



Af
Rikke Knudsen, Head of Business Consulting

Hvad er User Adoption?

User Adoption, eller på dansk brugeradoption, er afgørende for, om man får den maksimale værdi ud af ens investeringer i ny teknologi, eller får succes med at udnytte eksisterende systemers fulde potentiale. I begge tilfælde spiller brugeradoption en meget vigtig rolle, og det gør det, fordi det handler om at få medarbejderne, som skal anvende teknologien eller det nye system, til at adoptere det hurtigt - og uden for meget modstand.

Modstand mod forandring

Modstand mod forandring kender vi alle til. Så selvom der er mange åbenlyse gode grunde - og en række positive fordele ved at implementere ændringerne for brugerne, er det ikke altid let at få alle til at købe ind på forandringen. Det er derfor helt afgørende, at man bruger noget tid på at analysere, hvilke brugeradoption-strategier man vil anvende i organisationen, for det er helt afgørende for, hvordan brugerne adopterer dem. Det er bevist mange gange, at uden en god strategi får man ikke den problemfri overgang, man håber på. Der vil opstå frustrationer, kaos og tekniske problemer - og det gør det svært at opnå den ønskede succes og effekt.

Inden for brugeradoption, er der flere strategier, man kan vælge imellem:

• **Big Bang adoption**

Big Bang betyder, at man vælger en dato, hvor medarbejderne skal forlade det gamle system og overgå 100% til det nye system. Når alle brugerne overgår til det nye system på én gang, opnår man øjeblikkelig den ønskede ændring - hvis man har gjort sit forarbejde godt. For nøglen til at lykkes med denne strategi er brugeradoption, uddannelse og information, og de initiativer skal sættes i gang, inden medarbejderne overgår til det nye system, for det er uhyre vigtigt, at alle brugere og interessenter, på forhånd, bliver sat grundigt ind i, hvad formålet med det nye system er - og hvordan man anvender det. Alle skal kunne stille spørgsmål og få luftet deres bekymringer omkring, det der skal til at ske, og ledelsen skal tydeligt kunne forklare, hvordan de nye arbejdsmåder/metoder kommer til at fungerer - og hvordan det vil påvirke medarbejdernes arbejdsrutiner.

• **Parallel adoption**

Parallel adoption betyder, at man kører med to systemer samtidigt. Det vil sige, at der vil være en overgangsperiode, inden det nye system er adopteret af alle brugere. Fordelen ved paralleladoption er, at brugerne har noget tid til at vænne sig til det nye system, samtidig med at det gamle system, langsomt udfases. Hvis brugerne møder udfordringer ved det nye system, kan de altid vende tilbage til det gamle system, indtil de får den uddannelse og viden, de har behov for. Fordelen ved den parallelle adoption-strategi er, at det kan reducere risikoen for at arbejdet stoppes. Ulemperne er, at medarbejderne blive ved med at benytte det gamle system for længe, fordi det er det, de kender og føler sig trygge ved. Dermed kan man risikere, at de ikke har nok fokus på at lære, hvordan man arbejder i det nye system, og det betyder, at effekten ved at indføre det, vil være længere tid om at slå igennem.

• **Trinvis adoption**

Ved en trinvis brugeradoption, sker ændringerne over en kortere eller længere periode. Her kan man f.eks. i fase 1 lade en afdeling, overgår til det nye system. Når man så har sikret, at det kører problemfrit, kan man sætte næste fase af implementeringen i gang i endnu en afdeling. Skiftet til det nye system bliver hermed mere overskuelig men også længerevarende. Trinvis adoption resulterer normalt i en mere organiseret overgang, fordi der ligger en klar plan for den trinvise implementering af det nye system, og man har god tid til at informere brugerne om, hvornår man starter udfasningen af det gamle system. Hvis der konstateres fejl og mangler ved det nye system, påvirker det heller ikke alle i virksomheden, og udrulningsteamet kan hurtigere lokalisere, hvor de skal fokusere deres energi.

Hvilken brugeradoption-strategi skal man så vælge?

Den brugeradoption-strategi virksomheden skal vælge, hænger sammen med flere ting:

- Den overordnede målsætning for forandringen
- Tempoet for implementeringen af forandringen
- Antallet af brugere
- De påvirkede arbejdsopgavers karakter og kompleksitet
- Medarbejdernes/brugernes uddannelse- og supportbehov
- Behovet for løbende justering og re-design af teknologien/systemet

I nogle tilfælde vil disse forhold skubbe virksomheder i retning af Big Bang adoption - specielt hvis der er behov for at gennemføre en hurtig forandring. Omvendt så kan behovet for at begrænse risikoen under adoption-processen føre til, at man vælger enten den parallelle eller gradvise adoption-strategi. Nogle gange er en hurtig ændring den mest effektive, mens en langsommere ændring i andre situationer er acceptabel.

Bruger adoption handler om mere end it og teknologi

Uanset om man skal tage ny teknologi i brug, eller ønsker at udnytte en eksisterende løsning bedre, så handler brugeradoption om mere end it og teknologi. Det er ikke det, der i sidste ende er nøglen til succes - det hele afhænger nemlig af medarbejderne. Selv ikke den bedste it-løsning vil kunne levere de ønskede resultater, hvis ikke man får medarbejderne til at købe ind på det nye system, og får dem med på rejsen. Det er derfor vigtigt, at brugerne tager løsningen til sig, ændrer vaner og udnytter de nye muligheder, de får stillet til rådighed. De skal være motiverede og derfor er det vigtigt, at man sikrer, at de får den rette mængde information, uddannelse og vejledning, ellers bliver det vanskeligt at gennemføre en succesfuld lancering af et nyt system eller foretage væsentlige ændringer i et eksisterende system.

Når man har sin adoption-strategi på plads - og har udarbejdet en klar adoption plan, skaber man de bedste rammer og vilkår for at forandringen bliver en succes. Man sikrer, at brugerne hurtigere anerkender, accepterer og anvender det nye system, og man opnår, at det nye system langt hurtigere tages i brug - med mindst mulig modstand.

Hjælp til valg af brugeradoption-strategi og adoption arbejdet

Man kan med fordel inddrage en ekstern konsulent i adoption arbejdet, som kan hjælpe med at vurdere, hvad der skal til, for at man kan komme godt i mål. Konsulenten vil kunne komme med uvildige råd og anbefalinger til, hvilken adoption-strategi, man bør anvende, og hvordan adoptionen helt generelt kan indtænkes som en naturlig del af implementeringsprojektet - både på det strategiske, taktiske og operationelle plan.

Uanset hvordan man vælger at gribe sit adoption-projekt an, er det essentielt, at brugerne er i centrum under hele forløbet. Det er også vigtigt, at man har fokus på de tjenester, der skaber størst værdi, er det rette opmærksomhed på de udfordringer, brugerne oplever, at man er klar til at hjælpe med og engagerer omkring det nye system samt de aktiviteter, som brugerne skal være en del af, at brugerne får de nødvendige kompetencer og forudsætninger, som gør dem i stand til at anvende det nye system eller de nye arbejdsmetode, samt at brugerne kontinuerligt får den hjælp og vejledning stillet til rådighed, som de har brug for. Alt dette kan konsulenten hjælpe med at sikre.

Udnyt jeres eksisterende løsningers fulde potentiale

Det kræver ikke nødvendigvis nye it-investeringer at skabe resultater og flytte forretning. Ofte vil mange virksomheder, kunne opnå store fordele, hvis de blev bedre til at udnytte rammerne og mulighederne i deres eksisterende it-løsninger optimalt. Mange kan dermed, ved hjælp af mindre og færre justeringer, nå deres fulde potentiale og få det maksimale ud af den investering, de allerede havde foretaget.

Et godt råd:

Få tjekket op på jeres systemer - og hvis der er uudnyttet potentiale, så sæt gang i User Adoption!

Hvordan gør man?

Brugeradoption-processen:

Uanset hvilken brugeradoption-strategi der vælges, ser aktiviteterne man skal igennem, sådan her ud:

- Identificer de ændringer, der skal foretages
- Forbered en plan for brugeradoption-processen
- Identificer de krav, der skal være opfyldt, for at planen kan lykkes
- Opnå fuld enighed om, hvad disse krav er, og hvordan de kan opfyldes
- Forbered testfasen
- Kør testfasen
- Evaluer resultater og fastlæg om organisationen er klar til implementering
- Forbered en endelig brugeradoption plan - ideelt set bør dette ske i samarbejde med de brugere, der vil blive direkte berørt

Kontakt NetDesign Business Consulting direkte:

Rikke Knudsen, Head of Business Consulting
Mail: rikn@netdesign.dk
Mobil: +45 26306033

Trine Nielsen, Senior Business Consultant
Mail: trinn@netdesign.dk
Mobil: +45 51447415

Læs mere her:

netdesign.dk

Følg os på:

[LinkedIn](#)

Ring til os:

+45 4435 8000

Skriv til os:

kundecenteret@netdesign.dk



NetDesign