

Syftet – Att förbättra

- Kvaliteten på informationen i våra system
- Tillgängligheten i våra system.
- Arbetsmiljön för användarna
- Produktiviteten och effektiviteten för våra användare
- Säkerheten, minska möjligheten att användarna gör fel

Utveckla användbara system

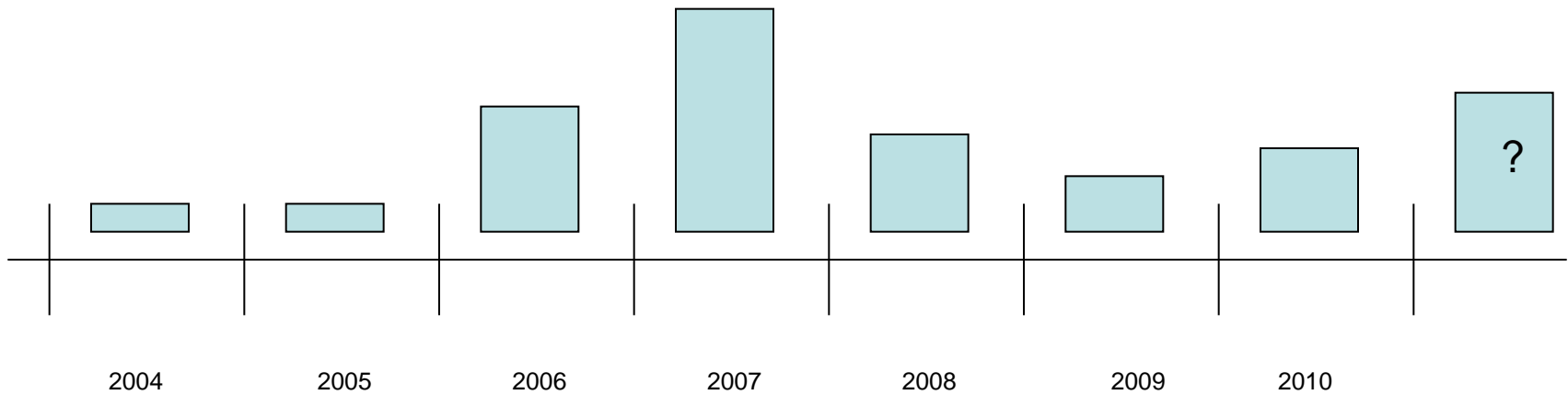
Fyra processprinciper (arbetssätt)

- **Aktiv användarmedverkan kontinuerligt genom hela processen**
- **Iterativ utveckling genom hela processen**
- **Analysera arbetsmiljökonsekvenserna vid verksamhetsutveckling**
- **Design för alla**

Fyra produktprinciper (hur)

- **Anpassa systemen till våra mänskliga förutsättningar**
- **Gränssnittet ska anpassas efter användargruppens behov och förutsättningar**

Tidslinjen och intensiteten



Projektavslut och linjen tar över

Ledning - "Vi har jobbat med detta i tre år, nu ska AVI vara en naturlig del av vardagen. Inga riktade åtgärder behövs utan den AVI-insikt som CSN har, ska användas i verksamhetsutvecklingen."

Resultat efter två år, revision

Tidig fas (Utvecklingsavdelningen och deras linjearbete)

- Har insikt i vad användarcentrerat utvecklingsarbete innebär
- Känner till AVI-policyn och vilka verktyg som erbjuds
- Några verktyg är obligatoriska, andra är valbara
- Positivt utfall, när de använts
- Kurserna under AVI-projektets löptid har skapat endera en "förväntas kunna" eller en "kan själv" attityd
 - Ledningen respektive den enskilde medarbetaren
- Från att Användbarhet var på allas läppar, har begreppet sjunkit undan något. Kan ses både som positivt och negativt

Resultat efter två år, revision

Utvecklingsfas (projektarbete)

- Projektstyrningsmodellen lägger krokben på användbarhetsarbetet
- Väldigt lite nyutveckling i förhållande till utveckling. ”Är det nödvändigt, vi ska ju bara ändra lite bilder.”
- De projekt som har nyutveckling har försökt men har fått trixat till arbetssättet själva. På grund av ej synkade styrningsmekanismer, projektmodell respektive utvecklingsmodell
- Användbarhetsexperterna är inte en resurs som bokas naturligt, orsak kan vara att man inte riktigt vet vad de kan leverera
- Samma syn på begreppet användbarhet som i linjen,

Övergripande slutsatser av revisionen

Användbarhet är ett av flera perspektiv som CSN beaktar vid verksamhetsutveckling

AVI-policyn är idag inte på allas läppar, mindre bland IT-personal än processutvecklare

Användbarhetsexperterna används inte i den utsträckning som antogs

CSN:s projektstyrningsmodell anses hindrande, projektledarna känner sig vilsna

Fallgropar och framgångsfaktorer

Det startade med en "arbetsmiljö" ansats. Avslutades som ett perspektiv bland flera i CSN:s verksamhetsutveckling

Utvecklingen (metod) bedrevs parallellt med verksamhetsutveckling, det tenderade att bli vi och dom

När verksamhetsutvecklarna insåg potentialen, tog det fart

Vi stred onödigt mycket med/mot expertisen. Det finns inget direkt "rätt eller fel". Ansatsen måste jacka in mot de egna förutsättningarna

En sak att producera (policy) ett helt annat arbete att implementera, införandet - förändringsledningen

Förslag inför kommande år

Kompetensen "användbarhet" måste ibland ses om stöd, fri tillgång när det behövs, expertis är inte alltid efterfrågad. Organisatorisk hemvist kan vara en nyckelfråga

Skapa någon eller några få leveranser av dignitet (erfarenhet från andra metod införanden) exv

- Utifrån beställningen skapa en skräddarsydd plan per projekt som styr och guidar perspektivet användbarhet för projektledaren
- Erbjud en paketerad fältstudie, anpassad efter förstudiens/analysens behov

Ständig men riktad uppföljning, utvärdering och justering

Frågor och funderingar