



## Webbkunskap - Användbarhet

IT i världen  
Anders Avdic  
(27 sidor)

1

1

## Användbarhet

- Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specifika mål på ett **ändamålsenligt**, **effektivt** och **för användaren tillfredsställande** sätt.  
([ISO](#)-normen 9241-11 )
- På engelska: Usability
- Snarlikt begrepp: UX (User experience)

2

2

# Användbarhet

- Huvudreferens:
- Ten Usability Heuristics by Jakob Nielsen  
[http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic\\_list.html](http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html)

3

3

## Bra och dålig användbarhet

- Exempel på god användbarhet varken syns eller märks. Allt bara fungerar.
- När användbarheten är dålig märker vi det lättare. Vi blir irriterade, vi tycker det är allmänt dåligt - ofta utan att kunna säga exakt varför.
- <https://www.interaction-design.org/literature/article/bad-design-vs-good-design-5-examples-we-can-learn-frombad-design-vs-good-design-5-examples-we-can-learn-from-130706>

4

4

## God användbarhet, när

- dörrens utformning är sådan att du utan att läsa på någon skylt förstår om du ska dra eller trycka för att öppna dörren.
- du kommer till ett sjukhus och du förstår direkt hur du ska gå för att komma rätt, du behöver inte gå via vare sig reception eller karta.
- du direkt förstår vad en webbplats erbjuder dig som användare och du förstår hur du ska använda webbplatsen.

5

5

## Dålig användbarhet, när

- du inte vet om låset på handikaptoaletten är låst, du känner dig osäker och vill helst hålla på handtaget men du når inte dit.
- När du försöker parkera på en gata och inte förstår parkeringsanvisningarna "Gäller ej udda veckor ...".
- du har fyllt i ett ansökningsformulär på webben och du har gjort något fel (enligt mottagaren) och du blir tvungen att göra om hela arbetet.

6

6

## Mindre användbara webbplatser

- <https://blog.rankingbyseo.com/bad-websites/>
- @badusability
- <https://kaxigt.com/aftonbladet-se-ett-skolexempel-pa-dalig-tillganglighet-och-anvandbarhet/>
- <http://www.webpagesthatsuck.com/>

7

7

## 1 Visibility of system status

- The system should always keep users informed about what is going on, through **appropriate feedback within reasonable time**.
- Användaren skall alltid få information om vad som sker på webbsidan. Om användaren exempelvis fyller i ett formulär som består av 3 sidor med 3 olika formulär skall detta framgå (genom att exempelvis skriva "steg 1 av 3").

8

8

## Information?



9

9

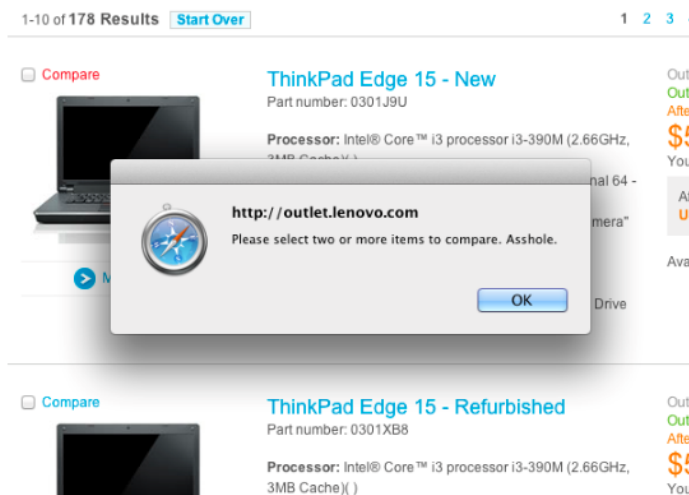
## 2 Match between system and the real world

- The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. **Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.**
- **Systemet skall tala användarens språk. Websidan skall använda språk, bilder, fraser m.m. som användaren är van vid.**

10

10

## Om språk



11

11

## 3 User control and freedom

- Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. **Support undo and redo.**
- Användaren väljer ofta funktioner av misstag och det skall alltid finnas väl utmärkta "utgångar" för användaren. Om användaren exempelvis navigerar till fel sida av misstag skall det alltid vara möjligt för användaren att ta sig tillbaka till föregående sida eller till förstasidan.

12

12

# Swedbank

- Vågar man gå tillbaka?



13

13

## 4 Consistency and standards

- Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. **Follow platform conventions.**
- Användaren skall ej behöva undra om olika ord, situationer, bilder, handlingar har olika meningar. Följ en given standard.
- Om man exempelvis har ett formulär som består av 4 steg och man använder en knapp på första steget med texten "Nästa", skall knappen för att gå från steg 2 till 3 ej säga "Steg 3" utan den knappen skall även den säga "Nästa".

14

14

## Varför inte QWERTY?



15

15

## 5 Error prevention

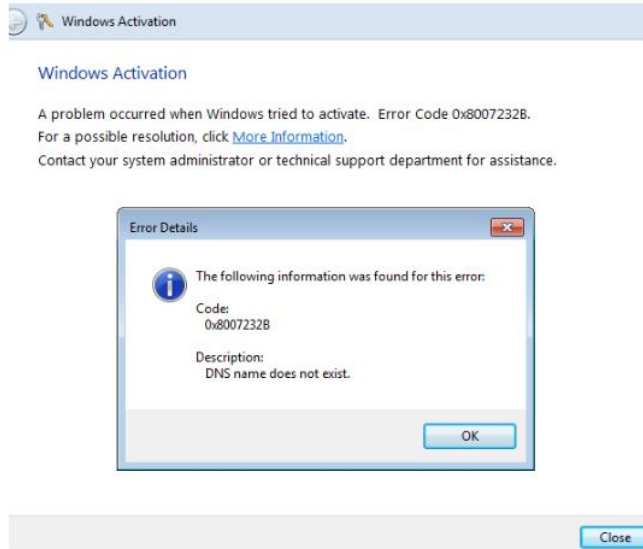
- Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. **Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action.**
- I största möjliga mån skall man förhindra att fel uppstår på sina webbsidor. Det är dock omöjligt att förhindra att alla fel upptäcks och förhindras.

16

16



## Förhindra fel?



17

17

## 6 Recognition rather than recall

- Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. **Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.**
- **Minimera hur mycket användaren måste hålla i huvudet när han/hon surfar på din webbsida. En användare skall ej behöva komma ihåg information från en sida till en annan, eller från ett formulär till ett annat.**
- **Om en användare exempelvis fyller i ett formulär som består av ett antal steg och webbsidor skall information som fås på en sida ej behöva kommas ihåg på de andra sidorna.**

18

18

**Help: Change Password**

Because you have logged in successfully, you can change your password here by entering your password in the **Current Password** field, entering the new password in the **New Password** field, and confirming the new password by entering it again in the **Confirm New Password** field. Then click **Submit**.

Remember that the new password must fulfill these requirements:

1. The password must be **exactly** 8 characters long.
2. It must contain **at least** one letter, one number, and one special character.
3. The **only** special characters allowed are: @ # \$
4. A special character must **not** be located in the first or last position.
5. Two of the same characters sitting next to each other are considered to be a "set." No "sets" are allowed.
6. Avoid using names, such as your name, user ID, or the name of your company or employer.
7. Other words that cannot be used are Texas, child, and the months of the year.
8. A new password cannot be too similar to the previous password.
  - a. Example: previous password - abc#1234, acceptable new password - acb\$1243
  - b. Characters in the first, second, and third positions cannot be identical. (abc\*\*\*\*\*)
  - c. Characters in the second, third, and fourth positions cannot be identical. (\*bc#\*\*\*\*\*)
  - d. Characters in the sixth, seventh, and eighth positions cannot be identical. (\*\*\*\*\*234)
9. A password can be changed voluntarily (no Help Desk assistance needed) once in a 15-day period. If needed, the Help Desk can reset the password at any time.
10. The previous 8 passwords cannot be reused.

[Top of page](#)

19

19

## 7 Flexibility and efficiency of use

- Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. **Allow users to tailor frequent actions.**
- Erbjud möjligheter för avancerade användare att snabba upp sitt användande. Detta skall dock ej ske på bekostnad av att nybörjare får det svårare att nyttja systemet.
- Exempel på detta kan vara att erbjuda möjligheten att använda snabb-kommandon för att navigera runt på sidan och fylla i formulär. En nybörjare kan använda musen för att klicka sig runt medan en avancerad användare t.ex. använder Tab-tangenten.

20

20

## 8 Aesthetic and minimalist design

- **Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed.** Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.
- Dialoger (text rutor, formulär m.m.) skall ej innehålla irrelevant information eller information som nästan aldrig behövs. Det är dock givetvis ingenting som säger att den sällan använda information inte kan presenteras på en annan sida, men blanda ej relevant och irrelevant information då försvårar för användaren att ta till sig och finna det som är viktigt.

21

21

## Dialog – omöjlig fråga att besvara

**Send inn din ESTA-søknad online**

Det amerikanske "Visa Waiver" programmet (VWP) gir reisende fra 36 land, deriblant Norge, anledning til å bli i opptil 90 dager. Alle som skal til USA med båt eller fly, om enn bare i transit, må kunne forevise en godkjent reiseapprobasjon (ESTA) før avreise fra hjemlandet. Det er viktig å forstå at ESTA kun bekrefter at man er klar for reise til USA; det er fortsatt immigrasjonsmyndighetene ved ankomst som slipper deg inn i landet.

Steg 1: Fyll ut vårt ESTA opplysnings- og søknads-skjema  
 Steg 2: Sjekk at den er fullstendig utfyllt og betal med kredittkort  
 Steg 3: Du vil motta din ESTA reiseapprobasjon elektronisk via Epost/brevtelex

**Detaljer om reisen:**

Reiser du alene?

Hva er formålet med reisen?

Hva er ditt/dine reisemål i USA?  Yes  No  
 (What is your destination?)

Hvor lenge skal du være i USA?

\* Er dette første gang du søker om reiseautorisasjon til USA?

22

22

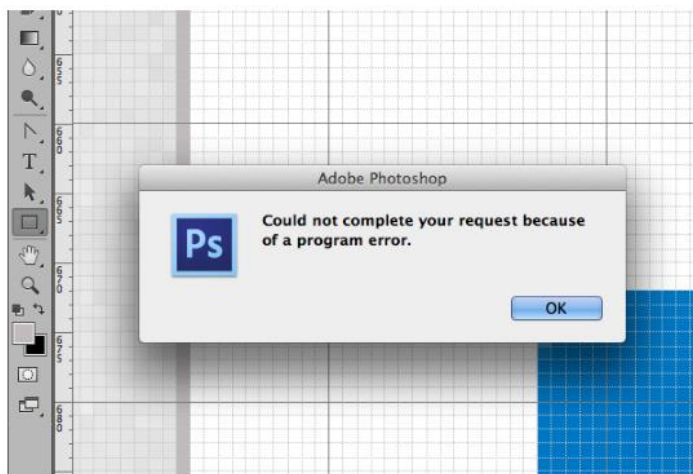
## 9 Help users recognize, diagnose, and recover from errors

- **Error messages should be expressed in plain language** (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.
- **Att förhindra alla fel är omöjligt. Av den anledningen är det viktigt att de felmeddelanden som visas för användaren är tydliga och erbjuder användaren en utväg. Ett fel man kan få på webbsidor är att sidan man vill gå till ej finns och man får upp en kryptisk text med meddelandet "404 file not found..."**

23

23

### Felmeddelanden



24

24

## 10 Help and documentation

- Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be **easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.**
- Det bästa är givetvis om en webbsida kan användas utan att dokumentation och hjälp behövs men så är inte alltid fallet. Hjälpen måste dessutom vara lätt att komma åt för användaren. Ett vanligt exempel på när det kan vara relevant att erbjuda användaren hjälp är i formulär.

25

25

### Hjälp?

The image shows two screenshots of a Vodafone BlackBerry login interface. The top screenshot is titled 'Welcome to BlackBerry!' and contains a section for 'Existing Users' with input fields for 'User name' and 'Password', and links for 'Require Assistance?' and 'Forgot Password?'. A 'Log In' button is also present. A large red recycling symbol is overlaid on the bottom right of this section. The bottom screenshot is titled 'Additional Assistance' and contains a 'Return to Login' button.

26

26