

Den frustrerte bruker som ressurs og problem

IT-forum våren 09

Thor Øivind Jensen

Admorg/UIB



Min bakgrunn

- En plagsom IT-bruker som kan akkurat litt for lite eller litt for mye.
- Klassisk "frustrert sur bruker" med alt for mange egne ideer.
- Vært i mange styrende IT-sammenhenger

Mye forskning og konsulent/evalueringsarbeid for offentlig tjenesteyting og reformer.

- Aksjon publikum, etatsreformer, ledelsesutvikling, brukerundersøkelser

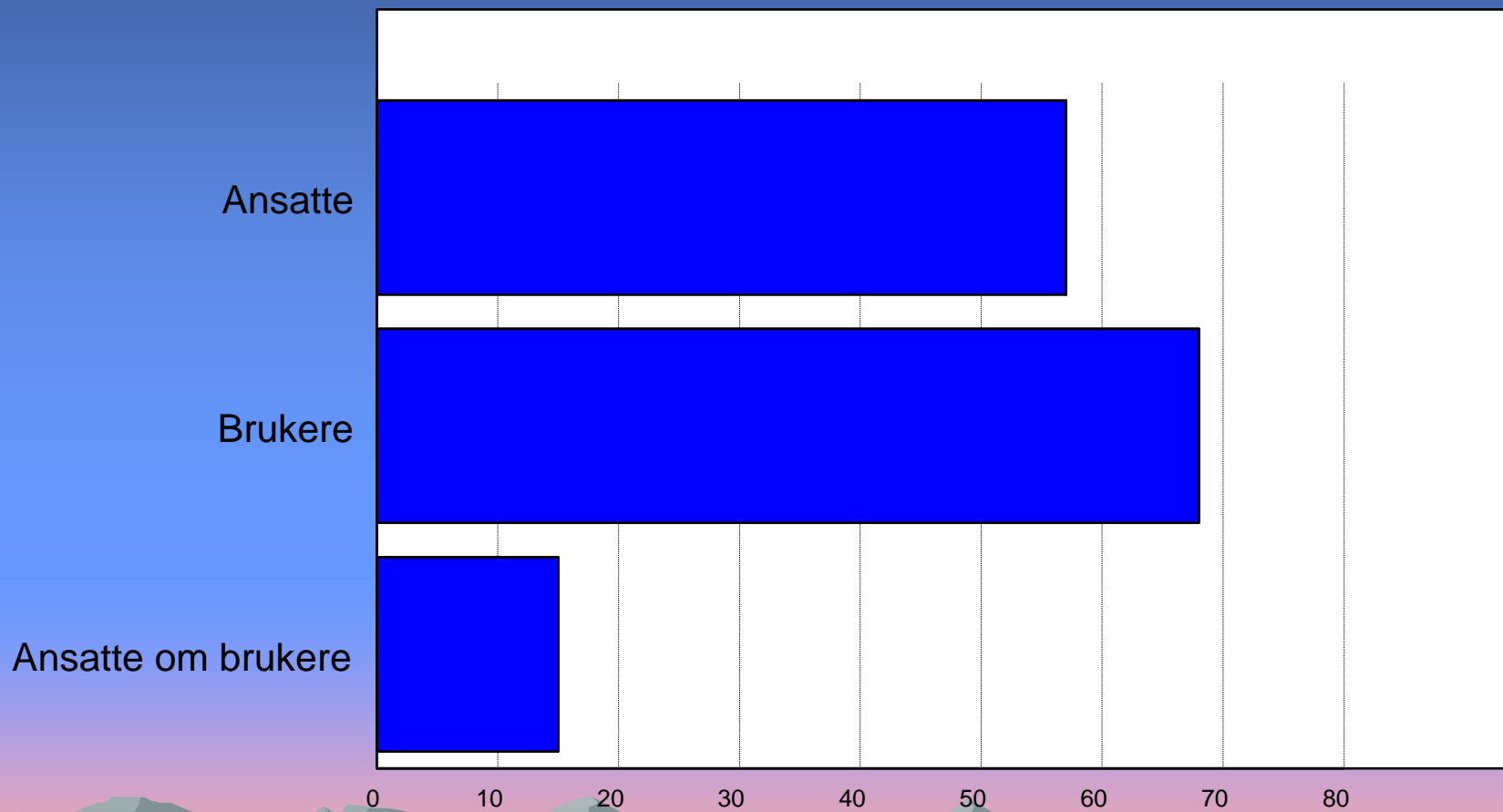
God tjenesteyting er det brukerne anser som bra

- Hva er en "god tjeneste"
 - Skaper *tillitt* (brann, politi, tele, IT)
 - Løser brukerens *problem*
 - Slik hun/han ser det
 - Slik vi ser det ?
 - Service som *sosial prosess*
 - Tilfredsstiller de aktuelle *tekniske kriterier*
 - *Oppetid, responstid, reaksjonstid, tilbud, oppdatering*
- NB: 3 av 4 punkter kan ikke avgjøres uten å spørre brukerne og deres opplevelse kan ikke overprøves. I det fjerde kriteriet er brukeropplevelser / erfaringer et av flere kriterier*

Ulike perspektiver på tjenester

- "Ikke ta med syke barn på helsestasjonen"
- "Dataene dine trenger du ikke", "Det programmet trenger du ikke"
 - NB: Univ. annonsert satsing på at data ikke "dør" fordi de blir ukurante
 - Hullkort, tape, 8", 5 1/4", 3,5" disketter, kassetter mm

God service på trygdekontoret ?



Den frustrerte bruker som ressurs

- Det normale: informasjon om forbedringsmuligheter og feil føres ikke tilbake til systemet
 - Tilbakeføring som "kjeft til førstelinjen" som verken kan eller vil endre så mye
- Systematisk bruk av undersøkelser, klager, samtaler er en nøkkel !



Utfordring: Å få tak i erfaringer om feil.

- SAS: No excuse guarantee
 - Belønne de som klager ?
- Helsedir: Fra klage til kvalitet
 - Alle klager kan læres noe av...
 - Sviktet trygghet, kommunikasjon,,,,, ?
- Brukerundersøkelser
 - Småklager er praktiske og konkrete og går sammen med generell fornøydhhet
- Organiserte brukere som ressurs
 - Ytringsføre, kravstore, mange og lange erfaringer
 - Pasientorganisasjoner i helsevesenet
 - Ikke lenger PUG..., men.....
- Unikt for IT: alle hobbyentusiastene
- Unikt for IT/UIB: alle hobbyentusiastene som driver det på jobben og bruker det der ?

Typer av frustrerte brukere

- 1. Den fremmedgjorte
 - Leser ikke manualer, får ikke til å åpne, hjelpeløs og panikkslagen. Ikke oppdatert siste xx år
 - Tiltak
 - Enkel å hjelpe ! (enkle problem og litt personlig kontakt betyr mye)
 - Utfordring: Glidende overgang til å like å ha en personlig assistent (som noen akademikere elsker !)
- 2. Den kompetente
 - Tilfeldig oppdatert, men oppdatert
 - Vil utvikle, bruke , prøve , diskutere, er entusiast, fan
 - Frustrert for ikke å få kompetanse eller tillatelse
 - Tiltak:
 - Inkludere, samtale, be om erfaringer, deleger, spørre
 - User groups, skravlebaser, delegere
 - Utviklingsprosjekter

NB: Før var det bare IT og akademia, men nå er det ganske vanlige med kunder som kan mer, har flere kontakter, hobbyer etc (Nettets magiske egenskaper)



Det klassiske byråkratiproblem

- M Crozier 1964
- Offentlig organisasjoner, vedlikeholdstjenester
- Syndromet
 - Etablere beskyttelse via spesialisering
 - Beskytte seg mot upredikerbarhet
 - Forfremmelse og beskyttelse via kompetanse
 - Hvem har lav nok kompetanse til kopiering ?
 - Forfremmelse vekk fra skranke og rutine (BRITA ?)
 - Rutinemessig avvisning av arbeid som teknikk
 - Mitt dørschild
 - Og støtte for våre metoder og tilhørende program

De klassiske problemer i tjenesteyting

- Forfremmelse vekk fra kunden
 - Apotek, UB, butikker, tannleger
 - Brukerstøtte ?
 - Finnes unntak ?
- Vanskelig å effektivisere/teknologisere tjenester
 - Det unike menneskelige hos kunden
 - Det unikt menneskelige hos tjenesteyter
 - "No calling machines , only real humans" eller brukerstøtte ved venting og tasting til folk gir seg.
 - "Privately owned" eller "en avdeling av...."
 - Likevel mange forsøk , av gode grunner
 - "Ikke ta kontakt med personer" eller "Din ansvarlige for problemet er....med tlf"
- Hvor ekte smil og høflighet ?

Dagens spissformulering

- Organisasjonsmekanismene burde tilsi at det nesten ikke gjøres arbeid og at brukeren hjelpes så lite som mulig, hvilket er ganske lite. Når det likevel er langt fra slik, sier det noe om de ansattes gode kvaliteter og glede over å gjøre en god jobb



Utvikling av IT støttetjenester

- **Fra** mystiske og mytiske yppersteprester
 - Univac 1100
 - Unik utvikling og kunnskap
- **Til** førstelinjehjelp knyttet til standardløsninger
 - Som møbelhandel fra verksted til IKEA
 - Dette er nå 90% standard tjenesteyting ?
 - Standardisering som løsning eller problem ?

Spesielle håp for IT ved UiB

- Ærerik historie
 - Sentralt for alle organisasjoners kultur, tar vi vare på vår ?
 - Internett før Internett, en av de første store datamaskiner i landet (Univac 1100), masse grundere og oppfinnere i miljøet, høy standard på noen IT-tjenester.
- Spesiell historie og kompetanse på nett, epost, internett.
- Meget krevende og sære brukere som gir utviklingsmuligheter
- Beskyttet mot markedet
- Beundret av markedet



Typiske brukererfaringer

- Gjør brukerundersøkelser !!!
 - Hva feiler UiB ?
- RESULTAT fra noen hundre norske :
 - Tvetydig før bruk/møte
 - +Meget fornøyd med det personlige møte
 - Tilgivende
 - Tilgjengelighet
 - Ventetider er kritisk og kritiserer i alle former
 - Informasjon
 - Rettigheter og muligheter