

Test af usability og koncepter

Tovejs har undersøgt brugerbehov samt testet brugeroplevelser og brugervenlighed for digitale løsninger fra mange forskellige danske virksomheder.

Opgaven

- Kan brugerne finde ud af at bruge den nye søgefunktion på vores mobilsite?
- Hvordan oplever potentielle pensionskunder vores nye velkomstflow?
- Kan brugerne af vores finansielle tjenester gennemskue vores nye menustruktur?
- Hvordan opfylder vores patientapp brugernes behov?
- Hvordan fungerer købsflowet i vores billet-webshop for kunderne?

Det er nogle af de spørgsmål, Tovejs i rollen som testmoderator, interviewer og analytiker har hjulpet en lang række virksomheder fra forskellige brancher med at besvare gennem mellem 2017 og 2020.

Forløbet

Hvadenten der har været tale om brugertest eller interviews, har undersøgelserne bestået af følgende dele:

- Kunden definerer sit vidensbehov i samarbejde med den kundeansvarlige specialist. Der formuleres en række undersøgelsesspørgsmål.
- Der udarbejdes en testprotokol eller en interviewguide, og deltagere rekrutteres.
- Testen eller interviewet gennemføres, enten i et lokale, hvor både deltager og testmoderator/interviewer er til stede, eller hjemme hos deltageren, hvor deltageren evt. guides af moderatoren over et videoopkald.
- Resultaterne gennemgås og analyseres. De inddrages i relevante temaer, og der formuleres anbefalinger til kunden.

Resultatet

Testresultaterne afrapporteres, så undersøgelsesspørgsmålene besvares, og kundens vidensbehov bliver opfyldt. Rapporten fokuserer typisk på tendenser, som går igen blandt flere testere.

Samarbejdspartner

[Usertribe](#) (nu Sonar).

“Rigtig gode interviews, du har lavet. Tak for det.”

**Sarah Sejer
Business Insights &
Academy Associate**

“Thank you for your great work! This is an exciting study :)”

**Gabrielle Henriksen
User Experience
Consultant**

