

## Vad är användbarhet?

Johnny Mellgren | Vinnovera AB

Interaktionsdesigner  
Tel: 0709-575 888

johnny@vinnovera.se  
www.vinnovera.se

Vinnovera **utformar, utvecklar & utvärderar** webbplatser

Vi hjälper dig med **användbarhet, grafisk design** och **webbutveckling**



## Vem är han?

- Vem är han?
  - Johnny, 28 år.
  - Internetkonsult i 10 år = kan inget annat 😊
  - E-handel, intranät, extranät etc...
  - IT-pedagog från Stockholms universitet
  - Interaktionsdesigner



## Finns det en definition?

- Vad är användbarhet?
- ISO 9241-11:

"Den **grad**, vilken **specifika användare** kan **använda** en produkt för att **uppnå ett specifikt mål** på ett ändamålsenligt, **effektivt** och för användaren tillfredsställande sätt i ett **givet sammanhang**."

- En **mätbar** egenskap!
- Kvalitet och användarupplevelse



## Perspektiv

- Människan och informationstekniken (IT)
  - Muntlig tradition
    - Kulturen och kunskapen förs vidare genom tal
  - Det skrivna språket
    - Första 6000 åren endast för eliten
    - Gutenberg år 1450
  - Internet
    - 1993 Mosaic 1.0



## Vad betyder internet?

- Vad har hänt de senaste 15 åren?
  - 10.000 dagstidningar
  - över 100.000 böcker
  - över 1.000.000 videoklipp, föreläsningar etc.
  - 40.000.000.000 sidor med information
- Vi skapar allt detta tillsammans!
- Att vara människa **igår** är inte samma sak som att vara människa **idag**



## En stressad värld



"With so many options to choose from, people find it more difficult to choose at all."  
- Barry Schwartz



## Minska stress

YAHOO!

vs

Google



"What you want, when you want it.  
...not everything all the time..."  
- Versa Meyers, Google



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Minska stress



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Fler krav – samma användare



Johnny Mellgren  
vinnovera

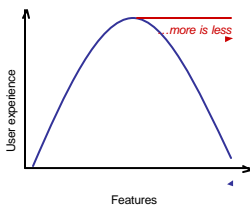
## Fler krav – samma användare



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Fler krav – samma användare

- Capability vs. Usability



"Seniormobil" från Emporia

Boktips: "The Paradox of Choice: Why More is Less" av Barry Schwartz

Johnny Mellgren  
vinnovera

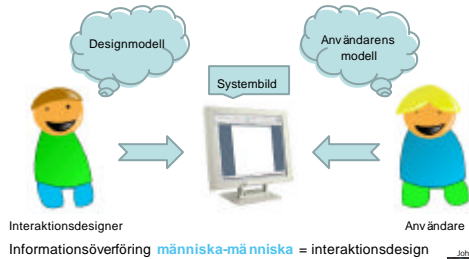
## Att vara människa

- Samma villkor för lärande och interaktion nu som för 100 år sedan.
- Att förstå människan blir viktigare

Johnny Mellgren  
vinnovera

## Att förstå användaren

- Don Normans "conceptual model"



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Att förstå användaren

- Vilka frågor ställer resesäljaren på nätet till kunderna?
  - Varifrån vill du åka?
  - Vart vill du åka?
  - När vill du åka?
  - När vill du åka hem?
  - Hur många är ni?
- Vem kan svara?  
Affärsresenären... (B2B)



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Familjen på semester (B2C)...

- Semester i sommar...
- Sol och bad för ungarna, shopping och golf för oss...
- Någon gång i juli/aug
- 2 veckor...
- Max 25.000 kr
- Resmål: ganska viktigt.
- Datum: mindre viktigt...
- Pris: jätteviktigt!
- Aktiviteter: avgörande!

Tänk om jag kunde söka på detta...

Johnny Mellgren  
vinnovera

## Ett exempel:

Du sökte på: sol bad golf  
Inget resmål funnet

Sök annat resmål?

Sök

*"The most important consistency is consistency with user expectations."*  
- William Buxton

Johnny Mellgren  
vinnovera

## Från verkligheten...



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Från verkligheten...



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Från verkligheten...



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Från verkligheten...



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Från verkligheten...



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Från verkligheten...



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Vad är en produkt?

"The Product is more than the product: it is the entire User Experience"

- Donald Norman



+120 miljoner enheter sålda  
...\$5 per förpackning...

Johnny Mellgren  
vinnovera

## Vad är en produkt?



Dell Pocket DJ Mp3 Player



+120 miljoner enheter sålda  
...\$5 per förpackning...

Johnny Mellgren  
vinnovera

## Hur mäter man användbarhet?

- Mätbar egenskap...
- Användartester
  - Eyetracking
  - Mousetracking
  - Intervjuer
- Expertgranskningar

## Användartest - Första försöket



## Användartest – Surprise!

- Användarna **väntade** på mer innehåll
- Vana vid konkurrenterna **Yahoo!** och **Altavista** - fulla av innehåll
- Vana vid **laddningstider** på ca 30 sekunder inte 3.5 sekunder
- Googles lösning...

## Användartest - Problemet löst!



## Google "före"



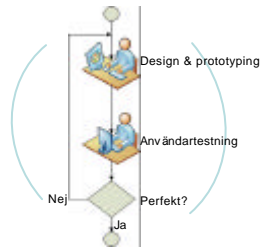
## Google "efter"



## Design är en iterativ process

- Designers/utvecklare kan inte testa på sig själva
- Ett test är bättre än inget test alls
- Man kan inte ha rätt på första försöket

*"Design is a process: an intimate collaboration between engineers, designers and clients"*  
- Henry Dreyfuss



Johnny Mellgren  
vinnovera

## Summering:

- Användbarhet är en **mätbar** egenskap
- Att förstå människan blir viktigare...
- Ni som designar är inte användarna
- Man kan inte ha rätt på första försöket
- **Ni har inte råd att inte mäta!**

Johnny Mellgren  
vinnovera

## Tack för mig!

**Johnny Mellgren** | Vinnovera AB

Interaktionsdesigner    johnny@vinnovera.se  
Tel: 0709-575 888        www.vinnovera.se

Vinnovera **utformar, utvecklar & utvärderar** webbplatser

Vi hjälper dig med **användbarhet, grafisk design** och **webbutveckling**

Johnny Mellgren  
vinnovera