

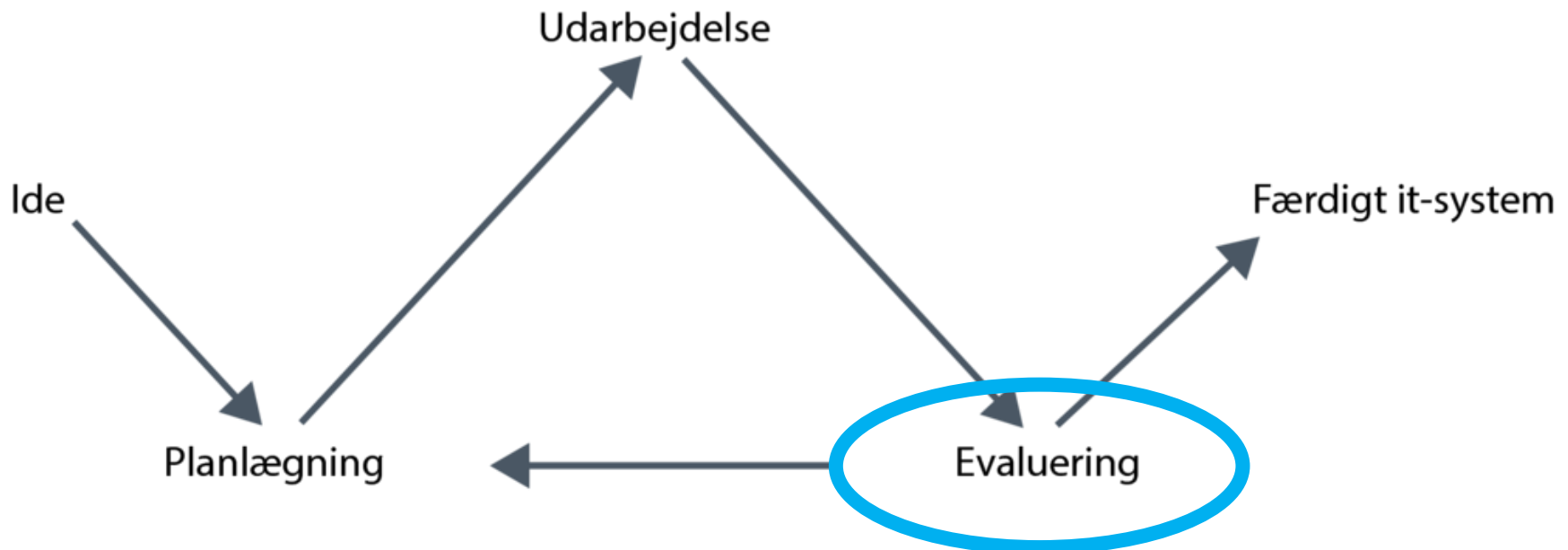
Usability evaluering



- eller bare brugervenlighedsevaluering

Den iterative arbejdsproces

- Evaluering af IT-systemer – hvordan gør man det?
- Én metode: **Usability evaluering**



Definition - usability

For at være brugbart skal et produkt være:

Useful (brugbar funktionalitet)

Effective (god kvalitet, ingen fejl)

Efficient (effektivt, minimalt tidsforbrug)

Learnable (nemt at lære at bruge)

Satisfying (tilfredsstillende)

Øvelse

Vælg en app som du tit bruger (det kunne f.eks. være Lectio app'en). Diskuter med sidemanden i hvor høj grad app'en er:

- useful (brugbar funktionalitet)
- effective (god kvalitet, ingen fejl)
- efficient (effektivt, minimalt tidsforbrug)
- learnarble (nemt at lære at bruge)
- satisfying (tilfredsstillende)

Hvordan måler man om et produkt har høj usability???



Måling af usability

- God usability er usynlig – det kører! Vi opdager det slet ikke!



Operationalisering af usability definitionen

- Definition – usability problem:

Noget ved systemet som

- forhindrer/sinker brugeren i at løse en opgave
- frustrerer brugeren
- ikke er forstået af brugeren



Kategorisering af usability problem



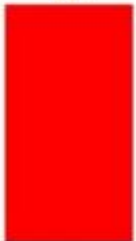
Small Problem

Kosmetiske (bliver forsinket i få sekunder, bliver lidt frustreret, kan udføre opgaven uden helt at forstå hvorfor)



Medium Problem

Alvorlige (bliver forsinket i flere sekunder, bliver lettere frustreret, kan kun løse opgaven med hints)



Big Problem

Kritiske (brugeren forhindres i at udføre opgaver, kan kun udføre opgaven med hjælp, forstår ikke systemet, gentager fejl, er meget frustreret - bander)

Hvordan finder man usability problemer?

Eksempel:

- En testbruger sættes til at løse en række opgaver
- En testleder ”styrer slagets gang”
- Testbrugeren tænker højt undervejs
- Oplevede usability problemer nedskrives (undervejs eller efterfølgende) og kategoriseres



Testplan



- Formål
- Hovedspørgsmål
- Brugerprofil
- Deltagere og roller
- Testmetoder
- **Testopgaver**
- Kontekst og udstyr
- Dataindsamling
- Formidlingsform

Testplan: formål

Hvad er det overordnede formål med testen?

Eksempler:

- "20% af brugerne gennemfører ikke en ordre på www.billigttoej.dk" – hvad er årsagen til det?
- Er den nyudviklede app "Sensation App" nem og intuitiv at bruge?



Testplan: hovedspørgsmål

Hvilke spørgsmål skal evalueringen besvare?

Eksempler:

- Kan minimum 75% af brugerne logge ind?
- Hvad er de mest kritiske usability problemer?



Testplan: brugerprofil

Hvilke testbrugere skal deltage og hvor mange?

Eksempel:

- Fire-fem kvinder i alderen 20-30 år, som regelmæssigt dyrker motion.



Testplan: deltagere og roller

Udvælgelse af deltagere og kontakt. Hvilke roller har deltagerne?

Eksempler:

- Alle testbrugere kontaktes telefonisk.
- Testlederen må interagere med testbrugeren undervejs.



Testplan: testmetoder

Hvilke testmetoder bruges?

Eksempler:

- Tænke højt forsøg
- Måling af "task completion time"



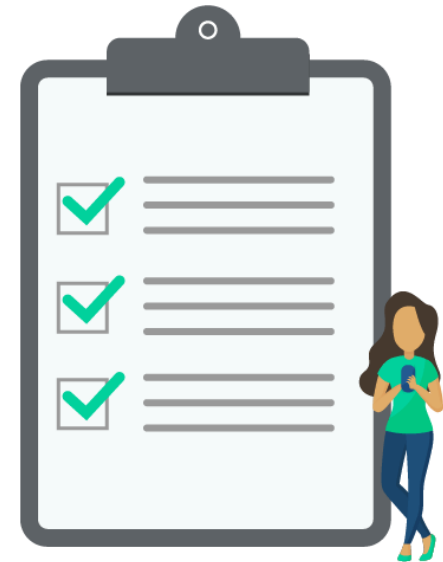
Testplan: testopgaver

Beskrivelse af scenarie og konkrete opgaver

Eksempel (AULA):

Du er en kvinde på 35 år med to drenge i skole.

- Log ind på AULA app'en.
- Find ud af hvilket fag din ældste søn skal have torsdag over middag.
- Send en besked til din søns lærer (Lone Andersen).
- Meld begge dine børn syge den 20. marts.
- Tilmeld dig forældrearrangementet den 1. maj.



Testplan: kontekst og udstyr

I hvilken kontekst skal evalueringen udføres og hvilket udstyr kræves?

Eksempler:

- Evalueringen af app'en skal foregå mens testbrugeren handler ind (i felten).
- App'en evalueres i et klasselokale (i lab).

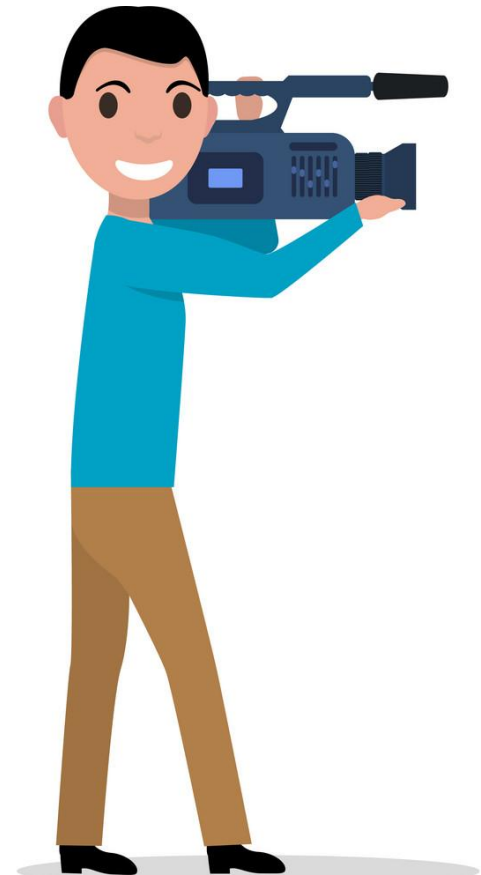


Testplan: dataindsamling

Hvad skal indsamles og hvordan?

Eksempler:

- Evalueringerne optages på video (f.eks. med en telefon).
- Det måles hvor lang tid, brugeren er om at løse de to første opgaver.

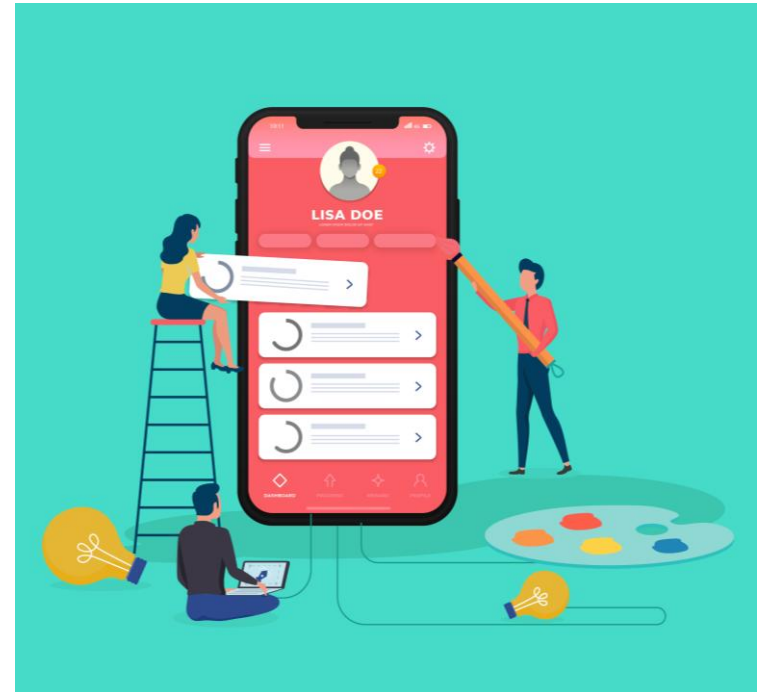


Testplan: formidlingsform

Hvordan formidles resultatet af evalueringen?

Eksempler:

- Kategorisering af alle oplevede usability problemer.
- Redesign forslag.
- Rapport med de målte "task completion times".



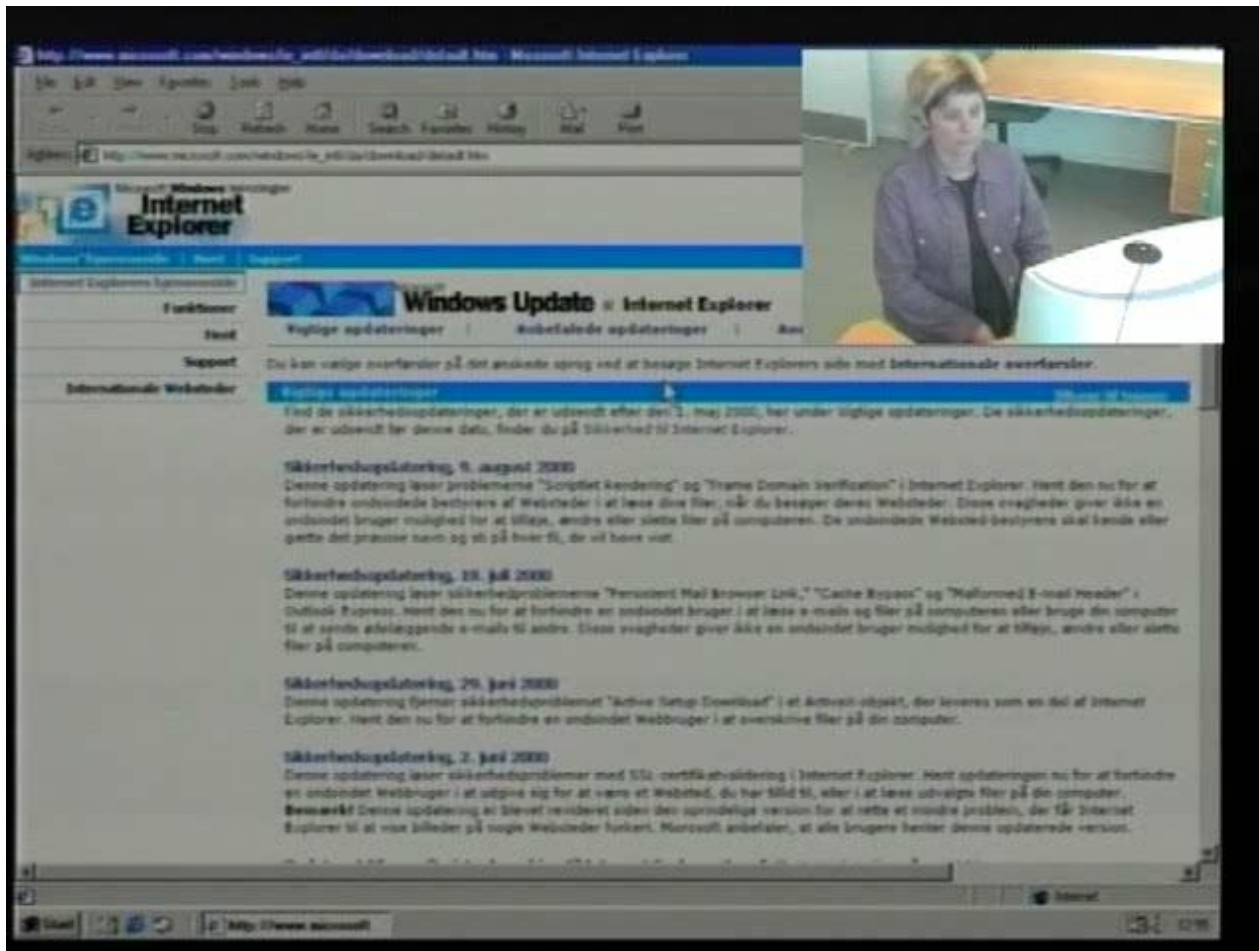
Eksempel: Usability evaluering af IKEAs hjemmeside

Testopgaver til IKEA

Find IKEAs websted.

1. Du vil gerne i IKEA torsdag aften efter arbejde. Hvor længe har de åbent?
2. Du har tænkt over noget som du kunne ønske dig at købe til dit hjem. Beskriv hvad det skal være. Køb det.
3. Du er på udkig efter en sjov stol til din lille nevø, som fylder 4 år. Den skal helst ikke koste meget mere end 200 kroner. Har IKEA noget som du finder interessant?
4. Stolen er lidt klodset at transportere. Undersøg om du kan få den leveret direkte hos din nevø?
5. Du skal have et nyt tæppe til din stue, det skal passe til din sofa. Tæppet skal være mindst 1,40 x 2,00 m. Hvilken farve går du efter? Find noget der passer dig.

Eksempel: Usability evaluering af IKEAs hjemmeside



Øvelse: Usability evaluering af *AalborgHustagram* app'en

- Lav en testplan som skal bruges til at evaluere AalborgHustagram app'en. **Det er vigtigt med gode testopgaver!**
- Næste gang: Vi gennemfører en usability-evaluering af app'en (din testperson må ikke være én, som du har arbejdet sammen med)
- Dernæst:
 - 1) Nedskriv en liste med identificerede usability problemer, som kategoriseres i kosmetiske, alvorlige og kritiske problemer.
 - 2) Lav et redesign af din app.