Rapport

I denne oppgaven skulle vi evaluere og teste vår prototype på brukere i den målgruppen vi hadde valgt. Målgruppen vår bestod av privatpersoner og hjelpeorganisasjoner. Målet med evalueringen av prototypen er å undersøke hva som bør utformes/endres på nytt i prototypen vår. Vi skal finne ut om prototypen er brukervennlig, nødvendig og hva som burde vært gjort annerledes. Meningen med brukertestingen er å finne ut hvordan brukerne stiller seg til i om appen er bra å bruke, eller ikke. Vi er også interessert i å finne ut om appen er noe de har lyst til å bruke i fremtiden. Det er også viktig å undersøke om appen faktisk har en bruksfunksjon og hvordan design og utformingen av prototypen oppleves av brukerne.

Metode

Før vi valgte hvilken metode som passet til brukertesting av vår prototype satt vi oss sammen og gikk igjennom metoder som har blitt presentert i forelesning på Høgskolen i Østfold. Vi kom fort frem til at vi ikke kunne bruke en A/B testing da vi kun hadde en prototype, men ingen alternativer som kunne testes mot hverandre. Vår protype er en app som brukere skal kunne bruke selv og vi ønsket i hovedsak å finne ut om hvordan funksjonaliteten til prototypen vår var. Vi kunne ha valgt en “sekund-test”, men vi kom frem til at dette ikke ville gi de dataene som vi ønsket da vi ønsket informasjon om funksjonalitet og design, samlet.

Da vi hadde lest om usability testing, fant vi ut at dette ville passe best for oss. Usability testing handler om å teste designet eller prototypen med mennesker fra målgruppen. Det handler om å observere brukerne utføre forskjellige oppgaver samtidig som de bruker prototypen (*What Is Usability Testing?*, 2016). Dette passet godt med tanke på målet knyttet til evalueringen av prototypen.

Deltakerne våre bestod som nevnt tidligere av privatpersoner og hjelpeorganisasjoner. Hjelpeorganisasjonene kontaktet vi på forhånd for å avtale tid om brukertesting, mens privatpersonene ble oppsøkt i en mer naturlig setting. Vi brukte da hovedsakelig usability testing med et innslag av geriljatesting. Grunnen til at vi valgte å teste hjelpeorganisasjoner var at de kjenner godt til problemstillingen som vår løsning ønsker å løse. De er også en del av brukergruppen som ville tatt i bruk appen, dersom det hadde vært en reell app. Privatpersonene som vi brukertestet på var tilfeldige personer som også er en del av målgruppen. Alle deltakerne i denne brukertestingen hadde ulik alder og kjønn.

Brukertesten var forutbestemt hvor brukeren skulle gjøre en rekke oppgaver med et tidspress på to minutter. Grunnen til at vi valgte å gjøre det slik var for å undersøke om prototypen var enkel å forstå, altså om den var brukervennlig. Hvis deltakeren ikke hadde klart de enkle oppgavene vi hadde laget knyttet til bruken av prototypen, ville det sagt noe om hvorvidt prototypen er enkel å bruke eller ikke. Sammen hadde vi utformet fem oppgaver som skulle gjennomføres trinnvis. Den første oppgaven var å lage seg en bruker og logge inn på appen. Den andre var å finne innstillingsikonet og bytte til darkmode. Videre skulle brukeren finne informasjon om frelsesarmeen for så å navigere seg til siden hvor man kan gi hjelp til andre. Til slutt skulle brukeren finne ut av hva man skulle gjøre for å kunne få hjelp/legge inn en henvendelse om hva man trenger hjelp til.

Før deltakerne skulle teste prototypen fikk de opplyst om at etter de hadde utført oppgavene, skulle de få oppfølgingsspørsmål, knyttet til brukervennligheten og designet av prototypen. Dette ble informert om på forhånd for å sikre at deltakerne hadde dette i bakhodet under testingen. Vi informerte også at de hadde et tidspress på 2 minutter for å fullføre alle de gitte oppgavene. Oppfølgingsspørsmålene handlet om hvordan brukeren opplevde det å navigere seg rundt i prototypen, om det var noe med utformingen de ikke forsto eller som de mente kunne vært gjort på en annen måte, og om hvorvidt tilleggsfunksjoner som darkmode er en nødvendighet. Til slutt spurte vi om en slik app var noe de kunne tenke seg å bruke om den skulle bli en realitet.

Resultat

Av de fem ulike brukerne, klarte alle å gjennomføre oppgavene de fikk av oss innen tidsfristen. Etter brukertestingen fikk de oppfølgingsspørsmålene. Det var litt varierende tilbakemeldinger på de ulike spørsmålene som ble presentert til dem.

Det første spørsmålet brukerne fikk, handlet om hvordan de opplevde navigasjonen, altså hvor brukervennlig og enkelt det var å navigere seg rundt i prototypen. Samlet sett var tilbakemeldingene positive, og alle syntes det var lett å finne fram, og navigere seg rundt. Det eneste vi fikk tilbakemelding på her var størrelsen på navigasjonsbaren. Flere av brukerne syntes denne var stor og kunne til fordel være mindre. Noen av deltakerne mente også at ikonene på navigasjonsbare var for store og kunne til fordel også vært mindre.

Det andre spørsmålet var ganske åpent. Det handlet om hvorvidt de syntes noe var vanskelig eller ikke intuitivt. Ingen av brukerne beskrev noe som vanskelig, og syntes det meste var lagt opp på en intuitiv måte. Noen av brukerne opplevde prototype-feil, eller «glitches» som gjorde noen ting litt forvirrende. Dette ble likevel ikke sett på som noe som gjorde det vanskelig, og ikke noe som ville vært et problem i en fullverdig app.

Det tredje spørsmålet handlet om utforming hvor fokuset lå på teksttype og farger. Flere av brukerne påpekte fargebruken og teksttypen. Brukerne mente at fargebruken var litt grå, og at en bedre teksttype kunne vært valgt.

Det fjerde spørsmålet var om brukerne hadde noe positivt eller negativt å si om opplevelsen de hadde under brukertesten. Vi opplevde da å få mye av det samme som tidligere har blitt nevnt. Vi fikk også tilbakemelding på at mellomrommet mellom «gi hjelp»-boksene kunne vært større.

Det femte spørsmålet omhandlet muligheten rundt dark-mode. Her så vi en tydelig forskjell på aldergruppene. Vi opplevde at brukerne under 25 følte at dark-mode var et «must» og at dette nesten burde vært standard for en eventuell app. Brukerne over 25 mente at dette var en nyttig funksjon å ha, blant annet på kvelden, men likevel ikke like viktig som brukerne under 25. På den andre siden mente brukerne over 40 at dark-mode var en funksjon som de ikke syntes var nyttig i det hele tatt, hvor de mente at vi ikke burde bruke energi for å implementere dette.

Det sjette spørsmålet var litt direkte, hvor vi spurte hva brukerne ville designet eller gjort annerledes. Tilbakemeldingene her var blant annet at vi kunne fått det litt mer moderne. Ellers var det mye av det samme som tidligere påpekt.

Det syvende og siste spørsmålet var om brukerne eventuelt kunne tenke seg å bruke en slik app. Hvis vi begynner med målgruppen på under 25 år, fikk vi en tilbakemelding som er veldig relaterbar og forståelig. Brukerne under 25 sa at de mest sannsynlig ikke ville tatt en slik app i bruk, hvor argumentet var at de hadde nok med seg selv, grunnet økonomien som student. Både brukerne over 25 og 40 var både åpne for å bruke en slik app, og var veldig positivt innstilt til ideen.

Basert på svarene vi fikk på oppfølgingsspørsmålene som er beskrevet ovenfor, har vi kommet fram til et par ting vi ville endret dersom vi skulle jobbet videre med denne prototypen.

En av tingene vi ville endret var navigasjonsbaren. Etter tilbakemeldingene fra brukertestene har vi innsett at den tar opp litt for mye plass og ikonene er for store (se figur …). Ved å gjøre denne mindre vil man lettere kunne ha fokuset over på innholdet i appen og den vil ha en mer elegant utforming.

En annen ting vi ville ha endret er fargene og teksttypen som en brukt generelt i prototypen (se figur …). I denne versjonen av prototypen var fargebruken veldig ensformig og det var mye grått, ved å legge til flere farger, eventuelt å endre på de som er der fra før, vil det gjøre den mer imøtekommende for brukeren. I tillegg til å endre skrifttypen, vil dette gjøre innholdet lettere leselig. Vi kunne også ha inkludert litt flere bilder.

Det siste vi ville endret på er litt generell design av ulike elementer i prototypen for å gjøre det enda mer behagelig for brukeren å lese innholdet. For eksempel mer luft mellom “gi hjelp” boksene (se figur …).

rapporten skal inneholde grunnlag og refleksjon om valg av metode, hvem dere testet på og hvorfor (husk personvern, ikke bruk sensitiv data i rapporten), hva dere ville finne ut av (målet med evalueringen) og hva dere lærte av evalueringen. Diskuter også hvilke endringer dere ville gjort i løsningen deres dersom dere skulle jobbet videre med denne etter evalueringen. Legg også med skjermbilder og illustrasjoner fra prototypen dersom refererer til spesifikke deler av denne slik at vi kan forstå hva dere snakker om.

Tidspress: 2 min

1. Lag deg en bruker og logg deg inn
2. Finn innstillingene og bytt til darkmode
3. Finn informasjon om frelsesarmeen
4. Finn ut hvor du kan gi hjelp til andre
5. Finn hva du må gjøre for å få hjelp.

Oppfølgingsspørsmål:

1. Hvordan var det å navigere seg i appen?
2. Er det noe du opplever som vanskelig
3. Er det noe som kunne vært utformet annerledes?
4. Hva er positive og negative sider med prototypen?
5. Hva er dine tanker om muligheten til å bytte til darkmode?
6. Er det noe med designet som kunne vært annerledes?
7. Kunne du tenkt deg å benytte en slik app?

Brukertest 1 (Emil): Ida – 40 sek igjen.

Oppfølgingsspørsmål:

1. Hvordan var det å navigere seg i appen?

* Fin navigasjon

1. Er det noe du opplever som vanskelig

* Dark mode var litt glitcha, ellers bra.

1. Er det noe som kunne vært utformet annerledes?

* Forsiden av appen med nyheter sender deg ikke noe sted.

1. Hva er positive og negative sider med prototypen?

* Kan være negativt å logge inn, kanskje.

1. Hva er dine tanker om muligheten til å bytte til darkmode?

* Ville alltid brukt dark mode.

1. Er det noe med designet som kunne vært annerledes?

* Bilder på forsiden (f.eks. av frelsesarmeen)

1. Kunne du tenkt deg å benytte en slik app?

* Som student er ikke dette noe jeg kunne sett for meg å bruke.

Brukertest 2 (Emil): Michael – 50 sek igjen

1. Hvordan var det å navigere seg i appen?

* Greit, praktisk, enkelt og intuitivt

1. Er det noe du opplever som vanskelig

* Ingenting vanskelig, kun at prototypen ikke var 100% fungerende.
* Om oss er ikke trykkbar osv.

1. Er det noe som kunne vært utformet annerledes?

* Litt grå app, liten fargepallett hadde gjort jobben

1. Hva er positive og negative sider med prototypen?

* Appen er fint utformet

1. Hva er dine tanker om muligheten til å bytte til darkmode?

* Dark mode er et must

1. Er det noe med designet som kunne vært annerledes?

* Fargepalletten kunne vært litt sprekere

1. Kunne du tenkt deg å benytte en slik app?

* Ikke for min målgruppe
* «kanskje hvis jeg var 50 år og hadde litt penger»

Andreas: Deltaker 1 privaters

1.36 min

Oppfølgingsspørsmål:

1. Hvordan var det å navigere seg i appen?

Det gikk lett.

1. Er det noe du opplever som vanskelig

Foruten at man må trykke hardt, så nei

1. Er det noe som kunne vært utformet annerledes?

Ingen ting. Fine kontraster.

1. Hva er positive og negative sider med prototypen?

Negativt: hardt å trykke.

Positiv: fine kontraster mellom de ulike knappene. Stor nok skrift, stor nok størrelse.

1. Hva er dine tanker om muligheten til å bytte til darkmode?

Jeg bruker det selv, hvertfall på kvelden. Fint å ha den muligheten.

1. Er det noe med designet som kunne vært annerledes?

Plain og fin. Det enkle er ofte det beste. Fine knapper og logo med kontraster.

1. Kunne du tenkt deg å benytte en slik app?

Ja.

Andreas – deltaker 2 – hjelpeorganiasasjon 1 min, 40 sek

Tidspress: 2 min

1. Lag deg en bruker og logg deg inn
2. Finn innstillingene og bytt til darkmode
3. Finn informasjon om frelsesarmeen
4. Finn ut hvor du kan gi hjelp til andre
5. Finn hva du må gjøre for å få hjelp.

Oppfølgingsspørsmål:

1. Hvordan var det å navigere seg i appen?

Litt kronglete siden man måtte trykke mange ganger(prototype)

1. Er det noe du opplever som vanskelig

Nei

1. Er det noe som kunne vært utformet annerledes?

Kunne vært mer farger. Vibes fra tidlig 2000-tall.

1. Hva er positive og negative sider med prototypen?

Positive: Forskjellige funksjoner, ordne fargemodus, mange hjelpeorganisasjoner, det er engelsk og norsk funksjon. Ja.

Negative: Dårlig fargevalg, liker ikke skrift-typen, gi hjelp siden: boksene virker for store. Mer luft mellom elementer på sidene. For stor navigering.

1. Hva er dine tanker om muligheten til å bytte til darkmode?

Jeg hadde nok aldri brukt tid på å bruke det. Jeg hadde aldri savnet det heller.

1. Er det noe med designet som kunne vært annerledes?

Få det litt mer moderne. Finere ikoner. Vil ikke ha for mye farger på ikonene, men enklere.

1. Kunne du tenkt deg å benytte en slik app?

Ja. Da får man jo alt samla. Da er det fint og oversiktlig.

Sebastian – brukertest 1 – hjelpeorganisasjon, brukte opp de 2 minuttene til rådighet, men rakk å bli ferdig.

Oppfølgingsspørsmål:

Hvordan var det å navigere seg i appen?

* Det gikk greit, det var oversiktlig, men forsto ikke helt hvor man fant informasjon om organisasjonene.

Er det noe du opplever som vanskelig?

* “Tjenester” kunne kanskje hatt et annet navn, og mørk modus fungerte ikke som det burde.

Er det noe som kunne vært utformet annerledes?

* Navigasjonsbaren i bunnen kunne kanskje ha vært litt mindre, tar opp mye plass på skjermen.

Hva er positive og negative sider med prototypen?

* Positive: Fint med nyheter fra organisasjonene på forsiden. Negative: Ikke alt fungerte som det skulle, og noen ganger måtte man trykke flere ganger for at det skulle skje noe.

Hva er dine tanker om muligheten til å bytte til darkmode?

* Det har ikke jeg noe behov for, men sikkert fint for de som ønsker det.

Er det noe med designet som kunne vært annerledes?

* Mindre navigasjon i bunn, og kanskje en annen skrifttype.

Kunne du tenkt deg å benytte en slik app?

* Ja, om alle hadde klart å samle seg på et slikt sted, så kunne det kanskje ha hjulpet alle.