

Jannick Holm
Grundlæggende ux
26 November 2018

User research

Case: Fronter v. Kea

Interview med kunde

Hvad vil Frederikke Bender gerne have i en løsning?

- Kommunikationen fra top til bund skal forbedres. Alle skal kunne kommunikere sammen.
- Simplificering af systemet. Gøres mere enkelt.
- Et forbedret dashboard. Kan der være mulighed for informationer fra andre studier, skoler, virksomheder, etc. På forsiden?
- Integrere mail i Fronter - beholde keamail, men inde på fronter. Implementere de forskellige systemer i - så vidt som muligt - ét.

Hvad er de aktuelle udfordringer ifølge hende?

- Kommunikation.
- Ikke særlig målbart.
- Bruger forskellige grænseflader - kan blive uoverskueligt.

Hvad er KEA's forretningsmål?

- Digitalisering af studielivet. Man skal kunne "følge med" hjemmefra.
- Et intranet man kan integrere på hjemmesiden.

Målsætning

- Vi skal forbedre hverdagen for studerende, undervisere og ledelse i.
- Vi skal forbedre kommunikation mellem studerende, undervisere og ledelse.
- Vi skal forbedre lektie udlevering mellem studerende og undervisere.

Målgruppens brugere

Hvem er de?

- Målgruppen består af unge og voksne studerende.

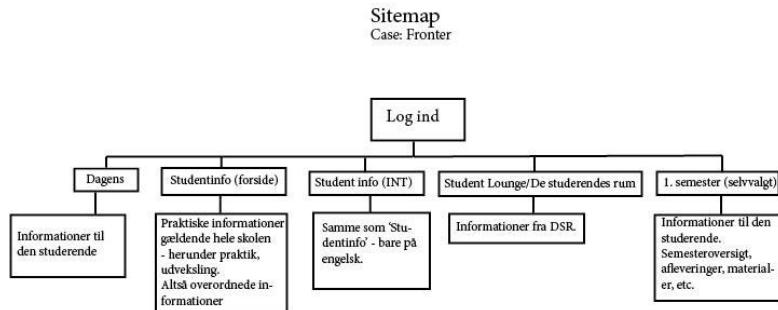
Hvor er Fronter for dem?

- Fronter for de studerende er deres hovedkilde til studie information, skemaer, afleveringer, kommunikation og nyheder på tværs af studerende, undervisere ledelse og uddannelses steder på kea.

Hvad har de behov for, som Fronter ikke kan give dem?

- De studerende har behov for et kommunikations system der nemt kan bruges på tværs af studerende på de forskellige uddannelsesstederne. For at øge sociale og faglig kommunikation.
- De studerende har brug for et simpelt overblik over beskeder og ander relavant information fra undervisere samt ledelse.
- Nemmere adgang til undervisnings materiale. Både til brug i undervisingen og til hjemmearbejde(lektie).

Eksisterende løsning



SITEMAP

Liste over Fronters funktionaliteter:

- Vise skemaet på google docs som en integreret del af Fronter
- Læse beskeder fra undervisere.
- Finde dokumenter fra undervisningen.
- Finde relevant information til studerende.
- Semester oversigt.
- Portfolio oversigt.
- Se afleveringer.
- Påmindelser angående afleveringer.
- Kalender.
- Bogmærker til nemmere adgang til relevante funktioner på fronter.

Brugerrejsemål

Mål:

Vide hvornår og hvor jeg skal være til undervisning

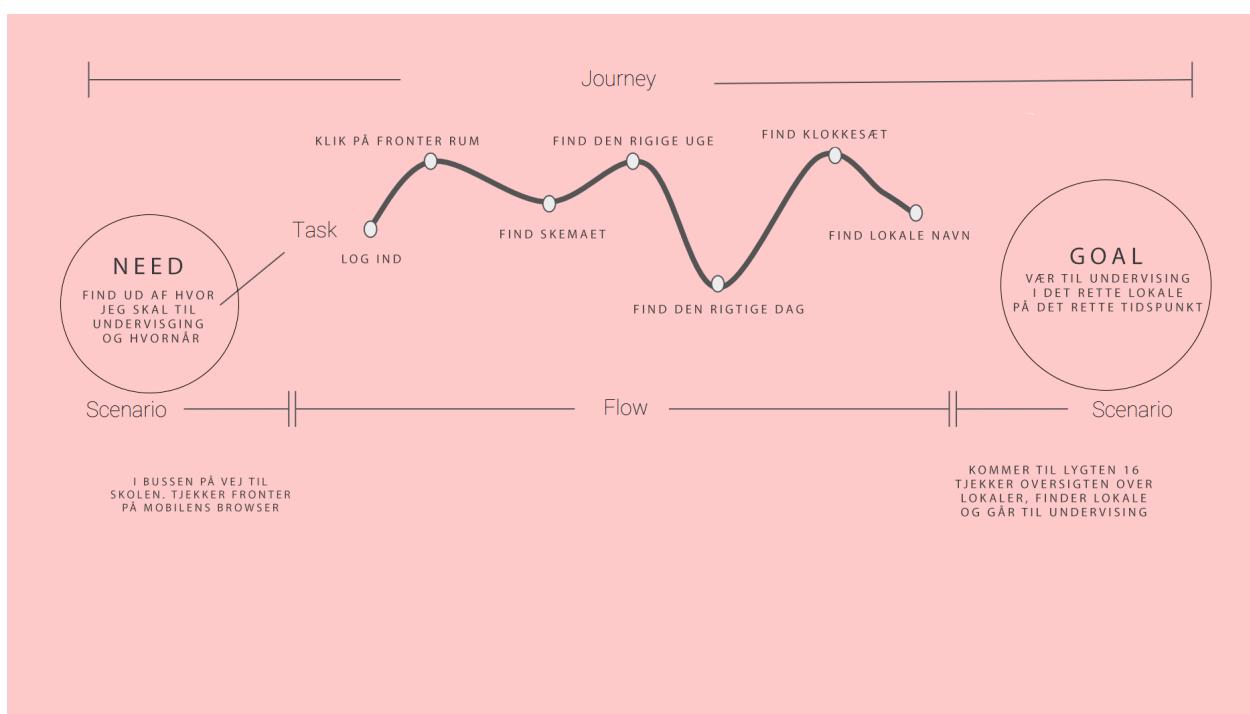
Undermål:

Find skema og tjek den pågældende dato.

Finde ud af hvilket lokale du skal være i.

Find hvad tid du skal være til undervisning.

Find lokalet.



Journey map

Brugertest

Design af brugertest:

Jeg har valgt Think aloud test.

I en Think aloud test beder du testdeltagere om at bruge systemet, mens de hele tiden tænker højt - det vil sige, at de blot taler om deres tanker, når de bevæger sig gennem brugergrænsefladen.

Metoden har mange fordele. Man kan sige det fungere som et vindue på sjælen, så du kan se, hvad brugeren tænker om dit digitale produkt. I særdeleshed hører du deres misforståelser, som normalt bliver brugbare til redesign-anbefalinger: Når brugerne fejler fortolkningselementer, skal du ændre dem. Endnu bedre, du lærer hvorfor brugerne misforstår nogle dele af brugergrænsefladen, og hvorfor de finder andre nemmere at bruge.

Manuskript:

“Tak fordi at du vil være med til denne test af intranettet [fronter.com](#). Vi vil i denne test gennemgå fem task, for at kunne testet fronter i en helhed. Under testen vil du blive optaget med video og lyd for at kunne efterbehandle testen senere.

Under testen vil jeg gerne have at du tænker højt dvs. Du skal forklare hvilke tanker og frustrationer du har omkring hver enkelt task. Som f.eks. “Jeg tænker at jeg skal trykke her oppe, fordi...” eller “Jeg tænker at jeg skal ind under den her fane fordi...”

Du skal igennem testen huske på at jeg hverken har designet eller udviklet hjemmesiden og derfor ingen følelser indblandet i projektet. Du skal derfor igennem hele testen være 100% og ikke holde noget tilbage. Jo mere du er ærlig og jo mere du for sagt jo bedre bliver mine testresultater.

Du skal også vide at det er sitet og ikke dig der bliver testet. Du kan altså derfor ikke lave nogen fejl.

Er der nogen spørgsmål du ikke ønsker at svare på så siger du selvfølgelig bare til, så springer vi dem over.

Har du brug for en pause siger du bare til.

Har du nogen spørgsmål til mig inden vi går i gang?”

Start spørgsmål:

Hvad er din første tanke når du ser sitet?

Task:

Find start datoен til praktik for linjen E-designer.

Åben skemaet for 1. semester Hold B.

Find uge 48 og find lektien til tirsdag.

Find dato og tidspunkt for hvornår 1. Semester eksamen skal afleveres.

Find information om keas bibliotek.

Find mit telefon nummer på fronter.

Efterfølgende spørgsmål:

Er der nogen ting du ønsker at tilføje angående sitet?

Resultat af brugertest

Feline <https://youtu.be/r7XpCY88KU0> :

Feline er 19 år gammel og studere multimediedesign på CPH. Feline har aldrig selv før brugt fronter men bruger noget der hedder Moodle på hendes uddannelse.

Overordnet oplevelse af sitet:

“Designet virker rigtig kedeligt og ikke særlig tiltalende”

Navigation problemer brugte ofte ord som “besværligt” og “forvirende”.

Olivia https://youtu.be/y4X_JCVZH1A :

Olivia er 19 år gammel og er lige blevet færdig med sin hf. Olivia har aldrig selv brugt fronter men har været vant til systemet lectio i forbindelse med sin hf som hun har været tilfreds med at bruge.

Overordnet oplevelse af sitet:

“Designet virker meget simpelt og næsten lidt uprofessionelt”

Navigation problemer brugte ofte ord som “besværligt” og “forvirende”.

Svært ved at finde skema og datoer “Ej det burde da slet ikke være så forvirende”

Simone <https://youtu.be/qzGxIXK6qoo> :

Simone er 19 år gammel og læser til skiltetekniker. Simone har aldrig selv brugt fronter men bruger et system der itslearning.com(samme firma der har lavet fronter) som hun har været glad for at bruge.

Overordnet oplevelse af sitet:

“Designet virker simpelt, men det fungere egentlig meget godt.”

Havde svært ved at tyde hvad sitet det gik ud på.

Navigation problemer brugte ofte ord som “besværligt” og “forvirende”.

Efterbehandling af resultat fra brugertest

Hvad ved jeg at, jeg ved:

Kea (Kunde):

Ønsker at gøre samarbejdet bedre mellem ledere, undervisere, studerende & virksomheder via fronter.

Skabe en nemmere hverdag for underviserne og studerende.

Studerende:

Frustrationer over navigationen

Ønsker en nemmere og mere overskuelig løsning

Er vant til begå sig online og har en klar holdning til hvad et godt system er.

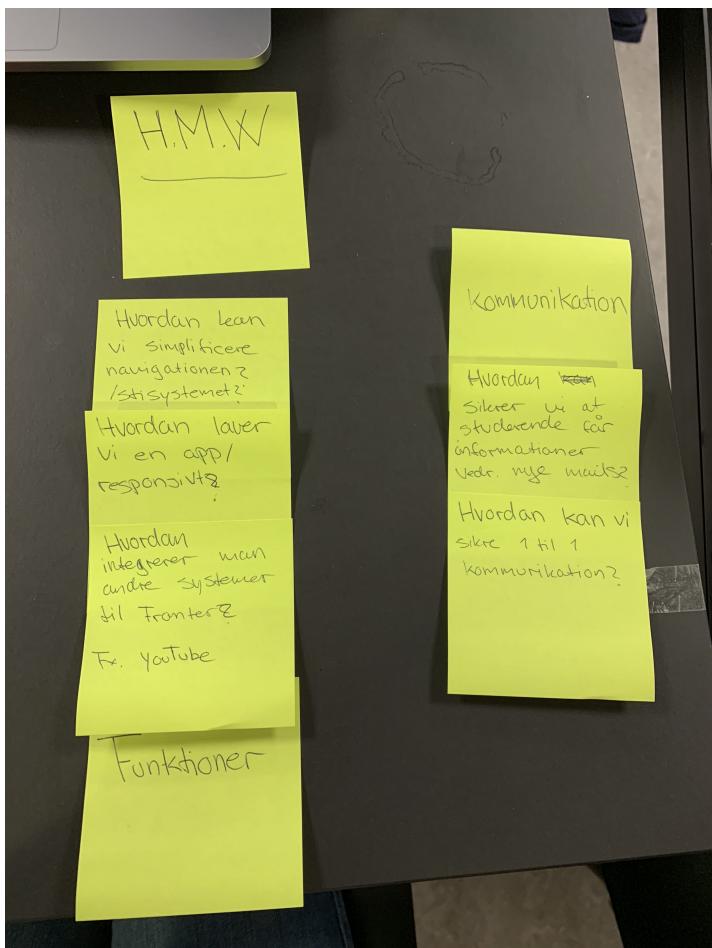
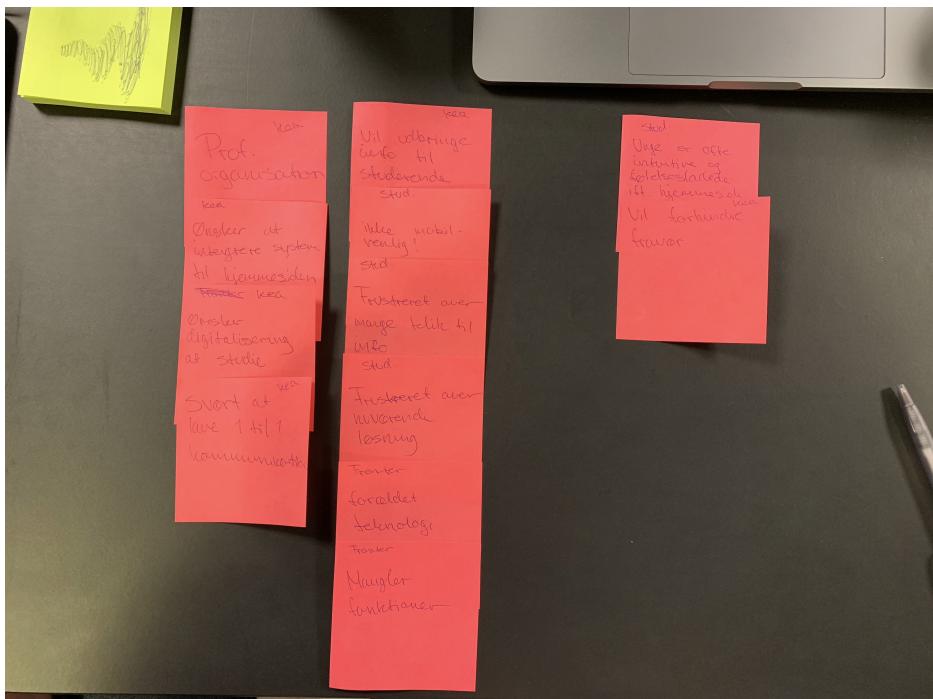
Kommunikation mellem studerende er en besværlig og lang process.

De studerende har behov for et kommunikations system der nemt kan bruges på tværs af studerende på de forskellige uddannelsessteder. For at øge social og faglig kommunikation.

Fronter:

En løsning udviklet af et firma der også har lavet ligende løsninger der angiveligt fungere bedre.

Har brug for forbedring



Konkurrenter

Der er mange steder at hente inspiration fra og jeg har valgt at fokusere på intern kommunikation mellem bruger på sitet, mulighed for et personligt “dashboard” og indbygget skema. Her har systemer som Podio, itslearning, moodle. Fudnet godt løsninger på de overstående udfordringer. Som jeg vil til inspiration til næste uges design sprint. Jeg har taget Podio med som et eksempel nedenfor.

The screenshot shows the Podio interface. On the left, a sidebar titled 'Sales' displays a grid of user profiles and a message input field. Below this is a news feed with activity items from 'Graffi Corp.' and 'Caribou Software Inc.'. On the right, there are two main dashboard panels: 'Revenue / Rep' and 'Monthly Sales Report'. The 'Revenue / Rep' panel shows a bar chart of total revenue for five individuals, with an overall sum of 979,000 USD. The 'Monthly Sales Report' panel shows a line graph of monthly sales over time.

Rep	Revenue (USD)
Dominic Chapman	260,000
Jacob Andersson	232,000
Mark Kristiansson	194,000
Emma Iver	107,000
Emma Harmann	106,000
John Read	80,000

Her ses Podio, som jeg personligt synes er det bedste og mest inspirerende system. I venstre side ser man en aktivitetsstrøm som minder lidt om facebook. Her kan alle brugerne stille spørgsmål, dele sociale ting på skolen og lign. i relevante rum, det kunne være det rum hvor dine medstuderende og undervisere fra 1. Semester dk er med, eller et rum hvor alle studerende er med og undervisere er med.

Til højre ser man så den “personlige” del af dashboardet, her kan du sætte dashboardet op som du har lyst til med de ting du finder mest relevant når du åbner systemet op. Det kunne være kommende afleveringer, skema eller lign.