

# Användbarhetstest vidareutveckling

## Om användbarhetstester

Nedan finns instruktioner hur du gör ett användbarhetstest. Det kan vara svårt att genom skriftliga instruktioner beskriva allt som är bra att tänka på. Nedan kan fungera som övergripande instruktioner, en slags kom-i-gång och en kom-i-håg lista (när du kör din andra test). Jag rekommenderar att man kontaktar mig ([asalindstrom@kth.se](mailto:asalindstrom@kth.se)) för att stötta dig med din första användbarhetstest.

Det finns olika nivåer man kan lägga sig på. Det viktigaste är att man gör tester, och så tidigt det går så att man upptäcker felen i tid. Det blir billigare att åtgärda dem då. Man kan t ex börja med att göra en pappersprototyp. Man ha då varje skärmbild uppritad på ett papper. Vid klick visar man nästa pappers-skärmbild.

### Lokal, utrustning

Man kan t ex använda sig av ett usabilitylab, med utrustning som eye-tracking. Men lite enklare är att testa i vanlig kontorsmiljö, gärna ute hos användaren. Det kan också bli mer avslappnat vilket är en fördel. Även då kan man spela in användbarhetstesten, t ex genom att använda videokamera eller programmet [Kaltura](#) som spelar in från skärmen på datorn (man får ljud, skärmbilder och klick i dessa). Oftast kan det räcka med att göra bra anteckningar. Inspelning är därför markerat med parentes nedan i instruktionerna.

### Mäta tiden

Man kan också mäta tiden, detta är relevant om tiden är en viktig parameter. Vanligare och enklare är kanske att man noterar när testpersonen blir frustrerad för att hen upplever systemet osmidigt, ineffektivt. Mäta tid är därför markerat med parentes nedan i instruktionerna.

### Mäta upplevelse

Man kan använda en standardiserad enkät för att mäta hur testpersonen upplevde systemet, den kalla SUS-enkät. SUS-enkät därför markerat med parentes nedan i instruktionerna.

### Antal testpersoner

Enligt Jacob Nielsen upptäcker man [mer än 75 % av användbarhets-felen när man testar på 5 personer](#). Mer effektivt, och att rekommendera, är att göra fler användbarhetstester efter att man åtgärdat de funna felen.

Det är inte antal testpersoner som upptäckt användbarhets-felet som avgör om det är ett fel. Vissa fel som bryter mot allvarliga Användbarhetsprinciper ska åtgärdas även om bara någon upptäck det (t ex felkontroll). Andra fel behöver man testa med fler för att avgöra om det är ett användbarhets-fel. De användbarhets-fel som man upptäcker prioriteras sen utifrån hur viktiga de är att åtgärda. Här kan man i bland behöva hjälp av en användbarhetspecialist.

## Förbereda innan

### Scenarier

- Välj ut de scenarier du vill testa.
- Formulera scenarier som:
  - beskriver vad användarna ska uppnå. Finns det user stories eller användarfall kan du utgå från dem.
    - Exempel: "skapa 6 grupper med vardera 10 studenter i varje"
  - är naturliga verklighetstroga scenarier
  - inte är ledande, t ex formulerade efter hur systemet är uppbyggt eller namngivits (om det inte överensstämmer med det naturliga sättet att göra uppgiften på).
- Notera (i testprotokollet, ej synligt för testpersonen) vad som är det förväntade resultatet (eller delresultaten) då testpersonen lyckats med ett scenario.
  - Då kan du lätt ska checka om testpersonen klarat scenariot.

### Delar upp uppgifter

Testledare:

- Leda testen, ge instruktioner, frågor till testpersonerna
- (Ta tid)
- (Starta Kulturainspelning, videokameran)
- (Dela ut SUS-enkät)
- Observera

Testpersonal:

- Anteckna
- Observera hur väl de lyckas med scenarierna.
  - Bocka av om de lyckats med scenariot.
  - Notera speciellt svårigheter.

## Skriv ut

- Skriv ut material (se [Dokument för användbarhetstest vidarutveckling](#))
  - Scenarios för testperson (engelska eller svenska)
  - Testprotokoll (Scenarios med förväntade resultatet eller delresultaten)
  - Testledarens version av scenarier (med extra frågor)
  - Confidential notice (som ska skrivas på av testledare/ personal)
  - (SUS enkät)

## Det som man ska testa på

- Starta och testa utrustning som man ska testa på, logga in, etc
- Ladda upp eventuellt material på datorn

# Användbarhetstesten

## A. Introducera testperson

### Syftet med testet

- Vi gör användbarhetstest för att se hur det fungerar att använda systemet idag.
  - Vi vill upptäcka om man kan göra det man vill göra och om det är enkelt att använda
  - Utifrån det vi upptäcker kan vi föreslå förbättringar. Det är sen upp till Verksamheten att prioritera förbättringarna i utvecklingsarbetet framåt.
  - VIKTIGT: Vi testar systemet och inte dig som användare (desto fler svårigheter du upptäcker desto mer kan vi förbättra).

### Hur går testet till?

- Vi kommer be dig utföra ett antal scenarier i systemet.
- Det är viktigt att du utför scenariot som om det var på riktigt (med den noggrannhet etc. som du brukar ha)...
- Det är bra om du tänker högt så vi kan förstå vad du upplever fungerar bra, och mindre och varför.
- Fråga om ngt är oklart. Vi kan däremot inte hjälpa dig med hur du ska genomföra scenariot.
- Vi observerar hur lätt det går att lösa uppgiften.
  - Vi kommer att ta anteckningar
  - (och spela in. Videomaterialet kommer bara att användas för att stämna av om anteckningarna inte räcker och kommer inte att visas upp.)
  - (vi mäter hur lång tid det tar. När maxtiden har gått ut för ett scenario så bryter vi om inte ni redan meddelat att ni är klara.)
  - (efter slutförda scenarier får ni fylla i en enkät som utvärderar er upplevelse av systemet)
  - VIKTIGT: Du är anonym och det du säger kommer inte att kunna kopplas till dig som person
    - Dela ut "Confidential notice"

## B. Starta och kör användbarhetstesten

- (Sätt i gång eventuell inspelning (t ex Kaltura eller videokamera))
- Starta utrustning som man ska testa på, logga in, etc

### 1. Inledande frågor

1. Vilka funktioner använder du dig av?
  - a. Vad funkar bra idag?
  - b. Problem?
  - c. Vilka av funktionerna anser du mest viktiga/ använder du dig mest av?
  - d. Finns det något som du saknar idag?

## 2. Utför scenarier

Påminn om: kom ihåg att tänka högt

Exempel på frågor och scenarier är från användbarhetstesten "Styrpaneler".

Notera:

- nedan ser du "Testledarens version av scenarier" med extra frågor (i kursivt) som inte syns i testpersonens version av scenarier.
  - i "Testprotokollet" behövs också finnas angett vad som är det önskade resultatet för respektive scenario.
1. Förbereda
    - a. Förbered dig för att hålla en föreläsning där du ska visa en presentation med studenterna
    - b. *Fråga när testpersonen är färdig:*
      - i. *Belysning - Är du nöjd med belysningen. Om inte nöjd vet du hur man ändrar den?*
  2. Hålla föreläsning
    - a. Visa den här presentation (från din pc) för studenterna
    - b. *Fråga när testpersonen fått upp presentationen på duken och visat ngn slide:*
      - i. *Använd mikrofonen. Känner du till om det finns hörslinga i salen?*
      - ii. *Visa något från bok, papper etc? Hur gör du då?*
      - iii. *Om du vill sluta visa bild från datorn/ dokumentkameran, tillfälligt, hur gör du då?*
  3. Avsluta
    - a. Hur brukar du göra när du avslutar?

## 3. Avslutande frågor

(Dela ut SUS-enkät till testpersonerna)

- a. Introduktion till enkäten:
  - i. Ni ska fylla i utan att tänka efter för länge. SUS ska fånga den omedelbara känslan
  - ii. Ni måste fylla i alla 10 frågorna. Vet ni inte vad ni ska sätta för värde, ta värdet i mitten)
1. Hur upplevde du testen?
  - a. Några reflektioner?
2. Motsvarade testen hur du brukar göra?
  - i. Om inte vad skiljde?

## 4. Avrunda

Tack för att du medverkade. Det betyder mycket att vi kan få in feedback så vi kan förbättra våra system! Hör gärna av er med frågor eller synpunkter.

## Efter användbarhetstesten

- Efter varje test:
  - (Namnge och spara ner videoinspelningar/ Kaltura-inspelningar)
  - Skriv rent anteckningar
- Efter samtliga tester
  - Sammanfatta övergripande testresultat,
  - Lista och prioritera förbättringar,
  - (Beräkna sus)