

ComputerWorlds kronik den 07-12-2001 (oprindelig titel "For fem kroner brugervenlighed"):

Kejserens fem netkroner til biblioteket

"Bedst på Nettet" er en vurdering af offentlige websteder med tilhørende prisuddeling. Desværre er projektets målemetoder fejlbehæftede, og projektet formidler sine budskaber dårligt.

Kejserens nye netkroner

Statens Information gennemfører projektet Bedst på Nettet sammen med Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling. Kvaliteten af et websted fastlægges ved at man lader fire anonyme bibliotekarstuderende analysere webstedet på baggrund af en checkliste. Webstedernes kvalitet angives med 1-5 netkroner.

Årets vinder var Silkeborg Bibliotek, som fik fem ud af fem mulige netkroner.

Da vi beskæftiger os med brugervenlighed, var vi nysgerrige efter at se hvor effektiv metoden er. Vi bruger selv over 50 timer på en professionel test, og vi vil da gerne lære noget om Statens Informations superbillige metode. Vi sendte derfor en kollega til Silkeborg. Denne kollega stillede sig op ved biblioteksskranken, hvor hun bad seks typiske brugere om at bistå hende med en test af brugervenlighed. Under

testen forsøgte brugerne at løse en række typiske opgaver på Silkeborg Biblioteks websted. Rapporten fra denne test kan du finde på www.dialogdesign.dk/rapporter-fradialogdesign.html

Som helhed syntes brugerne godt om Silkeborg Biblioteks websted. Det slående var imidlertid, at kun ganske få af de ting, som glædede eller frustrerede Silkeborg Biblioteks brugere, blev opdaget af den checkliste, som Bedst på Nettet anvender i sin bedømmelse.

Undersøgelser af to andre vindere (Miljøstyrelsen og Københavns Kommunes websteder) viser tilsvarende uoverensstemmelser mellem Bedst på Nettets resultater og målinger af hvad typiske brugere kan finde ud af.

Hvad er brugervenlighed?

Brugervenlighed er i dag en videnskabelig disciplin med egne anerkendte metoder, konferencer, lærebøger og professorater. Såvidt vi har fået oplyst, har Bedst på Nettet ikke nogen brugervenlighedsmæssig ekspertise. Projektet ignorerer den viden om brugervenlighed, som er opsamlet gennem mindst 20 år. Bedst på Nettet anvender

selvpåfundne metoder, der os bekendt ikke har nogen videnskabelig baggrund.

Den dansk-amerikanske usability-guru Jakob Nielsen har gjort op med disse metoder i sit nyhedsbrev fra december 1999 (www.useit.com), hvor han kalder dem "Voodoo Usability".

Vi anser Bedst på Nettets metoder for at være en hån mod de danske firmaer, der arbejder seriøst med brugervenlighed. Vores seriøse metoder er desværre cirka 200 gange så kostbare som en 20 minutters vurdering foretaget af en studerende. Desuden er vore resultater for hvert enkelt websted så individuelle, at vi ikke ville drømme om at sammenligne f.eks. Silkeborg Biblioteks og Københavns Kommunes websteder og afgøre hvilket der er "bedst". Det er der intet grundlag for.

Når en velrenommeret organisation som Statens Information blåstempler voodoo-metoder, giver det os et alvorligt forklaringsproblem.

Vi foreslår, at der fremover skelnes tydeligt mellem seriøs brugervenlighed og det, som Bedst på Nettet måler. Det kan for eksempel ske ved at Bedst på Nettet tydeligt angiver, at man

ikke måler offentlige websteders brugervenlighed men deres BPN-tal.

Irriterende gode forslag

Vi værdsætter Bedst på Nettets overordnede formål: At skabe opmærksomhed omkring brugervenlighed.

Bedst på Nettets projektleder efterlyser jævnlige kritik. Det er godt. Men når kritikken kommer, ignorerer han den, eller han afviser den med en bemærkning om at den er "lidt irriterende".

Døm selv: Er det interesse og respekt for andres synspunkter som præger Bedst på Nettets diskussionsfora på nettet?

Vi har talt med nogle af Bedst på Nettets brugere - webmastere på offentlige websteder. Alle kender Bedst på Nettet og synes, at det er godt at få rusket op i brugervenligheden. På vores spørgsmål om, hvad de konkret har gjort anderledes som følge af Bedst på Nettet, er svarene imidlertid vage: "Vi kan ikke rigtig bruge det til noget - de ting de påpeger, er nogle helt andre end hvad vores brugere siger."

Det gode forbillede

God formidling kræver gode forbilleder. Statens Information

har flere websteder, bl.a. www.si.dk og www.danmark.dk

Disse websteder har fået 3 ud af 5 netkroner. Man skulle tro at Statens Information ville sætte en ære i straks at rette disse websteder til, så de fik den højst mulige karakter. Det er ikke sket. Man kan jo håbe at det er fordi Statens Information har fornuftige webmastere, der lytter til brugerne fremfor BPN-tal.

Hvordan kan man forvente, at andre skal rette sig efter checklister, som Statens Information ikke selv tror på?

Høring

Lad os få en høring, hvor neutrale eksperter diskuterer, hvad Bedst på Nettet hidtil har opnået for deres 8 millioner, og om der er andre, mere hensigtsmæssige måder at opnå ægte brugervenlighed på.

*Rolf Molich og Sofie Scheutz
DialogDesign*