

## Rapport brukertest november 2012

*"Like lett som å bestille flybilletter på norwegian"*

Testgruppen bestod av 7 deltagere, hvor de fleste kan betegnes som ekspertbrukere i dagens system.

Målet med testen var å gi dem som skal jobbe i systemet mulighet til å komme med tilbakemeldinger på løsningen så langt. Vi har begrenset testet til webdesk og arbeidsflyt og -logikk.

Det ble avsatt en time til hver test, i tillegg til en time oppsummering etterpå av tester .

### Forberedelser:

- Lage oppgaver og forsikre seg om at disse var løsbare.
- Gjennomføre før-test for å forsikre seg om at det var samsvar mellom oppgaver som skulle løses og tid som var avsatt.
- Motta testdeltagere og sende ut invitasjon til test
- Sendte forberedelse til test på epost til alle deltagere

### Gjennomføring:

Deltagere fikk oppgaver som skulle løses (vedlegg 1) på pc. Tester fulgte deltagers utførelse på storskjerm. På denne måten fikk deltagerne sitte noenlunde i fred, uten at noen kikket over skuldrene på dem mens de jobbet. Deltagerne ble bedt om se bort fra språk og utseendet (resultat av innhold) i denne testen, da testen ble foretatt på et uferdig system. Tidsskjema ble fulgt med god margin, noe som tyder på at oppgavene ikke ble for store/uoverkommelige for den tiden som var satt av.

Helt til sist spurte jeg deltagerne om hvordan det hadde vært å jobbe i dette systemet, dersom dette var det de måtte forholde seg til neste dag. Her fikk deltagerne komme med tilbakemelding på systemet basert på den generelle magesfølelsen etter å ha prøvd seg frem.

Deltagerne fikk epost i etterkant med takk for hjelpen og mulighet for å komme med tilbakemelding også i etterkant.

### Resultat:

- Når man fyller ut område på Add content må denne listen kun vise de områdene man selv har tilgang til.
- Når man skal legge artikkelen sin i en meny, bør menyen speile området man tidligere i prosessen har valgt.
- Funn fra testen viser at det er vanskelig(lite intuitivt hvordan man skal putte en artikkel i meny.

Løsningsforslag: Bytte rekkefølge på menypunkt i nederste fanemeny på Add content. Menusetting bytter plass med schedulling.

- Ved lagring av artikkel, publiseres denne direkte. Dette er uvant for brukerne våre og tilbakemeldingene viser at dette er en uventet handling.

Løsningsforslag: Knappen bytter navn til publish/publiser

- *Feil:* klokkeslett kommer kun ut i hele timer, selv om man har skrevet at noe skal starte 10:15.
- Datofeltet (dates) er forvirrende for de fleste, viser kun default startdato og brukeren må huke av for å se sluttdato. Alle eventer har en start og en stopp, ønskelig at denne ligger åpen hele tiden. NB! Datoformat. Kun kalenderhendelser behøver denne funksjonen.
- Testdeltagerne gir tilbakemelding på at det er for lett å slette innhold. Løsningsforslag: style meldingen man får tydeligere, slik at tilbakemeldingen fra systemet blir klarere.
- Funn fra testen viser at de fleste ikke finner apply-knapp på Find content. Løsningsforslag: flytte apply-knapp til høyre.
- Det er vanskelig og lite intuitivt å finne ut hvordan man skal publisere en artikkel frem i tid. Om Dates-feltet begrenses til kun eventer og scheduling-fane flyttes øverst i den nederste menyen tror vi dette blir ivare tatt på en god måte.
- Flere sletter innhold når de skal avpublisere innhold. Med bedre styling av sletting og god fokus på alle muligheter i det nye systemet er dette noe vi kan forhindre for fremtiden.
- Alle reagerte på at de hadde tilgang til å slette innhold fra hele webben.

#### Positive kommentarer til systemet

- Fint å få tydelig oversikt over eget innhold på webdesk
- Ser ut som et enklere system enn dagens løsning som har ulike redigeringsbilder og flere klikk for hver operasjon som utføres.
- Liker at vi viderefører dagens logikk ved oppretting av innhold hvor man fyller ut bokser. Like lett som å bestille flybillett på norwegian!
- Liker flere innganger til å redigere innhold (både tydelig inngang via webdesk og fane på selve saken)
- Liker at man kan velge område i samme bilde som man oppretter innhold.
- Positiv til muligheten for å publisere/avpublisere frem i tid, gir større frihet når man planlegger.
- Hastigheten på systemet gir en positiv opplevelse, denne bør være tilsvarende når løsningen lanseres.
- Ser ut som det er et enkelt system som det blir lett å ha opplæring i. Dette kan også føre til at det blir lavere terskel for å jobbe med web.

## Vedlegg 1

### Oppgaver brukertest webdesk

#### **Oppgave 1: Lage en enkel nyhetssak (news) og plassere den i menyen.**

Opprette og publisere en artikkel. Artikkelen skal være tilkoblet eget område og ha en tittel, en brødtekst og en hovedtekst. Den skal puttes i menyen til eget område

#### **Oppgave 2: Lage en enkel kalenderhendelse (event)**

Opprette og publisere en event. Kalenderhendelsen skal vare i 4 timer og være av typen konsert. Den skal være tilkoblet eget område og ha en tittel, og en hovedtekst.

#### **Oppgave 3: Finne og slette en artikkel**

Søke seg frem til artikkel med navn [] og slette den. Deretter forsikre seg om at artikkelen er slettet

#### **Oppgave 4: Lage en infoside (info page) som skal skeduleres**

Opprette og publisere en infoside. Infosiden skal være eget område og ha en tittel og en hovedtekst.. Infosiden skal skeduleres til å publiseres om frem I tid. Forsikre seg om at infosiden er blitt skedulert.

#### **Oppgave 5: Redigere områdeforsiden til juridisk fakultet/humanistisk fakultet**

Finner deltager ut hvordan editere forsiden?

#### **Oppgave 6: Avpublisere eget innhold**

Finne egen artikkel med navn [] og avpublisere denne.

#### **Oppgave 7: Opprette et vitnesbyrd (testimonial)**

Finner deltager skjemaet for oppretting av testimonial?