



Att vara agil och samtidigt arbeta efter
ISO 9000 och ISO20000 – går det?

Stefan Lundkvist, Umeå Universitet



Synsätt

- "Agila arbetssätt är baserade på att det oftare är människor och kommunikation än verktyg och formella dokument som löser problem under utvecklingsarbetet."
- "ISO 9000 ska visa att en leverantör har förmåga att utforma och tillhandahålla produkter som svarar mot ställda krav."
- "En ISO-certifiering upplevs enbart som ett verktyg för att uppdatera och hantera dokumentation."



Risker med vårt uppdrag

- Vi tappar det agila arbetssättet och anammar en traditionell vattenfallsmodell
- Individens kreativa kraft försvinner
- Certifieringen misslyckas och resurser har lagts ned förgäves
-



Varför utsätta sig för risken?

- Motiv
 - Konkurrensfördelar
 - Yttre krav
- Eventuella vinster
 - Attraktivare samarbetspartner
 - Bättre kvalitet på våra leveranser
 - Harmoniserat arbetssätt, vilket förenklar resursomfördelningen
 - Tydligare rollbeskrivningar gör det enklare att skola in personal



Korta fakta om Ladokenheten

- Del av Umeå Universitet
- Utvecklar och förvaltar IT-lösningar för universitets- och högskolevärlden
 - Ladok
 - NyA
- Sysselsätter ca 120 personer
- Har använt DSDM i ca 10 år
- Kontinuerlig anpassning av modellen



Korta fakta om Ladoksystemet

- Hanterar 99% av högskolestudenterna i Sverige
- Stödjer samtliga processer i verksamheten från registrering till examination, såväl inom grund- som forskarutbildning
- Ca 3000 expertanvändare
- Gemensamt system i ca 20 år
- Kontinuerlig teknisk utveckling



Identifierade problemområden

- Dokumentation
 - Historiskt har DSDM, och vi, prioriterat ned skapandet och uppdateringen av dok.
- Spårbarhet
 - Revisorer begär verifikat och avtal
 - Vi jobbar med mycket kommunikation och en tro på individen
- Engagemang
 - Svårare att engagera kunder/användare eftersom spårbarhet tar tid
 - Medarbetare känner sig mindre fria och kreativa



Identifierade problemområden

- Kultur och tradition
 - Akademisk konsensus
 - DSDM bidrar till dialogtraditionen
- Synen på kompetens och resurser
 - ISO: för att säkerställa kvalitet ska de som genomför en aktivitet ha dokumenterad kunskap
 - Vi arbetar mer individrelaterat och vill inte kategorisera medarbetare
- Vad är nödvändig detaljeringsgrad?



Reflektioner

- Metodmedvetenhet
 - Erfarenheterna från DSDM – RUP har varit väldigt nyttiga
- Balansera ständigt, i alla frågor och val som uppkommer, ad hoc kontra formalism
- Värdefullt att de som ska leda införandet har erfarenhet från agilt tänkande
- Dialog i organisationen mellan formella och informella individer



Reflektioner forts.

- Systemangreppssätt
 - Ha förmågan att se vilka förändringar som kan ge varaktiga effekter
- Samsyn i ledningen kring målet
 - Inte bara ledningens aktiva deltagande är nödvändigt
 - Var tydliga med ambivalensen mellan de olika synsätten
- Var beredda på att mycket tid går till verktygsfrågor
- Det finns ingen silver bullet
 - Var kritiska!



Planering och genomförande

- Formell start i augusti 2007
- Mål att vara certifierade i december 2008
- Kartläggning av nuläget under hösten
- Alla processer dokumenterade i januari
- Simulering av ett antal processer för att verifiera deras konsistens
- Dokumentrevision i februari
- Pilotkörning av valda delar under våren
- Förberedande revision under september
- Certifieringsrevision i början av december



Reviderad tidplan

- Tidplanen var tvungen att justeras innan sommaren
- Förändrad ledning av införandet
- Nytt val av verktygsstöd
- Certifieringsrevision i juni 2009



Avslutande tankar

- Tänk på att det inte certifieringen som är mallen och utgångspunkten, utan det agila tankesättet
- Ett agilt arbetssätt ställer högre krav på genomförandet av en ISO-certifiering
 - Ställ dem!