



GUIDE

FRA IDÉ TIL TESTET PROTOTYPE

Hvorfor teste tidlig?

Når vi har ideer til konsepter og potensielle løsninger har vi mange antagelser om hvordan de vil fungere og på hvilke måter de vil løse problemer. Ved å prototype og brukerteste kan vi kunne sjekke disse antagelsene. Slik får vi forkastet løsninger som ikke fungerer og gjort nødvendige justeringer på de som fungerer. Slik kan den endelige løsningen bli best mulig før man begynner å investere masse tid og penger i produksjon eller implementering.

Metode: Prototype og brukerteste

Du har gjort innsiktsarbeid, kjenner brukernes behov og har masse idéer og tanker om hvordan produktet eller tjenesten skal være. Men hvordan vet du om disse idéene er gode?

Jo - du prototyper og tester!

En prototype er en tidlig utgave av noe nytt som vi tester med brukere og lærer av, slik at vi kan forbedre designet vårt. Det er helst en foreløpig og forenklet versjon av det du tenker du skal ende opp med, enten dette er en app, en tjeneste eller et fysisk produkt. Hovedpoenget er å forstå hvordan brukere vil interagere med og reagere på løsningen din i praksis.

Om en idé ikke fungerer slik du hadde tenkt er det en stor fordel at du får vite det så tidlig som mulig. Prototyper og brukertester du tidlig vil det være lettere å gjøre nødvendige endringer fordi du ikke har lagt ned enormt mye tid eller penger i utviklingen av løsningen din. Du er også mer endringsvillig når ideen din er i startfasen.

En viktig ting å tenke på når det kommer til brukertesting er intensjonen; vi ønsker å teste løsningens brukervennlighet, ikke teste brukeren! Slik kan vi lære om for eksempel en app fungerer som den skal, om inngangen til legevakta er orienterbar eller om kaffemaskinen er god å bruke. Ved gjennomføring av brukertester vil du med stor sannsynlighet spare sluttbrukerne for mye frustrasjon.

Alt kan prototypes, til og med tjenester!

Gjennom prototyping konkretiserer vi hvordan tjenesten skal fungere og oppleves for brukerne, men tjenester er komplekse, kan endre seg over tid, og inneholder komponenter som mennesker, rom og fysiske og digitale produkter. De kan derfor virke vanskelige å teste – men det er ikke umulig! Her følger noen tips som hjelper deg på vei i å prototype og teste tjenester.

Fokuser på møtepunktene og detaljene som betyr noe for brukeren

Som i annen prototyping ønsker du å bruke så lite tid og krefter som mulig – men lære så mye som du bare kan! Så fremfor å tenke at man skal lage en prototype som inneholder hele tjenesten fra A til Å, fokuser på de viktigste møtepunktene mellom tjenesten og brukeren: de som tjenesten virkelig må få til for at brukeropplevelsen skal være god. Finn ut hvilke elementer i tjenesten som er viktige for å vise potensielle brukere hvordan opplevelsen vil være, og utelat de andre fra prototypen.

Tenk på hva som skjer før og etter møtet

Tenk på et enkelt møtet, som for eksempel ankomst til en gjenbruksstasjon. Hva skjer før ankomst? Hvordan har turen dit vært? Hvorfor er de der? Kommer de med en stor henger de er ukomfortable med å kjøre? Etter ankomst, fant de ut hva de skulle gjøre? Ble de overveldet eller er de godt kjent på stedet? Som tjenesteleverandør er det viktig å

huske at du ikke er det eneste brukeren tenker på, og dette gjelder også møtepunktene du tester; de inngår i en sekvens av møtepunkt. Dette kan være lurt å huske på når du velger hva du skal teste, bygger prototypen, rigger og gjennomfører brukertesten.

Involver ansatte i å utforme og teste

Inviter inn de som er ansvarlige for å levere tjenesten slik den er i dag i å utvikle og teste prototypen av den nye og forbedrede versjonen. Dette kan være ansatte i ulike deler og nivåer av organisasjonen. Tjenesteutvikling gjøres best sammen med de som skal levere tjenestene, spesielt de som møter brukere i hverdagen. De sitter på verdifull kunnskap om hvordan ting fungerer i praksis, og sikrer at teamet har forutsetningene for å ta informerte valg. I tillegg bidrar dette til verdifull forankring og eierskapsfølelse til de nye løsningene.

Hva er en god prototype?

Den er en av flere og skal brukes og kastes

Prototyper er et verktøy i beslutningsprosesser og ikke et mål i seg selv. Når brukertesting er gjort og beslutningen rundt nødvendige justeringer er tatt kastes selve prototypen ut av vinduet, mens teamet sitter igjen med verdifull innsikt og kunnskap som gjør det lettere å ta velfunderte beslutninger og veivalg i den videre prosessen.

Den hjelper deg å velge mellom flere alternativer

Har du flere ulike mulige løsninger, men vet ikke hvilken du skal velge? Lag flere prototyper, test de med brukere og se hva som fungerer best eller får best respons. Ved å spørre hvilken prototype de foretrakk og hvorfor vil det kanskje være klarere for brukeren hva de foretrekker, siden de kan sammenligne. Det kan også være enklere for brukeren å gi ærlige tilbakemeldinger om en løsning som ikke fungerte i det hele tatt, en tilbakemelding som er vanskeligere å gi hvis det kun er én løsning på bordet.

Den er rask og (ganske) billig

Jo mer tid du bruker på å utvikle en idé, jo mer knyttet blir du til denne idéen. Da blir det vanskelig å forkaste den til fordel for noe bedre. Lag flere raske prototyper, test de på brukerne og gå så videre. Vi prototyper så lenge prototypen er billigere å utvikle enn det endelige produktet, og ved å teste tidlig sparer vi penger på å investere i å utvikle løsninger som ikke fungerer optimalt (om i det hele tatt).

Den er troverdig (nok) for brukeren

Vi mennesker lar oss påvirke av av det kontekstuelle. Jo mer troverdig prototypen din vil oppfattes, jo mer realistiske omgivelsene og situasjonen det testes i er, jo mer verdi får vi av brukertesten. Dette betyr ikke at prototypen er et ferdig utviklet produkt, den kan gjerne være sydd sammen med “hyssing og gaffateip” under panseret.

Slik går du frem

1. Lag en prototype

Bestem hva du trenger å teste

Hva skal du bruke prototypen til, hva trenger du å lære noe om? Prototypen du lager vil være annerledes om den skal brukes til å verifisere et konsept, teste funksjonalitet eller få tilbakemelding på attraktivitet. Basert på hva du ønsker å teste lager du en prototype som gir deg mulighet til å teste dette.

Du kan for eksempel teste

- Funksjonalitet
- Attraktivitet
- Gjennomførbarhet
- Brukervennlighet og intuitivitet

Formuler spørsmål som du kan ta utgangspunkt i når du prototyper og tester; hvilke antagelser har du i forkant om hvordan brukerne vil reagere på prototypen? Hva ønsker du å lære noe om?

Lag prototypen

En god designer har et bredt spekter av metoder for å lage prototyper. Bruk gjerne det du har for hånden, enkle materialer og kollegaene dine. De første prototypene vil gjerne være røffere og mer “uferdige” enn prototyper senere i designprosessen.

Vurder

- Likhet til virkeligheten (“fidelity” eller oppløsning): Hvor detaljert og polert er prototypen?
- Interaktivitet: Hvor funksjonell er prototypen? Kan brukeren interagere med den som i et ordentlig produkt eller tjeneste? Trenger brukeren støtte for å teste?
- Levetid: Er det en rask prototype som du raskt erstatter, eller skal du bygge videre på den samme? Skal den testes raskt eller over lang tid?

Metoder du kan bruke inkluderer: Rollespill, storyboard, gruppeintervju, ta med prototypen til relevante steder og la tilfeldige forbipasserende prøve denne, gjør en ny runde ekspertintervjuer, eller kanskje du skal involvere brukere eller tjenesteleverandørene i å raffinere prototypen sammen med deg.

2. Forbered brukertesten

Finn et sted å gjennomføre testen

Hva er de fysiske rammene for testen? Hvordan ser testkonteksten ut?

- Kan vi la folk prøve prototypen “naturlig” ved å forlate den på forskjellige steder?
- Kan vi gjøre endringene på det stedet der tjenesten normalt leveres?
- Må vi invitere brukere inn til oss (til vår “testlab”)?

Rekrutter brukere å teste med

Test med en variert gruppe reelle brukere, som til sammen representerer bredden i brukergruppen, ikke bare venner og kollegaer. Brukerne kan ha variasjoner innen for eksempel alder, bakgrunn, erfaring med det du tester, funksjonsnivå og interesser.

- Tenk gjennom hvem som er potensielle brukere av løsningen.
- Kan vi bruke personer vi har møtt i innsiktsfasen, eller trenger vi å rekruttere nye?

Lag oppgaver brukerne skal løse

I en brukertest gir vi brukeren oppgaver de skal løse, for å så se hvor godt løsningen vår støtter dem i oppgaven. Det er viktig å lage oppgaver som er realistiske og får brukeren til å *handle*. Et godt tips er å formulere oppgaven som et åpent scenario, for eksempel “du har brukket beinet og har kommet til legevakta for å få hjelp” eller “du skal søke om studielån med denne appen”.

Tenk gjennom

- Er oppgaven realistisk? Ville personen du tester med faktisk ha gjort denne oppgaven? Om en assistentlærer aldri skriver ut læreplanen fra udir.no bør du teste med noen andre, eller endre oppgaven.
- Får oppgaven deltakeren til å “sette i gang” fremfor å forklare eller analysere, eller se etter den “riktige måten” å løse oppgaven på?

3. Gjennomfør brukertesten

Sørg for en naturlig brukssituasjon

Husk at konteksten påvirker hvordan vi oppfører oss, og at rammene du legger for brukertesten påvirker testpersonen. Brukere som opplever at de er i en “testsituasjon” kan oppføre seg annerledes enn de ville ellers, og konsentrerer seg gjerne ekstra mye.

Avklar forventninger til testpersonen

Mange testdeltakere kan føle litt press fordi de tror at de må «prestere» i situasjonen. Forklar at det er *løsningen* som skal testes og justeres - og at det ikke er en test av om brukeren er “flink nok”.

Vær ydmyk og nøytral

Å få ærlig tilbakemelding er sentralt. Testpersonen kan skryte av prototypen din kun for å være grei, eller kanskje du tar kritikken personlig. Husk at hensikten med brukertesten er å lære og å finne svake punkter ved prototypen, slik at du kan gjøre forbedringer. Ikke motsi kritikk, men forsøk å forstå hvorfor de mener det de mener eller gjør det de gjør.

Still gjerne spørsmål, men gi tenkepauser

La gjerne brukeren snakke høyt mens de løser oppgavene. Ikke alle er like snakkesalige, og trenger små tenkepauser. Innta en lyttende posisjon og gi dem tid til å tenke seg om. Minn heller om å “tenke høyt” eller still (ikke-ledende) oppfølgende spørsmål.

Vent litt med å gi hjelp

Underveis hender det at bruker får problemer med en oppgave. Vent litt med å gi hjelp – du lærer mye av hva å observere hva de gjør når de står fast og har møtt på utfordringer. Be dem tenke høyt og gi heller litt hjelp når bruker ikke kommer videre i oppgavene.

4. Bruk lærdommen

Dokumenter underveis

Skriv ned tilbakemeldingene du får og dine observasjoner og betraktninger rundt hvordan brukeren interagerer med prototypen. Bruk muligheten du har når du er sammen med potensielle brukere av tjenesten til å stille flere spørsmål og utforske videre.

Oppsummer lærdommene i teamet

Etter hver runde med testing setter teamet seg ned for å gå gjennom tilbakemeldingene og observasjonene. Gå gjennom: Hva fungerte godt? Hvorfor? Hva fungerte dårlig? Hvorfor? Hvilke nye ideer fikk vi når vi testet? Ta opp igjen spørsmålene dere hadde før dere testet, og vurder om dere fikk svar på disse. Basert på lærdommen fra testingen bestemmer dere hvilke endringer som må til, og legger en plan for videre prototyping for å lære mer.

Gjør endringer, prototyp og test igjen!

Basert på tilbakemeldingene og resultatet fra testingen ser dere hvilke endringer dere må gjøre på løsningen deres, og om det er behov for ytterligere prototyping og testing. Husk at prototyping og testing er en metode for å raffinere idéen deres, ikke finne den endelige løsningen med en gang!

Ressurser



Et utvalg enkle (fysiske) prototypingsmetoder fra Stanford D-School. Bygger på boken *“The right it”* av Alberto Savoia.



Hvordan teste en prototype og gjøre gode brukerintervjuer? Video med presentasjon fra Michael Margolis som er UX-researcher i Google Ventures



UX Prototypes: Low Fidelity vs. High Fidelity. En strukturert og nyttig innføring fra Nielsen Norman Group

Nå er det din tur 🙌

Lykke til!



ComteBureau[•]

comte.no
Pilestredet Park 31
0176 Oslo