

Införandet av datoriserade ärende- och dokumenthanterings-system i kommuner - Hur påverkas personalens arbetssituation och organisationen?

Bakgrund och syfte

Bakgrund

Den nya informationstekniken, främst vad gäller grupprogramvara och Internet, medför möjligheter till förändring av verksamheter på flera sätt. Arbetets *inhåll* kan förändras genom att det med IT:s hjälp blir möjligt att tillhandahålla nya produkter och tjänster. De *metoder* som används för att framställa befintliga produkter och tjänster kan också förändras och på så sätt påverka kvalitet och effektivitet, vilket i sin tur kan få effekter för hela verksamhetens resultat. IT kan också ge upphov till förändringar i *fördelning* av arbetsuppgifter, dvs vem som gör vad, vilket i sin tur också kan påverka *var* arbetet utförs.

Alla dessa möjligheter till förändring av verksamheten kan vi se utifrån vad vi vet om informationsteknikens funktionalitet. På grund av den snabba utvecklingen inom IT-området finns det dock inte mycket forskning som visar på vilket sätt dessa möjligheter tas till vara. Viss forskning har genomförts inom området för datorstött samarbete ("Computer-supported cooperative work"), men få studier har fokuserat organisationer där systemen används i reguljärt arbete vilket också har uppmärksammats bland flera forskare (Bowers, 1995, Essler, 1998, Grundén & Ranerup, 1998). De studier som gjorts har dessutom ofta varit fokuserade på en enda organisation. Mycket lite forskning har genomförts inom den offentliga sektorn, vilket till viss del har berott på att den först relativt nyligen börjat använda den nya tekniken.

Många kommuner och andra offentliga verksamheter upplever idag en stor press att öka bibehålla eller utveckla volymen och kvalitén i verksamheten, samtidigt som de tillgängliga resurserna minskar. Sven-Christer Öhman, biträdande direktör på stadskansliet i Göteborg med ansvar för IT-frågor har karakteriserat situationen på följande sätt:

"Kommunernas traditionella arbetssätt har varit ett grundläggande problem, med djup specialiserade kunskap och mycket information sittande hos enskilda medarbetare. Med nya tidens motto - göra mer på kortare tid och med mindre resurser - måste andra former hittas, och den stora utmaningen ligger i att lösa sina uppgifter i nuet utan att tappa blicken mot framtiden."

I många kommuner används eller införs också datorbaserade system för hantering av ärenden och dokument. Dessa ofta avancerade system har en stort potential att förändra arbetsprocesser och delvis innehållet i det arbetet som utförs av olika personalkategorier inom verksamheten.

Med början under 1996 har också Göteborgs kommun börjat introducera en plattform för ärende- och dokumenthantering under beteckningen LIS (Ledning I Samverkan). Syftet med systemet är att genom skapandet av tekniska förutsättningar kunna bidra till en effektivisering av den kommunala verksamheten och att tillhandahålla mekanismer för en gränsöverskridande samverkan mellan olika förvaltningar och andra kommunala verksamheter. Denna systemplattform användes i slutet av 1997 av 22 förvaltningar. Enligt förslaget till IT-strategi för Göteborgs stad är målet att mer än 70% av stadens ca 50 enheter skall ha infört LIS under 1998 och målet för 1999 är att fler än 90% av stadens enheter skall ha implementerat LIS.

Syfte

Projektets primära syfte är att undersöka och kartlägga hur olika personalkategorier påverkas i sitt arbete genom införandet och användningen av den så kallade LIS-plattformen. Dessutom kommer systembetingade förändringar i organisationen att analyseras. Följande huvudfrågor fokuseras i projektet:

- Hur påverkas arbetssituationen för individer inom olika personalkategorier: chefer, handläggare, registratorer, osv.
- På vilket sätt påverkas arbets- och organisationsstrukturen?

Studien syftar också till att jämföra olika organisationer för att på så sätt belysa vilka faktorer som bidrar till både upplevda och faktiska förändringar i arbetssituationen och organisationen. Nedan följer en djupare beskrivning av tidigare studier på området och problemställningar i det föreslagna projektet.

Teorianknytning, forskningsfrågor och relevans för arbetslivet

Teorianknytning

Det forskningsfält som det föreslagna projektet främst tillhör är *Datorstöd för samarbete* (CSCW - Computer Supported Cooperative Work) (Bannon, 1993). Aktuella problem är här hur medarbetare samordnar sitt arbete (på engelska "articulation work") (Schmidt & Bannon, 1992) med stöd av informationsteknologi (IT), företrädesvis oberoende av tid, plats och organisatorisk tillhörighet. Till sin hjälp har de ofta en *gemensam informationsarena* ("information space" eller "work space") (Schmidt, & Bannon, 1992), ofta implementerad i form av så kallade grupprogramvara eller "workflow"-system.

Essler (1998) studerade införande av datorstöd för samarbete i tre privata företag. Dessa hade alla valt samma tekniska infrastruktur, Lotus Notes, vilket för övrigt är den tekniska plattformen bakom LIS som det föreslagna projektet avser studera. Essler fokuserade hurvida olika utvalda faktorer påverkar om införandeprocesserna leder till framgång (användning) eller inte, som t.ex. existensen av eventuella ledande användare som kan främja tekniken och se potentiella användningsområden före alla andra och effektivitetsaspekter. Två av tre studerade fall resulterade inte i användning, varför studien i praktiken behandlar processen fram till eventuell användning i högre grad än resultatet av användning. Hur den enskilde medarbetarens arbetssituation påverkades fokuserades inte heller i någon högre grad, varken vad gäller teknikens utformning eller införandet.

Grundén och Ranerup (1997, 1998) har studerat processer där datorstöd för samarbete infördes i Försäkringskassan. Två av de fyra studerade fallen berörde införande av Lotus Notes. Även denna forskning har hitintills i första hand berört problem under processer där tekniken införs. Skälet till detta är dock pragmatiskt, då merparten av projekten ligger i en införandefas vars effekter det har varit för tidigt att studera (Grundén & Ranerup, 1997, 1998). Till skillnad från Essler (1998) har dessa studier i hög grad fokuserats på att konstatera potentiella och verkliga effekter av IT-stödet för den *enskilde medarbetaren*, men även på hur denna har kunnat *påverka* utvecklingsarbetet.

I kontrast till tidigare forskning om datorstöd för samarbete genomför både Essler (1998) samt Grundén och Ranerup (1997, 1998) alltså jämförande studier av fall där datorstödet är under införande. Sammanfattningsvis kan konstateras att behovet av studier av verkliga organisationer där införande av datorstöd för samarbete studeras är stort. Behovet av studier där faktiska *effekter* av införande studeras är inte mindre betydande, i synnerhet om de sker i ett jämförande perspektiv. I det föreslagna projektet studeras och jämförs effekterna av datorstöd för samarbete dels för olika personalkategorier, dels olika organisationsenheter inom samma organisation, dvs Göteborgs stad.

Forskningsfrågor

Arbetsituationen för individen

Genom de möjligheter till kommunikation och samverkan som ett system som LIS medför, är sannolikheten för stora förändringar i arbetsituationen för individen hög. Dessa förändringar kan gälla olika aspekter som t.ex. arbetets innehåll, var arbetet utförs, vilka personer som kommunicerar och samverkar med varandra, samt vilka strategier som man utvecklar för att lära sig. Även i detta sammanhang är studier av verkliga miljöer och arbetsituationer nödvändiga för att fastställa verkliga effekter, i synnerhet som den nätverkande teknologin kan ha väsensskilda sådana:

”However, we must stop short of value judgement attached to this technological feature. This is because flexibility could be a liberating force, but also a repressive tendency if the rewriters of rules are always the powers that be. As Mulgan wrote ‘Networks are created not just to communicate, but also to gain position, to outcommunicate.’ It is thus essential to keep a distance between assessing the emergence of new social forms and processes, as induced and allowed by the technologies, and extrapolate the potential consequences of such developments for society and people: only specific analyses and empirical observation will be to determine the outcome of interaction between new technologies and emerging social forms.” (Castells 1996, s. 62.)

Avsikten är att projektet skall bidra med en sådan bild av faktiska effekter av nätverksteknologi, men även upplevda. En viktig delfråga är därför:

I vilken mån har olika personalkategoriernas arbetsituation förändrats vad gäller arbetsuppgifter, var arbetet utförs, kommunikations- och samverkansmönster, samt strategier för lärande?

Ett centralt begrepp i diskussioner om människors arbetsituation är ”empowerment”, eller på svenska ”bemyndigande”. Begreppet har exempelvis använts i diskussion om medarbetares arbetsvillkor i allmänhet (Tapscott & Caston, 1993), i samband med diskussion om konsekvenser av IT (Clement, 1994), liksom även i diskussion om konsekvenser av nätverksteknologi och ett nätverkande arbetssätt (Ljungberg, 1997). En allmän bakgrund till en diskussion om ökat bemyndigande är ovanstående beskrivningar av att IT ger sjunkande kostnader för kommunikation, samtidigt som tekniken ger möjlighet att behålla en viss kontroll från centralt håll om så önskas (Malone, 1997). Vad ökat bemyndigande innebär kan variera. Malone markerar detta genom att påpeka:

”When most people talk about decentralized organizations and empowerment, they mean relatively timid shifts of power within a fairly conventional, hierarchical structure.” (Malone, 1997, s. 23).

Motsatsen sägs vara mer radikalt decentraliserade organisationer, representerade av t ex Internet och vad vi i dagligt tal menar vara den fria marknaden. En liknande distinktion gör Clement (1994) mellan funktionellt bemyndigande och demokratiskt bemyndigande. Funktionellt bemyndigande innebär en rätt att utföra ett större spektrum av arbetsuppgifter, men ofta utan att den enskildes faktiska möjligheter att påverka situationen i stort samtidigt ökar (Clement, 1994). Demokratiskt bemyndigande innebär däremot att medarbetaren förutom en större rätt att fatta beslut inom ett avgränsat område och ett bredare spektrum av arbetsuppgifter, också får en ökad möjlighet att styra sitt arbete i stort. Medarbetaren kan exempelvis ha möjlighet att påverka både arbetets villkor och dess resultat (Clement, 1994). Han eller hon skulle då inte bara kunna föreslå förändringar i arbetet, utan också införa dem (Klein & Kraft, 1994).

Begrepp som funktionell och demokratiskt bemyndigande är teoretiska, och den utveckling i en sådan riktning som beskrivs i forskningslitteraturen behöver ställas mot verkliga, konkreta erfarenheter. Det föreslagna projektet avser att vara ett sådant tillfälle för prövning av teori, med LIS-plattformen som tekniskt forum. En förändring till det positiva eller negativa vad gäller den enskilde medarbetarens

arbetsinnehåll och ställning är viktig att konstatera, som kontrast till eventuella förändringar vad gäller den mer formella och övergripande organisationsstrukturen (se nedan). En forskningsfråga för projektet är således:

I vilken mån har olika personalkategoriernas arbetssituation förändrats i riktning mot ökat bemyndigande i funktionell och demokratisk bemärkelse?

Resultat från både svensk forskning (Ehn, 1988) och internationell forskning (Clement & Van den Besselaar, 1993) har under lång tid påtalat vikten av att användare ges inflytande över processer där IT införs. Användarnas inflytande kan variera dels vad gäller de *former* det ges, dels vad gäller dess *innehåll*. LIS och liknande typer av datorstöd för samarbete är mer påtagligt beroende av att ett informellt lärande sker hos användarna för att tekniken skall tas i bruk och dess potential utnyttjas (Ciborra, 1996; Orlikowski & Hofman, 1997). Det finns anledning att anta att införandet påverkar den resulterande arbetssituationen, varför en annan fråga viktig fråga är:

Hur genomfördes införandet, vilket inflytande hade de olika personalkategorierna haft över denna process och hur upplevde de själva sina möjligheter till påverkan?

Kommunal verksamhet är kvinnodominerad, vilket förstärker argumentationen för att studera hur användarna har haft möjlighet att påverka införandeprocessen. Två grundläggande perspektiv vad gäller synen på kön som en intressant kategori i samhällsliv och forskning är särartsperspektivet och likhetsperspektivet (Liff & Wajcman, 1996). Mycket förenklat framhåller särartsperspektivet vissa egenskaper som specifikt kvinnliga och förordar att sådana egenskaper skall uppmärksammas och uppvärderas. Likhetsperspektivet konstaterar i sin tur att barnafödande, diskriminering etc. påverkar kvinnors situation, men förordar exempelvis lagstiftning och andra praktiska åtgärder för att eliminera sådana skillnader. Enligt särartsperspektivet har kvinnor också andra attityder till teknik än män och formulerar därför andra synpunkter på hur teknik bör utformas (Sørensen 1992). Det föreslagna projektet tar inte ställning i denna fråga, utan konstaterar alltså endast att kvinnodominansen gör uppmärksammandet av just kvinnors synpunkter och ställning är särskilt relevant. Avsikten är inte att konstatera om specifikt *kvinnliga* synpunkter (Ranerup 1997a, 1997b) tillåts påverka införandet av LIS-plattformen, utan att i stället studera hur verksamma i en kvinnligt *dominerad* verksamhet tillåts påverka en teknisk och verksamhetsmässig förändring.

Arbets- och organisationsstruktur

I information om LIS-projektet beskrivs dess primära intention att möjliggöra: "samverkan...[och] den virtuella arbetsgruppen oberoende av tid och rum" (ADB-kontoret, 1998). Datorstöd för samarbete har just en sådan kapacitet att förändra verksamheter från en hierarkisk organisationsstruktur, med strikt uppdelning av befogenheter, och förfogande och utbyte av information med faktiska samarbetspartners, till en nätverksstruktur med en större flexibilitet vad gäller alla dessa aspekter (Ljungberg, 1997). Utvecklingen kan sägas vara en del av "Det Informationsteknologiska Paradigm" som Castells skildrar i sin framställning "The Rise of the Network Society" (1996), och som anses påverka många aspekter av framtidens samhälle. Viktiga inslag i denna förändringsprocess är exempelvis informationens ställning som råvara i modern produktion och service, liksom även att IT så totalt genomsyrar alla mänskliga aktiviteter.

Själva *organisationsstrukturen* kan alltså förändras i en mer nätverkande, eller projekt- och samverkansorienterad riktning. Detta innebär att den traditionella hierarkiska strukturen ger vika till förmån för lokalt mer självständiga enheter och personer (Ljungberg, 1997; Malone, 1997). Tidigare beskrivningar har gjort åtskillnad mellan dels centraliserade organisationer och organisationsstrukturer, och decentraliserade sådana. Den nya struktur som den nya tekniken möjliggör utmärks däremot av att innehålla decentraliserade, men sammanlänkade organisationsenheter och/eller människor. Här finns både tillgång till central information, samtidigt som man lokalt kan ha stor kontroll över den egna verksamheten (Malone, 1997). Den samverkansorienterade, nätverkande eller gränsöverskridande dimensionen representeras även av en möjlighet att gå utöver traditionella samarbetsstrukturer och hitta nya sådana. Om så faktiskt blir fallet

p.g.a. LIS-plattformen är en mycket viktig fråga, eftersom tekniken i sig bara innehåller en *potential* till förändringar. De verkliga konsekvenserna måste sökas av specifika analyser av verkliga organisationer (Castells, 1996). Lika viktigt som att konstatera skillnader i arbetssätt och befogenheter, är det alltså att konstatera uttryck för eventuella förändringar som en förändrad formell organisationsstruktur. Projektet avser därför att studera:

I vilken grad förändras organisationsstrukturen med anledning av LIS, och blir den i så fall mer samverkans- eller nätverksinriktad?

Relevans för arbetslivet

Den utmaning som Göteborgs stad ger uttryck för i sin IT-strategi vad gäller att skapa en lärande organisation som kan hantera en föränderlig värld där allt högre krav ställs på att utföra sina uppgifter på kortare tid, med färre resurser och med högre kvalitet delar den med många andra organisationer, från såväl offentlig sektor som från övriga näringslivet. Detta speglas även i den senaste tidens diskussioner kring lärande organisationer, "knowledge management" och kvalitetssäkring (Davenport et.al., 1996; Davenport & Prusak, 1997; Kim, 1997).

Den organisationsförändring som sker i Göteborg vad gäller stadsdelsreformen men också bildandet av storlänet Västra Götaland speglar också en trend som förekommer på fler ställen i samhället, där samverkan och IT får allt större betydelse vid både decentralisering och centralisering av organisationsstrukturer och beslutsfattande (Perspektiv 99, 1995). Denna tendens kan t.ex. ses vad gäller sammanslagning av banker, men också bland de allianser som t.ex. EU som ibland skapas och hålls samman med hjälp av så kallade extranät. Även inom vårdsektorn finns en tydlig tendens till integration längs den så kallade vårdkedjan. (Sågänger & Utbult, 1998)

Behovet av samverkan över organisationsgränser inom den offentliga verksamheten har uttryckts i flera sammanhang, exempelvis i förslaget till ny socialtjänstlag (Prop. 1996/97:124) och i utredningar som t.ex. Storstadskommitténs "Att röja hinder" (SOU 1995:142), Egon Jönssons kartläggning av lokala samverkansprojekt (SOU 1996:85) och Regeringens proposition "Samverkan, socialförsäkringens ersättningsnivåer och administration, m.m." (Prop. 1996/97:63).

I många organisationer införs dokument- och ärendehanteringssystem som ett medel för att möta dessa ökade krav och för att möjliggöra organisationsförändringar. Exempelvis kan nämnas att den plattform som LIS bygger på används inom andra kommuner och landsting. Även inom företag införs olika former av stöd för ärendehantering inom verksamheter som t.ex. support och produktutveckling. Den typ av plattform som idag används, respektive implementeras, i Göteborg och som kombinerar diarium, gruppstöd, projektstöd, ärendehantering och workflow-kapabilitet, och som i förlängningen också kommer att kopplas ihop med externa intressenter (t.ex. upphandling och elektronisk handel) och gränssnitt gentemot medborgarna är dock en relativt ny företeelse, samtidigt som man kan förvänta sig att denna typ av system kommer att få allt större spridning.

Det har bedrivits förhållandevis lite forskning inom området som direkt berör människors förändrade arbetsuppgifter och organisationsförändringar som inte i första hand syftar till rationalisering och personalminskningar (sk "downsizing"). Det är därför angeläget att undersöka hur avancerade IT-baserade samarbetsystem *påverkar individens arbetssituation* i sig, och den organisationsstruktur de verkar inom med tanke på den enorma spridningen som denna teknologi förväntas få inom offentliga och privata arbetsmiljöer. Studien gäller därför i allra högsta grad ett område som rör många organisationer och därmed många individer, men som också har stor betydelse för samhället genom sin påverkan på arbetets innehåll och form.

Arbetsplan

Nedan beskrivs hur arbetet med studien avses att genomföras. De avsedda metoderna tar sin utgångspunkt i de förutsättningar som ges av utformningen av LIS och de intentioner som har uttryckts vad gäller de möjligheter till förändring av verksamheten. Arbetsplanen inleds därför med en beskrivning av LIS.

Ledning i samverkan (LIS)

I förslaget till IT-strategi för Göteborgs stad betonas på flera ställen IT:s betydelse för utvecklingen av verksamheten vad gäller inriktning, omfattning och organisation. Vad gäller t.ex. arbetets innehåll så påpekas behovet av att snabbt kunna hantera förändringar i de krav som ställs från myndigheter och medborgare. Möjligheter till effektivisering framhålls även, med betoning på att den skall göra det möjligt att fortsätta utveckla en högkvalitativ service till medborgarna. I det avsnitt som behandlar kompetens framhålls att ledare skall ha kompetens att göra bedömningar av hur verksamheten kan förändras genom införande av ny teknologi.

Samverkan är ett genomgående tema i strategin, både inom stadens enheter men även med andra myndigheter och organisationer. Bland annat tar sig detta i uttryck i ett framhållande av ett mer projektorienterat arbetssätt som ger möjlighet till att skapa tillfälliga, virtuella organisationer för att lösa olika uppgifter. Det uttryck på detta vis i förslaget till Göteborgs stads IT-strategi:

”De flesta tjänster som staden erbjuder har producerats och organiserats traditionellt. Ett mer process- och projektorienterat arbetssätt ger möjligheter till radikala förändringar inom en sådan stor organisation som Göteborgs stad utgör. Många frågor kan lösas genom samverkan över förvaltnings och nämndgränser. Detta leder till nya roller för förvaltningar och nämnder. IT är för förvaltningsledningarna och för basverksamheterna ett viktigt verktyg för att skapa förutsättningar för en ny kommunal organisation och ett nytt arbetssätt.”

Av strategin och informationsmaterial om LIS framgår att det utgörs av ett initiativ för verksamhetsutveckling i lednings- och administrationsverksamheten, där IT-stödet ingår som en komponent. Det nya arbetssättet utgörs av olika aspekter som t.ex. tillgång till ny information, skyldighet att göra information tillgänglig, samverkan, projektarbete, kollektivt ansvar, större insyn och ett fokus på ett kontinuerligt breddande av kompetensen, både ur ett organisatoriskt och individuellt perspektiv.

LIS utgörs av en omfattande ”plattform för kunskapsarbete” som består av flera komponenter vars fokus är dokument- och ärendehantering. Kärnan i LIS utgörs av ett diarium, genom vilket all in- och utgående korrespondens passerar. Inkommande post kan skannas in och adresseras, antingen till individer i organisationen eller till explicita pågående ärenden. Till individer skickas posten via E-post. Inkommande handlingar till ärenden läggs ned i diariet och förs automatiskt ut till rätt handläggare via arbetsgruppsdatabaser. I dessa kan arbetet skötas och stöd finns för att samarbeta och diskutera kring olika frågor i de aktuella ärendena. Arbetsgruppsdatabaserna har en direkt koppling till diariet så att inget extra arbete krävs för att skicka remisser eller diarieföra handlingar. Omfattande och/eller komplexa ärenden hanteras i speciella projektdatabaser. På liknande sätt stöds det politiska arbetet i nämnderna, och det finns även diskussionsdatabaser. Databaserna kan på detta sätt liknas vid virtuella rum som stödjer en viss arbetsform där det förutom att lagra dokument även finns möjlighet att samverka och kommunicera, samt där visst arbetsflöde kan styras. Det finns också möjlighet att spara mer individuellt orienterade dokument i personliga arkiv.

I LIS ingår även tillgång till gemensamma informationskällor, t.ex. kommunfullmäktiges handlingar, sammanträden i hela kommunen, årsredovisning 1995, författningssamling, statistisk årsbok och kommunalkalendern. Även en handbok för personal och ekonomifrågor samt en generell handboksdataasmall finns att tillgå, samt en anslagstavla.

De olika delarna i LIS är utformade på liknande sätt vad gäller funktionalitet och användargränssnitt. Utseendet hos de dokument som skapas i databaserna styrs av mallar som görs i t.ex. Word eller Excel. Dokumenten kan kommenteras, skickas på remiss och det är möjligt att informera andra om deras existens. Databaserna, inklusive informationskällorna, är utformade på ett sätt som stödjer inte bara publicering av information utan även arbetet med att bearbeta och arkivera den. En behörighetsstruktur som utgår från roller styr tillgång till information och funktionalitet. Exempelvis kan handläggare bara titta på vissa dokument i diariet, medan registratorerna kan se mer information och har också behörighet att ändra i dokumenten. Hanteringen av dokumenten registreras för att underlätta spårbarhet och styrning.

Eftersom LIS är ett generellt verktyg för samverkan och informationsutbyte blir antalet användare stort och omfattar många personalkategorier som exempelvis registratorer, handläggare, chefer och politiker. På sikt blir även medborgarna användare, då delar av informationen kommer att göras tillgänglig via internet.

Metod

Det är uppenbart att LIS har en potential att förändra arbets- och yrkesinnehållet för flera personalkategorier. Vissa arbetsmoment försvinner helt eller delvis, som t.ex. många av de arbetsuppgifter som förr innebar mycket pappershantering. Till detta kommer möjligheterna till att införa ett mer projekt- och samverkansorienterat arbetssätt. Projektet syftar till att undersöka i mer detalj vad förändringarna består av för den enskilda personalgruppen, liksom för den organisationsstruktur medarbetarna är verksamma inom.

Projektet kommer att genomföras som en empirisk studie över införandeprocessen och användningen av Göteborgs stads LIS-plattform. Undersökningen kan därför delas in i följande fyra grundmoment:

1. Undersökning av arbetsförhållanden och organisation före införande av LIS
2. Undersökning av införande av LIS
3. Undersökning av arbetsförhållanden och organisation relativt snart efter införande av LIS
4. Undersökning av arbetsförhållanden och organisation efter en längre tids användning av LIS

Datainsamlingen sker primärt genom intervjuer med personal med olika befattningar och positioner inom ett antal olika förvaltningar, men också genom diskussioner av samtalskaraktär med olika personer och personalrepresentanter. Avsikten är att genomföra djupare intervjuer med cirka 30 handläggare, samt med 10 vardera av personalkategorier som chefer och registratorer. Korta uppföljande intervjuer kommer även att genomföras med dessa, både personligen och per telefon. Observationen kommer i förekommande fall att göras av ett antal utbildningstillfällen och informationsmöten, för att ge en rikare bild av införandeprocessen (Hammersley & Atkinson, 1993) och för att få en bild av användarnas lärandemiljö (Holmberg, 1996). Mängden observationer får dock hållas på en rimlig nivå som är tillräcklig för att kunna belysa projektets frågeställningar. Valet av dessa personalkategorier motiveras av att de är bland dem som med säkerhet berörs av förändringarna. Uppföljningen motiveras av att variationer över tiden vad gäller utfall och intentioner är mycket vanliga just i samband med införande av datorstöd för samarbete (Ciborra, 1996; Grundén & Ranerup, 1998).

Projektets fokus på handläggarna motiveras av flera skäl: De är en personalkategori för vilken ett projektorienterat- och samverkansinriktat arbetssätt med hög sannolikhet förändrar deras yrkesroll. Samtidigt är det av yttersta vikt att inte ta en utveckling i riktning mot en förstärkt ställning för kvinnligt dominerade yrkesgrupper för given. Slutligen förordar kommunens IT-strategi ett jämställdhetsperspektiv vad gäller t.ex. tillsättning av projektdeltagare och ledare, val av metoder för att genomföra projekt och utformning av stöd för lärande. Det är därför intressant att studera hur just kvinnliga yrkesgrupper praktiskt beaktas vid en process där teknik- och organisationsförändringar genomförs.

För att få möjligheten att göra jämförande studier mellan olika verksamheter (Eisenhardt, 1989), såväl som mellan olika personalkategorier, är avsikten att fokusera medarbetare i olika delar av Göteborgs stad. Vi kommer att studera dels medarbetare inom en stadsdelsnämnd eftersom det är en mycket vanlig organisationsform i Göteborgs kommun (f.n. 21 stycken), dels ett kommungemensamt organ, och dels ett kommunalt bolag.

Studien avses genomföras som en kombination av bredd och djup över tiden, vad gäller personalkategorier och organisationer. Vidare kommer projektgruppen att skaffa sig ett överblick över plattformens logiska uppbyggnad och struktur, samt analysera de logg-filerna där behandlingen av olika ärenden sparas

Utifrån intervjumaterialet, det förda samtalen/diskussionerna och analysen av systemet identifieras aspekter som undersöks vidare, samt generella kritiska framgångsfaktorer som är relevanta att beakta vid implementeringen och användningen av datorbaserade system av denna typ. Självklart fokuseras i första hand sådana aspekter som berör medarbetarnas ställning och arbetsuppgifter, liksom organisationsstrukturen ur ett samarbets- eller nätverksperspektiv.

Kontakter och samarbete

Kommunledningen för Göteborgs stad har uttryckt ett starkt intresse och förbehållningslöst stöd för projektet. Genom kommunens aktiva support av projektet kommer det också att vara möjligt att genomföra studien med bred förankring inom de deltagande förvaltningarna. Även ADB-kontoret i Göteborg som ansvarar för LIS i kommunen ställer sig mycket positiv till studien.

Kontaktpersonerna för projektet inom Göteborgs kommun är:

- Sven-Christer Öhman, bitr direktör på Stadskansliet
- Birgit Skoogh, projektledare för LIS på ADB-kontoret

I dagsläget finns inga direkta planer på internationellt samarbete. Emellertid pågår inom Göteborgs stad flera EU-projekt, bl.a. vad gäller tillgång till service för medborgarna via Internet, vilket borgar för en möjlighet till samverkan på lång sikt och stor spridning av resultaten.

Dokumentation och kunskapsspridning

Resultaten av projektet dokumenteras i första hand i form av artiklar för publicering vid vetenskapliga konferenser inom området. Även publicering i andra samlingsskrifter, som t. ex. böcker i antologiform och vetenskapliga tidskrifter planeras inom ramen för projektet. Delar av dokumentationen kommer också att publiceras i skrifter med inriktning mot praktiker, för att främja spridning av forskningsresultaten utanför akademien.

Projektet kommer också att dokumenteras löpande genom uppläggning av en WWW-site, som innehåller all relevant information om projektet, publikationer, samt hänvisningar till andra kunskapskällor av relevans för akademi och yrkesliv. Genom detta tillvägagångssätt kan dels information om projektet spridas, men också kontakter med andra intressenter knytas.

Kunskapsförmedling betraktas som en viktig del i det akademiska arbetet. Akademiens tre huvuduppgifter - forskning, utbildning och kunskapsspridning i samhället - innebär att forskningsresultaten, utöver att spridas i den vetenskapliga världen, också måste förmedlas till övriga samhället. För projektet innebär detta i första hand en spridning av resultat till yrkesverksamma personer inom projektets fokusområde, dvs medarbetare på olika nivåer i kommunala och andra offentliga förvaltningar. För att kunna bidra till en god IT-användning, kan dock även en spridning av resultaten till andra grupper, som t. ex. leverantörer av dokument- och ärendehanteringssystem, vara relevant.

Kunskapsförmedlingen inom projektet sker, utöver vetenskaplig publicering, genom deltagandet i konferenser och seminarier, som anordnas av t.ex. kommunförbundet, Rådet för Arbetslivsforskning, och andra organisationer. Inom ramen för projektet planeras också genomförandet av egna seminarier i samarbete mellan Göteborgs kommun och Viktoriainstitutet, till vilka även externa deltagare från berörda yrkesgrupper kommer att bjudas in.

Göteborgs stad ingår även i ett antal europeiska nätverk av kommuner, bl.a. Telecities och Major cities, som regelbundet anordnar konferenser och seminarier kring frågor rörande offentlig verksamhet. Dessa konferenser utgör en plattform för internationell spridning av relevant svensk forskning inom området.



Referenser

ADB-kontoret (1998) *LIS. Samverkan. Den virtuella arbetsgruppen oberoende av tid och rum. En ny tid – ett nytt arbetssätt*. ADB-kontoret Göteborg.

Bannon, L. (1993) CSCW: An Initial Exploration, *Scandinavian Journal of Information Systems*, Vol. 5, s. 3-24.

Bowers, J. (1995) Making It Work: A Field Study of a "CSCW Network". *The Information Society*, Vol 11, s. 189-207.

Castells, M. (1996) *The Information Age Vol I. The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell Publishers.

Clement, A. (1994) Computing at Work: Empowering Action by 'Low-Level' Users. *Communications of the ACM*, Vol. 37, No. 1, s. 53-63.

- Clement, A., & Van den Besselaar, P. (1993) A Retrospective Look at PD Projects. *Communications of the ACM*, Vol. 36, No. 4, s. 29-37.
- Ciborra, C. (red.) (1996) *Groupware and teamwork*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Clement, A., & Van den Besselaar, P. (1993) A Retrospective Look at PD Projects. *Communications of the ACM*, Vol. 36, No. 4, s. 29-37.
- Davenport, Thomas H., Sirkka L. Järvenpää & Michael C. Beers (1996) "Improving knowledge work processes". *Sloan Management Review*, 37 no. 4 (Summer 1996), s. 53-65.
- Davenport, Thomas H. & Laurence Prusak (1997) *Working Knowledge: How organizations manage what they know*, Cambridge, MA: Harvard Business School Press
- Ehn, P. (1988) *Work Oriented Design of Computer Artifacts*. Stockholm: Arbetslivscentrum.
- Eisenhardt, K. (1989) Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, Vol. 14, No. 4, s. 532-550.
- Essler, U. (1998) *Analyzing Groupware Adoption: A Framework and Three Case Studies in Lotus Notes Deployment*. Ak. avhandling. Rapport 98-001, Department of Computer and Systems Science, Stockholm University/ Royal Institute of Technology.
- Grundén, K., & Ranerup, A. (1997). Implementation and Diffusion Strategies for CSCW in the Swedish Social Insurance Board. *Proceedings of IRIS 20*. Red. Braa, K. & Monteiro, E. Department of Informatics, University of Oslo.
- Grundén, K. & Ranerup, A. (1998) Implementation of CSCW in the Swedish Social Insurance Board. A Comparative Approach. To appear in *Proceedings of IRIS 21*, Department of Computer Science, Aarhus University.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (1993) *Ethnography. Principles and practice*. London: Routledge.
- Holmberg, L. M. (1996). Design of learning environments for IT-users. (Report No. 1996:02). Göteborg: Göteborg University, Department of Education and Educational Research.
- Kim, Daniel H. (1997) *Towards Learning Organizations: Integrating Total Quality Control and Systems Thinking*. Cambridge, MA: Pegasus Communications.
- Klein, H., & Kraft, P. (1994) Social Control and social contract in net-WORKing. Total Quality Management and the Control of Work in the United States. *Computer Supported Cooperative Work*, Vol. 2, No. 1-2, s. 89-108.
- Liff, S., & Wajcman, J. (1996) 'Sameness' and 'Difference' Revisited: Which Way Forward for Equal Opportunity Initiatives? *Journal of Management Studies*, Vol. 33, No. 1, s. 79-94.
- Ljungberg, F. (1997) *Networking*. Ak. avhandling. Rapport 11. Department of Informatics, Göteborg University.
- Malone, T. W. (1997) Is Empowerment Just a Fad? Control, Decision Making, and IT. *Sloan Management Review*, Winter, s. 23-35.
- Orlikowski, W., & Hofman, J. D. (1997) An Improvisational Model for Change Management: The Case of Groupware Technologies. *Sloan Management Review*, Winter 1997, s. 11-21.

- Perspektiv 99 (1995) *Kommunernas väg in i kunskapssamhället - teknik, värdeskapande och välfärd*. Kommunerna och Svenska Kommunförbundet
- Prop. 1996/97:63, Samverkan, socialförsäkringens ersättningsnivåer, och administration, m.m.
<http://www.regeringen.se/info_rosenbad/departement/social/prop63/index.html>
besökt 1998-05-22
- Prop. 1996/97:124, Ändring i socialtjänstlagen
<http://www.regeringen.se/info_rosenbad/departement/social/prop124/index.html>
besökt 1998-05-22
- Ranerup, A. (1997a) Can Women Representatives Have Power in Redesign? *Proceedings of IRIS 20*. Red. Braa, K. & Monteiro, E. Department of Informatics, University of Oslo.
- Ranerup, A. (1997b) Women as Participators in Redesign. *Konferensdokumentasjon, Nokobit -97*, Bodø, 12-13 juni 1997. Red. Irgens, B. & Nielsen, N. M. Seksjon for informatikk, Høgskolen i Bodø.
- Schmidt, K., & Bannon, L. (1992) Taking CSCW Seriously: Supporting Articulation Work. *Computer Supported Cooperative Work*, Vol. 1, No. 1-2, s. 7-40.
- Sørensen, K. H. (1992) Towards a Feminized Technology? Gender Values in the Construction of Technology. *Social Studies of Science*, Vol. 22, s. 5-31.
- Sågänger, J & Mats Utbult (1998) *Vårdkedjan och informationstekniken*. Teldok rapport 119
- Tapscott, D., & Caston, A. (1993) *The paradigm Shift. The New Promise of Information Technology*. New York: Mc Graw-Hill.