**Brug af personaliserede tjenester**

**Artikel del**

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**

Vi tester primært med brugerne når vi har noget konkret, der er tæt på færdigudvikling, og det er et bevidst valg, da vi primært har arbejdet indenfor områder, der er kendte for landmanden/brugeren i forvejen. Det har så at sige været udvikling på et eksisterende produkt, og ikke udvikling af et nyt produkt.

Brugerinddragelsen har været rettet imod justering af eksisterende og nyt features indenfor et af brugeren kendt område.

Brugertests har i praksis foregået ud fra et opgavesæt, hvor brugeren har siddet sammen med intervieweren under testen. 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.

Også tidligere er brugere blevet inddraget i udviklingsprojekter. Da hjemmesiden LandbrugsInfo skulle lægges om, blev brugere ligeledes inddraget til at afprøve siden inden den gik i luften. Dog foregik det her i brugernes hjem, hvilket giver en anden og mere tryg stemning for brugerne. Intervieweren oplevede en mere afslappet og ærlig brugertest, hvor de andre godt kan opleves som en art eksamen.

Og det kræver ikke en horde af brugere at identificere potentielle faldgruber i udviklingen; hvis bare et par brugere udtaler sig tvivlsomt kan man antage, at et nærmere kig på x feature kan være værdifuldt. Brugertesten er dermed også med til at sikre en ”oversættelse” fra udviklingssprog, til brugersprog, og sikre, at tingene kan fungere i praksis og forstås korrekt.

I perioder har Videncentret for Landbrug, Webinfo også afprøvet forskellige programmer til at systematisere brugerkommentarer og support, senest Kampyle og Livezilla.

Kampyle opsamler de kommentarer og ratings der kommer ind på en given side, og udsender rapporter og de indkomne resultater. Det kan være med til at danne et overblik over brugernes oplevelse af siden, hvad er det de kommenterer oftest på, er det indhold eller funktionalitet.

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 var tiltænkt som en ekstra support funktion.

Det giver en ekstra dimension til billedet af, hvordan omlægningen oplevedes fra brugernes side, hvilke problemer de stødte på, og hvordan vi bedst kunne imødekomme brugerne og mindske deres frustration.

I forbindelse med de overståede brugertests er der udvalgt de mest presserende opgaver og de øvrige er til d.d. ikke håndteret.

Derudover er der arbejdet med workshops med brugere, i en mere eksplorativ form. Denne metode giver deltagerne en større mulighed for at italesætte og forme deres behov og ønsker for et givent produkt, samtidig med at det skaber et større spænd i inputs for facilitatoren at holde styr på. En anden 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.

I brugertests fremover bør man derfor være sig bevidst i forhold til de fremkomne resultater, hvordan spredningen af deltagerne har fordelt sig. 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. Det kan jo være dejligt behageligt at spørge nogen der er superbrugere og positive, fordi det kan betyde mindre arbejde efterfølgende. Men samtidig kan man ikke påberåbe sig at have bredden repræsenteret.

Interviewpersonen skal også kunne formå at stille åbne neutrale spørgsmål, så brugeren ikke oplever at skulle fremkomme med bestemte svar, og forsøge at behage interviewpersonen.

**Effekt**

Brugerkendskab, hvad fungerer i praksis i forhold til hvordan det er tænkt i designfasen, rette brugerfejl inden det kommer ud til alle brugerne. Udfordringen ved brugertests er at skabe et rum der er trygt og giver brugeren mulighed for at komme med sine ærlige udmeldinger og synspunkter, og ikke være styrende hverken i processen eller svarerne.

I forhold til Landmand.dk, der i 2011 blev lanceret som landmandens foretrukne platform, har brugertests bidraget til at den nye plat form 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.

**Fremad**

Det må, i refleksionens klare lys være værd at notere sig, at brugerne er konservative og vanedyr, og at introducere nye services og programmer ikke altid går gnidningsfrit. Dette må siges at være en læring til kommende udviklingsprocesser, at imødekomme brugeren tidligt og få dannet sig et overblik over brugerens forventninger og hvilken ramme brugeren betragter produktet ud fra. Dertil kan man så justere på, hvilken rolle brugeren skal spille i processen.

Desværre bliver den indsamlede viden omkring brugerne, deres brug og behov ikke opsamlet og bragt til et højere og bredere niveau/publikum i tilstrækkelig grad. Dette før bestemt ændres, så man kan få en evaluering af de anvendte metoder, samt en opsamling på brugerudvikling der kan være til gavn på tværs i huset.

Hvilke metoder giver hvad, har vi en ”metodekasse”, og hvordan bruger vi i huset vores brugere?

Der findes brugerpaneler i flere af afdelingerne, og mens det er fint med specialiserede fora, er det ærgerligt at der ikke finder en videndeling sted både omkring indhold og form, så vi på tværs af huset kan få mest muligt ud af det.

Jeg vil foreslå at der igangsættes i 2012 et tværfagligt overblik over de brugerpaneler huset råder over, så der kan koordineres og opsamles viden centralt der er tilgængelig for alle. De ansvarlige for brugerpaneler kunne fint koordinere og arbejde fælles omkring opgaver, samt sørge for at der samles op. Dette vil styrke huset samlet set og hindre dobbeltarbejde og en fragmenteret vidensopsamling der ikke for alvor kommer i anvendelse i bredden.

I forretningsøjemed er det hensigtsmæssigt at der skabes fællesplatforme for den viden vi har for at skabe så stærke produkter som muligt, der på tværs af fagområderne kan fungere sammen hos brugerne, så de ikke oplever produkter fra VFL der ikke kan arbejde sammen og ikke indtænker at brugeren i sin hverdag også bevæger sig over flere fagområder og både skal forholde sig til økonomi, love/regler m.fl.