

## Kvalitativa undersökningar - Användartester

Användartester är en kvalitativ undersökningsmetod som kan genomföras individuellt med en testperson eller i grupp med fyra till sex testpersoner. Syftet med användartester är att utvärdera en produkt genom att belysa användarnas attityder och beteende. Ett användartest kan genomföras innan produkten är konstruerad, när produkten är under utveckling (prototypstest) eller med en färdig produkt. Stelacon arbetar framförallt med användartester vid utvärdering av webbplatser och pekskärmar. Det som i huvudsak utvärderas är:

- **Grafik** - hur användaren uppfattar den grafiska designen, dvs. utseende såsom färg och form på knappar, teckensnitt, ikoner etc.
- **Interaktion** - hur användaren interagerar med gränssnittet, dvs. hur används och fungerar produktens olika funktioner.
- **Innehåll och information** - hur enkelt eller svårt användaren anser det vara att hitta information, dvs. att förstå den terminologi, de ikoner och den struktur som används i gränssnittet.

### Tillvägagångssätt

På Stelacon genomför vi användartester i följande steg:

- **Uppstartsmöte** sker efter att uppdragsgivaren godkänt den offert Stelacon lämnat. Vid första mötet planeras uppdraget. Syfte och mål, tidplan, målgrupp, frågeområden och användarscenarion diskuteras. Uppdragsgivaren presenterar produkten och dess gränssnitt som ska utvärderas.
- **Diskussionsguide och användarscenarion** arbetas fram i samråd med uppdragsgivaren.
- **Rekrytering av testpersoner.** Profilen för lämpliga testpersoner tas fram i samråd med uppdragsgivaren. Målgrupp och syfte är avgörande för hur många användartester som bör genomföras samt om användartesterna bör genomföras individuellt eller i grupp.
- **Uppföljning av rekrytering.** Efter rekryteringen skickar Stelacon ett bekräftande brev till testpersonerna. En eller ett par dagar innan användartesterna ringer Stelacon till testpersonerna för att kontrollera att de fortfarande avser delta i testet.
- **Användartesterna genomförs.** Ett användartest leds av en eller två testledare från Stelacon. Användartestet startar med en inledande diskussion med exempelvis spontana kommentarer kring produkten och dess grafiska design. Därefter får testpersonerna genomföra ett antal väldefinierade uppgifter, s.k. användarscenarion. Ett användarscenario kan handla om att genomföra en bokning eller ett köp, att söka information eller att skicka ett meddelande. Vid genomförandet uppmanas testpersonen att "tänka högt", dvs. att tala om varför de agerar på ett visst sätt. Användartestet avslutas med en diskussion, utifrån vad testledaren observerat gällande testpersonens upplevelser och beteende. Genomförandet sker i Stelacons egna lokaler speciellt utrustade för ändamålet. Representanter från uppdragsgivaren kan i ett angränsande rum följa testerna och diskussionen på TV.
- **Analys och rekommendationer.** En stor del av projektet utgörs av analys av materialet i syfte att definiera de problem som uppstår i användningen och orsakerna till dessa. Rekommendationer om åtgärder som förbättrar och förenklar för användaren föreslås. I detta steg har Stelacon möjlighet att erbjuda uppdragsgivaren hjälp med interaktionsdesign, dvs. utformningen av ett systems beteende och flöden.

**Rapport.** Resultatet från användartesterna redovisas i form av en skriftlig rapport och en muntlig presentation.