

# Inddrag brugerne i udviklingsfasen!



## Inddrag brugerne i udviklingsfasen

- Om Snitker & Co.
- Brugerundersøgelse med børn, 2006 og  
Evalueringsrapport 2009
- Udviklingshjul og brugervenlighedsmetoder
- Test af prototyper
- Eksempel; brugerinddragelse; for-analyse:  
undervisningsmaterialet "Dødens Teater 1772" for  
Teatermuseet

# Om Snitker & Co.

- Snitker & Co. arbejder med inddragelse af brugerne i udviklingsprocessen. Vi benytter os af kvalitative metoder anvendt indenfor HCI området (human computer interaction) og usability.
- Vi tester både prototyper og eksisterende løsninger – og jo tidligere brugerne inddrages jo større besparelser i det samlede udviklingsbudget.
- Vi arbejder med brugerundersøgelser i Danmark - og i resten af verden.



# Hvad kvalitetssikrer vi via brugerinvolvering?

- Websites og IT-systemer
- Mobiltelefoner
- Og: Parkering Københavns p-automater, medicinsk opslagsværk på PDA, DSB's kommende billetautomater, varmestyringsdisplay til privatboligen, e-learningprogram til ingeniør-studerende, device til måling af hjerterytme, undervisningsmateriale for museum, PR-materiale for organisation.

## Hvornår inddrages brugerne?

Brugerinddragelse i projekter hvor en bruger møder en grænseflade – **før** udviklingen går i gang, **undervejs** i udviklingsprocessen og **efter** produkt/system er launchet.

## Brugertest med børn 10-14 år



Brugervenlighedstest, 2006,  
Seks udvalgte digitale projekter på e-museum  
"Børn er også brugere" (Digital Kulturformidling-  
børn og forskere har ordet")

# Brugerundersøgelse af seks udvalgte projekter på e-museum, 2006

- **Konceptuelle udfordringer**

*"Jeg ved ikke, hvad jeg skal her, de vil gerne have at jeg skal 'udforske', men jeg ved ikke, hvordan jeg skal gøre det..." - "Det er ligesom det mere er lavet til voksne end til børn"...*

- **Læringsmæssige udfordringer**

*"Jeg synes altid sådan nogle spil, hvor man skal skyde og ramme er sjove..."*

- **Betjenings- og navigations forhindringer**

*"Hvorfor skal der være e-mail og password, er det fordi de ikke vil have alle til at gå derind?"*

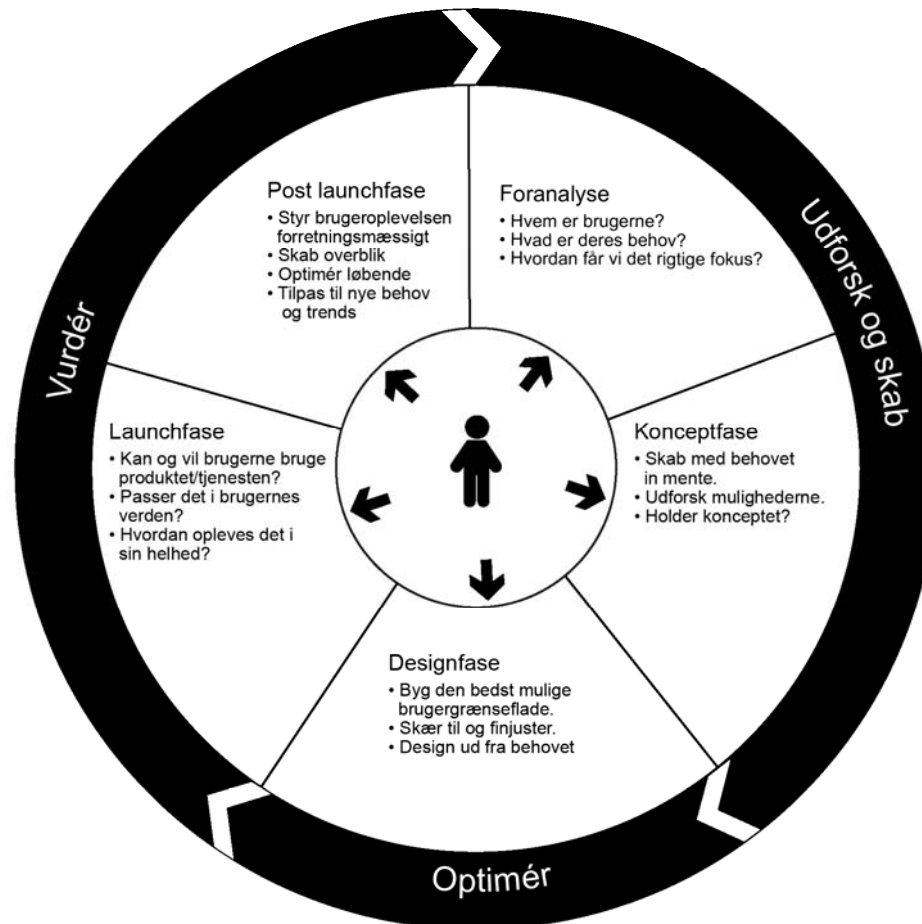
*"Hvordan finder jeg rundt herinde – og tilbage til forsiden...?"*

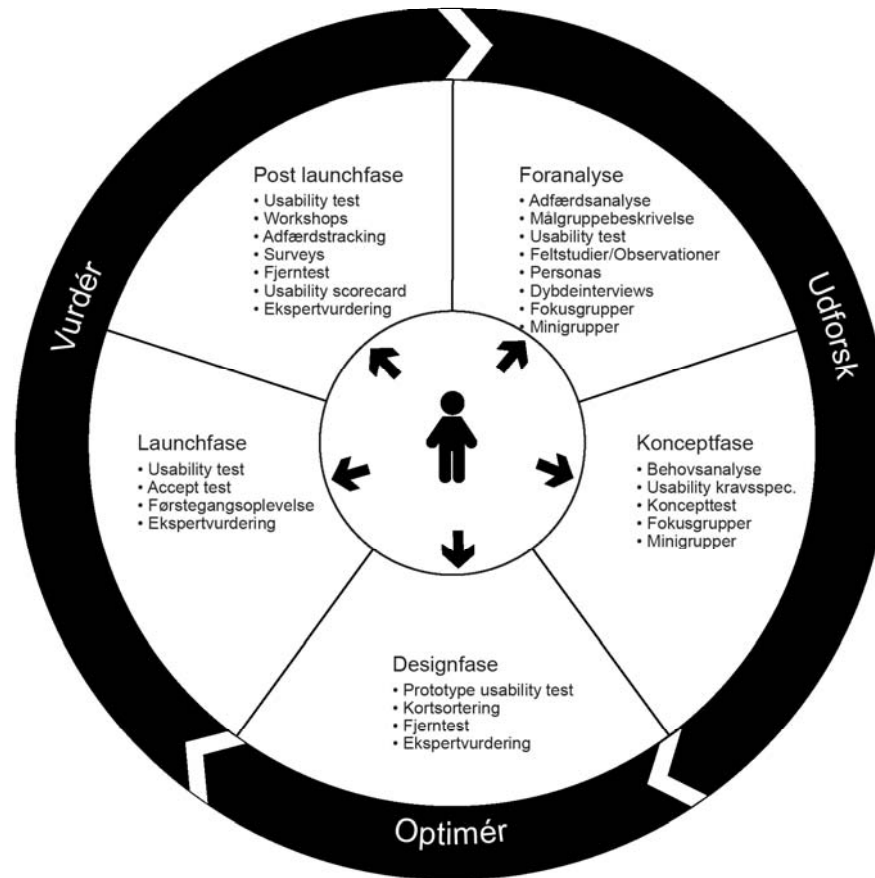
Undersøgelsen viste ikke, hvordan lærerne (gatekeeper) forholdt sig til de digitale projekter.

# Evalueringsrapport af 36 digitale projekter på e-museum, 2009

- [...] *"Der må mangle en brugerinddragelse i designprocessen. Der er påfaldende mange produkter, der har en navigationsstruktur, der nærmest fungerer som en barriere for, at materialet kan gøres tilgængeligt og didaktisk anvendeligt" [...]*
- [...] *"Imidlertid fremgår det, at det store problem i mange projekter er interaktions- og navigationsdesignet i forhold til præsentationen af det faglige indhold. Derfor vil dette felt være et område, der med fordel kan styrkes fremover"*

Evalueringsrapport, Rikke Ørngreen og Karin Levinsen, DPU





# Koncept-test og prototype-test

- Papir-prototyper
  - Flowchart
  - Mock-ups
1. Inddrag brugerne i udviklingsfasen før (dyrt) design – før (tidskrævende) programmering – man kan komme langt med at designe sin prototype i PowerPoint
  2. Brug de mange kilder til viden om brugerne (hele hjulet)
  3. Arbejd iterativt med brugerinddragelse: test- tilret–test igen

# Brugervenlighedstest af prototyper

- Rekrutter de rette brugere fra målgruppen fx iterationer med 3 brugere ad gangen
- Formuler en række opgaver som brugerne skal løse, men tag også udgangspunkt i, hvordan brugeren selv navigerer rundt og hvilke veje brugeren selv vælger
- Bed brugeren om at tænke-højt medens brugeren bevæger sig rundt på prototypen
- **Lyt**, iagttag - og lær
- Tilret efter brugernes kommentarer
- Test igen...

"Brug brugerne – og skab mere brugervenlige websites", Thomas Snitker (2000)

"Brugervenligt webdesign", Rolf Molich, (2000)

## Inddrag brugerne i udviklingsfasen - det kan ikke betale sig at lade være...

- Test tidligt – det er bedre og billigere end senere
- Test koncept, informationsarkitektur, indhold, funktionalitet, interaktion
- Test prototyper – papir, powerpoint...
- Test småt og test ofte – med få testpersoner og små dele ad gangen
- Test igen – er ændringerne forbedringer eller bare ændringer?

# Brugerinddragelse i foranalyse



Historien om en revolution

J.F. Struensee, Caroline Mathilde og Christian VII

1 DIALOGSTYKKE

6 SÆT QCARDS

DE VIGTIGSTE PERSONER OG BEGREBER

Teatermuseet i Hofteatret 2008

# For-analyse

- Hvem er brugerne?
- Hvad er deres behov?
- Hvordan får vi det rigtige fokus?

# For-analyse: Undervisningsmateriale for Teatermuseet "Dødens teater 1772"

## Fase 0 – input til fase 1

Dybdeinterview med pædagogisk konsulent for faget historie, dybdeinterview med flere relevante fagkonsulenter.

## Fase 1 – foranalyse: inden projektet er færdigudviklet

**Formål:** At præsentere projektets hovedidé for udvalgte lærere i gymnasieskolen – Hvordan vurderer gymnasielærerne "Dødens teater" som idé? Hvordan tror lærerne at eleverne vil modtage ideen? Hvad skal der til for at "Dødens teater" bliver et godt og udbytterigt undervisningsforløb? Hvad kræver det af eleverne? Hvad kræver det af læreren? Hvordan får man gymnasielærerne i tale? Igennem hvilke kanaler hører de om "Dødens Teater"? Hvordan vurderer læreren den mere eksperimenterende form? (formidling af historie på en kontrafaktisk måde)

**Hvordan kan det foregå:** En fokusgruppe af 3 timers varighed med 4-8 deltagere, alle udvalgte lærere fra gymnasier i Storkøbenhavn. Brugervenlighedskonsulent Elisabeth Landbo fungerer som moderator og udarbejder en spørgeramme. Fokusgruppen foregår i Snitker og Co's lokaler i Bredgade, hvor involverede i projektet kan observere gennem eenvejsspejl og av-transmission. (optages desuden på en DVD-skive). Teatermuseet skal have projektets hovedidé klar i en form som kan præsenteres for fokusgruppen (fx 2 sider, der beskriver og konkretiserer projektet) ligesom Teatermuseet skal levere input og sparring til spørgeguiden.

**Hvem skal deltage:** Med input fra dybdeinterview fastsættes det, hvilke lærere der skal deltage – kun historielærere? Andre lærergrupper e.g. samfundsfag, drama, dansk?

**Hvad er udbyttet:** Ved at inddrage lærerne i idéfasen, medens projektet stadig er på skitseplan sikrer man, at relevante input fra målgruppen inddrages i det videre udviklingsarbejde. Brugervenlighedskonsulent Elisabeth Landbo opsamlar lærernes input i en powerpoint med de vigtigste konklusioner og anbefalinger, der videreformidles til Teatermuseet.

[www.snitker.com](http://www.snitker.com) – følg med i kurser og gå-klogere-hjem møder om brugervenlighed, brugerinddragelse og brugerdreven innovation

