
Kurskode: 2IL009
Dato: 04.03.2014

Veileder: Håkan Sterner
Ansvarlig: Agnethe Bergsaker

Verksamhetsförlagt projektarbete

Bouvet avd Grenland

Forord

Denne rapporten er en avslutning på og eksaminasjonsmomentet av prosjektarbeidet jeg har gjennomført under faget «Verksamhetsbelagt Prosjektarbeite» på Linneuniversitet.

Centrum for Informationslogistik og studiet Informasjonslogistik er kjent for sitt nære samarbeid med bedrifter og næringslivet. Hele den femte terminen består av å gjennomføre et prosjektarbeid hos en bedrift, i mitt fall Bouvet avd. Grenland i Skien. Formålet med terminen er å trene på å bruke de kunnskaper og ferdigheter jeg har lært meg så langt i utdannelsen hos en bedrift. Målet er at faget skal skape verdier både for studenten og bedriften. Innholdet i prosjektet, og dermed denne rapport, har i stor grad blitt styrt av bedriften (Bouvet) og meg som student i samarbeid med lærerveileder.

Målet med kurset er å «bruke et helhetsperspektiv innenfor faget informasjonslogistik på en konkret problemløsning i næringslivet». Da jeg har vært med i større prosjekt hos Bouvet har jeg ikke løst eller søkt svar på *ett* konkret spørsmål. Jeg vil heller si at jeg til daglig har brukt min informasjonslogistiske tilnærming og helhetssynet på å løse mindre oppgaver og svar på problem som har bidratt til at prosjektene jeg har vært en del av har kommet i mål.

Rapportens målgruppe er lærerveileder, eksaminator og kursansvarlig. Visse deler kan være av interesse for Bouvet. Jeg håper også rapporten kan være til hjelp for andre studenter som skal ut på praksis eller har interesse i systemutvikling og SharePoint.

Jeg vil takke ansatte på Bouvet avd. Grenland for en innholdsrik, givende og lærerik termin og for at jeg har fått leke med de på Klosterøya (kontorlokalene). Jeg vil også takke for all tålmodighet, forståelse og lange svar på mine spørsmål. Jeg vil rette en ekstra stor takk til Christian som har tatt seg tid til å hjelpe meg, tegne modeller, forklare begreper og ikke minst, sagt når han synes jeg kan gjøre ting annerledes eller bedre. I tillegg vil jeg takke min veileder Håkan Sterner for veiledning underveis.

Alle tekniske ord, begreper og forkortelser som er brukt i dette arbeidet følger ITIL sin ordliste, og oversettelsen av denne (ITSMF, 2011)

Innhold

1	Innledning	4
1.1	Prosjektets bakgrunn og interesser	4
1.2	Oppdrag	5
1.3	Styrende forutsetninger	5
1.4	Disposisjon	5
2	Virksomhetsbeskrivelse	6
2.1	Mål, visjon og virksomhetside	6
2.2	Tjenester og kompetanse	7
2.3	Kunder	7
3	Henvisning til litteratur	8
3.1	SQL, HTML og programmering	8
3.2	SharePoint 2013	8
3.3	Prosjektledelse i IT-system	9
3.4	Kravhåndtering	9
3.5	Brukervennlighet	10
4	Gjennomføring og resultat	12
4.1	Opplæring i SharePoint 2013	12
4.1.1	Lynda.com	12
4.1.2	Essential SharePoint 2013	12
4.1.3	Leveranser og resultat	12
4.2	Gjennomføring av prosjekt hjemmeside	13
4.2.1	Scrum prosjektmetodikk	13
4.2.2	Tidsplan for prosjektet:	13
4.2.3	Leveranser og resultat	15
5	Analyse	16
5.1	Prosjektgjennomføring	16
5.2	Krav	17
5.3	Brukervennlighet	18
6	Refleksjon	19
	Kilder	22

1 Innledning

Dette avsnittet er ment som en generell innledning til rapporten og temaet den handler om. Jeg vil presentere prosjektet med bakgrunn, interessenter, oppdrag, styrende forutsetninger og rapportens struktur. Temaet og teoriene jeg bygger rapporten på kommer jeg tilbake til i avsnitt 4.

Informasjonssamfunnet og IT er blitt en naturlig del av hverdagen til moderne bedrifter. SSB (1998) karakteriserer IT-samfunnet med automatisering, digitalisering, databehandling og elektronisk kommunikasjon.

Intranett er i dag det vanligste mediet for bedrifter og virksomheter å formidle informasjon internt, og for mange bedrifter er et velfungerende intranett helt grunnleggende for å overleve på markedet og ha effektive interne prosesser. En hjemmeside er også viktig for å formidle informasjon til eksterne mottakere om hva virksomheten handler om og står for. Begge disse kanalene er altså to helt grunnleggende faktorer for en vellykket informasjonslogistikk. For at rett informasjon skal komme til rett person i rett tid, i rett format og helst til så lav kostnad som mulig.

Informasjonen skal være lett å forstå, lett å ta inn, brukertilpasset, visuelt tiltrekkende og tilpasset forskjellige enheter. Brukerne av systemet som ligger bak stiller også høye krav til funksjonalitet, struktur, sikkerhet og brukervennlighet. Dette stiller store krav til bedriften som skal ta fram en løsning. Dårlige kravspesifikasjoner, usikre besluttsaker og integrasjoner med andre løsninger er faktorer som er med på å gjøre jobben endra mer utfordrende og spennende.

1.1 Prosjektets bakgrunn og interessenter

Dette arbeidet handler om et av prosjektene jeg har vært med på under høsten. Prosjektet har gått ut på å ta fram en hjemmeside til en kunde. Løsningen skal baseres på SharePoint 2013 som er programvare levert av Microsoft. Du kan lese mer om SharePoint i avsnitt 3.

Bouvet utvikler IT system for bedrifter og har som mål å tilby tjenester og digitale løsninger for å skape nye forretningsmuligheter for kundene. Jeg valgte å gjøre min praksis i avd. Grenland. Etter veiledning kom vi fram til at det ville være veldig givende for meg å arbeide i SharePoint under praksisen. Dens store popularitet gjør at mange kunder selv ønsker den som plattform for sine løsninger. Samtidig er den nyeste versjonen, SharePoint 2013, basert på mye standard funksjonalitet og WYSIWYG-utvikling (What you see is what you get). Det innebærer at utviklingen av intranett og internett til stor del kan utføres uten store programmeringskunnskaper. Jeg fikk muligheten til å ta del av flere pågående prosjekter hos Bouvet avd Grenland under høsten 2013. Denne rapporten handler bare om ett av disse prosjektene, som jeg i dette arbeidet kaller utvikling av hjemmeside:

Kunden er et statsforetak med ca 50 ansatte og et driftsbudsjett på rett under 100 MNOK. Foretaket driver en virksomhet som gjør det viktig med aktuell og oppdatert informasjon ut til allmenheten. Kunden ønsker en ny nettside da avtalen på den nåværende går ut i 2014. Den gamle siden er også udatert og gammel.

1.2 Oppdrag

Prosjektet omfatter utvikling av ny internettløsning til Kunden på SharePoint 2013. Dette innebærer nytt design, ny struktur og støtte til mobile enheter. Deloppgaver i prosjektet er utvikling, implementering, avklaring av hosting leverandør, testing/opplæring, migrering og «go live». Prosjektet skal generere en hjemmeside til Kunden som oppfyller kundens krav og følger Bouvet sitt tilbud.

Mine deloppgaver går under utvikling og testing/opplæring. Prosjektet skal resultere i en hjemmeside som skal implementeres desember 2013. Jeg skal levere en ferdig brukermanual som godkjennes av Douglas (prosjektleder) og Kunden, samt holde i brukeropplæringen. Min viktigste rolle er allikevel å fungere som en superbruker under utviklingsfasen, å teste funksjonalitet, brukervennlighet, design og komme med innspill til utviklerne.

1.3 Styrende forutsetninger

- Prosjektet er eid av Kunden men styrt av Bouvet. Prosjektets interessent og prosjekteier er Kunden. Det forutsettes at kunden stiller med produkteier som kan ta avgjørelser og prioriteringer.
- Prosjektet har en ramme på 800 timer. Prosjektet skal pågå høsten 2013, og avsluttes i desember. Siste frist for å gå live er 31. desember.
- Prosjektgruppen består av Douglas (Prosjektleder Bouvet), Lars Erik (utvikler og Scrum leader, Bouvet), Christian (utvikler, Bouvet), Stig (utvikler front-end, Bouvet), Agnethe (praksisplasstudent, Bouvet), kontaktperson kunden og prosjektleder kunden. Det benyttes også underkonsulenter.
- SharePoint 2013 brukes som plattform på prosjektet. Prosjektet omfatter utvikling av løsning på plattformen, men ikke flytting av gammelt innhold eller lanseringskampanjer. Løsningen omfatter ikke hosting, drift eller Microsoft lisenser.
- Utviklingen skjer i et staging miljø hos cloudshare.com.
- Det arbeides etter Scrum metodikk og sprintene er på ca to uker. Det holdes ikke daglige meetups, men en fortløpende kommunikasjon på Skype. Møter holdes etter behov, forholdsvis ved avslutning/start av hver sprint.
- Etter leveranse har løsningene en garantiperiode på ett år.

1.4 Disposisjon

Rapporten begynner med en overgripende virksomhetsbeskrivelse over Bouvet. Deretter følger en henvisning til litteratur og temaer fra utdannelsen som har vært relevant og viktig for gjennomføringen av praksisterminen. I 4. avsnitt beskriver jeg hvordan jeg har gått fram og gjennomført mitt «virksomhetsbelagte prosjektarbeid», før jeg løfter fram resultatet etter disse 20:e ukene. Arbeidet avsluttes med en analyse av resultatet og refleksjon rundt Bouvet, prosjektet, SharePoint og praksisterminen.

2 Virksomhetsbeskrivelse

Jeg skal nå presentere Bouvet og deres virksomhet. Først kommer en introduksjon til bedriften som helet, med mål, strategi og visjon før jeg går mer i detalj ned på deres kundegrupper.

Bouvet er et konsulentselskap som leverer rådgivnings- og utviklingstjenester innenfor IT og digital kommunikasjon. Konsernet har kontorer i en rekke byer i Norge og Sverige og har en omsetning på mer enn 1 milliard kroner per år. Bouvet er strategisk partner for en rekke virksomheter og hjelper dem med å utforme digitale løsninger som skaper effektivitet og nye muligheter (E24børs, 2013).

Bouvet er et skandinavisk konsultselskap som ble børsnotert i 2007. Selskapet ble til etter en fusjon mellom Mandator AS og Cell Network AS i 2001, og fikk i 2002 sitt navn etter å ha blitt kjøpt opp av Eidsvold Eiendom. De har i dag ca. 900 ansatte fordelt over elleve kontorer i Norge, samt tre mindre kontorer i Sverige. Hovedkontoret ligger i Oslo.

Bouvet har siden de ble grunnlagt hatt økende driftsinntekter og hadde i 2012 1030,3 millioner. Dette er i samband med en jevn økning i antall ansatte. De hadde i 2012 for første gang et lavere driftsresultat enn tidligere år og endte på 78,2 millioner.

2.1 Mål, visjon og virksomhetside

«Ambisjonen er å være det mest troverdige konsulentselskapet med de mest fornøyde kundene og de mest fornøyde medarbeiderne» (Bouvet ASA, 2013)

Bouvet har som mål å tilby tjenester og digitale løsninger for å skape nye forretningsmuligheter for kundene. De definerer selv forretningsideen som å «i samarbeid med kunden skape nye muligheter og effektivisere prosesser med hjelp av nye ideer og teknologi» (Bouvet.se, 2013).

For å oppnå dette har Bouvet en desentralisert struktur, da de mener nærhet til kunden er helt avgjørende for å levere bra løsninger. Bouvet er derfor delt inn i forskjellige avdelinger; Øst, Sør, Rogaland, Bergen, Nord og Sverige. Samtidig er de en stor bedrift med mange ansatte og forsøker dermed å utnytte kompetansen i hele selskapet selv om prosjektene er forankret hos de lokale kontorene (Bouvet.se, 2013). Lokal tilstedeværelse skal bidra til lokal markeds kunnskap og at de ansatte har kjennskap til kundens virksomhet.

Filosofien går ut på å skape nære og bra kunderelasjoner. Bouvet har et bredt tjenestespekter og ønsker å være en totalleverandør for sine kunder. De ønsker å profilere seg som et ærlig og troverdig selskap og sier selv at de heller taper et anbud enn å gi tomme løfter (Bouvet ASA, 2013). Dette skal resultere i en stabil kundebase med fornøyde kunder som på lang sikt sikrer en stabil virksomhet.

Strategien med en langsiktig og stabil kundebase skaper en sikrere drift av virksomheten og en stabil organisasjon. Samtidig er det alltid viktig for Bouvet å vinne nye oppdrag ved å tilby tjenester som er tilpasset markedet og kundens behov.

2.2 Tjenester og kompetanse

Bouvet har i første hånd som hovedvirksomhet å levere tjenester og ikke salg av lisenser, hardware eller utvikling av produkter. De driver altså ikke med salg av produkter eller drifter systemer, men er helt leverantøruavhengige. Kompetansen og tjenestene Bouvet leverer kan deles inn i tre hovedgrupper.

For det første er de store innen rådgivning. Da handler det om forretningsprosesser, informasjonsstyring, virksomhetsarkitektur og prosjektledelse.

Den andre tjenesten er innenfor kommunikasjon, altså informasjonsinnhold, design, samhandling, løsninger for mobile enheter eller web, sosiale medier eller merkevarebygging.

Bouvet tilbyr også tjenester innenfor teknologi med fokus på systemutvikling, infrastruktur, integrasjon, sikkert, Business Intelligence, applikasjonsforvaltning og ITIL.

De tilbyr også tjenester innenfor kurs, opplæring og sertifisering.

2.3 Kunder

Kundene er fra både offentlig og privat sektor. Eksempel på kunder Bouvet har jobbet for er ICA, SAS, Statens Vegvesen, ColorLine, BankID, Statoil, Kreftforeningen, NSB og Trondheim Kommune.

Statoil er den største nasjonale kunden. For avdeling Sør, som avdeling Grenland er en del av, er Aker Solutions, Stiftelsen Miljøfyrtårn, OSM og Kruse Smith blant de største. 70 prosent av kundene er private, 30 prosent er offentlige.

3 Henvisning til litteratur

Jeg skal i dette avsnittet dra fram noen teorier og kunnskapsområder som jeg anser relevante for mitt prosjekt. Da jeg har arbeidet på en helt ny plattform og brukt store deler av min praksisperiode til å lære meg denne har jeg også fått ta del av helt nye kunnskapsområder som vi ikke har lært oss på CIL.

Stort sett alle fag vi har hatt i løpet av utdannelsen har vært med på å legge grunnlaget for den kompetansen jeg har brukt under praksisen. Selv om visse områder har vært mer konkrete og direkte, har andre fag som organisasjonsteori, prosjektledelse, prosessøkonomi og virksomhetsutvikling vært viktig kunnskap å ha i bagasjen. Siden prosjektet går ut på å utvikle og ta fram et system har fagene som omfatter programmering og databaser, samt informasjonsdesign vært de kursene jeg har benyttet meg mest av. Jeg skal gå mer detaljert gjennom noen av teoriene fra de fagene.

Det finns mange andre områder jeg kan skrivet teori om i dette arbeidet. Testing, menneske-data-interaksjon, use and impact eller mer generelt om systemutvikling. Jeg har valgt å fokusere på faktorer som har vært viktige i dette prosjektet og temaer som dekker de områdene vi har vært svakest på som prosjektgruppe. Dette som et håp om at arbeidet kan leses av, og generere kunnskap til, mange andre i samme prosjektsituasjon.

3.1 SQL, HTML og programmering

Kunnskaper om databaser og programmering er helt grunnleggende for å kunne sette opp og arbeide i SharePoint som administrator eller konfigurator. Selv om mye av funksjonaliteten og oppsettet er WYSIWYG (what-you-see-is-what-you-get) og drag-and-drop med apper, er det alltid små saker man må forstå eller løse på andre måter. Forskjellige datatyper, aritmetiske operasjoner, selektive- og iterative operasjoner er helt grunnleggende og noe jeg bruker i mitt daglige arbeid på plattformen. Det samme gjelder kunnskap om internett og webtjenester som hvordan internett fungerer og hva det er, infrastruktur, TCP/IP, server/klient, WWW- og HTML-strukturen, CCS og forskjellige applikasjoner (Elliott, 2007). Da jeg anser dette som kunnskap mer enn teorier kommer jeg ikke til å gå mer grunnleggende gjennom disse i dette arbeidet.

3.2 SharePoint 2013

Dette avsnittet er ment som en kort innføring i SharePoint 2013 med funksjonalitet og struktur. Avsnittet er ment for lesere som ikke har vært i programvaren før, og er en veldig overfladisk beskrivelse.

SharePoint er et Microsoftprodukt som ble lansert første gang i 2001. Det er først og fremst et produkt som brukes til intranett, innholdsadministrasjon og dokumenthåndtering, men har mange flere muligheter. Microsoft markedsfører det som et verktøy for sentral samhandlingsplattform som skal gi tilgang til strukturert og ustrukturert informasjon over flere systemer. Samtidig har plattformen mange andre funksjoner og muligheter for business intelligence, prosjektstyring og styring av arbeidsflyter, samarbeid i realtime og sosiale funksjoner (Courter, 2013).

SharePoint 2013 bygges opp med forskjellige apper som har forskjellig funksjonalitet. Appene som selvstendige deler gjør det veldig lett for en ikke-programmerer å lage eller konfigurere intranett, ekstranett eller en portal (Courter, 2013). Dette gjør også at det for bedriftene kan være veldig billig å kjøpe standardløsninger som tar kort tid å utvikle/konfigurere, samtidig som det er lett for utviklere å utvikle funksjonalitet i form av selvstendige applikasjoner som kan implementeres.

3.3 Prosjektledelse i IT-system

Tonnquist (2012) definerer et prosjekt som en samlet innsats for å nå visse mål, gjerne med en avgrenset tidsperiode. Et prosjekt har som regel en definert output og unik oppgave som skal løses, består av en midlertidig organisasjon med tidssatte rammer og har eget budsjett som skal følges (Ibid). Wikipedia (2014) beskriver i artikkelen «Project management» prosjektledelse som en prosess med aktivitetene planering, organisering, motivering og kontroll av resurser får å nå ett spesifikt mål. Det er en midlertidig prosess som skiller seg fra hverdagsvirksomheten, og har som hovedmål å oppnå definerte og avgrensede mål. Disse målene handler om omfang, tid, kvalitet og budsjett.

Gulliksen og Göransson (2002) skriver att hele omtrent ett av to IT-prosjekt blir forandret eller forsinket. Forfatterne har tatt fram fire aspekter som er viktige for å lykkes med IT-prosjekt:

- Effektiv brukerdeltagelse
- Tydelig kravspesifikasjon,
- Bra planlegging
- Støtte fra beslutningstakere

Eriksson (2008) drar fram noen av de samme aspektene for at et system skal bli vellykket. Han nevner bra prosjektledelse, nøye og detaljert kravspesifikasjon, en oversiktlig og nøye testprosess, systemutvikling som også innebærer test samt dokumentasjon og brukertrening.

Tonnquist (2012) skriver om forskjellige faser som bør inngå i et prosjekt uavhengig av hvilken metode som brukes. Forstudien handler om planlegging av prosjektet, og skal lede til kravspesifikasjon. Denne fasen handler om å se potensiell i prosjektet, ta fram hva som er målet, og sette økonomiske rammer. Forstudien kan gjennomføres av kunden selvstendig eller i samarbeid med leverandør. Planleggingsfasen går mer i detaljer og har som mål å skape et fundament for utviklingen og designen av løsningen. Målet er å få oversikt over alt som skal gjøres og i hvilken rekkefølge. Denne fasen skal resultere i prosjektplan (Ibid).

Videre skriver Gulliksen og Göransson (2002) at 80 % av produktkostnadene kommer opp etter at produktet er implementert, i vedlikeholdsfasen. Av det arbeidet er 80 % på grunn av krav om ikke er sett eller fulgt, mens bare 20 % er på grunn av bugs eller reliabilitetsproblem (amerikansk studie). De drar da konklusjonen at prosjektoppfølgning er veldig viktig for et vellykket og framgangsrikt prosjekt. Alle prosjekt må prioritere mellom tid, kostnad og funksjonalitet. Tonnquist (2012) skriver også at løpende oppfølging er viktig når prosjektet skal gjennomføres. Å ha kontroll på gjennomførte aktiviteter er helt vitalt for at prosjektet skal lykkes og estimatene skal holde. Videre skriver han at kommunikasjon internt i gruppen er viktig for å unngå misforståelser.

3.4 Kravhåndtering

Kruchten (2000, gjengitt i Reitan, 2005) hevder at hensikten med kravhåndtering er å etablere og vedlikeholde enighet mellom kunder og andre interessenter i forhold til hva systemet skal gjøre og hvorfor, å gi systemutviklere bedre forståelse for kravene, å avgrense systemet samt å gi grunnlag for planlegging og estimat av utviklingstid og kostnad. Heitmøller (2013) sier att en kravspesifikasjon er helt grunnleggende for en tilfredsstillende kommunikasjon mellom kunde og leverandør. Tonnquist (2012) skriver at kravspesifikasjonens skal samle gruppen og definere prosjektets mål. Denne skal ligge som et styrende rammeverk for hele utviklingsprosessen.

Kravhåndtering er med andre ord en systematisk metode for å ta fram produktbehov. Bestillerens produktmål defineres og spesifiseres for at tekniske utviklere skal forstå de. Resultatet fra en kravhåndtering er en kravspesifikasjon som skal beskrive systemets eksterne grensesnitt, funksjonelle krav på systemet og designbegrensninger. Avhengig av hvilken utviklingsmetodikk som brukes kan kravene tas fra i begynnelsen av utviklingsprosessen eller som en del av en iterativ prosess. (Wikipedia Requirements engineering, 2014).

Krav kan samles inn gjennom intervjuer, spørreskjemaer, observasjon og å studere dokumenter og eksisterende systemer (Arisholm, 2009). Eriksson (2008) skriver at det også finns andre teknikker for å dokumentere krav, for eksempel med use-cases eller brukerhistorier.

ISO 9241-210 (2010) fokuserer på at man ikke bare bør spesifisere funksjonelle og ikke-funksjonelle krav, men også bruker- og organisasjonskrav. Dette presiseres også i boken *Kravhantering for IT-system* av Eriksson (2008). Det kan være krav til ytelse, lovfestede krav, samarbeids- og kommunikasjonskrav, brukernes arbeidsoppgaver og oppgaveutførelse, arbeidsdesign og organisasjon, krav til bruk og vedlikehold samt på brukergrensesnittet og design. Heitmøller (2013) vektlegger at alle krav i en kravspesifikasjon bør være SMART (spesifikt, målbart, mulige å oppnå, relevant, avgrenset). Videre skriver Eriksson (2008) at hvert krav i kravspesifikasjonen bør inneholde tittel, beskrivelse, identitet, endringslogg, kilde, begrunnelse status, prioritet, linker, avhengigheter, funksjonsområde og forfatter.

Eriksson (2008) skriver at dårlige og feilaktige krav ofte er den største feilkilden ved utvikling av IT-system. Dette er også konklusjonen til Gulliksen og Göransson (2002) (se 3.3 Prosjektledelse i IT-system). Det er derfor viktig å identifisere, prioritere og dokumentere krav gjennom hele utviklingsprosessen. Bra dokumentasjon underletter for alle innblandede parter og beskytter mot misforståelser. Dårlige krav eller dårlig dokumentasjon kan lede til misfornøyde kunder og sluttbrukere, økte kostnader eller forsinkelser i utviklingen på grunn av endringer (Eriksson, 2008).

Erik Arisholm (2009) skriver at uavhengig av hvilken utviklingsprosess som brukes så er kravhåndtering en sentral del i de fleste utviklingsprosjektene. Prosessen med å ta fram krav bør være iterativ. Eriksson (2008) skriver at det er en fordel da man har muligheten til å forfine og komplettere kravene etter som man kommer nærmere målet. Fordelen er at man da tidlig i prosessen skaper en overblikk før kravene konkretiseres og spesifiseres. Det er også større sannsynlighet for at kravene møter kundens ønsker (Ibid).

Videre presiserer Arisholm (2009) at det alltid vil komme endringer i krav etter som forståelse for virksomheten og kravene vokser fram og prosjektet utvikles. Standish-rapporten (2009) fant ut at mangelfull kravhåndtering var den viktigste grunnen til at utviklingsprosjekter fikk problemer, og hele 37 % av prosjektene hadde problemer på grunn av dette.

3.5 Brukervennlighet

Brukervennlighet er et begrep som ikke har noen konkret definisjon. ISO 9241:11 Guidance on usability definerer brukervennlighet som "The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use". ITIL (2011) definerer brukervennlighet som «Hvor enkelt det er å bruke en applikasjon, et produkt eller en IT-tjeneste. Krav til brukervennlighet inkluderes ofte i en kravspesifikasjon.»

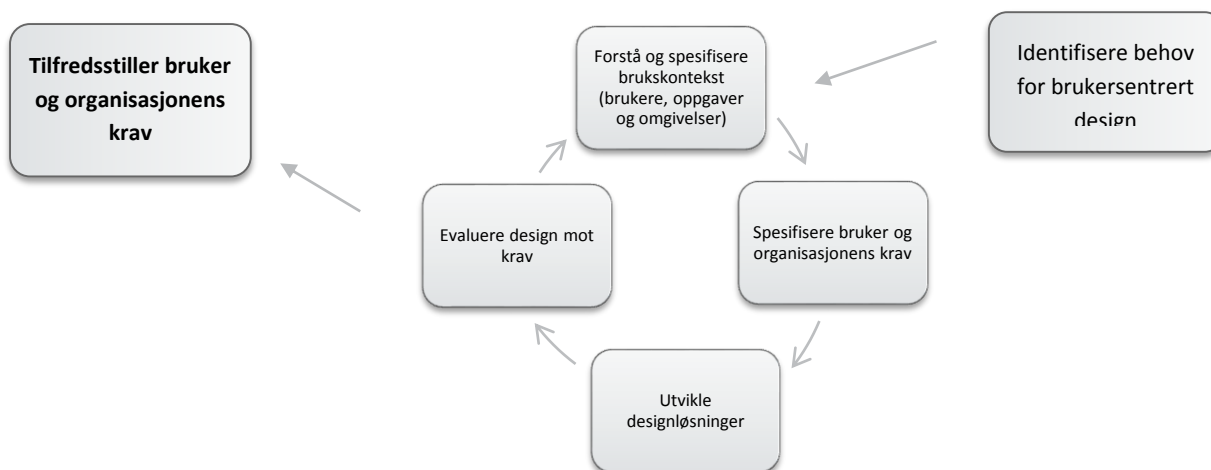
Gulliksen og Göransson (2002) skriver at målet med et system bør være at det skal støtte brukerne i deres daglige prosesser og være effektivt, stabilt og minimere feil. For å oppnå høy brukervennlighet

på et system beskriver Elliott (2007) noen viktige punkter. For det første er det viktig at siden er konsistent når det kommer til design, layout og navigasjon. Andre punkt er at statusinformasjonen bør være synlig, altså hvor besøkeren er og hvor hen skal navigere. Systemet må også ha en sammenheng med virkeligheten når det kommer til bruke av ord, begrep og konsept. Det viktigste er allikevel at brukeren har mulighet til å gjøre vel og havne rett igjen på en lett og oversiktlig måte. Jacob Nielsen (2012) foreslår fem kategorier innen brukervennlighet. Det er at løsningen skal være lett å lære, effektiv i bruk, lett å huske, innebære få feil for brukeren, og gi en positiv opplevelse.

Myers (1994, gjengitt i Reitan, 2005) har undersøkt hvorfor disse faktorene innenfor brukervennlighet er så viktig, og hvilke økonomiske fordeler de kan ha. Forskingen viser at ved å øke brukervennligheten på mindre applikasjoner brukt av 23 000 sparte en virksomhet 40 000 dollar. Samme forskning beskriver en matematisk modell basert på elleve studier som viser at man kan spare \$39 000 i et mindre prosjekt, \$613 000 i et mellomstort prosjekt og \$8 200 000 i et større prosjekt. Forskingen konkluderer med at fokus på brukervennlighet kan gi innsparinger på opptil 5000 ganger de opprinnelige kostnadene.

Det finns mange forskjellige tilnærminger for å oppnå brukervennlige IT-system. Reitan (2005) drar fram noen faktorer som går igjen i forskjellige brukersentrerte tilnærminger. Det er fokus på menneskelige faktorer, fokus på å forstå systemets brukeskontekst, iterativ utvikling og brukertesting og bruk av metoder fra andre faggrener som psykologi, antropologi, sosiologi og grafisk design. ISO 9241 (Ergonomics of human-system interaction) del 210 (Human-centred design for interactive systems) (2010) definerer 6 nøkkelprinsipper i brukersentrert utvikling:

- Designen er basert på en eksplisitt forståelse av brukerne, oppgavene og omgivelsene
- Brukere er involvert gjennom design og utvikling
- Designen er drevet og sturt av brukersentrert evaluering
- Prosessen er iterativ
- Designen fokuserer på hele brukeropplevelsen
- Designteamet inkluderer tverrfaglig kompetanse og perspektiv



Modellen er fra ISO 9241-210 og beskriver viktige steg for å oppnå en brukervennlig løsning. ISO er en guide som forteller hvilke aktiviteter som bør være med som en del av prosessen i et utviklingsprosjekt for å forsikre om at det er brukersentrert design. Det er ment som en støtte til andre metoder innenfor feltet.

4 Gjennomføring og resultat

I motsetning til mange andre har jeg ikke hatt ett konkret oppdrag jeg skal løse, eller en konkret problemstilling. Jeg har vært en del av en større prosjektgruppe og bidratt med min kompetanse som «superbruker». Gjennomføringen har derfor ikke vært noe jeg har planlagt, men mer en prosess som jeg har vært med på og deltatt i uten å ha større mulighet til å styre den.

Min praksistermin har vært todelt. Den første delen, som gikk over 8 uker, var opplæring og å sette meg inn i SharePoint 2013. Den andre delen gikk ut på å ta del av prosjekter i virksomheten.

Da mine delleranser i de forskjellige prosjektene er spredt og ikke et konkret produkt eller en løsning har jeg valgt å kombinere gjennomføringen og resultatet i samme avsnitt. Under presenterer jeg først hvordan jeg har gjennomført de forskjellige delene i praksisen, for deretter å presentere resultatet fra den delen.

4.1 Opplæring i SharePoint 2013

Å lære seg SharePoint er ikke noe man gjør på en ukes introduksjon. Det er en utrolig stor og omfattende plattform med uendelig av funksjoner verktøy, teknikker og forskjellige måter å løse virksomhetsproblem og utfordringer på. Dersom det ikke finns en standard løsning på et problem, finns det ofte en programmerer som kan «kode seg rundt» standard funksjonalitet. Det å lære seg SharePoint handler dermed om å lære seg hvilke muligheter det finnes, og forskjellige metoder å arbeide i programmet på.

4.1.1 Lynda.com

Lynda.com er ett webbasert skole. Lynda underviser i forskjellige programvarer- og/eller forretningsmessige ferdigheter. Som medlem på siden får man tilgang til et stort bibliotek med over 2300 web-kurs og 111 000 instruksjonsfilmer som handler om dette. Jeg har sett på undervisninger om Windows 8, Office 2013 og SharePoint 2013, totalt ca. 50 timer. Instruksjonene er lagt opp til at man skal løse oppgaver og teste de forskjellige funksjonene underveis.

4.1.2 Essential SharePoint 2013

Jeg har lest deler av boken Essential SharePoint 2013 av Scott Jamison, Susan Hanley og Chris Bortlik. Det er en bok med fokus på verdiøkning for bedrifter og hvordan man kan planlegge og implementere løsninger for å oppnå effektivere bedrifter. Boken fokuserer ikke på det tekniske rundt SharePoint, men mer det praktiske rundt samarbeid, innholdshåndtering, ledning og brukertilpasning.

4.1.3 Leveranser og resultat

- Lage min egen «sidesamling» i vårt test-miljø.
- Delta på MeetUp med Norwegian Sharepoint Community i Oslo. Seminar som handlet om Sikkerhet og SharePoint. Også deltatt på intern MeetUp med Bouvet AS. Møtet hadde fokus på designløsninger og bruk av 3:e parts programmer.
- Ta fram et dokument med forskjellene mellom SharePoint 2013 og SharePoint 2010 med fokus på fordeler og salgsdokument.
- Sette meg inn i konsekvenser og begrensninger om oppgradering av SharePoint 2013.
- Skrive tilbud til potensiell kunde for oppgradering til SharePoint 2013.

4.2 Gjennomføring av prosjekt hjemmeside

Jeg har vært med som en del av en større prosjektgruppe som besto av utviklere og prosjektleder. Min rolle i prosjektet har vært hovedansvar for brukermanual og brukeropplæring, samt test av funksjonalitet i utviklingsfasen.

4.2.1 Scrum prosjektmetodikk

Prosjektet fulgte Scrum prosjektmetodikk. Scrum er et rammeverk for prosjektstyring. Det går ut på at man deler prosjektet opp i små deloppgaver som bygger videre på hverandre. Scrum skal gjøre store komplekse prosjekter mer oversiktlige og bidra til at det blir et vellykket prosjekt som følger tids- og kostnadsplaner.

Scrum er en agil utviklingsmetode som består av en iterativ prosess hvor man arbeider i looper, eller sprint som det kalles i Scrum. Alle kravene samles i en backlogg. Prosjektet har brukt Jira som dokumentasjonssystem. Det er en nettbasert IT-løsning for å spore arbeidsoppgaver, problem og bugs i utviklingsprosjekter samt prosjektledelse. Jira er et verktøy som gjør alle oppgavene veldig synlig samtidig som det er lett og brukervennlig.

Alle krav/oppgaver samles i en liste som kalles backlogg. Før en sprint begynner planlegges og fordeles krav/oppgaver fra denne. En sprint kan ha forskjellig lengde som defineres på forhånd, alt fra en dag til flere måneder. Våres sprinter hadde variabel lengde etter hvor intensivt arbeidsbelastningen var på prosjektet, men mellom en og tre uker. Etter de første sprintene hadde prosjektgruppen møte hvor vi gikk gjennom hva som hadde blitt gjort, og hva vi skulle gjøre neste sprint. Mot slutten var det Jira-administrator (sprint-leader) som avsluttet og startet sprintene. Alle oppgaver som da ikke var fullført eller lukket ble bare ført over til neste sprint eller lagt tilbake i backloggen. Da prosjektgruppen var geografisk spredd har all kommunikasjon og alle møter foregått på Skype.

4.2.2 Tidsplan for prosjektet:

Følgende tidsplan ble laget i prosjektets planleggingsfase:

Sprint 1:	30.september til 14. oktober
Sprint 2:	14. oktober til 28. oktober
DEV fullført	1. nov. - PROD miljø i gang
PROD miljø oppe:	14. nov.
Kunden tar over løsning:	1. des.
Go live:	16. des.
Gammel løsning ned:	31. des.

Som du kan se i oversikten var planen å gjennomføre to sprinter før utviklingen i testmiljøet før vi gikk over i prodmiljøet 1/11. Der skulle Bouvet bruke to uker på å bygge det opp og to uker på testing før Kunden overtok 1/12. De hadde da to uker på å fylle det med innhold før ønsket var å gå live før juleferien for å unngå arbeid med å rette eventuelle feil i romjulen.



1: Oversikt over planlagte aktiviteter i prosjektet. Hetet fra standard SharePoint oppgaveliste.

Følgende tidsplan er den vi har fulgt:

30/9 – 14/10: Sprint 1

14/10 – 28/10: Sprint 2

Bouvet er nå ferdige med utvikling og test i dev.miljø, venter på avgjørelse ang hosting av prod.miljø fra Kunden.

28/10 -4/11: Sprint 3

4/11 – 6/12: Sprint 4

6/11: Møte med kunden ang. design av siden

Venter på avgjørelse ang hosting så vi kan få prod.miljø opp.

26/11: Møte hele prosjektgruppen – avgjørelse tas om å utsette release av ny side.

23/11: Prod miljø oppe

6/12 – 16/12: Sprint 5

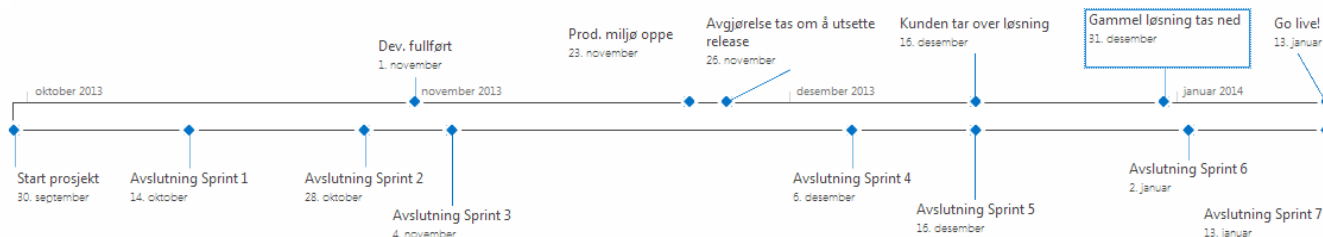
16/12: Kunden tar over løsning

16/12 – 2/1: Sprint 6

31/1: Gammel løsning tas ned:

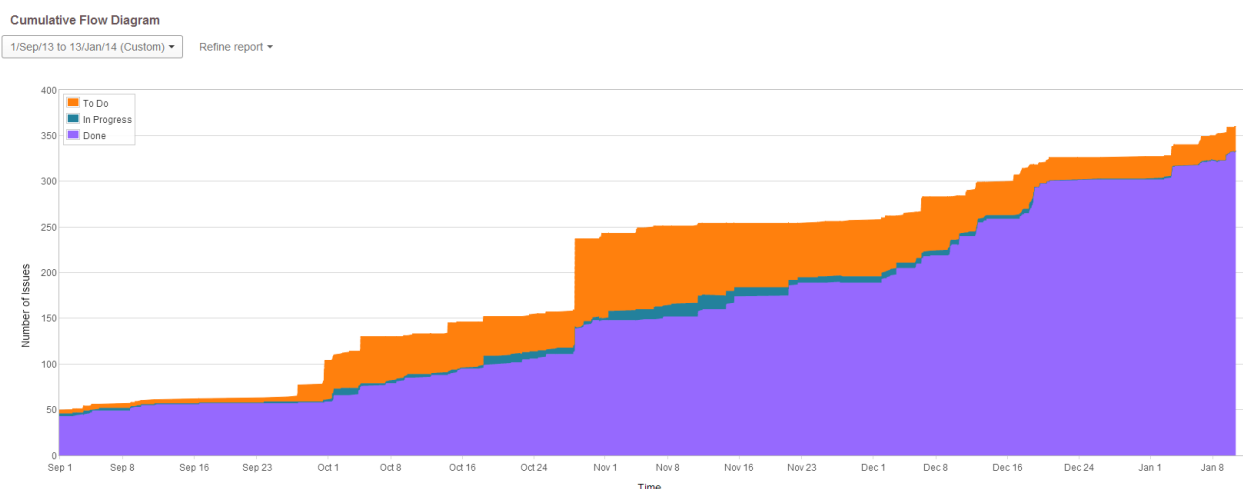
2/1 – 13/1: Sprint 7

13/1: Go live



2: Oversikt over gjennomførte aktiviteter i prosjektet. Hetet fra standard SharePoint oppgaveliste.

Bildet under viser en oversikt over hvordan oppgavene i prosjektet har vært fordelt. Lilla indikerer antall oppgaver eller bugs registrert som «to do». Grønt indikerer oppgaver eller bugs som er «in progress». Oransje viser hvilke som er lukket i Jira, og registrert som «Done». Man kan tydelig se at det i løpet av prosessen har blitt registrert stadig flere oppgaver som et resultat av den iterative kravinnstillingsprosessen. Diagrammet viser også at arbeidsmengden og antall oppgaver registrert som «done» har vært veldig variabel.



3: Diagram over oppgaver i prosjektet: «To do», «In progress» og «Done» | Kilde: Bouvet.jira

4.2.3 Leveranser og resultat

I løpet av prosjekttiden har min rolle som konsulent vært voksende alt ettersom jeg har lært mer om systemet og hvordan Bouvet arbeider. I begynnelsen var mine oppgaver å fylle siden med test-innhold for at utviklerne skulle ha noe å jobbe med.

Alle krav/oppgaver var logget i backloggen i Jira, og ble fordelt ved begynnelsen av hver sprint. Jeg har vært med på å teste mye av det som har blitt utviklet, spesielt funksjoner som er kodet og laget av Bouvet. Deretter gitt tilbakemelding til utviklerne. Mot slutten av prosjektet har jeg hatt ansvar for å ta imot bugs og feil fra Kunden som har testet løsningen og registrert disse i Jira.

Jeg har også hatt ansvar for å gjøre siden mer brukervennlig ved å tilpasse standard funksjonalitet. Jeg har sett over hvilke funksjoner og knapper som ikke var nødvendige, laget brukertilpassede visninger i lister og skapt bildeoppløsninger med forståelige navn og passe størrelse til de forskjellige sidene.

De siste månedene i prosjektet har jeg vært mye i kontakt med Kunden og kommunisert rundt endringsordre, krav og bugs. Jeg har hatt ansvar for å stille spørsmål og styre den iterative prosessen i kravinnstillingen, samt å registrere nye ønsker. Deretter har jeg registrert disse endringene eller feilene i løsningen i Jira for at utviklerne skal kunne fikse det. Jeg har lært mye om feilsøking og rapportering, hvor viktig det er å være konkret og alltid tenke på alle mulige muligheter og løsninger på feil.

I løpet av utviklingsprosessen har jeg også produsert en brukermanual til Kunden. Manualen har gått gjennom de vanligste prosessene de gjennomfører i systemet, samt har en egen del for superbrukere som angår konfigurering av meny og litt tilpasninger av andre områder. Manualen består av steg-for-steg-beskrivelser samt skjermbilder.

Når løsningen var klar i prod.miljøet hadde jeg ansvar for å holde i brukeropplæringen to dager hos Kunden. Det var 5 brukere som deltok på dette møtet. Etter dette har jeg lært opp en superbruker i løsningen via telefon og mail. Jeg har også støttet og veiledet brukerne via mail når de har arbeidet i systemet. Mye av spørsmålene har vært en kombinasjon mellom brukerropp, bugs og endringsordre eller tilpasning av løsningen.

5 Analyse

Jeg skal i dette avsnittet analysere prosjektet og gjennomføringen med utgangspunkt i de teorier jeg har gått gjennom i litteraturavsnittet.

5.1 Prosjektgjennomføring

Dette var et prosjekt med et tydelig mål og formål. Resultatet skulle bli en hjemmeside for Kunden, basert på SharePoint. Løsningen skulle være brukervennlig for de som skal legge ut informasjon og for besøkere på siden. Prosjektgruppen har bestått av 7 personer som har deltatt i forskjellige grader, Rollene og ansvar har vært definert. Den gamle siden gikk ned 31.01.2013, prosjektet har dermed hatt veldig faste rammer mht tid. Det var et fastprisprosjekt, det vil si at det også har vært faste rammer mht kostnad og timebruk internt. Det att prosjektet har vært begrenset på faktorene tid og kostnad har flere ganger gått på bekostning av funksjonaliteten som er den tredje faktoren i prosjektgjennomføring i IT-system.

Prosjektet er enda ikke ferdig, så det er vanskelig å reflektere helt i om målet er nådd. Men prosjektet ble ikke fullført i tid, noe som fikk konsekvenser. Kunden måtte da ha statisk hjemmeside i to uker før de nye var klar til implementasjon. Bouvet har også brukt mye mer timer enn forventet på prosjektet. Om dette er på grunn av interne eller eksterne faktorer er vanskelig å avgjøre. Men om vi ser på Gulliksen og Göranssons (2002) aspekter for å lykkes som presenteres i avsnitt 3.3, kan prosjektet oppsummeres med at:

- Brukerne har vært lite delaktige i utviklingsprosessen
- Kravspesifikasjonen var dårlig, nesten ikke ikkeeksisterende
- Planleggingen av prosjektet har vært kortsiktig og fragmentert
- Besluttstagerne har vært fraværende og brukt lang tid på viktige avgjørelser.

Før prosjektet startet ble det gjennomført en forstudie for å fastsette rammer og ta fram et estimat på omfang for å gi et pristilbud. Denne fasen ble gjennomført før jeg kom inn i prosjektet. Tonnquist (2012) skriver at denne fasen bør resultere i en kravspesifikasjon. Det gjorde den ikke hos oss. Deler av kravene var inkludert i tilbudet til kunden, men de var hverken konkrete eller definerte nok for å fungere som spesifikasjon for videre arbeid. Det ble dermed vanskelig å fortsette i planleggingsfasen og få oversikt over alt som skulle gjøres med tanke på utvikling og design av løsningen.

Prosjektplanen, som resultat av planleggingsfasen, ble dermed like overfladisk som kravspesifikasjonen.

Prosjektlederen i dette prosjektet har vært helt ny på IT-prosjekter, og dermed hatt vanskelig for å følge opp da han ikke har hatt den tekniske kompetansen på SharePoint som kreves. Dette har også vært en viktig faktor, det kan vi se med at Gulliksen og Göransson (2002) påpeker hvor viktig prosjektoppfølgning er for et vellykket og framgangsrikt prosjekt.

Den interne kommunikasjonen har til stor del foregått på Skype eller Jira. Det har ikke vært noen konkret plan over denne, og dette har resultert i at mye kommunikasjon, spesielt mellom kunden og Bouvet, har gått på kryss og tvers. Vi har hatt møte annenhver uke, og arbeidet etter sprinter, men ting som ikke har blitt gjort har bare blitt flyttet til neste sprint uten videre spørsmål. Dette er noe Tonnquist (2012) advarer mot da han skriver at løpende oppfølging og kontroll er vitalt for at prosjektet skal lykkes og estimatet holde, samtidig som den interne kommunikasjonen er viktig.

5.2 Krav

Dette arbeidet har ikke hatt noen konkret kravspesifikasjon. Vi har tatt utgangspunkt i et dokument med kundens bestilling og leverandørens tilbud, som til en viss del har inneholdt noen krav. Det var ikke definert ikke-funksjonelle krav, de definerte funksjonelle var veldig overgripende, og designkravene har vært begrenset til enkle, oversiktlige prototyper. Spesielt da Kunden er et statlig foretak er det viktig at lovfestede krav og andre krav som staten stiller er definert som Eriksson (2008) presiserer.

Kruchten (2002, gjengitt i Reitan, 2005) beskriver hvor viktig krav er for at leverandør og kunde skal være enige om hva som skal leveres. Uten en konkret kravspesifikasjon er det vanskelig å si når en løsning er ferdig levert, og når et prosjekt er avsluttet. Videre er kravspesifikasjonen grunnleggende for å avgrense systemet og ha en tilfredsstillende kommunikasjon internt og eksternt (Heitmøller, 2013). Å ha definert produktbehov og en avgrensende spesifikasjon er spesielt viktig da dette har vært et fastprisprosjekt og det er viktig for leverandøren å følge estimat og kostnadsrammer.

At kunden da stadig vekk kommer med krav og ønsker, eller oppdager feil/ønskede endringer påvirker timeforbruket negativt. Da vi ikke har hatt en kravliste med IT, beskrivelse og endringslogg har det lett å miste oversikt over hva som er bestilt, hva som er gjort, hva som er feil og hva som er endringsordre som vi burde fått betalt mer penger for. Dårlige og feilaktige krav er ofte den største feilkilden ved utvikling av IT-system (Eriksson, 2008), og i dette prosjektet har det nok kostet oss mange timer.

Å arbeide etter en dårlig kravspesifikasjon kan for utvikleren være veldig behagelig da det ikke stiller så store krav til det som utvikles. Det er også vanskelig for kunden å klage på en funksjon eller design i ettertid hvis kravet ikke er bra dokumentert. Ulempen er at det kan være vanskelig å sette grensen på hva som er vårt ansvar, og hva som blir en endringsordre fra kunden og skal debiteres ekstra. Bouvet ønsker fornøyde kunder og en langvarig kunderelasjon samtidig som de naturlig nok har som mål å tjene penger på sine prosjekter. De havner da på en hårfin grense.

Hadde vi derimot hatt en kravliste som Heitmøller (2013) beskriver med endringslogg hadde det vært veldig lett å se hva som er bestilt og hva vi har blitt enige med kunden om. Alle endringer og endringsordre hadde dermed vært lette å spore og ta betalt for før de ble implementert, samtidig som vi også lettere kunne rettet opp der løsningen ikke helt har stemt med det som var definert i kravet eller avtalt via mail. Flere ganger i løpet av prosjektet har det vært diskusjon om hva som var siste mail eller egentlig var bestemt om funksjoner. Dette tar tid, samtidig som det belaster kunden unødvendig når vi må maile igjen og spørre hva vi egentlig har blitt enige om. Dette leder til misfornøyde kunder, økte kostnader og forsinkelsen i utviklingen.

5.3 Brukervennlighet

Kravspesifikasjonen eller tilbudet har ingen beskrivelse av brukervennligheten på produktet som skal leveres. Det har med andre ord vært helt opp til prosjektgruppen selv å avgjøre hvordan dette skal løses. Løsningen er basert på SharePoint funksjonalitet, så for brukerne i systemet er det begrenset tilpasning vi kan gjøre med hensyn til brukervennlighet. Samtidig har vi forsøkt å tilpasse så mye som mulig for å oppnå ISO 9241:11 sine krav om at en applikasjon er enkel å bruke med tanke på effektivitet og tilfredsstillhet. For eksempel har brukerne begrensede rettigheter i systemet hvilket gjør at de kan gjøre begrenset skade dersom de gjør feil. En del funksjoner som ikke brukes er også deaktivert for at de ikke skal gjøre feil, eller ha unødvendig mange valgalternativer. Layouten og navigasjonen er standard Microsoft og konsistent samt gjenkjennbar fra Office. Ved å gjøre disse tilpasningene har vi oppfylt Gulliksen og Göransson's (2002) krav om at systemet skal støtte brukerne, og være effektivt, stabilt samt minimere feil. Det er vanskelig for oss å påvirke kategoriene som Nielsen (2012) definerer, da det er Microsoft som har designet strukturen på SharePoint 2013. Vi anser at det oppfylder kravene om at det er lett å lære, effektivt i bruk, lett å huske, innebærer få feil for brukeren og gir en positiv opplevelse.

Når det kommer til hjemmesiden for besøkere har vi ikke hatt så stor påvirkning på brukervennligheten da kunden har satt de fleste kravene når det gjelder design og struktur. De har også ansvar for alt innhold på siden. Stig, som jobber med front end, har lagt ned mye arbeid på at siden skal være oversiktlig og at man alltid skal vite hvor man er i sidestrukturen. Bouvet har gitt anbefalinger om at siden bør være konsistent og at forfatterne bør være konsekvente ved bruk av begreper og ord. Dette gjelder både design, layout og navigasjon som Elliott (2007) anbefaler.

I prosjektet har prosjektgruppen bestått av forskjellige medlemmer med forskjellige ansvarsområder, en som har hatt ansvar for front-end, mens andre har vært i det tekniske utvikler-teamet. Det har ikke vært noen som har hatt det spesifikke ansvaret for brukervennlighet. Dette er en stor brist, da det er helt grunnleggende for fornøyde kunder.

Det har ikke blitt gjort noen testing eller evaluering av systemet og løsningen når det kommer til brukervennlighet. Hverken av skissene eller i betaversjonen av løsningen. Dette er synd og jeg tror det kunne funnet store forbedringspotensialer tidlig i prosessen før vi gikk live. Myers (1994, gjengitt i Reitan, 2005) beskriver hvor mye penger det kan være å hente på et brukervennlig system. Prosjektet har ikke heller satt av ressurser til brukersentrerte tilnærminger og det har vært lite fokus på brukerkontekst, brukertesting eller involvering av kompetanse fra andre faggrener som Reitan (2005) anbefaler.

ISO 9241:210 beskriver en modell med anbefalte steg i en brukervennlig løsning. Det begynner med å identifisere behov, spesifisere kontekst og krav fra bruker og organisasjon. Designløsningene som er utviklet skal deretter evalueres designen mot krav og man spesifiserer igjen. Dette har vi ikke vært i nærheten av i vår utvikling. Vi har ikke hatt noen spesifiserte krav, da er det ingenting å evaluere mot. Brukerne kom ikke inn i løsningen før vi var ferdige i Prod, det kom da opp veldig mange ønsker og endringsorder på saker som ikke var som forventet, ikke fungerte som det skulle eller ikke var brukervennlig nok. Med å integrere kunden i testfasen tidligere i prosessen kunne vi spart mange timer. Jo tidligere i prosessen feil oppdages, desto billigere er de å rette.

6 Refleksjon

Jeg skal i dette avsnittet reflektere litt rundt forskjellige aspekter av praksisterminen og denne rapporten. Dette avsnittet er ikke ment som en avslutning på denne rapporten, men som en avslutning på hele min praksistermin.

SharePoint og Informasjonslogistikk

Informasjonslogistikk handler om å, med hjelp av et fokus på prosesser og logistikk, forbedre forsyningen, lagringen, produksjonen og distribusjonen av informasjon, samt effektivisering av informasjonshåndtering. Sharepoint handler om å levere informasjon på forskjellige måter, altså infomasjonslogistikk på sitt beste. Det består av sosiale funksjoner, wikier og sider for publisering av informasjon, business intelligence senter med forskjellige visuelle presentasjoner, grafer og diagrammer. Man begynner med en helt blank sidesamling og bygger alt etter kundens ønsker og behov.

SharePoint 2013 gjør at det nå er veldig lett å bygge et standard intranett eller en internettside på få timer. Utfordringen som konsulent er ikke lenger å skape funksjonaliteten men å forstå virksomheten, målet med prosjektet og hva som *egentlig* er behovet. En SharePoint-konsulent på standard-prosjekter er ikke lenger en utvikler eller programmerer, men en informasjonslogistiker. Evnen til å se helheten og virksomhetens prosesser, optimere disse, forstå sluttbrukeren og tenke prosessøkonomi er viktigere.

Prosjektene kan variere fra et omfang på under 100 timer til flere tusen. Bedriftene varierer i størrelse på ansatte, om de er offentlige eller private, om de har materielle eller immaterielle resurser, og hvor sentralt løsningen skal være for dem. Det er derfor viktig å ha forskjellige teorier, perspektiver og organisasjonsmetaforer i bagasjen når man er hos en ny kunde for å forstå akkurat dens behov og krav.

Refleksjoner rundt Bouvet avd. Grenland

Bouvet avd. Grenland skiller seg fra mange andre Bouvet-kontorer da de til stor del består av utviklere. Andre avdelinger har ofte egne ansatte som jobber med virksomhetsarkitektur, prosjektledelse, brukervennlighet eller informasjonsdesign. Utviklerne er fantastisk flinke når det kommer til å skrive kode og se løsninger, men tenker ikke alltid like mye i prosesser eller på hvordan brukerne oppfører seg i systemene. Dette har derfor blitt en viktig rolle og et viktig kunnskapsbidrag fra meg til avdelingen. Å flytte fokuset fra det funksjonelle og praktiske til det mer ikke-funksjonelle og brukervennligheten i systemene

Praksisterminen har også ledet til en fast arbeidsstilling for meg hos Bouvet. Dette innebærer at jeg kan fortsette å utvikle meg i løpet av våren og får fullføre de prosjektene som ikke er klare. For Bouvet innebærer det at de har fått en konsulent som de i løpet av et halvt år har formet og styrt i den retningen de ønsker. Nå har de en konsulent som de kan fakturere og tjene penger på uten at de trenger å bruke hverken tid eller ressurser på opplæring. Dette er veldig verdifullt for Bouvet.

Refleksjoner rundt prosjekt hjemmeside

Det er ikke alltid en bedrift tar jobber og oppdrag fordi det er mye penger å hente i de. Utviklende arbeidsoppgaver for de ansatte er viktig, samtidig som det er bedre med et oppdrag man tjener lite penger på enn at konsulenter går arbeidsløse. Selv om Bouvet visste dette var et prosjekt det var vanskelig å gjennomføre, at kravspesifikasjonen var upresis og at kunden til tider kan være vanskelig å kommunisere med, valgte de å ta oppdraget.

Mye av tiden og resursene i dette prosjektet har blitt brukt til intern opplæring. Prosjektet har blitt brukt til å la konsulenter prøve seg på SharePoint og til intern opplæring av prosjektleder. Samtidig kunne vi vært bedre på både intern kommunikasjon og kommunikasjon med kunden. En mer konkret kravspesifikasjon hadde også underlettet. I dette prosjektet har mange av avtalene og enighetene blitt inngått verbalt eller spredt i forskjellige mail til forskjellige konsulenter. Det har vært helt umulig for alle å ha oversikten. Hadde vi tidlig i prosessen utviklet en plan og strategi for hvordan endringene skulle håndteres hadde nok en del misforståelser og ekstraarbeid blitt unngått. En kravspesifikasjon med endringslogg og en felles kommunikasjonsplattform med full historikk hadde gitt prosjektet et mye bedre grunnlag for å bli vellykket og nå målene.

Bouvet har alltid evalueringsmøter etter store prosjekter for å lære hva som gikk galt og hva som var bra. Etter møtet ble det tatt fram en oversikt over hva vi kunne gjort annerledes. De sakene som ble tatt opp var¹:

- Svak kravspesifikasjon og sporing av krav til de forskjellige oppgavene i Jira
- Lite involvering av brukerne
- Dårlig kommunikasjon internt og eksternt
- Uklare rammer rundt prosjektet (rollefordeling, hva som er inkludert eller ikke)
- Ingen ekstern granskning av prosjektet før start

De kunne like gjerne tatt en kopi av sammendraget av boken «*Kravhantering av IT-system*» av Eriksson som allerede i 2005 listet vanlige grunner til at IT-prosjekter ikke lykkes. Det er spennende og lærerikt å se at teoribøkene stemmer og kan tillempes i praksis på denne måten.

Refleksjoner rundt praksisterminen

Målet med praksisterminen er å ta fram oppgaver og arbeid som skal være verdiknende både for studenten og for virksomheten. Det å teste alt vi har lært i har vært veldig spennende og givende for meg. Jeg har lært at veldig mye av det vi har lært oss er nyttig og aktuelt i reelle prosjekter, samtidig som jeg har fått se at det er veldig mye jeg har å lære. For virksomheten har det vært nyttig å ha en student med på prosjektene som stiller de kritiske spørsmålene, refererer til glemte teorier og får konsulentene til å stoppe opp og tenke seg om en ekstra gang før avgjørelser tas.

Dette arbeidet handler om det største prosjektet jeg har vært med på, men jeg har også deltatt på flere mindre. Det å være med i flere forskjellige prosjekter og ha flere oppdrag har vært veldig positivt. Da har jeg fått se forskjellige arbeidsmetoder, forskjellige måter å løse problem på, fått møte flere kunder samt at jeg får lære av flere flinke arbeidskollegaer. Jeg har fått være med på prosjekter og se hvordan ting fungerer og ibland hvordan det ikke fungerer.

¹ Dette er en generalisert, avpersonifisert og overfladisk oppsummering av punktene

Ingen av de prosjektene jeg har vært med på har holdt tidsskjemaene sine eller blitt ferdig i tid. Dette på grunn av både interne og eksterne faktorer. Men selv om de ikke har blitt ferdige før nyttår har det vært en stadig økende arbeidsbelastning for meg på prosjektene. Dette faller seg ganske naturlig også då jeg vokser i min rolle som «konsulent» i bedriften og stadig lærer meg flere saker og kan utføre flere og større arbeidsoppgaver selvstendig. Dette har vært veldig lærerikt, og jeg har lært så utrolig mye de siste månedene samtidig som jeg har tatt del av morsomme, spennende og utviklende arbeidsoppgaver.

Kilder

- Arisholm, Erik. 2009. *Kravhåndtering*. Universitetet i Oslo: Instituttet for informatikk. PDF fra forelesning.
- Bouvet ASA. (2013). *Bouvet Firmapresentasjon* [Presentasjon]. Oslo: Bouvet ASA.
- Bouvet.se. (2013). *Om bouvet*. Hentet 16.09.2013 fra <http://www.bouvet.se/om-bouvet.aspx>
- Bouvet ASA. (2013). *Årsrapport 2012* [Brosjyre]. Oslo: Bouvet ASA
- E24Børs. (2013). *Bouvet ASA*. Hentet 16.09.2013 fra http://bors.e24.no/e24/portal/e24no/instrument?newt_ticker=BOUVET.OSE
- Elliott, Geoff. (2007). *Website management*. Essex: Lexden Publishing.
- Eriksson, Ulf. (2008). *Kravhantering för IT-system*. Lund: Studentlitteratur.
- Gini Courter. (2013). *SharePoint Online Essential Training* [Presentasjon]. Lydia.com. Hentet 3.10.2013 fra <http://www.lynda.com/Office-365-tutorials/SharePoint-Online-Essential-Training/133335-2.html>
- Gulliksen, J. og Göransson, B. (2002). *Användarcentrerad systemdesign*. Studentlitteratur: Lund
- Heitmøller, Tor-Erling. (2013). *Kravhåndtering*. Inteck. Lastet ned 26.02.2014 fra IDG: <http://whitepaper.idg.no/wp.cfm?id=D77D2DDF-B992-66D3-599B008FD9C790EF>
- ITSMF.no. (2011). *ITIL Terminologiliste*. Hentet 09.12.2013 fra <http://www.itsmf.no/itil-terminologiliste.142752.no.html>
- Nielsen, Jacob. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. Hentet 25/2-14 fra <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Statistisk sentralbyrå (SSB). (1998). *Statistikk om informasjonsteknologi*. Rapporter 98/1. Per Øivind Kolbjørnsen
- Reitan, Ronny. (2005). *Integrasjon av brukersentrerte desingmetoder*. Masteroppgave. Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet: Institutt for datateknikk og informasjonsvitenskap. Hentet 25/2-14 fra <http://ntnu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:350276>
- Wikipedia Requirement Engineering. (2014). *Requirements Engineering*. Hämtat 26.02.14 från https://en.wikipedia.org/wiki/Requirements_engineering