



Usabilitytester - en tidig kvalitetssäkring

Marie Lambertsson

Usabilitytester – En tidig kvalitetssäkring

Marie Lambertsson



marie@csite.se

Idag: Interaktionsdesigner och effektstrateg. Konsult med eget företag.

Just nu: Uppdrag på SEB sedan 1,5 år tillbaka. Har rollen Usability Architect och teamledare i ett projekt.

Innan: 2,5-års anställning på inUse. Uppdrag inom interaktionsdesign, användningstester och effektkartläggning.

I en mellanperiod: Designar hemsidor i flash. Jobbar inom missbruksvården. Perioden avslutas med omskolning till interaktionsdesigner på Nackademin.

Då: 10 års anställning på Ericsson. Bland annat arbete inom projektledning, produktledning, systemdesign och test.

För länge sedan: Civilingenjörsexamen i Teknisk fysik.

På fritiden: Umgänge med familjen. Har ett sidoprojekt att starta en e-handelssajt. Klättring.

Anna Grandt - Head of User Experience, SEB

anna.grandt@seb.se

Användbara ord

~~Användartester~~

✓ Användningstester

~~Användarvänlighet~~

~~Användlighet~~

✓ Användbarhet

✓ Användningskvalitet

✓ Användarupplevelse – User experience

IT projektens fokus

Då

- Har vi implementerat funktionerna på rätt sätt?
 - Är vi en tekniskt kompetent företag?

Nu

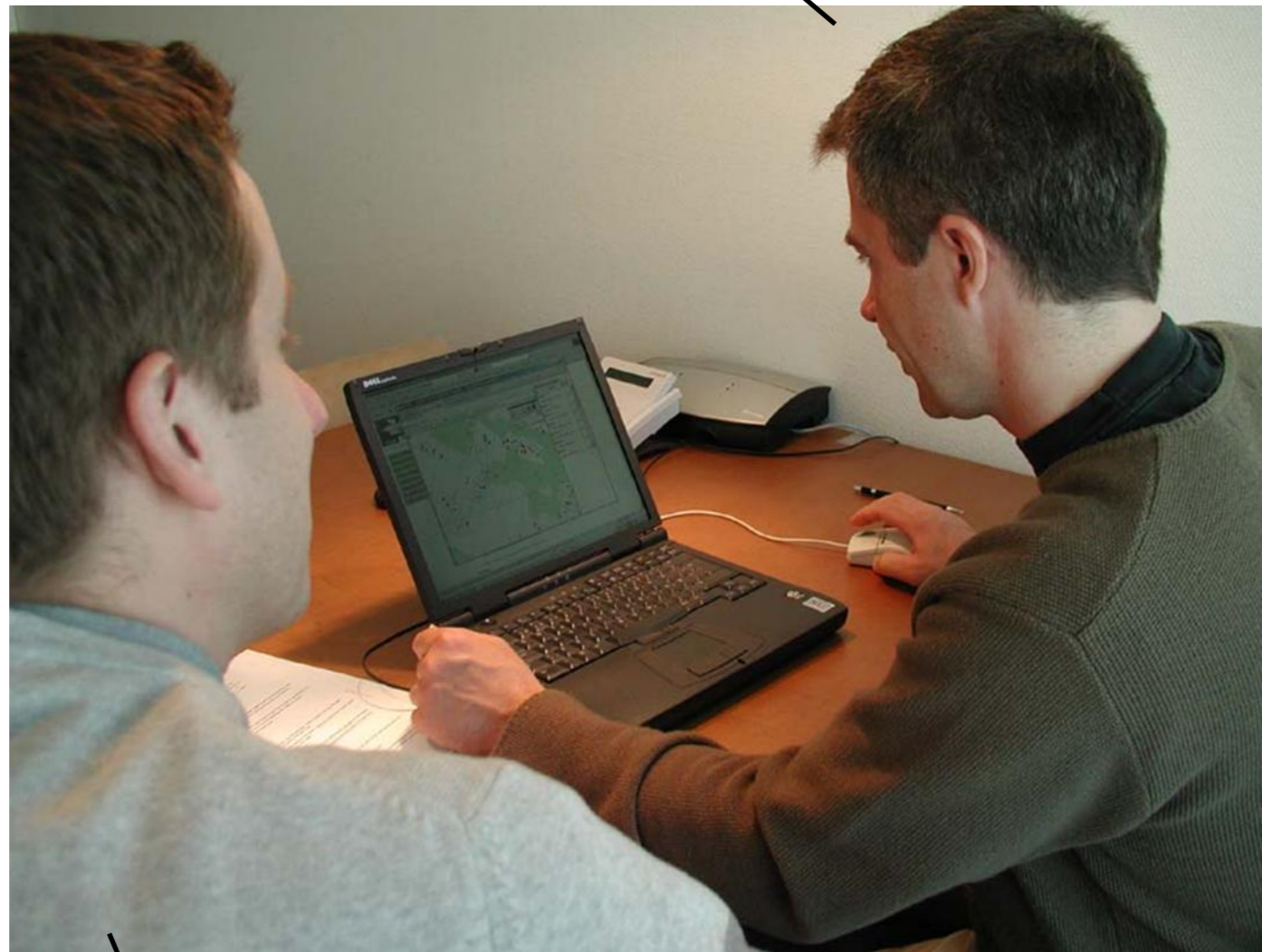
- Fungerar vår produkt i användning?
 - Kommer användarna att gilla vårt utbud?

?

- Har vi tagit hand om alla intressenters behov?
 - Kommer användarna att gilla vårt utbud?
 - Har vi produkter som går att utveckla, är förvaltningsbara, testbara..?

Vem är då bäst på att testa användningen?

Kunden såklart!

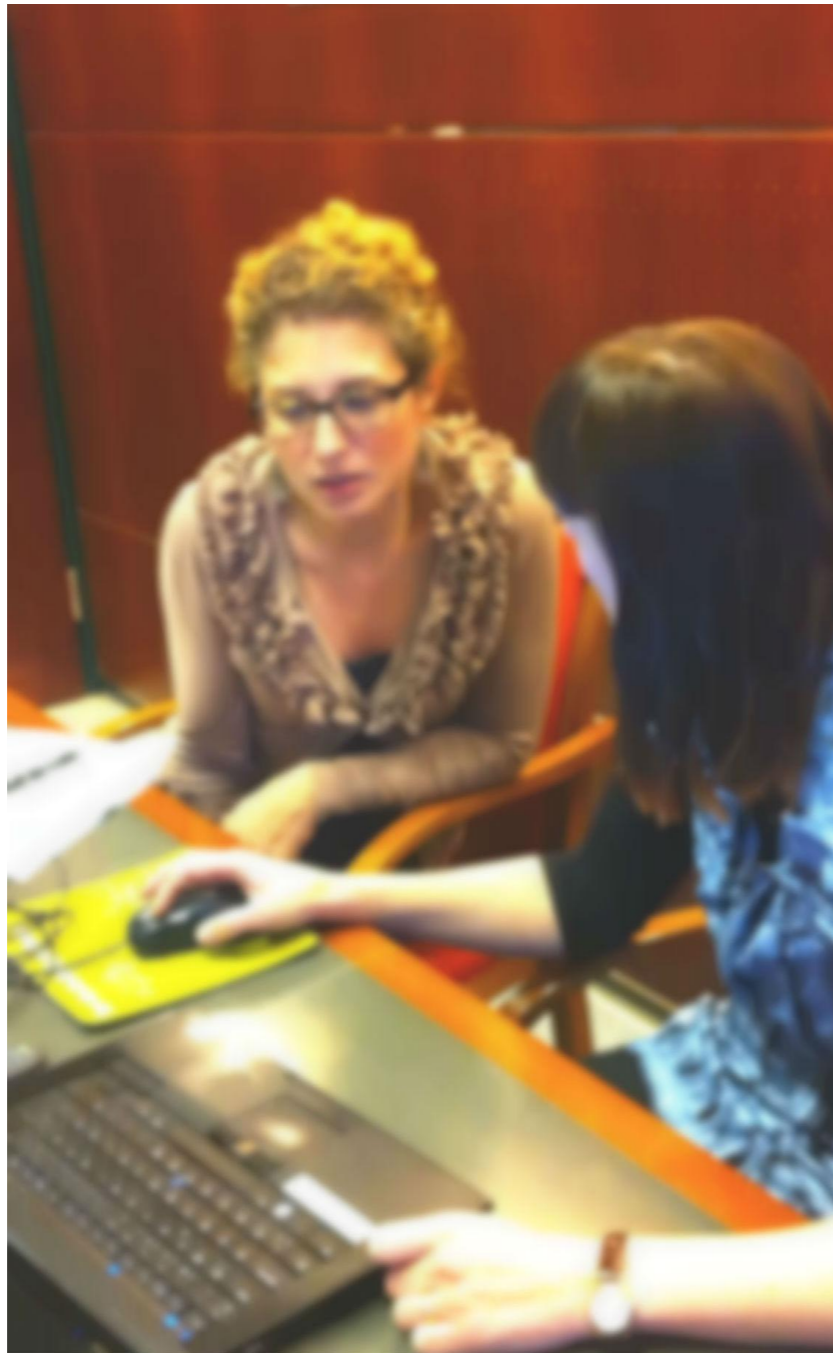


Handledare

Observatör

Vittne

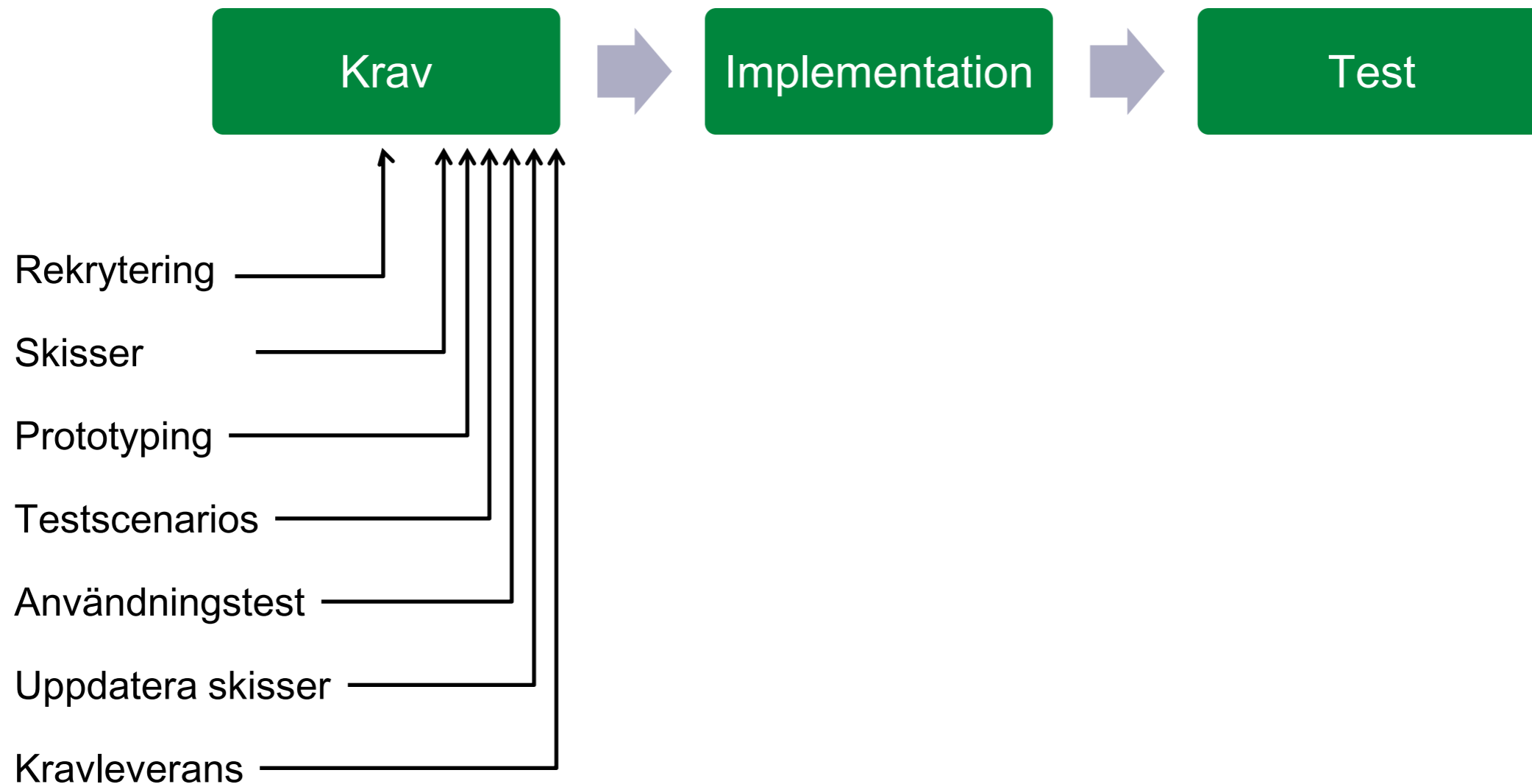
Kundtester på SEB



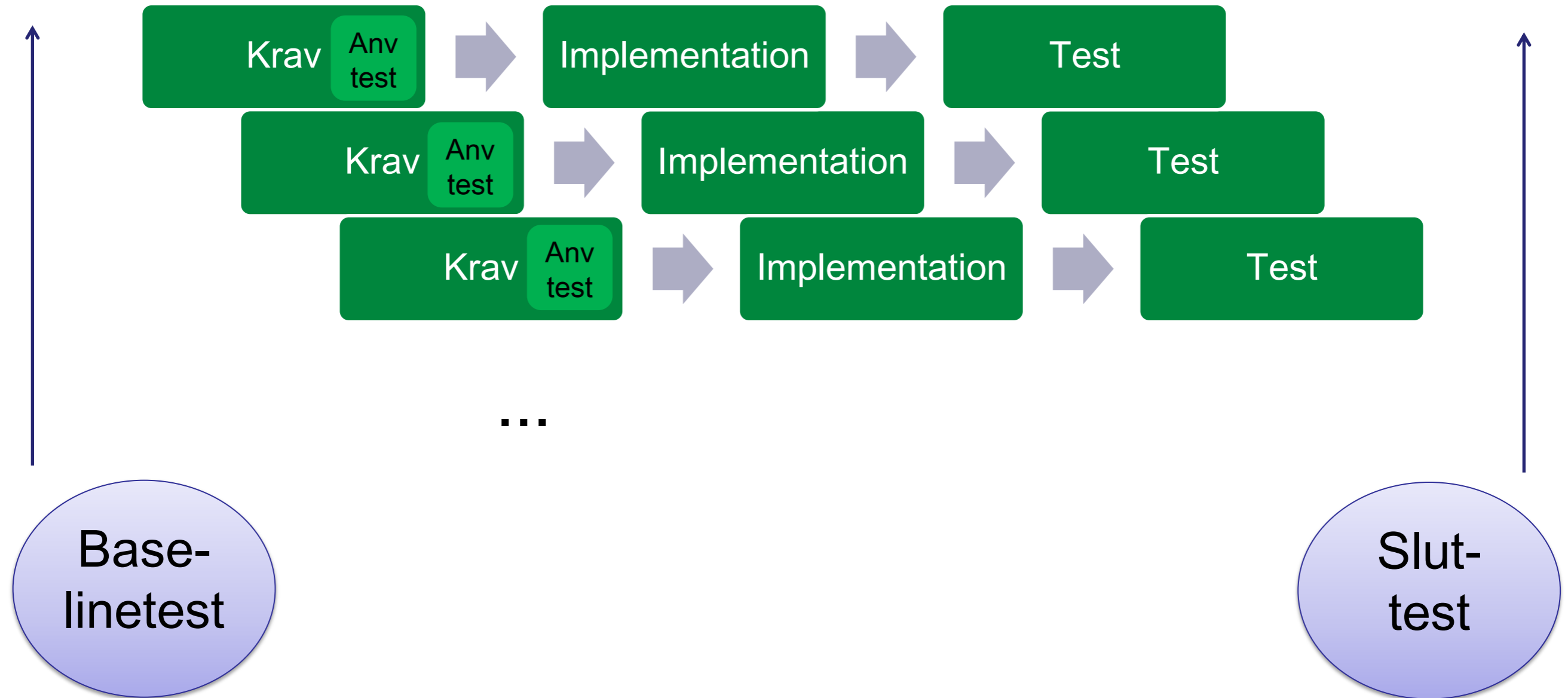
- Riktiga kunder.
- Frekventa tester, ca 1 tillfälle per månad.
- "Ringt in" ca 5-10 stycken kunder per tillfälle.
- Prototyp eller papperstest.
- En testledare

Var i processen kundtestar vi?

Gränssnittsdesign kopplad till UC



Var i processen kundtestar vi?



Vad ska vi förbättra?

Hur stor blev förbättringen?

Testspecen – Scenarios



- Scenariobaserat
- Öppna frågor
- Testpersonen ska helst "klara sig själv".
- Personen får "tänka högt".
- Vi lyssnar, observerar och antecknar

Exempel – Byta fonder

Scenario:

”Byt en av dina fonder i ditt pensionssparande.
Byt samtliga fondandelar.”

Byta fonder – Version 1

Välj fonder (ifrån) > Välj fonder (till) > Godkännande > Kvittens

Från IPS (5556 141 43-1), 2 434,43 kr

Jag vill byta ifrån | Andelar/Procent/Belopp

Välj fonder i listan nedan

Mitt fondinnehav	Risk	Fondutv. %	Kurs	Anskaff. värde	Total utv. %	Andelar	Aktuellt värde	
SEB Världen	7	2.20	9.11	1120.93	0.73	34.3215	20700.50	LÄGG TILL
SEB Cancerfonden	6	1.14	4.23	1320.93	1.00	32.9915	20700.10	LÄGG TILL
SEB Europa	6	3.50	7.42	1421.33	3.73	48.1215	20700.00	LÄGG TILL
SEB Sverige	5	5.50	1.42	521.33	6.12	24.4332	10500.20	LÄGG TILL

Testresultat – Version 1

Saxat ur testrapporten

- 5/7 testpersoner har problem med fondbyte.
- 4/6 har extrema problem, 1 av dessa TP klarar sig tillslut igenom flödet utan hjälp.

Välj fonder

Valda fonder	Rating	Risk	Fördelning	Ta bort
SEB Världen (PDF)	★★★	1	100 %	⊙
Totalt:			100 %	

Nästa

SEB:s fondutbud

Alla i bokstavsordning

Översikt **Topplistor** Rating & Avgifter Historik [Uppdatera kurserna](#) [Jämför fonder](#) [Sparklyst](#)

Fondnamn	Rating	Risk	Kurs	1 Vecka	Datum	Jämför	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	7	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	7	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	7	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	7	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till
SEB Choice Asienfond ex Japan	★★★★	6	12.00	2.20	12/1	<input type="checkbox"/>	Lägg till

Knappnamn "Lägg till" på fonden medan kunden tänker byt.

"Lägg till? Jag vill ju byta"

Problem att se att knapparna blir inaktiva då fonden är vald.

Svårt att förstå var den nya fonden hamnar, är det i tabellen som skapats i steg 1 eller är det en annan tabell?

Svårt att ta sig vidare från steg 2 då man inte ser nästa-knappen.

Byta fonder – Version 2

Radioknapps-
placering:

SEB:s fondlista

Sök

Välj Kategori Underkategori

Översikt Rating & avgifter Historik

[Minimera alla](#) [Exportera \(.xls\)](#)

Aktie	Risk	1 dag	3 mån	Kurs	Datum	Välj
Svenska fonder						
▶ SEB Etisk Sverigefond Lux Utd	6	-7,00 %	5,00 %	2,00	16/11	<input checked="" type="radio"/>
▶ SEB Norden Småbolag - Lux ack	2	10,00 %	6,00 %	28,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Nordic Focus SEK - Lux ack	1	-2,00 %	6,00 %	20,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Sverige Småbolag Chans/Risk	3	-8,00 %	2,00 %	19,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Sverigefond	4	7,00 %	6,00 %	78,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Sverigefond Chans/Risk	4	-1,00 %	1,00 %	16,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Sverigefond Småbolag	3	0,00 %	-6,00 %	66,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Sverigefond Stora Bolag	5	6,00 %	7,00 %	76,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Östersjöfond/WWF	5	10,00 %	1,00 %	37,00	16/11	<input type="radio"/>
Europeiska fonder						
▶ SEB Etisk Europafond Lux ack	3	10,00 %	-5,00 %	85,00	27/10	<input type="radio"/>
▼ SEB Europa Chans/Risk Lux ack	2	0,00 %	-3,00 %	60,00	27/10	<input type="radio"/>
Lorum ipsum dolor sit amet...						
▶ SEB Europa Småbolag Lux Utd	1	-9,00 %	-10,00 %	66,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Europafond	3	-2,00 %	-6,00 %	83,00	16/11	<input type="radio"/>
▶ SEB Schweizfond	6	-1,00 %	-8,00 %	44,00	16/11	<input type="radio"/>

Källa: SIX Telekurs och Morningstar

SEB tar inte ansvar för riktigheten i uppgifter lämnade av andra än SEB.

Byta fonder – Version 3

Radioknappen
flyttas:

SEB:s fondlista

Sök

Välj Kategori Underkategori

Översikt Rating & avgifter Historik

[Minimera alla](#) [Exportera \(.xls\)](#)

Välj	Aktie	Risk	1 dag	3 mån	Kurs	Datum
Svenska fonder						
<input checked="" type="radio"/>	▶ SEB Etisk Sverigefond Lux Utd	6	0,00 %	-10,00 %	4,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Norden Småbolag - Lux ack	2	-7,00 %	-7,00 %	53,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Nordic Focus SEK - Lux ack	1	3,00 %	9,00 %	10,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Sverige Småbolag Chans /Risk	3	2,00 %	0,00 %	74,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Sverigefond	4	-8,00 %	0,00 %	7,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Sverigefond Chans /Risk	4	3,00 %	-3,00 %	20,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Sverigefond Småbolag	3	-3,00 %	-4,00 %	61,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Sverigefond Stora Bolag	5	10,00 %	5,00 %	78,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Östersjöfond /WWF	5	-9,00 %	4,00 %	28,00	16/11
Europeiska fonder						
<input type="radio"/>	▶ SEB Etisk Europafond Lux ack	3	3,00 %	-2,00 %	64,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Europa Chans /Risk Lux ack	2	-2,00 %	-9,00 %	93,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Europa Småbolag Lux Utd	1	5,00 %	-8,00 %	54,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Europafond	3	-4,00 %	-5,00 %	82,00	16/11
<input type="radio"/>	▶ SEB Schweizfond	6	-6,00 %	5,00 %	9,00	16/11

Källa: SIX Telegkurs och Morningstar

SEB tar inte ansvar för riktigheten i uppgifter lämnade av andra än SEB.

Ett par ord om prototyping

Bra!

- Vi kan tidigt "känna" på designen och få en känsla för upplevelsen
- Används till kundtester, blir verkligare än papper
- Snabbt. Totalt agil miljö.

Risker

- Man kan tro att det är den "riktiga produkten"
- Risk att slutresultatet kommer bete sig annorlunda
- Blir besviken.

Hur har detta "mottagits" av resten av projektet?

- *"Usabilitypersoner är konstiga. Läskiga."*
- *"Testresultatet är inte statistiskt konfident."*
- *"Testpersonerna är inga typiska användare."*
- *"Kraven rör på sig 'hela tiden'."*

Men:

- Prototypen används i andra sammanhang.
- Testresultat och filmer uppskattas som informell "projektstatus".
- Många blir entusiastiska efter att ha deltagit i vittnesrollen!

