

Brug af personaliserede tjenester - brugertest

At inddrage brugerne når der udvikles giver værdi for slutresultatet OG brugerne selv.

Videncentret for Landbrug, WebInfo, har i flere omgange inviteret brugerne indenfor til en snak og afprøvning af nye produkter.

At invitere brugeren med til bords kan være med til at sikre, at ens produkter fra starten tager afsæt i et reelt behov, og kan formes med brugervenligheden i centrum, så værdien af produktet bliver maksimal.

I forbindelse med sammenlægningen af de to portaler, Landmandsportalen og Landmand.dk har brugerne spillet en vigtig rolle på to fronter; dels har brugerne fået mulighed for at afprøve og evaluere forskellige features på Landmand.dk inden den gik i luften, dels har det givet et bedre kendskab til brugeren hos medarbejderne på Videncentret.

Brugerne blev her blevet inviteret til at deltage i en formiddag med brugertest på Videncentret for Landbrug. Og det er ikke svært at finde deltagere, *"vi er så heldige at have mange brugere der har en holdning til vores produkter, og vi forsøger at lytte og inddrage deres tilbagemeldinger bedst muligt"* udtaler specialkonsulent Annette Hørning, der i flere år har arbejdet med brugertests og udvikling. Således har brugernes input været med til at forme flere af elementerne på den nye portal Landmand.dk.

Annette Hørning oplever at det skaber værdi på to fronter; produktet fritages for de fleste "børnesygdomme" i forhold til brugervenlighed, samt giver medarbejderne et kendskab til dem de udvikler produkter til, der danner basis for den fremtidige udvikling.

"Vi ser det som en mulighed for at komme tættere på vores brugere og forstå deres behov, så vores produkter kan skabe mest mulig værdi".

Brugerinddragelse vil også i fremtiden være en del af den måde, der udvikles nye produkter på hos Videncentret for landbrug.

Brugertest 2011

28. april 2011 2 brugere

19. maj 2011 3 brugere

25. maj 2011 1 bruger

Formål

Afprøve brugervenligheden på den nye portal Landmand.dk med slutbrugere.

Metode

Brugertests har i praksis foregået ud fra et opgavesæt, hvor brugeren har siddet sammen med interviewer under testen. Her er der gennemgået nogle forskellige områder/emner ved Landmand.dk, hvor testbrugeren er blevet stillet en række spørgsmål/opgaver, der skulle løses. Testbrugeren er blevet bedt om at tænke højt så vidt muligt. Efterfølgende er opsamlingerne sammenfattet i en rapport med henblik på at lave en handlingsplan. Ud fra skemaet over mulige løsninger har Videncentret for Landbrug, Webinfo arbejdet med at få rettet de mest presserende, og tilpasse produktet efter brugerens tilbagemeldinger.

Brugertesten er dermed med til at sikre en "oversættelse" fra udviklingssprog, til brugersprog, og sikre, at tingene kan fungere i praksis og forstås korrekt.

Øvrige tiltag

I perioden har Videncentret for Landbrug, Webinfo også afprøvet forskellige programmer til at systematisere brugerkommentarer og support for at få brugerne lettest muligt over på den nye portal, senest introduktion af programmet Livezilla.

LiveZilla blev taget i brug i forbindelse med sammenlægningen af Landmandportalen og Landmand.dk, for i højere grad at kunne supportere brugerne samt tage imod deres input. LiveZilla var dog ikke specielt brugbart i denne konkrete situation, da brugerne ikke tog programmet til sig hurtigt, og netop var tiltænkt som en ekstra support funktion.

Opsummering

En pointe fra brugertest må være, at der er arbejdet med brugere, der har været motiverede for at tilegne sig ny viden og kendskab til IT. Derfor kan der ikke konkluderes at brugerne i test repræsenterer hele bredden af vores brugere, men at de mere er eksemplariske for en brugergruppe.

Men i det konkrete tilfælde er deltagerne blevet inviteret via en åben invitation på Landmand.dk, og derfor vil det være sandsynligt, at de der har ønsket at deltage har haft et forhåndskendskab og været motiverede for at afprøve nye features.

Effekt

I forhold til Landmand.dk, der i 2011 blev lanceret som landmandens foretrukne platform, har brugertests bidraget til at den nye platform fra start imødekommer brugernes behov og at der er udarbejdet løsninger med afsæt i brugernes input. Eksempelvis "alarmer" har haft stor glæde af brugerinput, da der i brugertest var flere uklarheder, samt uddelegering, brugerprofil området har ligeledes haft stor gavn af brugerinput.