

Undgå at dit næste it-projekt fejler

Brug brugerne!



ALEXANDRA
INSTITUTTET

Agenda

1 Hej og go'formiddag

Hvem er vi? Hvem er I?

2 Hvad er brugerinddragelse?

Hvorfor er det vigtigt? Identificering af brugeren

3 Case 1: Systemoverblikket

Brugerinddragelse i udviklingen af et værktøj til Erhvervsstyrelsen

4 Case 2: Alex

Et digitalt værktøj til indsamling af brugerindsigter

5 At arbejde med brugerinddragelse

Anbefalinger til arbejdet med brugerinddragelse i IT-projekter

6 Q&A og afrunding

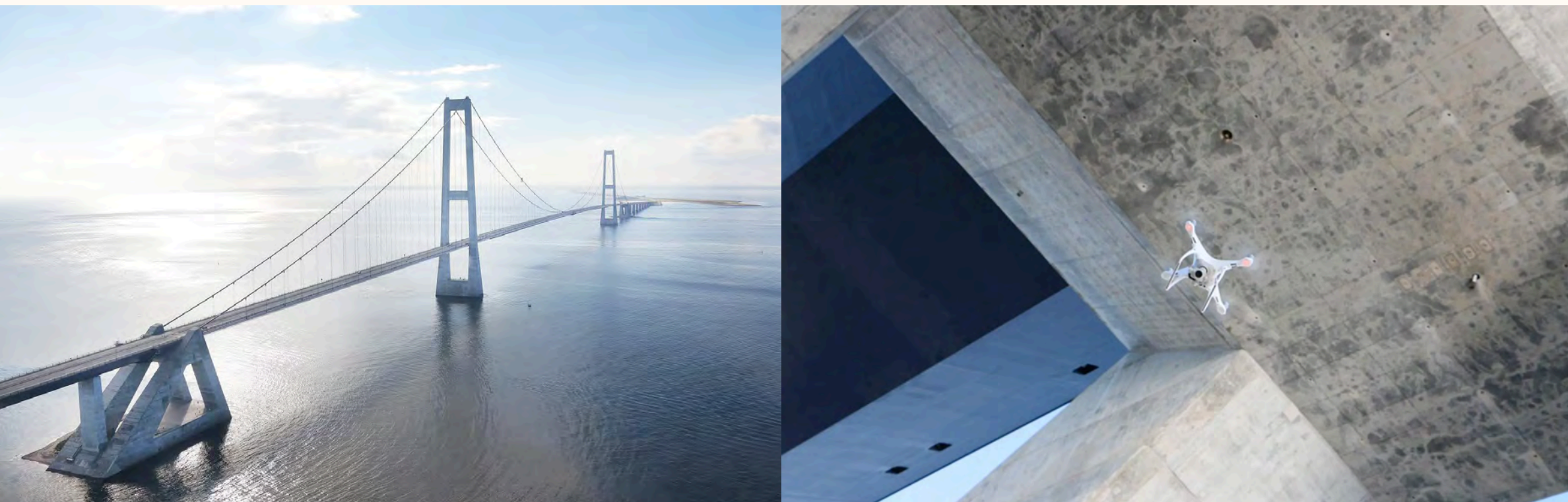
Spørgsmål og tak for at lytte med

Hvem er Alexandra Instituttet?

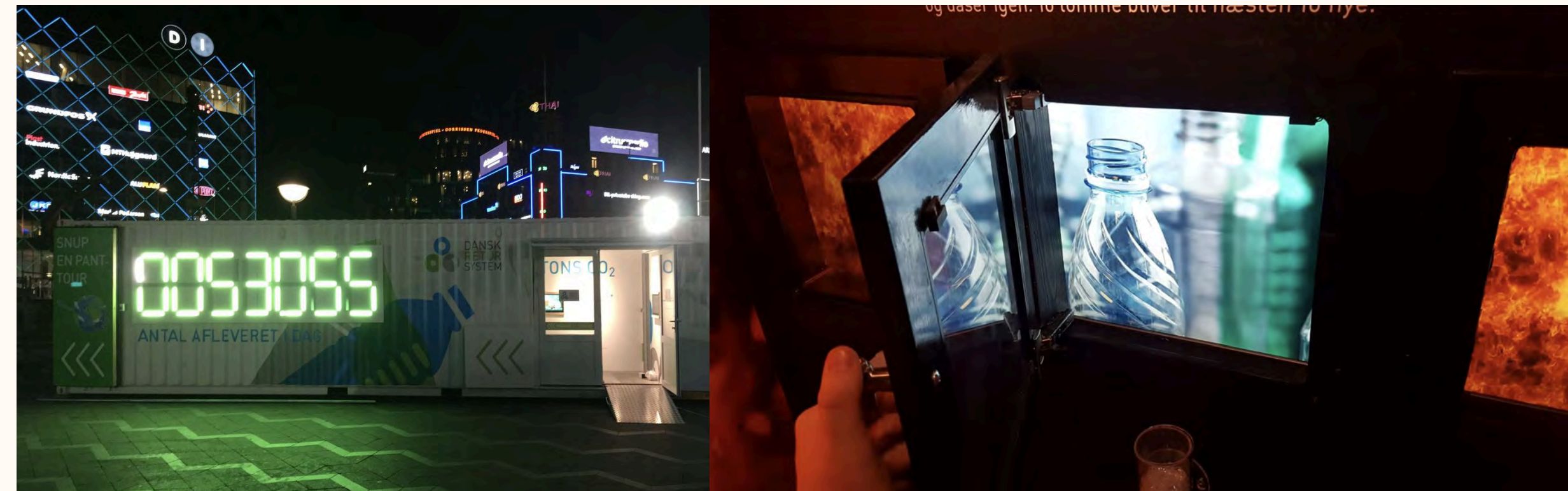
- GTS-institut specialiseret i IT & digitalisering
- Ejet af Aarhus Universitets Forskningsfond
- Kontorer i Aarhus og KBH huser små 100 medarbejdere
- Faglige labs: AI, Security, Insights og Digital Experience & Solutions.
- Etableret i 1999



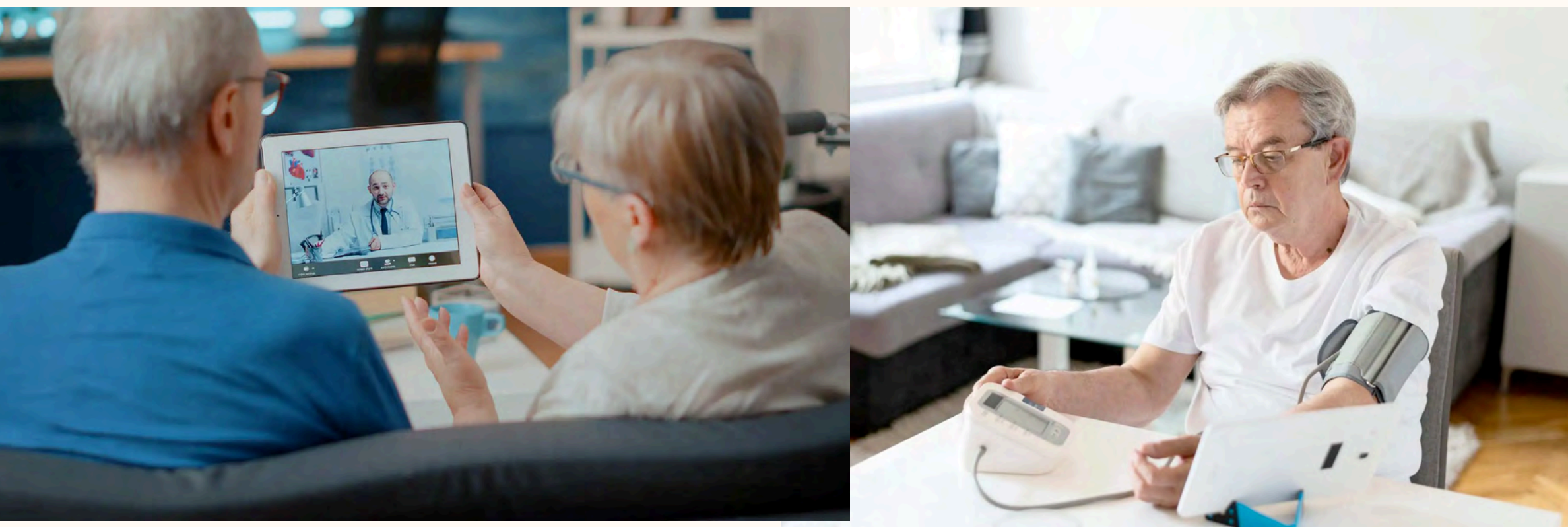
Et par eksempler på, hvad vi bl.a. laver...



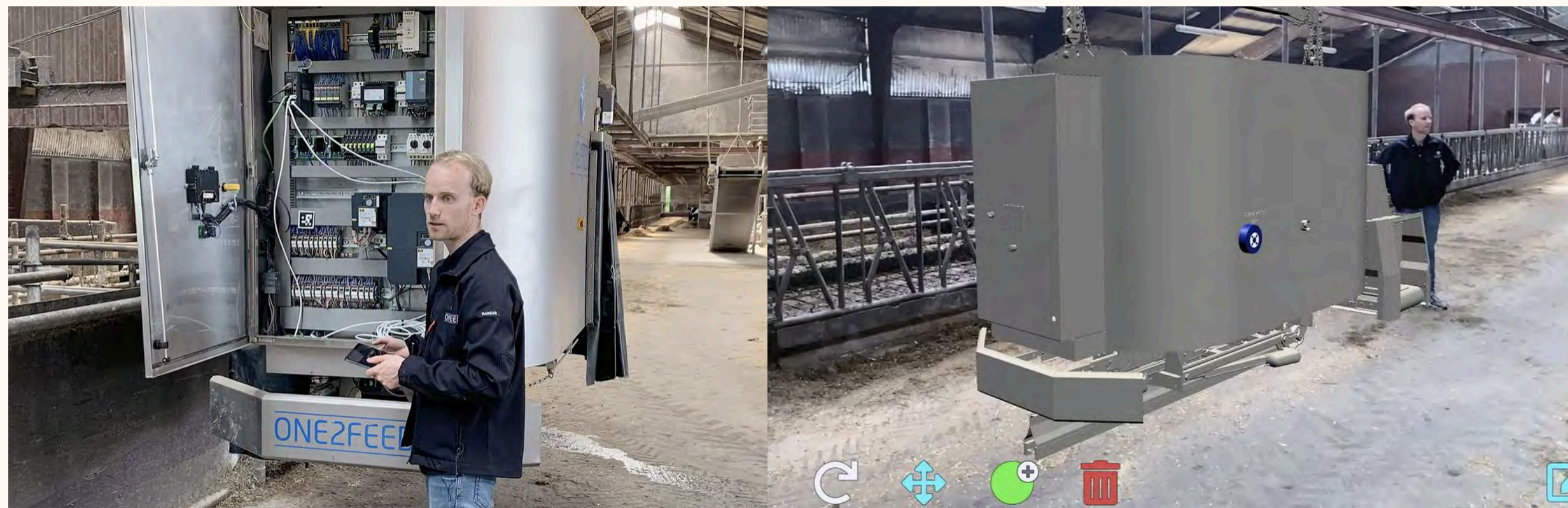
AI gør inspektion og vedligehold billigere for Sund & Bælt



Dansk Retursystem har fået en mobil udstilling om genanvendelse og klima



Telemedicinsk løsning hjælper borgere med KOL



AR støtter salget og hjælper teknikere i udlandet med fejlfri montage

Vi bringer den nyeste it-forskning og teknologi i spil i dansk erhvervsliv



Hvem er vi?



ALEXANDRA
INSTITUTTET



Karen Johanne Kortbek

Senior UX Specialist,
ph.d.
kortbek@alexandra.dk



Rune Wehner

Senior arkitekt /
Digital Design Architect
rune.wehner@alexandra.dk



Sarah Otte

Cand.IT studerende
sarah.otte@alexandra.dk



ALEXANDRA
INSTITUTTET



Hvad er du nysgerrig på omkring brugerinddragelse?

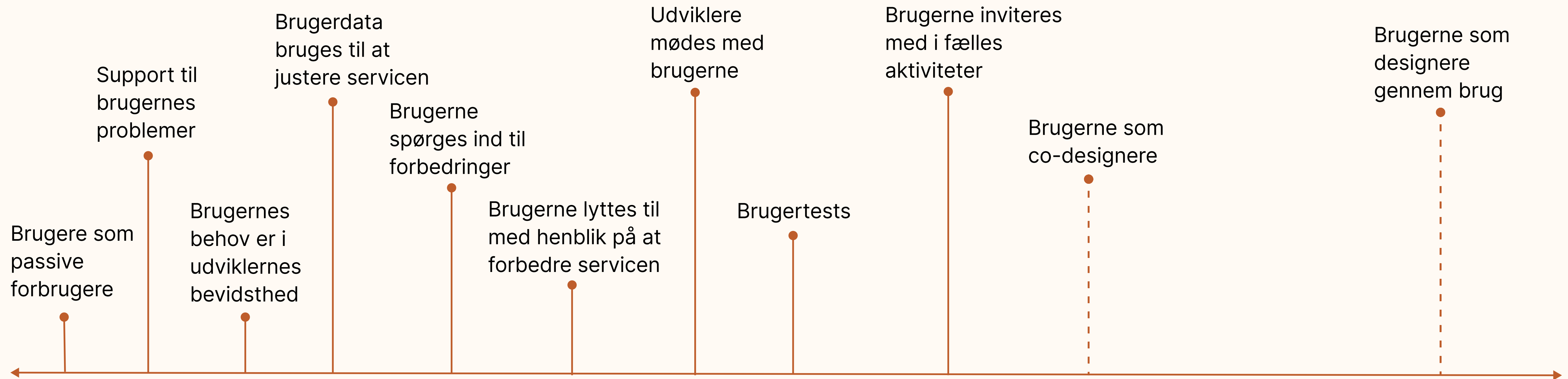
Skriv i chatten



Hvad er brugerinddragelse?

Hvorfor er det vigtigt? Identificering af brugeren

Hvad er brugerinddragelse? Et spektrum



Passiv inddragelse

Design og udvikling er forbeholdt designere og udviklere. Brugere er blot modtagere af produktet

Feedback & test

Brugere inviteres til at teste og give feedback. Brugerens reaktioner giver ideer til udvikling

Samarbejdende inddragelse

Brugere inddrages i et opstillet samarbejde, som informerer både design, brug og kontekst for brug

Design-in-use

Skellet mellem brugere og udviklere udviskes. Brugeren former og designer løsningen løbende gennem brug.

Hvad er brugerinddragelse? Eksempler på elementer

Spørgeskemaer

Interviews (strukturerede, semistrukturerede, åbne)

Konceptudvikling

Sketching

Feltstudier

Brainstorming

User Journey Mapping

Wireframing

Probing

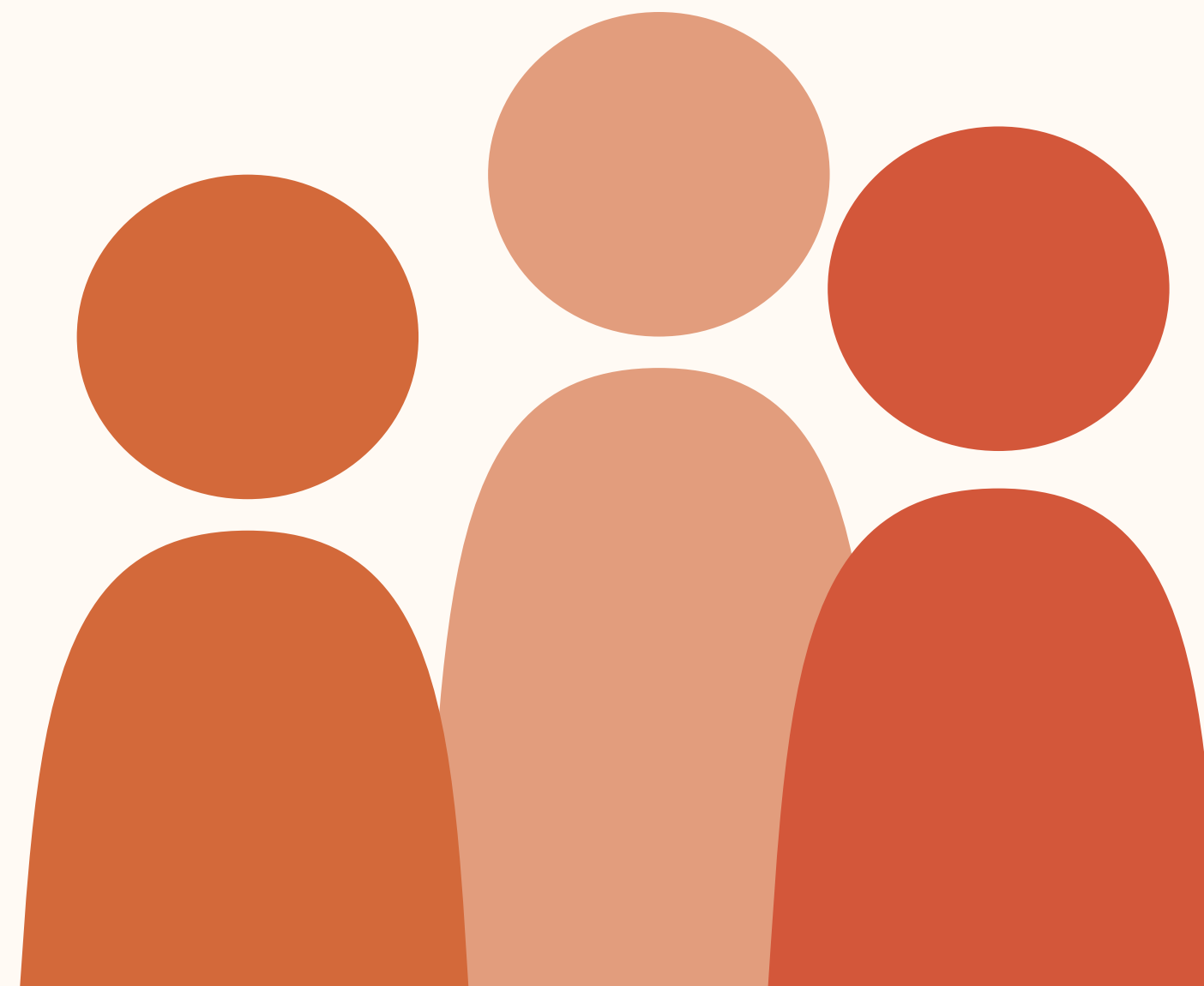
Mock-ups

Workshops, bl.a.
Discovery-, Empathy-,
Design-, Prioriterings-,
Future- og Critique
workshops

Desk research

Prototyping (fra low til
high fidelity)

Testing, bl.a. "Think-aloud",
A/B og Usability testing



Hvorfor er det vigtigt: Hyppige faldgruber i IT-projekter



Fejlprioriteringer

Antagelser om behov eller problem kan skabe fejlprioriteringer

Lav kompatibilitet

Teknologifokus fremfor brugsværdi kan medføre mismatch mellem produkt og praksis

Forsinkelser

Uforudsete iterationer pga. mangel på alignement med behovene ved brugerne

Manglende

forventningsafstemning

Unigheder eller forskellige ønsker til løsningen (internt ved kunden og i projektgruppen) afdækkes ofte ikke uden brugerinddragelse

Uhensigtsmæssige kravspecs

Manglende fleksibilitet i kravspecs gør det vanskeligt at inkorporere vigtige findings

Hvorfor er det vigtigt: Gevinster ved brugerinddragelse

Øget kvalitet i
kravspecifikation-
er skaber
risikoreduktion

Beslutninger
baseret på reel
indsigt forbed-
re kvalitet af
resultat

Øget bruger-
tilfredshed,
engagement
og accept

Kan nedbringe
antallet af
iterationer i
SDLC

Faciliterer
vidensdeling
på tværs

52/87 studier
rapporterer
sammenhæng
mellem BI &
systemsucces

Identificér brugeren: Et par pointer

Det er vigtigt at få styr på hvem brugeren eller brugerne er

Det kan være en hjælp at se bredere på produktet og projektet og det omkringliggende økosystem, samt at tænke i brugsscenarier

Brug også brugerne til at identificerer andre brugergrupper

De har ofte domæneviden, som gør at de har indsigter i hvilke andre brugergrupper vi måske har overset

Kunde og bruger er ofte IKKE de samme

Kunden kan nogle gange selv være bruger, men er det oftest ikke

Designet udvikler sig ofte sammen med brugerne

Mange af mulighederne og de bedste ideer opstår først under selve projektet og i samspil med brugeren

Vær opmærksom på de forskellige brugertypers roller ift. hinanden

- Bibliotekar vs. låner
- Lufthavnsledelse/butikker vs. flyrejsende

Brugeren har heller ikke bare løsningen

Det er derfor vigtigt at vise dem mulighedsrummet, for at få dem til at tænke udover deres egen forestillingsevne. Dette er ekstra vigtigt i projekter med IT og teknologi

Identificér brugeren: Eksempler fra et af vores projekter

ThreeSense: Sensorberiget hjælpemiddel, digital tvilling, avancerede datavisualiseringer



Arbejdsstol Dashboard / Status

ID
Borger-nr.: 002 Stol serie-nr.: 339755 Mac: VELACHair-2091F4

Vægt på sæde

Tilstedeværelse: Ingen

Sædeindstilling
Input fra stol
Højde indstilling: 6.2 cm
Sæde rotation: 0°
Sædevinkel: -3°

Øvrige funktioner
Opladning / Batteriniveau: Inaktiv
Bremse: Aktiv
Fodstøtte: Inaktiv

3D visning i rum

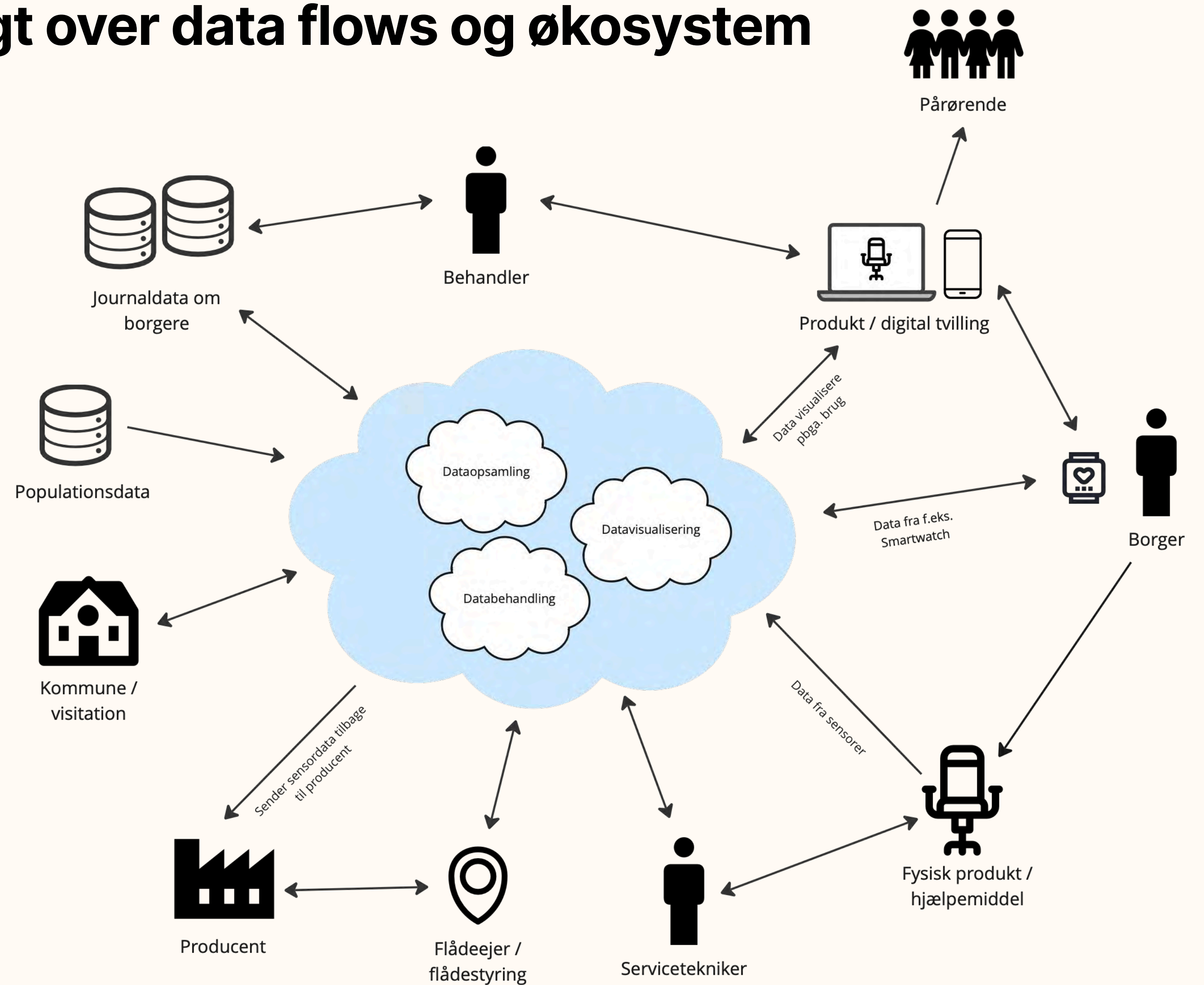


Identificér brugeren: Oversigt over data flows og økosystem

Projekt: ThreeSense

Fælles workshop

- Vi så bl.a. på økosystemet og brugere
- De mange brugergrupper blev identificeret på her
- Også fremtidige brugergrupper bør tænkes ind

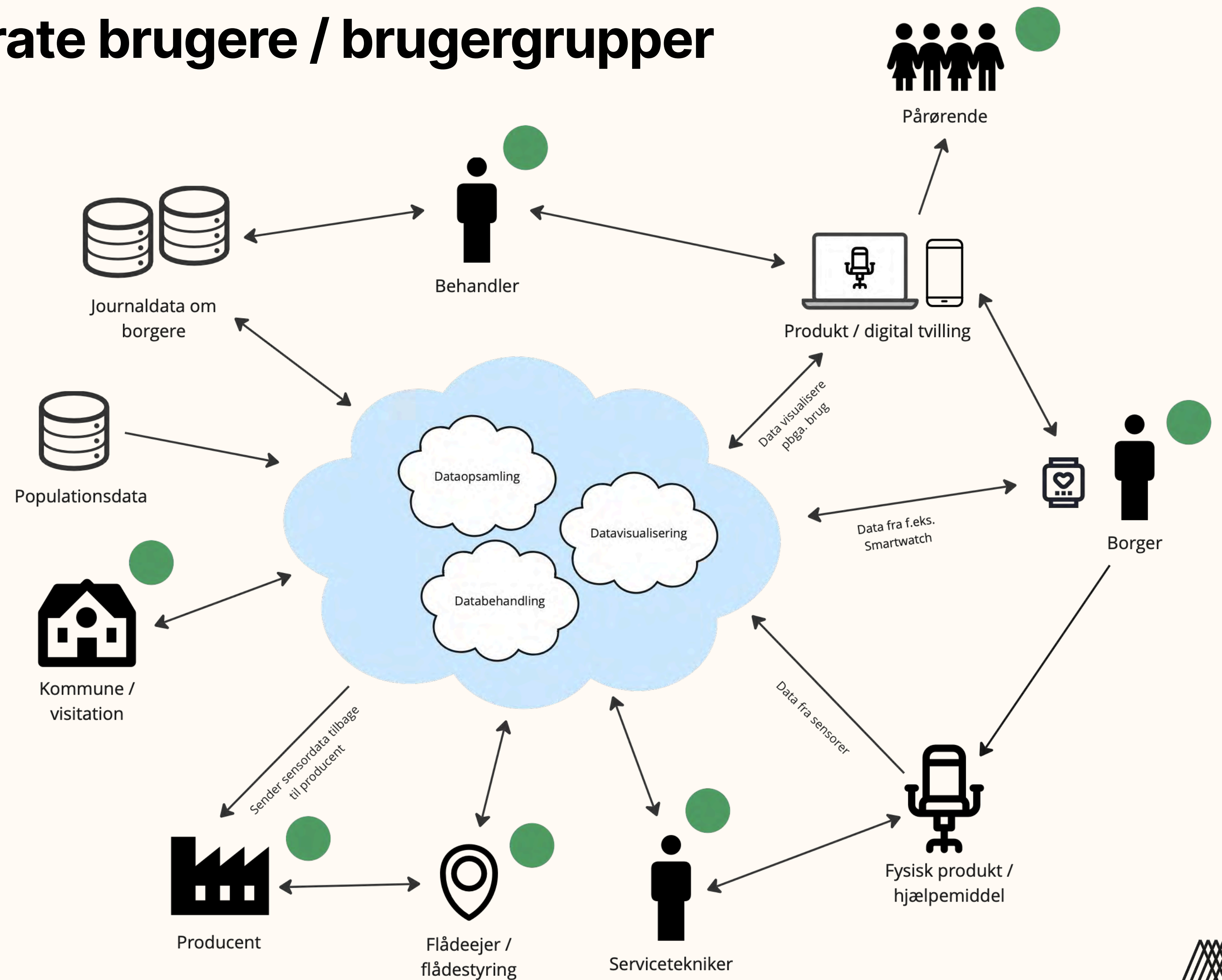


Identificér brugeren: 7 Separate brugere / brugergrupper

Projekt: ThreeSense

Grupperne

- Meget forskellige brugergrupper
- Vidt forskellige behov
- Brugsscenarier varieret meget



Identificér brugeren: Funktionalitet opstået i processen med bruger

Projekt: ThreeSense



Arbejdsstol Dashboard / Status

ID
Borger-nr.: 002 Stol serie-nr:339755 Mac: VELAChair-2091F4

Vægt på sæde

Tilstedeværelse: Ingen
Ryg

Sædeindstilling
Input fra stol
Højde indstilling: 6.2 cm
Sæde rotation: 0°
Center
Sædevinkel: -3°

Øvrige funktioner
Opladning / Batteriniveau: Inaktiv
Bremse: Aktiv
Fodstøtte: Inaktiv

3D visning i rum


Identificér brugeren: Interface til fysioterapeut (behandler)

Projekt: ThreeSense

Elementer i dashboard

- Ønsker og behov ift. funktioner og flow fra deres hverdag er inkorporeret.
- Visualiseringen er let at forholde sig til, ligner virkeligheden (digital tvilling)
- Bevægelsesmønstre over tid er det primære fokus i dette view og kan sammenstilles med de øvrige funktioner

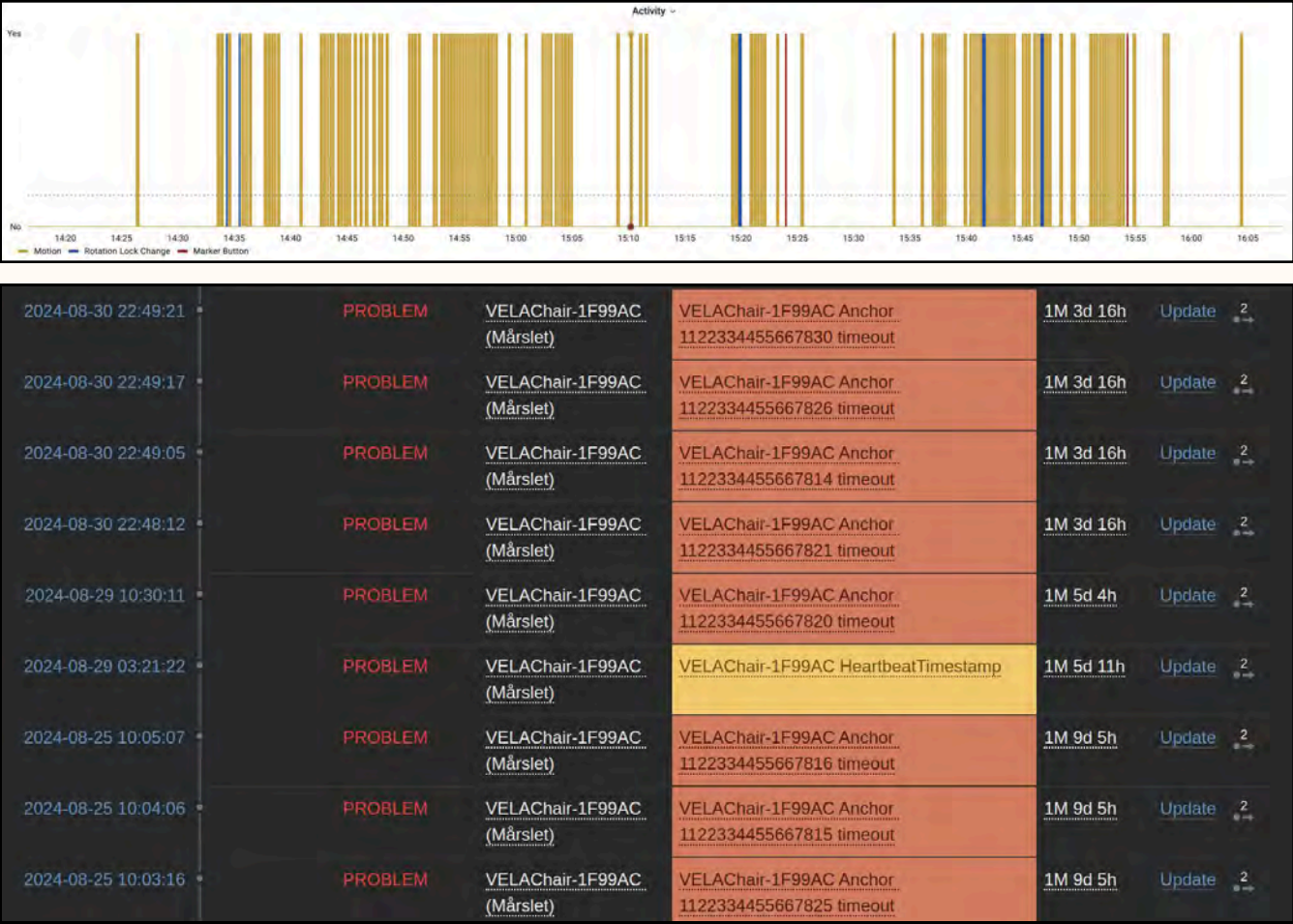


Identificér brugeren: Interface til servicetekniker

Projekt: ThreeSense

Elementer i dashboard

- Komponenterne kan til og fravælges
- Detaljerede data fra alle sensorer
- Der kan opsættes alarmer og notifikationer



Case 1: Systemoverblikket

Udvikling af online værktøj for Erhvervsstyrelsen til kortlægning af virksomheders forretningskritiske data



Projektet kort

Baggrund (cybersikkerhed):

Ifølge erhvervsstyrelsens undersøgelser har op mod 50% af SMV'er svært ved at vurdere konkrete risici i deres eget digitale landskab

Opgaven:

At afdække system- og sikkerhedslandskabet samt udvikle koncept og indhold til et interaktivt digitalt værktøj på baggrund af indsigterne

Involverede:

Erhvervsstyrelsen, Virksomhedsguiden (der huser værktøjerne), administrative medarbejdere fra mindre SMV'er, Alexandra team (6 medarbejdere fra 3 labs)

Scope:

Et forholdsvis lille og afgrænset projekt

- Varighed 3,5 mdr og budget på 570.000 DKK

virksomhedsguiden

Emner

Arrangementer

Netværk og sparring

Lån og tilskud

Skabeloner og værktøjer

Søg

Log på

Forside > Optimér din forretning > Vil du effektivisere og styrke din forretning? > Systemoverblikket

Gem siden

Systemoverblikket

Få et overblik over jeres virksomheds systemer og data og konkrete anbefalinger til, hvordan I kan forbedre IT-sikkerheden i de mest sårbare systemer. De svar du indtaster gemmes ikke uden for sessionen.

Tidsforbrug ca. 10 min.

Start testen

Hvad får I ud af Systemoverblikket?

Med Systemoverblikket får I et skræddersyet overblik over, hvilke systemer og data virksomheden anvender, og konkrete anbefalinger til, hvordan I beskytter dem.

Brug Systemoverblikket til at:

- få overblik over jeres systemer og data
- prioritere og styrke IT-sikkerhedsindsatsen
- gå i dialog med din IT-leverandør om jeres sikkerhed

Du kommer igennem disse trin:

Forside

Kortlægning af systemer og data

Vurdering af systemer og data

IT-drift og sikkerhed

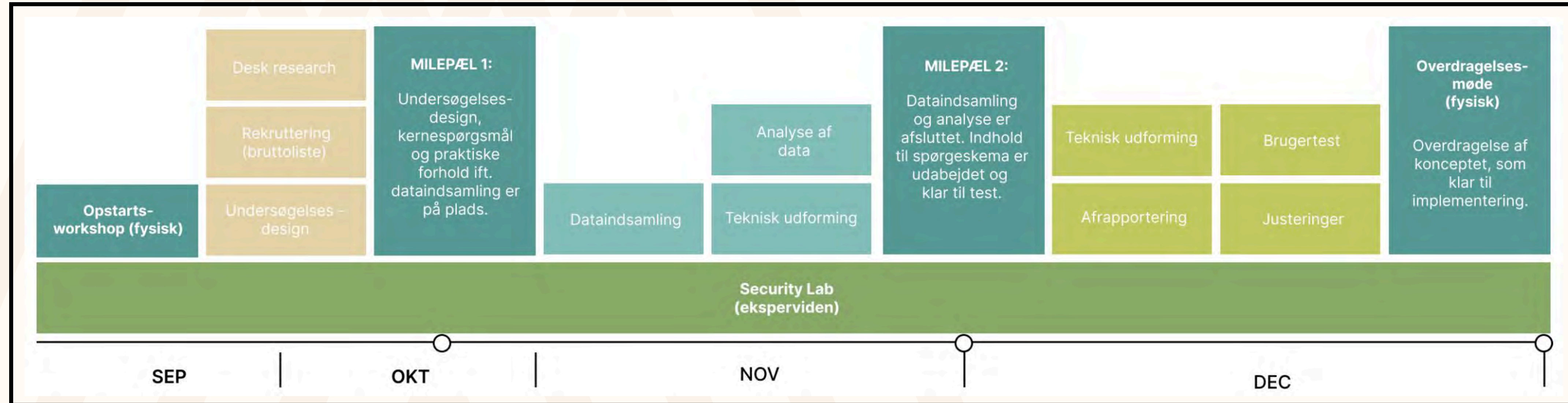
Resultat og anbefalinger

Udbydes af: [Styrelsen for Samfundssikkerhed](#)

virksomhedsguiden

Det du skal vide om opstart, drift og udvikling af din virksomhed

Brugerinddragelse og proceselementer i projektets



Opstartsfasen

- Opstarts workshop (tværfaglig, 3 labs)
- Fokus på problemfelt og målgruppe
- Desk research
- Intern sikring af projektgruppens kompetencer og opkvalificering (cybersec)
- Udforming af undersøgelsesdesign, herunder kernespørgsmål og spørgeguides
- Rekruttering af brugere efter valgt segmentering

Mellemsfasen

- Indsigt i brugernes behov & kontekst
- Interviews og mapping
- Omdannelse af indsigter til værktøjet gennem workshops og iterativ prototyping og mock ups
- Godkendelse af koncept

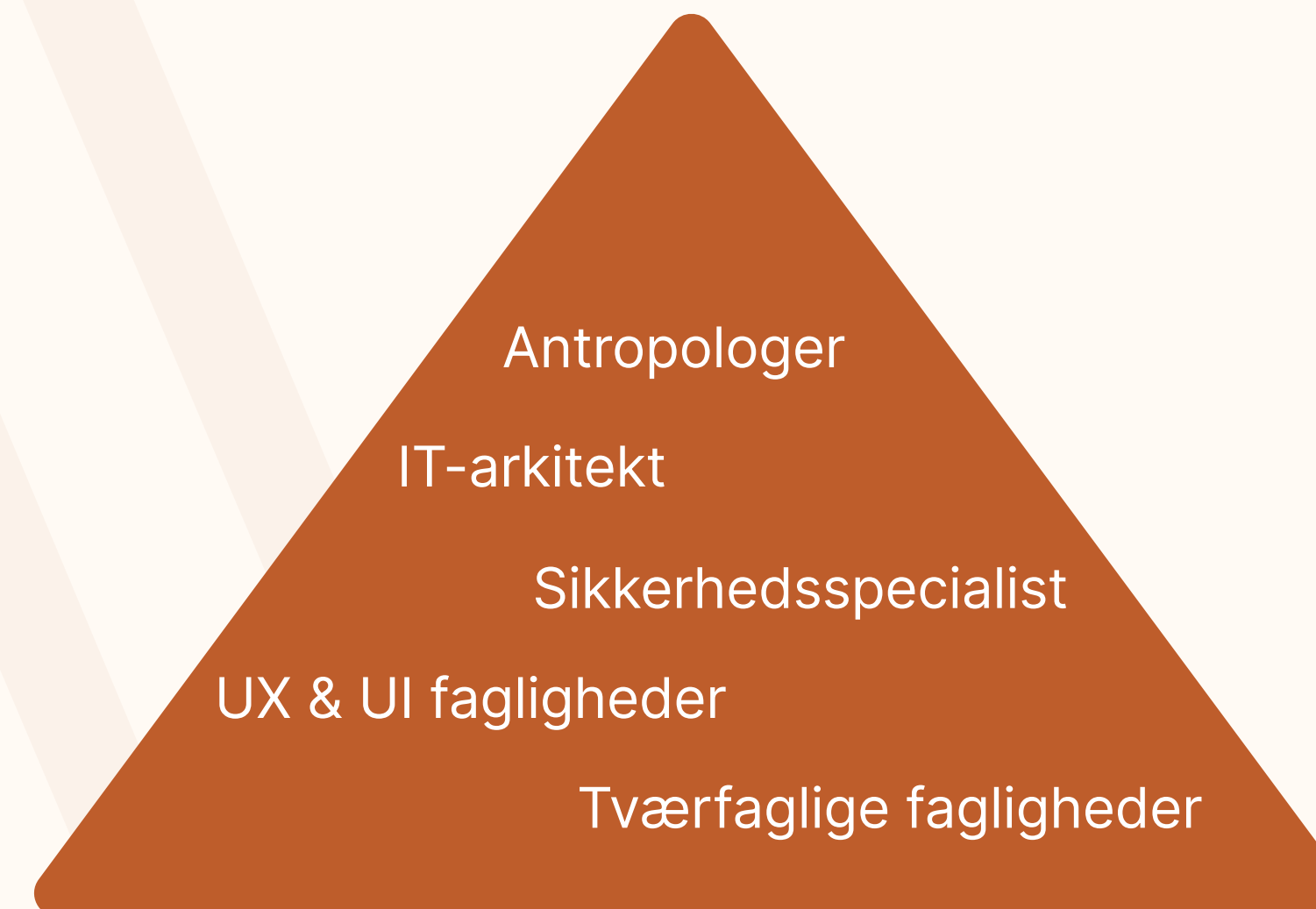
Slutfasen

- Brugertests af funktionelle løbende tilpassede prototyper
- Justeringer på baggrund af indsigter og feedback
- Rapport med alle brugerindsigter samlet i struktureret form

Sikring af projektgruppens kompetencer

- Blandede fagligheder & færdigheder sikrer dækning af alle projektets aspekter
- Brugerinddragelsen dækkes også væsentligt bedre ind i projektet, når

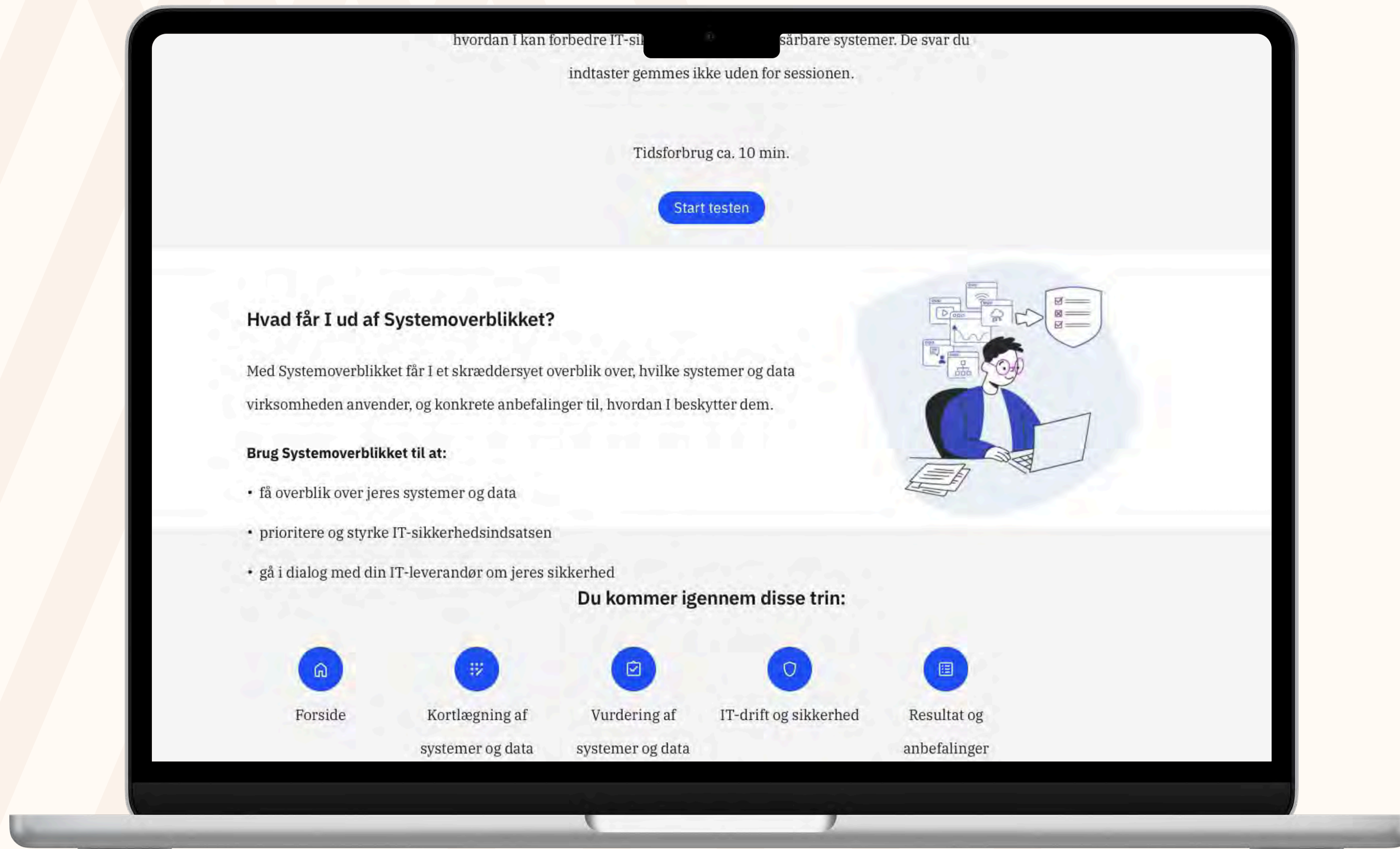
Udfordring ift. digital sikkerhed



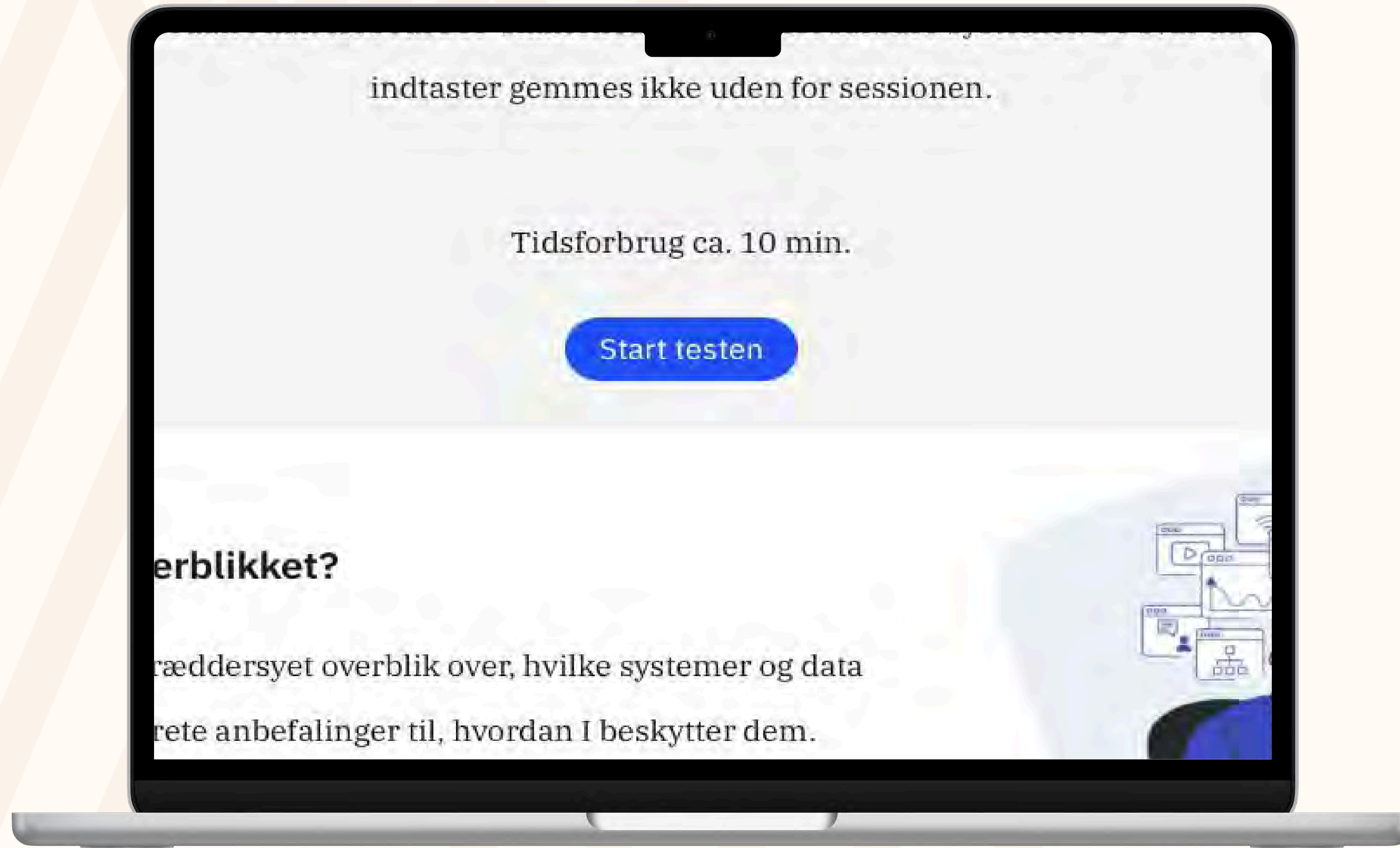
Et digitalt værktøj til SMV'er

(Tavs) viden omkring behov og brugskontekster

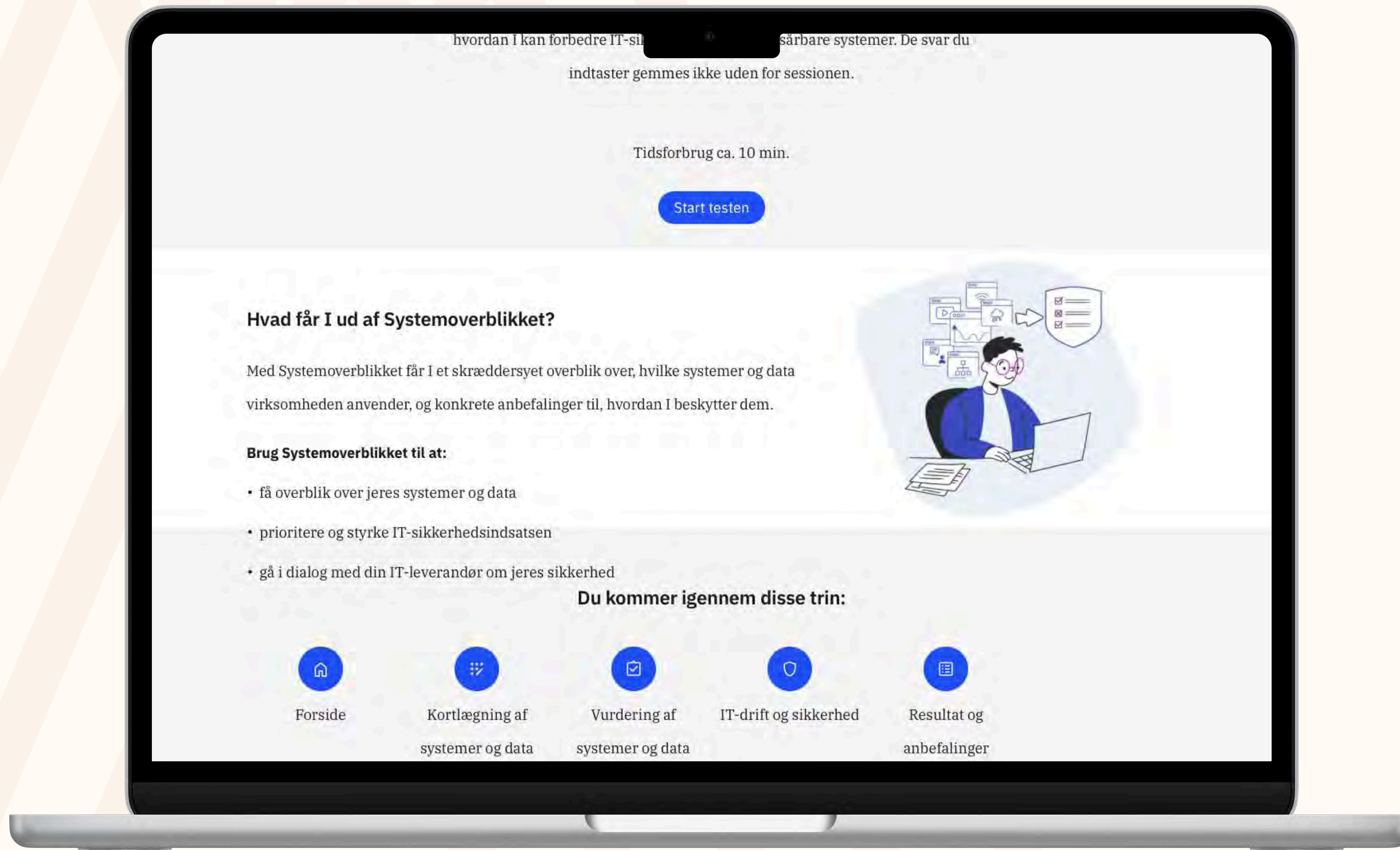
Fra indsigter til resultat: Interaktivt sørgetræ baseret på brugernes input



Fra indsigter til resultat: Tid er altafgørende!



Fra indsigter til resultat: Overblik er en forudsætning!



Fra indsigter til resultat: Overblik er en forudsætning!



Fra indsigter til resultat: Spørgetræ baseret på brugernes input

Spørgsmål 1 ud af 10

Kortlægning af systemer og data

For at kunne vurdere, hvilke systemer og data der er kritiske for jeres virksomhed, er det nødvendigt med en kortlægning af jeres it. I bedes derfor indtaste alle de systemer og programmer, som I benytter jer af i virksomheden. Prøv at forestil jer en helt almindelig arbejdsuge, og tænk på hvilke systemer og programmer I anvender i jeres virksomhed.

Hvilke systemer og programmer benytter I jer af i virksomheden? (indtast ét system/program per felt)

Bogføring Fx Navision/Compucon	CRM Fx Navision/Microsoft Dynamics	Cloud filserver Fx OneDrive, Dropbox, Google Drive
ERP Fx Navision/Mindawcon	E-mail Fx Outlook/Outlook - Google	Kontorplatform Fx Office 365, Google Business
Sociale medier 1: Fx Facebook	Sociale medier 2: Fx LinkedIn	Markedsføring Fx Instagram
Hjemmeside Fx Shopify, Hjemmeside, WordPress	Business intelligence Fx Google Analytics, Power BI, SPSS	Projekt- og produktionsstyring Fx Pogo, ASADO, Sinto
3D tegneprogrammer Fx PhotoCAD/CAM, Fusion360	2D tegneprogrammer Fx Microsoft AutoCAD/Proteus	Tidsregistrering Fx Navision, SmartTID, TimeLog

Case 2: Alex

Udvikling af et digitalt værktøj til indsamling af brugerindsigter



Alex - Et redskab til indsamling af brugerindsigter



Formål og principper

At skabe en Cultural Probe i et digitalt format, som kan bruges til at få andre typer input fra brugerne



Proceselementer

Udvalgte nedslag i vores design- og udviklingsproces



Explore – Share – Improve

Resultat

Formål

- At skabe en mobile probe, som er et mobilbaseret redskab til antropologisk dataindsamling.
- Inspireret af “Cultural Probes” af Graver, Dunne og Pacenti (1999) - en anden tilgang til at undersøge værdier, tanker og kultur
- Skabe et digitalt produkt, der både bidrager til god brugerinddragelse og samtidig skal udvikles ved hjælp af brugerinddragelsesmetoder.
- En “forlænget arm” af vores brugerundersøgelser, så vi kunne komme tæt på brugerne på afstand - i første omgang til os selv, men på sigt også for de kunder, der gerne selv vil undersøge.



Projekt-principper

AGILITET og tværfagligt samarbejde

- Fælles retning, fælles beslutninger, fælles læring og afprøvning – hvad giver mening?
- Inddragelse af forskellige personer og kompetencer.
- Løbende ændringer i timetildeling.
- Løbende ændringer i møder: interval/form/længde m.m.



Proceselementer

- Videnopsamling
- Konkurrentanalyse (tests af 2 produkter)
- **Omvendt brainstorm**
- Workshop for teknisk afklaring
- Grafisk design og konceptideer
- Navngivning
- **Løbende tests af teknisk løsning**



Omvendt brainstorm

Formål: at skabe idéflow ved at arbejde udfra det omvendte mål med projektet:

"Hvordan skal vi gøre, hvis vi gerne vil fejle?"

Resultat: skabte i alt 98 ideer til konceptet på tværs af syv områder. Disse blev grupperet og vendt til den positive version.

Vi fandt bl.a. ud af at vi skal prioritere:

- Et stærkt, nytænkende og brugervenligt produkt, der ikke kaldes "mobile probes"
- Løsningen skal være enkel, smuk, inspirerende og let at installere
- Ingen lange spørgeskemaer.
- Supporten skal være god, og samtykkeprocesserne skal køre glat.
- Produktet skal kunne mere og andet end konkurrenternes – men heller ikke for meget, som ikke bliver brugt.

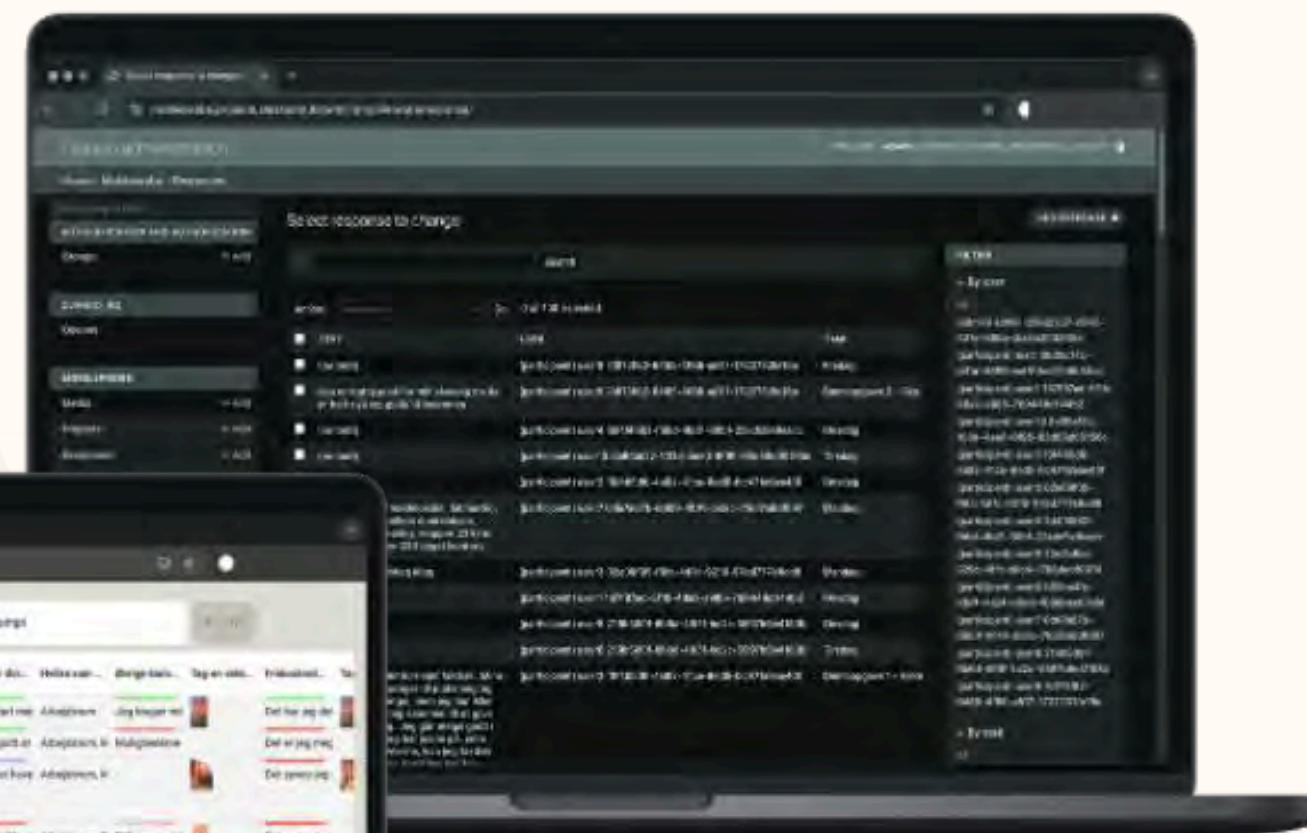


Teknisk løsning

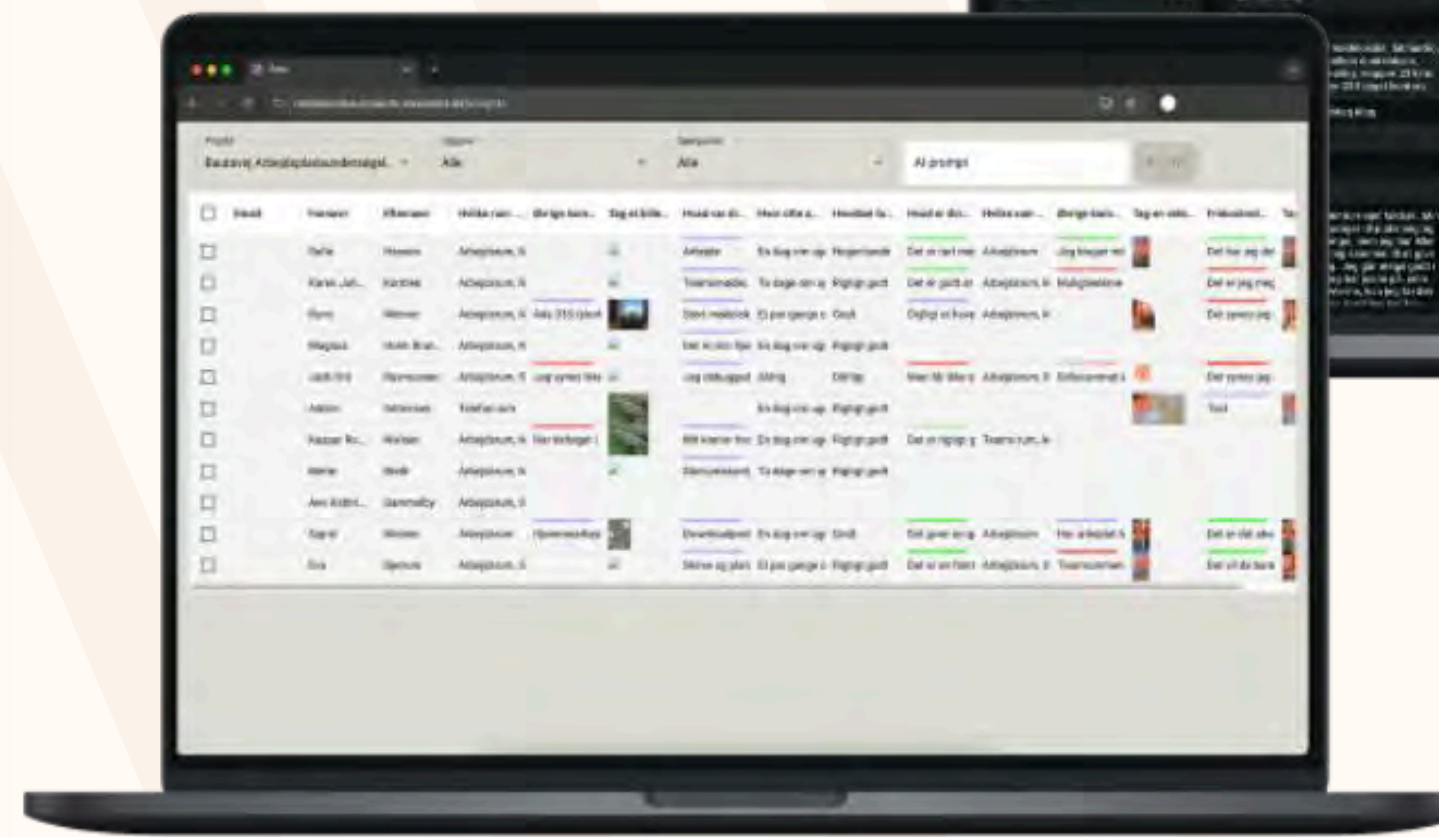
Web-app: Svare på spørgsmål



Admin del 1: Oprette spørgsmål



Admin del 2: Analyse af svar



Spørgsmålbesvarelse

Bautavej Arbejdspladsund...

5

Opgaver

Fuldførte

Tirsdag

Tag et billede af et af dine arbejdssteder i dag og lav en kort beskrivelse af din aktivitet.

Fortsæt opgave

Torsdag

Tag en video af et rum du aldrig bruger og fortæl hvorfor

Video

Frokostordningen ændres til at være vegetarisk pr. 1/1 2025

Hvad er din holdning det?

Indtast dit svar

Indsend

Onsdag

Hvor ofte arbejder du hjemmefra?

☐

Aldrig

☐

Et par gange om måneden

☒

En dag om ugen

☐

To dage om ugen

☐

Tre eller flere dage om ugen

Hvordan fungerer hjemmearbejde for dig?

☐

Rigtigt godt

☐

Godt

☐

Indsend

Torsdag

Tag en video af et rum du aldrig bruger og fortæl hvorfor

Tak for din besvarelse

Gå til opgaver

Frokostordningen ændres til at være vegetarisk pr. 1/1 2025

Hvad er din holdning det?

Test

Indsend

Indsigter

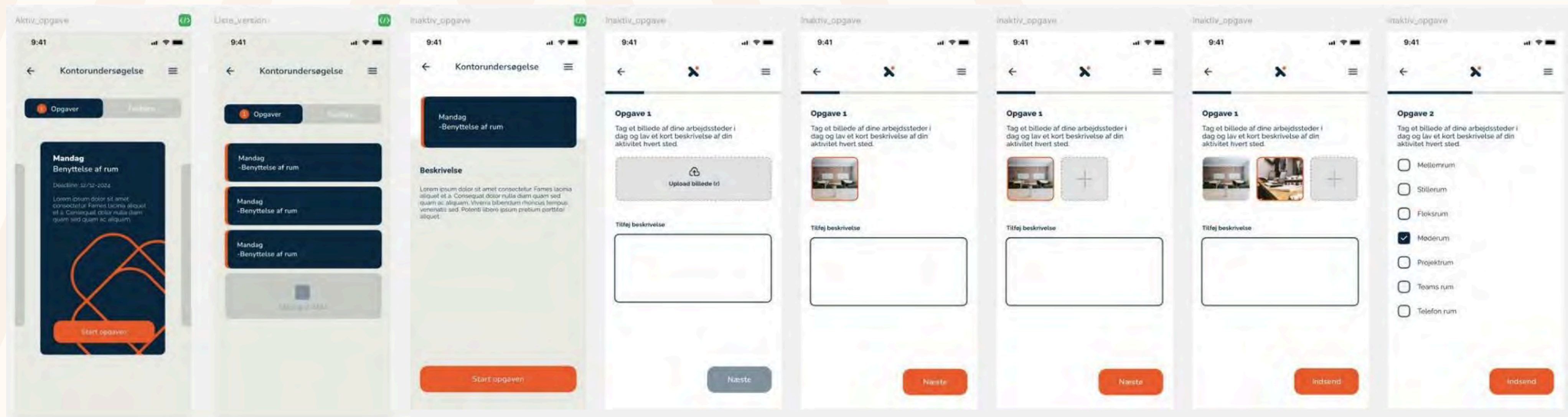
Projekt			Opgaver			Spørgsmål			AI prompt			
Arbejdspladsundersøgelse			Alle			Alle			Tryk			
☐	Fornavn	Efternavn	Øvrige kom...	Hvad var di...	Hvor ofte a...	Hvordan fu...	Hvad er din...	Hvilke rum ...	Øvrige kom...	Tag en vide...	Frokostord...	Tag en vide...
☐	Sofie	Hansen		Arbejde	En dag om ug	Nogenlunde	Det er rart mer	Arbejdsrum	Jeg bruger mit		Det har jeg del	
☐	Admin	Adminsen										
☐	Karen Jo...	Kortbek		Teamsmøder,	To dage om u	Rigtigt godt	Det er godt at	Arbejdsrum, N	Mulighederne		Det er jeg meg	
☐	Rune	Wehner	Ada 333 (stort	Stort mødelok	Et par gange o	Godt	Dejligt at have	Arbejdsrum, N			Det synes jeg	
☐	Magnus	Holm Bru...		Det er min hje	En dag om ug	Rigtigt godt						
☐	Kaspar R...	Nielsen	Har deltaget i	Mit kontor hvo	En dag om ug	Rigtigt godt	Det er rigtigt g	Teams rum, A				
☐	Mette	Breth		Storrumskontr	To dage om u	Rigtigt godt						
☐	Ane Kath...	Gammelby										
☐	Sigrid	Nielsen	Hjemmearbejd	Downloadpost	En dag om ug	Godt	Det giver en g	Arbejdsrum	Har arbejdet h		Det er det abs	
☐	Eva	Bjerrum		Skrive og plan	Et par gange o	Rigtigt godt	Det er en fanta	Arbejdsrum, S	Teamrummen		Det vil da bare	
☐	Jack Ord	Rasmuss...	Jeg synes ikke	Jeg debugged	Aldrig	Dårligt	Man får ikke s	Arbejdsrum, S	Stillerummet k		Det synes jeg	

Interne tests

Vi lavede løbende tests af prototyperne, hvor vi alle fik opgaver og meldte tilbage på, hvordan det havde været at svare på opgaverne.

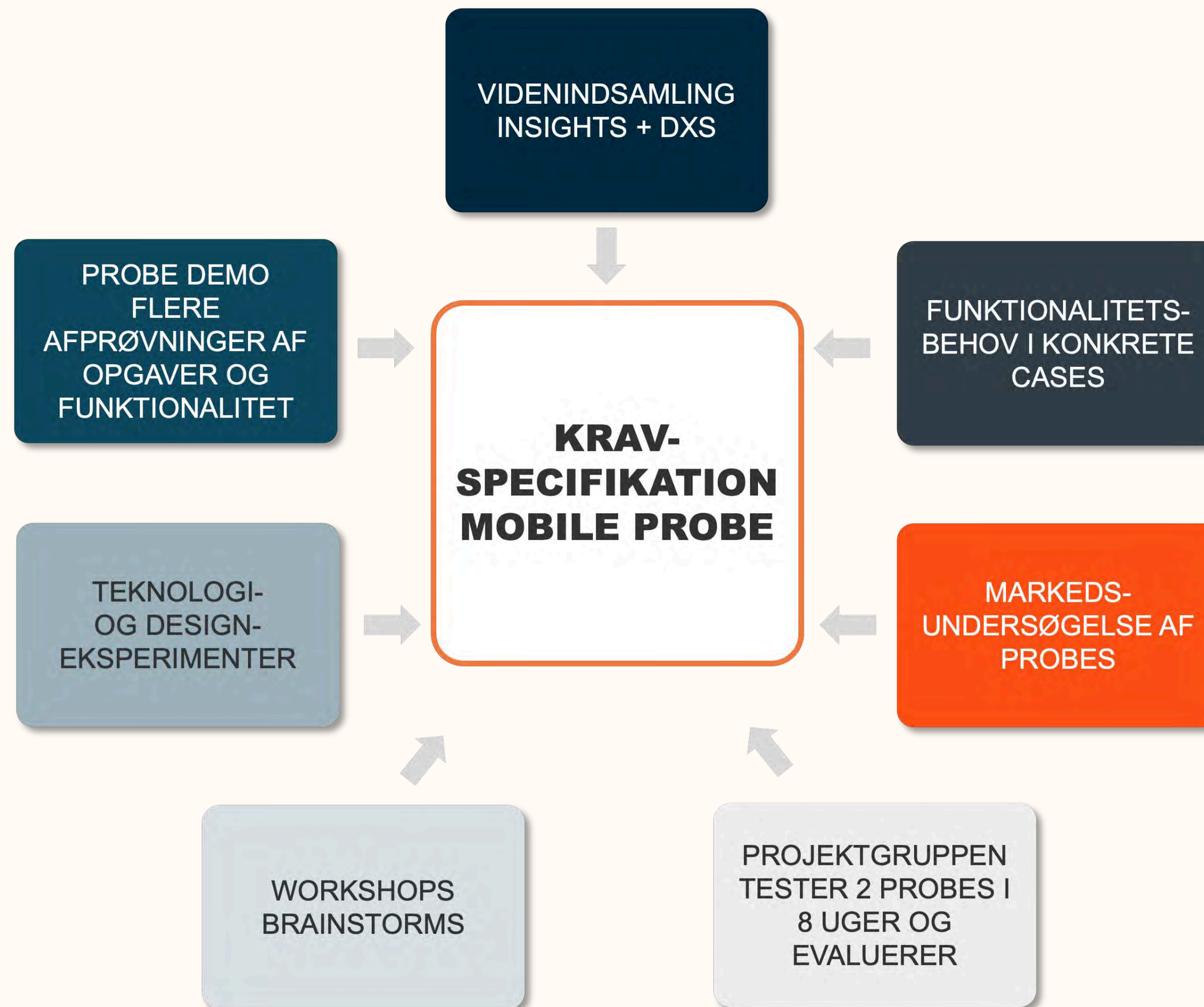
Vi fandt bl.a. frem til følgende features:

- Spørgeskemaer kan udsendes med start- og sluttidspunkt for opgaven
- Spørgeskemaer kan bestå af sider med forskellige spørgsmålskomponenter:
 - Fritekst
 - Tjek- og radioknapper
 - Tag billede
 - Optag video



Interaktiv prototype i Figma

Resultat: Brugerinddragelse til kravspecifikation



At arbejde *med* brugerinddragelse

Anbefalinger for arbejde med brugerinddragelse i IT-projekter

Anbefalinger: Den tidlige proces

1 Inddrag tidligt og hold fast

Tidlig brugerinddragelse minimerer risikoen for ændringer og dyre fejl senere i projektet. Brug også brugerne under og efter endt udvikling.

2 Gå i dialog om kravspec'en

Definitionen af slutproduktet skal give plads til at integrere indsigter fra brugerne.

Rammer og proces skal muliggøre at der er råderum (økonomisk og tidsmæssigt) til løbende at implementere tilpasninger på baggrund af dette, ellers giver brugerinddragelsen ikke rigtig mening.

3 Lidt er bedre end ingenting

En dag i felten eller i brugerens virkelighed kan være uundværlig! Selv et glimt af brugskontekster giver værdifulde indsigter.

Det er ikke altid at brugerinddragelsen får så meget plads i projekter som vi mener den burde, men mindre kan også gøre en stor forskel.

Anbefalinger: Brugerne

5 Brugeren er mere end slutbrugeren

Mange projekter - især IT-projekter, har et komplekst aktørbillede med mange forskellige brugertyper med forskellige behov. Det er vigtigt at skabe sig overblik over brugerne og deres forskellige roller i systemet/projektet.

6 Visualiseringer kan aktivere kreativitet hos brugere og kunder

Wireframes, mock-ups, prototyper... Selv skitsetegninger kan danne grundlag for en fælles forståelse og dialog.

7 Opmærksomhed på “what’s in it for them”?

Det kan være svært at finde (de rigtige) brugere. Husk at afsætte ressourcer og tid til den proces, evt. gennem rekrutteringsbureau. Nogen vil gerne hjælpe “gratis” - andre skal have 500 kr. i incentive.

8 Balancér interessekonflikter

Vær bevidst om, at forskellige brugertyper kan have forskellige - og nogle gange modstridende - behov. Nogle gange er det nødt til at være “one size fits all” - andre gange kan man lave forskellige versioner.

Nogle gange kan kundens behov være i direkte modstrid med brugernes. Vær klar over hvad din opgave er.

Anbefalinger: I arbejdet med brugerinddragelse

9 Afhold workshops med brugere og udviklingsteamet

Workshops som metode kan benyttes på forskellige tidspunkter i processen alt efter formålet. F.eks. kan workshops give brugerne mulighed for at prøve tidlige versioner af systemet og give værdifuldt feedback direkte til udviklingsteamet.

10 Vis løbende brugerindsigter for kunden

Krav kan være rigide og kan vise sig at være uholdbare. Indsigter fra brugere og brugskontekster kan give kunden bedre indsigt i egne krav og i sidste ende et bedre produkt.

11 Udviklerne med i feltarbejde og designproces

Medtag gerne udviklerne i feltarbejdet, så de også kan få en større viden om brugerne. Det kan også være nyttigt at have nogle tekniske øjne med fra starten, og fordrer et godt tværfagligt samarbejde.

12 Enhver brugerinddragelsesproces er unik

For at brugerinddragelsen bliver meningsfuld, skal den tilrettelægges til det enkelte projekt. Man kan anvende forskellige metoder afhængigt af formål.

Anbefalinger: Slutkommentarerne

13 Undgå antagelsesbaserede beslutninger

Antagelser (både egne og kundens) om brugere og domæne kan være skadelige og vildledende for projektet.

14 Indsigter er gode, anbefalinger er bedre!

Kunder eller projektere vil ofte hellere have konkrete, operationaliserbare anbefalinger de kan handle direkte på, end komplicerede indsigter.

Men indsigter og analyse er det grundlag, vi designer ud fra, og er derfor værdifulde i f.eks. rapportformat eller som bilag, der kan tages frem ved viderudvikling.

Spørgsmål? Kommentarer?

Skriv i chatten





ALEXANDRA
INSTITUTTET

Tak for i dag!



Karen Johanne Kortbek

Senior UX Specialist,
ph.d.
kortbek@alexandra.dk



Rune Wehner

Senior arkitekt /
Digital Design Architect
rune.wehner@alexandra.dk



Sarah Otte

Cand.IT studerende
sarah.otte@alexandra.dk

Kilder & referencer

- [1] Bano, M., & Zowghi, D. (2015). A systematic review on the relationship between user involvement and system success. *Information and Software Technology*, 58, 148–169. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2014.06.011>
- [2] Budde, R., Kuhlenkamp, K., Mathiassen, L., & Züllighoven, H. (Red.). (1984). *Approaches to Prototyping*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-69796-8>
- [3] Buxton, W. (2007). *Sketching user experiences: Getting the design right and the right design*. Elsevier/Morgan Kaufmann. <https://www.sciencedirect.com/book/monograph/9780123740373/sketching-user-experiences#book-info>
- [4] Christiansson, J., Grönvall, E., & Saad-Sulonen, J. (2024). Mapping User Participation in the Design of Digital Public Services: Is Participatory Design Relevant? *Participatory Design Conference 2024*, 112–122. <https://doi.org/10.1145/3666094.3666102>
- [5] Dansk IT, DIREC, & Akademiet for de Tekniske Videnskaber. (u.å.). *Brugerinddragelse.org – Best practice for brugerinddragelse*. Brugerinddragelse.dk. Hentet 3. december 2025, fra <https://brugerinddragelse.org/>
- [5] Kujala, S. (2003). User involvement: A review of the benefits and challenges. *Behaviour & Information Technology*, 22(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/01449290301782>
- [6] Kujala, S., Kauppinen, M., Lehtola, L., & Kojo, T. (2005). The role of user involvement in requirements quality and project success. *13th IEEE International Conference on Requirements Engineering (RE'05)*, 75–84. <https://doi.org/10.1109/RE.2005.72>