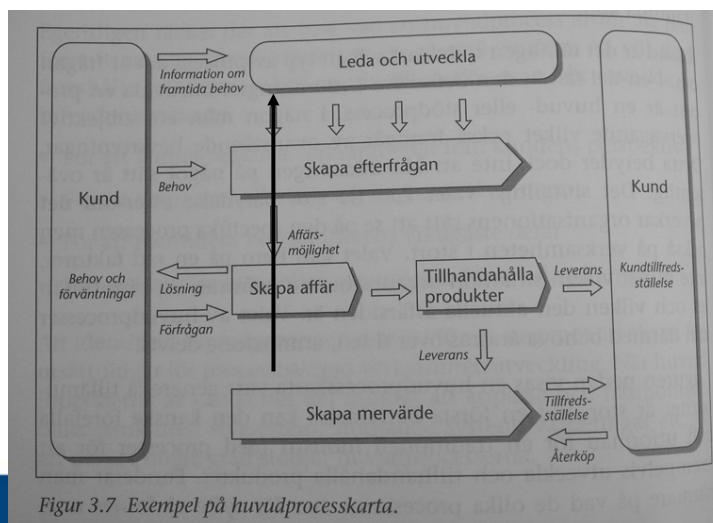


Föreläsning 5

- ✓ Vem är kunden?
- ✓ Boken kap 4
- ✓ Vem är användaren? Hur lär man känna användaren inom HCI/ID?
- ✓ Försök till slutkläm, kan processorientering lära sig av ID/HCI?

Vem är kunden inom högskolevärlden?

Behov \leftrightarrow Tillfredsställda behov



Figur 3.7 Exempel på huvudprocesskarta.

Förändringsarbete i organisationer

Vem är kunden inom högskolevärlden?

Behov \leftrightarrow Processer \leftrightarrow Tillfredsställda behov

Studenter som kund

Blivande studenter \leftrightarrow stud under utbildning \leftrightarrow utbildade studenter
(med arbete relaterat till utbildningen)

Studenter som produkt/tjänst

Arbetsgivares behov \leftrightarrow stud under utbildning \leftrightarrow Arbetsgivare
tillfredställd (Hittar kvalificerad personal, studenterna
anställningsbara)

Hur ser ni på detta? Är ni kund och/eller produkt?

HALMSTAD UNIVERSITY

Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Att definiera en kund är inte så lätt?

Perstorps AB levererar plast-artiklar till bilindustrin:

Är kunden:

Bilindustrin, föraren, ägaren, den som har nytta, den som reparerar
eller samhället

Vem är kunden till Flower Systems och ISOX?

De levererar till sociala myndigheter, socialsekreterare, klienter, exp-
personal, chefer, behandlingshem

HALMSTAD UNIVERSITY

Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Att definiera en kund är inte så lätt?

Kundbegreppet behöver nyanseras och analyseras

Beställare
Användare
Erhåller nyttan
De som betalar

Varför inte tala om intressenter

HALMSTAD UNIVERSITY
Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Intressenter

Ur ett processorienteringsperspektiv

Kunder, leverantörer, ägare, långgivare, anställda, myndigheter

Olika behov och olika förväntningar

Kunder

Upplevd kvalitet
Valmöjligheter
Lätthet i orderhanteringen
Bemötande
Leverans i tid
Snabb lösning av problem

HALMSTAD UNIVERSITY
Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Leverantörer

- Bra pris (Ok?)*
- Upprepade order*
- Betalning i tid*
- Öppen och ärlig kommunikation*

HALMSTAD UNIVERSITY
Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Anställda

- Utmanande arbete*
- Ett säkert arbete*
- Konkurrenskraftig lön och förmåner*
- Karriär*
- Goda arbetsförhållande*
- Trevlig miljö*
- Ansvar och befogenheter*

HALMSTAD UNIVERSITY
Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Kunden och företaget

Kundorientering

Arbeta för kunden

Arbeta med kunden

Kund och leverantör skapar mervärde tillsammans

Kunden är en nod/del i ett värdeskapande nätverk

Kunden är inte en grupp i statistiken

Kunden är aktiv i det gemensamma skapandet

Kund och leverantör lär (utbildar) av varandra

Kund och leverantör delar information om omgivningen

HALMSTAD UNIVERSITY

Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Kundens råd till företaget

Lär känna kunden

Förstå kunden styrkor och svagheter

Beskriv vad ni gör och hur

Tolka vad kunden vill uppnå

Ta initiativ

Ifrågasätt och utmana

Lär känna din kund

Var proaktiv-vad behöver vi

Utveckla och förfina lösningar tillsammans

Förenkla offerter

Kommunicera förutom offerter

Fördelar med olika lösning

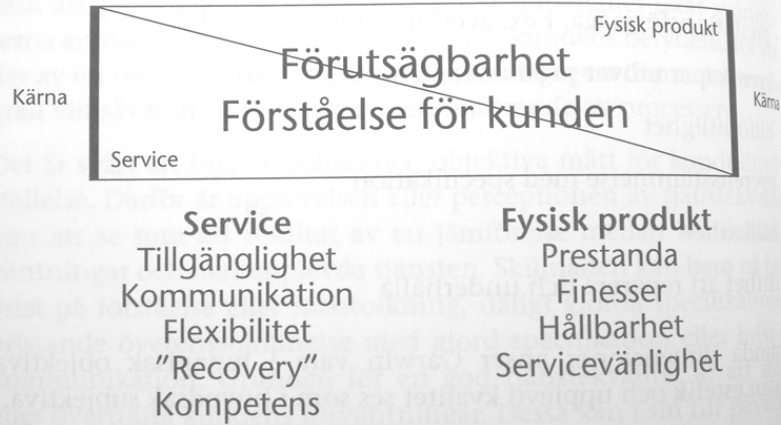
HALMSTAD UNIVERSITY

Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

Kvalitet för det totala erbjudandet



Figur 4.1 Kvalitetsdimensioner i det totala erbjudandet. (Källa: Ljungberg 1994)

HALMSTAD UNIVERSITY

Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

User-centred information systems development (HCI/ID)

- User-centred system development is sometimes defined as:

"a process with a focus on the users and usability throughout the development process"

- User-centred systems development differs from traditional information system development in two key ways:

- It is user centric, not data centric.
- It is highly iterative and involves considerable testing and revision

HALMSTAD UNIVERSITY

Lars-Olof Johansson



Förändringsarbete i organisationer

- "Human Computer Interaction is a discipline concerned with the design, evaluation and implementation of interactive computing systems for human use and with the study of the major phenomena surrounding them."
 - As defined by the Special Interest Group on Human-Computer Interaction (SIGCHI) of the Association for Computing Machinery (ACM)

Förändringsarbete i organisationer

Techniques for analysis

- user analysis
- needs analysis
- task analysis
- goal analysis
- functional analysis
- requirement analysis

Needs analysis

- Summarizes the nature and purpose of the system
 - Type of system (website, video game, spreadsheet)
 - People it will serve
 - Benefits it will provide
 - Scenarios

User and task analysis

- User analysis - characterizes the people who will use the site:
 - General considerations (age, education, experience with computers)
- Task analysis - what users will do
 - User's goals - what they want to accomplish
 - Tasks or activities carried out to achieve the goal
- Utrycks med hjälp av tex persona, scenarios och flödesschema
- Kan leda fram till rollbeskrivningar

Functional analysis

- Functionality or computer services that users will need and what will be automated
 - Close correspondence between functions and tasks
- Examples: travel site task: "find all flights to xyz, ordered by price"
 - Needs search function and sorting capability
- Music CD site: task "buy a CD"
 - Needs secure on-line transaction functionality
- Beskrivning av aktiviteter, kopplas till Users/roller

Requirements analysis

- Describes the formal specifications required to implement the system:
 - Data dictionaries
 - Entity-relationship diagrams
 - Object oriented modeling
- Similar to software engineering

Förändringsarbete i organisationer

Försök till slutkläm,
Kan processorientering lära sig av ID/HCI?

Är detta ett sätt för en informatiker att bidra
med kunskap för en ekonomisk verklighet

Vilka tekniker/analyshjälpmiddel från ID/HCI
kan användas för att förstå kundbegreppet
inom processorienteringen?

En diskussionsfråga!