasjonen

Si gjerne høyt at noe ikke fungerer som planlagt, og at det er helt greit. Dette kan redusere stress og bidra til tryggere rammer.

Dokumenter det som skjer

Uforutsette problemer kan i seg selv være viktige funn. Noter hva som skjedde, hvorfor dere måtte justere, og hvilke konsekvenser det fikk for testingen.

Husk:

En testøkt som må justeres underveis, kan fortsatt gi svært verdifull innsikt.

Fleksibilitet, ro og respekt for deltakeren er ofte viktigere enn å følge testplanen punkt for punkt. Målet er ikke en perfekt test, men en trygg prosess og relevant læring.

4.7 Pauser, tempo og fleksibilitet

Personer med funksjonsvariasjoner kan bli slitne raskere enn andre, særlig når testingen innebærer høy visuell belastning, kognitiv kompleksitet eller bruk av hjelpemidler som krever stor konsentrasjon. Dette kan for eksempel handle om sterke farger eller bevegelser på skjerm, oppgaver med mange steg, eller kontinuerlig bruk av skjermleser.

Derfor er det viktig å legge til rette for pauser og fleksibilitet underveis i testingen. Tilby pauser uten at deltakeren må be om det, og vær oppmerksom på tegn til tretthet eller stress. Sørg for tilgang til vann, og mulighet for et rolig rom ved fysisk oppmøte.

Testopplegget bør også være fleksibelt. Ha en plan for alternative oppgaver dersom noe ikke fungerer, tilpass tempo og metode underveis, og avslutt testen hvis det er nødvendig. En brukertest skal aldri gjennomføres på en måte som gjør at deltakeren føler seg presset.

 Hovedpoenger

Skap trygghet og tydelighet: Forklar at det er løsningen som testes, ikke personen.

Bruk inkluderende språk og vær oppmerksom på relasjon og tempo.

Tilpass metode: Noen deler mer i samtale enn ved observasjon eller “tenk høyt”-testing.

Vær fleksibel og lyttende, juster underveis, ta pauser og stopp testen hvis det trengs.

5. Etter brukertesting

Selv om testøkten er gjennomført, er ikke arbeidet over. I denne fasen skal funnene bearbeides, deltakerne følges opp, og dokumentasjon sikres. En systematisk og respektfull oppfølging bidrar både til bedre tjenester og bedre relasjoner med testpersonene, og viser at deres innsats blir tatt på alvor.

5.1 Oppsummer og analyser funn

Det viktigste med brukertesting er ikke å ha gjennomført, men hva man gjør med det man har lært. For å få best mulig nytte, bør man analysere funnene med fokus på konkret endringspotensial og tydelig skille mellom ulike typer barrierer.

5.1.1 Strukturering og prioritering av funn

For at funn fra brukertesting skal være nyttige i videre utviklingsarbeid, er det viktig å analysere og strukturere dem på en tydelig og konsekvent måte. Ustrukturerte funn kan gjøre det vanskelig å prioritere riktige tiltak, særlig når tid og ressurser er begrenset.

En anbefalt tilnærming er å vurdere funnene ut fra effekt og alvorlighetsgrad. Her er en tredeling som egner seg godt i arbeid med universell utforming:

- Høy påvirkning: Barrierer som helt eller delvis blokkerer brukerens mulighet til å løse oppgaven.
- Middels påvirkning: Forhold som ikke stopper oppgaveløsningen, men som skaper frustrasjon, usikkerhet eller unødvendig belastning.
- Lav påvirkning: Mindre ulemper som gir redusert brukskvalitet, men begrenset konsekvens for gjennomføring.

Ved å kategorisere funn på denne måten blir det enklere å prioritere hva som bør løses først, og å kommunisere alvorlighetsgrad til utviklingsteam og beslutningstakere.

For å styrke analysen ytterligere kan funnene knyttes til:

- relevante WCAG-suksesskriterier, der dette er mulig
- hvilke hjelpemidler eller teknologier som ble brukt under testingen

Dette gir bedre sporbarhet mellom brukeropplevelse, tekniske krav og konkrete forbedringstiltak, og gjør det enklere å følge funnene videre i utviklingsløpet. En slik struktur bidrar også til mer konsistent dokumentasjon over tid og kan være nyttig både i intern læring og i dialog med tilsyn eller andre interessenter.

5.1.2 Skille mellom tilgjengelighet og brukervennlighet

Det kan også være nyttig å skille mellom tilgjengelighetsproblemer og dårlig brukervennlighet.

Tilgjengelighetsproblemer er hindringer som gjør at personer med funksjonsvariasjoner ikke får tilgang eller utført nødvendige oppgaver. Eksempler:

- Manglende alternativtekst for bilder
- Innhold som ikke fungerer med skjermleser
- Manglende tastaturnavigasjon

Brukervennlighetsproblemer er forvirrende eller tungvinte løsninger som påvirker alle, men ofte rammer noen grupper hardere. Eksempler:

- Dårlig språk eller ulogisk struktur
- Mange klikk for enkle oppgaver
- Uforutsigbar navigasjon

5.1.3 Vær konkret: Hva var barrieren og for hvem?

Gode testnotater handler om mer enn å beskrive hva en deltaker gjorde i en gitt situasjon. For at innsikten fra brukertesting skal kunne brukes videre i design og utvikling, må observasjoner settes i sammenheng og oversettes til forståelige problemstillinger og konkrete forbedringsforslag. Strukturerte testnotater gjør det lettere å se mønstre på tvers av deltakere, vurdere alvorlighetsgrad og formidle funn på en måte som kan følges opp i praksis.



Tips: Mange barrierer rammer flere brukergrupper, også de som ikke har en definert funksjonsvariasjon. Se etter mønstre i hvem som strevde, og hvorfor.

Tabellen under viser et enkelt rammeverk for hvordan testnotater kan bygges opp. Ved å skille mellom hva som skjedde, hvem som opplevde det, hvorfor det utgjorde en barriere og hvilke forbedringer som kan vurderes, blir notatene både mer presise og mer handlingsrettede. Dette bidrar til at innsikten ikke blir liggende som enkeltobservasjoner, men faktisk brukes til å forbedre løsningen.

Analysepunkt	Eksempel på testnotat
Hva skjedde?	Brukeren stoppet opp ved skjema 2.
Hvem opplevde det?	Bruker med kognitiv svikt fikk ikke oversikt over hvilke felt som var obligatoriske.
Hvorfor var det en barriere?	Mangel på visuell markering og forklarende tekst.
Forslag til forbedring	Bruke stjerne og hjelpetekst i tilknytning til feltet.

5.2 Dokumentasjon og lagring

Gode rutiner for dokumentasjon handler først og fremst om å bygge kompetanse i organisasjonen. Når erfaringer, funn og vurderinger dokumenteres på en tydelig måte, blir det lettere for team å lære av hverandre, følge opp tiltak og utvikle mer tilgjengelige løsninger over tid.

Selv om UU-tilsynet normalt ikke ber om dokumentasjon fra brukertesting, kan slik dokumentasjon være nyttig, både i dialog med tilsynet og som støtte dersom dere har gjort bevisste valg som avviker fra en bokstavelig tolkning av et krav, men som dere kan begrunne med innsikt fra brukere. Dokumentasjonen kan da bidra til å vise at vurderingene er gjort på en faglig og gjennomtenkt måte.

For å sikre god oversikt bør dere minst dokumentere:

- hvilke deltakergrupper som var med (på gruppenivå, ikke individnivå)
- hva som ble testet, og hvordan (plattform, scenarier, metode)
- hvordan funnene er fulgt opp i videre utvikling
- hvordan samtykke og personvern er ivaretatt

Et praktisk verktøy er en testlogg som beskriver dato, metode, deltakergrupper og de viktigste funnene og tiltakene.

Samtidig er det viktig å huske på at brukertesting kan innebære innsamling av sensitiv informasjon, og at man derfor må ivareta personvernet til deltakerne og følge gjeldende regelverk. Opptak krever særskilt samtykke og skal kun brukes i henhold til avtalen.

Testdata skal anonymiseres i videre analyser og rapporter, og det er viktig å være oppmerksom på at også observasjonsnotater kan være personidentifiserbare dersom de inneholder detaljer som gjør deltakeren gjenkjennbar. Selv når det ikke gjøres opptak, bør skriftlige beskrivelser formuleres med varsomhet.

5.3 Del og gjenbruk innsikt

For å sikre intern læring og kontinuitet over tid er det nyttig å etablere et felles sted der erfaringer og funn fra brukertester samles, for eksempel i en mappe, et delt dokument eller et område på intranettet. En slik kunnskapsbank gjør det enklere å gjenbruke innsikt på tvers av prosjekter, og bidrar til at viktig læring ikke går tapt ved utskiftning av personalet eller mellom ulike faser i utviklingsløpet. Det er ofte tilstrekkelig å starte enkelt, og heller videreutvikle struktur og innhold etter hvert som organisasjonen får mer erfaring.

Rapporter som skrives etter brukertesting bør være målrettede og tilpasset mottakergruppen. Dersom rapporten primært skal brukes internt i utviklingsteamet, kan fokuset ligge på konkrete funn og forslag til forbedringer. Skal rapporten deles med eksterne aktører eller brukes som dokumentasjon av tilgjengelighetsarbeid, er det viktig å være tydelig på hvilke brukergrupper som er representert i testene, hvilke hjelpemidler som er brukt, og om funnene knytter seg hovedsakelig til tilgjengelighet eller brukervennlighet.

Det anbefales at rapporter fra inkluderende brukertesting inneholder:

- korte beskrivelser av deltakergrupper og eventuelle tilretteleggingsbehov
- en oversikt over testoppsett, scenarier og metode
- sentrale observasjoner, gjerne supplert med sitater fra deltakerne
- foreslåtte tiltak og designforbedringer, fortrinnsvis knyttet til relevante retningslinjer eller kjent beste praksis

I noen sammenhenger kan det også være effektivt å bruke korte videoklipp fra testingen i interne presentasjoner. Slike klipp kan bidra til å synliggjøre barrierer på en mer direkte måte, og skape større forståelse for konsekvensene av utilgjengelige løsninger hos beslutningstakere og utviklingsteam.

Når innsikt deles og gjenbrukes systematisk, legges det et solid grunnlag for kontinuerlig forbedring, kompetanseheving og bedre beslutninger i videre utviklingsarbeid.

5.4 Evaluere og forbedre testprosessen

Etter at brukertesting er gjennomført, er det lurt å stoppe opp og evaluere selve testprosessen. Målet er å lære av gjennomføringen, slik at neste test blir enda bedre, både for deltakerne og for teamet.

Ta dere tid til å vurdere spørsmål som:

- Fikk deltakerne den tilretteleggingen de hadde behov for?

- Fungerte hjelpemidler, teknisk oppsett og testmiljø som planlagt?
- Var tidsbruk og tempo hensiktsmessig, eller ble det for krevende?
- Ble deltakerne møtt på en trygg, respektfull og inkluderende måte?

Det kan også være nyttig å reflektere over samarbeidet i teamet:

- Var roller og ansvar tydelige under testingen?
- Fungerte kommunikasjonen mellom testleder og observatører?

For å få mest mulig ut av disse erfaringene, anbefales det å gjøre evalueringen til en fast del av testløpet. Det kan være så enkelt som noen korte notater eller en fast sjekkliste etter hver testøkt. Når slike vurderinger samles over tid, blir det lettere å se mønstre, forbedringspunkter og gode løsninger som kan gjenbrukes i senere prosjekter.

Å evaluere testprosessen jevnlig bidrar til mer gjennomtenkte testopplegg, tryggere rammer for deltakerne og bedre kvalitet på inkluderende brukertesting over tid.

5.5 Tilbakemelding til testpersonene

Å vise testpersoner at innsatsen deres førte til noe, er avgjørende, både for motivasjon og respekt.

- Fortell kort hva dere har gjort med funnene
- Del konkrete forbedringer dersom det er mulig
- Takk for innsatsen og vis at bidraget deres var verdifull



Tips: En enkel e-post kan være nok. Ved større prosjekter, vurder et oppsummeringsnotat eller invitasjon til ny test.



Hovedpoenger

Analyser og prioriter funn etter alvorlighetsgrad og effekt på brukeren

Oppfølgingen etter test er like viktig som planlegging og gjennomføring.

Analyser funnene systematisk og skill mellom tilgjengelighet og brukervennlighet.

Gi testpersonene tilbakemelding og vis at bidragene deres blir tatt på alvor.

Sørg for god dokumentasjon av hvem som testet, hva som ble gjort og hvordan funnene ble fulgt opp.

Opprett intern kunnskapsbank for å sørge for at verdifull innsikt ikke går tapt i organisasjonen

Evaluer testprosessen etter hver økt for å sikre god tilrettelegging, bedre gjennomføring og kontinuerlig forbedring over tid.

6. Råd for å komme i gang

Brukertesting med personer med funksjonsvariasjoner trenger ikke være komplisert eller kostbart. Det viktigste er å komme i gang, og å gjøre det med respekt, nysgjerrighet og et ønske om å lære. Mange virksomheter sitter med en forestilling om at dette krever store budsjetter og omfattende tilrettelegging. Erfaring og litteratur viser derimot at selv små og enkle grep kan gi verdifull innsikt.

6.1 Start i det små

Det er langt bedre å gjøre noe enn å vente på det perfekte. Enkle tester, gjennomført med én eller to personer, kan avdekke barrierer og skape viktig bevissthet i utviklingsteamet. Mange tilgjengelighetsproblemer er grunnleggende, og kan fanges opp tidlig, med svært enkle metoder.



Tips: Brukertesting handler ikke om kvantitet, men om kvalitet på innsikten. Selv én person kan avdekke barrierer som påvirker mange.

6.2 Enkle testoppsett som alle kan gjennomføre

Her er tre lavterskelmetoder som kan brukes allerede i dag, også uten spesialverktøy eller store forberedelser:

6.2.1 Miniintervjuer

Dette kan gjennomføres som korte samtaler på 15–30 minutter med personer som har erfaringer med digitale barrierer. Samtalene bør ha fokus på tidligere opplevelser, typiske utfordringer og hva som fungerer godt i praksis. De kan gjennomføres fysisk, digitalt eller skriftlig, avhengig av deltakernes behov og hva som er mest hensiktsmessig i situasjonen.

Eksempelspørsmål:

- Hva er det første som gjør en løsning vanskelig for deg?
- Hvilke hjelpemidler bruker du, og hvordan fungerer de med typiske nettsider?
- Hva setter du pris på i løsninger som fungerer godt?

6.2.2 Enkle oppgavetekster

Lag to til tre sentrale oppgaver som deltakeren skal forsøke å løse. Underveis er det viktig å observere hvordan deltakeren navigerer, hvilke utfordringer som oppstår, og hva som eventuelt stopper flyten. Testingen kan gjennomføres på enten eget utstyr eller testpersonens utstyr, avhengig av hva som gir den mest realistiske situasjonen.

Eksempler:

- Logg inn og finn kontaktinformasjon til kundeservice
- Fyll ut et skjema og send det inn
- Bestill en time eller et produkt

6.2.3 Test med ansatte som har egne erfaringer

Mange virksomheter har ansatte som selv har funksjonsvariasjoner, eller nære pårørende. Disse kan være en uvurderlig ressurs for å fange opp barrierer tidlig i prosessen, før man tester bredere.



Tips: Minitester kan ikke erstatte omhyggelig testing med reelle brukere, men er et godt supplement.

6.3 Bygg brukerpanel

For mer kontinuitet og bedre læring over tid kan det være nyttig å bygge opp et fast brukerpanel bestående av personer med ulike funksjonsvariasjoner. Når de samme brukerne deltar jevnlig, opparbeider de også god kjennskap til løsningen, noe som kan gi mer nyansert og presis innsikt.

Samtidig er det viktig å supplere med nye deltakere ved behov. Personer som møter løsningen for første gang, kan avdekke barrierer og uklarheter som et fast panel ikke lenger legger merke til. En god praksis er derfor å kombinere:

- Et fast brukerpanel for iterativ testing, dialog og kontinuitet
- Friske øyne i avgrensede tester for å validere løsninger

Ved å balansere kontinuitet og nye perspektiver får dere både dybde og bredde i innsikten, og et bedre grunnlag for å utvikle løsninger som fungerer for flere.

6.4 Eksempel på trinnvis oppbygging av testprogram

For virksomheter som ønsker å gå fra enkle grep til mer systematisk testing, kan følgende modell være et godt utgangspunkt:

Fase	Tiltak
Fase 1: Kom i gang	Test med 1–2 brukere du har tilgang på. Fokus på å lære og oppdage.
Fase 2: Utforsk bredere	Rekrutter fra organisasjoner eller paneler. Varier funksjonsvariasjoner.
Fase 3: Gjenta og forbedre	Etabler rutine for testing i hver iterasjon. Dokumenter og bruk funn.
Fase 4: Bygg panel	Sett opp et fast testpanel med ulik erfaring og funksjonsvariasjon.
Fase 5: Del og løft	Del erfaringer internt. Bidra til kompetanseheving i organisasjonen.

Ved å starte i det små og bygge gradvis, senkes terskelen, og brukertesting med personer med funksjonsvariasjoner kan bli en naturlig og integrert del av utviklingsprosessen.



Hovedpoenger

Inkluderende brukertesting trenger verken være dyrt eller komplisert – det viktigste er å starte.

Små tester med få deltakere kan avdekke store barrierer og skape læring i teamet.

Bruk enkle metoder som miniintervjuer og korte oppgavetester – også med egne ansatte.

Begynn i det små og bygg gradvis – slik blir brukertesting en naturlig del av utviklingsarbeidet.

7. Samskaping og brukere som medskapere

I arbeidet med inkluderende brukertesting kan man vurdere å gå et steg videre enn tradisjonell testing, og involvere personer med funksjonsvariasjoner som medskapere i utviklingsprosessen. Det innebærer at brukerne ikke bare skal teste den ferdige løsningen, men involveres gjennom hele prosessen som eksperter på egen erfaring, med verdifull innsikt i hva som faktisk fungerer i praksis.

Å jobbe samskapende betyr at brukere kan bidra i flere faser av arbeidet, for eksempel:

Involveres tidlig

Involver brukere før løsninger er ferdig definert. Be dem bidra til å peke ut hvilke oppgaver, situasjoner eller problemområder som er viktigst å ta tak i.

Gjentakende involvering

Bruk de samme deltakerne i flere runder, for eksempel ved testing av prototyper og senere versjoner. Dette gir kontinuitet og dyp innsikt

Tolkning av funn

Del utvalgte observasjoner eller funn med brukerne, og be dem forklare hvorfor noe oppleves som vanskelig eller foreslå alternative løsninger basert på egen brukserfaring

Sparringspartnere underveis

Brukere kan fungere som faglige sparringspartnere, for eksempel i korte møter der designforslag diskuteres før de ferdigstilles.

Evaluerer av prosessen

Be brukerne gi tilbakemelding på hvordan de opplevde involveringen. Hva fungerte godt, og hva kunne vært bedre tilrettelagt?



Tips: Bruk klart språk, avklar roller og forventninger tidlig og skap trygge rammer der brukerne tør dele erfaringer og stille kritiske spørsmål

Denne tilnærmingen kan gi dypere innsikt enn enkelttester alene. Brukere med funksjonsvariasjoner har ofte lang erfaring med å møte digitale barrierer, og kan derfor raskt identifisere svakheter i struktur, språk og samspill mellom design og teknologi.

7.1 Likeverd mellom brukere og fagpersoner

Det er viktig å huske på at samskaping forutsetter likeverdighet mellom brukere og fagpersoner. For å legge til rette for dette bør dere:

- anerkjenne brukernes erfaringskompetanse på linje med faglig kompetanse i prosjektet
- bruke tilgjengelig og forståelig språk, og unngå unødvendig fagterminologi
- være tydelige på formål, roller og forventninger i samarbeidet
- legge til rette for tillit, respekt og åpen dialog
- skape trygge rammer som gjør det mulig for brukerne å dele erfaringer og stille kritiske spørsmål

7.2 Metodikker for samskaping

Her er noen typiske samskapingsmetodikker man kan benytte seg av:

Barrier Walkthrough: En workshop-metode hvor brukere, testledere og designere sammen går gjennom løsningen, identifiserer barrierer, fordypes i forståelsen og diskuterer forbedringer. Diskusjonene dokumenteres systematisk med skjermbilder og utsagn.

Iterativ co-design

En fast brukergruppe deltar kontinuerlig i designprosessen og bidrar i flere runder med utvikling, evaluering og justering. Dette gir dyp innsikt og kontinuerlig læring for både brukere og utviklere.

Visjonære prototyper

Brukerne inviteres til selv å utforme prototyper og forslag til løsninger, som deretter brukes som grunnlag for videre diskusjon og utvikling.

Det er ikke alltid nødvendig eller realistisk å jobbe samskapende gjennom hele utviklingsløpet. I mange prosjekter vil tradisjonell brukertesting være tilstrekkelig. Likevel kan selv begrenset samskaping, for eksempel tidlig involvering eller gjentakende dialog med samme brukere, gi stor verdi. Å jobbe samskapende handler derfor ikke om å innføre tunge prosesser, men om å ta bevisste valg for mer reell medvirkning der det gir størst effekt.

7.3 Organisering av samskapingsarbeidet

For å skape forutsigbare og trygge rammer bør samskaping organiseres tydelig. Avklar mål, roller, varighet og forventninger tidlig, gjerne gjennom en enkel samarbeidsavtale. Involver både enkeltpersoner og brukerorganisasjoner for å sikre bredde i erfaringer, og rekrutter gjennom etablerte nettverk som har kompetanse på målgruppen.

7.4 Evaluering og læring underveis

Samskapingsarbeidet bør evalueres jevnlig, både underveis og etter avslutning. Spør deltakerne hvordan de opplevde innflytelse, tilrettelegging og samarbeid. Systematisk evaluering gjør det mulig å justere praksis, bygge tillit over tid og ta med læring videre til nye prosjekter.



Hovedpoenger

Samskaping innebærer å involvere brukere med funksjonsvariasjoner som likeverdige medskapere, ikke bare som testpersoner.

Tidlig og gjentakende involvering kan gi dypere innsikt og mer treffsikre, inkluderende løsninger.

Likeverdig samarbeid forutsetter tydelige rammer, tilgjengelig språk og trygge relasjoner basert på tillit og respekt.

8. Avslutning

Brukertesting med personer med funksjonsvariasjoner handler om mer enn tilgjengelighet i snever teknisk forstand, det handler om likeverdig deltakelse, bedre tjenester og utviklingsprosesser der innsikt fra reelle brukere brukes tidlig og systematisk for å ta bedre beslutninger og unngå kostbare feil senere. Denne veilederen viser at inkluderende brukertesting er fullt mulig å gjennomføre, også med begrensede ressurser.

Veilederen bygger på både forskningsbasert og erfaringsbasert kunnskap, inkludert innsikter fra personer som selv har deltatt i brukertesting. Veilederen er delt inn i kapitler som samlet gir støtte til hele prosessen, fra planlegging og rekruttering til gjennomføring, dokumentasjon og videre bruk av innsikten. Den tilbyr også konkrete sjekklister, maler og råd som kan tilpasses ulike rammer og organisasjoner for å gjøre veien fra intensjon til handling kortere.

Enten du jobber i offentlig eller privat sektor, med store utviklingsprosjekter eller små iterasjoner, er budskapet enkelt: Inkluderende brukertesting er mulig, nyttig og nødvendig. Det krever kanskje litt ekstra i starten, men det sparer deg og brukerne dine for kostbare feil, og legger grunnlaget for tjenester som fungerer for alle.

Vi håper denne veilederen kan være et praktisk hjelpemiddel og en inspirasjon til å gjøre brukermedvirkning mer inkluderende, og at flere virksomheter fremover vil gjøre brukertesting med personer med funksjonsvariasjoner til en naturlig del av utviklingsarbeidet.

Useit Consulting Norge med støtte fra Bufdir

Januar 2026

9. Om Useit

Useit er et fagmiljø innen universell utforming og inkluderende digitale løsninger. Selskapet ble etablert i 2017 og har kontorer i Norge og Sverige. Teamet består av spesialister med utfyllende kompetanse innen blant annet teknologi, UX design, innholdstilgjengelighet, dokumenthåndtering og regelverk. Flere av medarbeiderne er sertifisert gjennom International Association of Accessibility Professionals (IAAP).

Arbeidet med denne rapporten og veilederen bygger på Useits erfaring med brukertesting, universell utforming og samarbeid med virksomheter i både offentlig og privat sektor. Metodene og anbefalingene er utviklet gjennom teoretisk kompetanse, praktisk arbeid, tverrfaglig samarbeid og dialog med brukere med ulike forutsetninger.

Useit har som mål å gjøre universell utforming enklere å forstå og mer praktisk anvendelig i utviklingsprosesser. Inkludering og mangfold er en naturlig del av selskapets verdigrunnlag, både i møte med brukere og i egen organisasjon. Dette perspektivet har også vært styrende i utviklingen av rapporten og veilederen, med vekt på reell medvirkning, ansvarlig gjennomføring og løsninger som fungerer for flere.

Les mer om oss på [Useit.no](https://useit.no)

For spørsmål om veilederen, ta gjerne kontakt på linn@useit.no

Vedlegg 1: Invitasjonstekst

En invitasjonstekst brukes for å rekruttere deltakere til brukertesting. Den skal kort forklare hva som skal testes, hvem man søker, hva det innebærer å delta, og hvordan man melder seg på. Teksten bør være lett å forstå, inkluderende og tydelig på at testpersonen bidrar til å forbedre løsningen, ikke blir vurdert selv. Den skal også informere om praktiske forhold som varighet, sted, tidspunkt og eventuell kompensasjon.

Tittel: Vil du teste en digital løsning og hjelpe oss å gjøre den bedre?

Hei!

Vi søker personer som har erfaring med å møte digitale barrierer – for eksempel syns-, hørsels-, bevegelses- eller kognitive utfordringer – til å teste en løsning vi holder på å utvikle.

Testen tar ca. 30–60 minutter og gjennomføres [fysisk/digitalt], [dato/tidsrom]. Du får kompensasjon for deltakelsen, og vi legger selvfølgelig til rette etter dine behov.

Interessert eller har spørsmål?

Ta kontakt med [navn] på [e-post / telefon].

Vedlegg 2: Samtykkeskjema

Et samtykkeskjema brukes for å sikre at deltakere i brukertesting forstår hva de deltar i, og gir sitt frivillige samtykke. Skjemaet dokumenterer at personen har fått informasjon om prosjektet, vet at deltakelsen er frivillig og kan trekkes når som helst, og at innsamlede data behandles anonymt og i tråd med personvernregler. Dersom det gjøres opptak under testen, skal dette fremgå tydelig i samtykket.

Navn på prosjekt:

Ansvarlig kontaktperson:

Dato for testing:

- ✓ Jeg har fått informasjon om prosjektet og hva deltakelsen innebærer.
- ✓ Jeg vet at jeg kan trekke meg når som helst, uten å oppgi grunn.
- ✓ Jeg godkjenner at informasjonen jeg gir brukes anonymt til forbedring av [tjeneste/produkt].
- ✓ Jeg samtykker til at testøkten [filmes / lydopptak gjøres] dersom aktuelt.
- ✓ Jeg har fått mulighet til å stille spørsmål.

Navn: _____

Signatur: _____

Dato: _____

Vedlegg 3: Kartlegging av behov

Et spørreskjema for kartlegging av behov brukes før brukertesting for å sikre at deltakeren får en trygg og tilrettelagt opplevelse. Skjemaet hjelper testleder med å forstå eventuelle behov for hjelpemidler, pauser, teknisk tilpasning eller miljømessige justeringer. Svarene danner grunnlaget for praktisk planlegging og viser respekt for deltakernes forutsetninger og komfort.

Dette skjemaet hjelper oss å tilrettelegge best mulig for deg.

1. Bruker du hjelpemidler (f.eks. skjermleser, lesestift, stemmestyring)?
2. Trenger du teknisk tilpasning eller annet utstyr for å delta?
3. Ønsker du oppgavene på forhånd?
4. Har du behov for ekstra tid eller hyppige pauser?
5. Er det noe i rommet (lys, lyd, lukt) som bør tas hensyn til?
6. Ønsker du å bruke ditt eget utstyr under testingen?
7. Er det andre behov vi bør vite om?

Vedlegg 4: Sjekkliste før brukertesting

Mål og rammer

- ☐ Har vi tydelige mål for testingen: Hva ønsker vi å finne ut, og hvorfor tester vi nå
- ☐ Er testens omfang og fokus avklart: Hvilke deler av løsningen testes, og ikke
- ☐ Er metodevalg gjort bevisst: Moderert, umoderert, eller en kombinasjon

Testteam og roller

- ☐ Er testteamet satt sammen med minst to personer: Én testleder og én observatør
- ☐ Er roller og ansvar tydelig avklart i teamet
- ☐ Vet deltakeren hvem som er til stede og hvorfor

Rekruttering og deltakelse

- ☐ Er riktig målgruppe rekruttert ut fra hva som skal testes
- ☐ Har vi vurdert å inkludere personer med kognitive funksjonsvariasjoner
- ☐ Er kompensasjon for deltakelse avklart og tydelig kommunisert

Avklaringer i forkant

- ☐ Har vi innhentet relevant informasjon om deltakeren på forhånd
- ☐ Er behov for pauser, tempo og ekstra tid avklart
- ☐ Er det avklart om deltakeren ønsker å bruke eget utstyr
- ☐ Er det avklart om deltakeren ønsker oppgaver på forhånd eller ikke

Oppgaver og scenarioer

- ☐ Er oppgavene realistiske og relevante for faktiske brukerbehov
- ☐ Er scenarioene formulert i klart og enkelt språk
- ☐ Er oppgavene delt opp i håndterbare steg der det er behov
- ☐ Er det lagt opp til fleksibilitet i tempo og pauser
- ☐ Brukes ikke tid-på-oppgave som hovedparameter

Prototyper og testgrunnlag

- ☐ Er det avklart hva som kan og ikke kan testes i prototypen
- ☐ Er deltaker informert om eventuelle begrensninger

Trygt testmiljø

- ☐ Har deltakeren fått tydelig informasjon om hva som skal skje
- ☐ Er det tydelig kommunisert at det er løsningen som testes, ikke personen
- ☐ Bruker testleder et inviterende og ikke-vurderende språk
- ☐ Er det enkelt for deltakeren å ta pauser eller avbryte

Tilrettelegging av testarena

- ☐ Er testmiljøet fysisk tilgjengelig
- ☐ Er lys, lyd og visuelle forhold tilpasset deltakeren
- ☐ Er det lagt til rette for bruk av eget utstyr og egne hjelpemidler

Teknisk forberedelse

- ☐ Er løsningen testet med relevante hjelpemidler på forhånd
- ☐ Er testoppsettet teknisk gjennomgått i forkant
- ☐ Finnes det en enkel backup-plan dersom noe ikke fungerer

Samtykke og forventningsavklaring

- ☐ Er informert samtykke innhentet, både muntlig og skriftlig
- ☐ Er det tydelig forklart hvordan data brukes, lagres og slettes
- ☐ Vet deltakeren at hen når som helst kan trekke seg
- ☐ Er samtykke og informasjon tilpasset deltakerens behov
- ☐ Er roller avklart dersom ledsager eller assistent er til stede

Samarbeidsavtale og praktiske forhold

- ☐ Er det en enkel samarbeidsavtale eller tydelig forventningsavklaring
- ☐ Er formål, varighet og kontaktperson tydelig
- ☐ Er kompensasjon, oppfølging og eventuelle justeringer avklart

Testarena

- ☐ Er testarena valgt med utgangspunkt i deltakerens behov
- ☐ Er det vurdert om testing hos trygg tredjepart er aktuelt

Kvalitetssikring før oppstart

- ☐ Har testleder øvd på testopplegget med en kollega
- ☐ Er språk, instruksjoner og flyt kvalitetssikret
- ☐ Føles testopplegget realistisk, trygt og gjennomførbart

Vedlegg 5: Oppgavesett

Denne malen for oppgavesett kan brukes til å planlegge og strukturere oppgavene som testpersonene skal gjennomføre under brukertesting. Den beskriver realistiske scenarioer og konkrete handlinger som speiler faktisk bruk av løsningen. Et godt oppgavesett gjør det lettere å samle relevant innsikt, sammenligne resultater mellom testpersoner og holde testen fokusert og oversiktlig.

Oppgave 1: Finn kontaktinformasjonen til kundeservice.

Scenario: Du har et spørsmål om tjenesten og vil finne kontaktinformasjon for å ringe eller sende e-post.

Oppgave 2: Bestill en time / fullfør et skjema.

Scenario: Du trenger å bestille en tjeneste via nettsiden. Gå gjennom bestillingsskjemaet så langt du kommer.

 Tips:

- Skriv én oppgave per kort.
- Bruk realistiske og relevante scenarier.
- Test gjerne oppgavene selv på forhånd.

Vedlegg 6: Sjekkliste for gjennomføring av brukertesting

- ☐ Testen starter med tydelig og trygg introduksjon
Rammer og hensikt forklares, og det presiseres at det er løsningen som testes.
- ☐ Språk og tone er inkluderende og ikke-vurderende
Testspråk og begreper som «riktig» og «feil» unngås.
- ☐ Metode er avklart og tilpasset deltakeren
Det er spurt om det er greit å bruke tenk-høyt, og alternativ metode brukes ved behov.
- ☐ Deltakeren har valgt hvordan de ønsker å gi tilbakemelding
Underveis, i pauser eller etter oppgavene.
- ☐ Tempo og pauser tilpasses underveis
Pauser tilbys aktivt, og tegn på tretthet eller stress følges opp.
- ☐ Testleder forholder seg primært til deltakeren
Eventuell ledsager gir kun praktisk støtte, ikke svar på vegne av deltakeren.
- ☐ Observasjoner dokumenteres løpende
Stopp, reaksjoner, strategier, utsagn og frustrasjon noteres.
- ☐ Opptak brukes kun dersom samtykke er gitt
Lyd, video eller skjermopptak håndteres i tråd med avtale.

Vedlegg 7: Sjekkliste etter brukertesting

☐ Deltakeren er takket og anerkjent for bidraget

Det er tydelig kommunisert at innsatsen er verdsatt.

☐ Kompensasjon er gitt som avtalt

☐ Informasjon om videre oppfølging er gitt

Hva skjer med innspillene, og hvem kan kontaktes i etterkant.

☐ Første oppsummering er gjort umiddelbart

Hva fungerte, hva fungerte ikke, og hvorfor.

☐ Uforutsette hendelser er dokumentert

Tekniske problemer, justeringer og avbrudd er notert som egne funn.

☐ Testopplegget er evaluert internt

Var tilretteleggingen god nok, var tidsbruken realistisk, og bør noe justeres før neste deltaker.

☐ Testdata er lagret i tråd med samtykke og personvern

Vedlegg 8: Rapportering av funn

En mal for rapportering av funn brukes til å dokumentere resultater fra brukertesting på en strukturert og oversiktlig måte. Den hjelper teamet med å samle informasjon om hvem som deltok, hvilke barrierer som ble avdekket, og hvilke forbedringer som foreslås. En tydelig rapport gjør det enklere å følge opp funnene i videre utvikling og viser at testingen har gitt konkrete resultater.

Dato for test:**Antall deltakere:****Hvilke funksjonsvariasjoner var representert:****Brukerens utstyr / hjelpemidler:****Testformat:** (fysisk/digitalt, moderert/umoderert)**Funn: brukervennlighet:**

- Eksempel: «Brukeren slet med å forstå strukturen i menyen.»
- Årsak: Ulogisk rekkefølge og manglende visuell markering.

Funn: tilgjengelighet:

- Eksempel: «Skjemaet kunne ikke brukes med tastaturnavigasjon.»
- Årsak: Manglende fokusindikatorer og tastatursnarveier.

Forslag til forbedringer:

- Omstrukturér menyen
- Sørg for fokusindikator riktig fokusrekkefølge ved navigering med tastatur

Oppfølging:

Beskrivelse av hvordan funnene brukes videre i utviklingen.

Vedlegg 9: Evaluering av testopplegg

- ☐ Fikk deltakeren nødvendig tilrettelegging og støtte?
- ☐ Fungerte hjelpemidler, teknisk oppsett og testmiljø som forventet?
- ☐ Var tidsbruk, tempo og pauser tilpasset deltakerens behov?
- ☐ Opplevdes kommunikasjonen trygg, respektfull og inkluderende?
- ☐ Er det noe som bør justeres før neste test?