

Omvendt forelæsning i kursus Interaktionsdesign (Inter)

Rolf Molich

Opgave 6 og 7 Usabilitytest

Øvelse 6+7 - Hovedformål

Vise, at selv en primitiv test med begrænsede ressourcer kan finde interessante usabilityproblemer i en dialog

- ▶ Teste et produkt.
Finde problemer i en brugergrænseflade
- ▶ Teste processen.
Udføre en test under realistiske betingelser
- ▶ Forberede jer bedst muligt på eksamen.

Fremgangsmåde i opgave 6

- ▶ Fastlæg testopgaver
- ▶ Upload jeres drejebog til Absalon til kommentering
- ▶ Opgave 6 er individuel
- ▶ Opgave 6 er frivillig – men aflever den alligevel

3

Fremgangsmåde i opgave 7

- ▶ Udfør mindst fem testsessioner med typiske brugere på grundlag af jeres godkendte drejebog
- ▶ En bruger pr. testsession.
 - I skal selv skaffe testdeltagere.
 - I må gerne bruge de samme personer som i interviewopgaven
- ▶ Skriv rapport og aflever den på Absalon

4

Jeg forventer fra jer ...

Opgave 6

- ▶ Drejebog
 - Startbetingelser
 - Tjekliste til briefing
 - Tjekliste til interview før testsession
 - Testopgaver
 - Tjekliste til interview efter testsession

Opgave 7:

- ▶ Testrapport, inklusive drejebog

5

Sammenfatning

- ▶ Opgave 6+7: Usabilitytest med mindst 5 testdeltagere
- ▶ Skriv rapport, som er brugsvenlig og nyttig

- ▶ Drejebog, herunder testopgaver, afleveres individuelt senest mandag 6. marts. I får kommentarer inden for 48 timer.
- ▶ Afsluttende rapport afleveres senest fredag 17. marts

6

DIKU Kursus Interaktionsdesign – Inter

Rolf Molich

Usabilitytest Planlægning

Quiz

Hvilken af de følgende beskrivelser passer bedst på en usabilitytest?

- A. En række brugere udspørges om deres forventninger til systemet
- B. En fokuseret diskussion mellem brugere ledet af en moderator
- C. En usabilityspecialist gennemgår brugergrænsefladen med brugere
- D. Ekspertter vurderer en brugergrænseflade ud fra heuristikker
- E. En række brugere løser samtidig opgaver med systemet, mens de observeres
- F. En række brugere løser opgaver med systemet én for én, mens de observeres

Tænke-højt metoden



9

Usabilitytest

Man tager:

- ▶ 3-10 repræsentative brugere ("testdeltagere").
- ▶ 5-25 repræsentative opgaver, som er relevante for brugere.

Gør følgende:

- ▶ Lad hver bruger forsøge at løse opgaverne.
- ▶ Notér evt. problemer og successer.
- ▶ Hvis to eller flere brugere løber ind i det samme problem, så har produktet sandsynligvis et usabilityproblem.

10

Hovedformål med usabilitytest

I en usabilitytest interesserer vi os for,
om testdeltagerne kan løse de stillede testopgaver.
Deres meninger om produktet er temmelig ligegyldige.

11

Demonstration af usabilitytest

- ▶ Vi gennemfører en usabilitytest af Borger.dk her i auditoriet
- ▶ En studerende er testdeltager
- ▶ Rolf er moderator
- ▶ Alle øvrige ser på og noterer kommentarer om interessante observationer og fremgangsmåden

- ▶ Drejebogen findes på Absalon, miniopgave 5A
- ▶ I kan selv prøve at løse opgaverne under testen.

12

Usabilitytest

Opdeling af en usabilitytest:

- ▶ Forberedelse
- ▶ Gennemførelse af testsessioner
- ▶ Formidling af resultater

13

Quiz

Hvilken af følgende oplysninger hører IKKE hjemme i en testplan?

- A. Formålet med testen
- B. Navn på ansvarlig person: Testleder, moderator
- C. Drejebog
- D. Målgruppe
- E. Antal testdeltagere
- F. Overslag over omkostninger

14

Kravspecifikation til uest

Testplan:

- ▶ Formålet med testen
- ▶ Navn på ansvarlig person: Testleder, moderator
- ▶ Testobjekt
- ▶ Målgruppe
- ▶ Antal testdeltagere
- ▶ Længde af hver testsession
- ▶ Tid og sted for testen
- ▶ Tidsplan
- ▶ Overslag over omkostninger

15

Quiz

Hvilke to af følgende oplysninger hører IKKE hjemme i en drejebog for en usabilitytest?

- A. Formålet med usabilitytesten
- B. Tjekliste til briefing
- C. Spørgsmål til interview før test
- D. Testopgaver
- E. Navne på testdeltagere
- F. Debriefing spørgsmål

16

Quiz

Hvad er den optimale udnyttelse af ressourcer ved en usabilitytest?

- A. Test med 50 testdeltagere, ret fejl
- B. Test med 25 testdeltagere, ret fejl
- C. Test med 10 testdeltagere, ret fejl, derefter test med 10 testdeltagere, ret fejl
- D. Test med 5 testdeltagere, ret fejl, derefter test med 5 testdeltagere, ret fejl
- E. Test med 1 testdeltager, ret fejl, gentag med i alt 8 x 1 testdeltager
- F. Test med 5 testdeltagere, ret fejl, gentag ind til der ikke er flere fejl

17

Rekrutter testdeltagere

- ▶ Kan man bruge personer, der arbejder med IT, som testdeltagere?



18

Sammenfatning – Planlægning af uest

- ▶ Testplan
 - Kravspecifikation for test: Formål, tidsplan, antal sessioner, målgruppe
 - Kompakt, ca. 1 side
- ▶ Drejebog
 - Briefing
 - Interview før test
 - Testopgaver
 - Interview efter test, debriefing

19

DIKU Kursus Interaktionsdesign – Inter

Usabilitytest Testopgaver

Rolf Molich

The screenshot shows the DSB Rejseplanen website. At the top, there's a banner for WildCard hedder nu DSB Ung. Below that, the main search area is titled 'Hvor vil du rejse hen?'. It includes input fields for 'Fra:' (From), 'Til:' (To), 'Udrejse:' (Departure) with a date and time, and 'Kl:' (Arrival) with a time. There are also buttons for 'Afgang' (Departure) and 'Ankomst' (Arrival). A 'Find din rejse' button is prominently displayed. Below the search area, there are sections for 'Dine seneste rejser' (Your recent journeys), 'Næste bus/tog/metro' (Next bus/train/metro), 'Trafikken lige nu' (Traffic right now), and 'Over Øresund?' (Across Øresund?). The bottom of the page features a footer with the text: 'Du skal teste DSBs websted. Du har kun mulighed for at stille én testopgave. Forslag?'

Testopgave – DSBs websted

- ▶ Bestil en togbillet fra København H til Hobro.
- ▶ Afrejse torsdag den 5. maj omkring kl. 16
- ▶ Returrejse en uge senere, dvs. 12. maj, omkring kl. 19
- ▶ Bestil plads i en stillekupé, 2. klasse.

23

Åben testopgave

- ▶ Planlægger du en togrejse i Danmark?
- ▶ Hvis ja, fortæl mig om hvor du skal hen.
- ▶ Find en forbindelse, som svarer til dit behov og din økonomi på en tid, som passer dig.

24

Testopgave – Sol og Strand

Testopgave til Sol og Strand sommerhusudlejning:

- ▶ Forestil dig, at du bor i Hamburg. Du har ikke tidligere besøgt Danmark, og du forstår kun nogle få danske ord.
- ▶ Du vil gerne leje et sommerhus i “særklasse” i Rødhus/Tranum hos Sol og Strand.
Det skal være fra lørdag den 8. juli til lørdag den 22. juli 2017.
I er to voksne og to børn på 6 og 11 år.



25

Kommentarer til testopgave

- ▶ Du er en stor beundrer af Michael Jackson.
- ▶ Hvad hedder hans seneste album?



26

Kommentarer til testopgave

- ▶ Hvilke numre med rapperen Desiigner kan du købe på Amazon.co.uk?

?

27

mouseflow

TOUR DEMO CLIENTS PRICING BLOG CONTACT LOG IN SIGN UP NOW

Stop guessing why visitors leave your site.

Mouseflow lets you see visitors' behavior and fix pain points with recordings, heatmaps, funnels, and form analytics.

Join 100,000+ Customers

SIGN UP NOW

▶ Watch the Video (1:06)

Join 100,000+ Happy Customers

Microsoft NBC Office DEPOT

Nævn nogle gode testopgaver for webstedet Mouseflow.com

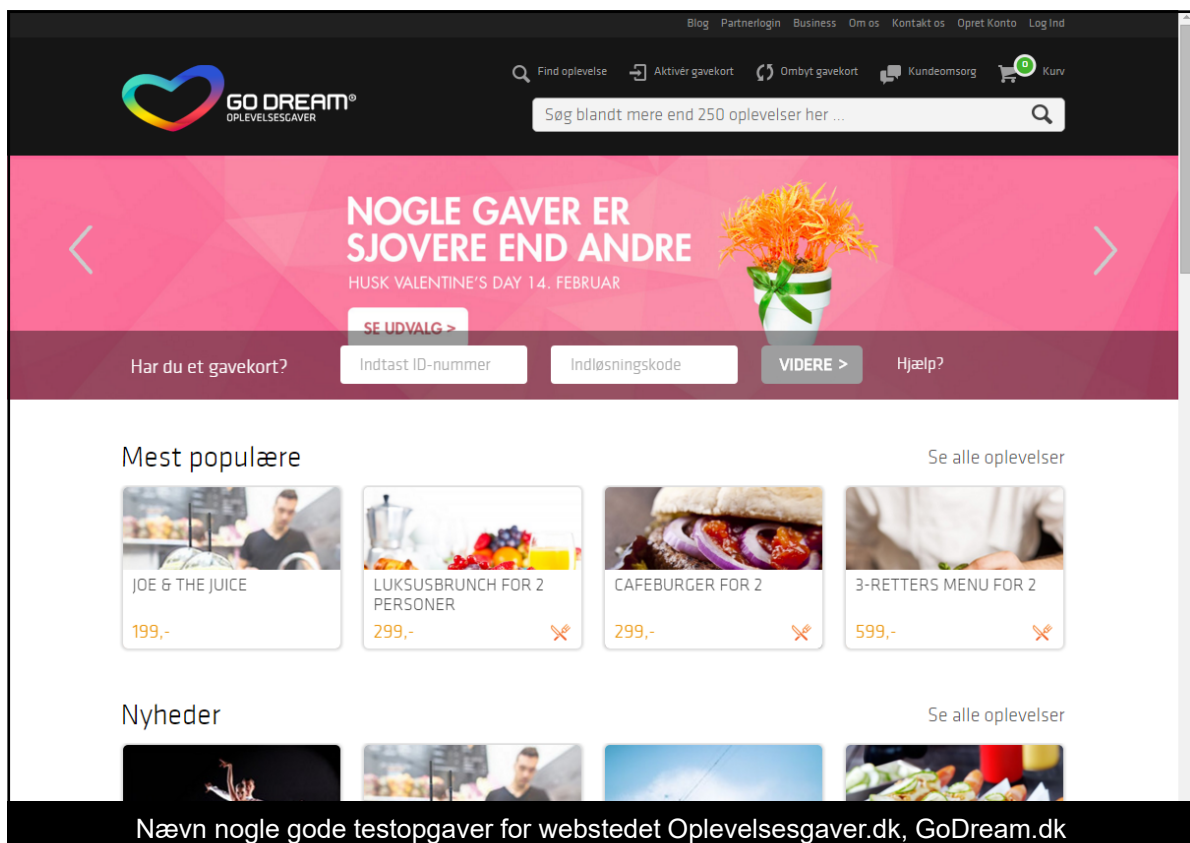
Testopgaver til Mouseflow.com

29

The screenshot shows the homepage of Danish Muslim Aid. At the top, there is an orange navigation bar with the text "Giv hjælp der nytter nu" and a dropdown menu set to "Forældreløse & Udsatte børn". A red "BIDRAG NU" button is on the right. Below this is the organization's logo and name, "DANISH MUSLIM AID", followed by links for "NYHEDER", "KONTAKT", and "LEDIGE JOBS". A blue banner contains the text "BIDRAG NU BLIV MEDLEM BLIV FRIVILLIG PROGRAMMER OM OS" and a search bar with "SØG". The main content area features a large image of a child in a red jacket sitting in front of a white tent. Overlaid on this image is a red vertical button that says "Støt os nu" and a white text overlay that says "HJÆLP SYRIEN". Below the main image are three smaller promotional tiles: "GIV EN BRØND - 30.000 KR.", "BLIV SPONSOR - 250 KR" (with subtext "Giv et barn tøj, skole og"), and "HJÆLP YEMEN". At the bottom, a dark grey cookie consent bar states: "Vi bruger cookies for at sikre din brugeroplevelse. Fortsat brug betyder at du accepterer dette. [Læs mere](#)". An "OK" button is on the right. A black footer bar at the very bottom contains the text: "Nævn nogle gode testopgaver for webstedet dmaid.dk – Danish Muslim Aid".

Testopgaver til dmaid.dk

31



Testopgaver til Oplevelsesgaver.dk

33

Testopgaver til Danske Bank mobilbank

34

Quiz

Hvilke to spørgsmål er væsentligst i interview før en test af Danish Muslim Aids websted?

- A. "Hvad er din holdning til indvandring i Danmark?"
- B. "Kender du Danish Muslim Aids websted?"
- C. "Har du nogensinde doneret penge til nødhjælp?"
- D. Vis DMAs websted. "Hvad synes du om forsiden?"
- E. "Hvilke websteder for nødhjælpsorganisationer har du besøgt?"
- F. "Har du en smartphone?"

35

Sammenfatning - Forberedelse

- ▶ En vellykket usabilitytest skal forberedes ordentligt.
Start tidligt
- ▶ Rekruttering er ikke trivial: Tjek deltagere, påmindelser
- ▶ Kvaliteten af testopgaver er vigtig:
 - Brug væsentlige, typiske opgaver
 - Forklar formålet med hver opgave og det forventede svar
 - Overvej en åben opgave
 - Undgå skjult hjælp
 - Skriv scenarier – ikke bare testopgaver
 - Undgå "morsomme" testopgaver
 - Testdeltageren må ikke skulle foregive noget han ikke er
 - Gør den første testopgave enkel

36

Miniopgave 5B – Kommentér testopgaver

Du kan finde teksten til miniopgaven på
Absalon > Files > Opgaver og miniopgaver

- ▶ Anne Nielsen, som har lidt erfaring med usability, skal planlægge og gennemføre en tænke-højt test af brugeroplevelsen af Johns cd-butik, www.Johns-cd-butik.dk.
- ▶ Du skal hjælpe hende med at sikre, at testopgaverne bliver så gode som muligt.

>>

37

Miniopgave 5B – Kommentér testopgaver

- ▶ Ejeren af Johns cd-butik er John Olsen. John har allerede 4 fysiske butikker, som sælger cd'er. De ligger alle i trekantsområdet. For fem måneder siden besluttede John, at han vil have en webbutik. John har i de seneste år følt en ubehagelig, voksende konkurrence fra cd-butikker på nettet.
- ▶ Webbutikken skal åbne om et par uger. Et begrænset antal kunder er i gang med at teste webstedet. Logistikken er på plads – det er muligt at bestille, betale og modtage cd'er.

>>

38

Annes testopgaver 1-3

1. En ven har fortalt dig om en spændende ny cd-butik på nettet.
Den hedder Johns cd-butik. Find webstedet.
2. Er designet af forsiden passende for Johns cd butik?
3. Registrér dig på webstedet. Brug et opdigtet navn, hvis du ønsker at være anonym.
NB: Registrering er nødvendig for at købe cd'er men ikke for at se butikkens udvalg.

<<

39

Annes testopgave 4

4. Køb de følgende to cd'er til dine to nevøer. De havde begge fødselsdag i sidste uge, men det glemte du desværre:
 - The Lord of the Rings (Original soundtrack)
 - Mother Goose Rocks! Vol. 4

Den første cd skal sendes til
Hans O. Gretesen, Grimms Allé 35, 9999 Hekseby

Den anden cd skal sendes til
Kim Larsen, Kjukkevej 99, 5874 Flyvholm

Begge cd'er skal indpakkes som gaver.
Stop, når webstedet beder om betalingsoplysninger.

40

Annes testopgave 5-8

5. Sørg for, at du får en påmindelse ti dage før 14. december, hvor din ven Anders Anstrup har fødselsdag.
6. Lad os antage, at du ved en fejltagelse har lagt to identiske cd'er i din indkøbskurv. Brug hjælpesystemet til at finde ud af, hvordan du fjerner den ene af dem.
7. Du bestilte en cd fra Johns cd-butik for nogle timer siden. Du har netop set den til den halve pris i din lokale cd butik. Annuller ordren, hvis det er muligt.
8. En tysk ven har netop gjort dig en stor tjeneste. Sender webstedet cd'er til Tyskland? (Prøv at finde svaret under *Service*).

41

Quiz

Hvilke tre af følgende er gyldige testopgaver for en test af biludlejningsfirmaet Avis' danske websted med almindelige, danske borgere:

- A. Lej en bil som passer til dit behov hvad angår lejested, lejetidspunkt og bilstørrelse, f.eks. til din næste ferie eller forretningsrejse
- B. Lej en VW Passat i Roms lufthavn fra 11-04 kl. 19 til 18-04 kl. 11
- C. Hvad synes du om forsiden på Avis' websted?
- D. Brug hjælpesystemet til at finde oplysninger om CDW forsikring
- E. Hvad hedder direktøren for Avis i Danmark?
- F. Hvad er åbningstiderne for Avis' kontor i Ballerup?

42

DIKU Kursus Interaktionsdesign – Inter

Rolf Molich

Usabilitytest

Udførelse af testsessioner

Quiz

Testdeltageren spørger: "Hvad skal jeg gøre nu?"

Du er testleder og ved, at hun skal klikke på Hent oplysninger.
Hvad svarer du?

- A. Du smiler venligt, men siger ikke noget, for at undgå at hjælpe
- B. "Gør hvad du har lyst til"
- C. "Vil du have en kop kaffe?" (beroligende)
- D. "Husk, at vi ikke tester dig, men systemet"
- E. "Hvorfor er du i tvivl?"
- F. "Du skal klikke på knappen *Hent oplysninger*"

Hvad ville DU svare?

- ▶ Testdeltageren siger:
"Du må altså meget undskylde, at jeg er så dum,
at jeg ikke kan finde ud af dette her!"
- ▶ Du er testleder.
- ▶ Hvad svarer du?

45

Hvad ville DU svare?

- ▶ Testdeltageren siger:
"Du må altså meget undskylde, at jeg er så dum,
at jeg ikke kan finde ud af dette her!"
- ▶ Hele projektteamet sidder i nabolokalet og følger
opmærksomt med i hvad der sker.
- ▶ Du er testleder.
- ▶ Hvad svarer du?

46

Vigtigste udfordringer

- ▶ Testlederen hjælper for hurtigt. Testsessionen udarter til en hyggelig demonstration af produktet i stedet for en test.
- ▶ Testlederen snakker for meget. Testsessionen udarter til hyggesnak eller et interview.
- ▶ Testlederen holder sig strengt til drejebogen og følger ikke nysgerrigt op på uventede begivenheder.

47

Quiz

Hvilke to af følgende spørgsmål er vigtigst i interview efter test efter en test af Kolding Kommunes websted:

- A. "Hvilke tre ting synes du bedst om på webstedet?"
- B. "Passer webstedets stil til Kolding Kommune?"
- C. "Er webstedet brugervenligt?"
- D. "Var der noget du havde svært ved at finde ud af?"
- E. "Hvad synes du om forsiden?"
- F. "Hvilke tre ting trænger mest til at blive forbedret?"

48

Interview efter test Debriefing

- ▶ Begræns dig.
De 2 spørgsmål fra foregående dias er nok i interview efter test.
Der er lovlige mange spørgsmål i "Interview efter test" i Kolding-eksemplet.
- ▶ Lad være med at spørge brugeren om noget, som allerede står helt klart.
- ▶ Spørg evt. ind til problemer, som opstod under testen.
- ▶ Lad gerne medlemmer af udviklingsteamet stille spørgsmål – men sørg for selv at være til stede (hvorfor?)

49

Quiz

I en testsession siger deltageren ikke et ord, mens han arbejder intenst på at løse testopgaven. Du har bedt ham tænke højt.
Hvilken af følgende reaktioner er mest korrekt?

- A. Du fortsætter med at observere ham opmærksomt
- B. Du minder ham om at han skal tænke højt, om nødvendigt flere gange
- C. Du minder ham om, at han skal tænke højt. Hvis det ikke hjælper, siger du ikke mere.
- D. Du afbryder testsessionen, fordi den ikke giver noget udbytte
- E. Du afbryder testsessionen for at demonstrere for deltageren, hvordan man tænker højt, mens man løser en testopgave
- F. Du stiller hyppige åbne og neutrale spørgsmål til deltageren om, hvad han tænker

50

Sammenfatning - Testsessioner

- ▶ Tre faser:
 - Briefing og interview før test,
 - Løs testopgaver,
 - Interview efter test (debriefing)
- ▶ Testledelse er vanskeligt: Ti stille, undgå skjult hjælp, lad være med at hjælpe for tidligt
- ▶ Vær åben over for det uventede, uforudsigelige
- ▶ Behandl testdeltagere som du selv ønsker at blive behandlet. Prøv bare én gang selv at være testdeltager.

51

Næste forelæsning

- ▶ Næste forelæsning er onsdag den 8. marts i auditorium 1, HCØ
- ▶ Næste forelæsning er også omvendt. Den handler om kommunikation af testresultater.

52

Det er tilladt
at undre sig

53

Sammenfatning

- ▶ Fokuser på kritiske problemer ("katastrofer")
 - ikke mikro-brugervenlighed
- ▶ Rapportér, hvad testdeltagerne ikke kunne finde ud af
 - ikke testdeltagernes meninger, og slet ikke dine egne meninger
- ▶ Hold øje med det uventede, uforudsigelige
 - "Det er tilladt at undre sig!"
- ▶ Behandl testdeltagere som du selv ønsker at blive behandlet
 - Prøv bare én gang selv at være testdeltager
- ▶ Udvis rettidig omhu – god forberedelse tager længere tid end du tror
- ▶ Sælg dine resultater godt – de sælger ikke sig selv

54