

A faint, hand-drawn sketch of a human face in pencil or light ink, serving as the background for the slide. The sketch includes the outline of the head, eyes, nose, and mouth, with some additional lines suggesting hair or facial features.

Involving users

Marianne Graves Petersen
Associate Research Professor

Computer Science Dept,
University of Aarhus
Center for Interactive Spaces,
ISIS Katrinebjerg,
mgraves@interactivespaces.net

Involving Users

- Interviews & observation
- Cooperative design
- User testing

Interviews

- Kravspecifikation og evaluering
- "Quick and dirty" evaluering
- Kombineres ofte med observation
 - Retrospektive interviews

Interviewformer

- Open-ended
 - Structured
 - semi-structured
-
- Varierer i forhold til i hvor høj grad spørgsmål og svarmuligheder er fastlagt på forhånd

Open-ended / unstructured interviews

- Samtale omkring et emne
- Nyttigt, når problem endnu ikke er identificeret
- Der er en agenda
- Åbenhed overfor uventede emner, der belyser agenda
- Tidskrævende at analysere
 - Hvad bruger du biblioteket til?

Structured and semi-structured interviews

- Structured
 - Mål med interview er klart og specifikke spørgsmål kan identificeres
 - Svarmuligheder ligger fast
 - Svar kan sammenlignes og behandles statistisk
 - Brugte du selvregistreringssystemet til at registrere dine lån i dag?
- Semi-structured
 - Blanding af unstructured og structured

Intermezzo...

- Konstruer selv hhv. et lukket og et åbent spørgsmål som kunne være relevant ift. jeres projekt
- Få sidemanden til at kommentere på jeres spørgsmål

Gruppe interviews

- Gruppe interviews, fokus grupper
- 3 - 10 personer
- Meninger udvikles i social kontekst
- Agenda og åbenhed (open-ended)
- Kræver meget af facilitator
- Logistiske udfordringer

Alternative former

- Spørgeskemaer
- Telefon interviews
- Online interviews
- Video konferencer
- Help lines
- Kunde communities
- ...

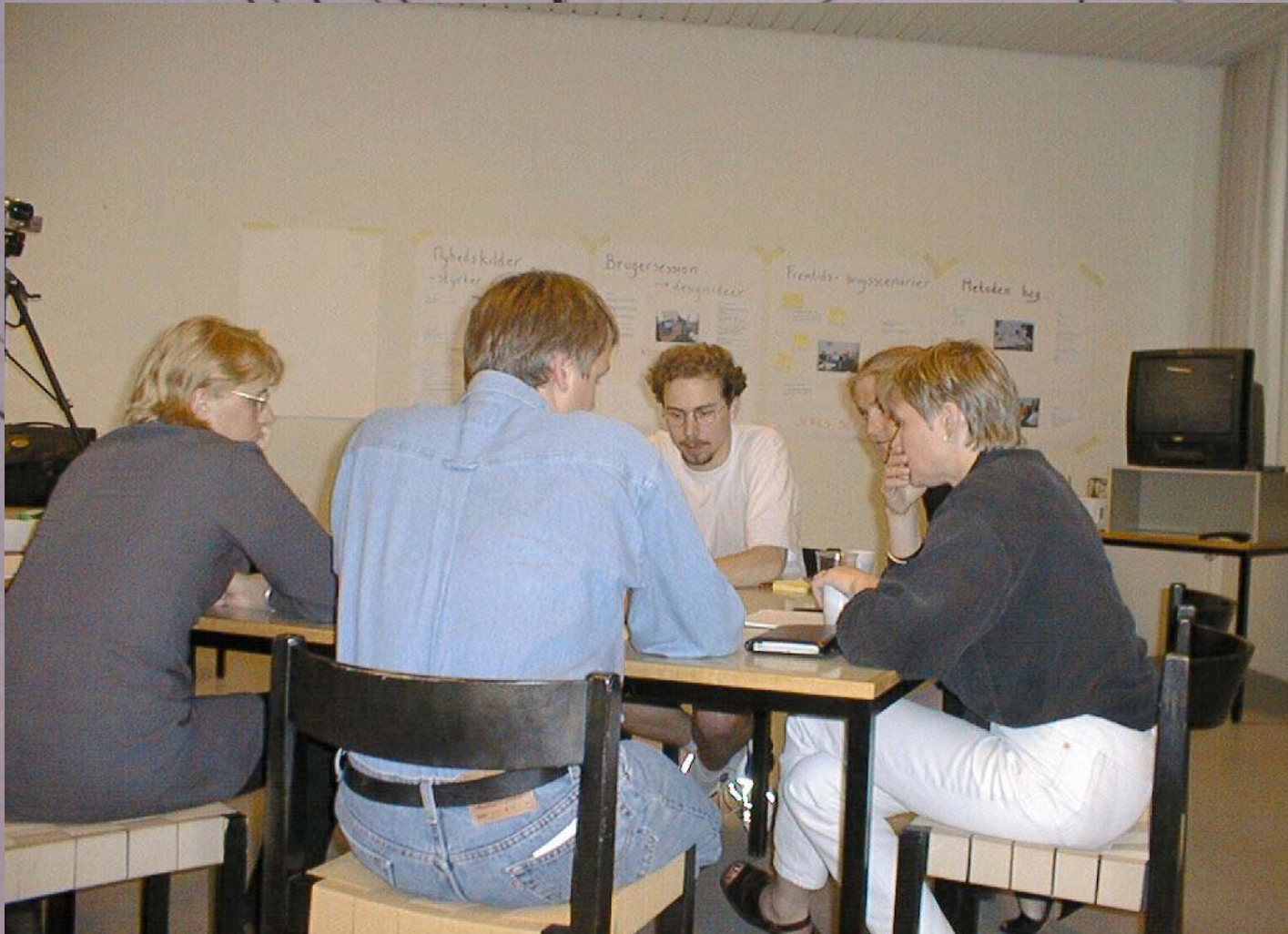
Etnografisk inspirerede feltstudier

- Observationer
 - Væk fra “fluen-på-væggen” – participant observer
 - Brug af video er suverænt til fastholdelse af hvad der skete
 - Men det er svært både at være “åben i nu’et” og at kigge i et kamera
 - Og det tager **meget** lang tid at analysere efterfølgende
 - Spørgsmål undervejs er dog stadig lidt af et tveægget sværd
- En kombination af observationer og interviews giver både indblik i hvordan brugerne selv oplever deres arbejde og hvad de i virkeligheden gør – indirekte og direkte information

Observation:
Hvad folk siger og hvad de gør...



Cooperative design



Cooperative design

- Mock-up
- Hands-on testing



Usability testing

- Udspringer af videnskabelig eksperimental tradition
- Laboratorie lignende omgivelser
- Test om produkt er brugbart ift. specifik opgave og brugergruppe

Usability Labs



HomeLab (Philips)

Our testing ground for a better tomorrow





Think aloud

- (B.Tognazzini, User Testing on the cheap. In Tog on Interface, Addison Wesley publ. 1990)
- Introducer dig selv
- Beskriv formål med test
- Sig det er ok at stoppe
- Fortæl om udstyret i rummet
- Forklar hvordan man tænker højt
- Forklar at du ikke vil hjælpe undervejs
- Beskriv opgaven og produktet
- Spørg om der er spørgsmål
- < praktisk udførsel >
- Konkluder

Data indsamling

- Tid
- Fejl
- Stier
- Hjælp, manual
- Lykkes det at gennemføre opgave(r)
- Kommentarer, kropssprog
- Post test spørgeskema
- ...
- Midler
 - Video
 - Interaction log



Noldus.com

Philips



User test trade-offs ?

- Laboratorium vs. Kontekst
- Quick and dirty vs. Velunderbyggede resultater
- Synlig manifestation af brugbarhedsarbejde vs. Faktisk påvirkning af udvikling
- Integration af resultater i udviklingsarbejdet
- ...

Øvelse 3

Udfør en tænke højt evaluering af et website. Vælg en opgave som brugeren skal udføre og brug Tognazzinis guide til tænke højt evaluering.

Beslut jer for hvad I vil evaluere: tid, lykkes det, etc.

Øvelse 4

- Sammenlign de metoder I har afprøvet i dag: hvad er styrker og svagheder ved de forskellige metoder. Hvad kunne I forestille jer at bruge og hvornår.