# Resumé

Testen af webstedets brugervenlighed er foretaget i perioden 16.-24. maj 2016.

Formålet med den anden usability test er igen at finde og beskrive problemer i dialogen mellem typiske brugere og webappen, samt at udforme konstruktive forbedringsforslag som løser de påpegede problemer. Foruden at undersøge hvorvidt webappen er blevet bedre siden sidste test, og om nye problemer (evt. i forbindelse med ny funktionalitet) er opstået i mellemtiden.

Testen er foretaget ved at bede fem personer om at løse typiske opgaver på webappen under kyndig overvågning. Ingen af testopgaverne kræver, at testdeltagerne indtaster personlige oplysninger, da de i så fald bliver udstyret med en email fra vores side. Denne rapport beskriver de positive forhold og de problemer som testen har afsløret.

De fleste dele af webappen fungerede overvejende godt for alle testdeltagere, men der var flere problemer med synlighed på forsiden i forbindelse med log ind, oprettelse af projekt og glemt kodeord.

De væsentligste punkter hvor webstedet fungerer godt:

1. **Det er let at skifte vært** – se afsnittet Planen

Alle deltagere havde nemt ved at skifte vært.

1. **Det er nemt at tilføje ting** – se afsnittet Tilføj/rediger/fjern

Alle deltagere havde nemt ved at tilføje både produkter og deltagere.

1. **Planen er overskuelig**– se afsnittet Planen

Tre testdeltagere fandt planen overskuelig.

De væsentligste punkter hvor webstedet kan fungere endnu bedre:

1. **Hjælpelink er ikke synligt nok** – se afsnittet Log ind / log ud

En deltager opdagede ikke at hjælpelinket ved ’log ind’ var et link.

1. **Forside-menuen er ikke synlig nok** – se afsnittet Log ind / log ud

To deltagere opdagede ikke forside-menuen.

1. **Bekræftelsesmeddelelse er ikke tydelig nok** – se afsnittet Log ind / log ud

To deltagere trykkede ”Send” en ekstra gang, før den første var færdiggjort.

# Indledning

## Formål

Formålet med den anden usability test er igen at finde og beskrive problemer i dialogen mellem typiske brugere og webappen, samt at udforme konstruktive forbedringsforslag som løser de påpegede problemer. Foruden at undersøge hvorvidt webappen er blevet bedre siden sidste test, og om nye problemer (evt. i forbindelse med ny funktionalitet) er opstået i mellemtiden.

Der lægges igen særlig vægt på at finde alvorlige afvigelser fra en god dialog. En god dialog er en dialog, som typiske brugere opfatter som behagelig, effektiv og passende til deres behov. I denne test er der lagt særlig vægt på at undersøge følgende brugervenlighedsmæssige spørgsmål:

**1. Lever webstedet op til brugernes forventninger?**

**2. Overblik, synlighed**

Forklarer webappen tydeligt hvilke nyttige opgaver det kan løse for sine brugere?

**3. Planen**

Kan brugerne overskue planens struktur og hvor let har de ved at finde rundt i planen og ved at finde de informationer, de søger?

**4. Databehandling**

Kan brugerne tilføje, fjerne og ændre data såsom personer og produkter?

# Fremgangsmåde (testpersoner, resume af drejebog)

Den anden usabilitytest blev gennemført af samme 5 testdeltagere som i den første usability test. Dvs. at samtlige testdeltagere nu havde en smule erfaring med konceptet og særligt vores webapp – om end der gik en måned mellem de to tests.

Alle test blev igen udført enkeltvis, og alle test blev udført i testdeltageren private.

Hver testdeltager blev denne gang ikke indledningsvist interviewet, da deres forventninger ikke forventes at have ændret sig.

Testdeltagerene bedt derimod igen bedt om at løse en række opgaver ved hjælp af webappen. Mens testdeltagerene løste opgaverne, blev de bedt om at tænke højt og kommentere webappen.

Efter hver test blev testdeltageren igen spurgt, om de (nye) stillede opgaver var typiske og repræsentative for de opgaver, som han ville ønske at udføre på hjemmesiden. Alle testdeltagere svarede bekræftende på dette spørgsmål, eller havde intet negativt at sige.

## Anvendt udstyr

Se usability rapport 1

## Oversigt over testdeltagere

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Testnr. | Køn | Alder | Beskæftigelse | IT/hjemmeside-erfaring | Erfaring med lignende apps |
| 1 | K | 52 | Rengøringsdame | Lav | En smule |
| 2 | M | 56 | Kirkegårdsleder | Høj | En smule |
| 3 | K | 50 | Sagsbehandler | Middel | En smule |
| 4 | K | 45 | Økonomi medarbejder | Høj | En smule |
| 5 | M | 51 | IT manager | Meget høj | En smule |

Tabel 1: Profiler for testdeltagere

Testdeltagerne er valgt ud fra en general målgruppe af webappen. Dvs. folk på arbejdsmarkedet.

## 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 eller testlederen, som kan medføre en væsentlig forbedring af brugeroplevelsen. |
|  | Mindre problem. Testdeltagerne studsede et kort øjeblik. |
|  | Alvorligt problem. Problemet forsinkede testdeltagerne i 1-5 minutter, men testdeltagerne kom videre af sig selv. Gav lejlighedsvis anledning til katastrofer. |
|  | Kritisk problem. Gav anledning til hyppige katastrofer. En katastrofe er en situation, hvor webstedet ”vandt” over testdeltagerne, dvs. en situation som forhindrede testdeltagerne i at løse en rimelig arbejdsopgave på webstedet, eller som irriterede testdeltagerne voldsomt. |

## Anvendte konventioner

* **Citater**

I rapporten er der flere steder anvendt citater fra testdeltagerne. Sådanne citater er angivet i anførselstegn ”… ” på en separat linje. For at beskytte testdeltagernes identitet er testdeltagere overalt i denne rapport omtalt som “han”.

Eksempel: “Jeg troede, at teksten var et link”.

* **Kommentarer**

Testlederen har, hvor det er fundet påkrævet, knyttet en personlig kommentar til et problem eller en idé. Sådanne kommentarer indledes altid med vendingen ”Testleders kommentar:”. Dette sker primært i forbindelse med problemer/ideer, som er værd at nævne, men som vi ikke kan nå at implementere.

* **Menupunkter, overskrifter etc.**

Menupunkter, overskrifter osv. fra webstedet er anført i kursiv og anførelsestegn.

Eksempel: Testdeltagerne havde svært ved at få øje på siden ”*Indstillinger*”.

# Testdeltagernes forventninger til webstedet

Se usability rapport 1.

# Testdeltagernes oplevelse af webstedet

## Generelt

|  |  |
| --- | --- |
|  | Effektiv menu  Tre deltagere fandt menuen hjælpsom og intuitiv.  **Billede**: |
|  | God ide: Større bogstaver  En deltager foreslog større bogstavsstørrelse. |
|  | God ide: Billeder  To deltagere foreslog inkludering af billeder (af f.eks. produkter). |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kedeligt design  Flere deltagere nævnte, at de fandt designet kedeligt  **Løsningsforslag**: Tilføje webappen en smule mere farve (i stedet for de grålige toner)  **Billede**: |

## Planen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Planen er overskuelig  Fire deltagere fandt planen nem at bruge. |
|  | Det er let at skifte vært  Alle deltagere havde nemt ved at skifte vært.  **Citat**: ”Det var super enkelt” |
|  | Usikkerhed omkring placering af værtsskift  En deltager var usikker på, om man kunne ændre værten ved at trykke på fanen.  **Løsningsforslag**: En deltager foreslog visuel ændring af vært ved hover  **Billede**: |
|  | Usikkerhed omkring lukning af ugedage-faner  Tre deltagere forsøgte flere gange at lukke ugedage-faner ved at trykke uden for fane-området.  **Løsningsforslag**: Gør det muligt at lukke fanen ved at trykke uden for plan-området. |
|  | Forvirring omkring afløser-ratio-tallene og limbo  Tre deltagere undrede sig over tallet efter deltagerne i dropdown-menuerne samt limbo.  **Løsningsforslag**: To deltagere foreslog en guide til planen  **Billede**: |

## Tilføj/rediger/fjern

|  |  |
| --- | --- |
|  | Det er nemt at tilføje ting  Alle deltagere havde nemt ved at tilføje både produkter og deltagere. |
|  | Det er nemt at slette ting  Alle deltagere havde nemt ved at slette både produkter og deltagere. |
|  | Usikkerhed omkring placering af skift af antallet af værter  En deltager var overbevist om at skift af værtsantal skete under planen.  **Citat**: ”Det må være her [i planen]”  **Løsningsforslag**: To deltagere foreslog en guide til planen |
|  | Manglende bekræftelse af skift af lager status  To deltagere var i tvivl, om ændringerne var gemt efter skift af lager status.  **Løsningsforslag**: Vis kortvarigt et lille gemme-symbol ud for check-boksen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | God ide: Standard produktliste  En deltager foreslog en standard produktliste med typiske produkter. |

## Log ind / log ud

|  |  |
| --- | --- |
|  | Det er hurtigt at logge ud  Alle deltagere havde nemt ved at logge ud. |
|  | Centreret curser i input er forvirrende  En deltager blev forvirret over centreret cursor på forsiden.  **Citat**: ”Hov, bør [musemarkøren] være i midten?”  **Løsningsforslag**: Juster markøren (og teksten) til venstre – som den også er i alle andre input i webappen.  **Billede**: |
|  | Hjælpelink er ikke synligt nok  En deltager opdagede ikke at hjælpelinket ved login var et link.  **Løsningsforslag**: Ændre link-teksten til eksplicit at sige ”Klik her hvis…”  **Billede**: |
|  | Forside-menuen er ikke synlig nok  To deltagere opdagede ikke forside-menuen.  **Løsningsforslag**: Giv forside-menuen en (anden) baggrundsfarve.  **Billede**: |
|  | Bekræftelsesmeddelelse er ikke tydelig nok  To deltagere trykkede ”Send” en ekstra gang, før den første var færdiggjort.  **Citat**: ”Hvorfor sker der ikke noget?”  **Løsningsforslag**: Deaktiver yderligere ’submit’ af formen end til et igangværende submit er gennemarbejdet.  **Billede**: |

# Resultat matrix

Nedenstående tabel er en oversigt over, i hvor høj en grad testopgaverne blev gennemført af deltagerne. Symbolerne er gengangere fra afsnit XX.XX med samme betydning. Ved bemærkelsesværdige tilfælde er en note tilføjet med reference til den eller de relevante kommentarer i afsnit XX.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opgave | Testdeltager | |  | |  | |  | |  |
|  | 1 | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
| Opret projekt I |  |  | |  | |  | |  | |
| Tilføj mindst tre deltagere |  |  | |  | |  | |  | |
| Tilføj mindst tre produkter |  |  | |  | |  | |  | |
| Rediger morgenmadsdage |  |  | |  | |  | |  | |
| Meld dig fra morgenmad i en uge |  |  | |  | |  | |  | |
| Rediger e-mail |  |  | |  | |  | |  | |
| Rediger værtsantal II |  |  | |  | |  | |  | |
| Rediger projektnavn |  |  | |  | |  | |  | |
| Kryds produkter af som værende på lager |  |  | |  | |  | |  | |
| Slet et produkt |  |  | |  | |  | |  | |
| Slet en deltager |  |  | |  | |  | |  | |
| Skift vært |  |  | |  | |  | |  | |
| Log af |  |  | |  | |  | |  | |
| Glemt kodeord III |  |  | |  | |  | |  | |
| Slet projektet |  |  | |  | |  | |  | |

Tabel 3: Resultatmatrix

**I** Dokumenteret i følgende kommentarer:

* Usynligt hjælpelink
* To deltagere opdagede ikke forside-menuen.

**II**Dokumenteret i følgende kommentarer:

* Usikkerhed omkring placering af skift af antallet af værter

**III**Dokumenteret i følgende kommentarer:

* Bekræftelsesmeddelelse er ikke tydelig nok

# Særlige minimumskrav

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Testopgave 1** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| Minimum af spild | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| Brugertilfredshed | 2,6 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 4,48 |
| a) | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| **Testopgave 2** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 4,6 | 5 | 5 | 3,2 | 5 | 4,56 |
| a) | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |  |
| b) | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |  |
| **Testopgave 3** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 4,96 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| **Testopgave 4** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 4,6 | 5 | 5 | 4,8 | 4,8 | 4,84 |
| a) | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |  |
| b) | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Testopgave 5** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 3,8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,76 |
| a) | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |  |
| b) | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| e) | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| **Testopgave 6** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 4,6 | 5 | 4,92 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| **Testopgave 7** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| Minimum af spild | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 80% |
| Brugertilfredshed | 2,8 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 4,52 |
| a) | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| **Testopgave 8** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Testopgave 9** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 4,96 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| **Testopgave 10** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| **Testopgave 11** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| **Testopgave 12** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 4,6 | 5 | 4,92 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| **Testopgave 13** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 4,6 | 4,88 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |  |
| **Testopgave 14** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 80% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 80% |
| Brugertilfredshed | 4 | 5 | 2 | 4,6 | 5 | 4,12 |
| a) | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 |  |
| b) | 4 | 5 | v/i | 5 | 5 |  |
| c) | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 |  |
| **Testopgave 15** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | M |
| Gennemførsel | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Minimum af spild | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100% |
| Brugertilfredshed | 5 | 5 | 5 | 4,8 | 5 | 4,96 |
| a) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| b) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| c) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
| d) | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |  |
| e) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

# Konklusion

…