

Chapter 1: What Makes Something Usable?



Varför blir så många produkter så svåra att använda?

5 möjliga orsaker:

- Vid utvecklingsarbetet har fokus legat på de tekniska utmaningarna, inte på användarna och hur de ska använda produkten.
- Produkten har blivit mer "mainstream". Bredare spridning än vad den från början designades för.
- Användbarhet ses som "sunt förnuft". Risk att man underskattar svårigheterna att jobba målmedvetet med dessa frågor.
- Utvecklingsarbetet är uppdelat i högt specialiserade grupper som samverkar dåligt.
- Man har haft svårt att matcha *design* och *implementering*.

Usability (Sv: Användbarhet)

Vad menas med detta begrepp?

Synonymt med "användarvänlig"?

Många har velat ge en formell definition...

Brian Shackel (1986) baserade begreppet "usability" på 4 nyckelrubriker:

- **L**earnability
- **E**fficiency
- **A**ttitude
- **F**lexibility

- **Learnability:** the relation of performance to training and frequency of use, i.e. the novice user's learning time, and relearning on the part of casual users.
- **Efficiency:** the results of interaction in terms of speed and errors.
- **Attitude:** acceptable levels of tiredness, discomfort, frustration and personal effort.
- **Flexibility:** allowing adaptation to tasks and environments beyond those first specified.

Jonas Löwgren (1993)

- **Relevance:** How well the product serves the users' needs.
- **Efficiency:** How efficiently the users carry out their tasks.
- **Attitude:** Subjective feelings towards the product.
- **Learnability:** How easy it is to learn, and well the users can remember their skills.

ISO 9241-11

Användbarhet : Den ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, med vilken givna användare kan uppnå givna mål, i ett givet sammanhang.

- Ändamålsenlighet : Den noggrannhet och fullständighet med vilken man uppnår givna mål.
- Effektivitet : Resursåtgång i förhållande till noggrannhet och fullständighet av resultatet.
- Tillfredsställelse : frånvaro av obehag vid användandet och en positiv attityd.

Boken tar upp dessa begrepp:

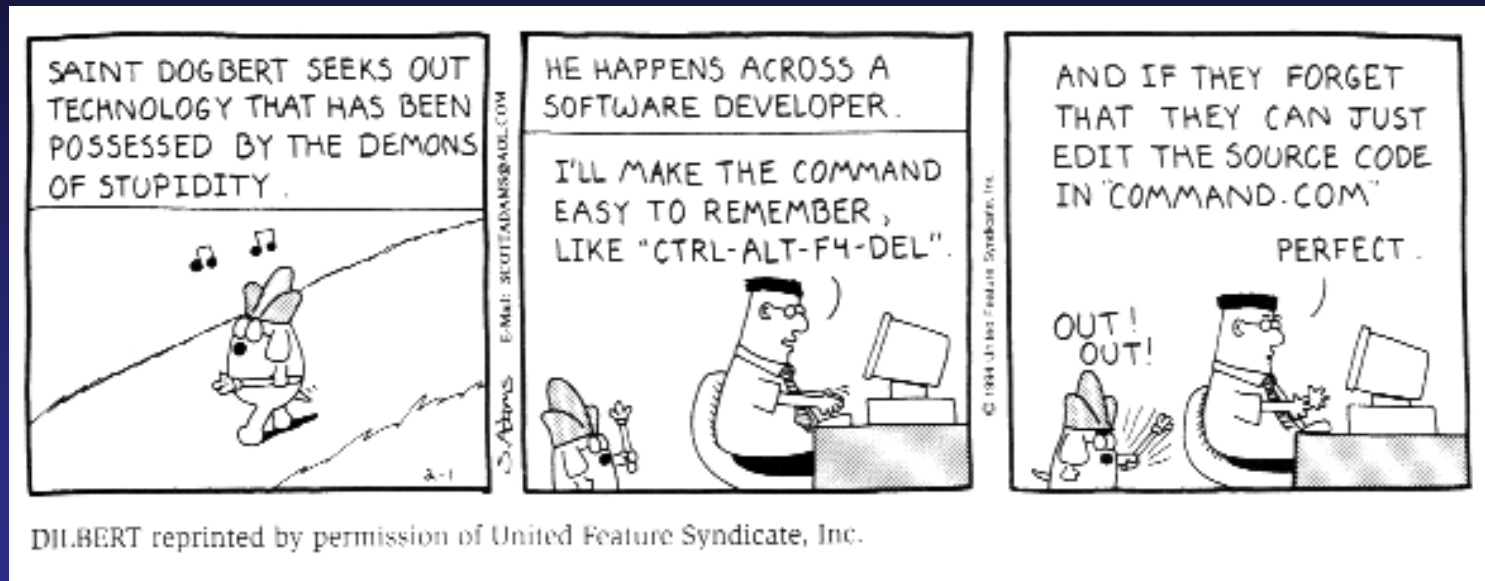
- Effectiveness = ändamålsenlighet (ISO)
- Efficiency = effektivitet (ISO)
- Satisfaction = tillfredsställelse (ISO)
- Learnability: How easy it is to learn, and well the users can remember their skills.
- Accessibility: Special needs for disabled users.

User Experience (UX)

- Begrepp som har blivit mycket framgångsrikt utbrett under 2000-talet.
- Reaktion mot Usability-termens “fyrkantighet” och fokusering av funktionalitet. UX vill vara mer holistiskt.
- Emotionella och sociala värden är minst lika viktigt hos en produkt.

Googla gärna “usability vs. user experience”

Användbarhet uppnås inte av sig självt...



...utan man måste aktivt arbeta med dessa frågor under hela utvecklingsprocessen.

User-Centered Design (UCD)

Grundtanken är att:

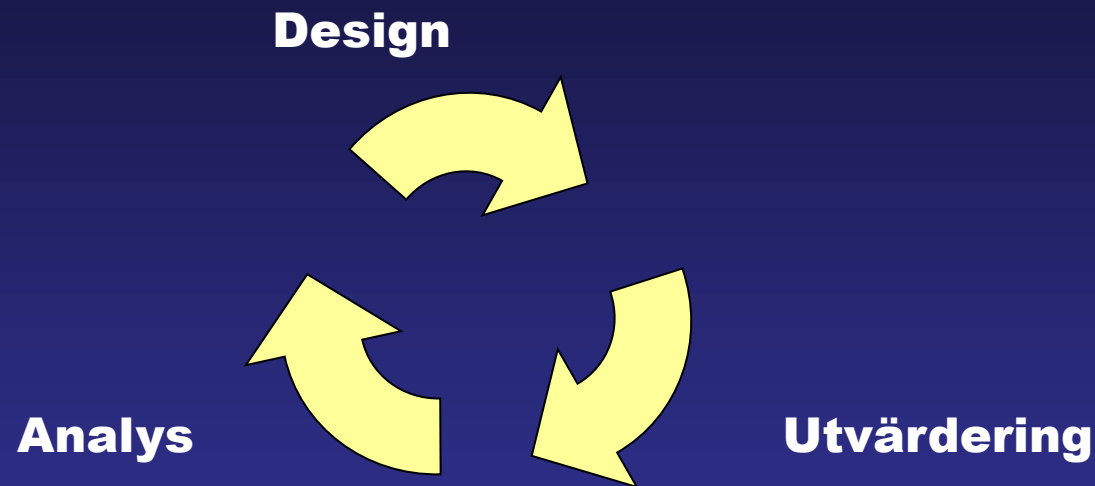
För att uppnå en bra produkt, måste man betrakta designarbetet som en *process* som kretsar kring *användarens* behov och begränsningar.

User-Centered Design (UCD)

3 huvudprinciper enligt Gould & Lewis:

- Tidigt fokus på användarna och deras uppgifter
- Empiriska utvärderingsmetoder
- Iterativ design-process

Iterativ design-process



Man gör successivt mer och mer genomarbetade designförslag och prototyper

Kännetecken hos företag som praktiserar UCD:

- User input in important phases of the product life-cycle.
- Multidisciplinary team approach
- Commitment in management
- “Learn as you go” perspective
- Usability Goals

Metoder för att praktisera UCD:

Det finns fler metoder än de som boken listar upp...

- **Etnografisk Studie:** kartläggning av målgruppen, och deras kontext.
- **Fokusgrupper:** Samlar en representativ grupp av användare för intervjuer, diskussioner, enklare tester...
- **Surveys:** Oftast i ett tidigt skede, men kan egentligen göras närsomhelst. Enkäter, webbformulär, telefonintervjuer. Fångar preferenser, attityder.
- **Walk-throughs:** Design-teamet försöker utföra en uppgift, och tänka som en verklig användare hade resonerat.
- **Paper prototyping:** Kan testa t.ex. om terminologin och meny-strukturen fungerar (den konceptuella designnivån)
- **Expert (Heuristic) evaluation:** En strukturerad översyn, t.ex. m.h.a. checklistor över standarder eller guidelines, alternativt en utomstående specialist inom usability.
- **Usability testing:** Tester som görs på representanter av användare i en kontrollerad miljö (se resten av boken).
- **Follow-up studies:** Görs för att förbättra en redan släppt version.