

Benyon 2019

Usability (brugbarhed) har altid været et centralt mål og koncept i interaktionsdesign. Den originale definition var at systemer skal være lette at bruge og lære, at de skal være fleksible og give en god oplevelse for brugeren. I tråd med at interaktionsdesign er vokset er begrebet og der er blevet brug for nye begreber som *accessibility* og *acceptability*. Kapitlet redegør først for disse tre begreber *accessability*, *acceptability* og *usability*.

Accessability introduceres ved at relatere det til fysisk handicap: Det er normalt at en trappe på et offentligt sted også har en rampe, således at folk i kørestol kan køre op. Al teknologi afhænger af, hvad mennesker har af evner og hvad de magter, og *accessability* går ud på at gøre teknologien tilgængelig for enten alle eller i det mindste mere tilgængeligt end blot for den perfekte bruger. Man går altså efter at minimere eksklusion, både fysisk, mental, økonomisk, kulturel eller social. *Design for all* eller *universal design* er en slags designfilosofi, der baserer sig på nogle grundpræmisser: Kunnen/ability varierer for mellem alle mennesker og for det enkelte menneske igennem livet, hvis det virker godt for folk med handicap så virker det bedre for alle, kontrollen over teknologi har indflydelse på vores selvværd og identitet, brugbarhed står ikke imodsætning til æstetik. På baggrund af disse præmisser findes der nogle principper, der specificerer, hvordan man laver universelt design, der ikke ekskluderer nogen. *Inclusive design* er baseret på at det er svært at designe for alle og man laver derfor en analyse, hvor man vurderer hyppigheden af forskellige disabilities. Benyon et al. 2001 præsenterer et træ, hvor man vurderer om en disability er konstant/midlertidig, hyppig/ikke-hyppig, enkel eller let at implementere. Talegenkendelse og tekstoplæsning er et eksempel på *accessability* for folk hvis hørelse eller syn er begrænset.

Usability er bl.a. afhængig af at brugere ikke skal bruge for meget energi og tid, at man kan nå sine mål effektivt og at de derfor har det relevante funktioner, let at lære, sikker at bruge. Gould et al. 1987 var blandt de første til at give principper for usability: Tidligt fokus på brugere og deres opgaver, empiriske undersøgelser af brugere, iterativ udvikling af designet, integreret usability hvor al usability skal hænge sammen og hvor der er nogen der har ansvar for den samlede usability. *Value sensitive design* fokuserer på den moralske/etiske dimension ved design. Usability handler også om at finde balance i PACT (people, activities, context, technology): Teknologien skal være relevant for specifikke mennesker, men også specifikke mennesker i forskellige kontekster. Norman 1988 modellerer interaktionen som en kløft. Da mennesker har mål inden de anvender teknologien er der en kløft mellem målet og udførelsen af målet via teknologien. Her er udfordringen at mindske Gulf of Execution. Men brugeren har også brug for at få respons fra teknologien, således at han/hende kan vide, hvorvidt målet er blevet udført. Her er problemet at mindske Gulf of Evaluation. Disse kløfter har både fysiske og semantiske dimensioner. Andre elementer ved usability kan være at guide brugeren *feedforward*, at designe systemet så det præsenteres på en måde, hvor brugeren får en konceptuel model, der giver forståelse og indsigt, således at han kan konceptualisere sine mål i modellens termer/logik; eksempelvis har filsystemet på computere, hvor der er mapper, hvor man kan kopiere og smide i skraldespand.