

Hur ska vi på ITA arbeta med UX?

Dragning 2

Dragningar UX

1. User experience, Användbarhet, ... vad är vad och varför behöver vi?
- 2. Hur ska vi på ITA arbeta med UX?**
3. Metoder? Tillgänglighet? ...?

Agenda

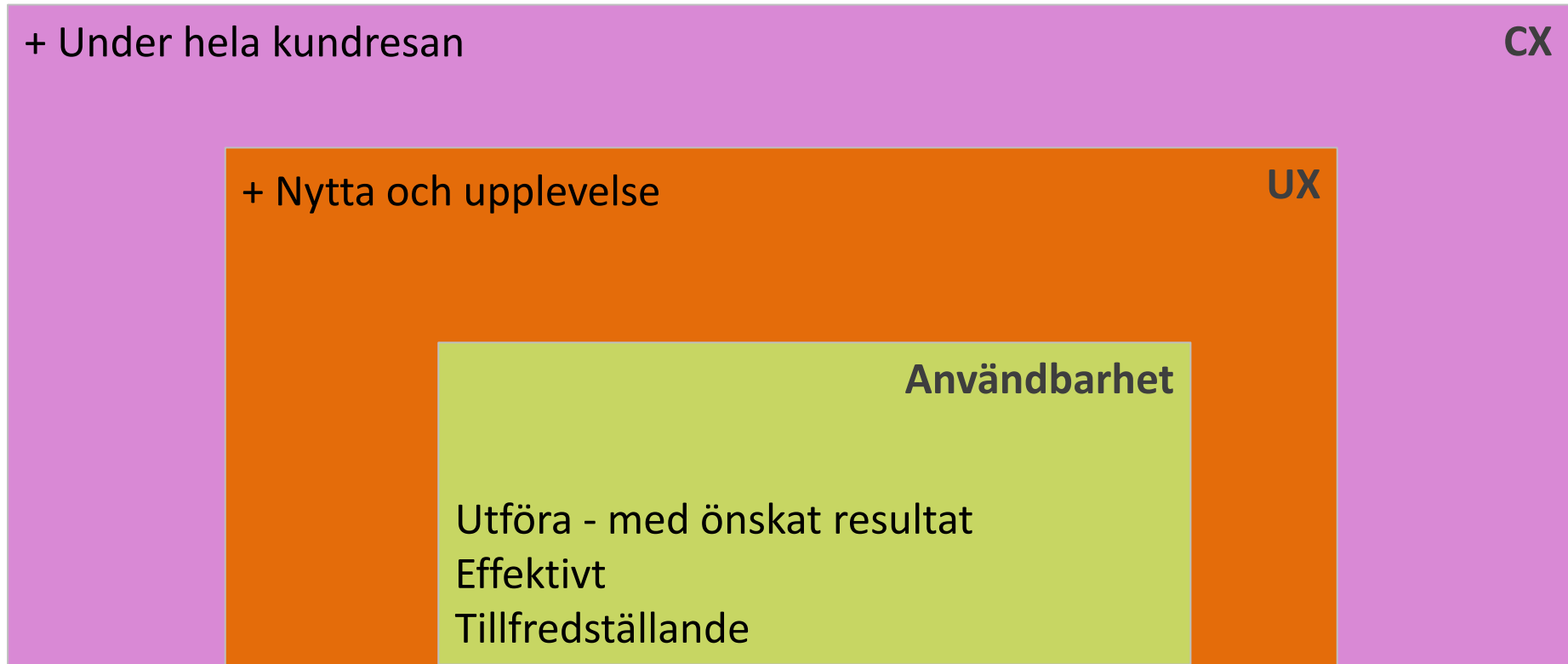
- Snabb repetition
- Vart vill vi?
- Vad gör vi, vad borde vi göra?

(1 av 3)

SNABB REPETITION



Användbarhet, UX, ... innefattar...



Innefattar mer kvaliteter

Inkluderas tidigare i produktutvecklingen

Ingår i fler funktioner inom organisationer/ företag



ETT – Ha användaren i fokus

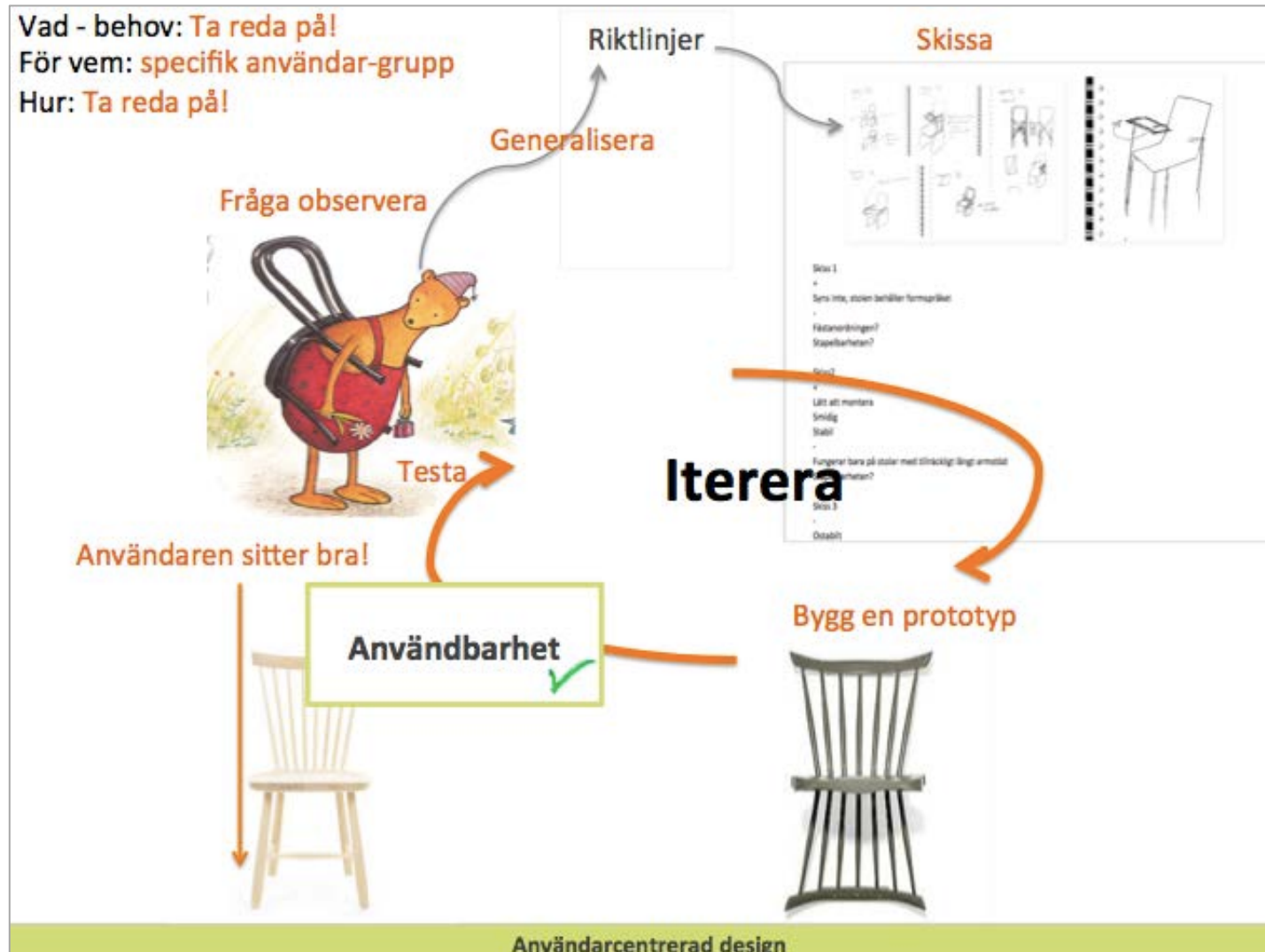


TVÅ – Förstå sammanhanget

Vem ska använda? Var ska användas? För att uppnå vad?

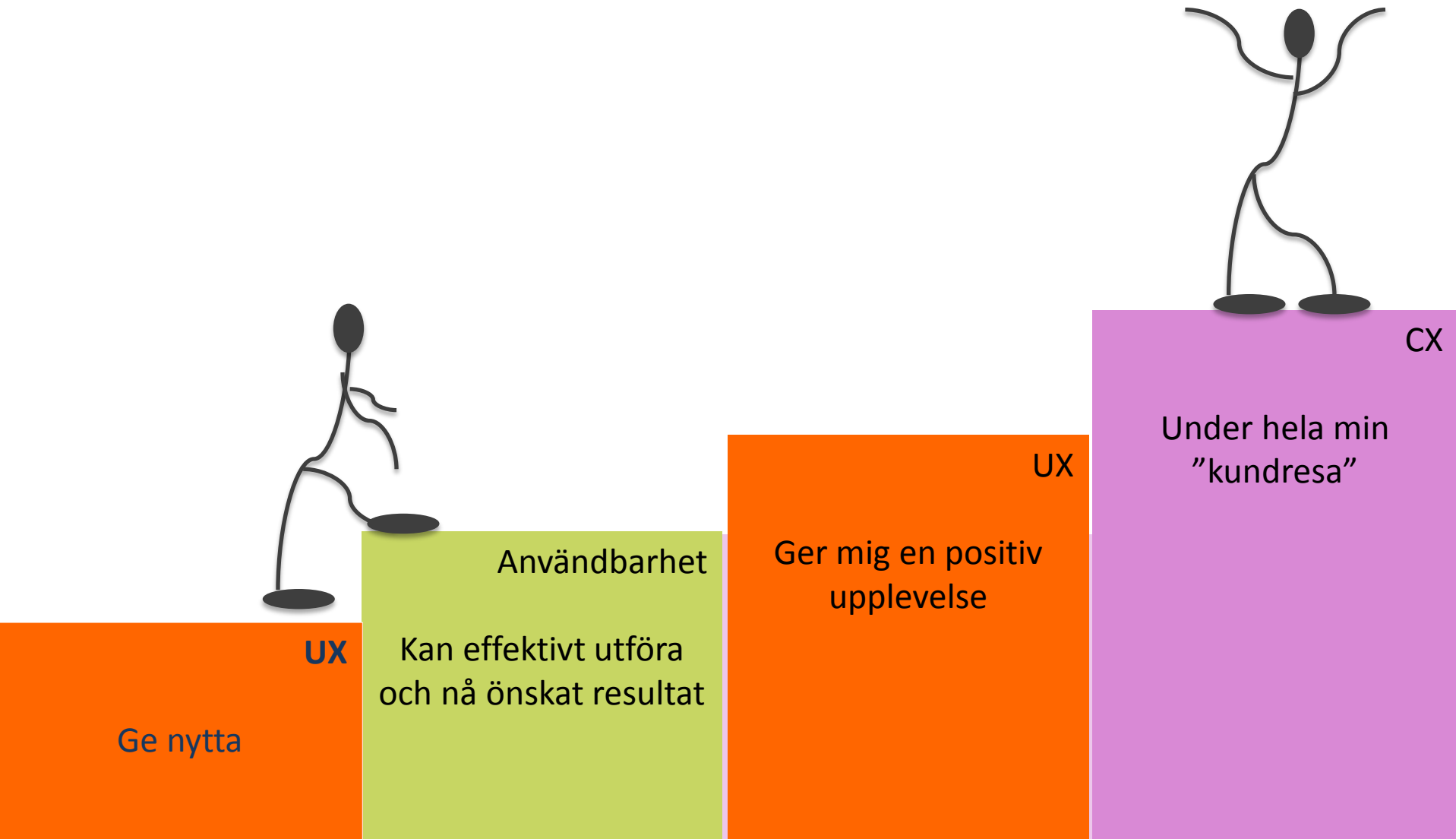


TRE - Arbeta användarcentrerat





Ett steg i taget



(2 av 3)

VART VILL VI?

Vart vill vi?

(UX mognaden i Sverige)





UX 2016

- Utbildning
 - Dragningar
 - Deltar aktivt i varje team
 - Workshops/ diskussionsforum om Användbarhet/ Tillgänglighet
- Anpassa arbetssätt till UX
 - Börja med ITA – anpassa till UX
 - Påbörja diskussion UX med Verksamheten
- Bygga upp verktygslåda
 - Styleguide
 - Kartlägga användare

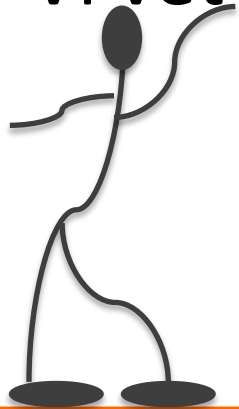
(3 av 3)

VAD GÖR VI, VAD BORDE VI GÖRA?

UX

Vad gör vi, vad borde vi göra?

- Mätbara verksamhetsmål! (ej påbörjat)
- Kontinuerligt samla in kunskap om våra användare
- Vi vet vilken användarupplevelse vi eftersträvar



Mål

KTHs övergripande mål

Öka
genomströmmningen

Mål för e-lärandeobjektet

Mål för kurswebbar

Studenten får den
information han behöver
på kurswebben

Vilket innebär

Kurswebben ska minimera
risken att Studenten kan
missa information

Behov

Student 1

Vill ha alla inlägg
direkt.

Student 2

Vill ha filtrerade
notiser

Lärare 2

Strukturerad. Informerar i tid och
på rätt sätt.
Vill att det ska vara effektivt.

Lärare 2

Ostrukturerad.
Behöver hjälp och stöd

Fungerar för prioriterade Personas?

Problem i dag

Lärare:

Ändra sida med viktig
info, fyller inte i att
det ska bli en
notifiering

Student:

Har direktnotifiering,
antar att det betyder:
veta direkt (och allt)

Design, utveckling

Förslag

All info finns i Nyhetsflödet med möjlighet till filtrering

Lärare:

Tvungen att alltid välja mellan om info är viktig/ mindre viktig

Student:

Välja vad vill bli notifieriad om i Mina inställningar



Exempel - kunskap om användare



I dag - kunskap om användare

- Olika personer i organisationer sitter på olika kunskap om våra användare.
- Varje förvaltningsteam ser sin del, inte användarens fullständiga arbetsflöde
- Även inom system behöver man titta på relaterade flöden
 - > Flöden blir inte optimerade
 - > Man får inte ett konsekvent beteende
- Svårt göra förändringar i okänt system där det inte finns beskrivet hur systemet används
 - > Vet inte vilka andra användarfall som påverkas
- Påbörjat arbete med intervjuer av studenter och lärare

När - kunskap om användare?

- Gemensamma behov, beteenden:
 - Fysiska faktor
 - Kultur

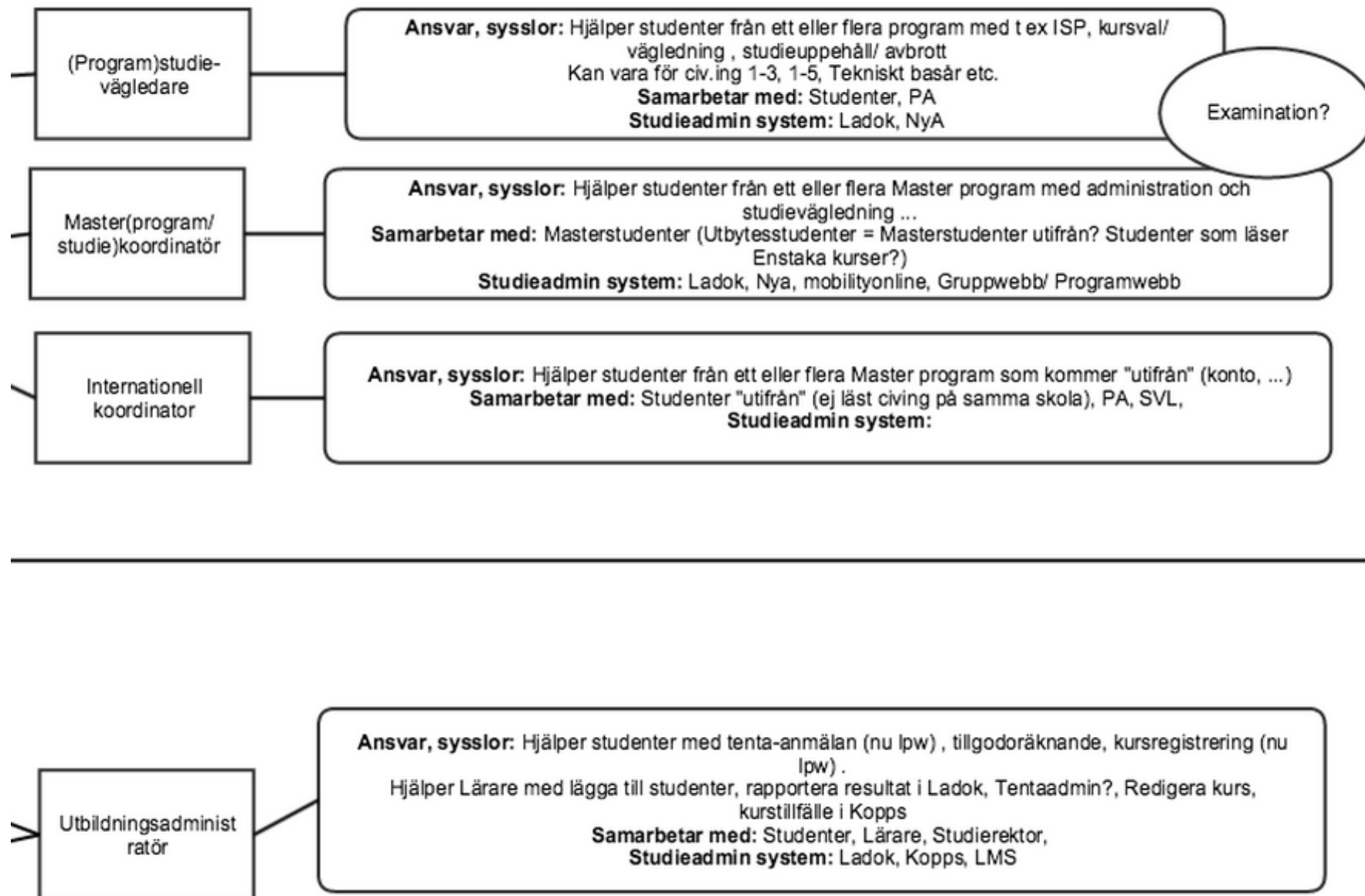
Kan beskrivs m ha riktlinjer

- Beror av användare och sammanhang:
 - Mål
 - Tidigare erfarenheter
 - Sammanhang

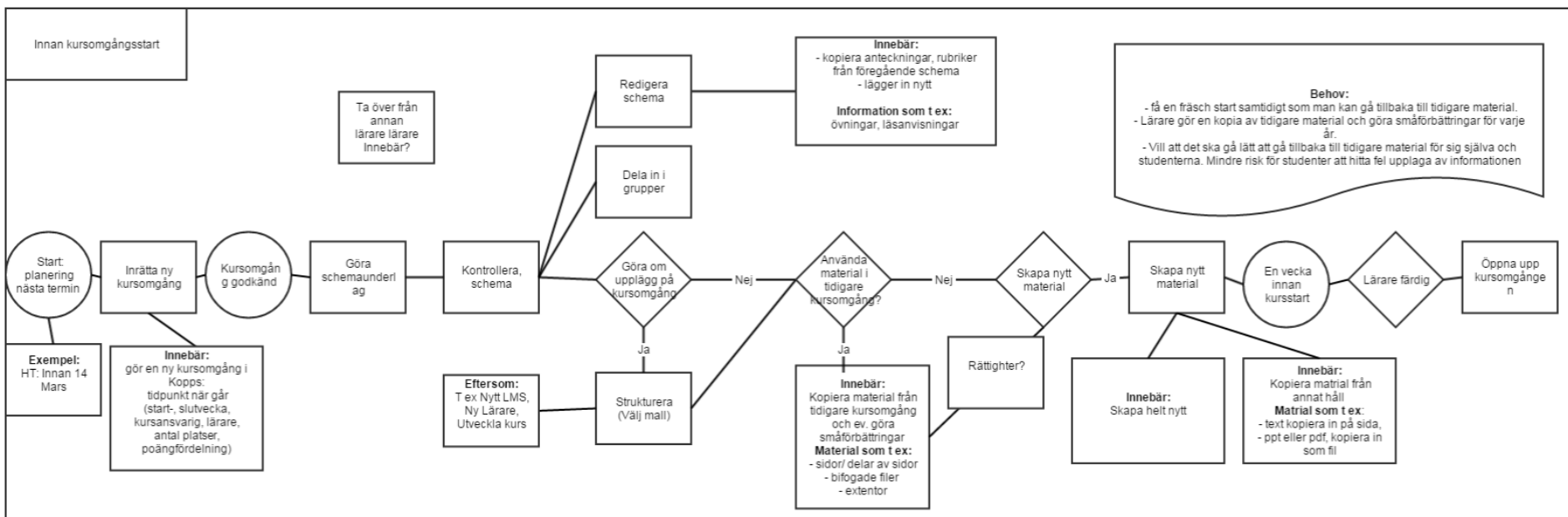
Behöver undersökas genom
Användarstudier



Pågående - Användarkarta



Pågående - Arbetsflöden LMS



Pausat - Pesonas



Emelie

“det som motiverar är intresse och kompisar”

Långsiktigt mål få ett arbete jag är intresserad och trivs med.

- KTH var ett självklart val.
- Mitt mål med studierna är att få
- Det som motiverar mig är intresse
- tar sig till skolan trots icke oblig
- samma saker.

Förkunskaper var mer än tillräcklig

- Studierna går bra.
- Jag känner att jag har mer än till

Mål för kursen är att lära mig bättre

- Mitt mål är att lära mig bättre o
- Även om jag vet att betyg inte i
- Jag går på allt. Det är mycket tr

Trivs bäst att plugga i grupp.

- Jag trivs på KTH. Är ej engagera
- Jag får hjälp och hjälper kompis
- har spridda platser för gruppstu
- Vi har en FB grupp för kommun
- i en viss kurs. Har sett diskussio

Föreläsningar att lyssna eller interaktiv

- Föreläsningar att lyssna eller interak
- mig delaktigt, inte bli matad bar
- inför tentor behöver jag inte up
- letar upp information.



24år

Industriell ekonomi, år 4, master: Industrial management

Innan KTH: Lumpen 1 år

Studier går först

Bor inte hemma

Studielån, studier går först, men hinner jobba extra i terminerna

Cyklar, tränar (aktiv person)

It-van användare

Lågt dataintresse

Använder i dag: forumsidor

Victor

“det ska vara tydligt vad som gäller”

Långsiktigt mål är ett bra jobb

- KTH var inte ett självklart val.
- Mitt långsiktiga mål är att få ett bra jobb, det motiverar mig när känns tungt

Förkunskaper var inte tillräckliga

- Studierna går bra nu.
- Första året var en utmaning, mina förkunskaper inte var tillräckliga.

Mål för kursen är att förstå, väljer ut kurser som ger nåt, betyg inte viktiga.

- Ämnet och Lärare gör en bra kurs.
- Mitt mål är att förstå, betyg inte viktiga.
- Jag går på fö [No Title] om ger ngt. Ibland läser jag extra för att förstå.

I bland sitter vi tillsammans och pluggar, ibland själv för att fokusera

- Jag trivs på KTH, har varit med på mottagningen som fadder.
- I bland sitter vi tillsammans och pluggar, det är bra för att man kan få hjälp och kan diskutera. Men bland behöver jag sitta själv för att fokusera. Kan också ta hjälp av lärare.
- Kurswebben, har jag bara använt för att läsa inlägg, jag har ej skrivit. Jag brukar maila lärare.

Föreläsningar att läsa. Lyssna ett bra komplement

- Jag föreläsningar att läsa, ibland behöver rita upp. Lyssna ett bra komplement. Gillar både labb och teori.
- Jag repeterar, tex boken, innan tentor, om hinner. Gör också ex-tentor, för att ta reda på vad läraren tycker är viktigt och lär mig sen mer om det.

23 år

Kandidatprogram Fastighet och finans, år 1

Innan KTH: påbörjat utbildning till i Uppsala

Studier går först

Bor inte hemma

Inget studielån (tar inte fulla poäng), jobbar extra varannan helg.

Tränar, hänger med kompisar

It-van användare

Medel intresserad av datorer

Använder i dag: FB, Google, Instagram, ...

Vilken användarupplevelse är viktig?

- Tillfredställelse
 - slutfört uppgift
 - med önskat resultatet
- Effektiv
 - Tiden jag lägger på att utföra uppgiften känns rimlig
 - anpassad efter uppgiften (t ex automatisera)
- Kontroll, känner sig trygg
 - Vet hela tiden vad som händer
 - kan påverka
- Smidig, "flow"
 - Anpassar efter mitt arbetsflöde
- Personlig
 - Anpassar sig efter det systemet vet om mig
- Meningsfullt
 - Uppmuntrar till att dela kunskap
- Engagerande
 - Uppmuntrar mig att ta nästa steg



Framöver - UX på Verksamheten

- Starta en diskussion med verksamheten
- Hur jobbar vi tillsammans för att nå dit?
- Målbild? Mätbart?
- Eftersträvad användarupplevelse?
- Kunskap om användare?



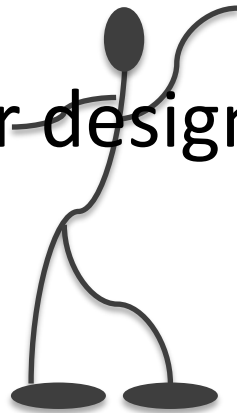
Utmaningar

- Tar tid
- Svårt att få tag på användare (t ex Lärare)
- Få in användarstudier som en del av utvecklingsarbetet
- Få verksamheten delaktig i arbetet
- Presentera användardata så användbart 😊

Användbarhet

Vad gör vi, vad borde vi göra?

- UX aktiviteter i teamen
- Användarcentrerat arbetssätt
- Riktlinjer för design på väg



Användbarhet

Kan effektivt utföra
och nå önskat resultat

UX aktiviteter i teamen i dag

- E-lärande
 - praktiserat användarcentrerad design
 - LMS projektet
- I studieadmin, GPA.
 - Börjat med att utvärderat gränssnitt
 - Sett behov av att backa för att förstå bakomliggande behov
- AV-objektet, styrpaneler
 - Användbarhetstester
 - För att se var det behövs redesign

Användarcentrerat i teamen

1. Förbättring

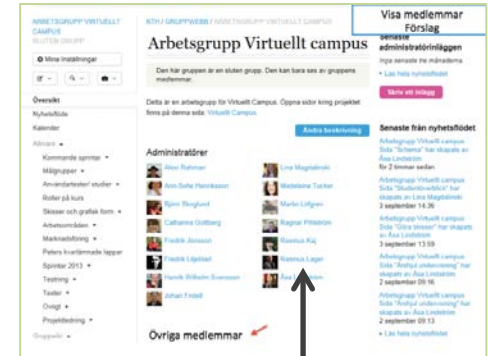
- Kunna visa upp medlemmar för alla i gruppen
- Ha möjlighet att kunna gå ur grupp
- Bli informerad när inbjuden att man kan och hur man går ur grupp

• Övrigt

- I mina inställningar:
 - Visa skillnad på medlem/ prenumererar, registrerad på kursen/ prenumererar
- Se användarfal

2. Interaktionsdesign

3. Team – testa och ändra



2A Se i sitt sammanhang

2C Gör konsekvent

4. Användbarhetstest

Användarflöden
Grupper

Guidelines

Användarstudier

Personas

Verksamhet

= Varför, Vem och Vad

Effektmål

Kartlägga roller och behov

User stories
(prioriterade)

Vision/ effektmål, behov

Utveckling

= Vad och hur

Utreda

Interaktion

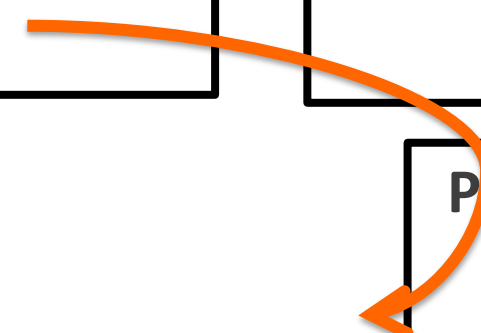
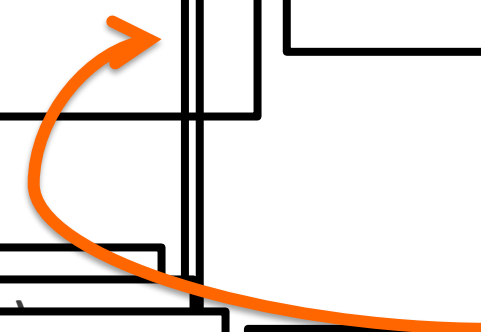
Prototyp

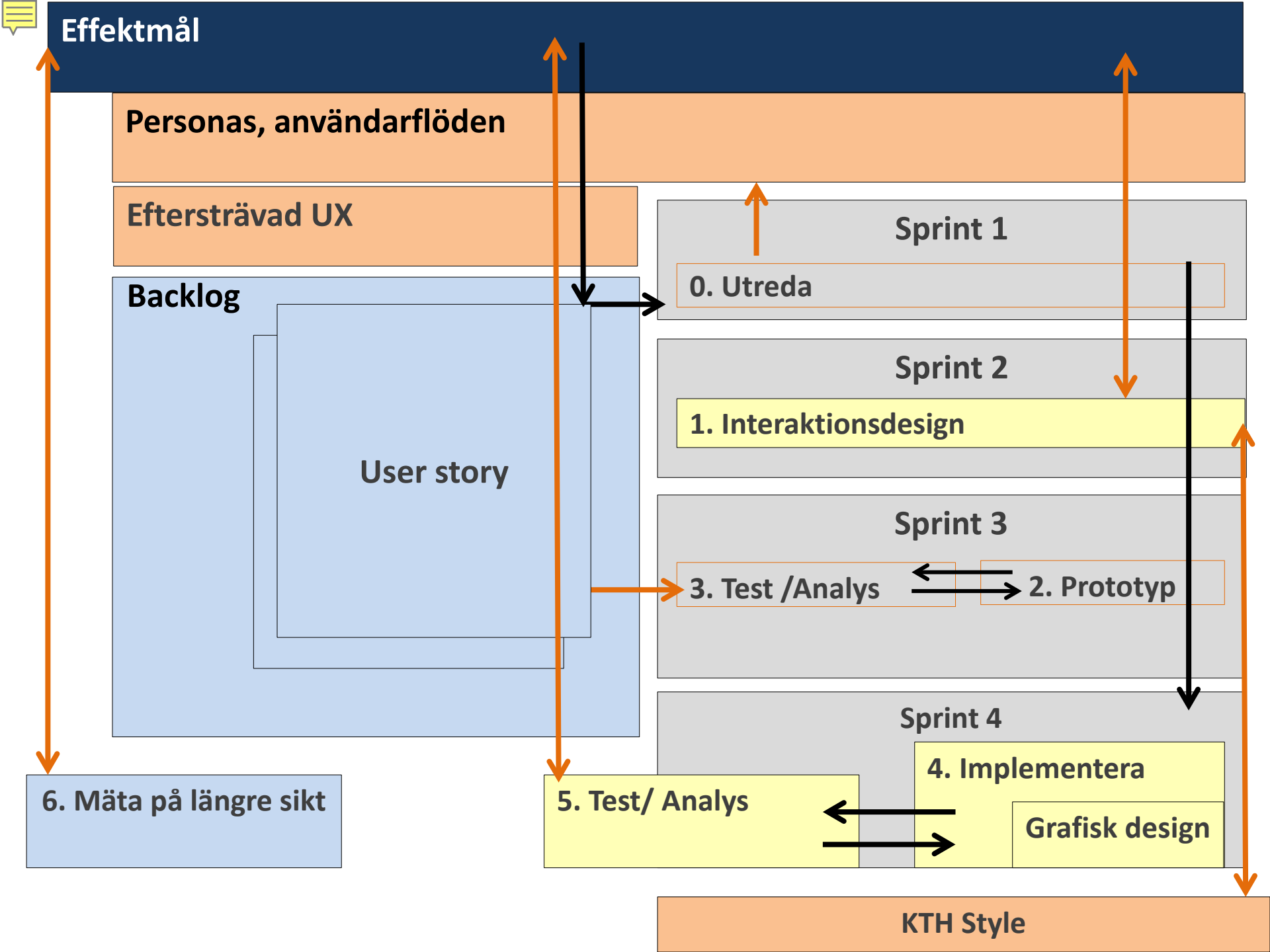
Användbarhetstesta

Implementera

Grafisk design

Nytta, Upplevelse, Användbart





Utveckling – UX

Vem gör vad?

- Vad ska jag göra?
 - Handleda, utföra UX i utvecklingen
 - Göra, leda generellt UX arbete som
- Vad ska ni göra?
 - Medverka, utföra ovan när känner sig bekväm med det.

Riktlinjer för design på väg

- Tidigare
 - KTH webb
 - följer inte principer för Användbarhet, Tillgänglighet
 - KTH webb var riktlinje för style
 - Kopierats och tolkats olika
 - Inga riktlinjer finns nedskrivna hur man ska använda elementen
- Nu finns [Style-, guideline](#)
- Tas fram i samarbete i teamen och med Förvaltning KTH webb
- Bygger på principer för tillgänglighet och användbarhet
- Implementeras i KTH Style
- Utvecklargruppen ansvarar för att resultatet blir användbart och ger nytta.



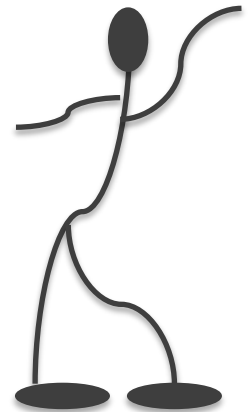
Utmaningar

- Teamen är olika
 - UX behövs anpassas i olika team?
- UX kan behöva viss framförhållning
 - Behöver grov planering
 - Förvaltningsplaner
- Verksamhet som ansvarar för flera produkter och flera roller
- UX - en resurs!

Customer experience – CX

Vad gör vi?

- Inte där än...



CX

Under hela min
"kundresa"

Framöver - kartlägga kundresor?

En studentresa

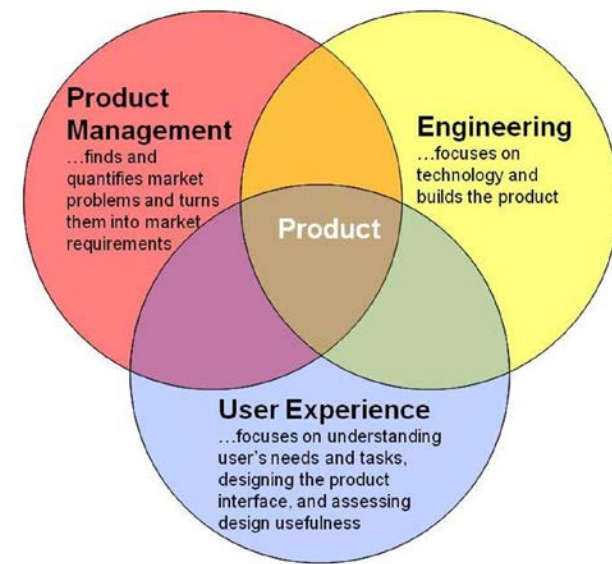


Framöver - vem inkluderar det?

- UX experience
 - Verksamhet (insamling krav, utbildning)
 - Utveckling (design, utveckling, användbarhetstest)
- Customer experience
 - ITA/ Support
 - ITA/ Installation
 - AUA
 - AFS
 - KIR
 - ...
- Men vem koordinerar?

Utmaningar

- En UX resurs ska samtidigt
- Ansvar för övergripande:
 - Metoder, Processer, Användarstudier, Kommunikation/ information/ utbildning
- Utföra
 - Kravhantering, Koncept design, Interaktions design, Grafisk design, ...



Avslutningsvis...

- Frågor?
- Nästa dragning?
 - Metoder
 - Riktlinjer