



Opgave 7

Usabilitytest

Gruppe: 3D

Mikkel Enevoldsen

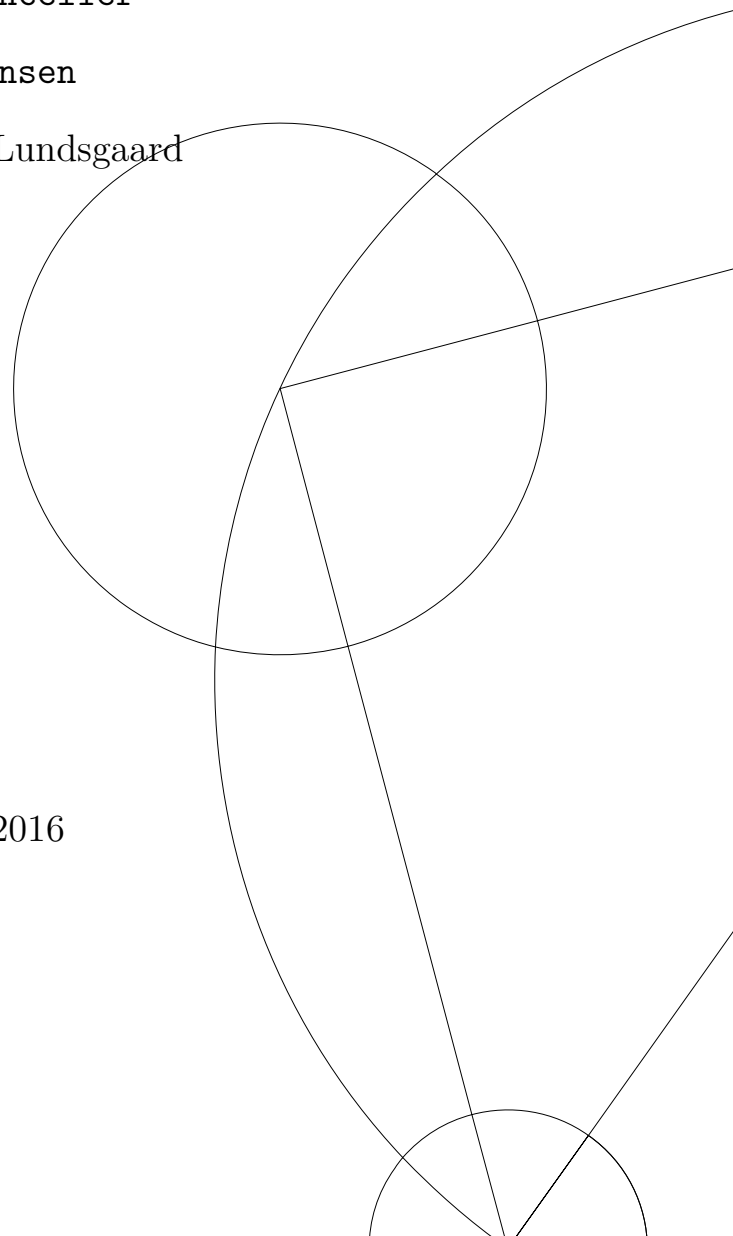
Kristian Høi

Dominique Chancelier

Carsten Jensen

Instruktor: Jesper Lundsgaard

March 19, 2016



Contents

1	Indledning	1
1.1	Formål	1
1.2	Beskrivelse af testdeltagere	2
2	Testdeltagernes forventninger til webstedet	2
3	Testdeltagernes oplevelse af webstedet	3
4	Fremgangsmåde	6
5	Drejebog	6
5.1	Stikord før interview	6
5.2	Spørgsmål før interview	6
5.3	Testopgaver	7
5.4	Spørgsmål til eftersnak	7
6	Testdeltagernes opgaveløsning	8
7	Inspektion af websted inden test	8
8	Sammenligning med inspektion	10
9	Kommentarer	10
10	Bilag	10

Resumé

1 Indledning

GroupRoom er et simpelt online projektstyringsværktøj designet til studerende på gymnasier og videregående uddannelser. Løsningen samler planlægning/opgavestyring, filer, links og kommunikation i ét simpelt skærbillede, hvilket gør det muligt at få et hurtigt overblik over sit projekt. [1, p.27]

Følgende rapport er en beskrivelse og resultater for gennemført test af brugervenlighed af webstedet i uge 11.

1.1 Formål

Formålet ved denne rapport er, at finde og beskrive problemer mellem typiske brugere og grouproom's webapp.

Der lægges særlig vægt på at finde alvorlige afvigelser fra en god oplevelse. En god oplevelse af system er når den typiske brugere oplever et behageligt, effektivt system, der opfylder brugerens behov. I denne test er der lagt særlig vægt på at undersøge følgende brugervenligheds-mæssige spørgsmål:

1. Lever webstedet op til brugerens forventninger?
hvad forventer de at systemet skal kunne.
2. Navigation.
kan brugerene overskue web appens struktur og hvor let har de ved at finde rundt i systemet og løse forskellige opgaver.

Kategorier af kommentarer

Testdeltagernes kommentarer er klassificeret i følgende kategorier:



Godt. Denne måde at gøre tingene på syntes testdeltagerne godt om. Den kan tjene som forbillede for andre.



God idé. Et forslag fra en testdeltager, som potentielt kan medføre en forbedring af brugeroplevelsen på systemet.



Mindre problem. Testdeltagerne stedsede et kort øjeblik, men fandt hurtigt en løsning.



Alvorligt problem. Problemet forsinkede testdeltagerne i længere tid, men testdeltageren kom videre af sig selv.



Kritisk problem. Når brugeren oplever frustration eller at problemet forhindrede testdeltagerne i at løse den stillede opgave inden for en rimelig tidsramme.

1.2 Beskrivelse af testdeltagere

Til vores testsessioner har vi fundet følgende personer:

Nr	Køn	alder	uddannelse
1	mand	21	Fysik
2	mand	21	Biologi
3	mand	24	Film og medievidenskab
4	mand	23	Bygningsingenør
5	mand	30	Bygningskonstruktør

Vi mener at dette er et repræsentativt udvalg af personer, da det falder ind under målgruppen for grouproom.

2 Testdeltagernes forventninger til webstedet

1. Live code editing.
2. Underviser tilgang.
3. Chat mellem bruger.
4. Privat besked.
5. Gratis.
6. Browser-kompatibel.
7. Ingen installation nødvendig.

3 Testdeltagernes oplevelse af webstedet

1. **Signup.** Testdeltagerne var forvirrede over signup-processen. Deriblandt fandt de den manglende information på siden problematisk, da det ikke er beskrevet hvilke dele af profiloprettelsen der er obligatoriske. For eksempel genererer "Upgrade/School code" mange spørgsmål blandt vores testdeltagere. Spørgsmål, der kunne være undgået, hvis man havde fortalt brugeren, at man ikke behøvede udfylde dette felt. Man kunne ved hjælp af en stjerne eller andet ikon, gøre brugeren opmærksom på dette.
2. **Password.** Et andet problem i samme instans var når brugeren skriver et ugyldigt password bliver dette kun markeret med rødt - og giver altså ikke brugeren yderligere information om hvad han gjorde forkert, eller eventuelt hvad kravene til et password måtte være. Dette problem kan løses ved en bedre fejlbesked end blot rød markering - dette kunne være at oplyse brugeren om de præcise krav for et password.
3. **Brugervalidering.** Sammenhængende med ovenstående, så får brugeren lige efter han har oprettet sig besked på at validere sin konto. Dette informeres brugeren om i en lille boks med flere linjers tekst, der uheldigvis kunne klikkes meget nemt væk. Det valgte alle vores testdeltagere at gøre, uden at læse hvad der stod. Selvom dette er en meget normal proces i forbindelse med profilopretning, viste det sig at samtlige vores testdeltagere enten ikke kunne finde ud af at de skulle ind på deres mail, eller havde meget svært ved det. Det er igen et kritisk problem med en nem løsning. Brugeren kan hurtigt blive dirigeret videre, hvis det eksempelvis bliver oplyst gennem en mere permanent side - eller i alt sin enkelthed står mere fremhævet og ikke blandt en længere test, som brugeren ikke finder interessant og dermed blot klikker væk fra.
4. **"Take the tour".** I de fleste tilfælde lod vores brugere sig skræmme af at tage den guidede "tour" rundt på siden. Der var kun to testdeltagere (4 og 5) der valgte at tage den, og herigennem syntes den ene at den var alt for lang og ubrugelig. Derfor kan der argumenteres for om touren helt skulle fjernes - eller om det blot skal modificeres og gøres mere spiselig. Man kunne lave små hjælperubrikker, der kommer hver gang en bruger bruger et element for første gang. Alt i alt er dette problem dog kun et mindre problem, da det ikke havde den store indflydelse på resten af testdeltagernes færden på GroupRoom - og dermed sagt at det egentlig heller ikke hjalp brugerne, hvilket er dens egentlige formål.
5. **Nyt grupperum.** Når testdeltagerne skulle oprette et nyt grupperum til sine medstuderende, var der problemer med at finde knappen. Dette udløste lettere irritation fra flere, der ikke kunne finde knappen. Mange måtte lede i lang tid og prøvede forgæves andre funktioner, og da de endelig fandt den, syntes de at ikonet for knappen var meget misvisende i forhold til dens funktionalitet. Dette må kategoriseres som et kritisk problem, da man ikke kan udnytte nogen af GroupRooms funktioner, hvis man end ikke kan lave et rum. Yderligere var der mystik om hvad det første rum man oprettede under profiloprettelsen var til. Det kan dog løses ved at få nogle mere veltillende ikoner eller på anden vis gøre brugeren særdeles opmærksom på hvor han opretter en ny gruppe.

6. **Sletning af medlem.** For flere af vores testdeltagere var processen at tilføje og slette medlemmer til og fra gruppen en besværlighed. Specielt det at slette medlemmer af et grupperum fandt de store vanskeligheder ved. De forsøgte sig oftest først ved at højre- og venstreklikke på pågældende medlem, og først derefter undersøgte de andre muligheder. Det gjorde at flere testdeltagere måtte søge i mere end et minut efter funktionen, hvorefter de i sidste ende fandt det. Da det flere gange tog over et minut, må vi kategorisere dette som et alvorligt problem.
7. **Sletning af medlem idé.** Flere testdeltagere foreslog at man i forbindelse med sletning af medlemmer, kunne gøre det ved hjælp af at klikke på pågældende medlem, og derefter vælge den handling man ville tage. Da dette også var det mange testdeltagere instinktivt gjorde da de fik opgaven, virker det som en oplagt tilføjelse.
8. **Files/Gallery og Task/Calender navigation.** Mange af testdeltagerne fandt navigationen mellem Files/Gallery og Task/Calender forvirrende - og flere endte op med at bruge andre alternativer til at løse opgaver, der ellers havde til formål at teste disse. Eksempelvis valgte flere at lave en task i stedet for en begivenhed til at planlægge et gruppemøde. Dette problem kan løses ved at gøre calender-tabben mere tydelig, det fremgik simpelthen ikke klart nok for vores testdeltagere, at der var tale om to forskellige sider.
9. **Task trumfer calendar.** I forlængelse af problemet ovenfor, udledes også at mange testdeltagere helt overså at der fandtes en calendar-side. Task bliver klart fremhævet, mens calendar må indtage en sekundær position. Det gør det problematisk, da de fleste af vores testdeltagere valgte fuldt ud at ignorere den, hvilket gør den ubrugelig. For at løse dette problem kunne man genoverveje nødvendigheden af en kalender, og ultimativt enten vælge at fjerne den eller give den en mere central plads på hjemmesiden - da den som den er nu synes gemt væk.
10. **Task automatisk i calender.** En af de testdeltagere, der kom ind på calenderen opdagede således også at den task han just havde oprettet allerede var sat ind i kalenderen. Det var noget han efter interviewede fremhævede, som en af de ting han syntes godt om ved hjemmesiden.
11. **Google calender.** En anden af de testdeltagere, der kom ind på calenderen, roste muligheden for at tilslutte kalenderen til deres egen Google-calender.
12. **Forskel på Files og Gallery.** En bruger så det unødvendigt at dele files og gallery op i to faner, fulgt op med et retorisk spørgsmål om hvorvidt billeder ikke også var filer. Han så kun fordele i at samle de to til en, om ikke andet så for at undgå forvirring omkring forskellene på dem.
13. **Notifikationer.** Det lille flammeikon, der skal indikere når der er sket noget nyt på i en gruppe, fandt flere mere forstyrrende end gavnlig. Nogle blev revet helt væk fra testen i deres iver for at undersøge, hvad dette ikon gjorde. Da de klikkede på det, forsvandt det, og brugeren sad konfus tilbage og undrede sig over, hvad hans klik måtte have udløst. En løsning ville være at bruge et andet ikon end en flamme.

Eventuelt helt udelukke ikoner til at fortælle brugeren at nye ting er sket, for i stedet at fremhæve det anden vis. Det kunne være en skarpere baggrundsfarve, tykkere font eller hvad end der findes passende.

14. **Ikonet.** Nogle ikoner er ens, men betyder forskellige ting for forskellige områder. Det forvirrede nogle brugere, da det forventedes at de ville have samme funktionalitet. Et eksempel på dette er når man vil uploade en fil og tilføje et medlem - to funktioner med det samme ikon. Det brokkede nogle af testdeltagerne sig over, da det gav anledning til flere fejlklik.
15. **Privat besked.** Det undrede mange af testdeltagerne, at man ikke kunne skrive private beskeder til sine studiekammerater. Det begrænser aktiviteten og tvinger brugerne til at bruge andre redskaber - og ultimativt andre hjemmesider til at kommunikere privat med et af sine gruppemedlemmer. Derfor var der mange der så det som en stor nødvendighed at en side som GroupRoom også har det implementeret.
16. **Flere uploading muligheder.** Flere brugere roste muligheden for, at man ikke kun kunne uploade filer man havde liggende lokalt på sin computer, men der også var mange forskellige andre muligheder for at uploade en fil.
17. **Besked ved sletning af fil.** I forlængelse heraf påpegede testdeltagerne også, at de var glade for den advarsel, der gjorde dem opmærksom på at når man ville slette en fil, så gjorde man det permanent.
18. **Tasks.** Der var en generel tilfredshed blandt testdeltagerne omkring den måde tasks var opbygget. Mere specifikt de forskellige kategorier man kunne inddele dem i, og de forskellige måder man kunne fremhæve dem på og tildele dem til udvalgte gruppemedlemmer.
19. **Nem omprioritering af tasks.** En af testdeltagerne fremhævede specifikt lethed af omprioritering af tasks. Uddybende sagde han, at specielt den lette og transparente måde at give en task højere eller lavere prioritet ved blot at trække den, var meget tilfredsstillende og intuitiv.
20. **Sekundære sprog.** En testdeltager foreslog, at en forbedring til GroupRoom kunne være muligheden for at kunne vælge et andet sprog end engelsk.
21. **Søgebaren.** På et eller andet tidspunkt skete det for alle vores testdeltagere, at de trykkede på en tast og en søgebar midt på skærmen dukkede op. De fleste testdeltagere kunne rigtig nok genkende det som en søgebar, men var meget forvirrede om hvad de egentlig søgte på. Mest af alt fordi de ikke havde bedt om at søge på noget, men blot pludseligt blev introduceret til en søgebar. For at gøre dette mere overskueligt kunne man overveje at implementere en knap, der får søgebaren frem, hvilket ville gøre at brugeren var opmærksom på at han befandt sig i en søgesituation. Men yderligere også gøre, at der ikke opstår ubevidste søgesorteringer.
22. **Deadlinetidspunkt.** En testdeltager så den manglende mulighed for at sætte et tidspunkt for deadline af en task. Det er nu kun muligt at sætte en dato, og da mange gruppeprojekter må forventes at have små tidsspecifikke deadlines,

fremhævede han dette som en stor mangel og noget der ville være en god og nødvendig tilføjelse til GroupRoom.

23. **Forvirring omkring øje.** En testdeltager udtrykte forvirring omkring øjet i venstre hjørne ved grupperummene. Han trykkede på øjet, og blev ikke videre informeret om knappens funktionalitet. Umiddelbart kan denne funktion virke overflødig, og kan om muligt slettes eller gemmes dybere ned.
24. **Beskedsystem.** Flere brugere kritiserede beskedsystemet i højre side af hjemmesiden. De sagde blandt andet, at det i sit nuværende stadie føltes overflødigt og manglede større mening. Man kunne med fordel udvide beskedsystemet, så det var en mere omfattende del af interaktionen med sine gruppemedlemmer. På sit nuværende stadie virker den nedprioriteret, og det er derfor værd at overveje om man helt skal undlade at have et sådant system, eller skal give det mere plads.
25. **Forum.** I forbindelse med det foregående problem, fremhævede en testdeltager at man kunne gøre beskedsystemet til et forum i stedet for en livechat, hvilket også kunne inkorporeres med tasks og kalender.
26. **Manglende alarmering.** En testdeltager fandt det problematisk, at når han slettede de beskeder han havde skrevet i chatten, kom der ikke en besked, der alarmerede ham om hvad han var igang med.
27. **Informerende popup.** En testdeltager foreslog yderligere, at der ved hver funktion kunne komme et lille, informerende bjælke, der forklarede de enkelte knappers funktioner, når man holdte musen over dem i et kortere stykke tid.

4 Fremgangsmåde

5 Drejebog

Før hver testsession skal computeren være tændt, browseren skal stå på ny fane siden i inkognito tilstand. For en sikkerheds skyld skal historikken være slettet.

5.1 Stikord før interview

Vi tester ikke dig men web-stedet.
Vi må ikke hjælpe dig under testen.
Du skal tænke højt under testen.
Du kan ikke lave fejl.

5.2 Spørgsmål før interview

1. Hvad er dine websurfing/it-erfaringer?
2. Kender du Grouproom, hvis ja, har du brugt det før og hvad foretog du dig?
3. Kender du andre hjemmesider der minder om det?

5.3 Testopgaver

1. Du har hørt nogle kammerater snakke om Grouproom, og du vil gerne finde ud af mere. Find hjemmesiden.
- Succeskriterie: Når brugeren når www.grouproom.com
2. Du synes det ser interessant ud, og vil gerne bruge det. Åbn en konto.
- Succeskriterie: Når brugeren har oprettet sin konto.
3. Du har nu oprettet dig, og vil invitere dine studiekammerater. Lav et nyt rum til dem.
- Succeskriterie: Når brugeren kan se den tabben for det nye rum.
4. Inviter dine studiekammerater til dette rum, og hvis de ikke er oprettet på Group-Room, så inviter dummy-brugeren Mikkel (louisnott@gmail.com).
- Succeskriterie: Når studiekammeraterne eller Mikkel er med i gruppen.
5. Du har siddet og lavet en vigtig del af jeres projekt, og du vil gerne vise dine studiekammerater hvad du har lavet. Filen ligger på skrivebordet og hedder test1.txt. Del den med dem.
- Succeskriterie: Filen er uploaded.
6. Du har opdaget, at der er en fejl i opgaven. Meddel dine studiekammerater om dette og fjern opgaven.
- Succeskriterie: Dummy-brugeren kan se beskeden og filen er slettet.
7. Din gruppe skal studere sammen på mandag. Du vil gerne sikre dig, at de andre får det at vide gennem Grouproom.
- Succeskriterie: Der er oprettet en begivenhed.
8. Du finder ud af at det er påskeferie på mandag, og I er derfor nødt til at aflyse aftalen.
- Succeskriterie: Begivenheden er fjernet.
9. En af dine studiekammerater skal lave en delopgave af projektet. Hvordan huske ham på det?
- Succeskriterie: En opgave er oprettet og givet et medlem.
10. Din studiekammerat har ikke lavet sin opgave, og I er enige om at han skal smides ud af gruppen.
- Succeskriterie: En bruger er smidt ud af rummet.

5.4 Spørgsmål til eftersnak

- Hvordan synes du overordnet denne test har været?
- Hvad er de 3 bedste ting ved hjemmesiden?
- Hvad er de 3 værste ting ved hjemmesiden?
- Kunne du finde på at bruge denne hjemmeside igen?

6 Testdeltagernes opgaveløsning

Testdeltagernes opgaveløsning kan ses i nedenstående tabel. Alle de opgaver, som testdeltagerne har forsøgt at løse, er udfyldt med et symbol som angiver om opgaven har været svær eller let at løse.

Formålet med denne oversigt er at give et indtryk af fra hvilke opgaver usability kommentarerne kommer fra. Vi bruger de førnævnte kommentarer til at pointere hvor godt testen gik.



Løst uden problemer.



Løst med småproblemer



Løst, men der optrådte problemer undervejs, som gjorde at testdeltageren blev forsinket



Testdeltageren opgav at løse opgaven eller fik et resultat, som afveg fra succeskriteriet, der er angivet i drejebogen.

Spørgsmål	1	2	3	4	5
1	✓	✓	✓	✓	✓
2	✗	⚠	✗	⚠	⚠
3	✓	⚠	⚠	⚠	⚠
4	✓	⚠	✓	✓	⚠
5	✓	⚠	✓	✓	⚠
6	✓	✓	⚠	✓	✓
7	✗	✓	✗	✓	✓
8	✓	✓	✗	✓	⚠
9	✓	✓	✗	✓	✗
10	✓	✓	⚠	✓	✓

7 Inspektion af websted inden test

Efter at have kørt testopgaverne på gruppens egne medlemmer, kan vi på basis af dette komme med følgende review. Se bilag 1 for prøve interview med en af gruppens deltagere.

Kommentarer og usability observationer omkring webstedet www.grouproom.com:

I vores test af egne gruppemedlemmer, er vi også kommet frem til egne, midlertidige resultater. Blandt disse, har vi at testene fandt designet til at være velkendt for brugerne.

De fandt det Windows-lignende, og fandt sig yderligere godt hjemme i tabsene i toppen til at skifte mellem grupper, da det ligner noget de har prøvet før. Vores testdeltager fandt dog ikke ikonet for at lave en ny gruppe specielt beskrivende, og havde derfor meget besvær med at finde ud af hvilken knap han skulle trykke på at for oprette denne. Dog syntes brugerens generelle indtryk af knapperne til at være godt beskrivende om deres funktionaliteter, med undtagelse af denne ene førnævnte knap. Derudover finder brugeren tvivl om hvad det grupperum, der blev oprettet ved tilmeldelsen, har som rolle. I stedet valgtes at oprette et nyt rum til sine nye grupper, og efterlade det første tomt.

Vores testdeltager fandt hele brugeroprettelsesdelen besværlig. Når man forsøger at oprette en ny bruger, er der alt for mange felter at tage stilling til. Dette fandt brugeren uoverskueligt, og fandt det derudover også meget forvirrende, da det ikke fremgik klart hvilke felter han krævedes at udfylde, og hvilke han bare skulle udfylde hvis han ville. Eksempelvis er det ikke specificeret nogen steder hvad "Upgrade/School code" skulle være, og da det står på lige fod med de andre bokse, vil man i høj grad være tilbøjelig til at tro at det er påkrævet. Det er det dog imidlertid ikke. En god ting om brugeroprettelsen er dog, at teksten skifter farve alt efter om dit kode eller email er gyldigt eller ej i signup processen. Derudover fandt deltageren guiden rundt om Grouproom for lang og ligegyldig.

Man kan sætte spørgsmålstegn ved redigér knappen til uploadede billeders funktion. Når man uploader en fil får man aldrig muligheden for at redigere i denne fil, den eneste ændring man kan lave er at ændre filnavnet. Derfor synes vi, at det ikke er særligt beskrivende for knappens egentlig funktion, og man kunne med fordel give den et nyt navn i stil med "omdøb" eller lignende, der beskriver dens funktionalitet bedre.

Testdeltagerne fandt det også besynderligt, at der ikke var nogen mulighed for at sende privatbeskeder til sine studiekammerater. Det var om ikke andet ikke en funktion, som vores testdeltagere kunne finde. Det markerer en ret stor mangel, og vil tvinge brugerne til at bruge andre tjenester, hvis man ikke ønsker at sende alle sine beskeder ud til alle medlemmer men kun en enkelt.

Afsluttende oplevede en deltager undervejs en programfejl, der gjorde at en fil ikke kunne uploades. Efter flere minutters venten var det dog tilstrækkeligt at opdatere siden, hvorefter den pågældende fil kunne uploades som man før ville have forventet det skulle gøres.

8 Sammenligning med inspektion

9 Kommentarer

10 Bilag

Bilag 1

Testleder: Carsten

Testdeltager: Dominique, Mikkel("Dummy")

1. Find Grouprooms hjemmeside. Dominique har let ved denne opgave.
2. Opret profil på Grouproom og login og udforsk hjemmesiden. Dominique: Den er på engelsk. Ved ikke om de skal have efternavn. Den lyser rød, når indholdet ikke er validt, og når man skriver sit password. Når man er færdig så lyser den grøn. Dominique har let ved denne opgave.
3. Opret en gruppe for din studiegruppe. Dominique: Navnet på din første gruppe. Man kan lave flere grupper. Ved ikke hvad upgrade/school code er. Det er kendt for brugeren. Projekterne bliver lagt op som tabs. Det minder om Chrome. Opgagelsesturen tager for lang tid. Dominique har let ved denne opgave.
4. Tilføj nogen studiekammerater til denne gruppe. Mikkel opretter sig på Classroom. Dominique: Brugeren tror, at det allerede er den gruppe, han har oprettet. Det er ikke til at finde ud af. Dominique oplever frustration. Tilføj nogen studiekammerater: Finder det hurtigt under "members" og "plus". Unødvendig tekst. Dominique har svært ved denne opgave.
5. Upload en fil til gruppen, rediger i denne fil og slet den bagefter. Dominique: Der er billede af, hvad du skal trykke på. Der mangler bar til fil-upload. Det tager lang tid. Brugeren bliver utålmodig og prøver en anden fil. Filen bliver først uploadet efter, jeg har sagt "refresh". Nu blev den nye fil uploadet med det samme. Kan jeg åbne filen? Man kan ikke redigere filerne online. Man kan kun ændre navnet. Den

bliver slettet uden problemerne.
Dominique har let ved denne opgave.

6. Send besked til gruppemedlemmerne. Dominique: Jeg kan sende beskeder lige her. Hvor er mit gruppemedlem henne. Har du ikke accepteret invitationen? Der er et ikon der ligner en flamme. Jeg sender en besked nu. Den kan ses af dummy brugeren.
Dominique har forholdsvis let ved denne opgave.
7. Send privatbesked til en af dine studiekammerater. Dominique: Man kan IKKE sende privatbesked. Visibility, names, dummy, discussion. Man kan vælge farver på sin event. Blå, rød og gul. Man kan vælge at lave den privat eller gruppe. Dominique kunne ikke løse denne opgave.
8. Opret og slet en begivenhed i din gruppes kalender. Dominique: Gik først ind på kalender og kunne ikke finde det. Fandt det ved andet forsøg. Det lykkedes at slette den. Dominique har forholdsvis let ved denne opgave.
9. Ekskluder et medlem af gruppen. Dominique: Det er meget nemt. Der står minus. Man kan fjerne sig selv fra gruppen. Dominique fjerner Mikkel fra gruppen.
Dominique har let ved denne opgave.
10. Meld afbud til planlagt begivenhed i din gruppes kalender. Dominique forsøger at oprette en ny begivenhed for at kunne melde afbud til den. Er i store vanskeligheder. Man kan ikke melde afbud. Man kan kun slette den.
Dominique kunne ikke løse denne opgave.
11. Opret en opgave og uddeleger den til et andet medlem. Dominique fjerner sig selv fra opgaven og giver den til Mikkel. Dominique har let ved denne opgave.

References

- [1] Molich R. Kursushæfte. v4, 2016.