

Integrerade användarprofiler

**Integrering av personas och ”designa för olikheter”
som ett hjälpmedel att utveckla HS studentportal**

Jenny Karlsson

2009-06-07

Integrerade användarprofiler

Personas och ”designa för olikheter” som ett hjälpmedel att utveckla HS studentportal

Examensrapport inlämnad av Jenny Karlsson till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (B.Sc.) vid Institutionen för kommunikation och information. Arbetet har handletts av Jessica Lindblom.

2009-06-07

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är mitt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: _____

Integrerade användarprofiler

Personas och ”designa för olikheter” som ett hjälpmedel att utveckla HS studentportal

Jenny Karlsson

Sammanfattning

Detta arbete har utförts med syftet att ta reda på hur området ”designa för olikheter” kan integreras med personas, för att öka användbarheten i ett intranät. ”Designa för olikheter” anser att systemdesigners ska ta hänsyn till att alla människor är olika. Personas är fiktiva personer som håller systemdesigners fokuserade på användarna under hela systemutvecklingsprocessen. För att uppnå syftet med rapporten har målet varit att utveckla integrerade användarprofiler (personas integrerat med ”Designa för olikheter”), som ett hjälpmedel vid projektet att utveckla Högskolan i Skövdes studentportal. Ett samarbete utfördes med projektteamet för att skapa integrerade användarprofiler som representerar alla potentiella användarna för studentportalen. Tre integrerade användarprofiler togs fram som sedan granskades av projektgruppen och representativa användare. Granskningen visade att de integrerade användarprofilerna representerade atypiska användare och därav uppnått sitt syfte. Det främsta bidraget med detta arbete är att integrerade användarprofiler hjälper till att skapa användbara system för både atypiska och typiska användare.

Nyckelord: Integrerade användarprofiler, Människa-datorinteraktion, användarcentrerad design, personas, intranät, portal, Högskolan i Skövde, studentportal.

Innehållsförteckning

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Introduktion | 1 |
| 1.1 | Organisationsbeskrivning..... | 2 |
| 1.2 | Problembeskrivning | 3 |
| 1.2.1 | Problemprecisering | 3 |
| 1.2.2 | Avgränsningar | 4 |
| 1.2.3 | Rapportens upplägg | 5 |
| 2 | Bakgrund..... | 6 |
| 2.1 | Människa-datorinteraktion | 6 |
| 2.2 | Användarcentrerad systemdesign | 6 |
| 2.3 | Personas..... | 8 |
| 2.3.1 | För- och nackdelar med personas | 11 |
| 2.3.2 | Personas livscykel..... | 15 |
| 2.4 | ”Designa för olikheter” | 24 |
| 2.4.1 | Designa för oförmågor | 25 |
| 2.4.2 | Designa för olika åldrar..... | 27 |
| 2.4.3 | Designa för olika kulturer | 27 |
| 2.5 | Intranät och portaler | 27 |
| 2.6 | Sammanfattning | 29 |
| 3 | Arbetsprocess | 32 |
| 4 | Genomförande..... | 34 |
| 4.1 | Fas 1: Förstudie..... | 34 |
| 4.1.1 | Steg 1: Ta reda på organisationens problem | 34 |
| 4.1.2 | Steg 2: Ta reda på tidigare erfarenheter av personas | 35 |
| 4.1.3 | Steg 3: Samla in information..... | 35 |
| 4.2 | Fas 2: Skapande | 36 |
| 4.2.1 | Steg 1: Bestämma antal integrerade användarprofiler som ska skapas | 36 |
| 4.2.2 | Steg 2: Bearbeta insamlad information..... | 37 |
| 4.2.3 | Steg 3: Skapa och prioritera skelett | 38 |
| 4.2.4 | Steg 4: Utveckla valda skelett till integrerade användarprofiler | 38 |
| 4.3 | Fas 3: Uppföljning | 40 |
| 4.3.1 | Steg 1: Granskning av de integrerade användarprofilerna..... | 40 |
| 4.3.2 | Steg 2: Skapa kommunikationsartefakter..... | 40 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 5 | Resultat och slutsats | 42 |
| 5.1 | Resultat..... | 42 |
| 5.1.1 | Fullständiga integrerade användarprofiler | 42 |
| 5.1.2 | Kommunikationsartefakter..... | 45 |
| 5.2 | Slutsats | 47 |
| 6 | Diskussion | 48 |
| 6.1 | Förslag till fortsatt arbete | 50 |
| 7 | Referenslista | 52 |
| Bilagor | | 55 |
| | Bilaga 1. Intervju med en person från projektgruppen | 55 |
| | Bilaga 2. Intervju med den tidigare projektgruppen | 56 |
| | Bilaga 3. Integrerade användarprofiler, version 1 | 57 |
| | Bilaga 4. Granskning av de integrerade användarprofilerna..... | 67 |

1 Introduktion

I dagsläget styrs mycket av datorer, allt från säkerhetssystem på kärnkraftverk till bokningsystem för utlandsresor. Ungefär fyra miljoner svenskar använder sig av Internetbank som ett säkert och bekvämt sätt att sköta sina bankärenden (Regeringskansliet, 2003). Enligt Regeringskansliet (2003) är det många som i dagsläget ser Internet som det huvudsakliga verktyget att hämta och lämna information. Många företag och organisationer är exempelvis i stort behov av datorer för att kommunicera och förmedla information inom verksamheten. För att förmedla information och kommunicera inom en verksamhet används bland annat intranät som ett hjälpmedel. Ett intranät beskrivs av Bark, Heide, Langren och Nygren (2002) som ett Internet för ett företag eller organisation, där intranätet håller verksamhetens anställda uppdaterade på vad som händer och är ett medel för att lösa dagliga arbetsuppgifter. De anser även att den speciella egenskapen för ett intranät är att den publicerade informationen på intranätet är begränsad till dess användare. För att användarna ska kunna använda intranätet på bästa möjliga sätt är det dock väsentligt att ta hänsyn till de potentiella användarna. 24-timmarsmyndigheten är ett exempel på ett område som satsar på att mer tjänster och information ska vara tillgängligt på Internet (Ritzén, 2004) samt att alla människor ska kunna använda sig av de tjänster som samhället erbjuder (Regeringskansliet, 2003). Vidare talar Ritzén (2004) om att ett tillgängligt samhälle är där alla medborgare, oberoende funktionshinder, kan vara delaktiga. För att samspelet mellan människa och dator ska fungera på bästa sätt är det viktigt att förstå interaktionen mellan dem.

Forskning inom området människa-datorinteraktion (MDI) ökar förståelsen av teknologin (Helander, Landmer & Prabhu, 1997). Helander, et al. (1997) menar även att det möjliggör upptäckt av vilka effekter datorer, eller användning av datorer, har på personers produktivitet, arbetstillfredsställelse, kommunikation med andra personer och den allmänna kvaliteten av deras liv. Genom att studera MDI ökar chansen att systemet kommer att användas på ett strukturerat sätt (Helander, et al., 1997).

Enligt Gulliksen och Göransson (2002) är användbarhet en egenskap av exempelvis ett system, där ett användbart system stödjer användarens utförande av till exempel arbetsuppgifter. Användarcentrerad systemdesign (ACD) är ett område inom MDI som är en process där användare aktivt deltar vid utformning av ett IT-system. Metoder inom ACD har påvisats öka nytta och användbarhet hos system (Mao, et al., 2001 i Gulliksen & Göransson, 2002). Begreppet ACD är ett tillvägagångssätt för att utveckla system med fokusering på användbarhet och ett användbart system beskrivs som ett stöd för användaren att utföra sina arbetsuppgifter genom att vara effektivt, ändamålsenligt och tillfredsställande att använda (Gulliksen & Göransson, 2002). Områden som MDI och ACD är av stor betydelse när system ska tas fram för att vara anpassade efter användarna och ett sätt att vara användarcentrerad genom utvecklingen av en produkt är att använda personas som metod för att ta fram användarprofiler.

Personas beskrivs av Pruitt och Adlin (2006) som kraftfulla, påhittade personer som kan hjälpa till att skapa produkter som verkliga personer tycker om att använda. De menar även att personas skapas utifrån data om verkliga personer, som gör att produktens användbarhet, nytta och allmänna tilltalande ökar. Det anses viktigt att känna till användarna och deras behov vid design eller framtagande av en produkt,

vilket kan uppnås med hjälp av personas som en metod vid användarcentrerad systemdesign (Pruitt & Adlin, 2006).

Ett annat område inom MDI som kallas för ”Designa för olikheter” (”Designing for diversity”) talar även om betydelsen av att designa för användarna. Här läggs dock mest vikt vid att designa system för en universell design, vilket innebär att hänsyn tas till att människor är olika. ”Designa för olikheter” handlar även om att designa system för den atypiska användaren och att inte endast se till de typiska användarna av systemet, som många gränssnitt ofta gör. Människor kan skilja sig åt på många sätt, exempelvis genom kognitiva eller fysiska oförmågor, folkslag och kultur (Dix, Finlay, Abowd & Beale, 2004). Att ta hänsyn till området ”Designa för olikheter”, när personas ska skapas, anses vara väsentligt för att spegla alla tänkbara användare.

Den generella utgångspunkten för denna rapport är att ta fram integrerade användarprofiler¹ som i den här rapporten är en benämning på personas med fokus på ”Designa för olikheter”. Nedan presenteras det vetenskapliga problemet i form av en frågeställning, som är tänkt att vara rapportens huvudsakliga fokus.

- Hur kan området ”designa för olikheter” integreras med framtagandet av personas för att öka användbarheten i ett intranät, utifrån ett ACD-perspektiv?

En del i att undersöka ett vetenskapligt problem är att testa frågeställningen mot en verklig situation. Ett samarbete har därför skett med Högskolan i Skövde, som vill införa en studentportal där studenterna ska kunna utföra alla dagliga studierelaterade uppgifter, som exempelvis att anmäla sig till tentor och registrera sig på kurser. Med hjälp av personas och fokus på ”designa för olikheter” kan integrerade användarprofiler tas fram som hjälpmedel för fortsatt arbete i utvecklingsprocessen att ta fram intranätet. Mer om detta presenteras i avsnitt 1.2.

Att ta fram integrerade användarprofiler för att nå syftet med rapporten, är dock en utmaning eftersom de två områdena, personas och ”Designa för olikheter”, har vissa motsägelser. Exempelvis menar Chapman och Milham (2006) att personas representerar en abstrakt grupp av användare och enligt Hourihan (2002) tillåter personas fokus på en liten grupp av *specifika* användare. Det Hourihan (2002) och Chapman och Milham (2006) menar strider emot det ”Designa för olikheter” innebär, att system ska designas med hänsyn till att alla människor är olika. Trots utmaningen anses områdena vara en bra matchning eftersom mycket av det ”Designa för olikheter” talar för anses stärka metoden personas. Med ett tänk utifrån området ”Designa för olikheter” kan viktiga användarkategorier belysas vid designen av ett system. ”Designa för olikheter” belyser betydelsen i att se till alla potentiella användare, även de som typiskt inte anses spegla användarna av en produkt. Exempel på sådana användare är de med olika funktionshinder, kulturer eller åldrar. För somliga kan det ses som självklart att alla användare kan se, höra och tala samma språk som en själv. Dock är så inte fallet och ”Designa för olikheter” hjälper till att även fokusera på de användare som inte i vanliga fall ses som typiska. Mer om utmaningen att skapa integrerade användarprofiler presenteras i slutet av kapitel 2.

1.1 Organisationsbeskrivning

Högskolan i Skövde (HS) har ca 9000 studenter och beskrivs som en ung högskola med kombination av den långa akademiska traditionen med ny forskning

¹ Integrerade användarprofiler är ett eget myntat begrepp som syftar på integreringen av personas och området ”Designa för olikheter”.

(<http://www.his.se>). Studenterna på högskolan är antingen inskrivna på ett program, av de 50 program som högskolan erbjuder, eller så läser de fristående kurser. Studenterna på HS skiljer sig även i åldrar, 49 % av alla studenter är 18-24 år, 33 % är 25-34 år och 18 % är 35 eller äldre än 35 år (<http://www.his.se>).

HS består av tre institutioner, *Kommunikation och information*, *Teknik och samhälle* samt *Vård och natur*. Den första institution beskrivs som det tematiska namnet för studier om människan, informationsteknik och relation mellan människa och datorbaserad teknik. Inom denna institution ingår områdena datavetenskap, språk, humaniora och pedagogik. Teknik och samhälle däremot, har temat samverkan mellan tekniken och samhället. För denna institution ingår områdena ingenjörsvetenskap, industriell ekonomi, samhällsvetenskap, socialpsykologi samt industriell ledning och organisation. Den tredje institutionen, Vård och natur, består av områdena hälso- och vårdvetenskap och naturvetenskap med ämnen som bland annat biomedicin, biologi och omvårdnad (<http://www.his.se>).

Högskolan belyser även att de erbjuder undervisning och studiemiljö för studenter eller blivande studenter med fysiska, psykiska eller neuropsykiatriska funktionshinder. Erbjudandet gäller även för personer med specifika läs- och skrivsvårigheter eller dyslexi (<http://www.his.se>). Studenterna vid HS skiljer sig på en rad olika sätt: campus- eller distansstudent, ålder, utbildning, institution, funktionshinder samt kultur, eftersom Högskolan i Skövde tar in utbytesstudenter.

1.2 Problembeskrivning

Många organisationer använder sig idag av intranät och portaler för att hålla verksamhetens anställda uppdaterade på vad som händer inom organisationen (Bark, et al., 2002). Bark, et al. (2002) anser att ett intranät kan lösa användarens dagliga arbetsuppgifter och att det ska fungera som ett stöd för att hålla ihop verksamhetens olika arbetsprocesser. Dock är det inte alla intranät som uppfyller dessa krav. Det finns en tendens att bortse från användarens behov för att istället utgå från sina egna behov som produktdesigner (Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) menar att det är viktigt att vara användarcentrerad under systemutvecklingsprocessen för att uppnå ett användbart system. De menar dock att det finns svårigheter med detta, som bland annat är att användarna är komplicerade och skiljer sig på en rad olika sätt. Det kan exempelvis vara svårt att veta användarnas behov och önskningar samt hur de beter sig. Det finns en metod inom MDI som heter personas och är ett sätt att hålla systemutvecklingsprocessen användarcentrerad (Pruitt & Adlin, 2006). För att förstå användarna och veta på vilka sätt de skiljer sig åt är det viktigt att ha kunskap om vilka egenskaper som faktiskt särskiljer dem. ”Designa för olikheter” är även ett område inom MDI som har fokus på att skapa en universell design hos system (Dix, et al., 2004). Universell design innebär bland annat att ta hänsyn till att människor skiljer sig åt och genom att ta hänsyn till detta under systemutvecklingen kan en användbar produkt skapas (Dix, et al., 2004).

1.2.1 Problemprecisering

Problemmrådet för detta examensarbete faller inom ramen för forskningsområdet MDI med fokusering på ACD. Det specifika problem som beaktas är hur integrerandet av ”designa för olikheter” och personas, med ett ACD-perspektiv, kan öka användbarheten för HS studentportal. Informationsavdelningen på HS arbetar i ett projekt för att ta fram en studentportal för högskolan och en del i denna arbetsprocess är att ta fram integrerade användarprofiler. Rapportens fokus ligger i att utveckla

integrerade användarprofiler i form av personas, i kombination med ”Designa för olikheter”, för ett intranät som är avsett för studenter vid HS. Det är många olika studenter som ska kunna använda studentportalen och det är ytterst viktigt att ta hänsyn till de olika användargrupper som finns. Genom att integrera området ”designa för olikheter” med personas som användarprofiler, kan hjälp fås att tillgodose de många studentgrupper som HS har. Studenter skiljer sig på en mängd olika sätt, exempelvis genom ursprung, kultur, ålder, datorvana, campusstudent, distansstudent, funktionshinder o.s.v. Beroende på vem som använder sig av systemet, kommer olika uppgifter att utföras i studentportalen, som i sin tur medför ett behov av olika gränssnitt i systemet. Ett gränssnitt en användare skickar mail i skiljer sig exempelvis från ett gränssnitt där hon söker efter en kurs. ”Designa för olikheter” är en bra utgångspunkt när personas ska tas fram, eftersom målet är att intranätet ska vara avsett för alla studenterna på HS. Dock finns det, som redan nämnts, motsättningar mellan de två områden och det är det som är utmaningen med detta arbete (se slutet av kapitel 2).

Målet för rapporten är att utveckla integrerade användarprofiler som hjälper till att utveckla en studentportal med hög grad av användbarhet. Arbetet kommer att ske genom en tillämpning av principer för framtagande av personas, som ska integreras med ”designa för olikheter” och användas som ansats till den kommande portalen. Integreringen mellan de två områdena kommer att ske genom att ta hänsyn till vad området ”designa för olikheter” säger, när processen att skapa personas utförs. Att göra det anses ge tydligare fokusering på att alla, inte bara de typiska användarna, beaktas när personas skapas för studentportalen.

HS vision är att ha en användbar studentportal som är utformad att passa alla individer som studerar eller kommer att studera på HS. Att nå upp till detta är inget denna rapport kommer att göra eftersom arbetet att ta fram en användbar studentportal är mycket omfattande. Resultatet av detta arbete förväntas istället utgöra ett delbidrag till det uppsatta målet för rapporten och på så sätt bidra med en liten del till HS vision. Bidraget är de integrerade användarprofilerna som ska förse projektteamet med ett användarfokus under hela projektets gång. Arbetet har delats upp i tre specifika delmål och dessa är:

1. Utföra en förstudie för att ta reda på vilka integrerade användarprofiler som behöver utvecklas utifrån ett ACD-perspektiv.
2. Utveckla integrerade användarprofiler utifrån ett ACD-perspektiv.
3. Utvärdera de framtagna integrerade användarprofilerna för att ta reda på om syftet med dem har uppfyllts.

1.2.2 Avgränsningar

När personas skapas kan scenarios vara en del av underlagsdokumentet. Pruitt och Adlin (2006) menar till exempel att scenarios, i form av hur personen interagerar med den aktuella produkten, är bra att ha med i underlagsdokumenten för de framtagna personas. Den här rapporten har dock inte tagit ställning till utformandet av scenarios eftersom studentportalen inte är aktuell ännu. Studentportalen finns bara som en idé och ett mål, vilket gör det svårt att utforma scenarios där varje persona interagerar med systemet. Scenarios kan även skapas i form av andra aktiviteter, bortsett från när personas interagerar med den aktuella produkten. Dock har scenarios varit en avgränsning för rapporten och anses vara ett bra sätt att förmedla personas uppförande i olika situationer.

1.2.3 Rapportens upplägg

Följande kapitel kommer dels att presentera en bakgrund för examensarbetet. Bakgrundskapitlet innehåller alla teorier som ansetts vara betydande för arbetet och ligger som grund till examensarbetet. Kapitel 3 förklarar sedan hur arbetsprocessen sett ut för arbetet och kapitel 4 hur arbetsprocessen har genomförts. Kapitel 5 presenterar sedan de resultat som fåtts fram och slutligen kommer även en diskussion av hela examensarbetet att följa. De delar av resultatet som är för omfattande att presenteras i det tillhörande kapitlet kommer istället att presenteras i bilagorna, i slutet av rapporten.

2 Bakgrund

I detta kapitel kommer bakgrund till rapporten att presenteras i form av grundläggande fakta om människa-datorinteraktion, användarcentrerad systemdesign, personas, ”designa för olikheter” samt intranät.

2.1 Människa-datorinteraktion

Människa-datorinteraktion (MDI) är enligt Gulliksen och Göransson (2002) ett begrepp som började användas redan vid mitten av 1980-talet för att representera ett eget forsknings- och ämnesområde. Ämnet kommer från MMI (människa-maskininteraktion), som studerar interaktionen mellan människa och maskin. MDI handlar inte endast om utformning av användargränssnitt utan omfattar även andra aspekter som är betydande för interaktionen mellan människa och dator. Begreppet kan sägas bestå av fyra huvudsakliga områden: användning och användningssammanhanget, mänskliga egenskaper samt dator och utvecklingsprocessen. Dessa områden är viktiga när ett interaktivt system ska utvecklas (Gulliksen & Göransson, 2002). Helander, et al. (1997) håller även med om att mänskliga egenskaper är viktiga för att utveckla ett interaktivt system. De menar att en motivering till att bedriva forskning inom området MDI är att påverka designen av framtida system genom att avslöja aspekter av mänskligt beteende, för att öka och upptäcka effektivitet.

MDI-området kan uppfattas på olika sätt beroende på infallsvinkel, som medför påverkan av hur forskning bedrivs samt val av metoder som kan användas (Gulliksen & Göransson, 2002). Gulliksen och Göransson (2002) menar att MDI traditionellt sett innefattar studier av hur människor interagerar med datorer samt hur interaktionen kan förbättras genom speciella tekniker eller metoder. Ämnesområdet är en grund till kunskapen om utveckling av användbara, interaktiva system (Gulliksen & Göransson, 2002). Helander, et al. (1997) anser även att MDI ökar förståelsen av teknologin och dess effekter, som möjliggör upptäckt av vilka effekter datorer eller användning av datorer har på personers produktivitet, arbetstillfredsställelse, kommunikation med andra personer och den allmänna kvaliteten av deras liv. De talar även om en sista orsak att studera MDI och det är att ha inflytande i den fortsatta utvecklingen av teknologin, för att öka dess användbarhet, och för att öka chanserna att det kommer att användas på ett strukturerat och mänskligt sätt.

Användbarhet beskrivs av Gulliksen och Göransson (2002) som en egenskap av exempelvis ett system, där ett användbart system stödjer användarens utförande av arbetsuppgifter på ett effektivt, ändamålsenligt och tillfredsställande sätt.

MDI ses även som ett tvärvetenskapligt område och innefattar en rad områden som anses bidra till utvecklingen av MDI (Gulliksen & Göransson, 2002). Exempel på sådana områden är enligt Gulliksen och Göransson (2002), datavetenskap och beteendevetenskap, som har varit de två mest inflytelserika områdena inom MDI. Andra områden som de även anser har inflytande på MDI-området är exempelvis antropologi, sociologi, lingvistik, systemvetenskap, och grafisk design.

2.2 Användarcentrerad systemdesign

Användarcentrerad systemdesign (ACD) är ett delområde inom MDI och en process där användare aktivt deltar vid utformning av ett IT-system (Gulliksen & Göransson, 2002). Karat (1996) beskriver ACD som en iterativ process med ett mål att utveckla

användbara system, genom att involvera potentiella användare för systemet i systemdesignen. Gulliksen och Göransson (2002) menar att begreppet har använts och används fortfarande av många som ett tillvägagångssätt att utveckla system, där fokus ligger på användbarhet. De anser dock att det inte har tagits ställning till vad det innebär att arbeta med användarcentrerad utveckling. Detta uttalande gör även Karat (1996) och tillägger även att det fortfarande är ett problem inom UCD att veta vad som ska göras då området används som en del av ett projekt. När det är svårt att påvisa nyttan av och kostnader för användarcentrering finns det de som anser det vara för kostsamt att till exempel utföra fältstudier (Gulliksen & Göransson, 2002). Det finns en rad vanligt förekommande motstånd och problem med användning av användarcentrerade metoder, som exempelvis resursbegränsningar, motstånd mot användarcentrerad design och/eller användbarhet, brist på förståelse och/eller kunskap om vad användbarhet är o.s.v. (Gulliksen & Göransson, 2002). Gulliksen och Göransson (2002) menar dock att Mao, et al. (2001) visat att det finns en uppfattning att användarcentrerade metoder generellt har ökat nyttan och användbarheten hos system. Ett exempel de tar upp är en amerikansk undersökning, gjord av Standish Group (1995), som försökte finna vari framgångsfaktorerna fanns för de 16,2 % ”lyckade” amerikanska IT-projekten som kostar USA 250 miljarder dollar varje år. Det som ansågs vara den mest framstående framgångsfaktorn av alla framgångsfaktorer var effektiv användarmedverkan i utvecklingsarbetet samt en tydlig kravspecifikation (Gulliksen & Göransson, 2002).

Enligt Gulliksen och Göransson (2002) skapas ett användbart system genom en process, med fokus på alla delar som bidrar till produktens användbarhet samt processen som frambringar detta. Exempel på delar i processen är analysarbete, design och utvärdering. Denna rapport ligger dock bara inom en av dessa delar och det är designfasen. Vidare menar Gulliksen och Göransson (2002) att många systemutvecklingsprojekt har ett tydlig teknikfokus. De anser att syftet för de med teknikfokus mestadels är att testa någon ny teknik än att lösa ett specifikt problem för en användargrupp. Gulliksen och Göransson (2002) menar även att för att lyckas genomföra användarcentrerad systemdesign måste organisationens och projektets fokus gå från teknikstyrd utvecklingsprocess till en mer användarcentrerad process. De menar att ett medvetet val måste göras mellan att utforska en ny teknik och att lösa ett problem för användarna, eftersom de anser att det inte ofta går att utveckla ett system med fokus på båda delarna. För att framgångsrikt införa ACD måste fokuseringen ligga på en användarcentrerad utvecklingsprocess istället för en teknikstyrd sådan (Gulliksen & Göransson, 2002).

Inom användarcentrerad systemdesign finns det tolv grundprinciper som måste följas för att designa ett användbart system (Gulliksen & Göransson, 2002). Enligt Gulliksen och Göransson (2002) är en princip en allmänt accepterad handlingsregel, lag eller sanning som används för att utveckla andra principer. Eftersom denna rapport fokuserar på att ta fram integrerade användarprofiler anses endast tre av de tolv grundprinciperna vara väsentliga att beaktas. De tre principerna anses vara användbara då de integrerade användarprofilerna skapas. Principerna presenteras nedan och utgår från Gulliksen och Göranssons (2002) forskningsresultat och erfarenheter av integrerandet av användarcentrerad systemdesign i ett antal organisationer och projekt.

- *Användarfokus*

Användarnas behov och arbetsuppgifter samt verksamhetens mål ska på ett tidigt stadie vägleda utvecklingen. Alla i systemutvecklingsprojektet ska förstå

målet hos verksamheten, användarnas situation, uppgifter, varför och hur de utför dem o.s.v. Det är viktigt att prioritera det som är bra för användarna framför det tekniskt möjliga. Användarprofiler, kontextuella intervjuer och uppgiftsanalys är aktiviteter som måste vara en naturlig del av utvecklingsprocessen.

- *Aktiv användarmedverkan i utvecklingen*

Det är viktigt att representativa användare aktivt medverkar på ett tidigt stadium samt även kontinuerligt genom hela systemets livscykel.

- *En användarcentrerad attityd*

Det är viktigt att ha en användarcentrerad attityd genom hela utvecklingsprojektet. Alla som deltar i projektet måste träffa verkliga eller potentiella användare och en gemensam grundförståelse för användarna, deras arbetsuppgifter, användningssammanhang samt behov är väsentligt. Medlemmarna i projektet måste även känna till användbarhet.

Gulliksen och Göransson (2002) tre grundprinciper skiljer sig inte speciellt mycket åt utan är väldigt lika varandra. Det gör det svårare att beakta grundprinciperna under arbetet och med denna anledning har de tre grundprinciperna gjorts om till tre mer specificerade och åtskiljda grundprinciper, som presenteras nedan.

- *Medverkande av representativa användare*

Representativa användare ska medverka under hela systemutvecklingsarbetet och det är viktigt att projektteamet har en användarcentrerad attityd under hela projektet.

- *Användarcentrerade metoder*

Utvecklingsprocessen ska bestå av aktiviteter som att utveckla användarprofiler, utföra kontextuella intervjuer och uppgiftsanalys.

- *Fokus på användarna och organisationens mål*

Det är viktigt att tidigt ha förståelse för verksamhetens mål, användarnas behov och arbetsuppgifter samt vad användbarhet innebär. Fokus ska ligga på vad som är bra för användarna och inte på det tekniskt möjliga.

Framöver kommer dessa utvecklade grundprinciper att kallas för ”specificerade grundprinciper”. De tre specificerade grundprinciperna kommer att beaktas när de integrerade användarprofilerna skapas och en beskrivning av personans och dess arbetsprocess presenteras i följande delavsnitt.

2.3 Personans

Vid en produktutvecklingsprocess samlas data in om de användare som är tänkta att använda den aktuella produkten (Cooper, Reimann & Cronin, 2007). Cooper, et al. (2007) menar att informationen som samlas in ska hjälpa till att skapa en framgångsrik produkt. Information om de potentiella användarna kan tas fram genom intervjuer och observationer och materialet som samlats in kommer sedan att finnas nedskrivet på en uppsjö av papper (Cooper, et al., 2007). Att ögna igenom papperen varje gång ett designbeslut ska tas tar lång tid och försvårar arbetet. Cooper, et al. (2007) menar att det är därför modeller finns, för att lättare kunna se över materialet i fråga. Personans är en modell av användare och den kraftfullaste metoden inom interaktionsdesign (Cooper, et al., 2007; Cronin, 2005). Dock anser Pruitt och Grudin (2003) att personans blir kraftfullare om de används som ett komplement till andra

användarcentrerade metoder, eftersom de kan förstärka dem och hjälpa designers att fokusera på användarna. Pruitt och Adlin (2006) håller med om att personas kompletterar andra användarcentrerade metoder och att exempel på sådana metoder är användartester, scenariobaserad design samt kognitiv genomgång. Fortsättningsvis menar Calabria (2004) att personas ska användas som stöd för andra användarcentrerade designaktiviteter. Hon anser att användbarhetstester, användarintervjuer och observationer av användarna är väsentliga för att få input till personas.

Jones, et al. (2008) poängterar dock att personas inte alltid är den bästa metoden för att fastställa användarproblem, utan att det beror på situationen vilken metod som anses vara bäst lämpad. De talar dock inte om några specifika modeller men Cooper, et al. (2007) håller med Jones, et al. (2008) i att det finns andra metoder inom interaktionsdesign, som innefattar modeller av användarna och exempel på sådana metoder är arbetsflödesmodeller och fysiska modeller.

Personas beskrivs av Pruitt och Adlin (2006) och Sundström (2005) som påhittade personer. Vidare menar Pruitt och Adlin (2006) att de är hjälpmedel för att skapa produkter som verkliga personer tycker om att använda. Personas är även en detaljerad beskrivning av fiktiva personer (Floyd, Jones & Twidale, 2008; Grudin & Pruitt, 2002; Norman, 2007; Pruitt & Adlin, 2006) som skapas utifrån data om verkliga personer (Aquino & Filgueiras, 2005; Blomquist & Arvola, 2002; Floyd, et al., 2008; Pruitt & Adlin, 2006; Sundström, 2005). Enligt Cooper, et al. (2007) och Cronin (2005) baseras personas på beteendemönster som observeras hos verkliga, potentiella användare. Beteendemönstren formaliseras sedan till modeller i form av personas som hjälper till att få en förståelse av användarnas mål i specifika kontexter (Cooper, et al., 2007). Eftersom personas representerar verkliga användare och används under hela designprocessen av en produkt är det viktigt att de känns verkliga för att projektteamet ska känna sig engagerade i dem (Blomquist & Arvola, 2002; Norman, 2007). Pruitt och Adlin (2006) menar att när data används för att skapa personas eller när personas används genom produktutvecklingsprocessen, kommer produktens användbarhet, nytta och allmänna tilltalande att öka. Dock anser Norman (2007) att personas inte alltid behöver skapas utifrån massiv forskning, men att de ska spegla de potentiella användarna för att designers ska kunna fokusera på deras beteenden, egenskaper samt förväntningar av produkten.

Personas är ett bra kommunikationsmedel för ett projektteam att tala om användarna av den aktuella produkten (Blomquist & Arvola, 2002; Floyd, et al., 2008; Jones, et al., 2008; Grudin & Pruitt, 2002; Norman, 2007). Enligt Cooper, et al. (2007) förser personas ett sätt att kommunicera hur användare uppför sig, hur det tänker samt vad och varför de vill uppnå något. Floyd, et al. (2008) menar att det är viktigt att alla i projektteamet samt användarna av den aktuella produkten kan kommunicera med varandra och att personas är ett hjälpmedel att göra det. När personas är ett kommunikationsmedel underlättar det beslutsfattande och hjälper till att komma ifrån tendensen att designers designar för sig själva (Floyd, et al. 2008). Vid design eller framtagande av en produkt eftersträvas en produkt som är uppskattad av användarna. För att uppfylla detta är det dock viktigt att ha en aning om användarna och vad de vill (Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) anser att personas är ett sätt att uppnå detta genom att alla som arbetar med produkten tänker på användarnas behov genom hela processen.

Att vara användarcentrerad genom en produktutvecklingsprocess, är väldigt svårt anser Floyd, et al. (2008) samt Pruitt och Adlin (2006). De talar om en rad olika

orsaker till detta och ett av dem är att det inte är naturligt att vara användarcentrerad. Det är snarare mer naturligt att vara självcentrerad, genom att utgå från ens egna viljor och behov som ansats vid produktdesign (Floyd, et al., 2008; Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) menar att användare även är komplicerade och olika vilket gör att det krävs stor ansträngning att förstå deras behov, önsknings, preferenser och beteenden. Det är ofta så att tillfredsställelse av en grupp av användare medför svårigheter för tillfredsställelse av andra grupper (Pruitt & Adlin, 2006). För att projektteamet ska ha användarnas behov i åtanke under hela projektets gång krävs det att de personor som skapats används framgångsrikt och av alla i projektteamet under hela processen. Alla projektet ska därför ha tillgång till de framtagna personor.

Pruitt och Adlin (2006) talar även om att det oftast inte är designers eller skapare av produkten som utför användarforskning för att förstå användarna och hur de skiljer sig. Om produktteamet inte har viktig information om användarna vid rätt tillfälle eller om det är svårt att förstå eller komma ihåg informationen, börjar teamet själva att designa egenskaper de tror att användarna vill ha (Pruitt & Adlin, 2006).

Cooper, et al. (2007) talar om att det kan verka logiskt att skapa en produkt som är så bred som möjligt i dess funktionalitet, för att rätta sig efter de flesta användarna. Dock brister denna logik eftersom det bästa sättet är att se till de olika användarna, för att designa mot specifika typer av individer, med specifika behov (Cooper, et al., 2007; Sundström, 2005). Vidare menar Cooper, et al. (2007) att den kognitiva belastningen ökar för alla användare när produktens funktionalitet utvidgas. Att designa för specifika användare är det bästa för att inte användarna ska få för hög kognitiv belastning vid användning av den aktuella produkten.

Pruitt och Adlin (2006) poängterar betydelsen av ordet ”användare” som viktigt att förstå vid användarcentrerad design. De menar att det beskrivs på olika sätt men att de utgår från Gerry McGovern's beskrivning som är att ”användare” är ett betydelselöst ord som reflekterar en teknologicentrerad vy av Internet. Enligt Pruitt och Adlin (2006) anser McGovern även att det är meningslöst att kalla någon för användare och att frasen ”användarvänlig” aldrig borde ha uppfunnits, eftersom det innebär att teknologi är motvillig samt att användbarhet var tvunget att uppfinnas för att göra det vänligare. För att bättre kommunicera och fokusera på verkliga personer, som är tänkta att använda den aktuella produkten, är det viktigt att gå bortom vanan att referera till ”användare” (Pruitt & Adlin, 2006). McGovern's syn på ”användarvänlighet” anses vara ett bra kritiskt förhållningssätt till ordet, som ofta används av personer med lite kunskap inom MDI. ”Användarvänlighet” kommer därför inte fortsättningsvis att användas i denna rapport (med vissa undantag när referenserna själva har valt att använda sig av ordet i deras teorier). Det McGovern säger om ”användbarhet” ses som ett starkt antagande eftersom det ofta förekommer i olika sammanhang. Dock anses det förnuftigt att vara försiktig att använda sig av ordet ”användare” eftersom det kan försämma betydelsen av de verkliga personer som faktiskt ska använda sig av den aktuella produkten. När ordet ”användare” förekommer i rapporten kommer det därför att avse de människor som är tänkta att använda den avsedda produkten.

Pruitt och Adlin (2006) menar att experter inom ACD arbetar för att skapa innehållsrika och fullständiga ”användarerfarenheter” för att utöka visionen och inte enkelt bara skapa ett användargränssnitt. Vidare menar de att för att ha ett användarperspektiv och ta dem på allvar behövs olika metoder. Enligt Pruitt och Adlin (2006) och Jones, et al. (2008) är personor en metod som används under hela

designprocessen. De sätter även ett ansikte på användarna samt är en engagerande och handlingsbar bild att ha som designmål (Pruitt & Adlin, 2006).

Personas skiljer sig från de andra metoderna genom att det förmedlar information om användarna på ett sätt som inga andra artefakter gör och det hjälper även produktutvecklingsteamet att ha ett användarfokus (Pruitt & Adlin, 2006). Enligt Grudin och Pruitt (2002) är personas en bättre metod än exempelvis mock-ups som även har syftet att höja användardeltagandet. Mock-ups saknar, enligt dem, två element som personas har och dessa är tillåtelse för engagemang med vissa deltagare under lång tid samt kännedom om tidigare problem i form av värderingar, rädslor och strävanden (Grudin & Pruitt, 2002). Det finns dock skilda åsikter angående om personas är en bra metod eller inte. Positiva och negativa aspekter om personas presenteras i följande delavsnitt.

2.3.1 För- och nackdelar med personas

Liksom alla metoder finns det för- och nackdelar med personas, som skiljer sig beroende på vem det är som yttrar sig och i vilket projekt det används. Det råder även skilda åsikter om personas är en bra metod eller inte. Vissa kritiserar metoden fullt ut medan andra ser både negativa och positiva aspekter med den. Det är viktigt att vara medveten om både för- och nackdelar med den metod som används. Fördelarna förstärker förtroendet för metoden och genom att ha förståelse för en metods nackdelar kan problem med metoden lättare undvikas samt vara en försäkran om att metoden används på bästa sätt. Nedan följer en presentation av både för- och nackdelar med personas.

Nackdelar

Enligt Floyd, et al. (2008) är den största kritiken mot personas gjord av Chapman och Milham (2006) som bland annat menar att det är svårt, eller till och med omöjligt, att verifiera personas noggrannhet. Det är även oklart hur många användare en persona representerar och hur viktiga användarna är för projektet (Chapman & Milham, 2006; Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Grudin, 2003). Vidare menar Chapman och Milham (2006) att endast ett fåtal potentiella användare kan representeras av personas och att det krävs mycket varierat material för att personas ska kännas trovärdiga. Det är dock svårt och dyrt att samla in sådant material (Chapman & Milham, 2006). Cronin (2005) anser att ett vanligt misstag som görs när personas ska användas är att de inte skapas utifrån användarforskning och att de därför inte reflekterar de primära användarna av en produkt.

Enligt Pruitt och Adlin (2006) kan väl framtagna personas ibland ge lite eller inget fokus alls på användarna i utvecklingsprocessen och att ännu en nackdel är att det finns lite kunskap om hur personas skapas och används i ett utvecklingsprojekt. Även hur metoden kan användas tillsammans med eller dra nytta av andra ACD-metoder är enligt dem oklart. Calabria (2004) anser dessutom att det kan vara svårt att introducera personas i ett projekt för första gången, eftersom vissa personer kan känna sig obekväma med metoden och anser att personas inte kan representera alla användares krav.

Vidare menar Chapman och Milham (2006) att det inte går att ta reda på personas validitet eftersom det inte är en vetenskaplig metod. Personas kan användas på ett dåligt sätt och en fråga som ofta ställs är om personas kan förse jämförbara effekter och vad det i så fall kostar samt vilka risker som finns (Grudin & Pruitt, 2002).

Chapman och Milham (2006) tar även upp ett exempel när ett utvecklingsteam använde sig av 50 personas som visade sig vara omöjliga att komma ihåg och användas som riktmärken för designen. Dock anses det sistnämnda inte vara ett bra argument för att inte använda personas, eftersom det inte finns någon som talar för att så många personas ska skapas. Att ta upp ett sådant extremfall visar endast att personas inte användes på rätt i det specifika fallet och säger inget om metoden i allmänhet.

En studie har gjorts av Rönkkö (2005) för att förstå vad som händer när personas används i kontexten av en utvecklingsprocess. Tre projekt fick använda personas och alla hade samma förutsättningar gällande tid, modeller, roller o.s.v. (Rönkkö, 2005). Resultatet av studien visade, enligt Rönkkö (2005), att personas endast såg som positiva utifrån en faktor, att de visualiserade slutanvändarnas beslut och därmed försåg syftet att kommunicera slutanvändarnas karaktärsdrag. I övrigt ansåg projektgrupperna att verkliga användare var bättre att ha i närheten än att använda personas och att projektorganisation samt kontext begränsar användandet av personas som metod (Rönkkö, 2005).

Det råder ingen tvekan om att det finns nackdelar med personas. Dock finns det förklaringar till varför nackdelarna har uppkommit och vissa problem som bidrar till att personas inte är effektiva presenteras nedan.

- Personas användes inte på ett lämpligt sätt vilket gjorde att den gav dåliga resultat (Pruitt & Grudin, 2003).
- Personas kommuniceras inte på ett bra sätt (Pruitt & Adlin, 2006; Pruitt & Grudin, 2003).
- Personas glömdes bort på grund av att de inte användes regelbundet under projektet (Pruitt & Adlin, 2006).
- Det fanns inte en förståelse för hur de skulle användas (Pruitt & Adlin, 2006; Pruitt & Grudin, 2003). Om det inte finns tydliga instruktioner om användandet av personas, kan personas istället distrahera projektteamet (Pruitt & Adlin, 2006).
- Personas accepterades inte av projektteamet (Pruitt & Adlin, 2006).
- Projektet hade inte tillräckligt med stort ekonomiskt stöd för att ha råd att samla in material och synliggöra personas (Pruitt & Grudin, 2003).
- Otydlig relation mellan personas och empiriskt material medför att de inte uppfattas som trovärdiga (Pruitt & Adlin, 2006; Pruitt & Grudin, 2003).

Både nackdelar och problem, som bidrar till att personas inte är effektiv, har hittills presenteras. Nedan följer en beskrivning av fördelarna med personas, bland annat i form av motargument till tidigare nämnda kritiker av metoden.

Fördelar

Floyd, et al., (2008) tar upp motargument till det Chapman och Milham (2006) påstår. De menar att det är fel att kritisera personas generellt och att kritik endast ska göras mot enskilda fall när metoden har använts. Om personas används i fel händer, exempelvis när studier inte sker på verkliga användare, är metoden inte framgångsrik och Floyd, et al. (2008) menar att kritikerna utnyttjar detta problem. Floyd, et al. (2008) anser att det Chapman och Milham (2006) säger om personas (att de inte är ämnade att vara direkta representationer av användare) inte stämmer. De anser att

personas är en representation av en abstrakt grupp av användare och att de attribut, som presenteras för en persona, ska spegla verkliga användare. Andra motargument till att personas inte representerar användare är det Aquino och Filgueiras (2005), Grudin och Pruitt (2002), Hourihan (2002) samt Pruitt och Grudin (2003) talar om. De menar att personas grupperar vilka användare som ska och inte ska designas för och att endast designa för de potentiella användarna medför en bättre produkt. Personas baseras på beteendebeskrivning om verkliga personer, som framförs till projektmedlemmarna genom personas (Aquino & Filgueiras, 2005; Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Grudin, 2002) och skapar en konkret och stabil definition av användarna (Hourihan, 2002).

Vidare menar Floyd, et al. (2008) att personas förser utvecklingsteamet med en liknande intuitiv förståelse av en användare som när naturliga observationer utförs. Floyd, et al. (2008) håller dock med Chapman och Milham (2006) när de säger att personas inte är en vetenskaplig metod. De menar att personas inte ska representera världen utan fungera som en designmetod som inte behöver falsifieras. Den ska bara fungera, anser de. Det finns bevis som visar att personas är ett bidrag till framgångsrik design eftersom de faktiskt fungerar (Floyd, et al., 2008). Till slut menar Floyd, et al. (2008) att för att kritisera personas måste hänsyn tas till att det finns olika metoder att utveckla och använda dem. Personas kan exempelvis skapas utifrån mer eller mindre data och vara utvecklade i olika grad. En förståelse måste finnas av varje enskilt fall för att veta om problemet hade koppling till kontexten personas användes i eller metoden som användes för att skapa dem (Floyd, et al., 2008).

Motargument till Rönkkö (2005) görs bland annat av Blomquist och Arvola (2002), som talar utifrån ett projekt när personas misslyckas och menar att anledningen till det var att alla i projektteamet inte var medvetna om de personas som hade skapats. Vidare menar de att de som skulle introducera personas (som var interaktionsdesignerna) till projektet, kände sig heller inte säkra med metoden, eftersom de inte hade skapat dem. De personas som togs fram var sekundära personas från ett tidigare projekt, vilket skapade svårigheter för interaktionsdesignerna att kommunicera den till resten av personerna i projektet (Blomquist & Arvola, 2002). Enligt Blomquist och Arvola (2002) förmedlades inte personas som viktiga, vid introduktion av dem, och att detta medförde svårigheter att senare belysa deras betydelse. De menar även att projektteamet pratade i termer av "användarna" istället för att använda de framtagna personas som de var menade att användas. Anledningen var att personas inte fungerade som kommunikationsmedel tidigt i projektet (Blomquist & Arvola, 2002). Avslutningsvis menar Blomquist och Arvola (2005) att när personas används ska inte verkliga användare behöva involveras, men att detta var fallet för projektet, eftersom teamet inte litade på de personas som skapats och att de inte var framtagna utifrån empiriskt arbete. Enligt Cooper, et al. (2007) kan personas användas för att testa designbeslut, som annars görs på verkliga personer.

Både Rönkkö (2005) samt Blomquist och Arvola (2002) tar upp exempel när personas användes och i båda fallen tyckte projektteamet att verkliga användare var bättre att ha i närheten än att använda persona som metod. En fråga som kan komma upp i samband med när personas används, är varför inte verkliga personer används istället för fiktiva användare. Enligt Pruitt och Grudin (2003) är det bättre att använda personas, eftersom verkliga personer kan komplicera eller ge upphov till att data från undersökningar och andra metoder, att samla in material om användarna, ignoreras. Personas gör det även lättare att fokusera på användarna (Calabria, 2004; Cooper, et al., 2007; Grudin & Pruitt, 2002; Hourihan, 2002; Norman, 2007; Pruitt & Grudin, 2003) och hjälper till att dra slutsatser om dem (Floyd, et al., 2008; Grudin & Pruitt,

2002; Pruitt & Grudin, 2002; Pruitt & Grudin, 2003). Vi människor har även en förmåga som kallas ”theory of mind”, som gör att vi kan förutse hur en annan människa beter sig under vissa förhållanden och som personas får oss att uppnå med mindre ansträngning (Floyd, et al., 2008; Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Grudin, 2002). Anledningen är att när personas används sker den största delen av informationsprocessen efterföljande, som bidrar till snabbare förutseende av en annan människas beteende (Floyd, et al., 2008; Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Grudin, 2002).

En annan fördel med personas, som många författare talar om, är att de fungerar som ett kommunikationsmedel och ger designers samma sociala och emotionella intuitioner, som påhittade karaktärer i en serie (Floyd, et al., 2008; Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Grudin, 2002). Grudin & Pruitt (2002) och Pruitt & Grudin (2002) menar även att personas är likt en karaktär i en serie eftersom de kan närvara under lång tid, samt reflektera data från verkliga personer. Hourihan (2002) och Cooper, et al. (2007), poängterar även att personas skapar explicita antaganden och kunskap om användarna genom att de är ett kommunikationsmedel. Personas är dessutom en metod som hjälper till att ta beslut om vilka funktioner samt egenskaper en användare vill och inte vill ha för en produkt (Calabria, 2004; Cooper, et al., 2007; Floyd, et al., 2008; Hourihan, 2002; Pruitt & Grudin, 2003). Personas reducerar även framtida debatter om den aktuella produkten (Hourihan, 2002).

De fördelar som hittills har nämnts är endast ett fåtal av alla fördelar som faktiskt finns för personas. Punktlistan nedan presenterar ytterligare några positiva aspekter med metoden personas. Dessa aspekter är endast antaganden och har inget stöd i empirin.

Personas:

- är lätta att använda och komma ihåg (Floyd, et al., 2008).
- medför att designers kan lägga fokus på att skapa en hanterbar uppsättning personas, när de vet att många användares behov representeras i dem (Calabria, 2004).
- går fort att skapa och när de används behöver inte alla användare av produkten granskas (Calabria, 2004). Inte heller behövs insamling av användarkrav utföras i flera månader (Calabria, 2004).
- hjälper till att skapa en produkt som användarna kommer att använda (Calabria, 2004).
- kan konstant användas för att utvärdera designen för att minska användningsgraden av dyra och omfattande användbarhetstester (Calabria, 2004).
- gör att designers kan undvika att tala om ”användarna”, eftersom personas framhäver användarnas personligheter (Floyd, et al., 2008).
- tillför andra produktrelaterade prestationer, som exempelvis marknadsföring eller försäljningsplaner och om företag, utanför produktutvecklingen, vill ha kunskap om en produkts användare kan personas förse dem med det (Cooper, et al., 2007).
- är den bästa metoden inom ACD att ta fram representationer av användarna eftersom de kan engagera projektteamet genom att de får ett intresse och empati för användarna (Hourihan, 2002).

- gör det enklare att relatera till dem än till exempel flödesscheman, eftersom personans liknar verkliga personer (Cooper, et al., 2007).

Sammanfattningsvis kan det sägas att det finns en rad fördelar med personans. Metoden anses i stora drag vara ett bra sätt att vara användarfokuserad genom hela projektet och förse projektteamet med ett kommunikationsmedel att tala om de potentiella användarna. Kommunikationsmedlet är i sin tur ett hjälpmedel att ta hänsyn till användarnas behov och underlättar projektmedlemmarna att fatta beslut om designen av den aktuella produkten.

Fram till nu har det framgått att personans är fiktiva personer som används för att skapa användbara produkter och att det finns både för- och nackdelar med att använda dem. Att personans endast representerar en grupp användare och att metoden inte explicit talar för att personans ska skapas med hänsyn till att människor är olika, anses vara ett av de större problemen. Om ett system skapas med hänsyn till endast en del av användarna, kommer inte systemet att uppnå användbarhet. Sundström (2002) poängterar detta problem med personans, genom att belysa problematiken av användandet av metoden när ett system ska designas för att vara användbar för alla potentiella användare. Det är med denna anledning viktigt att skapa personans som dessutom representerar de atypiska användarna av systemet och inte endast de typiska användarna (som de i de flesta fall gör). Genom att integrera personans med ”Designa för olikheter” kommer betydelsen av att designa för alla potentiella användare (både typiska och atypiska användare) att bli mer explicit och medföra att ett användarfokus ligger på alla typer av användare vid systemdesignen.

Som tidigare nämnts är det väsentligt för detta arbete att ta hänsyn till för- och nackdelar med personans när integrerade användarprofiler ska tas fram. Men hur ska dessa integrerade användarprofilerna skapas? Utifrån vad som sägs om hur personans tas fram, kommer vara en utgångspunkt för att skapa de integrerade användarprofilerna. I följande delkapitel kommer en arbetsprocess för metoden personans att presenteras, med största utgångspunkt utifrån Pruitt och Adlin (2006). Vissa delar av deras personlivscykel kommer att beaktas för att ta fram de integrerade användarprofilerna. De delar som väljs ut kommer sedan att integreras med området ”Designa för olikheter”, för att bilda en egen arbetsprocess för detta arbete att skapa de integrerade användarprofilerna.

2.3.2 Personans livscykel

Personans livscykel handlar om kontinuerlig fokusering på användarens mål och behov. Pruitt och Adlin (2006) menar att det finns lite kunskap om hur personans skapas. De har dock tagit fram en personlivscykel i form av fem faser och dessa är:

1. Familjeplanering för personans (”Persona family planning”)
2. Uppfattning och utveckling av personans (”Persona conception and gestation”)
3. Födelse och mognad av personans (”Persona birth and maturation”)
4. Fullt utvecklad personans (”Persona adulthood”)
5. Personans åstadkommande, återanvändning och pensionering (”Persona lifetime achievement, reuse, and retirement”)

Faserna hjälper till att organisera ACD-aktiviteter för att förstärka produktdesignen och utvecklingsprocessen (Pruitt & Adlin, 2006). Faserna är till för att hjälpa och Pruitt och Adlin (2006) menar att målet borde vara att skapa väl använda och hjälpfulla personans, inte att exakt följa deras process. De anser dock inte att någon fas

ska hoppas över helt och hållet, eftersom alla faser är viktiga för att de personas som skapas helt och hållet ska vara lyckade. En beskrivning av varje fas presenteras i nedan följande delavsnitt och kommer vara grunden för framtagandet av de integrerade användarprofilerna, som är andra delmålet för rapporten.

Fas 1: Familjeplanering för persona

Första fasen handlar om en utvärdering och strategiskt tänkande över den aktuella organisationen samt utveckling och närmande till ACD. Det är först vid tredje fasen som personas blir introducerade till resten av organisationen och hur lyckade de blir beror mycket på arbetet som görs under första fasen (Pruitt & Adlin, 2006).

Pruitt och Adlin (2006) anser att fyra huvudtekniker ska användas för att skapa en familjeplaneringsprocess. De fyra huvudteknikerna är att skapa ett huvudteam, undersöka den aktuella organisationen, ta fram en plan för vad som ska göras och samla in information. Nedan följer en beskrivning av varje av dessa fyra tekniker.

Skapa ett huvudteam

För att ta fram personas behöver ett huvudteam av utvecklare skapas (Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) anser att huvudteamet ska arbeta tillsammans genom hela livscykeln och förse varandra med nya perspektiv. Att vara själv anser de inte vara en bra idé eftersom en andra person ger perspektiv på arbetet och de beslut som tas, som en ensam person inte själv kan göra. I de flesta fall är ett effektivt huvudteam mellan två till tio personer (Pruitt & Adlin, 2006).

Pruitt och Adlin (2006) poängterar betydelsen att tidigt få en förståelse för vad teamet kan om personas, tydliggöra deras visioner samt ta reda på om de har arbetat med personas tidigare. Om de har arbetat med personas innan, är det väsentligt att ta reda på vad som fungerade och inte fungerade med användningen av dem (Pruitt & Adlin, 2006). Om teamet inte arbetat med personas innan är det viktigt att de förstår vad personas är, varför de är användbara och hur de ska användas i organisationen menar Pruitt och Adlin (2006).

Undersöka den aktuella organisationen

Undersökningen av organisationen ska ske över de problem och behov som finns (Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) talar för att undersökningen ska svara på frågor som hur användarfokuserad organisationen är, hur personer tänker och kommunicerar om användare och hur information om användarna är sammankopplad till produktdesignen och utvecklingsprocessen. Att svara på dessa frågor hjälper delvis för att ta beslut om personas är lämpliga och användbara, menar dem. Informationen, som tas fram utifrån frågorna som ställs vid undersökningen, hjälper till att senare skapa en handlingsplan (Pruitt & Adlin, 2006).

Ta fram en plan för vad som ska göras

När beslutet har tagits att personas är ett hjälpmedel för att lösa de identifierade problemen, kan en handlingsplan skapas för teamet (Pruitt & Adlin, 2006). Enligt Pruitt och Adlin (2006) ska handlingsplanen skapas utifrån information från undersökningen och ska vara vägledande genom hela projektet. De menar även att handlingsplanen ska innehålla en definition av projektets omfattning, de associerade målen för huvudteamet, en beskrivning av en kommunikationsstrategi samt en lista av milstolpar. Kommunikationsstrategier behövs när huvudteamet ska informera andra i teamet samt organisationen om personas värde och dess användning (Pruitt & Adlin, 2006).

Samla in information

Vid detta stadium finns det ett huvudteam, en förståelse för publiken av personas och en handlingsplan. Nästa steg är att samla in material för att skapa personas. Hur mycket information och vilken typ av information som samlas in beror på tiden och pengar som kan läggas samt den egna uppfattningen av hur mycket information som behövs för att skapa bra personas (Pruitt & Adlin, 2006). Enligt Perfetti (2001) ska intervjuer utföras av användarna, för att få en förståelse av deras mål och för att sedan kunna skapa personas. Pruitt och Adlin (2006) menar att det finns olika alternativ av vilken information som ska användas för att ta fram personas. Enligt dem kan informationskällor antingen vara primär eller sekundär och den primära informationen samlas in genom direktobservation av användarnas beteende eller genom att fråga användarna om deras handlingar. Primära informationskällor kan vara forskning gjord av andra i projektgruppen, andra i organisationen eller helt utomstående organisationer (Pruitt & Adlin, 2006). Fortsättningsvis förklarar de att sekundär information kommer från en tredje part som vanligtvis är en avsides teammedlem som har viss kontakt med användarna men som går utifrån sitt eget minne och erfarenheter för att dra slutsatser om användarna.

Fas 2: Uppfattning och utveckling av persona

I den andra fasen skapas personas utifrån informationen som tagits fram, genom att summera, gruppera och analysera den till "skelett" av personas. Pruitt och Adlin (2006) menar att dessa skelett sedan ska prioriteras för att fokusera på de viktigaste målen och utgör sedan fulländade personas genom att konkretisera detaljerna samt att lägga till en personlighet och en handling.

Pruitt och Adlin (2006) anser att hur många personas som ska skapas måste fastställas och borde styras av en organisations mål och data. Dock anser de att tre till fem personas är ett bra antal att ha som mål, men att varje projekt, produkt och team är olika och att det därför inte finns ett "rätt" antal personas att skapa. Det råder skilda åsikter om hur många personas som ska skapas. Enligt Pruitt och Grudin (2003) ska tre till sex personas skapas och Cooper, et al. (2007) enligt Pruitt och Grudin (2006) talar för att inte mer än tre personas ska skapas, eftersom projektets omfattning annars blir för stort. Blomquist och Arvola (2002) däremot menar att tre till sju personas är ett bra antal. Goodwin (2005) anser dessutom att endast några få personas ska skapas eftersom det blir svårt att komma ihåg dem om det är för många. Det Goodwin (2005) säger kan användas som motargument till det Chapman och Milham (2006) säger när de kritiserar personas utifrån ett exempel när 50 personas användes (se kapitel 2.3.1). Enligt Chapman och Milham (2006) var detta ett av argumenten till att personas inte är en bra metod, eftersom det var svårt för projektmedlemmarna att komma ihåg de 50 personas som hade skapats.

Pruitt och Adlin (2006) menar att ett riktmärke för att bestämma antalet personas är att det borde finnas en persona per gränssnitt. En produkt har ofta många gränssnitt menar Pruitt och Adlin (2006) och som redan nämnts (se delavsnitt 1.2.1) är gränssnittet, en användare skickar mail i, väldigt olik det gränssnitt där hon söker efter en kurs.

Det finns något som heter primära och sekundära personas och de primära är de som ofta använder sig av produkten och de sekundära personas, de som inte använder sig av produkten så ofta (Pruitt & Adlin, 2006). Blomquist och Arvola (2002) talar för att primära personas är sådana som måste tas hänsyn till genom att designa specifika gränssnitt för dem. Enligt Pruitt och Adlin (2006) menar Cooper (2003) att

framtagandet av personas börjar med att fördela ut roller för att sedan identifiera de primära och sekundära personas inom dessa.

Det är viktigt att notera att varje potentiell användare inte ska beskrivas, menar Pruitt och Adlin (2006). Inte heller ska varje detalj om målanvändarnas liv finnas med. De personas som skapas ska hjälpa till att ta beslut genom att begränsa området av möjligheter och belysa information om användarna som är viktig samt högt relaterad till produkten som skapas (Pruitt och Adlin, 2006).

Enligt Pruitt och Adlin (2006) finns det en sex-stepsprocess för att skapa personas där hälften av stegen hamnar inom delfasen ”Uppfattning” och hälften inom ”Utveckling”. Sex-stepsprocessen presenteras nedan.

Uppfattning

Steg 1: Identifiering av viktiga användarkategorier.

Att kategorierna är viktiga menas, enligt Pruitt och Adlin (2006), att de ska vara betydande för organisationen och produktområden. De menar att identifiering av kategorierna underlättar strukturering av informationsprocessen samt att koppla ihop personers sätt att tänka på användarna och de datadrivna personas som ska tas fram. En kategori av användare speglar deras karaktärsdrag som en grupp av användare har gemensamt och en persona ska skapas från varje huvudkategori av användarna (Pruitt och Adlin, 2006).

Kategorierna av användarna ska skapas för att intressenterna identifierade antingen användarrollerna, användarmålen eller användarsegmenten som var tvungna att stödjas för en lyckad produkt. Användarnas roller är externa faktorer, användarmål är mål som vill uppnås och användarsegment är karaktärsdrag som delas mellan användarna (Pruitt & Adlin, 2006).

Steg 2: Informationsbearbetning.

Under fas 1 (familjeplanering för personas) samlas och utvärderas många datakällor. Denna rådata ska nu bearbetas till relevant information om användarna och produktområden (Pruitt & Adlin, 2006). Därefter ska teman och relationer identifieras, exempelvis genom en samarbetande aktivitet att se vilken information som har likheter. Den samarbetande aktiviteten kan utföras genom metoder som exempelvis assimilation, kvantitativ analys eller kvalitativ analys, menar Pruitt och Adlin (2006). De rekommenderar dock metoden assimilation och förklarar den som en snabb, lättförståelig och öppet samarbetande metod som fungerar över en mängd olika huvuddata (”factoids”) och format. Pruitt och Adlin (2006) använder sig av begreppet ”factoids” när de talar om informationen om användarna och kommer i denna rapport att översättas till ”huvuddata”. Assimilationen går till så att huvuddatan grupperas för att sedan skapa en etikett för varje gruppering (Pruitt & Adlin, 2006). Enligt Pruitt och Adlin (2006) ska information som inte är väsentlig tas bort och information som är av betydelse för förståelsen av målpubliken ska belysas. Assimilationen pågår tills dess att grupperna har fastställts (Pruitt & Adlin, 2006).

Nackdelarna med assimilation av huvuddatan kan bli grupperad trots att de egentligen inte hör samman (Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) belyser att assimilationen är en subjektiv övning och att misstolkningar därför kan göras av originaldatan för de slutliga personas.

Steg 3: Identifiering och framtagande av skelett.

I detta steg ska den bearbetade datan utvärderas för att verifiera kategorier och delkategorier av användarna, anser Pruitt och Adlin (2006). Perfetti (2001) håller med om att intervjuerna som har gjorts ska kombineras för varje grupp av användare, för att senare kunna skapa specifika personas. Pruitt och Adlin (2006) menar att delkategorierna kan tas fram genom att tänka på roll-, mål- och segmentskillnader hos användarna, som förklarades i steg 1. Pruitt och Adlin (2006) anser att en delkategori borde skapas för att beskriva viktiga produktskillnader, tydligt indikerade i den assimilerade datan, som hittas hos kategorierna. Delkategorierna ska representera en grupp användare som är viktiga för produktdesignen och organisationen samt ska skilja sig tillräckligt från varandra för att försäkra en separat och särskild persona (Pruitt & Adlin, 2006).

När kategorierna har tagits fram är det enligt Pruitt och Adlin (2006) dags att skapa skelett för varje delkategori som identifierats. Enligt dem ska skeletten vara kortfattade punktlistor av delkategoriernas karaktärsdrag. Pruitt och Adlin (2006) menar att skeletten ska ha rubriker (som är relaterade till delkategorin), punktlista av de väsentligaste egenskaperna, allmänna karaktärsdrag. Dock ska skeletten inte ha namn, eftersom de inte är sammanfattade personas och inte ska uppfattas som personer (Pruitt & Adlin, 2006). Hur många skelett som ska tas fram kan bestämmas utifrån de delkategorier som är viktiga eller intressanta för produkten, menar Pruitt och Adlin (2006). Och när skeletten har tagits fram ska de sedan prioriteras.

Utveckling

Steg 4: Prioritering av skeletten.

När alla skelett har tagits fram är det dags att få feedback från alla intressenter, menar Pruitt och Adlin (2006). De tycker att skeletten ska prioriteras genom utvärdering av hur viktiga de är för organisationen och produktstrategin. Målet är i stora drag att identifiera en delmängd av skelett för att sedan utveckla dem till personas (Pruitt & Adlin, 2006).

Pruitt och Adlin (2006) menar att för att göra prioriteringsövningen lättare kan den struktureras genom att först ranka skeletten efter vilken betydelse de anses ha. Efter skeletten har satts i en ordning ska skeletten tilldelas en eller flera av fyra värden som kan kopplas till informationen (Pruitt & Adlin, 2006). Värdena är hur ofta skeletten ska använda produkten, hur många personer varje skelett representerar, hur mycket inköpskraft varje skelett omfattar samt vem som är den viktigaste publiken, strategiskt sett.

Primära och sekundära användarriktmärken för produkten ska identifieras för att välja vilka skelett som är av betydelse för utvecklingscykeln (Pruitt & Adlin 2006). För många riktmärken får inte finnas, enligt Pruitt och Adlin (2006), eftersom en del av användbarheten och styrkan med personas försvinner. De skelett som väljs ska sedan utvecklas till fullständiga personas (Pruitt & Adlin, 2006).

Steg 5: Skapa personas genom att utveckla valda skelett.

Det är nu tid att berika skeletten till personas, genom att lägga till information, konkreta och individuella detaljer samt några element som berättar en historia om personas för att ge personlighet och kontext (Pruitt & Adlin, 2006). Genom att berätta en historia kommer personas att vara minnesvärda, intressanta samt kännas verkliga

och relevanta, menar Pruitt och Adlin (2006). Om det finns gott om tid för att skapa personas kan både primära och sekundära skelett väljas att berikas till personas (Pruitt & Adlin, 2006).

Skeletten används som grund för att ta fram underlagsdokumenten för varje persona (Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Adlin, 2006; Pruitt & Grudin, 2003). Ett underlagsdokument är enligt Grudin och Pruitt (2002), Pruitt och Adlin (2006) samt Pruitt & Grudin (2003) det dokument som innehåller all relevant information om en persona. Det behöver inte vara långt eller svårt att ta fram och det ska innehålla mål, roller, beteenden, segment, miljö och typiska aktiviteter som gör personas hållbar, rik och unik (Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Adlin, 2006; Pruitt & Grudin, 2003). Enligt Pruitt och Adlin (2006) ska underlagsdokumentet skrivas som en historia i tredje person och med aktiv röst. Dock behöver inte all information skrivas som en historia. Mål, kunskap, skickligheter samt miljö anser de skrivs bäst genom en punktlista eller tabell och motivationer, rädslor och strävanden beskrivs bäst genom att berättelse av en vanlig dag i personans liv (Pruitt & Adlin, 2006).

De anser att berättelsen ska spegla hur personen låter, betar sig, vad den kan och inte kan göra samt hur den interagerar med personer, objekt och system. Detaljer ska även läggas till som inte härstammar från datan samt att lägga till bakgrund och kontext i personas (Pruitt & Adlin, 2006). Grudin & Pruitt (2002), Pruitt och Adlin (2006) samt Pruitt & Grudin (2003) belyser dock att fotnoter eller kommentarer ska finnas för att koppla informationen i personas till huvuddatan. De anser även att dokumentet ska förklara vilka karaktärsdrag som är baserade på data och vilka som är skapade utifrån antaganden. Goodwin (2005) anser att en persona även ska innehålla påhittade detaljer, men inte för mycket eftersom det kommer att störa användningen av dem.

Pruitt och Adlin (2006) talar för att varje skeletts punktlista ska utökas med rubriker baserade på tre faktorer. Det första är att rubrikerna ska vara för de kluster som kom fram vid assimilationen. Det andra är att rubrikerna ska skapas utifrån ämnen som är relevanta för produktområden eller organisationen. Och det tredje är att rubrikerna ska vara allmänna sådana i persona dokument, för att hjälpa till att skapa en rik, realistisk, användbar och fullständig persona. Pruitt och Adlin (2006) menar att varje skelett ska ha liknande uppsättning rubriker som innehåller lämpliga huvuddata för den relaterade gruppen.

Underlagsdokumentet är dock inte det huvudsakliga sättet att kommunicera information om en persona (Grudin & Pruitt, 2002; Pruitt & Adlin, 2006; Pruitt & Grudin, 2003). Pruitt och Adlin (2006) menar att informationen istället kommuniceras genom kommunicerande medel av personas (se delavsnitt 2.3.2, fas 3).

Pruitt och Adlin (2006) presenterar en tabell, som visar en mängd olika karaktärsdrag för personas, som brukar finnas med i underlagsdokumenten. Karaktärsdragen har tagits från 31 utvalda personas, som använts vid utveckling av en mängd olika produkter, för olika företag. En del av tabellen presenteras i tabell 1-5.

Tabellerna, visar de karaktärsdrag som oftast används för personas. Procentsatsen anger hur ofta karaktärsdraget användes över de 31 undersökta personas. I tabellerna framgår det att ålder, namn, åsikter, attityder, relation till den aktuella produkten samt vilka typiska aktiviteter personas utför, är de oftast använda karaktärsdragen för de personas som undersöktes. Grudin och Pruitt (2002) och Floyd, et al. (2008) menar även att persona ska innehålla namn, tillsammans med intressen och sysselsättningar personas har. Goodwin (2005) håller dessutom med om att en persona ska innehålla

beskrivningar av dess beteendemönster och omgivning. Cronin (2005) och Goodwin (2005) menar även att attityder och åsikter ska finnas med i underlagsdokumenten.

När ett namn väljs är det enligt Pruitt och Adlin (2006) viktigt att det inte är desamma som för någon i teamet, organisationen eller en känd person. De anser det även bra om namnet är ett hjälpmedel att komma ihåg personans, som kan göras genom en kombination av ett namn och en ”tag line”. Ett exempel de tar upp är ”Tom, den typiska tonåringen” och menar att det som ska belysas är en viktigt karaktärsdrag.

Tabell 1-5. Tabellerna visar de karaktärsdrag som oftast används för personans. Procentsatsen anger hur ofta det specifika karaktärsdraget användes över de 31 undersökta personans.

| Personlig information | |
|------------------------------|------|
| Ålder | 84 % |
| Rädslor | 75 % |
| Motivationer/mål | 67 % |
| Stad/land | 61 % |
| Familjestatus | 55 % |
| Fritidsintressen/socialt liv | 55 % |
| Utbildningsbakgrund | 45 % |
| Beskrivning av omgivning/hem | 42 % |
| Personliga egenskaper | 42 % |
| Personliga artefakter | 32 % |

| Grundläggande detaljer | |
|-------------------------------|------|
| Namn | 90 % |
| Fotografi/illustration | 71 % |
| ”Tag line” | 39 % |
| Användarklassificering | 32 % |

| Annat | |
|--|------|
| Relation/attityder/åsikter om den aktuella produkten | 83 % |
| Referenser | 29 % |
| Oförmågor | 25 % |

| Tillgång och användning av teknologi | |
|---|------|
| Åsikter/attityder mot teknologi | 68 % |
| Applikationer/språk som används | 58 % |
| Internetanvändning | 58 % |
| Hur ofta Internet används o.s.v. | 50 % |
| Teknologi som används | 45 % |

| Arbete/Jobb-information | |
|--------------------------------|------|
| Typiska aktiviteter | 92 % |
| Jobbtitel | 84 % |
| Mål | 81 % |
| Jobbeskrivning | 74 % |
| Företag/industri | 65 % |

En persona ska även ha ett eller flera foton för att de ska kännas verkliga, anser Pruitt och Adlin (2006), tillsammans med Floyd, et al. (2008). Pruitt och Adlin (2006) menar att korten som väljs ut ska vara på attraktiva personer som känns trovärdiga, fängslande och tilltalande. De menar även att fotona ska inspirera teamet att skapa en bra produkt.

Steg 6: Bekräfta de framtagna personas

När detaljer har lagts till är det viktigt att försäkra sig om att de slutliga personas fortfarande speglar den tidigare insamlade informationen (Pruitt & Adlin, 2006). Denna försäkran kan göras genom att exempelvis granska personas mot originaldatakällorna, låta experter granska personas eller låta varje persona ha en representativ användare som granskar ”deras” persona. När personas anses klara, intressenterna anser de är trovärdiga samt anpassade efter organisationens mål, är personas klara och redo för nästa fas som är ”Födelse och mognad av persona”.

Fas 3: Födelse och mognad av persona

Vid denna fas sker överföringen mellan att skapa personas till att börja använda dem. Det viktigaste att tänka på under tredje fasen är att personas endast är effektiva om de upplevs som verkliga (Pruitt & Adlin, 2006). Enligt Pruitt och Adlin (2006) består tredje fasen av tre aktiviteter som är ”utveckla kommunikationsstrategin”, ”födelse” samt ”mognad” och presenteras i följande delavsnitt.

Utveckla kommunikationsstrategin

Under fas 1 togs en kommunikationsstrategi fram som nu ska utvecklas. Kommunikationsstrategin borde innehålla mål för hur personas ska introduceras för organisationen (Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) talar för kommunikationsstrategin delvis ska förmedla hur personas skapas, hur de framtagna personas skapades och varför de ska användas för det aktuella projektet. Även att se till att personas används när ett beslut tas. De menar att kommunikationsstrategin ska identifiera vilka som ska använda personas och att detta görs genom att identifiera informationen de behöver om personas, vid vilket tillfälle de vill ha information, hur den ska presenteras och på vilket sätt personas ska användas. Pruitt och Adlin (2006) belyser betydelsen för att de framtagna personas förstås, är accepterade och kommer att användas av projektteamet.

Födelse

I denna fas ska personas introduceras för produktteamet, med hjälp av kommunikationsstrategin som tidigare utvecklats. Syftet med introduktionen är att få teamet att förstå de framtagna personas och hur de har skapats, menar Pruitt och Adlin (2006), även hur de möjliggör användarcentrerad design. De anser även att de i teamet som aldrig har hört talas om personas måste tidigt förstå fördelarna med dem. Och för att de framtagna personas ska användas är det viktigt att produktteamet accepterar dem (Pruitt & Adlin, 2006).

Enligt Pruitt och Adlin (2006) ska kommunikationsstrategierna kommunicera fördelarna med ACD, fördelarna med att använda personas samt hur personas passar in i organisationen. De anser att när detta är uppfyllt ska personas introduceras för organisationen genom att presentera den väsentligaste informationen från underlagsdokumenten. Det är även viktigt att förklara varför just dessa personas valdes i form av att presentera de skelett som prioriterades och valdes bort (Pruitt & Adlin, 2006).

Pruitt och Adlin (2006) har erfarenheter av att det vid introduktionen kan uppstå frågor samt förslag på förändringar på personas. De menar att det kan vara så att personas måste ändras till viss grad och detta kan göras i form av en diskussion med organisationen om vad som anses behöva ändras.

När denna fas har genomförts ska de framtagna personas införlivas i utvecklingsarbetet, som beskrivs i nästa delavsnitt.

Mognad

I denna fas ska produktutvecklingsteamet, enligt Pruitt och Adlin (2006) börja använda de framtagna personas. Enligt dem ska kommunikationsartefakterna fungera som hjälpmedel att införliva personas i teamets tankar. De ska, liksom de fullständiga personas, även innehålla några få referenser till den presenterade informationen (Pruitt & Adlin, 2006). Pruitt och Adlin (2006) menar att när artefakterna skapas är det viktigt att bland annat tänka på varför just denna artefakt valdes. Även tänka på för vem och när den kommer visualiseras samt hur miljön kommer påverka förmågan att ta till sig den representerade informationen. Dessutom anser de att det är viktigt att tänka på vilka element som är viktigast att läsaren förstår.

Pruitt och Adlin (2006) talar om olika slags kommunikationsartefakter som bland annat posters, som inte innehåller mycket information och är lätta att läsa. Pruitt och Adlins (2006) beskrivning är dock väldigt vag eftersom ”mycket” kan uppfattas på olika sätt och ”lätta att läsa” inte explicit förklaras av dem. Andra exempel de tar upp är att visa information om personas på t-shirts eller musmattor. De talar även om nyckelringskort som exempel och anses vara ett bra sätt eftersom projektteamet hela tiden bär med sig dem.

Fas 4: Fullt utvecklad persona

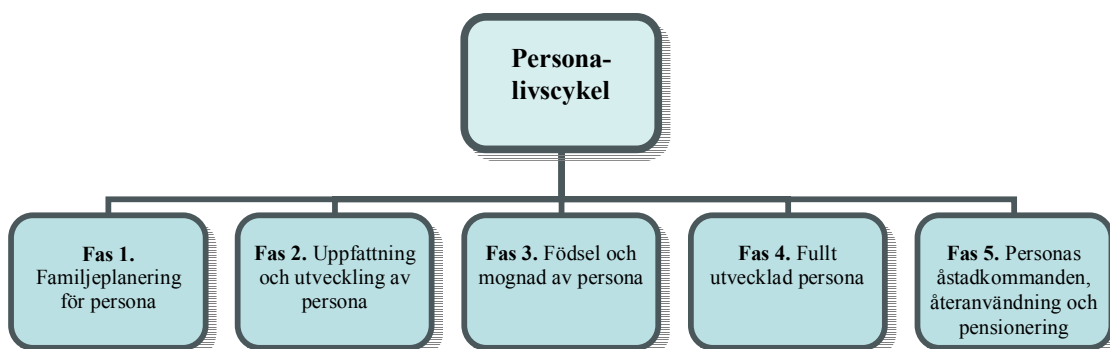
Den fjärde fasen innebär att få personas att användas i produktutvecklingsprocessen. Enligt Pruitt och Adlin (2006) startar fasen med att introducera personas till mötena och få dem att vara en del av arbetet. De talar om fyra sätt personas kan användas på utöver att användningen på det mer generella planet över hela utvecklingscykeln, som är för att planera produkten, utforska designlösningar, utvärdera designbeslut och att stödja releasen av produkten.

Fas 5: Personas åstadkommanden, återanvändning och pensionering

Fas fem är sista fasen i personalivscykeln och handlar, enligt Pruitt och Adlin (2006) om mätning, att öka kontrollen av användandet av persona samt att förbereda sig för framtiden. Pruitt och Adlin (2006) anser att det är viktigt som teamledare att mäta personas värde och vad teamet fick ut av användningen av personas. De poängterar även betydelsen att få organisationen att övergå till ett nytt projekt med fokus på ACD, som involverar återanvändning och pensionering av personas. Den sista livscykelfasen är ett bra sätt att prata om vad som förbättrades, inte förändrades eller blev sämre när personas användes (Pruitt & Adlin, 2006).

Sammanfattning av personas livscykel

Fram till nu har det framgått hur Pruitt och Adlin (2006) (tillsammans med andra författare) anser att personas skapas. En figur för personalivscykeln presenteras nedan.



Figur 1. Figur över Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel

För denna rapport har hänsyn tagits till Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel, dock har vissa avgränsningar gjorts. Som nämnts tidigare anser Pruitt och Adlin (2006) att deras metoder inte ska följas med exakthet utan att beroende på projekt ska lämpliga metoder väljas ut. Denna rapport har inte följt deras tillvägagångssätt till punkt och pricka, utan har anpassats efter detta specifika arbete. För att ta fram integrerade användarprofiler har det varit väsentligt att integrera processen att skapa personas med området ”Designa för olikheter”.

Enligt den första specificerade grundprincipen menar Gulliksen och Göransson (2002) att representativa användare ska medverka under hela utvecklingsarbetet för ACD. De anser även att det är viktigt att projektteamet ska ha en användarcentrerad attityd under hela projektet och den andra specificerade grundprincipen talar dessutom för att användarprofiler bland annat ska användas vid ACD. Dessa grundprinciper uppfylls genom att målet med denna rapport är att utveckla integrerade användarprofiler (personas integrerat med ”Designa för olikheter”), för att hjälpa utvecklingen en studentportal med hög grad av användbarhet. De integrerade användarprofilerna är ett sätt att låta representativa användare medverka under hela utvecklingsarbetet eftersom de representerar verkliga användare och ska användas under hela projektet. Genom användandet av dem får projektteamet en användarcentrerad attityd. En utförlig beskrivning, av arbetsprocessen för framtagandet av de integrerade användarprofilerna, presenteras i kapitel 3.

I detta kapitel har det poängterats att det är viktigt inom området ACD att ta hänsyn till användarna vid en systemutvecklingsprocess. ”Designa för olikheter” är ett område som belyser att hänsyn även ska tas till de atypiska användarna och detta anses vara ett hjälpmedel att skapa personas som speglar alla tänkbara användare. Metoden personas talar om att endast en grupp av specifika användare ska representeras och talar inte explicit om att atypiska användare ska beaktas. Med denna anledning behövs det ett perspektiv på att alla människor är olika och att för ett system ska vara användbart är det högst nödvändigt att ta hänsyn till alla potentiella användare, oberoende ålder, kultur, datorvana, oförmågor o.s.v. ”Designa för olikheter” är ett område som belyser detta och anses därför vara bra att integrera med personas för att även belysa de atypiska användarna av ett system. Genom att skapa integrerade användarprofiler kan personas skapas som även avser de användare som ibland ofta utesluts eftersom de inte ses som typiska användare. Följande delavsnitt presenterar mer om området ”Designa för olikheter”.

2.4 ”Designa för olikheter”

”Designa för olikheter” är ett område inom MDI som menar att användare har olika behov och begränsningar samt även att gränssnitt oftast designas för att avse den

typiska användaren (Dix, et al., 2004). Dix, et al. (2004) menar att gränssnitt inte ofta tar hänsyn till personer som inte är typiska och att "Designa för olikheter" handlar om universell design för system, vilket innebär att ta hänsyn till att människor är olika samt en mängd andra faktorer (Dix, et al., 2004; Story, Mueller & Mace, 1998). Story, et al. (1998) menar att det är möjligt att designa ett system för att passa användare med olika åldrar, förmågor o.s.v. Vidare anser de att en förståelse av att människan skiljer sig på en rad olika sätt, är viktigt för att designa ett system på ett effektivt sätt. Vidare förklarar Dix, et al. (2004) att universell design är uppdelat i tre huvudområden, som är: oförmågor, ålder och kultur. Nedan presenteras en grundläggande beskrivning av varje av dessa tre områden.

2.4.1 Designa för oförmågor

I alla länder finns människor med oförmågor som påverkar deras interaktion med datorer (Dix, et al., 2004). Dix, et al. (2004) anser att minst 10 % av populationen hos alla länder har en oförmåga av detta slag. Många länder har lagar som kräver att arbetsplatser är tillgängliga eller anpassningsbara för alla människor, menar de. Men när användandet av grafiska gränssnitt har ökat har möjligheter för användare med visuella brister minskat (Dix, et al., 2004). Idag är standardgränssnittet grafiskt menar Dix, et al. (2004) och för att göra det lättare för personer med visuella brister anser de att användandet av ljud och beröring bör erbjudas. Story, et al. (1998) menar även att oförmågor är vanligare än många personer inser och att de flesta människor kommer att uppleva någon form av oförmåga i livet. Vidare påstår Dix, et al. (2004) att det finns tre sorters olika oförmågor som är sensoriska, fysiska och kognitiva oförmågor.

Nedan följer en presentation av dessa oförmågor med förklaring av vad de innebär samt exempel på hur människor med dessa oförmågor kan stödjas, utifrån ett tekniskt perspektiv.

Sensoriska oförmågor

Story, et al. (1998) menar att det är viktigt att ta hänsyn till människors olika förmågor att ta till sig auditiva stimuli vid universell design. Beroende på en persons ålder, oförmågor, miljö och en viss situation hon befinner sig, varierar förmågan att höra och att tala. Denna variation ska beaktas då användarna av den aktuella produkten bland annat inkluderar personer som är döva eller har hörselskador.

Enligt Dix, et al. (2004) påverkas personer med nedsatt hörsel relativt litet av en betoning på en visuell interaktion med ett gränssnitt. Försättningsvis förklarar de dock att det finns datorteknologi som stöd för personer med nedsatt hörsel genom olika kommunikationsmöjligheter. Ett exempel på detta är mail och direktmeddelanden som kan användas på exakt samma sätt för personer som inte har hörselproblem (Dix, et al., 2004). Enligt Dix, et al. (2004) förekommer det dock ofta multimedia i form av ljud som skapar svårigheter i tillgänglighet för personer som har olika typer av hörselproblem. De menar att när multimediapresentationer exempelvis innehåller ljudbeskrivningar är det viktigt att även erbjuda denna beskrivning i text för att personer med nedsatt hörsel inte går miste om informationen.

Story, et al. (1998) talar även om betydelsen att skapa universell design för seendet, vilket menas att hänsyn måste tas till att människans förmåga att ta emot visuella stimuli skiljer sig. Sådana skiljaktigheter i seendet kan exempelvis vara förmågan att bedöma avstånd, observera rörande objekt eller att separera objekt från dess bakgrund (Story, et al., 1998). Beroende på ålder, oförmåga, miljö eller en viss situation varierar människans visuella förmåga, menar Story, et al. (1998) och anser att dessa

variationer ska tas hänsyn till då användarna av systemdesignen bland annat inkluderar människor som är blinda eller har andra synskador.

Fysiska oförmågor

Att skapa universell design för människor med fysiska oförmågor innebär, enligt Story, et al. (1998), att hänsyn ska tas till att människor skiljer sig åt då de ska utföra en uppgift. Beroende på personens ålder, oförmåga, i vilken miljö eller situation personen befinner sig i, ska beaktas då användarna för det aktuella systemet bland annat inkluderar personer med begränsad rörlighet på grund av skador.

Dix, et al. (2004) poängterar att det kan vara svårt för personer med fysiska oförmågor att interagera med en datormus, eftersom den kräver en viss precision. De anser dock att det finns sätt att göra det lättare för sådana användare genom att införa talinput och taloutput. Dock stödjer detta inte användare med talsvårigheter (Dix, et al., 2004). För användare med tal- och hörselsvårigheter kan multimediasystem ge redskap för kommunikation, syntetiskt tal, textbaserad kommunikation samt system för sammankomster, anser Dix, et al. (2004). Dock belyser de att det negativa i det är att textbaserad kommunikation är långsam och kan minska kommunikationens effektivitet. Men de menar att användandet av förutsägande algoritmer kan förbättra de negativa aspekterna, genom att den förutser ord som sedan används som ifyllnad. Genom detta förbättrande minskas mängden inskrivning som krävs av användaren (Dix, et al., 2004).

Kognitiva oförmågor

Story, et al. (1998) menar att skapa universell design för kognition är då hänsyn tas till människors olika förmågor att ta emot, förstå, tolka eller minnas information. Vidare anser de att sådana kognitiva förmågor exempelvis är att förstå och uttrycka ett språk, problemlösning och att lära sig nya saker. Kognition varierar dock beroende på ålder, oförmågor, miljö och i vilken situation man befinner sig i. Ett exempel Story, et al. (1998) tar upp är äldre med försämrat minne.

Enligt Story, et al. (1998) är ett kognitivt funktionshinder inte synligt, men drabbar många personer. Ett kognitivt funktionshinder är exempelvis dyslexi och människor som har denna oförmåga har svårt att tolka text (Dix, et al., 2004). Dix, et al. (2004) anser att rättstavningsfunktioner kan vara ett hjälpmedel för personer med mindre grad dyslexi. Dock menar de att dessa funktioner måste noggrant designas för att vara anpassade efter dyslektiker. För personer med dyslexi är det viktigt med konsistent navigationsstruktur, tydliga ledtrådar och färgkodad information (Dix, et al., 2004).

Ett annat exempel på en kognitiv oförmåga är autism. Enligt Dix, et al. (2004) har en autistisk person svårigheter att kommunicera och interagera med människor som befinner sig runt omkring personen. De menar även att kommunikation och utbildning är hjälpmedel för autistiska personer och datorer anses ofta vara motiverande eftersom de är relativt konsekventa och förutsägbara i dess svar. Användaren av en dator har kontrollen och en autistisk person anses av Dix, et al. (2004) kunna kommunicera med andra på ett enklare sätt, genom datorförmedlad kommunikation samt virtuella miljöer. Datorer är även bra hjälpmedel för att utbilda barn med autism genom att låta dem erfara sociala situationer samt att lära dem lämpliga responser vid sådana möten (Dix, et al., 2004).

2.4.2 Designa för olika åldrar

Användarnas ålder är även en viktig aspekt att se till när ett gränssnitt designas, menar Dix, et al. (2004). Barn och äldre personer skiljer sig exempelvis genom att de har olika, specifika behov gällande interaktiv teknologi (Dix, et al., 2004). Enligt Dix, et al. (2004) och Story, et al. (1998) blir äldre människors förmågor sämre med åren. Vidare menar Dix, et al. (2004) att mer än hälften av alla personer över 65 år har någon form av oförmåga och att äldre, som inte kan röra sig längre sträckor, kan få hjälp av mail eller direktmeddelanden för social interaktion. Vidare anser de att även mobilteknologier kan vara hjälpmedel i form av minneshjälp för äldre med minnesproblem.

Barn har dessutom en mängd behov, anser Dix, et al. (2004). De menar att det finns skiljaktigheter inom den egna populationen och belyser detta med exemplet att en tolvåringens behov skiljer sig väldigt mycket från en treåringens. Barn har sina egna mål samt saker de föredrar eller inte föredrar och med denna anledning anses det viktigt att involvera barn i designen av interaktiva system, som är avsedda för barn (Dix, et al., 2004).

2.4.3 Designa för olika kulturer

Exempel på kulturella skillnader är enligt Dix, et al. (2004) ålder, kön, ursprung, sexualitet, klass, religion o.s.v. De anser att dessa olikheter är viktiga att se till för att eftersträva universell design av system. Vidare menar de att det finns ett antal huvudfaktorer att ta hänsyn till för att uppnå universell design och dessa är språk, kulturella symboler, gester och användning av färg. Olika kulturer har skilda betydelser för symboler och gester. Exempelvis skakar indier på huvudet när de håller med om något, medan européer visar detta genom att nicka (Dix, et al., 2004).

I avsnitt 2.4 har ”Designa för olikheter” beskrivits som ett område som talar för att även de atypiska användarna ska tas hänsyn till då ett system skapas. Det finns ett begrepp som styrker området ”Designa för olikheter” och det är 24-timmarsmyndigheten, som är en satsning på att mer tjänster och information ska vara tillgängligt på Internet (Ritzén, 2004). 24-timmarsmyndigheten strävar efter att alla människor ska kunna använda sig av de tjänster som samhället erbjuder via Internet (Regeringskansliet, 2003) och enligt Ritzén (2004) är ett tillgängligt samhälle där alla medborgare kan vara delaktiga, oberoende funktionshinder.

Fram till nu har det framgått vad MDI, ACD, personas och ”Designa för olikheter” är. Dessa områden har ett samband eftersom arbetet ligger inom MDI för ACD med inriktning mot personas och ”Designa för olikheter” som tillsammans benämns integrerade användarprofiler. De integrerade användarprofilerna är tänkta att användas vid utvecklingsarbetet av studentportalen. Vad en studentportal är råder det dock lite skilda meningar om och en förklaring av begreppet följer i nästkommande delavsnitt.

2.5 Intranät och portaler

Bark, et al. (2002) definierar intranät som ett Internet för ett företag eller en organisation. De menar att det även finns en annan definition på intranät utifrån Steven Telleen som anses ha myntat begreppet:

Ett intranät är en kommunikationsinfrastruktur. Den bygger på kommunikationsstandarderna för Internet och innehållsstandarderna för

World Wide Web [...] Den särskiljande egenskapen för intranät är att tillgången till information som publiceras på intranät är begränsad till användarna inom nätverket. (Översättning av Bark, et al., 2002, sid. 10).

Bark, et al. (2002) menar dock att det även förekommer andra definitioner på begreppet intranät. Vissa ställer sig frågan om intranät fortfarande är ett giltigt begrepp eller om begreppen företags- eller organisationsportal är bättre beskrivningar av det aktuella systemet. Bark, et al. (2002) har dock en tydlig definition på vad intranät och portal är, som följaktligen kommer presenteras här.

Ett intranät är en integrerad del av en portal tillsammans med exempelvis kalender-, affärs- och e-postapplikationer (Bark, et al., 2002). Bark, et al. (2002) beskriver en portal som en begränsad yta att tillhandahålla information och applikationer en speciell användare, eller grupp av användare, är i behov av för att på ett så smidigt sätt som möjligt utföra sitt arbete. Applikationerna och informationen hämtas enligt Bark, et al. (2002) ofta från andra underliggande system eller databaser och dessa delar samlas automatiskt till ett enhetligt gränssnitt, där användarna har möjligheten till endast en inloggning. Exempel på svenska Internetportaler är Passagen och Spray. Enligt Bark, et al. (2002) ger inloggning möjlighet för användarna att själva anpassa hur portalen ska visas när de loggar in. Användarna kan alltså göra en personlig startsida utifrån de funktioner som används i det dagliga arbetet och de kan på så sätt ha tillgång till det mesta enbart via ett gränssnitt. Det finns även möjlighet att reservera vissa ytor i portalens layout för budskap eller information som är av vikt eller intresse för hela organisationen (Bark, et al., 2002). Dock ska användarna självklart kunna använda de andra delarna av intranätet, när helst de känner för det, menar Bark, et al. (2002) och intranätet bör därför fortfarande ha en utformning som är användarvänlig, tydlig samt logisk för användarna. Bark, et al. (2002) anser att en portal har till uppgift att lyfta fram de funktioner användaren regelbundet använder sig av eller som anses vara kritiska för en viss verksamhet. Anledningen är att arbetsprocessen ska förenklas för användarna av intranätet.

Vidare beskriver Bark, et al. (2002) intranät som en informationskanal för spridning av information och nyheter inom organisationen. Till skillnad mot andra traditionella medier, exempelvis dokumentspridning, är intranät ett bra sätt att förmedla information eftersom det är billigt att uppdatera samt att det kan ske direkt (Bark, et al., 2002). Att det är billigt har bland annat, enligt Bark, et al. (2002), att göra med att organisationen inte behöver tänka på distributions- och tryckkostnader. De menar att många organisationer använder intranät till annat än att bara hålla sig uppdaterade på vad som händer, som exempelvis att lösa sina dagliga arbetsuppgifter. Intranätet brukar även, enligt dem, fungera som ett stöd för att hålla ihop verksamhetens olika arbetsprocesser, exempelvis genom diskussionsgruppsfunktioner i intranätet. Med hjälp av denna funktion kan exempelvis projektgrupper, eller andra med särskilda problem eller intresse, diskutera, kommunicera och tala om sina erfarenheter med varandra (Bark, et al., 2002). Tanken med denna funktion är att organisationens olika delar ska sammankopplas.

Bark, et al. (2002) belyser dock att det inte är användandet av intranätet som är det viktiga, utan att användandet av det ska skapa ett mervärde för organisationen och dess anställda. De anser att en grundlig analys borde utföras av de anställdas behov och förutsättningar för att ta fram ett effektivt och användarvänligt intranät. I detta fall är de "anställda" studenter och andra användare som är tänkta att använda sig av studentportalen. Vidare menar Bark, et al. (2002) att vidareutveckling av webbapplikationer inom en organisation ska ske i kontinuerlig dialog med

användarna. De integrerade användarprofilerna är tänkta att hjälpa projektteamet att kommunicera med varandra om användarnas behov, istället för att verkliga användare ska delta vid projektutvecklingen.

Det är viktigt att användarna inte behöver sälla ut information som är av intresse, utan att arbetsprocessen stöds av intranätet (Bark, et al., 2002). Genom att skräddarsy verksamhetens egen portal, eller ingångssida till organisationens intranät, kan det enligt Bark, et al. (2002) underlätta för användarna att snabbt finna det innehåll som är av intresse och som stödjer och gör det enklare för uppgifterna, snarare än att ta upp dyrbar tid. Bark, et al. (2002) menar även att det finns organisationer som inte samlar alla IT-applikationer eller IT-system som dagligen används, på webben. De anser detta vara ett problem eftersom de anställda tvingas använda program eller funktioner parallellt, som gör att de arbetar i olika gränssnitt samt tvingas göra fler inloggnings. Om dessa funktioner istället integreras med webben ges det möjlighet till ett mer enhetligt användargränssnitt samt endast en inloggning som är baserad på användarens profil (Bark, et al., 2002). Som tidigare nämnts är studentportalen tänkt att samla alla IT-system som idag används av studenterna vid HS, med samma anledning som Bark, et al. (2002) pratar om, att få ett mer enhetligt användargränssnitt där användarna endast behöver logga in gång för att få tillgång till all information de behöver.

Bark, et al. (2002) anser det vara viktigt att idén, att skapa ett genomtänkt och användarvänligt intranät, inte handlar om att få användarna av de gamla systemen att byta arbetssätt. Användarna av det gamla systemet ska kunna fortsätta precis som tidigare och de användarna med mindre vana ska kunna ta del av arbetet via ett enklare och mer invant webbgränssnitt (Bark, et al., 2002). Enligt Bark, et al. (2002) ska ett intranät förse organisationens anställda med mer tillgänglig information, vilket i vissa fall leder till en stor ökning av verksamhetens gemensamma informations- och kunskapsbas. Genom att skapa individuellt anpassade system med möjlighet för användaren att skapa sina egna startsidor i intranätet (eller portalen) kommer ett användbart intranät att tas fram (Bark, et al., 2002).

2.6 Sammanfattning

I kapitel 2 har det framgått vad MDI, ACD, personas, ”Designa för olikheter” samt intranät och portaler är. För att skapa integrerade användarprofiler (personas med fokus på ”Designa för olikheter”) är det viktigt att ha kunskap om vad personas och ”Designa för olikheter” är. Även att ha kunskap om MDI, som både personas och ”Designa för olikheter” ligger inom, samt ACD som är delområdet för personas. Eftersom det är för en studentportal, som de integrerade användarprofilerna ska skapas, var det även av betydelse att presentera en förklaring av vad intranät och portaler är. En förståelse av alla dessa delar är av betydelse för att nå upp till syftet med den här rapporten, som är att ta reda på hur ”designa för olikheter” kan integreras med personas för att öka användbarheten i ett intranät.

”Designa för olikheter” ligger inom området för MDI, vilket även metoden personas gör. Trots detta finns det inga tidigare studier kring integrerandet av personas och ”Designa för olikheter”. Sundström (2002) poängterar dock väldigt kort problematiken med att använda metoden personas tillsammans med ett synsätt att designa för alla. Problematiken är känd, men det finns inga direkta studier gällande integrationen av de två områdena.

Målet för rapporten är att utveckla användarprofiler som hjälper till att utveckla en studentportal med hög grad av användbarhet och delmålen, som presenteras i kapitel 1, är:

1. Utföra en förstudie för att ta reda på vilka integrerade användarprofiler som behöver utvecklas utifrån ett ACD-perspektiv.
2. Utveckla integrerade användarprofiler utifrån ett ACD-perspektiv.
3. De framtagna integrerade användarprofilerna ska utvärderas mot utvecklingsteamet och potentiella användare, för att sedan presentera ett slutgiltigt resultat av dem, som hjälpmedel i utvecklingsprocessen av studentportalen.

Att nå fram till rapportens huvudsyfte och de definierade delmålen är en utmaning eftersom det finns motsättningar mellan metoden *personas* och ”Designa för olikheter”. Att skapa integrerade användarprofiler anses dock vara ytterst väsentligt för att uppnå användbarhet för ett system, genom att även de atypiska användarna tas hänsyn till vid designen av systemet. Som det är idag talar inte metoden *personas* explicit om olika sätt människan skiljer sig på och för att skapa ett användbart system anses detta vara viktigt att ta hänsyn till dessa skiljaktigheter för att uppnå användbarhet.

De motsättningar som har framkommit i detta kapitel är bland annat det Cooper, et al. (2007) säger, att det är bäst att bortse från att skapa en produkt som rättar sig efter de flesta användarna, utan att designa ett system mot specifika typer av individer, med särskilda behov. ”Designa för olikheter” anses ändå vara relevant när *personas* skapas, eftersom området explicit talar om att även de atypiska användarna av ett system ska beaktas vid produktutvecklingen.

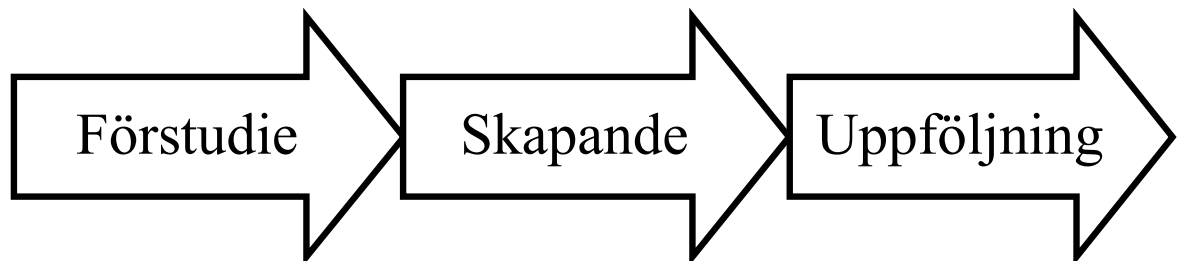
Ett annat exempel är en av fördelarna med *personas*, utifrån Hourihan (2002). Enligt henne är *personas* bra eftersom det tillåter fokus på samt design för en liten grupp av *specifika* användare. Vidare menar hon att dessa specifika användare endast är potentiella användare av produkten. Det Hourihan (2002) säger kan ses som en motsägning till området ”Designa för olikheter”, men anses snarare vara en överrensstämmelse. ”Designa för olikheter” anser att även de atypiska användarna ska beaktas av en produkt och Hourihan (2002) talar om att endast de potentiella användarna ska beaktas. Det som skiljer dem åt är att ”Designa för olikheter” mer explicit pekar på att ett system kan ha atypiska användare och att dessa i så fall inte ska bortses, medan Hourihan (2002) belyser att alla potentiella användare ska beaktas och att resten ska bortses. De båda påståendena säger inte emot varandra, utan de talar båda om att designa för potentiella användare men att ”Designa för olikheter” belyser betydelsen för att inte glömma bort att designa för de atypiska användarna av en produkt.

Ett sista exempel är när Pruitt och Adlin (2006) talar om hur prioriteringen av skeletten kan göras. De menar att skeletten ska prioriteras efter hur många personer varje skelett representerar och att den större mängden personer oftast är viktigare än den som representerar en mindre mängd. Detta säger dock emot det ”Designa för olikheter” talar om, att även designa för de användare som inte typiskt brukar använda produkten. Det kan hållas med om att det Pruitt och Adlin (2006) säger låter rimligt, dock anses de atypiska användarna även vara av stor betydelse och speciellt i detta fall eftersom de tidigare systemen på HS inte är utformade för distansstudenter.

Eftersom Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel inte beaktar området ”Designa för olikheter” har en egen arbetsprocess för detta arbete tagits fram. En annan anledning är även att arbetsprocessen ska passa för just detta arbete. En presentation av arbetsprocessen av de integrerade användarprofilerna följer i nästa kapitel.

3 Arbetsprocess

Detta arbete har utförts enligt tre faser som illustreras i figur 2. Faserna ligger som grund för besvarandet av den övergripande frågeställningen samt delmålen för rapporten och har tagits fram utifrån Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel (se kapitel 2 "Personas livscykel") tillsammans med fokus på området "Designa för olikheter".



Figur 2. Framtagandet av de integrerade användarprofilerna bestod av tre faser: förstudie, skapande och uppföljning.

Första fasen ("förstudie") i arbetsprocessen går ut på att samla in material som sedan ska användas för att ta reda på vilka integrerade användarprofiler (personas tillsammans med "designa för olikheter") som behövdes utvecklas utifrån ett ACD-perspektiv. Förstudien består av tre steg där första steget är att ta reda på organisationens problem, andra steget att skapa ett huvudteam och tredje steget att samla in information.

Andra fasen ("skapande") består av en rad aktiviteter för att skapa integrerade användarprofiler genom ett ACD-perspektiv. Utifrån det material som framkommer vid förstudien ska de integrerade användarprofilerna börja skapas. Fasen "skapande" består av fyra steg. Första steget är att bestämma hur många integrerade användarprofiler som ska tas fram och andra steget att bearbeta informationen som kom fram vid förstudien. Tredje steget är att skapa samt prioritera skelett och till slut det fjärde steget som innebär att utveckla de valda skeletten till fullständiga integrerade användarprofiler.

I tredje och sista fasen ("uppföljning") utförs en uppföljning av de framtagna integrerade användarprofilerna. Fasen "uppföljning" består av fyra steg där första steget innebär en utvärdering av utvecklingsteamet och potentiella användare. Andra steget är att skapa en slutgiltig version av de integrerade användarprofilerna, utifrån det som kom fram vid utvärderingen av den första versionen. Tredje steget innebär sedan att skapa kommunikationsartefakter av de integrerade användarprofilerna, för att projektteamet ska kunna ha med sig dem under projektets gång. Det sista och fjärde steget är att slutligen introducera och lämna över de framtagna integrerade användarprofilerna, tillsammans med dess kommunikationsartefakter. Efter det sista steget i den sista fasen i arbetsprocessen, är projektteamet redo att börja använda de integrerade användarprofilerna, för att öka användarfokuseringen under projektets gång.

När arbetsprocessen skapades var det dock väsentligt att göra vissa avgränsningar av Pruitt och Adlins (2006) tillvägagångssätt, för att en arbetsprocess, som svarar på rapportens frågeställning och delmål, skulle tillhandahållas. De steg i Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel som inte har beaktats för arbetsprocessen var första och tredje steget i fas 1; skapa ett huvudteam och att ta fram en plan för vad som ska göras. Även fas 4 och fas 5 har bortsetts.

Pruitt och Adlin (2006) menar att för att ta fram integrerade användarprofiler behövs ett team sättas ihop. Eftersom denna rapport är ett individuellt arbete har inte någon direkt ansträngning gjorts för att sätta ihop ett team. Huvudteamet har istället varit självklart från första början, vilket är jag tillsammans med min handledare.

Beskrivningen av hur handlingsplanen skulle tas fram ansågs vara otydlig och för detta arbete inte väsentligt. Att ta fram en plan för vad som ska göras ansågs inte vara väsentligt för detta arbete eftersom det redan var medvetet hur mycket tid det fanns att avsätta för detta projekt. Huvudteamet var uppenbart från början i projektet (se delavsnitt 4.1.2) och ansågs med denna anledning inte vara nödvändigt att skapa en handlingsplan för att specificera projektets omfattning, huvudteamets mål och en kommunikationsstrategi. Huvudteamet var inte i en större omfattning och befann sig i sådan position att en handlingsplan inte ansågs vara väsentlig för detta projekt.

Fas 4 och fas 5 i Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel, beaktades heller inte för projektet, eftersom målet med rapporten inte speglar de aktiviteter som faserna innehåller. Målet med rapporten är att utveckla användarprofiler som ett hjälpmedel att utveckla studentportalen med hög grad av användbarhet. Och eftersom faserna innehåller aktiviteter att medverka i projektet för att starta användandet av de framtagna personor, var det inte lämpligt att ha med dem i arbetsprocessen. Faserna anses dock vara av betydelse och är rekommenderade att beaktas vid framtida studier.

En mer detaljerad beskrivning av genomförandet av arbetsprocessen presenteras i följande kapitel.

4 Genomförande

I detta kapitel kommer processen hur personas skapades att presenteras i tre faser med tillhörande steg.

4.1 Fas 1: Förstudie



Första fasen har valts att kallas förstudie och innehåller en del av de aktiviteter som Pruitt och Adlin (2006) talar om i deras första fas ”familjeplanering av personas”.

4.1.1 Steg 1: Ta reda på organisationens problem

Det första som gjordes var att ta reda på problemen som organisationen ville lösa. Den tredje specificerade grundprincipen, som presenteras i kapitel 2, beaktas här eftersom Gulliksen och Göransson (2002) talar om att det är viktigt att tidigt ha en förståelse för verksamhetens mål samt användarnas behov och arbetsuppgifter. Ett möte fastställdes med en av personerna på HS informationsavdelning, för att få en bild över vad som var problemet. Personen är vikarierande webbansvarig för informationsavdelningen på HS och delaktig vid projektet att utveckla studentportalen. En öppen intervju utfördes med personen, vilket enligt Patton (2002) är när deltagaren öppet får svara på frågorna som ställs. Deltagaren behöver därför inte svara på några svarsalternativ och materialet som framkom vid intervjun hjälpte till att ta beslutet om integrerade användarprofiler var det rätta hjälpmedlet för organisationen. Enligt den andra specificerade grundprincipen (se kapitel 2) menar Gulliksen och Göransson (2002) att bland annat kontextuella intervjuer ska utföras. I detta fall har istället en öppen intervju utförts för att få en ökad förståelse för organisation och användarna av den aktuella produkten. En redovisning av intervjun presenteras i Bilaga 1.

Att nöja sig med en intervju anses vara vagt, eftersom det endast ger ett perspektiv på organisationens problem. Ett sätt att få en mer trovärdig bild över organisationen samt mer material, hade varit att intervjua fler personer som är delaktiga i organisationen. Men på grund av tidsbegränsningar fick materialet från intervjun med personen vara tillräckligt med material för att senare gå vidare med processen.

Under intervjun framkom det vilka problem som organisationen ville lösa. Utifrån intervjun och egna erfarenheter av HS har det dels framkommit att studenterna vid HS kommunicerar samt förmedlar och hämtar mycket information via högskolans hemsida, <http://www.his.se>. Studenterna utför även en rad olika uppgifter på hemsidan, som bland annat att anmäla sig till en tentamen eller registrera sig på sina kurser. På hemsidan kan studenterna dessutom bland annat skicka mail, se aktuellt schema och gå in på kurshemsidor, för att få tag i relevant information. Den mesta informationen finns på högskolans webbplats, vilket innebär att studenterna ofta måste interagera med hemsidans gränssnitt. Som det är idag presenteras dock inte all information på ett och samma gränssnitt. Inte heller utförs uppgifterna i ett gemensamt gränssnitt. För att till exempel anmäla sig till en tentamen måste studenten först gå in på högskolans hemsida för att sedan logga in på ”studentcentralen”. När studenterna ska gå in på en kurshemsida är det ett annat gränssnitt, vilket det även är när de ska läsa sin mail. Att ha olika gränssnitt kan skapa förvirring och ineffektivitet i arbetet.

HS har, som redan nämnts, både distansstudenter och campusstudenter. I dagsläget råder det svårigheter för distansstudenter att få tag i all relevant information för sin

utbildning. Ett exempel är när de ska kolla sitt schema. Eftersom de inte har föreläsningar på campus visas det inga tider. I nuvarande form är inte HS:s hemsida anpassad för distansstudenter. Med denna anledning, samt även att information är utspridd på olika gränssnitt, vill HS ta fram en studentportal för alla deras studenter. Studentportalen kommer vara en del av intranätet för HS och är tänkt att vara anpassad för alla nuvarande och kommande studenter. För att dessa studenter ska kunna ta del av information samt även kommunicera med andra på Skövdes högskola är det väsentligt med ett fungerande intranät.

4.1.2 Steg 2: Ta reda på tidigare erfarenheter av personas

Om utvecklingsteamet har arbetat med personas innan anser Pruitt och Adlin (2006) att det är väsentligt att ta reda på vad som fungerade och inte fungerade när personas användes. För den här rapporten var det dock mer väsentligt att ta reda på erfarenheterna av personas för de i projektgruppen som tidigare skapat personas för HS webbplats. Genom ett möte med dem kom det fram både negativa och positiva erfarenheter av användandet av personas (se Bilaga 2). När de förra framtagna personas användes för webbplatsen (se referens "Personas") var det uppenbart att den här rapporten skulle fokusera på att ta fram nya personas för studentportalen. Anledningen är att det råder skilda målgrupper för webbplatsen och studentportalen som medför att nya personas (med fokus på "Designa för olikheter") behöver skapas för att förse en fokusering på studentportalens användare.

4.1.3 Steg 3: Samla in information

Nästa steg var att samla in information som ansågs vara väsentlig att ha vid utvecklingsfasen av de integrerade användarprofilerna. Genom ett möte, i form av en workshop tillsammans med projektgruppen, framkom information om syftet, effekter, vision samt risker med studentportalen. Vid workshopen framkom det även vilka målgrupperna är, deras karaktärsdrag och behov samt vad studentportalen ska säga till dem (se referens "WS1Uppstart-Anteckningar" för mer detaljer). Enligt den andra specificerade grundprincipen anser Gulliksen och Göransson (2002) att en utvecklingsprocess inom ACD ska bestå av uppgiftsanalyser. Genom workshopen uppfylldes detta eftersom det framkom vilka uppgifter de potentiella användarna av studentportalen utför i dagsläget.

Workshopen leddes av ett inhyrt företag som heter "Sogeti" och de som deltog vid workshopen var jag tillsammans med nio deltagare i projektgruppen och tre studentrepresentanter. Personerna i projektgruppen är systemutvecklare, verksamhetsansvarig, vikarierande webbansvarig, doktorand, studievägledare, antagningshandläggare, systemförvaltare, systemadministratör samt forsknings- och utbildningshandläggare på HS. Informationen som framkom vid workshopen grundar sig på de medverkandes erfarenheter och kunskaper och är därför, enligt Pruitt och Adlin (2006) sekundär information. Den här informationen förstärktes med material från intervjuer av två campusstudenter vid HS (se referens "Johans analys_mil_1"). Intervjuerna hade utförts av en medverkande i projektgruppen och är enligt Pruitt och Adlin (2006) primär information. Även tidigare utförda kravanalyser av studenter på HS, samt dokument från det tidigare projektet var bra att ha som underlag till framtagandet av de integrerade användarprofilerna. Genom kontakt med en av personerna på informationsavdelningen kunde denna information tillhandahållas (se referenserna "kravlista-befintligastudenter" och "funktion skisser").

Genom det som framkom i det här steget, uppfylldes Gulliksen och Göranssons (2002) princip ”användarfokus”. Enligt denna princip ska alla i projektet förstå verksamhetens mål användarnas uppgifter o.s.v. (se kapitel 2). Principen uppfylldes genom att alla i projektteamet medverkade för att ta fram väsentlig information för att skapa integrerade användarprofiler (personas med fokus på ”Designa för olikheter”). Informationen var, som tidigare nämnts, i form av bland annat syfte med studentportalen och vilka målgrupperna är för systemet. Principen var viktig att uppfylla för att alla i projektteamet på ett tidigt stadiet skulle ha en förståelse för användarnas behov och arbetsuppgifter samt målen för verksamheten.

4.2 Fas 2: Skapande



I den här fasen började integrerade användarprofiler tas fram utifrån den information som kom fram vid fas 1. Fasen har valts att kallas för ”skapande” eftersom den innebär utförande av aktiviteter för att skapa integrerade användarprofiler. Den första specificerade grundprincipen: *Medverkande av representativa användare*, som skapades utifrån Gulliksen och Göranssons (2002) grundprinciper (se kapitel 2), säger att representativa användare ska medverka under hela systemutvecklingsarbetet och att projektteamet ska ha en användarcentrerad attityd under hela projektets gång. Genom att skapa integrerade användarprofiler kan detta uppfyllas, eftersom de förser projektteamet med ett användarfokus genom att de är modeller av verkliga användare.

Det första som gjordes var att ta reda på hur många integrerade användarprofiler som skulle skapas. Under workshopen framkom det vilka olika kategorier av användare studentportalen har. Dessa kategorier hjälpte till att bestämma hur många integrerade användarprofiler som skulle skapas och att sedan ta fram skelett. Efter detta prioriterades skeletten efter deras betydelse för att sedan utvecklas till fullständiga integrerade användarprofiler.

4.2.1 Steg 1: Bestämna antal integrerade användarprofiler som ska skapas

Det råder skilda åsikter om hur många personas som ska tas fram. Utifrån vad Cooper (2003) enligt Pruitt och Adlin (2006) säger är tre personas ett bra antal att ta fram. Pruitt och Adlin (2006) menar att tre till fem personas är bra att ha som mål, Blomquist och Arvola (2002) talar för att tre till sju personas ska skapas och Goodwin (2005) är inte specifik i antal utan menar att ett fåtal personas ska skapas för att de ska vara lätta att komma ihåg.

Pruitt och Adlin (2006) menar att hur många personas som ska skapas kan bestämmas utifrån hur många gränssnitt produkten har. Vid mötet med dem som medverkade vid förra projektet, ställdes dels frågan om hur många gränssnitt produkten förväntas ha. Detta var dock oklart eftersom projektgruppen var i startfasen av projektet. Istället för att utgå från hur många gränssnitt produkten skulle ha, fick materialet som framkom vid workshopen, tillsammans med undersökningen av organisationens problem, ligga till grund för beslutet av hur många integrerade användarprofiler som skulle tas fram.

Det finns tre målgrupper som, till skillnad mot de andra, ansågs ha mer användning av produkten. De tre målgrupperna speglar de användare som mest kommer att använda studentportalen. Målgrupperna är: presumtiva studenter, nuvarande studenter och alumner. Dock framkom det i förstudien, vid undersökningen av organisationens problem, att distansstudenterna inte har beaktats för de nuvarande aktuella systemen på HS. Troligen med den anledningen att de inte ansetts som typiska användare eller att det dåvarande designteamet inte hade i åtanke att denna användargrupp faktiskt även är viktig att designa för. Av denna anledning, tillsammans med fokus på

”Designa för olikheter” var det väsentligt att skapa en integrerad användarprofil som är nuvarande distansstudent på HS. Det skulle medföra ett fokus på att studentportalen även ska vara avsett för distansstudenter och inte bara för campusstudenter. Det slutliga beslutet blev alltså:

1. Presumtiv student
2. Nuvarande distansstudent
3. Alumn

Även författarnas rekommendationer (som presenterades i början av detta delavsnitt), om hur många personas som ska tas fram, var en del av beslutet som togs. Tre av författarna var överens om att tre personas var ett bra antal att skapa. Goodwin (2005) menar dessutom att ett fåtal personas ska skapas vilket även stärkte valet av att skapa tre integrerade användarprofiler.

Det kan dock anses att beslutet går emot det ”Designa för olikheter” säger, eftersom de tre målgrupperna som valdes var sådana som oftast använder sig av produkten. ”Designa för olikheter” anser att även de användare som inte använder sig av produkten så ofta ska tas hänsyn till. För detta arbete ansågs det dock vara av större betydelse att välja att skapa integrerade användarprofiler för dessa tre målgrupper, eftersom det övergripande syftet med studentportalen är att studenter ska använda det som ett hjälpmedel i deras studier. En integrering av vad metoden personas säger och det området ”Designa för olikheter” talar om, fick göras. Integreringen var i form av att skapa integrerade användarprofiler för den större gruppen användare (personas) och att för dessa grupper även ta hänsyn till de atypiska användarna (”Designa för olikheter”).

Det kan dock frågas varför inte ytterligare en integrerad användarprofil skapades för användargruppen nuvarande campusstudenter. Men det ansågs inte vara väsentligt att skapa en sådan integrerad användarprofil, eftersom de behov en nuvarande campusstudent har anses presenteras i de tre utvalda integrerade användarprofilerna. Dock finns det vissa skiljaktigheter i egenskaperna mellan de tre valda integrerade användarprofilerna och campusstudenter. Presumtiva studenter har större behov av introduktionsinformation, distansstudenter har större behov av tillgänglighet till all information via systemet, eftersom de inte ofta befinner sig på campus, och alumner behöver information om tidigare uppgifter från studietiden. Alla behov för en campusstudent, som framkom vid förstudien, anses dock presenteras genom de valda integrerade användarprofilerna. Presumtiv student och alumn är även blivande och tidigare campusstudent, vilket även riktar fokus mot denna användargrupp.

De sekundära integrerade användarprofilerna blev de som inte ansågs sig använda produkten lika ofta som de tre utvalda integrerade användarprofilerna. De resterande målgrupperna som framkom vid workshopen är personal, doktorander samt övriga på HS och utgår de sekundära integrerade användarprofilerna.

4.2.2 Steg 2: Bearbeta insamlad information

Under förstudien (se avsnitt 4.1) samlades en mängd information in, bland annat genom intervjuer, en workshop samt tillhandahållande av tidigare utfört arbete. För att lättare kunna se över allt insamlat material utfördes en assimilation av informationen. De huvuddata som ansågs ha ett samband grupperades ihop, genom uppsatta post-it-lappar. Tre huvudrubriker för materialet sattes upp och dessa var: information, funktioner och egenskaper. Materialet grupperades in under den tillhörande rubriken

och gav med hjälp av detta en tydligare överblick över materialet. En assimilation består även av filtrering och undersökning av information. De huvuddatapunkter som ansågs vara otydliga eller irrelevanta för studentportalen selekterades därför ut.

4.2.3 Steg 3: Skapa och prioritera skelett

Informationen om målgrupperna, som framkom vid workshopen, låg till grund för att sedan ta fram skelett. En punktlista för varje skelett togs fram utifrån materialet om målgrupperna och sammanlagt blev det sex användarkategorier (därav sex skelett). Rubrikerna för skeletten togs fram utifrån deras roller och dessa blev:

- Presumtiv student
- Student i utbildning
- Alumn
- Personal
- Doktorand
- Övriga på HS

Som tidigare nämnts är det studenterna som anses viktigast att ha i fokus när studentportalen utvecklas (se Bilaga 1). Målgrupperna som representerar studenterna, anses viktigast eftersom det är de som ska använda produkten mest, innefattar flest användare samt ses som de viktigaste användarna av studentportalen (se delavsnitt 4.2.1, steg 1). Av denna anledning gjordes en prioritering av tre av skeletten och dessa var de tre ovan förstnämnda. Dessa valdes att utvecklas till integrerade användarprofiler, som var nästa steg i processen.

4.2.4 Steg 4: Utveckla valda skelett till integrerade användarprofiler

Tre skelett valdes ut i steg 3 som sedan började utvecklas till integrerade användarprofiler. Alla faktorer som Pruitt och Adlin (2006) anser ska finnas med i varje personas underlagsdokument samlades ihop för att läggas in som en punktlista i varje dokument för de integrerade användarprofilerna. Historier om huvuddatan och detaljer bortsett från huvuddatan, skapades därefter för varje dokument. För att skilja mellan information som hade koppling till huvuddatan och information som var baserad på antaganden, användes fotnoter i underlagsdokumentet (se Bilaga 3). Tabellerna som presenteras i delavsnitt 2.3.2, var ett riktmärke för vilka påhittade karaktärsdrag som skulle presenteras i varje integrerad användarprofil. När namnen skulle väljas för varje integrerad användarprofil kopplades de till en så kallad "tagline" som Pruitt och Adlin (2006) anser är bra för att komma ihåg en persona. "Tagline" skapades utifrån vad som var det utmärkande karaktärsdraget för just den integrerade användarprofilen. Namnen på de integrerade användarprofilerna togs fram med de anledningar som Pruitt och Adlin (2006) talar om, som att inte välja samma namn som någon i organisationen eller en kändis samt att de inte ska vara kränkande. Hana Tanaka valdes dock eftersom det är ett japanskt namn. "Hana" valdes även för att det är likt det svenska namnet "Hanna" och med den anledningen kanske lättare för projektgruppen att komma ihåg. Efternamnet "Tanaka" valdes dessutom eftersom det ansågs passa bra med efternamnet och inte svårt att uttala. Namnet på den tredje integrerade användarprofilen togs dock fram för att ytterligare vara en minneshjälp. "Joakim Ankar" är meningen att vara en koppling till Joakim von Anka, som ofta kopplas till rikedom. Eftersom "Joakim Ankar" är ekonom ansågs det vara en liten

finess att just välja detta namn för att projektteamet lättare skulle komma ihåg den integrerade användarprofilen.

Den information som enligt Pruitt och Adlin (2006) var bäst att presentera via en punktlista lades även till i underlagsdokumentet. Sådan information var enligt Pruitt och Adlin (2006) mål, kunskap, skicklighet och miljö. Dock ansågs även namn, ålder, nationalitet, oförmågor och klassificering vara sådan information av störst betydelse för projektteamet och med denna anledning valdes att vara mer utpekande än resten av informationen. Punktlistan lades in som en slags tabell, till vänster om resten av informationen, tillsammans med ett foto på den integrerade användarprofilen (se underlagsdokumenten för de integrerade användarprofilerna i Bilaga 3).

Aspekter utifrån ”Designa för olikheter” lades till i underlagsdokumenten. Sådana aspekter var oförmågor, i form av Tovas dyslexi och ålder i form av att alla integrerade användarprofilerna skiljer sig i ålder. En annan aspekt som även togs hänsyn till utifrån ”Designa för olikheter” var kultur. Både könen valdes att presenteras över de integrerade användarprofilerna och Hanas ursprung skiljer sig från den typiska användaren, eftersom hon är från Japan. Kulturen i Japan skiljer sig från Sveriges kultur vilket medför att detta måste tas hänsyn till då studentportalen skapas. Den kulturella aspekten togs även hänsyn till då Joakim Ankar är alumner, vilket skiljer sig från den typiska kulturen (nuvarande eller kommande studenter på HS). Då ett system ska skapas för studenter är inte alumner kanske inte den målgrupp som brukar ha beaktats, då de är blivande studenter. Det är dock viktigt att även ta hänsyn till dessa atypiska användare. En sista aspekt som även beaktats utifrån ”Designa för olikheter” är de integrerade användarnas datorvana. Tova Jansson valdes att ha lite datorvana och inte så stort intresse för teknologi överhuvudtaget. Att hon även är 19 år hade en koppling till hennes ovana med datorer, då en sådan person ses som en atypisk användare, eftersom det idag är självklart att en ungdom har god datorvana. Det är dock viktigt att ha i åtanke att det även finns ungdomar som inte äger en dator och som inte har god datorvana. Att designa system för oförmågor, ålder och kultur är de övergripande aspekterna Dix, et al. (2004) tar upp. Det var med denna anledning som dess aspekter beaktades vid framtagandet av de integrerade användarprofilerna.

Bilderna i de integrerade användarprofilerna togs från hemsidan <http://www.sxc.hu>, som Pruitt och Adlin (2006) tipsar om. Som tidigare nämnts talar Pruitt och Adlin (2006) om att när flera bilder används för en persona ska det vara foton där personen interagerar med olika objekt, har på sig olika kläder och utför olika aktiviteter i skilda miljöer. Det var dock svårt att hitta sådana bilder, eftersom de flesta bilderna som finns på <http://www.sxc.hu> är foton av personer i en och samma miljö, med samma kläder. På grund av tidsbrist gick det heller inte att sätta ihop en egen fotografering och det är med dessa anledningar som endast en bild för vardera integrerade användarprofil används.

På <http://www.sxc.hu> finns det även information om vilka regler som gäller för bilderna och sammanfattningsvis står det att de får användas i digital form på webbsidor, multimediapresentationer, i filmer, videor och på mobiler. De får även skrivas ut i form av reklam så som tidningar, böcker, broschyrer, reklamblad, CD/DVD-fodral osv. Bilderna får dock inte användas för omoraliska syften så som diskriminering, inte heller på ett sätt att hemsidan eller personen på bilden nedvärderas. Bilderna får dessutom inte användas som en del av en logotyp eller ett märke och om bilderna ska användas på webbsidor som är tänkta att säljas eller distribueras, måste tillåtelse fås från fotografen. Fotografens tillåtelse måste även has när bilderna ska användas på t-shirts, vykort, musmattor, muggar eller liknande

massproducerade föremål. Utifrån dessa regler var det inga problem att använda bilderna i det syfte det skulle användas för denna rapport.

Rubriker skapades också för varje underlagsdokument som ansågs vara användbara och av betydelse för projektteamet. Rubrikerna var desamma i varje underlagsdokument för de integrerade användarprofilerna och var menade att underlätta för läsaren genom en enhetlig design. Rubrikerna som valdes var: ”Vem är X?”, ”Hur ser en vanlig dag ut i X liv?”, ”Hur förhåller sig X till datorer och Internet?” samt ”Vad vill X få ut av studentportalen?”. ”X” ersattes mot det namn varje integrerad användarprofil har.

Utifrån Pruitt och Adlin (2006) beskrivs information som motivationer, rädslor och strävanden bäst genom en vanlig dag i personans liv. Den typen av information valdes därför att presenteras på det sättet och var även en anledning till att rubriken ”Hur ser en vanlig dag ut i X liv?” valdes.

4.3 Fas 3: Uppföljning

4.3.1 Steg 1: Granskning av de integrerade användarprofilerna

För att en försäkran skulle fås att de slutgiltiga integrerade användarprofilerna fortfarande speglade huvuddatan, som tidigare samlat in, var det nödvändigt att låta projektteamet och potentiella användare granska dem. Granskningen skulle även ge ett svar på om de integrerade användarprofilerna ansågs ha uppnått sitt syfte, att spegla atypiska, potentiella användare för studentportalen. Ungefär hälften av personerna i projektteamet samt en representativ användare för varje integrerad användarprofil, granskade de skapade integrerade användarprofilerna. Granskningen gick till så att de integrerade användarprofilerna lästes igenom av de i projektgruppen och de representativa användarna. De förmedlade sedan sina kommentarer och tankar om de integrerade användarprofilerna.

Resultat av granskningen presenteras i Bilaga 4. Sammanfattningsvis kan det dock sägas att det som kom fram vid granskningen, av de integrerade användarprofilerna, pekar på att de representerar atypiska användare för studentportalen. Ett fåtal kommentarer framkom gällande ändringar av de integrerade användarprofilerna. Dessa kommentarer beaktas dock inte på ett sätt att de integrerade användarprofilerna ändras, då kommentarerna endast pekar på mindre ändringar. En diskussion kring kommentarerna kommer istället att föras i kapitel 6.

4.3.2 Steg 2: Skapa kommunikationsartefakter

De underlagsdokument som skapades för de integrerade användarprofilerna är inte menade att användas under systemutvecklingsprojektet. Istället ska kommunikationsartefakter tas fram för att projektteamet ska kunna kommunicera med varandra om de framtagna integrerade användarprofilerna.

Vid valet av vilka kommunikationsartefakter som skulle tas fram beslutades det att de skulle skapas i ett litet format. Anledningen till beslutet grundade sig på att projektmedlemmarna enkelt skulle kunna bära med sig dem, eftersom de inte alltid befinner sig på en och samma plats när de arbetar med projektet. Nyckelringskort och plånbokskort ansågs därför vara bra alternativ för projektgruppen. Fördelen med nyckelringskort är att de kan sammanfogas med nycklarna, som är en artefakt vi människor ofta bär på. Det skulle tillåta projektgruppen att kanske inte behöva tänka på att ta med sig de integrerade användarprofilerna eftersom nycklarna redan ligger i

fickan. Nackdelarna med nyckelringar kan dock vara att det känns jobbigt att bära omkring på korten när projektgruppen inte för tillfället arbetar tillsammans. Med denna anledning ansågs det vara bra att skapa kommunikationsartefakter i form av plånbokskort. Fördelen med dessa är att de, liksom nyckelringskort, även kan bäras med överallt, genom att de kan placeras i plånboken eller möjligtvis i fickan. Plånböcker är även en artefakt vi människor ofta bär omkring på och att skapa kommunikationsartefakter i form av plånbokskort tillåter kanske projektgruppen att bära med sig dem hela tiden. Det beror så klart på om personerna i projektgruppen hela tiden bär omkring på plånböcker eller inte.

Med anledningen att nyckelringskort kan kännas i vägen och plånbokskort inte relevanta, eftersom alla inte bär med sig sin plånbok överallt, gjordes valet att skapa kommunikationsartefakter i form av båda exemplaren. Genom att skapa korten i en storlek av ett VISA-kort anses de passa både för plånbokskort samt nyckelringskort och tillåter projektgruppen att välja själva när de vill ha kommunikationsartefakterna som nyckelring eller som plånbokskort.

De element som ansågs vara viktigast att ha med i kommunikationsartefakterna var personlig information om varje integrerad användarprofil, i form av ålder, oförmågor, datorvana och språk. Deras behov av studentportalen lades även till för varje kommunikationsartefakt. Endast de väsentligaste punkterna valdes ut eftersom det inte gick att presentera alla aspekter. De punkter som ansågs vara väsentligast var de behov som hade koppling till de integrerade användarprofilernas personliga egenskaper. Ett exempel är att Hana Tanaka vill kunna läsa texten som presenteras i studentportalen på engelska, då hon inte behärskar det svenska språket.

5 Resultat och slutsats

Det vetenskapliga problemet som varit den huvudsakliga fokuseringen för detta arbete är hur ”Designa för olikheter” kan integreras med framtagandet av personas, för att öka användbarheten i ett intranät. För att komma fram till en lösning på det vetenskapliga problemet var målet för rapporten att utveckla integrerade användarprofiler som hjälpmedel att utveckla en studentportal med hög grad av användbarhet och för att målet skulle uppnås togs delmål fram. Delmålen var att:

1. Utföra en förstudie för att ta reda på vilka integrerade användarprofiler som behöver utvecklas utifrån ett ACD-perspektiv.
2. Utveckla integrerade användarprofiler utifrån ett ACD-perspektiv.
3. Utvärdera de framtagna integrerade användarprofilerna mot utvecklingsteamet och potentiella användare, för att ta reda på om syftet med dem har uppfyllts.

I detta kapitel presenteras resultatet av arbetet tillsammans med slutsatser, i form av hur resultatet är relaterat till rapportens problembeskrivning.

5.1 Resultat

Delmålen för rapporten har uppnåtts genom den arbetsprocess som utfördes tillsammans med fokus på området ”Designa för olikheter”. Fokuseringen på ”Designa för olikheter” innebar att tänka bortom de typiska användarna för att även potentiella användare, som typiskt inte beaktas, ska tas hänsyn till vid produktutvecklingsarbetet. Rapportens delmål uppnåddes genom utförandet av en förstudie, som senare låg till grund för att utveckla och granska de integrerade användarprofilerna. Det slutliga resultatet blev tre integrerade användarprofiler, i form av underlagsdokument och kommunikationsartefakter, tillsammans med granskningen av dem. Nedan följer en beskrivning av underlagsdokumenten för varje integrerad användarprofil.

5.1.1 Fullständiga integrerade användarprofiler

Tre underlagsdokument har tagits fram som en fullständig version av de integrerade användarprofilerna. Endast ett urklipp av dem presenteras i detta delavsnitt (se figur 3-5) på grund av att underlagsdokumenten är ganska omfattande. Den fullständiga versionen av dem visas i Bilaga 3.

Den första versionen av de integrerade användarprofilerna togs fram genom den mängd material som samlades in vid förstudien. Även genom fokusering på ”Designa för olikheter” eftersom atypiska potentiella användare beaktades vid skapandet av dem. I figur 3 visas en del av den första integrerade användarprofilen och det som är inringat är de egenskaper som har beaktats utifrån ”Designa för olikheter”. Tova Jansson är 19 år, har inte mycket datorvana eftersom hon inte har en dator hemma eller använder sig av datorer speciellt mycket. Hon äger även en gammal mobiltelefon och håller sig inte speciellt uppdaterad på den nyaste teknologin. Tovas intresse faller inte inom teknologi och det kan ses som atypiskt att en ungdom har dessa egenskaper som Tova Jansson har. I dagens samhälle är en typisk ungdom någon som har den nyaste mobiltelefonen, minst en dator med Internetuppkoppling samt har stor datorvana. Det är dock viktigt att tänka på att det faktiskt finns ungdomar idag som inte har så stor datorvana eller äger en dator och som delar de egenskaper som Tova Jansson har. Sådana användare ses som atypiska och kanske även inte viktiga att ta hänsyn till då ett system skapas. Men för att systemet ska uppnå användbarhet är det

ytterst viktigt att se till alla användare, både typiska och atypiska användare. Alla ungdomar ägnar inte all sin fritid åt att sitta framför en dator och genom att integrera personas med ”Designa för olikheter” kan även dessa atypiska användare beaktas vid utvecklingen av ett system. Tova Jansson är dessutom dyslektiker, vilket även ses som atypiskt för en användare. Att hon har denna oförmåga sätter högre krav på systemet, att det även ska vara anpassat för användare med sådana oförmågor.

Tova Jansson ”naturmänniskan utan högteknologiska erfarenheter”



Vem är Tova?

Tova går på Fågelviksgymnasiet i Tibro och läser på estetiska programmet med inriktning bild och formgivning. Hon valde estetiska programmet på grund av hennes stora intresse för konst och med anledningen att hon ägnar mycket tid åt att teckna. Tova är även en naturmänniska och älskar djur. Hon är en pigg och glad tjej och älskar att vara ute i naturen med familjens hund Buster. Andra ser Tova som en energisk tjej med mycket energi och ett kreativt sinne.

Eftersom familjen inte är så teknikintresserad äger inte Tova så många tekniska prylar. Hon har en gammal mobiltelefon mest för att vara nåbar eftersom hon ofta är ute i naturen. Familjen har ingen internetuppkoppling eller någon dator. När de väl behöver en dator brukar de låna av sina vänner eller gå till biblioteket i Tibro. Tova föredrar att vara aktiv framför att sitta hemma och kolla på film eller sitta framför datorn.

Hur ser en vanlig dag ut i Tovas liv?

En vanlig dag för Tova är att gå i skolan för att sedan ta med sig Buster till brukshundsklubben i Tibro. De flesta av hennes vänner går även på brukshundsklubben. Eftersom Tova även är intresserad av att teckna och vara ute i naturen brukar hon kombinera sina utomhusbesök med att teckna av naturfenomen.

Alder: 19

Nationalitet: Sverige

Klassificering: Presumtiv student på HS.

Oförmågor: Har en mild grad av dyslexi.

Datorvana: Tova har inte mycket datorvana eftersom

Figur 3. Ett utklipp av den presumtiva studenten, Tova Jansson.

Den andra integrerade användarprofilen är Hana Tanaka och de av hennes egenskaper som har beaktats utifrån ”Designa för olikheter” är att hon är distansstudent (se figur 4). Hon är även från Japan och talar endast japanska och engelska. Dessa karaktärsdrag kopplas inte till en typisk användare, men är ytterst väsentliga att beakta för att systemet även ska vara användbart för dessa typer av användare. Distansstudenter, som tidigare nämnts, är användare som tidigare har bortsetts från de system som idag finns för studenterna på HS. Det är dock ytterst viktigt att även skapa ett system som är användbart för distansstudenter eftersom de även ska använda sig av studentportalen. Eftersom HS dessutom har utbytesstudenter (som nämndes i kapitel 1) är det viktigt att all information som presenteras i studentportalen kan läsas på engelska.

Den tredje integrerade användarprofilen är Joakim Ankar och hans karaktärsdrag som beaktats utifrån ”Designa för olikheter” är att han är alumn samt har stor arbetsvilja (se figur 5). När ett system skapas, som ska vara avsedda för studenter, är alumner kanske inte den målgrupp som i första hand beaktas. Alumner är dock en viktig målgrupp att ta hänsyn till fast att de ses som atypiska användare för en studentportal.



Alder: 28

Nationalitet: Japan

Språk: Japanska och engelska. Hana har inte riktigt lärt sig det svenska språket ännu eftersom hon flyttade hit för 1 år sedan. Hon pratar oftast på engelska eftersom hon känner sig mer bekväm med det än det svenska språket.

Klassificering: Nuvarande programstudent på distans, vid HS

Datorvana: Hana använder sig av datorer varje dag och ser sig själv som mycket datorvan

Hana Tanaka ”distansstudenten med stort intresse för teknologi”

Vem är Hana?

Hana flyttade till Skövde för lite mer än ett år sedan och är uppväxt i Japan. Det var när hon träffade sin svenska pojkvän som hon bestämde sig för att flytta med honom. Han var på arbetsresa i Japan under några månader och när han skulle åka tillbaka till Sverige följde hon med honom.

Som person är Hana en väldigt glad person och har alltid ett leende på läpparna. Andra brukar säga att Hanas leende smittar av sig och att man alltid blir glad när man är i hennes närhet.

Hana läser första året på skolsköterskeprogrammet på distans, vid HS. Hon bestämde sig för bara några månader efter hon flyttade till Sverige att hon ville vidareutbilda sig till skolsköterska. Hon tyckte att en distansutbildning skulle passa henne perfekt eftersom hon nyligen fått reda på att hon väntade barn. Nu bor Hana och hennes pojkvän i en trea i Skövde tillsammans med deras dotter.

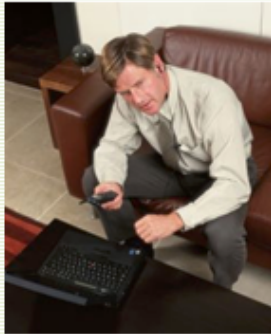
På fritiden spenderar Hana den mesta tiden med hennes dotter och pojkvän. Hon har annars ett stort intresse för litteratur och brukar oftast läsa romaner när hon väl får tid. Hana äger tillsammans med sin pojkvän en stationär dator, med uppkoppling till Internet, som hon använder för att hålla kontakt med skolan. Hon har alltid varit van att använda teknik och ser inga problem med att dagligen använda sig av datorer.

Figur 4. Ett utklipp av den nuvarande distansstudenten, Hana Tanaka.

Joakim Ankar var exempelvis inte klar med sin utbildning innan han fick jobb (se Bilaga 3) och behövde senare hjälp med att klara av de kurser som fattades för att han skulle kunna ta ut sin examen. Studentportalen förväntas hjälpa alumner med detta (även andra behov som en alumn har) och det är med denna anledning som det även är viktigt att ta hänsyn till denna målgrupp för att uppnå användbarhet. Joakim har dessutom en stor arbetsvilja och lägger sin mesta tid åt arbetet. Han har god datorvana men använder sig sällan av datorer eller Internet på sin fritid. Att Joakim arbetar så mycket som han gör medför att han inte har så mycket tid att använda sig av studentportalen, vilket i sin tur sätter krav på att studentportalen ska vara intuitivt och lättanvänt. Användare som inte ofta använder sig av studentportalen ska inte behöva lägga ner mycket tid åt att försöka förstå sig på systemet varje gång hon ska använda det. Till skillnad mot nuvarande studenter, som kommer att använda sig av studentportalen näst intill varje dag, är alumner inte i lika stort behov av studentportalen. Det är viktigt att tänka på att det finns användare som endast kommer att använda sig av studentportalen några gånger i månaden och att systemet även är användbart för dessa användare.

De figurer som presenterats i detta delavsnitt är ett utklipp av underlagsdokumenten för de integrerade användarprofilerna. Underlagsdokumenten är dock inte menade att förse projektgruppen med användarfokus, eftersom de är så omfattande. Istället skapas kommunikationsartefakter som innehåller den väsentligaste informationen om varje integrerad användarprofil. Resultatet av de framtagna kommunikationsartefakterna presenteras i nästkommande delavsnitt.

Joakim Ankar ”ekonomen med stor arbetsvilja”



Alder: 32

Nationalitet: Sverige

Klassificering:
Yrkesverksam **alumn** på HS.

Datorvana: Joakim har god datorvana. Han använder sig av sin laptop den mesta tiden i sitt arbete.

Miljö: Bor tillsammans med sin fru i Göteborg.

Skicklighet: Joakim är mycket duktig på siffror och ekonomi. Han har väldigt lätt för matematik och att lista ut hur saker och ting fungerar.

Kunskap: Som ekonom har Joakim stor kunskap inom ekonomi. Han har även ett stort intresse för bilar och kan därför en hel del om det.

Vem är Joakim Ankar?

Joakim bor tillsammans med sin fru i en villa i Göteborg. Han är en kille med höga ambitioner och ger aldrig upp. Joakims vänner ser han som en snäll men bestämd kille som vet vad han vill. Han har även en förmåga att snabbt förstå hur saker och ting fungerar. Joakim har dessutom ett bra sinne för siffror och har alltid varit duktig på matematik. Det var främst med dessa anledningar som han sökte till ekonomiprogrammet på HS, för tio år sedan.

I nuläget arbetar Joakim som ekonomiansvarig på Volvo i Göteborg. Han trivs jättebra på sitt arbete och ser det även ibland som en fritid. Joakim är mycket bilintresserad och när han inte ägnar tid åt sitt jobb brukar han meka med bilen. Att få jobba på Volvo som ekonomiansvarig har näst intill alltid varit en dröm för Joakim. Han ägnar den mesta tiden vid sin laptop med sitt head-set i öronen och när det är mycket att göra på jobbet brukar han ta med sig det hem för att kunna slutföra det. Det kvittar om det är helg eller vardag, Joakim vill alltid slutföra sitt jobb i tid och med goda resultat.

Joakims **arbetsvilja** brukar ibland gå till överstyr eftersom han ofta känner sig stressad. Han är rädd för att han ska bli utbränd och behöva sjukskrivas från sitt jobb. Joakim har därför som mål att dra ner på tiden han lägger på sitt arbete när han är hemma och ägna mer tid åt sin fru och sina vänner. Han känner även en saknad till sina gamla studentvänner och skulle vilja ta upp kontakten med dem igen.

Hur ser en vanlig dag ut i Joakims liv?

En vanlig dag för Joakim är att spendera åtta till tio timmar på jobbet för att sedan åka hem och slutföra det jobb som han möjligtvis inte han med. Som ekonomiansvarig på Volvo har han stort ansvar för företagets ekonomi. Joakim trivs väldigt bra på jobbet delvis för att det är en utmaning att få ha ansvar för ett stort företags ekonomi men även för att han kommer bra överens med sina kollegor. Joakim ingår ofta i projekt men brukar även arbeta ensam med jobbrelaterade uppgifter. Eftersom Volvo är ett internationellt företag har Joakim mycket kontakter med andra länder. Joakim har dock goda kunskaper i att både tala och skriva på engelska och tyska.

När Joakim inte arbetar ägnar han sin tid åt att meka med bilen eller att umgås med sin fru. Någon gång i veckan händer det att han brukar spela innebandy eller styrketräna med sina vänner.

Hur förhåller sig Joakim till datorer och Internet?

Eftersom Joakim ägnar den mesta tiden på sitt jobb framför sin laptop har han god datorvana. Han använder sig dock inte mycket av datorer när han inte ägnar sig tid åt sitt jobb. Det händer ibland att Joakim ska kolla upp en sak på internet men det är högst någon gång i månaden. Hans datorkunskaper ligger därför mest inom ekonomisystem.

Figur 5. Ett utklipp av alumnen, Joakim Ankar.

5.1.2 Kommunikationsartefakter

Tre kommunikationsartefakter skapades, med syftet att projektgruppen ska kunna ta med sig de integrerade användarprofilerna vid projektmötena. Endast den

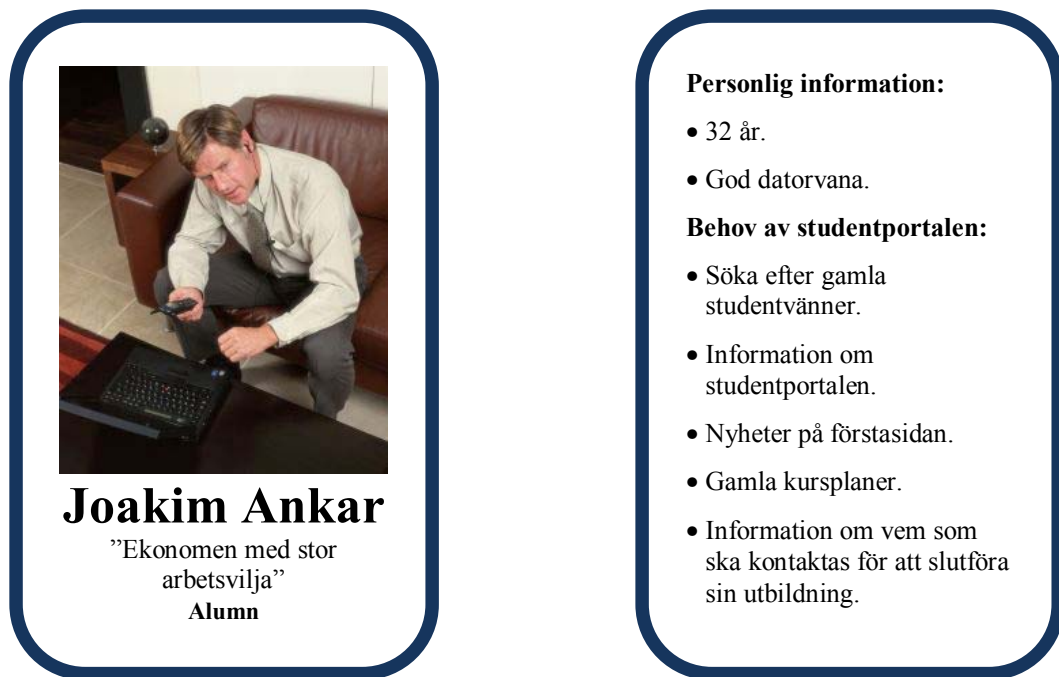
väsentligaste informationen om varje integrerad användarprofil presenteras i kommunikationsartefakterna. De är även skapade för att projektgruppen ska kunna bära med sig dem överallt, vilket underlättar för projektgruppen att vara användarcentrerad under hela projektet. Kommunikationsartefakterna presenteras i form av två sidor i figurerna nedan. De sidor som visar bilder av de integrerade användarprofilerna, är förstasidan av kommunikationsartefakterna och de sidor texten presenteras på är baksidan.

| | |
|--|---|
|  <p>Tova Jansson "Naturmänniskan utan högteknologiska erfarenheter" Presumtiv student</p> | <p>Personlig information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 19 år. • Dyslektiker. • Låg datorvana. <p>Behov av studentportalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stödande för hennes dyslexi och låga datorvana. • FAQ-funktion. • "Komma-igång-information" vid intro. • Elektronisk kalender. • Regler som gäller på HS. |
|--|---|

Figur 6. Framsida och baksida av kommunikationsartefakten för den integrerade användarprofilen Tova Jansson.

| | |
|---|--|
|  <p>Hana Tanaka "Distansstudenten med stort intresse för teknologi" Nuvarande distansstudent</p> | <p>Personlig information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 28 år. • Mycket datorvan. • Engelsktalande. <p>Behov av studentportalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tillgänglig var som helst. • Information på engelska. • Personlig sida. • Kommunikationsmedel. • Personligt anpassade snabbänkar. • Kurs- och programinfo. |
|---|--|

Figur 7. Framsida och baksida av kommunikationsartefakten för den integrerade användarprofilen Hana Tanaka.



Figur 8. Framsida och baksida av kommunikationsartefakten för den integrerade användarprofilen Joakim Ankar.

5.2 Slutsats

Det har varit en utmaning att genomföra arbetet eftersom det inte finns några tydliga principer för hur ”Designa för olikheter” kan integreras med personas eller några tidigare gjorda studier kring denna integration. Trots detta har resultatet visat att det går att ta fram integrerade användarprofiler och granskningen av de fullständiga integrerade användarprofilerna är ett bevis på detta. Sammanfattningsvis visar kommentarerna, från granskningen, att de integrerade användarprofilerna representerar användare som är atypiska (se Bilaga 4). Kommentarererna bekräftar att syftet med rapporten har uppnåtts: att utveckla integrerade användarprofiler för att svara på det vetenskapliga problemet som är hur ”Designa för olikheter” kan integreras med framtagandet av personas. Dock kan det frågas om de integrerade användarprofilerna kan användas för att öka användbarheten i ett intranät, som delvis kommer att diskuteras i nästkommande kapitel.

6 Diskussion

I förra kapitlet presenterades resultatet av arbetet samt slutsatser kring det. Sammanfattningsvis visar resultaten att det går att skapa integrerade användarprofiler. Dock måste det noteras att vissa saker kunde ha gjorts annorlunda och att det med denna anledning måste föras en diskussion kring arbetet.

Till att börja med måste det poängteras att de intervjuer som hölls inte var tillräckliga. Endast en intervju, med en person, hölls för att ta reda på organisationens mål. Om flera personer hade deltagit vid intervjun hade det gett fler perspektiv på organisationens mål. En intervju hölls även med ett fåtal personer som tidigare hade skapat personas för ett tidigare projekt, att utveckla HS webbplats. Syftet med intervjun var att få reda på vad som gick bra och mindre bra med de tidigare framtagna personas. Om alla personer, som var delaktiga i att skapa dessa personas, hade deltagit vid intervjun hade även andra perspektiv fåtts. Att nöja sig med en intervju anses vara vagt, då det endast ger ett perspektiv på de frågor som ställs. Ett sätt att få en mer trovärdig bild över de frågor som ställdes hade varit att intervjua fler personer.

Vid granskningen av de integrerade användarprofilerna framkom det olika kommentarer. Vissa i projektgruppen ansåg att de integrerade användarprofilerna var representationer av atypiska användare och inte väsentliga för projektet (se Bilaga 4). Projektgruppen menade att de ville ha ”vanliga” typer av personas som representerar ”vanliga” användare. Anledningen till de kritiska kommentarerna, som framkom av projektgruppen vid granskningen, kan ha berott på att den mesta kommunikationen angående mitt arbete, skedde med en person i projektteamet. Alla i projektgruppen hade därför inte en förståelse för de integrerade användarprofilerna vilket är viktigt för att de ska accepteras. Projektteamet dömde de integrerade användarprofilerna utifrån fel grunder eftersom de inte hade en förståelse av dem, utan såg dem som ”vanliga” personas. Om projektgruppen hade fått introduktion om de integrerade användarprofilerna, innan granskning och därmed fått en förståelse för dem, hade kommentarerna om dem (som exempelvis att ingen av de integrerade användarprofilerna var väsentliga för projektet) säkerligen varit annorlunda. De integrerade användarprofilerna hade troligen inte fått lika hård kritik eftersom projektgruppen skulle ha förstått syftet med dem, ha en förståelse för dem från början och därmed accepterat dem (att representera användare som annars brukar bortses, eftersom de inte är typiska användare). Det kan även vara svårt att acceptera de integrerade användarprofilerna eftersom det ställer högre krav på systemet, vilket även kan ha varit en anledning till att de inte accepterades av projektgruppen.

De flesta kommentarer som framkom vid granskningen var i form av att de integrerade användarprofilerna kändes för atypiska. Dock ansåg en av de representativa användarna av de integrerade användarprofilerna att Hana Tanakas behov ska skrivas med mer koppling till hennes liv. Eftersom det är mycket text som presenteras i underlagsdokumentet för Hana Tanaka finns det risk, enligt den representativa användaren, att man glömmer bort vem Hana är. En anledning till detta kan ha varit att scenarios inte beaktades vid framtagandet av de integrerade användarprofilerna. Om scenarier hade varit en del av framtagandet av de integrerade användarprofilerna hade den här kommentaren säkerligen inte kommit upp vid granskningen. Scenarier hjälper till att få ett sammanhang på den information som presenterades och det var det den representativa användaren saknade för underlagsdokumentet av Hana Tanaka.

Det måste även poängteras att det hade varit bättre om alla projektgruppen hade fått göra en granskning av de integrerade användarprofilerna. Ungefär hälften av projektgruppen deltog vid granskningen och alla av dessa gjorde inte en granskning tillsammans. Om alla i projektgruppen hade träffats för att tillsammans föra en diskussion om de integrerade användarprofilerna hade det säkerligen varit mer rättvisa kommentarer. Projektgruppen hade då kunnat diskutera egenskaperna av de integrerade användarprofilerna, granskat dem ur andras perspektiv samt tagit ställning till andras kommentarer om dem. Det hade även varit bra om fler representativa användare av de integrerade användarprofilerna hade granskat dem. Mer material hade då fåtts in som skulle ha tillåtit en jämförelse mellan kommentarerna för att se om det fanns några överensstämmelser mellan de olika granskningarna.

Trots de kritiska kommentarerna ansågs resultatet av granskningen vara bra, eftersom kommentarerna bekräftar att syftet med rapporten har uppnåtts: att utveckla integrerade användarprofiler för att svara på det vetenskapliga problemet som är hur ”Designa för olikheter” kan integreras med framtagandet av personas. Att skapa integrerade användarprofiler är viktigt eftersom de ger ett fokus på de atypiska användarna, som även är viktigt att se till vid ett systemutvecklingsprojekt.

Det måste dock påpekas att de skapade integrerade användarprofilerna även ska vara hjälpmedel att öka användbarheten i systemet. För att detta ska uppnås är det dels ytterst viktigt att de framtagna integrerade användarprofilerna accepteras av dem som ska använda dem. Pruitt och Adlin (2006) trycker även hårt på denna punkt och menar att projektteamet ska ha en tidig förståelse för de personas som skapas. Detta arbete har dock inte lagt ner mycket tid på att försäkra om att alla projektteamet hade en förståelse för de integrerade användarprofilerna. Det kan därför diskuteras om rapporten har lett till integrerade användarprofiler som hjälpmedel att öka användbarheten för ett system. Integrerandet av personas och ”Designa för olikheter” har visat sig fungera, men om de sedan är ett hjälpmedel att öka användbarheten i systemet kan diskuteras. För att påvisa detta måste vidare studier göras när de integrerade användarprofilerna används av projektgruppen. Eftersom två faser inte beaktades, utifrån Pruitt och Adlins (2006) personalivscykel, har användandet av de integrerade användarprofilerna inte studerats. Fas 4 och fas 5 var de faser som bortsågs och innehåller i stort sett aktiviteter att medverka i projektet för att starta användandet av de framtagna personas. Dessa faser anses även vara av betydelse, utifrån Pruitt och Adlin (2006), för att ge projektteamet en förståelse för de framtagna integrerade användarprofilerna och hur de ska användas. Eftersom dessa faser inte var aktuella för det här arbetets arbetsprocess, gick det inte att få en tydlig bild över hur effektiva de integrerade användarprofilerna är vid användning av dem.

Det anses dock finnas god potential för att integrerade användarprofiler ska vara ett hjälpmedel att öka ett systems användbarhet, eftersom de hjälper till att fokusera på atypiska användarna av systemet, som även är viktigt att se till för att det ska vara användbart. Dock anses kombinationen av ”vanliga personas” och integrerade användarprofiler vara det optimala för att få ett projektteam att fokusera på alla potentiella användare av ett system. Genom att endast använda ”vanliga” personas får det aktuella projektteamet endast fokus på de typiska användarna. Det är med denna anledning som de integrerade användarprofilerna är viktiga att ha med vid ett utvecklingsprojekt, eftersom de hjälper till att fokusera på de atypiska användarna, som annars glöms bort. Dock anses de inte kunna användas ensamma, eftersom de typiska användarna även är viktiga att ta hänsyn till för att en produkt ska designas för alla potentiella användare.

Vissa i projektgruppen har arbetat med personas innan, när de ingick i ett tidigare projekt på HS, att utveckla HS webbsida. Vid en intervju med några från den tidigare projektgruppen framkom det bland annat att 12 personas skapades, utan några direkta riktlinjer för vad litteratur säger om hur personas ska skapas (se Bilaga 2). De skapades även relativt snabbt under ett fåtal möten genom ”brainstorming”. Sättet den tidigare projektgruppen tog fram personas var inte det ”rätta” sättet om man utgår från litteratur, eftersom det finns vissa saker att tänka på vid framtagandet av dem. Och det anses delvis vara med denna anledning som projektgruppen inte använde sig av de framtagna personas under projektets gång. En annan anledning var även att alla i projektgruppen inte hade tillgång till personas även att de hade skapat för många personas som gjorde det svårt för projektgruppen att hålla reda på alla av dem. De integrerade användarprofilerna som har skapats vid detta arbete har tagits fram utifrån en genomgående process att skapa personas, tillsammans med ett perspektiv utifrån ”Designa för olikheter”. De integrerade användarprofilerna är även inte i samma mängd som de förra framtagna personas och det är med dessa anledningar som de integrerade användarprofilerna anses ha löst de problem som fanns för de tidigare framtagna personas.

6.1 Förslag till fortsatt arbete

Detta examensarbete har varit ett bidrag till det vetenskapliga problemet hur ”Designa för olikheter” kan integreras med framtagandet av personas, för att öka användbarheten i ett intranät. Arbetet har bidragit med ett svar på problemet i form av att integrerade användarprofiler kan skapas genom att integrera metoden att ta fram personas, tillsammans med ett perspektiv utifrån ”Designa för olikheter”. Arbetet har visat att det går att göra den här integreringen, dock måste fler studier göras på detta område för att ta fram mer explicita principer för hur denna integrering ska gå till. Eftersom det idag inte finns några direkta riktlinjer för hur denna integrering ska gå till, är det en utmaning att skapa integrerade användarprofiler. Det anses även vara väsentligt att utföra studier på de integrerade användarprofilernas användbarhet genom att studera användandet av dem i ett systemutvecklingsarbete. För att även förse en ökad trovärdighet av de integrerade användarprofilerna anses det vara av betydelse att beakta scenarios vid skapandet av de integrerade användarprofilerna och att låta alla i utvecklingsteamet ha en tidig förståelse för dem. Genom att beakta scenarios sätts användarnas behov i ett sammanhang och i en verklig kontext, som ökar utvecklingsteamets trovärdighet för dem.

HS vision är, som tidigare nämnts, att ha en användbar studentportal som är utformad att passa alla individer som studerar eller kommer att studera på HS. För att nå upp till denna vision är det viktigt att ta hänsyn till alla användare av studentportalen. Med andra ord, att beakta typiska, såväl som atypiska, användare av systemet. Genom integrerade användarprofiler anses detta kunna uppnås, då de förser ett användarfokus på alla potentiella användare. Att integrera personas med ett perspektiv utifrån ”Designa för olikheter” anses väsentligt då metoden personas inte explicit beaktar att alla människor är olika.

Integrerade användarprofiler ska dock användas tillsammans med ”vanliga” personas för att få med hela bredden av potentiella användare av ett system, både de atypiska och typiska användarna. Eftersom det är mycket lika sätt att jobba med framtagandet av integrerade användarprofiler och ”vanliga” personas ökar det chansen att båda sätten används. Samma arbetsprocess kan användas, vilket även gör att de båda typerna av personas kan skapas parallellt. Eftersom samhället idag består av en rad

olika människor som skiljer sig åt på en mängd olika sätt samt att det är många människor som använder sig av datorer idag, är det ytterst viktigt att hänsyn tas till att alla människor är olika och att vi skiljer oss åt på en mängd olika sätt. 24-timmarsmyndigheten är ett exempel på ett begrepp som anser och har vision om att alla tjänster och all information på Internet ska vara anpassad för alla människor, oberoende funktionshinder (Ritzén, 2004). Människor över hela världen använder sig av datorer idag och Internet är en mycket vanlig informationskälla. Enligt Regeringskansliet (2004) är användandet av datorer och elektronisk information väldigt utbrett i Sverige och vi är ett av de länder som utnyttjar Internet mest. Ungefär fyra miljoner svenskar använder sig exempelvis av en Internetbank för att utföra sina bankärenden (Regeringskansliet, 2004). För att kunna designa ett användbart system och få bättre IT-produkter är det nödvändigt att ta hänsyn till alla användares behov. Integrerade användarprofiler är ett hjälpmedel inom användarcentrerad design genom att förse systemdesigners med ett användarfokus på både typiska och atypiska användare.

7 Referenslista

- Aquino Jr., P. T. & Filgueiras, L. V. L. (2005) User modeling with personas. I: M. C. C. Baranauskas & O. M. Ibarra (red:er), *CLIHIC'05* (s. 277-282). Proceedings of the 2005 Latin American conference on Human-computer interaction, 23-26 oktober, 2005, Cuernavaca, Mexico.
- Bark, M., Heide, M., Langren, M. & Nygren, E. (2002) *Intranätboken, från elektronisk anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. Malmö: Liber.
- Blomquist, A. & Arvola, M. (2002) Personas in action: ethnography in an interaction design team. I: O. W. Bertelsen (red:er), *Nordic conference on Human-computer interaction* (s. 197-200). Proceedings of the second Nordic conference on Human-computer interaction, 19-23 oktober, 2002, Århus, Danmark.
- Calabria, T. (2004) *An introduction to personas and how to create them*. Step Two Designs Pty Ltd. Tillgänglig på Internet: http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_personas/index.html [Hämtad 09.05.20].
- Chapman, C. N. & Milham, R. P. (2006) The personas' new clothes: methodological and practical arguments against a popular method. I: HFES (red:er), *50th annual meeting of the human factors and ergonomics society* (s. 634-636). Proceedings of the Human factors and ergonomics society 50th annual meeting, 16-20 oktober, 2006, San Francisco, California.
- Cooper, A., Reimann, R. & Cronin, D. (2007) *About face 3, the essentials of interaction design*. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc.
- Cronin, D. (2005) Early and often: how to avoid the design revision death spiral. I: R. Andersson, B. Blau & J. Zapolski (red:er), *Designing for user experiences* (artikelnr: 13). Proceedings of the 2005 conference on Designing for User eXperience, 3-5 november, 2005, San Francisco, California.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G. D. & Beale, R. (2004) *Human-computer interaction*. Harlow: Pearson Education.
- Floyd, I. R., Jones, M. C. & Twidale, M. B. (2008) Resolving incommensurable debates: a preliminary identification of persona kinds, attributes, and characteristics. *Artifact*, 2(1), 12-26.
- Goodwin, K. (2005) *Perfecting your personas*. User Interface Engineering. Tillgänglig på Internet: http://www.uie.com/articles/perfecting_personas/ [Hämtad 09.05.20].
- Grudin, J. & Pruitt, J. (2002) Personas, participatory design and product development: an infrastructure for engagement. Presenterat vid *Participatory Design Conference*, Malmö juni, 2002.
- Gulliksen, J. & Göransson, B. (2002) *Användarcentrerad systemdesign*. Lund: Studentlitteratur.

- Helander, M. G., Landauer, T. K. & Prabhu, P. V. (1997) *Handbook of human-computer interaction* (2:a upplagan). Amsterdam: Elsevier Science Publishers.
- Hourihaan, M. (2002) Taking the "you" out of user: my experience using personas. *The persona lifecycle, keeping people in mind throughout product design*, 12-14 [Elektronisk version]. Tillgänglig på Internet: http://www.boxesandarrows.com/view/taking_the_you_out_of_user_my_experience_using_personas [Hämtad 09.06.03].
- Jones, M. C., Floyd, I. R. & Twidale, M. B. (2008) Teaching design with personas. I: *Magazine of interaction design & Architecture(s) year II&III N. 3&4* (s. 75-82). Proceedings of the Human Computer Interaction in Education 2008, 2-4 April, 2008, Rome, Italy.
- Karat, J. (1996) User centered design: quality or quackery? *Interactions*, 3(4), 18-20.
- Norman, D. (2007) Ad hoc personas & empathetic focus. *The persona lifecycle, keeping people in mind throughout product design*, 154-157 [Elektronisk version]. Tillgänglig på Internet: http://jnd.org/dn.mss/ad-hoc_personas_empathetic_focus.html [Hämtad 09.05.20].
- Patton, M. Q. (2002) *Qualitative research & evaluation methods* (3:e upplagan). London: Sage publications Inc.
- Perfetti, C. (2001) *Personas: matching a design to the user's goals*. User Interface Engineering. Tillgänglig på Internet: <http://www.uie.com/articles/personas> [Hämtad 09.05.20].
- Pruitt, J. & Adlin, T. (2006) *The persona lifecycle, keeping people in mind throughout product design*. San Francisco: Elsevier Inc.
- Pruitt, J. & Grudin, J. (2003) Personas: practice and theory. I: J. Arnowitz, A. Chalmers & T. Swack (red:er), *Designing for user experiences* (s. 1-15). Proceedings of the 2003 conference on Designing for User eXperiences, 6-7 juni, 2003, San Francisco, California.
- Regeringskansliet (2003) *På väg mot 24-timmarsmyndigheten*. Stockholm: Finansdepartementet.
- Ritzén, K. (2004) *Är samhällsviktiga tjänster på Internet tillgängliga för personer med funktionshinder?* Stockholm: Post- och telestyrelsen.
- Rönkkö, K. (2005) An empirical study demonstrating how different design constraints, project organization and contexts limited the utility of personas. I: *HICSS* (s. 220.1). Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences – Volume 08, 3-6 januari, 2005, Hawaii.
- Story, M. F., Mueller, J. L. & Mace, R. L. (1998) *The universal design file: designing for people of all ages and abilities*. Raleigh: Center for Universal Design, North Carolina State University.
- Sundström, T. (2005) *Användbarhetsboken: bästa sättet att göra fungerande webb*. Lund: Studentlitteratur.

Internetreferenser:

<http://www.his.se/hogskolan/> - information om Högskolan i Skövde

<http://www.sxc.hu/photo/1141479> - bild på första integrerade användarprofilen

<http://www.sxc.hu/photo/960454> - bild på andra integrerade användarprofilen

<http://www.sxc.hu/photo/407618> - bild på tredje integrerade användarprofilen

<http://www.sxc.hu/txt/license.html> - regler om användning av bilderna

Dokument

WS1Uppstart-Anteckningar (2009-04-30) Version 1

Funktion Skisser (2008-04-30)

Kravlista-befintligastudenter (2009-03-19)

Johans analys_mil_1 (2009-03-23)

Bilagor

Bilaga 1. Intervju med en person från projektgruppen

En intervju utfördes med en av personerna på HS informationsavdelning, för att få informationen om organisationens problem. Nedan följer frågorna som ställdes och svaren som framkom under intervjun, i punktform.

- Vilka är tänkta att använda systemet?
Alla studenter vid HS.
- Vad är målet med studentportalen?
Det ska inte finnas någon skillnad om man är distansstudent eller ej, utan alla studenter ska kunna kommunicera med lärarna på ett enkelt sätt.
- Vilka förändringar ska göras av dagens system?
Alla system som en student använder ska samlas på ett ställe. Webbmail, studentportalen och kurshemsidor ska vara samlade i studentportalen.
- Vad är huvudsyftet med att skapa en studentportal?
Det ska vara interaktivt och innehålla all information som är avsedd för alla studenter vid HS.
- Vilka uppgifter ska kunna utföras av studentportalen?
Användarna ska exempelvis kunna lägga in dokument och minnesanteckningar. Det ska finnas en allmän och en privat del i studentportalen och användarna ska kunna dela med sig av information till sina vänner o.s.v. Diskussionsforum ska även finnas för ett program där studenterna kan kommunicera med dem som går samma program. Studenterna ska även kunna anmäla sig till tentor och registrera sig på kurser i studentportalen.

Bilaga 2. Intervju med den tidigare projektgruppen

I denna bilaga presenteras det som framkom vid intervjun med den tidigare projektgruppen för utveckling av HS webbsida.

Varför valde ni att arbeta med personas vid förra projektet?

- För att det är en användarcentrerad ansats.
- För att det fanns breda målgrupper och personas sammanfattar det bra

Hur många personas tog ni fram vid förra projektet?

- 12 stycken. Sex grupper och två personas från varje grupp skapades.

Varför valde ni att ta fram just 12 personas?

- Den externa webben på HS har många olika målgrupper och ville tänka in så många som möjligt av dem.

Vad tyckte ni gick bra, angående personas, vid det förra projektet?

- Bra att ha representanter av användarna
- Fick en realism av användarna
- Få ett ansikte på användarna
- Bra att luta sig mot
- Alla jobbar mot samma mål
- Bra eftersom alla har samma bild
- Bra sätt att reda ut saker och att nå någon form av koncensus
- Reder ut föreställningar

Vad gick mindre bra, angående personas, vid det förra projektet?

- Inte så mycket uppföljning
- Personas var inte så närvarande
- Kunde ha använt personas mer i projektet och vid mötena
- Personas fanns på papper på projektledarnas kontor. Alla i projektet hade inte tillgång till dem.
- Skulle varit bra om personas kom fram mer under mötena
- Det är en fara att luta sig för mycket mot personas

Hur gick ni tillväga att ta fram personas vid förra projektet?

- Fick hjälp av ett företag vid namn "Citat" att ta fram personas genom workshop
- Delade in de i projektet som hade någorlunda koll på personas i två grupper om tre till fyra personer och skapade personas genom "brainstorming"

Hur många olika gränssnitt kommer det att finnas för studentportalen?

- Oklart, eftersom studentportalen är i startfasen

Bilaga 3. Integrerade användarprofiler, version 1

Tova Jansson ”naturmänniskan utan högteknologiska erfarenheter”



Ålder: 19

Nationalitet: Sverige

Klassificering: Presumtiv student på HS.

Oförmågor: Har en mild grad av dyslexi.

Datorvana: Tova har inte mycket datorvana eftersom familjen inte har ett tekniskt intresse och inte äger en dator.

Miljö: Tova bor tillsammans med sina föräldrar i Tibro.

Skickligheter: Tova har ett sinne för bild och form eftersom hon är mycket duktig på att teckna.

Kunskap: Konst, djur och natur

Vem är Tova?

Tova går på Fågelviksgymnasiet i Tibro och läser på estetiska programmet med inriktning bild och formgivning. Hon valde estetiska programmet på grund av hennes stora intresse för konst och med anledningen att hon ägnar mycket tid åt att teckna. Tova är även en naturmänniska och älskar djur. Hon är en pigg och glad tjej och älskar att vara ute i naturen med familjens hund Buster. Andra ser Tova som en energisk tjej med mycket energi och ett kreativt sinne.

Eftersom familjen inte är så teknikintresserad äger inte Tova så många tekniska prylar. Hon har en gammal mobiltelefon mest för att vara nåbar eftersom hon ofta är ute i naturen. Familjen har ingen internetuppkoppling eller någon dator. När de väl behöver en dator brukar de låna av sina vänner eller gå till biblioteket i Tibro. Tova föredrar att vara aktiv framför att sitta hemma och kolla på film eller sitta framför datorn.

Hur ser en vanlig dag ut i Tovas liv?

En vanlig dag för Tova är att gå i skolan för att sedan ta med sig Buster till brukshundsklubben i Tibro. De flesta av hennes vänner går även på brukshundsklubben. Eftersom Tova även är intresserad av att teckna och vara ute i naturen brukar hon kombinera sina utomhusbesök med att teckna av naturfenomen.

Tovas mål är att gå klart sin gymnasieutbildning för att sedan söka vidare till en Högskoleutbildning. Tova vill även lära sig mer om teknologi eftersom hon känner sig utanför när hennes vänner kan så mycket mer. Det är på de senare månaderna som hon har bestämt sig för att söka till Högskolan i Skövde. Den största anledningen är att hon har blivit påverkad av sina vänner som även ska söka till HS. Hon tror att designingenjör skulle passa henne bra eftersom hon har ett intresse för bild och form samt vill bli mer teknisk.

Tova har hört från sina vänner att mycket på HS sker via Internet och hennes rädsla är att hon ska få problem i sin utbildning eftersom hon inte är så datorvan. Hon känner även lite rädsla för att plugga på högskola för att hon har dyslexi.

Hur förhåller sig Tova till datorer och Internet?

Tova är mycket för utomhusaktiviteter och spenderar inte mycket tid åt teknologi. Dock händer det högst en gång varannan månad som hon verkligen behöver en dator och då är det oftast skolarbeten som måste göras. Internet är hon sällan uppkopplad vid och känner därför inte till så mycket om det. Tova är uppväxt utan högteknologiska prylar med anledning att föräldrarna saknar

intresset. De ser inte det roliga i det hela, utan föredrar hellre naturlivet framför dyr och, enligt dem, onödig teknik. Tova har dock på senare tid fått ett ökat intresse av teknologi eftersom hon blivit påverkad av sina vänner.

Vad vill Tova få ut av studentportalen?

Som ny student med dyslexi och inte mycket datorvana skulle Tova vilja ha en studentportal som är stödjande både för hennes läs- och skrivsvårigheter samt för hennes ovana med datorer². Den ska även vara överblickbar³ samt underlätta för Tova studier, trots hennes oförmågor. Eftersom Tova har dyslexi vill hon att information om hjälpmedel för detta ska finnas tillgänglig på studentportalen. Hon känner ett stort behov av ett system som kan underlätta det för henne vid användning av systemet.⁴ Det skulle även underlätta för Tova att få information om systemet för att lättare kunna förstå det och interagera med det⁵. Tova brukar ofta ta hjälp av FAQ när hon är inne på olika hemsidor och system. Hon tycker att det skulle vara till stor hjälp att ha en FAQ på studentportalen, eftersom det kan bidra till ökad förståelse och lättare interaktion med systemet.⁶

Tova skulle vilja att det fanns någon form av ”komma-igång-information” för att veta vad det är som ska göras vid introduktionen⁷. Hon tycker att med anledning att det finns saker som en ny student måste göra samt även andra saker de kanske inte bör göra, vore det bra om studentportalen var tydligt med detta i form av ”steg-för-steg”-information. Hon tycker att det därför skulle vara lättare att inte gå miste om information. Även annan administrativ information är något som Tova önskar skulle finnas i studentportalen.⁸ Hon har dessutom ingen koll på högskolans regler och skulle därför tycka det var bra om denna information var tillgänglig i systemet⁹. Externa länkar är även ett behov Tova har för studentportalen. Hon planerar på att flytta hemifrån så småningom och skulle vilja ha externa länkar till sidor som visar lediga studentlägenheter i Skövde. Även andra externa länkar skulle vara bra att ha, som exempelvis vad som går på bio under veckan.¹⁰

Tova har även hört från sina vänner att det är mycket att hålla reda på vid introduktionen och känner att en checklista för aktuella aktiviteterna skulle vara bra att ha som ny student¹¹. Även en elektronisk kalender för att lättare se när aktiviteterna utspelas. Eftersom Tova inte har så mycket datorvana skulle hon tycka att det vore bra att ha kalendern på förstasidan, eftersom den blir lättillgänglig. Det skulle även underlätta för henne om nyheter kunde finnas på förstasidan, eftersom det är mycket att hålla reda på som ny student.¹²

² WS1Uppstart-Anteckningar, sida 11.

³ Ibid, sida 7,10.

⁴ Ibid, sida 6-7.

⁵ Ibid, sida 10.

⁶ Johans analys_mil_1, sid 2.

⁷ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 10-11.

⁸ Ibid, sid 11.

⁹ Johans analys_mil_1, sid 1.

¹⁰ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 11.

¹¹ Ibid, sid 10.

¹² Ibid, sid 10, Funktion Skisser, sid 9, Kravlista-befintligastudenter sid 1.

Information om programmet¹³, antagning till kurser samt registreringar är även något som Tova känner behov av. Tova vet inte hur registrering eller antagning går till och skulle därför behöva information om detta.¹⁴ Även information om programmet som hon ska gå är väsentligt att vara tillgängligt i studentportalen.

¹³ WS1Uppstart-Anteckningar sid 10.

¹⁴ Ibid, sid 8.

Hana Tanaka ”distansstudenten med stort intresse för teknologi”



Ålder: 28

Nationalitet: Japan

Språk: Japanska och engelska. Hana har inte riktigt lärt sig det svenska språket ännu eftersom hon flyttade hit för 1 år sedan. Hon pratar oftast på engelska eftersom hon känner sig mer bekväm med det än det svenska språket.

Klassificering: Nuvarande programstudent på distans, vid HS

Datorvana: Hana använder sig av datorer varje dag och ser sig själv som mycket datorvan

Miljö: Bor tillsammans med sin pojkvän i Skövde.

Skicklighet: Hana har väldigt lätt för att lära sig saker och har en förmåga att få andra att må bra.

Kunskap: Hana har en tidigare utbildning som sjuksköterska och har arbetat som skolsköterska i Japan i cirka 3 år. Hon har även läst mycket kurser inom omvårdnad.

Vem är Hana?

Hana flyttade till Skövde för lite mer än ett år sedan och är uppväxt i Japan. Det var när hon träffade sin svenska pojkvän som hon bestämde sig för att flytta med honom. Han var på arbetsresa i Japan under några månader och när han skulle åka tillbaka till Sverige följde hon med honom.

Som person är Hana en väldigt glad person och har alltid ett leende på läpparna. Andra brukar säga att Hanas leende smittar av sig och att man alltid blir glad när man är i hennes närhet.

Hana läser första året på skolsköterskeprogrammet på distans, vid HS. Hon bestämde sig för bara några månader efter hon flyttade till Sverige att hon ville vidareutbilda sig till skolsköterska. Hon tyckte att en distansutbildning skulle passa henne perfekt eftersom hon nyligen fått reda på att hon väntade barn. Nu bor Hana och hennes pojkvän i en trea i Skövde tillsammans med deras dotter.

På fritiden spenderar Hana den mesta tiden med hennes dotter och pojkvän. Hon har annars ett stort intresse för litteratur och brukar oftast läsa romaner när hon väl får tid. Hana äger tillsammans med sin pojkvän en stationär dator, med uppkoppling till Internet, som hon använder för att hålla kontakt med skolan. Hon har alltid varit van att använda teknik och ser inga problem med att dagligen använda sig av datorer.

Hur ser en vanlig dag ut i Hanas liv?

Hanas dagar brukar oftast bestå i att ta hand om hennes dotter medan hennes pojkvän är på jobbet. När barnet sover brukar hon ta sig tid att studera. När hennes pojkvän kommer hem brukar de äta och kolla på tv tillsammans och prata om hur dagen har varit. Att ta hand om ett barn tar mycket tid, vilket gör att Hana inte har så mycket mer tid om dagarna än att vara förälder och plugga så mycket hon hinner med.

Hana har en stor vilja att slutföra saker och är inte den som bukar ligga på den lata sidan. Hennes mål är att gå klart hennes utbildning för att sedan ha möjlighet att få jobba med barn inom skolvården. Eftersom det är mycket att stå i som förälder är Hana lite orolig för att hon inte ska klara av sin utbildning.

Hur förhåller sig Hana till datorer och Internet?

Hana har som sagt både en dator och Internet hemma, vilket är en fördel för en distansstudent. Hon har stor erfarenhet av datorer och Internet samt anser sig själv ha hög datorvana. Teknik är något hon aldrig har haft problem med, utan har väldigt lätt för att lära sig nya system. Hon tycker att det är kul med teknik och ser sig själv som en liten ”prylnörd”. Bland annat äger hon en iPhone som hon brukar koppla upp sig på Internet med. Eftersom det går fortare än

att sätta på datorn.

Vad vill Hana få ut av studentportalen?

Som distansstudent skulle Hana vilja ha en studentportal som är tillgänglig var som helst. Hon är ofta inne på webbmailen för att hålla kontakt med lärare och studenter och skulle vilja ha möjligheten att kunna utföra studierelaterade aktiviteter genom sin iPhone.¹⁵ Eftersom hon inte behärskar det svenska språket är det även viktigt att studentportalen kan visa information på engelska¹⁶.

Egenskaper

Ett annat behov Hana har är att studentportalen ska vara stödjande för distansstudenter¹⁷. Hon vill att den ska stötta och underlätta för henne¹⁸ samt vara smidigt, enkelt och gå snabbt att hitta information¹⁹. Hana vill även att studentportalen ska förse användarna med kontrollen att kunna göra allt studierelaterat själv samt tillåta egen påverkan av innehållet i systemet²⁰. Egen påverkan av innehåll kan enligt Hana exempelvis vara en filterfunktion²¹ eller möjligheten att kunna kommentera innehållet på en sida²². En sökfunktion anser Hana skulle vara ett exempel på en funktion som gör det lättare att hitta informationen som söks²³. På HS hemsida går det dock bara att söka på personer efter deras namn, vilket Hana tycker ska utökas med att även kunna söka efter ärende²⁴.

Hana tycker att studentcentralen inte är så snyggt utformat och skulle därför vilja att studentportalen var mer estetiskt tilltalande²⁵. Hon tycker även det är viktigt med en enhetlig design och att systemet visas på samma sätt i alla webbläsare²⁶. Eftersom tekniken utvecklas hela tiden tycker Hana att det även är viktigt att studentportalen håller sig uppdaterad²⁷.

Kommunikation

Hana saknar bättre kommunikationsmedel i de nuvarande systemen, som finns för studenterna. Hon tycker att kontaktlistor över studenter, som går eller har gått samma program eller kurs, skulle hjälpa att hålla kontakt med andra studenter²⁸. Något annat hon anser skulle vara ett bra sätt att kommunicera med andra studenter eller lärare, är

¹⁵ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 8, Kravlista-befintligastudenter, sid 1.

¹⁶ Kravlista-befintligastudenter, sid 1, Funktions skisser, sid 9.

¹⁷ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 11.

¹⁸ Ibid, sid 7.

¹⁹ Ibid, sid 11.

²⁰ Ibid, sid 7.

²¹ Ibid, sid 10.

²² Kravlista-befintligastudenter, sid 1, Funktion skisser, sid 9.

²³ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 11.

²⁴ Kravlista-befintligastudenter, sid 1.

²⁵ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 8, Johans analys_mil_1, sid 2.

²⁶ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 6, Johans analys_mil_1, sid 2.

²⁷ WS1Uppstart-Anteckningar, sid 8.

²⁸ Kravlista-befintligastudenter, sid 1, Funktion skisser, sid 9, Johans analys_mil_1, sid 1-2.

genom olika diskussionsforum och bloggar för en kurs eller ett program²⁹. Hon känner även att det skulle vara kul att kunna prata med andra studenter på högskolan förutom de som går samma kurs eller program som henne. Som distansstudent får Hana inte kontakt med andra studenter Eftersom hon sköter studierna från hemmet. Hon skulle därför vilja att studentportalen var en rolig samlingsplats för alla studenter att få tag i all studierelaterad information³⁰ och att den tillåter en chattfunktion, där studenterna kan chatta med varandra och med personal på HS³¹.

Personlig Sida

Hana tycker att studentcentralen är bra, för att alla studenter har sin personliga sida där de kan se aktuella tentor, scheman och så vidare. En personligt anpassad startsida är något hon skulle föredra i studentportalen och att informationen som är relaterad till en själv finns tillgänglig med en gång efter inloggning.³² Hana brukar ofta vara inne på olika ”Communitys” och tycker att ”Min sida” är ett bra sätt att göra layouten för systemet mer personlig³³. Dock anser hon att det även ska finnas ett sätt att komma åt informationen på studentportalen utan att behöva logga in. Hana vet med sig att hon ibland söker efter allmän information som hon vill få tag på snabbt. Att behöva logga in varenda gång en student vill få tag i allmän information gör det bara jobbigt för användaren eftersom det tar längre tid, anser hon.³⁴ Hana tycker även att det är irriterande med sidor som inte påvisar om man är inloggad eller utloggad. Hon tycker därför det är viktigt att studentportalen ger indikation på om en användare är inloggad eller inte.³⁵ Studentportalen ska även, enligt Hana, visa användarens integritet, till exempel genom att andra inte kan se att någon har missat en tentamen³⁶.

Hana tycker att personligt anpassade snabbänkar skulle finnas på den personliga sidan, för att snabbt och enkelt komma åt sidor som hon ofta besöker³⁷. Hon skulle även vilja ha en egen kalender på sin personliga sida som hon kan mixa med högskolans kalender³⁸. I studentportalen kan användaren se sina personuppgifter och ändra dem, göra en examensansökan, utföra kursregistreringar, anmäla sig till tentor³⁹. Hana vill även att studentportalen ska förse henne med dessa möjligheter men att hon även ska kunna anmäla sig till andra tentatillfällen än bara ordinarie och omtentatillfällen⁴⁰. Hon vill även kunna tacka nej och avregistrera sig på en kurs via

²⁹ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9, WS1Uppstart-Anteckningar sida 6-7, 12, Johans analys_mil_1, sida 2.

³⁰ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9, Johans analys_mil_1, sida 2, WS1Uppstart-Anteckningar, sid 6-8.

³¹ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9. Johans analys_mil_1, sida 1.

³² WS1Uppstart-Anteckningar, sida 6-7, Kravlista-befintligastudenter sida 1, Funktion skisser, sida 9.

³³ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 7.

³⁴ Kravlista-befintligastudenter, sida 1.

³⁵ Ibid.

³⁶ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

³⁷ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 7, Kravlista-befintligastudenter, sida 1.

³⁸ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9, Johans analys_mil_1, sida 1.

³⁹ Johans analys_mil_1, sida 1-2.

⁴⁰ Ibid, sida 2.

studentportalen⁴¹ samt kunna ladda upp stora filer⁴² och en meritportfölj⁴³, för att sedan komma åt detta i sitt hembibliotek⁴⁴.

Personlig info

Det finns vissa saker som Hana saknar i studentcentralen och det är bland annat att se betalda kåravgifter⁴⁵ och vilka böcker som har lånats på biblioteket⁴⁶. Hon skulle vilja se all personlig information i relation till skolan⁴⁷ tillsammans med allmän information. Exempel på personlig information, som Hana vill ha i studentportalen, är antalet samlade poäng för kurser, tentor och labbar⁴⁸ samt se senaste intagna studieresultat⁴⁹. Även vilka kurser hon har varit registrerad på samt se sitt schema, som även visar historik och kan läsas från andra program än Neverlost⁵⁰. Hana vill att scheman inte bara ska vara för campusstudenter utan dessutom för distansstudenter som även har deadlines att fullfölja. Ett önskemål från Hana är att schemat även ska vara personligt med RSS-flöden⁵¹.

Allmän info

Allmän information som Hana eftertraktar i studentportalen är bland annat kursinformation som uppdateras under hela kursens gång⁵². Som det är nu tycker Hana att det är svårt att hitta kurshemsidor och skulle därför vilja att det var lättare att hitta kurshemsidor i studentportalen genom enklare hantering av dem och att det bara finns en kurshemsida för en kurs⁵³. Även information om programmet tycker hon vore bra att få tag på i studentportalen⁵⁴. Hana vet även med sig att hon vill kunna få tag i gamla kursplaner, kursutvärderingar och tentor⁵⁵ samt ta del av aktuella händelser för en kurs. Hon har tidigare haft strul med omtentering av en kurs eftersom den bytte namn och skulle därför vilja att studentportalen ger indikationer på när detta ändras.⁵⁶ Även när scheman ändras ska studentportalen indikera detta⁵⁷.

Ibland händer det att Hana glömmer att registrera sig på en kurs och skulle därför vilja att studentportalen ger påminnelser om detta vid inloggning. Hon skulle tycka att en

⁴¹ Johans analys_mil_1, sida 1.

⁴² Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9, Johans analys_mil_1, sid 2.

⁴³ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9, Johans analys_mil_1, sida 1.

⁴⁴ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

⁴⁵ Johans analys_mil_1, sida 2.

⁴⁶ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9, Johans analys_mil_1, sida 1.

⁴⁷ Johans analys_mil_1, sida 1.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid, sida 2.

⁵⁰ Ibid, sida 1-2.

⁵¹ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

⁵² WS1Uppstart-Anteckningar, sida 7,10.

⁵³ Kravlista-befintligastudenter, sida 1.

⁵⁴ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 10.

⁵⁵ Ibid, sida 11, Johans analys_mil_1, sida 1-2, Kravlista-befintligastudenter, sida 1.

⁵⁶ WS!Uppstart-Anteckningar, sida 10, Johans analys_mil_1, sida 1.

⁵⁷ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

egen ”att-göra-lista” med påminnelser skulle vara bra att ha för att hjälpa användaren att komma ihåg saker. Hana skulle även tycka det var bra om en sådan lista fanns för den projektgrupp hon är med i för tillfället. Till exempel när en gruppuppgift ska lämnas in för en viss kurs, finns det olika deadlines som måste uppnås. Hon skulle även vilja kunna blanda sin egen lista med projektets lista för att lättare få en överblick.⁵⁸ För att underlätta kommunikationen och göra annat med andra i samma projekt tycker Hana att det vore bra med delade projektplatser⁵⁹. Det är även ofta så att projektgrupper vill kunna boka diktafoner, kameror eller grupprum och dessa ska därför kunna bokas via studentportalen⁶⁰.

Andra aktiviteter som Hana skulle vilja kunna åtgärda i studentportalen är att hämta blanketter för ansökan om passerkort, samt se vilka salar passerkortet gäller för⁶¹. Hana tycker det är väldigt jobbigt att behöva byta lösenord för skolans alla system och skulle därför vilja att studentportalen underlättade detta⁶². Ett exempel är att få lösenordet via sms⁶³. Hon vill även kunna köpa printquota online istället för att behöva gå till campus, eftersom det sparar mer tid för henne. Det har hänt att Hana gått till högskolans bibliotek för att skriva ut ett papper när hon upptäcker att hon inte har någon printquota kvar. Hon har då fått gå till campus för att köpa mer, vilket har tagit henne längre tid än planerat.⁶⁴

⁵⁸ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

⁵⁹ Johans analys_mil_1, sida 2.

⁶⁰ Ibid, sida 1, Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

⁶¹ Johans analys_mil_1, sida 2.

⁶² Ibid, sida 1.

⁶³ Ibid, sida 2.

⁶⁴ Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

Joakim Ankar ”ekonomen med stor arbetsvilja”



Ålder: 32

Nationalitet: Sverige

Klassificering:
Yrkesverksam alumn på HS.

Datorvana: Joakim har god datorvana. Han använder sig av sin laptop den mesta tiden i sitt arbete.

Miljö: Bor tillsammans med sin fru i Göteborg.

Skicklighet: Joakim är mycket duktig på siffror och ekonomi. Han har väldigt lätt för matematik och att lista ut hur saker och ting fungerar.

Kunskap: Som ekonom har Joakim stor kunskap inom ekonomi. Han har även ett stort intresse för bilar och kan därför en hel del om det.

Vem är Joakim Ankar?

Joakim bor tillsammans med sin fru i en villa i Göteborg. Han är en kille med höga ambitioner och ger aldrig upp. Joakims vänner ser han som en snäll men bestämd kille som vet vad han vill. Han har även en förmåga att snabbt förstå hur saker och ting fungerar. Joakim har dessutom ett bra sinne för siffror och har alltid varit duktig på matematik. Det var främst med dessa anledningar som han sökte till ekonomiprogrammet på HS, för tio år sedan.

I nuläget arbetar Joakim som ekonomiansvarig på Volvo i Göteborg. Han trivs jättebra på sitt arbete och ser det även ibland som en fritid. Joakim är mycket bilintresserad och när han inte ägnar tid åt sitt jobb brukar han meka med bilen. Att få jobba på Volvo som ekonomiansvarig har näst intill alltid varit en dröm för Joakim. Han ägnar den mesta tiden vid sin laptop med sitt head-set i öronen och när det är mycket att göra på jobbet brukar han ta med sig det hem för att kunna slutföra det. Det kvittar om det är helg eller vardag, Joakim vill alltid slutföra sitt jobb i tid och med goda resultat.

Joakims arbetsvilja brukar ibland gå till överstyr eftersom han ofta känner sig stressad. Han är rädd för att han ska bli utbränd och behöva sjukskrivas från sitt jobb. Joakim har därför som mål att dra ner på tiden han lägger på sitt arbete när han är hemma och ägna mer tid åt sin fru och sina vänner. Han känner även en saknad till sina gamla studentvänner och skulle vilja ta upp kontakten med dem igen.

Hur ser en vanlig dag ut i Joakims liv?

En vanlig dag för Joakim är att spendera åtta till tio timmar på jobbet för att sedan åka hem och slutföra det jobb som han möjligtvis inte han med. Som ekonomiansvarig på Volvo har han stort ansvar för företagets ekonomi. Joakim trivs väldigt bra på jobbet delvis för att det är en utmaning att få ha ansvar för ett stort företags ekonomi men även för att han kommer bra överens med sina kollegor. Joakim ingår ofta i projekt men brukar även arbeta ensam med jobbrelaterade uppgifter. Eftersom Volvo är ett internationellt företag har Joakim mycket kontakter med andra länder. Joakim har dock goda kunskaper i att både tala och skriva på engelska och tyska.

När Joakim inte arbetar ägnar han sin tid åt att meka med bilen eller att umgås med sin fru. Någon gång i veckan händer det att han brukar spela innebandy eller styrketräna med sina vänner.

Hur förhåller sig Joakim till datorer och Internet?

Eftersom Joakim ägnar den mesta tiden på sitt jobb framför sin laptop har han god datorvana. Han använder sig dock inte mycket av datorer när han inte ägnar sig tid åt sitt jobb. Det händer ibland att Joakim ska kolla upp en sak på internet men det är högst någon

gång i månaden. Hans datorkunskaper ligger därför mest inom ekonomisystem. Som sagt är Joakim en person som har lätt för att förstå hur saker och ting fungerar och tycker därför att det är roligt att ägna sig åt teknologi när han väl behöver göra det. Det ligger dock inte inom Joakims intresse att ägna mycket tid åt teknologi när det inte är arbetsrelaterat.

Vad vill Joakim få ut av studentportalen?

Som alumn skulle Joakim främst vilja söka upp gamla studentvänner⁶⁵. Genom en sökfunktion⁶⁶ där han kan söka på personer efter deras ärende och inte bara namn⁶⁷ kan Joakim lättare hitta sina gamla vänner. För att sedan kunna hålla kontakt med dem⁶⁸ skulle han vilja ha tillgång till exempelvis forum⁶⁹. Joakim skulle även vilja kunna skapa nya kontakter via studentportalen⁷⁰.

Joakim känner dessutom ett behov att få information om studentportalen⁷¹ för att lättare förstå det och skulle även tycka att det var kul att se nyheter och kalender för HS på förstasidan⁷². Ibland har det även hänt att Joakim velat se gamla kursplaner för de kurser han gick i sin utbildning. Han vill därför att dessa ska vara lättillgängliga i studentportalen.⁷³

Joakim började jobba på sin pappas jobb, innan han tog ut sin examen. Där jobbade han i något år till han ville byta arbete. För att lättare kunna söka jobb ville han ta ut sin examen, men saknade två kurser för att kunna göra detta. Joakim försökte då ta kontakt med skolan men hade ingen aning om vem han skulle kontakta. Ett önskemål från Joakims sida är därför att studentportalen ska ge information om vilken person som ska kontaktas för att slutföra sin utbildning. Han tycker att det skulle ha underlättat oerhört mycket för honom att veta vem som skulle kontaktas när han själv befann sig i situationen.⁷⁴

⁶⁵ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 11.

⁶⁶ Ibid, sida 10.

⁶⁷ Kravlista-befintligastudenter, sida 1.

⁶⁸ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 11.

⁶⁹ Ibid, sida 10.

⁷⁰ Ibid, sida 11.

⁷¹ Ibid, sida 10.

⁷² Ibid, sida 10, Kravlista-befintligastudenter, sida 1, Funktion skisser, sida 9.

⁷³ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 10-11, Johans analys_mil_1, sida 2.

⁷⁴ WS1Uppstart-Anteckningar, sida 11.

Bilaga 4. Granskning av de integrerade användarprofilerna

Här presenteras det som framkom vid granskningen av de integrerade användarprofilerna. Som redan nämnts var det ungefär hälften av personerna från projektteamet och tre potentiella användare för de integrerade användarprofilerna som utförde granskningen. Personerna från projektgruppen granskade alla tre integrerade användarprofilerna medan de potentiella användarna endast granskade "deras" integrerad användarprofil. En presentation av vad varje av dessa personer ansåg om de integrerade användarprofilerna följer nedan i form av punktlister.

Granskning gjord av projektgruppen

Här presenteras de kommentarer som framkom av projektgruppen:

Projektgruppen gjorde bedömningen att:

- de integrerade användarprofilerna "känns som trovärdiga och genomarbetade personer".
- det inte fanns någon typisk person bland de framtagna integrerade användarprofilerna och att de var lite väl extrema eftersom de anser att 90 % av studenterna på HS ligger inom en ram för mer typiska behov.
- de integrerade användarprofilerna inte vara uppbyggda utefter användningsområdet.
- de integrerade användarprofilerna var kravbeskrivningar.
- de integrerade användarprofilerna var för detaljerade, inte realistiska eller användningsbara för utvecklingen av deras system.
- att användare som inte använder PC, utan exempelvis Mac, Open source, Linux, mobiltelefoner, inte finns representerade i de integrerade användarprofilerna.
- det saknas en persona som är tvärt emot Tova och som "lever" på Internet. "Vilka förväntningar/krav har en sådan person på en studentportal?"
- Tova inte var trovärdig eftersom hon inte har hög datorvana och är så ung.
- Tova var lite väl extrem eftersom hon inte fungerar bra för det de är ute efter.
- Tovas föräldrar borde ha en dator hemma som stöd för hennes funktionshinder.
- det knappt finns familjer utan datorer idag och att det inte känns trovärdigt för personen Tova.
- personer som läser ett estetiskt program använder sig av datorer.
- det Tova ville ha ut av studentportalen var okej, men att det inte kändes trovärdigt att hon kunde veta alla funktioner hon har behov av, eftersom hon nästan aldrig använder sig av en dator.
- Joakim Ankar inte hinner med att använda portalen och att det som presenteras i den integrerade användarprofilen inte är användbart för utvecklingen av deras projekt, eftersom han endast vill hitta gamla studiekompisar och ha gamla kursplaner, vilket inte ger mycket för dem.

Granskning gjord av representativa användare

Här presenteras de kommentarer som framkom från de representativa användarna av de integrerade användarprofilerna.

Den representativa användaren av Tova Jansson gjorde bedömningen att:

- den integrerade användarprofilen var väldigt genomtänkt
- det som presenterades är det som skulle behövas för en person som har dyslexi och lite datorvana
- en god känsla fås när den integrerade användarprofilen läses igenom, eftersom ”det utgavs väldigt noga vilka behov en sådan person skulle kunna ha”.
- ”det [inte] var något som saknades... hade allt det som stod funnits, hade det ju varit fruktansvärt utförligt och lättarbetat.”

Den representativa användaren av Hana Tanaka gjorde bedömningen att:

- personen var trovärdig
- det skulle finnas mer koppling till Hanas liv vid presentationen av hennes behov i studentportalen, eftersom det var mycket text att läsa och ibland glömde bort vem Hana var.

Den representativa användaren av Joakim Ankar gjorde bedömningen att:

- det är alldeles för ”sällan för någon som ändå är i karriären, den åldern o.s.v.” att endast använda sig av Internet högst någon gång i månaden och att ”han kanske inte slösurfar så mycket men tror ändå han utnyttjar Internet för det mesta”.
- det vore bra om det, utöver ett forum, fanns en ”tipsa”-funktion så att alumner kan tipsa de personer som fortfarande hålls kontakt med, om forumet eller portalen. Folk skulle då dyka upp på forumen mer aktivt, men belyste att det kanske finns andra sätt att ”nä ut” till alumn-folket.
- Det som alumn, även skulle vara önskvärt att få anknytning till det program man tidigare gick. Det kan exempelvis vara i form av vad som händer på programmet just nu, vad studenterna och lärarna på programmet gör, om gamla traditioner finns kvar samt var exempelvis gamla bilder, gällande programmet, går att få tag på. Även få information om händelser som är på gång där alumner är välkomna att medverka eller kan ha nytta eller glädje av att vara med. Exempel på det kan vara ”löpande information eller någon möjlighet att sätta upp sig på något ’nyhetsbrev’ eller liknande”.