

Den flotte, den nemme og den virk'li' nyttige

“Brugervenlig” er et populært modeord. Desværre er ordet så misbrugt til tomme lovprisninger af produkter, at det er blevet en frase. “Brugervenlig” er blevet en upræcis fællesbetegnelse for en række ønskelige egenskaber ved en dialog:

- Den er flot at se på.
- Den er nem at bruge (brugbar), dvs. hurtigt at lære og effektiv at bruge.
- Den er nyttig. En nyttig dialog opfylder et reelt behov hos brugere.

Disse egenskaber er uafhængige. Deres relative betydning for den samlede brugergrænseflade er kontroversiel. Efter min opfattelse er det afgørende, at en dialog er nyttig. Så længe en dialog er nyttig, er brugere parat til at tolerere meget. Omvendt kan flotte vinduer, kort indlæringsstid og effektivitet ikke redde en unyttig dialog.

Den flotte

Grafiske brugergrænseflader (GUI, Graphical User Interfaces) er populære. En erfaren projektleder forklarede mig for nylig, at brugervenlighed var nyttig snak for teknologiske sten-

aldermænd fra år 3270 før Windows. I hans virksomhed var brugervenlighed ikke længere noget problem, for de brugte GUI.

Jeg er uenig. Min erfaring er, at GUI giver flere muligheder. Men det gælder både muligheder for at lave intuitive og totalt uforståelige dialoger. Grundlæggende brugsmæssige problemer som f.eks. manglende tilbagemelding og dårlige meddelelser er de samme i tegnorienterede grænseflader og i GUI.

Tilhængere af fest og farver i brugergrænseflader kan med udbytte sammenligne Microsofts Word version 6 med den umiddelbart foregående version 2. Microsofts afprøvninger af Words brugervenlighed medførte bl.a. forenklinger af en del vinduer: Flot og farvestrålende grafik i Word 2 blev erstattet af “kedelig” tekst og knapper i Word 6. Blandt andet på grund af disse forenklinger scorer systemet højt i alle uafhængige undersøgelser af bruger-tilfredshed og -effektivitet.

Et godt brugergrænseflade-design tilstræber ensartethed og enkelhed, og hverken overraskelser, fest eller farver -

“tomme visuelle kalorier”, som min kollega Jakob Peter Nielsen fra PC&C rammende kalder det.

Jeg kender eksempler, hvor brugere først gik helt i coma over at have fået et GUI-system. Men da dagligdagen meldte sig, og de skulle *bruge* dialogen, begyndte de at sukke efter en brugbar løsning - også selv om den var på mainframe. På længere sigt er brugbarhed vigtigere end flot grafik.

Den nemme

På et kursus foretog vi en brugerafprøvning af en prototype. Det var en succes. Kursisterne havde tegnet nogle overbevisende prototyper på papir. På kursets sidste dag havde vi inviteret nogle typiske brugere, som afprøvede, om dialogen var hurtig at lære. Brugerne var imponerede over de flotte vinduer. De fandt fejl i dialogen, men de havde ingen alvorlige problemer med at finde ud af, hvordan dialogen virkede. Brugerne sagde, at de var tilfredse med dialogen. Alle var enige om, at dialogen med nogle rettelser var “brugervenlig”.

En kursist havde bemærket, at brugerne gennem kropssprog og diskrete antydninger signalerede,

at de ikke var interesseret i det “brugervenlige” produkt, fordi de syntes det var et ligegyldigt, teknologisk flop.

Det foruroligende er, at da de øvrige kursister blev gjort opmærksom på brugernes manglende interesse for produktet, var de ligeglade: Produktet virkede som det skulle, det var flot og nemt at bruge - og så var det virkelig ikke deres problem, hvis ingen ville købe det!

Den virk'li' nyttige

Hvordan sikrer vi, at unyttige dialoger bliver gjort nyttige så tidligt i udviklingsprocessen som muligt? Helt ærligt: Jeg kender ikke hele svaret. Men noget af svaret ligger i at kende og inddrage brugere effektivt i designet. Det kræver, at designere taler *med* brugere i stedet for at tale *til* dem - og det er svært. Brugere vil helst undgå konflikter, og være flinke og positive. Et enkelt, uoverlagt “Det HAR vi prøvet...” som svar på en brugerkommentar dræber lynhurtigt ethvert tilløb til reel dialog. Salgs lignende demonstrationer af prototyper duer heller ikke - brugere har sjældent

problemer med at forstå en dialog, når en edb-specialist demonstrerer den. Men hvis man sætter brugere til at løse konkrete opgaver med en prototype, og bagefter stiller gode spørgsmål om, hvor realistisk brugssituationen egentlig er, så begynder der at komme resultater, som kan bruges til noget.

John Sundman fra SunSoft foreslår disciplinen “suitability engineering” som supplement til teknikker for udvikling af brugervenlige dialoger (“usability engineering”). Han foreslår også et kættersk spørgsmål til virksomhedskulturen: Opmuntrer udviklingsmetoden projekt-deltagere til at sætte spørgsmålstegn ved, om et projekt overhovedet er værd at udføre?

John Sundman er en lykkelig mand, at han trygt kan stille dette spørgsmål. I mange firmaer er dette spørgsmål desværre et “uspørgsmål”, dvs. et spørgsmål, som det er klogest slet ikke at stille, selv om svaret er vigtigt.

Rolf Molich