

“Hvad enten du arbejder med udvikling af tekniske systemer, emballager, web-sites, så kan du få glæde af TNS Gallups analyse af brugervenlighed”



Af Barbara Witt, Underdirektør, Qualitative & Gitte Nomanni, Seniorkonsulent, Qualitative

Yderligere information:  
[barbara.witt@tns-gallup.dk](mailto:barbara.witt@tns-gallup.dk) &  
[gitte.nomanni@tns-gallup.dk](mailto:gitte.nomanni@tns-gallup.dk)

# Livet er for kort til lange manualer

**TNS Gallup leverer opskriften på brugervenlige produkter, som giver tilfredse kunder.**

TNS Gallup har gennem en årrække arbejdet med udvikling af værktøjer til test og udvikling af tekniske produkter samt websites, da virksomheder og organisationer i stigende grad får behov for brugerbaseret rådgivning i udviklingsprocessen. TNS Gallup anvender en internationalt udviklet model til brugervenlighedsanalyser. Se figuren neden for.

## TNS Gallups model til brugervenlighedsanalyser

En grundlæggende forudsætning i TNS Gallups model er, at de tre parametre **indhold, brugervenlighed og design** tilsammen skaber tilfredshed eller utilfredshed med et teknisk produkt eller website. Tilfredshed er forudsætningen for, at brugerne vil anvende produktet eller blive på sitet – og bliver ved med det.

## Optimal "brugervenlighed" sikres gennem en systematiseret feedback fra brugerne

Analysen sætter især fokus på at evaluere produktets/sitets **brugervenlighed** samt afdække eventuelle problemer, for at give input til udviklingen med baggrund i brugernes perspektiv.

Analysen sætter fokus på følgende brugervenlighedsområder:

### Håndtering:

Kan brugerne anvende produktet korrekt? Håndteres det intuitivt og ubesværet?

### Funktionalitet:

Forstår brugerne produktet? Mulighederne og opbygningen? Opfattes produktet anvendeligt?

De andre faktorer i brugervenlighed er **indhold** og **design**. Analysen giver svar på, hvad produktet skal indeholde for at opfylde brugernes ønsker og forventninger:

### Indhold:

Hvad skal systemet indeholde og kunne? Hvordan skal det opbygges og struktureres?

### Design:

Appellerer produktet til brugeren? Er designet i tråd med virksomhedens strategi og Corporate Identity.

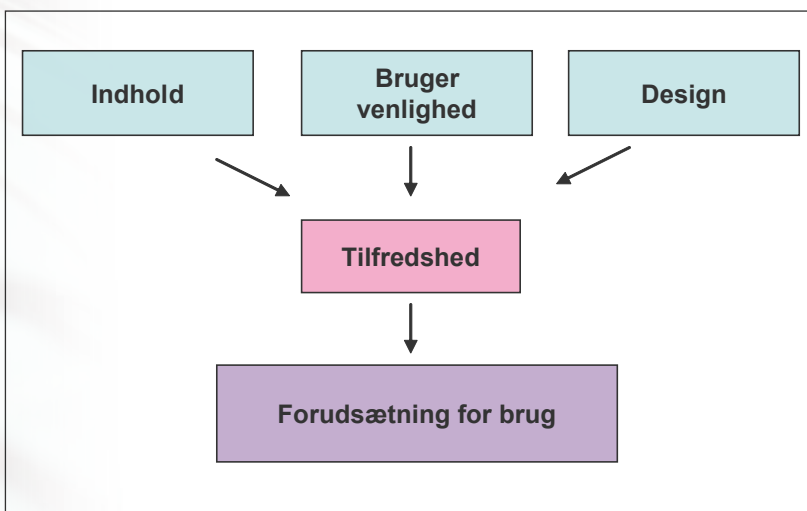
Analysens fokus på de tre områder – **brugervenlighed, indhold og design** – afhænger af, hvor i udviklingsfasen produktet befinder sig.

## Dybdeinterviews og en konstruktiv rapporteringsform

Analysen gennemføres typisk som individuelle dybdeinterview med (potentielle) brugere. Analysen bygges op omkring et sæt af realistiske opgaver, som brugeren løser under observation. Sideløbende gennemføres et dybdegående interview vedrørende brugernes oplevelser og evaluering.

Analysen munder ud i konkrete anbefalinger til udvikling og målretning af produktet/sitet.

Konklusionerne præsenteres på en workshop med de relevante aktører i virksomheden, f.eks. udviklerne, hvor de videre perspektiver kan diskuteres.



TNS Gallups model til brugervenlighedsanalyser