

Stikordsliste. Forelæsninger, usability efterår 2009

Ole Gregersen, ekstern lektor. IT-Universitetet

Dette er en liste med stikord fra kursets forelæsninger. Det er ikke pensum eller på anden måde dækkende for kursets indhold eller mål.

Forelæsning 1: Introduktion

- Værdien af det digitale produkt skabes i brugen
- Usability = brugbarhed = graden af hvor brugbart noget er
- Designudfordringen = vi kan ikke forudsige brug eller kvaliteten af den
- Brugssituationen:
 - Hvem (bruger), hvad (mål og opgave), hvor (kontekst)
- Overordnede kræfter:
 - Brugeren, Produktet, Forretningen – de der skal tilgodeses
- Forskellige usability kriterier:
 - Funktionelt, effektivt, tilfredsstillende. Let at lære, let at huske, let at forstå. Guessability, learnability, findability, re-usability, error-tolerant, engaging.
- Usabilitymål – målbare kriterier der kan bruges til at vurdere hvorvidt produktet er brugbart, indenfor udvalgte usability-kriterier.
- Usability metrikker (hårde mål): Måder at måle brugbarhed i fx opgaveløsning: Antal klik, tid, antal fejl, antal løste opgaver, osv.
- Bløde mål kan være fx tilfredshed, forståelse, frustration, succes og andre oplevelser af brugen.
- Usability som faglighed:
 - Objekt (det der undersøges), metode (det der undersøges med), kontekst (rammen for arbejdet med usability).
- Analyse, Design, Evaluering – forskellige perspektiver på at arbejde med usability. De er forskellige tilgange, forskellige fagligheder, forskellige metoder, forskellige resultater, forskellige tidspunkter i udviklingsprocessen.

Forelæsning 2: Teori 1

- Mental model
- Action Cycle – med gulf of execution og gulf of evaluation.
- Intuitivitet i brugergrænseflader, "Don't Make Me Think" og Excise.
- Kognition
- Pre-kognitive processer, ikonisk hukommelse og gestalter.
- Korttidshukommelse og langtidshukommelse.
- Mønstre, vaner, erfaring, læring.
- Bevidste og ubevidste processer og beslutninger.
- Viden i verden og viden i hovedet (oversat fra D. Norman).
- Perpetual Intermediate

Forelæsning 3: Teori 2

- HCI fra erfaring og forskning til retningslinje:
 - Brugerens handlen, produktets brug og produktets design
 - Brugsmønstre
 - Usability guidelines, fx Visibility, Feedback, Constraints, Mapping, Affordance (Norman).
 - Heuristikker (Nielsen)
 - Design guidelines, designmønstre
 - Standarder
- Usability mål og kriterier
 - Mål for: Forretning, produkt, bruger.
 - Bløde mål og hårde mål.
Forskellige måder at danne mål, med eksempler.

Forelæsning 4: Usability i designprocessen

- Udviklingsmodeller:
 - Vandfaldsmodel, stjernemodel, Iterative udviklingsprocesser.
- Undersøgelhedsdesign:
 - Målsætning og scope, ressourcer (tidsplan, budget, kompetencer), faster og proces, metodevalg, rekruttering, udførelse, dokumentation, forankring.
- Analysemetoder:
 - Interview, observationer, contextual inquiry, m.fl.
- Usability i designprocessen:
 - Sketching, prototyping, wireframes, flowcharts/dialogflow, use cases.
 - Papirprototyper og brugertest

Forelæsning 5: Usabilitymetoder

- Empiriske og ikke-empiriske metoder (med og uden bruger eller virkelighed)
- Kvalitative og kvantitative metoder
- Proces-specifikke (A,D,E)
- Metodetyper, variationer og kombinationer
- Remote usability testing
- Log fil analyse
- Game usability?
- Metodevalg generelt
- Metodisk fremgangsmåde og systematik
- Evaluering af websites
 - Heuristisk evaluering, HE-plus og HE++
 - Metaphors of Thinking
 - UAF Classification

Forelæsning 6: Informationsarkitektur

- The Elements of User Experience (Garret)
- Definition på informationsarkitektur
- Styrende strukturer:
 - Indhold (emnebaseret), bruger (folksonomi), kontekst (organisation)
- Overordnede mål i informationsarkitektur:
 - Skab struktur, bestem navngivning og begreber, tilbyd værktøjer
 - Rosenfeld: (Struktur, navigation, navngivning, søgning)
- Nødvendig viden, om: Brugssituation, information, organisation.
- 4 søgetyper:
 - Known-item search, Exploratory search, Exhaustive research, re-finding
- Værktøjer, dokumentation:
 - Searching aids, browsing aids.
 - Metadata
 - Styrede vokabularier, objektbeskrivelser
 - Ordbøger
 - Informationsmodel, flowdiagram, wireframes.
 - Designregler relevante for informationsarkitektur

Forelæsning 7: Brugertest

- Brugertestens roller og disses opgaver:
 - Moderator, testdeltager, observatør
- Brugertest skal ikke bevise, den skal informere
- Brugertest handler om handlen ikke om holdning
- Brugertest indgår i en iterativ proces – test tidligt og test ofte
- Tænke højt protokol
- Retrospektiv test, (mindtape)
- Design af testopgaver (kvalitet og validitet), opgaveskabelon
- Design af udførelse
- Rekruttering, prescreening, antal af testdeltagere
- Test-lab og lavpris test-setup

Forelæsning 8: Strategisk usability

- Forhindringer for usability evaluering
- Return of Investment begrundelser
- Forankring af usability i organisationen
- Usabilitykompetencen:
 - placering i organisationen
 - Position (rolle) og værdi
 - Som forandringsagent
- Dokumentation og kommunikation af resultater
- Samarbejde og modstand i organisationen
- Usability Maturity Model (Earthy)

Forelæsning 9: User Experience og brugsglæde

- Definitioner af UX
- Fagligheder i spil indenfor UX
- Service design, customer experience
- Norman's tre niveauer
- B.J Fogg Persuasive Technology og Behaviour Model
- Neuro Web Design i overskrifter
- The 4 Pleasures (Jordan):
 - Physio, Socio, Psycho, Ideo

Forelæsning 10: Tilgængelighed

- Definition på tilgængelighed
- Eksempler på tilgængeligheds-problematik og omfang.
- Retningslinjer for tilgængeligt design
- Begrundelser for at designe tilgængeligt
- Hjælpemidler til handicaps og funktionsnedsættelser
- Situationelt handicap