

DESIGN OCH E-MYNDIGHETER

GIDLUND ET AL: KAP 7

DESIGN VERSUS UTVECKLING

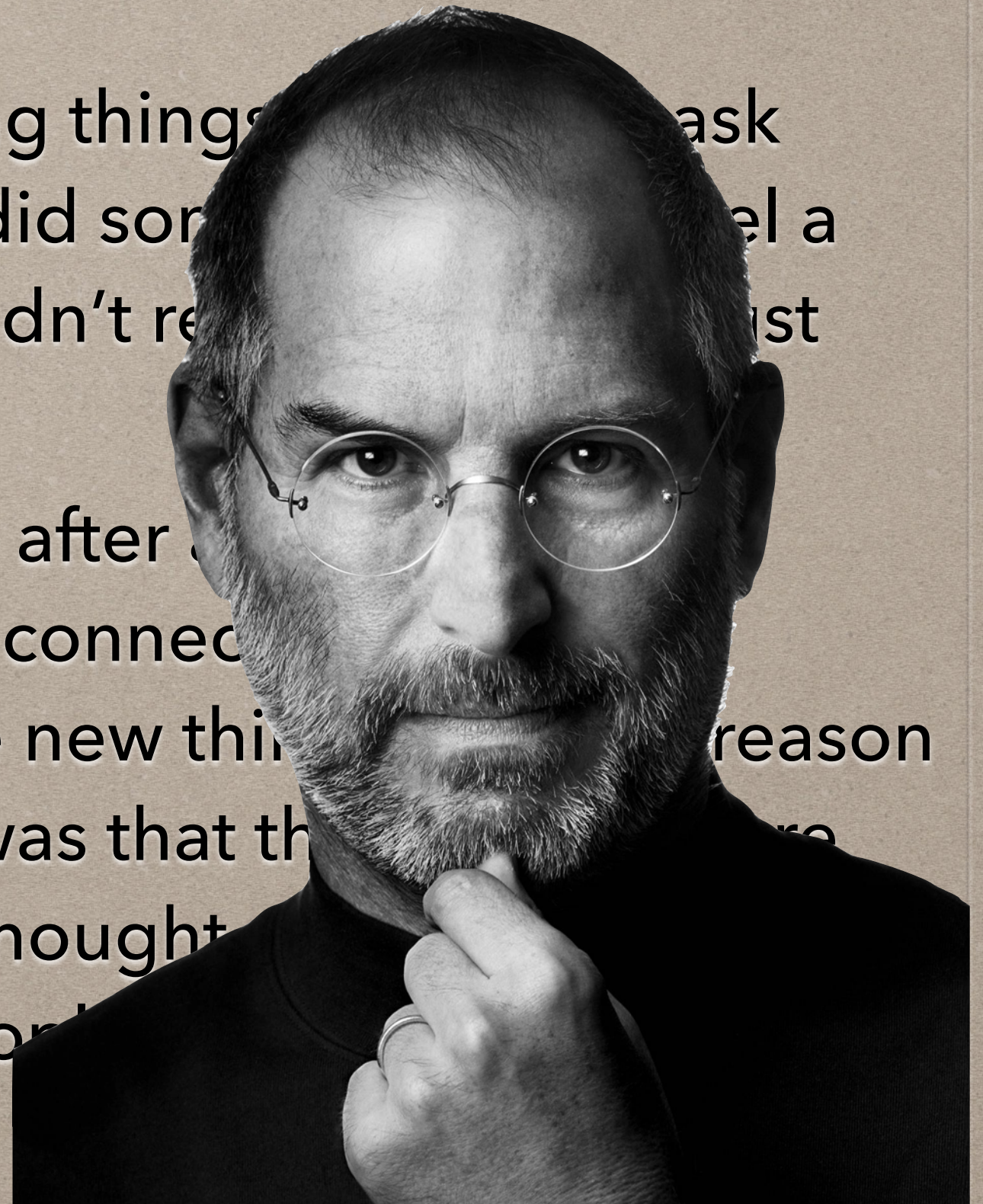
- Design är en skapande och kreativ verksamhet
- Utveckling är analys och modellering
- Design är både ett verb och ett substantiv, både ett resultat och en verksamhet
- Utveckling följer en kravspecifikation
- Design går utöver kravspecen, den ger något man inte visste att man behöver
- Utveckling följer en given process
- Design är mer eller mindre ostyrbar

OLIKA TYPER AV DESIGN

- Design av användarinterface
- Fysisk design
- Konstnärlig design

KREATIVITET

- "Creativity is just connecting things. When you ask creative people how they did something, they feel a little guilty because they didn't really think of it. They just saw something.
- It seemed obvious to them after a while because they were able to connect the things they've had and synthesize new things. The reason they were able to do that was that they had more experiences or they have thought about more experiences than other people.



Steve Jobs, Wired, feb 1995

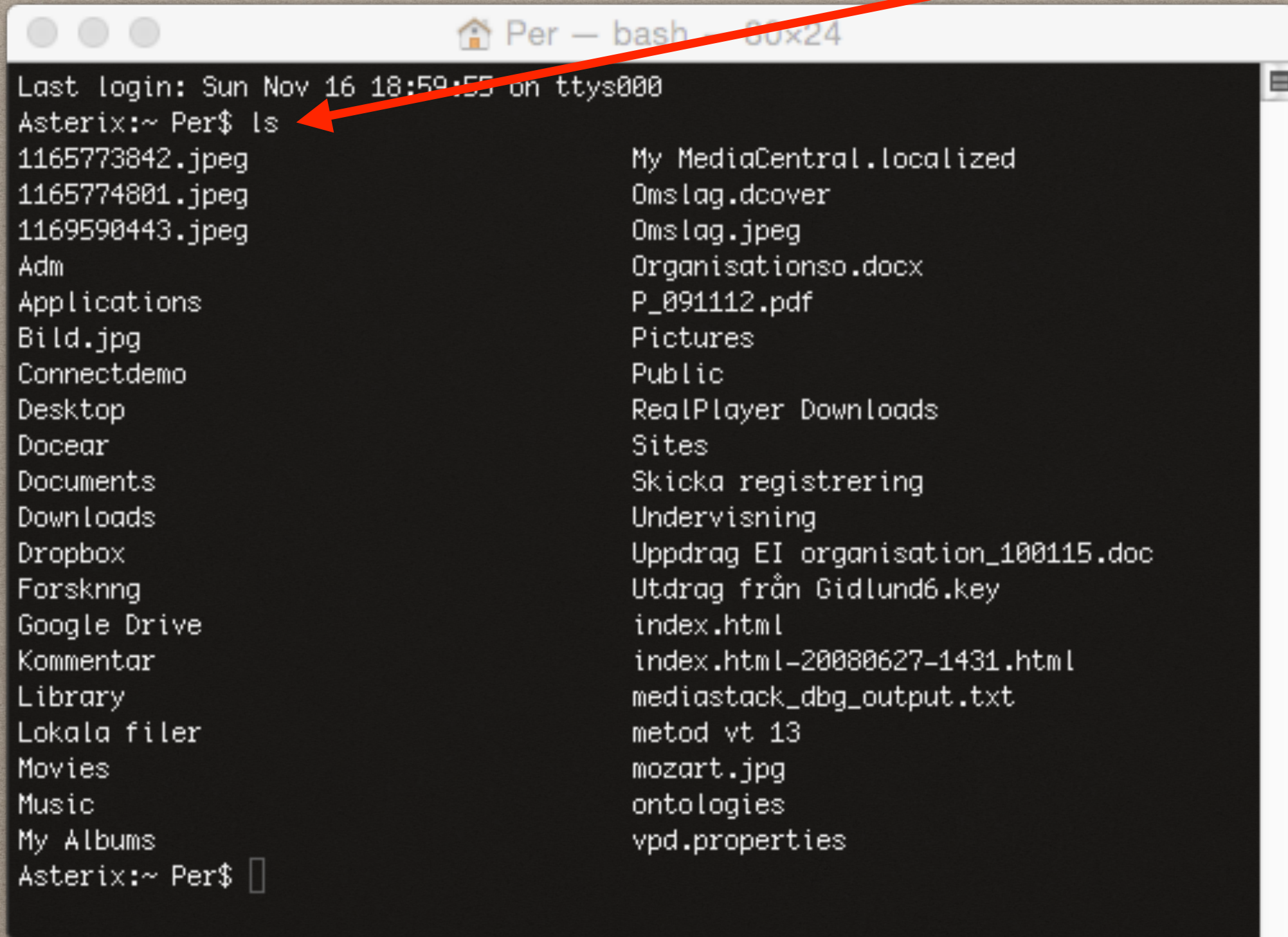
APPLE VS PC

- Apples reklamfilm från 1984
- Apple introducerade ett grafiskt interface till skillnad från det traditionella kommandolinje interfacet
- Här är manual till ett enkelt kommandolinjesystem (CP/M), vanligt vid den tiden



KOMMANDOLINJE

Detta är kommandot

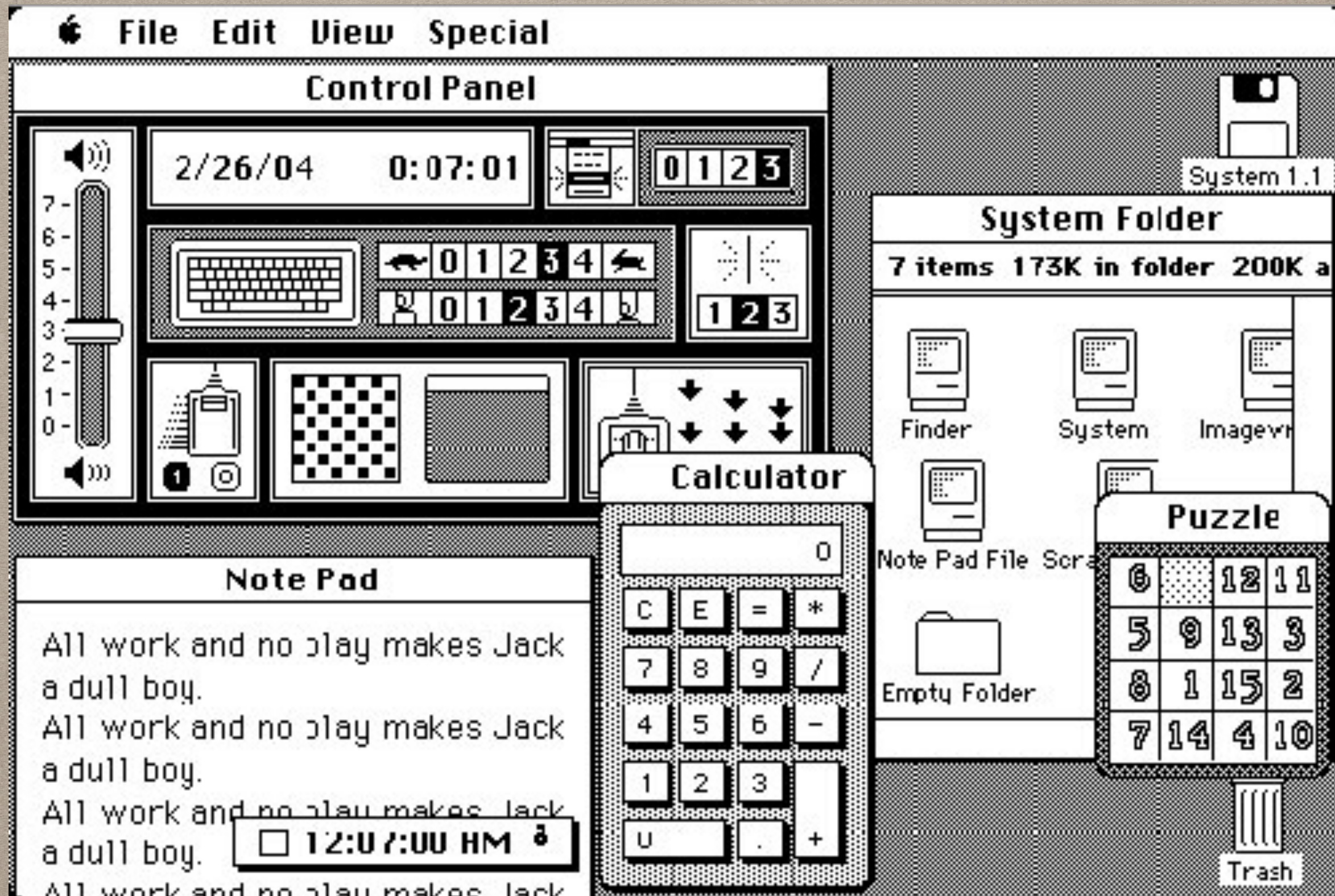
A terminal window titled 'Per — bash' with a home icon and '80x24' dimensions. The window shows the output of the 'ls' command. A red arrow points from the text 'Detta är kommandot' to the 'ls' command in the terminal. The output lists files and directories in two columns.

```
Last login: Sun Nov 16 18:59:55 on ttys000
Asterix:~ Per$ ls
1165773842.jpeg      My MediaCentral.localized
1165774801.jpeg      Omslag.dcover
1169590443.jpeg      Omslag.jpeg
Adm                  Organisationso.docx
Applications         P_091112.pdf
Bild.jpg             Pictures
Connectdemo         Public
Desktop              RealPlayer Downloads
Docear                Sites
Documents             Skicka registrering
Downloads             Undervisning
Dropbox              Uppdrag EI organisation_100115.doc
Forskning            Utdrag från Gidlund6.key
Google Drive          index.html
Kommentar             index.html-20080627-1431.html
Library              mediastack_dbg_output.txt
Lokala filer          metod vt 13
Movies               mozart.jpg
Music                ontologies
My Albums            vpd.properties
Asterix:~ Per$
```

PROGRAM, KOMMANDOLINJE

```
#####  
#  
#           Welcome to ROMTools!           #  
#  
#           by mmarmk111                     #  
#  
#           Version 2.3.1                     #  
#  
#####  
  
-----Please make your selection-----  
  
1. Flash ROM to phone  
2. Flash recovery to phone  
3. Wipe dalvik-cache  
4. Mount /system r/w  
5. Push ROM to SD card  
6. Push framework-res.apk  
7. Push bootanimation.zip  
8. Reboot  
9. Reboot into Recovery  
0. Exit
```

MAC OS1



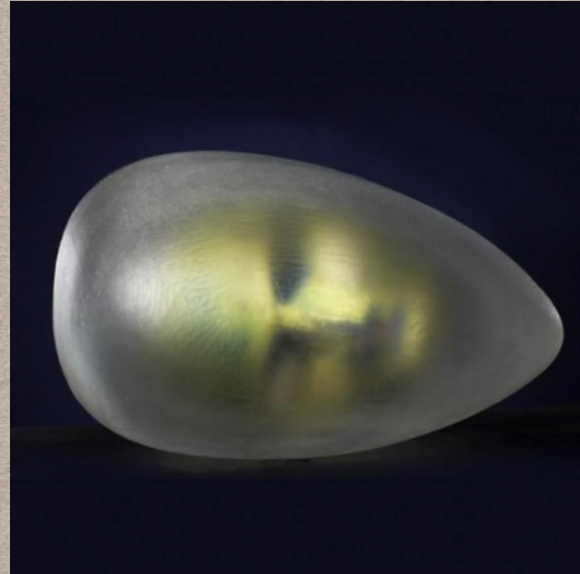
DESIGNRIKTLINJER - INTERFACE

- Det klassiska sättet är att fråga de blivande användarna hur de vill ha det. Det gjorde man i PC-världen
- Då blev det små modifieringar
- Apple var något helt nytt, som ingen normal användare kunde komma och fullt av små klurigheter
- Nackdelen var att krävdes mycket datakraft att behandla en skärm som innehöll 307200 punkter jämfört med en som i princip innehöll 1920 (eg. 15360)

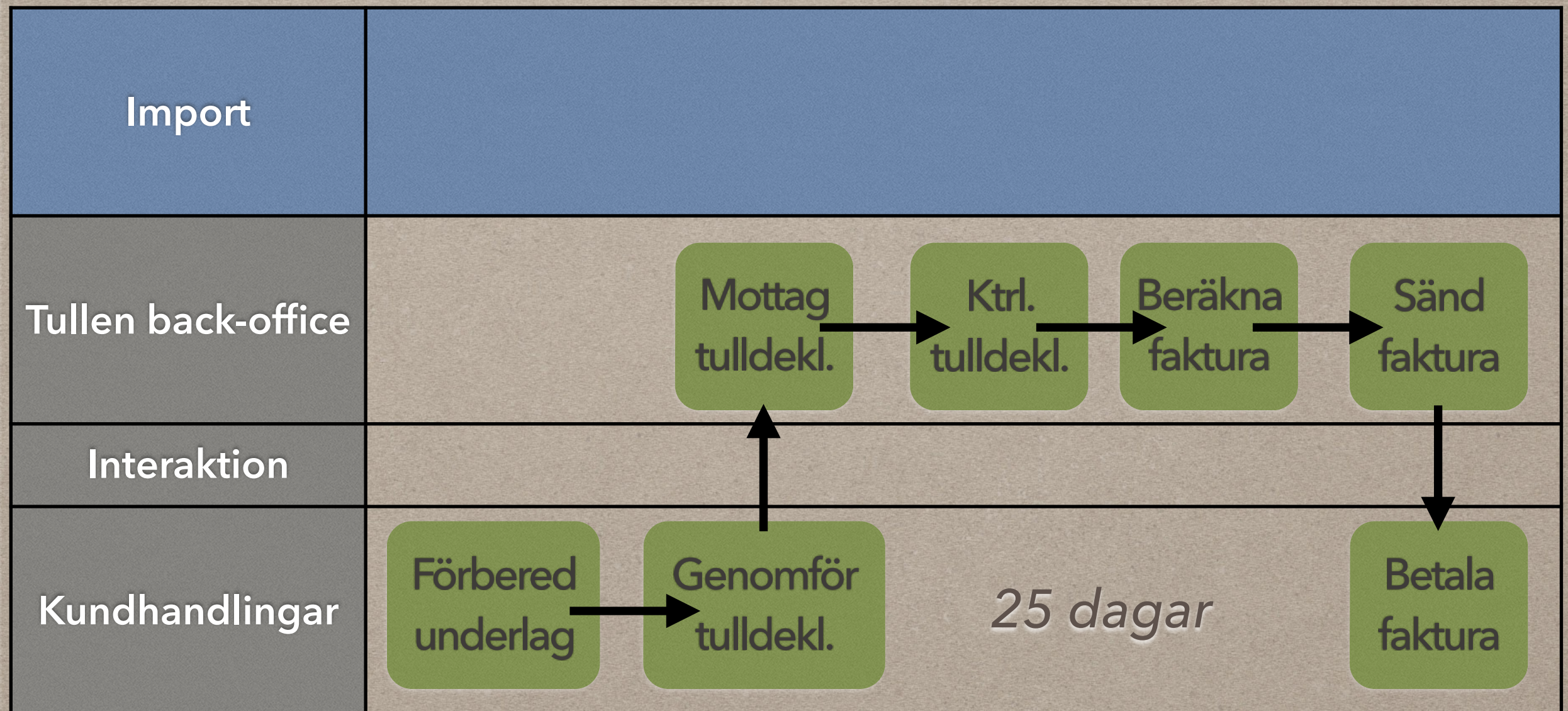
FYSISK DESIGN



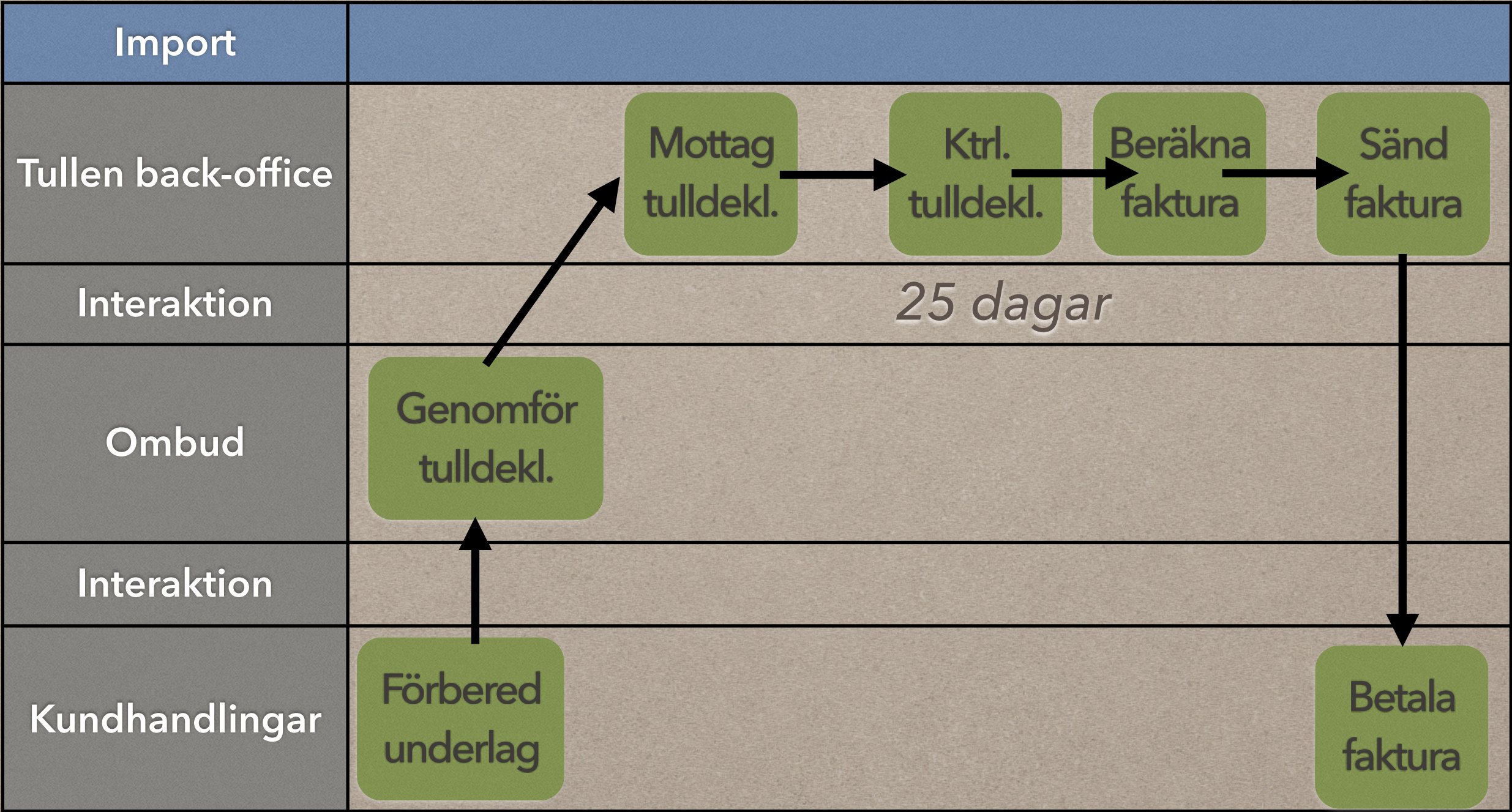
KONSTNÄRLIG DESIGN



TJÄNSTEDESIGN



TJÄNSTEDESIGN



KUNDVÄRDE

- I det första fallet interagerar kunden direkt med tullverket, kan få förklaringar och motiveringar.
- Relationen mellan tullverket och företaget skiftar och man ser sig i olika roller
- Företaget får bättre förståelse för tullverkets uppgift
- I det andra fallet är tullverket bara en organisation som skickar en faktura
- Där får inte företaget samma relation och förståelsen för tullverkets uppgift minskar.

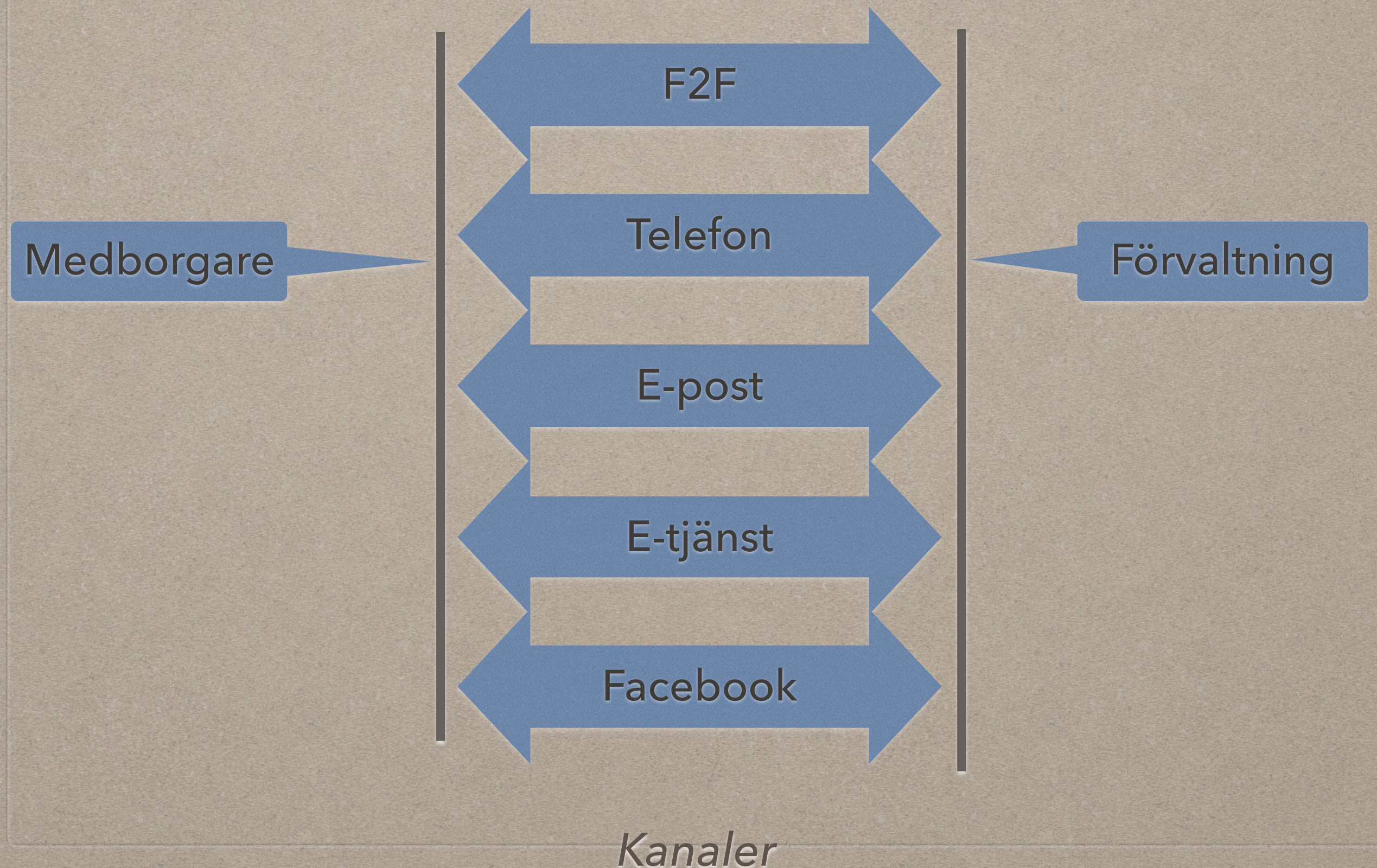
ANNAT EXEMPEL: PATIENTJOURNAL

- Det är många fördelar att digitalisera patientjournalen
- Man vet alltid var den finns
- Lättare att dela uppgifterna med andra system
- Men det finns också nackdelar:
 - Journalens ankomst är en signal att en ny behandlingsprocess ska starta
 - Marginalanteckningar är viktiga tillägg
 - Man behöver inte logga in sig
 - Exportera till andra system är i regel inte möjligt
 - Journalens skick säger en del om patienten

DESIGNALTERNATIV: PATIENTJOURNAL

- Nollalternativ: Ingen förändring
- Digitaliserat med tillvaratagande av alla digitaliseringens möjligheter
- Pappersbaserat, men optimerade processer
- Både papper och digitalt
- Digitalisering som så mycket som möjligt liknar pappershantering.

BEGREPPET KANAL



KOMPLEX E-TJÄNST

Processteg	Medborgare	Förvaltning
Initiera tjänst	Blankett visas, medborgaruppgifter fylls i	
Blankett kontrolleras	Uppgifter saknas eller är felaktiga	
	Söker information hos förvaltningen	Ber om samtliga uppgifter, meddelar vad som fattas
Blankett kontrolleras	Fyller i korrekta uppgifter	
Bild med valmöjligheter visas	Gör ett val	
Kostnad visas	Ångrar sig, vill göra ett annat val	

GOD DESIGN

- Uppgifter lämnas en gång, om det är fel på ett fält så ska bara detta ändras, inte hela blanketten
- Möjligt att gå bak ett steg hela tiden
- Inga långa skrollistor (t.ex. att ange land)
- Var försiktig med obligatoriska fält (t.ex. "state" i amerikanska adressfält)
- Inget fackspråk, inga konstiga nummerkoder

APROPÅ NUMMERKODER

- fotnot s 148: Statnummer
- 100% kakaopulver: 1806101500
- Kakaopulver med socker i: 1806103000
- Istället för att leta upp numret någonstans kan man ha en undertjänst, som ger rätt nummer

Nummer: 1806102000

Namn: Kakaopulver

Tillsats: Socker

Procent: 40

TULLDEKLARATION GAMMAL

- Handlingarna granskas i tullen och stämplas
- Stickprovskontroller tas. Då tas bilen ur kön, körs till tullagret
- Bilen kontrolleras (lastas ur, lastas på igen)
- Nackdel: Tidskrävande
- Fördel: Sker publikt, på tullens hemmaplan
- Avskräckningsvärdet är högt
- Tullen fullgör sin uppgift

TULLDEKLARATION NY VERSION

- När chaufförens mobiltelefon passerar en gräns, registreras detta och handlingarna stämplas
- Stickprovskontroller får göras hos godsmottagaren istället
- Där ska godset snart i produktion, chauffören är borta och tulltjänstemännen är på bortaplan
- Det går fortare för kunderna men tullpersonalen hinner inte så många kontroller och de blir inte synliga
- Tullens arbete blir mindre effektivt totalt sett

TULLDEKLARATION NY VERSION

- När chaufförens mobiltelefon passerar en gräns, registreras detta och handlingarna stämplas
- Stickprovskontroller får göras hos godsmottagaren istället
- Där ska godset snart i produktion, chauffören är borta och tulltjänstemännen är på bortaplan
- Det går fortare för kunderna men tullpersonalen hinner inte så många kontroller och de blir inte synliga
- Tullens arbete blir mindre effektivt totalt sett

ANNAT EXEMPEL: TELEFONTIDER

- Med ständigt öppen telefon blir tjänstemannen ideligen störd av medborgarna och får inget gjort
- Genom att införa telefontider, så kan tjänstemannen arbeta ostört resten av dagen
- Men alla samtal pressas samman och medborgaren kommer inte fram för det är upptaget hela tiden
- För vem ska man optimera: Förvaltningen eller medborgaren?
- Med ett kontaktcenter löser man problemet

FRAGMENTERING

- Se exemplet på sid 155-159 om in- och utförsel av jaktvapen i Sverige
- Man måste se på hela processen och inte bara en liten del
- Också: För vem gör man det? Att optimera en liten del för tulltjänstemännen ger inga stora vinster, men att se över hela processen kan göra det.

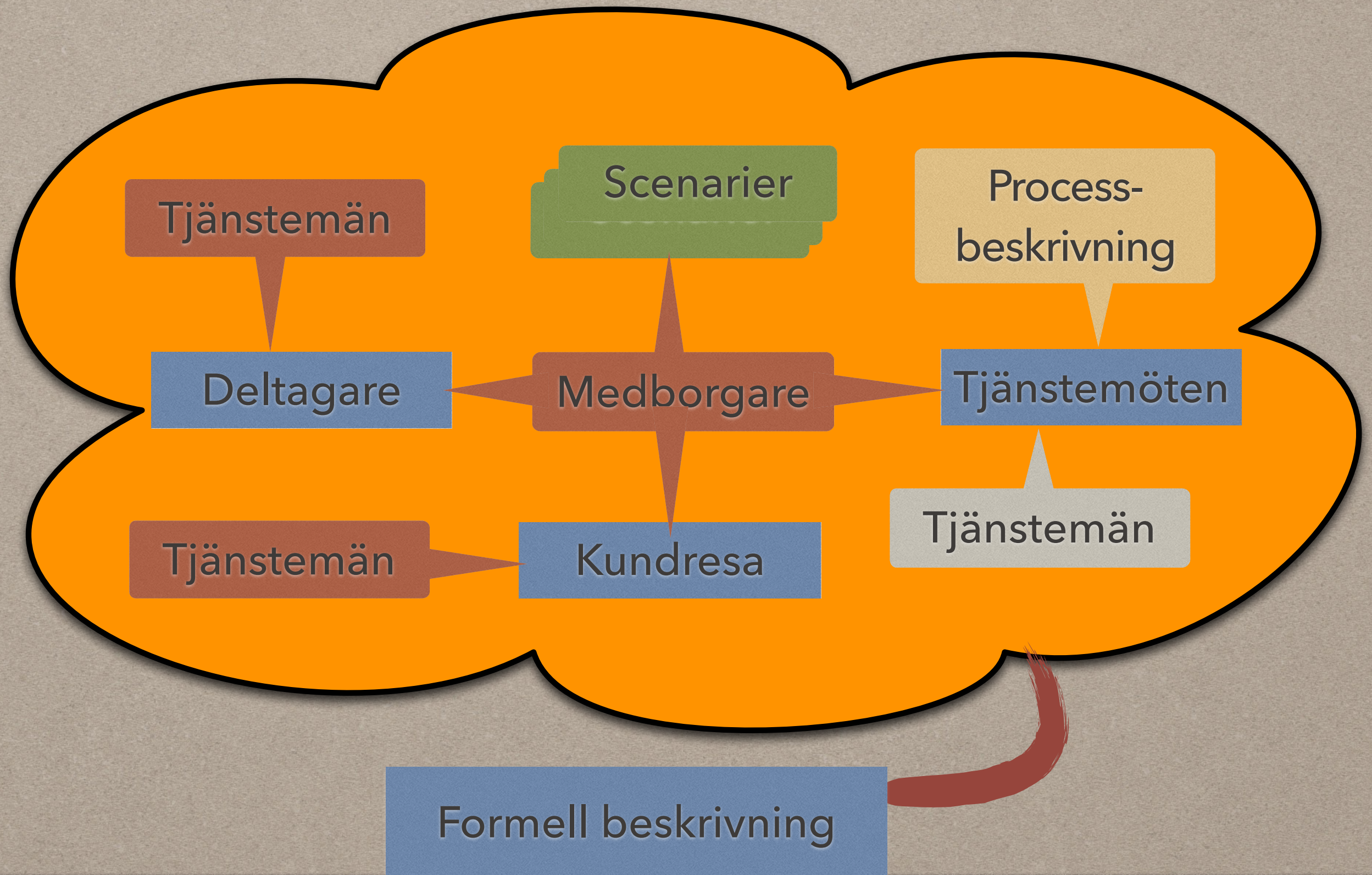
DESIGNIMPLIKATIONER

- Att införa en e-tjänst är aldrig bara en teknikutveckling, det innebär också en verksamhetsförändring
- Det är omöjligt att i förväg kunna förutse alla implikationer
- Därför är det viktigt att tjänstemännen involveras i utvecklingen, får uppleva resultatet t.ex. genom prototyper och att de får handlingsutrymme i den framtida användningen.

FÖRUTSÄTTNING FÖR GOD DESIGN

- Sätt medborgaren i centrum och arbeta från denne
- Design är inte bara yta, funktion minst lika mycket
- En e-tjänst är en av många kanaler. Den används bara om den ger mervärde för medborgaren
- Designkompetens måste finnas i förvaltningen på alla nivåer och detta kräver långsiktig kompetensutveckling
- Man måste se helheten, inte bara fokusera på tekniska detaljer i en av kanalerna

DESIGNMODELL





OSSÅ VAR DETTA SLUT!