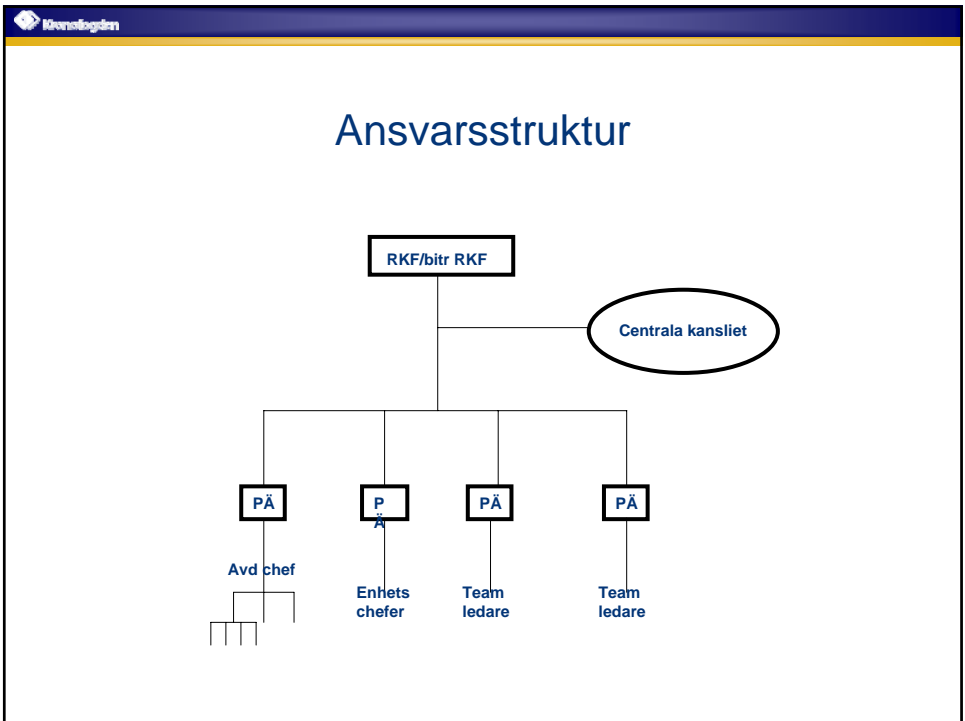
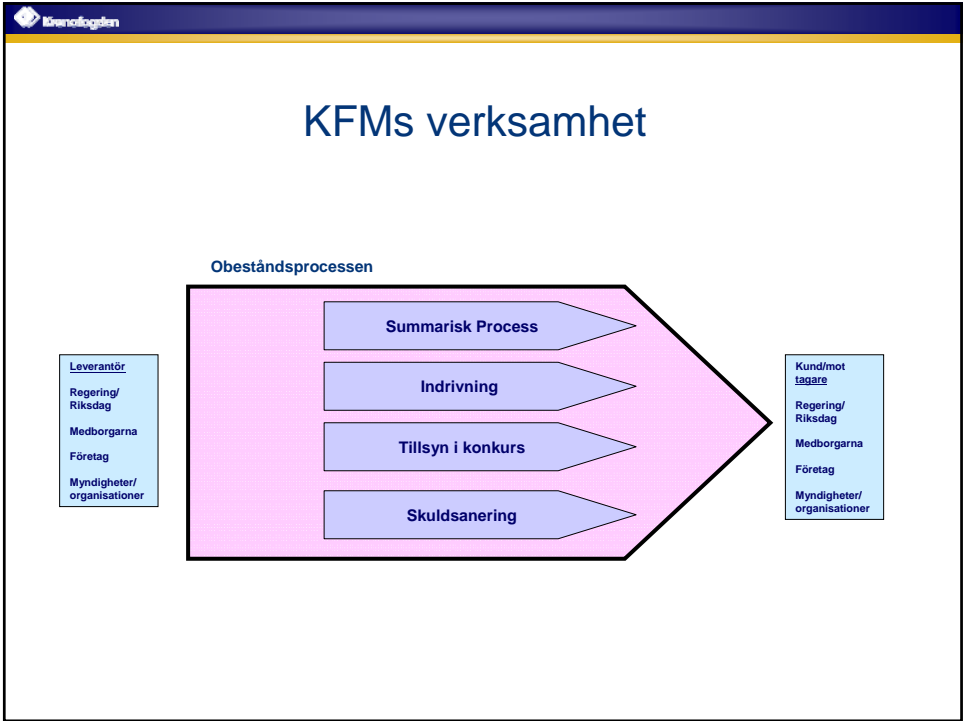


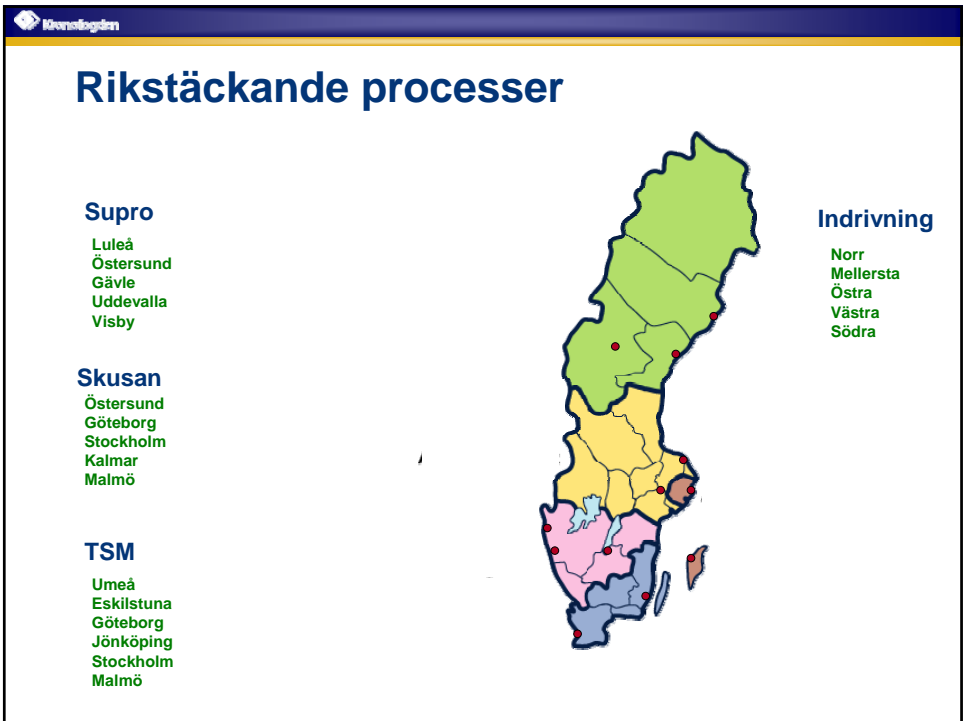
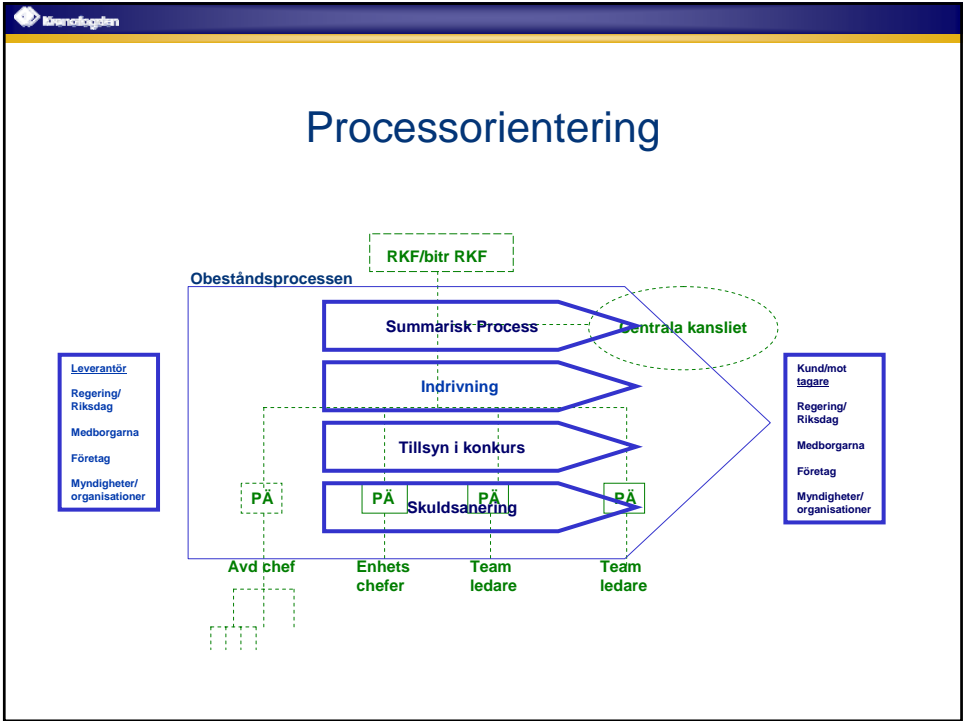
# Användbarhet på beställarens villkor

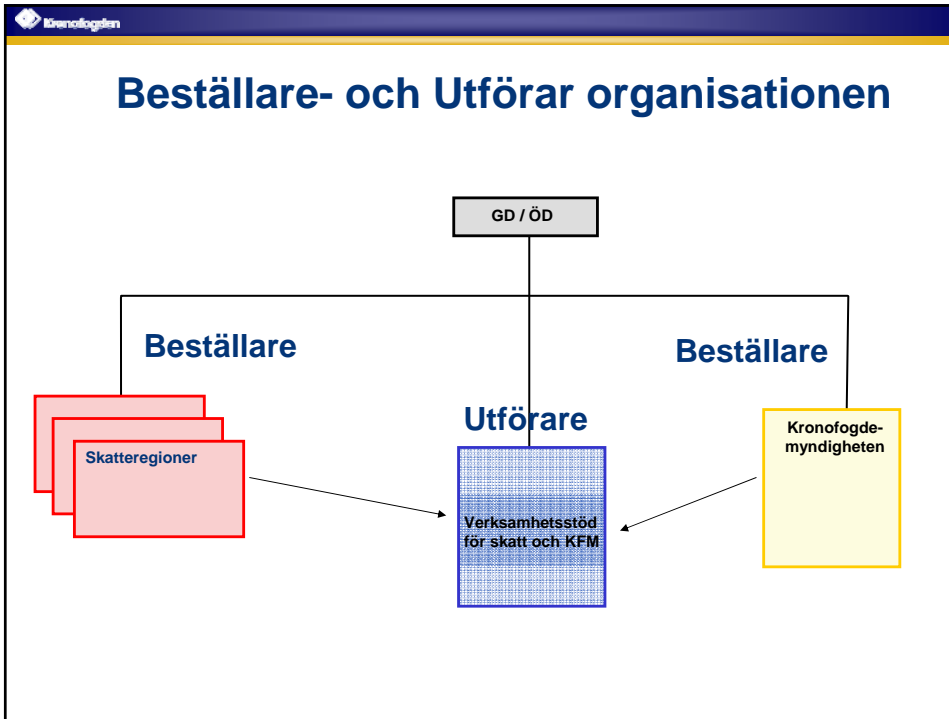
**KTH, 9 maj 2007**

**Ann Olsson**

[ann.u.olsson@kronofogden.se](mailto:ann.u.olsson@kronofogden.se)

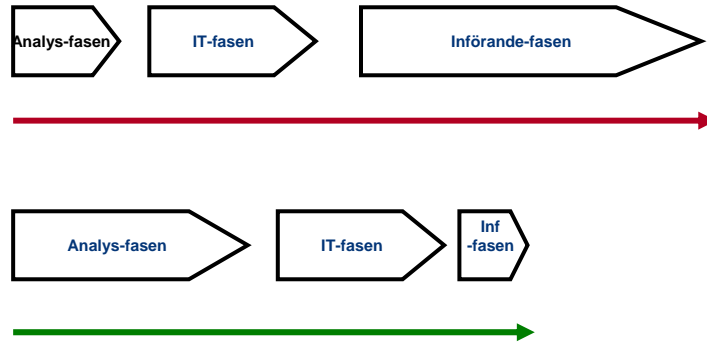






- Kronofogden
- ## Erfarenheter
- **Delaktigheten**
  - **Processverktyget**

## Vems krav och behov?



**Fredrik Andersson**

[fredrik.andersson@kronofogden.se](mailto:fredrik.andersson@kronofogden.se)

## Vad är det vi som beställare gör?

- Genomför en grundläggande kartläggning av den verksamhetsprocess som ska stödjas
- Tar huvudansvaret för användbarhetsaktiviteterna

## Detaljerad kravspecifikation

- Beskriven i text
- Illustrerad med en körbar prototyp

## Varför gör vi så?

- Effekter uppstår när ett system används
- Beställaren ansvarar för effekterna
- Ansvara för att systemet utformas så att effekterna kan uppstå

## Inspiration



### Mind the Gap

A Procurement Approach to Integrating User-Centered Design in Contract Development

Erik Markensten

ISBN 91-7283-943-0

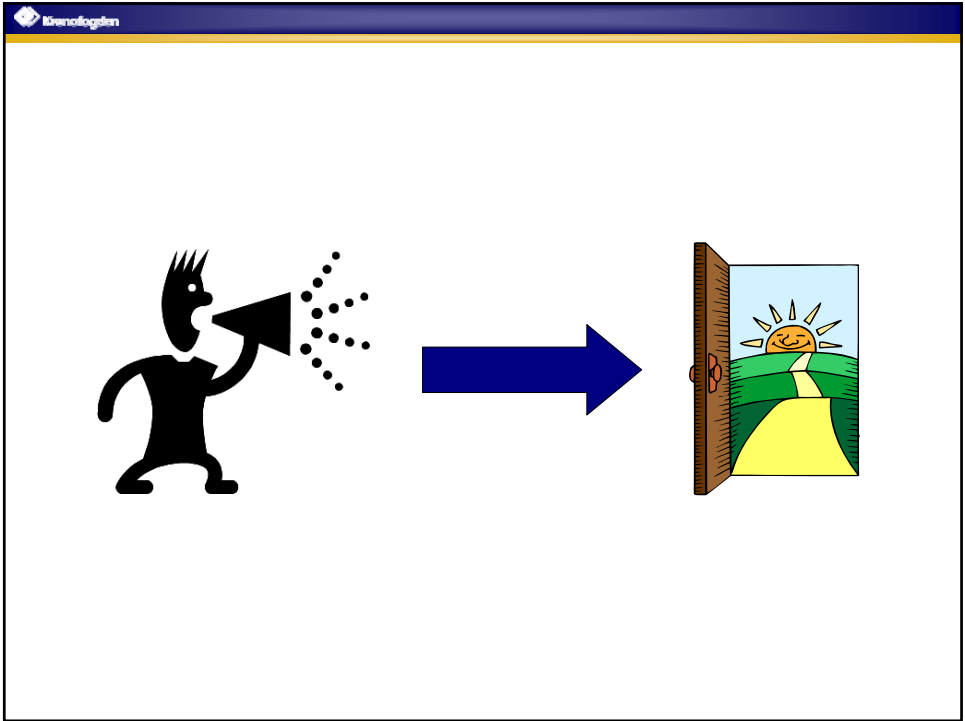


### Effektstyrning av IT

Nytta uppstår i användningen


Ingrid Ottersten, Mijo Balic

ISBN 91-47-07450-7



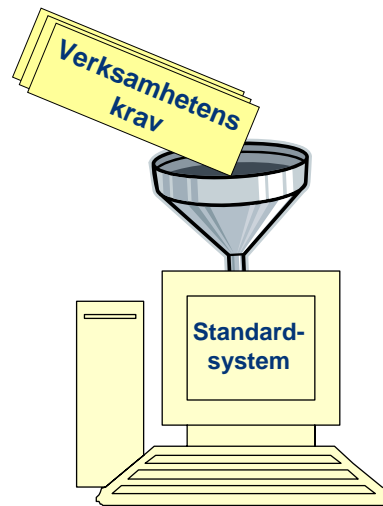
## Undvika teknikens påverkan på kraven

- Krav 1, Tiden från det att sekvens
- Krav 2, När man skapat ett beslut
- Krav 3, Innan det är möjligt att
- 
- 
- Krav 24, Prototyp



The image shows three interlocking gears in shades of green and yellow, positioned over a document that contains a table with multiple rows and columns, representing a technical specification or requirements document.

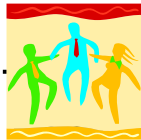
## Undvika teknikens påverkan på kraven



## Spårbarhet mellan effekter och funktioner



Effekter



Målgrupper



Användningsmål

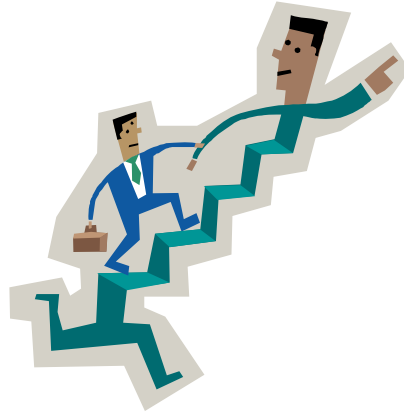


Funktioner

## Hjälp i kravarbetet



## Hjälp i rollen som beställare



## Prova själva!?

- **Läs**
  - Mind the Gap
  - Effektstyrning av IT
- **Ta hjälp**
  - Med kravarbetet
  - I rollen som beställare
- **Hör av er till oss, vi delar gärna med oss av våra erfarenheter!**

## Hur går det till i praktiken?



**Anna Helleday, projektledare för  
Skuldsaneringsprojektet, berättar mer...**

## **Anna Helleday**

[anna.helleday@kronofogden.se](mailto:anna.helleday@kronofogden.se)

## Utvecklingsprojekt Skuldsanering

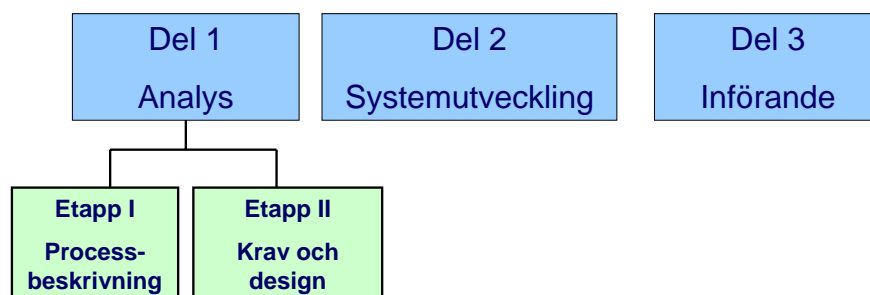
### Uppdrag:

- Ta fram en detaljerad processbeskrivning utifrån ny lagstiftning
- Utifrån processbeskrivningen ta fram krav på ett nytt IT-stöd

### Produktmål:

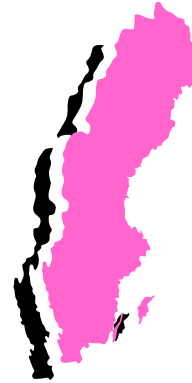
- Förankrad processbeskrivning anpassad till den nya lagstiftningen
- Kravspecifikation för ett framtida IT-stöd
- Besluts- och beställningsunderlag för ett framtida IT-stöd

## Projektupplägg



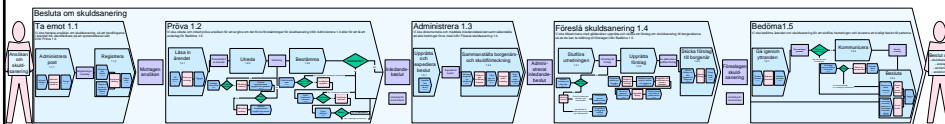
## Skuldsaneringsprocessen inom KFM

- Fem skuldsaneringsteam i landet
- Processägare på HK i Solna
- 70-75 medarbetare
- Ny lag från 2007-01-01 som syftar till att få ett enklare och snabbare förfarande
- Ca 5000 ansökningar per år med nya lagen



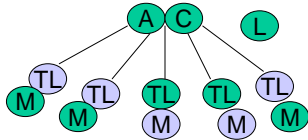
## Processbeskrivning

- Underlag för utbildning i ny lagstiftning
- Grund för enhetligt arbetssätt
- Utgångspunkt för krav på nytt IT-stöd



## Förankring

- Delaktighet från samtliga team



- Samtliga teamledare involverade
- Metodstöd/modellerare
- Delat projektledaransvar – biträdande PL med verksamhetskunskap

## Mottagaranpassning

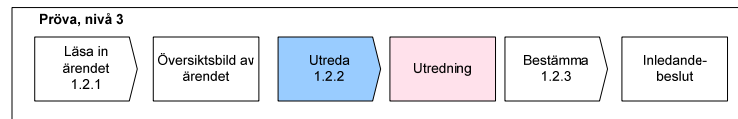
- Överskådlig
- Lätt att använda
- Lättillgänglig



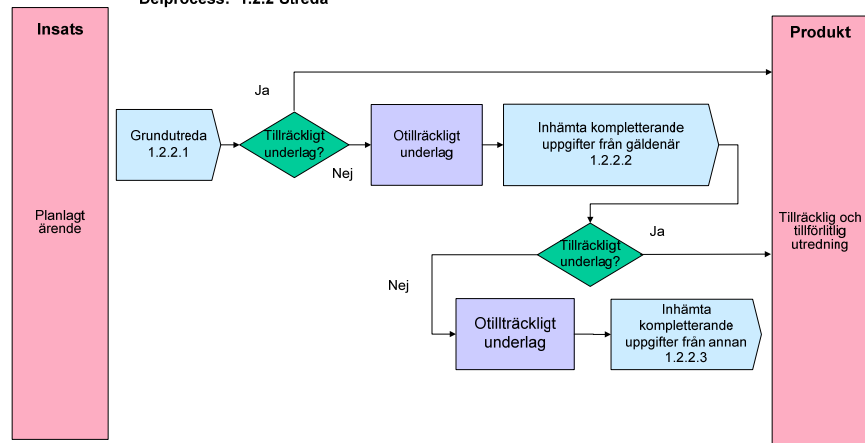
## Hur gör man?

- Alla processteg ska skapa ett mervärde
- Kundfokus
- Aktiv arbetsgrupp  
Gula lappar, sortering, strukturering
- Processkarta  
Vad gör vi i olika steg? Vad kallar vi stegen? Vad blir produkten efter varje steg...?

### Besluta om skuldsanering, nivå 4



#### Delprocess: 1.2.2 Utreda



## Verbala beskrivningar

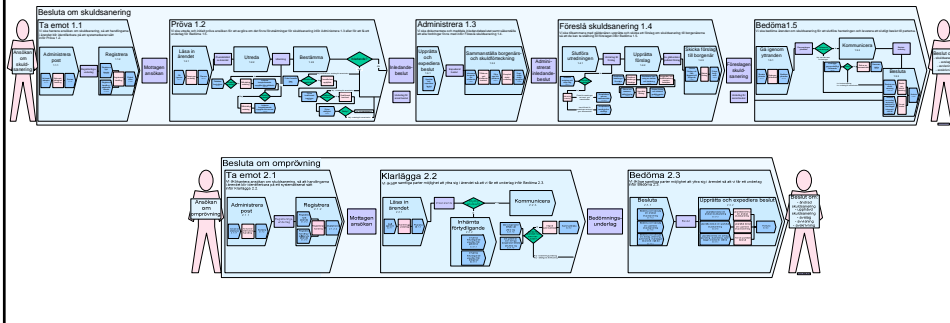
- Utgår från de gula lapparna
- HUR är viktigt
- Syftet – vad ska vi göra för vilka och varför  
Viktigt att varje steg skapar mervärde
- Kundkrav Vad vill våra kunder? Hur vill gäldenärer och borgenärer att vi ska bedriva arbetet? Kollegor?
- osv.

## Verbala beskrivningar...

Namn	Namnet ska vara beskrivande för det som utförs i processen
Syfte	Vad ska vi göra, för vilka och varför...
Leverantör	Beskrivning av dem som levererar insatsen till processen
Insats	Beskrivning av den information/meddelande/saker som startar processen
Produkt	Beskrivning av det resultat som processen ska producera
Kund	Beskrivning av dem som tar emot resultatet av processen
Kundkrav	<b>Beskrivning av kundernas krav</b>
Villkor/regler	
Beskrivning	Sammanfattande beskrivning av det som utförs i processteget
Undantag	
Övrigt	
Kritisk faktor	
Förbättrings-förslag	
Teknik	

## Processbeskrivning

- Klart i oktober 2006
- 82 processteg, 150 sidor verbala beskrivningar
- Fastställt och överlämnat till processen



## Kravinsamling

- **Workshop - uppstart**
  - Genomgång av processbeskrivning, nyttobedömning, direktiv, enkäter.
  - Personahypotes
- **Intervjuer – interna och externa**
- **IT-utvärdering (av nuvarande IT-stöd)**
- **Analys av intervjuerna**
- **Scenarior**
- **Prioritering av identifierade krav**
  - utifrån effektmål och personas mål och behov

## Birgitta Sjöström

*"Det känns viktigt att uttröda korrekt och kommunicera mina beslut på ett bra sätt. Våra externa kontakter ska ha förtroende för myndigheten."*

Ålder: 56 år  
Roll: Handläggare



## Nasrin Rahmani

*"Det är viktigt att det blir rätt då jag registrerar in uppgifterna."*

Ålder: 28 år  
Roll: Samordnare



**Arbetsituation**

Birgitta arbetar som handläggare av skuldsanering. Hon har arbetat med skuldsanering i åtta månader, desforinnan arbetade hon på Kronofogden med summerisk process. Birgitta har varit på Kronofogden sedan 1975 och arbetat med olika arbetsuppgifter under åren.

Inom Birgittas team arbetar varje handläggare med ett ärende hela vägen, från det att samordnaren registrerar in ärendet till det att ärendet är klart.

**Arbetsuppgifter**

Birgittas arbetsuppgifter är att handlägga skuldsaneringsärenden. Hon brukar Birgitta hämta ungefär ett nytt ärende varannan dag, enligt riktlinjer från teamledaren.

När Birgitta hämtat ett nytt ärende börjar hon med att läsa igenom anslutningshandlingarna och registerkontrollerna som samordnaren gjort. Därefter ringer hon upp galdenären. Hon brukar alltid ringa galdenären när hon inleder ett ärende. Det är ofta något som ska kompletteras så vid telefonsamtalet kan hon passa på att ställa sina frågor samtidigt som hon informerar om hur skuldsaneringsprocessen går till. Galdenären brukar uppkatta den personliga kontakten.

Då det är dags att skriva förslag i ärendet är Birgitta noga med att formulera lättbegripliga texter. Hon ändrar ofta i malltexterna för att få det som hon vill. Det tar ett tag att skriva klart förslag, ofta läter hon texten vila över natten och skriver klart förslaget dagen efter. Om det är något hon funderar över tvekar hon inte att fråga mer erfarna handläggare om hjälp.

Birgitta använder bevakningsfunktionen i Skusan för att markera att hon har en bevakning. Hon ser det som en stor brist att Skusan inte signalerar när ett bevakningsdatum går ut. För att hålla reda på sina bevakningar skriver Birgitta ut ärendelistan varje månad.

När ett förslag eller beslut ska skickas ut måste Birgitta skriva ut flera dokument och sedan kopiera dessa. Det kan ta lång tid om det är många borgenärer i ärendet. Detta arbetsmoment tycker Birgitta är tråkigt och onödigt.

Birgitta känner sig ibland lite osäker på om hon fått med alla uppgifter i ett arbetsmoment. Hon är noga med att det ska bli rätt så för att vara säker kollar hon ofta av mot en manual som hon fick av sin handledare då hon började inom skuldsaneringen.

**Arbetsituation**

Nasrin arbetar som samordnare inom skuldsanering. Hon började på Kronofogden för ett år sedan och arbetade innan dess som receptionist på ett mindre bemanningsföretag. De är två samordnare i Nasrins team. I nuläget har de inte delat upp arbetsuppgifterna särskilt mellan men framöver kommer de nog att göra en uppdelning.

Nasrin beskriver teamets arbetsätt: "Med vårt arbetsätt har hela teamet ansvar för ärendet och ärendet handläggs oftast av mer än en handläggare. Efter varje fas lägger handläggaren ärendet i en gemensam låda varifrån en annan handläggare kan ta ärendet för fortsatt arbete i nästa fas."

**Arbetsuppgifter**

I Nasrins arbetsuppgifter ingår att sortera posten. När alla brev är sprättade ska handlingarna registreras in. Nasrin är noggrann vid inregistrering. Hon vet att om det blir fel kan ett ärende försenas i flera veckor.

Eftersom en stor del av Nasrins arbetsdag går åt till att registrera in uppgifter är det viktigt att inregistreringen kan göras på ett effektivt sätt. Hon vill i ex att det ska gå smidigt att registrera ombud och att personuppgifter kommer upp automatiskt efter att personnummer skrivits in. För att arbeta snabbare och slippa besvär med musarm använder Nasrin gärna kortkommandon.

Nasrin ansvarar för att bevakna att fördringar och delgivningskiften kommer in. De ärenden som ska bevakas placeras hon i särskilda lådor. Bevakningsdatum är skrivet på akten så hon ser när bevakningen gått ut.

Om bevakningsdatumet passerats utan att alla handlingar kommit in måste hon kontakta

borgenärerna för att påminna dem. Vissa borgenärer kan vara svåra att få kontakt med och Nasrin skulle gärna slippa det tidsödande arbetet att jaga borgenärer.

Nasrin tar också hand om kopiering och utskick av ärenden vid t ex omprovning i tingsrätt eller om borgenär beställer en kopia av akten innehåll.

Då ett ärende är avslutat lämnar handläggarna det tillbaka till Nasrin för bevakning av laga kraft avslutande. Laga kraft-tiden är tre veckor och när tiden har gått kan Nasrin arkivera ärendet. Hon tar bort gen, haftklammer mm ur ärendet och sorterar också bort dokument som inte ska arkiveras. När akten ser bra ut avslutar hon ärendet och lägger akten i arkivet.

Nasrin tycker om att organisera och hålla ordning. Strukturen med ärendena placerade i lådor ger en bra överblick och tillfridställer hennes ordningssins.

En brist som Nasrin ser med dagens Skusan är att det är krångligt att byta handläggare. Med teamets arbetsätt sker handläggarbyten flera gånger under handläggningstiden.

Nasrin känner sig lite stressad i arbetet, hon hinna oftast med arbetsuppgifterna och under arbetsstoppar är det inga problem att be handläggarna att hjälpa till med någon arbetsuppgift.

Nasrin trivs med arbetet och tycker om att alltid ha något att göra. Hon tycker om att vara en del i ett team som arbetar ihop mot ett gemensamt mål. Nasrin känner att hennes insats är viktig för att teamet ska kunna nå bra resultat.

**Behov**

- Stöd för att komma framåt i processen
- Översikt och kontroll över arbetet.
- Ett andamålsenligt IT-stöd.
- Slippa administrativa uppgifter.

**Mål**

- Hjälpa galdenärerna till skuldfrihet.
- En bra kommunikation med galdenärerna.
- Trivas med kollegor.
- Undvika ett gora fel.

**Behov**

- Effektiv inregistrering av uppgifter.
- Andamålsenligt IT-stöd.
- Stöd för samarbete kring ett ärende.
- Överblick och kontroll av arbetet.
- Slippa onödiga administrativa uppgifter

**Mål**

- Att göra ett bra jobb.
- Trivas med kollegor.
- Registrera in rätt uppgifter.

# Design

- Prototyputveckling
- Kontinuerlig avstämning i framtagandet
- Utvärdering med användare genom strukturerade användningstester
- Parallellt tas en detaljerad skriftlig kravspecifikation fram

## Inför beslut och beställning

- **Nyttobedömning**
- **Offertförfarande – kostnad och kravuppfyllnad**
- **Analys kostnad – effekthemtagning**
- **Beställningsunderlag**

## Projektets status

- **Avvaktar offertsvar**
- **Förbereder beställningsunderlag**
- **Införandefasen påbörjad**

Frågor?

**Ann Olsson**  
ann.u.olsson@kronofogden.se

**Fredrik Andersson**  
fredrik.andersson@kronofogden.se

**Anna Helleday**  
anna.helleday@kronofogden.se