

UX-design av program för kraftvärmeverk eller, Hur man designar ett program i ett område man inte behärskar

Populärvetenskaplig sammanfattning om examensarbetet

Användarcentrerad design av beslutsstödsprogram

Cemil Residovski

Problemställningen är enkel. Du har fått en laptop med ett program installerat, och du har en enda uppgift: gör programmet enklare att använda. Visst finns det några metaproblem innan arbetet ens börjat.

För det första, programmet är avsett för personal i kraftvärmeverk, och är till för att optimera verkens drift för att spara pengar och släppa ut mindre växthusgaser. Att koppla upp själva verkets enheter till programmet är ganska viktigt för att använda det till fullo.

För det andra, du är en ensam interaktionsdesigner om att arbeta med uppgiften i heltid. Det brukar vara att man arbetar med UX i grupper om fyra eller fler och, att tala från erfarenhet, det är på grund av flera anledningar. Idégenerering, perspektiv, och olika tankesätt gör att otroligt mycket av arbetet går mycket lättare om man har någon att bolla med.

För det tredje, du kan absolut ingenting om energiteknik.

Allt i sin tur. Uppgiften består: programmet måste bli mer användarvänligt, och det är därför du är här. Du har haft några projekt inom interaktionsdesign i LTH, och det betyder att du är redan mer kvalificerad inom UX än de andra anställda i företaget. Så vad ska du börja med att designa programmet?

Ingenstans.

En viktig sak att verkligen förstå i djupet angående UX: du designar inte för dig. Du designar inte ens för företaget som erbjuder programmet. Du designar för människor som faktiskt använder sig av programmet på riktigt. För att designa för dem så måste du besöka dem, observera deras arbetsmiljö, intervjua dem, och verkligen förstå vad programmet betyder för dem.

I detta fallet var användarna av programmet personer som ansvarar för driften av verk som körs dygnet runt, varje dag, och som omsätter flera miljarder kronor om året. Det leder plötsligt till ytterliggare ett metaproblem: användarnas tidsbrist, med en nypa ”herregud jag är verkligen på djupt vatten” tankar.

Besöken hos användarna är ovärderliga, och minsta lilla detalj kan forma vilken väg designen ska följa. Exempelvis, hur stökiga olika målgruppers skrivbord brukar vara, eller någon anekdot om hur ett enkelt misstag i programmet gjorde så att driften av ett verk gick fel en dag, och vad användarna gjorde för att undvika samma misstag igen, kom till att forma grunden för designförslaget i slutet av arbetet.

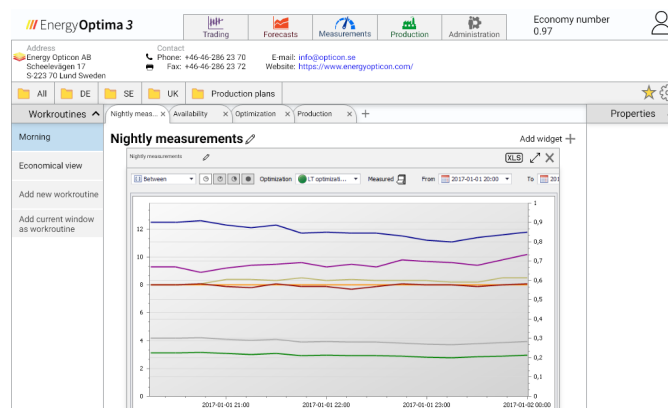
När du väl har slutfört observationer och intervjuer hos några användare från olika företag så är det dags att sammanställa all information du har hämtat in. Det kan också vara, som i detta fallet, att väldigt få saker är gemensamt i användningen av programmet mellan varje an-

vändare. Då är det dags att ta ett steg bakåt, och tänka i alltmer abstrakta nivåer av användningen av programmet. Exempelvis: det alla användare hade gemensamt är en rutin som görs varje morgon inför dagens planering av driften. Att själva utförandet av rutinen, och vad rutinen innebär, skiljer sig helt mellan användarna innebär att en viss möjlighet presenteras: individualitet.

Designförslaget går ut på att programmet, som bara stödjer en vy åt gången, ska ha möjligheten att kunna visa flera vyer åt gången. Det ska också vara möjligt att kunna spara flera flikar av vyer i så kallade ”workflows”, där användarna kan ställa upp och spara sina rutiner som de utför dagligen. Användarna ska då kunna skraddarsy programmet för att passa dem.

Dags för en lo-fi prototyp. Som bekant, de skapas medvetet snabbt och fult för att få feedback om designens funktionalitet gentemot dess utseende, bortsett från några sarkastiska kommentarer om nivån av kurserna inom grafisk design i LTH. Så är det dags att värdera vad som gick bra med prototypen och vad som gick dåligt, eller rättare sagt: vad som kan förbättras.

Förändringar gjordes, och en hi-fi prototyp skapades. I prototypen så har programmets meny omstrukturerats för att bättre passa användares naturliga F-formade av-sökningsmönster, en färdig ”Workspace” för att simulera en morgonrutin, ett scenarie så att man kan se flera olika vyer samtidigt i samma fönster, och omstrukturerade favoritmenyn som användarna använder väldigt ofta.



Figur 1: Hi-fi prototypen, med workflow ”Morning” öppnad, och dess flik ”Nightly measurements” vald.

Vilket leder till ännu en omgång av tester, och denna gången med de riktiga användarna av programmet. Efter testerna så kommer du, som jag, förhoppningsvis få det som har blivit min favoritfråga:

”Hur snabbt får vi det här?” □