

Innehåll

- Förord** 7
 - Målgrupper 8
 - Terminologi 8
 - Webbplats 9
 - Läsare som bidragit 9
 - Förord till svensk upplaga 10

- 1 Varför användbarhet?** 11
 - 1.1 Ett exempel 12
 - 1.2 Utvecklare och användare tänker olika 14
 - 1.3 Kan användbarhet betala sig? 16
 - 1.4 Myter om användbarhet 18

- 2 Vad är användbarhet?** 20
 - 2.1 Förutsättningar för användbarhet 21
 - 2.2 Mått på användbarhet 23
 - 2.3 Katastrofer 27

- 3 Val av utvecklingsstrategi** 30
 - 3.1 De fem gyllene reglerna 31
 - 3.2 Att bestämma en utvecklingsstrategi 33
 - 3.3 Uppföljning 37

- 4 Analys** 41
 - 4.1 Målgrupper 42
 - 4.2 Användaruppgifter 49
 - 4.3 Observation 53
 - 4.4 Intervju 55

- 5 Design** 59
 - 5.1 Skiss av en designmetod 59
 - 5.2 Prototyper 61
 - 5.3 Dialogstandard 65

- 6 Principer för begriplig design 69**
 - 6.1 Sätt användaren i centrum 70
 - 6.2 Synliggör användarens möjligheter 73
 - 6.3 Tala om vad som händer 76
 - 6.4 Var hjälpsam när det uppstår problem 81
 - 6.5 Fler principer 88

- 7 Sökning 90**
 - 7.1 Modell för sökning 91
 - 7.2 Olika former av sökning 92
 - 7.3 Inmatning av sökkriterier 96
 - 7.4 Presentation av sökresultat 106

- 8 Språket på nätet 109**
 - 8.1 Stöd skummande 110
 - 8.2 Tala användarens språk 112
 - 8.3 Använd goda exempel 118

- 9 Grafisk design 123**
 - 9.1 Nyttig, likgiltig och irriterande grafik 125
 - 9.2 Text före grafik 126
 - 9.3 Bildval 129
 - 9.4 Reklam 130
 - 9.5 Animering 132
 - 9.6 Gestaltlagar 133

- 10 Hjälp och vägledning 139**
 - 10.1 Så använder användarna hjälp 140
 - 10.2 Typer av hjälp 142
 - 10.3 Tester av hjälp 146
 - 10.4 Introduktion till webbplatsen 146
 - 10.5 Så säljer du ditt utmärkta hjälpsystem 148

- 11 Tänka högt-tester 149**
 - 11.1 Överblick 150
 - 11.2 Förberedelse 152
 - 11.3 Genomförande 165
 - 11.4 Meddelande av resultat 170
 - 11.5 Variant: Konstruktiv interaktion 177

11.6	Tester med vana användare	178
11.7	Resursöverväganden	179
11.8	Etiska regler	181
11.9	Tio vanliga fel	183
12	Utvärderingstekniker	185
12.1	Inspektion	185
12.2	Användningsstatistik	192
12.3	Frågeformulär	194
12.4	Fokusgrupper (användardiskussioner)	197
12.5	Feedback från användare	199
12.6	Metoder av tvivelaktigt värde	200
13	Så kommer du i gång	203
13.1	Känn dina användare	204
13.2	Det politiska spelet	206
13.3	Kvalitet är gratis	210
14	Var kan du lära dig mer?	211
14.1	Allmänt	211
14.2	Strategiska överväganden	212
14.3	Användarsamarbete	212
14.4	Testmetoder	213
14.5	Standarder	214
14.6	Webbdesign	214
14.7	Grafisk design	216
14.8	Tidskrifter	216
14.9	Kurser och konferenser	217
	Sakregister	219

6.4 Var hjälpsam när det uppstår problem



Nyckelord för ett bra meddelande

Grundprinciperna för att skriva meddelanden – speciellt felmeddelanden – är enkla: Ett meddelande ska vara

- Begripligt.
- Konstruktivt.
- Precist.
- Tydligt.
- Hövligt.
- Defensivt.

Begripligt

Ett meddelande får inte vara obegripligt, t.ex. *Error 404*

Det ska i stället formuleras på ett språk som användaren förstår, t.ex.

Denna länk är inte längre giltig.

Meddela oss <emailadress> så att felet kan rättas.

Du kan se till att dina meddelanden är begripliga genom att följa reglerna på sidan 112, Tala användarens språk. Komplettera om möjligt dina meddelanden med exempel. Undvik meddelanden som bara innehåller felkoder. Om en felkod är nödvändig, placera den sist i meddelandet.

Fel

Er åtkomst har spärrats.

Spärringen kan bero på att

- Ni har gjort 5 misslyckade försök att logga in

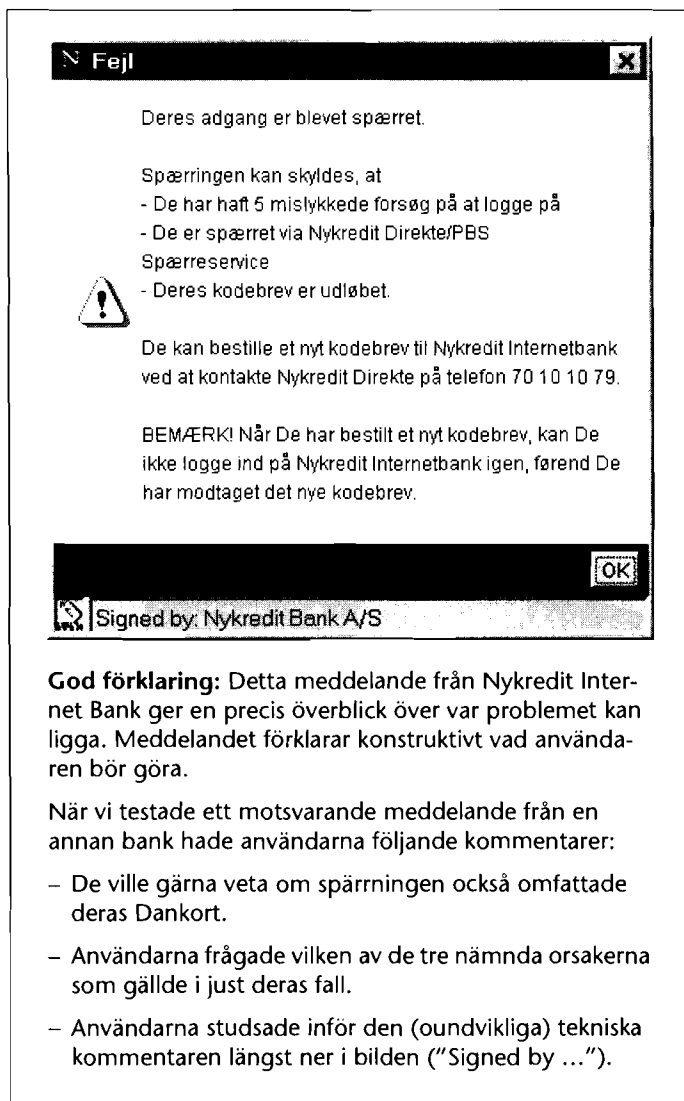
- Ni har spärrats via Nykredit Direkt/PBS Spärrservice

- Er kod inte längre är giltig

Ni kan beställa en ny kod till Nykredit Internetbank genom att kontakta Nykredit Direkt på telefon 70 10 10 79

OBSERVERA! När ni har beställt en ny kod kan ni inte logga in på Nykredit Internetbank igen förrän ni har fått brevet med den nya koden.

Signed by: Nykredit Bank A/S




Fejl

Deres adgang er blevet spærret.


Spærringen kan skyldes, at

- De har haft 5 mislykkede forsøg på at logge på
- De er spærret via Nykredit Direkte/PBS Spærreservice
- Deres kodebrev er udløbet.

 De kan bestille et nyt kodebrev til Nykredit Internetbank ved at kontakte Nykredit Direkte på telefon 70 10 10 79.

BEMÆRK! Når De har bestilt et nyt kodebrev, kan De ikke logge ind på Nykredit Internetbank igen, førend De har modtaget det nye kodebrev.

OK

 Signed by: Nykredit Bank A/S

God förklaring: Detta meddelande från Nykredit Internet Bank ger en precis överblick över var problemet kan ligga. Meddelandet förklarar konstruktivt vad användaren bör göra.

När vi testade ett motsvarande meddelande från en annan bank hade användarna följande kommentarer:

- De ville gärna veta om spärrningen också omfattade deras Dankort.
- Användarna frågade vilken av de tre nämnda orsakerna som gällde i just deras fall.
- Användarna studsade inför den (oundvikliga) tekniska kommentaren längst ner i bilden ("Signed by ...").

Konstruktivt

Ett meddelande får inte vara mästrande, t.ex.

Du måste skriva in ett tal

Det ska i stället vara konstruktivt, dvs. tala om för användaren hur han kan avhjälpa felet och komma vidare, t.ex.

Skriv in ett belopp i detta fält. Exempel: 15 050,78.

12 Utvärderingstekniker



12.1 Inspektion

Inspektion är en utbredd teknik som många datautvecklare redan använder för utvärdering av traditionella mellanresultat i datautveckling som t.ex. kod, specifikationer och testplaner. Inspektion är en variant av en annan utbredd teknik som kallas granskning, genomgång eller review.

Inspektörer utvärderar användargränssnittet

En inspektion av ett användargränssnitt sker genom att 3–8 inspektörer går igenom användargränssnittet.

Inspektionen börjar med att varje inspektör får en detaljerad beskrivning av användargränssnittet.

Beskrivningen kan vara

- En designspecifikation.
- En prototyp.
- En fungerande webbplats.

Därefter förbereder sig inspektören genom att i enrum gå igenom användargränssnittet och notera de möjliga problem som han finner.

När förberedelsen är avslutad möts inspektörerna. Utvecklaren och projektledaren deltar i mötet för att svara på frågor när osäkerhet uppstår och för att lyssna på diskussionen – inte för att "försvara" sin produkt. Det ska också finnas en mötesledare. En inspektör kan fungera som mötesledare, om han ser till att han inte utnyttjar sin position som mötesledare för att framhäva sina personliga åsikter om webbplatsen.

Inspektörerna framlägger och diskuterar de problem man funnit. Ofta leder diskussionen till att man upptäcker nya, väsentliga problem.

Majoriteten bestämmer

Resultatet av inspektionen är en resultatlista, dvs. en lista över problem och goda ting som en majoritet av inspektörerna kan ställa sig bakom. Listan bestäms med hänsyn tagen till hur allvarligt problemet är för användaren och hur mycket det kommer att kosta att rätta till det. Det är viktigt att man inte accepterar ett problem som bara en eller två inspektörer ställer sig bakom. Motiveringen är att en majoritet av inspektörerna anser att detta problem *inte* är så viktigt att man bör offra resurser på att rätta till det.

Diskussionen är avgörande

Det väsentliga i denna teknik är att inspektörerna på det gemensamma mötet kan skilja mellan viktiga och oviktiga problem. Ofta är det bara en eller två inspektörer som har upptäckt de verkligt kritiska problemen. Avgörande är om gruppens medlemmar konstaterar att ett problem är kritiskt när de får det beskrivet för sig, även om de inte själva har hittat problemet.

Val av inspektörer

Välj inspektörerna på grundval av deras sakkunskap. Inspektörer kan t.ex. vara

- Webbansvariga från andra projekt eller från andra företag.
- Användare.
- Medarbetare från supporten.
- Experter på grafisk design.
- Experter på användbarhet.