

# Har du set en bruger græde ?

Det har jeg - og det var bestemt ikke noget rart syn. Brugeren sad foran sin skærm og græd, fordi hun følte, at edb-systemet havde vundet over hende. Hun kunne ikke finde ud af systemet - og hun troede, at det var hende, der var noget i vejen med.

Har du så set en vred bruger ? Det har jeg også - og det var mig hun var vred på. Jeg havde lavet et depot-system til en bank. Et af skærbillederne kunne anvendes til flere formål. På dette billede optrådte et felt, som brugeren kun skulle udfylde i visse situationer. Hvis brugeren udfyldte dette felt i andre situationer kom fejlmeddelelsen *Systemet kan ikke bruge det, som du har indtastet i dette felt, til noget fornuftigt*. Jeg syntes det var en glimrende fejlmeddelelse - indtil den vrede bruger stod i min dør og med store bogstaver fortalte mig, at det syntes hun OVERHOVEDET ikke var spor morsomt.

Jeg synes, at vrede brugere er et sundhedstegn. Vrede brugere har fundet ud af, at hvis de ikke kan finde ud af et edb-system, så er det ikke dem, der er noget i vejen med, men de personer, der har lavet systemet.

## Kedelige systemer

Mange edb-folk kan godt lide, at brugere kommer med bemærkninger om deres systemer. Men set ud fra et ergonomisk synspunkt er der noget galt med et system, som brugere hæfter sig ved. For de fleste brugere er edb blot et værktøj blandt mange andre. I virkeligheden er den største kompliment en konstruktør kan få, at brugerne ikke lægger mærke til hans system, fordi de koncentrerer sig om at gøre deres arbejde.

Selv om brugere lægger mærke til et system, er det nu ikke sikkert, at edb-folkene hører om det. Organisationen kan signalere, at kommentarer er uønskede, brugere kan være skræmte eller bange for at afsløre deres egen "dumhed", og brugere kan føle, at ingen interesserer sig for deres kommentarer.

Efter afleveringen af et af de systemer, som jeg har været med til at lave, ringede vi rundt til ti forskellige brugere for at høre deres mening om det nye system. Brugernes mening var næsten enslydende: "Hvorfor spørger du om det ? Det er der da ikke noget

særligt ved". Vi havde også svært ved at finde brugere, som havde læst brugsanvisningen til systemet - hvorfor skulle de bruge tid på at læse om et så simpelt system ? At systemet måske alligevel ikke var helt simpelt fremgår af, at det afløste et andet system med tilsvarende men færre funktioner. Det andet system blev afskaffet først og fremmest fordi mange brugere med rette klagede over dets katastrofale brugergrænseflade.

## Fjern katastroferne

Vi havde altså succes med at lave et "kedeligt" system. Det lidt kedelige præg fremkom, fordi systemet nøje fulgte en standard (IBMs CUA), og fordi vi havde fjernet de fleste katastrofer fra systemets brugergrænseflade, inden vi satte det i drift. En katastrofe i en brugergrænseflade er en situation, hvor systemet vinder over brugeren, fordi brugeren går i stå og ikke kan komme videre uden hjælp fra en kollega eller en hot-line. En katastrofe optræder også, når brugerens blodtryk stiger faretruende, fordi systemet beder ham om at gøre noget, som er åbenlyst urimeligt.

Heldigvis findes der en simpel og billig metode, som kan fjerne hovedparten af katastroferne, inden et system sættes i drift. Vi brugte denne metode, som først og fremmest består af en serie brugerforsøg. Det kostede naturligvis ekstra ressourcer, knap 6% af de samlede projektressourcer, men korrekt udførte brugerforsøg er den eneste kendte metode til at afsløre katastrofer i brugergrænseflader.

Jakob Nielsen fra Bellcore i USA har lavet en undersøgelse, som viser, at man får mere end to kroner tilbage for hver krone man investerer i forbedring af brugergrænsefladen, så længe man bruger mellem 5 og 12% af de samlede projekt-ressourcer på denne opgave. Gevinsten kommer bl.a. i form af hurtigere indlæring og mere effektiv brug af systemet. Gevinsten er særlig stor i systemer, som brugere kun anvender lejlighedsvis - og som de kan undlade at bruge, f.eks. selvbetjeningssystemer. Metoden viser betjeningsproblemer, som kunne få brugere til at fravælge systemet.

## Ydmyge konstruktører

For nogen tid siden diskuterede jeg med en konstruktør, hvad der kunne gøres ved, at mange brugere havde svært ved at anvende hans programmer. Hans reaktion var typisk: "Det er der ikke noget at gøre ved. De må have noget mere uddannelse!".

En vred eller grædende bruger eller en problemrapport om en katastrofe i en brugergrænseflade bør ikke affærdiges med en bemærkning om mere uddannelse. Vi er nået langt, når edb-konstruktører behandler katastrofer i brugergrænseflader lige så ydmygt og seriøst som f.eks. systemnedbrud eller katastrofer i en database.

*Rolf Molich*