

Hvordan kan brukertester av nettsider gjennomføres

Erfaringer fra brukerutprøvinger i Nettborgerprosjektet

Øystein Dale, Seniorforsker

Norsk Regnesentral

Nettborgerseminar 30. november 2011

Innhold

- To ord om Norsk Regnesentral
- Tre ord om Nettborger
- Brukertestning av nettsider
 - Forarbeid
 - Gjennomføring
 - Etterarbeid
- Avsluttende tanker

Norsk Regnesentral (NR)

- Forsker på IKT og anvendt statistikk
- Brukbar og tilgjengelig IKT (e-Inkludering)
- Forsknings- og utviklingsprosjekter (bla. NFR & EU)
- Konsulentoppdrag for offentlig og privat sektor

Les mer på www.nr.no

Nettborger

- Fokus på at sosiale medier skal være tilgjengelige for alle
- En rekke samarbeidspartnere
- Støtte fra IT-Funk
- Les mer på
<http://www.medialt.no/nettborger/951.aspx>
- Ulike F&U aktiviteter
- Utvikling av demonstratorer
- NRs rolle – koordinere utprøvingen av disse

Braillebook

- Grensesnitt som skal gjøre det enklere å bruke Facebook
- Eikholt Nasjonalt Ressurssenter for Døvblinde og Landsforbundet for kombinert Syns- og Hørselshemmede/Døvblinde
- Med særlig tanke på skjermleser/leselist brukere



Braillebook - skjermbilde



[Skru på Chat-varsling](#) [Bytt kontrast](#)

Meny

[Hovedside](#) [Min profil](#) [Venner, sider og grupper](#) [Innboks \(4 nye meldinger\)](#) [Chat](#) [Søk](#) [Logg ut](#)

Braillebook hovedside

Varsler og fødselsdager

- Du har en venneforespørsel fra
- Du har en venneforespørsel fra

Hva tenker du på:

[Skriv meldingen du vil legge ut her]

Del

Nyheter

Veggen er tom.

Min utdanning

- Sosial medieportal om utdanning
- Østfold fylkeskommune



The screenshot shows the 'Min utdanning' website for Østfold fylkeskommune. The page has a blue header with the logo and a search bar. Below the header is a navigation menu with links to various sections. The main content area features a section titled 'Ung og lurer på hva du skal bli?' with a description and a 'NYE SPØRSMÅL' section. On the right, there is a 'Still oss spørsmål' section and an 'OFTE STILTE SPØRSMÅL' section. The page also includes a footer with social media links and a 'Bra?' button.

NR Østfold fylkeskommune

Min utdanning

Søk

Slik kan du bruke siden | Lytt til teksten

Forsiden Videregående opplæring Lærling Høyskole og universitet Utenlandsstudier Voksenopplæring Kalender Lenker

Ung og lurer på hva du skal bli?

Min utdanning er en side for deg som har spørsmål om utdanning og yrker. Østfold fylkeskommune ønsker at du lettere skal få svar på dine spørsmål gjennom våre nettveiledere. Dette er også en side der du kan legge inn kommentarer og tips til andre.

NYE SPØRSMÅL

Er en jente på 22 år som lurer på om det er mulig å ta opp fag for å forbedre karakter på vanlig videregående skole?

Hei!
Er en jente på 22 år som lurer på om det er mulig å ta opp fag for å forbedre karakter på vanlig videregående skole? Er voksenopplæring kun et tilbud til de over 25 år?

Les mer

[universitet, høyskole, videregående](#)

for trettien timer siden [Skriv kommentar](#) [Bra! fra en annen](#) [Bra?](#)

Still oss spørsmål

Still spørsmål anonymt

Still spørsmål (registrert bruker)

Du kan velge å stille spørsmål anonymt, men hvis du registrerer deg får du beskjed når spørsmålet ditt blir besvart. Registrering er gratis og tar bare et øyeblikk.

OFTE STILTE SPØRSMÅL

Har ikke fått læreplass innen IKT-servicefag, hva gjør jeg?

Aktiv søker



Brukerutprøvinger i Nettborger

Hensikt:

...prøve ut demonstratorene på virkelige brukere for å fange opp tilgjengelighets- og brukbarhetsproblemer (utvikling),...

...samt, danne ny kunnskap om brukbarhets- og tilgjengelighetsproblematikk ved bruken av sosiale nettsteder (forskning).

Brukerutprøvinger i Nettborger II

- 30 utprøvinger
- 20 brukere med ulike funksjonsutfordringer
- Rekruttert gjennom brukerorganisasjoner
- Ca halvparten av utprøvingene utført så langt

Brukertester - innledning

- Ett tiltak i en større prosess; tekniske tester
- Sammenheng?
- Utvikling, forskning, evaluering...?
- Kontekst avgjør metode og opplegg
- Dette innlegget - mest fra et forskningsperspektiv, men...
- ...i Nettborger – ivareta både forskning og utvikling
- Kvantitativt (mange) kontra **kvalitativt** (færre og mer i dybden)

Forberedelse

- Hvem, hva, hvor? - gir...hvordan
- **Rekruttering**
- **Intervjuguide/protokoll**
- **Innsamlingsverktøy**
- Informasjons- og samtykkeskriv
- Personvern
- Avklare
 - Testmiljø kontra reell løsning
 - Testkontoer kontra egen identitet
 - ...konsekvenser – realisme?

Rekruttering

- Tidkrevende!
- Brukerorganisasjoner
- Hvem???
- Bredde
 - Funksjonsutfordringer
 - Kompetanse
 - Type hjelpemidler
- Alder?
- Hvor mange?
- Bruk “gulrot” – gavekort og lignende

Intervjuguide/protokoll

- Hva og hvordan
- Samle inn bakgrunnsinformasjon
- Danne basis for en "god samtale"
- Type nettside og fokus for undersøkelse avgjør innholdet i oppgavene
- Lag konkrete oppgaver – "gjøre/løse"

Intervjuguide/protokoll II

- Mulige oppgaver
 - Orientering og navigering
 - Tilegne seg informasjon; ”forstå”
 - **Bruk av interaktive elementer**
 - Multimedieelementer (lyd, bilde, video...)
 - Pålogging?
 - Mulighet for tilpasninger
 - Hjelp & assistanse
 - ...
- Gjennomfør pilottester og juster opplegg!

Intervjuguide/protokoll III

- NB! Rom for innspill
 - Globale ting
 - Layout
 - Utseende - estetikk
 - Funksjonalitet
 - ...
- Gjennomfør pilottester og juster opplegg!

Innsamlingsverktøy – “horses & courses”

- **Penn & papir**
- Klokke – hvor viktig er tid?
- **Lydopptak**
- Bilde/video inklusive webkamera
- Skjermopptak og loggeverktøy (tastetrykk, museklikk etc.); for eksempel Morae
- Blikksporing; for eksempel Tobii
- ...
-konsekvenser og hva er hensiktsmessig?
- Utfordring – brukers utstyr!!!!

Gjennomføring

- Varighet – 1 ½ – 2 timer
- Lenger...pauser – veldig anstrengende!
- Hvor – hjemme, arbeid, lab, annet egnet sted
- NB! På eget utstyr med egne hjelpemidler
- Kommunikasjon – f.eks. behov for tolk?
- Stille & rolig omgivelser
- En eller to intervjuere?
- Bakgrunnsinformasjon – alder, kjønn, hjelpemidler, operativsystem, nettleserversjon, IT-kompetanse etc. – fin som “icebreaker”

Instruksjoner til deltaker

- Det er løsningen og ikke brukeren som skal testes!
- Tenke høyt
- Stille spørsmål
- Være kritisk
- Komme med innspill
- Opptatt av det som ikke er bra!

Praktiske tips

- Romslig med tid
- Vær fleksibel – må kanskje “jobbe rundt” noen oppgaver
- Lav terskel for å gi hjelp – noter utfordring – gi assistanse - gå videre – unngår frustrasjon
- Følge opplegg slavisk?
- Slett alt på brukers utstyr – som ”før”

Etterarbeid

- Analyse og rapportering
- Planlagt på forhånd
- Avhengig av innsamlede data (format, mengde etc.)
- Data
 - Observasjoner
 - Brukers kommentarer
 - Notater
 - Lyd, bilde, video, logger etc.
- Systematisere & kategorisere

Analyse og tolkning

- ”Hvorfor er noen ting vanskelig?”
- Mulige ”knagger”
 - Teknisk tilgjengelighet
 - Brukbarhet
 - Brukers
 - Kompetanse – generell IKT & hjelpemiddel
 - Preferanse

Analyse og tolkning II

- Andre hensyn
 - Første gangs bruk
 - Interoperabilitetsproblemer
 - Nettleser
 - Hjelpemidler
- Annet???
- Spesielt for Braillebook og Min utdanning
 - Premisser lagt av andre
 - Endringer av nettsted underveis

Avsluttende tanker – vektlegging av funn

- Hva skal vektlegges – funn/behov - den enkeltes; de flestes; det “viktigste”; det mest “alvorlige”???
- Behov kan trekke i ulike retninger – hvilke behov prioriteres?
- Grenseoverganger – tilgjengelighet, brukbarhet og brukers preferanser...
- Brukers ”stemme”, kontra ens egen tolkning og vurdering?
- **Brukertester** – fokus bør være på brukers innspill!



Takk for oppmerksomheten!

**Foredrag, rapport og artikler fra
utprøvinger i 2012!**

oystein.dale@nr.no

Tlf. 95 78 01 39

Praktiske tips

- Utfør en tilgjengelighetssjekk av nettsiden – om ikke annet Wave fra WebAim – indikasjon på hvor ”skoen klemmer”
- Les deg opp på tilgjengelighet og internett
- Sett deg inn i de mest vanlige tekniske hjelpemidlene
- Lær mest mulig om ulike funksjonsnedsettelse

Praktiske tips II

- Be bruker ha alt klart til du kommer
- Ta med:
 - Huskeliste
 - PC
 - Mobilt bredbånd
 - Ladere
 - Telefonnumre til utvikler, support etc.
 - ...

Rapportering

- Helt avhengig av hensikt med testene
- Ulike krav
 - Forskning – etterprøvnbarhet - grundig
 - Utviklingsøyemed - varierer
- Hva kunden eller oppdragsgiver ønsker
- Uansett – systematikk og ryddighet skader ikke

Lenker til NRs seminarer nevnt i foredraget

2010: Brukerundersøkelser for universell utforming av IKT — fra forskning til praksis:
http://www.nr.no/pages/dart/course_material_uu

2011: Smarttelefoner for alle! Et seminar med fokus på universell utforming av mobiltelefoner:
http://www.nr.no/pages/dart/course_material_smartphone