



Metodbeskrivning



DATAFÖRENINGEN

Dataföreningen i Sverige

© Dataföreningen i Sverige
Servi-Data AB
Box 451 53, 104 30 Stockholm
Tel: 08-506 40 400
e-post: estimera@dfs.se www.dfs.se

estiMERA är framtaget i samarbete med På AB och Eyetee AB.

Beställning:

estiMERA beställs från Dataföreningen på www.dfs.se

Omslags layout: Fakta & Information Reklambyrå, Stockholm
Grafisk Form och Tryck: Welins Tryckeri AB, Örebro 2001



Svanenlicensen innebär att boken är
producerad av miljögodkända material.

METODBESKRIVNING

Innehållsförteckning

BAKGRUND	4
SYFTE	5
Centrala begrepp	5
Systemförvaltning – definition	5
Förvaltningsobjekt	6
Vad mäter estiMERA?	7
Hur är estiMERA uppbyggd?	7
Vem kan göra en estiMERA-mätning?	8
När skall en estiMERA-mätning genomföras?	8
Hur går en estiMERA-mätning till?	8
ATT GÖRA EN ESTIMERA-MÅTNING	9
Förberedelse	9
Samla in bakgrundsinformation	10
Definiera förvaltningsbegreppet	10
Skapa styrgrupp	10
Utse vilka som skall intervjuas	10
Boka intervjupersoner	11
Skapa mätning i estiMERA's programvara	11
Datainsamling	11
Analys och slutsats	12
Rapportskrivning	12
Presentation	12

Bakgrund

1984-1987 genomfördes ett projekt om Systemförvaltning i dåvarande Riksdataförbundets regi. Resultatet från projektet har varit vägledande för de flesta förvaltningsmodeller som används runt om i landet. Som ett delresultat i projektet utarbetades en systemdiagnos som mätte såväl ADB-systemet som förvaltningsarbetet. 1995 moderniserades systemdiagnosen genom att andelen verksamhetsfrågor ökade och ett IT-stöd utvecklades som stöd i mätningens arbetet. Detta arbete genomfördes i Dataföreningens regi och produkten döptes till Ny Systemdiagnos, NYS.

Våren 2000 beslutade Dataföreningen att återigen modernisera mätmetoden. Förändringarna i den här omgången bedömdes vara så genomgripande att produkten också fått ett nytt namn; estiMERA. Ni kommer finna att;

- estiMERA mäter kvaliteten i förvaltningsarbetet.
- IT-stödet är modernt.
- Frågorna är heltäckande.
- Resultatet visas i överblickbara sammanställningar.
- Metoden kan användas oberoende av teknisk miljö.
- Samma frågor används till alla intervjukategorier.

Projektorganisation

Beställare: Mats Lundquist, Dataföreningen

Projektledare: Malin Nordström, På AB

Projektgrupp:

Ann-Margreth Jonsson, På AB

Isabelle Isaksson, På AB

Tommy Welander, På AB

Systemutveckling:

Birgitta Persson, Eyetee AB

Annika Åkerlund, Eyetee AB

Maria Hållén, Eyetee AB

Syfte

Syftet med en estiMERA-mätning är att mäta kvaliteten på systemförvaltningsarbetet för ett givet förvaltningsobjekt. Resultatet av en estiMERA-mätning kan användas för att kommunicera är-läget och därifrån skapa ett mätbart och realistiskt bör-läge. På det sättet kan man skapa en styrbar förvaltning som effektivt bidrar till att uppfylla affärsverksamhetens mål.

Centrala begrepp

Vid all modell/metodutveckling är begreppen av stor betydelse, eftersom det är med begrepp vi kommunicerar med varandra. Problemet är dock att de flesta har en intuitiv uppfattning om vad som avses med ett visst begrepp, och då är risken större att man pratar förbi varandra. I estiMERA har strävan varit att använda en nomenklatur som är lättförståelig för dem som har kännedom om förvaltning. Vissa begrepp är borttagna i förhållande till NYS, medan andra har tillkommit vilket är nödvändigt eftersom verkligheten har förändrats sedan mitten av 90-talet. Denna förändring har medfört en begreppsutveckling som bättre återspeglar den förvaltningsverklighet som en estiMERA-mätning skall fånga.

Nedan följer ett antal centrala begrepp som är viktiga inför användning av estiMERA.

Systemförvaltning – definition

Det finns många definitioner av systemförvaltningsbegreppet, vilket ofta leder till missförstånd. Allt från att vara felrättningar till allt som genomförs efter att ett system är satt i produktion. I estiMERA används förvaltning som en samlingsbenämning på ett antal aktiviteter som genomförs när ett system är satt i produktion. Dessa aktiviteter benämns olika i olika organisationer. I estiMERA används;

- förvaltningsstyrning,
- ändringshantering (RAFS)
- användarstöd
- daglig drift
- text och bildhantering.

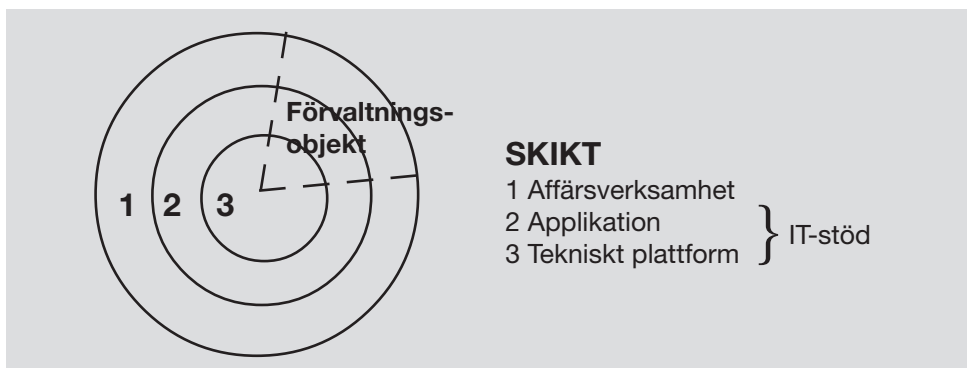
På sidan 6 beskrivs innehållet i ovanstående aktiviteter.

AKTIVITET	BESKRIVNING
Förvaltningsstyrning	Arbetet med att styra och administrera förvaltningsobjektet. Det är genom förvaltningsstyrningen som övriga förvaltningsaktiviteter styrs.
Ändringshantering	Arbetet att förändra förvaltningsobjektet genom <ul style="list-style-type: none"> • Rättningar (rätta direkta fel). • Anpassningar (tvingande ändringar t ex lagändringar). • Förbättringar (ny och förbättrad funktionalitet). • Saneringar (borttag av ej använda delar).
Användarstöd	Arbetet med att stödja identifierade användare av förvaltningsobjektets olika delar.
Produktion	Arbetet med att hålla de tekniska delarna av förvaltningsobjektet tillgängliga, både med preventivt arbete och avhjälpande när problem uppstått.
Text & Bild	Arbetet med att hantera text och bild i de fall de utgör centrala delar i förvaltningsobjektet (t ex web baserade IT-stöd).

Förvaltningsobjekt

Förvaltningsobjektet är svaret på frågan; Vad det är som förvaltas?

Frågan kan kanske synas trivial, men att hitta ett optimalt förvaltningsobjekt är en viktig nyckel till framgång i förvaltningsarbetet. Nedanstående figur illustrerar förvaltningsobjektsbegreppet i estiMERA utifrån en enkel systemmodell.



Det vanligaste förvaltningsobjektet är en applikation eller man kanske väljer att kalla det datasystem, ADB-system eller IT-produkt. I estiMERA inkluderas även affärsverksamheten och den tekniska plattformen i förvaltningsobjektet. I frågor som rör förvaltningsobjektet avses alltså både affärsverksamheten och IT-stödet.

Det finns ingen begränsning i estiMERA med avseende på förvaltningsobjektets tekniska miljö, utan en estiMERA-mätning kan göras oberoende. Frågorna i estiMERA är formulerade så att det alltid finns en teknisk komponent i förvaltningsobjektet. Frågorna är, efter viss modifiering, även användbara på andra objekt. Det kan t ex vara; produkter, processer och dokument. I estiMERA's IT-stöd finns möjlighet att modifiera enligt egna önskemål.

Vad mäter estiMERA?

estiMERA mäter kvaliteten i förvaltningsarbetet för ett visst utvalt förvaltningsobjekt. Frågorna är genererade utifrån Dataföreningens referensmodell för systemförvaltning som finns beskriven i boken Affärsmässig Systemförvaltning (Bergvall och Welander, 1996)¹. Frågorna är dock så generella till sin karaktär att metoden kan användas oberoende av vilken modell för förvaltning som används.

Hur är estiMERA uppbyggt?

Förvaltningens aktiviteter är utgångspunkten vid byggandet av metoden. Det innebär att en estiMERA-mätning innehåller fem kapitel. Dessa fem kapitel har i sin tur delkapitel som består av ett antal frågor. Kapitlen kan användas en och en eller alla tillsammans efter behov. Kapitel förvaltningsstyrning är dock alltid obligatoriskt vid en estiMERA-mätning. I IT-stödet finns möjlighet att lägga till egna kapitel, delkapitel och frågor. Eftersom förvaltningen av det objekt som skall mätas kan bestå av olika aktiviteter är det viktigt att göra en definition av förvaltning i samband med förberedelsen av en estiMERA-mätning.

Varje fråga har fyra fasta svarsalternativ;

- Ja
- Nej
- Vet ej
- Ej Tillämplig

Om man svarar Ja på frågan måste svaret verifieras. Om man svarar Nej måste man göra en bristvärdering och om man svarar Ej Tillämplig måste man ange en orsak till detta. Vid varje fråga har man möjlighet att notera en kommentar.

I de rapporter man genererar i samband med analysfasen finns möjlighet att få sammanställningar av resultatet för att underlätta analysarbetet.

¹ Ny bok är under utarbetande

Vem kan göra en estiMERA-mätning?

För att göra en estiMERA-mätning bör man ha viss kännedom om systemförvaltning. Detta gäller framförallt analysfasen eftersom analysen utgår ifrån den referensram som mätledaren har gällande systemförvaltning. Den som genomför en estiMERA-mätning kallas mätledare.

När skall en estiMERA-mätning genomföras?

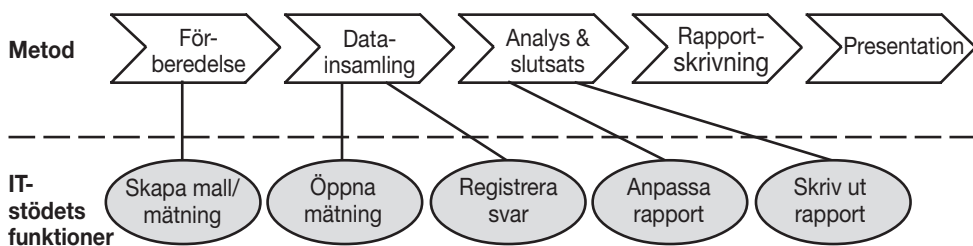
Det finns egentligen två situationer då en mätning av förvaltningskvaliteten är aktuell. Den ena är i slutet av utvecklingsprocessen när ett förvaltningsobjekt skall etableras, och den andra situationen är när ett förvaltningsobjekt väl existerar och funnits under en period. estiMERA är tillämplig i båda dessa situationer.

Hur går en estiMERA-mätning till?

En estiMERA-mätning består av fem steg innehållande ett antal aktiviteter. Arbetet kan sammanfattas i nedanstående matris. Under rubriken Att göra en estiMERA-mätning finns en mer detaljerad beskrivning av respektive steg.

STEG	BENÄMNING	SYFTE	ARBETSFORM	DELTAGARE
1	Förberedelse	<ul style="list-style-type: none">- fastställa styrgrupp- fastställa intervju-personer, tid och plats- skicka kallelse- insamla bakgrunds-information- registrera bakgrunds-information	Arbetsmöte Med för- och efterarbete vid skrivbordet	Mätledare Nyckelperson(er) kring utvalt objekt
2	Datainsamling	<ul style="list-style-type: none">- samla in intervju-personernas uppfattning om förvaltning- registrera uppgifterna	Arbetsmöten, med för- och efterarbete vid skrivbordet	Mätledare och intervju-personer identifierade i steg 1
3	Analys och slutsats	<ul style="list-style-type: none">- generera önskade rapporter- analysera och dra slutsatser utifrån insamlad data- ge förslag till förbättringsåtgärder	Skrivbordsarbete	Mätledare
4	Rapport skrivning	formulera resultatet för att göra det presenterbart	Skrivbordsarbete	Mätledare
5	Presentation	<ul style="list-style-type: none">- kommunicera/sälja resultatet- besluta om föreslagna åtgärder	Arbetsmöte	Styrgruppen

Nedanstående figur visar vilket stöd estiMERA´s IT-stöd ger i respektive steg.



Att göra en estiMERA-mätning

När beslut har fattats om att göra en estiMERA-mätning skall en mätledare utses. Mätledarens roll är mycket viktig. Kraven på att vara mätledare är att han eller hon skall vara en van mötesledare och ha kännedom om förvaltningsverksamhet. Däremot behöver mätledaren inte kunna förvaltningsobjektet i detalj. En estiMERA mätning genomförs i form av ett mini-projekt och mätledaren har en projektledarroll i en estiMERA-mätningssamtliga steg. En estiMERA-mätning består av följande steg;

1. Förberedelse
2. Datainsamling
3. Analys och slutsats
4. Rapportskrivning
5. Presentation

Nedan beskrivs genomförandet av respektive steg ur ett metodperspektiv.

Förberedelse

Förberedelsen är som alltid ett viktigt arbete och direkt avgörande för hur väl mätresultatet kommer att ge en riktig bild av verkligheten. I förberedelsearbetet bör följande aktiviteter genomföras;

- Samla in bakgrundsinformation
- Definiera förvaltningsbegreppet
- Skapa styrgrupp
- Utse vilka som skall intervjuas
- Boka intervjupersonerna
- Skapa mätning i estiMERA's IT-stöd

Resultatet av förberedelsearbetet dokumenteras lämpligen i en mätplan som kan presenteras för styrgruppen om man väljer att genomföra ett initialt styrgruppsmöte innan estiMERA-mätningen startar.

Samla in bakgrundsinformation

Det är viktigt att mätledaren sätter sig in i det aktuella objektet även om hon eller han inte behöver kunna det i detalj. Det är viktigt att specificera vilket objekt det gäller och hur det definieras. Det är extra viktigt om estiMERA-mätningen skall upprepas nästkommande år.

Definiera förvaltningsbegreppet

Utifrån bakgrundsinformationen skall även förvaltningsbegreppet definieras för det utvalda objektet. EstiMERA originalmätning stödjer mätning av;

- Förvaltningsstyrning
- Ändringshantering
- Användarstöd
- Daglig drift
- Text- & bildhantering

Om förvaltningsarbetet i det utvalda objektet innehåller fler aktiviteter måste frågor avseende dessa aktiviteter genereras, och om förvaltningsarbetet inte omfattar samliga ovan angivna aktiviteter måste ej aktuella aktiviteter tas bort.

Skapa styrgrupp

För varje mätning skall en styrgrupp skapas. Styrgruppens uppgift är att ta ställning till resultatet från estiMERA-mätningen och besluta om föreslagna åtgärder. I styrgruppen skall beställaren ingå, samt beslutfattande representanter från inblandade parter. Mätledaren är föredragande i styrgruppen.

Utse vilka som skall intervjuas

Att utse vilka personer som skall intervjuas är en av de viktigaste aktiviteterna i förberedelsearbetet, och måste göras mycket noggrant. Intervjupersonerna måste vara representativa för alla som berörs av förvaltningen av det utvalda objektet, för att ge ett tillfredsställande resultat.

Vid en mätning skall minst två intervjuer genomföras. Vi skiljer på huvudkategorierna affärsverksamhet och teknik. Inom respektive huvudkategori bör personer som arbetar med förvaltning på budget, beslutande och operativ nivå intervjuas. Det är också viktigt att samtliga förvaltningsaktiviteter täcks in med intervjupersoner. Det kan t ex bli nödvändigt att vända sig till organisationens helpdesk för att täcka in förvaltningens användarstödsaktiviteter, eller till en extern driftleverantör för att täcka in driften.

Kategorierna kan representeras av en eller flera personer. För att kunna analysera materialet och sedan föreslå åtgärder är det viktigt att inte bara se totalen, utan minst lika intressant är att se skillnader i uppfattningar.

Kom ihåg att få godkännande från respektive persons linjeförman om ett deltagande i mätningen.

Boka intervjupersoner

Det säkraste sättet att få komma och intervjua de utvalda personerna är att ringa och boka tid och plats med respektive person. Det är inte ovanligt att man måste "sälja in" ett deltagande, speciellt från hårt belastade nyckelpersoner. Var noga med att beskriva syftet med intervjun och att de inte behöver förbereda sig. Om det finns förvaltningshandböcker/planer/avtal kan dock dessa vara bra att ha med på mötet. Skicka också en skriftlig bekräftelse på mötet. Den beräknade tidsåtgången brukar vara max två timmar. Om det endast är en person som skall intervjuas vid det aktuella tillfället kan det dock gå fortare.

Skapa mätning i estiMERA's programvara

Den avslutande aktiviteten i förberedelsearbetet är att skapa mätning i den medföljande programvaran. Hur detta genomförs finns beskrivet i användarinstruktionerna 2.1 Skapa ny mätning, 2.2 Skapa en ny intervju samt kapitel 3 Arbeta med mätningsmallar.

Datainsamling

Datainsamlingen består av genomförande av intervjuerna samt registrering av svar i programvaran. Mätledaren leder mötet och det kan vara bra att skriva ut frågorna så att deltagarna kan följa med i materialet. Dessa bör dock inte skickas ut i förväg, eftersom intervjupersonerna lätt kan fastna i en uppfattning och försvara den istället för att diskutera den förutsättningslöst och spontant.

Mätledarens roll är att förklara frågornas innebörd, ena de närvarande om ett svar samt notera kommentarer och synpunkter som kan vara intressanta i analysarbetet. Detta skall göras utan att styra intervjupersonernas svar. Som mätledare kan man registrera svaren direkt i programvaran, alternativt arbeta med papper och penna under mötet och sedan registrera svaren. Ett tips är att använda papper och penna åtminstone vid de första mätningarna för att kunna rikta uppmärksamheten mot intervjupersonerna och inte mot datorn. Hur man arbetar med datainsamling i IT-stödet finns beskrivet i kapitel 2.3 och följande.

Mätledaren avslutar mötet med att beskriva på vilket sätt deltagarna kommer att få ta del av resultatet. Det är inte självklart att styrgruppen vill delge samtliga intervjupersoner mättrapporten i sin helhet.

Analys och slutsats

Analys och slutsatsdragnings börjar när alla intervjumöten är genomförda. Börja inte analysfasen innan alla intervjuer är genomförda. Nu kommer programvaran väl till användning. Använd de fördefinierade rapporterna eller skapa egna rapporter som underlag till analysen. Glöm inte att titta på kommentarerna, eftersom de ofta är mycket intressanta. Studera också differenser i svaren mellan olika kategorier. De frågor som har besvarats med Nej, utgör ett bra underlag för åtgärdsförslag.

I kapitel 5 i användarinstruktionerna finns beskrivet hur rapporter genereras.

Rapportskrivning

Efter analysfasen skriver mätledaren en rapport som skall presenteras för styrgruppen. Rapporten bör innehålla;

RUBRIK	INNEHÅLL
Bakgrund	Beskrivning av objektet, bakgrund till mätning, deltagare, mätledare och när mätningen genomfördes
Resultat	Resultatet presenterat på ett lättförståeligt sätt. Om man vill ha med rena siffersammanställningar är det bäst att lägga dem i bilagor
Slutsatser	Sammanfattning av de viktigaste slutsatserna/ problemområdena
Åtgärdsförslag	Åtgärdsförslag som löser de identifierade problemen. Formulera dessa så att de är möjliga att fatta beslut utifrån.

Presentation

Mätledaren presenterar rapporten för styrgruppen som tar ställning till resultatet, slutsatserna och åtgärdsförslagen. Sträva efter att bli så konkret som möjligt och utse ansvarig och tidplan för respektive beslutad aktivitet. Det är vidare viktigt att styrgruppen uttalar vilka som får ta del av rapporten och hur detta skall ske. Glöm inte att boka nästa styrgruppsmöte för att redovisa genomförda åtgärder. Planera även in nästa estiMERA-mätning av objektet.