
Del 2 Användaranalys

Av Stefan Blomkvist

Användaranalysen skall svara på frågor om vilka användarna är och vilka egenskaper hos användarna som viktiga för det aktuella systemet. Det är också viktigt att undersöka den omgivning de verkar i, eftersom det kan ställa särskilda krav på systemet.

Vilka är användarna?

En modern telefonväxel hos ett mindre företag är utrustad med en mängd tekniska finesser. Via sina telefoner kan personalen på företaget knappa in att de är på lunch eller på resa. De kan lyssna av telefonsvararen som finns i växeln och de kan förstås ringa på telefonerna.

I företagets entré finns receptionisten som sitter framför en skärm med programmet som styr växeln. Receptionisten kan se när alla i personalen har meddelat att de är på lunch och när de kommer tillbaka. Via programmet kan de se att någon är upptagen i telefon, och då ta meddelande personligen eller låta svarsfunktionen sköta det. Ringer man till någon på företaget som råkar vara ute, kan man välja att lämna ett meddelande eller trycka en knapp för att bli kopplad till receptionisten.

I bland är det uppenbart vilka användarna är, men ofta finns det grupper av användare som är svårare att identifiera. I exemplet med telefonväxeln, finns det två självklara grupper av användare:

- Receptionisterna
- Övrig personal som har en telefon

Dessa två kategorier behöver man naturligtvis studera och ta hänsyn till när systemets interaktion utformas. En något mindre uppenbar användarkategori är alla som ringer till företaget och möts av telefonsvararmeddelanden och andra funktioner i växeln. Även dessa användare måste beaktas vid utvecklingen. Det går att tänka sig fler grupper av användare, som inte är beskrivna i exemplet. Det finns alldeles säkert personer som kommer att underhålla systemet i olika omfattning. Dels någon supporttekniker på företaget som installerar växelprogrammet i en dator, dels supporttekniker från växeltillverkaren som behöver arbeta med systemet när större fel inträffar.

I exemplet förstår vi att receptionisten har helt andra behov än övriga telefonanvändare. Men vilka behov är det och vilka egenskaper utmärker just receptionisterna?

Användarkategorier

Användarna kan kategoriseras efter olika egenskaper. Vilka egenskaper som är viktiga att kartlägga beror på vilken typ av datorstöd som ska utvecklas. Några typiska egenskaper:

- Mål och uppgifter – användarnas övergripande mål med att använda systemet, personliga, praktiska, organisatoriska, vilka huvudsakliga arbetsuppgifter har användarna.
- Sammansättning – ålder, kön, antal
- Kognitiva och fysiska förutsättningar och begränsningar

-
- Utbildning och erfarenhet – bakgrund, kunskap om arbetsområdet, språk, datorvana och andra färdigheter
 - Hjälpmedel och verktyg idag – support, dokumentation
 - Användning av systemet – hur ofta, hur länge, obligatoriskt, valfritt
 - Organisation – hur organiseras och fördelas arbetet inom organisationen
 - Omgivning – i vilken miljö verkar användarna: utomhus/inomhus, på kontor, kontrollrum etc. Störande och speciella saker i omgivningen.

Studera användare

Kunskap om användarna kan komma genom olika metoder, exempelvis:

- Enkäter
- Intervjuer
- Observationer på plats hos användare och i testmiljöer

Om möjligt är det alltid bäst att kunna möta och studera riktiga, levande användare i deras normala miljö. Men det går inte alltid, som t.ex. när helt nya konsumentprodukter utvecklas. Då är de kommande användarna fortfarande okända. I sådana fall används t.ex. marknadsundersökningar för att försöka kartlägga potentiella användare. Alternativt går det att hitta användare för liknande eller äldre produkter. Testmiljöer där verkligheten återskapas på bästa möjliga sätt får ersätta riktiga miljöer.

Oavsett metod syftar användaranalysen till att urskilja typer eller kategorier av användare med liknande bakgrund, förutsättningar, arbetsuppgifter och krav på användargränssnitt. Analysen kan resultera i:

- användarprofiler (användarkategorier/klasser)
- designrekommendationer, samt
- en del av underlag för en kravspecifikation.

Exempel användarprofiler - Bokning av tvättider

Totalt finns ca 500 presumtiva användare. Bostadsrättsföreningen innehåller både unga, ensamstående, barnfamiljer och äldre. Användarna kan delas in i följande kategorier:

	Yngre	Barnfamilj	Äldre
Ålder	18-30	20-50	50-80
Hushållstyp	1-2 pers	2-5 pers	1-2 pers
Kön	Kvinnor/män	Kvinnor/män	Flest kvinnor
Datorvana	Stor	Mellan - stor	Liten
Tvätterfarenhet	Rel liten	Mellan - stor	Stor, fasta vanor
Tvättvanor	Små mängder oregelbundna tider sen kväll spontantvätt	Stora mängder ofta och regelbundet eftermiddag, tidig kväll, helg paniktvätt	Små mängder regelbundet dagtid fast tvätt dag

Språk

Svenska talas och förstås hjälpligt av i stort sett hela användargruppen. Det finns några personer med små kunskaper i svenska. För deras skull måste språket i gränssnittet vara mycket enkelt och kompletteras med symboler.

Funktionshinder

Följande funktionshinder finns representerade; synskador/neysatt syn, hörselskador/neysatt hörsel, färgblindhet.

Omsättning

Genomströmningen i husen är relativt låg och sker framförallt i gruppen unga - ensamstående/par.

Hjälpmedel

Idag bokar man tvättider på en tavla i tvättstugan. Tanken är att man ska kunna göra det över intranätet istället. Majoriteten av hushållen har tillgång till egen dator, Majoriteten av användarna har PC eller Mac - av varierande ålder, med varierande operativsystem och de vanligen förekommande webbläsarna. Några personer har inte tillgång till dator - för dem som inte har det måste bokningen göras tillgänglig på annat sätt.

Vid bokning behöver man tillgång till en kalender.

Yttre faktorer – regler

Bokning av tvättider styrs idag av hur tvättavlan ser ut. Det finns 4 tvättmaskiner, 2 torktumlare och ett torkskåp. Dessa bokas i 2-timmarspass. Man har tillgång till torkutrustningen en timme

efter bokad tid. Tvättstugan är öppen mellan 07.00 och 22.00.
Eventuella problem hanteras av fastighetsskötaren.

Användning

Bokar tvättider gör man relativt sällan. Som mest någon eller några gånger i veckan. Eftersom man idag har tvättavla (varje hushåll har en tvättnyckel) bokar man oftast i samband med att man tvättar. Varje användningstillfälle varar högst någon minut. När det nya systemet införs tas den gamla tvättavlan bort.

Utvecklare är inte användare

Det är viktigt att se skillnaden mellan utvecklare, verksamhetsexperter och slutanvändare. Utvecklarna kan aldrig anses vara användare. De är alltid präglade av sin roll som just utvecklare, även om de kan verksamheten i övrigt. Verksamhetsexperter kan anses vara användare i en roll som experter inom det område för vilket man utvecklar systemet. De är mycket viktiga för att få fram kunskap om tillämpningsområdet, men måste kompletteras med slutanvändare – de som i sitt dagliga arbete skall jobba med systemet. Det är egentligen endast dessa slutanvändare som kan tala om för oss, genom studier och utvärderingar om vi lyckats göra ett användbart system.

Mer läsning och exempel på användarkategorier: *Getting to know your users*
(<http://www.it.bton.ac.uk/staff/lp22/CP303/userslecture.html>).

Personas

Ett alternativt eller komplementärare sätt till användarkategorier är att beskriva användare som en *persona*. Begreppet har tagits fram av Alan Cooper (1999) och är en del i en designfilosofi som han kallar för målstyrd design (goal-directed design).

En persona är en representativ modell av användare som fokuserar på individens mål och vad hon vill åstadkomma. När användare inte finns tillgängliga eller ännu inte finns i verkligheten, får istället personan representera användarna. Genom att designa för personan, ska produkten kunna bli användbar för de verkliga användarna, menar Cooper.

Persona-modellen påminner om vanliga användarprofiler, men med några viktiga skillnader. Det är en arketypisk representation av verkliga eller potentiella användare. Det är inte en beskrivning av en individuell eller en *genomsnittlig* användare. En persona representerar mönster av användares beteenden, mål och motiv, sammanställd i en fiktiv beskrivning av en individuell användare. Den innehåller också uppbyggda personliga detaljer för att göra personan mer levande och verklig för utvecklarna av systemet.

Denna typ av användarbeskrivning passar bäst när användarna är svåra att få tag på eller är delvis okända (t.ex. när en helt ny produkt ska tas fram). Coopers idéer är också inriktade på tekniska produkter, inte på datorstöd som utvecklas inom en organisation.