

User research

Design af brugertesten:

Brugertesten går ud på at man kan undersøge om en website er brugervenlig, ved at stille brugeren nogle opgaver som de skal undersøge på deres måde på websitet. Derved kan man finde evt. problemer ved websitet, som derefter kan gøres mere brugervenligt.

Designet af min brugertest, forløb således. Jeg startede med at undersøge hjemmesiden og lave en user brief. Derefter fandt jeg nogle områder ved hjemmesiden jeg mente kunne være interessant, at se om udefrakommende kunne løse på hjemmesiden. Jeg opstillede 5 opgaver/tasks og fandt derefter 3 testpersoner jeg mener var relevante. Jeg satte computeren op foran testpersonen og forklarede dem hvad testen gik ud på, derefter gav jeg dem et stykke papir med de 5 opgaver. Jeg bad dem læse et spørgsmål op og derefter løse opgaven, dette fortsatte indtil alle opgaver var løst. under hele testen sad jeg ved siden af og observerede hvad testpersonen gjorde, jeg stillede ingen spørgsmål eller kommenterede på noget. Jeg spurgte derefter testpersonerne hvad de syntes om hjemmesiden og hvad de mente kunne gøres anderledes, for at få en bedre oplevelse af siden.

Manuskript og spørgsmål:

Før testen:

Dette er en test hvor du skal prøve at bruge hjemmesiden Fronter, som er et intranet for studerende på KEA. Jeg ville stille dig nogle opgaver som du skal prøve at løse, der er ingen rigtige eller forkerte måder at løse disse opgaver på. Jeg er testlederen, så jeg sidder blot og følger med og kommer ikke til at sige noget undervejs. Derudover vil jeg også spørge dig om hvad du mener om hjemmesiden designmæssigt og brugermæssigt. Det er ikke mig der har designet hjemmesiden, så derfor kan du fortælle din helt ærlige mening. Hvad syntes du om hjemmesiden når du kan se den hurtigt her?

Spørgsmål:

1. Du skal finde skemaet/ugeplanen for 1. semester.
2. Du skal finde en opgavebeskrivelse for et tema på 1. semester.
3. Du skal finde materialer til undervisningen.
4. Du skal finde evt. beskeder fra lærerne.
5. Du skal finde det sted man kan aflevere en opgave. (der var en lille tegning af mappens ikon.

Efter testen:

Nu hvor du har prøvet hjemmesiden, hvad mener du så om den nu? Har du andre meninger end før opgaverne? Er der nogle ting du mener kunne gøres anderledes?

Mange tak for din hjælp, du må tage et stykke chokolade.

Beskrivelse af testdeltagere:

Testdeltager 1: 19-årig ung mand, som studerer på hf. Han var relevant at bruge da han selv er studerende og kender til brugen af intranet. Han kunne også svare på hvad der kunne laves om, da han ved hvordan det er at skulle bruge intranet og få et overblik over lektier og skema osv.

Testdeltager 2: 18-årig ung kvinde, som studerer på hf. Hun var også relevant da hun er ung og studerende, så hun kunne relatere til at skulle bruge en hjemmeside som Fronter. Hun er en del af en af målgrupperne som bruger Fronter, grunder alder og at hun studerer.

Testdeltager 3: 48-årig kvinde, som arbejder som leder. Hun var relevant fordi hun arbejder som leder og har med medarbejdere at gøre. Dette kan sammenlignes med lederne og lærerne på KEA, som også bruger Fronter, til bl.a. at give beskeder og ligge opgaver op til os elever. Derfor kunne det være interessant at se hvordan hun ville løse opgaverne, fordi at en af målgrupperne der bruger KEA er lærerne og lederne på skolen.

Optagelse af tests og interviews (link til video/lyd):

<https://youtu.be/j-vyZ4VktuA>

<https://youtu.be/tQsS4OpJCuo>

https://youtu.be/eg9-Xc_AIRE

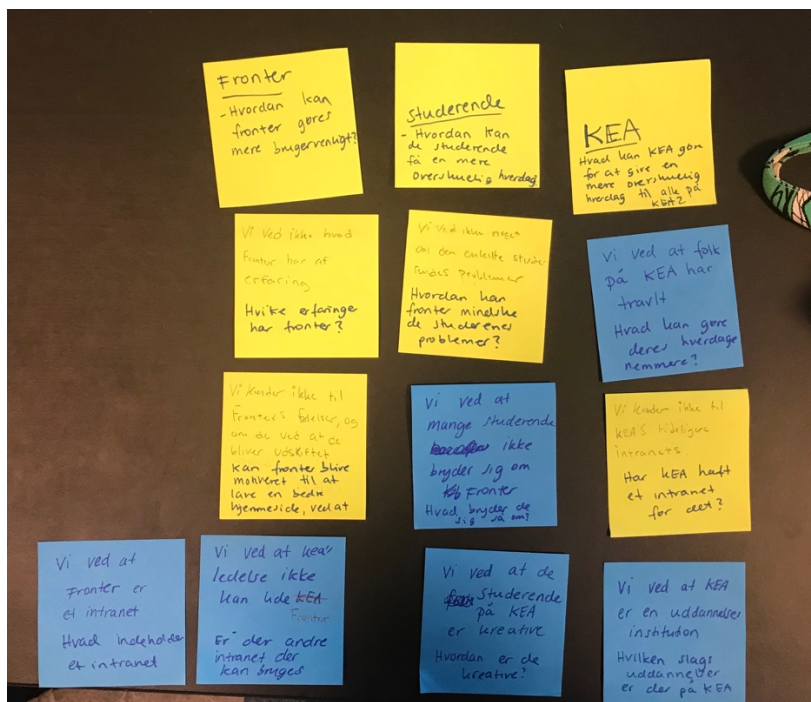
Dokumentation og efterbehandling af testresultater:

Ud fra de 3 brugertest kan der konkluderes at der er nogle overordnede problemstillingerne ved Fronter. Testene tog omkring 10 min. for hver deltager og der var enkelte opgaver der tog længere tid at løse, som gik igen i de enkelte brugertest. Testene forløb uden problemer, i to tilfælde måtte vi dog springe et par opgaver over da testpersonerne endte med at blive så frustrerede over ikke at kunne løse opgaven, at de gav op. I en af testene var min computer ved at løbe tør for strøm, derved skete der nogle forstyrrelser for testpersonen. Det har lært mig altid at oplade computeren før en test. Jeg spurgte testpersonerne hvad de syntes om Fronter, det glemte jeg dog at spørger en af testpersonerne om, hvilket ikke giver et lige så stort perspektiv og overblik over hvad testpersonerne mener om sidens design. Testresultaterne har dog givet nogle problemstillinger der kan tages op, hvis fronter skulle gøres mere brugervenligt.

Evaluering af brugertest:

Hvordan gik det med planlægning? Det var svært at finde relevante spørgsmål, da det er begrænset hvad man kan på fronter og hvad vi, som studerende, ved om fronters features. Derudover var det også vært at skulle finde testpersoner som ikke kender fronter, på en dag. Holdt planen under udførelse? Jeg glemte at fortælle enkelte ting til dem i introen, eks. at jeg bare observerede hvilket gjorde at de i starten spurgte mig om en masse ting og forventede at jeg hjalp dem på vej. Ellers holdte planen ret godt, og opgaverne blev løst inden for 10 min. Kan man gøre det en person? Hvis der menes at man kan teste på sig selv eller en person så bliver det meget enstydigt og unuanceret, der kommer ikke lige så mange problemstillinger frem. I forhold til at man kun er en person der tester, så er det godt da personen bliver mindre stresset af situationen end hvis der var flere der kiggede på.

Her under ses vores how might we post its:



Dokumentation af indsamlet user research:

Resultaterne ved de tre brugertest, har givet forskellige svar og problemstillingerne. Herunder vil jeg opstille nogle af de ting jeg kan konkludere de har svært ved og mener er et problem ud fra opgaverne.

1. Du skal finde skemaet/ugeplanen for 1. semester.

Testpersonerne havde svært ved at finde ugeplanen, der var forskellige måde de fandt skemaet på,

2. Du skal finde en opgavebeskrivelse for et tema på 1. semester.

Testpersonerne havde også svært ved at løse denne opgave, og en testperson valgte at give op på denne opgave. Ingen af testpersonerne fandt mappen med alle opgavebeskrivelserne, men de fandt derimod det sidste nye dokument der var lagt op, som tilfældigvis var en opgavebeskrivelse. Derfor kunne de fremover ikke vide hvor de andre opgavebeskrivelser lå, da de på intet tidspunkt fandt mappen med opgaverne i.

3. Du skal finde materialer til undervisningen.

Denne kunne de fleste testpersoner hurtigt finde, da de mente at de havde set den før i løbet af en anden opgaveløsning. Dette var også en af opgaverne som var nemme at se.

4. Du skal finde evt. beskeder fra lærerne.

Denne fandt testpersonerne også hurtigt, men ikke fordi at de kunne se en overksift eller navigation om det. De fandt det blot ved at gå ud på forsiden og håbe på det var der. Derudover var de ikke sikre på at det var beskeder fra lærerne, da det ikke er tydeligt på hjemmesiden at dette er beskeder fra lærerne, eller til elever, eller fra elever.

5. Du skal finde det sted man kan aflevere en opgave. (der var en lille tegning af mappens ikon).

Denne opgave endte 2 personer med at opgive at løse, da de blev så frustrerede over ikke at kunne finde den. De blev ved med at ende i de samme mapper, og gå ud igen fordi de

ikke kunne finde den rigtige mappe. Derfor endte de med at blive så frustrerede at de bare trykkede forskellige steder og håbede på at den dukkede op. Derfor kunne deres svar ikke bruges længere da de ikke tænkte logisk, da de ikke følte at der var en logisk løsning på opgaven. Den eneste testperson der klarede opgaven, kunne heller ikke finde den oprindelige mappe og kom til en aflevering ved at gå en omvej.

Overordnede problemstillinger ud fra testene:

Der er for mange mapper i mapper, det er svært at skulle finde præcis den rigtige mappe hvis man ikke er helt sikker på hvad man leder efter. Derudover mangler der en form for navigation, noget struktur. Hvis man ikke kender til siden og blot skal finde få informationer kan det tage meget lang tid at skulle navigere sig rundt på siden. Der er også meget information man ikke kender til, siderne er ikke struktureret brugervenligt, og der ligger for meget arbejde i at skulle finde simple ting.

Undersøgelse af hvad konkurrenterne gør:

Konkurrenter til Fronter er Facebook, Hotmail, og kunne også være Lectio.

Facebook er en konkurrent til Fronter, da dette er et medie studerende bruger meget i deres hverdag. Da jeg selv er studerende ved jeg også at der foregår mere kommunikation mellem studerende og elev på Facebook gruppen end der gør på Fronter. Derved er der også et problem i at Facebook har bedre kommunikationsmuligheder end Fronter, hvilket gør Facebook til en stor konkurrent i forhold til kommunikation. Derudover har de gode navigations muligheder og et overskueligt feed, hvilket er noget som vores testpersoner manglede ved fronter. Hotmail er også en anden kommunikations konkurrent, da jeg også ved at KEA bruger Hotmail til at kommunikere, da fronter ikke indebære denne feature på samme måde som Hotmail. Hotmail gør det nemt at have en samtale, en eller flere personer privat, og det komme op som et ikon når man har en ny mail, dette kan Fronter ikke prale af. Lectio er en reel konkurrent i form af at dette også er et intranet da der er bedre måder at navigere rundt på siden, der er et bedre og større overblik over hvad der kan findes på siden og det kan findes hurtigere.

User brief:

Forretningens (KEA) målsætninger (KPI'er) ud fra SMART-modellen:

- Der skal skabes et bedre forum for studerende, så der kan skabes kommunikation på tværs af studier, grupper, lærere, ledelse osv.
- Der skal skabes et bedre site, så der er flere studerende der bruger fronter til at se og formidle vigtige oplysninger
- Fronter skal gøres åbent, så eksempelvis virksomheder og gamle studerende kan formidle information og se processer på Fronter.

Målgruppens brugere:

Hvem er de?

- Ledelse

- Studerende
- Undervisere
- Administration

Hvad er Fronter for dem?

- Et sted man kan se skema og lektier
- Et sted der kan findes materialer
- Et sted der skal afleveres ting
- Et sted man kan få information

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

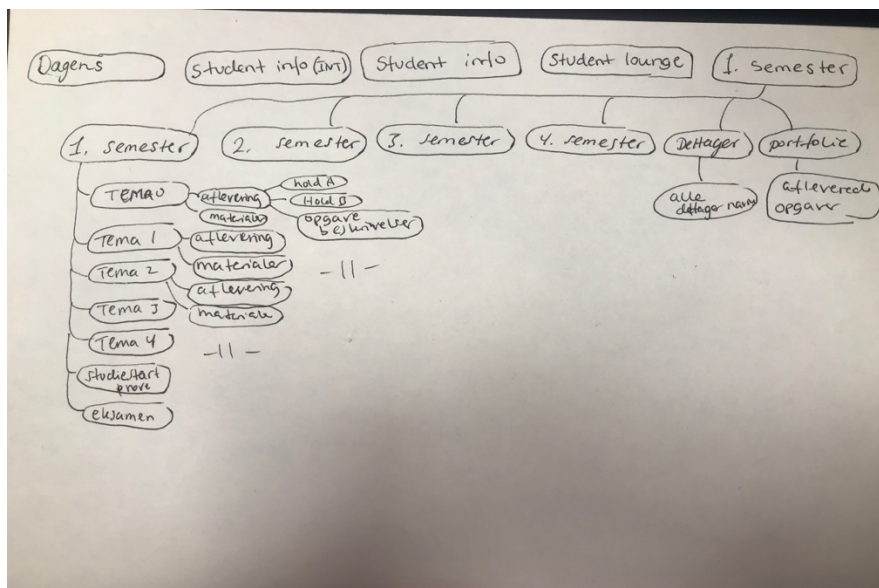
- En meget mere overskuelig måde at finde ting og se hvad der er og kan findes på siden.
- Bedre måde at kommunikere med alle
- En måde at finde elever og lærere på
- En samlet platform til både kommunikation og lektier og skema
- Kommunikation til "omverdenen" - at virksomheder eller gamle elever kan kommunikere på siden
- App til tlf.

Eksisterende løsning:

Lav en liste over Fronters funktionaliteter

- Skema
- Afleveringer
- Dokumenter
- Overordnede beskeder fra lærerne
- Studerenter information vedr. Udveksling
- Praktik
- Studie og karriere
- Jobportal

Lav et sitemap som visualiserer Fronters struktur



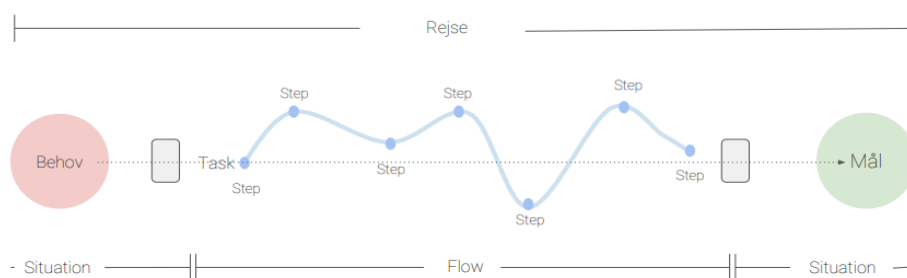
Beskriv indhold, navigation og interaktionsmuligheder

-Der er meget indhold på siden, det kan dog være svært at komme frem til det man måske leder efter

-Man skal klikke mange gange ind på ting for at finde frem til en bestemt mappe, eksempelvis en afleveringsmappe eller lign.

-Siden er sat uoverskueligt op under fanen "dagens", man ved ikke helt hvad tingene skal bruges til

Brugerrejse



Brugerens mål: At have indhentet viden omkring skema, lektier og lokaler.

Brugerens behov: At komme forberedt i skole

Brugerens tasks: Gå ind på Fronter, gå ind under semester, gå ind i forkert semester, gå ind i rigtig semester, gå ind i tema, gå ind i mappen afleveringer, gå ind i opgavebeskrivelser, gå ud til forside, gå ind i 1. semester, gå ind på skema, gå hele vejen hen til ugen vi er i nu, gå en uge tilbage for at se lektier til ugen vi er i nu (når det er mandag så står mandagens lektier på fredagen ugen før, inde på skemaet, det er også forvirrende), gå frem til ugen vi er i igen og se lokale.

Scenarie: Studerende på KEA går ind sent søndag aften for at få et hurtigt overblik over skema, lektier og lokaler for mandag morgen og skal igennem en masse tasks for at nå dertil, men kommer dog i skole forberedt dagen efter.

Jeg ønsker at undersøge nærmere om der er en bedre og nemmere måde at kunne vise skema, lektier og lokaler i fronter. Et uoverskueligt trin i user experience på fronter er at man skal igennem en del for at finde skema for ugen og lektier til dagen. Derudover er der ingen kommunikations former på siden, så hvis man var i tvivl om noget på skemaet kunne man ikke skrive til sine lærere, eller medstuderende vedr. dette.