



Användardeltagande

Yngve Sundblad

Professor i datalogi, särskilt Människa-Datorinteraktion

Föreståndare för **CID**,

Centrum för användarorienterad IT-Design, KTH:



17 Intressenter, industri, myndigheter
och användarorganisationer

Överlappande kompetenser från
design, beteendevetenskap,
media och kommunikation, teknik



Design och införande av IT för och med användare, några av "mina" exempel (1981-2003):

Utopia med grafiska yrkesarbetare - utveckling av kompetens, arbetsorganisation, verktyg

KidStory med 25 lågstadiesbarn i 3 år - innovation

Cyberbygget med 30 arbetsplatser över landet - erfarenhetsutbyte

UsersAward med dagens arbetsplatser - certifiering

interLiving med familjer - etnologi och design och utveckling

Gemensam arbetsplats med avstånd - polisens anmälningssentral på Arholma, Sandhamn, Ornö (14 mil mellan ändpunkterna) - socialantropologi och design

Virtuella 3D-mötesrymder ('CyberYard') mellan arbetsplatser



Spektakulär design och utveckling av innovativ IT tillsammans med användare

Kalkylkarket ~ 1978 – datalogistudenten Bob Frankston med ekonomistudenten Dan Bricklin (användare)

KidPix ~ 1988 – Craig Hickman tillsammans med sin 3-årige son Ben

PhotoShop ~ 1990 – Adobeprogrammerare tillsammans med fotografer

Mosaic ~ 1993 – Första webbläsaren med bred användning, Marc Andriessen med universitetsstudenter i Illinois

Användardeltagande - manifest

Användare kan och ska involveras för att bidra i alla steg av utveckling av IT-stöd i samarbete med etnografer, designers, programmerare mfl.

- Ömsesidigt lärande, förstå behov och krav – gemensamma studier av och i verksamheten
- Innovation – brainstorming, scenarios, ...
- Design – low-tech prototyper, video prototyper, ... (kooperativ design, "skandinaviska modellen")
- Beställning – kompetens är att ta med användarna
- Införande i verksamheten – utbildning, arbetsorganisation
- Reguljär användning – med bra stöd
- Vidareutveckling – återkoppling, prototyper, ...

Goda exempel viktiga



**LO's Användarnas IT-pris utdelas årligen sedan 2000
Arbetsplatsanvändare nominerar bra IT-stöd**

Vinnare 2002: PermittoCare på Stocka/Ströms hemtjänstgrupp

Communicator för veckans
schema, avprickning,
kommunikation ...

Utvecklat i nära samarbete
med Telia Sundsvall

Säkerhet, trygghet, stolthet,
kommunicera bättre,
tidsbesparing (12%), tid att
prata

Allmän och individuell
utbildning, alla berörda med,
gehör för förändringar

Tät kontakt med utvecklarna





22 finalister 2000-03: Framgångsfaktorer

Överblick

Användardeltagande

Utbildning

Smidighet

Besparing

Säkerhet

Eldsjälar på arbetsplats och som utvecklare

Verksamhetsnära

Uppföljning

Stimulerande



Användarmedverkan tar tid men lönar sig

Inte bara socialt, demokratiskt och hälsomässigt

Oftast också rent ekonomiskt vid helhetskalkyl:

**Extra tid och insats från användarna i krav,
utvärdering, beställning, införande**

vägs oftast väl upp av

**Sparad tid (under mycket längre period) genom bättre
organisation, hantering, kommunikation, ...
(med fortsatt användarmedverkan i reguljär
verksamhet och vidareutveckling)**

**Många exempel sedan 1980-talet och framåt, även måttlig
användarmedverkan är väl använda resurser**

CHAOS-rapporten 1995, 2002 (vidare analys) Standish-gruppens utvärdering av 80000 IT-projekt

Framgångskriterier (poängsatta, normerade till summa 100):

1. User Involvement	19
2. Executive Management Support	16
3. Clear Stating of Requirements	15
4. Proper Planning	11
5. Realistic Expectations	10
6. Smaller Project Milestones	9
7. Competent Staff	8
8. Ownership	6
9. Clear vision and objectives	3
10. Hard-working, focused staff	3



Vilse i IT-pannkakan?



Missnöjet gror med affärssystemen

UNDERSÖKNING 41 procent av 120 företag har inte kontroll över sina IT-kostnader. 44 procent av de undersökta företagen har inte kontroll över sina IT-kostnader. 44 procent av de undersökta företagen har inte kontroll över sina IT-kostnader.

Miljarder slösas bort på programköp

35 procent av svenska företag anser att deras programinköp är felaktiga. Enligt Sas Insti-



tittar i statistiken. Det näst största och tredje största syftet med satsningar var "förbättrad information" och "bättre beslutsstöd".



Utdrag från
IT-Kartan 2001

**En rapport om IT-användningen i 1200
svenska industrier**

Arbetsorganisation påverkas positivt



Underlättar arbetet



IT-stödet ger möjlighet till kontinuerligt lärande, prövning och simulering



Underlättar samarbete och samordning

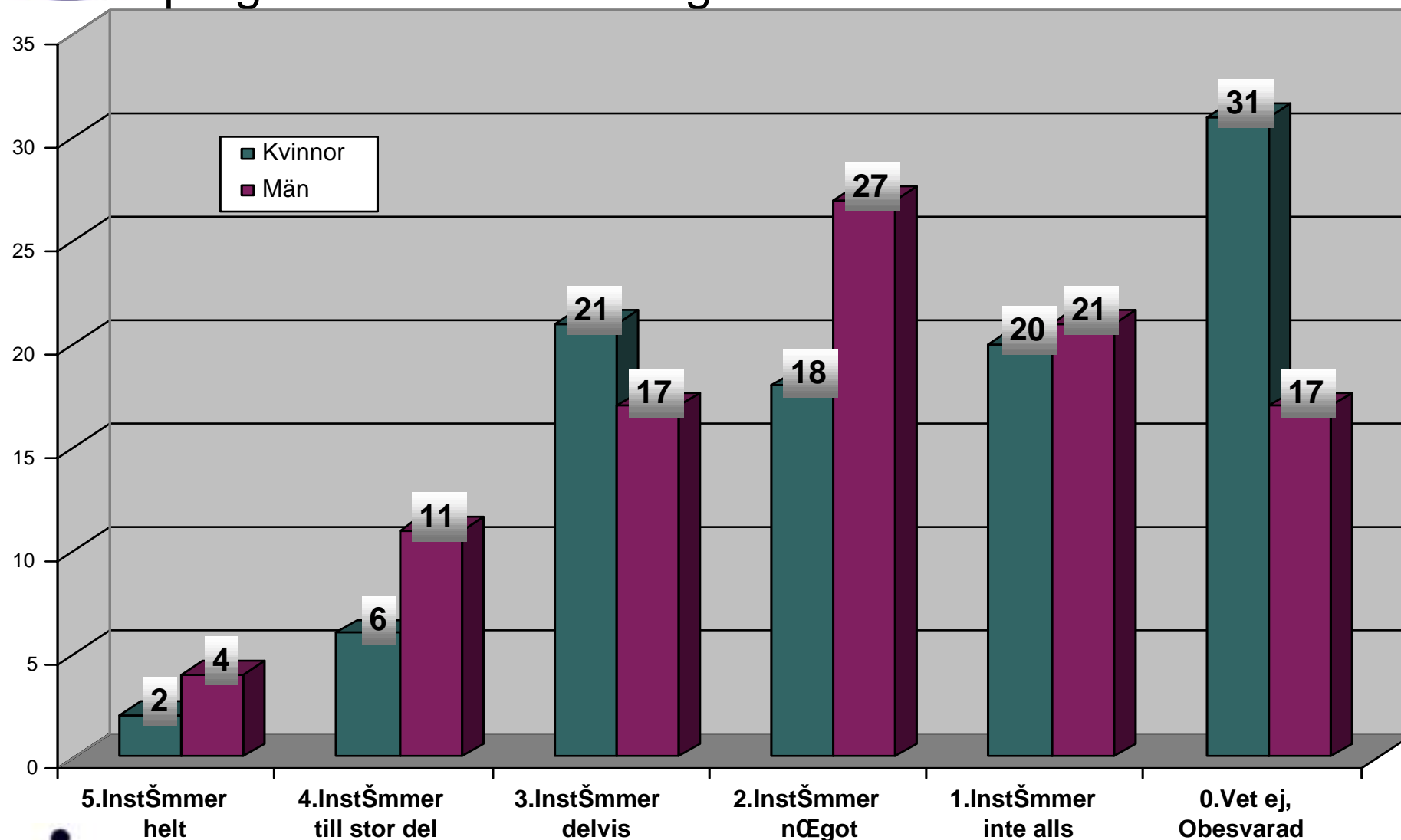


Ger överblick





Användarna har haft ett stort inflytande på programmens utformning





LO • TCO • CID/KTH • MDI/Uppsala • Ind.ek./Gävle • Prod.tekn./Luleå

Aktuell process för användarcertifiering

**29 kriterier iterativt utvecklade, i bruk sedan våren 2002,
två certifierade (TimeCare och Monitor), flera i kö**

- intygar att IT-stödets användare är nöjda
- användar- och forskningsorganisationer i samarbete
- bedömer den samlade användbarheten hos standardsystem
- omfattar inte bara tekniska aspekter, på IT-stödet utan även införandeprocessens utformning och genomförande
- fastställande av godkännandenivå (beror av typ av IT-stöd)
- tillräckligt många användare, tillräckligt utförligt underlag, tillräcklig tid för bedömningen, minst två oberoende arbetsplatser
- intervjuer av anställda, ledningen och IT-stödets leverantör (som lämnar utförlig "självdeklaration")
- kriteriebedömningar (skala 1-6) från många slutanvändare, "mått"
- godkänd certifiering om måtten uppfyller godkännandenivåerna





Användarcertifiering, exempel på resultat (TimeCare)

Användarnas kommentarer

Nytta: Det är inte alls lika stressigt som förr, nu när man kan vara ledig några dagar för att jobba mer andra dagar. Och om vi mår bättre så känner kunder det också. (Åhlens Odenplan)

Införande: Vi stötte och blötte installationen i två år innan vi körde igång. Alla kände till och var förberedda på de problem vi skulle möta (Falu Lasarett).

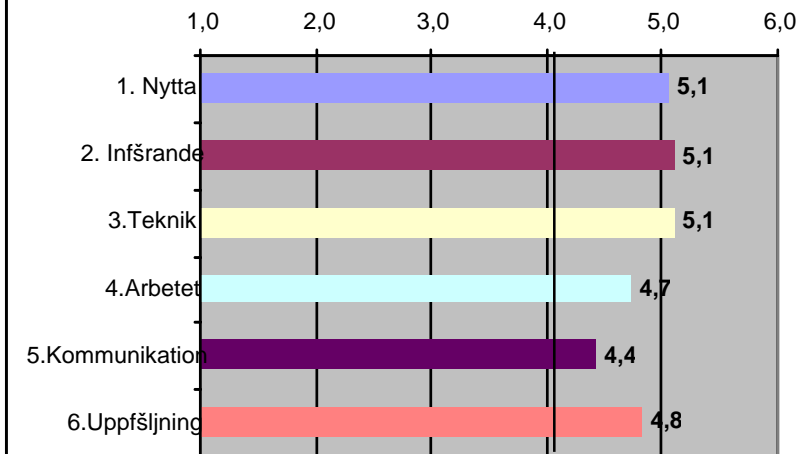
Teknisk utformning: TimeCare är väldigt tydlig, enkel o logisk.- Det är särskilt bra att diagrammet är synligt hela tiden, så man kan anpassa redan då (Åhlens Odenplan).

Påverkan på arbetet: Jag arbetar inte alls som förut. Jag har ändrat arbetssätt både vid pappret och vid datorn, eftersom jag ser att man kan ändra arbetsrutinerna lite, inte göra samma sak jämnt (Åhlens Odenplan).

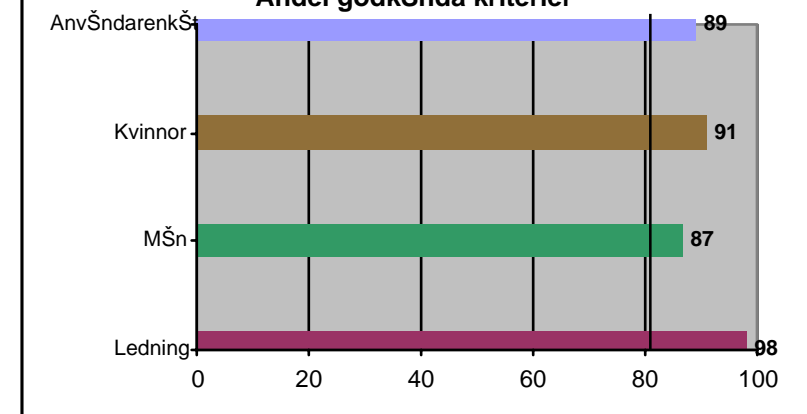
Kommunikation och samverkan: Det är verkligen betytt en stor självständighet att lägga sitt schema själv (Falu Lasarett).

Uppföljning: uppföljningar görs visserligen inte kontinuerligt men vill vi ha ändringar går det alltid att göra någonting åt (Falu Lasarett).

AnvŠndarnas omdŠmen per avsnitt



Andel godkŠnda kriterier



Utmaningar i fortsatt forskning och utveckling

Utveckling av IT-produktdesignmetodik för tjänstedesign

Metodik för design av tjänster för arbetsutförande

Metodik för design av publika tjänster med många användare

Begränsningar och möjligheter i användarcertifiering av IT-tjänster

Vidareutveckling av certifieringskriterier

Anpassning av indikatorer till olika länder

Europeisk användarrörelse för IT-produkter och tjänster