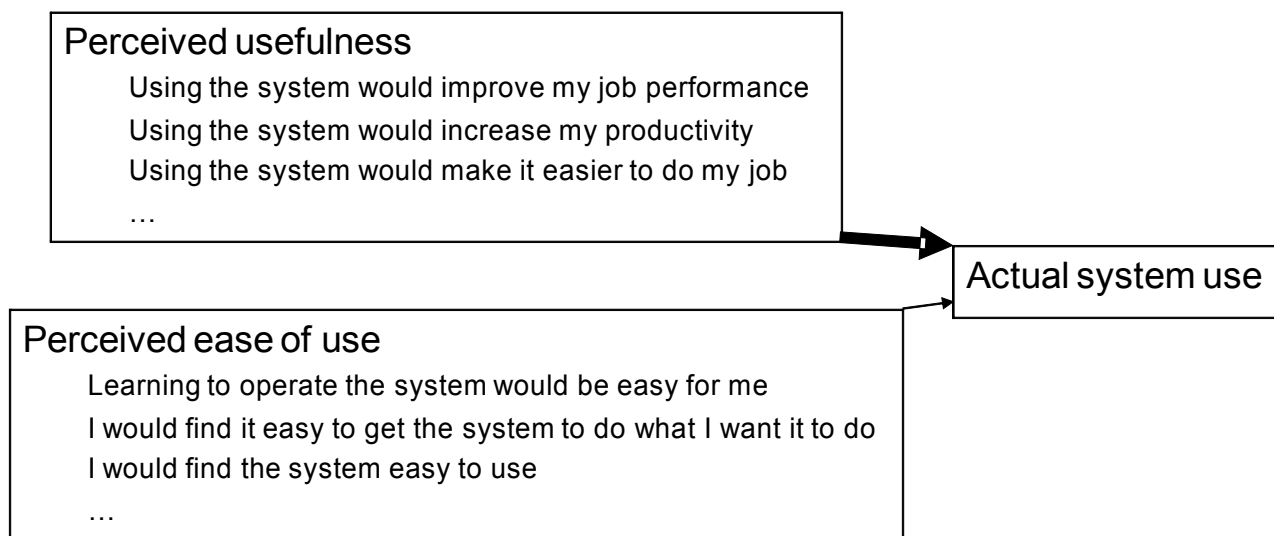


# Technology Acceptance Model

*Jens Kaasbøll, Universitetet i Oslo, 4. august 2009*

En av de få, veldokumenterte sammenhengene innenfor bruk av IT i organisasjoner heter Teknologi Akseptanse Modellen (TAM). Den sier i sin enkleste form at nytten ved teknologien er den sterkeste påvirkningen på om teknologien tas i bruk, mens hvor lett teknologien er å bruke har mindre betydning (Davis, 1989). Vi kan bruke TAM til å forutsi at et IT system som oppleves som nyttig av brukerne vil bli brukt, selv om de må slite med å lære det. Omvendt, et system som er lett å lære og lett å bruke, vil ikke bli brukt dersom folk ikke ser nytten ved det.

Vi kan illustrere modellen slik, der den tykke pila skal vise at den sammenhengen har større betydning enn den andre:

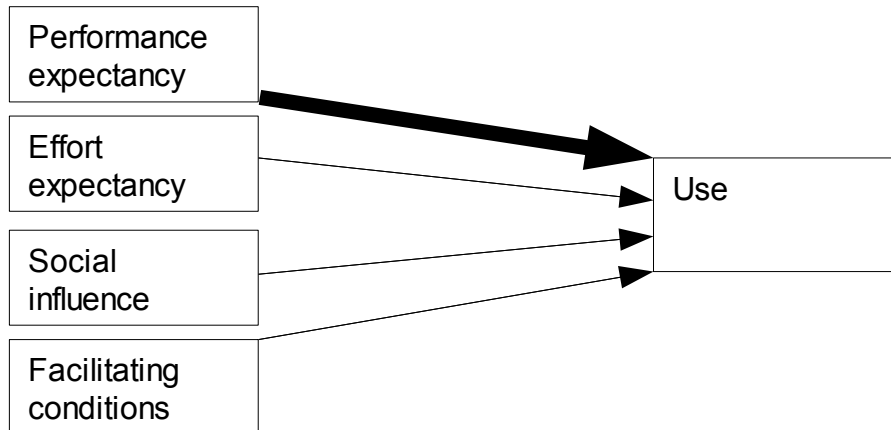


Et eksempel: På begynnelsen av 80-tallet installerte et sykehus et datamaskinbasert oppslagsverk for sykepleiere, der de kunne finne opplysninger om pleieprosedyrer, medisinske forklaringer, retningslinjer, etc. Det ble fort tatt i bruk på den avdelingen der det først ble installert, fordi sykepleierne så det som en stor fordel å slippe å spørre leger eller administratorer hver gang de lurte på noe. Dette hadde sammenheng med at spørsmålene deres ikke alltid ble besvart på en høflig måte, og at de ikke ønsket å framstå som uvitende overfor overordnede. Systemet hadde bare én terminal, og etter en stund ble denne flyttet til en annen avdeling, som det tok 5 minutter å gå til. Likevel fortsatte de å bruke det, og for å få det til på en smidig måte, så organiserte de et vaktssystem, slik at en samlet opp spørsmålene og gikk til den andre avdelingen, mens de andre tok over dennes oppgaver i den halvtimen som trengtes. De la altså ned mye ekstra arbeid for å oppnå den nytten som de opplevde.

Å måle resultatet av bruk av teknologi i organisasjoner har vist seg umulig. Det lar seg i alminnelighet verken gjøre å isolere kostnadene ved innføringen av tekniske løsninger eller effektene av dem. Utgiftene er vevet sammen med kostnader til læring og omstilling, og tilsvarende er det organisasjoner produserer avhengig av en pakke med innsatsfaktorer, som kompetanse, infrastruktur, markedsbetingelser, etc. I TAM er derfor vellykketheten av en teknologisk innføring målt i hvor mye den brukes, og dette har med årene utviklet seg til å bli standarden for å måle teknologivellykkethet.

## Revidert modell

Seinere har modellen blitt forfinet med flere faktorer, og en samlende modell ser slik ut:



Adapted from Venkatesh et al (2003).

Nytte er her uttrykt som Performance expectancy, nemlig hva brukerne forventer at nytten er. Perceived ease of use er kalt Effort expectancy. Når kolleger bruker systemet, så øker Social influence, og tilsvarende hvis sjefen sier at du skal bruke det. Facilitating conditions handler om tilgjengelighet, f.eks. at nettverket virker, at du har tid til å bruke det.

Når vi skal vurdere IT systemer, så forteller modellen oss om 4 faktorer som vi bør være på utkikk etter. Vær oppmerksom på at det er brukernes oppfatning av faktorene som har betydning. Hvis vi som undersøker et IT system ikke forstår poenget med det, mens brukerne sier at de har stor nytte av det, så betyr det at systemet med høy sannsynlighet vil bestå. Omvendt, hvis observatøren mener at noe informasjon vil være særs viktig for organisasjonen, mens de som arbeider der ikke deler den oppfatningen, så kan vi ikke vente at de vil gjøre noen innsats for å skaffe informasjonen.

I tillegg til de 4 faktorene, som ser ut til å være ganske stabile, så vil andre faktorer moderere bildet. For en ung mann vil nytten telle mer enn for andre, mens for en eldre kvinne med begrenset IT erfaring vil letthet i bruk være viktigere enn det er for andre brukere. Slike modererende faktorer kan være svært kulturavhengige, og undersøkelsene som modellen bygger på er gjort i Nord-Amerika.

## Referanser

Davis, Fred D. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13(3), 319-340.

Technology acceptance model. In *Wikipedia*. Downloaded from [http://en.wikipedia.org/wiki/Technology\\_acceptance\\_model](http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model) 4<sup>th</sup> August, 2009

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, (27:3), 425-478.