



UPPSALA
UNIVERSITET

Vår lösning är jättebra men ingen klarar av att använda den!

Mats Lind

Institutionen för informationsteknologi

Uppsala universitet



UPPSALA
UNIVERSITET

De stora effektivitetsvinsterna finns dock främst inom vissa områden

Ex, System med litet behov av mänsklig inblandning

Ex, Konkurrensutsatta system för miljontals användare



UPPSALA
UNIVERSITET

Inom andra områden är effektivitetsvinsten tveksam

Speciellt system som stödjer tjänsteproduktion



UPPSALA
UNIVERSITET

Inom andra områden är effektivitetsvinsten tveksam

Varför?

Tjänsteproduktionens effektivitet i dag är
ett resultat av användarens effektivitet.



UPPSALA
UNIVERSITET

Inom andra områden är effektivitetsvinsten tveksam

En sorts lösning består i att utesluta människan ur tjänsteproduktionen.



UPPSALA
UNIVERSITET

Inom andra områden är effektivitetsvinsten tveksam

En sorts lösning består i att utesluta människan ur tjänsteproduktionen.

Oavsett om detta faktiskt är
önskvärt så är det inom många
verksamheter fortfarande en
utopi.



UPPSALA
UNIVERSITET

Inom andra områden är effektivitetsvinsten tveksam

Men, varför finns problemen i tjänsteproduktion bara ibland?



UPPSALA
UNIVERSITET

Inom andra områden är effektivitetsvinsten tveksam

Men, varför finns problemen i tjänsteproduktion bara ibland?

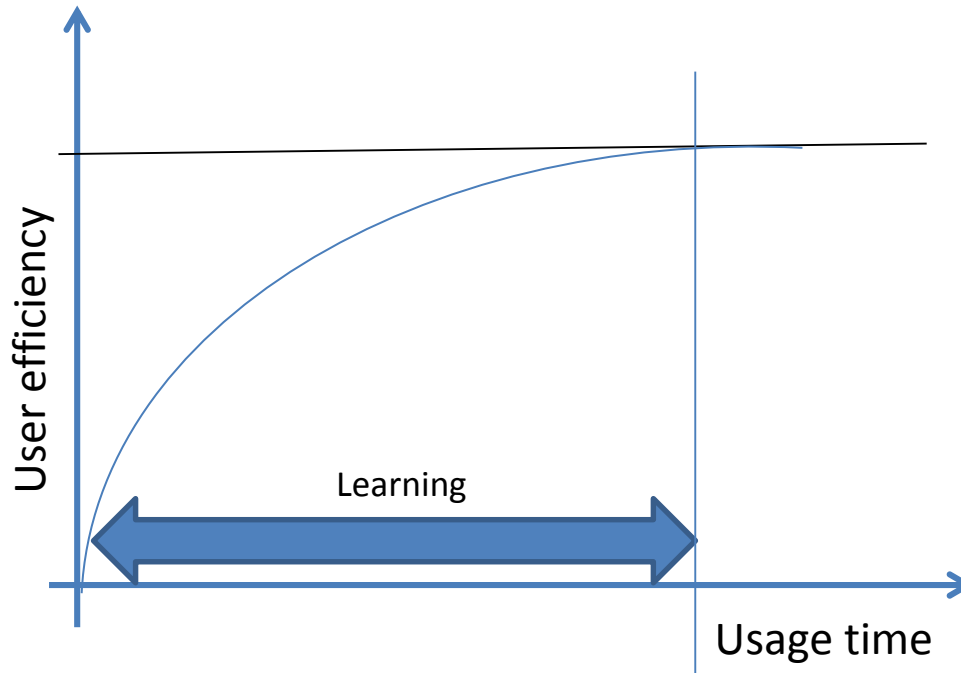
**Systematisk
utvecklingsarbete
styrt av effektmål**

**Utvecklingsarbete
styrt av tekniska krav**



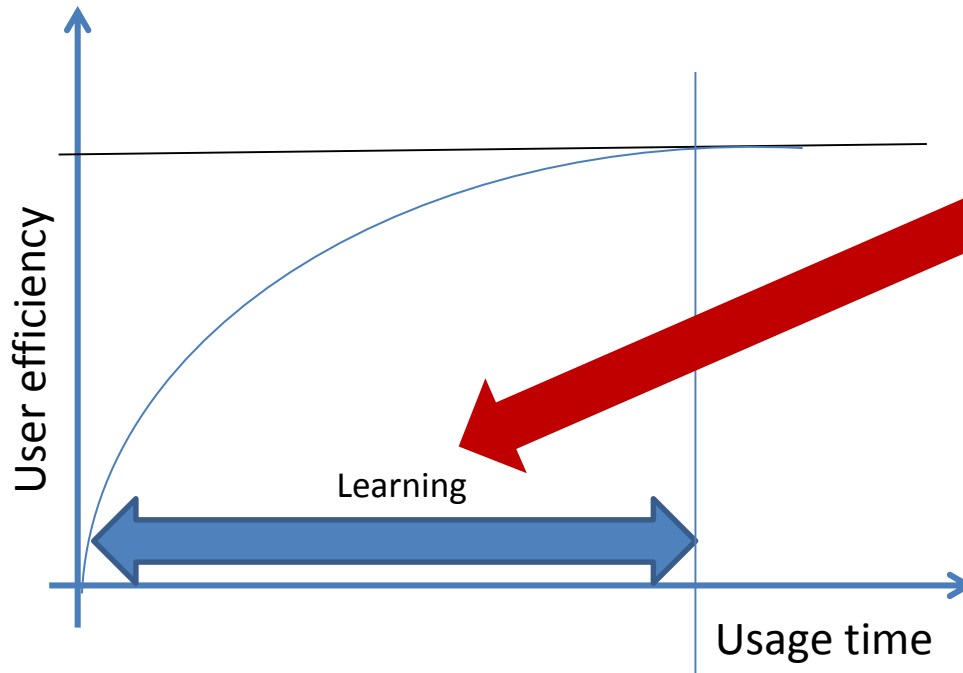
UPPSALA
UNIVERSITET

Användningseffektivitet





Användningseffektiviet



Inläringens delar:

- Veta vad man vill åstadkomma
 - Medicinsk kunskap
- **Veta hur man åstadkommer det**
 - **Kunskap om IT-systemet**
- **Att fysiskt hantera IT-systemet**
 - **Snabba handgrepp**



Vad göra?

- Systematiskt hitta för verksamheten centrala användningsfall
 - Utvärdera alla system i förhållande till dessa
 - Se till att utvärderingsresultaten påverkar utvecklingen
- Vissa saker behöver inte mätas via användningsfall
 - KLM
 - Konsekvens mellan olika delar av IT-systemet
 - Visuellt uppbyggnad
- Inte stirra sig blind på initialprestation!