

Innhold

Innhold	5
Forord	9
Brukertesting i et nøtteskall	13
Hvem bør lese denne boken?	15
1. Hvorfor brukerteste?	19
1.1. Hva er brukertesting?.....	20
1.2. Hva betyr det at noe er brukervennlig?	21
1.3. God brukervennlighet er god økonomi	25
1.4. Hvordan oppstår dårlig brukervennlighet?	27
2. Kom i gang med brukertesting	29
2.1. Slik kommer du i gang med brukertester	30
2.2. Vanlige unnskyldninger og hvordan møte dem.....	31
2.3. Slik selger du inn brukertesting	32
2.4. Få andre med på laget	33
2.5. Brukertester for enhver lommebok	33
2.2. Brukertestvettreglene – for deg som skal lede din første brukertest	34
3. Slik lager du en plan	37
3.1. Å planlegge en brukertest	38
3.2. Oppgavebeskrivelse.....	49
3.3. Slik rekrutterer du brukere	54

4. Gjennomføring av din første test	65
4.1. Husk å gjennomføre en pilottest	66
4.2. Slik gjør du det på testdagen	66
4.3. Ordne praktiske detaljer og be om hjelp	68
4.4. Slik gjennomfører du en sesjon	69
4.5. Møt brukeren og fortell hva som skal skje	70
5. Slik får du gjennomslag for forbedringer	75
5.1. Skriv rapport og rop ut resultatene	76
5.2. Analyse av resultater	76
5.1. Gjør brukertesting til en del av beslutningsprosessen	80
5.4. Slik lager du en god brukertestrapport	82
6. Hva kan du teste?	87
6.1. Nettsteder	88
6.2. Intranett	89
6.3. Interne fagsystemer	91
6.4. Nettsteder for mobil, telefoner og bærbare dingser	94
6.5. Selvbetjeningsløsninger («kiosk», automater og lignende)	95
6.6. Hva skal du teste når systemet ikke er ferdig?	96
6.7. Fem tips for brukertesting av innhold	100
6.1. Altfor vanskelig, ingen test	102
7. Slik blir du en god testleder	103
7.1. Å lære av andre	104
7.2. Testlederens egenskaper og ansvar	104
7.3. Hvordan svare på tiltale	107
7.4. Når skal du hjelpe?	108
7.5. «Vanskelige» testbrukere	109
7.6. Slik stiller du gode spørsmål	112
7.7. Vær oppmerksom på kroppsspråk	113
7.8. Slik får du skikk på observatørene	115
7.9. Ikke misbruk brukertester	119
7.10. En testleders bekjennelser	120
7.11. Du lærer alltid noe nytt av brukerne	126

8. Testmetoder	127
8.1. Hvilken testmetode er riktig for deg?.....	128
8.2. «Vanlig» brukertest	128
8.3. Geriljatesting	129
8.4. Gonzotesting	129
8.5. Femsekunderstest	130
8.6. Sammenligningstest	132
8.7. Fullskala simulering	133
8.8. Blikksporing	134
8.9. Kortsortering.....	136
8.10. Par-brukertest	136
8.11. Gruppebrukertest	137
8.12. Brukertesting på turné.....	138
8.13. Fjerntesting	138
8.14. Automatiserte opptak	140
9. Avansert analyse og rapportering	141
9.1. Videoanalyse	142
9.2. Måling av brukervennlighet.....	142
9.3. Tilfredshetsundersøkelse	147
9.4. Rapportmal	150
9.5. Andre ting som påvirker testresultatet.....	151
9.6. Formulering og klassifisering av feil	152
9.7. Beskrivelse av alvorlighetsgrader	152
9.8. Velg riktig verktøy for innsamling av data	154
9.9. Kombinere brukertesting og webanalyse.....	155
10. Er din organisasjon klar for bedre brukeropplevelser?	157
10.1. Systemets livssyklus – når er det tid for å teste?	158
10.2. Brukertesting i smidige prosjekter	163
10.3. Brukertesting på planen er et tegn på modenhet	164
11. Lær mer om brukertesting	167
11.1. Internasjonal standard for brukervennlighet	168
11.2. Verktøy for bedre brukskvalitet	168
11.2. Lenker	170
11.3. Anbefalt lesing	173
Andre referanser og utgivelser	178

Vårt ekspertpanel	183
Takk til.....	185
Gi oss tilbakemelding.....	187
Etterord	189