

Inledande Effektkartläggning stockholm.se

2006-12-12

Bakgrund

- stockholm.se ska förändras
- Undersökningar visar att lösningen inte är optimal.
- Visionen är att stockholm.se ska bidra till att Stockholm blir den optimala 24-timmars myndigheten.
- Behov av att skapa en gemensam bild av vad som ska och bör göras framöver.

Två naturlagar och ett vägskäl...

- Naturlag 1: Nyttan uppstår i användning
ingen IT-produkt ger nytta till verksamheten i sig själv. Det är bara när någon använder produkten som effekter kan uppstå. Detta innebär att **användningssituationen, användarens kunskaper och förväntningar alla ställer krav på IT-produkten.**
- Naturlag 2: Det finns god och dålig design
En IT-produkt kan utformas på många olika sätt, men **bara ett fåtal lösningar kommer att leda till att de förväntade effekterna** faktiskt uppstår. Dålig design ger ineffektiv användning eller i värsta fall ingen användning alls eller felaktig användning som leder till dyr felhantering.
- Hur man arbetar med ITprodukten är avgörande
För att kunna säkerställa att investeringen lönar sig, är det **nödvändigt att ha en metod som gör det möjligt att värdera beslut** om aktiviteter och funktioner utifrån ett nyttoperspektiv som komplement till tid och kostnad.

Kommunikation via Internet



Effektkarta

Varför ...

...ska vi göra detta?

Den förbättring eller förändring av verksamheten man vill skapa. De effekter på affären man vill nå.

Vilka..

...är de som ska/kan skapa effekterna?

De grupper av människor som berörs och som har likartade behov och förväntningar

Vad..

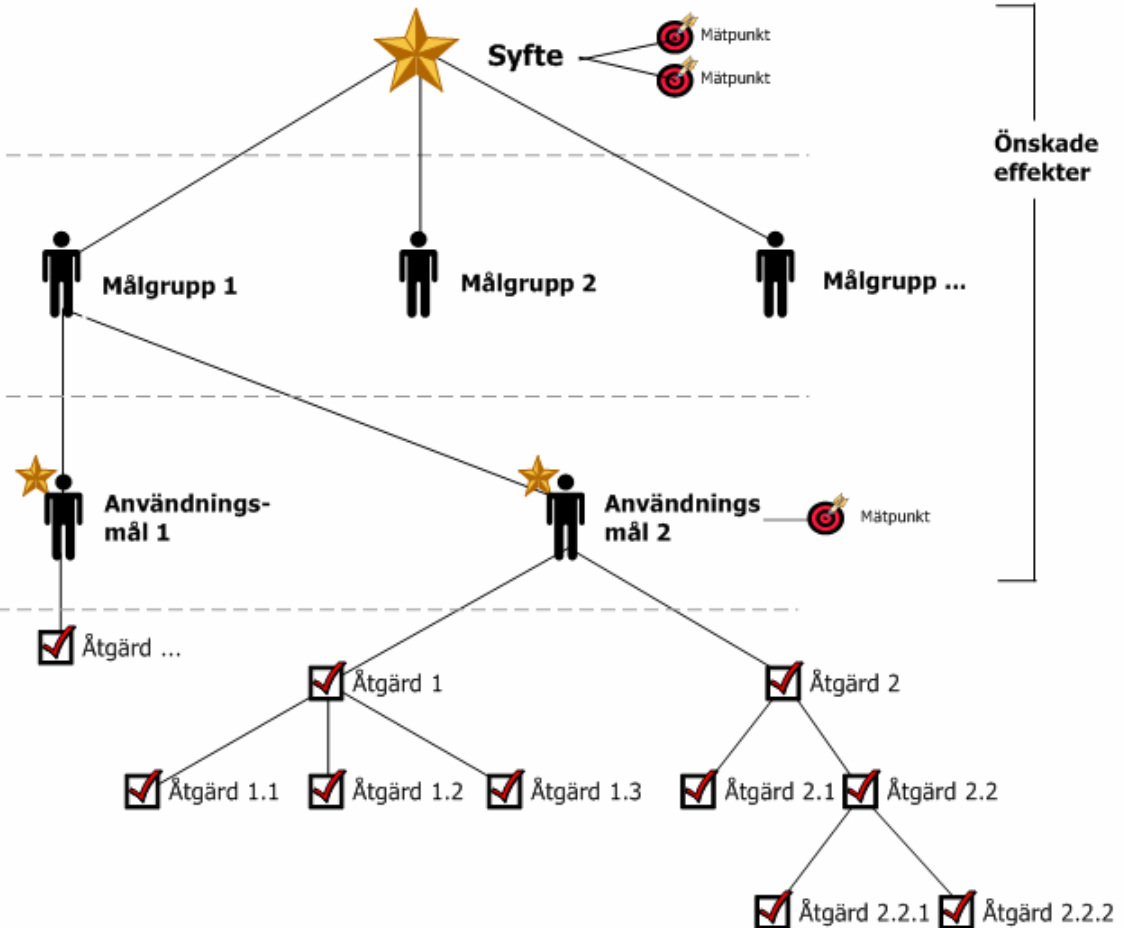
...vill/behöver målgrupperna?

Behov, förväntningar och värderingar hos målgrupperna.

Hur...

... ska då produkten/verksamheten utformas?

Utformning som gör att målgrupperna lyckas.



Vad är effektkartan för...

- Projektledare:
 - verktyg för dagliga prioriteringar
 - kommunikationsinstrument vid rapportering av läge och problem
- Projektmedlemmar
 - gemensam bild av vad systemet ska uppnå och hur
 - ett dokument som ger överblick (istället för vision, användningsfall, projektbakgrund..)
- Usability-människor
 - en designspecifikation
 - ett sätt att göra målgruppsanalysen central
- Beställarorganisation
 - Tydlig beskrivning av vad man vill uppnå
 - verktyg för att verifiera användningskvalitet
 - verktyg för att styra mot effekt
- inUse...
 - ett verktyg för att förändra världen
 - göra det möjligt att fokusera på samhällsnytta av IT

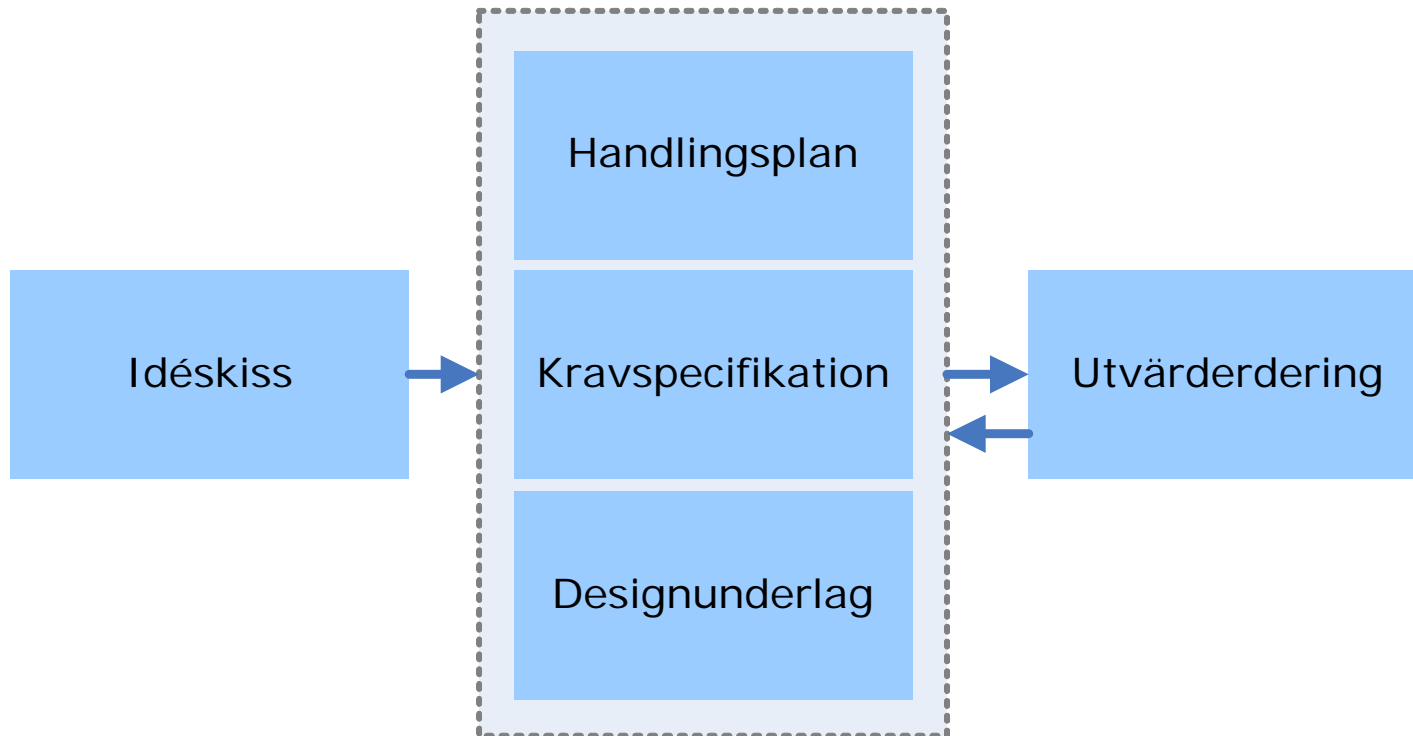
"From business to buttons"

- Visar en resonemangskedja av vad man vill uppnå och hur
- Utgör en hypotes som tydliggör när man ändrar viktiga antaganden och prioriteringar
- Tvingar fram prioriteringar
- Designunderlag

Ett kommunikationsverktyg

- Hela kravbilden överskådlig på ett papper
- Enkel att ifrågasätta, hitta luckor
- Gör det möjligt att prioritera olika delar i systemet utifrån ett effektperspektiv

Effektkartans livscykel



När används den?

- Upphandling av nytt standardsystem
 - **Utmaning:** Identifiera, prioritera och hitta lämpliga lösningar på nödvändiga anpassningar
 - **Metod:** Utvärdera produkter i användning, jämför resultaten mot effektkartan. Prioritera åtgärder, skaffa kostnadsbild.
- Utveckling av ny IT-produkt
 - **Utmaning:** Att veta vad man köper. Styra projektet så att nytta uppstår.
 - **Metod:** Använd effektkarta och interaktionsdesign som komplement till tekniska krav (ISO 9126)
- Förvaltning av befintlig IT-produkt
 - **Utmaning:** Ha en process som säkerställer att man anpassar verksamhetens fokus till verksamhetsmål och förändrade behov bland målgrupperna
 - **Metod:** Regelbunden kvalitetssäkring av effektkartan. Utvärdera regelbundet de tjänster/produkter som erbjuds, och skapa handlingsplaner som åtgärdar funna brister.

Nu över till syfte och effekter

Europas bästa offentliga webbplats

- Vilka är de som ska se till att vi uppnår detta mål?
 - Brukare
 - Bor i Stockholm
 - Vuxna med barn
 - Vuxna med äldre
 - Nya pensionärer
 - Nyinflyttad till Stockholm
 - Företag
 - Turister
 - Stadsledningskontoret
 - Förvaltningar
 - Kommunfullmäktige

Vilka är medborgares övergripande användningsmål?

- Vill veta vilken service/tjänster som kommunen kan erbjuda
- Vill veta vad jag ska göra för att kunna använda den service som jag har rätt till
- Ska få möjlighet att kunna genomföra sina ärenden på webbplatsen
- Vill kunna följa sina ärenden på webbplatsen
- Behöver få snabb och nödvändig information vid händelser som påverkar stadens medborgare
- Vill kunna följa politiska processer (e-demokrati)?

Vilka är Stadsledningskontorets övergripande användningsmål?

- Vill tydligare styra och driva på Förvaltningarna till att skapa arenan där medborgare kan agera aktivt med staden.
- Ska skapa en webbplats som lever upp till allmänna krav på en bra webbplats
- Ska skapa ett upplägg på webbplatsen som tillgodoser medborgarnas behov och drivkrafter
- Ska tydlig kunna förmedla vilka mål förvaltningar ska leva upp till
- Ska etablera en arbetsmiljö för webbredaktörer som skapar grogrund till den bästa webbplatsen
- Behöver etablera en metod/arbetssätt för att kunna följa upp och styra förvaltningarna mot ett önskvärt resultat

Vilka är Förvaltningarnas övergripande användningsmål?

- Vill ha den bästa webbplatsen att utgå ifrån
- Vill på ett effektivt sätt genomföra de arbetsuppgifter som åligger dem att utföra
- Behöver förstå webbplatsens upplägg, inriktning och framgångsfaktorerna
- Ska följa de arbetssätt som Stadsledningskontoret har satt upp för att kunna följa upp och styra webbplatsens utveckling

Vilka är Kommunfullmäktiges övergripande användningsmål?

- Vill att deras beslut ska synas på webbplatsen. ?
- Vill att medborgarna ska kunna "fatta sina beslut vid köksbordet"
- Ska göra den politiska processen tillgänglig och transparant (e-demokrati)
- Behöver förstå vilken roll webbplatsen har i att driva Stockholms stad
- Vill att Stockholm ska bli känd för sin starka och effektiva IT miljö
- Behöver en kommunikationskanal där man kan nå Stockholm medborgare snabbt

Effektkartan för att driva projektet:

"Europas bästas offentliga webbplats"

Kort om inUse

inUse affärsidé är att förändra världen genom att hjälpa beställare att hantera IT-produkter som en investering istället för en kostnad och **styra IT-projekt mot verksamhetsnytta** istället för endast tid och kostnad.

- **Aktiebolag bildat 2002**
- **22 erfarna konsulter**
- **Kontor i Göteborg, Malmö och Stockholm**
- **Några kunder**
 - SOS Alarm
 - Räddningsverket
 - Jordbruksverket
 - Naturvårdsverket
 - Eniro
 - PPM
 - IKEA
 - Sony Ericsson
 - Verva

