

Innføring og bruk av eit arkiv- og saksbehandlingssystem i ein kommune.

Terje Nes

Institutt for Informatikk, Universitetet i Oslo

E-post: terjene@ifi.uio.no
<http://heim.ifi.uio.no/~terjene>

Arild Jansen

Avdeling for forvaltningsinformatikk, Universitetet i Oslo

E-post arildj@ifi.uio.no
http://www.jus.uio.no/iri/om_iri/folk/ansatte/jansen.html

Samandrag

Denne artikkelen byggjer på eit studie av innføringa og bruken av arkiv- og saksbehandlingssystemet Ephorte¹ i ein norsk kommune. Dataene er samla inn og analysert ved å kombinere ei kvalitativ og ei kvantitativ tilnærming. Undersøkinga syner at systemet vert brukt svært ulikt i dei ulike delane av kommunen, og i mange av verksemdene vert det brukt langt mindre enn det som er ynskjeleg. Me drøftar i artikkelen korfor ulike grupper i kommunen brukar systemet i so ulik grad. Som teoretisk basis for analysen har me nytta Giddens sin struktureringsteori og lagt vekt på Orlikowski sin vidareutvikling av teorien. Analysen syner korleis ulike strukturar vert bygde opp i samband med utviklinga og implementeringa av Ephorte og korleis desse strukturane påverkar eigenskapar ved systemet slik det har vorte lagt til rette og tilpassa i kommunen. Artikkelen gir soleis eit døme på at Orlikowski sin vidareutvikling av struktureringsteorien kan vere ein fruktbar måte å forklare mangfaldet ein finn ved innføring av IT-baserte system i større organisasjonar.

Innleiing

Me ser i dag at norske kommunar er i sterk endring. Det har vokse fram krav om meir kostnadseffektive og publikumsretta kommunar, og ei rekkje kommunar har vorte omorganiserte og fått ein flatare struktur. I mange tilfelle har dette ført til at saksbehandlarar og andre tilsette i administrasjonen har fått endra sine arbeidsoppgåver. Blant anna har saksbehandlarane i tillegg til å vere fagpersonar som behandlar saker innanfor eit avgrensa område fått fleire merkantile oppgåver som tidlegare vart utført av sekretærar og arkivpersonale. I denne artikkelen vil me fokusere på korleis dette påverkar bruken av teknologi i denne typen kommunar. Som case vil me bruke Lier kommune, og saksbehandlarane i kommunen sin bruk av arkiv- og saksbehandlingssystemet Ephorte.

Ephorte er eit kombinert verktøy for journalføring, arkivering og saksbehandling, og kan brukast av både arkivpersonale, leiarar og saksbehandlarar. Systemet vert brukt av ei rekkje

¹ Studiet vert skildra i hovudoppgåva "Innføring og bruk av Ephorte i Lier kommune." ved Institutt for Informatikk, Universitetet i Oslo (Nes, 2003).

organisasjonar innan offentleg og privat sektor, og er eit standardssystem der ein gjer lokale tilpassingar etter behov. Ephorte vart innført i Lier kommune i 2001 og all saksbehandling skal skje i systemet eller i eit av kommunen sine fagsystem. Men ein opplever at systemet ikkje vert brukt i så stor grad som det er ønskt frå fleire hald i organisasjonen.

I denne artikkelen drøftar me korfor Ephorte ikkje vert brukt i den grad det er ønskeleg, og korfor ulike grupper i kommunen brukar systemet i ulik grad. Som teoretisk basis for analysen har me brukt Giddens sin struktureringsteori (Giddens, 1979, 1984) og lagt vekt på Orlikowski sin vidareutvikling av teorien (Orlikowski, 2000). Me ynskjer i denne artikkelen å drøfte om dei strukturar som er blitt etablerte gjennom bruk av teknologi kan forklare korleis Ephorte er blitt teke i bruk. I kapittel 3 gjer me greie for den metodiske tilnærminga, for så å presentere våre empiriske data om innføringsprosessen i Lier kommune i kapittel 4. Deretter fylgjer drøftinga og våre konklusjonar i kapittel 5 og 6.

Teoretisk grunnlag

Struktureringsteori (Giddens, 1979, 1984) er eit rammeverk for å studere menneskeleg handling og sosiale strukturar, og den gjensidige avhengigheita mellom dei. Struktureringsteorien er eit alternativ til dei teoriar som hevdar at individuell handling kan forklarast ut frå strukturelle vilkår, og til dei teoriar som framhevar individuelle agentar si evne til å konstruere og rekonstruere verda rundt seg og evna til å handle uavhengig av strukturelle vilkår (Korsnes, Andersen og Brante, 1997). Giddens hevdar at ein ikkje kan sjå på strukturar som noko som eksisterer eksternt i forhold til sosiale agentar, men som reglar og ressursar som vert produserte og reproduserte av handlande agentar. Reglane og ressursane formidlar menneskeleg handling samstundes som dei vert stadfesta og reproduserte gjennom å bli brukt gjennom desse handlingane. Dette vert av Giddens kalla *strukturen sin dualitet*² og inneber at strukturane verkar både mogleggjerande og avgrensande på menneskeleg handling. Individ sine handlingar både skapar og vert skapte av strukturane.

Struktureringsteorien omhandlar ikkje teknologi, men avhengigheita mellom sosiale strukturar og menneskeleg handling. Men innan IS-litteraturen har struktureringsteorien fått ein framtrekande rolle for å forklare forholdet mellom handling og strukturar (Chiasson, 2002). Struktureringsteorien vart introdusert i IS-feltet for å undersøke forholdet mellom menneskeleg handling, og teknologiske og organisatoriske strukturar (Orlikowski og Robey, 1991; Walsham og Han, 1991). Orlikowski har i artikkelen "Using Technology and Constituting Structures: A practice lens for studying technology in organizations" (Orlikowski, 2000) vidareutvikla Giddens sin struktureringsteori og sett den i samanheng med bruk av teknologi.

Teknologiske element som t.d. arkivnøkkel, arbeidsrutinar, dokumentmalar o.l. er bygd inn i teknologien på grunnlag av fortolkingsrammer, ressursar og reglar/normer av menneskelege agentar. Samstundes kan dei ikkje sjåast på som strukturar, då dei so snart dei er bygde inn i teknologien vil vere eksterne i forhold til menneskeleg handling. Som eigenskapar ved eit system utgjer dei teknologiske elementa verken reglar eller ressursar, og kan derfor ikkje sjåast på som strukturar. Det er berre når slike teknologiske element vert regelmessig brukt i menneskeleg handling at dei vert impliserte som reglar og ressursar som utgjer ein bestemt sosial praksis: *"If, however, we focus on emergent rather than embodied structures (as I have*

² Eng. Duality of structure, norsk oversetting frå Korsnes et al. (1997)

*suggested above), an alternative view of technology use becomes possible – a view which allow us to frame what users do with technologies not as appropriation but as enactment*³ (Orlikowski, 2000, side 407). Orlikowski skriv vidare ”Thus, rather than starting with the technology and examining how actors appropriate its embodied structures, this view starts with human action and examines how it enacts emergent structures through recurrent interaction with the technology at hand.” Strukturar av teknologibruk vert såleis bygde opp rekursivt sidan menneske regelmessig samhandlar med bestemte eigenskapar ved teknologi, og soleis utformar dei reglar og ressursar som igjen tenar til å utforme samhandlinga. Orlikowski ser derfor på strukturar som formar menneske si samhandling med teknologi som noko som oppstår⁴, ikkje som innebygde i teknologien⁵. I staden for å starte med teknologien og sjå på korleis menneske brukar dei innebygde strukturane vel Orlikowski å starte med menneskeleg handling og sjå på korleis slik handling produserer strukturar gjennom stadig tilbakevendande samhandling med teknologien.

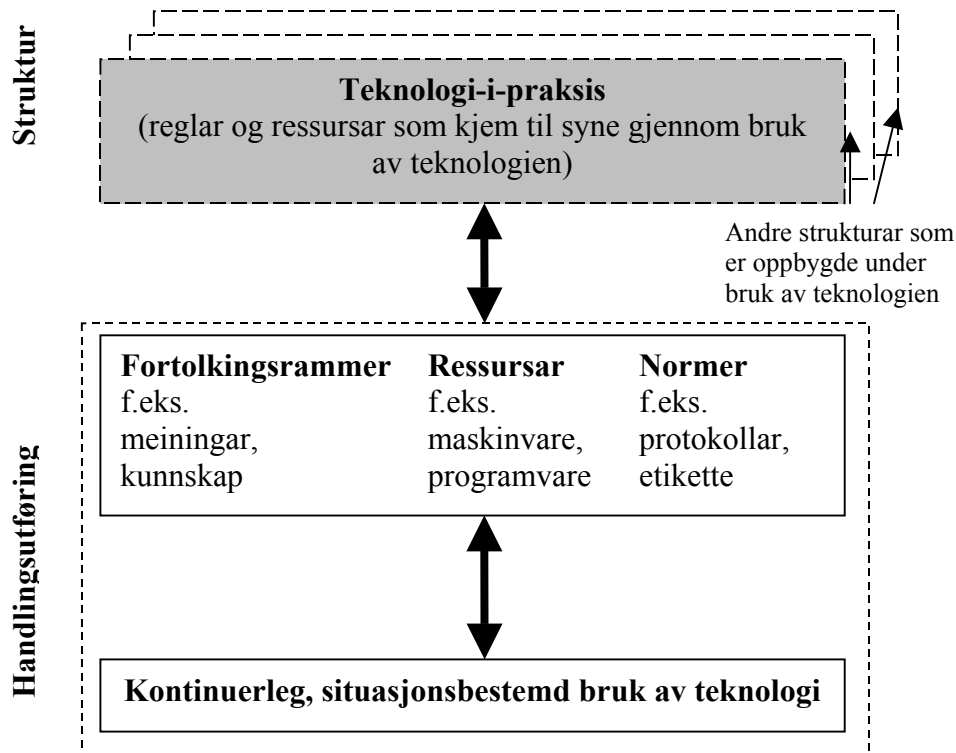
Desse strukturane som oppstår i menneske sin kontinuerlege omgang med teknologi kallar Orlikowski for *teknologi-i-praksis*⁶ (Orlikowski, 2000). Når menneske brukar ein teknologi byggjer handlingane på dei eigenskapane som utgjer den teknologiske løysninga, dvs. dei eigenskapane som det materielle systemet tilbyr, dei eigenskapane som er skrivne inn av dei som har designa systemet, og dei eigenskapane som er lagt til av brukarane gjennom tidlegare handlingar som for eksempel datainnhald, tilpassingar eller utvida programvare/maskinvare. Menneske byggjer også handlingane sine på ferdigheit, makt, kunnskap, og forventningar om teknologien og bruken av den, som igjen er påverka av opplæring, kommunikasjon om teknologien og erfaring. Vidare byggjer handlingane på deira kunnskap og erfaringar med dei institusjonelle omgjevnadane dei lever og arbeidar i, og dei sosiale og kulturelle sedvanar som ein assosierer med å delta i desse omgjevnadane.

³ Me har valt å bruke den norske oversettinga *byggje opp* om det engelske omgrepet *enact*.

⁴ Eng. Emergent

⁵ Eng. Embodied

⁶ Eng. technology-in-practice, eiga oversetting.



Figur 1: Oppbygging av teknologi-i-praksis (Orlikowski, 2000, side 410, egne oversettingar)

Figur 1 viser korleis menneske sin bruk av teknologi vert strukturert utifrå desse erfaringane, kunnskapen, meiningane, åtferdene, maktrelasjonane, normene og den tekniske løysninga..

Eit gruppe brukarar som er involverte i same type arbeid byggjer ofte opp like strukturar for teknologibruk. Dei byggjer opp felles referanserammer omkring bruk av teknologi, og ein seier gjerne at dei har felles *teknologiske rammer* (Orlikowski og Gash, 1994). Felles opplæring, felles sosialisering, same utdanning og arbeidserfaring, varierende oppgåver og maktforhold gjer at ulike grupper brukar teknologien på ulike måtar. Over tid vil strukturane gjennom gjenteken underbygging av gruppemedlemmane verte institusjonaliserte på ein slik måte at dei til slutt vert sett på som bestemmande og som bedrifta sine forskrifter for sosiale handlingar. Strukturane kan då hemme vidare endringar (Orlikowski, 2000).

Sidan oppbygginga av teknologi-i-praksis er situasjonsbestemt innan ei rekkje samanfletta og overlappa sosiale system vil menneske si samhandling med teknologi byggje opp andre strukturar som vist i Figur 1. Dette kan vere hierarkiske strukturar, samarbeidsstrukturar o.l. Teknologi-i-praksis-strukturar kan bli og vert endra ettersom dei menneskelege agentane opplever endringar i medvit, kunnskap, makt, motivasjon, omstende, og teknologien sjølv (Orlikowski, 2000). Ein kan endre teknologien ved å modifisere den og soleis endre måten ein brukar den på. Også dei som utviklar teknologien kan endre den undervegs, og ein kan få nye føresetnader for å bruke den. Brukarane kan også velje å bruke teknologien annleis og soleis byggje opp nye teknologi-i-praksis-strukturar. Ein kan ha fått ny kunnskap om teknologien eller endra arbeidsoppgåver og soleis fått nye måtar å bruke teknologien på. Endring i

strukturane kan vere medvite, skuldast feil i bruken av teknologien, eller skuldast at ein improviserar som svar på utfordringar eller uventa mogelegheiter.

Forskingsspørsmål og metodebruk

Formålet med studiet var å undersøke korleis Ephorte er teke i bruk, både omfanget av bruken og på kva måte, dvs. både i breidde og djupn. Me ville og undersøke kva holdningar og forståingar ulike brukargrupper har til Ephorte. Det overordna problemstillingane har vore:

- Korfor vert ikkje Ephorte bruk i den grad det er ynskjeleg i Lier kommune?
- Korfor brukar ulike grupper i kommunen Ephorte i ulik grad?

Me har derfor valt å kombinere ei kvalitativ og ei kvantitativ tilnærming gjennom metode-triangulering (Jacobsen, 2000). Datamaterialet er samla inn over ein periode på om lag 18 månader, og denne perioden kan grovt delast opp i tre fasar. Den første fasen bestod av innleiande samtalar der formålet var å få eit innblikk i Lier kommune som organisasjon og kva Ephorte vert brukt til. Respondentar i denne fasen var kommunearkivaren, IKT-leiaren, ein organisasjonskonsulent og to brukarar av Ephorte.

Den andre fasen bestod av ei spørjeundersøking der det vart sendt ut eit spørjeskjema til alle brukarane av Ephorte med unntak av politikarane. Spørjeundersøkinga hadde som føremål å danne eit bilete av bruken av systemet, syn på opplæring, syn på nytte, problemsituasjonar o.l. Sidan undersøkinga vart utført i ein tidleg fase av studiet hadde denne ein utforskande karakter, og det vart ikkje føreteke reliabilitets - eller validitetssjekk. Dette medverka og til at skjemaet ikkje vart optimalt utforma. Etter å ha analysert dei kvantitative dataa vart det klart at undersøkinga i liten grad kunne gje tilfredsstillande svar på korfor ikkje Ephorte vart brukt i så stor grad i kommunen. I den tredje fasen vart det gjennomført opne intervju med 8 brukarar av Ephorte, der kvart intervju varte i ca. 1 time. Her fekk brukarane høve til å utdjupe sitt forhold til Ephorte, til arkiv- og saksbehandlingsrutinar, syn på opplæringa, motivering og press frå kommuneleiinga o.l. Intervjua gjekk føre seg i to bolkar med ei veke mellomrom. På grunnlag av svara frå dei fire første intervjua vart spørsmåla i intervjuguiden utdjupe i høve til i dei første intervjua. Parallelt med desse tre fasane hadde ein jamneleg samtalar med kommunearkivaren, og deltok også som observatør på ulike seminar og kurs. Det vart også nytta e-post for å få utdjupande svar på spørsmål etter dei tre første fasane.

Innføring av Ephorte i Lier kommune

Lier kommune er ein relativ stor organisasjon med om lag 1400 tilsette. Dette inneber alt frå teknisk personale til lærarar og sjukepleiarar, og til tilsette i administrative stillingar. Av dei tilsette kan om lag 200 reknast for å vere saksbehandlarar i større eller mindre grad. Nokre behandlar saker dagleg, medan det for andre kan gå fleire år mellom kvar gang ein har ei sak som skal til politisk behandling. Tidlegare var Lier kommune organisert i 4-5 hierarkiske nivå med rådmann på toppen, og deretter etatar, avdelingar og seksjonar. I andre halvdel av 1990-åra såg kommunen eit behov for å bruke mindre ressursar i administrasjonen, og for å få ein organisasjon med raskare kommunikasjon ved hjelp av færre mellomledd. Dette resulterte i ei omorganisering av Lier kommune som gjekk føre seg i to fasar, der ein reduserte talet på leiarnivå frå 4/5 til 2 i juni 1999, og la om stab/støttefunksjonane våren 2000. Alle etatar og avdelingar vart fjerna, og ein enda opp med ein 2-nivåstruktur. Lier kommune har i dag ei førstelinje som består av sektor for samfunnsutvikling, sektor for tenesteyting med 54 tenesteproduserande verksemdar (skular, sjukeheimar, planseksjon osv), Lier drift og 4 interne støtteiningar. Kvar av verksemdene vert leia av ein verksemdleiar som rapporterer

direkte til rådmannsteamet. Rådmannsteamet består av rådmannen og 6 kommunalsjefar som føl opp eit visst tal verksemder. Ingen av kommunalsjefane har nokon administrasjon knytt til seg. I staden har verksemdleiarane det administrative ansvaret i sine verksemder. Dei fleste stab/støttefunksjonane vart lagde til eigne støtteiningar under rådmannen, og ein del av det merkantile arbeidet må saksbehandlarane gjere sjølv etter den nye modellen. Dette inneber bl.a. mindre hjelp til arkivering i kvar einskild eining.

Arkivfunksjonen er organisert som ein del av IKT-eininga, ei støtteining til dei andre verksemdene i kommunen. Lier kommune hadde ved avslutninga av studiet to tilsette i arkivfunksjonen etter at kommunearkivaren⁷ fråtreidde stillinga si i mars 2003. Den økonomiske situasjonen i kommunen gjorde at det i løpet av den tida studiet varte ikkje vart tilsett nokon ny kommunearkivar. Arkivfunksjonen sine oppgåver er bl.a. ansvar for kommunen sitt saksarkiv og fjernarkiv, rettleiing av verksemder, gjennomgang av mapper som skal arkiverast, journalføring av post for nokre verksemder, å lage nye mapper, å drive kommunen sitt trykkeri og å ha ansvar for postgangen i kommunen. I tillegg var kommunearkivaren systemansvarleg for Ephorte.

Lier kommune har eit delvis sentralt saksarkiv. Dette inneheld saksarkivet til dei verksemdene som er lokaliserte på rådhuset og dei aller fleste saker skal arkiverast i dette arkivet. Ein del saker skal ikkje arkiverast i saksarkiv, men i eigne objektarkiv. Eit objektarkiv er eit arkiv som består av arkivklassar som er henta ut frå saksarkivet, og er fysisk lokalisert ein annan stad. Tidlegare var dei ulike etatane sjølv ansvarlege for handtering av inngåande post, journalføring og arkivering. Det var ulik praksis for dette og nokre journalførte lite, medan andre journalføre mykje. Dei fleste verksemdene er framleis ansvarlege for sjølv å journalføre inngåande post. Dei er også ansvarlege for eigne objektarkiv.

I Lier kommune praktiserar ein *fullført saksbehandling*, som er ei form for saksbehandling der det første leddet som behandlar ei sak også fullfører sakbehandlinga. Saksbehandlinga skal verte utført på det lågast mogelege nivået i organisasjonen. Den som er ansvarleg for saksbehandlinga må då trekkje inn alle moment som skal vurderast i det organet som skal ta endeleg avgjerd i saka. Denne forma for saksbehandling inneber at saksbehandlaren konsulterer både oppover i organisasjonen og på tvers av organisatoriske einingar. Kommunikasjonen kan vere både munnleg og skrifteleg. Fullført saksbehandling er ei arbeidsform som er meir fleksibel og raskare enn tradisjonell saksbehandling (Bukve, 1997).

Ein kommune er eit lovstyrt organ som utførar offentleg myndigheit. Lier kommune er derfor underlagt lovgjeving som set ei rekkje vilkår som regulerar myndigheitsutøvinga. I følgje legalitetsprinsippet må alle vedtak ha heimel i lov. Sentrale lover og forskrifter i samband med saksbehandling og arkivering er Lov om kommuner og fylkeskommuner, Lov om behandlingmåten i forvaltningssaker, Lov om offentlighet i forvaltningen, Lov om behandling av personopplysningar, Lov om arkiv og Forskrift om offentlege arkiver. Spesielt er arkivforskrifta eit omfattande dokument som regulerer dei fleste sider ved arkivfunksjonen i offentleg forvaltning.

Noark-4 er ein kravspesifikasjon for elektroniske arkivsystem i offentleg forvaltning, og er utgitt av Riksarkivaren i 1999. Spesifikasjonen angir krav til informasjonsinnhald, datastruktur og funksjonalitet. Vidare stiller spesifikasjonen unntaksvis krav til brukargrensesnitt i forhold til sluttbrukaren, men ikkje til korleis datastrukturen skal

⁷ Dette er den einaste kommunearkivaren ein har hatt i Lier kommune. Når det i oppgåva vert snakka om kommunearkivaren og den tidlegare kommunearkivaren vert det snakka om same person.

implementerast eller til den tekniske systemutforminga elles. Arkivforskrifta legg det juridiske grunnlaget for ein kontrollert overgang til elektronisk arkiv i offentleg forvaltning. Noark-4 skal gje dei nødvendige reiskapar for å gjennomføre ein slik overgang på ein måte som tilfredsstillar funksjonelle og arkivfaglige krav. Samla sett spesifiserer Noark-4 eit fullstendig elektronisk arkivsystem som kan integrerast med elektronisk post og elektronisk saksbehandling. Noark-4 inneheld mange avanserte funksjonar som ikkje alle verksemder vil trenge, og spesifiserer derfor krav på fleire nivå. Dette gjer at Noark-4 er fleksibelt for verksemder som skal innføre elektroniske arkivsystem, men som ikkje er modne for eller som ikkje har bruk for eit fullt elektronisk arkiv.

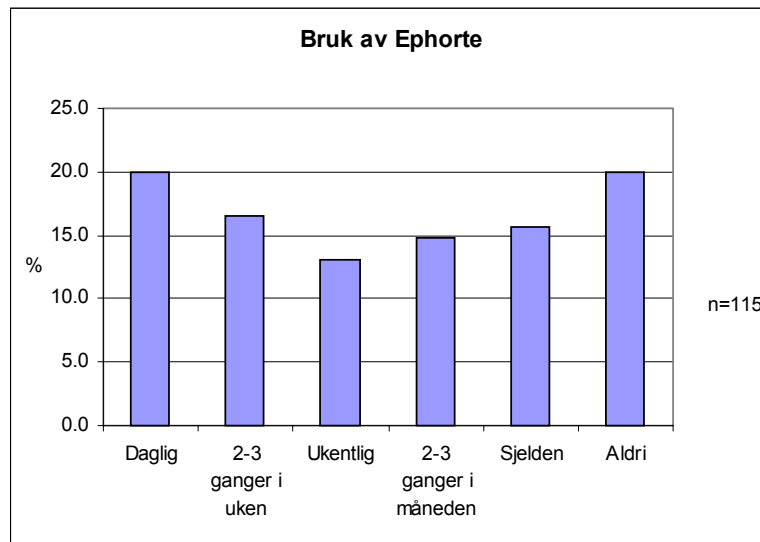
Gjennom omorganiseringa i 1999 reduserte Lier kommune kapasiteten på stab/støttetenestene. Føresetnaden for å kunne takle denne reduksjonen var investeringar i IKT-løysingar som kunne auke effektiviteten. Ein såg på teknologi som ein nøkkel til å forenkle arbeidet gjennom å leggje til rette for felles rutinar. Det vart derfor utvikla ein IKT-strategi og ein IKT-handlingsplan som definerte viktige satsingsområde i kommunen sin bruk av informasjonsteknologi. Dette resulterte i fleire delprosjekt, blant anna vart det oppretta ei prosjektgruppe som skulle velje kva arkiv- og saksbehandlingssystem ein skulle innføre, og valet fall på Ephorte⁸. Ephorte vart i utgangspunktet utvikla 100 prosent i samsvar med Noark-4-standarden. Etter kvart har ein og utvikla funksjonalitet for saksbehandling og dokumentflyt, og systemet kan brukast av både arkivpersonale, leiarar og saksbehandlarar. Systemet vert brukt av 81 organisasjonar innan offentleg og privat sektor⁹. Ephorte er eit standardssystem der ein gjer lokale tilpassingar etter behov. Ein kan innføre ulike modular, ha ulike grader av elektronisk arkiv, konfigurere systemet etter lokale behov, velje mellom webgrensenitt eller Windows-klient, la Ephorte kommunisere med ulike fagsystem og utvikle ulike dokumentmalar for dokumentproduksjon. Lier kommune brukar ikkje Ephorte som eit fullstendig elektronisk arkivsystem. Alle innkomande arkivverdige dokument vert journalførte og lagra i det fysiske arkivet.

Våren 2001 vart prosjektet for innføringa av Ephorte sett i gang. Prosjektet vart leia av kommunearkivaren, og i prosjektgruppa hadde ein med representantar for grupper som skulle ha Ephorte som ein sentral del av arbeidet sitt, bruke tilleggsmodular eller som ville vere knytte opp mot drift og administrering av systemet. Prosjektmedlemmane var aktive på møta, men gjorde ikkje alle dei oppgåvene som prosjektleiaren la på dei. Prosjektmedlemmane var involverte i det daglege arbeidet i sine verksemder og kjende til arbeidsrutinane. Dette kunne i større grad ha blitt brukt til å forme dokumentmalane som ein nyttar for å utvikle saksdokument i samband med saksbehandlinga. I staden resulterte det manglande engasjementet i at prosjektleiaren gjorde alle oppgåvene sjølv. Som ein del av innføringsprosjektet skulle ein fagkonsulent frå ErgoEphorma konfigurere Ephorte. Dette innebar bl.a. at ein skulle bygge opp eit basisregister over alle brukarane av systemet. Opplysningane som vert lagde inn i basisregistret skal definere brukarane sin tilgang til systemet utifrå verksemder, rollar i samband med arkivarbeidet o.l. Fagkonsulenten hadde manglande forståing for Lier kommune sin organisasjonsmodell, noko som resulterte i at systemkonfigurasjonen vart feil. Dette førte vidare til at rollefordelinga i systemet vart feil, og ein måtte leggje inn basisregistra på nytt ei veke før ein skulle ta i bruk systemet. Først når ein ny konsulent overtok arbeidet med systemkonfigureringa vart arbeidet korrekt utført.

⁸Ephorte vert utvikla av Gecko Informasjonssystemer AS i samarbeid med ErgoEphorma AS. Gecko produserer dei to arkiv- og saksbehandlingssystema Forum Winsak som tilfredstillar Noark-3, og Ephorte som tilfredstillar Noark-4, medan ErgoEphorma er eigar og distributør av systema.

⁹ Pr. 02.07.2003

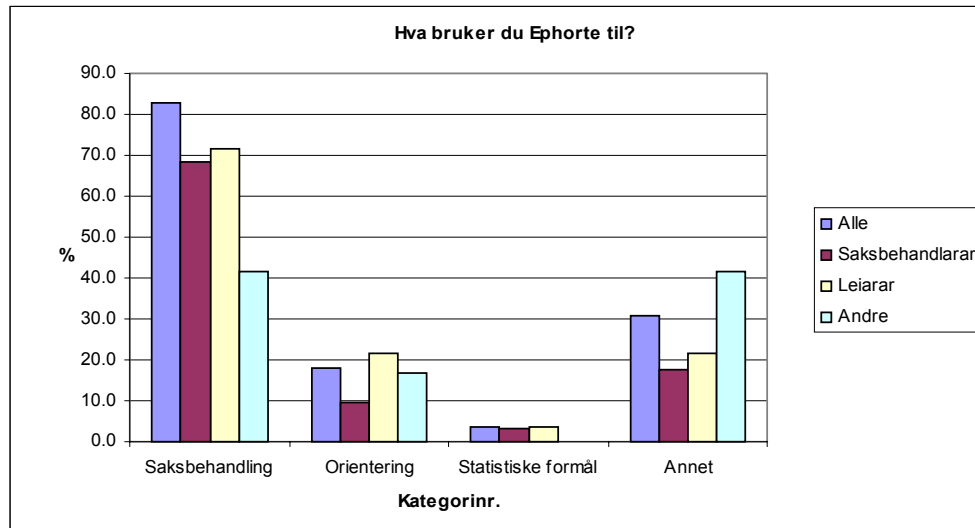
Om lag 200 saksbehandlarar, leiarar og andre (sekretærar, konsulentar o.l.) har tilgang til Ephorte. I tillegg har også politikarane i kommunen tilgang til systemet, men desse er ikkje med i studien.



Figur 2: Bruk av Ephorte

Figur 2 viser at av dei 115 respondentane som svarte på spørjeskjemaet er det heile 20 % som opplyser at dei aldri brukar systemet. Dette e like mange som opplyser at dei brukar systemet kvar dag. Vidare brukar 16,5 % at dei brukar systemet 2-3 gonger i veka, 13 % brukar systemet kva veke, 14,8 % brukar systemet 2-3 gonger i månaden, medan 15,7 % brukar systemet sjeldan.

Figur 3 viser kva Ephorte vert brukt til. Av dei 88 respondentene som har svart på kva dei brukar Ephorte til har 83 % svart at dei brukar systemet til saksbehandling, 18,2 % at dei brukar systemet til orientering, 3,4 % at dei brukar systemet til statistiske formål, og 30,7 % brukar systemet til andre føremål. Andre føremål er oppgåver som brevskrivning, registrering av post, søking etter saker o.l.



Figur 3: Kva Ephorte vert brukt til

Analyse

Ephorte er utvikla av personar med god kjennskap til arkiv og saksbehandlingsrutinar. Fleire av dei har jobba aktivt med arkivarbeid, og ein av desse har også delteke i utviklinga av Noark-4 standarden. Dei tilsette i ErgoEphorma/Gecko brukar sine fortolkingsrammer og kunnskap om korleis arkivarbeid og saksbehandling vert utført i si samhandling med kvarandre og i utviklinga av systemet. Den første versjonen av Ephorte vart utvikla som eit reint Noark-4-system som tilfredsstilte ei rekkje krav som denne standarden spesifiserer. Noark-4 er spesifisert ned på tabellnivå, og ein brukte den datamodellen som var spesifisert. Forståinga for utviklinga av arkiv- og saksbehandlingssystem, forståinga for Noark-4 og forståinga av lover og forskrifter påverkar utviklinga av Ephorte og dermed ei rekkje av eigenskapane til systemet. Ulike tekniske element er dermed bygd inn i løysingane på grunnlag av fortolkingsrammer, ressursar og reglar/normer av menneskelege agentar.

Våre data viser at Ephorte vert brukt svært ulikt i ulike grupper. Nedanfor skildrar me to teknologi-i-praksis-strukturar¹⁰. Strukturane som vert oppbygde i dei to strukturane må sjåast på som forenklingar. Ikkje alle personane som brukar Ephorte på ein bestemt måte vil dele dei same fortolkingsrammene, ha tilgang til eller bruke dei same ressursane eller verte sanksjonerte av dei same normene. Strukturane må derfor sjåast på som forenkla typologiar, og som ytterpunkt på ein akse som skalarar bruk av systemet.

AVGRENSA BRUK

Strukturen *Avgrensa bruk Teknologi-i-praksis*, jf Figur 4 har vorte oppbygd av fleire ulike grunnar. Avsnitta under viser korleis faktorar som avgrensa bruk om korleis bruke systemet,

¹⁰ I hovudoppgåva som presenterer studiet meir detaljert vert det vist tre ulike mønster for bruk av Ephorte. I tillegg er dei to strukturane som vert presenterte i artikkelen forenkla i høve til i hovudoppgåva.

oppfatning av saksbehandlarrolla og syn på arkiv og arkivering har vore med på å produsere og reproducere denne strukturen.

Avgrensa kunnskap om korleis bruke systemet

Eit viktig aspekt ved bruk av teknologi er å vite nok om den til å kunne utnytte og manipulere den effektivt. Slik kunnskap vert vanlegvis tileigna gjennom undervisning og opplæring (Orlikowski og Gash, 1994). Opplæringa av saksbehandlarane vart utførte av lokale superbrukarar. Ephorte-prosjektet var tildelt eit gitt sum som skulle dekke lisensar og implementering i kommunen, og utifrå dette beløpet kunne ein ikkje kjøpe kurstener frå ErgoEphorma. Ein hadde og eit ynskje om å byggje opp kompetanse lokalt i verksemdene. Det siste punktet skuldast til ei viss grad Lier kommune sin desentraliserte organisasjon.

Sjølv om ein har ein sentral arkivfunksjon har ikkje denne kapasitet til å vere brukarstøtte for alle saksbehandlarane i kommunen. Når ein involverte lokale superbrukarar var det ynskjeleg med personar som kjende til dei ulike verksemdene sine saksbehandlingsrutinar. Eit av problema var at nokre av superbrukarane hadde andre rollar i verksemda enn dei saksbehandlarane som dei skulle lære opp. Det kan dermed ha vore vanskeleg for desse superbrukarane å få innblikk i korleis systemet kunne brukast for å effektivisere arbeidsrutinane. Dei kan dermed ikkje lære vekk desse rutinane heller. På superbrukarkursa fekk ein og ein del problem med systemet på grunn av feil i systemkonfigurasjonen, og mange var misnøgde med undervisninga. Ikkje alle superbrukarane fekk den nødvendige kunnskapen før dei sjølv skulle undervise saksbehandlarane.

Mange saksbehandlarar har uttalt at dei har fått manglande opplæring i korleis systemet på best mogeleg måte kan støtte deira arbeidsoppgåver. Dei ser på systemet som eit hjelpemiddel for Lier kommune, men ser ikkje at systemet kan hjelpe dei i å finne informasjon, gjere saksdokument tilgjengelege for bl.a. servicekontoret og andre saksbehandlarar slik at dei sjølv slepp å svare på så mange spørsmål, samarbeide med andre, hente ut statistikk o.l.

”Viss man ønsker mer avanserte brukere og lystbrukere så burde man nok fulgt opp med en god del videre opplæring. Det ene er den tekniske bruken, men vel så viktig er vel egentlig k-kodesystemet, og hvordan bruke og hvordan utnytte mulighetene som ligger i den tekniske løsningen.” [Saksbehandlar, intervju]

Når ein ikkje ser mogelegheiter med eit system som Ephorte kan ein heller ikkje bruke desse moglegheitene. Mange av saksbehandlarane har derfor ikkje brukt Ephorte til dei oppgåvene som dei er pålagde eller som dei burde.

Samstundes opplever mange at Ephorte er vanskeleg å bruke pga. den arkivfaglege tilnærminga. Ephorte sin terminologi og skjermbilete, som er eigenskapar ved systemet som er bygd inn på grunnlag av utviklarane sine fortolkingsrammer, ressursar og normer, kan dermed verke avgrensande på saksbehandlarane si samhandling med systemet.

Når saksbehandlarane si samhandling med Ephorte byggjer på delvis manglande kunnskap om systemet vil den medverke til å produsere strukturen *Avgrensa bruk Teknologi-i-praksis*. Denne strukturen utgjer vidare reglar og ressursar som igjen utformar samhandlinga med systemet, og strukturen vert produsert. Dersom ein ikkje utnyttar systemet sin funksjonalitet vil ein heller ikkje få kunnskap om denne funksjonaliteten, men halde fram med å bruke systemet slik som før. På ei anna side er det mogeleg å bryte dette mønsteret. Etterkvart som ein har brukt Ephorte har fleire verksemdar sett at dei kunne trenge oppfriskingskurs i

systemet. Saman med kommunearkivaren har ein sett korleis ein kan bruke Ephorte til å effektivisere og auke kvaliteten på saksbehandlinga i verksemdene. Ein har også endra på eller utvikla nye dokumentmalar som kan hjelpe verksemdene i å forbetre saksbehandlingsrutinane sine. I desse tilfella har ein klart å få ny kunnskap om korleis bruke Ephorte i sine arbeidsoppgåver. Over tid vil dette også svekkje strukturen *Avgrensa bruk Teknologi-i-praksis*.

Oppfatning av saksbehandlarrolla

Lier kommune si forståing av fullført saksbehandling er institusjonalisert i prinsippdokumentet *”Fullført saksbehandling i Lier kommune”* og i brukarhandboka *”Saksbehandlingsrutinar i Lier kommune”*. Desse dokumenta representerer strukturelle eigenskapar som først vert synleggjort gjennom menneskeleg handling. Saksbehandlarane har si eiga oppfatning av kva saksbehandlarrolla inneber. Eit syn som går igjen er at arkivarbeid ikkje er saksbehandlarane si oppgåve, men at dette er oppgåver som skal utførast av sekretærar eller av den sentrale arkivfunksjonen. Saksbehandlarane sine oppgåver er fullført saksbehandling, og i mange sine auge inneber ikkje dette å journalføre post.

”Arkiv og sånn er ikke mitt fag [...] Enten man driver med økonomi eller planarbeid så sitter man da ikke og tenker arkiv, det er da ingen grunn til at man skal gjøre det. Tvert imot så er det å forlange i overkant av folk. Arkiv er et hjelpemiddel, og det skal være forståelig og relativt enkelt å bruke. En må ha en arkivfunksjon som kan hjelpe til sånn at andre får gjøre den jobben som de er forventet å skulle gjøre” [Saksbehandlar, intervju]

Journalføring er ei oppgåve ein gjer fordi ein må, og vert sett på som eit ekstraarbeid som ikkje har nokon nytteverdi for saksbehandlarane. Som ein del av omorganiseringa vart det sett som føresetnad at saksbehandlarane måtte gjere fleire merkantile oppgåver sjølv. Dette er ei norm som saksbehandlarane må forholdet seg til, men samstundes opplever mange at det er eit manglande press og manglande støtte i samband med journalføring og arkivering. Så lengje normene ikkje er sterke nok brukar saksbehandlarane sine eigne fortolgingsrammer.

Ein del saksbehandlarar praktiserer ei saksbehandling som kan kallast ikkje-standardisert. Saksbehandlinga er prega av eit stor grad av skjønn, det er vanskeleg å føreseie saksgangen og prosessen endrar seg frå gang til gang. Ofte byggjer ikkje slik saksbehandling på tidlegare saker og ein har ikkje så stor nytte av å kunne hente fram informasjon om tidlegare saker. Det er heller ikkje så vanleg for desse saksbehandlarane å samarbeide med andre saksbehandlarar. Mange av desse saksbehandlarane har og saker med berre nokre få journalpostar, og Ephorte gir ikkje betre oversikt over journalpostane enn dei hadde hatt utan systemet.

Syn på arkiv og arkivering

Lier kommune har ingen gjeldane arkivplan. Dette medfører at ein ikkje har fått institusjonalisert kommunen sin praksis for arkivarbeid og gjort denne tilgjengeleg for alle som på ein eller anna måte utfører slikt arbeid. Dersom ein hadde hatt ein arkivplan ville denne vore open for fortolkingar, men når ein ikkje har ein arkivplan vil det vere rom for enno fleire fortolkingar av korleis arkivarbeid skal utførast.

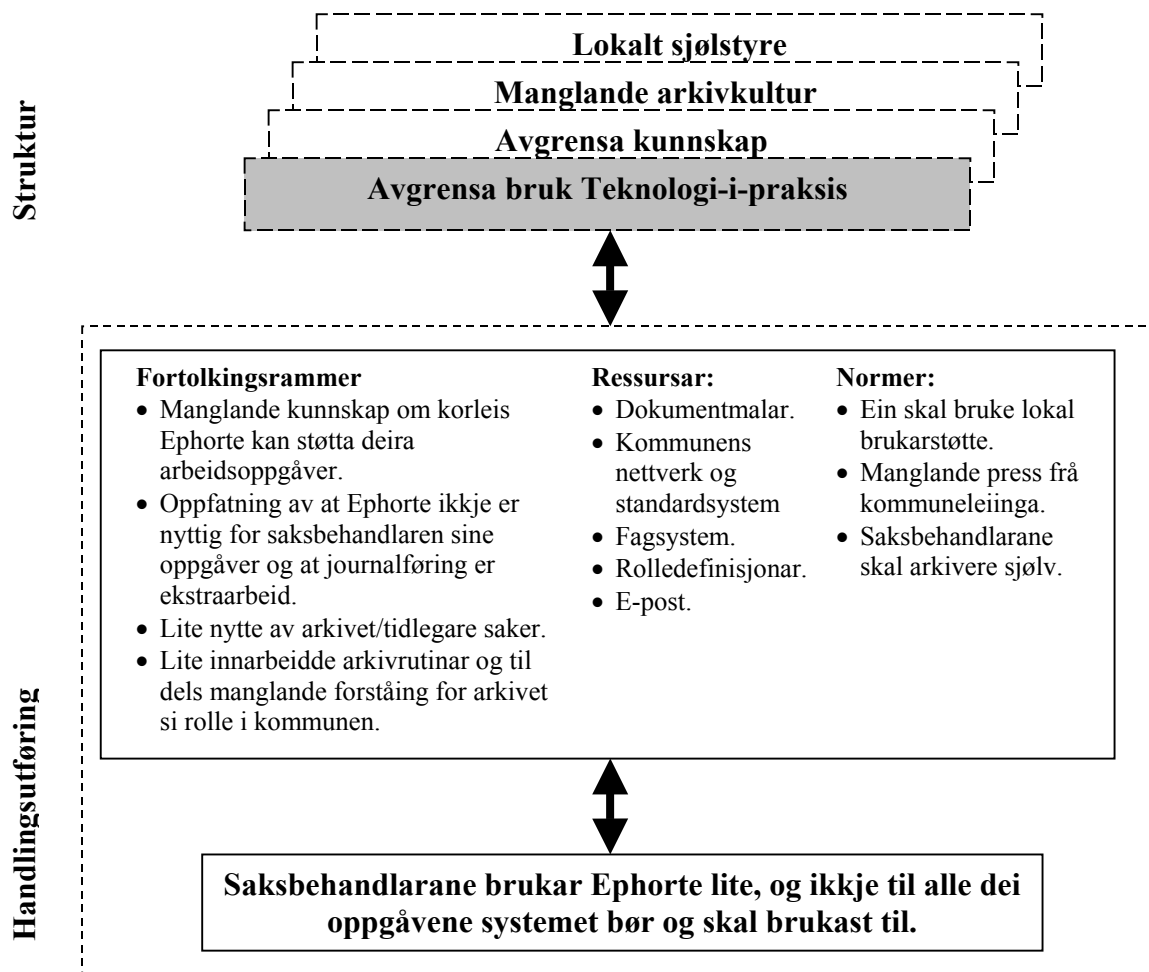
Både den tidlegare kommunearkivaren og fleire av saksbehandlarane føler at arkiv og arkivarbeid ikkje er prioritert i Lier kommune. Det er ikkje press på at ein skal arkivere, og det er i praksis akseptert at ein ikkje journalfører og arkiverer alt ein skal:

”Det går vel noe på motivasjon. Selve motivasjonen for å bruke Ephorte har jeg vel ikke sett noe til, altså noe som sier at i Lier kommune, så i henhold til reglene for fullført saksbehandling, arkivloven osv, altså ting som setter en ramme eller en motivasjon for å bruke Ephorte, både det som er lovbestemte krav til arkiv og saksbehandling og kommunen sine interne regler, må og skal Ephorte brukes av alle.” [Saksbehandlar, intervju]

Fleire saksbehandlarar har uttalt at mangelen på press og motivasjon, i kombinasjon med at dei ikkje ser på arkivarbeid som ein viktig del av eige arbeid, gjer at dei ikkje brukar systemet så mykje som det var ynskjeleg frå bl.a. kommunearkivaren.

Tidlegare hadde ein ei desentralisert arkivteneste med merkantilt personell i dei ulike etatane som utførte arkivoppgåver. Ein hadde lokale arkiv som kvar etat var ansvarleg for sjølv. Med den nye organisasjonsmodellen fekk ein ei sentral arkivteneste, men berre eit delvis sentral saksarkiv. Framleis har mange av verksemdene lokale objektarkiv som dei sjølv er ansvarlege for. Ikkje alle saksbehandlarane ser poenget med å journalføre dokument som likevel berre skal i det lokale objektarkivet. Dette punktet heng til ei viss grad saman med mangelen på kjennskap til kor viktig det er for fleire personar i kommunen å ha tilgang til informasjon, bl.a. med tanke på å kunne svare på spørsmål frå personar som tek kontakt med kommunen, lage statistikk o.l.

Fleire av dei som har vore negative til arkivet og til Ephorte har hatt liten nytteverdi av tidlegare saker. Dei har uttalt at dei ikkje har behov for arkivet, og at dei heller ikkje kan forstå kva andre skal med deira saksdokument. Ofte er dette personar som utfører ikkje-standardisert saksbehandling og som har fokus på andre ting enn saksbehandlingsprosessen. Saksbehandling vil ofte innebere å skrive eit brev eller ein sjeldan gang å føre ei sak til politisk behandling.



Figur 4: Oppbygging av *Avgrensa bruk Teknologi-i-praksis*

NYTTE OG KVALITET

Ikkje alle saksbehandlarane har brukt Ephorte mindre enn kva som er ynskjeleg. For ein del saksbehandlarar er systemet eit nyttig verktøy som gir betre kvalitet og effektivitet i saksbehandlinga, lettar tilgangen til informasjon og gir gode moglegheiter for praktisere fullført saksbehandling.

Tilgang til informasjon

Ein faktor som har utpeika seg blant dei som har uttalt seg mest positivt om Ephorte er viktigheita av tilgang til oppdatert informasjon og eit fungerande arkiv. Spesielt gjer dette seg gjeldande blant saksbehandlarar som praktiserer standardisert saksbehandling. Desse saksbehandlarane behandlar som oftast saker etter standardiserte prosedyrar. Dette inneber ofte at ein har relativt like saker der det er nyttig å kunne sjå korleis tidlegare saker har vorte behandla. Søkemoglegheiter i systemet vil derfor vere ein viktig ressurs som mogleggjer slik gjenfinning. For desse saksbehandlarane er det og viktig at ein har tilgang til all relevant informasjon om sakene, og at denne er oppdatert. Så lengje ein framleis brukar eit fysisk arkiv er det også viktig at dette er oppdatert og lett å finne fram i.

Kvalitet og effektivitet

Standardisert saksbehandling er og kjenneteikna ved at arbeidsoperasjonar vert repeterte likt kvar gong, ein har rutinar som er lette å skildre og klare avgjerdsriterium i regelverket. Dette

gjer at gode dokumentmalar kan effektivisere arbeidet til saksbehandlarane. Ein kan bruke standardtekstar som refererer til lovverk o.l. Politikarane ynskjer standardiserte saksutgreiingar og dette kan ein få til ved hjelp av dokumentmalar. Dokumentmalar er også nyttig i samband med kompliserte avtalar som for eksempel ein omfattande dokumentmal for vatn- og avløpssaker som ein utvikla i Lier kommune.

Forståing for fullført saksbehandling

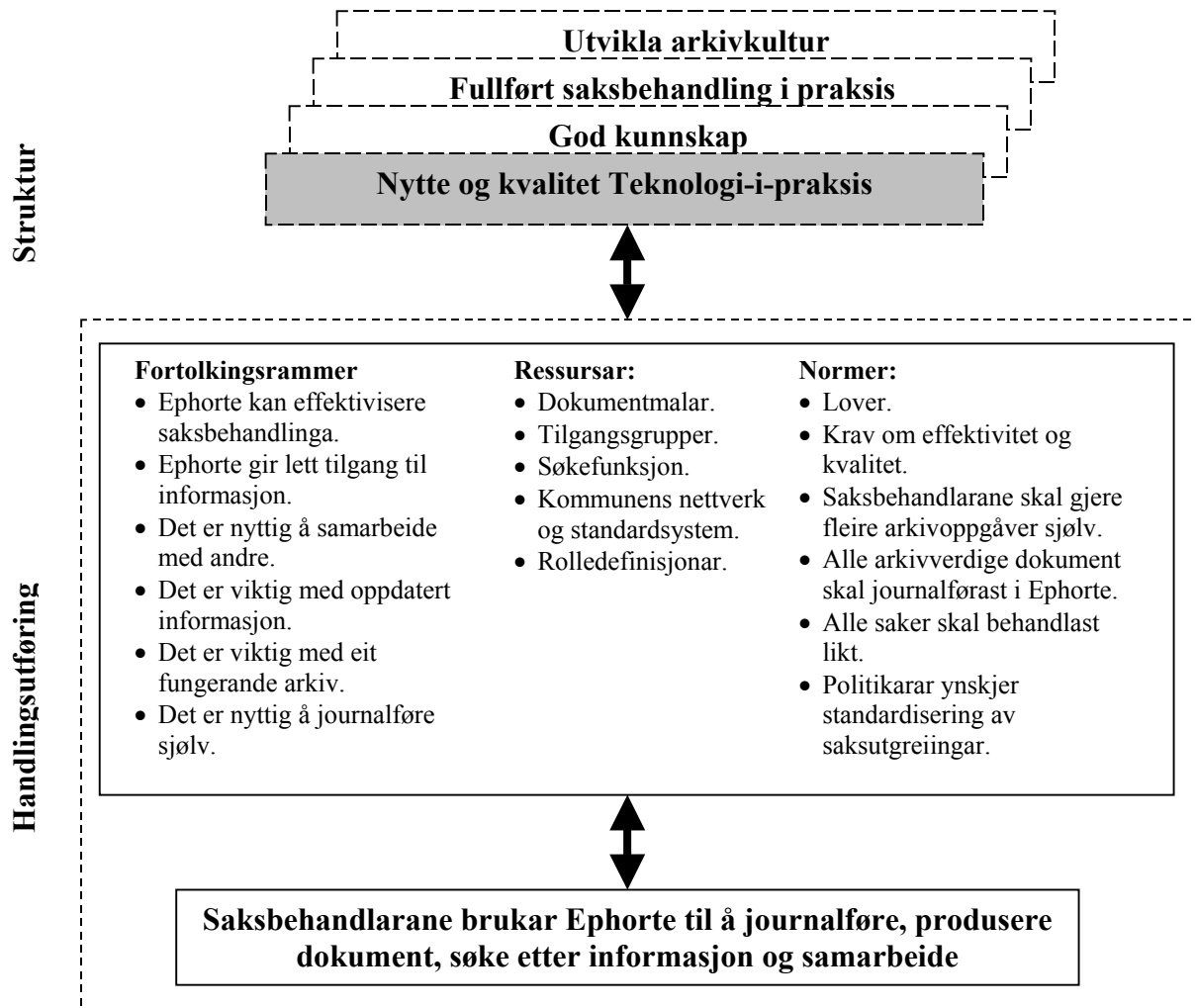
Saksbehandlarane som praktiserer standardisert saksbehandling kan ha ei anna forståing for fullført saksbehandling og arkivering enn dei som praktiserer ikkje-standardisert saksbehandling. Ephorte gir gode moglegheiter for å praktisere fullført saksbehandling ved at ein lett kan leggje inn journalpostar i kvarandre sine saker. For mange saksbehandlarar er prinsippet for fullført saksbehandling viktig. Ephorte kan dermed hjelpe desse saksbehandlarane i å få gjort jobben sin på ein måte som er i samsvar med deira oppfatning av fullført saksbehandling.

”Det er lettere å få til fullført saksbehandling når en saksbehandler skriver de momentene han skal ivareta rett inn i en sak. Det fungerer glimrende det!”
[Saksbehandlar, intervju]

Når ein brukar systemet med utgangspunkt i denne forståinga vil ein og reprodusere denne forståinga. Synet på arkivet og Ephorte som viktige hjelpemiddel for å kunne praktisere fullført saksbehandling er dermed mogeleg utan sterkt press frå kommuneleiinga.

Oppbygging av Nytte og kvalitet Teknologi i praksis

Figur 5 viser korleis fortolkingsrammene, ressursane og normene har mogleggjort at saksbehandlarane brukar Ephorte til å journalføre, produsere dokument, søke etter informasjon og samarbeide. Denne tilbakevendande praksisen med å bruke Ephorte vil produsere og reprodusere ein bestemt struktur av teknologibruk *Nytte og kvalitet Teknologi-i-praksis*. Denne vil igjen utforme reglar og ressursar som strukturerar saksbehandlarane si samhandling med Ephorte.



Figur 5 – Oppbygging av Nytte og kvalitet Teknologi-i-praksis

Konklusjon

Våre analysar har avdekt ei rekkje faktorar som synst å ha vore viktige for korleis Ephorte har vorte brukt i dei ulike verksemdene i kommunen. Dette gjeld til dømes kunnskap og synet på eige arbeid på individnivå og manglande arkivkultur, manglande nytteverdi, grad av tilpassing av systemet til dei konkrete sakstypar, moglegheit for samarbeid, tilgang til alternative system, forhold til tidligare arbeidsmåtar og tekniske problem på organisasjonsnivå. Ved bruk av struktureringsteorien og Orlikowski sin vidareutvikling av denne har me kunna sjå individuelle handlingar og institusjonelle eigenskapar (strukturar) i samanheng, og vise korleis nokre av desse anten kan medverke til å styrka eksisterande strukturar som avgrensar bruken, medan andre faktorar har mogleggjort auka bruk av systemet. Såleis meiner me at denne teorien kan vere ein fruktbar måte å forklare mangfaldet ein finn ved innføring av meir komplekse IT-baserte system i større organisasjonar.

Me trur og at arbeidet vårt syner styrken ved å kombinera ulike metodiske tilnærmingar. I den innleiande undersøkinga nytta me kvalitative data for å få ei oversikt over problemområdet og

organisasjonen. Deretter samle me inn kvantitative data om bruken av systemet, syn på opplæring, syn på nytte, problemsituasjonar o.l. Gjennom analysen av desse data såg ein behovet for nye data som gjekk djupare inn på brukarane sitt forhold til Ephorte og arkivarbeid generelt, og som danna grunnlag for våre konklusjonar, dvs seie hypotesar om moglege samanhengar. Eit neste steg ville vere å testa desse hypotesane i ei ny kvantitativ undersøking, men dette er ikkje gjort.

Referansar

- Bukve, O. (1997): "Kommunal forvaltning og planlegging", Samlaget. Oslo. 3. utg.
- Chiasson, M.W. (2002): "The tail & the dog: agency and structure influences on the development of an e-commerce information system in a new venture startup", ACM SIGMIS Database vol. 33 no. 4 (2002), pp. 24-37.
- Giddens, A. (1979): "Central Problems in social theory: Action, structure and contradiction in social analysis" Macmillan, London.
- Giddens, A. (1984): "The constitute of society: Outline of the theory of structuration" Policy Press, Cambridge.
- Jacobsen, D. I. (2000): "Hvordan gjennomføre undersøkelser. Innføring i samfunnsvitenskapelig metode", Kristiansand, Høyskoleforlaget AS.
- Korsnes, O; H, Andersen, H og T. Brante (red.) (1997): "Sosiologisk leksikon", Universitetsforlaget AS, Oslo, 1997
- Nes, T. (2003): "Innføring og bruk av arkiv- og saksbehandlingssystemet Ephorte i Lier kommune. Ein analyse med utgangspunkt i struktureringsteori", Hovudfagsoppgåve, Institutt for Informatikk, Universitetet i Oslo, 2003
- Orlikowski, W.J. (1992): "The duality of technology: rethinking the concept of technology in organizations," Organization Science, vol. 3 no. 3 (Aug. 1992), pp. 398-427
- Orlikowski, W.J. (2000): "Using Technology and Constituting Structures: A practice lens for studying technology in organizations", Organization Science, Vol. 11, No, 4 (Juli - August 2000), pp. 404-428
- Orlikowski, W. J. og D. C. Gash (1994): "Technological frames: making sense of information technology in organizations". ACM Transactions on Information Systems (TOIS), Vol.12 No.2, pp.174-207, 1994
- Orlikowski, W.J. and D. Robey (1991): "Information Technology and the Structuring of organizations", Information Systems Research, Vol. 2, No. 2, pp. 143-169, 1991.
- Walsham, G. and C. Han (1991): "Structuration Theory and Information Systems Research", *Journal of Applied Systems Analysis*, Vol. 7, pp. 77-85.

Vedlegg:

Spørreundersøkelse angående bruk av og holdninger til Ephorte

Bakgrunn:

Denne undersøkelsen er en del av en hovedfagsoppgave ved Institutt for informatikk, Universitetet i Oslo, i samarbeid med IKT-enheten i Lier Kommune. Oppgaven har som mål å kartlegge bruken av Ephorte i Lier Kommune, og undersøke hvorfor Ephorte blir brukt i ulik grad av ulike personer og/eller ulike virksomheter. Det er derfor viktig at du uttrykker dine meninger, ikke de du tror IKT-enheten ønsker du skal svare.

Besvarelsen er anonym og vil kun kunne leses av hovedfagsstudent Terje Nes. Statistikk som er beregnet utifra alle undersøkelsene vil bli brukt i oppgaven, og således bli tilgjengelig for allmennheten.

For å få best mulig kvalitet på resultatet av undersøkelsen er det viktig at du svarer på spørsmålene og sender undersøkelsen tilbake til Terje Nes innen fristen som er **tirsdag 28. januar**.

Om spørreskjemaet:

Spørreskjemaet er tredelt. Del 1 av undersøkelsen skal besvares av alle, også de som ikke bruker Ephorte. Del 2 skal kun besvares av de som ikke bruker Ephorte, mens del 3 kun skal besvares av de som bruker Ephorte. .

Alle spørsmålene bør besvares best mulig. Dersom det er angitt kan du sette flere kryss. En del spørsmål ber deg om å angi meninger utifra en 5-delt skala der det midterste trinnet på skalaen tilsvarer et nøytralt svar eller middels. Her skal du sette et kryss slik:

Eksempel: I hvilken grad ...?

() (X) () () ()

Svært mye Svært lite

Innlevering:

Legges i vedlagt konvolutt og sendes til:

Terje Nes

IKT-enheten

Innen: tirsdag 28. januar.

Kontaktinformasjon:

Ta gjerne kontakt dersom det er spørsmål som er uklare eller dersom du ønsker ytterligere informasjon eller presiseringer. E-postadressen du kan bruke er:

terjene@ifi.uio.no

Vennlig hilsen

Terje Nes

Hovedfagsstudent

Institutt for Informatikk, Universitetet i Oslo

Del 1: Skal besvares av alle.

1. Kjønn:

- Kvinne
 Mann

2. Virksomhet:

3. Stilling (Du kan sette flere kryss viss nødvendig):

- Saksbehandler
 Leder
 Annet: _____ (spesifiser)

4. Hvor mye bruker du datamaskiner i din daglige kontakt med kollegaer?

- Svært mye Svært lite

5. Hvilken plattform sitter du på? Hvilket operativsystem bruker du?

- Windows NT
 Windows XP
 Windows 2000
 Windows ME
 Windows 98
 Windows 95
 Citrix Metaframe (sikker sone)
 Vet ikke

6. Hvordan opplevde du tilgangen til informasjon om Ephorte i forkant av innføringen av systemet?

- Svært bra Svært dårlig

7. Hvordan fikk du tilgang til informasjon om Ephorte i forkant av innføringen av systemet? (Du kan sette flere kryss viss ønskelig)

- Via e-post
- Via Informasjons-ark
- Gjennom møter
- Gjennom kollegaer
- Annet: _____ (spesifiser)

8. Hvordan opplevde du opplæringen i Ephorte var i forkant av innføringen av systemet?

-
- Svært bra Svært dårlig

9. Hvor ofte bruker du Ephorte?

- Daglig
- 2-3 ganger i uken
- Ukentlig
- 2-3 ganger i måneden
- Sjelden
- Aldri

Del 2: Skal kun besvares av de som ikke bruker Ephorte

10. Hvorfor bruker du ikke Ephorte?

- Dårlig tilgang til Ephorte
- Manglende opplæring i Ephorte
- Har prøvd Ephorte, men finner det ikke nyttig
- Har ikke prøvd Ephorte, men tror ikke det er nyttig til mine arbeidsoppgaver
- Annet: _____ (spesifiser)

Del 3: Skal kun besvares av de som bruker Ephorte.

11. Hva bruker du Ephorte til? (Du kan sette flere kryss viss ønskelig)

- Saksbehandling
 Orientering
 Statistiske formål
 Annet: _____ (spesifiser)

12. Hvor sentral rolle opplever du Ephorte har i ditt arbeid?

- Svært sentral Lite sentral

13. I hvilken grad opplever du at Ephorte støtter ditt arbeid?

- Stor grad Liten grad

14. Angi i hvilken grad du ser nytten av Ephorte med tanke på følgende punkter:

a) Bedre effektivitet i saksbehandlingen

- Stor grad Liten grad

b) Bedre tilgang til informasjon om saker/dokumenter

- Stor grad Liten grad

c) Bedre tilbud til innbyggerne i Lier kommune

- Stor grad Liten grad

d) Lettere å samarbeide om saker

- Stor grad Liten grad

e) Lettere å føre statistikk

- Stor grad Liten grad

f) Lettere å unngå dobbeltføring i saker

Stor grad Liten grad

g) Lettere å offentliggjøre informasjon, for eksempel via Internett

Stor grad Liten grad

15. Opplever du at Ephorte er nyttig, eller opplever du systemet som et unødvendig pålegg? Her kan du skalere din oppfatning av systemet.

Nyttig Unødvendig pålegg

16. I hvilken grad forstår du at dokumentflyten må ha en bestemt gang?

Stor grad Liten grad

17. Hvordan opplever du at opplæring og oppfølging i Ephorte har vært etter innføringen av systemet?

Svært bra Svært dårlig

18. Under innføringen av Ephorte ble det utnevnt superbrukere i hver virksomhet som skal drive lokal brukerstøtte. I hvilken grad føler du at du får hjelp av din lokale superbruker? Viss du ikke vet at det finnes en lokal superbruker skal du la være å krysse av.

Stor grad Liten grad

19. Hvis du har hatt store problemer med Ephorte, hvilke problemer har det vært? (Du kan sette flere kryss viss ønskelig)

- Problemer i tilknytting til dokumentproduksjon
- Treg oppdatering (Du får ikke frem informasjonen som er blitt lagt inn før etter en tid)
- Systemet er tregt
- Uforståelige skjermbilder

20. Hvis du har hatt store problemer med Ephorte, i hvilken grad har disse problemene hindret deg i å utføre dine arbeidsoppgaver?

Stor grad Liten grad

21. Hvis du har hatt problemer med Ephorte, i hvilken grad føler du at du får en rask løsning på problemet?

Stor grad Liten grad

22. Hvis du har hatt problemer med Ephorte, i hvilken grad føler du at du får vite hva som var feil?

Stor grad Liten grad

23. I hvilken grad føler du at andre ikke bruker Ephorte så mye / slik de burde, slik at din nytteverdi av systemet blir redusert?

Stor grad Liten grad

24. Hvor sannsynlig tror du det er at du i fremtiden vil motta alle dokumenter som inngår i saksbehandlingsprosessen elektronisk?

Svært sannsynlig Svært usannsynlig

25. Her kan du gi en helhetsvurdering av Ephorte, og om det er funksjoner du føler mangler i systemet slik det er i dag:
