

Brugerinddragelsesguide: Kort forløb

DEF Fagportaler

Martin Dam Petersen, Alexandra Instituttet A/S
Mikkel Verner Nielsen, Alexandra Instituttet A/S

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	1
Beskrivelse af forløb	2
Fase 1: Interview og observation - Eksisterende praksis	3
Beskrivelse	3
Inden mødet.....	3
Under mødet.....	4
Efter mødet.....	5
Fase 2: Afprøvning af prototype	6
Beskrivelse	6
Krav til prototypen	6
Før mødet	7
Under mødet.....	7
Efter mødet.....	8
Skema til registrering af interview (fase 1) – MS Word template	9
Netsteder brugeren anvender i sit arbejde	9
Noter vedrørende detaljebrug af netsteder	9
Søgning/browsning:.....	9
Præsentation af søgesvar:	9
Andre noter:.....	9
Om personen.....	9
Skema til registrering af tænke højt test (fase 2) – MS Word template	10
Om personen.....	10

Beskrivelse af forløb

Def-brug har med nærværende udarbejdet et forslag til, hvordan man i et kort forløb kan inddrage brugerne i udviklingen af en fagportals brugergrænseflade. Med kort forløb hentyder vi til, at der i dette dokument ikke lægges op til et tre måneders langt forløb med ca. 20 brugere, som det vi har gennemført på Def-brug. Det korte forløb har fokus på at give effektivt input med relativt få kræfter. Forløbet behøver ikke tage at lang tid: Første fase kunne bestå af 5 interviews af ca. 1 times varighed. Anden fase kunne bestå af 5 sessioner også af ca. 1 times varighed.

Forløbet er delt op i to faser: Første fase består af observation og interview omkring brugerens eksisterende praksis. Anden fase består af observationer af konkret brug af en prototype, der er blevet udviklet med det formål at identificere mangler og problemer. Afhængigt af ambitioner og tid kan første fase evt. springes over.

Første fase skal give detaljeviden om hvilken informationssøgeproces, som brugerne typisk er igennem, når de søger/bruger fagrelateret information. Dette sker i vores forslag via samtale med brugerne og observation af deres brug af de netsteder, der anvendes til informationssøgning. Dette er en værdifuld viden om brugere fra den målgruppe man har.

Den anden fase vil via observationer af brugen af en udviklet prototype give input og inspiration til ændringer/forbedringer. De identificerede problemer kan være alt lige fra manglende indhold til inkonsistent placering af grænsefladeelementer. Brugere giver værdifuld viden på dette tidspunkt, fordi de kan påpege svagheder/fejl, som stort set alle andre end dem der sidder og laver brugergrænsefladen, kan se.

Fase 1: Interview og observation - Eksisterende praksis

Beskrivelse

Som vi nævnte i beskrivelsen af forløbet, er denne første fase af arbejdet med brugerne tænkt at skulle foregå via samtale med dem og observation af deres eksisterende praksis.

Der fokuseres på at identificere følgende: Hvilke værktøjer/netsteder bruges, hvad bliver de brugt til, hvordan bruges de konkrete systemer og hvad mener brugeren evt. er godt eller skidt ved disse systemer. Denne viden er værdifuld af primært to grunde. For det første fordi man får en viden om de arbejdssituationer brugerne er i, når de søger information. En sådan arbejdssituation kan f.eks. være en brug af et eksisterende netsted, som man også mener, at fagportalen skal kunne understøtte. For det andet er denne viden værdifuld, fordi man ved at se og høre om de steder på nettet, som brugerne benytter, kan få en direkte brugbar viden omkring brugernes præferencer. Denne feedback er god at huske på, når man selv er i gang med at designe et informationssøgningsværktøj som f.eks. en fagportal; derudover kan denne viden bruges som inspiration til at komme videre, hvis man er løbet tør for ideer.

Fremgangsmåden er, at man besøger ca. 5 brugere jævnt fordelt i målgruppen. Brugeren bør være vant til at søge information på nettet eller i hvert fald ikke ukendt med at søge på nettet og villig til at komme med feedback – en sådan bruger vil med større sandsynlighed give anvendeligt input fremfor en bruger, der er helt ny ud i informationsøgningens snørklede veje. Første led i interviewet er at få brugeren til at vise de forskellige værktøjer, hun bruger i fagligt øjemed (det kan være f.eks. være AltaVista, Medline, Netdoktor, osv.) og forklare hvad hun bruger dem til. Næste led er at gå i detalje med udvalgte dele/funktioner ved værktøjerne/netstederne ved at brugeren bruger værktøjet/netstedet; f.eks. ved at brugeren viser, hvordan en søgning foretages.

Når man stiller spørgsmål til brugeren, er det vigtigt at forsøge at stille åbne spørgsmål, og ikke 'enten eller' spørgsmål, hvortil man primært får ja og nej svar. Det gælder om at få brugeren til at snakke. Man kan f.eks. få brugeren til at foretage en tekstboks søgning og spørge hvordan denne søgning er i forhold til f.eks. at browse sig frem, fremfor at spørge hvorvidt brugeren foretrækker den ene eller den anden form.

Hvis man er én person til at foretage interviewet/observationen, kan registrering af interviewet foregå med båndoptager eller videokamera (hvis brugeren siger OK for det), fremfor at man selv sidder og tager noter samtidig med, at man fører en samtale. Mere optimalt er det at være to personer: Én som fører samtalen, og én som noterer og stiller opfølgningsspørgsmål. I sidstnævnte situation er behovet for en båndoptager eller videooptager praktisk talt ikke til stede.

Inden mødet

1. Aftal et møde på ca. 1 time med en bruger inden for brugergruppen. Fortæl brugeren på forhånd hvad der skal ske. Du kan f.eks. fortælle, at du er interesseret i at høre om, hvad vedkommende gør, når der som et led i det faglige arbejde søges efter information. Dette vil du gerne vide, idet du er ved at undersøge kravene til en brugergrænseflade til en fagportal (fortæl eventuelt hvad jeres

fagportal er/skal være). For dig vil det være interessant at vide, hvor og hvordan informationssøgning udføres; både på nettet og i andre databaser af brugeren.

2. Bed brugeren medbringe en liste (gerne komplet) med netsteder/værktøjer, som vedkommende bruger. De der primært er interessante, er de der bruges i forbindelse med brugerens faglige arbejde, men også netsteder/værktøjer brugt i anden sammenhæng kan være interessante i mangel af bedre.
3. Spørg om du/I må besøge brugeren på dennes kontor/arbejdsplads. Det er optimalt, men ikke et krav, at foretage interview i brugerens vante omgivelser.
4. Sørg for, at der er en computer med adgang til Internet til stede, der hvor interviewet/observationen skal foregå, så brugeren kan vise og fortælle om stederne ved at bruge dem.

Under mødet

Introduktion overfor brugeren

Lige før selve interviewet og observationen bør man overfor brugeren:

- a. Opsummere formålet med interviewet og observationen.
- b. Gøre brugeren opmærksom på, at det er vigtigt hun hele tiden kommenterer og tænker højt under evt. demonstration af brug af stederne på nettet. Der kan ikke siges noget dumt og dumme brugere findes ikke, kun dumme netsteder.

Gennemgang af de værktøjer brugeren benytter

Herefter gennemgås de værktøjer, som brugeren har med på sin liste.

1. Start med at få brugeren til at fortælle om:
 - a. Hvad et givet netsted/værktøj bruges til i forhold til brugerens faglige arbejde. Brugeren må gerne kommentere generelt om både indhold og udseende (brugergrenseflade).
 - b. Hvorfor bruges stedet?
 - c. Hvordan det understøtter brugerens informationssøgning og hvordan det måske positivt/negativt adskiller sig fra andre steder.
 - d. Hvorvidt andre har anbefalet stedet. Kendes det fra bibliotekarer, kollegaer, nyhedsgrupper eller lignende? Er stedet måske blevet anbefalet af en af disse eller hvordan har brugeren fundet frem til det?
2. Få brugeren til at vise to til tre eksempler på informationsøgning på de steder, som bruges.

Detaljer ved værktøjer brugerne benytter

Vælg nogle af de mest interessante steder ud, og gå f.eks. igennem nedenstående spørgsmål:

1. Få brugeren til at bruge stedet ved f.eks. at udføre en søgning i et søgefelt eller browse sig frem til relevant information (dette kan f.eks. være en gentagning af den sidst udførte søgning på stedet).
 - a. Hvordan formuleres søgningen? Få eventuelt brugeren til at vise et par eksempler på både en browse- og en tekstbokssøgning og bed brugeren om at kommentere f.eks. hvorfor og hvornår de forskellige tilgange bruges.
 - b. Har andre eventuelt fortalt nogle søgeord, som man kan bruge eller givet nogle andre hints til, hvordan en søgning giver det bedste resultat?
 - c. Hvilke felter søges der i (f.eks. simpel søgning og avanceret søgning, og hvad søger en simpel søgning i og hvad søger en avanceret søgning i)?
 - d. Afgrænsning ved valg eller fravalg (f.eks. databaser, kategorier der søges i såsom nyheder, fuldttekst artikler eller lignende, ...).

- e. Videresøgning/browsning ud fra resultat. Er det nemt at udføre den ønskede handling, når man enten har søgt eller browsset sig frem til et resultat (den ønskede handling kan f.eks. være information omkring forfatter, resume, titel eller noget helt fjerde, som kommer an på brugerens mål med søgningen).
2. Spørgsmål til præsentation af søgesvar:
 - a. Hvilke ting skal vises til de enkelte svar/poster, og hvilke ting bruger brugeren af de informationer (f.eks. titel, navn, år, resume eller andre metadata), som dukker op ved den udførte søgning og til hvad?
 - b. Hvordan anvendes og vurderes resultatet af en søgning (til at låne en bog, til at downloade en artikel, til at søge videre, til at bekræfte noget allerede fundet, osv.)?
 - c. Hvis der er en sorteringsmulighed, hvordan og hvad bruges den i givet fald til at filtrere?
 - d. Forfiner brugeren sin søgning ved at søge videre og i givet fald hvordan?
 - e. Mener brugeren at præsentationen af søgesvaret er overskuelig?
 3. Helt konkrete spørgsmål, som kan udelades eller tilpasses:
 - a. Bruges hjælp og i givet fald hvornår, nævn gerne et eksempel?
 - b. Bruges information om hvem, der har lavet et netsted, hvad den faglige profil er og mål/formål med et sted?
 - c. Bruges informationer om indholdet på et sted og i givet fald til hvad?
 - d. Andre spørgsmål som f.eks. kan være meget specifikke for lige netop jeres fagportal, som I tror, at brugeren måske har et svar på.
 4. Generelle spørgsmål:
 - a. Opsætning/layout som f.eks. placering af søgeboksen, billeder og farver.
 - b. Hvornår vil en fagportal blive brugt, og hvad skulle den kunne/indeholde for at blive brugt?
 - c. ...

Efter mødet

Under og efter mødet nedskrives og struktureres de ting brugerne har sagt (se evt. 'Skema til registrering af interview (fase 1)'). De "data" man har fra brugerne vil være på mange forskellige niveauer: Indhold, funktioner i grænsefladen, layout, farvevalg osv. Ved at reflektere over de værktøjer brugerne anvender, er det naturligt at overveje, om der f.eks. skal registreres ressourcer af denne type, om der skal lægges nogle lignende muligheder ind som en del af fagportalens brugergrænseflade, sproget, farver osv.

Resultaterne kan udover helt konkret at give input til udseende og indhold af en prototype også sammenfattes i et mindre analysedokument, som redegør for fremgangsmåde, brugere og resultater. Udfra analysen kan man så som designer af en fagportals brugergrænseflade give nogle mere kvalificerede bud i ens prototype. Dette både i forhold til udseendet af prototypen og indhold i den (både ressource typer og funktionalitet). Disse forslag kan sammenfattes i ren form i et analyse-/design dokument, som man så kan bruge til at prioritere forskellige muligheder, som brugerne har været med til at pege på. Resultaterne fra interview og observationer kan også bruges til prioritering af eksisterende designforslag, som man allerede har på "tegnbordet".

Fase 2: Afprøvning af prototype

Beskrivelse

Den anden fase er rettet mod at give feedback omkring en helt eller delvist færdigudviklet prototype. Dette sker via observationer af brugernes brug af en udviklet prototype og vil give input og inspiration til ændringer/forbedringer af prototypen.

Fokus er på brugerens brug af prototypen; hvad går godt og hvad går ikke godt, hvad kan brugeren lide og hvad kan brugeren ikke lide osv. Formålet er, at man via den feedback, som brugerne giver mens de bruger prototypen, kan finde frem til problemer i prototypen, som man skal/kan nå at rette, inden man lader prototypen blive den endelige version af fagportalen. De identificerede problemer kan være alt lige fra manglende indhold til inkonsistent placering af grænsefladeelementer. Brugere kan give værdifuld viden på dette tidspunkt, fordi de kan påpege svagheder og fejl, som stort set alle andre end dem der sidder og laver brugergrænsefladen, kan se.

Fremgangsmåden er, at man besøger eller inviterer ca. 5 brugere jævnt fordelt i målgruppen. Som for fase 1 gælder det, at det optimale er at besøge brugeren i dennes normale arbejdsomgivelser (dette kan lade sig gøre, fordi prototypen er netbaseret og gerne skulle kunne tilgås udefra). Afprøvningen kan også foregå et andet sted, blot der er en computer med adgang til Internet. Der fokuseres på at give brugeren nogle opgaver, som brugeren så udfører, mens hun "tænker højt" – en såkaldt 'tænke højt' test.

En tænke højt test betyder blot, at man forsøger at få sin bruger til at fortælle om alle de tanker og ideer, som vedkommende måtte have eller få ved at bruge en prototype. Men det betyder også, at man skal have brugeren til tænke højt i forhold til alle de handlinger, som vedkommende gør og normalt ikke vil tænke over. Et eksempel kan være, at brugeren placerer musemarkøren i en søgeboks og derefter skriver et søgeord. Det er ikke nok, at brugeren fortæller, hvad der skrives. Brugeren kan f.eks. starte med at fortælle, hvor på siden vedkommende starter med at kigge, hvad der kigges efter, hvor søgefeltet forventes at være og når søgefeltet så er fundet, kan vedkommende eventuelt kommentere, hvorvidt det umiddelbart opfylder de forventninger vedkommende måtte have (mangler der avanceret søgning, søgeknop, forklaring på at det er et søgefelt, osv.).

Krav til prototypen

For at brugerne kan få et realistisk forhold til brugen af prototypen, er der nogle krav til de data, som den indeholder. De skal se realistiske ud¹, og der skal være en mængde af data som gør, at brugerne kan prøve de funktioner som man ønsker at evaluere. Ikke alle dele af prototypen behøver at være implementeret, men de dele, som ønskes afprøvet, skal være så realistiske som muligt.

Et eksempel på, at ikke hele prototypen behøver at være færdig, kan være, at man ønsker at afprøve sit browsehierarki, hvor f.eks. søgeboksen eller nyhedsfunktionen i fagportalen endnu ikke virker. Man kan bede brugeren om at udføre en opgave, der kræver, at vedkommende bruger browsehierarkiet og så

¹ Det er f.eks. svært at motivere musikbrugere til at afprøve en prototype af en business-portal, da dataindholdet ikke er relevant.

gøre opmærksom på, at de andre ting i fagportalen ikke virker. Denne form for test kan også udføres ved blot at gøre prototypen tilgængelig for sine brugere på nettet. Man kan beskrive en opgave, som man vil have dem til at udføre og have feedback på. Brugerne kan derefter skrive deres kommentarer/feedback tilbage via e-mail. Denne metode er brugbar, hvis man ikke mener, at man har nok at vise til, at man vil mødes face to face. Til gengæld giver den ikke så godt et feedback, som man havde fået ved at være til stede sammen med brugeren og observere brugerens konkrete brug.

Nedenunder gennemgår vi, hvordan en tænke højt test kan foregå, og hvad man skal gøre for, at det bliver en succes.

Før mødet

1. Aftal et møde på en times tid med en bruger inden for brugergruppen.
 - a. Brugeren skal være en almindelig bruger, der dog er vant til at søge information på nettet eller i hvert fald en, der ikke er ukendt med at søge på nettet.
 - b. Fortæl brugeren, at du er interesseret i finde frem til primært svagheder, men også styrker i den prototype, som du vil have brugeren til at bruge.
2. Forbered et antal informationssøgninger/opgaver, der er typiske (som du f.eks. har set en bruger udføre i fase 1 under interview og observation) for det som fagportalen skal bruges til og dermed (forhåbentlig) også for brugerens informationsøgning. Det er disse opgaver, som brugeren skal udføre under ”testen”. Opgaverne kan evt. være meget brede, f.eks. ”prøv at tænke på din sidste søgning på AltaVista som du lavede i forbindelse med dit arbejde/din forskning – prøv at finde noget lignende i fagportalen” (giv eventuelt brugeren en ide om, hvad der faktisk kan forefindes. Søgeopgaven kan også skrives ned/forklares for brugeren, hvorefter man kan observere, hvorvidt og hvordan brugeren udfører opgaven).

Under mødet

1. Før selve afprøvningen af prototypen og observationen af brugen af den, er der et par ting, som man kan gøre brugeren opmærksom på, og som man som tester/observatør bør huske på.
 - a. Beskriv formålet med afprøvningen og observationen (igen).
 - b. Fortæl at brugeren er med til hjælpe med udviklingen af et produkt på et tidligt tidspunkt og at enhver form for feedback/kritik vil være brugbart.
 - c. Du er interesseret i at finde frem til steder i din brugergrænseflade og indholdet i din fagportal, der er svære at bruge, forstå, arbejde med osv.
 - d. Det er ikke brugerens skyld, at vedkommende går i stå, men brugergrænsefladens/systemets. Det er systemet og ikke brugeren, der testes. Gør dét klart for brugeren.
 - e. Skulle brugeren af en eller anden årsag finde testen ubehagelig, skal vedkommende bare sige til og så slutter den.
 - f. At brugeren skal **tænke højt** under hele testen i videst mulig omfang, der indebærer følgende:
 - i. Du beder brugeren om at udføre et antal informationssøgninger/opgaver, der er typiske for det, som fagportalen skal bruges til og dermed (forhåbentlig) også for brugerens ”virkelige” informationssøgning i en fagportal.
 - ii. At brugeren kommenterer alle de handlinger, som vedkommende udfører og siger det, som falder vedkommende umiddelbart ind.
 - iii. At det i starten kan virke lidt underligt at tænke højt, men at det hurtigt går over.

- g. Forklar, at du ikke yder hjælp undervejs, medmindre brugeren f.eks. bruger en funktion, der ikke virker/ikke er lavet endnu. Går brugeren i stå, vent da ca. 3 minutter med vejledning.
 - i. En lille tommelfingerregel er, at brugeren ikke skal have mere hjælp eller information end brugeren ville have haft i ”virkeligheden”, hvor du ikke ville have været der.
- h. Spørg om der er nogle spørgsmål, før observationen/testen går i gang.
 - i. Udfør testen.
- j. Konkluder bagefter på de ting, som du har set og se/hør om brugeren er enig/uenig.
- k. Stil uddybende spørgsmål, hvis der er nogle.

Efter mødet

Sammenfat og strukturér resultaterne (se evt. 'Skema til registrering af think-aloud test (fase 2)'). Brug resultaterne i det videre arbejde: Redesign, beskrivelse af nye designforslag osv.

Og send gerne jeres resultater ud til def-brug og de andre fagportaler – så vi alle kan få gavn af arbejdet (visse ting er sikkert fagspecifikke, men meget kan med fordel læses af andre).

Skema til registrering af interview (fase 1) – MS Word template

Interview foretaget d.

Skemaet er et forslag. Kan ændres efter behov. Bruges til strukturering/sammenfatning af input fra interview (se 'Fase 1: Interview og observation – Eksisterende praksis').

Netsteder brugeren anvender i sit arbejde

For hver udfyldes f.eks.:

Navn:

Evt. URL: http://

I hvilken sammenhæng bruges det:

Hvad bruges det til:

Hvor ofte bruges det:

En typisk brug kunne være:

Hvilke dele af web-stedet /systemet bruges:

Styrker/svagheder?:

Detaljerede noter (kommentarer til brug, seriøsitet, begrænsning, forslag til ændringer, ...):

Noter vedrørende detaljebrug af netsteder

Søgning/browsning:

Præsentation af søgesvar:

Andre noter:

(Strukturer noter under passende overskrifter)

Om personen

Navn:

Område/fag:

Stilling:

Institution/arbejdsplads:

Brugerniveau (i forhold til brug af internet/computere):

Skema til registrering af tænke højt test (fase 2) – MS Word template

Foretaget d.

Skemaet er et forslag. Kan ændres efter behov. Bruges til strukturering/sammenfatning af input fra tænke højt test (se 'Fase 2: Afprøvning af prototype').

Der nedskrives noter om styrker/svagheder i forhold til prototypen ud fra brugerens kommentarer til vedkommendes brug af prototypen. Følgende "skema" kunne eksempelvis bruges for hver handling, som brugeren udfører eller bliver sat til at udføre:

Overordnet aktivitet (f.eks. 'hun ville finde information om 3D-molekyler');

Handling (hvad var brugeren i gang med at gøre, f.eks. 'foretage søgning via browsning i emnehierarki');

Beskrivelse (brugerens kommentarer i forhold til eventuelle problemer eller gnidningsfri interaktion, ...);

Evt. egne kommentarer/diskussion:

Om personen

Navn:

Område/fag:

Stilling:

Institution/arbejdsplads:

Brugerniveau (i forhold til brug af internet/computere):