



Digital samarbetsplattform för offentlig sektor –

Rekommendationer för att genomföra en PoC



Innehåll

1	Inledning.....	2
2	Att genomföra en PoC.....	2
3	Förberedelser.....	2
3.1	Bakgrund	3
3.2	Syfte.....	3
3.3	Mål.....	4
3.4	Förutsättningar	4
3.4.1	Organisation	4
3.4.2	Tekniska begränsningar.....	5
4	Förberedelser inför projektstart.....	6
4.1	Krav och säkerhet	6
4.1.1	Kravspecifikation	6
4.1.2	Säkerhet.....	6
4.1.3	Anskaffning	6
4.1.4	Teknisk implementation	7
4.1.5	Deltagare	8
4.2	Kommunikationsplan och onboarding.....	8
4.2.1	Mötesstruktur och samverkan med leverantörerna	9
4.2.2	Plan för utbildningar och material.....	9
4.2.3	Stödmaterial till projektdeltagare	9
4.3	Utvärdering och uppföljning	10
4.3.1	Planera utvärdering.....	10
4.3.2	Enkäter	11
4.3.3	Workshop.....	11
4.3.4	Insikter och erfarenheter	11
5	Starta och genomföra PoC	12
5.1	Införande.....	13
5.2	Engagemang.....	13
6	Slutsats och rekommendationer	14



1 Inledning

Det här är ett dokument vars syfte är att vägleda den organisation som vill gå från idé till handling genom att pröva en lösning och starta en Proof-of-Concept – PoC - se kap 2 och framåt. Dokumentet är skrivet av deltagare i eSams projekt digital samarbetsplattform – dSam - samt projektmedlemmar från Skatteverket och Kronofogden som arbetade med förberedelserna och genomförandet av en PoC.

Den genomförda PoC'en har omfattat digitala samarbetsverktyg och fokuserade på verktyg för gruppchatt, videomöten, dokumenthantering och digital whiteboard. Tipsen i dokumentet avser digitala verktyg men rekommendationerna går att använda även vid test av andra samarbetsverktyg eller annan teknik.

I dokumentet förekommer även utdrag ur projektets dokumentation som exempel på omfattning och formulering. De är skrivna med indragen text.

Dokumentet inklusive bilagor, ger underlag nog för att effektivt kunna genomföra en PoC med god kvalitet.

2 Att genomföra en PoC

Med PoC menar vi test som omfattar de flesta efterfrågade funktionerna i ett eller flera verktyg och syftet är helt enkelt att visa att konceptet fungerar. Undvik att göra det för komplext. Försök hålla det enkelt och begränsat och kom hellre igång så snabbt ni kan. Ju tydligare formulerad frågan som ni vill få svar på är, desto troligare är det att ni får svar som hjälper er vidare.

Vid utveckling av en PoC kan man tillfälligt bortse från viktiga värden som kompatibilitet för t.ex. olika webbläsare och system, förutsatt att de inte är centrala för huvud-idén. Genom att fokusera på de viktigaste funktionerna är det lättare att identifiera eventuella problem som kan vara avgörande för genomförandet.

3 Förberedelser

Genom att göra ett väl genomarbetat underlag, får ni en bra övergripande bild över frågor som varför, hur och vad som ska uppnås. I följande avsnitt beskriver vi tillvägagångssättet närmare.



3.1 Bakgrund

Beskriv kortfattat genom att till exempel sammanfatta behoven, möjligheterna och nuläget inom och utom organisationen, som ligger till grund för arbetet.

Bakgrundsbeskrivningen ger deltagarna en gemensam bild av projektet, lägg lite extra tid på att beskriva **varför** ni ska genomföra en PoC.

Så här skrev vi:

”Bakgrunden till arbetet är den promemoria som Skatteverket var med och tog fram för statens räkning förra året och som avfärdade Teams och liknande program som ersättare för Skype. Programleverantörer som överför uppgifter till tredje land går inte längre att använda lagligt efter ett beslut i EU-domstolen. De nya verktygen är allihop baserade i EU och innebär ingen överföring av personuppgifter till tredje land. Men det är inte bara överföring av personuppgifter som får oss att se oss om efter alternativ. Även frågan om Digital suveränitet är något som vi måste värna om, än mer nu med tanke på det aktuella världsläget (Ukraina). Frågorna om digital suveränitet och robusthet är komplexa och viktiga för en organisation att förhålla sig till i utvecklingen av digitala tjänster.”

3.2 Syfte

Beskriv syftet och skälen till att ni genomför en PoC, exempelvis funktionalitet, prestanda, användarbarhet och tillgänglighet.

Så här skrev vi:

”Utgångspunkten för det fortsatta arbetet i den myndighetsgemensamma arbetsgruppen är att arbeta vidare med resultatet i enlighet med det som framkom i den första rapporten. Efterföljande steg ska visa att alternativen fungerar, är lämpliga och kan tas i bruk inom offentlig sektor. Samverkan inom och mellan myndigheter ska fungera på minst den nivå Skype erbjuder idag men målbilden är att hela offentlig sektor på sikt ska kunna samverka fullt ut.

Syftet är att undersöka alternativa verktyg för digitala samarbeten samt hur realistiskt det är för myndigheter att använda dessa. PoC kommer att utvärderas avseende hur väl funktionaliteten av den miljö som skapats möter upp verksamhetens behov och förväntningar. De nya verktygen ska kunna allt som Skype kan och lite till.”

Den plattform som dSam har testat, är en samling olika verktyg som erbjuder möjlighet till videosamtal, gruppchatt, dokumentdelning, digital whiteboard och möjlighet att arbeta samtidigt i ett dokument.



3.3 Mål

Nyckeln till ett lyckat resultat är att ta fram en målbild genom att sätta tydliga och väldefinierade mål som både projektgruppen och beställare är nöjda med. Projektgruppen vet vart de ska och beställaren vet vad som kan förväntas.

Så här skrev vi:

”Testet ska visa om vi tycker att det fungerar och ger den funktionalitet som vi är ute efter i form av en digital samarbetsplattform som kan ersätta Skype och möjlig utökad funktionalitet. I juni kommer resultatet av testerna att visas och demonstreras på en mäsas dit 35 generaldirektörer från olika myndigheter kommer delta. Målbilden är att myndigheterna kommer överens om att hitta en gemensam väg framåt”.

Projektmålet har varit att både utreda förutsättningarna för alternativa lösningar på marknaden och ta fram underlag för att i en förlängning eventuellt komplettera den digitala arbetsplatsen med mer ändamålsenliga mötes- och samarbetsverktyg.

3.4 Förutsättningar

Beskriv förutsättningar och eventuella avgränsningar för PoC'en. Gör även en preliminär tidplan; När förväntas det potentiella projektet starta? Hur lång är den uppskattade projekttiden?

Exempel:

”Med digital arbetsplats avses i denna PoC främst verktyg för gruppchatt, videomöten, dokumenthantering och digital whiteboard. De är de fyra centrala delarna som behöver finnas för att möjliggöra ett modernt arbetssätt i verksamheten. PoC ska pågå under första kvartalet 2022, med aktiva deltagare under en månads tid.

Fokus i PoC ska vara att snabbt få upp miljön och främst utvärdera användarvänlighet och funktion. Användarna ska få en upplevelse av att allt fungerar på ett likartat sätt oberoende av om man arbetar på en laptop eller en mobil enhet. Det ska vara lika lätt att delta i en chattkonversation från sin mobil som från datorn”.

3.4.1 Organisation

Hitta lämpliga deltagare i projektgruppen, både projektledare och deltagare i övrigt. Säkerställ att beställaren har ett starkt mandat och kan stötta projektet på ett bra sätt. Ta gärna hjälp av bilaga 1 aktivitetsplan, för att projektledaren ska få stöd för projektet.



Prata även med den deltagargrupp som ska testa i fall de har andra perspektiv, gärna utifrån hur lösningar kan tillämpas i deras verksamhet. Exempelvis såg vår HR-avdelning fördelar i lösningarna, i mötet med medborgare, som vi inte tänkt på innan.

Exempel:

”I PoC gav dSams arbetsgrupp stöd i form av expertkompetens inom de olika områdena så att vi snabbt kunde arbeta oss igenom kravlistor, upphandling, avtal, säkerhetsarbete, osv. Prioriteringsmässigt var det IT-direktörerna som sponsrade och såg till att PoC fick prioritet i verksamheten. Detta ledde till kortare ledtider, bra framfart och rätt stöd för den tekniska implementationen.

I PoC hade vi också projektmedlemmar med ett bra nätverk inom organisationen som kunde mobilisera resurser och sponsra projektet på ett bra sätt. Vi hade även ambassadörer som fick tillgång till miljön före den stora massan och kunde hjälpa till att sprida information och nyfikenhet.

Välj en deltagargrupp som har intresse och behov av det ni ska testa och som vill hjälpa till. Berätta för dem att de är pionjärer. För vår del var det HR-avdelningen som ville testa. De inspirerade när de kom in med vinkeln lärande och kompetensförsörjning, vilket vi inte riktigt tänkt på innan, men det gav mervärde. Vi rekommenderar att leta efter testpersoner utanför IT-avdelningen, gärna med andra infallsvinklar.”

3.4.2 Tekniska begränsningar

I vissa fall kan det råda osäkerhet kring hur olika tekniska system förhåller sig till varandra och hur de går att integrera i ett flöde. Då kan det vara klokt att testa att bryta ut en liten del av den tekniska strukturen och göra en avgränsad integration. Genom att göra så, går det att påvisa om det finns utmaningar eller om systemet är lätt att konfigurera. I de fall PoC inte ska utvärdera driftbarhet, arkitektur, integrationsmöjligheter etc. och fokus är användarupplevelse, är det klokt att begränsa den tekniska komplexiteten där det går. Den tekniska delen av PoC kan också påvisa hur olika leverantörer samarbetar och eventuella utmaningar som kan dyka upp där.

Exempel:

”Vi körde som tjänst hos leverantör och struntade bl.a. i AD-koppling för att komma igång snabbare och fick istället hjälp av leverantören att skapa konton. Vi begränsade även vad vi slog på i de olika verktygen, för att inte belasta deltagarna med allt för många funktioner.”



4 Förberedelser inför projektstart

Om PoC är upphandlad som tjänst, ska leverantören sätta upp IT-miljön och sedan skicka över det tekniska underlaget som behövs för att färdigställa. Verifiera att de tekniska kraven är uppfyllda och sätt upp en serie avstämningsmöten med projektgruppen och leverantören för hela PoC-perioden. Se *bilaga 1 aktivitetsplan*, för mer detaljer.

4.1 Krav och säkerhet

4.1.1 Kravspecifikation

Det krävs ett visst förarbete innan PoC kan genomföras. Det första ni bör göra är att ta fram en kravspecifikation. Ta hjälp av *bilaga Kravspecifikation 4.0*. Identifiera de centrala funktionerna och tekniska lösningarna för det koncept ni vill utvärdera. Säkerställ att leverantören får tillräckligt med insyn och förståelse för era behov och krav, för att kunna designa och dimensionera den tekniska lösningen.

4.1.2 Säkerhet

Vi rekommenderar även att ni genomför säkerhetsarbetet i ett tidigt stadium. Först inventering inför informationsklassning och sedan själva klassningen, riskanalys för personuppgiftsbehandling, konsekvensbedömning och riskhantering av IT-system. Det här arbetet kan pågå under upphandlingen men bör vara klart innan PoC drar igång. Vissa delar av säkerhetsarbetets resultat behövs i upphandlingen som ingående säkerhetskrav.

Informationsklassning, riskanalys personuppgiftsbehandling, konsekvensbedömning och riskhantering av IT-system för PoC, finns som bilagor 2-7 till detta dokument och vi hoppas att det i stora delar går att återanvända.

4.1.3 Anskaffning

Bestäm hur ni vill gå tillväga för att anskaffa PoC. Om ni redan har ett avtal med en leverantör som gör det möjligt att sätta upp testmiljöer, kan det gå att använda befintligt avtal. Rådgör om möjligt med era inköpare. Eftersom det handlar om en PoC under en kort period med ett begränsat antal användare, kan det vara möjligt att göra en direktupphandling för att vinna tid. Rådgör med era inköpare om upphandlingsformen, så att det inte uppstår en konflikt med den leverantör som levererat PoC-miljön vid en framtida upphandling.



Fundera på om det finns några specifika säkerhetskrav som måste uppfyllas även om PoC är temporär. Samma sak gäller frågan om behandling av personuppgifter samt gallring efter att PoC är genomförd.

För förslag på frågor att ställa till leverantör se bilaga 8.

4.1.4 Teknisk implementation

Ni kan behöva ordna med tekniska åtgärder inför PoC som exempelvis vitlistning av adresser, för att kunna ansluta till möten eller konfigurationsändringar som routing och DNS. Rekommendationen är att installera klienter för både dator och mobil för bästa upplevelse.

Förbered miljön för deltagare:

- Skapa behörighetsstruktur i verktygen och se över inställningar för behörigheter för olika roller. Förslagsvis att servicedesk och tekniker blir superadmin.
- Lösning för dokumenthantering: skapa mappstruktur för alla team, lägg till dokumentmallar, ladda upp lathundar.
- Chatt: skapa grupper, kanaler och andra komponenter som ska finnas med från första inloggning. Allt ska vara förberett så att alla känner sig inkluderade och välkomna. Ingen ”vit sida” utan försök skapa och förbereda en miljö, redo för verksamheten att sätta igång och arbeta med.
- Se över utseende för verktygen och lägg till eventuella logotyper eller anpassning till er grafiska profil.
- Ta fram bakgrundsbilder med myndighets-logotyp för mötestjänsten. Bestäm även om deltagare ska kunna lägga in egen bakgrundsbild eller om det alternativet ska vara låst.
- Sätt standardspråk till svenska om möjligt.
- Om verktygen har en startsida eller lobby, kan ni se över hur det ska se ut för alla användare och vilken information som ska finnas med.
- Om verktygen under PoC har överlappande funktioner kan det vara bra att slå av funktioner för att undvika att göra det för komplicerat för användarna.
- Om möjligt, använd plugins till befintliga verktyg, exempelvis plugin i Outlook för mötesbokningar.

4.1.5 Deltagare

Ta fram listor med deltagare till PoC och den underliggande information som krävs för att skapa användarkonton. Gör detta i god tid då det kan ta tid.



4.2 Kommunikationsplan och onboarding

Identifiera vilka målgrupper som behöver ha kännedom om arbetet. Det är viktigt att förmedla budskapet till målgrupperna på en anpassad nivå, det kan skilja sig åt beroende på vad var och en av dem behöver känna till. Varför gör vi det här? Ett viktigt budskap kan vara ”Vi har en plattform som har nått sitt slutdatum och måste hitta en ersättare”. Skriv artiklar på intranätet, gör presentationer för ledningsgrupper och säkerställ att budskapet når både fram och in hos målgrupperna.

Tänk på att de medarbetare som testar, behöver förstå att de behöver avsätta tid och engagera sig i PoC för att det ska bli ett önskat resultat.

Så här gjorde vi:

- “Presentationsmaterial som kan dras för intressenter, se Bilaga 9
- Onboardingsmaterial/sida med information på intranätet, se bilaga 10.
- Implementeras nya arbetssätt och om det sker en förflyttning av kanaler (e-post till gruppchatt) kan det vara bra att beskriva vad detta innebär.
- Information på intranätet för de som inte deltar i PoC men som bör få veta vad som är på gång. Se bilaga 11.
- En Wiki som uppdateras löpande. Se bilaga 12.
- Enkäter att skicka ut till deltagare under PoC. Se bilaga 13.
Enkätundersökningar kan vara lämpliga att använda för att fånga medarbetarnas generella åsikter avseende funktionalitet och upplevelse.
- När PoC'en var igång publicerades även följande artikel på Skatteverkets intranät för att sprida än mer information utanför projektet. Se bilaga 14
- En artikel på Kronofogdens intranät med samma syfte. Se bilaga 15”

4.2.1 Mötesstruktur och samverkan med leverantörerna

Sätt igång med arbetsmöten med leverantören så snart som möjligt för att komma igång med det förberedande arbetet. När miljön är uppe, rekommenderar vi att ni sätter upp en serie avstämningsmöten, förslagsvis två gånger per vecka med agendan: ärenden som kommit in, utmaningar, ev. önsknings på utökad funktion, osv. Om ni avser att göra stresstester, exempelvis maximera antalet deltagare i en mötestjänst, bör ni informera leverantören om detta.



Sätt även upp en serie avstämningsmöten för den interna projektgruppen.

4.2.2 Plan för utbildningar och material

- Planera utbildningar och demos.
- Utbilda första linjens support om ni ska ansvara för den delen själva.
- Ta fram utbildningsmaterial. Använd våra lathundar eller skriv egna om det är andra lösningar, spela in instruktionsfilmer eller annat utbildningsmaterial som stöd för användarna. Var tydlig både med vad som ska utvärderas och vad som inte är i fokus och därför kanske inte fungerar som det är tänkt i PoC. Se lathundar i bilaga 12 och 16-26 samt filmer i bilaga 27-31.

4.2.3 Stödmaterial till projektdeltagare

Skapa en sida på intranätet för PoC-deltagare innan PoC startar, se bilaga 10 för exempel.

Samla länkar till PoC-miljön, lathundar, information om hur man kommer igång, information om verktygen och vad man bör tänka på rent säkerhetsmässigt (t.ex. riktlinjer och policys att följa). I vissa lägen kan det vara aktuellt att ge deltagarna begränsat med information, som en del i att utvärdera hur användarvänlig en lösning är.

Så här gjorde vi:

Inför start fick alla deltagare ett välkomstmål med länk till intranätssidan för PoC-deltagare.

”Hej och välkomna till eSam PoC!

Ni har ju fått äran att vara med i eSam PoC'en och kommer få tillgång till miljön på tisdag. Ni får alltså chansen att nosa på det som kan vara framtidens digitala verktyg inom myndighets Sverige! I PoC'en kommer ni få testa gruppchat (Mattermost), mötestjänst (Jitsi), dokumenthantering (Nextcloud) och digital White board (Collaboard).

Här är en [sida](#) om du vill veta mer om eSam samt bakgrund till PoC'en.

Då PoC'en bara pågår 19/4 – 20/5 är det viktigt att ni försöker komma igång så snart som möjligt. Det finns lathundar och information att ta hjälp av inne i miljön. Vi har även spelat in en utbildning/demo som ni kan titta på om ni vill. För att komma igång är det bara att gå vidare till den här [sidan](#) och följa instruktionerna.

Jag hoppas vi ses snart i de nya miljöerna.”

Vi anordnade även ett antal öppet hus-tillfällen, både digitalt och på plats under två dagar, i ett rum där PoC deltagare kunde komma och gå. Vi erbjöd både hjälp i storgrupp och enskild hjälp för de som behövde det.

Efter en vecka ordnade vi även en fördjupad demo för de som ville, där vi gick igenom dokumenthanteringsverktyget lite mer på djupet.



Vi skapade en kanal i chattverktyget där deltagarna kunde ställa frågor och få svar. Kanalen användes flitigt och deltagarna själva hjälpte varandra i stor omfattning.

Checklista för stöd till deltagare:

- Publicera startside med länkar till lathundar och hur man lägger ärenden till servicedesk
- Informationsträff för deltagare
- Demo för deltagare
- Skicka välkomstmail till samtliga deltagare och starta PoC

4.3 Utvärdering och uppföljning

4.3.1 Planera utvärdering

Utvärderingen ska inkludera så väl teknisk funktionalitet som användarvänlighet och användarupplevelse. Sammanställ resultat från enkäter och workshops och ta även med utmaningar, erfarenheter och önskemål som dykt upp under PoC. Se bilagor 32-37. Ta gärna hjälp av personer med kompetens att skapa enkäter och utvärderingsmaterial.

Så här gjorde vi:

”I PoC har vi testat och utvärderat såväl arbetssätt, användarvänlighet som teknisk funktion. Vi valde att låta deltagarna använda miljön så mycket som möjligt i det dagliga arbetet. På så sätt kunde vi fånga alla ovanstående delar i vår utvärdering. Då många av verktygen var uppskattade, blev det också enklare att ta beslut om vad vi vill göra härnäst. Vi ser ingen anledning till att använda sig av dummy-data utan rekommenderar er att låta deltagare testa och arbeta i PoC-miljön. Exempelvis; Genom att ersätta Skype för återkommande möten såsom sektionmöten, tvingas deltagare att testa lösningen på riktigt.”

4.3.2 Enkäter

Enkätundersökningar lämpar sig för att fånga medarbetarnas generella åsikter avseende funktionalitet och upplevelse. Tänk på att det är viktigt att enkäten bidrar till övrig utvärdering samt att syftet med enkäten är tydlig. Skicka ut frågebatteri och enkäter till alla deltagare.

Så här gjorde vi:

”I PoC'en valde vi att skicka ut ett frågebatteri (bilaga 13) tre gånger under testperioden, för att se hur deltagarna och svaren utvecklas över tid. För att kunna göra den här typen av mätning, behöver gruppen vara densamma under hela testperioden. Det kan det hända



att individer inom gruppen svarar på endast ett par av enkäterna. Det är därför viktigt att gruppen har likartade egenskaper. Vi ställde frågor om vilka funktioner de använt i de olika verktygen, hur de upplever verktygen i olika situationer, om de såg potential med verktygen och om de vill fortsätta använda verktygen.

I slutänden använde vi oss enbart av den sista enkäten, då vi inte kunde säkerställa sambandet mellan de tre enkäterna. De två första enkäterna fyllde dock syftet i form av att de kunde mäta hur de som svarade upplevde miljön där och då. Underlaget användes sedan för att justera och informera om det fanns behov av detta.”
Se bilagor 32-35

4.3.3 Workshop

Ni kan förbereda en workshop efter avslutad PoC, där ni kan fånga upp frågeställningar som inte var med i enkäten och få en bättre förståelse för hur användarna upplevde verktygen och PoC.

Så här gjorde vi:

”I PoC'en hade vi två workshops där deltagare diskuterade upplevelse och funktionalitet. Vi fick mycket mer information från workshops jämfört med enkäter, då det är enklare att uttrycka sig muntligt än i skrift. Vi förändrade även våra frågor baserat på deltagarnas svar. I den första workshopen gick vi igenom samtliga verktyg och gruppen fick säga vad som var bra, mindre bra, viktigaste skillnader i arbetssätt och hur en framtida ideallösning skulle se ut. Se bilaga 36.
I den andra workshopen, gick vi igenom cirka 140 användningsfall, där deltagarna fick ge resultatet betygen misslyckat, acceptabelt, bra och utmärkt, för de olika verktygen. 101 fall fick resultatet utmärkt. Se bilaga 37.”

4.3.4 Insikter och erfarenheter

Ta vara på de frågor och synpunkter som dyker upp under tiden som PoC bedrivs.

Så här gjorde vi:

Kanal för feedback

Vi skapade en kanal i chattverktyget för att fånga upp önskemål och synpunkter som deltagarna ville dela med sig av. Till exempel var det ett team som ville att vi skulle koppla på en funktion som de hade sett i ett av verktygen; Boards i Mattermost, vilket vi då slog på. Den här informationen säger något om de vanligaste önskemålen och hur deltagarna upplevde miljön. Informationen är viktig för att se om det finns möjlighet till anpassning av verktygen och för att fånga upp önskemål och behov inför en framtida upphandling.

Frågor och svar



Via den här kanalen i chattverktyget, kunde deltagarna få hjälp att hitta funktioner i verktygen eller om något verkade fel. När de skickade in ett meddelande så hjälptes deltagarna åt att lösa och felsöka problem. Om det var tekniska problem, kunde deltagarna informera varandra om vart de kunde vända sig för att få ytterligare hjälp och stöd.

Den här informationen säger något om de vanligaste hindren för att kunna använda verktygen och är därmed viktiga att fånga upp för att återkoppla till leverantören. Det är insikter som också är viktiga för framtida anskaffningar. En positiv överraskning var att kanalen även användes för andra typer av frågor som exempelvis ”Hur sammanfogar jag två tabeller i Excel?”. Verktygen och kanalerna uppmuntrade till att hjälpa varandra.

Första linjen support

Frågorna som kom in till servicedesk var mest handhavande, t.ex. någon skrev in fel lösenord eller ville konvertera publik kanal till privat, i chattverktyget. Det var en till två ärenden per vecka. Enstaka ärenden gällde tekniska problem i chattverktyget och kontorelaterade frågor såsom problem med OTP (OneTimePassword). Återkopplingen från servicedesk blir ett bra underlag för dialog med leverantören och det var tydligt att medarbetare generellt har väldigt lätt att ta till denna typ av verktyg, baserat på hur få ärenden som kommit in till servicedesk.

5 Starta och genomföra PoC

För att deltagarnas upplevelse ska bli så bra som möjligt, är det viktigt att förbereda miljön så den är välkomnande och anpassad. Bra förberedelsearbete minimerar risken för problem. Trots detta kan såklart problem uppstå ändå och de behöver lösas snabbt varför det är viktigt att projektgruppen lägger tid och fokus på att allt ska flyta på. Se till att vissa personer och grupper kommer in i miljön tidigt, de blir era ambassadörer. Ambassadörerna hjälper till att driva på nyfikenheten och skapa engagemang och kan senare lotsa in andra och inspirera deltagarna att medverka.

5.1 Införande

Vi rekommenderar ett stegvis införande eftersom användarupplevelsen snabbt kan påverkas negativt om t.ex kapaciteten i tjänsten inte har hunnit anpassas för en större mängd användare.

Så här genomförde vi det stegvisa införandet:

- 1) Så snart miljön var uppe släppte vi på tekniker och projektmedlemmar för att kunna få ordning på miljön och förbereda den för deltagare, samt upptäckta eventuella brister.



- 2) När vi säkerställt att tekniken fungerade, påbörjade vi förberedelser av miljön. Med förberedelser menar vi privata kanaler i chattverktyget för alla team och även ett par öppna kanaler: en där deltagare kunde ställa frågor och få hjälp och en kanal där man kan fånga upp feedback på vad som är bra och vad som eventuellt saknas. Även i dokumenthanteringsverktygen hade vi lagt upp mallar och privata mappar för de olika teamen.
- 3) En vecka före start, släppte vi på ledningsgruppen och ambassadörerna för att de skulle hinna sätta sig in i miljön och sälja in konceptet till deltagarna.
- 4) Därefter släppte vi på den stora massan.

5.2 Engagemang

Det är viktigt att skapa förutsättningar för nyfikenhet, engagemang och utrymme för att lära sig. Oavsett hur mycket tid som läggs ner på att engagera alla, finns det alltid en överhängande risk att en några inte har tid, möjlighet eller vilja att vara med. Det går att påverka detta i viss grad, exempelvis genom att hälsa deltagare välkomna när de allt eftersom ansluter till miljön. Lägg gärna tid på att skriva personliga välkomsthälsningar.

Så här gjorde vi:

Vi hade ett stort engagemang bland deltagarna, trots detta deltog inte alla som bjudits in och det får man räkna med. Överlag var det dock få som inte deltog och vår uppfattning är att det var tack vare följande förutsättningar:

- Genom att ha en bra förankring i organisationen och deltagare från ledningsgrupper i PoC, så var det tydligt att arbetet var prioriterat. Det är viktigt att förankringen inte bara säkerställs av den levererande organisationen, vanligtvis it, utan också av den avdelning som ska delta.
- Genom att några personer introducerats i miljön i ett tidigt skede, kunde vi anpassa utbildningsmaterial, förutse vissa svårigheter och få stöd av dem att hjälpa andra komma igång.
- Att verktygen användes på riktigt, för riktiga möten och att det inte handlade om testdata eller simulerade tester. Deltagarna får prova på att vara först ut med något nytt och de får göra det på arbetstid.
- Genom att skapa ett forum för att utbyta idéer, lösa problem och ha roligt, blev det snabbt en communitykänsla. Det innebar att ansvaret för att lära sig och hitta lösningar delades mellan deltagarna, snarare än att endast projektledare eller andra som varit med från start, bar det ansvaret.



- Ta tillvara på synpunkter och feedback. Dels är det viktigt för deltagarna och dels är det ovärderligt som utvärderingsunderlag. Dessutom kan det vara viktigt för deltagarna att förstå om den teknik som används lämnar utrymme för påverkan.
- Skapa utrymme för att ha roligt! Bygg en bra kultur. I denna PoC fanns det platser för att testa, leka och bara säga trevlig helg.

I vår POC hade ambassadörerna en viktig roll som innebar att sprida information, skapa nyfikenhet och hjälpa deltagare att komma igång när PoC startade. De var också en viktig del i utvärderingen av PoC när de deltog i workshops där vi djupdök i olika frågeställningar.

6 Slutsats och rekommendationer

Varje arbete behöver sammanfattas och generera slutsatser, något som t.ex. kan ligga till grund för beslut om arbetet ska fortsätta eller avslutas. Det viktiga är att det finns en röd tråd som tydliggör gjorda lärdomar och förutsättningar samt vilka slutsatser som kunnat göras. Slutsatserna ska kunna ligga till grund för fortsatt analys eller beslut. Den här PoC'en har, förutom en slutrapport, även en slutrapport från deltagargruppen från HR utifrån deras perspektiv, se bilagor 38-39.

Allt material från den här PoC är tillgängligt och kan användas.

Sist, men inte minst, kom ihåg att ha roligt längs vägen! Peppa varandra, hjälp varandra, bjud de som hjälper er på en fika, var öppensinnade, pragmatiska och slangbelle-agila! Skriv en slutrapport och ge en rekommendation till beslutsfattare på hur ni bör gå vidare.

Lycka till!

/dSams arbetsgrupp och projektmedlemmarna i PoC