

Bruk og brukere

Bruk er et transitivt verb, dvs. et verb som kan—og må—utføres på et eller flere objekter: vi bruker alltid noe. «Noe» kan være redskaper og verktøy for å gjøre noe, f.eks. sage, sykle, eller det kan være et objekt vi bruker, f.eks. en kopp eller en gaffel. Bruk er altså en aktivitet eller en del av en aktivitet, og den aktiviteten har ofte et mål som ikke handler om det vi bruker, men som likevel er avhengig av bruken for å lykkes. For designere betyr det at vi må forstå hva brukerne egentlig gjør for å kunne lage gode redskaper og objekter til dem.

Noen objekter eller artefakter definerer aktiviteten og bruken, slik som sykle og sage, mens i andre aktiviteter kan vi bruke ulike artefakter, f.eks. spise og drikke. I design av IT-systemer og -artefakter er vi kanskje mer opptatt av bruk enn av brukere, siden det er hvordan det vi designer blir brukt som er viktig for design. Men det er jo brukerne som bruker, så det er bare gjennom dem vi kan få vite noe om hvordan det vi designer blir eller kan bli brukt.

Gjennom livsløpet til en artefakt eller et system kan vi si at bruk egentlig er mange forskjellige aktiviteter: å forstå, å ta i bruk, å lære seg å bruke, å gjøre til vane, å mestre, å reparere, å gjenbruke og å kaste—og vi må ta med kreativ bruk(eller omgåelser) og misbruk. Når vi designer må vi ta hensyn til disse. En artefakt som er et produkt eller som bare brukes en gang i året, må være superlett å ta i bruk med en gang og ha gode bruksanvisninger, noe som er veldig tungvint hvis den brukes mye og ofte. En artefakt som skal brukes mange ganger hver dag, kan godt være litt vanskeligere å ta i bruk og lære seg, men den må være lett å bruke når den er en vane.

Sist uke var vi inne på at vårt forhold til tingene kunne være forskjellig, og vi så et videoklipp der keramikeren Pinell snakket om hvorfor han var blitt glad i en ru og ruglete kopp som ikke var spesielt behagelig å drikke av. Han fortalte at han vanligvis ikke legger merke til at han drikker te før koppen er tom, mens denne koppen gjorde at han ble oppmerksom på drikkingen og teen han drakk.

Dette kan vi si er et generelt fenomen: ting som fungerer bra og glir lett inn i aktivitetene våre er som en forlengelse av kroppen, og vi trenger ikke bruke energi eller oppmerksomhet på dem. Men hvis tingene er annerledes enn forventet eller ikke fungerer, retter vi oppmerksomheten på tingen i stedet for aktiviteten: på koppen i seg selv i stedet for te-drikkingen. Filosofen Heidegger snakker om dette som at tingen kan være «ready-to-hand» eller den kan bli fokus og «present-at-hand».

Vi kan fokusere på bruk på et veldig detaljert nivå, som Pinell gjør med sin kopp når han drikker te. Når jeg skriver dette notatet, trykker jeg på taster og bruker kommandoer på min pc, og aktiviteten å skrive avhenger at jeg klarer å taste riktig og kan de riktige kommandoene. Når jeg kan dem, kan jeg tenke på det jeg skriver istedet for å ha oppmerksomheten på tastaturet. Det jeg skriver skal føye seg inn i en større sammenheng, som pensum i et emne, og dette overordnede målet vil prege hva jeg skriver i dette notatet og hva jeg sparer til neste notat. Vi kan altså se på aktiviteten på flere analytiske nivåer: hele den store aktiviteten, de handlingene som bidrar til den, og de detaljerte operasjonene jeg gjør for å utføre handlingene. Denne nivå-delingen er ganske vanlig for å studere folks aktiviteter, se f.eks. Activity Theory eller virksomhetsteori (eller aktivitetsteori) på norsk.

En annen måte å analysere aktiviteter på er å se på oppgaver og oppgavekjeder, og på nettverk av oppgaver, som f.eks. i en organisasjon der mange folk jobber og er avhengige av hverandres arbeid. For designere som automatiserer arbeidsoppgaver,

er det veldig viktig å se hvordan automaten fungerer sammen med de andre oppgavene og hele oppgavekjedene og oppgavenettverket. Vi kommer tilbake til dette senere i emnet. Her vil jeg bare nevne begrepet praksis, som ikke bare er det vi gjør til vanlig, men også refererer til det å være en god praktiker. En god praktiker kan øve seg for å bli god, og det betyr at det finnes noen normer, regler og prinsipper for hva som er god praksis og ikke.

Ut fra det som er skrevet ovenfor er det klart at bruk foregår i en større sammenheng, en «kontekst». Konteksten påvirker bruken, f.eks. er det ganske forskjellig å bruke en artefakt alene, med god tid og på en scene der mange ser på og du skal forte deg. Selv den sikreste bruker kan bli nervøs da og gjøre feil operasjoner og dermed ødelegge for hele aktiviteten.

Svein pleier å definere en hverdagssituasjon som en konstellasjon av

- 1) en eller flere personer
- 2) som har ulike interesser, verdier, identiteter og behov
- 3) og som utfører gjøremål, oppgaver eller aktiviteter
- 4) under bestemte fysiske, sosiale og kulturelle forutsetninger
- 5) i en bestemt fysisk, kulturell og sosial kontekst.

Disse fem aspektene påvirker hva og hvordan ting brukes. Det er derfor verdt å ta et nærmere blikk på disse. Og det skal vi altså gjøre senere i emnet.