

WORKSHOP OM BRUKERINVOLVERING

ERFARINGER MED BRUKERINVOLVERING

HVA FUNGERER IKKE

RAMMER
Uklar bestilling, uklare roller og manglende forventningsavklaringer

TIMING
Brukerne involveres for sent

MÅLGRUPPE
Mangler diversitet i utvalg av brukere

SILO
Vanskelig å skille mellom forskning og brukerinnsikt.

VERDI
Ikke nødvendigvis et gode for forskning (ref. rapport Dam).

HVA ER UTFORDRENDE?

GRUPPETENKING
Bruker svarer ut fra gruppenormer (konformitet), og ikke md utgangspunkt i egne erfaringer/meninger

HENSIKT & MOTIVASJON
De involverte er usikker på om prosessen har reell verdi

RELASJONER
Usikkerhet i møte med bruker som er sårbare/unge etc.

HVA FUNGERER

KONKRETISERING
Tydelige spørsmål, og scenarioer (intervjuguide)

KVALITET
Relevant og riktig innsikt med høy nytteverdi

KNOWN UNKNOWNNS
Tilgang til innsikt man selv ikke besitter, gir perspektiver forskningen mangler.

RETT LØSNING
Brukerinvolvering gir økt treffsikkerhet, bedre produkt/tjeneste, og økt eierskap hos brukerne selv.

LETTERE IMPLEMENTERING
Brukertestning av prototyping senker terskelen for implementering.

DET STORE BILDET
Innsikt i kompleksitet, bidrar til mindre silotenking



THE WORST IDEA



PLANLEGGING

- Løs struktur
- Uklare roller
- Uklar bestilling
- Manglende mandat



TIDSPUNKT FOR INVOLVERING

- Bruker involveres for tidlig eller for sent i prosessen.
- Bruker presenteres for ferdige løsninger.



KONTAKTFORM


- Involvering via epost
- Bruk av checkbox
- Lite fleksibel på tid/sted/form
- Korte tidsfrister



SAMARBEID

- Manglende tillit mellom partene.
- Overstyring
- Urealistiske forventinger

UTVALG AV BRUKERE

- Feil valg av bruker (både målgruppe og mtp brukerinvolvering)
 - Uinteressert bruker
 - Bruker med feil motivasjon (gevinst)
 - For mye bruk av ekstrembrukere
 - Brukere med veto-rett
- 



KOMMUNIKASJON MOT BRUKER

- Info er ikke tilpasset bruker.
- Uklar problemstilling
- Sen og/eller ufullstendig informasjon
- Manglende info om tid/betaling



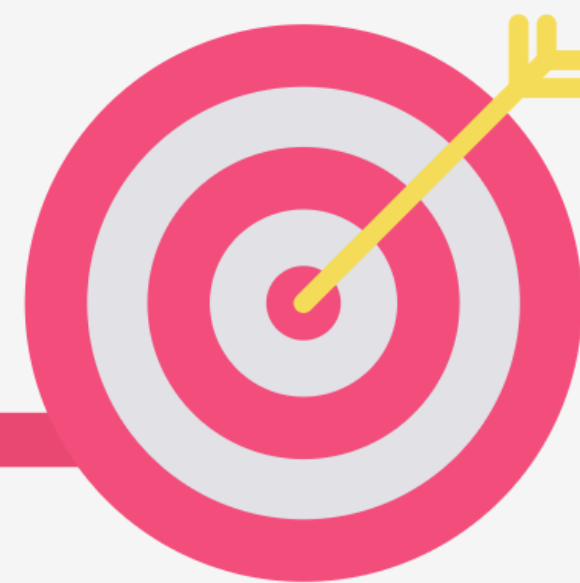
BRUKERSAMTALEN

- Den som intervjuer er uoppmerksom og/eller uinteressert.
- Den som intervjuer hersketeknikker.
- Den som intervjuer ønsker å bekrefte at hen har rett (ikke åpen for feedback).

BRUKERINVOLVERING FRA START TIL SLUTT

ADMIN

BRUKER



Avklare forventninger, roller og oppgaver

Rekruttering gjennom riktige kanaler

Involvere brukere allerede i planleggingsfasen

Opprette personlig førstekontakt (ikke bare på mail)

Sikre universell utforming

Innholds utvikling

Prøve ut teknologi

Prototype-testing

Evaluere

Oppfølging

Opprette brukerpanel som vurderer alle saker som skal til styret

Forstå og verdsett brukere (budsjetter og lønn brukere)

Spørreundersøkelse for å kartlegge temaet og hva det er behov for

Brukerne skal oppleve at bidraget har nytteverdi

Forplikte seg til å formidle i kanaler som går ut og som er fattbar

Godt brukergrensesnitt

Mulig å gjøre tilpasninger

Brukere påvirker implementering

Formidling av resultat til bruker

Faste intervaller når endringer skal skje

Finne de rette brukerne (kartlegge prosjektets forventninger og behov for brukermedvirkning)

Kartlegge brukeres egeninteresse og motivasjon for å delta som bruker (intervju)

Enkelt språk

Brukere kan faktisk gjøre reelle endringer

Etiske retningslinjer