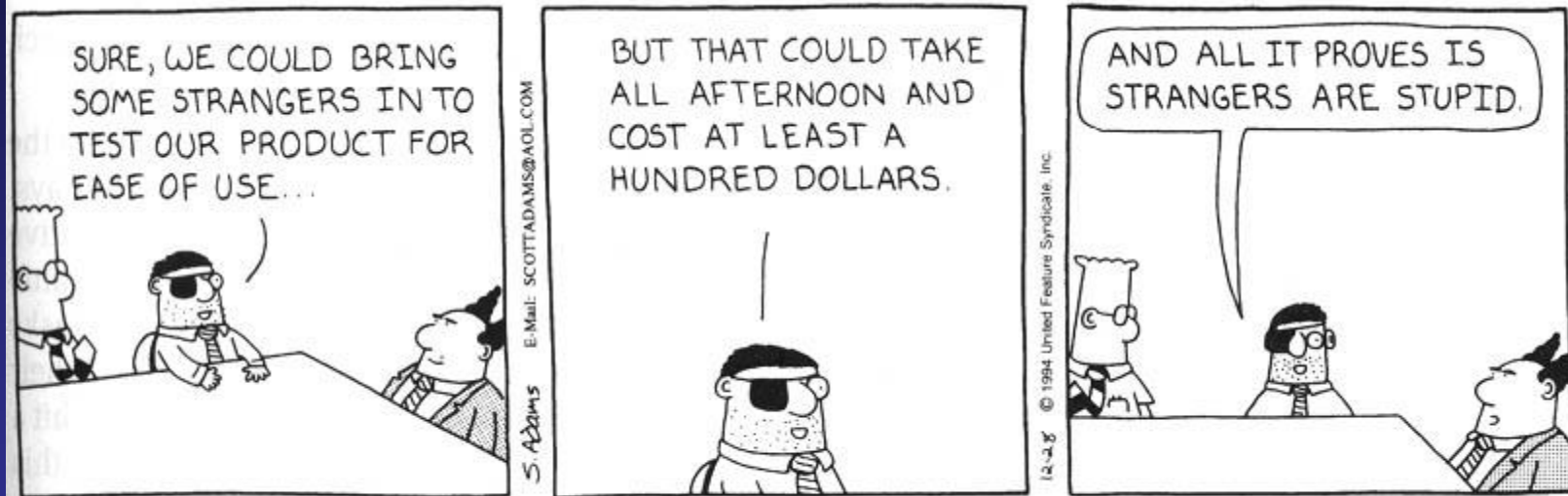


Chapter 2. What Is Usability Testing?



DILBERT reprinted by permission of United Feature Syndicate, Inc.

Vad vinner man på användartester?

- Identifiera problem och se till att produkten uppfyller ställda användbarhetskrav.
- Bygger upp en referensram (benchmarks) för framtida produkter
- Minskar kostnaden för support
- Underlättar kundnöjdhet, stärker varumärket
- Minskar riskerna för obehagliga överraskningar efter produktsläpp

Grundläggande metodik

Metodiken har sin grund i klassisk empirisk forskning i kontrollerad miljö (t.ex. experiment inom medicin eller kognitiv psykologi). Men saknar ofta detta för att göra anspråk på att vara vetenskap:

- Hypotesformulering
- Slumpmässigt utvalda försökspersoner
- Strikta validitetskriterier av resultat
- Kontrollgrupp
- Bevisföring baserat på kvantitativa data kräver stort N för att uppnå signifikans.

Kännetecknande för användartester

- Problemformuleringar och användbarhetskrav snarare än hypoteser
- Sällan ett slumpmässigt urval av försökspersoner
- Rimlig efterlikning av arbetsmiljön
- Observation och utfrågning av försökspersoner under överinseende av en testledare
- Data av intresse kan vara såväl kvalitativ som kvantitativ, och såväl objektiv (performance data) som subjektiv (preference data)
- Ger rekommendationer till förbättringar

Begränsningar med användartestning

Även det mest rigorösa test kan aldrig ge ett 100% säkert utlåtande, därför att:

- Artificiell situation och miljö
- Ingen garanti på att produkten fungerar i alla tänkbara situationer
- Försökspersonerna är sällan perfekta representanter för alla användare
- Ibland är användartester inte den lämpligaste metoden (t.ex. kostnader, tid, tillgänglighet,...)