

När användaren inte får trycka själv

Hur testar man en produkt på distans när den inte går att dela över ett videosamtal? Studien jämför olika sätt att testa fysiska system och visar hur testupplägget förändrar både hur människor använder dem och vilka problem som upptäcks.

Föreställ dig ett test där man undersöker hur människor använder ett fysiskt system. I en variant använder personen produkten själv. I en annan sitter användaren i ett annat land och ser systemet genom en kamera. Det finns bara en hake: användaren kan inte längre trycka själv utan behöver istället instruera testledaren vad som ska göras.

Varje handling måste därför beskrivas: vilken knapp som ska tryckas på och när något blivit fel.

Samma användargränssnitt testas – men sättet människor använder systemet förändras helt. Plötsligt handlar testet inte bara om produkten, utan också om kommunikationen mellan två människor.

Många liknande system går inte att dela över t.ex. ett videosamtal på samma sätt som vanliga appar eller webbsidor. Istället sitter användargränssnittet fast i fysisk hårdvara, som dörrsystem och industrimaskiner. Samtidigt kan användarna sitta på andra sidan jorden. Kan man då testa hur produkten faktiskt fungerar i verkligheten och samtidigt få trovärdiga resultat?

Det är just den frågan som står i centrum för studien. Och resultaten visar att själva testupplägget förändrar vad som blir synligt. Det är inte bara produkten som testas, utan hela situationen runt omkring den. Testmetoden påverkar vilka problem som upptäcks och därmed också vilka beslut som tas i utvecklingen av framtidens produkter.

Studien jämför fyra sätt att testa fysiska produkter. I två av testerna använder deltagarna produkten själva. I de andra behöver de istället beskriva vad som ska göras medan testledaren utför handlingarna åt dem, ungefär som att guida någon genom ett datorspel utan att själv hålla i kontrollen. Testerna genomförs både på plats och på distans för att jämföra skillnaderna.

När människor får använda systemen själva trycker de ofta snabbt, testar sig fram och reagerar direkt på det som händer. Men när varje knapptryck först behöver beskrivas högt förändras beteendet. Användarna börjar tänka efter mer innan något händer, vilket gör deras resonemang tydligare. Plötsligt blir det lättare att upptäcka

när symboler och menyer misstolkas eftersom deltagarna behöver förklara vad de tror ska hända innan någon ens rör systemet.

När användaren inte längre håller i produkten missas dock sådant som känns i kroppen. Ger knappen någon respons? Är det lätt att råka trycka fel? Den typen av problem syns nästan bara när människor använder systemet själva.

Samtidigt förändras också testledarens roll. Istället för att bara observera blir testledaren en aktiv del av samspelet. Små missförstånd kan förändra hur produkten används och förstås.

Distansen gör skillnaden ännu tydligare. När deltagare och testledare inte längre är i samma rum blir kommunikationen avgörande och otydliga instruktioner får större betydelse.

Distansbaserade och instruktionsbaserade tester är dock inte nödvändigtvis sämre – bara annorlunda. Olika testmetoder fungerar lite som olika kameravinklar. Vissa fångar fysisk användning och spontana reaktioner, medan andra gör det lättare att förstå hur människor tolkar symboler och menyer. De instruktionsbaserade testerna gör användarnas resonemang tydligare, medan tester där de får utforska systemet själva ger en bättre bild av hur de faktiskt beter sig i praktiken.

Frida Takman
Institutionen för designvetenskaper, LTH