



Hur långt har vi kommit egentligen?

Anna Swartling

Det börjar bra

- Antalet användbarhetsexperter och företag med fokus på användbarhet "verkar" öka
- Gulliksen et al 2004: användbarhetsprofessionen har blivit mer erkänd och spridd ute i industrin
- Användarvänlighet som utvärderingskriterium
- Temasidor, t.ex. Internetworld
- Nätverk som STIMDI, IxDA, Third Tuesday
- STIMDI:
 - 38 användbarhetsföretag
 - 16 program på högskolor/universitet
- I mina studier
 - Skatteverket: jobbat 10 år med användbarhet, flera användbarhetsexperter
 - Försvarsmakten: flera användbarhetsexperter, bred användning av användargrupper
 - Lernia: användbarhet som en uttalad framgångsfaktor
 - Generellt: mycket positiva till användbarhet och användarinvolvering



Men...

- SCB: mer än 70 yrkeskategorier inom IT/Data – ingen relaterar till användbarhet/interaktionsdesign
- Exido (IT-lönebarometern): nästan 90 befattningar, 34 kompetensområden, 52 IT-erfarenheter – ingen relaterar till användbarhet/interaktionsdesign
- IT-lönebarometern: 43 särskilt efterfrågad kompetens – ingen relaterar till användbarhet/interaktionsdesign
- Dataföreningen: 34 nätverk – ingen relaterar till användbarhet/interaktionsdesign
- Fackförbund: utgår ifrån SCB
- IT&Telekomföretagen: 10-tal yrkeskategorier – ingen relaterar till användbarhet/interaktionsdesign
- Arbetsförmedlingen: fr.o.m febr-08 yrkeskategorierna användbarhetsdesigner, användbarhetsexpert och interaktionsdesigner



Ny yrkeskategori...

IT&Telekomföretagen

- Mer säljande beskrivning av olika yrkesroller
- Vill ringa in de som ägnar sig åt MDI i någon form
- "Vill inkludera alla som arbetar med användarstöd i någon form (alltså även helpdesk) och som är begripligt även för icke IT-initierade ungdomar och folk utanför branschen (t.ex. studie- & yrkesvägledare)"
- Deras förslag: "IT-användarstödjare"



Forskning & media

- Linjär utvecklingsmodell à la Vattenfallsmodellen fortfarande vanlig
- Use case förbannelsen
- Användbarhetsexperter fortfarande missionärer
- IT-problem vanliga i media
- I min studie:
 - många berättelser om misslyckade projekt
 - Användbarhet reduceras till knappologi
 - Användarcentrering reduceras till användarrepresentanter och gisslantagande
 - Användarcentrerade metoder reduceras till "vad tycker du"-möten
 - Användbarhetsexperter är osynliga
 - IT-determinism



Den sociala konstruktionens påverkan

- Bilden av IT/IS och IS-design/utveckling
- Bilden av användbarhet
- Bilden av IT-experten
- Bilden av MDI-experten
- Bilden av användaren



En ny början



- Rikta sig mot beställare istället för leverantörer, få dem att börja tidigare och att inte ta användbarhet som självklart utan att man verkligen beställer användbara system
- Fokus på att integrera UCD med ingenjörsperspektiv inordnar vårt humanperspektiv i ett klassiskt ingenjörsperspektiv istället för att erbjuda alternativ
- Klargöra & definiera användbarhet – göra fuzzy ok, dvs. inte försöka göra det mindre fuzzy
- Större kraft på att motverka IT-determinismen istället för att integrera oss

Tack!



Anna Swartling
ast@kth.se