

# BRUGERVENLIGHED I PRAKSIS

**Bogen** "Brugervenlighed i praksis [en håndbog]" af cand.psych. Katja Rose og brugervenlighedsspecialist Nina Sørensen er en introduktion til begrebet brugervenlighed og områdets metoder. Forfatterne præsenterer bogen som en brugsbog for alle, der arbejder eller ønsker at arbejde inden for området.

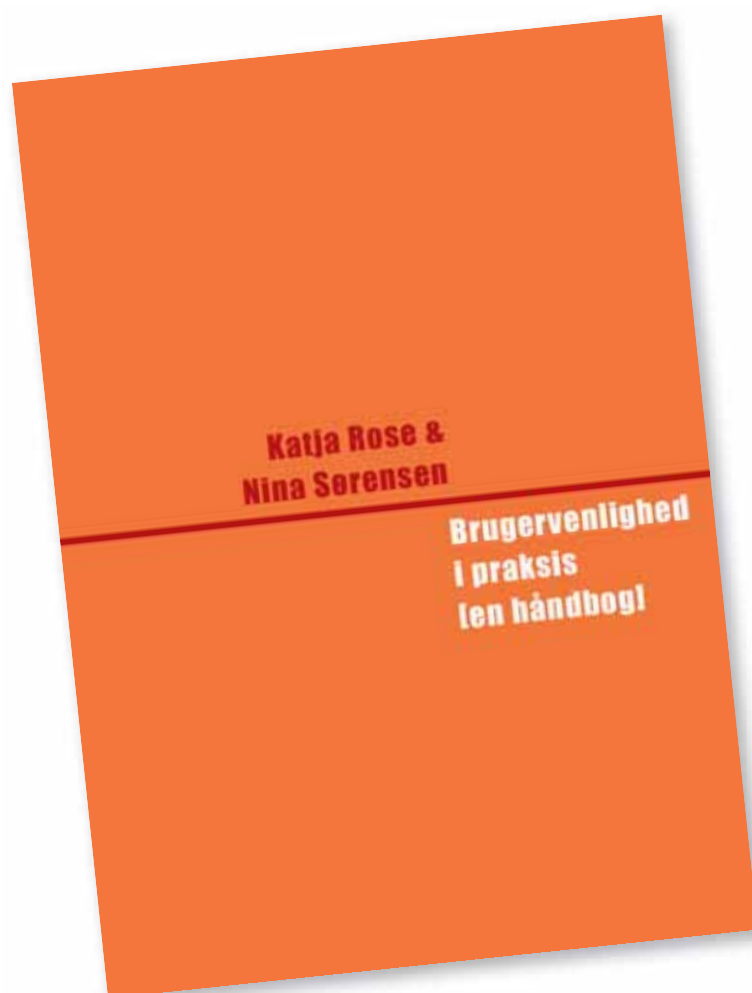
Jeg anbefaler stærkt psykologisk interesserede brugervenlighedsspecialister at anskaffe sig bogen og derefter at læse især introduktionen til begrebet brugervenlighed og kapitlet om foranalyse.

Bogens opbygning er utraditionel på en måde, der får læseren til at tænke, at der må ligge en brugervenlighedsanalyse bag opbygningen af bogen. Efter en kort, læsevenlig introduktion til begrebet ligger bogens tyngde i beskrivelsen af, hvordan man kan arbejde med brugervenlighed, og til brug for dette arbejde præsenterer forfatterne os for et omfattende metodekatalog. Bogen afsluttes med en samling af skemaer, der opsamler forløbet omkring brugervenlighed.

## Menneske og maskine

Bogens behandling af begrebet brugervenlighed er, lykkeligvis, traditionel. Forfatterne, hvoraf den ene er psykolog, tager fat i spørgsmålet om hvorvidt man kan tale om, at en kaffemaskine er brugervenlig, og går derefter videre fra spørgsmålet om brugervenlige industrielle produkter til at diskutere designet af informationsteknologiske grænseflader – altså fra design af kaffemaskiner til design af flycockpits og til design af forretningsmæssige systemer, hvori mange mennesker arbejder det meste af deres tid hver dag. Brugervenlighed er således for forfatterne det at se på it-løsninger, ikke som en tekniker eller en designer, men med brugernes øjne.

*Både utraditionel, traditionel og brugervenlig.  
En særdeles anbefalelsesværdig bog om brugervenlighed  
når flot rundt om sit emne og påkalder sig interesse  
– ikke mindst for psykologer.*



## BOGDATA

Katja Rose og Nina Sørensen:  
 "Brugervenlighed i praksis  
 [en håndbog]". Frydenlund,  
 2004. 260 sider. 268 kr.

Dette perspektiv er det traditionelt psykologiske perspektiv, som lå bag etableringen af hele feltet 'Human-Computer interaction' eller Menneske-Maskine-samspil, som feltet ofte kaldes i dansk psykologi-jargon.

Brugervenlighed er et begreb, som psykologer først og fremmest knytter til opfattelsen af mennesket, som bruger af informations- og kommunikationsteknologiske redskaber. Disse redskaber er kognitive redskaber. Kognitiv psykologi har i snart mange år bidraget til det videnskabelige grundlag for designet af interaktionen med brugergrænseflader på en måde, der er effektiv, nem og tilfredsstillende.

Uden at komme nærmere ind på kognitiv psykologi præsenterer og måske især repræsenterer bogen det kognitionspsykologiske synspunkt på menneske-maskin-samspil som samspillet imellem et enkelt menneske og en fysisk maskine.

### Vi kender vores kunder –

Brugervenlighed har i dag betydning langt ud over computerteknologi. Brugervenlig teknologi skal i stigende grad forstås i bred betydning som 'convivent design', dvs. som teknologi, der understøtter, at vi kan 'leve sammen' på tværs af forskelle og afstande mellem mennesker. For eksempel er informationsstyring i virksomheder og institutioner i stigende grad for vigtig til at overlade til kommunikationsuddannede.

Det er afgørende, at vi udvikler psykologisk indsigt i, hvordan information (læs: nyhedsbreve, e-mails, websider etc.) opleves og anvendes af mennesker (læs: medarbejdere, brugere, kunder, ledere, borgere, publikum etc.). Hvad vil det sige at øge kvaliteten i anvendelsen af

information? Hvordan sætter vi mennesket i centrum for informeringen? Giver mennesker muligheder i hverdagens brug af information?

Her er bogen stærk, idet den giver en række velafprøvede og gode argumenter for brugervenlighedsområdets værdi, der kan bruges, når virksomheden ikke på forhånd kender til brugervenlighed, fx at den ofte fremsatte påstand om, at 'vi kender vores brugere', ikke er tilstrækkelig, der skal også en mere specifik viden om brugernes forhold til det specifikke softwareprodukt til. Tilsvarende er det heller ikke nok at lave en fokusgruppeundersøgelse én gang for alle, fordi brugernes opfattelse af, hvad der er brugervenligt, hænger tæt sammen med form og materiale, som det interaktive software-produkt er designet i.

### Stærk i det praktiske

Computere er efterhånden allestedsnærværende og indbygget på forskellige måder i mange af de ting, vi omgiver os med. Tæl selv, hvor mange computere der er omkring dig, og måske endda hvor mange du lige nu bærer på din krop?

Vore livsformer og vores psyke forandres af disse teknologiske artefakter på måder, som vi som psykologer kan forstå ved vores almenpsykologiske indsigt. Aktivitetsteori (virksomhedsteori, kulturhistorisk psykologi) kan levere forklaring, forudsigelse og forståelse af, hvordan et brugervenligt produkt indgår i en specifik menneskelige aktivitet. Økologisk psykologi leverer forståelser af anvendelsen af teknologi i realistiske omgivelser.

Mange andre psykologiske teorier og perspektiver kunne nævnes som relevante for design af teknologi, fx den såkaldte tænke-højt-metode, som stam-

mer fra eksperimentel psykologi, og som er den hyppigst anvendte metode til brugerorienteret evaluering af software i industrien i Danmark i dag.

Bogen er også her stærk i det praktiske; den leverer både en overordnet model, der opdeler forløbet af arbejdet med brugervenlighed i faser, og beskrivelser af brugervenlighedsaktiviteter og -metoder. Softwareudviklere vil have fornøjelse af fasemodellen, idet den giver et bud på en løsning af et problem, som international forskning tumler med, nemlig hvordan man integrerer de psykologiske, brugerorienterede forståelser i eksisterende modeller for systemudvikling.

Psykologer vil nok have mere fornøjelse af beskrivelserne af metoderne. For eksempel diskuterer forfatterne 'persona'-metoden som kort sagt går ud på at repræsentere målgruppen ved en beskrivelse af en fiktiv person, og de påpeger, at brugerbeskrivelser hverken bør blive for stereotype eller for detaljerede. Denne visdom kan andre anvendelsesområder af psykologien måske også have glæde af.

I det hele taget er bogens diskussion af brugerbeskrivelser et af de stærkeste aspekter af bogen som en brugsbog og set fra et psykologisk perspektiv også stærkere end bogens også udmærkede præsentation af gestaltprincipperne i visuel perception.

---

Som en epiløg til denne anmeldelse vil jeg henlede opmærksomheden på bogens indholdsfortegnelse, der synes at være et forbilledligt eksempel på et brugervenligt design. I al sin enkelhed og systematik giver den læseren en umiddelbar fornemmelse af overblik og af forfatterens tilstedeværelse i teksten.

Torkil Clemmensen