

Prosjektoppgave

INF3280

Kandidat nr. 646

Kandidat nr. 624

Mai 2012

Sammendrag

Denne oppgaven vil ta for seg innføringen av nytt saksbehandlingssystem for departementsfellesskapet. Oppgaven ser på hvordan prosjektet har lagt opp til at brukerne skal kunne lære seg det nye systemet og om disse prosessene kan forbedres. Oppgaven ser på tre forskjellige former for brukeropplæring; kurs, læringsmateriell og bruk av superbrukere. Oppgavens hovedtema er superbrukernes rolle i opplæring og støtte av andre brukere. Oppgaven vil konsentrere seg om et enkelt departement

Det redegjøres for hvordan innføringsprosessen har foregått, hvilken dokumentasjon som er tilgjengelig, hvilke kurs som holdes og hvordan disse foregår. Videre redegjøres det for hvilke oppgaver superbrukerne har i organisasjonen, hvordan disse er organisert, hvordan de kommuniserer med hverandre og hvordan de ble valgt ut. Disse prosessene drøftes i forhold til det som står skrevet i annen forskning. Det drøftes hvilken dokumentasjon som er i bruk og hvorfor. Superbrukernes syn på kursene tas opp og drøftes. Noen forslag til forbedringer av læringsprosessene diskuteres også

Oppgaven konkluderer med at innføringen av opplæring av brukere i nytt system stort sett gått greit. At superbrukerordningen har fungert godt og at departementet ønsker å fortsette med ordningen. Det blir presentert fire måter å forbedrelæringsprosessen på:

- 1) Kurs som tok opp mer relevante problemstillinger
- 2) Superbrukerne burde hatt tilgang til rutinedokumentet før innføring
- 3) Det bør settes opp en kunnskapsbase der superbrukerne kan registrere hvem de hjelper, hva de hjelper dem med og hva løsningen går ut på
- 4) Rutinedokumentet bør oppdateres, slik at det reflekterer de problemene brukerne faktisk har; Gjerne med utgangspunkt i dataene fra innrapporteringssystemet nevnt i forrige punkt.

Introduksjon

Denne oppgaven vil ta for seg innføringen av nytt saksbehandlingssystem for departementsfellesskapet. Oppgaven ser på hvordan prosjektet har lagt opp til at brukerne skal kunne lære seg det nye systemet og om disse prosessene kan forbedres. Innføringen av systemet håndteres av et eget prosjekt; Depsak2-prosjektet, som ledes av Departementenes servicesenter (DSS).

Oppgaven ser på tre forskjellige former for brukeropplæring; kurs, læringsmateriell og bruk av superbrukere. Oppgavens hovedtema er superbrukernes rolle i opplæring og støtte av andre brukere.

Oppgaven vil ikke forsøke å vurdere hvorvidt systemet er godt laget, eller komme med forslag til løsninger på tekniske problemer. Selv om systemet skal innføres i alle departementer, med unntak av forsvarsdepartementet, vil denne oppgaven kun ta for seg innføringen i ett departement.

Om organisasjonen

Departementsfellesskapet består av Statsministerens kontor, Departementenes servicesenter, Regjeringsadvokatene og alle departementene. Fellesskapet er spredt over flere forskjellige

bygninger.ⁱ



(bilde hentet fra www.regjeringen.no 2012)

Departementenes servicesenter hovedoppgaver er å skaffe tilveie fellestjenester for departementene og statsministerens kontor, blant annet IT-tjenester. IT-avdelingen består av over 100 ansatte og har ansvar for all IKT i 13 departementene og understøtter deler av it-driften for de resterende.

Departementet består av ledere, saksbehandlere og arkivarer. Av ledere kan vi nevne statsråden som er departementets politiske ledelse og departementsråden som er departementets administrative leder, under denne finner vi flere nivåer med undersjefer.

Departementene har en uttrykkelig plikt til å ha arkiv. (Arkivloven §6) Arkivet har ansvar for å kontrollere at informasjonen som blir produsert, blir arkivert i henhold til lovverket. Siden arkivering av informasjon skjer gjennom saksbehandlingssystemet har de også ansvaret for dette. Noen arkivarer har rolle som systemadministrator i tillegg til sine vanlige plikter, og de fleste har et brukerstøtteansvar.

Det er arkivarene som melder feil til DSS dersom de selv ikke kan løse problemet. . Det er også arkivarene som har ansvar for saksbehandlingsrutinene. I departementene er arkivarene informasjonsspesialister (information officers (Kaasbøl (2012) kap 11)) på saksbehandling Departementet vi har tatt for oss har 7 arkivarer og cirka 200 ansatte

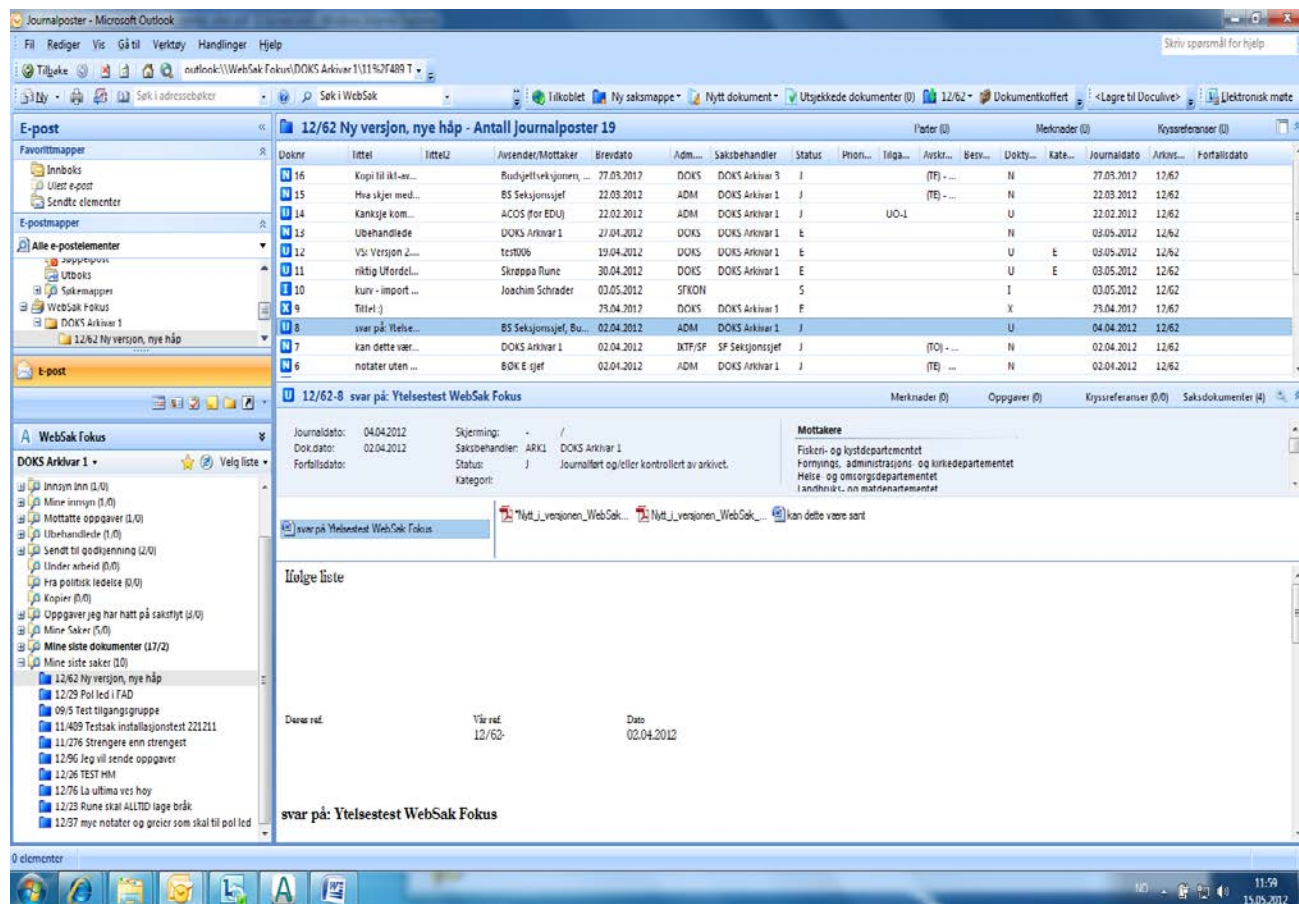
Siden denne oppgaven tar for seg departementenes saksbehandlingssystem er det nødvendig å vite hva saksbehandling er. Arkivverket definerer saksbehandling som:

“Vurdering av informasjon knyttet til en intern eller ekstern problemstilling og utarbeidelse av det nødvendige grunnlag for en beslutning eller et vedtak.” ⁱⁱ

En sak oppstår på grunnlag av henvendelser. En henvendelse kan komme fra organisasjonen selv, eller utenfra og innehar en eller flere journalposter, samt metadata. En journalpost inneholder et hoveddokument, eventuelle vedlegg og metadata.

Om Systemet

Saksbehandlingssystemet som innføres er Acos Websak og hele departementsfellesskapet med unntak av forsvarsdepartementet, vil ta i bruk samme løsning. ⁱⁱⁱ Systemet består av flere moduler. De to viktigste er Fokus og Basis. Fokus er saksbehandlerens hovedverktøy.. Fokus benytter Microsoft Office til dokumentproduksjon. Fokus er ment å kunne dekke hele saksbehandlingsprosessen og styre arbeidsflyten i saksgangen.



(skjermbilde fra fokus. versjon 2.13, 2012)

I Fokus kan man blant annet opprette en ny sak og sette metadata på denne; for eksempel hvem saksbehandler er, skjerming og klassifisering. I saken har man en eller flere journalposter med hoveddokument og eventuelle vedlegg. Det finnes forskjellige typer journalposter, typen journalpost avgjør hvilke metadata den inneholder. Et innkommende dokument har for

eksempel avsender, mens et utgående har en mottaker. Det følger en rekke regler til de forskjellige dokumenttypene. På dokumentene følger det en oppgaveflyt, tilgjengelige oppgaver avhenger av dokumenttype, mottaker, og om det er en ny oppgave eller et svar.

Informasjonssikkerhet er ekstremt viktig. Dor å sikre dokumentintegriteten må man sjekke ut dokumenter man ønsker å redigere. Om hovedversjonen tilhører noen andre eller det er blitt sendt oppgave på den, blir det opprettet ny versjon. Alt blir loggført.

Det saksbehandleren trenger å ta stilling til ligger som regel i kurver. Dette er forskjellige søk basert på sql-kode. Man kan også søke, men rolle og tilgangskontroll styrer om man får lest dokumentene man finner.^{iv}

Basis

Det meste man kan gjøre i Fokus, kan man også gjøre i Basis. Det er i Basis man setter alle innstillinger og administrerer systemet. I Depsak2 er det bare arkivarer som benytter denne modulen, da til arkivering og systemadministrasjon. Da saksbehandlere ikke benytter denne modulen, vil den ikke bli nøye omtalt i denne oppgaven.

Oversikt over innføringsprosessen av depsak2

I 2008 ble det bestemt man man skulle innføre nytt saksbehandlingssystem. I 2010 var Fornyingsdepartementet første departement som gikk på løsningen. Etter seks måneders pilotperiode var det klart for de resterende departementene å begynne arbeidet med å ta i bruk løsningen. Fra 2011 har dette skjedd fortløpende. I hvert delprosjekt deltar en prosjektleder og en fagperson fra DSS, en konsulent fra ACOS og en prosjektleder fra departementet, med flere

Det er svært mye å ta hensyn til når et nytt departement skal begynne å bruke Depsak2. De gamle rutinene passer ikke helt på grunn av nye muligheter og funksjoner i systemet. De gamle rutinene kan også ha vært mangelfulle og de forskjellige avdelingene kan ha brukt noe ulike rutiner. Departementet må derfor sette opp nye rutiner for hvordan arbeidet skal utføres. Dette er en stor prosess som tar flere måneder. DSS tilgjengeliggjør brukerdokumentasjon og informasjon om systemoppsettene til departementer som allerede har tatt i bruk løsningen. Prosjektet får vanligvis også adgang til rutinedokumentene fra de foregående departementene. I arbeidet med å sette opp rutinene, er arkivet sentralt og tungt inne med medarbeidere. Det er også en undergruppe bestående av saksbehandlere som kommer med innspill på hvordan ting gjøres rundt i avdelingene og hvordan de ønsker at det skal bli gjort i fremtiden. Under dette arbeidet får arkivet kommet mer og mer inn i systemet, gjennom visninger og rådgiving fra ACOS og DSS. DSS tilgjengeliggjør brukerdokumentasjon og informasjon om systemoppsett i andre departementer. Departementer som har begynt å bruke Depsak2 gir vanligvis departementet sine rutinedokumenter. Etter hvert som arbeidet skrider frem blir det satt opp et testmiljø i departementet der de får sett konsekvensene av sine valg. Man bestemmer seg for hvor mange superbrukere det er behov for sender bestilling til avdelingene etter dette. Ikke

lenge etter blir alle arkivarene kurset. Når det er noen uker til driftssetting får superbrukerne sine første kurs.

I uken før driftssetting tar alle brukere et obligatorisk saksbehandlingskurs.

Lørdag før driftssetting tester et par superbrukere og en arkivar at konverteringen av data fra det gamle systemet til det nye systemet har gått bra. På søndag blir systemet installert på noen maskiner. Da tester hele arkivet samt 10 superbrukere det sammen med utsendte fra DSS og ACOS. Om alt går bra, blir det gamle systemet fjernet og det nye installeres hos alle i departementet. En hurtigguide legges ut hos alle og det nye rutinedokumentet blir tilgjengeliggjort på intranett. I den påfølgende uken tar alle brukerne del to av kurset. ACOS har en til to ansatte i arkivet i en til to uker. DSS sender også en fagperson dit, alt etter behov. Superbrukerne går rundt og hjelper de rundt seg og kommer til arkivet om når har spørsmål. De første to ukene er det daglige minimøter der alle superbrukere og arkivarer møtes og informasjon blir konsolidert.^v

Veier til kunnskap om systemet

Som nevnt ble det funnet tre hovedkilder til kunnskap om systemet. Kurs, organisert support og brukerdokumentasjon.

Saksbehandlingskurs

Saksbehandlingskursene er delt i to og hver av delene tar tre timer. Kursene holdes i DSS sine kurslokaler. Kursene er obligatoriske og skal gi en innføring i Focus. ACOS stiller med kursholder. Ti saksbehandlere deltar på hvert kurs. Siden ACOS ikke kjenner departementets rutiner deltar også en person med spesiell kjennskap til disse. Kursene gjennomføres ved at kursholders skjerm vises på lerret, kursdeltakerne har hver sin pc. Kursmiljøet er satt opp etter DSS sine standardinnstillinger, som testmiljøet i departementet, før endringer i det er utført. Da flere departementer kan innføres samtidig, er det ikke aktuelt å tilpasse kurset til de enkelte departementer. Mindre endringer i selve kurset kan forøvrig forekomme. Det forutsettes at kursdeltakerne kan saksbehandling fra før, og bare begrep som ikke fantes i det forrige saksbehandlingssystemet blir forklart.^{vi}

Del 1

Denne delen avholdes i uken før driftssetting. Kursholder gjennomgår og viser systemet. Kursdeltakerne utfører så funksjoner samtidig med kursholder. I del 1 lærer kursdeltakerne elementære saksbehandlingsfunksjoner.^{vii}

Del 2

Denne delen avholdes i uken etter driftsstart når saksbehandlerne har fått bruke systemet en stund. Kursdeltakerne jobber først på egenhånd med ting de lærte i del 1. Kursleder følger med og oppsummerer i fellesskap ting de ser det er spørsmål om og behov for å repetere. Kursdeltakerne lærer så litt mer avanserte funksjoner i Fokus.^{viii}

Lederkurs

Alle ledere må ta saksbehandlingskursene, i tillegg må de ta et lederkurs. Avhengig av hvilke funksjoner forkontorene har, deltar også sekretærene på dette kurset. Det varer i 1-2 timer og avholdes gjerne i en forelesningssal eller et møterom. Kursholderen er som regel ACOS sin prosjektleder mot departementet.

Rutinedokument

Dette dokumentet gir føringer for hvordan saksbehandlerne skal utføre arbeidet sitt i saksbehandlingssystemet. I det aktuelle departement[BØ6] er rutinedokumentet en blanding av rutiner og brukerveiledning. Grunnet departementenes miljøprofil blir det sjelden distribuert noe annet sted enn på intranett.^{ix}

Brukerdokumentasjon

Produsentens brukermanual er tilgjengelig fra et nettverksområde og gjennom en hurtigtast inne i Fokus. Saksbehandlerne får også en to siders hurtigguide som viser de mest grunnleggende funksjonene i fokus. Dette er den eneste dokumentasjonen saksbehandlerne får utdelt på papir.

Superbrukere

Det ble bestemt at superbrukere skulle pekes ut for å hjelpe resten av brukerne med opplæring og problemløsning under innføringen av systemet. I departementet er det en superbruker pr 5 – 8 brukere og det finnes superbrukere i alle avdelinger. Superbrukerne deltok på et eget superbrukerkurs et par uker før innføringen av systemet.

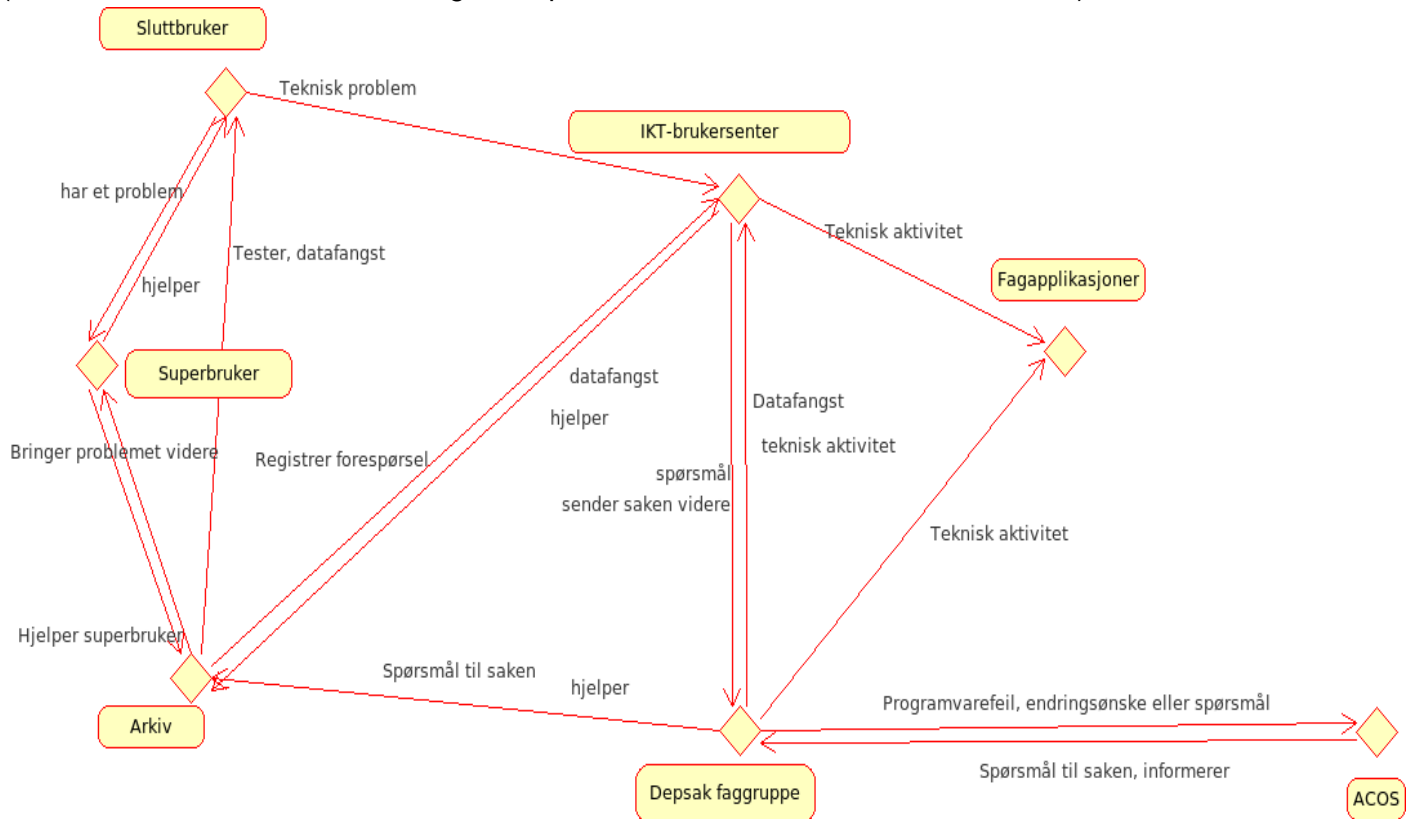
Superbrukere (super users) er brukere som har mer IT-kompetanse enn en vanlig bruker, men som jobber med de samme oppgavene som de andre brukerne. Som Kaasbøl sier det:

"some users, information officers or trainers develop specific skills in using computers, so they provide support to their colleagues, and this group will be called super-users". [1]

Brukerstøtte i departementet

Den organiserte brukerstøtten er nivådelt og de ulike nivåene tar seg av ulike oppgaver. Det første kontaktleddet for en saksbehandler er en superbruker. Alle har også mulighet til å kontakte IKT-brukersenter (helpdesk) direkte. Brukersenteret registrer nye saker og tar seg av

enkle tekniske problemer, for eksempel manglende programvare på brukerens PC. Brukerne blir likevel oppfordret til å benytte superbrukere, da henvendelsesrutinen krever dette. Om det er noe superbrukeren ikke får løst bringes problemet videre til arkivet. Det arkivet ikke klarer å løse melder de som en sak til DSS gjennom første linjen i IKT-brukersenteret. Avhengig av sakens art føres den videre i supportsystemet eller løses direkte av brukersenteret. faggruppen for depsak og arkivene avgjør hvorvidt ønsker om endringer i systemet skal bringes videre til produsenten. (Rutine for henvendelsehåndtering for departementene.doc kontakt DSS:IKT:PRT)



(Fig1. Henvendelsehåndtering, forfatteren)

Metode og kildeproblematikk

For å finne ut hvordan brukere oppnår kunnskap om systemet har tre ulike metoder blitt benyttet. Vi har lest gjennom brukerdokumentasjonen og to superbrukere har blitt intervjuet. For det tredje jobber den ene av de undertegnede med Depsak2 for Departementenes servicesenter. Vedkommende har derfor inngående kunnskap om innføringen og den tekniske

siden ved saksbehandlingssystemet samt en god forståelse av hvordan organisasjonen fungerer.

Intervjuet med de to superbrukerne var et dybdeintervju, med en semistrukturert intervjuguide. Forfatterne valgte et semistrukturert intervju fordi det var ønsket at respondentene snakket fritt, men om valgte tema. Det ble forsøkt å ha en induktiv tilnærming til problemet, slik resultatet av undersøkelsen ikke ble for farget av forfatteren fra DSS sine hypoteser. Superbrukere ble valgt fordi deres rolle er hovedtema for oppgaven, men også fordi vi antok at de ville ha meninger om dokumentasjon, kursgjennomføring og innføringsprosessen generelt.

Den ene av superbrukerne hadde vært i gruppen som skulle fastsette saksbehandlingsrutinene og det kunne derfor tenkes at han kunne mer om innføringsprosessen enn den andre. Det virket som at temaet engasjerte respondentene og de gav gode og utfyllende svar. De to superbrukerne jobbet i hver sin avdeling i departementet. Dette ble gjort for å få tilbakemeldinger fra superbrukere som har hjulpet forskjellige sluttbrukere.

Det var satt av en time til hvert intervju, da noe mer hadde vært vanskelig med tanke på respondentenes hektiske hverdag. Noe som viste seg å være tilstrekkelig. Begge de spurte deltok på intervjuet og begge gav tillatelse til å benytte lydopptak. Siden man slapp å ta notater var det mulig for begge forfatterne å stille spørsmål. Etter at transkriberingen var kvalitetssikret ble lydopptaket slettet. Grunnet tidspress fikk ikke respondentene anledning til å kvalitetssikre resultatet. For å bevare respondentenes og forfatterens anonymitet har departementets navn blitt utelatt.

Disse tre tilnæringsmetodene har hver sine problemer. Når det gjelder brukerdokumentasjonen er det som vi skal se tre forskjellige typer slik dokumentasjon. For det første har man brukermanualen som produsenten av systemet har laget, dernest har man en hurtigguide og til slutt har man departementets rutinedokument. Problemet her er at to av disse dokumentene ikke kan legges ved oppgaven av copyright og andre grunner. Følgelig blir det svært vanskelig å kontrollere disse kildene.

En svakhet ved oppgaven er at man kun får frem superbrukernes syn på innføringsprosessen. Undersøkelsen ville blitt styrket dersom man også kunne få en vanlig brukers syn på innføringen, men det lykkes ikke å få et intervju med en av disse. Det kunne også verdt interessant å intervju en arkivar, siden det er arkivarene som har ansvaret for saksbehandlingssystemet.

Da den ene som har skrevet oppgaven også jobber med Depsak2, har det i oppgaven vært en uheldig nærhet til problemstillingen. Selv om vedkommende ikke har hatt noe med oppsettet i prosessen kan det ha påvirket nøytraliteten til konklusjonen. Også her støter man på problemer med kildekontroll da det stort sett har blitt benyttet interne dokumenter som ikke kan offentliggjøres.

Resultat og drøftelse

Dokumentasjon

På spørsmål om superbrukerne benyttet seg av produsentenes brukermanual svarte de at de ikke hadde brukt den, Ingen av interjudeltagerne var engang kjent med at denne fantes på tross av at denne ble omtalt på saksbehandlerkursene. De var heller ikke kjent med at noen saksbehandlere hadde benyttet seg av denne for å løse et problem.

Dette stemmer godt over ens med det litteraturen sier om it-bruksanvisninger". "Computer users generally do not read manuals" (NowickWard (2006) s 2008).

Når det gjelder departementets eget rutinedokument er situasjonen en litt annen. Superbrukerne sa at dette var den første kilden de vendte seg til dersom de støtte på et problem de selv ikke klarte å løse etter litt prøving og feiling.

Som nevnt tidligere inneholder rutinedokumentet informasjon både om hvordan man skal gå frem ved behandlingen av en bestemt type sak og hvordan man skal bruke saksbehandlingssystemet for å kunne gjennomføre de nødvendige stegene. Rutinedokumentet fungerer altså både som oppslagsverk når det gjelder IT-ferdigheter (It-skills) og oppslagsverk når det gjelder hvilke oppgaver systemet kan løse (task support).

Det er flere grunner til at rutinedokumentet ser ut til å bli foretrukket fremfor produsentens brukermanual. I følge superbrukerne vi snakket med skyldes saksbehandlernes problemer ofte usikkerhet rundt nye rutiner. Rutinene er beskrevet i rutinedokumentet, mens produsentens brukermanual kun gir svar på tekniske spørsmål.

"det var jo også noe som var rene rutiner, hvordan sakene skulle gå hva som var notater hva som var utgående brev," (Intervju)"

En annen mulig årsak til at superbrukerne foretrekker rutinedokumentet er at de selv har vært med å diskutere innholdet av dette. Dette fører til at de får eierskap til dette dokumentet og at de blir bedre kjent med innholdet i dette enn produsentens brukermanual. Når superbrukerne til en viss grad kjenner rutinedokumentets innhold fra før, blir det antagelig lettere for dem å finne frem i dokumentet, enn det hadde vært hvis innholdet var helt nytt for dem. (Norwick (2006) s 12) at grunnen til at bruksanvisninger ikke blir brukt delvis skyldes at brukere synes de er vanskelige å finne frem i. Superbrukerne ga også uttrykk for at de anbefalte saksbehandlerne å slå opp i rutinedokumentet når de støtte på problemer.

En tredje og svært viktig årsak er at departementets arkivavdeling forutsetter at brukere/superbrukere har konsultert rutinedokumentet før de spør arkivavdelingen om hjelp.

Folk lærer ved å etterlikne hverandre (Ngoma s4). Når både superbrukere og arkivavdelingen aktivt oppfordrer til bruk av rutinedokumentet ved problemløsning fører dette til at bruken av rutinedokumentet sprer seg, spesielt blant superbrukere.

Det er også en siste viktig grunn som har å gjøre med produsentmanualens kvalitet. WebSak Fokus har svært mange innstillinger som kan endre programmets virkemåte relativt dramatisk, produsentmanualen omtaler programmets funksjoner med standard-innstillinger og tar altså ikke hensyn til alle de innstillingene departementet selv har gjort. Bruksverdien av manualen blir altså mindre.

Selv om superbrukerne så på rutinedokumentet som en verdifull kunnskapskilde ble det kritisert, fordi det ikke i stor nok grad ble holdt oppdatert etter hvert som superbrukerne oppdaget nye problemer.

“jeg mener at [...] manualen må utvikles i forhold til de spørsmålene vi som superbrukere får “
(Intervju)

At dokumentasjon ikke tar opp relevante problemstillinger er vanlig klage i følge (//
Finn riktig person) (Ref)

Superbrukerne kritiserte at de ikke hadde fått rutinedokumentet før innføringsdagen. Det gjorde det vanskelig for dem å forbrede seg. Den ene av dem utrykte at dette gjorde det vanskelig for henne å hjelpe de andre brukerne. (Intervju). McNive skriver at en av superbrukernes roller er å hjelpe til under innføringen av et nytt system (McNive 2009) og det var dette som var hensikten med å innføre superbrukere i departementet. Kaasbøl har pekt på at det er viktig at superbrukere får de ressursene de trenger for å kunne gjennomføre sine oppgaver (Kaasbøl 2012 s 128)

Superbrukernes oppgaver

Mange av de spørsmålene superbrukerne fikk den første tiden etter innføring var egentlig besvart i rutinedokumentet, men det var i følge superbrukerne mange som var usikre og foretrakk å spørre noen.

“Ja det rutinedokumentet. [...] Mye sto jo egentlig der, det var vel mange som syns det var greiere å [...] spørre noen eller syns det var vanskelig å finne frem i det dokumentet” (intervju)

Det er også superbrukerne som tar opp spørsmål som de ikke klarer å løse selv, med arkivet. De fungerer altså som kommunikasjonsledd mellom saksbehandlere og arkivavdelingen. Dette mente superbrukerne var viktig for departementet fordi arkivavdelingen er avhengig av å være på kontoret for å kunne gjøre sine vanlige oppgaver. De må motta telefoner og e-post stadig og har ikke mye tid til å være ute blant saksbehandlerne for å hjelpe dem. Superbrukerens rolle blir altså viktig fordi den avlaster arkivavdelingen

Superbrukernes rolle som første linje support ble ansett som viktig av McNive i en studie av superbrukere på et sykehus. (McNive 2009 s 2)

Det er verdt å merke seg at superbrukerordningen bare var tenkt som en midlertidig ordning i innføringsperioden, men i følge interjuobjektene ser det nå ut til at ordningen består (Interju) Både brukere, arkivavdelingen og IT-avdelingen ser ut til å være fornøyd med ordningen, og superbrukerne får fortsatt spørsmål selvom det, i alle fall i den ene avdelingen var noe færre spørsmål enn tidligere.

“Vi tar jo fortsatt i mot spørsmål [...]. Jeg ringer fortsatt en del til arkiv hvis det er ting som er feil og det skjer jo fortsatt det også at det er noen som ikke får det til. Det har blitt mye mindre som går gjennom meg. Så om de fleste går rett til arkiv nå det er jeg litt usikker på. Så kanskje de ønsker at vi i større grad skal være ut der. Det kan godt være” (Intervju)

Det er ikke urimlig at det har blitt færre spørsmål som kommer inn hos superbrukerne. I en innføringsperiode kommer det mange grunnleggende spørsmål fra brukere som ikke har så mye datakunnskap. Superbrukere karakteriseres gjerne av at de har mer datakunnskap enn vanlige brukere, at de kjenner informasjonen i systemet bedre, men også at de er lærer raskere (Kaasbøl (2012) kap 11). Denne lille ekstrakunnskapen kan gjøre at superbrukerne relativt sett blir svært mye mer kompetente i en startfase. Etter hvert som de vanlige brukerne lærer de grunnleggende tingene som superbrukerne kan svare på, får superbrukerne færre spørsmål. En annen grunn kan være at problemene etter hvert blir av en mer teknisk art. Det kan nok være at brukerne etterhvert henvender seg direkte til arkivet hvis de forstår at problemet skyldes programfeil

Superbrukernes organisering og kommunikasjon

Superbrukerne i departementet har som tidligere nevnt vært utpekt formelt. De to første ukene etter innføring hadde superbrukerne et kvarters møte hver dag. Møtene ble ledet av arkivavdelingen. På møtene kunne superbrukerne ta opp problemer som hadde oppstått og arkivavdelingen informerte om hvilke problemer de jobbet med å løse. Det har ikke vært noen superbrukermøter etter de to første ukene, men både arkivavdelingen og superbrukerne har uttrykt ønsker om å fortsette med dette.

Det ble gitt beskjed til avdelingene om at de måtte avgi superbrukere. Den ene hadde da blitt gitt ansvaret med å velge ut superbrukerne. Superbrukerne ble valgt ut etter arbeidsområde slik at man hadde superbrukere for de fleste typer arbeidsoppgaver som blir gjennomført i departementet. Vedkommende hadde passet på å velge brukere han visste hadde gode datakunnskaper “.. som ikke spør dumme spørsmål rundt dataprogrammer [...]Folk som ikke har høy terskel for å prøve noe nytt.” Det ble altså valgt superbrukere som var læringsorienterte (kaasbøll (2012) 8.3) Noe som kan ha gjort at superbrukerordningen har fortsatt etter innføringen.

Både Almnes og McKnive har lagt vekt på at det er viktig at superbrukere møtes og utvikesler kunnskap:

“Almnes (2001) conducted a study of superusers amongst nursing home personnel, and McNeive (2009) reports from nurse superusers in a hospital. Both emphasize that belonging to

a group is important for superusers, since their role is the only ones of its kind amongst those whom they meet daily.” (Kaasbøl (2012) kap 11)

Kommunikasjonen mellom superbrukerne i departementet er stort sett muntlig og superbrukere kommuniserer gjerne på tvers av avdelingsgrensene.

“for vår del så sitter vi i to kontorer [ved siden av hverandre] her i min avdeling [...]vi snakker jo en del med hverandre og gir kanskje litt hjelp.. hvis det er spørsmål som jeg ikke kan svare på så spør jeg om hun kunne svare og sånn. og det tror jeg gjelder i de andre avdelingene “. (Intervju)

Kaasbøl slår fast at det er viktig at en organisert gruppe med superbrukere kommuniserer på tvers av avdelingsgrenser. (Kaasbøll (2012) kap 11). Kaasbøll bruker et eksempel fra et finsk firma med tre produktgrupper og 11 undergrupper i hver av disse. Videre sier kaasbøl at det ble gitt mye hjelp på tvers av avdelingsgrensene. Departementet har også mange avdelinger og dette gjør kommunikasjon på tvers av avdelingsgrensene viktig også her.

Det overnevnte peker mot at superbrukerne har samlet seg i et velfungerende praksisfelleskap, som gjør det mulig for superbrukerne og dra nytte av de hverandres kunnskap

“vi snakker med hverandre vi har ikke tid til noe skriftlig” (intervju)

Selv om superbrukerne uttalte at de ikke hadde tid til å produsere noe skriftlig ble det senere i intervjuet uttalt at det kunne vært praktisk å ha et system for å holde orden på de problemene som saksbehandlerne hadde, hvem som måtte hjelpes og løsningen på på problemet. dette mente superbrukerne kunne hjelpe til med å identifisere svake brukere som har behov for mer kursing (intervju) Det ble også nevnt at de løsningene som ble samlet i systemet kunne danne grunnlag for et oppdatert rutinedokument, som superbrukerne selv ønsket seg. Norwick (2006 s 7) slo fast at en av grunnene til at manualer ikke blir lest var at de ikke inneholdt relevant informasjon eller at de er for grunnlegende

En av interjuobjektene nevnte også at han syns det var merkelig at man ikke hadde en blogg, der man kunne publisere, spørsmål og svar. Kaasbøll skriver at malinglister, FAQ-sider og andre typer skriftlig kommunikasjon mellom superbrukere (og andre), kan være nyttig (Kaasbøll (2012) s 127)

Kaasbøl fremhever at det er viktig at superbrukere får nok tid til å gjennomføre sine oppgaver og anbefaler at man setter av tid til superbrukeroppgavene. (Kaasbøll (2012) s 128). Superbrukerne i departementet har ikke fått avsatt fast tid eller fått avlastning i sine oppgaver, men mellom 20 og 30% av arbeidstiden til de ansatte er ikke belagt med oppgaver. En fast tid til superbrukeroppgaver kunne kanskje vært å foretrekke, men superbrukerne vi intervjuet hadde erfart at det alltid var en superbruker som hadde tid til å hjelpe.

Superbrukerne ga uttrykk for at det var greie kurs og at kursholderne var flinke (intervju).

Et vanlig problem med kurs er at brukerne prioriterer andre oppgaver fremfor kurset (Ngoma m fl. (2008) s 3) Saksbehandlingskurset var obligatorisk, men selv når kursene er obligatoriske så hender det at brukere ikke deltar. Noe som også var aktuelt for den ene respondenten "det var en travel tid. Det var tungt å prioritere"

men de etterlyste trening ved den enkelte brukerens egne skrivebord, der man løste den enkelte brukerens egne saker (intervju). At man løser reelle problemer under opplæring har blitt fremhevet som viktig når man skal lære opp voksne i bruk av it-systemer (intervju).

Superbrukerne vi snakket med mente individuell opplæring var spesielt viktig fordi de fleste jobbet med litt forskjellige typer saker og derfor brukte litt forskjellige funksjoner i systemet. Det er imidlertid et spørsmål om man ville klare å gi individuell opplæring til så mange brukere.

Superbrukerne sa også at det var problematisk at kursmaskinene ikke hadde det samme oppsettet som deres egne kontormaskiner. Forskning har vist at brukere lærer bedre når kurssituasjonen samsvarer med den reelle situasjonen, da kunnskapen kan overføres direkte (Kaasbøll (2012))

Under intervjuet kom det også frem at, man mente kursene ikke var tilstrekkelige for å gi brukerne den kunnskapen de trengte. I alle fall ikke for svake brukere. Det ble sagt at dersom saksbehandlerne skulle kunne benytte seg av de fordelene de nye funksjonene i systemet ga, måtte det mer til enn kursene (intervju). Superbrukerne ga også inntrykk av at de lærte mer av de første dages bruk av systemet og av å slå opp i rutinedokumentet enn de gjorde på kurset. Dette kan skyldes at kurset ikke ga relevant kunnskap. Mer sannsynlig er det at superbrukerne vi intervjuet er mer læringsorienterte enn den jevne bruker. Læringsorienterte brukere lærer ofte mer gjennom praktisk bruk enn gjennom kurs (FERENCEVockell (1994) s 26), mens mer målorienterte folk eller folk som lærer senere ofte har større utbytte av kurs (FERENCE & Vockell (1994) s 26)

Når det gjelder superbrukernes egen opplæring fikk de som nevnt tidligere gjennomføre et eget superbrukerkurs. Dette ble gjennomført en uke før innføringen. Her kommenterte interjudeltakerne at dette kurset i liten grad skilte seg fra saksbehandlingskurset. Dette mente de til en viss grad var bortkastet tid, men det ble sett på som positivt at de fikk en ekstra gjennomgang av kurset. Hovedkritikken så ut til å gå ut på at superbrukerkurset i for liten grad forebredte dem på brukernes forespørsler. (intervju)

På tross av kritikken av kursene fortalte superbrukerne at de fleste saksbehandlere jobbet med saker på vanlig måte kort tid etter innføringen. På den annen side ble vi fortalt at det var noen brukere som ikke brukte systemet slik det var tiltenkt. Disse brukerne jobbet ikke med sakene innenfor saksbehandlingssystemet, men skrev dokumentene i word på vanlig måte for så å sjekke inn dokumentet i saksbehandlingssystemet etter at det var ferdigskrevet Det var klart at dette var de brukerne som oftest fikk dataproblemer generelt. Dette ble forklart med brukernes høye alder (intervju), og dårlige generelle datakunnskaper. I tillegg var dette folk som hadde jobbet lenge i departementet og var svært vant til de gamle rutine (intervju)

Tilbakemeldingene fra superbrukerne om saksbehandlingskurset var at dette fungerte stort sett greit "jeg synes jo det var veldig bra, men samtidig så er det jo slik at når man sitter med egne saker og sitter i eget miljø [...] så dukker det opp noen problemstillinger som ikke var i kurset" Begge savnet å bli kurset i eget miljø med problemstillinger som var relevant for dem.

man ønsker å beholde interessen til kursdeltakerne og samtidig kunne lære dem noe.

Et problem gjenntagende problem ved kurs er at brukerne prioriterer andre oppgaver fremfor kurset (Ngoma m fl. (2008) s 3) Saksbehandlingskurset var obligatorisk, men selv når kursene er obligatoriske så hender det at brukere ikke deltar. Noe som også var aktuelt for den ene respondenten "det var en travel tid. Det var tungt å prioritere"

Konklusjon

Man har sett at innføringsprosessen stort sett har fungert godt. Brukere har lært gjennom kurs og superbrukere. Superbrukerne fant mye hjelp i rutinedokumentet, mens produsentens brukermanual var ukjent og ubrukt. Mange brukere foretrekker å spørre superbrukerne fremfor å forsøke å løse problemet selv. Superbrukerne har organisert seg i et fruktbart praksisfelleskap og de kommuniserer på tvers av avdelingsgrensene. Superbrukerordningen ser ut til å fungere så godt at man ønsker å fortsette emd ordningen. Superbrukerne fungerer som et bindeledd mellom saksbehandlere og arkivavdelingen de har tid nok til brukerne og de avlaster arkivarene når det gjelder brukerstøttefunksjoner

Superbrukerne mente kursene var greie, men at de ikke i stor nok grad tok opp reelle problemstillinger.

Superbrukerne tok opp fire ting som kunne forbedret læringsprosessen

- 1) Kurs som tok opp mer relevante problemstillinger
- 2) Superbrukerne burde hatt tilgang til rutinedokumentet før innføring
- 3) Det bør settes opp en kunnskapsbase der superbrukerne kan registrere hvem de hjelper, hva de hjelper dem med og hva løsningen går ut på
- 4) Rutinedokumentet bør oppdateres, slik at det reflekterer de problemene brukerne faktisk har; Gjerne med utgangspunkt i dataene fra innrapporteringssystemet nevnt i forrige punkt.

Forslagene er vurdert i forhold til tidligere forskning og resultatene tilsier at alle disse forslagene med fordel kan tas til etterfølge.

Videre forskning

På grunnlag av disse funnene hadde det vært interessant å se på hvordan departement som ikke har hatt brukerdokumentasjon i sine rutiner, har håndtert usikkerhet rundt bruk av systemet.

Har de benyttet brukerdokumentasjonen? Har superbrukerne og arkivet fått større belastning eller har de i liten grad valgt å benytte seg av systemets muligheter.

ⁱ www.regjeringen.no [16.05.2012]

ⁱⁱ <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Offentlig-forvaltning/Regelverk/Arkivbegreper>

ⁱⁱⁱ <http://www.acos.no/artikkel.aspx?MId1=1020&AId=1532> [16.05.2012]

^{iv} <http://www.acos.no/artikkel.aspx?MId1=993&AId=1462> [16.05.2012]

^v Basert på erfaringer gjort av den ene forfatteren gjort i sitt virke. Kontakt DSS:IKT:PRT gjennom ikt-brukersenter@dss.dep.no ved spørsmål.

^{vi} ACOS (2012) Innhold i saksbehandlingskurset v04

^{vii} ACOS (2012) Innhold i saksbehandlingskurset v04

^{viii} ACOS (2012) Innhold i saksbehandlingskurset v04

^{ix} Departement (2012) Saksbehandlingsrutiner 6.3 Kontakt DSS:IKT:PRT gjennom ikt-brukersenter@dss.dep.no for tilgang til dokumentet