

En webbsida som hjälpmedel för mindre erfarna datoranvändare

En studie i användarvänlighet och användbarhet

Jessica Lindvall

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Informations- och medieteknik
Identifikationsnummer:	4179
Författare:	Jessica Lindvall
Arbetets namn:	En webbsida som hjälpmedel för mindre erfarna datoranvändare En studie i användbarhet
Handledare (Arcada):	Johnny Biström
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Idag finns många vanliga tjänster på internet, och man kan enkelt utföra ärenden hemifrån med hjälp av dator och internetanslutning. Även de personer som inte har så stor erfarenhet och/eller har svårigheter vid dator- och internetanvändning, borde få möjlighet att ta del av tjänsterna. Under examensarbetets gång har ett hjälpmedel i form av två webbsidor skapats för sådana personer, för att fungera som en guide för dagligt dator- och internetanvändande. En viktig förutsättning för inläringen är att webbsidor är lätthanterliga och att innehållet enkelt kan nås, och för att skapa en sådan plattform måste begreppet användbarhet först redas ut. Målet med detta arbete är att ta reda på vad som menas med användbarhet och användarvänligheten, hur dessa termer tillämpas i praktiken, och sedan se hur skillnader i den grafiska utformningen kan påverka. De två olika webbplatserna som har byggts upp skiljer sig till utseendet, men följer båda riktlinjerna för användarvänlighet och användbarhet. Den första sidan har inga utmärkande färger eller annan störande grafik, utan har byggts för att vara så anspråkslös som möjligt så att det egentliga budskapet i texten kan dominera. På den andra webbsidan har viktiga delar däremot utmärkts av framträdande färger, bilder och annan grafisk utformning. Slutligen har sidorna testats och jämförts, med hjälp av en testgrupp som fått utföra ett praktiskt test och fylla i formulär. Slutresultaten har visat att webbsidorna följer en lika hög användbarhetsstandard, men att testpersonerna ändå i de flesta fall föredrar den mer grafiskt utformade sidan.</p>	
Nyckelord:	Användbarhet, användarvänlighet, webbeteende, användargränssnitt, webbdesign
Sidantal:	53
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	22.4.2015

DEGREE THESIS	
Arcada	
Education:	Informations- och medieteknik
Identification number:	4179
Author:	Jessica Lindvall
Title:	En webbsida som hjälpmedel för mindre erfarna datoranvändare En studie i användbarhet
Supervisor:	Johnny Biström
Commissioned by:	
Abstract:	
<p>Many services are today found online, and you can easily perform tasks at home, only by using a computer with an internet connection. Even the less experienced computer users, or those who sometimes find it a bit tricky to use these modern methods, should have the opportunity to take advantage of online services. During the process of this thesis, two websites have been constructed for these people, to serve as a helping guide for their everyday computer and internet usage. One of the keys to learning is an easy-to-use website with accessible information, and to create this platform, the meaning of usability has to be examined. This study takes a deeper look into what usability means, how it can be practically applied, and how the differences in graphical user interfaces affect usability. Two websites with totally different layouts are created, with the usability rules in mind. The first website has no distinctive colors or other graphical items, it has been built to have such a simple design as possible, so that the text and the actual message has a chance to stand out. The second website on the other hand, will have its essential parts highlighted with colors, images and other graphical design. The websites will eventually be tested and compared to each other by a target group, where the people get to do a practical test and fill out forms. The final results have shown that the websites follow an equally high usability standard, but that the people somehow seem to prefer the website with the more characteristic graphical design.</p>	
Keywords:	Usability, web behavior, user interfaces, web design
Number of pages:	53
Language:	Swedish
Date of acceptance:	22.4.2015

INNEHÅLL

1	Inledning.....	7
1.1	Bakgrund	7
1.2	Syfte och mål.....	8
1.3	Metoder	9
1.4	Avgränsning.....	9
2	Internetanvändning, användbarhet och användarvänlighet	10
2.1	Statistik	11
2.2	Webbsidornas målgrupp	12
2.3	Användbarhet och användarvänlighet.....	12
2.3.1	<i>Användbarhetens kvalitetskriterier</i>	<i>13</i>
2.3.2	<i>Text och typografi.....</i>	<i>15</i>
2.3.3	<i>Navigering och orientering</i>	<i>17</i>
2.3.4	<i>Andra aspekter</i>	<i>18</i>
3	Innehåll och grafisk uppbyggnad	20
3.1	Uppbyggnad av innehåll.....	20
3.1.1	<i>Sidkartor</i>	<i>21</i>
3.2	Förhandsbeskrivning av layouter	22
3.2.1	<i>Layout 1.....</i>	<i>22</i>
3.2.2	<i>Layout 2.....</i>	<i>22</i>
3.3	Dokumentation av uppbyggnad för Layout 1	24
3.3.1	<i>Webbsidans huvuddelar.....</i>	<i>24</i>
3.3.2	<i>Text och typografi.....</i>	<i>25</i>
3.3.3	<i>Navigering</i>	<i>26</i>
3.4	Dokumentation av uppbyggnad för Layout 2	28
3.4.1	<i>Webbsidans huvuddelar.....</i>	<i>28</i>
3.4.2	<i>Text och typografi.....</i>	<i>29</i>
3.4.3	<i>Navigering</i>	<i>30</i>
4	Metod och resultat.....	32
4.1	Användbarhetstest.....	32
4.2	Utformning av eget test	34
4.2.1	<i>Praktisk testdel</i>	<i>34</i>
4.2.2	<i>Frågeformulär</i>	<i>34</i>
4.3	Förberedelse	35
4.4	Utförande.....	36
4.4.1	<i>Eventuella komplikationer vid utförandet.....</i>	<i>36</i>

4.5	Testresultat.....	36
5	Diskussion	42
5.1	Egna förväntningar och åsikter.....	42
5.2	Resultatanalys	42
5.3	Egna observationer under testets gång	43
5.4	Förslag på fortsatta arbeten	44
6	Slutsats	45
	Källor	46
	Bilagor	49

Figurer

Figur 1. Definition av användbarhet (Sundström 2005).....	13
Figur 2. Olika perspektiv för granskning av webbtjänster (Finansministeriet 2012).....	14
Figur 3. Brödsmulor	18
Figur 4. Hierarkisk uppbyggnad för webbsida 1	21
Figur 5. Hierarkisk uppbyggnad för webbsida 2	21
Figur 6. Jämförelse mellan rutnätsdesign (övre bilden) och en ostrukturerad design (nedre bilden). (Johnson 2010).....	23
Figur 7. Layout 1, framsida.	25
Figur 8. Layout 1, undersida.....	26
Figur 9. Layout 1, navigeringsmeny.....	27
Figur 10. Layout 1, brödsmulor.....	27
Figur 11. Layout 2, framsida.	29
Figur 12. Layout 2, undersida.....	30
Figur 13. Layout 2, navigeringsmeny.....	31
Figur 14. Layout 2, brödsmulor.....	31

Tabeller

Tabell 1. Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik (Statistikcentralen 2014).....	11
Tabell 2. Testpersonernas dator- och internetvanor	37
Tabell 3. Tidsresultat för första navigeringsnivån på respektive webbsidor.....	38
Tabell 4. Tidsresultat för andra navigeringsnivån på respektive webbsidor.	38
Tabell 5. Tidsresultat för tredje navigeringsnivån på respektive webbsidor.....	39
Tabell 6. Jämförelse mellan webbsidorna	39
Tabell 7. Utvärdering av webbsidorna	40

1 INLEDNING

Idag flyttas allt fler tjänster online, och användningsområdena för internet och våra datorer ökar ständigt. Många av oss tar för givet att utan problem kunna göra uppköp via nätet och använda internetbanken. För många unga ingår detta i det vardagliga livet, men för de äldre generationerna, och för folk som helt enkelt inte har kommit i kontakt med internet i lika stor utsträckning, kan detta vara en problematisk utmaning.

Jag vill skapa ett hjälpmedel i form av en webbsida för mindre erfarna datoranvändare, där de kan hitta förklaringar till olika begrepp och termer som kan dyka upp vid dator- och internetanvändning. Jag anser att grunden bakom inlärningen är ett gränssnitt som är lätt att använda, och vars innehåll effektivt tillfredsställer besökarens informationsbehov. Ändamålet med mitt arbete är att undersöka hur man optimerar användarvänligheten och användbarheten av olika delar inom webbdesign. Jag kommer att bygga upp två olika användargränssnitt som skiljer sig till utseendet, men som i stort sätt följer samma struktur. I mina gränssnitt kommer jag att tillämpa teorierna om användarvänlighet och användbarhet. Slutligen testar jag hur teorierna fungerar i de olika grafiska miljöerna, och hur den grafiska utformningen påverkar användarvänligheten.

Jag anser att varje webbdesigner som bygger upp eller planerar en webbsida bör tillämpa åtgärder för att maximera användbarheten och nyttan för besökaren. Med mitt arbete vill jag upplysa denna yrkesgrupp om betydelsen av en väl genomtänkt webbsida, både grafiskt, strukturellt och innehållsmässigt, och ge kunskap om hur man uppfyller sådana krav.

1.1 Bakgrund

Under en längre tid har jag iakttagit hur problematiskt det kan vara för äldre människor i min omgivning att använda datorer och internet på samma sätt som många yngre gör. Jag har många gånger varit tvungen att förklara olika tillvägagångssätt och begrepp, som för oss datorkunniga är en självklarhet.

Ur min strävan till att hjälpa alla att få en chans att använda dagens teknik fullt ut, i kombination med mitt intresse för grafisk design, föddes idén om att undersöka hur användarvänligheten och användbarheten optimeras på webbsidor.

Webbsidorna som byggs upp riktar sig till människor som är i kontakt med datorer och internet, men som inte har så stor erfarenhet inom området, eller som på ett eller annat sätt upplever användningen problematisk. Målgruppens dator- och internetanvändning begränsas till viss del av deras osäkerhet och okunnighet.

Webbsidornas uppgift är att ge målgruppen den information och vägledning de behöver, när ingen annan finns till hands att fråga. Innehållet kommer att kategoriseras, och bestå av förklaringar till olika termer, begrepp och tillvägagångssätt som förekommer inom dator- och internetanvändning. Jag väljer ut och formulerar innehållet på egen hand enligt bästa förmåga. Det skriftliga innehållet på webbsidorna kommer att bestå av redan befintlig text från olika webbkällor, och kommer inte att stödas av någon särskild forskning, eftersom syftet är att undersöka användarvänligheten och användbarheten på ett grafiskt plan. Målet med webbsidorna är att fungera som forskningsinstrument.

1.2 Syfte och mål

Syftet med mitt arbete är att undersöka hur man på bästa möjliga sätt bygger upp en webbsida som sätter användarens behov i första hand. Jag vill reda ut begrepp som användarvänlighet och användbarhet, och hur man bäst tillämpar dem i praktiken, samt ta reda på vilka faktorer som påverkar användarens upplevelse på en webbsida.

Målsättningen är att använda teorierna i praktiken, och bygga upp två helt olika grafiska användargränssnitt. Med hjälp av tester skall jag ta reda på ifall de grafiska element som utgör skillnaden i mina layouter, påverkar användarvänligheten och användbarheten.

De centrala frågorna i detta arbete är:

- Vad anses med användarvänlighet och användbarhet?
- Hur optimerar man dessa på webbplatsen?
- Hur fungerar teorierna i olika grafiska miljöer i praktiken?

1.3 Metoder

För att ta reda på svaret till mina forskningsfrågor har jag delat upp mitt arbete i två delar. Den första delen baserar sig på litteraturstudier, som består av material från internet, böcker, artiklar och rapporter. Där kommer jag med hjälp av standarder, rekommendationer och andra direktiv att reda ut begreppen användbarhet och användarvänlighet. I denna del försöker jag även fastställa vilka konkreta aspekter som påverkar användbarheten och användarvänligheten, och hur man kan tillämpa dessa i praktiken.

I den andra delen bygger jag upp två olika grafiska layouter där jag implementerar användbarhetsteorierna från den första delen av examensarbetet. Dessa gränssnitt kommer att vara mitt verktyg för att ta reda på hur teorierna beter sig och fungerar i olika grafiska miljöer. Användbarheten på webbsidorna kommer att undersökas med hjälp av en grupp människor som med test och frågeformulär får utvärdera sidorna.

1.4 Avgränsning

I mitt arbete fokuserar jag på hur användbarheten skiljer sig i olika grafiska omgivningar, och webbsidorna kommer endast att fungera som prototyper, jag kommer alltså inte att bygga upp någon slutgiltig layout med hjälp av svaren från mina forskningsresultat. Utformningen av det skriftliga innehållet på webbsidorna kommer inte att tas upp i detta arbete, eller stödas av någon särskild forskning, eftersom syftet är att undersöka användarvänligheten och användbarheten på ett visuellt plan.

I mitt arbete beskriver jag de centrala delarna av den grafiska uppbyggnaden av layouterna, och utgår från att den som läser examensarbetet har en grundläggande kompetens inom webbdesign och -programmering. Jag kommer heller inte att beskriva användningen av bildbehandlingsprogrammet med vilka webbsidorna byggs upp.

2 INTERNETANVÄNDNING, ANVÄNDBARHET OCH ANVÄNDARVÄNLIGHET

Många samhällliga tjänster och funktioner har under de senaste åren digitaliserats och nås idag på elektronisk väg. Utvecklingen bidrar till lättillgängligare tjänster, hållbar utveckling och ger möjlighet till digital kommunikation, e-tjänster och näthandel. Utvecklingen bidrar framförallt till att ge medborgarna möjlighet att tillhandahålla utvecklingen på lika villkor, oavsett boningsort eller tid på dygnet. Informations- och kommunikationstekniken (IKT) rör oss alla, och spelar en stor roll i mångas vardag. Företeelsen används för många ändamål, bl.a. bankärenden, uppköp, upprätthålla kontakten med människor i vår omgivning, informationssökning och underhållning.

Ifall e-tjänsterna läggs ut på ett teknikdrivet sätt, utan att ta hänsyn till användarna, kan utvecklingen samtidigt medföra att medborgare med olika förutsättningar, varierande behov eller färdigheter, inte kan utnyttja IKT-tjänsterna på lika villkor. För att förhindra detta har kommunikationsministeriet skapat ett åtgärdsprogram vars resultat efter år 2015 kommer att framträda i tillgängligheten i informationssamhället.

Åtgärdsprogrammet strävar efter att förbättra e-tillgängligheten och utjämna klyftorna bland medborgare med olika förutsättningar, för att ge alla möjlighet att delta i informationssamhället. Konkreta riktlinjer som ingår i åtgärdsprogrammet är bl.a.

- Att ge medborgarna bättre förmåga och kunnskap att delta i informationssamhället
- Bidra med förbättrade offentliga tjänster, lättförståeligt webbinnehåll och förbättrad webbtillgänglighet
- Understödja forskning och utveckling för bättre e-tillgänglighet, så att alla oavsett ålder, handikapp eller annat funktionshinder kan använda informationssamhällets produkter och tjänster.

(Kommunikationsministeriet 2011, s. 4-12)

Dessa direktiv och riktlinjer är viktiga att ta hänsyn till, och även jag bör ta dem i beaktande när jag i ett senare skede bygger upp mina användargränssnitt.

2.1 Statistik

Tabell 1 visar i vilken utsträckning finländare använde informations- och kommunikationsteknik år 2014.

Tabell 1. Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik (Statistikcentralen 2014).

		16-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år	75-89 år
Har använt internet under de senaste 3 mån.	%andel av befolkningen	99	100	100	96	90	68	28
Använder vanligen internet flera gånger om dagen		89	90	84	68	56	34	10
Har använt nätbank under de senaste 3 mån.		79	98	98	92	83	61	22
Köpt eller beställt något på nätet under de senaste 3 mån.		63	72	70	59	33	20	4
Har använt någon social nätverkstjänst under de senaste 3 mån.		93	82	72	46	31	15	3
Har använt internet på mobiltelefon utanför hemmet eller arbetsplatsen under de senaste 3 mån.		87	81	76	59	38	16	2
Har använt snabbmeddelandetjänster på mobiltelefon under de senaste 3 mån.		88	64	42	27	13	2	0
Har använt internet för att söka jobb eller skicka arbetsansökan under de senaste 3 mån.		60	45	33	23	9	1	0

Man ser i Tabell 1 att användningen inom de olika områdena i allmänhet sjunker i takt med att åldern på gruppen ökar. Av 65–74-åringar har 68 procent använt sig av internet under de tre senaste månaderna, men endast 34 procent av samma åldersgrupp har använt internet flera gånger om dagen. Ändå har internetanvändningen i Finland blivit vanligare endast bland åldersgrupperna 55 år och uppåt i undersökningen, då den största delen av de yngre redan är flitiga internetanvändare. Andelen av personer i åldersgrupperna från 55 år och äldre som har köpt något via nätet de tre senaste månaderna är betydligt lägre jämfört med de andra åldersgrupperna. De vanligaste uppköpen som sker via nätet i allmänhet berör turismtjänster, rese- och inträdesbiljetter, de vanligaste varorna som handlas via nätet är kläder och skor. (Finlands officiella statistik 2014)

2.2 Webbsidornas målgrupp

Webbsidornas målgrupp bör inte förväxlas med examensarbetets målgrupp. Här kommer jag att reda ut målgruppen för webbsidorna för att sedan kunna ta reda på vilka behov som ställs på de webbsidor jag kommer att utveckla och utföra tester med, för att sedan kunna svara på mina forskningsfrågor.

Webbsidorna kommer att rikta sig till människor som till viss del är i kontakt med internet och datorer, men som i vissa fall hindras att använda och ta del av funktioner och information på grund av olika problem som uppstår vid användningen. I många fall använder de tjänster på datorn och nätet som de känner till, vet hur fungerar och har använt länge, som t.ex. datorns skrivprogram och nätbanken. De undviker vanligen ibruktagnin g av nya program och tjänster p.g.a. osäkerhet och okunskap, och de behöver ofta hjälp med detta.

Målgruppen kan tänkas vara äldre människor som i en stor del av sitt liv inte haft tillgång till datorer, men också yngre som varken i jobbet eller på fritiden kommit i kontakt med eller varit intresserade av detta fenomen. Webbsidan riktar sig inte direkt till någon viss åldersgrupp, utan till människor ligger på en viss kunskapsnivå, men enligt egen utsago är största delen av dessa personer 50 år och uppåt.

Jag vill ge målgruppen ett fördomsfritt hjälpmedel och uppslagsverk som inte dömer på basis av deras it-kunnighet. De skall i lugn och ro kunna ta del av innehållet utan att behöva känna någon inlärningsstress. Jag anser att den avgörande länken mellan användaren och inläringen i detta fall är ett lättanvänt och lättåskådligt gränssnitt.

2.3 Användbarhet och användarvänlighet

Användbarhet och användarvänlighet är två viktiga begrepp som bör utredas, så att man vet vad som bör strävas efter när man bygger en webbsida. Engelskans ord "usability" översätts till "användbarhet", men många gånger kan tyckas att "usability" står för egenskaperna av svenskans båda ord "användbarhet" och "användarvänlighet". (Emilsson Hammarberg 2002)

Användbarhet betyder att användaren skall kunna dra nytta av en webbsida, att webbsidan bidrar med något slags värde. Sundström ger en enkel definition av användbarhet, se Figur 1.

$$\text{användbarhet} = \text{nytta} \times \text{användarvänlighet}$$

Figur 1. Definition av användbarhet (Sundström 2005)

För att uppnå användbarhet skall användaren alltså kunna dra nytta av materialet, innehållet på webbsidan, samtidigt som webbsidan är användarvänlig. Användarvänlighet i sin tur betyder att användningen av webbsidan underlättas för användaren, att användaren enkelt kommer åt den information hon strävar efter, oavsett bakgrundskunskap och färdighet. Som exempel på användarvänlighet kan ges att: navigationen är lätt att använda, innehållet är skrivet med en lättläst typografi, och hastigheten är tillfredställande. Ifall en webbsida är välgjord och funktionell, men inte tillfredsställer besökarens informationsbehov, är den alltså inte användbar. Ifall den exakta informationen som användaren söker finns på en webbsida, men är näst intill omöjlig att finna p.g.a. det svår-använda användargränssnittet, är den precis lika oanvändbar. (Sharifi & Klein 2006, s. 1) (Sundström 2005, s. 13)

2.3.1 Användbarhetens kvalitetskriterier

Användbarhet är ett igenkänningstecken för kvalitet, som avgör hur lätt eller svårt ett användargränssnitt är att använda. Användbarhet hänvisar också till förbättringsmetoder vid utformning av en webbsida. (Nielsen 2012a)

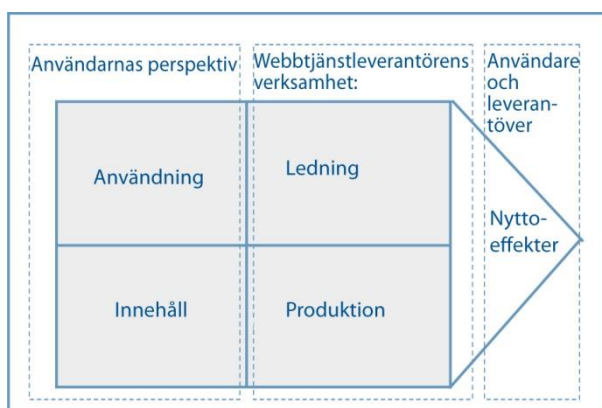
Användbarhet är en kombination av flera olika faktorer:

- Inlärning – Hur snabbt kan en användare som aldrig tidigare sett gränssnittet utföra enkla uppgifter?
- Effektivitet – Hur snabbt kan en erfaren användare utföra uppgifter på webbsidan?

- Minnesvärdhet – Efter en tids frånvaro, kan användaren komma ihåg tillräckligt mycket för att använda webbsidan effektivt?
- Tillfredsställelse – Gillar användaren att använda gränssnittet, är det tilltalande?
- Begriplighet – Nästan omedelbar förståelse för hur webbsidan fungerar, eller behöver användaren anstränga sig för att förstå webbsidans arkitektur och navigation?

(Molich 2002, s. 23-24) (U.S. Department of Health & Human Services 2006a)

Finansministeriet (2012, s 17 – 21) har sammanställt kvalitetskriterier som bör beaktas vid framställning och utveckling av offentliga webbtjänster. Kriteriernas bedömningsområden omfattar användning, innehåll, ledning, produktion och nyttoeffekterna som anknyter sig till alla bedömningsområden. Figur 2 illustrerar kvalitetskriterierna, vars bedömningsområden senare beskrivs närmare.



Figur 2. Olika perspektiv för granskning av webbtjänster (Finansministeriet 2012)

Användning berör webbtjänstens funktion ur användarens perspektiv, den bör kunna användas i olika tekniska miljöer, samt kännas säker och pålitlig. Användargränssnittet ska vara förståeligt och länkarna berättande och fungerande, samtidigt som navigeringen är enkel att använda.

Innehållet på webbtjänsten bör vara väsentligt, uppdaterat och tillförlitligt, det innefattar också att textinnehållet är läsbart och begripligt. En tydlig och ändamålsenligt disponerad struktur är också viktig, och genom att tillämpa dessa kriterier på innehållet, kan man också säkerställa att målgruppens behov blir uppfyllda.

Organisationen bör leda webbtjänsten och se till att webbtjänsten är i enlighet med deras strategi och mål, och även beakta de krav som lagstiftningen ställer på webbtjänsten.

Vid produktionen skall målgruppen, deras behov och användningssituation beaktas. Produktionskvaliteten betraktas ur ett perspektiv som rör tjänstestrukturen, användarorienteringen, säkerheten, funktionalitet och en kontrollerad innehållsproduktion. Kvalitetsfrågorna behandlas i produktionsstadiet, utvecklingen och underhållet av webbtjänsten.

Nyttoeffekterna medför nytta och gagnar både användarna och organisationen.

2.3.2 Text och typografi

Vid utformning av text för webben krävs annorlunda teknik än den man använder för tryckta medier. Texter som skrivits avsedda för tryck måste kortas ner och anpassas för att kunna användas på webbsidor. Textens budskap skall framgå tydligt, och även webbsidans utformning bör vara i samklang med budskapet, en seriös text får t.ex. inte störas av skämtsam grafik. (Bergström m.fl. 2003, s. 60-61)

När en användare besöker en sida för första gången, försöker hon snabbt bilda sig en uppfattning om webbsidans innehåll, säkerställa att hon kommer att hitta den information hon är ute efter, och avgöra ifall den är värd att lägga ner tid på. Användaren skummar igenom texten för att skilja på väsentligt och oväsentligt. Det är därför viktigt att uppmärksamma vissa delar som användaren kan ta fasta på. Informativa rubriker och delrubriker gör det lätt för användaren att avgöra vad sidan eller stycket handlar om, även viktiga nyckelord i texten kan framhävas och markeras på olika sätt. (Molich 2002, s. 110)

Den inledande texten på varje sida kan ge en kort sammanfattning av vad som erbjuds och vad sidan handlar om. Texten bör struktureras i stycken, och eftersom användaren ofta bara läser första meningen i stycket, är det skäl att ämnet presenteras i just den meningen. Därför gäller det att endast behandla en idé per stycke.

Text på skärm läses ca 25 % långsammare jämfört med på papper, och många människor tycker att det rentav är obehagligt att läsa från skärmen. Därför bör webbspråket vara objektivt, kortfattat och konkret, stryk det som går. Punktlister bryter upp kom-

pakta textblock, och är därför ett bra tillvägagångssätt att presentera information på ett överskådligt sätt. Få människor uppskattar att ”scrolla”, d.v.s. Rulla i texten, detta är ännu en anledning till att hålla texten så kort som möjligt. (Nielsen 2001, s. 101 – 111)

Typografin har stor inverkan på användbarheten, och bör beaktas för att göra läsningen så lätt och trevlig som möjligt för användaren. Vad gäller textstorleken bör man hitta en kompromiss mellan en tillräckligt stor teckenstorlek som är bekväm att läsa, och en tillräckligt liten teckenstorlek som ger god överblick. (Sundström 2005, s. 46-47) För att hitta ett mellanting för textstorleken i den löpande texten, kan man låta användare ur målgruppen testläsa och bedöma läsbarheten.

Georgia och Verdana är två allmänt förekommande typsnitt för löpande text, de är speciellt utvecklade för användning på skärm och finns förinstallerade på de flesta datorer. Antikvor, t.ex. Georgia ger bra läsbarhet i rubriker och kortare text, tack vare sina seriffer och växlingen mellan tjockt och tunt, detta ger bokstäverna en tydligare enskild karaktär. För text i spalt återges sansserifernas teckenformer bättre, och är att föredra. Exempel på ett sådant typsnitt är Verdana. I allmänhet bör versaler undvikas, eftersom de uppfattas som svårlästa och kan ge läsaren intrycket av att ordet skriks ut.

Radavståndet är också viktigt för läsbarheten, det bör skapa en tydlig ljusgata som styr blicken tillbaka mellan raderna för att enkelt hitta rätt till nästa textrad. Om längden överskrider 50 tecken per rad, försvårar även detta läsarens möjlighet att hitta tillbaka till nästa rad.(Bergström m.fl. 2009, s. 82 - 84)

Färgkontrasten mellan text och bakgrund bör vara hög för att främja läsbarheten. Svart text mot vit bakgrund är det optimala, medan färgkombinationer som rosa text mot grön bakgrund bör undvikas, då kontrasten är för liten och texten kan göras oläsbar för färgblinda. Enfärgad bakgrund rekommenderas, eftersom bakgrundsbilder kan hindra ögats förmåga att urskilja ordens utbredning och bokstävernas konturer. (Nielsen 2001, s. 125-126)

2.3.3 Navigering och orientering

En av användbarhetens byggstenar är att ge användaren en överblick över innehållet på en webbsida. I böcker kan läsaren enkelt bläddra mellan sidor, och slå upp innehållsförteckningen för få en tydlig bild av innehållet. Webbsidor är dock uppbyggda på ett helt annorlunda sätt, och i detta delkapitel beskrivs olika tillvägagångssätt för att underlätta bläddrandet bland webbplatsens sidor.

Förstasidan fungerar i många fall som ingångssida för användaren, därför skall den tydligt presentera webbsidans innehåll och indelning, den får gärna fungera som innehållsförteckning. Navigeringsverktygen måste vara logiskt utformade, och användaren skall enkelt kunna lära sig sidans funktioner för att komma vidare i strukturen.

Navigeringsmenyn bör följa samma utseende inom hela webbplatsen. Webbsidans hierarki bör återspegla sig i menyn med hjälp av olika nivåer. Det valda menyvalet bör markeras för att visa var användaren står i navigeringen just nu. Huvudnavigeringen bör placeras på ett ställe där alla användare lätt kommer åt den oavsett skärmstorlek, sidans vänsterkant eller huvud utgör därför en bra plats. Orden i menyn bör tänkas över omsorgsfullt. De skall vara så beskrivande och tydliga som möjligt, och intetsägande ord som *allmänt* och *övrigt* bör undvikas. Menyvalen bör begränsas för att ge en tydlig överblick, ifall de överskrider 10 försvårar det användarens möjlighet att bilda sig en översikt över innehållet.

En webböversikt är ett bra sätt att ge en sammanfattning över alla sidor som finns på webbplatsen. Webböversikten skall rymmas på en skärmsida för att ge en tydlig översikt. Sidorna som radas bör vara klickbara, så att användaren kan orientera sig utifrån dem. Utöver en webböversikt kan det också vara god idé att ha en A-Ö indexförteckning, där webbplatsens alla sidor är uppställda i alfabetisk ordning. Ställ gärna upp alfabetet överst på sidan, så att användaren kan navigera sig fram till rätt bokstav, länka dock endast de bokstäver som har sidor under sig.

En viktig regel är att alltid ge besökaren svar på tre frågor vad gäller sidnavigering: Var är jag? Var har jag varit? Vart kan jag gå? En enkel metod för att ge svaret på dessa frågor, är att infoga så kallade brödsmlor. Brödsmlor ger en översikt över var i strukturen den sidan som besöks just nu ligger.

[Hem](#) > [Utbildningar](#) > [Informations- och medieteknik](#) > Medieteknik

Figur 3. Brödsmulor

Varje del länkas, för att förenkla förflyttningen uppåt och neråt i strukturen, dock skall sidan som besökaren står på för tillfället inte länkas.

Även om långa sidor bör undvikas, kräver ibland informationen att visas på ett och samma ställe, trots att det betyder att innehållet tar upp flera skärmlängder. I sådana fall kan det vara bra att använda sig av bokmärkeslänkar som listas i början av sidan. Användaren kan ta sig till ett enskilt stycke i den långa texten genom att klicka på en bokmärkeslänk, istället för att behöva rulla genom texten för att hitta önskad del. Samtidigt som bokmärkeslänkarna hjälper användaren att navigera inom sidan, ger de även en bra översikt över innehållet, därför bör länktextern också vara så kort och informativ som möjligt.

För större webbplatser är en sökfunktion nödvändig. Sökfunktionen fungerar som ett komplement till navigeringen, och används flitigt av otåligen och målmedvetna användare. Sökfältet bör följa med på alla sidor, och skall placeras på ett lättåtkomligt ställe, uppe till vänster görs sökfältet synligt för alla användare, oavsett upplösning.

(Englund Hjalmarsson & Guldbrand 2009, s. 97 - 115)

2.3.4 Andra aspekter

Detta delkapitel behandlar andra aspekter som kan tänkas över när man försöker uppnå en användbar webbsida.

Domännamnet bör vara logiskt och så kort som möjligt, så att användaren lätt kommer ihåg det, och kan koppla det till webbsidans tema. (Englund Hjalmarsson & Guldbrand 2009, s. 118).

Många webbsidor följer likartade sammansättningar vid placering av vanligt förekommande element, och många användare har lärt sig på vilka ställen hon vanligtvis hittar meny, logotyp, sökfält osv.

- Logotypen finns ofta uppe till vänster, och bör vara länkad till ingångssidan
- Den globala menyn placeras vanligtvis horisontellt på sidans övre kant
- Huvudmenyn ställs ofta upp i en spalt på sidans övre vänstra del, eller i kombination med den globala menyn
- Ifall webbplatsen har flera språkval, finns de ofta länkade på sidans övre del
- Sökfält och -knapp placeras ofta i närheten av den globala menyn, eller ovanför eller under den vänsterställda huvudmenyn

För att de flesta besökare skall kunna se hela sidan i sin skärm och inte behöva rulla i sidled, bör en webbsidas bredd enligt Sundström inte överstiga 760 pixlar. Viktigt innehåll skall placeras på webbsidans övre del för att ha större chans att bli uppmärksammat. (Sundström 2005, s. 78 - 82)

3 INNEHÅLL OCH GRAFISK UPPBYGGNAD

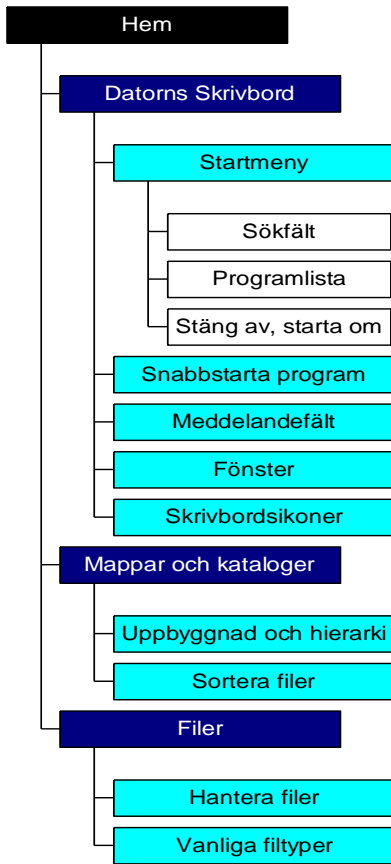
3.1 Uppbyggnad av innehåll

Målgruppens gemensamma faktor är bristfällig kunskap i datoranvändning, oavsett ålder, kön eller andra aspekter. Webbplatsernas innehåll har ingen direkt betydelse för examensarbetet, men bör rikta sig till testpersonerna, målgruppen, för att ge dem en betydelsefull användarupplevelse.

När testerna utförs kommer personerna bl.a. att söka efter vissa ”artiklar”, sidor, på webbplatsen, för att variera svårighetsgraden kommer sidorna att finnas på olika navigeringsnivåer. Webbsidorna bör ha olika innehåll för att sökvägarna inte skall inläras av användarna, i sådana fall skulle testresultatet bli felaktigt. För att webbsidorna skall vara enhetliga har de tilldelats varsitt tema. Den första webbsidan har temat ”Grundläggande datoranvändning”, och kommer i stora drag att beskriva mappuppbyggnad, filer och filhantering samt delarna på datorns skrivbord. Den andra webbsidans tema är ”Internettjänst”, här kan användaren lära sig olika sökmeter på webben, olika funktioner i webbläsaren och grundläggande e-postfunktioner.

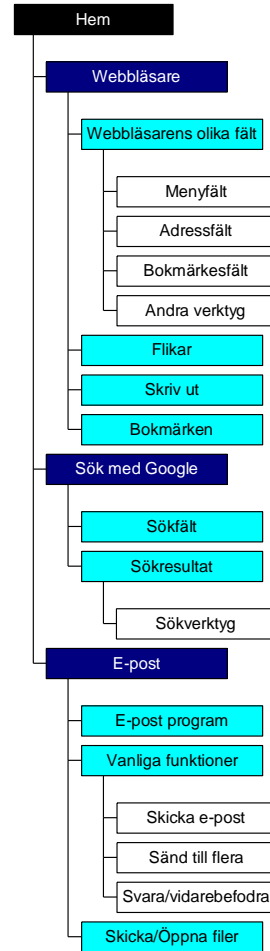
3.1.1 Sidkartor

Layout 1



Figur 4. Hierarkisk uppbyggnad för webbsida 1

Layout 2



Figur 5. Hierarkisk uppbyggnad för webbsida 2

3.2 Förhandsbeskrivning av layouter

3.2.1 Layout 1

Denna layout kommer att vara väldigt enkelt utformad, utan överflödigt grafik som bilder, symboler, färger osv. Sidan byggs till stor del upp av standardformatmallen för html, jag kommer alltså inte att bestämma rubrikutformning, länkfärg, textstorlek mm i css-mallen. Denna webbsida hoppas jag kommer ge användaren en lättöverskådlig användarupplevelse med minimal distraktion. Texten kommer att vara det enda besökaren har att fokusera på när hon söker information, och bör därför inte störas av andra element.

3.2.2 Layout 2

Den andra layouten kommer jag att utforma enligt en rutnätsbaserad konstruktion som ger användaren en lättåskådlig struktur av innehållet. Designen kommer också att med hjälp av symboler, bilder och andra grafiskt riktgivande element att komplettera texten för att hjälpa användaren hitta bland innehållet.

Rutnät, eller ”grid design” är en populär teknik inom webbdesign. Rutnätet fungerar som stödlinjer när innehållet struktureras, och elementen placeras enligt linjerna, se den övre layouten i Figur 6. Linjering är en av de äldsta och mest grundläggande designreglerna och har länge använts inom typografin, för att sedan också överföras till webbdesign. (Johnson 2010) Denna teknik förenklar designprocessen eftersom sidan delas in och organiseras i olika funktionella områden, vilket främjar både utformningsprocessen och användningen. (Coffin 2013) Våra hjärnor försöker ständigt skapa ordning och hitta mönster för att göra saker mer lättförståeliga. Ju fortare vi kan identifiera en struktur bland delarna på en webbplats, desto snabbare kan vi börja fokusera på det verkliga innehållet. (Johnson 2010)



Figur 6. Jämförelse mellan rutnätsdesign (övre bilden) och en ostrukturerad design (nedre bilden). (Johnson 2010)

Färger är iögonfallande och drar till sig användarens uppmärksamhet, genom att strukturera innehållet och framhäva viktiga fält, som navigationsbalken, kan man hjälpa användaren att hitta på sidan. (Bergström m.fl. 2009, s. 88-89)

Varje huvudkategori presenteras i korta drag på ingångssidan och kommer att ha en tillhörande ikon. Enlig Nielsen & Tahir (2002, s. 22) kan ikoner, och grafik i allmänhet, dra till sig användarens blick och hjälpa till att lyfta fram ett viktigt element. Ikonernas syfte är bl.a. att fungera som metafor för en text, men för att ytterligare förstärka budskapet och användbarheten kan ikonerna stå brevid sin tillhörande text. (Bergström m.fl. 2009, s. 42) Symbolens innebörd skall inte behöva betvivlas, och det är viktigt att använda vanligt förekommande objekt som användaren känner igen, ett kuvert kan stå för e-post eller kontakt, förstörningsglas kan stå för sök osv. (Bedford 2014)

3.3 Dokumentation av uppbyggnad för Layout 1

3.3.1 Webbsidans huvuddelar

Webbsidan består av fem huvuddelar, se Figur 7. Överst på sidan finns den globala menyn uppställd horisontellt, den har en grå bakgrundsfärg och utmärker sig på så sätt från den övriga bakgrunden. Sidhuvudet som finns under den globala menyn består av en bild och webbsidans namn, båda elementen är länkade till förstasidan. Den vertikala navigeringsmenyn finns på sidans vänstra del. Den består av tre huvudteman vars undersidor är indelade i olika nivåer. Webbsidans textinnehåll är placerat till höger om navigeringsmenyn. Den 623 pixlar breda textspalten består av svart text på vit bakgrund. Längst ner på varje sida finns en sidfot med kontaktinformation, länk till textkällan och en kort text om webbsidans syfte.

Hem Kontakt Sidkarta Innehållsöversikt



DATOR

H J Ä L P E N

- + Datorns skrivbord
- + Mapper och kataloger
- + Filer

Datorhjälpen

Guidar dig genom de grundläggande funktionerna vid datoranvändning!

Genom att navigera via menyn till vänster hittar du information om basfunktionerna som kan hjälpa dig och förenkla ditt dagliga datoranvändande.

Under fliken **Datorns skrivbord** får du tips om hur de olika fälten i datorskärmen t.ex kan hjälpa dig att hitta, starta och hantera program. **Mappar/kataloger** hjälper dig att förstå mappuppbyggnaden i din dator och hur du kan sortera filerna i mappen. Under **Filer** hittar du bl.a information om olika filtyper och när de används.

Behöver du hjälp att hitta på denna webbplats?

Du hittar sidkarta och innehållsöversikt genom länkarna överst på sidan.

Kontakt: Jessica Lindvall | [REDACTED]

Textkälla: <http://windows.microsoft.com>

Denna webbsida är en del av Jessica Lindvalls examensarbete vid [Arcada - University of Applied Sciences](#)

Figur 7. Layout 1, framsida.

3.3.2 Text och typografi

Förstasidan beskriver webbsidans tema och innehåll kort. I den löpande texten står de tre huvudämnena skrivna i fet text, för att besökaren lättare ska ta fasta på de delarna när hon skummar igenom texten. Förstasidan ger också en snabb beskrivning hur man navigerar bland innehållet, samt hur man får hjälp med att hitta på sidan.

Varje undersida börjar med en rubrik i fet stil och märkbart större typsnitt. De flesta undersidor har även ett inledande stycke i fet stil som ger en överblick över sidans innehåll. I den löpande texten utmärks styckets nyckelord i många fall av fet stil, se Figur 8. Även punktlistor och numrerade listor används för att göra text eller tillvägagångssätt mer lättåskådliga.

Varken rubriker, brödtext eller länkar följer någon storleks-, stil-, eller färgegenskap i stilmallen, utan bestäms av användarens egna webbläsares förvalda inställningar.



Kontakt: Jessica Lindvall | [Redacted]
Textkälla: <http://windows.microsoft.com>
Denna webbsida är en del av Jessica Lindvalls examensarbete vid [Arcada - University of Applied Sciences](#)

Figur 8. Layout 1, undersida.

3.3.3 Navigering

Den egentliga navigeringsmenyn består av tre synliga huvudrubriker. Menyn är vertikalt uppbyggd som ett traditionellt navigeringsträd som känns igen från många andra applikationer. Genom att klicka på pluset framför huvudrubriken öppnas en lista med underrubriker, för att dölja underrubrikerna klickar man på minus framför huvudrubriken. För att skilja menynivåerna åt och åskådliggöra hierarkin blir färgen mörkare och indraget större för varje nivå som visas. En ljusblå bakgrundsfärg visar användaren under vilken av sidorna hon befinner sig, se Figur 9.



Figur 9. Layout 1, navigeringsmeny

I området för innehållstexten på varje undersida visas länkade brödsmlor ovanför den egentliga texten för att visa användaren var hon befinner sig i navigeringen, se Figur 10. Även i slutet av varje undersida finns länkar till undersidor inom samma nivå och tema.

[Hem](#) > [Datorns skrivbord](#) > [Startmeny](#) > Stäng av, starta om

Figur 10. Layout 1, brödsmlor.

Till användarens hjälp finns också länkar till sidkartan och en A till Ö innehållsöversikt i den globala menyn.

3.4 Dokumentation av uppbyggnad för Layout 2

3.4.1 Webbsidans huvuddelar

Denna 960 pixlar breda layout baserar sig på grid design och är uppdelad i fyra lodräta fält. Webbsidan går i mjuka blåa färger och gråa skuggningar. Under sidhuvudet som innehåller en sammanfattande mening om webbsidans tema, finns navigeringsmenyn. Dessa två element sträcker sig över hela sidans bredd. Textinnehållet på första sidan är uppdelat i fyra spalter, där den vänstra fungerar som ett sidofält med knappar som hänvisar till sidkarta, innehållsöversikt och kontakt, samt en text om hur användaren kan använda dessa för att hitta på sidan, se Figur 11. Webbsidans huvudteman presenteras i de övriga tre spalterna, och företräds av varsin bild, samt en knapp som länkar till temats huvudsida. Undersidorna består av det vänstra sidofältet, samt textinnehåll som sträcker sig över de resterande tre spalterna. Längst ner på varje sida finns även en centrerad sidfot med kontaktinformation samt en länk till textkällorna.



Figur 11. Layout 2, framsida.

3.4.2 Text och typografi

Ingångssidans tre huvudspalter beskriver kort webbsidans teman med några meningar, samt en tydligt svärtad rubrik.

Varje undersida, se Figur 12, består av en inledande rubrik i ett större typsnitt, och efterföljs av en inledning i svärtad text som kort beskriver undersidans tema. Texten på undersidorna består av löpande text, punktlister eller numrerade listor som beskriver tillvägagångssätt eller hänvisar till en bild. Nyckelord och delrubriker är skrivna i fet stil, och varje avsnitt eller stycke avskiljs med en vågrät rand för att hjälpa användaren att se hur innehållet är indelat.

Typsnittet "Noto sans" som används för all text på sidan är en sanserif som ingår i "Google Fonts"-utbudet.

The screenshot shows the 'Webb hjälpen' website. At the top, there is a logo 'WEBB hjälpen' and a tagline '- Hjälp och användbara tips för ditt dagliga internetaväandande' next to a globe icon with a mouse cursor. Below this is a navigation bar with three items: 'WEBBLÄSARE', 'SÖK MED GOOGLE', and 'E-POST'. The main content area is titled 'Använda flikar' (Using tabs) and includes a sub-header 'När du besöker mer än en webbsida i taget kan du använda flikar för att snabbare och enklare surfa på webben.' Below this is a list of three steps: 1. Ny flik, 2. Byt mellan flikar, and 3. Stäng en flik. To the left of the main content is a sidebar with a search box and three buttons: 'Sidkarta', 'Innehållsöversikt', and 'Kontakt'. At the bottom, there is a contact information section for Jessica Lindvall and a footer with the text 'Denna webbsida är en del av Jessica Lindvalls examensarbete vid Arcada - University of Applied Sciences' and 'Textkälla'.

Figur 12. Layout 2, undersida.

3.4.3 Navigering

Huvudnavigeringen mellan sidorna sker via den vågräta drop-down menyn under sidhuvudet, se Figur 13. Menylistan fälls ut när musen förs över motsvarande område, och pilarna antyder att fältet har en undermeny som kan öppnas på samma sätt. Navige-

ringsmenyn samt länk-knappar går i en ljusblå färg för att framträda bättre bland resten av innehållet.



Figur 13. Layout 2, navigeringsmeny

Överst på varje undersida finns brödsmlor som visar användaren under vilken sida och nivå hon står i navigeringen, se Figur 14. Längst ner på varje sida finns även länkar till sidor inom samma tema. Både brödsmlorna och länkarna på undersidorna är skrivna i en mörkblå text för att sticka ut, och för att markera att de är länkar.



Figur 14. Layout 2, brödsmlor

4 METOD OCH RESULTAT

I detta kapitel kommer begreppet ”användbarhetstest” och vad det innefattar att utredas. Jag kommer dessutom att utarbeta och förbereda mitt egna test, och slutligen utföra det på en grupp människor som faller inom ramarna för målgruppen. Jag kommer att redogöra för hur testets olika delar kommer att gå till, samt ifall några problem inträffade under själva utförandet. I slutet presenteras även testresultatet.

4.1 Användbarhetstest

Målet med ett användbarhetstest är att identifiera eventuella problem med användbarheten på en webbsida, utvärdera, samt samla data för att kunna fastställa hur nöjda användarna är med tjänsten (U.S. Dept. of Health and Human Services 2006b). Ett användbarhetstest är det bästa sättet att sätta sig in i hur den verkliga användaren upplever webbsidan (Foraker Labs).

Till byggstenarna för att utföra ett effektivt användbarhetstest hör att man gör upp en plan för sitt test, hittar testpersoner och slutligen analyserar och sammanfattar resultaten (U.S. Dept. of Health and Human Services 2006b). Ett vanligt sätt att testa användbarhet på är att konstruera ett scenario och låta testpersoner ur målgruppen utföra ett flertal vanliga uppgifter på webbsidan (Churm 2012). En webbsida kan ha olika målgrupper, t.ex. vanliga besökare som bara kan se en begränsad del av sidans innehåll, och administratörer som kan utföra uppgifter bakom ett inloggningsgränssnitt. Olika användbarhetstest bör därför konstrueras till olika målgrupper. Uppgifterna bör återspegla en typisk användaruppgift, t.ex. att återställa sitt lösenord.

Under testets gång får testpersonen utföra uppgifterna utan vägledning från handledaren (Foraker Labs), samtidigt som denne observerar och antecknar händelseförloppet. Denna metod ger en omedelbar och klar inblick i hur användbarheten fungerar på sidan (Churm 2012).

Genom att utföra ett test som detta kan man få reda på eventuella problem i användningen, hur länge uppgifterna tog att utföra, hur nöjda deltagarna var med tjänsten, ifall åtgärder behöver göras, samt även ge inblick i om webbsidans prestanda uppfyller de egna kraven på användbarhet. (U.S. Dept. of Health and Human Services 2006b)

Det räcker i många fall med endast fem testdeltagare för att få ett tillförlitligt resultat. Med fem deltagare kan nästan lika många problem upptäckas i användbarheten som när en stor testgrupp anlitas, och metoden är således det effektivaste och mest ekonomiska tillvägagångssättet. Vid vissa typer av test, som eye-tracking test, bör dock minst 39 personer delta för att testet ska kunna resultera i en tillförlitlig värmekarta. För att kunna visa upp ett resultat i statistisk form bör minst 20 personer ha deltagit i testet. (Nielsen 2012b)

Det finns olika testmetoder och tillvägagångssätt för att utvärdera användbarhet:

- Slumpmässigt utvalda personer, som inte är vana eller tränade till att ingå i testgrupper får testa webbsidan eller tjänsten.
- Fjärrtestning, d.v.s. att testa webbsidan på personer som befinner sig på olika platser runtom i världen. Detta kan göras med t.ex. videokonferenser och olika mjukvaror.
- En expert inom området testar webbsidan.
- Testpersoner får använda olika prototyper, till och med handritade skisser på olika gränssnitt. En av fördelarna med denna metod är att ingen onödig tid behöver läggas ner på kodande innan testet kan utföras.
- Testdeltagarna intervjuas eller fyller i frågeformulär. Detta ger en strukturerad insamling av data.
- Automatiserad användbarhetstestning, d.v.s. en mjukvara som t.ex. spelar in händelserna på användarens datorskärm, spelar in användarens ansiktsuttryck och röst, samt räknar antal musklick under testets gång osv.

(Churm 2012) (Foraker Labs)

När man testar användbarheten kan man identifiera och åtgärda de problem som uppstått under testets gång, för att ge besökaren en så angenäm och nyttofull upplevelse som möjligt. (U.S. Dept. of Health and Human Services 2006b).

4.2 Utformning av eget test

Mitt eget test består av två delar, en praktisk del och ett formulär, och är uppbyggt på basen av påståendena i föregående delkapitel.

4.2.1 Praktisk testdel

Testpersonen kommer i det första testet att få ett papper med uppgifter, se bilaga 1, dvs. en fråga som hon ska söka svar på från någon av undersidorna på respektive webbsida. Detta förutsätter att testpersonen har baskunskaper kring ämnet så att hon vet var hon ska börja söka. Därför bör frågorna också formuleras på ett förståeligt sätt, men som ändå inte helt uppenbart avslöjar sökvägen i navigeringsmenyn. Testpersonen ska inte behöva förklara svaret på frågan, utan bör endast kunna peka ut det textstycke där svaret finns.

Svaren till frågorna kommer att finnas under åtminstone en av varje nivå i navigeringshierarkin, vilket på förhand kan antas betyda varierande svårighetsgrad. Testpersonen kommer att söka efter fem frågor per webbsida.

Till en av webbsidorna kommer jag att ställa en fråga vars svar inte finns. Med denna fråga vill jag se om testpersonerna tar hjälp av något av hjälpmedlen, d.v.s. sidkartan eller innehållsöversikten.

4.2.2 Frågeformulär

Efter att testpersonerna gjort den praktiska delen kommer de att få en utvärderingsblankett att fylla i, se bilaga 2. I den första delen får personen fylla i nödvändiga uppgifter om sig själv och sitt datoranvändande. Med denna del vill jag främst försäkra mig om att ingen av deltagarna är överkvalificerade.

Formulärets andra del består av en jämförelse mellan webbsidorna där testpersonen får kryssa för det påstående som stämmer bäst överens med en av webbsidorna. Kandidaterna får ta ställning till frågor om både form och funktion.

Den tredje och fjärde delen av formuläret innehåller frågor om de enskilda webbsidorna var för sig, där de utvärderas individuellt. Varje fråga har flera svarsalternativ för att få

ett så tillförlitligt svar som möjligt. Det finns även rum för tilläggskommentarer ifall testpersonen inte hittar ett svar som stämmer överrens med hennes åsikt fullt ut.

Jag antar att testpersonernas första intryck tas till vara bättre i jämförelsen, d.v.s. den andra delen, om de får svara på denna del innan de svarar på del tre och fyra, då de antagligen analyserar och sätter sig in i sidornas egenskaper grundligare.

4.3 Förberedelse

Typiska personer ur den målgrupp som webbsidan riktar sig till fungerar som testpersoner i min undersökning. Deras största gemensamma faktor är att de inte nämnvärt använder dator i sitt arbetsliv. Jag har en viss kännedom om testgruppens förkunskaper och vet att de saknar djupare erfarenhet inom dator- och internetanvändande, och faller på så sätt inom ramarna för målgruppen. Dock finns det ändå variation i deras åldrar och kunskapsnivå.

Varje försöksperson kommer att få använda webbsidorna hemma hos sig, på sin egen dator och webbläsare. Jag anser att detta ger den mest avslappnade testmiljön och ger personen möjlighet att fokusera på webbsidorna och uppgifterna till fullo.

Jag kommer att ta tid när testpersonerna utför de olika uppgifterna för den praktiska testdelen, så att jag kan jämföra tiderna mellan sidornas motsvarande uppgifter. Samtidigt kommer jag också att iaktta tillvägagångssättet och anteckna olika observationer och eventuella avvikelser.

Under den praktiska testdelen kommer jag att ge så lite vägledning som möjligt. Under utvärderingsdelen kommer jag däremot att tillsammans med testpersonen gå igenom, förklara och ge praktiska exempel på påståendena. Förutom svaren som personerna skriver ner på sitt formulär, kommer jag även att anteckna den respons som jag får via vår öppna dialog och som kan ha betydelse för testresultatet.

4.4 Utförande

Tillvägagångssättet för den praktiska testdelen förklaras tydligt åt testpersonen innan testet inleds. Jag förtydligar också att jag inte gör detta för att bedöma användarens kunskapsnivå, utan för att bedöma webbsidans användbarhet. Testpersonen får läsa igenom första sidan på respektive webbplats innan hon påbörjar testet för den sidan.

Varje enskild fråga i denna testdel klockas för att tiden för sökningen ska kunna jämföras mellan samma navigeringsnivå på respektive webbsida. Jag ber testpersonen läsa varje fråga högt innan hon börjar sökandet, så att jag vet när jag ska starta tidtagningsapparaturen.

När testpersonen utan resultat sökt efter den sjätte frågan, vars svar inte finns, i ca tre minuter avbryter jag henne, stoppar tiden och avslöjar syftet med frågan.

Frågeformuläret går igenom tillsammans med testpersonen som får svara på frågorna. Jag förklarar och ger praktiska exempel på vad jag menar med frågorna och påståendena, utan att försöka styra personen till någon särskild åsikt.

Under utförandet av testet antecknar jag detaljer och iakttagelser berörande användningen som bör beaktas vid sammanställningen av resultatet.

4.4.1 Eventuella komplikationer vid utförandet

Hos den ena undersökningsdeltagaren var internetuppkopplingen ostabil, och medförde en fördröjning vid hämtningen av nya sidor. Den uppskattade fördröjningstiden togs dock bort från tidtagningsresultatet och borde inte orsaka några stora felaktigheter i testresultatet.

4.5 Testresultat

I Tabell 2 läggs testpersonernas dator- och internetvanor fram för att säkerställa att ingen är överkvalificerad för målgruppen. Person 6 använder dock delvis dator varje dag i sitt jobb, men har förtydligat att han aldrig använder internet, och endast jobbar med företagets egna program. Därför kan han fortfarande också ses som en lämplig deltagare i detta test.

Tabell 2. Testpersonernas dator- och internetvanor

Person nr.		1	2	3	4	5	6
Ålder		58	72	73	31	55	55
Yrke		Räv-farmare	Pens-ionär	Pens-ionär	Lastbils-chaufför	Butiks-biträde	Lagerarbetare
Jag använder dator i mitt arbete	Ja	-	-	-	-	-	x
	Nej	x	x	x	x	x	
Hur ofta använder du dator?	Varje dag	-	x	x		x	x
	3-6 dagar i veckan		-	-	x	-	-
	Några enstaka gånger i veckan	x	-	-	-	-	-
	Några gånger i månaden	-	-	-	-	-	-
	Mer sällan/Aldrig	-	-	-	-	-	-
Hur ofta använder du telefon eller tablet (Ipad eller liknande) för att surfa på nätet etc.?	Varje dag	x	-	-	x	-	x
	3-6 dagar i veckan	-	-	-	-	-	-
	Några enstaka gånger i veckan	-	-	-	-	-	-
	Några gånger i månaden	-	-	-	-	-	-
	Mer sällan/Aldrig	-	x	x	-	x	-
Hur ofta gör du bankärenden och/eller handlar på internet?	Varje dag	-	-	-	-	-	-
	3-6 dagar i veckan	-	-	x	-	-	x
	Några enstaka gånger i veckan	x	-	-	x	-	-
	Några gånger i månaden	-	-	-	-	x	-
	Mer sällan/Aldrig	-	x	-	-	-	-

Tabell 3. Tidsresultat för första navigeringsnivån på respektive webbsidor

Person nr.	1	2	3	4	5	6
Webbsida 1 ”Jag vill lära mig mer om hur mappar fungerar”	10 s	10 s	13 s	5 s	15 s	8 s
Webbsida 2 ”Vad är en webbläsare”	8 s	20 s	16 s	10 s	5 s	4 s

Tabell 4. Tidsresultat för andra navigeringsnivån på respektive webbsidor.

Person nr.	1	2	3	4	5	6
Webbsida 1 ”Vad är en .jpg-fil?”	35s	3min 23 s	22 s	1 min	20 s	24 s
Webbsida 1 ”Hur gör jag för att ordna filerna i en mapp i alfabetisk ordning?”	27 s	2 min 5 s	1 min 45 s	41 s	1 min	47 s
Webbsida 1 ”Hur lägger jag till en skrivbordsikon?”	24 s	1 min	1 min 15 s	28 s	30 s	19 s
Medeltal för webbsida 1	29 s	2 min 9 s	1 min 7 s	43 s	37 s	30 s
Webbsida 2 ”Hur skickar jag en bild via e-post?”	1 min 30 s	20 s	55 s	2 min 20 s	35 s	2 min
Webbsida 2 ”Hur gör jag för att visa bilder av sökordet jag skrivit in i Google?”	7 min 30 s	50 s	50 s	1 min 15 s	38 s	22 s
Webbsida 2 ”Hur gör jag för att öppna en ny flik i min webbläsare?”	48 s	40 s	26 s	12 s	16 s	15 s
Medeltal för webbsida 2	3 min 16 s	37 s	44 s	1 min 15 s	30 s	52 s

Tabell 5. Tidsresultat för tredje navigeringsnivån på respektive webbsidor

Person nr.	1	2	3	4	5	6
Webbsida 1 "Hur gör jag för att starta om datorn?"	55 s	1 min 35 s	43 s	15 s	2 min	40 s
Webbsida 2 "Hur skickar jag vidare ett mail?"	2 min 55 s	50 s	1 min 10 s	35 s	1 min 13 s	17 s

Vid jämförelsen av tiden för navigeringen fram till testsvaret kan inget enhetligt mönster konstateras, se tabell Tabell 3, Tabell 4 och Tabell 5. Det framkommer inte att sökvägen till undersidorna i allmänhet har tagit längre på en av sidorna.

Tabell 6. Jämförelse mellan webbsidorna

Påstående	Antal röster, webbsida 1	Antal röster, webbsida 2
På denna webbsida presenterades temat tydligare, d.v.s. den egentliga informationen som ville framföras kom bättre fram:	2	4
Denna sida hade tydligare strukturering, d.v.s. innehållet var tydligare uppdelat och flöt inte ihop med resten av delarna på webbsidan:	2	4
Jag gillade denna navigeringsmeny bättre, d.v.s. det var lättare att hitta fram till undersidorna när jag använde denna meny:	2 (Pga. Den lodräta strukturen: 1 röst)	4 (Pga. Den vågräta strukturen: 4 röster. Pga. Den utmärkande färgen: 1 röst)
Denna webbsida gillade jag mer utseendemässigt:	0	6
Denna webbsida gillade jag mer funktionsmässigt:	1	5
Röster totalt:	7	23

I Tabell 6 ser man att webbsida två är mer omtyckt på alla punkter. Den andra webbsidans navigeringsmeny uppskattas av alla som röstat på den på grund av den vågräta uppställningen. Webbsida två föredras utseendemässigt i alla sex fall, och fem av sex föredrar den också funktionsmässigt. Sammanräkningen av röster ger resultatet 7 respektive 23 röster för webbsida ett och två.

Tabell 7. Utvärdering av webbsidorna

1. Var det lätt att få en överblick över textinnehållet? D.v.s. snabbt bilda sig en uppfattning av vad textstyckena handlade om?		
Antal röster Webbsida 1	Antal röster Webbsida 2	Svarsalternativ
5	4	a. Ja, jag fick snabbt en klar bild av vad texten handlade om.
-	1	b. Jag har ingen särskild åsikt, jag förhåller mig neutral till detta påstående.
1	1	c. Nej, det tog en stund innan jag förstod vad texten handlade om.

2. Fick du en klar bild av webbsidans struktur eller flöt delarna ihop? D.v.s. visste du med säkerhet var du hittade navigeringsmenyn, textinnehållet osv.?		
Antal röster Webbsida 1	Antal röster Webbsida 2	Svarsalternativ
5	5	a. Ja, delarna utmärkte sig tydligt
1	1	b. Jag la inte märke till detta desto mera, dvs. jag har ingen särskild åsikt.
-	-	c. Nej, jag tycker att sidan kändes rörig.

3. Var det enkelt att hitta i och förstå hur navigeringsmenyn fungerade?		
Antal röster Webbsida 1	Antal röster Webbsida 2	Svarsalternativ
4	6	a. Ja, jag förstod hur den fungerade och hur hierarkin var uppbyggd,
2	-	b. Jag har ingen särskild åsikt, jag förhåller mig neutral till detta påstående.
-	-	c. Nej, det var svårt att använda navigeringsmenyn och förstå hur kategorierna var uppbyggda.

4. Använde du något av hjälpmedlen (sidkartan eller innehållsöversikten) för att hitta på sidan?		
Antal röster Webbsida 1	Antal röster Webbsida 2	Svarsalternativ
-	-	a. Ja.
-	3	b. Nej, men jag såg att de fanns där ifall jag skulle ha behövt ta hjälp från dem.
-	-	c. Nej, jag såg dem men visste inte vad de innebar/betydde.
6	3	d. Nej, jag såg inte dessa hjälpmedel.

5. Förstod du orden och uttrycken i navigeringsmenyn när du skulle söka efter svaren?		
Antal röster Webbsida 1	Antal röster Webbsida 2	Svarsalternativ
6	6	a. Ja, jag förstod de allra flesta begreppen.
-	-	b. Nej, flera uttryck var för tekniska för mig att förstå.

Tabell 7 visar hur testpersonerna svarat på formuläret för webbplatsernas individuella utvärdering, och resultaten skiljer sig inte markant från varandra. För att ge ett mer klara resultat av jämförelsen kan ett poängsystem införas för att åskådliggöra användbarheten, varje röst för svar a ger tre poäng, svar b ger två poäng och svar c ger ett poäng. Fråga fyra bör inte räknas med eftersom dess svar baserar sig på testpersonens handling och uppfattning. Detta poängsystem, med en maxgräns på 72 poäng, ger webbsida ett 67 poäng och webbsida två 68 poäng, vilket placerar båda webbsidorna högt upp på denna användbarhetsskala.

5 DISKUSSION

5.1 Egna förväntningar och åsikter

Jag hade ingen särskild personlig hypotes gällande slutresultatet på min undersökning för webbsidorna som helhet, utan hade istället förväntningar på särskilda delar på webbsidorna. Jag gillade utan tvekan den andra webbsidan bättre utseendemässigt, och tyckte också att brödtexten kom tydligare fram, d.v.s. det var lättare att skumma igenom texten och ta fasta på nyckelord. Däremot trodde jag att navigeringsmenyn på den första webbsidan skulle vara lättare för testpersonerna att använda eftersom uppbyggnaden känns igen från bl.a. vanliga innehållsförteckningar ur skriftliga verk, och navigeringsträdet som visas till vänster i en öppnad mapp på datorn. Denna navigeringsmeny hölls även öppen när man klickat på en kategorirubrik, jämfört med drop-down menyn vars under-rubriker endast visas när musen förs över dem.

5.2 Resultatanalys

Tidsresultaten från den första testdelen visade inte att någon av webbsidorna skulle ha varit lättare och snabbare att navigera på. Jag tror att detta beror mest på testpersonernas tolkning och erfarenhet av orden i navigeringsmenyn, som sedan ledde fram till svaret. Resultatet kan också tolkas som att båda sidorna var lika användbara, men vid närmare betraktning av tidsresultaten ser man att tiderna kunde skilja sig åt väldigt mycket för samma person på samma webbsida och navigeringsnivå, vilket skulle kunna förklara min första teori. Denna testmetod lät som en bra idé i teorin, men gav inget tydligt resultat i praktiken, åtminstone inte med så få deltagare.

Enligt påståendena som radas upp i jämförelseformuläret är webbsida två mer omtyckt, speciellt utseendemässigt. Dessutom kan nämnas att de få röster som fallit på webbsida ett inte gjorts av samma person, utan de flesta har lagt någon enstaka röst på webbsida ett, och resten på webbsida två.

I utvärderingsformuläret syns inte några nämnvärda skillnader i svaren mellan webbsidorna. Dock har ingen sett eller använt sidkarta eller innehållsöversikten på webbsida ett, trots att de länge letade efter frågan som inte hade något svar. På webbsida två har

tre av personerna sett länkarna. Detta kan bero på att jag på föregående sida senare berättade åt användarna om bluffrågan och hjälpmedlen, och att de därför la märke till dem på denna webbsida. Det kan också bero på placeringen av länkarna. På webbsida ett är de vågrätt utplacerade högst upp på sidan, medan de på webbsida två är uppställda lodrätt som tre knappar i mitten av sidofältet, och syns längre på sidan även om användaren scollar neråt.

Genom sammanfattning av testresultaten kan man konstatera att båda webbsidorna verkar vara lika användbara, teorierna från kapitel 2 har alltså bekräftats fungera. Dock verkar testgruppen ändå starkt föredra webbsida två framför den första, vilket med sannolikhet kan bero på utformningen och designen. Flera testpersoner kommenterade också webbsida två som ”modernare” och ”mjukare att titta på”.

För att svara på en av arbetets huvudfrågeställningar, så kan sammanfattas att ja, den grafiska utformningen spelar roll, och det lönar sig att bygga upp ett tilltalande gränssnitt där användbarhetsråden finns tillämpade. Webbdesignern bör dock säkerställa att layouten inte försvagar användbarhetsteorierna.

5.3 Egna observationer under testets gång

Vissa av de beteenden som observerades under utförandet av den praktiska testdelen förekom hos fler av testpersonerna, och kan peka på en trend.

På den första webbsidan användes mest den huvudsakliga navigeringsmenyn vid navigeringen bland sidorna, medan brödsmulorna och länkarna nere på sidan var i märkbart flitigare användning på den andra sidan. Detta kan bero på att den vågräta navigeringen på webbsida två hamnade utanför bildskärmen när användaren scrollade neråt på sidan, medan menyn på webbsida ett tog upp större vertikal plats och följde med på sidan längre. Jag tror dock att användning av annan navigering än huvudmenyn lätt kan leda till att användaren inte vet under vilken nivå i navigeringsträdet hon står. Länkarna som fanns nere på varje undersida på båda webbsidorna, skulle alltså ha kunnat slopas.

Knapparna till huvudkategorierna, d.v.s. snabbänkarna på ingångssidan på webbsida två användes vid flera tillfällen. Detta kan bero på att fråga ett i den praktiska testdelen hade utformats på samma sätt som knapptexten, d.v.s. ”Vad är en webbläsare?”. En an-

nan möjlig förklaring kan också vara att de utmärkte sig tydligt p.g.a. färg och form, och såg enklare ut ur navigeringssynvinkel jämfört med drop-down menyn.

Några oförutsedda företeelser uppstod under den praktiska testdelens gång. Vissa av testpersonernas skärmar var inställda på att visa lägre upplösning än min egna. Detta ledde till att webbsidan tog upp större plats i skärmen och mindre av innehållet syntes, vilket betyder sämre användbarhet enligt teorierna i kapitel 2.

På en av datorerna, som för övrigt användes av två av testpersonerna, var webbläsaren inställd på att visa större storlek för standardteckensnittet än på min egen dator och webbläsare. Detta påverkade webbsida ett, eftersom den inte hade någon förinställd teckenstorlek i CSS-stilmallen. Det ledde till att en del av texten på sidan inte rymdes med i det färdigt storleksbestämda området för brödtexten. Dock lämnades ingen viktig text utanför, men båda testpersonerna la märke till detta. Detta scenario kan lära oss att alltid antingen fördefiniera textstorleken, eller designa textområdet på webbsidan så stort att det även rymmer stora textstorlekar.

5.4 Förslag på fortsatta arbeten

För den som vill göra en liknande eller mer omfattande undersökning på sin webbsida skulle även kunna utföra testerna en eller flera gånger till efter att testpersonerna har haft en tids frånvaro från webbsidan. En mer långvarig användning skulle säkert ge ett mer tillförlitligt svar, och testpersonernas eventuella förbättringar efter testtillfället skulle kunna mätas och jämföras.

6 SLUTSATS

Detta arbete har lärt mig en del nytt, och förutom praktiska knep också gett mig en djupare inblick i användbarhet på webbsidor. Att försöka tillämpa teorierna på mina webbsidor och sedan se hur de ter sig i praktiken har både gett mig mycket erfarenhet och huvudbry. Det är varken enkelt att definiera eller uppmäta användbarheten på en webbplats, eftersom det är ett fenomen som till stor del ligger i betraktarens ögon. Webbplatss användarnas dator- och internetvanor, erfarenheter, kopplingar, ordförråd och miss-tolkningar kommer aldrig att kunna förutses eller sammanfattas, och gör det svårt att bygga upp en webbplats som skulle vara lika användbar för alla. Man kan dock komma en lång bit på vägen genom att tillämpa användbarhetsteorierna, och kombinera dem med ett tilltalande gränssnitt.

Användbarhetsråden och de konkreta tipsen som presenteras i mitt arbete ger en klar bild av ämnet. Genom att tänka igenom textformuleringen, följa användbarhetens kvalitetskriterier, och tillämpa kraven på praktiska delar som typografi, navigering och andra designregler kan webbdesigners få en bra grund att bygga upp sin hemsida på. De som vill bygga upp en användbar webbplats kan ha nytta av att läsa den teoretiska delen av mitt examensarbete, d.v.s. kapitel 2, samt studera mina webbsidor och de tillhörande testresultaten. I fortsättningen kommer jag själv alltid att gå tillbaka till mitt examensarbete och tillämpa många av användbarhetsteorierna när jag bygger upp webbplatser.

Jag vill inte påstå att mina webbsidor och tillhörande resultatredovisning är ett helt tillförlitligt exempel på hur användbarhet bör tillämpas i praktiken. Man bör inte förlita sig till hundra procent på en skriftlig utvärdering av en webbsida.

Det bästa tipset jag kan ge för att se om användbarhetstillämpningar fungerar är att iaktta när användarna själva hanterar och navigerar på sidan, då kan man se tydliga mönster, brister och delar som ofta uppmärksammas.

KÄLLOR

Bedford, Aurora. 2014, *Icon Usability*, Nielsen Norman Group.

Tillgänglig: <http://www.nngroup.com/articles/icon-usability/>

Hämtad: 22.3.2015

Bergström Bo, Jutelius Gunnar, Karlsson Tommie och Pamenvik Daniel. 2003, *Webbdesign*, 2:1 uppl., Malmö: Liber, 136 s.

Bergström Bo, Karlsson Tommie, Parmenvik Daniel. 2009, *Webbdesign. Budskap, form och teknik*, Malmö: Liber, 116 s.

Churm, Thomas. 2012, *An Introduction To Website Usability Testing*.

Tillgänglig: <http://usabilitygeek.com/an-introduction-to-website-usability-testing/>

Hämtad: 24.5.2015

Coffin, Drew. 2013, *Grids Are Crucial to Good Web Design*.

Tillgänglig: <http://webmarketingtoday.com/articles/109491-Using-Grids-for-Good-Web-Design/>

Hämtad 16.11.2013

Emilsson Hammarberg, Kristin. 2002, *Användbarhet vs användarvänlighet*, uppdaterad 2010.

Tillgänglig: <http://www.lumano.se/Artiklar/AnvandbarhetVersusAnvandarvanlighet>

Hämtad 5.4.2013

Englund Hjalmarsson, Helena och Guldbrand, Karin. 2009, *Klarspråk på nätet*, 4 uppl., Sundbyberg: Pagina Förlags AB, 332 s.

Finansministeriet. 2012, *Kvalitetskriterier för webbtjänster – ett hjälpmedel för utveckling och bedömning av offentliga webbtjänster*, 4b/2012, 107 s.

Tillgänglig:

http://www.suomi.fi/suomifi/arbetsrum/kvalitet_pa_webben/kvalitetskriterier/uusi_kriteeristo_ru/ruotsi_laaturiteeristo.pdf hämtad 5.4.2013

Foraker Labs. *Usability testing*, Colorado.

Tillgänglig: <http://www.usabilityfirst.com/usability-methods/usability-testing>

Hämtad: 24.5.2015

Finlands officiella statistik, 2014. *Befolkningens användning av informations- och kommunikationsteknik*, Helsingfors: Statistikcentralen.

Tillgänglig: http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_sv.html
hämtad 8.3.2015

Johnson, Joshua. 2010, *The 960 Grid System Made Easy*.

Tillgänglig: http://sixrevisions.com/web_design/the-960-grid-system-made-easy/

Hämtad 17.11.2013

Klein, Sofia och Sharifi, Akram. 2006, *Användbarhet och användarvänlighet på webbplatser, En fallstudie av Migrationsverkets webbplats*, Göteborg: Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, 63 s.

Tillgänglig: <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/3367>

Hämtad 4.4.2013

Kommunikationsministeriet. 2011, *För ett tillgängligt informationssamhälle, åtgärdsprogram 2011-2015*, Helsingfors: Kommunikationsministeriet, 46 s.

Tillgänglig:

http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551287&title=Ohjelmia%20ja%20startegioita%202-2011_Informationssamh%C3%A4lle&name=DLFE-11896.pdf

Hämtad 5.4.2013

Molich, Rolf. 2002, *Webbdesign med fokus på användbarhet*, Lund: Studentlitteratur, 228 s.

Nielsen, Jakob. 2001, *Användbar webbdesign*, Stockholm: Liber, 420 s.

Nielsen, Jakob. 2012a, *Usability 101: Introduction to Usability*.

Tillgänglig: <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

Hämtad 6.4.2013

Nielsen, Jakob. 2012b, *How Many Test Users in a Usability Study?*.

Tillgänglig: <http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/>

Hämtad 24.5.2015

Nielsen, Jakob och Tahir, Marie. 2002, *Användbara Hemsidor: Analys Av 50 Webbplatser*, Essex, England: Pearson Education Limited, 331 s.

Sundström, Tommy. 2005, *Användbarhetsboken*, Lund: Studentlitteratur, 470 s.

U.S. Department of Health & Human Services. 2006a, *Usability Evaluation Basics*, Washington: U.S. Department of Health & Human Services

Tillgänglig: <http://www.usability.gov/what-and-why/usability-evaluation.html>

Hämtad 22.3.2015

U.S. Department of Health & Human Services. 2006b, *Usability Testing*, Washington: U.S. Department of Health & Human Services

Tillgänglig: <http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/usability-testing.html>

Hämtad 24.5.2015

BILAGOR

Bilaga 1

Webbsida 1

www.lindvall.fi/jessica/

Gå till den angivna adressen. Din uppgift är att leta reda på svaret till dessa frågor och påståenden. Du behöver inte kunna svara på frågorna, din uppgift är endast att kunna peka ut var svaret finns!

1. Vad är en .jpg -fil?
2. Jag vill lära mig mer om hur mappar fungerar.
3. Hur gör jag för att starta om datorn?
4. Hur gör jag för att ordna filerna i en mapp i alfabetisk ordning?
5. Hur lägger jag till en skrivbordsikon?

Webbsida 2

www.lindvall.fi/jessica2/

Gå till den angivna adressen. Din uppgift är att leta reda på svaret till dessa frågor och påståenden. Du behöver inte kunna svara på frågorna, din uppgift är endast att kunna peka ut var svaret finns!

1. Vad är en webbläsare?
2. Hur skickar jag en bild via e-post?
3. Hur gör jag för att visa bilder av sökordet jag skrivit in i Google?
4. Hur skickar jag vidare ett mail?
5. Hur gör jag för att öppna en ny flik i min webbläsare?

FRÅGEFORMULÄR

Dator- och internetvanor

1. Ålder: _____

2. Yrke: _____

3. Jag använder dator i mitt arbete :

(Dvs datorn är ett väsentligt redskap i mitt arbete och används mer än ca 30 min./dag)

Ja
 Nej

4. Hur ofta använder du dator?

- Varje dag
- 3-6 dagar i veckan
- Några enstaka gånger i veckan
- Några gånger i månaden
- Mer sällan/Aldrig

5. Hur ofta använder du telefon eller tablet (Ipad eller liknande) för att surfa på nätet etc.?

- Varje dag
- 3-6 dagar i veckan
- Några enstaka gånger i veckan
- Några gånger i månaden
- Mer sällan/Aldrig

6. Hur ofta gör du bankärenden och/eller handlar på internet?

- Varje dag
- 3-6 dagar i veckan
- Några enstaka gånger i veckan
- Några gånger i månaden
- Mer sällan/Aldrig

Jämförelse mellan webbsidorna

Kryssa för den webbsida som du tycker stämmer bäst överrens med påståendet.

1. På denna webbsida presenterades temat tydligare, dvs den egentliga informationen som ville framföras kom bättre fram :

Webbsida 1

Webbsida 2

2. Denna sida hade tydligare strukturering, dvs innehållet var tydligare uppdelat och flöt inte ihop med resten av delarna på webbsidan:

Webbsida 1

Webbsida 2

3. Jag gillade denna navigeringsmeny bättre, dvs det var lättare att hitta fram till undersidorna när jag använde denna meny:

Webbsida 1

Webbsida 2

- Varför var denna meny lättare att använda?

Pga färgen

Pga den lodräta/vågräta strukturen

Texten var lättare att förstå

Annat: _____

4. Denna webbsida gillade jag mer utseendemässigt:

Webbsida 1

Webbsida 2

5. Denna webbsida gillade jag mer funktionsmässigt:

Webbsida 1

Webbsida 2

Övriga kommentarer:

Utvärdering – Webbsida 1

Ringa in det påstående som är mest likt din egen åsikt. Om påståendet ändå inte stämmer överrens med din uppfattning till 100% kan du lämna en kommentar och förtydliga din åsikt.

1. Var det lätt att få en överblick över textinnehållet? D.v.s. snabbt bilda sig en uppfattning av vad textstycket handlade om?

- a. Ja, jag fick snabbt en klar bild av vad texten handlade om.
- b. Jag har ingen särskild åsikt, jag förhåller mig neutral till detta påstående.
- c. Nej, det tog en stund innan jag förstod vad texten handlade om.

Övriga kommentarer: _____

2. Fick du en klar bild av webbsidans struktur eller flöt delarna ihop? D.v.s. visste du med säkerhet var du hittade navigeringsmenyn, textinnehållet osv.?

- a. Ja, delarna utmärkte sig tydligt
- b. Jag la inte märke till detta desto mera, dvs. jag har ingen särskild åsikt.
- c. Nej, jag tycker att sidan kändes rörig.

Övriga kommentarer: _____

3. Var det enkelt att hitta i och förstå hur navigeringsmenyn fungerade?

- a. Ja, jag förstod hur den fungerade och hur hierarkin var uppbyggd,
- b. Jag har ingen särskild åsikt, jag förhåller mig neutral till detta påstående.
- c. Nej, det var svårt att använda navigeringsmenyn och förstå hur kategorierna var uppbyggda.

Övriga kommentarer: _____

4. Använde du något av hjälpmedlen (sidkartan eller innehållsöversikten) för att hitta på sidan?

- a. Ja.
- b. Nej, men jag såg att de fanns där ifall jag skulle ha behövt ta hjälp från dem.
- c. Nej, jag såg dem men visste inte vad de innebar/betydde.
- d. Nej, jag såg inte dessa hjälpmedel.

Övriga kommentarer: _____

5. Förstod du orden och uttrycken i navigeringsmenyn när du skulle söka efter svaren?

- a. Ja, jag förstod de allra flesta begreppen.
- b. Nej, några av uttrycken var för tekniska för mig att förstå.

Övriga kommentarer: _____

Utvärdering – Webbsida 2

Ringa in det påstående som är mest likt din egen åsikt. Om påståendet ändå inte stämmer överrens med din uppfattning till 100% kan du lämna en kommentar och förtydliga din åsikt.

1. Var det lätt att få en överblick över textinnehållet? D.v.s. snabbt bilda sig en uppfattning av vad textstycket handlade om?

- a. Ja, jag fick snabbt en klar bild av vad texten handlade om.
- b. Jag har ingen särskild åsikt, jag förhåller mig neutral till detta påstående.
- c. Nej, det tog en stund innan jag förstod vad texten handlade om.

Övriga kommentarer: _____

2. Fick du en klar bild av webbsidans struktur eller flöt delarna ihop? D.v.s. visste du med säkerhet var du hittade navigeringsmenyn, textinnehållet osv.?

- a. Ja, delarna utmärkte sig tydligt
- b. Jag la inte märke till detta desto mera, dvs. jag har ingen särskild åsikt.
- c. Nej, jag tycker att sidan kändes rörig.

Övriga kommentarer: _____

3. Var det enkelt att hitta i och förstå hur navigeringsmenyn fungerade?

- a. Ja, jag förstod hur den fungerade och hur hierarkin var uppbyggd,
- b. Jag har ingen särskild åsikt, jag förhåller mig neutral till detta påstående.
- c. Nej, det var svårt att använda navigeringsmenyn och förstå hur kategorierna var uppbyggda.

Övriga kommentarer: _____

4. Använde du något av hjälpmedlen (sidkartan eller innehållsöversikten) för att hitta på sidan?

- a. Ja.
- b. Nej, men jag såg att de fanns där ifall jag skulle ha behövt ta hjälp från dem.
- c. Nej, jag såg dem men visste inte vad de innebar/betydde.
- d. Nej, jag såg inte dessa hjälpmedel.

Övriga kommentarer: _____

5. Förstod du orden och uttrycken i navigeringsmenyn när du skulle söka efter svaren?

- a. Ja, jag förstod de allra flesta begreppen.
- b. Nej, några av uttrycken var för tekniska för mig att förstå.

Övriga kommentarer: _____
