

## Använd det du har, men plocka lågt hängande frukter

*Många företag och organisationer sitter på en mängd olika IT-system som inte används i den grad de kanske borde kunna användas. Ofta skriker användarna efter nya funktioner. Men det kanske inte är nya funktioner som behövs för att användningen av Era IT-system skall öka? Med strukturerat förbättringsarbete och ett smörgåsbord av aktiviteter kan användandet oftast ökas och effektiviseras med minimalt av utveckling. Att använda det man har, men på ett mer effektivt sätt, är kostnadseffektivt sätt att förhöja effekten av gjorda IT-investeringar – Något som är extra intressant under en lågkonjunktur.*

Alltför många IT-system används inte i den grad de borde. Hur är det på Er organisation? Ofta ser då systemägare och andra ansvariga till att ta in nya krav och utveckla version n+1 av systemet. Det är lätt att glömma bort att det går att förbättra användningen av IT-system genom att arbeta med ett axplock av ”mjuka metoder”.

Metoderna måste anpassas efter behovet. Ett exempel är en stor global kund inom läkemedelsbranschen som länge kämpat med att rulla ut en intranät-/portallösning. Varken de redaktörer som skapade informationen, eller de slutanvändare som konsumerade informationen var nöjda, och kravlistan växte. Företaget skapade då ett miniteam vars syfte var fokusera på att förbättra användandet av systemet med fokus på mjuka metoder. Teamet införde en central redaktörsgrupp som samordnade informationsstrukturen både på hög nivå och mellan olika organisatoriska enheter, en Community of Practice där alla manualer, online utbildningsmaterial, råd och tips, FAQer etc. samlades på ett ställe, samt ett ”On-line Öppet hus” där det erbjöds en möjlighet att ställa frågor direkt till instruktörer via ett webbaserat on-line verktyg. Alla dessa aktiviteter förbättrade användandet avsevärt, utan att utveckla en kodrad.

I vissa fall kan utbildning, kommunikation, FAQer och riktlinjer vara rätt väg att gå. I andra fall kan det vara processer som skall ändras, eller kanske en användbarhetsstudie visar att det finnas behov av viss utveckling. Det är i så fall viktigt att hitta de lågt hängande frukterna, det vill säga de (små) förbättringsåtgärder som inte bara ger störst effekt, utan naturligtvis även rätt effekt! Jämför med städning i hemmet – Skall jag välja att ordna kläderna i garderoben eller att

plocka bort saker som ligger framme och att ha en skinande diskbänk – Ja, det beror på vad syftet är, skall du ha gäster eller vill du bli effektivare i morgonstressen?

Många organisationer lägger ned stora belopp på att ta fram nya IT-system, men betydligt mindre resurser läggs på att säkerställa att användarna verkligen använder systemen när de väl är på plats. Vidare är det få organisationer som mäter vilka effekter IT-systemen ger. Hos ett industriföretag inom fordonsindustrin visade exempelvis en studie att många försökte söka efter personer och kompetens på företagets intranät, men att få lyckades. Förvaltningsgruppen blev förvånad att så många försökte söka efter personer på intranätet, när det fanns telefonkataloger. Det beslöts därför att möjligheten att söka personer och kompetens på intranätet skulle prioriteras i arbetet med ständiga förbättringar. Några mindre förändringar av hur personers profil hanterades gav stor effekt. En ny studie efter förändringen visar att av alla sökningar som görs på intranätet idag så är 47% sökningar efter personer, och dessutom är det en av de mest uppskattade funktionerna på intranätet då den som söker oftast finner vad han/hon söker efter.

Att effekten av IT-system uppkommer i dess användning känner vi till från användbarhetsområdet. Några ledord i arbetet med att öka användningen och således även effekten av IT-system kan därför vara: Hitta normalläge, arbeta med ständiga förbättringar, mät och analysera. Och så tar vi om det igen... Dessa ledord är för övrigt till viss del hämtade från industriföretaget ovan.

Mattias Hyll är konsult med 15 år inom IS/IT-branschen och som arbetar i gränslandet mellan Verksamhet och Utvecklingsprojekt. Mattias driver företaget MIM Information vilka erbjuder tjänster inom Användarstöd, Utbildning, Teknikinformation, Användbarhet och Test, framförallt inom området webb och portaler.