

## Fra Baglinjen

# Brugerinddragelse kan føre til vidt forskellige konklusioner

Der er efterhånden bred enighed om, at brugerinddragelse er et essentielt led i skabelsen af ethvert godt formidlingsprodukt.

Men blot fordi vi inddrager brugerne i designprocessen, betyder det ikke, at vores produkt bliver succesfuldt. En lang række faktorer påvirker nemlig, hvordan brugernes input omsættes til et konkret produkt.

### Strategi og målgruppe

En væsentlig faktor er formidlings- og forretningsstrategien – og den kan være meget forskellig selv indenfor den lille verden, som bibliotekerne befinder sig i. Strategien omfatter som regel - bevidst eller ubevidst en målgruppe eller en idé om hvilken brugersituation, man vil fremme. Strategien kan f.eks. være at understøtte brugerne mest effektivt i at bestille et materiale, som de allerede kender til. En anden strategi kan være at inspirere brugere, der ikke på forhånd ved, hvad de vil bestille til at finde noget interessant. De to strategier vil sandsynligvis resultere i to vidt forskellige interfaces.

### Teknologiske muligheder

De teknologiske muligheder er en anden faktor, der påvirker vores fortolkning af brugernes input. Iagttag vi f.eks., at brugerne laver mange trykfejl, når de søger, vil vores kendskab og evne til at mestre forskellige teknologier have stor indvirkning på den måde, vi adresserer brugernes problem på. En lavteknologisk løsning kan være at bringe hjælpetekster, der husker brugeren på, at han kan have stavet forkert. En mere teknologisk avanceret løsning kan være at analysere på brugerens input og ud fra analysen tilbyde kontekstafhængig hjælp. Kan systemet f.eks. identificere, at brugeren har skrevet sit ord på engelsk, kan det fortælle brugeren, at han kun kan søge på dansk. Et endnu mere avanceret system

kan selv rette stavfejl eller oversætte ordet til dansk og dermed foreslå brugeren et konkret alternativ. Samme brugerobservation resulterer altså i noget vidt forskelligt, hvis vi har rådighed over forskellige teknologier.

### Tendenser i samfundet

En tredje faktor er at se på megatrends inden for den samfundsmæssige kontekst vi opererer i. I øjeblikket ser vi f.eks. en stigende tendens til, at brugerne selv styrer organiseringen af information og meget aktivt påvirker den information, der lægges ud på nettet. Mange brugere er endnu ikke selv bevidste om denne tendens, – men som it-designere og formidlere kan vi iagttage fænomenet og være proaktive ved at lave et system, der er gearret til det stigende behov.

### Egen faglighed

Endelig spiller ens egen faglighed en stor rolle for fortolkningen af brugerinput. Er man vant til at se verden på en bestemt måde, vil ens fortolkning af brugernes input naturligt gå i en bestemt retning. Af denne grund taler vi for tiden om vigtigheden af at samarbejde med andre miljøer. Det kan være med til at sikre, at vi ikke sidder fast i løsninger og tankegange, der ikke holder på lang sigt. Innovation finder ofte sted, når forskellige fagligheder mødes.

### Helhedsforståelse af godt design

Godt it-design frembringes således ikke kun ved at spørge brugeren om, hvad de vil have, men er en sammensmeltning af brugerforståelse, strategiforståelse, teknologiforståelse, fremsynethed og sidst men ikke mindst – en forståelse af ens egen fagligheds muligheder og begrænsninger.

**Jens Hofman Hansen**  
Usabilitykonsulent, Statsbiblioteket  
[jhh@statsbiblioteket.dk](mailto:jhh@statsbiblioteket.dk)