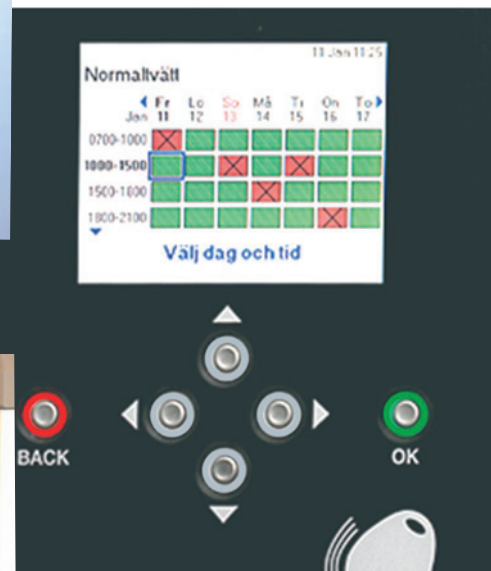


**HBV
TEST**



Användningstest av **Bokningssystem**

Test nr 20 - oktober 2008

HBV

HBV-tester är en serie tester av för bostadsföretagen viktiga produkter. Avsikten med testerna är dels att skapa underlag vid val av produkter, dels att påpeka brister för framtida produktutveckling. Huvudman för HBV-testerna är HBV/SABOs Produktkvalitetsråd.

INNEHÅLL

	Sid
1 SAMMANFATTNING	2
1.1 Sammanfattning tabell	3
2 BAKGRUND	4 - 6
2.1 Testade system	4
2.2 Testpersoner	4
2.3 Användningstest metod	5
2.3.1 Testerna av tvättstugebokningsystemen	5
3 TESTRESULTAT	7 - 23
3.1 Aptus	7
3.1.1 Starta systemet och öppna dörren till tvättstugan	7
3.1.2 Boka en tid	9
3.1.3 Visa bokade tider och avboka	10
3.1.4 Hjälps och stöd i systemet	11
3.2 ELS Boka, Electrolux	12
3.2.1 Starta systemet och öppna dörren till tvättstugan	12
3.2.2 Boka en tid	14
3.2.3 Visa bokade tider och avboka	16
3.2.4 Hjälps och stöd i systemet	17
3.3 QT-system	18
3.3.1 Starta systemet och öppna dörren till tvättstugan	18
3.3.2 Boka en tid	19
3.3.3 Visa bokade tider och avboka	21
3.3.4 Hjälps och stöd i systemet	22
3.3.5 Felanmälan	23

1 SAMMANFATTNING

Tillsammans med Hjälpmedelsinstitutet (HI) har HBV initierat ett projekt för att säkerställa att de passage och bokningssystem som upphandlas av HBV är användarvänliga för äldre personer, 70+. Inom ramen för projektet har inUse AB fått i uppdrag att göra en målgruppsanalys samt användningstester av tre utvalda tvättstugebokningssystem som finns på marknaden.

Syftet med att göra användningstester i detta uppdrag är att identifiera problemområden som finns i dagens elektroniska tvättstugebokningssystem och utifrån de funna problemen formulera krav som kan ställas vid upphandling av framtida elektroniska tvättstugebokningssystem. Först och främst skall kravspecifikationen ta särskild hänsyn till äldre personers behov, i detta fall minskad rörlighet, försämrad syn och kognitiva funktionshinder. Denna rapport innehåller endast resultaten från användningstesterna.

Totalt genomfördes 9 tester, på 3 olika system, 3 tester på varje system. Resultaten från användningstesterna visar att alla system innehåller problem, en del så allvarliga att en del respondenter inte klarar att genomföra bokningen på egen hand.

Några av de funna problemen är:

- Systemen kastar ut användaren efter en viss tid av inaktivitet.
- Bokningstavlorna visar inte tydligt vilka tider som är lediga/upptagna eller vilka tidsintervall som går att boka.
- Språket i systemen är inte anpassat efter tvättstugemiljön och slutanvändarna. Ett exempel på detta är texten "Välj objekt" istället för "Välj tvättstuga". Hjälptexter, felmeddelanden och instruktioner är svåra att förstå.
- Systemen är inte anpassade efter det mänskliga beteendet. Kommer du 2 minuter försent till tvättstugan när du ska hämta din tvätt, släpps du inte in.

Systemen bör kontrolleras och användningstestas löpande för att säkerställa att produkten fungerar väl för alla som ska använda systemet. För att få en rättvis bild av hur systemet används bör undersökningen kompletteras med tester på personer som har använt systemen under en längre tid.

1.1 Sammanfattning tabell

Uppgifter	Aptus	ELS-boka	QT-system
Starta systemet och öppna dörren	Svårt att förstå hur de ska starta systemet. Alla loggas ut för fort innan de hinner gå vidare. Svårt att komma igång med användningen av knappar för navigering.	Förstår relativt bra hur de ska starta systemet och hur knappar för navigering ska användas.	Förstår hur de ska starta systemet och relativt fort hur touchscreen ska användas. Saknar tydlig bekräftelse på att de är inloggade.
Boka en tid	Svårt att förstå bokningstavlan. Både hur man navigerar och hur den ska tolkas. Onödigt steg för att bekräfta bokningen.	Lätt att förstå hur bokningstavlan fungerar men alla fastnar när de ska "välja objekt" och kommer inte vidare här utan hjälp.	För mycket information på skärmen förvirrar, bra koncept med all relevant information på en enda skärmbild. Små plottriga bilder på tvättmaskiner och en siffra gör bokningsbilden rörig och svår för testpersonerna att tolka.
Visa bokade tider och avboka	Svårt att tolka informationen om vilka tider som är bokade.	Ser ej sina bokade tider på första skärmbilden.	Ser ej sina bokade tider på den nedre delen av skärmen, förstår ej texten egen/avboka som visas på en tid som redan är bokad.
Hjälp och stöd i systemet	Inget stöd inne i systemet, ser ej de tryckta instruktionerna.	Saknar information hur tvättstugedörren öppnas och hur de ska ta sig vidare när de fastnat i sin bokning.	Bra med instruktioner och feedback inne i systemet, problemet är att de inte anpassar sig efter vart användaren befinner sig i bokningsprocessen.
Felanmälan	-	-	Bra med felanmälan inne i systemet. Svårt att förstå hur de ska skicka meddelandet.

2 BAKGRUND

2.1 Testade system

Det finns ett antal olika elektroniska system på marknaden. Inom ramen för detta projekt har vi testat system från tre av svenska marknadens sju största leverantörer.

De system som testades var:

- Aptus
- ELS Boka, Electrolux
- QT-system

Dessa system är utvalda av Hjälpmedelsinstitutet och HBV. Dessa tre system har alla olika egenskaper och fungerar olika, men grundfunktionaliteten är densamma. Under testerna har även inställningarna skilt sig. Testerna genomfördes i maj 2008 och flera av leverantörerna har idag lanserat nyare system eller uppdaterat befintligt. I de fall denna rapport ska användas som grund för upphandling av ett uppdaterat system rekommenderas rapporten att användas som en guide till viktiga områden att kontrollera samt att kontrollera att problemområdena som framkommer i testerna har förbättrats.

Alla system skiljer sig avsevärt både i utseendet och hur man interagerar, hur man arbetar med systemet med dem. Aptus och ELS-boka har en relativt liten skärm med knappar under som man interagerar med. QT- har en touchscreen och en mycket större skärm än de två andra. Även själva bokningsprocessen, texter och det grafiska utseendet skiljer sig avsevärt. Mer om systemen och bilder på bokningsprocessen finns i kapitel 3 Testresultat.

2.2 Testpersoner

Detta användningstest genomfördes med 3 användare per system. Totalt genomfördes 9 tester.

Om testpersonerna:

- Ålder: mellan 71 och 86 år.
- Kön: 6 kvinnor och 3 män.
- Alla testpersoner har olika bakgrund, teknikvana och inställning till teknik.
- Ingen har tidigare använt elektroniskt tvättstugebokningssystem

2.3 Användningstest, metod

Användningstest är en metod för att testa hur (bra eller dåligt) en interaktiv produkt fungerar att använda. Användningstest visar på om produkten ger förväntad nytta för användaren och leverantören.

Ett användningstest planeras så att de egenskaper och funktioner man vill testa definieras. De målgrupper som brukar eller kan tänkas använda just dessa funktioner definieras. Sedan utformar en testledare ett antal uppgifter som innefattar det man vill testa och förbereder allt det praktiska kring testet.

I varje testtillfälle deltar en användare, en handledare och en eller två observatörer. Handledaren uppmuntrar användaren att "tänka högt", d.v.s. beskriva vad hon förväntar sig och vad hon tycker är bra eller dåligt. Handledaren är specialutbildad och ställer frågor som gör att observatörerna kan avgöra på vilket sätt produkten stöttar eller hindrar användaren. Observatörernas roll är att föra anteckningar i bakgrunden.

Det här arbetssättet gör det tydligt vad det är i produkten som stöttar och vad som stjälpjer användarna. Framför allt fångas möjliga orsaker till problemen, vilket gör att man får ett bättre underlag för att åtgärda dem och därmed bygga en bättre produkt.

2.3.1 Testerna av tvättstugebokningssystemen

Testerna på två av systemen genomfördes på inUse kontor i centrala Stockholm och ett av test utanför en tvättstuga i ett bostadsområde i Blackeberg. I användningstestet ingick 7 uppgifter. Den första mycket enkel, med enda syfte att boka en tid i tvättstugan. De följande 3 uppgifterna handlade om att avboka tider eller göra flera bokningar samtidigt. Varje testtillfälle inleddes med en djupintervju av personens livssituation och tvättvanor. Efter intervjun förklarade handledaren hur själva testet skulle gå till. Handledaren förklarade sin egen roll och att hon även skulle hjälpa till så att användaren inte fastnade i någon uppgift. Handledaren uppmuntrade användaren att ge uttryck för alla sina känslor, tankar och funderingar och att uttrycka dessa muntligt. Handledaren förklarade att observatörernas roll var att anteckna för att göra det möjligt att kolla sedan vad som hände.

När uppgiften skulle genomföras frågade handledaren respondenten om de skulle ha gått på en introduktion om systemet hade funnits i deras egen tvättstuga. De personer som sa att de skulle ha gått på en introduktion fick en introduktion till hur de skulle använda systemet på plats av handledaren. Övriga personer fick använda systemet utan en introduktion.

Handledaren läste uppgiften för användaren och en testuppgift i taget genomfördes. Vid de tillfällen användaren inte kunde komma vidare gav handledaren hjälp genom att ställa allt mer ledande frågor med nyckelord. Vid några tillfällen uppmärksammade handledaren användaren på delar av gränssnittet som användaren inte själv upptäckte, som exempelvis kvällstider som inte upptäcktes av användarna för att de inte var synliga utan att klicka sig nedåt i skärmbilden.

Under det att uppgifterna genomfördes berättade handledaren aldrig på vilket sätt en viss funktion fungerade, men i de fall användarna fastnade klargjordes hur funktionen fungerade efter att uppgiften hade slutförts.

När alla uppgifter genomförts uppmuntrade handledaren användaren att ge en kommentar på helheten och om användaren tror att hon kommer att vilja använda elektroniska tvättstugebokningssystem.

3 TESTRESULTAT

3.1 Aptus



Figur 1: Bild på Aptus när testpersonen har aktiverat systemet med sin bricka.

3.1.1 Starta systemet och öppna dörren till tvättstugan

För att öppna tvättstugan måste passet vara bokad. Om en person som inte har bokad tvättstugan försöker öppna tvättstugan visas bilden nedan:



Figur 2: Felmeddelanden när användaren inte har bokat passet

Testet visar

- Flera testpersoner är osäkra på hur de ska starta systemet. De försöker föra brickan mot bildskärmen istället för mot den blå runda ytan.
- Samtliga personer lyckas starta systemet men när de väl fått igång systemet så hinner displayen slockna innan personerna har hunnit välja vad de vill göra. Detta leder till att personerna får starta om systemet
- När "Vad skall göras"-bilden visas, se *figur 1*, är personerna osäkra på hur de ska göra sina val. Det är många knappar att välja på vilket orsakar förvirring. Displayen slocknar efter 30 s inaktivitet och användaren slängs ut ur systemet. Ingen av testpersonerna hinner göra sina val här.
- Det finns instruktioner som sitter ovanför tvättstugedörren som sitter till vänster om själva bokningssystemet, men ingen av personerna som deltar i testet ser dessa instruktioner.
- Aptus system innehåller många knappar och färg har använts för att signalera funktioner. Grönt står för ok och rött för tillbaka eller avbryt. Dessa färger är svåra att uppfatta för flera användare och antalet knappar gör att det blir svårt att hitta rätt knapp.
- Informationen som visas när användaren försöker öppna tvättstugan på en obokad tid "passet ej bokad" är tvetydigt.

Testpersonerna tycker

- Några personer tycker att det är svårt att uppfatta färgerna på knapparna, de ser inte att det är en grön knapp utan uppfattar den som svart istället.
- En person tycker att kontrasterna på skärmen är för dåliga.
- De flesta tycker att storleken på typsnittet är tillräckligt stor.
- En person blir förvirrad av att nollorna på skärmen anges med streck över.
- Storleken på knapparna upplevs som bra.

3.1.2 Boka en tid

	APR 23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3
PASS	ON	TO	FR	Lö	Sö	MÅ	TI	ON	TO	FR	Lö
07-10	N	N	[-]	N	-	-	N	N	N	N	-
10-14	-	-	N	-	-	-	N	N	N	N	-

Figur 3: Bokningstavla för Aptus, Bilden nedan visar den vy som visas när användaren har valt att boka en tid.

Testet visar

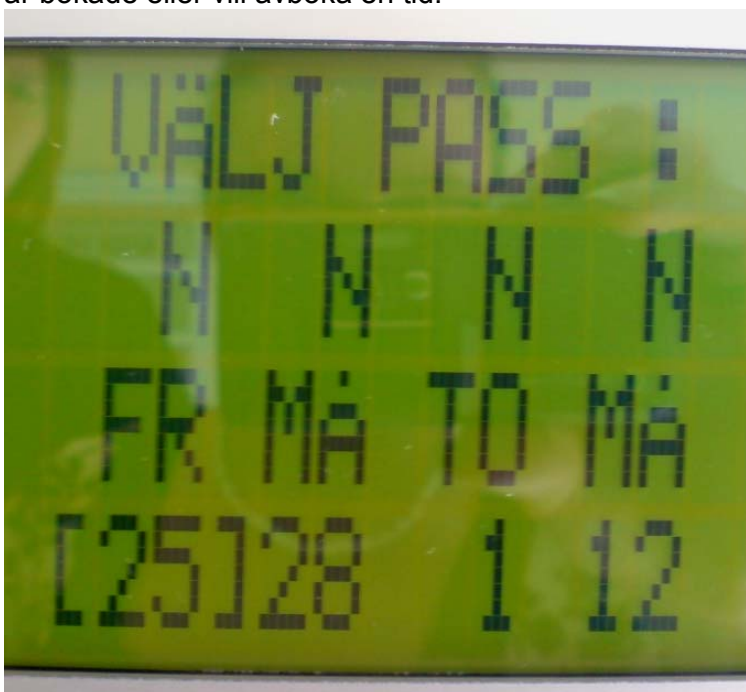
- Ingen av testpersonerna förstår vilka tider som är lediga och vilka som är upptagna. Lediga tider markeras med N och upptagna tider med -. Detta är ologiskt för samtliga användare
- Displayen slocknar alldeles för snabbt. Flera av personerna som deltar i testet hinner inte läsa informationen som står på skärmen.
- Systemet ger dålig återkoppling. Samtliga personer försöker boka en tid som redan är upptagen men de förstår inte vad som är fel. Systemet ger ingen information i detta läge, utan personerna kan bekräfta sitt val flera gånger utan att något händer.
- Tider som redan har passerat visas som valbara alternativ och lurar testpersonerna att välja dem trots att de inte är valbara.
- Flera personer har svårt att förstå hur man förflyttar sig mellan tiderna.
- Ingen av testpersonerna förstår direkt att det även finns kvällstider.

Testerpersonerna tycker

- Flera testpersoner tycker att det är ologiskt att strecket betyder att tiden är upptagen, de blir förvirrade.
- Det är svårt att se vart markören befinner sig och hur den förflyttar sig över skärmen.
- Flera personer tycker att det är svårt att hinna med att läsa informationen och göra ett val innan displayen slocknar.
- När testpersonerna valt en tid finns ytterligare ett steg där man ska bekräfta den bokade tiden, detta upplevs av många som onödigt. "Jag har ju redan valt tiden".

3.1.3 Visa bokade tider och avboka

Se Figur 1 Bild på Aptus när testpersonen har aktiverat systemet med sin bricka. Bilderna nedan visar den vy användarna ser när hon väljer att titta på de tider som är bokade eller vill avboka en tid:



Figur 4: Välj pass



Figur 5: Avboka pass

Testet visar

- Testpersonerna förstår inte vad N står för i *Figur 4 Välj pass*, se ovan.
- Det är svårt att läsa informationen uppifrån och ner. Systemet är inkonsekvent mellan skärmbilderna, ibland ska man läsa från vänster till höger ibland uppifrån och ner.
- Den information som är viktigast presenteras sist. Se *Figur 5 Avboka pass* och texten *passet avbokat* längst ner på skärmen.

Testpersonerna tycker

- Flera testpersoner tycker att rubriken "Välj pass" är förvirrande. Borde heta "Dina bokade pass" istället.

3.1.4 Hjälp och stöd i systemet

I de fall användaren fastnar i systemet och inte kan ta sig vidare är det viktigt att ge användaren stöd. Instruktionerna i tvättstugan i Blackeberg satt på tvättstugedörren cirka en meter från själva bokningssystemet vilket medförde att ingen av respondenterna upptäckte instruktionerna förrän vi upplyste dem om att de fanns. I ett annat bostadsområde som vi besökte i Flen var motsvarande instruktioner uppsatta ovanför bokningssystemet men i detta fall var placeringen så hög så att den person som skulle tvätta (cirka 1.55 m lång) omöjligt kunde läsa instruktionerna.

I Blackeberg upptäckte vi att instruktionerna satts upp bara för att vi skulle testa systemet och att de i regel inte satt där från början.

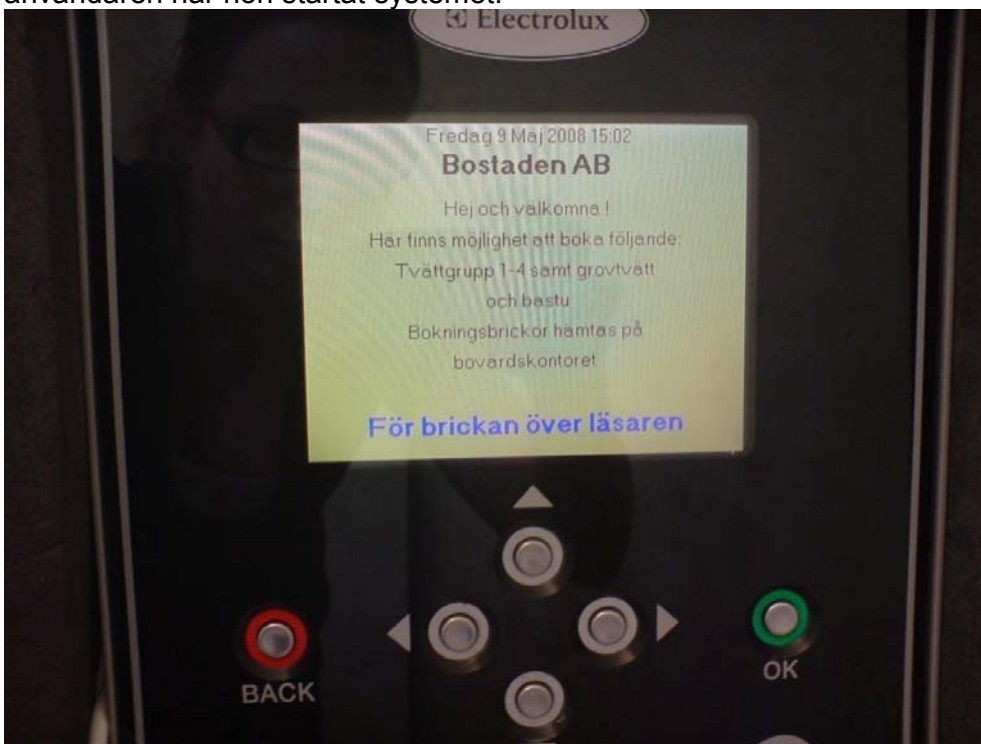
3.2 ELS Boka, Electrolux



Figur 6: ELS-boka

3.2.1 Starta systemet och öppna dörren till tvättstugan

Bilden nedan visar hur Electrolux gränssnitt ser ut samt den första bild som möter användaren när hon startat systemet.



Figur 7: Startskärm ELS

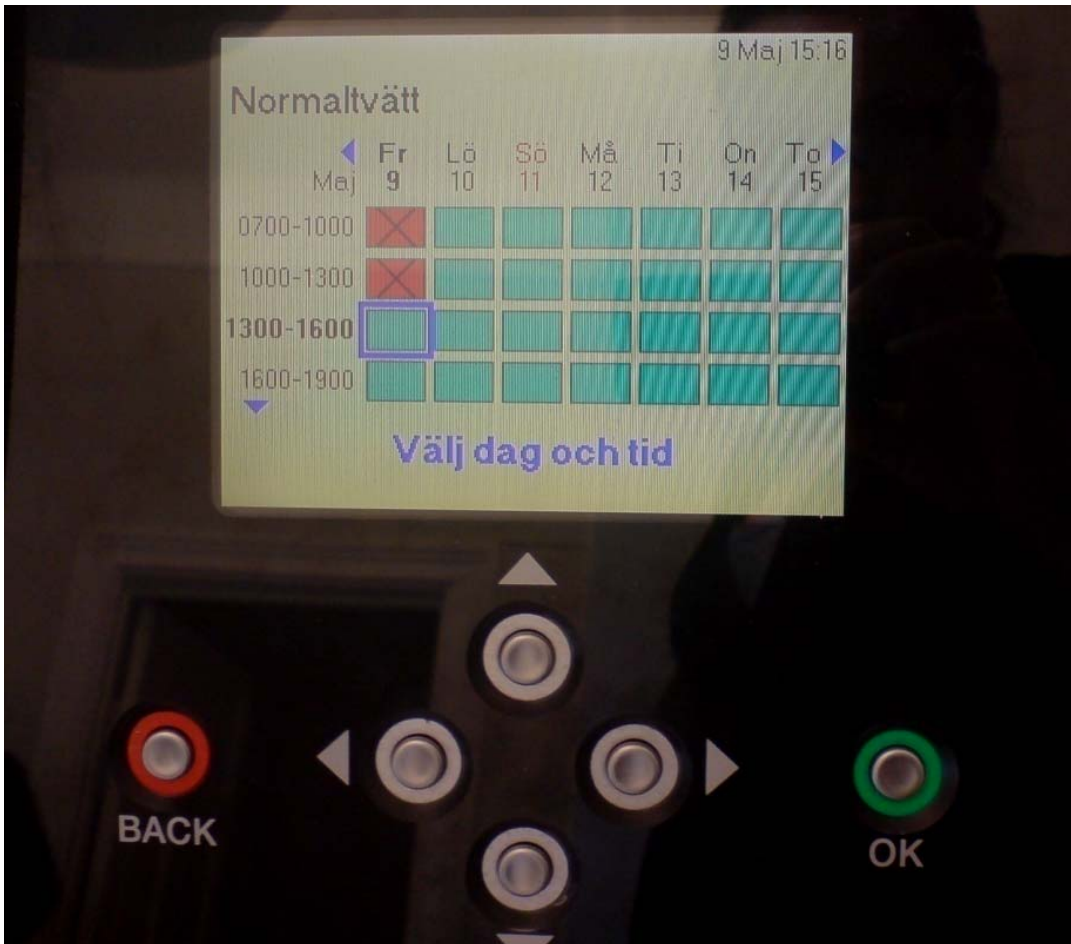
Testet visar

- Bra att nyckelmarkeringen ser ut som en nyckel, men senare i testet visar det sig att testpersonerna försöker föra brickan över skärmen istället för mot brickläsaren.
- Pilarna sitter utanför själva knappen, gör att det blir tydligare åt vilket håll man ska gå.
- Rubriker är fetstilta, vilket ger fokus och användarna får lättare att navigera. Men textstorleken i övrigt är liten.
- Tydligt mellanrum mellan de val som finns och bra begrepp gör det lättare att använda.
- Flera testpersoner försöker trycka direkt på skärmen istället för att trycka på knapparna. Osäkerhet om hur man ska ta sig fram och tillbaka.
- Språkval: "personlig information för blå bricka" svårt att förstå vad denna text betyder.
- Instruktionerna saknar information om hur man öppnar tvättstugan.

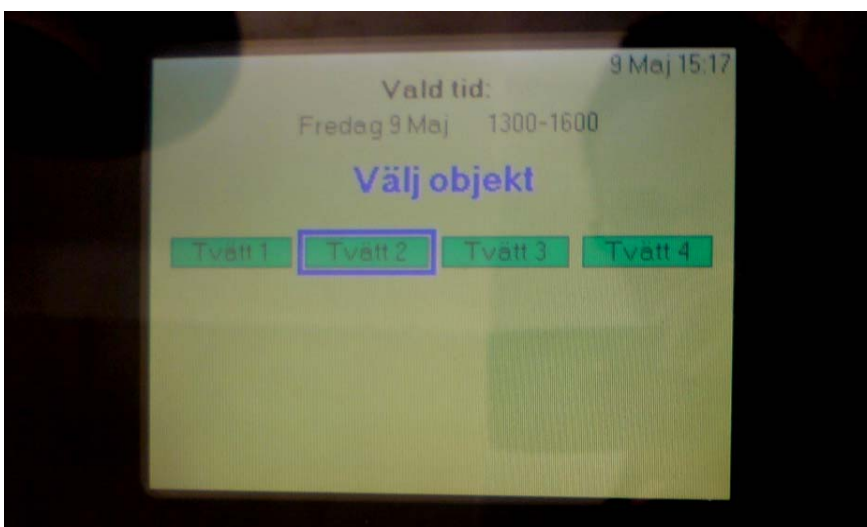
Testpersonerna tycker

- Knapparnas storlek ok.
- Inga problem med att läsa texten?
- Saknar information om hur man öppnar tvättstugan.

3.2.2 Boka en tid



Figur 8: Bokningstavla ELS



Figur 9: Välj objekt - lokal ELS



Figur 10: Välj fler objekt eller klar

Testet visar

- Tydligt fokus på skärmen, lite information och att informationen är uppdelad i flera skärmbilder gör det lätt för användarna att ta sig fram i de två första stegen.
- Kryssmarkeringen som visar att en tid är upptagen är tydlig och gör att användarna lätt kan skilja en ledig tid från en upptagen.
- Välj-objekt-dialogen orsakar problem för användarna. Användarna markerar en tvättstuga och får upp bilden ovan, se *Figur 10 Välj fler objekt eller klar*.
- Här finns flera problem, dels går det inte att välja flera objekt och samtliga personer har svårigheter med ta sig fram till "Klar-knappen". En del använder brickan och trycker på klar, en del vill klicka direkt på skärmen med fingret. Användarna försöker också att flytta sig till vänster med pilknapparna men de kommer inte längre än till "Tvätt 4" (Du måste välja nedåt-pil för att komma till Klar-knappen men ingen av användarna förstår detta). I det här skedet läser användarna de instruktioner som finns men de får ingen hjälp att ta sig vidare. Samtliga personer får hjälp av testledarna i detta skede. En av testpersonerna försöker 3-4 gånger och misslyckas för de förstår inte hur de ska ta sig vidare till Klar-knappen.
- Ingen återkoppling i systemet när man väljer fel, t ex väljer en tid som redan är bokad.
- Bekräftelsesidan tydlig. Bra bokningstavla tidstavla.
- Lite svårt med att använda knapparna, svårt att navigera eftersom det inte är tillräckligt tydligt vart man är på skärmen. Den blå markeringen i *Figur 9* är svårt att uppfatta av användarna.

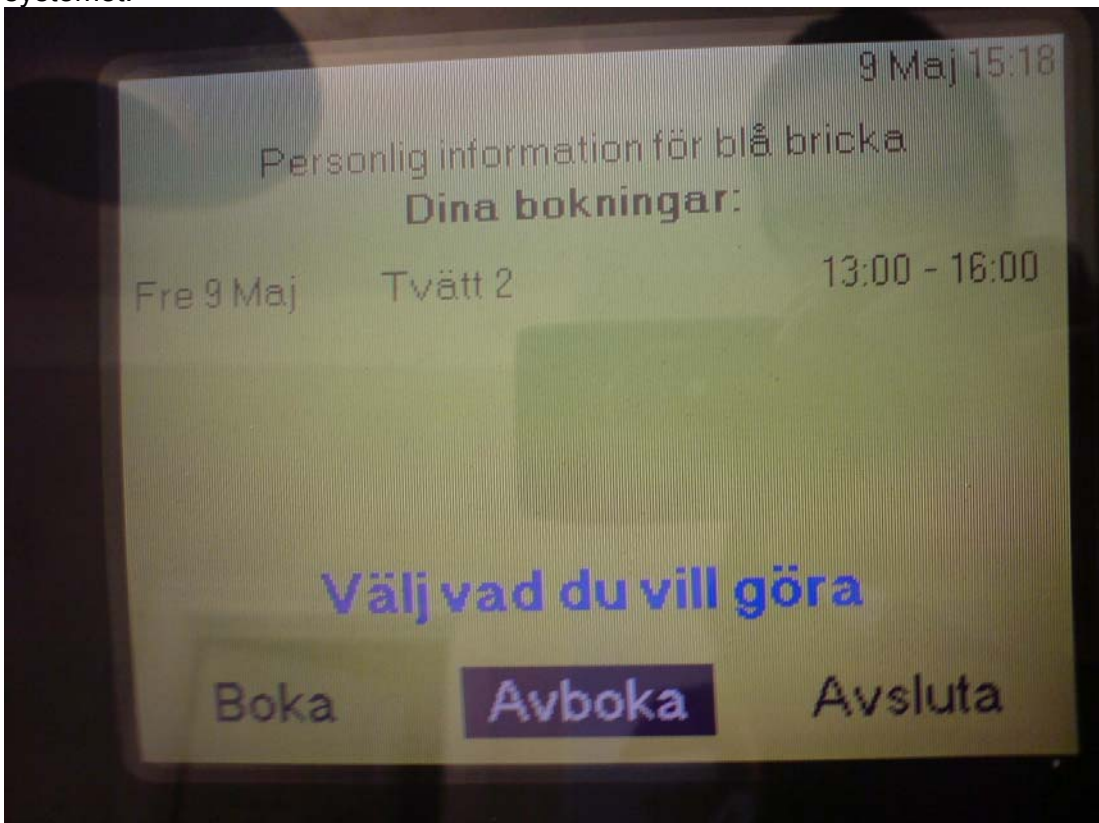
- Text som presenteras i kolumner, se *Figur 8*, är inte vänsterställd vilket gör att den blir svårare att läsa.
- Klar-knappen ser markerad ut fast användaren inte markerat den aktivt.

Testpersonerna tycker

- Samtliga testpersoner hade gett upp när de kommer till Välj objekt-dialogen, se *Figur 10*.
- Personerna kom igång och skötte sig själva, språket är tydligt, skärmbilderna relativt enkla att förstå eftersom det är uppdelat etappvis.

3.2.3 Visa bokade tider och avboka

Om en person redan har bokat en tid visas följande dialog när hon startar systemet.



Figur 11: Avboka tid i ELS

Testet visar

- Testpersonerna har svårt att se den bokade tiden trots att den presenteras direkt när man startar systemet. Rubriken längre ner å sidan fångar användarnas uppmärksamhet.
- Back-knappen upplevs som lite skrämmande. Flera användare vågar inte trycka på den.

Testpersonerna tycker

- Det står inte hur man öppnar i bruksanvisningen.
- Det jag har idag är mycket bättre. Man har en nyckel i handen, kan gå in i tvättstugan när som helst. Kan inte se andras tider. Om ingen påbörjat sin tid kan man ta över den.
- Svårt att utnyttja en tid som någon inte har bokat.

3.2.4 Hjälps och stöd i systemet

Det största problemet med Electrolux instruktioner var att de inte innehöll någon information om hur man öppnade tvättstugan samt att det inte fanns någon information om hur användaren skulle ta sig vidare när hon fastnade vid Klar-knappen.

3.3 QT-system



Figur 12: OT-system när testpersonen är inloggad

3.3.1 Starta systemet och öppna dörren till tvättstugan

Testet visar

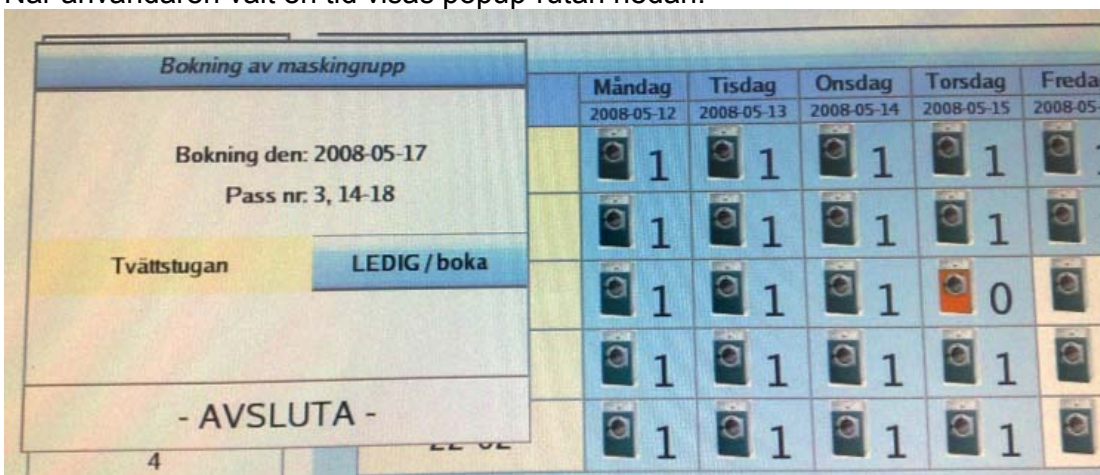
- Bra med en tydlig bild på läsaren som visar vart man ska sätta brickan.
- Skärmen skiljer sig inte så mycket efter att man loggat in, detta gör att testpersonerna blir osäkra på att något hänt när de fört brickan mot läsaren.
- Bra med touchscreen, färre interaktionsmöjligheter, användaren behöver inte lära sig att navigera med knappar och reglage.
- Bra med allt på en skärmbild, däremot borde sådant som inte är relevant för användaren tas bort annars blir det för mycket information för användaren att hålla reda på.

Testpersonerna tycker

- Man ser inte om man är inloggad eller inte.
- För liten text.
- Plottrigt och lite för mycket information som förvirrar.
- Det fladdrande brevet till höger på skärmen är störande.
- Svårare för de med progressiva glasögon.

3.3.2 Boka en tid

När användaren valt en tid visas popup-rutan nedan:



Figur 13: Boka tid i QT system



Figur 14: Dina aktuella bokningar visar de tider användaren har bokat

Testet visar

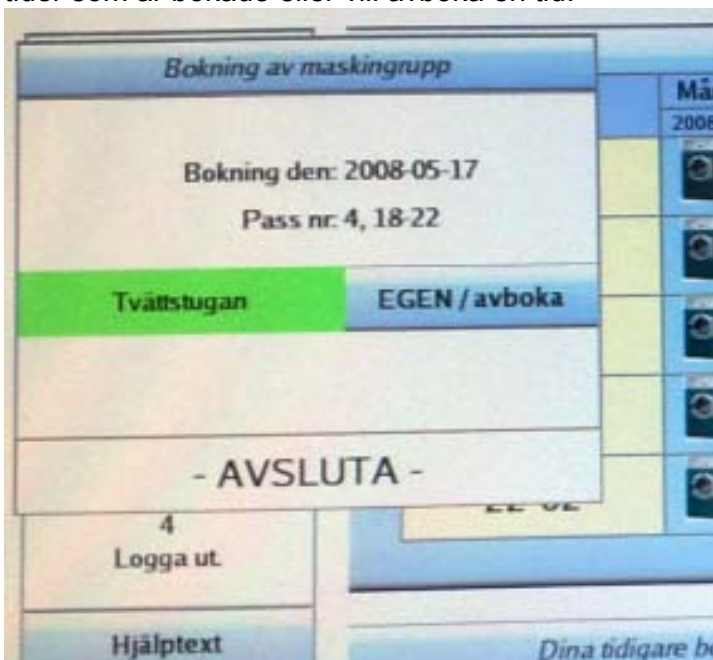
- Svårt att se vad bilden på tvättmaskinen föreställer.
- Svårt att förstå bilden på maskinen och siffran bredvid.
- Bra att alla bokningstider visas på en skärm, men att tider som redan varit syns förvirrar användaren.
- Texten LEDIG/BOKA är förvirrande, informationen ledig är onödig.
- Användarna vill ha bekräftelse på att bokningen blivit genomförd. De flesta missar att den bokade tiden kommer upp nertill på skärmen, tror att de gjort fel och gör om allt igen.
- Dina bokade tider syns inte och en del användare pekar på "Dina aktuella bokningar" men här händer ingenting, de tror att de har bokningar som de inte ser.
- Att välja tid och datum är mycket svårt för en användare för när hon ska boka exempelvis torsdagen den 1 maj kl 10, så trycker hon först på tiden och därefter på dagen. Följden blir att hon bokar den 1 maj kl 6.00 i stället.
- Knappen "Avsluta" för att stänga popupen syns inte och det går inte att "klicka" utanför för att stänga popupen. Detta skapar problem när användaren ångrar sig och vill gå tillbaka.

Testpersonerna tycker

- Datumtexten är lite för liten.
- Krångligt med för mycket information.
- Söndag borde vara markerad som röd dag.
- Jag vet inte att jag har bokat, hur vet jag det?
- Vad betyder EGEN, när man väljer en tid man redan har bokat.
- Jag vill att min bokning ska synas.
- Det borde gå att skriva ut tiden på papper.
- För mycket information.

3.3.3 Visa bokade tider och avboka

Bilderna nedan visar de vyer som användarna ser när hon väljer att titta på de tider som är bokade eller vill avboka en tid.



Figur 15: Tiden är redan bokad

Testet visar

- De flesta ser inte sina bokade tider på skärmen och har därmed svårt att veta om bokningen gått igenom och hitta sina tider för att avboka dem.
- Testpersonerna förstår inte vad EGEN står för. Eftersom de flesta ej såg att tiderna och en papperskorg fanns nertill på skärmen gick många hit genom att de kom ihåg vilken tid de bokat.
- Testpersonerna hade svårt att se och förstå ikonen för papperskorg, ingen av de som genomförde testet klarade att använda denna.

Testpersonerna tycker

- Flera testpersoner tycker att texten EGEN är svår att förstå
- Svårt att se sina bokade tider
- Varför finns information om tidigare bokningar?

3.3.4 Hjälp och stöd i systemet

Testet visar

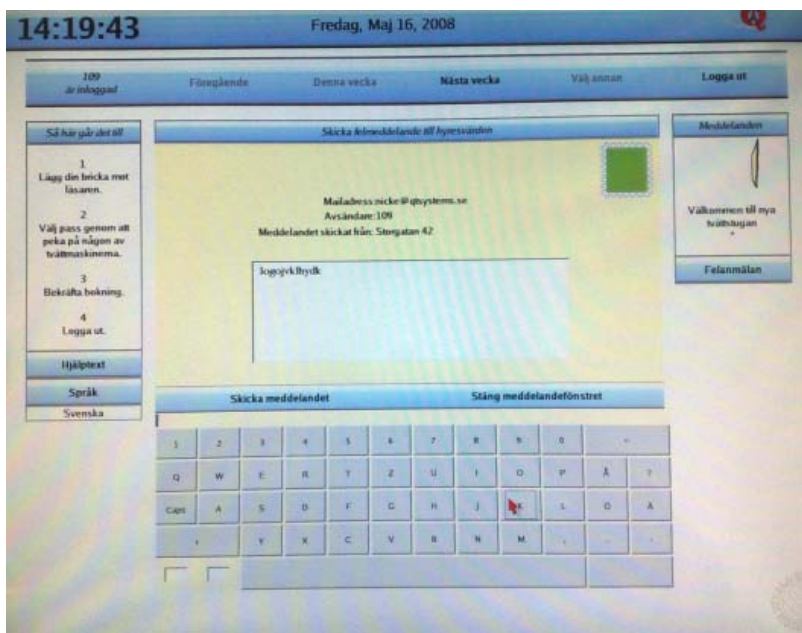
- Bra med en tydlig bild på läsaren som visar hur man gör för att logga in.
- Bra med ett tydliga felmeddelanden med instruktioner när användaren gör fel.
- Svårt att spontant förstå att skärmen är en touchscreen och att följa instruktionerna som inte anpassar sig efter var användaren befinner sig i bokningsprocessen.
- Alla användare börjar direkt med att läsa instruktioner som finns direkt till vänster på skärmen, där står det " 1 För brickan mot läsaren", alla för brickan mot läsaren en gång till och får problem eftersom ingenting händer. Det är inte förrän de går tillbaka till instruktionen och läser steg 2 "Välj pass genom att peka på någon av tvättmaskinerna" som de förstår hur de ska börja.
- Instruktionerna uppdateras inte eller anpassar sig efter den skärmbild användaren är på. Exempelvis; om man ska skicka ett felmeddelande står instruktionerna för att boka en tid kvar.

Testpersonerna tycker

- Man ser inte om man är inloggad eller inte.
- Hjälp texten, instruktionerna till vänster. Svåra att använda. Exempelvis nr 1 hänvisar till en sak som man oftast redan gjort.
- Svårt att läsa texten under "Hjälp text", för mycket information och användaren hinner inte läsa allt innan hon blir utloggad.

3.3.5 Felanmälan

QT-system har en funktion för att göra felanmälan direkt i systemet, detta skiljer systemet från de två andra vi har testat. Så här ser skärmen ut efter att du klickat på länken felanmälan i högerspalten:



Figur 16: Felanmälan

Testet visar

- De flesta förstår direkt hur tangentbordet fungerar.
- Alla har lite svårt att skicka meddelandet. När de tittar i instruktionerna i vänsterspalten så beskriver dessa inte denna process, utan hur man gör en bokning.
- De ser bekräftelsen på att meddelandet är skickat, men blir lite förvirrade när denna bekräftelse visas i vänsterspalten och inte i högerspalten.

Testpersonerna tycker

- Bra och smidigt att kunna göra en felanmälan direkt i systemet