

# BRUKERNE I FOKUS

MARIA LILLEMOEN  
INFORMASJONSRAÐGIVER VED HØGSKOLEN I GJØVIK

**Utviklingen** av informasjons- og kommunikasjonsteknologi har revolusjonert hvordan vi kommuniserer med hverandre. Teknologi har blitt en sentral del av livene våre, både hjemme og på jobb. Men med ny teknologi og nye kommunikasjonsformer, kommer det også nye utfordringer. Hvem har vel ikke revet seg i håret over lite intuitive webløsninger og et håpløst brukergrensesnitt?

**De fem siste årene** er det i større grad enn tidligere blitt satt fokus på brukervennlighet i systemene som utvikles. Ved Høgskolen i Gjøvik har vi utviklet et eget masterprogram innen brukersentrert mediedesign fordi vi ser at det er et stort behov for kunnskap om menneskelige og kontekstuelle faktorer ved grensesnitt- og interaksjonsdesign. Fokus settes på brukerens forutsetninger og behov fra planlegging og design til utvikling og evaluering av websider, applikasjoner og andre systemer. Masterstudentene lærer å identifisere, ivareta og sette søkelys på brukeres behov.

**Ulike metoder** har opp gjennom årene blitt brukt for å undersøke hva som er best for brukeren, og vurderinger fra eksperter er en metode som er hyppig brukt. Fersk forskning fra University of York indikerer at ekspertvurderinger ikke klarer å gjenspeile brukernes faktiske utfordringer og at brukertesting bør bli en mer brukt metode. Brukertesting foregår ofte ved at brukere blir observert når de for eksempel navigerer rundt på nettsider. Klarer brukeren å løse en bestemt oppgave, på hvilken måte ble den løst og hvordan opplevde brukeren nettstedet? På denne måten får man et godt innblikk i hvordan brukeren forstår grensesnittet.

**Mastergraden i brukersentrert mediedesign** tiltrekker seg en tverrfaglig gruppe studenter, og i skrivende stund har vi blant annet studenter med bakgrunn fra psykologi, mediedesign og webutvikling. Dette viser at fokus på god brukervennlighet, interaksjonsdesign og informasjonsdesign har et tverrfaglig grensesnitt som er viktig innen mange grener av arbeidslivet. For eksempel er helse et voksende felt der det settes større fokus på brukervennlighet, og her snakker vi ofte om systemer som er svært kritiske og der en entydig og effektiv løsning kan bety en stor forskjell.

**Det er nemlig** slik at et dårlig designet system kan få alvorligere konsekvenser enn riving i håret. Det kan dreie seg om mestring av hverdagen og evne til å fortsette å stå i en jobb der omlegginger skjer, om sikkerheten til informasjon som legges inn i systemet eller om hvor mye tid og energi teknologibruk skal kunne kreve på bekostning av øvrige arbeidsoppgaver. En utvikler av IKT har derfor et ansvar for ikke å forverre brukeres hverdag, men bidra til trivsel og optimaliserte løsninger.

**Så neste gang** du føler deg litt «data-dum», kan du tenke at designeren og utvikleren burde ha gjort en bedre jobb!

**Brukersentrert mediedesign** er en del av universell utforming. Universell utforming dreier seg om å utforme produkter og omgivelser på en slik måte at de blir tilgjengelige for så mange mennesker som mulig. Universell utforming er lovpålagt i Norge. Så et sterkt fokus på brukeren i ulike sammenhenger vil vi bare se mer til.

I en verden der datamaskiner har blitt allemannseie og der digitale grensesnitt og interaksjonsmiljøer eksisterer overalt, er det viktig å utvikle systemer som åpner for interaksjon basert

på høy grad av intuisjon og brukervennlighet. Brukersentrert mediedesign har derfor mottoet: «*Making a better world through better design*».