

# Rannsóknir á þátttöku viðskiptavina í Scrum verkefnum

**Dr. Marta Kristín Lárusdóttir**

Lektor við Tölvunarfræðideild Háskólans í Reykjavík  
Fyrirlestur á UT messu, 7 febrúar, 2014



# Fjölbreytileiki viðskiptavina



Notendur = Viðskiptavinir, eða hvað?

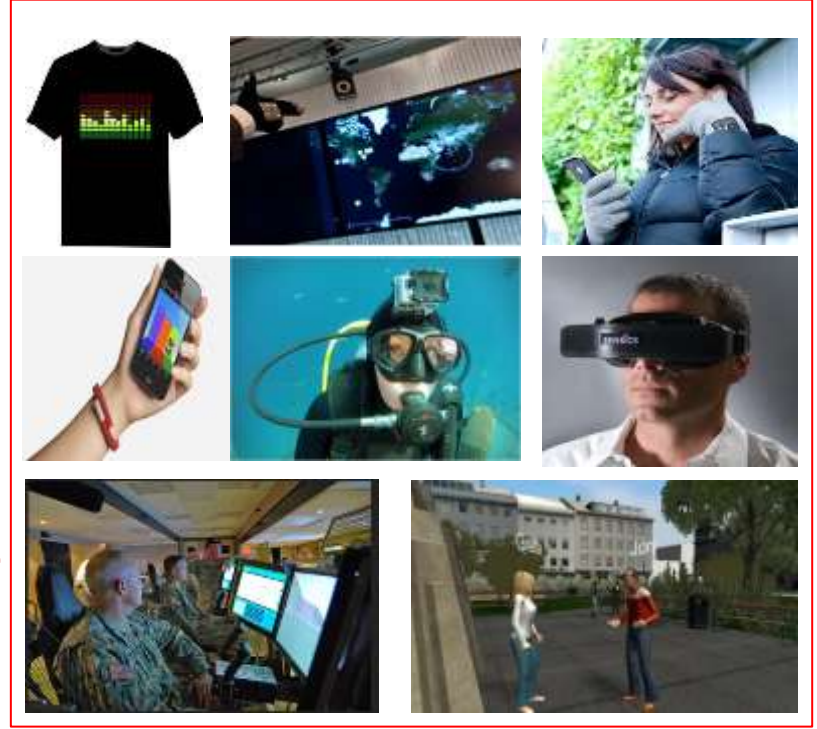


# Fjölbreytt tæki og hugbúnaður

Tæki



Hugbúnaður



# Notkun í fjölbreyttu umhverfi



# Grundvallarspurning

Hvernig vitum við hvort hönnun viðmóts er góð?

Gamla útlitið



Fyrstu tillögur að nýju viðmóti



# Verðum að spyrja



hlusta og bregðast við



# Aðferðir til að meta viðmót



Formlegar prófanir  
með notendum

Fjöldi vandmála,  
skoðun, tími, fjöldi  
aðgerða, ...



Óformlegar prófanir  
með notendum

Endurgjöf, upplifun



Sérfræðingaprófanir

Notendavandamál,  
úrþætur



# Rannsóknir mínar á Scrum verkefnum

1. Hvernig er þátttaka notenda?
2. Hvaða aðferðir reynast vel?
3. Hvað hindrar þátttöku notenda?





# Af hverju skoða ég Scrum verkefni?



Árið 2009 beitti 37%  
hugbúnaðarfólks á Íslandi  
Scrum í verkefnum  
skv. rannsókn í lokaverkefni frá HR

Lítill þekking á hvernig  
þátttöku notenda er háttáð í  
Scrum verkefnum

# Ritryndar rannsóknargreinar

## 1. The Focus on Usability in Testing Practices in Industry

Proceedings of the Human Computer Interaction Symposium, 2010

## 2. The Big Picture of UX is Missing in Scrum Projects

Proceedings of the Ix-Used workshop at NordiCHI, 2012

## 3. The Usage of Usability Techniques in Scrum Projects

Proceedings of the HCSE 2012 conference in Toulouse, October, 2012

## 4. Existing but not Explicit - The User Perspective in Scrum Projects in Practice

Proceedings of the INTERACT conference, 2013

## 5. Informal Feedback Rather Than Performance Measurements – User Centred Evaluation in Scrum Projects

Behavior and Information Technology Journal, 2013

Meira á: [ru.is/marta](http://ru.is/marta)



# Rannsókn á þáttöku notenda í Scrum

- Meginefni rannsóknar
  - Hvernig er Scrum beitt?
  - Aðferðir við þáttöku notenda?
  - Hversu oft eru aðferðirnar notaðar?
  - Álit þátttakenda á aðferðunum?
- Spurningalistakönnun í Svíþjóð
  - Framkvæmd 2011
  - 49 þátttakendur frá ýmsum löndum
  - Þátttakendur frá fyrirtækum sem beittu Scrum
  - Þátttakendur með mismunandi hlutverk



Jia Juan



Marta Lárusdóttir



Åsa Cajander



# Rannsókn á þáttöku notenda í Scrum

Aðferðir við þáttöku notenda	Prósenta
Vinnustofur (Workshops)	73%
“Lo-fi” frumgerðir	56%
Viðtöl	54%
Fundir með notendum	53%
Atburðarásir (Scenarios)	47%
Keyrandi frumgerðir (digital prototypes)	47%
Persónur	43%
Athuganir á staðnum (Field studies)	46%
Nytsemismarkmið	40%
Formlegar notendaprófanir	31%
Óformlegar notendaprófanir	23%
Spurningalistar	21%
Leiðaraðferð (Heuristic evaluation)	11%



# Rannsókn á þátttöku notenda í Scrum

Aðferð	Mjög góð	Frekar góð	Hvorki góð né slæm	Frekar slæm
Formlegar notendaprófanir	73%	18%	9%	0%
Athugun á staðnum	59%	29%	12%	0%
Keyrandi frumgerðir	59%	30%	12%	0%
Nytsemismarkmið	53%	20%	27%	0%
„Lo-fi“ frumgerðir	50%	25%	20%	5%
Persónur	40%	40%	13%	7%
Vinnustofur (Workshops)	38%	62%	0%	0%
Fundir með notendum	38%	57%	5%	0%
Atburðarásir (Scenarios)	35%	59%	0%	6%
Viðtöl	28%	60%	8%	4%
Óformlegar notendaprófanir	25%	75%	0%	0%
Leiðaraðferð	25%	50%	0%	25%
Spurningalistar	0%	33%	56%	11%



# Rannsókn á hvort Scrum sé notendamiðað

- Viðfangsefni rannsóknar:
  - Hvernig er Scrum beitt?
  - Hvernig er þátttaka notenda?
  - Er tekið tillit til sjónarmiða notenda?
  - Hverjar eru áskoranirnar?
- Djúp viðtöl
  - 21 viðmælandi í 14 fyrirtækjum í Svíþjóð
  - Allir notuðu Scrum
  - Mismunandi hlutverk
    - Product Owner/Scrum Masters, Usability Experts, Business Analysts, Team members



Marta Lárusdóttir






Åsa Cajander



Jan Gulliksen



# Notendamiðaðar prófanir í Scrum verkefnum

Óformlegar prófarnir	Formlegar prófanir með notendum	19%	
	Fylgjast með notendum	62%	
	Spyrja um álit notenda	86%	
	Endurgjöf frá staðgenglum notenda	33%	
	Sérfræðingaprófanir	57%	



## Tillit til sjónarmiða notenda?

- Óformleg samskipti við notendur algengust
  - vinnustofur, skoða frumgerðir, blog og notenda „forum“
- 25% af viðmælendum skjalaði sjónarmið notenda
  - *“Now it feels like we don’t seem to do any specifications any more”*
- Sérfræðingur fyrir utan teymin áhrifalítill
  - *„I am like an add on“*
- Óskýr ábyrgð á sjónarmiðum notenda





# Megin niðurstöður

- Fjölbreyttar óformlegar aðferðir notaðar
  - Við þátttöku notenda
  - Vinnustofur mjög algengar
- Formlegar prófanir ekki algengar
  - En fá mjög háa einkunn hjá þátttakendum
- Ábyrgð á sjónarmiðum notenda óskýr
  - Sérfræðingur utan við teymin áhrifalítill



# Framhaldið?

## HCI Lab við CRESS rannsóknarsetrið

1. Rannsakar nýjar leiðir við að koma sjónarmiðum notenda á framfæri í hugbúnaðarferlum
2. Rannsakar hvernig notendamiðaðar prófanir eru framkvæmdar í iðnaðinum
3. Rannsakar áskoranir við að bæta upplifun notenda við notkun hugbúnaðar

