

Brukerinvolvering i offentlige IT-prosjekter: Metoder for brukersentrert utvikling

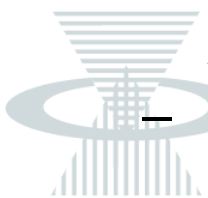
Asbjørn Følstad, SINTEF IKT

Oslo, 13. mai, 2004

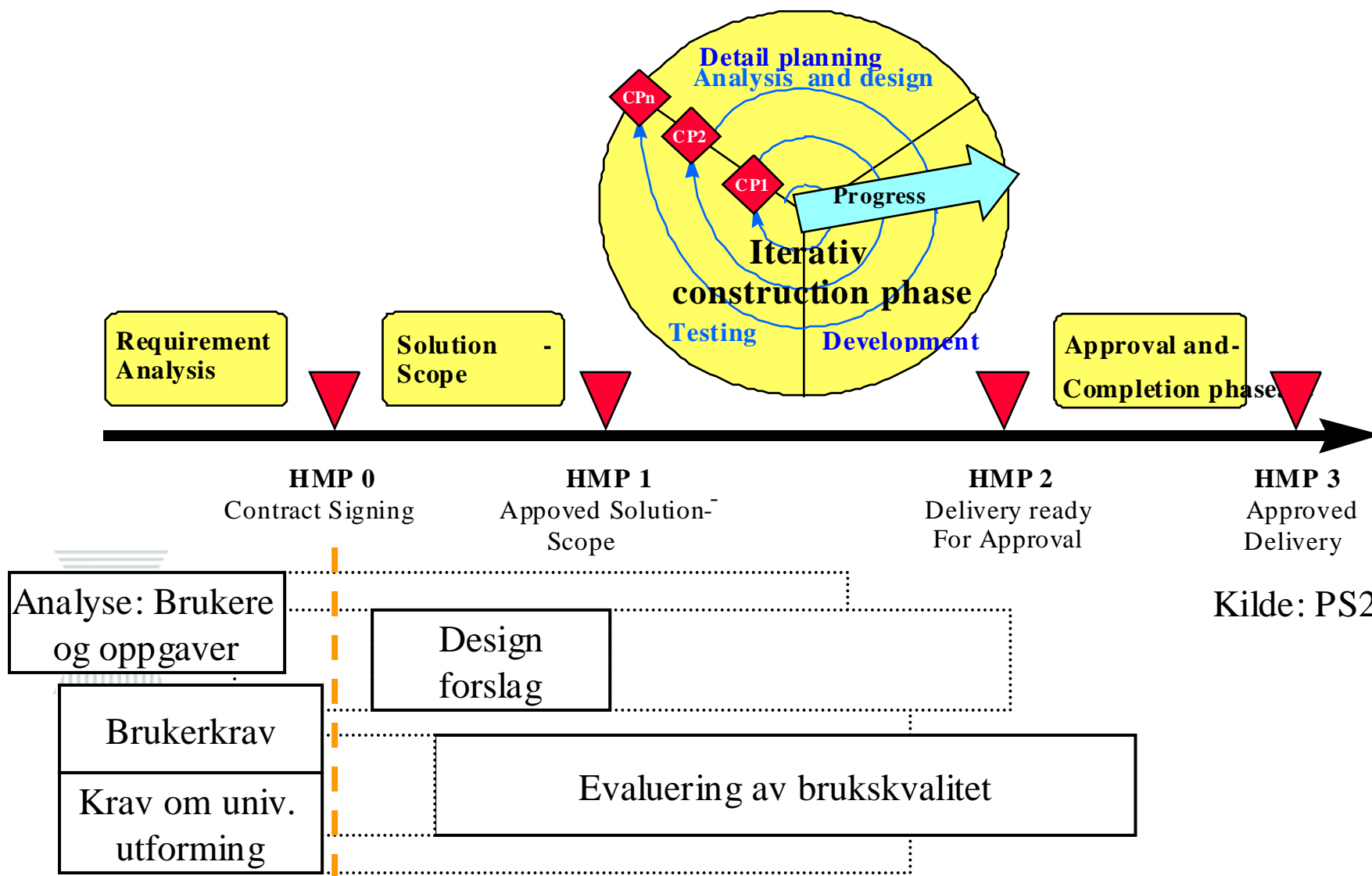


Målsetninger for eNorge 2005

- Verdiskapning i næringslivet
- Effektivitet og kvalitet
 - *Informasjonsteknologi skal brukes til å effektivisere offentlig sektor og tilby nye og bedre tjenester til brukerne*
 - Brukeren i sentrum
 - Offentlige tjenester skal være enkle i bruk og tilpasset den enkelte brukers behov
- Deltagelse og identitet
 - *IT kan gi innbyggerne bedre tilgang til offentlig informasjon og innsyn i politiske prosesser*
 - Universell utforming
 - *Funksjonshemmede: God tilrettelegging av IT kan gi nye muligheter for deltagelse i samfunns- og arbeidsliv (eNorge 2005)*



Brukeren i sentrum - UCD



Kilde: PS2000

EFFIN – arbeidspakke 3

- Tilpasse og utvikle metoder for brukersentrert utvikling av offentlige IT-tjenester
- Dette gjør vi ved:
 - Undersøke ”brukeren i sentrum” i offentlige IT-prosjekter i dag
 - Utarbeide første versjon av metoderammeverk for brukersentrert utvikling i offentlige IT-prosjekter
 - Detaljere metoder og prøve ut første versjon i konkrete case
- Utarbeide andre versjon av metoderammeverk for brukersentrert utvikling i offentlige IT-prosjekter
- Prøve ut andre versjon i konkrete case



Brukeren i sentrum. Status fra IT-prosjekter i dag



Brukeren i sentrum. Status fra IT-prosjekter i dag

- EFFIN intervjusurvey
- Målsetning: Få oversikt over hvordan brukerinvolvering foregår i offentlige IT-prosjekter
- Resultater peker i samme retning som andre utredninger
 - "Project estimation in the Norwegian software industry" (Moløkken, 2004)
 - "Government IT projects" (Preece, 2003)
 - "The hidden threat to e-Government" (Puma, OECD, 2001)



Metode for intervjusurvey

- Intervjuer med 16 prosjektledere i offentlige IT-utviklingsprosjekter. Prosjektledere representerte 'kundesiden' – ikke 'leverandørsiden'
- Deltagere plukket ut ved stratifisert utvalgsmetode, på grunnlag av alle IT-prosjekter utlyst i DOFFIN
 - 520 utlysninger inne IT siden Januar 2002
 - 324 utelukket pga. at de tilhørte kategoriene HW, nettverk, rammeavtaler, konsulent tjenester, drift og nettverk
- Halvparten av prosjektene små (under EØS terskelverdi på 1,6 MNOK)
- 7 av prosjektene med eksterne sluttbrukere (sluttbrukere ikke ansatt i offentlig sektor)
- Tema i intervjuene
 - Prosjektdata
 - Tjenestene som skal utvikles
 - Brukerne
 - Brukerinvolvering
 - Behov for brukerinvolvering
 - Forslag til verktøy og hjelpemidler som kan bedre brukerinvolvering
 - Universell utforming



Prosjektene

- Fire grupper, med fire prosjekt i hver
 - Arkiv og dokumenthåndtering
 - Økonomi- og administrasjon
 - Web og portaler
 - Andre systemer med sluttbrukere ikke ansatt i offentlig sektor
- Stor variasjon i størrelse, varighet og forventet brukermasse
- Mange av prosjektene hadde vært gjennom perioder med forsinkelser og endrede rammer



Former for brukerinvolvering I

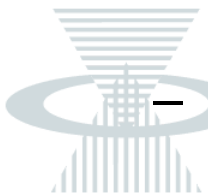
Aktivitet	Fase	Int	Ekst	Total
Brukerrepresentanter i prosjektgruppe	Alle	11	0	11
Referansegruppe	Alle	3	2	5
Informasjonsaktivitet/markedsføring	Alle	2	1	3
Brukermøter	Alle	2	1	3
Styringsgruppe med brukerrepresentanter	Alle	1	0	1
Involvering av eksterne brukerorganisasjoner	Alle	0	1	1
Workshops for behovskartlegging/kravinnhenting	Behov	2	0	2
Kartlegging gjennom intervjuer	Behov	2	0	2
Målgruppeanalyse	Behov	0	1	1
Høring	Beh/kon.	1	1	2

Former for brukerinvolvering II

Aktivitet	Fase	Int	Ekst	Total
Pilottesting på brukerrepresentanter	Konstr.	3	2	5
Usabilitytester	Konstr.	1	2	3
Evaluering med brukerrepresentanter	Konstr.	0	2	2
Ekspertevaluering	Konstr.	0	1	1
Systematisk opplæringsopplegg	Innføring	6	1	7
Evaluering/survey med webbasert spørreskjema	Innføring	2	0	2
Deltagelse i utarbeidelse av opplæring	Innføring	2	0	2

Er brukerinvolvering viktig?

- "Hvor viktig er involvering av brukere?"
 - Svært viktig: 14
 - Viktig: 2
- "På hvilket tidspunkt i prosessen bør brukerne involveres?"
 - 14 av prosjektlederne oppga at brukerne bør involveres i prosessen i behovsfasen
 - Mange oppga også at dette var den viktigste fasen for brukerinvolvering
 - De fleste mente også at brukerne burde involveres i senere faser.



Tilstrekkelig brukerinvolvering?

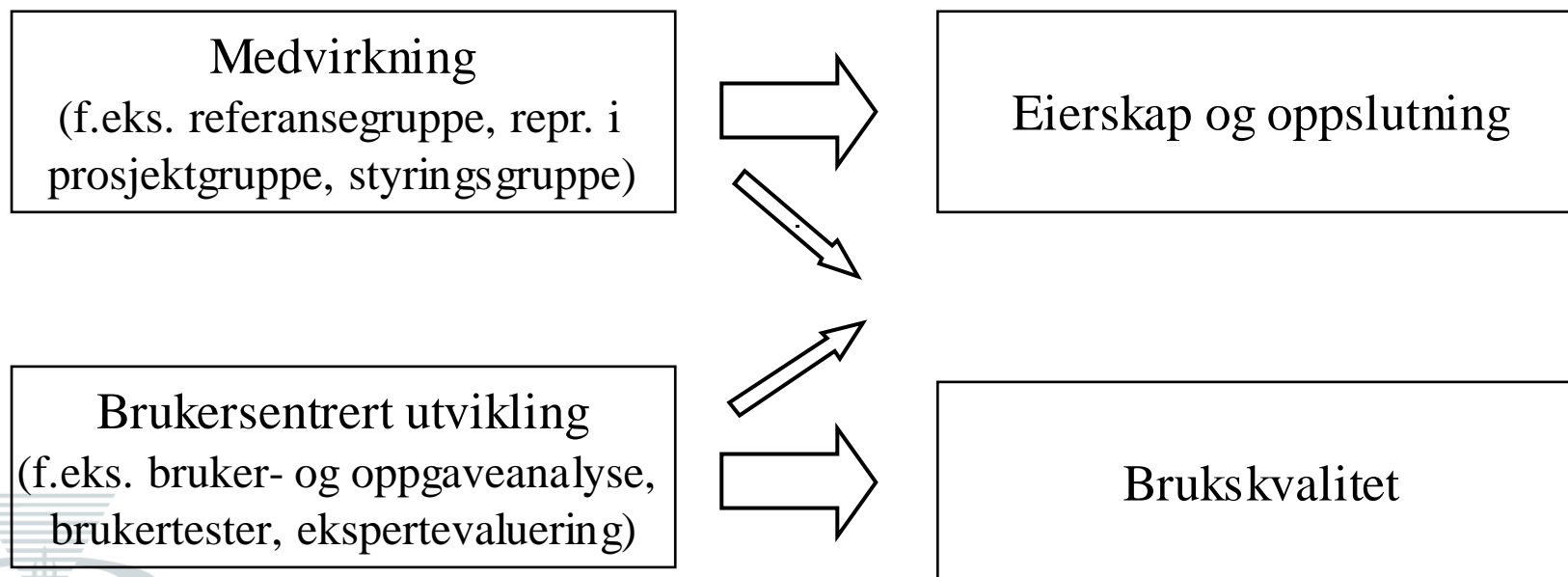
- "Har dere tilstrekkelig brukerinvolvering i dette prosjektet?"
 - Ja: 13
 - Nei: 3
- ... men oversikten viser
 - Den overveiende forment for brukerinvolvering er i henhold til bedriftsdemokratisk medvirkning (representasjon i prosjektgruppe og referansegruppe), ikke ved metoder tilpasset IT-utviklingsprosjekter (HCI/UCD)
 - Man mangler gjerne metoder for systematisk innhenting av brukerkrav og gjennomføring av evaluering med brukere
 - Av interne brukere er det typisk kjernebrukere som involveres
 - Eksterne brukere involveres som regel kun i evalueringen av systemet



Universell utforming

- 12 av prosjektene uten fokus på universell utforming
 - (Et av disse hadde riktignok som krav til løsning at samisk tegnsatt skal håndteres).
- 4 av prosjektlederne oppga fokus på universell utforming gjennom en eller flere av følgende:
 - Bruk av sjekklister (2)
 - Krav om WAI-compliance (2)
 - Involvert synshemmede i brukerevaluering (1)
 - Involvert Statens Senter for funksjonshemmede (1)
 - Krav om tilpasning til tekstbrowser (1)
- Tre av de fire prosjektene med fokus på universell utforming har sluttbrukere som ikke er ansatt i offentlig sektor.
- Tre av de fire prosjektene var web/portal-prosjekter.
- Like mange av de fire hadde omfang over og under EUs terskelverdi (1.6 MNOK).

Medvirkning og brukersentrert utvikling



Konsekvenser for metodeutvikling

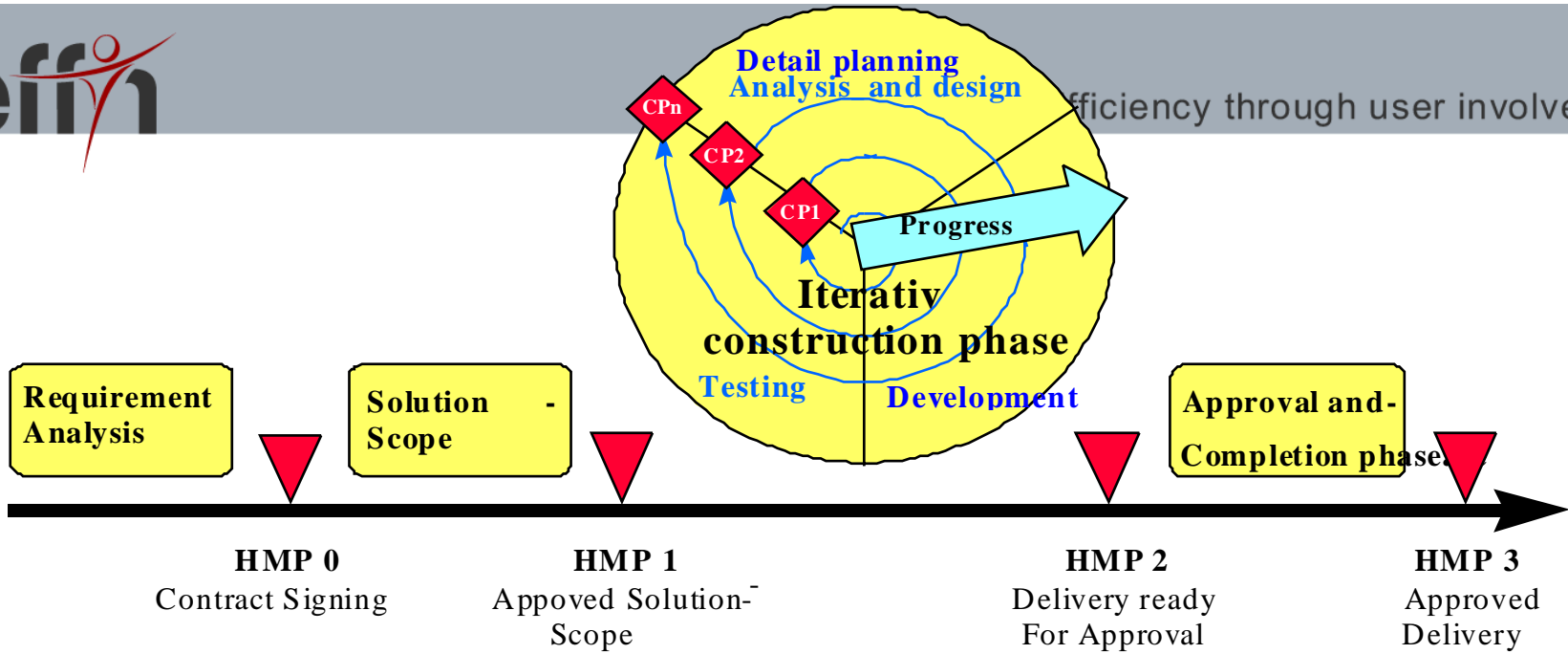
- Bred aksept for brukerinvolvering. Gjerne så tidlig som mulig i prosessen
- Uttrykt behov for mer strukturert prosess for brukerinvolvering
- Behov for mer kunnskap og bedre metoder tilknyttet universell utforming
- Implisitt behov for
 - brukerinvolveringsmetoder tilpasset IT-utviklingsprosjekter
 - tidlig involvering av andre brukergrupper enn kjernebrukere
- Undersøke muligheter for gjenbruk – av krav og løsningsbeskrivelse/design
- Fokus bør være på fleksibel integrering av eksisterende praksis for brukerinvolvering med metoder fra HCI
- ... dette er spesielt viktig siden de intervjuede prosjektlederne er tilfreds med brukerinvolvering slik det foregår i dag

Første versjon av metoderammeverk for brukersentrert utvikling i offentlige IT-prosjekter





Efficiency through user involvement



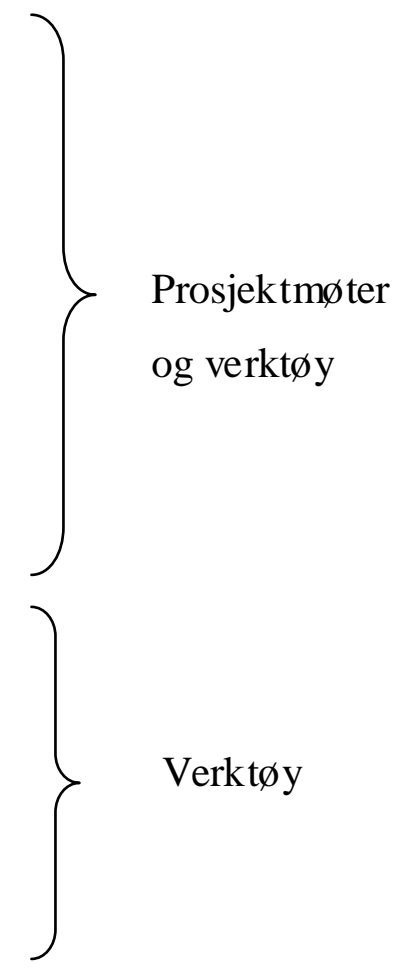
- Brukerrepresentanter i prosjektgruppe
- Høringer og brukermøter
- Brukerrepresentanter i styringsgruppe
- Referansegruppe vs. fagfora (jfr. EPJ)

Analyse



} EFFIN

Analyse

- Identifisere brukere (og interessenter)
 - Primærbrukere
 - Kjernebrukere
 - Ordinære brukere
 - Sporadiske brukere
 - (Sekundærbrukere)
 - (Interessenter)
 - Planlegge involvering av brukergrupper
 - Iht. behov for medvirkning
 - Iht. behov for innhenting av informasjon
 - Spesifisere viktige egenskaper ved brukergrupper
 - Kunnskap/erfaring (med IT, tjenesten, eller domenet)
 - Motivasjon
 - Rolle
 - Identifisere brukergruppenes mål og oppgaver
 - Overordnede mål brutt ned i oppgaver
 - Bruksfrekvens
- 

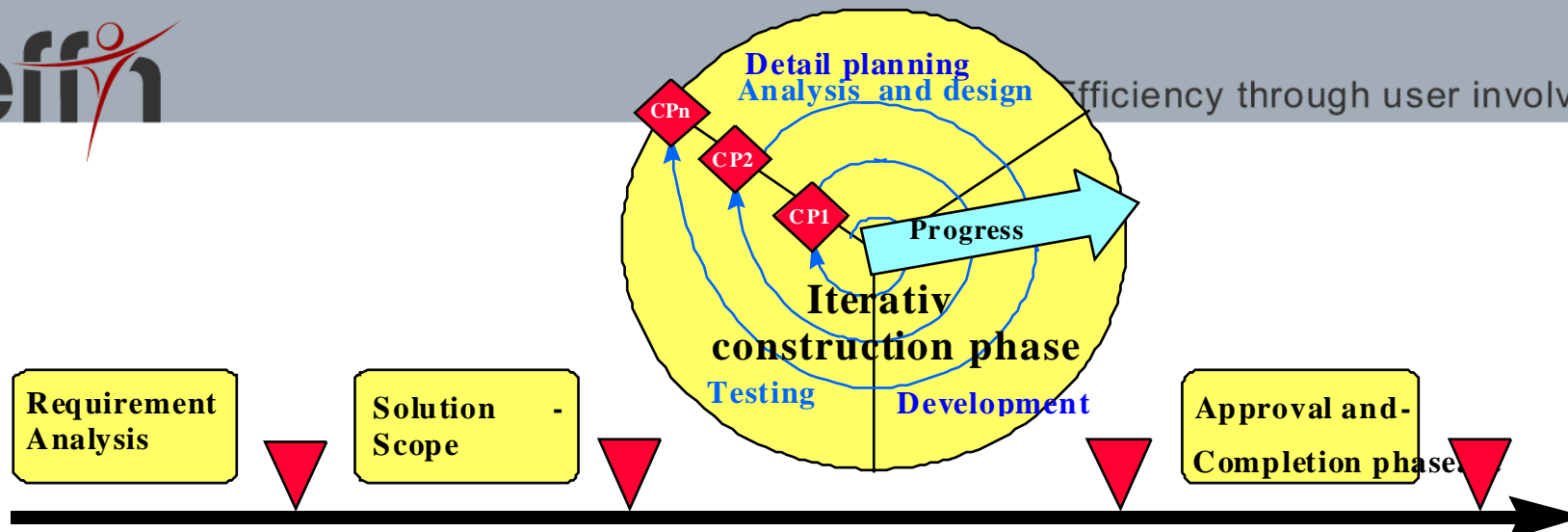
Prosjekt møter
og verktøy

Verktøy

For støtte til analyse: Respect-håndboken (www.effin.org)



Efficiency through user involvement



HMP 0
Contract Signing

HMP 1
Appoved Solution-
Scope

HMP 2
Delivery ready
For Approval

HMP 3
Approved
Delivery

Brukerrepresentanter i prosjektgruppe
Høringer og brukermøter
Brukerrepresentanter i styringsgruppe
Referansegruppe vs. fagfora (jfr. EPJ)

Analyse

Krav

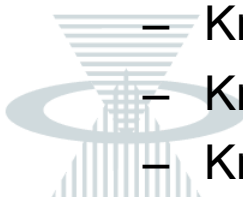
} EFFIN

Krav

- Validering av krav til løsning
 - Grunnlag i analyse
 - Brukergrupper
 - Mål og oppgaver
- Validering av krav til prosess
 - Grunnlag i plan for brukerinvolvering
 - Brukergrupper
 - Mål og oppgaver
 - Krav til leverandørs kompetanse og prosess
 - Krav til aktiviteter og milepæler hos leverandør
 - Krav til involvering av kunde og brukergrupper

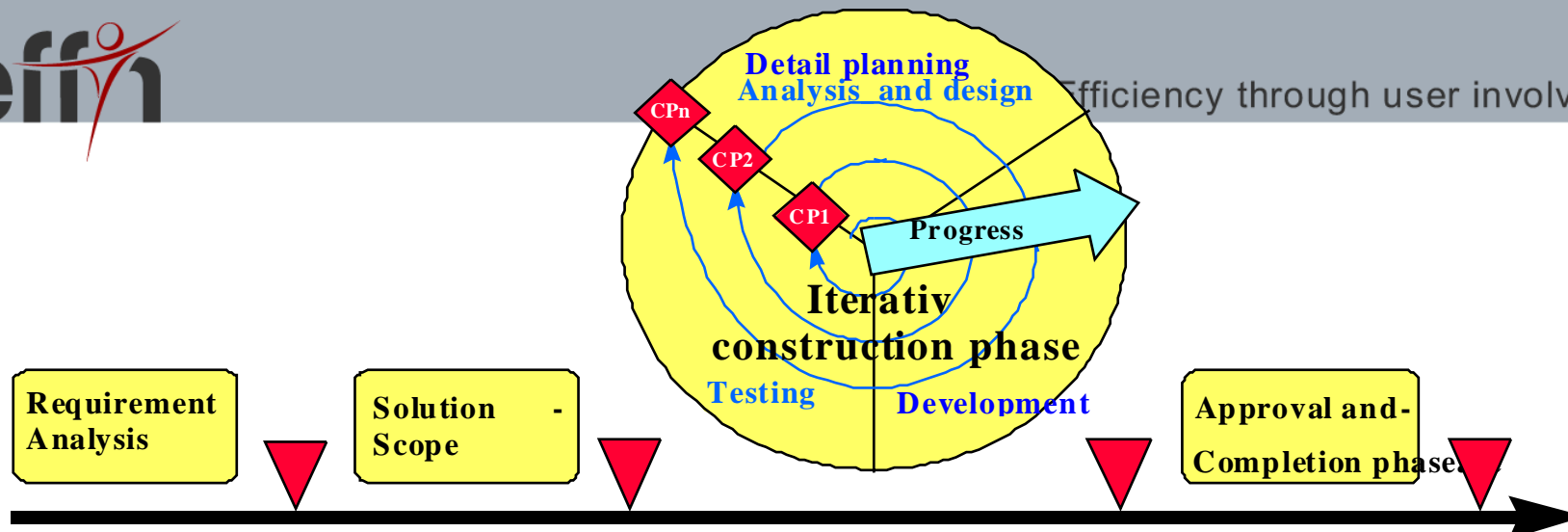
Prosjekt møte

Prosjekt møte
og verktøy





Efficiency through user involvement



HMP 0
Contract Signing

HMP 1
Appoved Solution-
Scope

HMP 2
Delivery ready
For Approval

HMP 3
Approved
Delivery

Brukerrepresentanter i prosjektgruppe

Høringer og brukermøter

Brukerrepresentanter i styringsgruppe

Referansegruppe vs. fagfora (jfr. EPJ)

Analyse

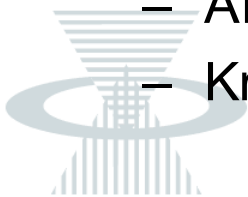
Krav

Universell utf.

EFFIN

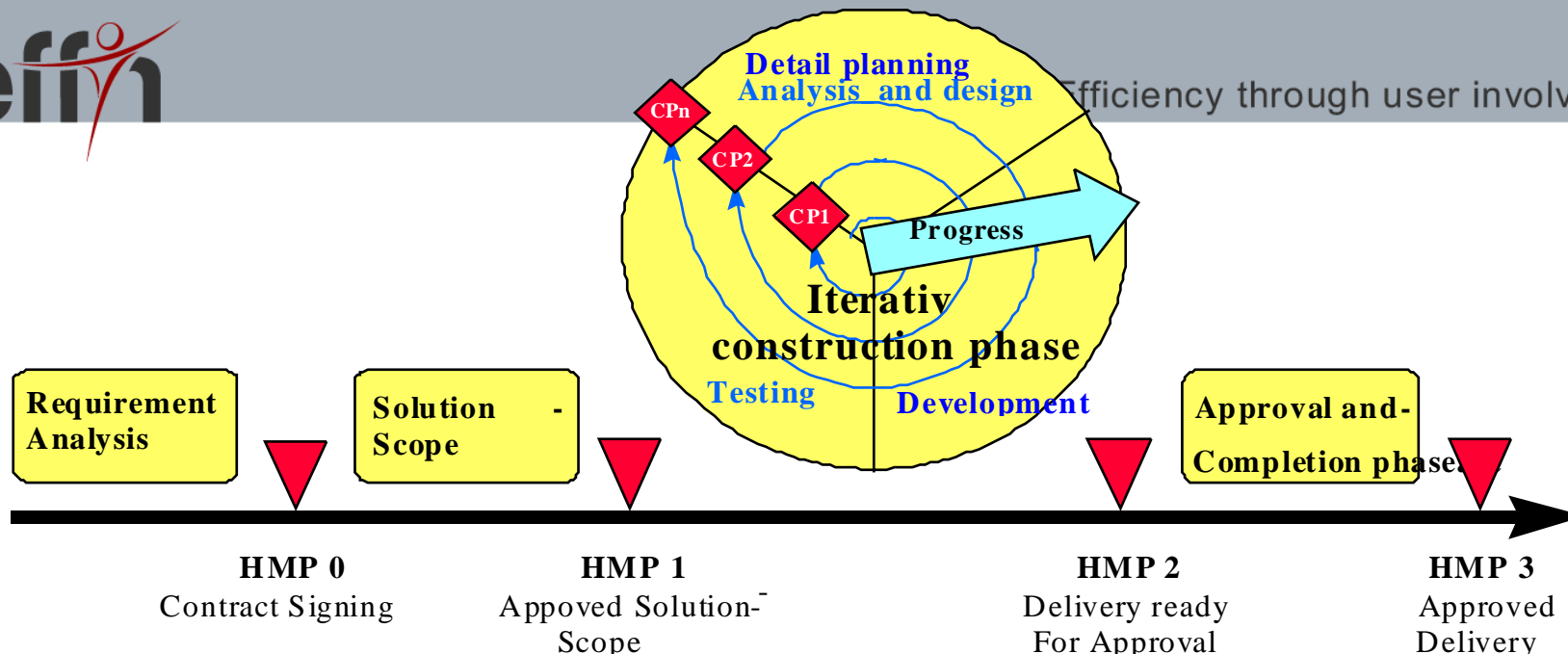
Universell utforming

- Bevisstgjøring – kurs/presentasjon
- Tilgang til, og informasjon om eksisterende retningslinjer (web)
 - Web Accessibility Initiative (WAI)
 - Initiativ hos SHdir om kravspesifikasjon for offentlige web-tjenester
- Fokus på grupper med særskilte behov inkludert i andre aktiviteter
 - Analyse
 - Krav





Efficiency through user involvement



Brukerrepresentanter i prosjektgruppe
Høringer og brukermøter
Brukerrepresentanter i styringsgruppe
Referansegruppe vs. fagfora (jfr. EPJ)

Analyse

Krav.

Universell utf.

Gjenbruk

Gjenbruk

} EFFIN



Velkommen til

Kongsberg kommune



Søk • Kontakt oss • Servicetorget • Postliste • Kommunens organisasjon • Politiske saker • Aktuelt

tsiden

en vår
estebeskrivelser
nester
gg og bo
idsbeboeren
mmuneplan
oatt

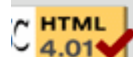
nketter
sjekter
itikk
ling ledig
ministrasjon

slagskasse
tstedkart
kesamling

tur
lioteket
o

ongsberg

ome
aster



Nyheter 13/05/2004

17. MAI FEIRINGEN I KONGSBERG 2004.



12/05/2004 [Les mer...](#)

Kulturtjenesten har ferdigstilt ytterligere 5 lesestimuleringsmoduler til "Sølvtråden" Den kulturelle skole - og barnehagesekken

Kulturtjenesten har i dialog med forfatter Lise Knutsen, Kongsberg, ferdigstilt 5 nye lesestimuleringsmoduler til "Sølvtråden" Den kulturelle skole - og barnehagesekken. Kulturtjenesten ønsker med dette å være i forkant til frister i Juni om eksterne midler til lesestimulering fra Norsk Kulturskoleråd. "Sølvtråden" oppdateres i disse dager på internett, videre er moduler til innstikk i mapper hos skoler/barnehager på veg ut til kulturkontakter i barnehager/grunnskoler denne forsommeren.

10/05/2004 [Les mer...](#)

Unik database med historiske opplysninger og bilder fra Kongsberg er oppdatert

Kulturtjenesten har i samarbeid med John Berge lagt ut en omfattende samling av bilder og opplysninger om gamle stedsnavn, gatenavn, byggverk, minnesmerker, tekster m.v. på kommunens nettsider.

10/05/2004 [Les mer...](#)

Invitasjon til ungdomsmessa

Det er nå sendt ut invitasjon pr. brev til skoler i Kongsberg om å besøke ungdomsmessa 2004, som arrangeres 2. september.

10/05/2004 [Les mer...](#)

Kongsgårdmoen skole i EU-prosjekt

Kongsgårdmoen skole deltar i et skoleutviklingsprosjekt sammen med skoler fra Polen, Spania, Holland, Italia, og våre vennskapbyer i Finland, Sverige og Danmark.

07/05/2004 [Les mer...](#)

Søknadsfrist for leie av idrettshaller og gymnastikksaler 15. Mai

Alle lag og foreninger som ønsker treningstid sesongen 2004/2005 må sende inn søknad senest 15. Mai.

07/05/2004 [Les mer...](#)

Regionsamarbeidet

Sammen med Kongsberg kommune deltar Øvre Eiker, Flecheberg og Rollag samt Telemarkkommunene Notodden og

De 10 siste nyheter:

[17. MAI FEIRINGEN I KONGSBERG 2004.](#)
12/05/2004
[Konsekvensutredning og kommunedelplan for E134 Damåsen - Saggrenda](#)
12/05/2004
[Toppenklubben inviterer til konsert med Tirsdaysbandet](#)
11/05/2004
[Kulturtjenesten har ferdigstilt ytterligere 5 lesestimuleringsmoduler til "Sølvtråden" Den kulturelle skole - og barnehagesekken](#)
10/05/2004
[Unik database med historiske opplysninger og bilder fra Kongsberg er oppdatert](#)
10/05/2004
[Invitasjon til ungdomsmessa](#)
10/05/2004
[Kongsgårdmoen skole i EU-prosjekt](#)
07/05/2004
[Søknadsfrist for leie av idrettshaller og gymnastikksaler 15. Mai](#)
07/05/2004
[Regionsamarbeidet](#)
07/05/2004
[Svikt i kommunens skatteinngang](#)
07/05/2004



[forsiden](#)

[heter](#)

[litikk](#)

[i kommunen](#)

[milie](#)

[ole og utdanning](#)

[lse og omsorg](#)

[ltur og fritid](#)

[lig og eiendom](#)

[ifikk og samferdsel](#)

[ringsliv](#)

[risme](#)

[ttstedskart](#)

17.mai i Tønsberg kommune

12.05.2004

Det skjer mye rundt omkring i vår kommune på nasjonaldagen. Her finner du en oversikt på hva som skjer hvor og når.



[Les mer her...](#)

Arbeider på hovedvannledning Slagen

11.05.2004

Fra onsdag 12. mai klokken 07.00 og til torsdag 13. mai kl. 07.00, vil kommunen koble til ny hovedvannledning til Slageområdet.

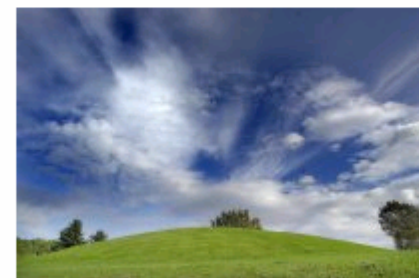
[Les mer her...](#)

Tilskuddsmidler til miljøtiltak i jord og skogbruk

30.04.2004

Tiltaksstrategi for 2004 er vedtatt i kommunen og kan leses her. Frist for å søke om midler til kulturlandskapstiltak og forurensingstiltak er 1.juni 2004. For midler til skogkultur foregår tildelingen så lenge det finnes midler.

[Les mer her...](#)



Reguleringsplan 32008 for området øst for Kongseik barnehage ligger til offentlig ettersyn med frist 22.05.2004.

22.04.2004

Reguleringsplanen kan sees i Servicesenteret på rådhuset eller trykk "les mer" for å åpne kartet på



medlemsnet
OST - Numedal

Numedalsnett

- Fakta om kommunen
- Blanketter
- Levekår
- Oppvekst
- Skolen
- Kultur og fritid
- Næring, miljø og teknikk
- Bygg og bo
- Fritidsbeboeren
- Prosjekter og planer
- Økonomi
- Politikk
- Administrasjon
- Gebyr, skatter og avgifter
- Ledige stillinger
- Andre offentlige tjenester
- Nettstedskart
- Lenkarkiv
- Nyhetsbrev
- Diskusjonsforum

Miljøstasjon



Forsiden



Ungdommens kommunestyre 2004

11.05.2004



Ungdommens kommunestyre gikk av stabelen 28.april og ungdomsrepresentantene vedtok å bevilge kr. 25.000 til 7 ulike gode formål til beste for barn og unge.

[Les mer](#)

Bispevisitas i Flesberg

11.05.2004

Sist søndag var Flesberg kirke fullsatt under bispegudstjenesten, som markerte slutten på den fem dager lange bispevisitasen i Flesberg prestegjeld.

[Les mer](#)

Hvem bruker Blefjell ?

10.05.2004



Ungdomsbedriften Villkon UB ved Tinius Olsens skole i

Protokoll kommunestyret 6. mai 2004

11.05.2004



Prinsipper, retningslinjer og faglige anbefalinger i hytteveilederen ble vedtatt å legges til grunn ved videre hytteutvikling i kommunen. Kommunestyre sluttet seg til utkast til partnerskapsavtale mellom Buskerud fylkeskommune og regionrådet for Numedal m.fl.

[Les mer](#)

Oppvekst- og kulturetaten - pedagogiske ledere

10.05.2004



Lampeland og Svene barnehager søker pedagogiske ledere i 100 % stillinger (vikariater). Søkndsfristen er 24. mai

[Les mer](#)

Regionsamarbeidet

10.05.2004



Formannskapene i kommunene Flesberg, Rollag, Kongsberg,



■ Bergs nettavvis

- Berg fra A til Å
- Kart over Berg
- Skjemaer
- Til og fra Berg
- Ledige stillinger

lenker til andre sider:

- Troms fylkeskommune
- Berg kommunes nøkkeltall (SSB)
- Porten til Senja
- kommunesiden.no
- www.norge.no

■ Velkommen til Berg kommune!

Ønsket og målet vårt er å gjøre viktig informasjon om kommunen og kommunale tjenesteytelser lettere tilgjengelig for innbyggere, næringsliv og andre interesserte.

Berg kommune har en egen nettavvis: "*Bergtatt*". Den ligger på www.lokalavisa.no.

Der finner du også våre [kommunale nyheter](#).

+++ aktuelt +++ aktuelt +++ aktuelt +++

Lag og foreninger kan nå søke på kulturmidler for 2004.

Søknadsskjema er ikke sendt ut i år, men er lagt ut på følgende steder:
Postkontoret, Skaland
Sparebanken Nord-Norge, Senjahopen

Skjemaet kan også lastes ned [her](#).

Søknadsfrist er satt til 14. mai 2004.





BERGEN KOMMUNE

NYHETER

12.05.2004

BYRÅDET:

Kommunen vil ikke dekke overskridelser

Byrådet mener at kommunen ikke bør dekke overskridelsene ved det private sykehjemmet Konow-senteret, slik byggherren søker om. [Les mer.](#)

12.05.2004

Kommunen i skvis mellom departement og private barnehager

- Vi er kommet i en skikkelig skvis mellom de private barnehagene og departementet, sier Anne-Marit Presterdud, leder for barnehageseksjonen i Bergen kommune. Kommunen fikk kun 14 dager på seg til å legge om hele barnehagefinansieringen. [Les mer.](#)

11.05.2004

Flytter fra Fridalen til Fantoft



I feiende flott vær ble flyttingen fra Fridalen sykehjem til Fantoft omsorgssenter en fornøyelse for folk, fe og følgesvenner. [Les mer.](#)

11.05.2004

Gatelys hele natten fra 14. mai til 23. mai

- Vi har bestemt oss for å la gatelysene være på om natten i perioden 14. mai til 23. mai, sier byrådsleder Monica Mæland. [Les mer.](#)

11.05.2004

KOMMUNEØKONOMIPROPOSISJONEN:

223 millioner kroner mer til Bergen

Regjeringen foreslår å i revidert nasjonalbudsjett gi Bergen økte inntekter på 223 millioner kroner i året. [Les mer.](#)

10.05.2004

Fikk kongens fortjenestemedalje i gull



Magne Hongset fikk i dag kongens fortjenestemedalje i gull for 44 års innsats for Bergenskolen. [Les mer.](#)

07.05.2004

Åpningstider for svømmehaller i sommer

Seksjon idrett har lagt ut åpningstidene for svømmehaller

TJENESTER

- [Skole og barnehage](#)
- [Helse og sosial](#)
- [Idrett](#)
- [Kunst og kultur](#)
- [Kulturskolen](#)
- [Boliq](#)
- [Byggesak og private planer](#)
- [Biblioteket](#)
- [Kino](#)

► [Flere tjenester](#)

NYTTIG

LEVERANDØRER TIL KOMMUNEN:
Ny felles fakturaadresse
 for hele Bergen kommune.
 Bruk av unik referanse/identifikator.
[Les mer](#)



- [Grønn Barneby NY](#)
- [17.mai-komiteen](#)
- [Budsjett 2004](#)
- [Erstatning barnehjem 1954-80](#)
- [Slik styres Bergen kommune NY](#)
- [Ansettelse av undervisningspersonale](#)
- [Læringer NY](#)
- [Politikerregister](#)
- [Politiske saker](#) (BKSAK)
- [Skoleruten](#)
- [Kart](#) (bergenskart.no)
- [Bybane](#)
- [Byfiellene I Føremelding](#)
- [<ov>](#) (arkivsaker)
- [Luftkvalitet](#)
- [Statistikk](#)

DET SKJER...

- [Bystyre-/komitémøter](#)
- [Ordførerens ukeplan](#)
- [Byrådsmøter](#)
- [Byrådenes ukeplaner](#)
- [Kalender](#) (konferanser m.m.)

vedside

uelt

Pressmeldinger
Kunngjøringer

itikk

ne ster

Bkjema og saker
Serviceekklæringer

kommunen

Avdelinger
Bydeler
Fakta

ige stillinger

ker

ntakt

delinger | Alfabetisk

lish

ansatte

edskapslogg

Gjenbruk av analyse og krav

- Hvorfor gjenbruk?
 - Mange lignende virksomheter
 - Forbedring gjennom erfaring
 - Konsistens på tvers av virksomheter
- Identifisere gjenbrukbar analyse og spesifikasjon
 - På grunnlag av andres suksess
 - Tilgjengeliggjøre egen gjenbrukbar analyse og spesifikasjon
 - (Samlinger av analyser og spesifikasjoner?)
- Tilpasse og oppdatere ved behov
 - Identifisere egne særskilte behov
- Sikre eierskap og forankring på tross av gjenbruk

Prosess for
innhenting,
vurdering (og
lagring)

Prosess for
tilpasning og
oppdatering



Gjenbruk av løsninger og design

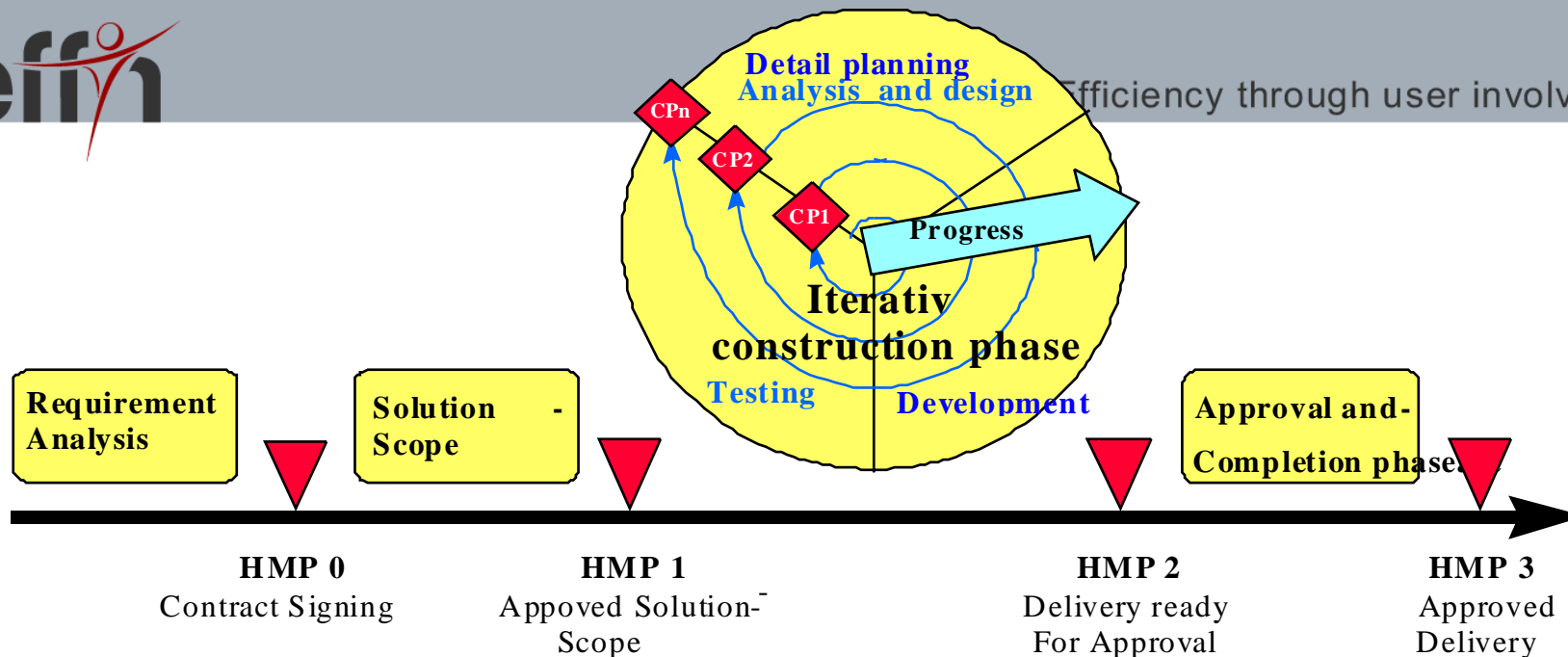
- Identifisere gjenbrukbare løsninger og design
 - På grunnlag av andres suksess
 - På grunnlag av brukskvalitetsmessige vurderinger
 - (Samlinger av analyser og spesifikasjoner?)
- Utarbeide "design patterns" for typiske løsninger
 - Konkret og presis problemstilling
 - Diskusjon
 - Løsningsbeskrivelse på "skisse-nivå"
 - ≥3 gode eksempler fra eksisterende løsninger
- Mulig å utnytte "design-patterns" til kommunikasjon og diskusjon av løsninger med brukere

Prosess for innhenting, vurdering (og lagring)

Tilpasse metode for "design patterns"-



Efficiency through user involvement



Brukerrepresentanter i prosjektgruppe
Høringer og brukermøter
Brukerrepresentanter i styringsgruppe
Referansegruppe vs. fagfora (jfr. EPJ)

- Analyse
- Krav
- Universell utf.
- Gjenbruk

- Brukereval.
- Eksperteval.
- Gjenbruk

- Brukerevaluering
- Ekspertevaluering

} EFFIN

Brukerevaluering

- Walkthrough med brukere
 - Gjennomgang av sentral funksjonalitet med brukere
 - Gruppe med 6-8 sluttbrukere
 - Utviklere kan delta som observatører
 - Moderator tar gruppen med på en skrittvis gjennomgang av sentral funksjonalitet
 - Diskusjon av designløsninger, mulige brukerproblemer og forbedringspotensiale underveis
 - Metoden egner seg best til vurdering av tidlige eller kjørende prototyper
- Brukertest
 - Produktet blir brukt av et sett representative brukere som observeres under kontrollerte betingelser.
 - Typisk gjennomført med tidlige og kjørende prototyper, samt ferdige produkter.
 - Egner seg for produkter der brukeren skal gjennomføre bestemte oppgaver

Ekspertevaluering

- Heuristisk evaluering
 - Produktet blir vurdert av en gruppe usability-eksperter
 - Gjennomgang av sentral funksjonalitet med presentatør
 - Individuell vurdering på grunnlag av anerkjente heuristikk
 - Oppsummerende diskusjon og rapportering
- Evaluering iht. retningslinjer eller "design patterns"
 - En eller flere usability-eksperter evaluerer løsningen etter et fastlagt sett retningslinjer eller "design patterns"
 - Avvik registreres og antatte konsekvenser for brukskvalitet kommenteres
 - Designanbefalinger på grunnlag av "design patterns"





Neste skritt



Detaljering av metode i tilknytning til utviklingsprosjekt

- Forslag til rammeverk for brukersentrerte utvikling i offentlige IT-prosjekter på plass, men ...
- ... detaljeringen av metodene må foregå i tilknytning til et eller flere utviklingsprosjekter
- Vi er i en prosess med identifisering av utviklingsprosjekter, men tar gjerne mot gode innspill på dette



Case – krav og fordeler

- Krav til utviklingsprosjekt
 - Bør være i tidlig fase
 - Fortrinnsvis planlegging/oppstart
 - Bør representere en viss kompleksitet iht. brukergrupper og behov for tilpasninger
- Fordeler
 - Tilbud om assistanse av personer med kompetanse på brukersentrert utvikling
 - Mulighet for egen kompetanseheving
 - ... og får være "case" i EFFIN-prosjektet



... takk for oppmerksomheten

