

Om ting som er lette eller vanskelige å bruke

Tabellen under viser resultatene fra den lille undersøkelsen jeg gjorde på forelesningen 7.mai. Minner om at dere ble bedt om å vurdere de fire tingene på en skala for vanskelighetsgrad fra 4 (vanskeligst) til 1 (letttest)

	Digitalt speilrefleks- kamera	Profesjonell, bensindrevet motorsag	Japansk pusshøvel	Flerbruker- stiftemaskin
Gjennomsnittsverdi	3.1	3.2	2.0	1.5
Antall 'vanskeligst'	13	13	3	1
Antall 'letttest'	1	1	10	18

Dere svarte altså, ikke uventet, at motorsag og digitalkamera er vanskelig å bruke, høvel og stiftemaskin lettere. Motorsag og kamera vurderes totalt sett nokså likt, men stiftemaskinen betraktes nokså klart som letttest. Bare én svarte at stiftemaskin kunne betraktes som vanskeligst.

Flere lurte på hva jeg mente med lett og vanskelig og var inne på at svarene på dette spørsmålet *kommer an på* en hel masse ting. For å få et kvalifisert svar på spørsmålet må en derfor diskutere, avklare, spesifisere og problematisere.

Et nokså åpenbart poeng er at hvor vanskelig noe er å bruke avhenger av utgangsforutsetningene til brukeren. En profesjonell fotograf vil kjenne kameraet, vite om dets ulike innstillingsmuligheter og beherske bruken av det under ulike forutsetninger. Samtidig er det ikke overraskende om heller ikke han eller hun vil betrakte det som mulig å bli fullt utlært. Kanskje vil de som bruker motorsag mye over lang tid si det samme. Her ville det være naturlig å legge vekt på at bruken av motorsaga krever en kontinuerlig årvåkenhet og at det kan være farlig å bli for nonsjalandt. Det kan være farlig å betrakte seg som utlært.

I boka "The design of everyday things" skriver Donald Norman om god og dårlig design med hensyn på hvor lette eller vanskelige ting er å bruke. Normans

prinsipp er at alt bør være så enkelt som mulig, helst selvforklarende og at det er designeren som har skylda hvis dette ikke er tilfelle. Det er lett å være enig med Norman i prinsippet og et stykke på vei. Hans krav passer om en tenker på hvordan en skal designe og bruke en komfyr, en brødrister, en radio og slike hverdagsting. (Norman 2002)

Ingen av de fire tingene jeg ba dere vurdere kan lett gjøres selvforklarende og brukervennlige på den måten Norman ideelt sett ønsker seg. Grunnene til at dette ikke så enkelt lar seg gjør er imidlertid ulike.

Når en kjøper et digitalt speilreflekskamera er det ofte et innføringskurs inkludert i prisen. Ved å gå på et slikt kurs tilegner en seg kanskje kunnskap nok til å begynne å utforske alle de muligheter som et moderne digitalt kamera rommer. Dette er en artefakt som er vanskelig i kraft av sin komplekse, sinnrike og mangfoldige valgmuligheter. Mulighetene er utrolig mange og de kan kombineres på nær sagt utallige måter. Dette kommer til uttrykk i at manualen er ei svær tjukk bok, men det erfares i enda høyere grad idet en skal forsøke å omsette det en har lært på kurs eller lest seg til i avansert bruk av kameraet. Noe som bidrar til kompleksiteten er selvfølgelig også at kameraet har lav teknisk transparens eller intuitiv forståelighet. Hvorfor y skjer når jeg trykker på x er ikke lett å skjønne eller forklare og du trenger strengt tatt heller ikke å skjønne det.

Vanskene ved bruk av motorsag kan være av ulike slag. Mange vil kanskje tenke på at det er en fryktinngydende ting og at en uerfaren bruker må starte med å overvinne frykt, men uten å miste den respekten som er nødvendig for å opprettholde nødvendig aktsomhet. Noe annet er at motorsager kan være lunefulle og vanskelige å stille og starte. En tredje faktor er at motorsager mer enn fotoapparat krever stell og vedlikehold. En må kunne file kjede, justere kjedestramming, tomgangsturtall osv. Slikt krever spesialkunnskap. Det samme gjelder selve bruken av saga – teknikker for trygg felling, kapping og kvisting. Alt dette må læres gjennom at en øver – det krever teknikk, finmotorikk og i noen grad også en viss muskelstyrke.

En japansk høvel kamuflerer sine utfordringer bak et enkelt og uskyldig ytre. Den høvelen jeg viste dere består av fire deler og er sånn sett et enkelt håndverktøy på linje med en hammer, ei tang eller en kniv. Utfordringen som er spesielt stor og som krever, håndlag, erfaring og gjentatte utprøvinger har her med justering av høveltanna å gjøre. Her dreier seg om millimeterpresisjon og det å kunne "ta på geföhlen". Det finnes ingen skruer som en kan stille på eller noe display som indikerer posisjoner. Jeg ser for meg den japanske snekkeren jeg kjøpte høvelen av. Han snakket bare japansk, gestikulerte og viste med bevegelser hvordan det skulle gjøres. Det fortonte seg som en form for magi og jeg fikk erfare at det nok var akkurat det da jeg kom hjem og skulle prøve å gjenta hans operasjoner.

Flerbruksstiftemaskinen er en vrien innretning i kraft av sin lunefullhet og ved at en vellykket bruk av denne innretningen hviler på flere forutsetninger som ikke nødvendigvis er oppfylt. For det første må den være i orden og ikke feilbrukt av brukere før deg. Kanskje er den helt i ustand når du skal ta fatt. Da er den ikke bare vanskelig, men helt umulig å bruke. For det andre må du lære denne bestemte stiftemaskinen å kjenne og finne ut av hvor hardt du skal trykke, hvor raskt du skal trykke, hvor lang bevegelse som kreves osv. Antakelig må teknikken tilpasses om det er 5 eller 50 ark som skal stiftes. Vet du hvordan du løsner stifter om du eller din forgjenger fikk de til å kile seg fast? Vet du hvordan du skal fylle på nye stifter i magasinet dersom det går tomt? Ofte er det ikke selvforklarende og vanligvis har ingen brydd med å forklare deg det eller satt opp en instruktiv plakate om hvordan det skal skje.

En kan være enig med Donald Norman i følgende: Enkelhet i bruk er noe som alltid bør tilstrebes. Et verktøy skal gjøre en jobb eller løse et problem når vi omgås det. Hensikten med den lille undersøkelsen og denne etterfølgende kommentaren var å få dere til å reflektere over at spørsmålet om lett eller vanskelig avhenger av i hvert fall tre forhold:

Egenskaper ved brukssituasjonen: Er arbeidsplassen hensiktsmessig og utstyret som skal brukes i orden? Er været gunstig? (fotografering og bruk av motorsag). Er den kunnskapen som skal mobiliseres allment kjent eller slik at den på en måte sitter i samfunnet og er en del av et felles kunnskapsreservoar? I dag kan en regne det å bruke et tastatur og koble det til opplysninger som vises i et display som slik alminnelig kunnskap. Hvis så ikke hadde vært tilfelle, ville et digitalt speilreflekskamera for de fleste framstått som komplett uforståelig og uoverkommelig vanskelig.

Egenskaper ved brukeren: Har brukeren den kunnskap, den erfaring, det talent, de ferdigheter og de personlige egenskaper som skal til for å kunne bruke en artefakt på en god og vellykket måte? Har brukeren eventuelt den kreativitet som skal til for å takle de uventede problemer som kan tenkes å dukke opp? Er brukeren innstilt på å forholde seg til å takle trøbbel og finne løsninger?

Egenskaper ved artefaktet: Hvor enkelt eller komplekst er artefaktet i sin fysiske og tekniske konstruksjon? Hvor sårbart eller robust er det? (Jfr stiftemaskinen). Om det ikke er selvforklarende, hvor gode opplæringsprogrammer, instruksjoner og tegn er det utstyrt med? Gis det en form for feedback som inneholder viktig informasjon eller er du avhengig av erfaring, skjønn og ekspertkunnskap for å tolke disse tegnene? Kreves det visuelle årvåkenhet, evne til å tolke lydvariasjoner eller er det den taktile nennsomheten som er utslagsgivende (jfr høvelen og stiftemaskinen)?

Jo det er helt riktig, lett eller vanskelig *kommer an på!*