INF3280 Oblig 5: Evaluering av opplæring i ePhorte

mai 16

2013

Kandidatnummer:
603, 609, 613, 628

Introduksjon 2
Problemstilling 2
Bakgrunn 2
Metoder 3
Intervjuer, observasjon og spørreundersøkelse 3
Kirkpatrick's 4 nivå model 4
Presentasjon av data 6
Observasjon 6
Spørreundersøkelse 8
Intervjuer 11
Innsats til forbedringer av opplæring 15
Evaluering 16
Evaluering ut ifra Kaasbølls 10 gylne regler 16
Evaluering ut ifra Kirkpatricks 4 nivåer 19
Atferd 21
Resultater 22
Svakheter i evalueringen 22
Mulige svakheter ved Kirkpatrick's modell 22
Pålitelighet 23
Bias 23
Avslutning 23
Sammendrag av data 23
Konklusjon 24
Litteraturliste 25
Vedlegg 26
Intervjuer 26
Spørreskjemaet 33
Del 1: Vurdering av kurset 33
Samtykkeskjema 41

Introduksjon

I dette prosjektet vil vi evaluere Universitet i Oslo (UiO) sitt grunnkurs for bruk av arkiv og saksbehandling-systemet ePhorte. Dette programmet ble introdusert i 2008 ved UiO, og er brukt av de fleste saksbehandlere og personalkonsulenter ved UiO. I vår evaluering av kurset har vi observert selve kurset, holdt en spørreundersøkelse blant kursdeltakerene og intervjuet utviklerene av kurset. Vårt mål med evalueringen er å finne ut i hvor stor grad kurset klarer å levere IT-kompetente brukere for bruk av ePhorte og hvorvidt kurset er utformet i forhold til gjeldende pensum om hva som konstituerer gode opplæringsmetoder. Vi vil også se på hvilke forbedringspotensialer kurset har.

Problemstilling

"Klarer ePhorte grunnkurs å lære opp brukere i grunnleggende bruk av ePhorte?"

Bakgrunn

Saksbehandlere ved UiO lærer grunnleggende bruk av verktøyet ePhorte i et heldags kurs. Som en videreføring av dette kurset tilbys det også hjelp fra superbrukere og en omfattende dokumentasjon om avansert bruk av verktøyet.

ePhorte

ePhorte er et elektronisk saks- og arkivsystem som ble innført ved UiO i 2008. Dokumenter som produseres eller blir lastet inn i ePhorte blir lagret i en felles database hvor de er offentlig tilgjengelige, med mindre de er skjermet gjennom tilgangsbegrensninger. Verktøyet kan altså brukes for å opprette saksmapper og dokumenter, og søke i arkivet.

Kurs

Det holdes heldags grunnkurs i ePhorte jevnlig; dette kurset er rettet mot saksbehandlere og ledere (Universitetet i Oslo 2013) som vil bruke dette i deres arbeidsstilling. Dette kurset har som formål å lære deltakerene å bruke grunnleggende funksjoner i ePhorte.

Kurset skal lære deltakerene å..

- opprette en saksmappe
- opprette brev og interne notater
- sende brev og notater til godkjenning
- bruke e-post sammen med ePhorte
- skjerme sensitiv informasjon i forhold til offentligheten (offentlig journal)

Superbrukere og dokumentasjon

Superbrukere er brukere av ePhorte som har blitt utpekt, ved deres enhet, til et avansert kurs som går grundigere gjennom ePhortes funksjoner (Universitetet i Oslo 2012). Superbrukere har et ansvar for å hjelpe andre ePhorte-brukere til å benytte seg av verktøyet ved henvendelse. Dokumentasjon over ePhortes funksjoner, og veiledninger til hvordan de skal brukes, er tilgjengelig på hjemmesiden til UiO. Dokumentasjonen dekker både grunnleggende funksjoner ved ePhorte og verktøyets mer avanserte funksjoner.

Metoder

Intervjuer, observasjon og spørreundersøkelse

De tre metodene vi har valgt for samle informasjon er intervju av kursutviklere, observasjon av grunnkurset og spørreundersøkelse for deltagerne som var tilstede, og deretter sammenligne disse dataene med teorien fra kurset.

Intervjuet var semistrukturert (Sharp et al., 2007, s. 299), som gjorde at vi kunne ha åpne, ledende spørsmål som lot intervjuobjektet snakke fritt innenfor bestemte temaer. Det ga oss mulighet for oppfølgingsspørsmål på spørsmål som var viktig for vår datainnsamling, og lot intervjuobjektene utdype sine meninger. Intervjuet ble tatt opp med en opptaker, deretter transkribiert.

Vi fikk tillatelse til å delta med to observatører under grunnkurset. Observatørene noterte ned det de observerte av kursets fremgang, nøkkelhendelser og inntrykk fra deltagere og kursholder. Disse dataene har en stor rolle i vår sammenligning av kurs og pensum.

Etter observasjonen av grunnkurset for ePhorte delte vi ut spørreundersøkelser til de 6 deltagerne av kurset. Undersøkelsen lot oss raskt og effektivt samle inn data uten å forstyrre kursets gang (Lazar m.fl., 2010, s. 101). Det gir oss mulighet til å samle både kvalitativ og kvantitativ data samtidig. Spørreundersøkelsen består at to deler; Del 1 som omhandler brukernes reaksjon og evaluering av kurset, og del 2 som som skal måle deres læring etter kurset. Begge delene har blitt laget ut i fra de to første nivåene i Kirkpatrick's 4 nivå modell (se neste avsnitt).

Kirkpatrick's 4 nivå model

For evalueringen av dette kurset har vi valgt å basere den på Kirkpatrick's modell som tar for seg evaluering ut ifra fire nivåer:

Evaluering av trening basert på reaksjoner fra kursdeltakere

Når en skal evaluere tilbakemeldinger underveis og etter et kurs så kreves det at en uavhengig tredjepart er den observerende parten. Dette for å sørge for en mest mulig objektiv evaluering, da en kursholders inntrykk vil være farget av vedkommendes posisjon under kurset. Om det ikke er mulig å ha en ekstern part til å evaluere bør en bruke spørreundersøkelseer og intervjuer. Ved bruk av spørreundersøkelser og intervjuer sørger en for en systematisk tilnærmingsform som er reproduserbar (pålitelig), samtidig som det er mindre rom for at responsen skal bli farget av inneværende bias hos aktørene som utfører undersøkelsen.

Spørreundersøkelser og intervjuer gir også rom for at en kan undersøke i hvilken grad kursdeltakerne kan anses som kompetente innenfor IT, basert på deres forståelse av de tre områdene informasjon, informasjonsteknologi og "Activity Fit" (evnen til å koble sammen aktiviteten brukeren skal utføre ved hjelp av IT-verktøy med funksjonaliteten i programvaren). Ved å berøre flere områder innen hva som anses som IT-kompetanse i intervjuer og spørreundersøkelseer, kan en få et mer enhetlig bilde hva som er bra og hva som er dårlig ved et kurs.

Evaluering av læring

Formålet med å evaluere IT-kompetanse kan ha mange årsaker og gjennomføres i mange forskjellige omgivelser. For eksempel skal kursutviklere lage et nytt kurs, og trenger i den forbindelse en oversikt over brukeres kompetansenivå, slik at kurset blir tilrettelagt på et passende nivå. Det brukes i skolesammenheng, for å teste studenter innenfor IT-relaterte felt, eller for å sørge for at deltakerene kan dokumentere at de er kompetente nok til å få en sertifisering.

Nivåene innenfor IT-kompetanse kan deles opp i evne, forståelse og problemløsningskompetanse. Evne kan testes ved at en ber brukeren utføre en spesifikk handling som f.eks "legg til MP3 i spilleliste". Forståelse kan testes ved å be brukeren beskrive formålet med et program eller hvordan et stykke informasjon behandles. Ved å presentere brukeren med et åpent spørsmål som oppfordrer til eksperimentering som f.eks "Finn ut og forklar hva som skjer med metadataen til denne MP3-filen når du prøver å åpne den i Windows Media Player og iTunes" så tester en brukerens metakognitive evne, det vil si evne til å løse problemer som de ikke nødvendigvis har intrikat kjennskap til.

Evaluering av atferd

Evaluering av atferd etter opplæring kan testes uavhengig av hva brukerene skal gjøre i ettertid av kurset. Hvis brukerene bruker IT-verktøy på en annerledes måte etter kurset, kan en si at det har vært en forandring i atferden til brukeren. Å finne ut i hvilken grad forandringen har påvirket og hva slags forandringer som har funnet sted er formålet med evaluering av atferd. En metode som er omdisputert er å bruke logger i programvaren for å måle hva og hvordan en bruker behandler IT-verktøyet og informasjonsbehandlingen.

Denne type statistikk gir oss dessverre ikke et fullt bilde, da vi ikke får vite hvorfor visse funksjoner blir brukt eller unngått. Observasjoner, intervjuer og spørreundersøkelseer er da et mye bedre verktøy for å finne ut hva som skjer.

Evaluering av resultater

Evaluering av resultater har som formål å etablere hvorvidt introduksjonen av IT-verktøye(t)ne fullfører målet med introduksjonen, og i hvilken grad opplæringen har bidratt til å nå dette resultatet. Dessverre er det mange eksterne variabler som kan påvirke hvorvidt en bruker får brukt et IT-verktøy ofte, så det er ikke alltid hensiktsmessig å kun behandle resultater basert på hvor ofte et verktøy blir brukt, eller hvor mange saker som blir løst med verktøyet. For å unngå dette kan en f.eks måle hvor lang tid brukeren bruker på å løse en gitt oppgave som er typisk for brukerens arbeidsplass. En kan også velge å måle effekten av opplæring ved å sammenligne to grupper, hvor den ene ikke får noen som helst opplæring, og en som får det, og så se hvilken gruppe som kommer best ut av dette. (Kaasbøll 2010)

Presentasjon av data

Observasjon

ePhorte kurset fant sted tirsdag 23. april på et møterom i Kristen Nygaards hus. Varigheten var fra kl. 09.00-15.00. Kursholder var Are Holsted. Det var 6 påmeldte deltagere på kurset.

Gjennomgang av kurset

Kurset startet med at kursholder presenterte seg selv. Han ba alle kursdeltagerne fortelle hva de het og om de hadde noen tidligere erfaringer med ePhorte. Noen hadde jobbet litt med ePhorte fra før, noen hadde bare sett skjermbildet og noen hadde aldri vært borti systemet før i det hele tatt.

Etter introduksjonen gikk kursholder inn på kurssiden for ePhorte. Han forklarte saksbehandlerrollen og hvor de skulle lete etter hjelp om de trengte det. Deretter holdt han en PowerPoint presentasjon og gjennomgikk viktige begreper man må kunne for å forstå ePhorte. Presentasjonen varte ca. en time før vi tok en kort pause.

Etter pausen logget alle inn i ePhortes kursbase. Da alle var innlogget gikk kursholder gjennom skjermbildet. Han forklarte og demonstrerte på storskjerm alle funksjoner som var relevante for kurset. Alle deltagerne hadde fått tilsendt 2 journalposter i forkant av kurset. Disse ble brukt da han gjennomgikk funksjonene. Oppgavene han gikk gjennom var:

1. Opprette ny sak.
2. Legge inn info om sak.
3. Plassere sak på riktig sted i arkivet.
4. Lenke til en annen sak.
5. Opprette journalpost.
6. Sende journalposten til sidemannen.
7. Skjerme sak.

Kursdeltagerne imiterte kursholder imens han gjennomgikk oppgavene. I siste halvdel av kurset skulle kursdeltagerne gjennomføre disse oppgave selv. Kursholder gikk rundt og hjalp de som stod fast eller hadde spørsmål.

Inntrykk av kursleder

Kursholder Are Holsted snakket tydelig og gikk sakte frem under hele kurset. Alle begreper og funksjoner ble grundig gjennomgått før han gikk videre. Vanskelige begrep illustrerte han på tavla for å gjøre det lettere å forstå. Han viste forståelse for at deltagerne ikke kunne systemet eller forstod alle begreper fra før av. Og han var veldig tålmodig hver gang noen trengte hjelp. Han spurte ofte om noen hadde noen spørsmål. Han ga også deltagerne pauser jevnlig gjennom hele dagen.
Hele kurset bestod av 50 prosent teori og 50 prosent praktisk oppgaveløsning.
Kursmaterialet var av og til litt tungt for deltagerne å forstå, spesielt for de med lite erfaring innen IT fra før.

Spørreundersøkelse

Målet med spørreundersøkelsen var å gi innsikt i deltakerenes reaksjon til kurset og hvor mye de faktisk hadde lært av kurset. Dette ville gi informasjon som er relevant for de to første nivåene i Kirkpatricks evalueringsmodell (nevnt tidligere i denne rapporten). For å kunne gi et nøyaktig bilde av hva de hadde lært av kurset var det derfor viktig at deltakerene gjennomførte spørreundersøkelsen samme dag som de hadde vært på kurset.

Gjennomføring

Spørreundersøkelsen ble delt inn i to deler; første del tar for seg spørsmål som gikk ut på å måle deltakerenes reaksjoner og meninger om kurset, andre del tar for seg spørsmål direkte rettet mot temaer som ble gjennomgått på kurset. Spørreundersøkelsen ble delt ut til deltakerene gjennom en nettpeker og de gjennomførte spørreundersøkelsen ved slutten av kurset.

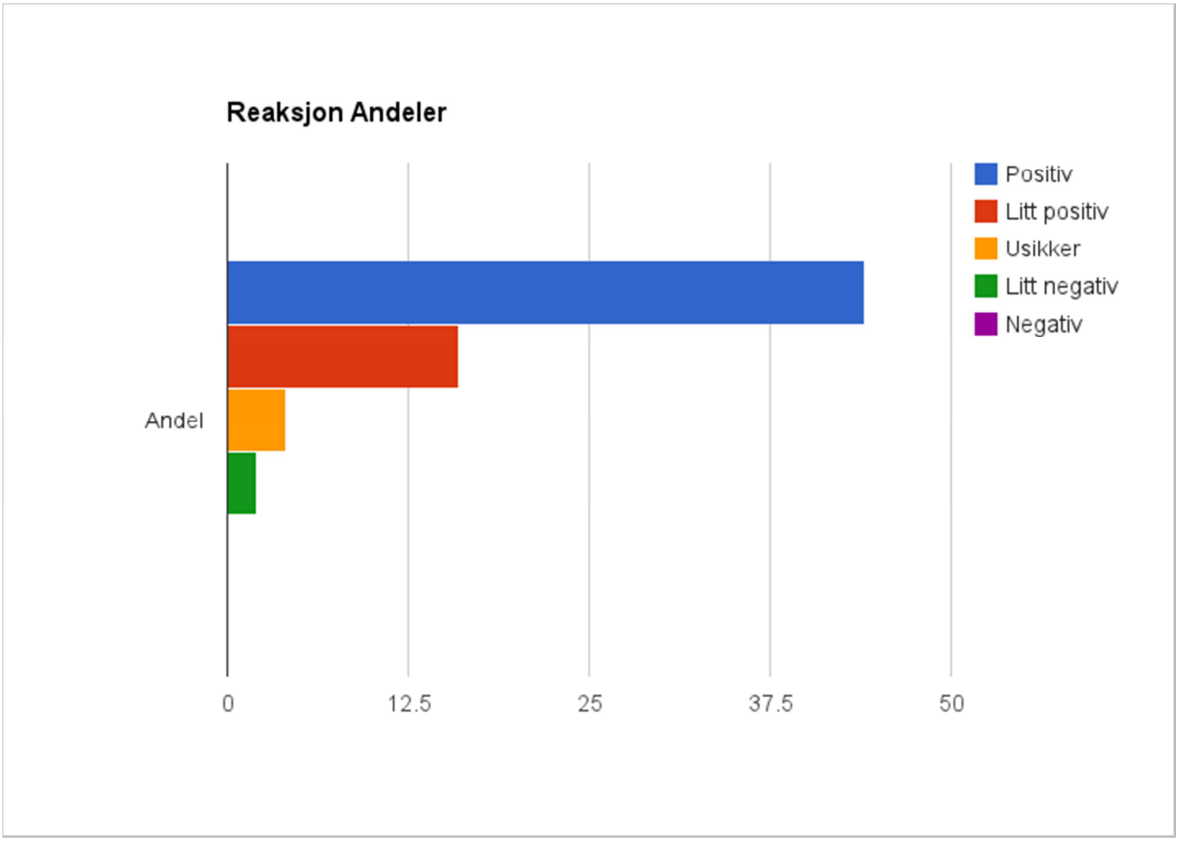
Resultat

Spørsmålene var rettet mot en målgruppe helt uten tidligere erfaring med ePhorte. For å kontrollere dette var dette et eget spørsmål i første del av undersøkelsen. 2 av de 6 deltakerene på kurset svarte at de hadde litt erfaring med ePhorte fra før.

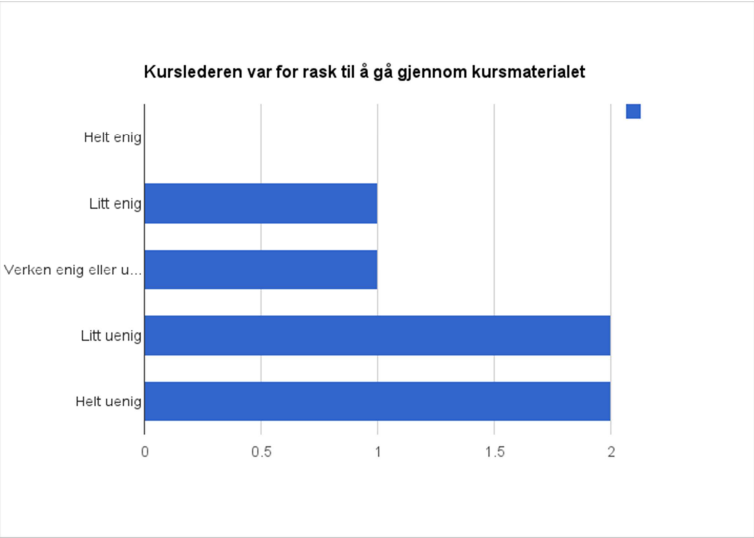
Del 1: Reaksjon

For å kunne få et innblikk i deltakerenes reaksjon til kurset var spørsmålene i første del av spørreundersøkelsen rettet mot deltakerenes spesifikke meninger om kurset. Andre del går inn på læring, men hvis undersøkelsen hadde blitt strukturert slik at læring var første del ville dette påvirket deltakerenes svar hvis de ikke følte de klarte spørsmålene.

Det var for det meste positiv respons i første del av spørreundersøkelsen. Grafen "Reaksjon Andeler" viser en oppsummering av svarene fra første del av undersøkelsen.



Spørsmålene gikk inn på temaene om: kursets struktur, hvor forståelig innholdet var for deltakerene, holdning til kursholder, meninger om øvelsene i kurset, kunnskapsnivå og kursets tempo. Spørsmålet om kursets tempo ga den største variasjon.



Disse svarene står i kontrast til svarene fra de andre spørsmålene, hvor svarene var nesten enstemmig positive. Majoriteten her er fortsatt at kursholderen ikke gikk gjennom kursmaterialet for fort, men avviket fra det tidligere spørsmålet er fortsatt interessant. Dette blir utdypet i analysen av resultatene.

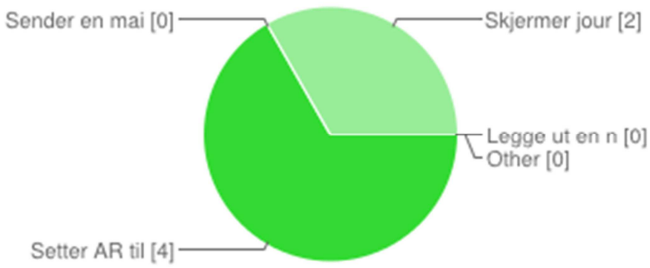
Deltakerene fikk også muligheten til å skrive deres egne tilbakemeldinger til kurset. Igjen var det preget av stort sett positive tilbakemeldinger: *"Fin gjennomgang av ePhorte. Gikk gjennom helt grunnleggende ting. Gikk gjennom hva forkortelsene stod for", "Riktig nivå for meg som helt nybegynner. Tålmodig kursleder som tok seg tid til å hjelpe underveis".* Det var også en negativ tilbakemelding: *"Litt for rask gjennomgang..... Det var til tider vanskelig å følge kursleder samtidig som man skal gjøre konkrete oppgaver".*

Del 2: Læring

Svarene fra denne delen av spørreundersøkelsen var spesielt preget av korrekte svar. Majoriteten av spørsmålene fikk 1 av 6 feil svar.

Spørsmålene med flest korrekte svar var: "Hvorfor benytter vi ePhorte?" (83% riktig svar), "Hva er en journalpost?" (83%), "Hvilke av disse tre begrepene går under begrepet "status"?"(100%).

Et sentralt emne som ble gjennomgått på kurset var skjerming av sensitiv informasjon. Vi inkluderte derfor også to spørsmål for å reflektere over dette, hvorav første spørsmål var: "Du vil legge ut en ny journalpost som er under arbeid, og som kun skal være tilgjengelig for deg og noen spesifikke personer. Hva skal du gjøre?". Grafen til høyre representerer svarene fra deltakerene. De fleste ("Setter AR tilgangskode og attribuerer de andre med den samme koden", 4) svarte riktig her, men 2 deltakere svarte feil ("Skjermer journalposten ved å endre dokumentnivået slik at kun personer med riktig tilgang kan lese journalposten") på dette flervalgsspørsmålet.



Det andre spørsmålet som omhandlet skjerming av sensetiv informasjon var ikke et flervalgsspørsmål, men et mer åpent, kortsvars spørsmål. "Hvordan skjermer du en sak med tilgangskode?". Svarene her gir et mer kvalitativt innblikk i hva deltakerene mener at man skal gjøre. På dette spørsmålet var det 2 som svarte helt korrekt, 3 som svarte riktig men ikke helt grundig og utfyllende (glemte for eksempel å nevne hvilken tilgangskode), og 1 som svarte feil.

Intervjuer

Anne-Gro Berg

Vårt første intervju med seksjonen som er ansvarlig for kurs for ePhorte, var med Anne-Gro Berg, rådgiver fra Seksjon for forvaltning av elektronisk saksbehandling og dokumentasjon ved UiO.

Hennes bakgrunn som lærer har vært med på å gi kurset det pedagogiske rammene som slike kurs har godt av.. Hun har i samarbeid med andre fra sin seksjon utviklet kurset over tid, og samtidig vært med på å dokumentere systemet.

Om effektiviteten rundt kurset forteller Anne-Gro Berg at det ikke blir foretatt noen målingsdata eller store spørreundersøkelser på det i ettertid, annet enn at de observerer at folk logger seg inn og bruker ePhorte.

I følge Anne-Gro har respons fra kursdeltagerne vært med på å forme kurset i ettertid. I starten var det mye fokus på arkiv-delen, dette bunnet i at systemet skulle være en digitalisering av eksisterende arkivsystem ved UiO. For mange av deltakerne som var saksbehandlere var dette noe som ikke var direkte relevant for deres arbeid, og som følge av dette ble kurset videreutviklet til å fokusere mer på helhetlige funksjoner som flere brukere har behov for.

I tillegg har de lent seg på superbrukere som er tilgjengelig ved de fleste enheter hvor ePhorte er tatt i bruk. Superbrukernes sin oppgave er å fungere som et støttehjul og lære de nye brukerne opp i funksjoner som er relevante for deres arbeidsoppgaver. Funksjoner som ikke nødvendigvis blir gjennomgått på grunnkurset, da de ikke er relevante for alle.

Brukerene støtter seg også opp mot ePhorte-veiledningen på UiOs nettsider, som Anne-Gro forteller også er populære blant andre institusjoner i Norge som også bruker ePhorte.

Personalkonsulentene ved UiO kjørte i gang et eget opplegg etterhvert, hvor de la ut felles rutiner for personalkonsulent-relaterte oppgaver. De holdt også kurs i samarbeid med Seksjon for forvaltning av elektronisk saksbehandling og dokumentasjon.

Ina Høy Hinden

Ina Høj Hinden, rådgiver i Seksjon for forvaltning av elektronisk saksbehandling og dokumentasjon, er en av utviklerene av kursmateriell og opplegg for ePhorte, og kursholder i opplæringskurs for systemet.

Kurs og læring

"Enten tar de det eller så gjør de det ikke, og problemet med UiO er at det er veldig mange som bruker ePhorte sjeldent, og derfor glemmer de det mellom hver gang de bruker det. Så blir de aldri kompetente brukere uansett hva vi gjør. Og på selve kurset når de sitter og skal prøve å sette seg inn i det så kan hva som helst gå galt. De kan få de aller største problemer med å forstå nesten hva som helst."

Etter erfaring er det få faste mønstre som brukerne sliter med under kurset, problemer som oppstår er mer avhengig av brukerens evne til å forstå og sette seg inn i nye grensesnitt. En mindre erfaren bruker kan støte på problemer ved de minste ting, i motsetning til de som lett tar til seg læring og nye utfordringer.

Mye av problemet med å lære systemet er at de fleste brukere ikke bruker ePhorte fast, men heller en sjelden gang i blant, slik at de sjeldent blir kompetente brukere i systemet. Etter en lenger tidsperiode uten oppfriskning av bruk av systemet og dets funksjoner, glemmer brukeren hvordan systemet fungerer. De får som regel da hjelp til å utføre handlingen i ePhorte, men lærer aldri ordentlig hvordan det skal gjøres selv.

Det arkivske språket som blir brukt kan i begynnelsen forårsake forvirring hos brukeren. ePhorte er et saks- og arkiveringssystem, og bruker derfor et arkivsk språk som brukerne må lære seg for å kunne forstå grensesnittet. Navn på begreper har ulike betydninger

avhengig av hvilken sammenheng, arbeidsavdeling og system de blir nevnt. Eksempel på dette er blant annet at en sak for en statsforvalter ikke er den samme typen sak i ePhorte. Til tross for dette er ikke det arkivske språket brukerne sliter mest med.

"De skjønner konseptet bak begrepene selv om de ikke nødvendigvis bruker de samme navn. De skjønner hva vi mener. Men grensesnittet er blytungt. "

Det største problemet for brukeren under kurs og ved senere bruk i arbeidsplassen er grensesnittet til ePhorte.

Utvikling av kurs

"Mest på intuisjon, man vet ofte mye om hva som ikke virker. Evry er ganske ubrukelige på sine veiledninger og dokumentasjon, så vi skal ikke gjøre sånn som dem. Men ellers så er det nok mer på intuisjon, hva tror vi folk faktisk klarer å stable seg gjennom. Vi vet litt om hvordan folk leser nettsider. Så det er forsøkt utformet slik som vi tror det vil gå inn. Men ingen av oss har tung interaksjonsdesign bakgrunn eller noe som helst sånt, så det går litt mer på hva vi har sett ikke har fungert"

Det har deltatt flere utviklere fra eSak-avdelingen i utformingen av læringsmaterialet. Dokumentasjon og kursmateriale har blitt utviklet på utviklernes intuisjon framfor ulike metodikker, på grunn av tidligere erfaring med lærings- og nettvaner. Materiellet er formet slik de tror brukerne best vil lære og forstå, og etter observasjon av hva som har hatt best og minst effekt på brukernes læring.

Tidligere la grunnkurset mer vekt på å skrive notater i ePhorte (kommunikasjon internt i UiO), men etter vurdering har dette fått en mindre rolle ettersom det blir langt mindre brukt i arbeidplassen enn brev (kommunikasjon utenfor UiO).

Respons fra brukerne viste også at de mange av kursene var unødvendige tunge og tidslange, som har ført til at de fleste kursene har blitt kuttet ned og strammet opp. Blant annet finnes ikke lenger todagerskurs. Det er nå mer tid til spørsmål, tips og bonusting som er nyttige men ikke et krav.

Respons og tilbakemelding

Det er ingen loggføring av brukernes bruk og vaner i ePhorte. Det logges mye i ePhorte, men for å se på bruken må man veldig spesifikt inn på en ting. På grunn av dette blir det veldig tungvint, som er grunnen til at det ikke blir laget noen bruksmønsterlogger.

Den vanligste typen tilbakemelding er muntlig tilbakemelding. ePhortes UiO nettside har også en tilbakemeldings funksjon der brukerne kan trykke 'Jeg fant ikke det jeg lette etter' og 'Jeg fant det jeg lette etter'.

"Vi har kun fått en 'Nei jeg fant ikke det jeg lette etter', siden ingen gidder å klikke på 'Jeg fant det jeg lette etter'. Det er veldig synd, siden også det de leter etter som ikke er vår sak kan vi muligens lenke til. Så vi plukker jo opp det vi hører, men mesteparten av tilbakemeldingen vi får er muntlig."

Det meste av respons de får fra brukerne kommer inn etter kurs kommer fortløpende inn i form av klager og henvendelser til ePhortes brukerstøtte. All kommunikasjon mellom bruker og brukerstøtte skjer gjennom superbrukere, som er de som har lov til å hendvende seg på ePhortes brukerstøtte. ePhortes nettsider har en liste over de vanligste feilmeldingene og løsninger på disse, men til tross for dette handler den typen henvendelser som oftest om tekniske feil med brukerens lokale maskin, eller tekniske feil som oppstår av feil programvarebruk.

Ved å se på hva brukerne har mye problemer med kan utviklerne stadfeste om saken er et større problem som de må finne en løsning på. Blant annet resulterte den ene tilbakemeldingen de fikk til at det ble laget en lenke gjennom deres brukereveiledninger til en annen som ga informasjon om hvor brukerne skulle dra dersom de lette etter dette problemet.

Endring av brukernes reaksjoner og oppførsel

"Det er alltid en, og det er alltid en møteplager også, men det er ikke mye. Jeg har holdt kurs i andre ting som har vært mye hjelp fram og tilbake, men folk nå er mye med nå. Jeg var jo ikke her da det ble rulla ut og man måtte lære folk som ikke ville lære, de som kommer på

kurs nå er folk som vet det er obligatorisk. Det er ikke mange av dem som er så lite IT/PC-kompetente at jeg er nødt til å fly mellom radene."

Som kursforeleser har Ina merket at deltagerene kommer med høyere kompetanse enn tidligere, en del har ofte allerede erfaring fra andre saksbehandlingssystem. Brukerene lærer og forstår mye raskere og bedre enn for to år siden, da systemet var nytt og brukerene ikke ville ha forandring i arbeidsplassen. Det gjør det derfor vanskelig å se om brukernes framskrittet er forsårsaket av oppdatering av dokumentasjon og kurs, eller om det er brukerene som har endret seg.

Innsats til forbedringer av opplæring

Utviklerne for opplæring i ePhorte på UiO har som tidligere nevnt gjennom årene utviklet dokumentasjon og kurs videre etter respons fra brukere og observasjon av deres reaksjoner og bruk. Forandringene for grunnkurset og andre opplæringsmaterialer som ble nevnt av kursutviklerne er:

- Kurset var i begynnelsen unødvendig tungt og tidslangt. Det har nå blitt kuttet ned og strammet inn, slik at det nå er mer fokus på det viktigste grunnleggende. Todagerskurs finnes ikke lenger.
- Funksjoner og punkter som er mindre viktige og sjeldenere brukt i arbeidsplassen har blitt mindre vektlagt, mens punkter som deltagerne tidligere savnet har fått større rolle.
    - Grunnkurset la mer vekt på å skrive notater i ePhorte, men etter vurdering har dette fått en mindre rolle ettersom det blir langt mindre brukt i arbeidplassen enn brev.
    - I begynnelsen var det mye fokus på arkivbiten, fordi kursutviklerne tilhørte arkivledelsen. Kurset la da stor vekt på det arkivfaglige i systemet, mens for en saksbehandler har dette mindre interesse.

- Etter at kurset ble kuttet ned og strammet inn har det nå blitt mer tid til tips og triks, spørsmål og bonusting som er nyttige men ikke et krav.
- Dokumentasjon på nettsiden
    - Søkefelt har blitt lagt til slik at det er lettere for brukerne å finne informasjon om det de ser etter.
    - Kjente feilmeldinger og løsninger på disse, som blir oppdatert etterhvert som det dukker opp nye problemer.
    - Hjelp til å løse ikke ePhorte-relevante problemer. Blant annet har det blitt laget en lenke gjennom deres brukereveiledninger til en annen nettside utenfor UiO som gir informasjon om hva brukerne skal gjøre dersom dette problemet oppstår.

Evaluering

Evaluering ut ifra Kaasbølls 10 gylne regler

En sammenligning mellom våre observasjoner fra ePhorte-kurset og Kaasbølls «10 gylne regler for forbedring av IT brukeres kompetanse».

<u>Ten golden rules for improving IT users' competence</u>

1. Provide users with detailed instruction sheets or videos, also during training.
2. Train users so that they understand IT concepts.
3. Provide a variety of learning material.
4. Make sure users understand the usefulness of the IT.
5. Train users so that they can solve problems and learn on their own.
6. Organize training at the same time as the system is installed.
7. Identify, organize, authorize and cultivate superusers.
8. Include IT, information and use competence in support and training

9 Provide a variety of support channels and frequency.

10 Train local groups of users, not only individuals.

1. Provide users with detailed instruction sheets or videos, also during training.
I starten av kurset viste kursholder på storskjerm hvor brukerne kunne finne detaljerte instruksjoner på ePhortes kursside. Instruksjonene er rettet mot nybegynnere, og inneholder derfor screenshots og mange detaljer rundt hver operasjon. For å gjøre operasjonene lettere å huske er instruksjonene delt opp i mindre seksjoner. Disse er organisert etter vanskelighetsnivå og tema på kurssidene. Hver seksjon er sekvensiell og viser operasjoner steg for steg før den ender i en observerbar sluttilstand.

Instruksjonene for ePhorte følger prinsippene for effektive/ brukervennlige instruksjonshefter. De inneholder mange screenshots, de er sekvensielle, delt inn i seksjoner, de føllføres med en observerbar sluttilstand og de er korte. Det ble ikke utdelt instruksjonshefter under kurset. Instruksjonene på kurs-siden er for omfattende til at de kunne printes ut i sin helhet. En mulighet kunne vært å samle de viktigste operasjonene som ble gjennomgått på kurset i et hefte og delt disse ut til brukerne. Dette kunne hjulpet brukerne da de skulle gjøre praktiske oppgaver på egenhånd.

Link til instruksjonssiden: http://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/saksbehandling-arkiv/ephorte/saksbehandler/#vrtx-main-content-2

2. Train users so that they understand IT concepts.
I begynnelsen av kurset gikk kursleder gjennom alle viktige begreper. Det er viktig å gjøre dette før oppgaveløsning, slik at brukerne har en forståelse for konseptene de skal jobbe med. PowerPoint presentasjonen inneholdt flere konseptuelle modeller for å fremme konsepsjonell forståelse. Slike modeller er spesielt nyttige for brukere som lærer sakte (Kaasbøll, s. 60).

3. Provide a variety of learning material.
ePhorte kurset tok i bruk flere metoder å lære på. Teoridelen hjalp brukerne med den funksjonelle og den konseptuelle forståelsen av temaene. De imiterte kurslederen for å lære å navigere i ePhorte og de gjorde praktisk oppgaveløsning den siste delen av kurset.

Instruksjoner var tilgjengelig på ePhortes kurs side og kurslederen var tilgjengelig for spørsmål om noen trengte hjelp.

4. Make sure users understand the usefulness of the IT

Brukere blir mer motiverte til å utvikle sin kompetanse om de forstår nyttigheten den har på aktivitetene de skal gjøre (Kaasbøll, s 87). På ePhorte kurset gikk kursleder gjennom saksbehandlerrollen og hvilke oppgaver en saksbehandler hadde. Resten av kurset gikk til å lære å utføre disse oppgavene i ePhorte. Kurset fokuserte mest på den individuelle kompetansen mellom ePhorte og disse aktivitetene. Det ble også nevnt på kurset hvilke funksjoner ePhorte har i forhold til organisasjoner (UiO, museer o.l).

5. Train users so that they can solve problems and learn on their own.

Brukere som lærer godt på egenhånd blir dyktigere og trenger mindre oppmerksomhet fra støttetjenester (Kaasbøll, s 97). På ePhorte-kurset gikk kursleder raskt gjennom hvor brukerne kunne finne løsninger på vanlige feilmeldinger som kan dukke opp i ePhorte. Det ble ikke brukt mye tid på dette, fordi det var relativt sjelden man fikk feilmeldinger i ePhorte, ifølge kursleder.

Lenke til side for feilmeldinger og løsninger i ePhorte: https://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/saksbehandling-arkiv/ephorte/feilmelding-losning.html

Da brukerne skulle utføre oppgaver selv i den praktiske delen av kurset, fikk de utforske og eksperimentere med operasjoner og funksjoner i ePhorte. Fordi brukerne var innlogget i kursbasen var det ingen fare for at feil skulle gi noen konsekvenser. Brukerne spurte ført og fremst kursleder om det var noe de ikke forstod, i stedet for å lete etter løsninger på instruksjonene på kurssiden.

6. Organize training at the same time as the system is installed.

Denne regelen betyr at brukere ikke burde lære ny IT lenge før de skal ta det i bruk. Da har de mest sannsynlig glemt mesteparten av hva de har lært. Det burde heller ikke gå for lang tid fra systemet er installert til brukerne lærer å bruke systemet. Dette fører ofte til negativ holdning fra brukerne på grunn av forsinkelsen (Kaasbøll, s 102). Det optimale tidspunktet for å lære nye IT systemer er samtidig som de blir installert på arbeidsplassen.

I forhold til ePhorte-kurset tok de fleste deltagerne dette før de skulle bruke det på jobb. Det er individuelt når hver deltager skulle begynne å bruke ePhorte. En av brukerne hadde brukt ePhorte en stund på arbeidsplassen før kurset. I dette tilfellet burde hun lært om systemet før hun tok det i bruk. Det kan være litt vanskelig for arbeidsgiver å koordinere dette, fordi kurset kun holdes ca. en gang i måneden.

7. Identify, organize, authorize and cultivate superusers.

Denne regelen er ikke relevant for grunnkurset i ePhorte. Eventuelle superbrukere deltar på flere kurs etter grunnkurset.

8. Include IT, information and use competence in support and training.

Under kurset hadde deltagerne tilgang til hver sin pc, de hadde alle instruksjoner tilgjengelig på kurssiden til ePhorte og de hadde en kursholder med bred kompetanse i ePhorte tilgjengelig hele tiden.

9. Provide a variety of support channels and frequency.

Denne regelen er ikke relevant for grunnkurset i ePhorte for saksbehandlere. Kurset varer bare i 6 timer og kursdeltagerne har ikke samme arbeidsplass. Det varierer fra arbeidsplass til arbeidsplass hvilke tilbud brukerne har i forhold til superbrukere og IT- brukerstøtte.

10. Train local groups of users, not only individuals.

ePhorte-kurset holdes ca. en gang i måneden. Om det ikke er nok påmeldte deltagere, utsettes kurset. Dette resulterer i en gruppe på minst 5 deltagere som får opplæring per kurs.

Evaluering ut ifra Kirkpatricks 4 nivåer

Reaksjon

Tilbakemelding fra deltakerne var stort sett positive. Majoriteten av deltakerne var positive til hvordan informasjonen om ePhorte ble presentert (2 helt enig, 3 litt enig og 1 verken enig eller uenig) og mente at de hadde lært og forstått det meste av informasjonen (3 helt enig, 2 litt enig, 1 litt uenig). Dette viser en god presentasjon av informasjon og derfor indikerer god utvikling av informasjonskompetanse i kurset.

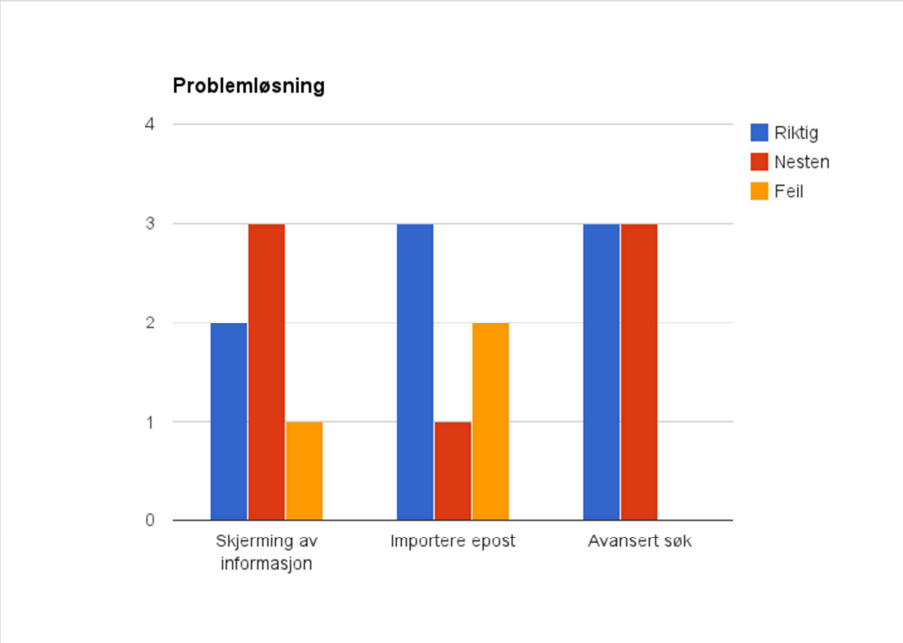
Kursets mål var å lære opp deltakerne i grunnleggende funksjoner for ePhorte og derfor ikke fokusert på informasjonsteknologisk kompetanse. Derfor vil dette ikke være særlig relevant for denne evalueringen. Under observasjonen var det 1-2 deltakere som hadde problemer med dette, men det var heller ingen stor hindring i læring av ePhorte. Kurset fokuserte heller ikke på opplæring i oppgaver som de ville møte på arbeidsplassen. Kursets målgruppe (saksbehandlere, arkivarer og ledere ved UiO) ville vært for bred for å kunne strukturere kurset til å inkludere fokus på *activity fit.*

Læring

Vi har fokusert på en tredelt evaluering av læring: Evne, forståelse, problemløsningskompetanse. Grunnkurset hadde som mål å lære deltakerne grunnleggende funksjoner i ePhorte. Ved å evaluere etter disse tre konseptene vil man da få en god oversikt over hva deltakerne har lært på kurset.

Evne evalueres ved å spørre deltakerne om å løse spesifikke oppgaver. Dette krever at man gjennomfører en undersøkelse hvor man setter deltakerne i en situasjon hvor man de kan løse oppgaven med programmet. Dette ville vært vanskelig å gjennomføre med en spørreundersøkelse, men for å gi en indikasjon på nivået til kursdeltakerne inkluderte vi et flervalgsspørsmål som introduserte en oppgave og ga 4 forskjellige løsninger. Her svarte kun 2 deltakere feil, som indikerer at majoriteten av deltakerne ville klare å gjennomføre enkle operasjoner. For å kunne teste dette videre trenger man å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse på feil ved bruk av ePhorte for brukere som nettopp har gjennomført kurset.

Man kan se på forståelse ved å spørre deltakerne om formålet med forskjellige funksjoner eller programmer, eller man kan be dem om en dypere forklaring av hvordan systemet behandler informasjonen når det skal gjennomføre en funksjon. Første halvdel av del 2 av spørreundersøkelsen tok opp spørsmål (som "hvorfor benytter vi ePhorte?") som dette. Deltakeren svarte i gjennomsnitt 88% korrekt på disse spørsmålene. Dette viser til en høy forståelse av hva ePhorte er, programmets funksjon og sentrale konsepter (også vist i deltakernes reaksjon til kurset).



For å kunne evaluere *problemløsningskompetanse* ble deltakerne bedt om å løse et åpent problem hvor de har muligheten til å eksperimentere. Spørsmålene gikk ut på tre sentrale funksjoner i ePhorte som ble gjennomgått på kurset; skjerming av sensitiv informasjon, importere epost til ePhorte og avansert søk etter saker. Ut ifra grafen "Problemløsning" kan vi se at det var kun 3 feil svar fra alle spørsmålene (Svarene som ble kodet som "nesten" mangler kun bruk av terminologi eller utdypning). Disse svarene indikerer derfor at deltakerene klarer å løse problemer ut ifra det de har lært på kurset.

Atferd

Vi hadde problemer med å samle inn data om tidligere kursdeltakeres atferd. Vi prøvde å ta kontakt med deltakere som hadde vært på kurset tidligere, men fikk kun 1 svar. Vi gjennomførte et intervju men dette ville ikke gi oss et stort nok datasett til å kunne komme med noen konklusjoner om dette. UiO gjennomfører heller ingen etter-evaluering og logger ikke bruken av ePhorte.

Resultater

På grunn av mangel på evaluering etter kurs og logging har vi heller ikke fått tilgang til data om resultater etter implementasjonen av grunnkurset.

Svakheter i evalueringen

Mulige svakheter ved Kirkpatrick's modell

Kirkpatrick's modell har gjort store bidrag til tenking og det praktiske elementet rundt treningsevaluering. Det har hjulpet å sette fokuset på at et enkelt resultat som måleenhet ikke er nok til å reflektere kompleksiteten til organisasjoners treningsprogram, og har understreket hvor viktig det er å måle flere elementer for å få et helhetlig bilde av effektiveten til treningen. Modellen bevisstgjør også en bør tenke på trening og evaluering av treningen i forretningsterminologi. Skillet mellom læringsnivået og atferdsnivået har også satt fokuset på hvor viktig det er med selve "learning transfer"-prosessen for å gjøre treningen virkelig effektiv. Den har fungert som et heuristisk verktøy for treningsevaluatorer, og vært grunnlaget for mange senere evalueringsmodeller.

Det er dog svakheter med modellen, og et av de viktigste svakhetene er at modellen ikke blir sett på som fullverdig. Kontekstuelle faktorer som læringskulturen til en organsiasjon, organisasjonensmålene og verdiene, den interpersonale naturen på arbeidsstedet mellom kunnskapsbygging og atferdsendringer, klimaet for læringsoverføring og hvorvidt det er nok lærematerial som verktøy og utstyr er faktorer som er med på å påvirke effektiviteten til både prosessen og resultatene til treningen. Kirkpatrick's modell antar at dette er faktorer som ikke er essensielle for effektiv evaluering.

En annen ting er at Kirkpatrick's modell antar at fornøyde kursdeltakere resulterer i større sjanse for læring, som i tur produserer større "transfer" og mer positive organisasjonsresultater. Forskning derimot viser at det ikke finnes noen kausal sammenheng mellom resultat og fornøyde kursdeltakere. (Bates 2004)

Pålitelighet

Pålitelighet refererer til konsistensen av resultatene (dvs. sannsynligheten for å produsere de samme resultatene etter gjentatte målinger). For at spørreundersøkelsen skal vurderes pålitelig bør fordelingen være lik for alle undersøkelser som blir utført, videre vil målingene være mer pålitelig når det er større variasjon mellom deltagerne som blir testet. Tilslutt vil det være større pålitelighet når instruks for gjennomføring av spørreskjemaet er klare og når det er lite distraksjoner i testmiljøet.

Bias

Intervjuobjektene kan være farget av at de har vært med å utvikle kursmateriell og dokumentasjon til kurset. Et av intervjuobjektene er også kursholder. Intervjuene kan også ha blitt påvirket av partiskhet hos intervjueren. Svarene kan påvirkes av struktur, tonefall eller formulering av spørsmålene i intervjuprosessen. En slik skjevhet hos intervjuer kan ha innvirkning på intervjuobjektet slik at det endrer utfallet av intervjuet.

Verdien av den samlede dataen fra spørreundersøkelsene avhenger av hvor sannferdige respondentene er i svarene sine. Fordi respondentene er klare over at svarene deres blir registrert og analysert, kan de føle seg presset til å gi andre svar på spørsmålene enn hva de egentlig mener.

Avslutning

Sammendrag av data

I intervjuene med Anne Gro og Ina, to av utviklerne for opplæringsmaterialet for ePhorte, fikk vi høre at brukerne sliter mest med å lære i ePhorte var grensesnittet til systemet. Mye av problemet med å lære systemet er at de fleste brukere ikke bruker ePhorte fast, slik at de etter en lenger tidsperiode uten oppfriskning av bruk av systemet og dets funksjoner glemmer brukeren hvordan systemet fungerer. De blir da aldri kompetente brukere.

Dokumentasjon og kursmateriale har blitt utviklet på utviklernes intuisjon framfor ulike metodikker, men senere endringer har blitt gjort mye basert på deltagernes tilbakemelding. Begge kursutviklerne fortalte at det ikke er noe loggføring av brukernes

bruk og vaner i ePhorte. Det blir ikke foretatt noen målingsdata eller store spørreundersøkelser på det i ettertid, annet enn at de observerer at folk logger seg inn og bruker ePhorte. Ina mener det er vanskelig å se forandringer på deltagernes reaksjon og læring, fordi brukerne som møter opp har forandret seg gjennom årene. Det er derfor vanskelig å vite om forandringene skyldes at kurset har endret seg, eller om brukerne selv har bedre kunnskaper på forhånd.

Grunnkurset i ePhorte følger Kaasbølls regler for forbedring av brukeres IT kompetanse rimelig godt på de punktene som er relevant for dette kurset. Siden kurset kun varer 6 timer og deltagerne har forskjellige arbeidsplasser er spesielt regel nr. 6 (organiser trening samtidig som systemet installeres på arbeidsplassen) og regel nr. 9 (varier støttekanaler og frekvens)ikke særlig relevant. Regel nr. 7, som omhandler superbrukere, er heller ikke relevant for grunnkurset i ePhorte.

Konklusjon

Det blir som sagt ikke loggført noe om effektiviteten rundt kurset i form av målingsdata eller store spørreundersøkelser i ettertid. Vi har derfor ikke noe tidligere data som kan vise endringer, forbedringer og læringseffekt for kurs og deltagere gjennom årene. Derimot viser vår evaluering av kursets innhold sett i forhold til teoribasen vi har valgt, at kurset faller godt innenfor både Kaasbøll og Kirkpatricks modeller for hvordan et sett med treningsmateriale bør utformes for å få best mulig effekt hos målgruppen. Vi anbefaler fortsatt kursutviklerne å foreta målinger før, under og etter deres kurs for å oppdage eventuelle hull i læringsprosessen og misforståelser i deres kursopplegg. Basert på våre egne observasjoner var kurset gjennomført på en god måte, og evalueringen i ettertid støtter våre inntrykk, men dette alene vil ikke kunne fortelle oss i hvor stor grad brukerne klarer å bruke ePhorte effektivt i ettertid.

Litteraturliste

- Bates, Reid (2004) *A critical analysis of evaluation practice: the Kirkpatrick model and the principle of beneficence* Evaluation and Program Planning, Volume 27, Issue 3, August 2004, Pages 341-347, ISSN 0149-7189, 10.1016/j.evalprogplan.2004.04.011.
Hentet den 12.05.2013 fra
http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149718904000369

- J. Lazar, J.H. Feng og H. Hochheiser (2010): *Research Methods in Human-Computer Interaction*

- Kaasbøll, Jens *Developing digital competence - learning, teaching and supporting use of information technology,* 2013. Hentet den 12.05.2013 fra https://www-adm.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF3280/v13/undervisningsmateriale/Kaasboll2013developingdigitalcompetence.pdf

- Miller, George Armitage (1956) *The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on our Capacity for Processing Information* hentet den 12.05.2013 fra http://psychclassics.yorku.ca/Miller/

- Gingery, Tyson (2009): *Survey Reasearch Definitions: Reliability* hentet den 14.05.2013 fra http://survey.cvent.com/blog/market-research-design-tips-2/survey-research-definitions-reliability

Vedlegg

Intervjuer

Intervju med Anne-Gro Berg

- Hva forventer dere at brukeren skal kunne etter kurset?

De skal kunne det grunnleggende, for å kunne bruke ePhorte som saksbehandlingssystem, det er hovedfokuset.

Også har vi gode veiledninger på nettsiden sånn at de kan få mer kunnskap. Men det er det elementære som er viktigst.

- I hvor stor grad hviler dere på at superbrukere skal lære de opp videre?

Ganske mye

- Og hvordan har superbrukerne blitt opplært?

De har gått superbrukerkurs. De går på kurs som går enda dypere inn i materien, enn de som går vanlig saksbehandlingskurs. Også har vi repetisjonskurs som er halv dag, hvor vi går igjennom mye av det samme heldagskurs men det går fortere.

- Hvordan er suksessraten? Måler dere på noen som helst måte?

Nei, vi får ikke målt annet enn at vi ser at saksbehandlere brukere ePhorte. Som saksbehandlingssystem. Vi har ikke hatt noen store undersøkelser.

- Er det ikke obligatorisk å bruke ePhorte?

Jo, det er verktøyet ditt som saksbehandler ved UiO.

- Hvilken type metodikk har vært grunnlaget for utformingen av kursmaterialet?

Rett og slett har vi sett på hva er det en saksbehandler må kunne i ePhorte for å kunne drive saksbehandling, altså utføre jobben sin. Ganske enkelt.

- Har dere hatt noe samarbeid med Evry?

Med selve kursing. Ja nå har jo vi ganske mye kunnskap her hos oss. Men med kursene, så er det ikke kurs i saksbehandlingsrutinene. Det er mer funksjonene i ePhorte, hvordan du oppretter et

brev, hvordan du besvarer. Også er det litt rundt lover og regler, i forhold til forvaltingslov og offentlighetslov.
Men vi holder kurs i selve verktøyet, ikke hvordan du skal drive ren saksbehandling.

Har brukernes tilbakemelding vært med på å videreutvikle ePhorte?
Nei

Hva med kursene? Hva slags respons har dere fått der?
Når vi rullet ut ePhorte i 2008, så begynte vi på scratch. Også testet vi innhold i kurs, hva vi gikk igjennom. Og fikk tilbakemeldinger, også justerte vi.
Fordi det var noen punkter som vi kanskje vektla for mye, også var det andre punkter som vi savnet, som vi følte vi måtte gå mer inn på. Så vi justerte litt etter tilbakemeldinger.

- Har språket i ePhorte vært forvirrende for brukeren?
Du kommer jo inn det etterhvert, akkurat som vi som ikke er økonomer også skal skrive reiseregning så er det jo noe der som for meg er litt fremmed, men det er brukt betegnelser og beskrivelser som er viktige for den funksjonen og da kan du ikke bytte den med noe annet. Så ja, det har vært litt forvirring men de tar det sporty.

- Kan du fortelle litt mer om de endringene dere gjorde etter respons fra brukerne?
Skal jeg se om jeg husker. Det var vel litt mye fokus på arkivbiten, fordi vi er jo arkivledelsen. Vi heter jo eSak. Og da hadde vi nok litt mye fokus på arkivfaglige i systemet, mens en saksbehandler er jo ikke så interessert i det selv om det er viktig, så da måtte vi legge om kursen litte gran. Det er det jeg husker nå, også var det småting, detaljer og slikt.

- Hva er det brukeren sliter mest med å lære?
På kurs? eller i ePhorte? Det er brukergrensesnittet rett og slett. Så vi merker jo, nå har vi hatt ePhorte i 4-5 år, vi har jo folk på kurs som har jobbet andre steder og hvor de er vant til å bruke et tilsvarende system og de tar det kjapt.Så det er noe med å være vant til det. Yngre folk som tar ting kjappere.

- Har dere noen løsninger på det eller må bare brukeren bli vant til det?
Den enesten måten å lære det på er å bruke det, og så har vi veldig mange flinke superbrukere, også har vi arkivarene. De bruker ePhorte hele tiden, og de er jo som superbrukere. De har jo hjulpet mye.

- I hvor stor grad trenger brukeren oppfølgning etterpå? Fra kurs til erfaren bruker, hvor lang tid til dere anser dem som opplært?
Det er ettersom hvor mye de bruker det til daglig. Vi har jo brukere som vi har hatt på kurs i flere runder. Som kommer først på grunnkurs, og så kommer de på repetisjon, også kommer de kanskje igjen på en ny runde. Og det er jo fordi de ikke jobber i ePhorte hver dag. Så det krever at du jobber kontinuerlig i Ephorte for å bli god og for å ha god nytte og bruk av ePhorte. Mens saksbehandlere som ikke bruker det daglig, noen har jeg hørt kanskje bruker det tre ganger i året. Det som skjer da er at de få hjelp av en kollega til å gjøre de oppgavene tre ganger i året. Men vi har jo gode veiledninger på nettsidene våre, som vi har fått veldig gode tilbakemeldinger. For de har vi laget selv her i min seksjon.

- Er all materialet som blir lært på grunnkurset relevant for alle?
Det de lærer på kurs, er det grunnleggende, så det bør de komme borti.

- Hvordan er utviklingen fra en vanlig bruker til en superbruker? Hvor lang tid tar prossesen? Er det noe de velger selv?
Det tror jeg er ulikt. Noen velger selv og sier "ja jeg vil være superbruker". Andre har vel mer eller mindre fått oppgaven at "du skal være superbruker hos oss".

- Har det blitt foretatt noen eksterne vurderinger av kurset?
Nei

- Har dere merket noen endringer på brukernes respons etterhvert som dere har forandret på kurseT?
Ja, vi har fått gode tilbakemeldinger hele veien vi. Det er noen selvfølgelig, alltid som ikke er fornøyd. Men vi har jo ganske god prosent på fornøyde brukere og kurs. De synes det er ryddig og godt presentert. Og det er passe tempo. Innholdsmessig så er de fornøyd. Det eneste de men ikke så

mye lenger i og med at vi har drevet med brukere og ansatte som er vant til å bruke tilsvarende systemer. Det eneste vi merket i starten var brukergrensesnittet.

- Har dere testet ut forskjellige metoder eller var det bare veldig klart at sånn skal dere gjøre det?

Det var jo ganske klart på forhånd, i og med at det er visse punkter du må kunne for å bruke systemet som saksbehandler. Så det vi diskuterte frem og tilbake var mye dette med rekkefølgen på hvordan vi skulle presentere og hvordan vi skulle gi helhetsbilde av hva som er elektronisk saksbehandling og arkiv. Hvorfor har UiO tatt i bruk ePhorte, for å få økt rammen rundt historien og øke forståelsen for at dette her er ikke frivillig. Det er faktisk en del av jobben.

- Frem til 2008 har dere bare jobbet på papir?

Da har det vært såkalt elektronisk journal, det vil si at man journalfører. At man registerer inn inngående brev og det som går ut og notatsform. Slik at man får en såkalt en elektronisk journal for å vite hva som har blitt sendt ut av UiO og hva som har kommet inn til UiO. Men selve brevene og dokumentene, det var i papir.

- Hvordan utviklet du kurset? Jobbet du alene eler i samarbeid?

Nei, jeg jobbet jo med folk her i seksjonen.

Jeg har vært lærer før, det hjelper vel litt tror jeg. Også har vi laget kursmaterialet selv. Vi har på en måte skreddersydd, og vi ser veldig behovet til saksbehandleren. Vi tenker hva er det som er bra for saksbehandlere for det er de vi skal hjelpe, og det er et viktig poeng. At man tenker på kunden.

Personalkonsultene kjørte i gang et eget kursopplegg, hvor de la ut felles rutiner for perosnalkonsulenter ved universitet. Hvor de holdt egne kurs i samarbeid med oss. Det er helt genialt, de som kan stoffet holder kurset.

- Da er det mer fokus på saksbehandlingsrutienne?

Ja, det er mer funksjon og bruk i arbeidet.

Intervju med Ina Høy Hinden

- Hva er din oppgave?

Jeg er en av de som utvikler kursmateriell og kursopplegg, og holder kursene. Jeg bistår også personalkonsulentene i UiO når de har mer spesifikke journalrettet kurs, så jeg bidrar med ePhorte-biten på det.

- Hva synes du brukeren sliter oftest med?

Enten tar de det eller så gjør de det ikke, og problemet med UiO er at det er veldig mange som bruker ePhorte sjeldent, og derfor glemmer de det mellom hver gang de bruker det. Så blir de aldri kompetente brukere uansett hva vi gjør. Og på selve kurset når de sitter og skal prøve å sette seg inn i det så kan hva som helst gå galt. De kan få de aller største problemer med å forstå nesten hva som helst. Men jevnt over så skjønner de det da helt på da. Jeg tror ikke det finnes en ting i ePhorte som ikke ett aller annet menneske ikke kan synes er vanskelig.

- Er språket i ePhorte vanskelig for brukerne å forstå?

Ja, det er en terskel, men det er fordi språket fort er arkivsk. Så jeg pleier gjerne å dra dem gjennom en "nå må vi lære en bestemt lingo" som har med arkivering å gjøre, og det må vi lære fordi ellers er ikke begrepene presise. Det er jo sånn 3-4 begreper som de må lære seg, men de rører sammen begreper i hytt og pine for det som er en sak for en saksbehandler i statsforvaltningen er ikke en sak i ePhorte osv. Så vi må lære dem å snakke arkivsk, det hadde vi måttet uansett når man skal bruke et saksbehandlingssystem selv om grensesnittet hadde vært supert, så må man fortsatt lære hva er en sak og hva er en journalpost, og at dette ikke betyr hva du tror det betyr.

- Er det språket som er det største problemet?

Nei, det er grensesnittet helt klart, fordi de skjønner konseptet bak begrepene selv om de ikke nødvendigvis bruker de samme navnet. De skjønner hva vi mener. Men grensesnittet er blytungt.

- Når dere fikk systemet i 2008, hvordan gikk utviklingen av kurset?

Da jobbet ikke jeg her, da jobbet jeg på HF. Jeg kan huske jeg var på to dagers superbrukerkurs den gangen, og jeg satt igjen med følelsen av at dette var et saksbehandlerkurs som var dratt veldig ut i tid. De gikke gjennom alt 7000 ganger i stedet for to. Men kurset har forandret seg veldig siden den gang, men jeg var jo da ikke inn i det i det hele tatt.

- Har respons fra brukerne vært med på å forandre kurset?
Ja. Det to dagers superbrukerkurset var nok en form som folk veldig fort skjønte at ikke var så hensiktsmessig, blant annet på grunn av tilbakemeldinger. Så vi hører jo på hva brukerne sier. Jeg liker å ha så god tid som mulig til ting brukerne lurer på kurs, fordi det er alltid det som er mest interessant, hva de faktisk plukker opp og gjerne vil grave litt i. Og hvis det er noe vi merker kommer igjen så forteller vi det her sånn at det kanskje kan tas videre med inn i kursmateriellet framover.

- Pleier superbrukerne å samle opp en god del henvendelser eller kommer det fortløpende? Er det noen prosseser rundt den tilbakemeldingen?
Fortløpende. Superbrukerne er de som har lov til å hendvende seg på vår brukerstøtte, og der kommer det jo bare rausende inn. Jeg har blitt veldig nøye på å minne dem på at listen over feilmeldinger og løsninger, den ligger på nett. fordi kanskje ikke mesteparten, men mye av henvendelsene fra superbrukerne går på feilmeldinger som ligger i den listen, hvor svaret er at det er noen greier med din lokale maskin.

- Har dere fått noen spesiell respons på dokumentasjonen som ligger på nettet?
Vi har kun fått en 'Nei jeg fant ikke det jeg lette etter', siden ingen gidder å klikke på 'Jeg fant det jeg lette etter'. Det er veldig synd, siden også det de leter etter som ikke er vår sak kan vi muligens lenke til. Den ene tilbakemeldingen vi fikk resulterte i at vi lagde en lenke gjennom våre brukereveiledninger til en annen slik at de måtte klikke dit dersom de lette ette dette. Så vi plukker jo opp det vi hører, men mesteparten av tilbakemeldingen vi får er muntlig.

- Når du er på kurset, må du gå mye rundt og hjelpe brukerne?
Det er alltid en, og det er alltid en møteplager også, men det er ikke mye. Jeg har holdt kurs i andre ting som har vært mye hjelp fram og tilbake, men folk nå er mye med nå. Jeg var jo ikke her da det ble rulla ut og man måtte lære folk som ikke ville lære, de som kommer på kurs nå er folk som vet det er obligatorisk. Det er ikke mange av dem som er så lite IT/PC-kompetente at jeg er nødt til å fly mellom radene.

- Har dere sett på noen andre dokumenter når dere skulle utforme dokumentasjonen og slike i ettertid? Har dere brukt noen metodikker, eller er det mer på intuisjon?
Litt på intuisjon, man vet ofte mye om hva som ikke virker. Evry er ganske ubrukelige på sine veiledninger og dokumentasjon, så vi skal ikke gjøre sånn som dem. Men ellers så er det nok mer på intuisjon, hva tror vi folk faktisk klarer å stable seg gjennom. Vi vet litt om hvordan folk leser nettsider. Så det er forsøkt utformet slik som vi tror det vil gå inn. Men ingen av oss har tung interaksjonsdesign bakgrunn eller noe som helst sånt, så det går litt mer på hva vi har sett ikke har funket tror jeg.

- Har dere noen som helst loggføring på hvordan brukerne bruker ePhorte som dere tar som tilbakemelding?
Nei. Det logges veldig mye i ePhorte, men for å kunne se på bruken så må man veldig spesifikt inn på en ting. Det blir tungvindt. Så det blir ikke laget noen bruksmønsterlogger.

- Du sa at kurset har utviklet seg over tid, er det noen spesielle ting som har blitt forandret?
Jeg tror at man nå legger betydelig mindre vekt på det å skrive notater i ePhorte (kommunikasjon internt i UiO) som det var veldig mye av i min tid, og som blir lite brukt i forhold til brev. Men kurset har blitt "tighta" opp betydelig, også de vanlige endagssaksbehandlerkursene var litt for lange før. Nå er det mer tid til sprøsmål, det er mer tid til tips og triks og bonusting som vi ikke trenger å lære bort men som er kjekt å kunne.

- Hva slags type henvendeles er det mye av som kommer inn til superbrukerne?
Det er for det meste tekniske feil, eller tekniske feil som oppstår av feil programvarebruk. Det er mer brukerfeil enn det er misforståelse av dokumentasjon. Enten er det teksnisk eller så er det et problem med grensesnittet mellom stol og skjerm.

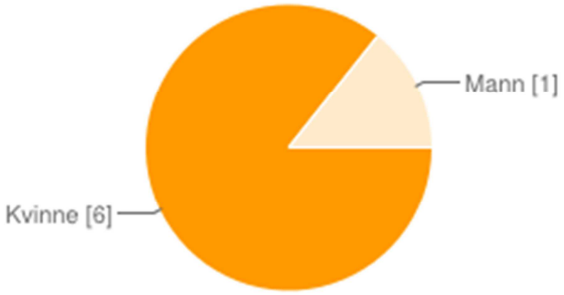
- Har dere merket noen endringer på brukernes respons etterhvert som dere har utviklet kurset videre?
Nå har jeg holdt kurs i to år, og jeg har en følelse av at de kommer med høyere kompetanse som påvirker hvordan de er på kurset. En del av dem har gjerne vært bort i saksbehandlingssystem tidligere. Så jeg har generelt inntrykk av at de kommer med mer i baggasjen allerede når de dukker opp. Jeg vet ikke om ting glir lettere og lettere generelt fordi de kommer med mer forståelse, eller

om kurset sklir bedre og bedre. Jeg husker noen år tilbake da folk ikke ville lære, og da hjalp det ikke hvor bra kurset var. Så det er litt vanskelig å se framskrittet fordi de ikke lenger er der.

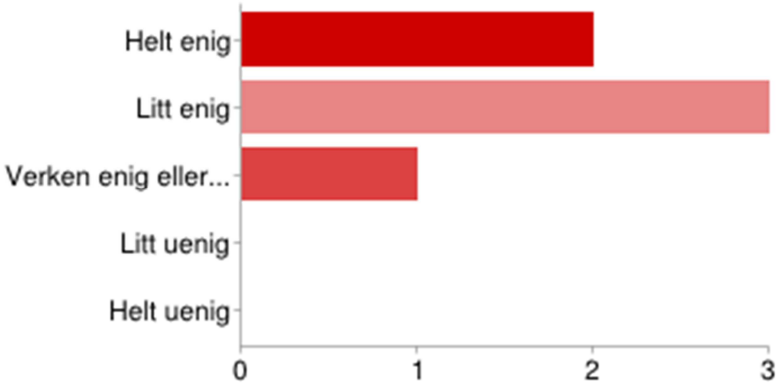
Spørreskjemaet

Del 1: Vurdering av kurset

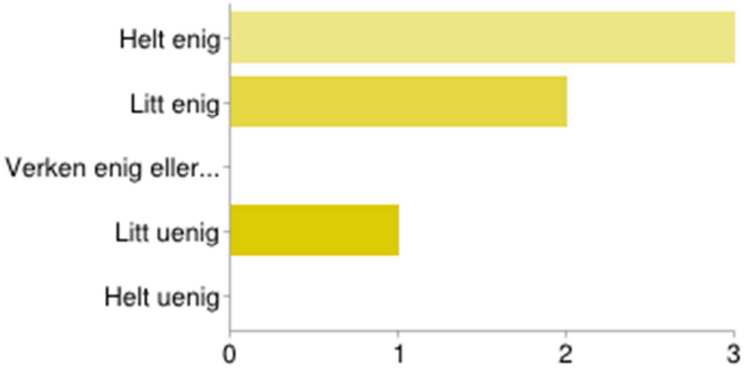
Kjønn



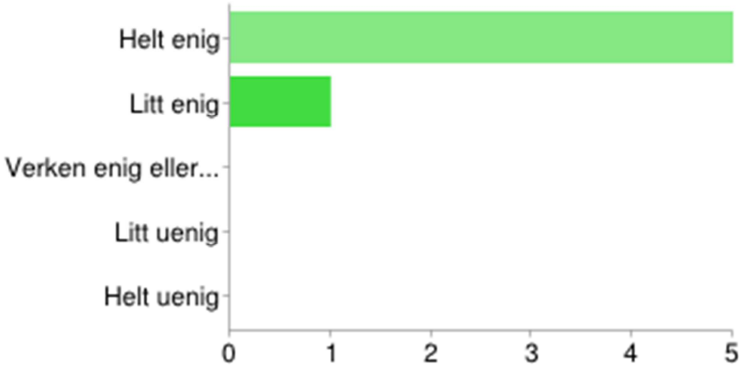
Kursmaterialet var lett å forstå [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



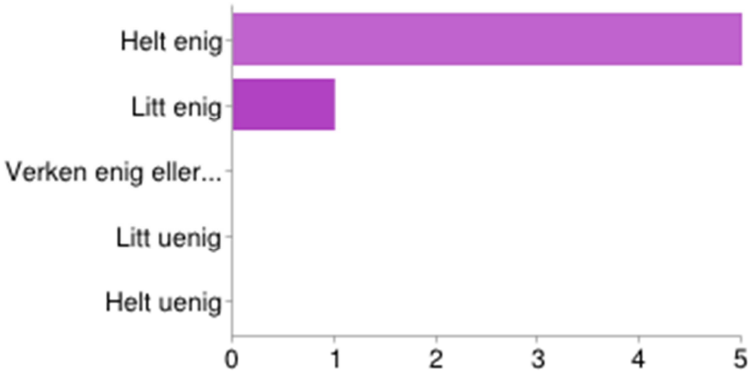
Jeg har lært og skjønner alt som ble presentert [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



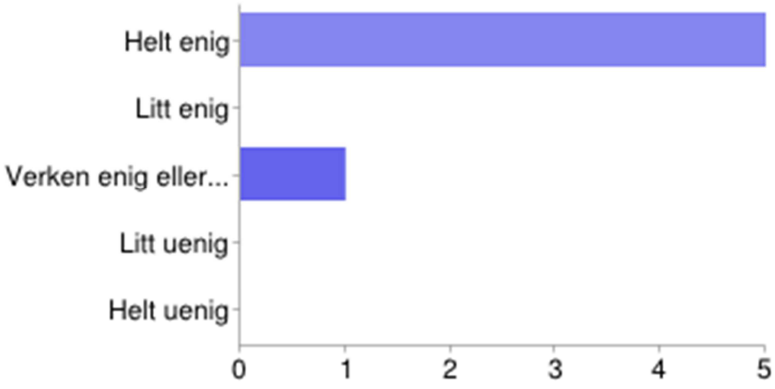
Kurset var godt strukturert [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



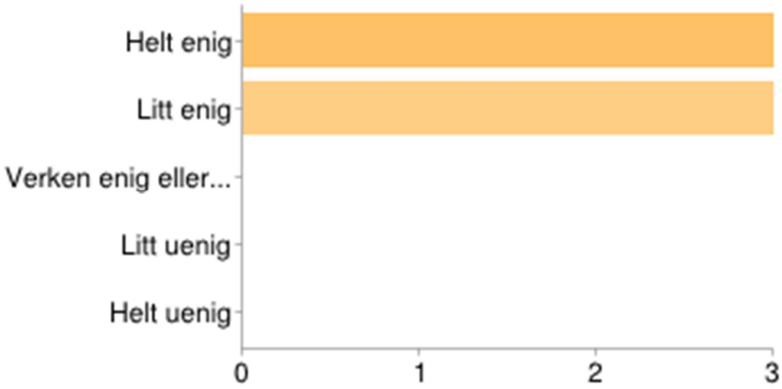
Kurslederen var forståelig og snakket tydelig [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



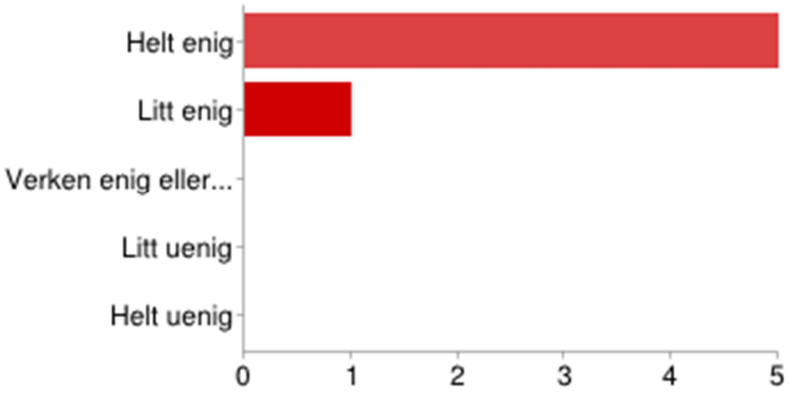
Øvelsene var nyttig for å lære kursstoffet [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



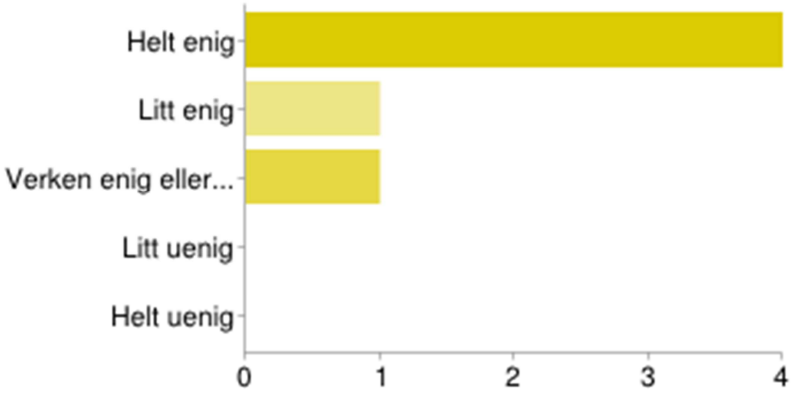
Øvelsene passet mitt kunnskapsnivå i ePhorte [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



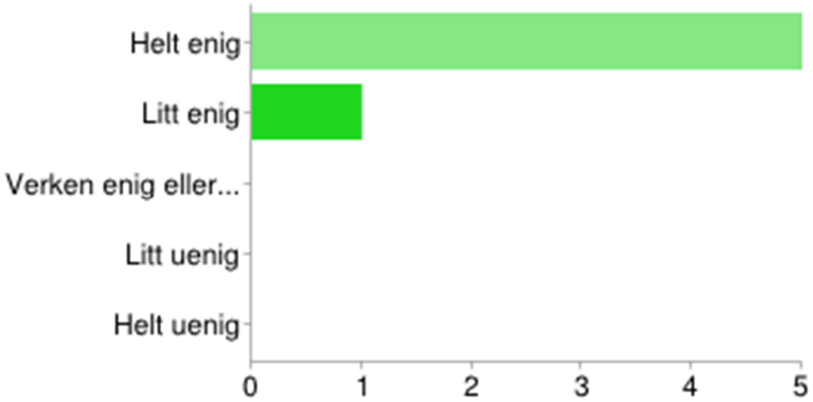
Jeg fikk hjelp når det var noe jeg ikke forsto [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



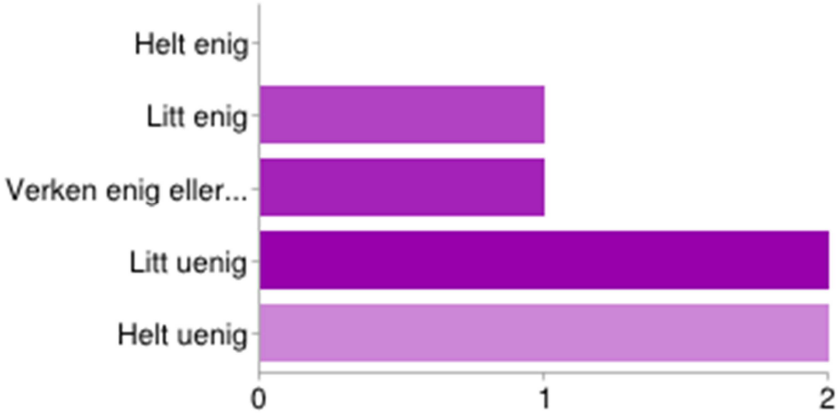
Kursets varighet var ikke for langt [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



Kurset var lærerikt [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



Kurslederen var for rask til å gå gjennom kursmaterialet [På en skala fra 1-5, hvor enig er du i følgende påstander]



Positiv tilbakemelding

Fin gjennomgang av ePhorte. Gikk gjennom helt grunnleggende ting. Gikk gjennom hva forkortelsene stod for. Strukturen var bra, det var lagt inn tilstrekkelig med pauser, det var åpent for spørsmål og kursholder spesifiserte det på begynnelsen av kurset, i tillegg til at han spurte om det var spørsmål underveis.Riktig nivå for meg som er helt nybegynner. Tålmodig kursleder som tok seg tid til å hjelpe underveis Det positive var at det var mange praktiske øvelser, tester for å lage konkrete saker og journalposter samt sjekke inn/ut. Pedagogisk og vennlig kursleder

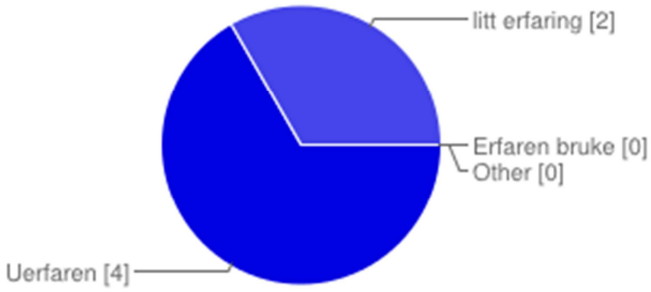
Negativ tilbakemelding

Nei Litt for rask gjennomgang..... Det var til tider vanskelig å følge kursleder samtidig som man skal gjøre konkrete oppgaver.

Forbedringer?

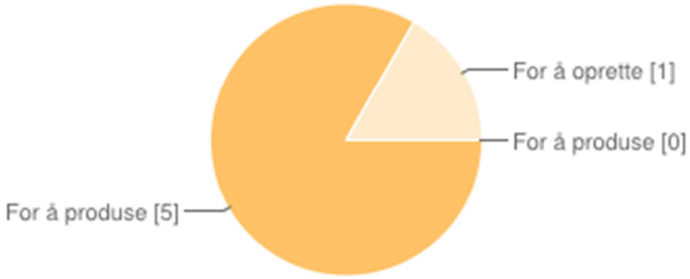
Nei Kanskje litt saktere gjennomgang underveis på konkrete oppgaver.

Tidligere erfaring med ePhorte

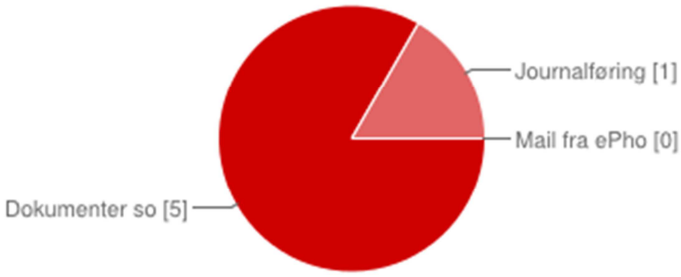


Del 2: Hvor mye husker du?

Hvorfor benytter vi ePhorte?



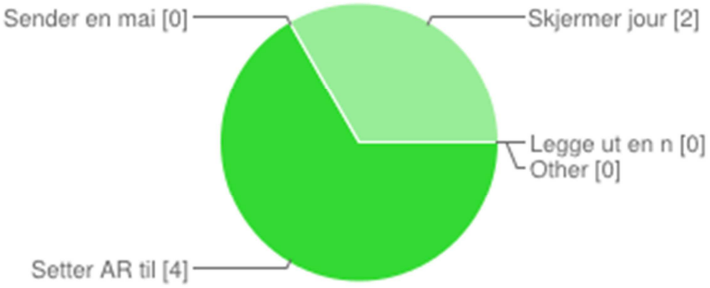
Hva er en journalpost?



..

Hvilke av disse tre begrepene går under begrepet "status"?

Du vil legge ut en ny journalpost som er under arbeid, og som kun skal være tilgjengelig for deg og noen spesifikke personer. Hva skal du gjøre?



Hvordan skjermer du en sak med tilgangskode?

Markerer innhold. Markerer. Velger riktig skjerming. Velger riktig tilgangskode via forstørrelsesglass. Husk å velge det samme når du lager mappen og når du skal lagre dokumentet. Klikker forstørrelsesglass i tilgangskoderubrikken og velger blant skjermingskodene man er autorisert for å bruke. I Hjemmel u.off. velger man unntakshjemmel via forstørrelsesglasset. AR, OFHøyreklikk på tekst som skal skjermes. Velge tilgangskode f.eks. AR merker tekst og velger skjerm tekst samt tilgangskode. personvern f.eks.

Hvordan importerer du epost til ePhorte?

Lager mappe (esak) i Thunderbird. Gå på administrasjonsverktøy. Finn SGK, import - rediger. Inbox.esak, initialeri små bokstaver. Lagre. Gå til importsentral. Se vekk fra feilmelding. Skriv inn passord. Finn e-post. Velg rullegardin. Velg status på dokumenttype. Skriv riktig innholdsbetegnelse. Lagre. Etter å ha opprettet mappe i Mozilla Thunderbird og gjort endringer i Adm.verktøy i ePhorte, klikke på Importsentraler og dobbeltklikke på innboks, logge inn. Eposter som er kopiert til esakmappa i Thunderbird vil dukke opp i liste i ePhorte. Velge Importer epost i rullgardinmeny foran den eposten man vil importere. Etterpå må man slette manuelt i importsentralen den eposten man har importert fra importsentralen Ble gjennomgått seinere i

kurset (etter at jeg hadde fyllt ut skjemaet) Legg eposten inn i egen mappe med navn esak i Thunderbird. Opprett egen t inbox.esak i ephorte, velg kommando/fane importer. velger nytt utgående notat, og i malmenyen velg "fra fil" Det må først opprettes en egen mappe i Thunderbird deretter må det stilles inn i ePhorte under Adm.verktøy - SGK-funksjoner

Hvordan søker du opp saker i din avdeling for de siste tre månedene?

Enten via hurtigsøk - her kan du skrive saksnummer, eller via avansert søk. Sett inn riktig avdeling via forstørrelsesglass, riktig dato (huker av for intervall) og eventuel tittel eller ord. Bruk komma eller stjerne for å raffinere søket. Velger avansert søk, lar min enhet bli stående som enhet, setter "-90" i datofeltet. Eventuelt kan man velge intervallsøk via forstørrelsesglasset.Velge kortnavn til enhet, og marker i kalender hvilket tidrom det gjelder Velg i kalender, intervall avansert søk- velger dato og krysser av i intervall og velger spenn. velger avansert søk i søkefeltet - velger enhet og definerer datointervall

Samtykkeskjema

Bakgrunn og formål:

Vi er en gruppe studenter som har informatikk på UiO. I sammenheng med et prosjekt i INF3280 - Utvikling av IT kompetanse i organisasjoner, skal vi evaluere ulike bedrifter og organisasjoners opplæring og brukerkurs.

Evalueringen består av to deler; din vurdering av kurset og en kort flervalgs test for å stedfeste hvor mye du husker fra kurset.

Utlevering av opplysninger:

Evalueringen er helt anonym, og du kan avbryte undersøkelsen til enhver tid. Dette betyr også at utlevering av informasjon vil kun skje i form av avidentifiserte oversiker.

Samtykke

Jeg har lest og forstått informasjonen over og gir mitt samtykke til at informasjon fra min innlevering blir brukt i prosjektet

Tusen takk for ditt samarbeid.

Hilsen [*navn til gruppemedlemmer*]

Kontakt:

[*Navn*]

Mail: [navn]@student.matnat.uio.no