



# EKONOMIHÖGSKOLAN

Lunds universitet  
Institutionen för Informatik

## Organisationens inverkan på acceptans

Användarnas attityder vid implementering av IS inom  
socialtjänsten

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, INFK01 i informatik

*Framlagd:* 12/06/2009

*Författare:* Richard Andersson  
Gabriel Cronholm

*Handledare:* Claus Persson  
*Examinatorer:* Agneta Olerup  
Anders Svensson

## ***Abstrakt***

- Titel:** Organisationens inverkan på acceptans -  
Användarnas attityder vid implementering av IS inom socialtjänsten
- Författare:** Richard Andersson  
Gabriel Cronholm
- Utgivare:** Institutionen för informatik
- Handledare:** Claus Persson
- Examinator:** Agneta Olerup  
Anders Svensson
- Publiceringsår:** 2009
- Uppsatstyp:** Kandidatuppsats
- Språk:** Svenska
- Nyckelord:** Systemacceptans, TAM, technological frames, användbarhet, framgångsfaktorer

## **Abstrakt**

Utifrån att många implementeringar av IT-stöd upplevs som bristfälliga, och får till följd lågt användande, ville vi undersöka vilka faktorer som kan påverka acceptans och användning av ett system. I denna studie har en undersökning gjorts av faktorer som påverkar systemacceptans med utgångspunkt i individens erfarenhet och inställning till teknik, systemets nytta och användarvänlighet samt organisationens påverkan.

De empiriska data som analyseras i studien har hämtats från användare av ett informationssystem som används för journalföring och tester inom socialtjänsten. Användarna fördelas på två olika organisationer. Både mellan organisationerna samt mellan olika individer inom respektive organisation föreligger olikheter i användandet och inställningen till systemet.

I studien finner vi att individens tidigare erfarenhet av teknik påverkar förväntningarna på ett kommande system och att systemets upplevda nytta är viktig för systemacceptansen. Vi finner vidare att användarvänlighet men framförallt användbarhet är faktorer som påverkar användandet och att organisationen som inför ett system kan påverka systemacceptansen genom sättet att informera och göra all personal delaktig. Vi finner även att det inte går att förklara acceptans utifrån endast en enskild faktor utan att acceptans påverkas av ett stort antal faktorer som verkar tillsammans.

# Innehåll

1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Problem.....	2
1.3 Syfte.....	3
1.4 Avgränsningar.....	3
2 Teoretiska utgångspunkter.....	4
2.1 Användning och acceptans.....	4
2.2 Technology Acceptance Model.....	5
2.3 Teknologiska ramverk.....	7
2.3.1 Forskning inom området teknologiska ramverk.....	7
2.3.2 Användbarhet utifrån teknologiska ramverk.....	8
2.4 Framgångsfaktorer vid IT-implementering.....	9
2.5 Vårt teoretiska ramverk.....	10
3 Metod.....	12
3.1 Metodval.....	12
3.1.1 Den semi-strukturerade intervjun.....	12
3.1.2 Intervjuguide.....	13
3.1.3 Urval.....	14
3.1.4 Datainsamling och transkribering.....	14
3.1.5 Dataanalys.....	15
3.2 Etiska aspekter.....	16
3.3 Studiens validitet och reliabilitet.....	17
4 Resultat.....	19
4.1 Om informationssystemet.....	19
4.2 Intervjupersonerna och organisationerna.....	20
4.3 Individens förväntningar och erfarenhet av tidigare IS.....	20
4.4 Systemets upplevda nytta och användarvänlighet.....	22
4.5 Organisationens hantering av implementeringen.....	24
4.6 Sammanfattning.....	25
5 Analys och diskussion.....	28
5.1 Tidigare erfarenheter och förväntningar.....	28
5.2 Nyttan och användarvänlighet.....	31
6 Slutsatser.....	33
Bilaga 1: Intervjuunderlag.....	35
Bilaga 2: Intervju 1.....	36
Bilaga 3: Intervju 2.....	46
Bilaga 4: Intervju 3.....	54
Bilaga 5: Intervju 4.....	66
Bilaga 6: Intervju 5.....	75
Referenser.....	82

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Implementeringar av nya informationssystem är inte alltid problemfria. Olika försök har gjorts för att finna de faktorer som gör att ett system ibland accepteras och används men i andra sammanhang avfärdas och inte används (King & He, 2006). Trots att forskning inom IT och dess implementering har förekommit under flera decennier så är fortfarande erfarenheten av dagens implementering ofta missnöjda användare, motstånd mot förändring i arbetssätt eller att systemet inte passar verksamheten (Selander, 2008).

Motstånd mot förändringar på arbetsplatsen kan bero på att individers identitet och status ofta hänger mycket på den roll man har på sin arbetsplats. Införande av ny teknik kan göra den enskilde individen osäker på arbetsprocessen eller vilken påverkan förändringen får på arbetsrollen. Att lära sig ny teknik innebär även en risk för att misslyckas ta till sig den förändrade arbetssituationen och den nya identitet det innebär. (Selander, 2008)

Samma förklaringsmodell framförs av Krovi (1993) som menar att den främsta förklaringen till systemacceptans är beteendeteoretiska eftersom införande av ett IS medför individuella, ansvarsmässiga och socio-kulturella förändringar i en organisation (Krovi, 1993).

Organisationers påverkan av införande av ny IT har förklarats och granskats utifrån olika teoretiska traditioner genom åren. Tidig teoribildning inom området IT-implementering och organisationers påverkan av denna har varit kausal och instrumentell. Den socio-tekniska systemteorin förde in de sociala relationerna som en viktig faktor vid tekniska förändringar. Här spelade den skandinaviska skolan en viktig roll i det att den fokuserade på psykologiska behov och tillfredsställelse i arbetssituationen. Genom den socio-tekniska systemteorin infördes användaren som en viktig intressent vid införande av ny teknik. (Selander, 2008)

Som ett led i den socio-tekniska metodutvecklingen infördes på sjuttioalet grupparbete med analytiker och användare under designprocessen för att användarna skulle använda systemet. Senare pekades på skillnaden mellan tekniskt och organisatoriskt värde som en förklaring till skillnader i användning följt av olika metodologiska uppfinningar såsom prototyping för att komma till rätta med problemet med systemacceptans. (King & He, 2006)

En annan riktning inom området har varit den rationella teoribildningen som ser ett införande av ett IT-stöd som en påverkan som tvingar fram organisatoriska förändringar och teoribildningen har försökt ge modeller över hur användarmotstånd kan undvikas och acceptans till IT ökas (Selander, 2008). Ett exempel på en modell inom denna riktning är Technology Acceptance Model som vi kommer att titta närmare på i denna rapport.

En senare inriktning inom området har haft ett mer individualistiskt och behavioristiskt förhållningssätt till IT-implementering och organisationers påverkan. Denna inriktning fokuserar på individens känslor och uppfattningar när de försöker hantera konsekvenserna av nya tekniker

och organisatoriska förändringar. I det behavioristiska förhållningssättet spelar sociala strukturer och normer inom och mellan grupper och organisationer roll. (Selander, 2008)

Till den behavioristiska skolan hör teorin om teknologiska ramverk som vi också kommer att komma i kontakt med senare i rapporten. Teorin kring teknologiska ramverk är intressant för vår forskning då den ger en bra förklaringsmodell över faktorer hos individer samt hur individer formar olika grupper med gemensamma bilder. Detta är något som kan visa sig vara avgörande för hur ett system används och därmed hur framgångsrik implementeringen blir. Orlikowski och Gash (1994) visar i sin forskning flera exempel på hur olika grupper inom ett företag uppfattade samma system på helt olika sätt, vilket även reflekterades i hur systemet användes i det dagliga arbetet.

Vi har genom denna inledning velat visa på att det finns olika syn på vad som är viktigt att undersöka för att förstå acceptans och konsekvenser av införande av ny teknik.

## 1.2 Problem

Av de teoretiska inriktningarna som nämnts i bakgrundskapitlet utgör den rationella och den behavioristiska teoribildningen två intressanta inriktningar. Den rationella inriktningen ger modeller för hur acceptans kan ökas medan den behavioristiska fokuserar mer på individens uppfattningar och attityd till användning. Utifrån den behavioristiska inriktningen är det intressant att undersöka individens tidigare erfarenheter och hur de påverkar förväntningar vid en implementering av ett nytt informationssystem. Det är även av intresse att utifrån de rationella modellerna undersöka användarnas acceptans vid denna implementering.

Eftersom individer är de som i slutändan använder ett system är individen intressant att fokusera undersökningen på. Vi vill undersöka implementering ur ett individperspektiv och belysa hur organisationen kan använda kunskapen om individen för att påverkas dennes acceptans.

Vi har formulerat följande huvudfråga:

På vilket sätt kan organisationen påverka användarnas acceptans av ett informationssystem?

Denna fråga delas in i tre delfrågor:

- Hur påverkar individens upplevda nytta och användarvänlighet av informationssystemet dennes acceptans?
- Hur påverkas förväntningar på ett nytt informationssystem av tidigare erfarenhet av informationssystem i arbetet?
- Hur har ledningens hantering av implementeringen påverkat individernas acceptans av informationssystemet?

### 1.3 Syfte

Som nämnts i bakgrunden är långtifrån alla implementeringsförsök framgångsrika trots att det finns rationella modeller över hur en framgångsrik implementering bör gå till. En förhoppning med vår undersökning är att öka förståelsen för vad som händer vid implementering genom att komplettera den rationella inriktningen med behavioristisk teori. Vi har valt att undersöka organisationer inom socialtjänsten då det är en bransch där man inte använder datorstöd särskilt frekvent i arbetet. Större delen av socialarbetares arbetstid ägnas åt behandlingsarbete. Detta innebär att de som arbetar inom denna bransch troligen har relativt låg datorvana i arbetet, något som kan öka risken för problem vid implementeringen.

Vi vill undersöka hur rationella och behavioristiska teorier inom ämnet kan belysa de problem som upplevs i organisationer vid införande av ett nytt informationssystem. Utifrån de teoribildningarna vill vi ta fram ett eget teoretiskt ramverk som belyser individens attityder till användning av ett nytt informationssystem. Det teoretiska ramverk vi tar fram vill vi även pröva på ett empiriskt underlag.

### 1.4 Avgränsningar

Vi har valt teorier från de rationella och behavioristiska teoribildningarna inom forskningen kring IT och verksamhet. Vi har avgränsat oss till att undersöka hur acceptansen ser ut i små organisationer inom socialtjänsten

Att mäta om det finns en acceptans för ett system kan ses som ett försök att mäta om implementeringen varit framgångsrik. Vad som är en framgångsrik implementering kan dock innebära olika saker för olika intressenter. Användarvänlighet och att jobbet blir lättare att utföra kan vara en framgångsfaktor för användaren medan företagsledningen snarare mäter framgång i ekonomiska termer av kostnadsbesparingar. Något sätt att objektivt mäta framgång av en implementering finns inte men olika sätt att mäta subjektiv framgång har föreslagits av olika författare. (Saarinen, 1996)

Vårt fokus ligger på de subjektiva aspekterna av acceptans och det är användarnas upplevelse vi väljer att belysa. De ekonomiska aspekterna av framgångsrik implementering ligger bortom vårt undersökningsområde, eftersom vi valt att fokusera på enskilda användare och deras attityder och förhållningssätt till ett informationssystem. För att undersöka ekonomiska aspekter, som exempelvis vinstmarginaler och effektiviseringar skulle undersökningen få ett mer organisationsteoretiskt och ekonomiskt perspektiv. Detta område är förvisso intressant, men är inte relevant för vår frågeställning, och inte heller helt förenligt med vårt teoretiska ramverk.

Vi har valt ett specifikt informationssystem som används inom socialtjänsten, Journal Digital. Detta är ett system för journalföring av behandlingsinsatser och innehåller även funktioner för att stödja behandlingsplanering och uppföljning av satta mål. Vi kommer att begränsa oss till att undersöka två olika organisationer inom verksamhetsområdet. Användare är både från ett kommunalt samt ett privat behandlingshem. Det är slutanvändare vi kommer att rikta oss till och inte systemutvecklare. Av praktiska skäl har vi förlagt studien i Skåneområdet.

## 2 Teoretiska utgångspunkter

### 2.1 Användning och acceptans

Ett centralt begrepp i vår undersökning är användning. Brown et al. (2002) tar upp en dimension av hur användning innebär olika saker. De diskuterar skillnaden mellan frivillig användning och obligatorisk användning. I båda fallen innebär användning ett fysiskt nyttjande av tekniken. Brown et al. betonar dock att i vissa sammanhang är användningen nödvändig för att en person ska kunna utföra eller behålla sitt jobb medan användningen i andra sammanhang är helt villkorlös. Tvånget att använda en teknik är en subjektiv känsla. Frivillighet är därför en sak som upplevs olika längs en glidande skala. Att mäta användning i en obligatorisk miljö kan innebära att man mer mäter graden av koppling till arbetsfunktion än värderingar om systemet i sig. I en miljö där man inte är beroende av systemet för att utföra sin arbetsuppgift och andra inte är beroende av ens resultat, kan det vara berättigat att mäta intentioner att använda systemet som ett mått på användning. Är man helt beroende av systemet för att kunna utföra sitt arbete och andra personer är beroende av det, så tvingas man använda systemet och Brown et al. argumenterar då för att attityden till användningen säger mer om användningen. (Brown et al., 2002)

Ett problem med företeelsen användning är att den är svår att mäta. En av anledningarna till detta är exempelvis att det är svårt att definiera vad som är en optimal nivå av användning av ett system. Ett system kan vara synnerligen effektivt och lyckat även om det bara används en gång om året, medan ett flitigt användande kan bero på att det tar onödigt mycket användarresurser i anspråk. Olika användningsgrad kan även antas bero på var i livscykeln systemet befinner sig. I inlärningskedet av ett systems livscykel kan man anta att ett system används mer för att sedan minska efterhand. (Szajna, 1993)

Acceptans definieras ofta som personers godkännande och användande av ett objekt (Lucke, 1995 i Scheermesser et al., 2008). Det handlar alltså om att användarna har en positiv inställning till ett system och faktiskt använder det, eller annorlunda uttryckt: att det handlar om att uppleva systemet som användbart och effektivt, att det tillfredsställer ett behov (Scheermesser et al., 2008). Bengtsson och Lysell (2009) väljer att definiera systemacceptans som en känsla av acceptans som ger en vilja att använda en teknologi.

Acceptans behandlas i forskningen som allt från en enstaka faktor till en multidimensionell konstruktion. Ofta har mätningar av acceptans behandlat användares attityder till systemets output (datakvalitet, säkerhet eller medverkan i processen) snarare än attityden till att använda systemet i sig (Brown et al., 2002). Brown et al. anser att den upplevda nyttan av ett system och användarvänlighet båda är mått som berör systemet i sig. De pekar dock på att det finns andra faktorer som kan påverka acceptansen. En upplevd förändring i känslan av kontroll, inflytande och makt påverkar också acceptansen av en förändring men dessa faktorer berör personer mer än systemet i sig. Kontroll över information kan utgöra en känsla av självständighet och makt. Om exempelvis en organisation bestämmer sig för att införa ett och samma system och byta ut avdelningars tidigare egna system så kan denna förändring innebära en känsla av minskad frihet och makt som gör att acceptansen mot systemet blir låg, oberoende av upplevd nytta eller

användarvänlighet. Brown et al. hävdar att ju mer en maktbalans förändras, desto större blir sannolikheten att attityden mot ett system är negativt. Dessa faktorer har beröringspunkter med Selanders (2008) beskrivning av motstånd mot förändring; en osäkerhet kring nya arbetsroller, identitet eller status leder till motstånd mot förändring. Acceptans kan i detta sammanhang beskrivas som avsaknaden av motstånd mot den förändring ett nytt system innebär.

Till skillnad från Lucke (1995 i Scheermesser et al., 2008) så skiljer vi på användande och acceptans. Med utgångspunkt i Brown et al.s (2002) resonemang låter vi acceptans stå för attityden till systemet och den känsla användaren har kring det. Acceptansen av systemet, så som vi använder det i denna undersökning, kan bero på flera faktorer gällande informationssystemet såsom tidigare erfarenheter, förväntningar, arbetsuppgifter och upplevd nytta.

## 2.2 Technology Acceptance Model

Davis (1993) har skapat en modell kallad Technology Acceptance Model (TAM), som tittar på både den tekniska och den sociala biten av acceptans av ett system. Denna modell använder begreppen upplevd användbarhet och upplevd användarvänlighet för att förklara användaracceptans. I Davis undersökning visar upplevd användbarhet den största effekten på intentionen att använda systemet i framtiden. I sin metaundersökning påvisar King och He (2006) att TAM är ett pålitligt instrument men uppvisar variationer som tyder på att det kan finnas sidovariabler som påverkar effekterna av användbarhet och användarvänlighet. King och He (2006) kommer också fram till att användarvänlighet har en direkt påverkan på intentionen att använda systemet endast när det rör sig om internetapplikationer. Vidare visar författarna att professionella användare genererar olika resultat jämfört med generella användare.

Gefen och Straub (2000) har kritiserat Davis (1993) för att inte ta tillräcklig hänsyn till vilken uppgift systemet har. De har gjort en undersökning där man delade in systemet i något som kallas intrinsic och extrinsic mål med användandet. I deras undersökning var ett intrinsic användande när man använder systemet för att se om en bok finns hos bokhandeln medan att faktiskt beställa boken är ett extrinsic mål. Med hänsyn taget till denna skillnad i användandet så visar Gefen och Straub (2000) att upplevd användarvänlighet har lika stor betydelse som upplevd användbarhet.

Brown et al. (2002) tar upp ytterligare en aspekt av TAM. De menar att användaracceptans påverkas av om systemet används frivilligt eller om användandet är obligatoriskt. Undersökningen visar att vid obligatoriskt användande spelar upplevd användarvänlighet en större roll än om användandet är frivilligt. En slutsats av undersökningen är att i en miljö där användande är obligatoriskt behöver organisationen arbeta med att skapa positiva attityder till systemet och dess användning. Detta är särskilt viktigt om systemet förändrar eller sammanlänkar flera användares arbete. Attityderna skapas i dessa fall i stor utsträckning av den uppfattade nyttan och insatser kan behövas i form av tydliga deklARATIONER av nyttan, bildande av användargrupper och kurser där användare ser nyttan. Att skapa en upplevelse av vilken nytta användaren kommer att ha av systemet är viktigt för en positiv attityd i obligatoriska sammanhang. Det är viktigt att utbildning sker på en nivå som går bortom vilken knapp som ska tryckas och istället talar om hur användandet av systemet kommer att förbättra deras och andras arbetsprestation. (Brown et al., 2002)



I TAM är den avgörande faktorn för att förutse ett faktiskt användande av ett system är den attityd en person har till systemet (Davis, 1993). Detta kan, enligt Huh et al. (2009) förklaras av att även om ett system är obligatoriskt att använda så kan användandet variera beroende på hur olika användare värderar (attityden till) systemet. I Huhs undersökning framkom att de som uppfattade att systemet var till gagn för deras utförande av sina arbetsuppgifter hade lättast att acceptera systemet. I undersökningen framkom vidare att även om användandet av ett system är obligatoriskt så spelar inflytande från ledning och arbetskamrater en avgörande roll för acceptansen. Finns det en kultur av acceptans och ett stöd från omgivningen så ökar acceptansen hos varje individ. Ett annat resultat i undersökningen var att den bekräftade tidigare forskning om att de individer som har kunskap om hur tekniken ska hanteras också har större acceptans för ny teknik. En självkänsla av att kunna hantera teknik är viktig för attityden till nya system. En viktig faktor vid implementering av IT är därför att användarna har snabb tillgång till stöd från kollegor och ledning samt möjligheter till feedback och uppföljningar om användandet. Det är viktigt att användarna tidigt får en känsla av att förstå systemets nytta och kan hantera det. (Huh et al., 2009)

I en undersökning av Scheermesser et al. (2008) av tre olika projekt inom sjukvården bekräftar tidigare forskning som visar att den viktigaste faktorn för acceptans av systemet är upplevd nytta. I undersökningen är det den medicinska nyttan som är den kritiska. Om ingen sådan nytta upplevs så uppvisar alla intressenter låg acceptans. Användarvänlighet påverkar acceptansen men är inte lika avgörande som upplevd nytta. Om användarvänligheten är så dålig att den skadar effektiviteten av nyttan så kan användarvänligheten vara avgörande. I undersökningen tittar man på fler faktorer än användbarhet och användarvänlighet. Författarna har bland annat undersökt hur datasäkerheten (sekretessen kring de personliga uppgifterna) upplevs. I akuta lägen spelar sekretessen ingen roll för acceptansen av systemet men i mer vardaglig sjukvård är acceptansen lägre för att personliga data registreras av ett system. En annan faktor författarna undersökt är systemets påverkan på subjektiva normer. Med subjektiva normer avser författarna jobbroller och den status och kompetens som följer med jobbrollen. De individer som upplever att jobbrollen hotas av det nya systemet får svårare att acceptera det oavsett nyttan eller användarvänligheten. Sammanfattningsvis anser författarna att det viktigaste för en lyckad implementering är att den medicinska nyttan av systemet kommuniceras väl i organisationen och att olika intressenters behov och prioriteringar integreras. (Scheermesser et al., 2008)

Wang och Qualls (2007) föreslår en modell där TAM kompletteras med faktorer som påverkar vad som gör ett system användbart eller upplevs som enkelt att använda samt andra faktorer som sedan inverkar på i vilken utsträckning den upplevda nyttan och användarvänligheten faktiskt påverkar användningen. I undersökningen tas exempelvis organisationens strategiska inriktning med faktorer som graden av kundinriktning, konkurrens och teknikinriktning upp som faktorer som inverkar på vad en organisation kan uppfatta som nytta av ett system. I vilken grad den upplevda nyttan sedan faktiskt slår igenom i användning beror bland annat på organisationens teknologiska klimat, d.v.s. graden av teknikstyrning och stöd från ledningen samt på hur stor förändring systemet innebär för verksamheten. (Wang & Qualls, 2007)

## 2.3 Teknologiska ramverk

Orlikowski och Gash (1994) använder sig av termen ”technological frames”, vilken vi valt att översätta med teknologiska ramverk. Den definition Orlikowski och Gash (1994) själva ger av begreppet är: ”that subset of members' organizational frames that concern the assumptions, expectations, and knowledge they use to understand technology in organizations.” De teknologiska ramverk som olika individer har är alltså ett slags mental karta över förväntningar, antaganden (eller förutfattade meningar) samt kunskap, som påverkar dessa individers uppfattning om hur teknologi ska användas. De teknologiska ramverken spelar även en viktig roll för graden av acceptans vid införande av ny teknologi. I de teknologiska ramverken ingår inte bara tekniken ifråga, utan även den kontext som denna ska implementeras i. Kontexten är viktig att beakta då den kan ge ytterligare förklaringar om varför individers perspektiv och inställning till teknologin ser ut som den gör. (Orlikowski & Gash, 1994)

När man undersöker teknologiska ramverk är begreppen kongruens och inkongruens viktiga. De syftar på den samstämmighet, eller brist därav, som finns inom en specifik grupp av individer. Eftersom de teknologiska ramverken består av ett antal faktorer kan man hitta några viktiga nyckelfaktorer, som, om de är likartade bland individerna i en viss grupp, leder till kongruens. Det handlar således inte om identiska ramverk bland individerna, utan om ramverk som, i stort sett, har samma innehåll och struktur; där det finns en slags gemensam uppfattning om teknologin. Inkongruens innebär att någon, eller några, nyckelfaktorer skiljer sig åt mellan individer i en grupp. Exempelvis kan en grupp slutanvändare ha olika förväntningar på ett informationssystem. (Orlikowski & Gash, 1994)

Även om Orlikowski och Gash (1994) framhåller inkongruens som en möjlig källa till problem vid implementering och användning av teknologi, är det inte säkert att inkongruens alltid innebär problem. Karsten och Laine (2007) visar i sin studie att inkongruens i ramverk mellan olika grupper inte nödvändigtvis är ett problem – det viktiga är hur dessa olikheter hanteras vid implementeringen. Således är det inte tillräckligt att endast fastställa huruvida kongruens eller inkongruens föreligger hos en viss grupp, utan kontexten som nämnts ovan, är även viktig att ta hänsyn till.

### 2.3.1 Forskning inom området teknologiska ramverk

Orlikowski och Gashs (1994) studie om teknologiska ramverk ligger till grund för sättet vi vill titta på införande av ett nytt informationssystem i olika organisationer. Vi tittar på deras forskning och forskning som bygger vidare på deras studie. Orlikowski och Gash (1994) har undersökt hur förförståelse av ny teknik påverkar acceptans och användande av ett system inom ett multinationellt företag. De föreslår att man kartlägger olika gruppers förväntningar och syn på teknik innan ett projekt startar. Detta skulle kunna öka möjligheten för att genomförandet blir framgångsrikt då olikheterna i användarnas bilder och förutfattade meningar om systemet blir mindre.

Orlikowski och Gash (1994) kartlägger tre olika områden som de anser påverkade deltagarnas uppfattning av teknologi i organisationen. Dessa områden är:

- Teknikens natur, med vilket menas hur individerna i undersökningen uppfattade tekniken och

vad den kunde användas till.

- Teknikstrategi, vilket innebär den bild folk fick av varför tekniken skulle användas och hur den skulle förändra organisationen.
- Tekniken i användning, som syftar på individers förståelse för hur tekniken skulle användas i det dagliga arbetet.

Genom att dela upp de teknologiska ramverken i dessa områden blir det lättare att hitta skillnader och likheter i olika individers uppfattning av tekniken. Enligt Orlikowski och Gash (1994) är denna uppdelning även så pass generell att den bör gå att tillämpa i andra studier och undersökningar. De drar slutsatsen att det kan uppstå konflikter om olika individer i en organisation har olika förutfattade meningar om teknik som krockar med varandra, det vill säga inkongruens.

Karsten och Laine (2007) fortsätter i sin undersökning den forskning som Orlikowski och Gash (1994) påbörjade. De undersöker hur teknologiska ramverk påverkar användares uppfattning av ett informationssystem som ska implementeras i en sjukhusmiljö. De finner att olika grupper inom sjukhuset har mycket likartade uppfattningar och åsikter om systemet, exempelvis hade sekreterarna en viss, kongruent uppfattning, medan sjukhuspersonalen (läkare, sjuksköterskor, etc.) hade en annan. Karsten och Laine (2007) beskriver också att de teknologiska ramverken formas mycket baserat på hur individernas arbete ser ut, men även beroende på huruvida tidigare erfarenhet av andra informationssystem finns.

### *2.3.2 Användbarhet utifrån teknologiska ramverk*

Abdelnour Nocera et al. (2007) har genomfört en kvalitativ undersökning i ett företag där man har implementerat ett ERP-system. De ser i sin studie användbarhet som en social konstruktion, som inte endast upplevs (i stil med vad som beskrivs i TAM), utan även skapas av användarna själva. Således kan man inte uppskatta hur användbarheten kommer upplevas förrän användarna faktiskt har nyttjat systemet i praktiken. Detta sätt att se på användbarhet får betydelse för hur denna kan utvärderas med hjälp av teknologiska ramverk. För att hitta olika problemområden använder Abdelnour Nocera et al. (2007) ett begrepp som benämns ”breakdown”. Detta innebär att man fokuserar på områden där det uppstått ett avbrott i aktivitetsflödet, på grund av att användarna inte klarar av att använda systemet, eller inte förstår vad som ska göras. Författarna använder teknologiska ramverk för att studera hur olika grupper i företaget upplever användbarheten av systemet och vilka faktorer som ligger bakom dessa uppfattningar. Exempelvis ser de hur tidigare teknisk erfarenhet påverkar användargruppens uppfattning om systemets användbarhet i hög grad, medan utvecklargruppen var mycket mer fokuserad på vilken teknik som användes, d.v.s. systemspecifikationer. Som exempel på detta ges ett missförstånd som uppstod när utvecklarna tolkade användarnas klagomål om att systemet var för långsamt som att datatransaktionshastigheten skulle ökas, när det snarare var i gränssnittet som problemet låg. (Abdelnour Nocera et al., 2007)

Abdelnour Nocera et al. (2007) visar att det går att utvärdera användbarhet i praktiken, och att teknologiska ramverk är ett utmärkt verktyg för detta ändamål. De visar också att användbarhet inte bara passivt upplevs, utan aktivt skapas under implementeringsprocessen, både av användare och av utvecklare. Ett samband mellan dessa två grupper kan också ses, i form av en slags ömsesidig påverkan av varandras teknologiska ramverk.

## 2.4 Framgångsfaktorer vid IT-implementering

Att en IT-implementering ska uppfattas som framgångsrik beror mycket på användarnas beteende. Har användarna en positiv attityd till systemet och gärna använder det så upplevs implementeringen som positiv. En nyckelfaktor är därför stödet till de tänkta användarna. Bondarouk och Ruël (2008) har undersökt implementeringar av HRM-system (Human Resource Management) och kommit fram till ett antal punkter som bör tillämpas i en IT-implementering av ett HRM-system för att uppnå ett korrekt och engagerat användande. Dessa punkter delas in i tre grupper. Första gruppen handlar om att ta bort hinder och stärka motivationen. De konkreta punkterna i denna grupp handlar om att användarna måste få tid för att lära sig det nya, att framsteg i inläringen märks och belönas, att nyttan av systemet lyfts fram och att diskussioner och utvärderingar görs möjligt. Nästa grupp behandlar byggande av förmågor, kunskaper och färdigheter och innehåller punkter om att användarnas önskemål och behov av träning identifieras, att ny personal får möjlighet till träning, att personalen hjälper varandra samt att träningen är uppgiftscentrerad och av rätt tidslängd samt bredd och djup i ämnet. Sista gruppen av punkter som bör tillämpas för en lyckad IT-implementering är att tillhandahålla möjligheter, något som innebär att manualer och övningar ska finnas tillgängliga, att användarna kan prioritera övningstid och att leverantören kan kontaktas för support. (Bondarouk & Ruël, 2008)

Bondarouk och Ruël betonar att deras undersökning endast är gjord i förhållande till implementering av HRM-system. Liknande framgångsfaktorer har framkommit i en undersökning som inte fokuserat på HRM-system. Biehl (2007) undersöker vilka faktorer som gör skillnad vid implementering av stora system i företag med multinationell verksamhet. Han har undersökt vilka faktorer som är vanliga i tidigare forskning och gjort uppföljning av sexton olika IT-implementeringsprojekt i Kanada. Vissa av de utvalda faktorerna visar ingen signifikant skillnad mellan de lyckade respektive misslyckade projekten. Till exempel så påvisades ingen signifikant skillnad vad gäller metod för leverantörsval eller på vilken organisationsnivå projektbeslutet fattades. Fem faktorer visade dock upp en signifikant betydelse för om projektet blev lyckat eller misslyckat. Dessa faktorer är (i fallande ordning efter hur signifikant skillnad faktorn utgör):

- att ledningen uppfattar projektet som angeläget
- att tillräckligt många medarbetare involveras
- att ledningen ger samtycke och har förståelse för projektet
- att projektet förväntas innebära störningar för verksamheten
- att andra avdelningar eller företag inom organisationen involveras

En del av Biehls (2007) faktorer rör mest implementeringar i globala sammanhang. Några av faktorerna har emellertid möjlighet att gälla även i sammanhang med mindre företag eller mindre implementeringar.

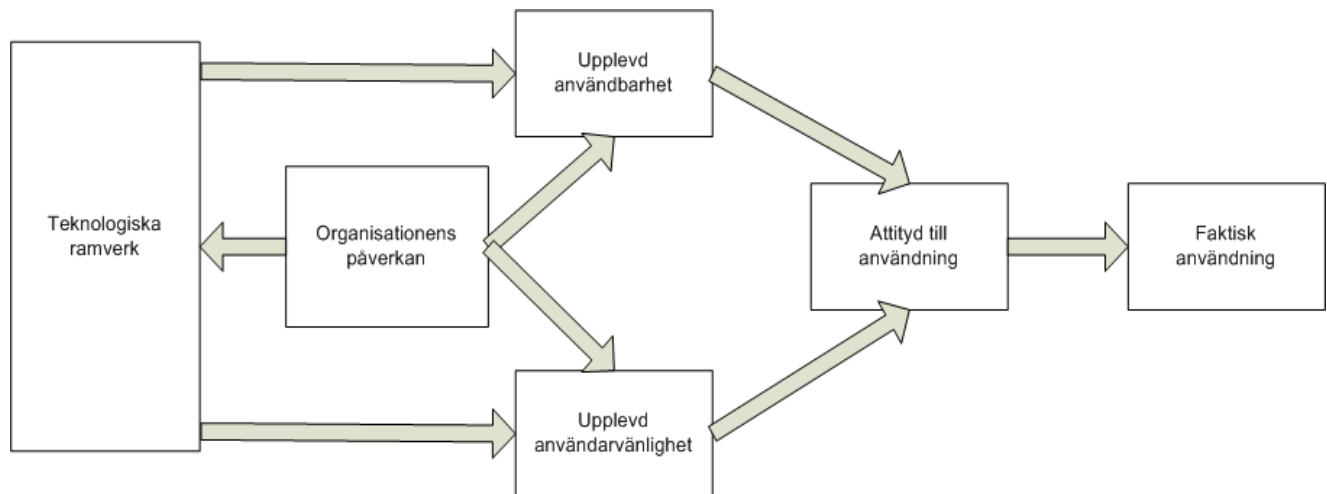
För att lyckas med en implementering av ny teknik är det viktigt att ha en klar planering, tydligt ledarskap och öppna kommunikationskanaler. Det är viktigt att ledningen tidigt går ut med att det nya systemet kommer att innebära förändrade arbetsrutiner och att det görs tydligt att det är obligatoriskt att använda det nya systemet. Det är då också viktigt att ledningen klargör skälen till detta på en koncist sätt. En tydlig och omfattande planering för implementeringen kan överbrygga oroligheter. Planen bör ha klara mål, ansvarsfördelningar och tidsramar för att

underlätta för personalen att ta till sig kraven på förändring. Den viktigaste punkten är kommunikationen till användarna om på vilket praktiskt sätt det nya systemet kommer att göra arbetsuppgifterna enklare, bättre och effektivare. Det är viktigt att dessa påståenden visas i praktisk handling. I träningsituationen är det avgörande att ledningen är med för att visa på vikten av implementeringen och träningen ska behandla praktiska fall som användarna känner igen. Möjlighet till fortsatt feedback och stöd efter implementeringen behövs för att upprätthålla en öppen kommunikation som stödjer inläringen. Ledningen behöver efter implementeringen visa tålamod, ge uppmuntran och ha förståelse för inlärningsprocessen. De som ansvarar för implementeringen måste vara synliga och aktiva genom hela processen och se till att kunskap om systemet förs ut i hela organisationen. Även företaget som tillverkat/sålt systemet måste vara tillgängligt under hela processen och ha en kunskap om vilken support som krävs under implementering och initiering av systemets användning. (Kirshner, 2007)

## 2.5 Vårt teoretiska ramverk

Vi utgår från TAM i den form som definierats av Davis (1993). I vår modell (Figur 2.1) kompletterar vi TAM med idén bakom de teknologiska ramverken. Vi anser att den upplevda användbarheten och användarvänligheten, som ingår i TAM, påverkas av individens teknologiska ramverk. Har man exempelvis tidigare erfarenhet av system som varit instabila och inneburit merarbete så är risken stor att man uppfattar det aktuella systemets användbarhet som låg. Man har förutfattade meningar om hur systemet kommer att fungera i praktiken och hur det kommer att påverka den egna arbetssituationen. I vårt arbete använder vi begreppet nytta som synonym till upplevd användbarhet eftersom om man kan se nyttan med ett system så upplevs det också som användbart. Nyttan är också ett ord som är mer vardagligt och lättare för intervjupersonerna att förstå och är ofta det ord som används när upplevd användbarhet beskrivs.

Organisationens stöd och klimat syftar på de faktorer som beskrivits i avsnittet om framgångsfaktorer vid IT-implementering. Det handlar om de åtgärder som ledningen utför för att underlätta implementeringen och den generella attityd till teknik som finns i organisationen i stort. Ett teknikintensivt företag kan till exempel antas ha en mer positiv inställning till nya datasystem än företag som fokuserar på personliga relationer. Organisationens stöd kan också handla om i vilken grad ledningen är delaktig i en implementering och den vikt den lägger vid förändringen. Individerna har ett teknologiskt ramverk redan innan implementeringen av systemet och detta påverkar individens förhållningssätt till hur systemet uppfattas. De tre nivåerna individ, grupp och organisation påverkar varandra genom att inbördes förändra respektive nivåns attityd till användning.



Figur 2.1. Vårt teoretiska ramverk.

I vår modell representeras de teknologiska ramverken av en box, vilken påverkar boxarna "Upplevd användbarhet" och "Upplevd användarvänlighet". Dessa två boxar utgör tillsammans TAM, och produkten av den påverkan som teknologiska ramverk och TAM resulterar i utgörs av en box som symboliserar attityd till användning. Denna attityd är sedan det som avgör hur den faktiska, eller verkliga, användningen kommer se ut, vilket representeras av den sista boxen, räknat från vänster. Även om modellen kan ge sken av att visa ett strängt kausalt samband mellan de olika delarna är så inte nödvändigtvis fallet. Påverkan kan sannolikt gå åt olika håll mellan exempelvis teknologiska ramverk och de aspekter som utgör TAM, men för att göra modellen enkel, och för att visa hur vi valt att använda teorin som analysverktyg, har vi valt att låta implementeringsprocessen ske genom påverkan från vänster till höger i modellen.

## 3 Metod

I den deduktiva ansatsen bygger man verklighetsuppfattningen på tidigare forskning och empiri. Styrkan med detta är att man får en konkret teoribas att utgå från vilket innebär att det blir lätt att ta fram relevanta frågor och definiera ett forskningsområde eftersom man vet vad man vill undersöka. En svaghet är att man riskerar att begränsa resultatet till det man förväntar sig hitta. Forskningen blir en självuppfyllande profetia. (Jacobsen, 2002)

Vi har valt att använda den deduktiva ansatsen då vi anser att man inte kan förhålla sig objektiv i sin forskning då man alltid är färgad av någonting, till exempel av tidigare forskning inom området. Då denna undersökning är av så pass liten skala finns inte möjligheten att utveckla egna teorier för att besvara forskningsfrågan. Med ett deduktivt förhållningssätt kan vi använda redan existerande teorier. Problemmrådet vi undersökt har uppfattats, undersökts och förklarats av andra före oss. Våra förväntningar och uppfattningar om hur verkligheten ser ut har påverkats utifrån dessa teorier, och vår bild av problemområdet har sannolikt även färgats av denna kunskap.

### 3.1 Metodval

#### 3.1.1 Den semi-strukturerade intervjun

Vi ville med vår undersökning analysera underliggande idéer och tankar som användare av informationssystemet har i fråga om användning och acceptans. Dessa faktorer spelade en stor roll vid valet av metod då det blev direkt nödvändigt att genomföra en kvalitativ undersökning för att uppnå detta. Vi kunde på så sätt analysera problemområdet och andra komplexa faktorer genom att komma i bättre kontakt med undersökningspersonerna. Den specifika teknik vi valde att använda för att analysera det empiriska problemområdet är den semi-strukturerade intervjun. Valet att använda just denna metod grundades i att denna form av intervju tillåter diskussioner där intervjupersonen får tala ganska fritt kring ett specifikt tema vilket kan leda till att information som forskarna förbisett dyker upp (Bryman, 2002).

Kvalitativa undersökningar ger en närhet till intervjupersonerna (Holme & Solvang, 1997). När man arbetar kvalitativt är man tvungen att genomföra djupare analyser av enskilda studieobjekt vilket kräver en hel del resurser (Creswell, 2007). Respondenter ger mer detaljerade och uttömmande svar vid semi-strukturerade intervjuer än vad fallet är vid enkätundersökningar. Under en semi-strukturerad intervju kan respondenter delge sina tankar och reflektioner och intervjuarna har möjlighet att följa upp svaren under intervjun (Bryman, 2002). Vi ville få en förståelse av undersökningspersonernas perspektiv. En konsekvens av detta blev att endast ett fåtal intervjuobjekt kunde tas med. Då målet med vår empiriska undersökning inte var att dra generella slutsatser baserade på större populationer valde vi att bortse helt från kvantitativa slutsatser.

### 3.1.2 Intervjuguide

Ju mer strukturerad en intervju är, desto lättare är det att analysera och kategorisera empirin. Samtidigt innebär ökad strukturering av intervjufrågorna att den intervjuade riskerar att ge mindre utförliga och mer förutsägbara svar. Därför bör man balansera graden av strukturering av intervjuguiden. För att få beskrivande och omfattande information bör intervjufrågorna utformas på ett sätt som möjliggör öppna svar. "Varför", "vad" och "hur" är bra frågeord för att nå den deskriptiva formen på intervjufrågorna. Forskningsfrågorna tenderar att vara mer tematiskt uppbyggda, det vill säga uppbyggda kring de teoretiska utgångspunkterna man har i sin problemställning vilket innebär att de ofta är mer abstrakta och svårare att använda praktiskt i intervjusammanhanget. Därför bör forskningsfrågorna omvandlas till mer dynamiska intervjufrågor. Intervjufrågorna bör dock fortfarande vara tematiskt ordnade, det vill säga grupperade efter de områden som täcks av forskningsfrågorna. (Kvale, 1997)

Tabell 3.1 Intervjufrågornas förhållande till forskningsfrågorna.

Forskningsfråga	Intervjutema	Intervjufrågor
Hur påverkas förväntningar på ett nytt informationssystem av tidigare erfarenhet av informationssystem i arbetet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inställning till teknik i allmänhet</li> <li>• Inställning till Journal Digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har du datorvana sedan tidigare?</li> <li>• Vad har du för tidigare erfarenhet av datorstöd i arbetet?</li> <li>• Finns det något du oroas över när du använder teknik?</li> <li>• Innan du började använda systemet: Vad hade du för uppfattning om att du skulle ha för nytta av att använda det?</li> <li>• Hur ser du på det nu?</li> <li>• Upplever du att det finns någon form av gemensam attityd till systemet i organisationen?</li> </ul>
Hur påverkar individens upplevda nytta och användarvänlighet av informationssystemet dennes acceptans?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfarenhet av Journal Digital</li> <li>• Inställning till Journal Digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur använder du datasystemet som verktyg i arbetet?</li> <li>• Hur upplever du att det är att använda systemet?</li> <li>• Innan du började använda systemet: Vad hade du för uppfattning om att du skulle ha för nytta av att använda det?</li> <li>• Hur ser du på det nu?</li> </ul>
Hur har ledningens hantering av implementeringen påverkat individernas acceptans av informationssystemet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsfrågor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur angeläget har du uppfattat att ledningen anser projektet är?</li> <li>• Hur stor del av arbetsstyrkan har involverats i implementeringen?</li> <li>• På vilket sätt har ledningen gett samtycke och haft förståelse för projektet?</li> <li>• Vad tog utbildningen i systemet upp?</li> </ul>

Frågorna vi valt till intervjuguiden (Bilaga 1) har baserats på den frågeställning vi formulerat i inledningen. För att få en tydligare struktur över frågorna har vi även delat in dessa i fyra olika intervjuteman; inställning till teknik i allmänhet, inställning till Journal Digital, erfarenhet av Journal Digital samt organisationsfrågor (Tabell 3.1). Dessa teman täcker de områden som forskningsfrågorna berör, men även de teman som ligger till grund för vårt teoretiska ramverk. Exakt vilket tema som berör ett specifikt område i vårt teoretiska ramverk är svårt att säga, eftersom de olika komponenterna i ramverket går in i varandra och har gemensamma



beröringspunkter. Den tematisering vi har gjort ger trots detta en struktur i frågorna, vilket dels underlättar för oss när vi ska formulera intervjufrågorna, men bör även underlätta analysarbetet av den empiri intervjuerna resulterar i.

### 3.1.3 Urval

Syftet med kvalitativa undersökningar är att skapa en förståelse för det fenomen man undersöker. Urvalet sker därför varken slumpmässigt eller tillfälligt. Det är istället viktigt att urvalet sker systematiskt utifrån i förväg uppställda kriterier som är förankrade i teori och strategi. Det kan innebära att man medvetet söker extrema fall istället för genomsnittliga. Urvalet sker utifrån den förförståelse som det teoretiska ramverket innebär. I detta urval kan skilja mellan respondenter och informanter. Respondenter innebär individer som själva är delaktiga i det fenomen man studerar medan informanter är individer som har insikt i området men inte själva är delaktiga. (Holme & Solvang, 1997)

I vår undersökning innebär detta att respondenterna valdes ut mot bakgrund av att få en variation i deras upplevelse av acceptans och användningsgrad. Tillsammans med personal på Journal Digital gjordes en subjektiv bedömning av vilka kunder som uttryckt sig vara nöjda med implementeringen och vilka som uttryckt missnöje eller till och med sagt upp abonnemanget. Vi har av praktiska skäl begränsat urvalet till användare inom Skåneområdet. Från dessa kategorier kunder har vi valt ut fem enskilda användare att intervjua. Vi har försökt fördela antalet jämnt mellan de som uppfattat systemet positivt respektive negativt, något som dock varit svårt att på förhand säga. Vi har valt att intervjua både respondenter och informanter. De som använder systemet i det dagliga arbetet kan räknas som respondenter medan de som är inblandade i systemet på mer strategisk nivå, t ex chefer, kan räknas som informanter. För att få information om hur ledningen arbetat med implementeringen har vi valt en person med ledningsfunktion från varje organisation. Genom dessa val har vi försökt uppnå en nyanserad helhetsbild av implementeringen och de förväntningar som finns på systemet.

Journal Digital gav oss tillgång till tre olika kundorganisationer att intervjua användare i. Vi valde att begränsa antalet intervjuer till fem och då vi om möjligt ville intervjua minst två personer i varje organisation så utnyttjade vi endast två av dessa tre kundorganisationer. Vilka två som valdes styrdes utifrån vilka som kunde ge intervjuer så tidigt som möjligt.

### 3.1.4 Datainsamling och transkribering

Under varje intervju valde vi att låta en person genomföra intervjun medan den andra förde anteckningar. Samtidigt gjorde vi en ljudupptagning av intervjun med respondentens godkännande. Vi valde att genomföra intervjuerna på så likartat sätt som möjligt. För att uppnå detta höll vi oss till intervjuguiden större delen av tiden. Sidospår, delfrågor och följdfrågor skiljde sig dock från intervju till intervju, något som är en naturlig följd av intervjuernas kvalitativa natur. Vi valde att genomföra intervjuerna på respondenternas arbetsplats. Detta för att de skulle känna en trygghet och för att omgivningens påverkan skulle bli så liten som möjligt. Vi såg även till att intervjun skedde i en avskild och lugn miljö. Intervjuerna var mellan 30 – 60 minuter långa. De avslutades när vi ansåg att vi fått den information vi var ute efter.

För att undvika att efter transkribering stå med en ohanterlig mängd data att analysera så är det en fördel att påbörja analysen parallellt med transkriberingen. En annan fördel med parallella processer är att man kan medvetandegöra information man inte tänkt på från början och ta med den i de intervjuer man har kvar att göra. Ett sätt att minska ner mängden material att transkribera från en intervju, är att inte transkribera de delar av intervjuerna som inte har någon vikt för undersökningen. (Bryman, 2002) Vi valde att transkribera allt inspelat material förutom de inledande och avslutande artighetsfraserna.

### 3.1.5 Dataanalys

När intervjuerna transkriberats är mängden information oöverskådlig. För att få en överblick genomförs därför en sällning och förenkling av materialet som senare utmynnar i en systematisering som är nödvändig för att kunna förmedla informationen. Efter systemeringen kan data tolkas genom att man letar efter meningar, orsaker eller skapar ordning i all data. En fördel med den kvalitativa ansatsen är att dessa faser kan ske parallellt. Under systematiseringen och tolkningsfaserna kan nya uppslag komma om vad kommande intervjuer ska fokusera på. Under de beskrivna faserna av analysen sker en reduktion av informationens mångfald. För att försöka minska denna reduktion hålls analysen så öppen som möjligt i början för att snävas in mer efterhand. Analysen ska berika den information som intervjuerna givit. (Jacobsen, 2002)

Liksom Jacobsen (2002) föreslår, gjorde vi en förenkling av det transkriberade materialet genom att vi samlade ihop varje intervjupersons svar kring varje intervjutema. På så vis fick vi en överblick över det samlade intervjumaterialet på ett tematiskt indelat vis. I denna tematiska sammanställning letade vi sedan efter samband som kan stödja eller motsäga vårt teoretiska ramverk. När vi gjorde den inledande analysen av de första intervjuerna framkom även några nya infallsvinklar som vi tog med till de senare intervjuerna.

I analysen av det transkriberade materialet noteras olika teoretiska begrepp vid de teman som framkommit i intervjuerna. Detta är ett sätt att abstrahera texten och teoretisera materialet. Sedan lyfts blicken från varje individuell intervju till att hela materialet kategoriseras enligt de ämnen som behandlats. Kategorisering är en förenkling av komplicerade och detaljerade data. Kategoriseringen är även en förutsättning för att kunna jämföra olika intervjuer. I den kvalitativa undersökningen ska kategorierna ha sin grund i data istället för att vara definierade på förhand. Dessa kategorier ska vara begripliga och giltiga för andra läsare och gentemot annan teori. Den första uppsättningen kategorier är de teman intervjuguiden innehåller. Dessa förfinas sedan i underkategorier. De enskilda enheterna av utsagor ur intervjumaterialet hänförs sedan till kategorier. Nästa steg är att se hur olika de intervjuobjekten svarat inom en kategori för att hitta samband eller olikheter. På denna nivå kan det vara möjligt att kombinera vissa företeelser med ett visst sammanhang eller att en viss företeelse förklarar ett annat. Med den kvalitativa metoden finns det dock ett särskilt ansvar att inte bara lyfta fram det allmänna mönstret utan att även belysa det som avviker. (Jacobsen, 2002)

Vi valde att fortsätta vår analys med att även se om det gick att hitta mönster i de svar vi kategoriserat. I analysen var vi dock noga med att följa Jacobsens råd att ta ansvar för att belysa det avvikande, det som bryter de eventuella mönster som går att finna.

Två sätt att försöka finna samband är att genomföra axial eller selektiv kodning. Vid axial kodning försöker man finna kopplingar mellan olika kategorier som skapats vid den initiala kodningen. Selektiv kodning innebär att en kärnkategori utgör en röd tråd som alla andra kategorier relateras till. Kodningen ska påbörjas så snart som möjligt efter intervjuerna genomförts. (Bryman, 2002)

I vår analys har vi strävat efter att använda både axial och selektiv kodning. I den selektiva kodningen har vårt teoretiska ramverk utgjort den röda tråd som empirin relaterats till.

En fara med kodning är att kontexten går förlorad och att informationen fragmentiseras. Andra anser att tolkningar och teoretiserande inte gör rättvisa åt det intervjupersonerna sagt. Denna risk finns men måste ställas mot att resultatet av en undersökning blir intressant först efter att man reflekterat, tolkat och satt in empirin i ett teoretiskt sammanhang. (Bryman, 2002)

I vissa situationer har vi upplevt en fara i att intervjupersonernas svar övertolkas av oss eller att vissa delar av svaren betonas för mycket så att intervjupersonens nyanser inte görs rättvisa. Vi har försökt att ta med nyanser och motsägelser så långt som det är rimligt utan att förlora möjligheten att göra egna reflektioner och teoretisera kring svaren.

### 3.2 Etiska aspekter

Det finns tre grundläggande etiska aspekter att tänka på vid intervjuer under vetenskapliga undersökningar. För det första är det viktigt att respondenten ställer upp frivilligt och att personen känner till vilka som tar del av svaren. Intervjupersonen bör känna till både fördelar och nackdelar som deltagande kan innebära. De bör även ha möjlighet att dra sig ur projektet närhelst de själva önskar. Samtidigt måste man här balansera mängden information som man ger intervjupersonerna, så att de får all information som kan anses vara viktig, men inte blir överinformerade. Den andra aspekten är att intervjupersonen får möjligheten att svara anonymt om så önskas. Detta för att skydda deltagarens rätt till ett privatliv. Om det blir aktuellt att avslöja intervjudeltagares identitet måste dessa först godkänna det. Slutligen är det även viktigt att intervjupersonen upplever att informationen återges fullständigt och i rätt sammanhang, något som kan göras genom att man i efterhand låter dem få ta del av den empiri som intervjuerna resulterat i. (Kvale, 1997)

Intervjupersonerna har först blivit tillfrågade av en representant från Journal Digital om de vill medverka i undersökningen och sedan har de blivit informerade och tillfrågade av oss före intervjun bokats. Före intervjun påbörjats har de blivit tillfrågade om de önskar svara anonymt och efter intervjun har de fått ta del av transkriberingen och godkänna den.

I och med att antalet intervjupersoner är så pass begränsat, fem stycken, så är det inte möjligt att garantera anonymitet i undersökningen. En person som har kännedom om organisationen kan lätt känna igen svaren och sammanhanget i en intervju och därmed härleda vilken person som intervjuats. Denna information har vi dock varit noga med att förmedla till intervjupersonerna före respektive intervju. Även om intervjupersonerna blivit tillfrågade om de vill svara anonymt

så är anonymiteten i praktiken begränsad i denna undersökning.

### 3.3 Studiens validitet och reliabilitet

Vi har valt den deduktiva forskningsansatsen vilket innebär att vi sökt kunskap inom problemområdet genom litteraturstudier och har skapat ett eget ramverk för undersökningen. En risk med detta tillvägagångssätt är att objektiviteten minskar i intervjufasen av undersökningen och att frågorna blir ledande eller innehåller värderingar. Kvale (1997) varnar för hur en kvalitativ intervju lätt kan bli snedvriden om intervjuaren lägger in egna värderingar i frågorna. För att minska denna risk har vi i utformandet av vår intervjuguide varit noga med att så långt som möjligt undvika att formulera frågorna på ett ledande sätt, eller lägga in dolda värderingar. För att minska risken för påverkan på intervjupersonerna har vi utformat frågorna så öppet som möjligt. Vi har så långt som möjligt undvikit frågor som kan besvaras med ja eller nej eftersom vi vill komma åt individernas egna åsikter och uppfattningar. Genom att utforma frågorna på detta sätt vill vi få intervjupersonerna att själva berätta och komma med åsikter, medan intervjuaren får en mer tillbakadragen roll, och framförallt lyssnar. Samma frågor, och även samma tillvägagångssätt för intervjun, har använts för samtliga intervjuer för att öka reliabiliteten.

Enligt Kvale (1997) kan man diskutera vikten av begreppen reliabilitet och validitet i en kvalitativ undersökning. Han hävdar att det finns forskare som anser att begreppen hämmar kreativitet och fungerar som ”förtryckande positivistiska begrepp och anses stå i vägen för en skapande och emancipatorisk kvalitativ forskning”. Vi har dock inte valt att helt bortse från dessa begrepp, utan har under hela forskningsarbetet arbetat för att säkerställa validitet och reliabilitet i arbetets olika faser. I kvalitativ forskning är det dock inte alltid så enkelt att definiera vad validitet är för något. En benämning av begreppet som Kvale (1997) ger och som vi anser passar in i vår forskning är: ”den utsträckning i vilken våra observationer verkligen speglar de fenomen eller variabler som intresserar oss”. Denna definition är passande då den inte är så pass snäv att den endast fokuserar på att rätt saker mäts, utan ger utrymme för observationernas koppling till teori.

Något som kan påverka vårt resultatats validitet negativt är det faktum att vi har ett tämligen begränsat antal intervjuobjekt. Detta kan leda till att felaktiga slutsatser dras av empirin, även om metodologin för hur denna samlas in och analyseras är korrekt utförd. Det resultat vi har kommit fram till har dock jämförts med annan forskning som berör vårt problemområde, för att ge oss en uppfattning om våra slutsatser är rimliga, och för att öka generaliserbarheten.

Det sätt urvalet av intervjupersoner har skett på kan även ha påverkat validiteten. Eftersom Journal Digital själva valde ut vilka som kunde intervjuas kan urvalet blivit vinklat. De mest negativa eller direkt kritiska till systemet kan ha blivit bortsållade i och med detta. Vi har intervjuat personer som varit mer reserverade till systemet så ingenting tyder direkt på att urvalet skulle varit vinklat på ovanstående vis men det är en faktor som kan påverka undersökningen. Det faktum att anonymiteten i praktiken är begränsad, i och med att antalet respondenter är liten, kan ha påverkat svaren.

En del av syftet med uppsatsen är att undersöka de förväntningar användarna haft på systemet

innan det implementerades. Intervjupersonerna har vid intervjutillfället använt systemet i ett respektive två år. Detta innebär att beskrivningarna av förväntningarna kan ha förändrats med tidens gång och att de är färgade av de praktiska upplevelserna som användandet av systemet inneburit. Det optimala hade varit att göra en longitudinell undersökning och kunna utföra intervjuer både före och efter den faktiska implementeringen men detta har inte varit praktiskt möjligt.

## 4 Resultat

I detta kapitel presenteras den empiri vi fått fram i intervjuerna. För att ge en bakgrundsförståelse till det system intervjuerna handlar om så presenteras detta kortfattat först i avsnitt 4.1. Sedan ges en överblick över vilka organisationer och individer vi varit i kontakt med i avsnitt 4.2.

Empirin presenteras i avsnitt 4.3 – 4.5 och följer samma teman som forskningsfrågorna är uppbyggda av. Det innebär att empirin presenteras utifrån erfarenhet av tidigare system och inställning till teknik på individnivå, systemets upplevda nytta och användarvänlighet samt organisationens hantering av implementeringen. För att ge en överblick över materialet så sammanfattas empirin i en tabell i avsnitt 4.6.

### 4.1 Om informationssystemet

För att klienter ska känna till vad som fungerar, yrkesverksamma socialarbetare ska kunna utveckla sitt arbete och huvudmännen ska kunna följa upp och besluta om hur resurser ska användas, är kunskap om socialtjänstens insatser en förutsättning. Denna kunskapsinsamling har tidigare varit outvecklad men nu finns ett långsiktigt mål om att utveckla en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten. Med evidensbaserad praktik menas att den är baserad på brukarens erfarenheter, professionellas expertis samt på vetenskaplig kunskap. För att en uppföljning ska vara evidensbaserad måste vissa krav följas, exempelvis så måste ett test göras inom en viss tid efter inskrivning, en viss tid efter utskrivning samt en viss tid efter avslutad behandling. Själva testet i sig måste även vara erkänt evidensbaserat, det vill säga att den ska ha prövats enligt vetenskapliga kriterier. (SOU 2008:18)

Journal Digital är ett system för journalföring av behandlingsinsatser. Systemet innehåller även funktioner för att stödja behandlingsplanering och uppföljning av satta mål. Vidare kan statistik tas fram på både individ- och verksamhetsnivå. De tester som finns i Journal Digital är alla evidensbaserade. Systemet hanterar även påminnelser om att dessa måste göras. ([www.journaldigital.se](http://www.journaldigital.se), besökt 2009-05-26)

Journal Digital är webbaserat. Inloggning sker med hjälp av en personlig kod i kombination med en dosa i likhet med vad som används av många internetbanker. I systemet kommer personalen åt alla inskrivna personers journaler. I journalen kan journalanteckningar, bakgrundsvariabler, beteendeskattningar, tester och måldokument hanteras. Varje sådant dokument måste signeras av ansvarig personal. Efter signeringen kan uppgiften inte ändras eller tas bort. Alla dokument som inte är signerade kommer upp på en påminnelserlista efter inloggning. ([www.journaldigital.se](http://www.journaldigital.se), besökt 2009-05-26)

## 4.2 Intervjupersonerna och organisationerna

### Organisation A

Organisation A är ett ungdomsboende, beläget i Skåne. Detta innebär att man dygnet runt har ungdomar boende i lokalerna, samt personal på plats för vård och övervakning. De anställda jobbar i team om tre personer (ibland fler), och varje ungdom har ett team tilldelat sig. Man har i organisationen använt Journal Digital i knappt ett år. Organisationen har 11 stycken anställda varav tre stycken har intervjuats för vår undersökning.

Samtliga intervjupersoner är utbildade socionomer, men har olika arbetsuppgifter inom organisationen. Intervjuperson 1 är chef, och har därmed operativt ansvar för hela Organisation A. Intervjuperson 2 jobbar som samordnare och ungdomsbehandlare, medan Intervjuperson 3 är familjebehandlare och jobbar med handledning av ungdomarna. Intervjuperson 2 och 3 beskriver att journalarbetet som görs i Journal Digital visserligen är viktigt och något som måste göras, men något som inte är deras huvudsakliga arbetsuppgift. Den största delen av tiden går åt till att arbeta med ungdomarna, och journalarbetet sker inte på någon fast tid; ” jag får skriva när jag har en lucka att skriva” (Intervjuperson 2, Organisation A; Bilaga 3, sid 49).

### Organisation B

Liksom Organisation A är Organisation B ett ungdomsboende, med personal tillgänglig dygnet runt. Boendet ligger även det i Skåne och riktar sig till ungdomar i åldrarna 15-20 år, med psykosociala svårigheter. Det finns alltid minst två stycken anställda på plats, och totalt har man 12 anställda varav nio använder sig av Journal Digital. I vår undersökning har vi intervjuat två personer från Organisation B. Man har använt Journal Digital i drygt två år.

I likhet med Organisation A har vi även här intervjuat en person i ledningsposition, Intervjuperson 4, samt en ”vanlig” anställd. Intervjuperson 4 är delägare, men även utbildad socionom vilket innebär att dennas arbetsuppgifter innefattar både dagligt behandlingsarbete och mer administrativt ledningsarbete. Intervjuperson 5 är friskvårdsterapeut och har en utbildning inom kognitiv beteendeterapi (KBT). Båda intervjupersonerna beskriver att de, liksom personalen i Organisation A, sätter arbetet med ungdomarna i första hand, medan journalföringen får ske när det finns tid över. Ofta sker detta på kvällen eller när ungdomarna är i skolan. Något som också är utmärkande för Organisation B är att man ibland arbetar i par och även sköter journalföringen tillsammans.

## 4.3 Individens förväntningar och erfarenhet av tidigare IS

I Organisation B har ingen av de intervjuade någon tidigare erfarenhet av datorstöd i det sociala arbetet men de har allmän datorvana. Alla intervjupersoner i Organisation A har tidigare erfarenhet av datorstöd i det sociala arbetet. Däremot finns olikheter i upplevelsen av datorstödet. En bild av tidigare datorstöd var att det underlättade det administrativa arbetet. En annan bild var att systemet var dåligt anpassat till de specifika arbetsuppgifterna för den

arbetsplats personen jobbat på. En tredje erfarenhet av tidigare datorstöd var att det fungerade mer som ett hinder än ett stöd. Det var svårt att använda eftersom personen fick slå i användarmanualen vid varje tillfälle. Det var även svårt att se nyttan med datorstödet för denna person.

*...man bara gjorde det fast ingen läste det man skrev.*  
(Intervjuperson 3, Organisation A; Bilaga 4, sid 55)

I det fall där datoranvändande upplevdes som ett hinder användes inte heller datorstödet så frekvent, medan de andra personerna i Organisation A har använt datorstöd i större utsträckning. Intervjuperson 3 uttryckte även oro för att användande av datorstöd i arbetet kan minska mängden muntlig kommunikation mellan individer och att information går förlorad på grund av detta. Personen uttrycker en oro för att egna värderingar omedvetet läggs in i det man skriver trots att man tror sig vara objektiv. Detta innebär en risk för att man missar att lägga information i journalerna och att den information som läggs in riskerar att vara bristfällig.

I samband med detta nämner Intervjuperson 3 även att man vid muntlig kommunikation har möjlighet att ställa följdfrågor och så vidare för att säkerställa att informationen är korrekt uppfattad. Denna möjlighet riskerar man i större utsträckning att inte utnyttja när man skriver ner information istället för att berätta den. Annan oro som uttrycktes över användande av datorstöd var att det tar tid från personalen, tid som går åt till att lära sig och att använda systemet istället för det direkta behandlingsarbetet. Det finns också en oro över att tekniken inte fungerar och att detta kan leda till merarbete, jämfört med att exempelvis skriva journal för hand. Något som också togs upp var oro över att information ska försvinna eller att obehöriga ska komma åt sekretesskyddad information.

Förväntningarna på systemet är olika beroende på befattning. Hos de intervjupersoner som har chefsroller är förväntningarna fokuserade på kvalitetssäkring av arbetet och möjlighet till uppföljning och utvärdering. Intervjuperson 1 i Organisation A poängterar att systemet ska leda till tydligare fokusering kring mål och måluppföljningar med varje ungdom. Intervjupersonerna med chefsroller lägger också vikt vid att systemet ska uppfylla de krav som ställs av lagar och tillsynsmyndigheter.

*Man skulle kunna utvärdera sitt arbete. Det kändes som att Journal Digital skulle hjälpa oss att uppfylla de kraven som Länsstyrelsen ställer på oss: att vi måste journalföra och ha koll på ungdomars utveckling över tid.*  
(Intervjuperson 4, Organisation B; Bilaga 5, sid 68)

Övriga användare förväntade sig mer att det dagliga arbetet skulle underlättas till exempel genom att minska pappersarbete och genom att systemet skulle vara bättre anpassat till de specifika arbetsuppgifterna.



I tabell 4.1 kategoriseras tidigare erfarenhet av datorstöd i arbetet och förväntningar på Journal Digital innan implementeringen utifrån intervjupersonerna.

Tabell 4.1 Tidigare datoranvändning samt förväntningar på kommande system.

Intervjuperson (Organisation)	Tidigare erfarenhet av och inställning till datorstöd i arbetet	Uttalade förväntningar på Journal Digital
1 (A)	Tidigare system personen har använt har varit ett bra administrativt verktyg men varit bristfälligt i att följa ett ärendes utveckling.	Journal Digital skulle ge ett likvärdigt administrativt stöd som tidigare system men med bättre målformuleringar och fokus kring målen. Ökad kvalitet på dokumentation.
2 (A)	Tidigare system var dåligt anpassat till arbetsuppgifterna. Personen anser sig ha relativt god datorvana i allmänhet.	Personen hoppades på att få ett system som matchade jobbet som de gör.
3 (A)	Tidigare system uppfattades som svårgreppbart och krångligt att använda. Inger nyttan av att arbeta med datorsystem trots att det kan vara tidskrävande.	Att det skulle bli ännu ett system som innebär krångel och som kommer att ta tid från behandlingsarbetet.
4 (B)	Har inte erfarenhet av datorstöd i tidigare arbeten. Uttrycker viss oro för sekretess och pålitlighet.	Att det skulle vara enkelt att använda. Systemet skulle ge möjlighet för utvärdering av behandlingsarbetet och hjälpa dem att uppfylla Länsstyrelsens krav.
5 (B)	Har en allmän datorvana men tycker det är svårt att hänga med i teknikutvecklingen. Har inte erfarenhet av datorstöd i tidigare arbeten.	Att systemet skulle underlätta arbetet och minska pappersarbetet. Säkrare dokumentering.

Av tabell 4.1 framgår att det finns gemensamma förväntningar hos vissa personer trots att de har olika tidigare erfarenheter, till exempel Intervjuperson 1 och 4. Samtliga intervjupersoner har olikartade tidigare erfarenheter av datorstöd i arbetet. Trots detta hade fyra av de fem personerna positiva förväntningar på det kommande systemet.

#### 4.4 Systemets upplevda nytta och användarvänlighet

När ett system väl har implementerats påverkas acceptansen av den upplevelse användaren får av nytta och användarvänlighet enligt vårt ramverk. Journal Digital är obligatoriskt att använda i de organisationer vi undersökt. Enligt det resonemang vi fört under kapitel 2.1 om användning och acceptans så är graden av användning inte ett bra mått på acceptans när användandet är obligatoriskt. Istället har vi frågat om attityder och inställning till systemet som användaren har efter att ha skaffat sig praktiskt erfarenhet av systemet

Intervjuperson 1, som har en chefsroll, har erfarenhet av att användarna av Journal Digital kan känna sig granskade och utvärderade i och med att behandlingsinsatsen utvärderas i systemet. Detta ses som en risk då det kan medföra att användarna känner sig stressade och att användarna förlitar sig för mycket på att systemet levererar sanningen om behandlingen. De intervjupersoner som jobbar i behandlingsarbetet tycker att det mest stressande är att få tid över till att använda systemet överhuvudtaget. Denna stress kan ökas med ett datorstött system eftersom det är mer formaliserat och saker måste ske i en viss ordning och enligt vissa mallar även om detta också

kan upplevas som positivt då kvaliteten på dokumentationen blir högre. Intervjuperson 2 beskriver att deras arbetsplats inte är optimal för att använda datorstöd. Det är ofta svårt att hitta tid till att sätta sig ner och journalföra i lugn och ro.

Som motvikt till ovanstående så uttryckte Intervjuperson 4 att journalföringen tar mindre tid i och med att det nya systemet innebär mindre skrivande än tidigare.

Organisation A har haft Journal Digital i knappt ett år och Intervjuperson 1 tror att mycket av stressen beror på att användarna fortfarande är ovana vid systemet, att det är en vanesak och att stressen kommer att minska efter hand. En annan faktor som kan tillföra stress hos användarna är den automatiska utloggningfunktionen som finns i Journal Digital. Användarna beskriver detta som en källa till irritation eftersom det arbete man gjort inte sparas automatiskt och därför riskerar att gå förlorat när man automatiskt loggas ut.

*Ibland känns det som det kommer jättesnabbt, och, som sagt, då ska det komma en förvarning, men det gör det inte alltid. Så det är jobbigt. /.../ Då svär man lite och får göra om det..*  
(Intervjuperson 2, Organisation A; Bilaga 3, sid 53)

I Organisation B har man haft Journal Digital i cirka två år och här tyckte man det var relativt enkelt att lära sig använda systemet. Det som orsakade problem var att man först använde systemet på ett sätt som utvecklarna av systemet inte hade tänkt sig. Detta innebar att man fick lägga ner en del tid på att anpassa organisationen efter hur Journal Digital är uppbyggt. Intervjuperson 5 saknar en funktion för att lägga in behandlingskonferenser i systemet. Så som systemet fungerar i dagsläget krävs att man klickar runt och letar i systemet för att hitta den information som ingår i behandlingskonferensen, något som är väldigt tidsödande. I Organisation B upplever man att testerna är för komplexa för att kunna användas av deras klienter. Detta innebär att de inte kan använda systemet på det sätt de hade tänkt sig, det vill säga som utvärderings- och uppföljningsinstrument för verksamheten. De önskar att det fanns enklare tester eller att testerna gick att anpassa. Det upplevdes som att man betalat för funktioner som man inte kunnat använda.

*Den informationen faller bort helt eftersom vi inte kan använda det. Det känns som att vi har blivit snuvade på det eftersom vi trodde på det.*  
(Intervjuperson 4, Organisation B; Bilaga 5, sid 70)

Ett annat problem som upplevs av vissa intervjupersoner är att påminnelser om att signera journalanteckningar och tester kommer upp direkt vid inloggning och att mängden påminnelser snabbt blir stor och i sig utgör en stress. Intervjuperson 3 beskriver att mängden påminnelser fungerar avskräckande och leder till att personen skjuter upp signeringen ytterligare. I Organisation A förekommer även ett visst dubbelarbete eftersom man, utöver Journal Digital, skriver för hand i en dagbok för varje ungdom. Dagboken används som komplement till journalanteckningarna för att dokumentera sådana uppgifter som inte anses passa in i journalen. Nattpersonalen i Organisation A har inte tillgång till Journal Digital och skriver därför sina anteckningar i dagboken. Intervjupersonerna i Organisation A upplever detta dubbelarbete som något onödigt. Till exempel så uttrycker Intervjuperson 2 att det hade varit bekvämt om man

kunde göra all dokumentering i ett system. Trots dessa problem så är samtliga användare i grunden positivt inställda till Journal Digital.

Den största nyttan de intervjuade ser med systemet är att arbetet blir strukturerat och arbetet upplevs få högre kvalitet genom att alla tvingas skriva på samma sätt och att det finns större möjligheter att följa upp ärenden. De tycker även att Journal Digital är det system som är bäst anpassat för deras dagliga arbetsuppgifter, av de system de hittills använt. Intervjuperson 3 beskriver att det är lätt att följa upp målformuleringar och att få en helhetsbild över ärendena. Personen tycker att systemet är det bästa systemet denna har använt i arbetet hittills. Något som särskilt uppskattas är testerna som är lätta att använda och följa upp. Det ger en helhetsbild och bra möjligheter till reflektion.

Intervjupersonerna upplever att systemet har varit enkelt att lära sig. Samtidigt påpekar samtliga att de två dagars utbildning de fått inte varit tillräcklig. Det som pekas ut som det mest komplicerade att förstå är de tester som finns i systemet. Det handlar om hur man använder och tolkar testerna vilket inte egentligen är specifikt för Journal Digital som informationssystem utan kopplat till teorin bakom testerna. Trots det upplever användarna testerna som en del av Journal Digital.

*Jag har inte tyckt det var svårt någon gång och det är bra. Det kändes enkelt från början och det är viktigt för man måste använda det för att komma in i det och lära sig det och så*  
(Intervjuperson 4, Organisation B; Bilaga 5, sid 71)

## 4.5 Organisationens hantering av implementeringen

Både Organisation A och B har haft två utbildningsdagar, dock deltog inte alla användare under båda dagarna i Organisation B. Den första utbildningsdagen deltog endast ledningen i. Som nämnts ovan är uppfattningen att de dagarna inte var tillräckliga. Framförallt efterfrågas mer utbildning kring testerna. Utbildningen de har haft har dock överlag fått ett gott omdöme. De intervjuade ansåg att de fått en bra introduktion i systemet, tid att ställa frågor och öva sig i att använda systemet trots att man inte hann gå igenom alla funktioner. De har även fått öva mellan utbildningstillfällena för att komma med frågor, något som uppskattats av samtliga. Den testmiljö man har haft tillgång till har utnyttjats av flera av intervjupersonerna. Intervjuperson 3 ville ha mer övningar utifrån konkreta fall istället för allmänna föreläsningar, dock tyckte denna att föreläsningarna varit bra och professionella.

*...vi har fått leka lite och det har varit bra. Det är mest de här testerna. Det kände jag att jag hade alldeles för lite kunskap kring det.*  
(Intervjuperson 3, Organisation A; Bilaga 4, sid 60)

Man har upplevt att systemets införande har varit angeläget i båda organisationerna. I båda organisationerna har ledningen haft förståelse och beredskap för att det tar tid att lära sig ett system och att fel och problem kan uppstå. Det har inte funnits något alternativ till att använda

systemet utan det måste användas för att kunna föra journal, något som är kritiskt för verksamheterna. Intervjuperson 1 beskriver hur de olika arbetsteamerna i Organisation A har fått frihet att använda systemet på det sätt de finner bäst och att detta lett till att olika sätt har utvecklats. Organisation B har jobbat mer tillsammans och i grupper och har därigenom ett mer liknande sätt att använda systemet. Engagemanget och stödet från ledningen i Organisation A upplevs något olika av Intervjuperson 2 och 3. Intervjuperson 2 tycker att ledningen har varit lyhörd och hjälpt till och förklarat medan Intervjuperson 3 upplevt att ledningen varit passiv och att användarna fått trycka på för att systemet skulle börja användas. I Organisation B jobbar delar av ledningen tillsammans med övrig behandlingspersonal vilket leder till att diskussioner kring systemet kan ske direkt med ledningen. Dessutom får ledningen en bra insyn i hur arbetet med systemet fungerar.

*Vi har väl svurit tillsammans [skratt]. Vi är ju så nära varandra, när vi jobbar. Det är inte som att det är en chef man träffar en gång i halvåret*  
(Intervjuperson 5, Organisation B; Bilaga 6, sid 78)

En annan skillnad mellan de två organisationerna är att i Organisation A använder inte all personal systemet. Nattpersonalen använder inte det, vilket bland annat lett till det dubbelarbete med manuell journal som beskrivits i kapitel 4.4. I Organisation B har däremot all behandlingspersonal varit delaktig i implementeringen och användningen av systemet.

Den support och möjlighet till direktkontakt som funnits med Journal Digital har uppskattats av både Organisation A och B. Båda organisationerna har fått mer support och utbildning än vad man ursprungligen kommit överens om. Organisation A har fått en extra utbildningsdag om testerna och Organisation B har fått telefonsupport samt haft en dialog med Journal Digital om förbättringar som kan göras. Intervjuperson 4 har beskrivit att de har kunnat komma med förslag på förbättringar av systemet. Denna dialog uppfattas som positiv eftersom det blir ett samarbete som resulterar i ett bättre system.

## 4.6 Sammanfattning

På nästa sida återfinns tabell 4.2 som sammanfattar de viktigaste empiriska fynden i vår undersökning. Dessa ställs i relation till de forskningsfrågor och intervjuteman vi redovisat tidigare i arbetet. Tabellens syfte är att ge en överblick över de tre avsnitt som presenterats tidigare i detta kapitel. Essensen av intervjupersonernas svar presenteras inom respektive intervjutema.

Tabell 4.2 Sammanfattning av empirin i förhållande till forskningsfrågorna

Forskningsfråga	Intervjutema	Sammanfattning av Intervjupersonernas svar
Hur påverkas förväntningar på ett nytt informations-system av tidigare erfarenhet av informations-system i arbetet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inställning till teknik i allmänhet</li> <li>• Inställning till Journal Digital</li> </ul>	IP1 Har positiv erfarenhet av tidigare system som hjälp att administrera och dokumentera. Förväntningarna på Journal Digital var att det skulle erbjuda bättre målfokusering än tidigare system.
		IP2 Tidigare erfarenhet av att system inte matchat arbetsuppgifterna men har ändå fungerat som hjälpmedel. Förväntade sig att Journal Digital bättre matchar arbetsuppgifterna.
		IP3 Tidigare system har varit en belastning och har haft svårt att se nyttan med det. Hade inte så höga förväntningar på Journal Digital. Trodde det skulle bli ännu ett krångligt system att behöva lära sig.
		IP4 Ingen tidigare erfarenhet av system inom arbetet. Förväntade sig att Journal Digital skulle vara ett utvärderingsverktyg för verksamheten.
		IP5 Ingen tidigare erfarenhet av system inom arbetet. Förväntade sig att Journal Digital skulle ta bort pappersarbete och göra journalerna mer tillgängliga för personalen.
Hur påverkar individens upplevda nytta och användarvänlighet av informations-systemet dennes acceptans?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfarenhet av Journal Digital</li> <li>• Inställning till Journal Digital</li> </ul>	IP1 En erfarenhet är att personalen blir stressad av kraven att fylla i allt. Samtidigt innebär detta att dokumentationen får en högre kvalitet.
		IP2 Det positiva med Journal Digital är att dokumenteringen mer följer en röd tråd men journalföringen tar mycket tid.
		IP3 Systemet är enkelt att använda. Har fått extra utbildning kring testerna. Uppskattar testerna och systemet i sig men önskar att fler i verksamheten använde testerna.
		IP4 Känner att verksamheten går miste om stor del av den tilltänkta nyttan eftersom de inte kan använda testerna för utvärdering. Upplever att systemet är enkelt och att det innebär att personalen lägger mindre tid på att skriva än tidigare.
		IP5 Anser att Journal Digital är dåligt anpassat för deras verksamhet. Det tar för mycket tid att klicka runt i systemet och leta information.
Hur har ledningens hantering av implementeringen påverkat individernas acceptans av informations-systemet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsfrågor</li> </ul>	IP1 Är medveten om att systemet kommer att ta tid att lära sig. Ledningen har förståelse för att implementeringen inte är problemfri. Ger stöd genom mer utbildning. Låter varje arbetslag själva använda systemet på sitt sätt.
		IP2 Upplever att ledningen har lyssnat på användarnas åsikter om systemet och att de fått stöd av ledningen. Tyckte utbildningen var bra.
		IP3 Tycker ledningen varit passiv i att tala om hur systemet ska användas och vad det ska användas till. Ansåg att utbildningen var bra men inte tillräcklig.
		IP4 Betonar att man arbetar i grupp och att alla på arbetsplatsen använder systemet på samma sätt. Har haft en dialog med Journal Digital kring systemet och förbättringar av det.
		IP5 Uppfattade att ledningen tyckte det var viktigt att komma igång med systemet. Hann inte med allt på utbildningen även om det var tillräckligt för att kunna använda systemet. Får stöd av ledningen och arbetsgruppen i hur systemet ska användas.

De som hade erfarenhet av tidigare system byggde sina förväntningar på Journal Digital på dessa erfarenheter. Negativa förväntningar bygger på negativa erfarenheter och vice versa. Avsaknad av erfarenheter innebär dock inte att förväntningar saknas. De erfarenheter och upplevelser man fått av Journal Digital skiljer sig åt från person till person. Kvalitetsökningen på dokumentationen uppskattas generellt medan vissa anser att systemet är dåligt anpassat till deras verksamhet. Ledningarna i de båda organisationerna har haft tålamod och förståelse för inlärningsprocessen. Båda organisationerna uppskattar även den support som man fått av Journal Digital. Ledningen har hanterat implementeringen på olika sätt. Organisation A har låtit användarna bestämma mycket både gällande när systemet skulle börja användas och framförallt på vilket sätt. I Organisation B har ledningen varit mer aktiv i det dagliga arbetet och ansvarat för att de anställda använder systemet på ett likartat sätt.

## 5 Analys och diskussion

### 5.1 Tidigare erfarenheter och förväntningar

Den tidigare datorvana en person har tycks påverka dennas teknologiska ramverk, dock inte i särskilt betydande utsträckning. Exempel på hur låg datorvana kan påverka en persons inställning till nya informationssystem finns hos Intervjuperson 5, som inte haft datorstöd i tidigare arbeten och dessutom tycker det är svårt att hänga med i teknikutvecklingen i allmänhet. Intervjuperson 5 upplever Journal Digital som tidskrävande och att det kan vara svårt att förstå hur systemet är tänkt att användas. För Intervjuperson 2, som anser sig ha relativt god datorvana, och även erfarenhet av datorsystem från tidigare arbetsplatser, är bilden av Journal Digital annorlunda. I detta fall är bilden av systemet mer positivt och det upplevs som en större hjälp i arbetet. Visserligen anser Intervjuperson 2 att journalföringen tar tid, och att denna tid inte alltid finns, men i motsats till Intervjuperson 5 beskrivs inte själva navigeringen i systemet som särskilt komplicerad eller svårbegriplig. Intervjuperson 3 påstod sig ha lägst datorvana och var även öppet skeptisk mot nya system. Av intervjusvaren från personen verkar det dock som att inställningen till det specifika systemet trots detta är positiv. En skillnad är å andra sidan kanske att denna person har en mer återkommande och grundläggande oro för att datorstödet innebär att information går förlorad i och med att man vid skriftlig kommunikation inte ställer följdfrågor i samma utsträckning. Tidigare datorvana har i vår undersökning inte påverkat acceptansen på ett enhetligt vis.

Något som enligt vår empiri är en betydande faktor vid skapandet av teknologiska ramverk, och de förväntningar som sådana innebär, är huruvida individen ifråga har tidigare erfarenhet av informationssystem i arbetet. De komponenter som bygger upp teknologiska ramverk enligt Orlikowski och Gash (1994) är förväntningar, antaganden och kunskap. Alla dessa kan formas när en individ använder ett informationssystem, och därmed ligga till grund för hur individen kommer uppfatta ett nytt system. Samtliga intervjupersoner som hade erfarenhet av tidigare datorstöd i arbetet hade låtit dessa erfarenheter influera deras teknologiska ramverk. Exempelvis hade Intervjuperson 2 upplevt tidigare system som dåligt anpassat till det dagliga arbetet och hade därför förhoppningar på att Journal Digital skulle fungera bättre på den punkten. Förväntningar har således byggts upp på det system som ska implementeras. Utöver förväntningar har även kunskap och antaganden byggts upp, till exempel om hur journalrapportering sköttes i tidigare system och att journalföringssystem erbjuder en viss sorts funktionalitet. Även om förväntningar uppenbarligen kan byggas upp utifrån tidigare erfarenhet av informationssystem innebär det dock inte att de intervjupersoner som saknar sådan erfarenhet helt saknade förväntningar på Journal Digital. En intressant detalj här är att Intervjuperson 5, som saknade erfarenhet av tidigare informationssystem i jobbet, hade ganska vaga förväntningar på det nya systemet. Förhoppningen var att det skulle underlätta arbetet genom minskat pappersarbete, men mer specifika än så var förväntningarna inte.

Att de teknologiska ramverken påverkar hur individen upplever systemets användbarhet och användarvänlighet har vi tagit upp i teorikapitlet. Men är denna påverkan positiv eller negativ? Enligt den empiri vi samlat in handlar det framförallt om i vilken grad systemet lyckas infria de

förväntningar och önskemål man har på det. Så länge individen upplever att systemet uppfyller de förväntningar denna har kommer även den upplevda nyttan och användbarheten infinna sig. Exempel på detta kan ses hos Intervjuperson 2, som ansåg att Journal Digital var väl anpassat till arbetsuppgifterna och därmed infriade förväntningarna. Här blir det teknologiska ramverket något som inte hindrar acceptansen av systemet, utan tvärt om ger ökad förståelse för hur systemet kan användas. I Intervjuperson 2:s teknologiska ramverk ingår nämligen kunskap om tidigare datorsystem och hur dessa har använts i arbetet. Denna kunskap kan sannolikt göra det enklare för personen att acceptera och börja använda ett nytt system. I fallet med Intervjuperson 3 hade ramverket kunnat vara mer av en belastning, eftersom det innehåller negativa erfarenheter och antaganden om att datorstöd i arbetet är något svårt och onödigt. Intervjuperson 3 är dock övervägande positivt inställd till Journal Digital, vilket tyder på att det teknologiska ramverket i vår undersökning inte är något som helt styr hur en individ kommer förhålla sig till införandet av ett nytt informationssystem.

Även det faktum att ledningen i Organisation A låter olika arbetsgrupper använda Journal Digital på olika sätt kan ge upphov till att grupperingar med olika teknologiska ramverk bildas. Detta blir en naturlig följd då hur man väljer att tillämpa systemet och vilka delar av systemet man väljer att utnyttja (tester och dylikt) kommer ge en viss kunskap om systemet. Denna kunskap skiljer sig sannolikt mellan olika grupper inom organisationen. Intervjuperson 3 säger sig exempelvis ha bättre kunskap om testerna än sina kollegor. En kongruens uppstår således inom olika arbetsgrupper, men mellan dessa grupper är risken stor för inkongruens. I likhet med vad Karsten och Laine konstaterar (2007) är denna inkongruens inte nödvändigtvis av ondo. Implikationerna måste ses i förhållande till hur verksamheten fungerar, och vad ledningen önskar uppnå. Om ledningen vill se ett så likriktat arbetssätt som möjligt inom hela organisationen är den nuvarande situationen inte önskvärd. Enligt vår empiri har ledningen dock förespråkat det nuvarande arbetssättet då det passar bra för deras verksamhet. De övriga två intervjupersonerna i Organisation A förefaller också vara nöjda med sättet de arbetar på, vilket tyder på att den inkongruens som finns inte medför några större implikationer.

Eftersom man i Organisation B lägger stor vikt vid att alla ungdomsbehandlare arbetar på samma sätt blir inkongruensen och gruppbildningen mindre än i Organisation A:s fall. Intervjuperson 5 berättar att mycket gått åt till att anpassa verksamheten efter systemet, och att alla måste lära sig att skriva på ett visst sätt när de journalför. Båda de intervjuade i Organisation B tror att det finns en gemensam uppfattning om hur systemet är inom verksamheten, dock påpekar Intervjuperson 4 att en del individer har fler idéer och använder systemet mer än andra. Det verkar dock inte vara frågan om någon form av gruppbildning, utan mer enskilda individer som kommer med synpunkter och förslag på förbättringar på systemet. Det verkar alltså finnas en hög kongruens hos individernas teknologiska ramverk i Organisation B, i alla fall om man ser till deras uppfattning och praktiska användning av systemet. Eftersom ledningen eftersträvar att alla ska använda Journal Digital på samma sätt är denna kongruens positiv.

På organisationsnivå kan man se hur det teknologiska ramverket påverkar de beslut som tas inför implementeringen av, och även valet av, ett informationssystem. De organisationer vi har undersökt är inte särskilt stora och därmed är ledningarna inte heller särskilt stora. I Organisation A är det endast Intervjuperson 1 som utgör ledningen medan den i Organisation B består av Intervjuperson 4 och två andra delägare. Således blir enskilda individers teknologiska ramverk avgörande för de beslut ledningen tar vid implementeringen. För Intervjuperson 1 handlade det



mycket om vilka förväntningar och önskemål som byggts upp efter tidigare använda system, något som låg som beslutsunderlag när man utvärderade olika alternativ. Det teknologiska ramverket påverkade dock även hur implementeringen sköttes, exempelvis i form av att ledningen gav användarna tid och stöd vid problem med systemet, och visade förståelse för att implementeringen inte var felfri. Denna förståelse grundar sig sannolikt på kunskap i det teknologiska ramverket.

De organisationer vi undersökt är som nämnts relativt små, vilket innebär att potentialen för gruppbyggnad inte blir så stor. I Orlikowski och Gashs (1994) studie undersökte man ett multinationellt företag med mycket stort antal anställda, vilket gjorde att de grupperingar som kunde konstateras fick tämligen komplexa och allvarliga följder för implementeringen. I vår studie är sådan gruppbyggnad av mindre betydelse, då det rent praktiskt inte kan bli aktuellt med så många olika grupper. Dock kan det räcka med två olika grupper med inkongruenta teknologiska ramverk för att implementeringen ska bli lidande. Som nämnts tycks sådan inkongruens dock inte existera i större utsträckning, och den som gör det tycks inte utgöra något större hinder. Vårt primära syfte har inte varit att undersöka gruppbyggnader och de gruppbyggnader vi har beskrivit har inte varit så uttalade utan har mer handlat om hur vi tolkat individernas svar.

Kirshner (2007) hävdar att det är viktigt att ledningen är tydlig med vilken nytta systemet förväntas ha och att detta kommuniceras på ett bra sätt till användarna. En dialog kring denna nytta är vidare viktig att upprätthålla för att säkerställa att denna nytta faktiskt framkommer även för slutanvändarna. Av vår undersökning framgår att Intervjuperson 3 tycker att ledningen varit otydlig med detta. Personen använder systemet men har uppfattningen att organisationen väntar på att något mer ska hända för att systemet ska användas på ett sätt som tillför ett gemensamt mervärde. Inom samma organisation berättade Intervjuperson 2 att stödet från ledningen känns positivt och intervjupersonens upplevelse av brist på ledning skiljer sig alltså från Intervjuperson 3:s upplevelse. Detta kan tolkas tillsammans med det faktum att Intervjuperson 2 och ledningen (Intervjuperson 1) hade ett kongruent teknologiskt ramverk på gruppnivå vilket kan innebära att deras syn på stöd och behov av styrning var gemensamt. Det som sker på organisationsnivå tolkas och uppfattas alltså olika beroende på individens teknologiska ramverk på individuell- och gruppnivå.

I Organisation B har man ett mer gemensamt ramverk i och med att delar av ledningen jobbar i den löpande verksamheten och att de jobbar mer i grupp för att få ett gemensamt förhållningssätt till systemet. För att det teknologiska ramverket på organisationsnivå ska vara gemensamt är det viktigt att systemets nytta för verksamheten görs tydlig. Detta framkommer i organisationsfaktorerna som tas upp av Bondarouk och Ruël (2008) om att det är viktigt att utbildningen tar upp systemets nytta, att man går djupare än vilken knapp som ska tryckas när och tar upp syftet med hela användningen. De poängterar även att träningen måste vara utifrån verksamhetsnära exempel så att användarna känner igen sig i de övningsexempel som tas upp. Just djupet i utbildningen verkar ha uppfattats vara bristfälligt eftersom den egna organisationens nytta av systemet inte är tydligt för vissa intervju personer. Efterfrågan av verksamhetsnära exempel i träningen framkommer tydligt i att testmiljön är ett uppskattat inslag och i att man uppskattar att dag två gav möjligheter till att fråga kring det man provat på i testmiljön sedan dag ett. Sådan verksamhetsnära träning bör då ske med hela arbetsgruppen, inklusive ledningen, för att ett gemensamt teknologiskt ramverk på organisationsnivå ska kunna bildas.

## 5.2 Nyttan och användarvänlighet

Alla fem intervjuade har en positiv grundinställning till användarvänligheten av systemet. De tycker alla att det är i grunden enkelt att använda. Intervjuperson 5 tycker dock att det innebär för mycket klippande och klistrande i dokument när vissa sammanfattningar ska göras och i de avseendena tycker personen inte systemet är tillräckligt användarvänligt. Den upplevda användarvänligheten har alltså betydelse för individens attityd till systemet. Av intervjuerna att döma verkar det dock vara så att nyttan av systemet har större betydelse för acceptansen på lång sikt. De två intervjuade från Organisation B upplever som tidigare sagts att de gått miste om stora delar av nyttan av systemet i och med att testerna är för svåra för deras klientel. Detta påverkar i stor utsträckning deras attityd till systemet. I Organisation A är upplevelsen av nytta stor och attityden till användning positivare än i Organisation B. Till och med Intervjuperson 3, som i och med sin negativa tidigare erfarenhet haft en negativ förväntan på systemet, har en positiv attityd nu eftersom hon upplever nytta av testerna. Denna upplevda nytta begränsas dock då personen inte tycker att hela organisationen har möjlighet att utnyttja denna potential utan efterlyser utbildning för alla i hur testerna ska användas. Denna person kan anses se en individuell nytta men denna nytta begränsas i och med att gruppen och organisationen inte ser samma nytta. I en organisation som de vi undersökt, en liten organisation med stort inslag av samarbete kring klienter, kan det vara svårt för en person att se en nytta av ett system på individnivå om det inte går att se en nytta på grupp- eller organisationsnivå.

Skillnaderna i förväntan mellan ledning och slutanvändare påverkar på vilken nytta man ser av systemet. Slut användarna ser nyttan av systemet om det är enkelt att använda i det dagliga arbetet. Där är det kritiskt att journalanteckningar ska gå smidigt att göra och att det ska vara tydligt var respektive anteckning ska göras. Likadant med de tester och självskattningar som görs. I Organisation A har de intervjuade uppskattat den tydliga målformulering och uppföljning som systemet tillhandahåller medan den upplevda nyttan av systemet försvagades av det faktum att man här använde ett parallellt manuellt journalsystem. I Organisation B skulle man ha stor nytta av utvärderingstesterna men där visade de sig vara för svåra att använda och därmed påverkas den upplevda användarvänligheten på ett negativt sätt.

På organisationsnivå har vi tidigare diskuterat vikten av att systemets nytta görs tydligt vid utbildningen. Kirschner (2007) betonar att även användarvänligheten måste lyftas fram för slut användarna, det vill säga på vilket sätt arbetsuppgifterna kommer att lösas snabbare och effektivare. I Organisation A verkar användarna ha haft fria tyglar att själva komma underfund med nyttan och själva utforma på vilket sätt systemet ska användas. Det innebär en frihet för användaren men innebär samtidigt att det blir otydligt på organisationsnivå. Kirshner (2007) anser även att det är viktigt att ledningen är synlig och aktiv genom implementeringsprocessen och att den ser till att kunskap om systemet förs ut. Intervjuperson 3 i Organisation A efterfrågade mer av just de här sakerna, mer aktiv styrning och undersökning av hur systemet används nämndes av den intervjupersonen. I Organisation B var ledningen aktivt med i inlärningsprocessen och såg till att systemet användes på ett gemensamt vis. Här uppfattade ledningen själva dock att nyttan med systemet missades i och med att testerna inte kunde användas och denna brist på upplevd nytta kan antas ha spridits från ledningen till slut användarna. Förenklat kan man säga att i Organisation A var ledningen passiv och styrde inte på det vis Kirshner förespråkar medan ledningen var positiv till systemets nytta, i Organisation B var ledningen aktiv men mer negativ till nyttan. Detta belyser att det inte räcker att uppfylla

endast någon av de framgångsfaktorer som nämns i avsnitt 2.7 utan en harmoni mellan samtliga delar behövs för att nyttan ska upplevas och kunna delas av hela organisationen.

## 6 Slutsatser

I de två organisationer där vi undersökt implementeringen av Journal Digital har en del intressanta likheter och skillnader konstaterats. Efter att ha analyserat dessa utifrån vårt teoretiska ramverk finns det några särskilt intressanta slutsatser vi kan dra.

En viktig faktor bakom bildandet av teknologiska ramverk verkar vara erfarenhet av tidigare informationssystem i arbetslivet. Sådan erfarenhet skapar dels kunskap om hur datorstöd kan fungera som hjälpmedel, eller hinder, och dels förväntningar på vilken funktionalitet det nya systemet ska innefatta. Dock kan förväntningar byggas upp utan tidigare erfarenhet av informationssystem; dessa förväntningar baseras på annan kunskap och andra antaganden.

Vilken påverkan de teknologiska ramverken utgör över användarnas upplevda användbarhet och användarvänlighet beror till stor del på i hur hög grad de förväntningar, och den bild av systemet som individens teknologiska ramverk medför, stämmer överens med verkligheten. Ett system som infriar förväntningarna upplevs som användbart och acceptansen blir således högre än hos ett system som användaren inte anser svarar mot den bild som det teknologiska ramverket skapat. Den upplevda användarvänligheten har i vår undersökning haft stor inverkan på intervjupersonerna. Systemets enkelhet har påverkat dem så att en övergripande positiv hållning till systemet finns hos alla intervjuade. Nyttan som användarna upplever av ett system har i tidigare forskning visat sig vara viktigare än användarvänligheten och detta bekräftas i vår undersökning. I vår undersökning har dock framkommit ett fall av att den upplevda användbarheten hos en enskild individ inte överensstämmer med nyttan ur ett organisationsperspektiv. Denna person ansåg att systemets nytta begränsades eftersom inte alla hade samma kunskap om systemet och därför inte kunde utnyttja det optimalt.

Vi kan konstatera att individens teknologiska ramverk påverkar hur man ser på den förväntade nyttan och användbarheten av ett system. Organisationen måste därför vara tydlig med på vilket sätt det nya systemet ska bidra med förbättringar, både för organisationen, arbetslag och för den enskilde anställda. Med andra ord: organisationen måste öka möjligheten att varje individ upplever systemets nytta och användarvänlighet. På individuell nivå är det viktigt att systemet är enkelt och innebär att arbetsuppgifter kan utföras snabbare och med högre kvalitet. Det är viktigt att den träning som användarna får, tar upp dessa fördelar på alla nivåer. Vi kan även konstatera att det är viktigt att man i träningen har möjlighet att leka i en testmiljö och att man kan använda verklighetsnära exempel vid tester. Att hela organisationen är involverad i systemet och använder det nya är viktigt. Om någon grupp är utanför och använder ett annat arbetssätt innebär det störningar för den upplevda nyttan av systemet. Det vi funnit i båda våra undersökta organisationer, och som påverkat implementeringarna positivt, är att ledningarna haft förståelse för problem och gett stöd vid processen att använda systemet samt att leverantören Journal Digital varit tillgängliga för support och diskussioner kring eventuella förändringar.

Av undersökningen framkommer även att de framgångsfaktorer för IT-implementeringar som presenterats kan ha betydelse men att de inte ensamma förklarar en organisations acceptans av ett system. Om man gör allting rätt på organisationsnivå (förmedlar den tilltänkta nyttan, erbjuder träning som är anpassad efter verksamheten med anpassade exempel, ser till att det finns tid för

träning, har förståelse för misstag och förseningar osv.) så kan systemacceptansen falla av att användarvänligheten uppfattas som låg eller att någon inte upplever att organisationen som helhet utnyttjar systemet fullt ut.

I inledningen till den här uppsatsen formulerade vi följande huvudfråga: På vilket sätt kan organisationen påverka användarnas acceptans av ett informationssystem? För att besvara den frågan har vi använt vårt teoretiska ramverk och vi anser att detta har varit ett verktyg som har gett ett perspektiv på hur man kan förklara faktorerna bakom acceptans vid en implementering. Det här perspektivet är dock bara ett av flera möjliga. Vi har utgått från vissa specifika teorier i vårt ramverk vilket inneburit att de fenomen vi undersökt har förklarats utifrån dessa. Det är möjligt att det finns annan teori som kan ge alternativa förklaringar och andra perspektiv på det vi undersökt. Vår undersökning är kvalitativ och i liten skala vilket innebär att det inte är möjligt att generalisera resultatet. Resultatet kan i stället ses som en beskrivning och förklaring av det tillstånd som funnits i två specifika organisationer. Vi har dock visat att teorierna som ingår i vårt teoretiska ramverk faktiskt går att tillämpa för att svara på vår forskningsfråga i dessa två fall.

- Användarvänlighet har visat sig vara viktigt för att grundinställningen ska vara positiv och innebära att det finns en attityd för att vilja testa systemet. Den upplevda nyttan verkar dock vara en viktigare faktor för att attityden till systemet ska vara positivt över tid. Det visade sig även vara viktigt att hela organisationen delar bilden av vilken nytta systemet innebär.
- En individs tidigare erfarenheter av informationssystem i arbetet har i vår undersökning haft stor påverkan på de förväntningar man haft på det kommande. Man förväntar sig att ett kommande system ska fungera lika bra som tidigare och att det ska rätta till de brister man upplevt tidigare. Även utan tidigare erfarenheter så finns förväntningar om systemet
- I båda de undersökta organisationerna har ledningen ökat acceptansen genom att utbildningar i systemet har hållits, en testmiljö har funnits och genom att verksamhetsnära exempel har tagits upp i träningen. I Organisation A har det faktum att inte all personal är delaktig i systemimplementeringen påverkat acceptansen negativt och i Organisation B har ledningens brist på att föra ut systemets nytta haft liknande negativa påverkan på acceptansen.

Sammantaget har undersökningen visat några viktiga saker den implementerande organisationen kan göra för att påverka acceptansen: Att föra ut den intention ledningen har med implementeringen i god tid kan öka kongruensen mellan de olika teknologiska ramverken. Vidare är det viktigt att ledningen verkar för att alla snabbt kan använda systemet så att det upplevs användarvänligt. På samma vis är det viktigt att de olika sätt systemet innebär att arbetet kan utföras snabbare, effektivare och med bättre kvalitet förs ut så att alla upplever att systemet är till nytta. Några av de framgångsfaktorer för framgångsrik IT-implementering som haft betydelse i de undersökta organisationerna är att se till att alla i organisationen involveras, att träningstillfällen ges och att den går på djupet med nytta och innehåller exempel man känner igen, att leverantören av systemet är tillgänglig för support samt att förståelse finns för att problem uppstår.

## Bilaga 1: Intervjuunderlag

Presentation av oss och undersökningen.

### Bakgrundsfrågor:

Hur länge jobbat på arbetsplatsen?

Arbetsområde/Befattning

Utbildning

### Inställning till teknik i allmänhet

Har du datorvana sedan tidigare (hur stor)?

Vad har du för tidigare erfarenhet av datorstöd i arbetet?

Finns det något du oroas över när du använder teknik?

(I så fall vad? Säkerhetsrisker, ökad risk för att göra fel, etc)

### Inställning till Journal Digital

Innan du började använda systemet: Vad hade du för uppfattning om att du skulle ha för nytta av att använda det?

Hur ser du på det nu?

(Vilka fördelar upplever du att systemet har inneburit?)

Hur påverkar systemet klienterna respektive era kunder?

Upplever du att det finns någon form av gemensam attityd till systemet i organisationen?

(Hur ser denna ut?)

### Erfarenhet av Journal Digital

Hur upplever du att det är att använda systemet?

(Vad gör det svårt/enkelt)

(Hur mycket kraft behövde du lägga på att lära dig systemet?)

Hur använder du datasystemet som verktyg i arbetet?

(Hinder/hjälpmedel)

### Organisationsfrågor

Hur angeläget har du uppfattat att ledningen anser projektet är?

Hur stor del av arbetsstyrkan har involverats i implementeringen?

På vilket sätt har ledningen gett samtycke och haft förståelse för projektet?

Har det funnits beredskap på störningar?

Vad tog utbildningen i systemet upp?

(Upplevde du att den var tillräcklig?)

### Avslutning

Är det något du vill tillägga?

## Bilaga 2: Intervju 1

Richard: Då ska vi se. Om vi tar din bakgrund här på arbetsplatsen, hur länge har du jobbat här?

Intervjuperson 1: Fyra år.

Richard: Som chef hela tiden?

Intervjuperson 1: Ja.

Richard: Har du jobbat som behandlare tidigare eller kom du direkt hit som chef?

Intervjuperson 1: Ja, dels innan jobbade jag som öppenvårdschef i Skurup men dessförinnan var jag socialsekreterare.

Richard: Är du socionom?

Intervjuperson 1: Ja

Richard: När blev du färdig socionom?

Intervjuperson 1: 1996-97, där någonstans.

Richard: När du började -96, efter du var färdig, har du använt datasystem i socialarbetet hela tiden?

Intervjuperson 1: Ja.

Richard: Vad är det för system du har kommit i kontakt med då?

Intervjuperson 1: I Malmö var det Procapita. I Skurup... Sofia tror jag det hette.

Richard: Var det något liknande Procapita?

Intervjuperson 1: Ja, ungefär samma. Sedan när jag kom hit var det Procapita igen och nu har vi bytt till Journal Digital.

Richard: Ni har bara Journal Digital nu, till allt?

Intervjuperson 1: Vi har Procapita som... Vi registrerar våra ungdomar i Procapita också bara därför att Journal Digital har inte möjlighet att administrera utbetalningar av pengar till ungdomarna. Alltså deras matpengar och liknande som de behöver.

Richard: Ni använder det bara till pengar?

Intervjuperson 1: Procapita, ja

Richard: Även journalhantering och allt annat...

Intervjuperson 1: Men sedan socialsekreterarnas journalföring görs ju fortfarande i Procapita.

Richard: Ja, alltså i den kommun som skickar hit ungdomen?

Intervjuperson 1: Ja, det är ju vår egen verksamhet. Jag kan ju gå in och läsa socialsekreterarnas journalanteckningar. Så jag kan gå in där och kolla. Tidigare har vår journal varit ett bihang till socialsekreterarnas journalanteckningar. Men det är bara chefer som har kunnat gå in och läsa varandras.

Richard: Tonårsboendet är alltså en del av Lunds kommun. Ni tar inte emot några utifrån?

Intervjuperson 1: Nej

Richard: Så ni kan läsa socialsekreterarnas anteckningar?

Intervjuperson 1: Jag kan läsa dem.

Richard: Bara du?

Intervjuperson 1: Bara jag. Inte någon annan person.

Richard: Socialsekreterarna kan inte läsa era anteckningar?

Intervjuperson 1: Har inte kunnat tidigare i Procapita och kan inte nu heller. Utan vi skickar månads... ibland meddelar vi dem muntligt, men Journal Digital har ju ett system som bygger på att man ska skicka månadsrapporter till socialsekreterarna.

Richard: Så det kommer en påminnelse att ni ska göra det?

Intervjuperson 1: Ja.

Richard: Dina erfarenheter från -96, när du kom ut, av Procapita och Sofia och så. Är de erfarenheterna positiva eller negativa?

Intervjuperson 1: Positiva på så sätt att de har varit ett lätthanterligt system. Som socialsekreterare var det bra för man kunde göra många saker som utbetalningar, registrera det som skulle göras enligt lagen, skriva ut olika dokument som behövdes för att administrera det här mer juridiska. Det var väldigt mycket sådant och där var Procapita väldigt bra. Men som ett sätt att följa ett ärendes utveckling har jag alltid tyckt att det var bristfälligt.

Richard: Du har aktivt tänkt att det har varit en brist och att det saknas?

Intervjuperson 1: Ja, det har inte funnits en genomtänkt tanke. Man ska skriva journalanteckningar. Det står angivet i lagstiftning och rekommendationer från socialstyrelsen hur man ska skriva dem. Man ska kunna se en linje, en helhet. Man ska kunna följa ett ärendes gång. Men det är väldigt mycket upp till mig själv och min egen kreativitet att styra på ett sätt där även målsättningar och det konkreta behandlingsarbetet... det är oftare man istället skriver "var på besök". Om jag som socialsekreterare hade gjort en placering på en annan institution av något barn eller ungdom, så bli det lätt att man skriver "Var på besök. Han har det bra. Nytt besök den 13/4". Då kan man följa ärendet men det säger inte särskilt mycket om vad som händer, vad gör de på dagarna, hur de jobbar på institutionen. Man ska ju inte heller skriva alltför långrandigt

Richard: När du kom hit för fyra år sedan, hade du med dig den tanken att det saknas någonting i datastödet?



Intervjuperson 1: Ja. Det var också så att när jag kom hit så fanns ett annat system också, förutom Procapita, någonting som hette ADAD. Det är ett uppföljningssystem, ett diagnossystem hur illa ställt det är med ungdomarna som kommer hit kan man säga. Vi får en bild inom olika livsområden. Man intervjuar ungdomarna. Det är en väldigt strukturerad mall. Sedan får man en bild av hur de har det inom olika livsområden: narkotika, familj, psykiskt mående, fysiskt mående, skolan.

Richard: Gör man ADAD en gång?

Intervjuperson 1: Man gör det en gång när man kommer hit, en gång när man flyttat ut, sedan har man uppföljning efter man flyttat ut.

Richard: Finns ADAD med i Journal Digitals utvärderingar?

Intervjuperson 1: Det finns en variant av ADAD som heter ”bakgrundsuppgifter” i Journal Digital men man har skippat en individuell mätningfunktion. Istället har man lagt in en massa standardiserade formulär som är bättre i Journal Digital. Man kan jämföra resultaten med vad andra har kommit fram till, hur svårt de har det i olika aspekter. Det finns referensmaterial. Det fanns inte referensmaterial i ADAD så det var svårt att veta hur svårt det är och det var ett otroligt okänsligt verktyg för skillnader och det hade ingen lyckats åstadkomma. Hela Statens Institutionsstyrelse som är en gigantisk organisation, har inte lyckats göra en fungerande uppföljning till det här. Så jag tyckte inte det var bra. Jag ville ha något man kunde jämföra med, där man kunde mäta före och efter, effekt.

Richard: Om vi tänker på det här med erfarenhet av datorstöd i socialt arbete igen: Finns det någonting i den här tekniken som du oroas över eller ser en fara i det?

Intervjuperson 1: Ju mer formulär och ju mer tekniskt avancerat datorstöd man har, ju mer tid går det åt för personalen.

Richard: Alltså personalens tid går åt till att sitta och skriva?

Intervjuperson 1: Ja, de har ju viss arbetstid och ju mer avancerat datorstöd man har ju mer tid går det åt att administrera av olika skäl. Jag märker att många känner sig stressade över att det är så himla mycket som ska skrivas, fyllas i, det ska målbeskrivas, det ska fyllas i nya ärenden, de här olika formulärens ska föras in i systemet och det ska följas upp.

Richard: Du ser en stress hos de anställda?

Intervjuperson 1: Jag kan se en viss stress i att det blir mer administrativt. Det är en vanesak också. När man startar något nytt blir det en stress bara i att det är nytt så jag hoppas på att man vänjer sig lite grand och blir effektivare i att använda det.

Richard: Hur länge har ni haft systemet?

Intervjuperson 1: Det är inte så himla länge, sedan juni förra året.

Richard: Snart ett år då. Något annat som du der som risker?

Intervjuperson 1: Nej. Det skulle möjligtvis vara att man förlitar sig för mycket på att sanningen finns där. Att det är så utbyggt och så omfattande att man tror att så som de här formulärens kommer ut på datorskärmen så är verkligheten definitivt. Att det blir en verklighet som... Det är bild. Vi måste hela tiden komma ihåg att det är *en* bild av verkligheten som vi får ut när vi trycker på print och ser alla formulär och alla grafer och psykologiska utvecklingsfaser och så vidare. Så det finns en risk att man

tittar för mycket på det och inte tittar så mycket på själva samtalet och att skapa relationen. Vad är ungdomens och familjens erfarenhet av det de faktiskt svarat här? Hur tänkte de när de svarade så? Vi måste hela tiden vara där och inte övertolka. Vi menar alltid olika saker. När vi skriver "ont i magen" så kan det bero på hur många olika saker som helst. Det behöver inte vara en fysisk åkomma, det kan vara något annat. Det måste inte heller vara att man mår psykiskt dåligt utan att man har magkatarr på grund av något helt annat. Så vi måste hela tiden följa upp och fråga och det kan vara lätt att man glömmer det ibland och då kan man övertolka.

Richard: Risken är, om jag förstått dig rätt, att man ser Journal Digital's output som sanning om tonåringen?

Intervjuperson 1: Ja, eller familjen.

Richard: Finns det någon risk att också behandlaren tar det som Journal Digital säger som en dom över sitt eget arbete?

Intervjuperson 1: Ja, men det behöver inte vara... För det första gäller det ju alla uppföljningar, alltså kvalitetsmätningar. Det är ju ett administrativt verktyg för att mäta förändring i behandlingsarbetet. Vad man än mäter, hur man än mäter... Man kan bara fråga: Hur mår du idag, när du kommer hit och hur mår du nu, när du flyttar ut? "Jag mår lika dåligt som när jag flyttade in". Det är ju lika mycket en värdering av en. Det är bara det att nu är mätmetoderna mer objektiva, inte helt objektiva men mer objektiva.

Richard: Har du stött på det att personalen har känt så?

Intervjuperson 1: Det finns vissa som tar det så.

Richard: Har ni funderat på hur man kan hantera det?

Intervjuperson 1: Vi pratar ofta om att alla ungdomar har olika förutsättningar. Det är inte alltid en som gör det här. Det finns ett helt jättesystem av insatser och andra aktörer och omständigheter som försvårar arbetet så det går inte att lägga det på en person. Det är de omständigheterna jag försöker lägga ut. Det går inte att en ungdomsbehandlare ska ta det, eller en familjebehandlare. Om det skulle visa sig att ungdomen har gjort jättestora framsteg men relationen med föräldrarna har inte blivit bättre, då kan inte jag gå till familjebehandlaren: "Varför har inte du gjort ett bra jobb". Det finns överallt, i alla yrken. Man mäter och mäter och mäter.

Richard: Ja, det är alltid jobbigt att bli mätt.

Intervjuperson 1: Ja, så det är nog ett bekymmer som inte bara finns i det sociala arbetet. Det är en aspekt av att vi får bättre och bättre verktyg

Richard: Vad var det som gjorde att du bestämde att ni skulle köpa in Journal Digital?

Intervjuperson 1: Just det verktyget?

Richard: Ja.

Intervjuperson 1: Ja, dels var det så att jag visste att det fanns. Redan från mitt förra jobb där jag började använda en del av formulären som Journal Digital använder. Det finns en verksamhet i Lund som heter Familjeforum som är ett privat företag som jobbar med behandling och de anlidade jag då för att lära oss hur man använder de här uppföljningsformulären. Då fanns inte Journal Digital. Sedan startade ju

samma personer, tillsammans med professor Kjell Hansson på socialhögskolan i Lund, Journal Digital. Jag känner ju de här personerna så jag var nyfiken på att kolla hur det funkade.

Richard: Kan man säga att innehållet kände du till?

Intervjuperson 1: Jag kände till rätt mycket. Framförallt formulären. Själva dokumenteringen av verksamheten kände jag inte till särskilt mycket utan det bad jag att få en föreläsning om tillsammans med de andra från bolaget. Sedan är det ju alltid så att det måste ske en upphandling. Det är ju inte bara så att vi köper det utan vi måste gå ut med underlag och så vidare för upphandling och det var andra som var intresserade av att sälja också. Så vi tittade på ett par stycken men det blev dem.

Richard: Så, när ni då bestämde er för att köpa in det [JD], vad var förväntningarna att det skulle innebära för verksamheten?

Intervjuperson 1: Ja alltså det vi var väldigt fokuserade på det var att vi måste bli bättre på att jobba med de målsättningar som vi har. Alltså att det måste bli mer... likt. När det kommer en familj och en ungdom till vår kännedom, till socialsekreteraren, det är dit de kommer först, så handlar det om vad som behöver hända för att det här ska funka bra, för att familjen ska funka, för att ungdomen ska funka, för att han ska sluta knarka, sluta stjäla bilar eller vad det nu än är. Ja, då får man göra en målsättning för vad man vill jobba med. Det gör socialsekreteraren, och så mejlar de den till oss. Han kan inte bo hemma, till exempel, utan måste bo på tonårsboende. Då måste vi fortsätta med att jobba med de målsättningar som finns, vi ska formulera det som heter införandeplan och där ska de här målsättningarna anges.

Richard: Handlar det om att målsättningarna ska bli tydligare eller är det mer om hur man ska följa upp dem, liksom?

Intervjuperson 1: Nja, dels så måste vi formulera dem bättre, men dels måste vi jobba med att liksom fokusera kring målsättningarna, för det blir så mycket annat som kommer in, alltså andra konflikter, det dyker upp nya bekymmer hela tiden och vi tappar fokus. Det blir för mycket helt enkelt, så vi måste behålla fokus och då är Journal Digital uppbyggt på ett sätt som gör att man tvingas hålla sig till målsättningarna. Och då har de [användarna av JD] ju ett sätt att jobba kring de här formulären [som finns i JD] som stödjer, eller inte stödjer de målsättningar som har satts upp. Så märker vi då att ungdomar och deras familjer får fylla i en massa formulär som inte stödjer målsättningarna så är det ju någonting som inte stämmer, då måste vi ju liksom kolla "hur mår mamma egentligen psykiskt", är det kanske där det finns ett stort bekymmer. Det är kanske liksom där man kan sätta upp en målsättning för att relationen ska kunna funka med sonen.

Richard: Ok, ni kan alltså använda Journal Digital's tester för att se behov av andra mål än de som ni redan definierat?

Intervjuperson 1: Ja. Det är en av de stora vinsterna, att kunna fånga upp allt. Ibland missar socialsekreteraren [mål], för de har inte de här verktygen, de har andra verktyg, som inte alltid fångar upp det på det här sättet. De har inga standardiserade formulär på det sättet som vi har. De har datahjälpmedel med Procapita som grund och tillägg baserade på BBIC. Och de har ju samma livsområden som grund, så att de hänger ju ihop. Journal Digital och BBIC är kompatibla.

Richard: Var det något mer du förväntade dig att ni skulle ha för nytta av Journal Digital? Mer än angående målen?

Intervjuperson 1: Det var det viktigaste, men att kunna fånga upp helheten också. Alltså statistik, utvärdering, verksamhetsutveckling utifrån utvärderingsresultat. Att kunna se om vi gör någon skillnad. Alltså ett bättre system än de vi haft tidigare.

Richard: Ja, nu när ni har haft det i ungefär ett år, hur ser du på det nu? Är det någon skillnad på vad ni har haft för nytta av det, jämfört med hur den var innan ni skaffade det?

Intervjuperson 1: Nej... jag visste väl redan från början att det här är inget som sätter sig fullt ut på ett år, eller ett halvt år. För det här är ett rätt nytt sätt att jobba på för personalen, så att det kräver en form av kompetensutveckling att formulera målsättningarna på ett sätt så de blir mätbara. Och så att allt hänger ihop, det som socialsekreterarna skriver i sina vårdplaner hänger ihop med det vi skriver i våra genomförandeplaner. Vårdplanen ger mer övergripande ambitionssättning, medan genomförandeplanen är en detaljerad plan för exakt vem som ska göra vad.

Richard: Om man ser på alla anställda som använder Journal Digital, tycker du att det finns en gemensam syn på systemet? Eller upplevs det på olika sätt?

Intervjuperson 1: Man ser lite olika på det. Det finns de som har lätt för att jobba med datorer, det finns de som inte har så lätt för det. Och det finns de som är bra på att vara verbala, att formulera en bra målsättning, de finns de som tycker att det är jättejobbigt. Och ju svårare man tycker det är ju mindre tycker man om Journal Digital.

Richard: Och det här med att vara verbal handlar om att kunna skriva ner dem [målsättningarna] och inte bara säga dem?

Intervjuperson 1: Ja. Samtidigt så hänger det ihop, alltså är man inte bra på att formulera i samtal och att visa och vara tydlig i samtal, så blir det ju svårt i Journal Digital, men det blir också svårt i själva arbetet. På det sättet kan jag tycka att det är bra, för det blir en viktig träning att formulera och göra målsättningarna på ett sätt som gör dem arbetbara.

Richard: De här som då har lite svårare att formulera sig, vad är din uppfattning om hur de ser på systemet?

Intervjuperson 1: Det är nog press, skulle jag säga.

Richard: Tycker de det skulle vara bättre utan systemet?

Intervjuperson 1: Nja, det tror jag väl egentligen inte. Utan jag är rätt så säker på att alla förstår att vi måste ha ett fungerande sätt att utvärdera det vi gör. Och att vara tydliga med det vi gör också.

Richard: Det finns en överensstämmelse?

Intervjuperson 1: Det skulle jag säga, ja. Men det gör ju inte att pressen försvinner.

Richard: Nej just det, så vissa känner en press, och de som har lite lättare för att formulera sig, hur upplever de systemet?

Intervjuperson 1: De upplever det som en stor hjälp. Det är ju det som är syftet med programmet, det är därför det är framtaget över huvud taget, för att det ska hjälpa organisationen att jobba på sätt som man i grund och botten vill göra. Det ska vara en slags stöd i arbetet, inte en börda.

Richard: Om vi då går över till din praktiska erfarenhet av att sitta och jobba med Journal Digital, hur upplever du att det är att använda systemet?

Intervjuperson 1: Jag upplever det som användarvänligt. Man behöver komma in lite i det, för att förstå... alltså rent tekniskt så är det ett och annat som man måste komma underfund med. Hur det hänger ihop, "hur man skriver det och hur man hittar det". När man gör de olika målsättningarna, man ska skriva in målsättningar inom varje livsområde och så ska man målformulera på varje ställe. Och sen om man vill få en överblick, då är det en annan bild.

Richard: Så det är ett steg att ta då, att hitta inom Journal Digital?

Intervjuperson 1: Ja. Jag kom förresten just på en farhåga, som har att göra med frågan där i början. En sak som vi har jobbat stenhårt med inom den här verksamheten, det är att öka ungdomarnas delaktighet, alltså att vara delaktiga i att formulera, skriva, vara med i det här liksom planerandet av hur införandeplanerna ser ut. Vad är målen och hur ska det se ut? Tidigare så gjorde vi väldigt enkla planer, där vi satte oss ner tillsammans med ungdomarna, för att formulera de här planerna. Nu har vi ett komplicerat datasystem, och så kommer det livsområdet upp och så ska vi sätta upp punkter där, och så kommer nästa livsområde och så ska vi formulera mål där, och så ska mål formuleras kring det. Jag kan nog se en risk kring att vi själva blir så fokuserade på att det ska bli rätt i datasystemet, att vi glömmer lite grann bort att göra dem [ungdomarna] delaktiga. Det är svårt att ge dem skärmen, och ska de klicka hit och klicka dit, vi kan inte lära dem Journal Digital på samma sätt som vi lär oss själva. Så att där tror jag att vi måste vara mer uppmärksamma. Så det kan ju vara en dum grej.

Richard: Att det ökar distansen mellan ungdomen och planen, liksom?

Intervjuperson 1: Ja, precis. Inte nödvändigtvis mellan oss och ungdomen, utan mellan planen.

Richard: Men jag uppfattar dig rätt om din upplevelse av att använda systemet, att du tycker det är användarvänligt, men det finns en viss startsträcka i att lära sig använda det?

Intervjuperson 1: Mm, definitivt.

Richard: En nybörjare som sätter sig med det för första gången för den är det inte helt intuitivt?

Intervjuperson 1: Nej, vi har ju fått två dagars utbildning, men det tyckte vi inte räckte. Alltså av det företaget som sålde det till oss. Vi har ju då fått köpa... eller, nej vi har fått ytterligare tid från de som administrerar de här formulären [som ingår i JD], de som kan de här formulären. Alltså hur man kan läsa av dem, hur man kan tolka dem. För det är ju också något som är nytt för personalen, det är inte bara datasystemet, utan det är också verktygen som inte är sådär super-direktkopplade till datorsystemet. Vi har alltså fått be om mer utbildning för att få igång systemet. Sen kommer ju ny personal och då är det alltid svårt, och då är ju tanken att vi ska kunna det så bra att vi själva kan utbilda dem. Men det är ju aldrig samma sak.

Richard: Men två dagar fick ni, hur mycket mer fick ni in sen?

Intervjuperson 1: Ah, vi utnyttjade väl ett tillfälle att när en av utbildningsdagarna försvann för en grupp, så sa vi att den vill vi ha tillbaka, men vi vill att den görs genom storföreläsningar, kring de här formulären. Så vi behövde aldrig betala för det, två dagar, så det innebär väl att vi har fått tre dagar. Men det är möjligt att vi behöver påfyllning efterhand. De har ju sådana här allmänna dagar, som man kan komma till emellanåt och få lite påfyllning, men det är ju inte meningen att hela personalgruppen ska komma dit.

Richard: Vad tog den utbildningen ni fått upp, de två dagarna du nämnde, vad innehöll de?

Intervjuperson 1: Att vara verksam genom dataprogrammet. Var skriver man, alltså vad omfattas, att få en bild av vad man kan använda det till, när man registrerar en ungdom - hur gör man då? När man skriver en anteckning - hur gör man då? Det finns ju tre olika sätt att göra anteckningar, dels daganteckningar, dels målreflektioner, dels en tredje som heter beteendeskattning. Och då får man gå igenom dem och se hur det kan se ut, skriver man in målsättning, så får man skriva här och klicka där.

Richard: Så det var någon som visade och så satt ni och lyssnade?

Intervjuperson 1: Mm, men sen fick man prova. Det har ett sådant här... ”lekprogram” där man kan gå in och ”leka” i systemet. Så det var det vi fick göra i två dagar. De visade och sen fick man prova.

Richard: Och du har redan sagt att den utbildningen inte var tillräcklig.

Intervjuperson 1: Nej... nej, inte för att kunna fullt ut kunna använda hela potentialen så tycker jag inte det, vi fick alldeles för lite utbildning kring de här formulären, hur man kan tolka och använda dem. Sen så kan man väl säga att hade man lyssnat verkligen jättenoga på de som sålde det, så är det ju dataprogrammet de säljer, alltså målformuleringarna och formulären är någonting de tillhandahåller, det var aldrig meningen att man skulle bli fullärd på det. Men nu fick vi ju det. Det visade sig att vi var deras största kund, och det är ju bra. Då har man mycket inflytande.

Richard: Vi har en fråga här som är ”hur angeläget uppfattar du att ledningen anser att projektet är?”, är det du som är ledningen i det här sammanhanget eller?

Intervjuperson 1: Ja, hehe.

Richard: Om du svarar utifrån den synvinkeln, hur tror du att användarna uppfattat hur viktigt det är?

Intervjuperson 1: Jag tror att användarna upplever att jag tycker det är viktigt med möjlighet till utvärdering, att alltså verkligen kolla av vad vi gör, om det blir bra eller inte. Och det här med målsättningar, att vi blir mer stringenta och att det hänger ihop.

Richard: Användarna av systemet, vad har de fått för stöd så att säga? Har de fått avsätta arbetstid för att lära sig, mer än de här två dagarna?

Intervjuperson 1: Nej, de har ju fått de här två dagarna... tre dagarna blir det ju då med de här föreläsningarna. Men sen är där ju tid att prova sig fram, att leka lite så att mellan första och andra dagen till exempel så var ju meningen att de skulle lära sig ta tid till att prova sig fram, de skulle alltså kunna komma med frågor.

Richard: Hade de då tid till det, alla de frågorna?

Intervjuperson 1: Jaa... de flesta, sen är det ju så här att i det här jobbet så är det inte alltid så enkelt att man bokar in mellan fyra och sex, för man är där inne och jobbar och det tar den tiden det tar. Så att jag kan ju säga att man ska avsätta tid, men att sen göra det måste de göra själva. Självdisciplin. Det hänger väl ihop med hur kul man tycker det är att liksom hålla på med datorer.

Richard: Men när man då börjar använda ett nytt system så kan man tänka sig att det börjar ta extra lång tid att skriva journaler. Har du som chef gjort något speciellt för att hantera det?

Intervjuperson 1: Nja... alltså teamen, de har liksom själva ansvar för att det görs anteckningar på ett bra sätt, på ett fungerande sätt. De har ju fått hitta sätt för att vara effektiva och de har hittat lite olika sätt. Man får prova sig vilket som funkar. Vissa team de har team-träffar, då sätter de sig ner och gör målformuleringar direkt. Andra gör det inte, utan då sitter de enskilt och gör det när de själva har tid på sitt område. Så att det är lite blandat.

Richard: När ni skulle implementera Journal Digital, hur stor del av arbetsstyrkan var involverad i implementeringen?

Intervjuperson 1: Ja, det beror ju på hur man resonerar, vad implementeringen är för något. Men, alla fick ju en föreläsning innan vi bestämde oss för vad Journal Digital var för någonting egentligen. Alla fick ju utbildning i att använda det.

Richard: Finns det någon som jobbar här som inte är involverad i det över huvud taget?

Intervjuperson 1: Ja, vi har en administratör, en som jobbar i köket och två stycken som jobbar på nätterna.

Richard: Och de som jobbar på nätterna är inte inne och skriver eller så då?

Intervjuperson 1: Nej, vi har ju ett dagbokssystem också, där vi skriver in mindre händelser som inte är tillräckligt stora för att föras in i datasystemet eller i journalen. Det kan ju vara något mer kontinuerligt, "glöm inte att åka till optikern med Lisa". Alltså den typen av dagbok, och det har vi kring varje ungdom. Där skriver de [nattpersonalen].

Richard: Skriver de för hand då, eller är det i datorn också?

Intervjuperson 1: Nej då skriver vi för hand, och då har vi en pärm som de skriver i hur natten har varit. Om det finns en målsättning kring Lisa att komma upp på morgnarna som är definierad, så är det i så fall ungdomsbehandlarna i teamet som noterar det, hur det har sett ut i veckan och kan då föra in det i sin målreflektion. Men det gör inte nattpersonalen, de ser bara till att skriva hur det såg ut under natten.

Richard: Så natt och kök och administratör är alltså de som inte är involverade, i övrigt var alla med i implementeringen?

Intervjuperson 1: Mm.

Richard: Då har vi inga fler frågor, om det inte är något mer du vill tillägga?

Intervjuperson 1: Nej... alltså inte mer än att man måste ge det lite tid. Jag kan inte begära att allt ska funka liksom på en gång. Bland annat så finns det [en aspekt av systemet] där man först skriver under sin journalanteckning och sen måste man också signera den, för att det ska bli helt giltigt inne i systemet och sådär. Och det är ofta att man glömmet det. Men man kan ju göra det i efterhand. Sen så är det ju alltid såhär, och det är nog det som tar mest tid, att formulera målsättningar som går att reflektera kring. Kärnan i det här datasystemet är att formulera målsättningar på ett sätt som gör att det går att reflektera kring dem. Om vi har noll där och tio där, och vi kanske börjar på två när ungdomen kommer till oss, var är vi nu? Så det måste gå att vara så konkret omkring en målsättning och det är jättesvårt, mycket svårare än man tror när det gäller en ungdom som har en sådär tusen olika bekymmer.

Richard: Är detta något som Journal Digital i sig inte hjälper till med?

Intervjuperson 1: Jo, i och med att journalanteckningarna görs i form av målreflektioner så tvingar det oss att formulera målsättningar, annars kan vi ju inte göra uppföljningar. För mig är detta grundbulten, eller ja, en av grundbultarna. Det är just att vi blir tvingade att målformulera och att formulera målen på ett sätt som gör att det går [att följa upp dem]. Det andra är att vi har börjat använda formulär och utvärderingssystem som har referensvärden som innebär att vi kan införa det som användarverktyg.

Richard: Ok, tack så mycket för att du ville ställa upp i intervjun.

Intervjuperson 1: Inga problem.



## Bilaga 3: Intervju 2

Gabriel: Hur länge har du jobbat här?

Intervjuperson 2: Sedan november 2007.

Gabriel: Och vad är du?

Intervjuperson 2: Jag är socionom.

Gabriel: Vad jobbar du med här?

Intervjuperson 2: Jag är samordnare och ungdomsbehandlare. Alla har titeln ungdomspedagog. Eftersom vi jobbar miljöterapeutiskt är vi alla med ungdomarna. Sedan har vi lite olika roller i teamet, vi är två team, och då är jag samordnare vilket innebär att jag sköter kontakter med alla vårdgrannar och nätverket och socialsekreterare och håller i möten. Sedan har jag en ungdom som jag är ungdomsbehandlare för.

Gabriel: Har du tidigare datorvana från andra system?

Intervjuperson 2: Ja, jag jobbade på MAS ungdom på barnpsyk och där jobbade vi med Melior.

Gabriel: OK. Anser du att du är kunnig, har stor datorvana eller har du mindre?

Intervjuperson 2: Det beror på vem man jämför med. Många inom den här branschen är lite äldre och jämför man med dem så tycker jag att jag har ganska stor datorvana. Men, så där lagom.

Gabriel: Du använder dator till vardags?

Intervjuperson 2: Ja, det gör jag hemma

Gabriel: Tidigare datorstöd i arbetet var det här på MAS då. Har du jobbat med något annat...

Intervjuperson 2: Ja, jag jobbade som sekreterare något år för länge sen. Med fakturor och sådant där och då var det... jag kommer inte ens ihåg vad det var för system.

Gabriel: Hur länge har du jobbat med Journal Digital? Sedan du började här eller?

Intervjuperson 2: Ja, fast vi hade inte det från början när jag började här utan... nu har jag inte det datumet i huvudet men det hade ni fått av Bengt, när vi började använda det.

Gabriel: Ja. Innan dess då använde ni Procapita, så du har lite erfarenhet av det också. Kom du in i det ordentligt?

Intervjuperson 2: Nej, knappt. Jag hann bara testa lite. Det var ett lite annorlunda sätt att journalföra för det var inte uppbyggt på ett sätt som matchade behandlingsplaneringen och behandlingsarbetet och uppföljningarna som vi behöver göra. Så vi använde inte det på riktigt samma sätt.

Gabriel: Nej, just det. Finns det något som du oroar dig för när du använder teknik?

Intervjuperson 2: Teknik generellt?

Gabriel: Ja.

Intervjuperson 2: Att datorn ska hänga sig.

Gabriel: Något annat. Du känner inte så här att du inte vet vad du ska göra?

Intervjuperson 2: Nej.

Gabriel: Du är så pass bekväm med teknik så det... Säkerhetsrisker och så, det är inget du är rädd för?

Intervjuperson 2: Inte mer än nödvändigt. Särskilt på jobbet... Jag vet inte riktigt hur du menar nu menar, alltså man öppnar inte vissa dokument och var man går in på. Det vi använder på jobbet vet jag inte.

Gabriel: Det är inget så där. Innan du började använda Journal Digital, hade du några speciella förväntningar eller förhoppningar på det systemet?

Intervjuperson 2: Ja, det hade jag. Jag ville att vi skulle få ett system som matchade jobbet som vi gör. Dels att det skulle ge stöd för själva arbetet och stöttning av arbetet, vem som gör vad och när till exempel. Och sedan, i Journal Digital finns det ett testbatteri som inte fanns i det andra systemet och det hoppades jag också skulle vara ett stöd för vårt arbete. Att vi skulle göra ett bättre arbete och fånga upp det vi egentligen behöver jobba med.

Gabriel: Så Procapita passade inte riktigt dina arbetsuppgifter?

Intervjuperson 2: Nej.

Gabriel: Hur ser du på det nu, har Journal Digital infriat de förväntningarna?

Intervjuperson 2: Ja, det tycker jag att det har. Det känns väldigt proffsigt. Det känns som att /.../ för vad de har tagit med. Testerna fångar verkligen upp vilka bekymmer som finns i familjen. Både vilken bild individen och familjen har av sig själva och ger en bra utgångspunkt för det fortsatta arbetet som man ska göra. Så de /.../ för att de är där. Det är bra uppdelat i hur man ska göra sin genomförandeplan till exempel, de här olika områdena. Jag tycker inte det är så mycket...

Gabriel: Är det någonting specifikt som du tycker att du saknar?

Intervjuperson 2: Jag vet inte. Det är detaljer som man hakar upp sig på som man ser efter ett tag. När vi har vårt teammöte till exempel, så skriver vi dem som en vanlig journalanteckning men de är rätt svåra att hitta sedan. Så... ska man ha det som ett externt dokument eller som en journalanteckning. Det försvinner i mängden och är jättesvårt att hitta sedan.

Gabriel: Så det är inte helt anpassat efter hur just ni jobbar, kan man säga?

Intervjuperson 2: Det kanske mer är att vi måste välja var vi ska skriva det vi gör. Till exempel ett teammöte. Det är inte en självklarhet var det här ska vara. Det matchar väl ganska bra men vi har inte hunnit komma in i det, vi är inte så hemmatama med det att vi har inte bestämt att de grejorna ska vi göra så här medan de har sakerna ska vi ha på det här stället.

Gabriel: Upplever du att det finns en gemensam attityd till Journal Digital på denna arbetsplatsen? Att din uppfattning delas av andra?

Intervjuperson 2: Den delas av andra men kanske inte av hela arbetsgruppen. Det har tagit längre tid för vissa att acceptera och se möjligheterna och fördelarna med det.

Gabriel: Finns det en splittring eller är det någorlunda konsensus?

Intervjuperson 2: Jag tror det finns konsensus kring vilka fördelar det finns och att det skulle vara bra för oss sedan har inte alla lika lätt att använda det. Men det kanske mer handlar om datorvana och deras sätt till teknik att göra än själva systemet. Sedan har det varit vissa bekymmer med det att man till exempel blir utloggad. Det ska komma upp en liten varning att om du inte sparar nu blir du utloggad om fem sekunder men den kommer inte upp och det verkar tyvärr drabba de som redan tycker det är jobbigt.

Gabriel: OK, jag förstår. Då blir det ett slags förstärkning av hur de redan känner. Om man säger så här: Är det några stora specifika fördelar du sett med systemet, tidsvinster eller så som du upplever att ni gjort?

Intervjuperson 2: Tidsvinster... egentligen tar detta mer tid för oss men det är ju bra för nu finns det nerskrivet vad vi gör. Man kan gå tillbaka och det finns en bättre röd tråd men det tar tid för oss att, för mig som ska fylla i, det ska göras på vissa specifika tidpunkter och... men man har igen det i längden för att man har koll på... du blir förvarnad, du vet att de här testerna ska göras vid det här tillfället sedan ska de göras vid den tidpunkten nästa gång. Det blir tydligare.

Gabriel: Det tar tid av er men det blir bättre dokumenterat, ert arbete?

Intervjuperson 2: Ja, vi blir mer effektiva tror jag, för att det blir mer tydligt, vi blir bättre på att bestämma vem som ska göra vad och när och inom den tidsram vi har satt. Ja, jag tror vi blir mer effektiva.

Gabriel: Om man ser på Journal Digital som hur det är att använda. Hur upplever du att det är att använda, är det enkelt eller svårt att använda tycker du?

Intervjuperson 2: I allmänhet enkelt men vissa detaljer kan vara svårt.

Gabriel: Kan du ge exempel på krångliga detaljer?

Intervjuperson 2: Det kan vara sådana tekniska bitar som att när vi ska göra en genomförandeplan till exempel så fylls det datumet i när du gör den, och det kan tyckas som en simpel och oviktig sak men för oss är det inte det, för vi vill gärna ha att man fyller i datumet när vi hade nätverksmötet till exempel. Det var då vi fastställde hur genomförandeplanen ska se ut och det gör vi inte där, uppkopplade, utan vi skriver och sedan gör jag det i efterhand och då blir det fel datum. Då kan inte jag ändra det men de har jättebra support så man kan gå in så hjälper de med bekymret...än att inte uppdatera för det är jättesvårt att se sedan vad som är det aktuella och vad som vi har lämnat och inte jobbar med för det finns ändå kvar. Så det kan vara sådana små detaljer som tar tid.

Gabriel: Hur upplevde du att det var i början. Var det enkelt att komma in i programmet, kunde du relatera det till något annat program som du kunde?

Intervjuperson 2: Det var ganska enkelt att komma in i. Det var tydlig... det var enkelt att följa och se vart man ska gå och vad man ska göra...

Gabriel: Då behövde du inte lägga så mycket kraft eller tid på att lära dig det?

Intervjuperson 2: Nej.

Gabriel: Kan du säga ungefär hur lång tid det tog för dig att känna dig bekväm i programmet?

Intervjuperson 2: Vi hade ju utbildning på programmet, två dagar, och det var jättebra. Alltså det skulle ju inte varit lika lätt om man själv skulle sätta sig och klura ut hur man skulle använda det... där fick vi testa på olika delar och det var en fördel så klart.

Gabriel: Hur använder du Journal Digital i det dagliga arbetet? Använder du det ofta?

Intervjuperson 2: Jag använder inte det i mitt dagliga arbete men det är mest för att vi jobbar som vi gör. Vi är en dygnsinstitution där vi har ungdomarna här hela tiden. Det innebär att jag får skriva när jag har en lucka att skriva, det gör jag inte varje dag. Jag använder det inför möten, jag använder det efter möten för att komma ihåg vad vi har bestämt, jag använder det för den löpande dokumentationen av ett ärende, löpande journalanteckningar. När vi har teammöten en gång i veckan för målreflektioner för att kolla att vi gör det vi ska.

Gabriel: De här testerna som finns i journal digital, använder du dem också?

Ja, det gör vi inledningsvis när de nyss har kommit, första veckan de är här

Gabriel: Du tycker de är bra utformade, testerna?

Intervjuperson 2: Ja, det tycker jag, de är bra utformade. Det är vissa formuleringar som kan vara lite krångliga, det var någonting om fritidssysselsättning... det vet jag att de själva har reflekterat över. Jag var på en sådan användardag, de håller på att titta på det. Men överlag tycker jag det är bra.

Gabriel: Det är inget som du drar dig för att använda utan det utnyttjas?

Intervjuperson 2: Nej, det använder vi.

Gabriel: Finns det några funktioner i Journal Digital som du känner är överflödiga, de används inte?

Intervjuperson 2: Jag tycker det är jättebra att alla finns. Sedan att inte vi använder alla, det är för att de inte passar vår verksamhet.

Gabriel: Men det är ingenting som stör?

Intervjuperson 2: Nej

Gabriel: Tycker du det finns några gånger då Journal Digital fungerar som ett hinder mer än ett hjälpmedel?

Intervjuperson 2: Det är kopplat till verksamheten. När det är stökigt här och jättemycket att göra då kan journalföringen i sig bli en börda som man känner att man inte hinner med men den är jätteviktig, den måste vi ha så det har inte med Journal Digital att göra.

Gabriel: Så även om ni skrivit i till exempel en pärm hade det blivit jobbigt?

Intervjuperson 2: Ja, fast det hade blivit enklare. För du har pärmen där, och du har penna och papper, och du kan bara snabbt skriva ner det viktigaste som har bestämts, nu måste du logga in, du måste sitta med din dosa du måste skriva in koden. För oss funkar det inte riktigt för våra vikarier har inte tillgång till Journal Digital, så vi måste ändå dubbeldokumentera, vi skriver i en pärm också. Så det är ju... tidskrävande.

Gabriel: Tycker du det hade varit bra om ni överfört all dokumentering till Journal Digital, om det hade varit möjligt?

Intervjuperson 2: Jo... fast som jag har förstått det så ska inte det här löpande, vardagliga stå i journalanteckningarna.

Gabriel: Är det den här dagboken du pratar om?

Intervjuperson 2: Mm. Vi behöver ju skriva ganska mycket för att någon ska kunna ta vid. Om jag har varit i något sammanhang där det är viktigt att den som kommer efter mig vet det här, så behöver det kanske ändå inte stå i journalen, för det är inte viktigt för att följa ärendet. Det är viktigt för personalen ska kunna ta vid. Så då kanske det inte ska stå där ändå.

Gabriel: Nej det var [tidigare intervjuobjekt] inne på också, att nattpersonalen till exempel har inte tillgång till journalerna utan de skriver bara i dagboken.

Intervjuperson 2: Men det är ju också ett bekymmer, för att det kan ju vara viktigt för dem att kunna kolla mötesanteckningar och genomförandeplan, så det borde de egentligen ha. Jag tror att det hade funkade och det hade kanske varit mindre arbete om vi bara skrev på ett ställe. Men nu har vi fått skriva saker som kanske egentligen inte ska stå med i journalen.

Gabriel: Har du någon uppfattning om hur angeläget ledningen tycker att införandet av Journal Digital har varit? Om de tycker det har varit viktigt?

Intervjuperson 2: Ja, det tror jag. Det har det framställts som i alla fall. Nu är det detta som gäller.

Gabriel: Har de beordrat er, eller finns det någon slags incitament för att använda Journal Digital, en viss mängd tid som ska läggas ner på det? Finns det några riktlinjer för *hur* ni ska använda Journal Digital?

Intervjuperson 2: Nja, vi *ska* använda Journal Digital. Nu byter vi till det här systemet för det passar vår verksamhet bättre, och det ska användas till dokumentering.

Gabriel: Har du någon uppfattning om alla använder Journal Digital faktiskt, som journalanteckningssystem fullt ut? Finns det någon möjlighet att inte använda Journal Digital för att anteckna i journalerna, eller man måste använda det?

Intervjuperson 2: Alla måste, sen *hur* man gör det, kan ju se olika ut kanske. Men alla måste, ingen kan låta bli för det kommer märkas. Eftersom vi har olika roller så är det upp till, till exempel ungdomsbehandlaren, oftast om inte alla har tillgång till Journal Digital som jobbar här, utan skriver i den vanliga dagboken, och om det har varit några viktiga händelser som är väsentliga för att kunna följa ärendet, så måste ungdomsbehandlaren föra in det som andrahandsinformation. För skulle ungdomsbehandlaren inte göra det så skulle man se att det blir en jättestor glugg, och då skulle någon säga till den "hallå, varför har du inte skrivit". Så att man kommer liksom inte undan det.

Gabriel: Hur stor del av personalen har varit involverad i implementeringen av Journal Digital?

Intervjuperson 2: All fast personal.

Gabriel: Alltså alla som jobbar med journalhantering, har de varit involverade i utbildningen och så?

Intervjuperson 2: Alla har gått den. Som skulle använda det.

Gabriel: Den här utbildningen, vad tog den upp? Tog den upp alla aspekter av Journal Digital?

Intervjuperson 2: Det är jättesvårt att se där, innan man har börjat använda det... vi kunde redan se farhågor och så som vi ställde se frågor kring, sånt som vi kunde se att det här kommer bli ett problem för oss. Men det hade varit bra med en uppföljning ganska så snart när man precis börjat använda det. För att kunna ställa frågor då, när man väl fått pröva sig fram. För vissa grejer vet man inte att man ska fråga förrän man har börjat använda det. Vi har ju haft huvudutbildning, vi har ju haft det här [tillfället] i oktober, och vi ska ett i maj, och de är ju jättebra, för han [som håller i utbildningen] berättar mer om testerna, vad det är de fångar in och hur man kan använda resultatet. Alltså en fördjupning som är jättebra för oss i vårt arbete.

Gabriel: En fördjupning av testerna specifikt?

Intervjuperson 2: Av Journal Digital överlag, men vid något tillfälle har han pratat mer om just testerna och sen så vid något tillfälle kanske han pratar mer om hur man kan använda beteendeskattning. En fördjupning av det materialet som finns i Journal Digital, och det känns jätteviktigt när man använder programmet.

Gabriel: Du nämnde supporten också, har den fungerat bra tycker du?

Intervjuperson 2: Ja, det tycker jag de är ju alltid tillgängliga. Via både mail och telefon.

Gabriel: På vilket sätt har ledningen gett samtycke och förståelse för projektet, alltså har det funnits förståelse från ledningens håll om ni har haft problem med Journal Digital, har de lyssnat på er då?

Intervjuperson 2: Den enda ledningen vi har kontakt med här är ju våran chef. Och han har ju haft förståelse, han har lyssnat och han har bidragit med det han har kunnat för att hjälpa till och förklara. Och jag tror väl att de här uppföljningsdagarna som har varit, eller vi har haft en och vi ska ha en till, de var väl ingenting som egentligen ingick i paketet, det är kanske vi som har efterfrågat. Men det vågar jag inte svara för, jag tror inte det var något som var bestämt redan från första början. Så det tyder ju på att ledningen har lyssnat på sina medarbetare om man har sagt att "det är jättebra att det här referensbiblioteket finns, men kan man inte få sitta ner och prata utifrån *vår* verksamhet att det här saknar vi, eller hur gör vi det här?". Och så kommer de här två extra dagarna.

Gabriel: Anser du att ni har mycket att säga till om i allmänhet, när det gäller Journal Digital då, om ni till exempel skulle vilja införa någon förändring i hur ni använder det?

Intervjuperson 2: Ja, det tycker jag. Till exempel hur och var vi skriver in. Mötesanteckningar till exempel, då har ju vi själva bestämt att för att folk lättare ska kunna se vad för möte vi har haft och vilka som var med, så skriver vi dem i externa dokument, för där så kommer det fram rubriker så att vi direkt kan se, att nu har vi det där mötet på det här datumet, och då läser jag det här dokumentet. Det var utifrån hur vi tyckte att det bäst användes. Det är inte så att [ledningen] har sagt till oss att "nu måste ni göra så här om ni ska göra beteendeskattning, eller att ni ska göra det två gånger i veckan". Det enda

som det är riktlinjer kring är hur testerna ska göras egentligen, sen har vi själva utformat hur vi använder [Journal Digital] på bästa sätt, för att vårt arbete.

Gabriel: Annars, anser du att har varit tydligt, från ledningens håll, varför ni bytt till Journal Digital? Innan ni började använda det, fick ni någon slags information om vad det skulle innebära för er?

Intervjuperson 2: Ja, det fick vi. Jag tror faktiskt, om jag minns rätt, att vi hade någon diskussion där [ledningen] tog in våra synpunkter, innan vi ens bestämde att vi skulle ha det. Jag tror nog ändå att det skulle bli så att vi skulle bytt till det här, men jag tycker att där kände jag mig delaktig och fick ha synpunkter och frågor.

Gabriel: Tycker du alltså att journalarbetet, framförallt, har förbättrats i och med Journal Digital?

Intervjuperson 2: Ja, det tycker jag. För det har blivit säkrare på något sätt.

Gabriel: Är det det här med dokumenteringen som har blivit mer omfattande?

Intervjuperson 2: Ja, det blir den, den blir mer strukturerad och tydlig.

Gabriel: Hur fungerade det innan?

Intervjuperson 2: Från första början, när jag började jobba här, då skrev vi bara i en vanlig dagbok. Som var inlåst i ett journalskåp.

Gabriel: Procapita, som kom sen, var det stor skillnad där [jämfört med Journal Digital]?

Intervjuperson 2: Det [Procapita] är inte indelat i så många olika områden. Och har verkligen inte alls de här verktygen, som beteendeskattning och målreflektion, utan där skrev vi bara, du fick liksom forma din egen anteckning. Så det var mer individuellt hur det blir i slutändan. Fast vi använder ju fortfarande det, för ekonomin.

Gabriel: Men du hade tyckt det vore önskvärt att göra allt i ett program?

Intervjuperson 2: Ja, det hade varit jätteskönt. Jag vet inte om alla andra skulle ha någon nytta av det men för oss, vi behöver ju ha koll på ekonomin.

Gabriel: Du nämnde det här med inloggningsdosorna, är det väldigt omständigt att logga in och navigera runt i menyerna?

Intervjuperson 2: Nej... i praktiken är det inte det, utan det är omständigheterna som kan göra det lite jobbigt. Vi sitter ju i två hus, det är tillfälligt eftersom de håller på att bygga om vårt andra hus. Sen är det ett jättelitet, trångt kontor, där det alltid är för mycket folk och för mycket saker på skrivbordet. Det är sådana saker som gör det. Hade vi haft ett riktigt kontor, där vi visste att där ligger alltid dosan, så är det ju mycket lättare.

Gabriel: Och det här med signeringen fungerar bra?

Intervjuperson 2: Ja... det som är lite krångligt är ju det här med det eviga sparandet och att det går lite för snabbt som man loggas ut.

Gabriel: Ok, så det är en auto-utloggning?

Intervjuperson 2: Ja, det ska finnas någon exakt siffra för hur lång tid det tar, men jag har inte hittat det, för jag tycker det känns som det varierar. Ibland känns det som det kommer jättesnabbt, och, som sagt, då ska det komma en förvarning, men det gör det inte alltid. Så det är jobbigt. Särskilt om man sitter och ska lägga in testerna, för då sitter du med papperna och ettor, tvåor och nollor som ska föras över till datorn. Och så kanske du missar... du måste hela tiden spara efterhand. Påminna dig själv om att du ska göra det.

Gabriel: Så om du loggas ut och inte har sparat, då försvinner det?

Intervjuperson 2: Ja, då försvinner det. Då svär man lite och får göra om det. Det inte så mycket mer att göra.

Gabriel: Då har vi inga fler frågor. Vill du tillägga något?

Intervjuperson 2: Nej... det tror jag inte.

Gabriel: Ok då tackar vi så mycket för att du tog dig tid att svara på frågorna.

Intervjuperson 2: Ja, det var så lite så.



## Bilaga 4: Intervju 3

Richard: Hur länge har du jobbat här?

Intervjuperson 3: I tio år snart.

Richard: Hur länge har tonårsboendet funnits?

Intervjuperson 3: Det var en annan organisation i en annan skepnad, så att i cirka 17 år.

Richard: Kan du beskriva lite vad du gör, vad du har för uppgifter här.

Intervjuperson 3: Jag jobbar främst med ungdomar som bor här av olika anledningar, psykosocial problematik. Min främsta uppgift är att vara med de i vardagen och handleda dem. Sedan är jag också familjebehandlare så jag har den funktionen att jag jobbar med nätverket.

Richard: OK, det är uppdelat där har jag förstått. Familjebehandlare, ungdomspedagog och samordnare.

Intervjuperson 3: Vi hjälps åt, alla är stationerade i huset så alla jobbar med ungdomarna. Som ungdomspedagog har man mer ansvar för ungdomen med planering och hålla i saker.

Richard: Du träffar mer föräldrarna och nätverket då?

Intervjuperson 3: Ja, det gör jag. Alltså även mina kollegor träffar dem men det är mer jag som har kontakten med dem. Det behöver inte vara så. Är man över 18 behöver man inte tacka ja till det.

Richard: De som är här... en del är över 18 och en del under 18?

Intervjuperson 3: Ja.

Richard: Din utbildningsbakgrund?

Intervjuperson 3: Jag är socionom.

Richard: När var du färdig med det?

Intervjuperson 3: Jag har läst i olika omgångar. -98 gick jag ut min första, då läste jag till socialpedagog. Sedan har jag kompletterat juridiken och pedagogiken... jag blev färdig för två år sedan.

Richard: Om jag räknar rätt betyder det att du började här direkt efter din socialpedagogexamen?

Intervjuperson 3: Ja, nästan. Jag var på en SIS-institution först.

Richard: OK. Om vi tittar på teknik, det är datasystem vi tänker på i första hand, vad har du för datavana bakåt i tiden?

Intervjuperson 3: Jag har liten datavana.

Richard: Har du det?

Intervjuperson 3: Ja, jag var sen att skaffa det

Richard: Hemma?

Intervjuperson 3: Hemma ja.

Richard: När skaffade du dator hemma då?

Intervjuperson 3: Det var kanske sju år sedan, något sådant.

Richard: I jobbet, när kom du i kontakt med det första gången?

Intervjuperson 3: Ja, det var nog... vi hade inte datorer direkt. Vi använde inte så mycket datorer på tonårsboendet när jag började 98. Man skrev för hand. Vi hade dator men det var inte alls upplagt så mycket kring datorn. Det har kommit med åren mer och mer.

Richard: Vad hade ni datorn till då i början?

Intervjuperson 3: Jag använde den inte mycket ska jag säga. Procapita hade vi ju då till utbetalningar och lite... det var inte alls så mycket skrivande som nu. Det är hemskt mycket skrivande nu.

Richard: Ja, det har det blivit. Din tidigare erfarenhet av Procapita, om vi säger att det var det första du kom i kontakt med, vad har du för erfarenhet av det eller upplevelse av det?

Intervjuperson 3: Ska jag jämföra med det vi har nu så tycker jag det var väldigt... alltså det var bara en sida man skrev in saker på. Man gjorde en redogörelse, anteckningar från vissa datum och sedan var det svårt att greppa det. Det var en massa textmassa tycker jag. Procapita var alltid krångligt, man gjorde det inte så ofta så varenda gång man skulle göra en utbetalning var det hundra sidor man skulle läsa igenom och det blev alltid fel. Det stod något annat i manualen så man fick alltid ringa och be om hjälp. Det var trögt, kände jag.

Richard: Så redan Procapita, där tyckte du att det var omständligt att använda datorn?

Intervjuperson 3: Ja. Inte skriva journalanteckningar för det var bara att skriva datum men just att få grepp om materialet. Det blev en stor massa.

Richard: Hur hanterade du det då när du bara hade Procapita och du tyckte det var bökigt, tog du några omvägar för att slippa använda datorn?

Intervjuperson 3: Nej, man bara gjorde det fast ingen läste det man skrev. Själva dagboken man skrev manuellt, det var den man läste. Man kunde gå in om det var något specifikt, om man letade efter ett datum men det tog tid innan man hittade det.

Richard: Så under tiden ni hade Procapita tyckte du det var smidigare att använda manuell dagbok?

Intervjuperson 3: Ja. Sedan fanns det en pärm också, det har vi fortfarande. Det är ungdomens pärm som är allt praktiska, skolschema. Så det var mer där man hade egna anteckningar. Man hade det här uppe på något sätt.

Richard: I huvudet?

Intervjuperson 3: Ja, det var kanske inte alltid så bra men det var mycket [man höll] inne i huvudet. Det var inte så mycket skriftliga rapporter. Det var inte det att ”vi vill ha utlåtande över den här tiden” eller genomförandeplaner det var inte så... från alla håll. Vi levde vårt liv och socialsekreterarna levde sina liv.

Richard: Hur sköttes då överföringen.

Intervjuperson 3: Vi hade möten och så antecknade de. Än idag så skriver de egen journal och vi har vår journal. Vi kan inte läsa varandras. Det är också ett knäppt system, det hade varit lätt för dem att hämta information.

Richard: Var det mer muntliga möten förr?

Intervjuperson 3: Ja, och det var anteckningar för socialsekreteraren. Sedan gick de hem och redovisade på sin dator och vi vet inte vad de skrev. Det var aldrig så ”det här uppfattade inte vi så här”. Det var mycket missförstånd.

Richard: Ja, det blir det då. Om vi tänker på teknik i allmänhet, finns det något du oroas över när det gäller att använda teknik?

Intervjuperson 3: Det tar mycket tid. Det ska skrivas på många ställen. Det är bra när man väl har gjort det men det tar tid från familjearbete och ungdomsarbete. Vi är mer på kontoret idag än med ungdomen.

Richard: Och det tycker du är en nackdel?

Intervjuperson 3: Ja, vi missar tid med våra ungdomar. Å andra sidan är det bra men det skulle finnas någon som skriver.

Richard: Det finns en fördel med att det samlas i en dator men det tar mycket tid från dig som behandlare?

Intervjuperson 3: Ja, det är jättebra saker... det här Journal Digital tycker jag är det bästa vi har haft. Där finns tester man kan lätt klicka in. Om man skriver målformulering kan man lätt kolla veckovis men det gäller att man tar sig tid att sätta sig. Man ska reflektera. Nu jobbar vi inte varje dag och det händer jättemycket...

Richard: Finns det något annat du rent generellt känner en oro för när det gäller att använda teknik?

Intervjuperson 3: Nej.

Richard: Säkerhetsrisker och så?

Intervjuperson 3: Vi ska ju vara objektiva och det försöker vi vara men det tror jag aldrig man kan vara till hundra procent. Man lägger alltid in sina egna värderingar någonstans i det objektiva.

Richard: Ökar den risken om man använder dator?

Intervjuperson 3: Skriver man... det är mina ord, mina tolkningar, jag formulerar. Det kan vara allt från syftningsfel, grammatiska fel, alltså man ser inte vad man skriver men när någon annan läser så kan det

tolkas väldigt olika. Så där kan det vara att man glömmer kommunicera med varandra. Man skriver mer till varandra. Där kan uppstå någonting.

Richard: Man kan tolka fel om man överför skriftligt?

Intervjuperson 3: Ja, sedan har man inte möjlighet för motfrågor eller man glömmer bort eller tiden går och så släpper man det, så blir det inte motfråga. Det blir det mer i det muntliga: ”Nu förstår jag inte vad du sa”. Det är jag rädd att vi missar. Vi gömmer oss bakom en dator och är duktiga och skriver fina journaler.

Richard: Man kan säga att det är någon sorts oro, om vi använder det ordet igen, med teknik att man förlitar sig mer på det skrivna ordet, att man går miste om information?

Intervjuperson 3: Ja.

Richard: Om vi tittar mer på Journal Digital och det systemet. Innan det systemet kom hit och innan du började använda det, vad hade du för tankar kring det då?

Intervjuperson 3: Innan Journal Digital kom hit? Att det var ett nytt krångligt system. ”Åh, så skulle man lära sig detta”. Vi skulle ha Procapita också. Ännu mer datatid.

Richard: Hade du någon bild av att du skulle ha någon nytta av det?

Intervjuperson 3: Det var mer: ”Vi får väl se vad det är då.” Väl får gå på utbildning och okej. Nej, jag hade ingen riktig bild.

Richard: Mer än då att du hade en farhåga att det skulle ta ännu mer tid?

Intervjuperson 3: Ja, nya system och det skulle bli krångligt. Vi är många olika vikarier. Ett system till att hålla... manualer och...

Richard: Hur ser du på det nu då?

Intervjuperson 3: Nu är det tvärtom. Jag tycker systemet är mycket bättre. Nu har inte de utbetalningar. De kunde haft det också, allt på samma. Jag tycker om hur det är upplagt. Alla de här testerna, man kan få en helhetsbild, det finns referensbibliotek och... nej, det är inte alls svårt.

Richard: Vad hade det för fördelar för dig i ditt arbete?

Intervjuperson 3: Allting är samlat på ett och samma ställe.

Richard: Alltså journaler och tester och...

Intervjuperson 3: Ja, allt finns där om man för in allt. Det försvinner och ”var har vi skrivit upp det”. Alltså ”det skulle stått där men vikarien kommer inte in där när inte vi är där”. Det känns ibland... Det är ju en säkerhet för ungdomen om man åker akut, vilka mediciner. Ingen ordinarie personal är där, då kan man inte gå in och öppna, alltså man har skrivit det på ytterligare ett ställe. Det kan bli lite tungrott när inte alla har tillgång till det.

Richard: Om man tar exemplet med medicin, var det lättare före Journal Digital att få fram den informationen?

Intervjuperson 3: Ja, vi hade ju de här pärnarna på ungdomarna. Det har vi fortfarande i och för sig men vi gör nog olika eftersom vi har så väldigt olika system. Vi har alla... en del är jätteduktiga och skriver in medicinlistor och andra gör inte det. Men det får kanske stå på två ställen då eftersom man har en personalstyrka som inte kommer in.

Richard: Så det är olika, en del har manuella, en del har Journal Digital och en del har båda?

Intervjuperson 3: Nu har inte vi gått ut progressivt med hur vi ska använda materialet så vi testat. Vi är två olika team här så vi testat olika...

Richard: Hur tycker du Journal Digital påverkar era tonåringar?

Intervjuperson 3: De undrar vad vi skriver inne på våra kontor. Vi är ju mycket på kontoret. Vi får ha stängda dörrar för det är ju sekretess.

Richard: Är det någon skillnad mot tidigare?

Intervjuperson 3: Ja, vi stänger dörrarna mycket mer. Under själva skrivandet kan man ha öppen dörr men när man vill diskutera med en kollega så får man stänga dörren. Det blir... Samtidigt är det ju deras material. De har ju tillgång till anteckningar och journaler.

Richard: Händer det att ni sätter er tillsammans med dem och läser vad som finns där?

Intervjuperson 3: Ja, det har varit mer i pärmen och så. Ibland, vissa efterfrågar det. Vi vill göra det tillsammans med dem för att det inte ska bli missstolkningar. Just inne i Journal Digital har aldrig någon satt sig med en ungdom och läst.

Richard: Inte?

Intervjuperson 3: Nej, utan det är mer vad som finns i pärmen och remisser...

Richard: Du tror att det påverkar ungdomen att de... vad ska man säga, att ni gör något hemligt här?

Intervjuperson 3: Det kan det vara. Man kanske skulle haft mer delaktiga... vissa är inte ett dugg intresserade. För oss hade det kanske varit bra om de läste. Då får vi tänka på språket, även om vi tänker på språket när vi skriver, så blir det andra nyanser för ungdomarna. "Vad menar du med det här"... det blir mer en process, de blir delaktiga på ett annat sätt.

Richard: Om du tänker på Journal Digital och er som arbetsstyrka, ni som jobbar här, ser du det som att ni har en gemensam attityd till systemet?

Intervjuperson 3: Ja, vi är lite frågande hur man ska använda allt material. Vissa går framåt och vågar medan andra kanske väntar in någonting. Någon som ska säga något eller säga att något är bra eller så. Det är som med grafer, jag håller på mycket med tester, det är jag som gör dem i familjearbetet. Jag kan mycket men mina kollegor kan inte så mycket om hur man tolkar testerna och... det finns ett problem där om man kopierar över de här graferna och lägger det... man vill se en helhetsbild över en familj, man ska kunna jämföra. Vi använder inte så mycket det här med bärbar dator, det skulle vi kunna göra mycket mer i familjearbetet, visa upp graferna. Vi har en som jag inte vet var den är ibland. Alltså det är lite så här vi får inte användning för den tekniken... det är trögt. Man får leta upp och fråga så blir det att man inte gör det.

Richard: Så det skulle vara en fördel för att använda systemet om ni hade en bärbar dator med projektor?

Intervjuperson 3: Man ska kopiera och lägga in och papper. Det blir inte lika bra som om man visar upp det, det är ju deras svar man visar. Där kan jag något som inte övriga kan.

Richard: Men som gemensamt för er alla som jobbar här så tycker du att man undrar lite vad man ska ha det till?

Intervjuperson 3: Ja, lite grand. Hur gör man nu, vem gör det, när ska vi göra det. Det blir... det kan man släppa för det är en liten del i det hela men det kan vara en viktig del ibland. "Hur ska vi få en rutin på detta?" Att det ska bli användbart och inte tungrott, vem ska göra det. Det är mycket sådant.

Richard: Det låter på dig som att det är lite avvaktande fortfarande.

Intervjuperson 3: Ja, det är så. Vi har ändå kommit en bra bit men...

Richard: Är det så för alla eller är det olika.

Intervjuperson 3: Det är olika. Samordnaren är egentligen den som mer ska lägga upp journalen, skriva upp vilka tester. Ungdomsbehandlaren skriver mer det dagliga kring ungdomen medan jag som familjebehandlare skriver om familjemötena, skriver in testerna, tolkar dem och använder dem. Så samordnaren är mer den som när vi sitter på teammöten "Jaha, ska vi målreflektera idag eller ska vi skriva...". Så det är samordnaren som får rollen att dra i de här "Ska vi kanske göra en beteendeskattning".

Richard: Samordnaren är närmre Journal Digital kan man säga?

Intervjuperson 3: Ja, ska vara egentligen. Vi är alla inne och skriver. Just på de egna mötena är det samordnaren. Lägga upp journal, kontakter och mediciner. Alla tre kan vara inne och skriva.

Richard: Hur tycker du det är att använda Journal Digital?

Intervjuperson 3: När man inte åker ur systemet så är det bra. När allting försvinner när man har skrivit. Det är den här säkerhetsmarginalen. Har man inte varit aktiv på 15 minuter så slängs man ut. Om man inte har sparat, så är det nog. Men ibland slängs man ut ändå så försvinner allt. Då tycker man inte om Journal Digital. Det har hänt några gånger. Man sparar jätteofta bara för det.

Richard: Det gör ju det lite svårt att använda.

Intervjuperson 3: Det har inte varit jätteofta för min del.

Richard: Är det rent generellt enkelt eller svårt att komma in i, tycker du?

Intervjuperson 3: Jag tycker det är rätt enkelt. [...]. Det är mycket på en gång men det är som vi sa: det är lika bra att börja. Vi har hjälpt varandra och frågat varandra och så har vi en testsida som man gå in och leka lite. Inte för att jag lekt med den så mycket men ibland när jag inte har fått [...] ska ha tester så kan jag gå in på testsidan.

Richard: Du tycker det har funkat bra?

Intervjuperson 3: Ja, sedan skulle man kunna vara mer effektiv, alltså mer processen över det hela. Själv materialet känns bra.

Richard: Vi återkommer lite till det, vi har mer om inläring sedan. Upplever du att du har behövt lägga mycket kraft för att lära dig använda Journal Digital?

Intervjuperson 3: Nej, vi har fått leka lite och det har varit bra. Det är mest de här testerna. Det kände jag att jag hade alldeles för lite kunskap kring det. Men nu har jag fått gå på utbildning hos Kjell Hansson själv. Det är väldigt enkelt när han förklarar men det har inte alla andra fått och det är en miss. Det är jättemycket information man får som bara läggs i en bank, det är massan, texten. Det ser bra ut om jag kommer och tittar och ska kunna följa ärendet.

Richard: Är det bara du som har fått den här utbildningen?

Richard: Upplever du att du har behövt lägga mycket kraft på att lära dig använda Journal Digital?

Intervjuperson 3: Nej... man har ju fått sitta och leka lite, och leta. Det är mest de här testerna, där kände jag att det är alldeles för lite kunskap kring . Men nu har jag fått gå på utbildning med Kjell Hansson [upphovsmannen bakom testerna] själv. Det är väldigt enkelt när han förklarar det, men det har ju inte alla andra fått, utan det är bara jag. Så det är en miss, för det är väldigt mycket information man får, som bara läggs i en bank.

Richard: Är det bara du som fått den här utbildningen?

Intervjuperson 3: Ja, här på Tonårsboendet.

Richard: Vad beror det på?

Intervjuperson 3: Jo, vi är två familjearbetare, FFT, det är jag och en annan som fått en sån här "skelletutbildning". Och så slutade han, och nu kommer jag också att sluta så nu försvinner vi, det är lite synd.

Richard: Vad betyder FFT förresten?

Intervjuperson 3: Funktionell familjeterapi, med Kjell Hansson. Det är mycket med tester och så.

Richard: Det tycker du då är en brist med Journal Digital, att man måste egentligen förstå alla de här testerna?

Intervjuperson 3: Ja, egentligen. Man måste lära sig mer, man måste få handledning precis som jag har fått, tillsammans med någon proffsig. Ett fejkat ärende eller vad som helst. Hur ska vi ta upp det här, eller hur ska vi använda det i arbetet? Men mina kollegor här är inte riktigt med på vad testerna betyder, och de är inte särskilt intresserade heller. Så det är lite motstånd, alla har sitt på något sätt va.

Richard: Men det finns ju rätt många olika tester i systemet, hur tycker du man ska hantera det när man börjar använda det, ska man komma överens över vilka man ska använda?

Intervjuperson 3: Vi har ju här bestämt att vi ska ha sju eller åtta tester. Så vi klickar i alla [när man skapar en ny journal], sen gör man kanske inte alla, men man måste man måste tala om [vilka tester som ska användas] från början, det är en nackdel. För sen låser det sig, man kan inte lägga till fler tester i efterhand.

Richard: Men de här testerna som ni valt ut, alla som jobbar här känner till dem?

Intervjuperson 3: Jaja, det handlar om familjeklimat och sånt.

Richard: Men de kan tolka resultaten också?

Intervjuperson 3: Nja... familjeklimat behöver inte vara så svårt, men inte siffror... för det är ju det här med referensvärden och så. Det ser väl enkelt ut att läsa av det, men inte sen när man ska lägga ihop det. Vad kan man utläsa av olika bilder, hur ska man tolka det sen, om det är högt eller lågt värde.

Richard: Så där skulle behövas mer utbildning egentligen?

Intervjuperson 3: Ja... det tror jag att vi skulle få också.

Richard: Skulle du säga att du använder Journal Digital som stöd för ditt arbete?

Intervjuperson 3: Mm. Det är i externa dokument som jag lägger in familjearbete. Jag skriver inte långa daganteckningar. Där har jag tänkt på en sak... de [dokumenten] kan man ju radera sen, det är ju ingen rättsäkerhet då. Allt man skriver in ska man ju kunna stå för.

Richard: Är det bara just externa dokument som det går att ta bort?

Intervjuperson 3: Ja, fast det står ju kanske "familjesamtal i daganteckningen, se externa dokument". Men jag tycker det är konstigt att man kan radera själva dokumentet.

Richard: Om vi då återkommer till det här med introduktion och utbildningen som ni fick till Journal Digital, om man ser på ledningens signal som de skickade ut, hur angeläget uppfattade du att de tyckte införandet var?

Intervjuperson 3: Alltså, det pratades mycket om det, att det var det nya systemet, men det var kanske inte så mycket information om vad det handlade om, direkt. Men att det skulle startas på hela enheten, det kändes som att detta skulle bli av, och det var viktigt. Så det var angeläget.

Richard: Men du säger samtidigt att det var inte så mycket information om vad det skulle handla om?

Intervjuperson 3: Nej, alltså det var ett journalsystem, det förstod vi ju. Och att vi skulle ha det på kontoret och vår verksamhet, det verkade väldigt vettigt. Att alla var med liksom. Men sen visste vi inte om det skulle vara svårt eller lätt att förstå, hur det var uppbyggt.

Richard: Hur viktigt uppfattade att de tyckte det var då, det här nya?

Intervjuperson 3: Det var ju utbildning direkt, men det var vi som fick trycka på och säga att vi ville börja använda det direkt. För det var lite såhär att "vi kanske ska vänta", men då hade vi ju glömt det [som utbildningen tagit upp], och om en månad skulle vi ha fortsatt utbildning, och då kunde man ju komma med följdfrågor. Så det var vi som tryckte på, och sa att "nu kör vi".

Richard: Så ledningen var lite mer avvaktande?

Intervjuperson 3: Ja, det var mer en fråga därifrån, [ledningen] var inte den drivande.



Richard: Hur många är det som har varit med i implementeringen av systemet?

Intervjuperson 3: Ja du... vi är väl en 12 stycken. 11, förlåt, 11 är vi. Jag tror inte de som jobbar natt var med. De använder ju inte Journal Digital.

Richard: Vad tycker du om det, att de inte använder systemet?

Intervjuperson 3: Tja, vårt arbete är upplagt så att nattarbetarna, de har inte så mycket behandling utan det är mest att vara här och dämpa och ta hand om ungdomarna. Samtidigt så är de ju en del av ungdomarnas liv, de har ju daganteckningar som de läser, de blir ju uppdaterade men...

Richard: Daganteckningar, det är då de handskrivna?

Intervjuperson 3: Ja. Ibland så behöver man inte veta allt, så det är nog på gott och ont. Men det är en styrka om alla kan systemet, tycker jag nog. Men använder man det inte sen, så glömmar man det, så det är också en risk.

Richard: Det låter inte som att du tycker det är ett större problem att de inte använder det?

Intervjuperson 3: Nej, det tycker jag inte. Alla behöver inte läsa journaler. Det är framförallt om det handlar om en viss kunskap, typ om det är om mediciner som det står i Journal Digital, då ska alla lära sig om det, givetvis. Det blir lite dubbelarbete, jag tycker man ska ha allt på ett ställe.

Richard: Antingen manuellt eller Journal Digital?

Intervjuperson 3: Ja, och då ska alla ha tillträde till journalanteckningar och... ja adresser hem till föräldrar och telefonnummer, det måste alla ha.

Richard: Och ledningens förståelse för störningar, alltså när man inför ett nytt system så tar det ju tid att lära sig, man gör fel, hur har förståelsen från ledningen varit för det?

Intervjuperson 3: Alltså inte att man gör fel, det är mer hur engagerad man har varit. Det här med hur långt vi har kommit och hur vi använder systemet. Det tycker jag är viktigare. De har kanske en annan bild av hur vi ska använda materialet.

Richard: Alltså en uppföljning?

Intervjuperson 3: Ja, alltså använder vi systemet som det är tänkt, ska vi använda det mer eller mindre, vad ska skrivas i det. Alltså lite mer uppföljning. Annars tycker jag inte det har varit någon kritik, om det har blivit fel har man ju fått ringa till supporten.

Richard: Det låter som att det har varit en sorts passivt ok från ledningens sida.

Intervjuperson 3: Precis, chefen kunde ju sagt "var är alla tester? Fram med dem, hur använder ni dem?", lite så, för då får man ändå lite press. Så det behöver jag, lite mer nyfiken styrning.

Richard: Då skulle man kunna tolka det som att du inte tycker ledningen är särskilt angelägen att systemet används på rätt sätt?

Intervjuperson 3: Jo... det är väl. Fast rätt sätt, jag vet inte riktigt vad som är rätt sätt. Jag tror inte vi har den dialogen. Så länge ingen säger något så är det väl bra... det är på både gott och ont. Det är klart att

det är angeläget, vi går ju på utbildningar, men det är vi själva som liksom frågar och vill och det är liksom mer vi som har åsikter om utbildningen. Det blir aldrig ett nej när vi ber om utbildning, men det tar kanske lite tid.

Richard: Tycker du det är bra och dåligt att det är ni som får trycka på?

Intervjuperson 3: Det är balans på allt i livet. Det är inte bra när chefer är som hökar och styr, det gillar jag inte heller. Balans, man kan ju vara nyfiken som arbetsledare, se hur man använder verktygen.

Richard: Vad var det som togs upp under utbildningen?

Intervjuperson 3: Vi började med ett ärende där på testsidan, med namn som man fick fylla i och så, och så blev det stopp och man fick fråga "vad var det som hände nu".

Richard: Så var och en fick prova liksom?

Intervjuperson 3: Ja, det var i en jättebra datasal, med projektor och övningsdator och så. Så det tycker jag var jättebra. Man fick hitta på lite behandlings- och införandeplaner. Vi fick testa på lite att arbeta med det. Tester hann vi inte med att prova på... eller ja, hon visade lite på möjligheter i journalen.

Richard: Sen berättade du att ni valde att dra igång användandet av systemet här direkt, så att ni sen till nästa [övningstillfälle] hade fått prova på och hade frågor.

Intervjuperson 3: Ja precis. Det var bra, vi hade samlat på oss frågor. Och de frågor de inte kunde svara på återkom de med.

Richard: Tyckte du att de här två dagarna var tillräckliga?

Intervjuperson 3: Nej, jag skulle vilja ha mer, efter en tid... kanske efter att en månad gått. Mer gärna att öva utifrån fall och ärenden, och inte bara en massa föreläsningar. Och sen de här testerna, hur man kan använda dem, utifrån ett familjeperspektiv.

Richard: Så du skulle vilja ha mer av hur man använder graferna och testerna?

Intervjuperson 3: Ja, ett relationistiskt tittande på... ja, behandlingsarbete. För det är väldigt bra material [i systemet].

Richard: Då har vi kommit till slutet av våra frågor. Är det något som du skulle vilja tillägga?

Intervjuperson 3: Ja något som jag tycker... jag eller vi är dåliga på, det är den här uppföljningen efter sex månader. Då ska man göra den här T2 [uppföljning av journalen]. Även om man har en sida där det finns påminnelser för det så tänker man inte på det, jag hoppar bara förbi den, det är för mycket som ska signera att man blir blind för den sidan.

Richard: Betyder det att du knappt tittar på sidan?

Intervjuperson 3: Ja, man orkar inte liksom. Det är för mycket. Även om där är rubriker så är det lätt man glömmer bort den här T2:an.

Richard: Hur skulle du vilja ha det istället, har du tänkt på det?

Intervjuperson 3: Jag vet inte... det är ju också vårt sätt att förhålla oss till materialet, för det kommer ju ändå upp en påminnelse. Och ibland så slutar ungdomen hos oss, och ibland är det sammanbrott i familjen.

Richard: Men det är alltså något som inte är bra med systemet, alla påminnelser som ligger där?

Intervjuperson 3: Ja det är för mycket. Just att signera allt, det är ett dubbelarbete. Man är lite slarvig och signerar inte på en gång, för det där kan ju min kollega också läsa, och fylla på, men sen så glömmer man det.

Richard: Och efter signeringen kan man inte ändra eller?

Intervjuperson 3: Nej, då kan man inte ändra. Och sen måste du avsluta en journal, och om man inte har signerat allt så går inte det. Jag skulle vilja ha en knapp som säger "signera allt". Enkelt [skratt].

Richard: Påminner systemet dig direkt, om du till exempel sparar och sen går in tio minuter senare, ligger det då en påminnelse?

Intervjuperson 3: Ja, och så står det datum på det som ska signeras.

Richard: Det här du sa med T2:an, att det är lite jobbigt.

Intervjuperson 3: Man tänker inte på den, det är så mycket annat att göra i en sån här verksamhet. Och så går tiden så fort, det är väldigt mycket möten och mycket papper som ska skrivas. Familjen är rätt trötta efter drygt en timme som det tar att göra testerna, de gör dem, men vill inte gärna gör dem en gång till. Jag tror nog de hade gjort de en gång till i och för sig. Jag har faktiskt aldrig gjort några T2:or. Så jag vet själv att det finns en brist där. Det kan också vara så att ungdomen har blivit 18 och inte vill ha familjearbete längre.

Richard: Du är familjebehandlare, sen finns det samordnare och ungdomsbehandlare. Är det någon skillnad i hur systemet ser ut för er?

Intervjuperson 3: Nej, alla kan göra allt, så jag kan läsa journaler, det brukar jag göra ibland. Det är ju också någonting, när journaler öppnas, det är när socialsekreteraren har beviljat bistånd här. Ibland så får vi ungdomar akut, som inte är beviljade, som väntar på någon utredning och då kommer vi i en sits där vi gärna vill öppna en journal och skriva men egentligen får vi inte det, för utåt sett så ser det då ut som vi har en ungdom... vi har ju en ungdom här, som tar en plats men det blir helt fel i alla T2:or och T3:or. Men vi gör det för att det ska bli rättssäkerhet, det behövs en journal. Vi vet inte om vi får göra så, men vi har gjort det för några.

Richard: Så egentligen ska ni inte öppna journalen i Journal Digital förrän det finns ett beslut?

Intervjuperson 3: Precis, beviljat bistånd. Ibland så stannar ungdomen här, men då kan det ha gått en två-tre månader, och då får vi ju börja om från början. Vi gör ju inte alla tester och så, men man öppnar journalen och skriver liksom vad man gör och inte gör med ungdomen.

Egentligen ska vi inte göra så, men de hänger ju i luften, stackars ungdomar. Sen skriver ju socialsekreteraren också journal, men de vet ju inte hur vardagen är. Så det tycker jag är en brist, varför finns det inte någon specialjournal som sedan man kan öppna vidare till det större systemet. För på något sätt måste man skriva om dessa ungdomar.

Richard: Alltså en slags för-journal?

Intervjuperson 3: Ja... någonting smidigt, inte så stort.

Richard: Något mer du vill tillägga?

Intervjuperson 3: Nej... det är det inte.

Richard: Ok, tack för att du ställde upp.

Intervjuperson 3: Tack själv.

## Bilaga 5: Intervju 4

Richard: Har du varit med i urvalsprocessen?

Intervjuperson 4: Ja. Det var för två år sedan vi valde detta programmet.

Richard: Har ni haft det i två år här?

Intervjuperson 4: Ja, och sedan nu när vi var på en mäsas så träffade vi och snackade lite med han som har det andra programmet och då kunde man jämföra lite. Men jag har inte testat det, jag har bara fått information om deras. Men det är konkurrenter så klart. Så fort de hör att vi har Journal Digital så blir de: "Åh, det här är bättre".

Richard: Då kan vi börja där. För två år sedan började ni titta på system. Vad var det som gjorde att ni valde Journal Digital då?

Intervjuperson 4: Alltså vi tyckte att detta var det bästa och tydligaste, ja lättaste för alla att använda. Det verkade som att det var ett bra val vi gjorde och vi har tyckt att det har varit ett bra val hela tiden. Sedan har vi samtidigt försökt förbättra det, vi har meddelat vad vi tycker om systemet och sådant.

Richard: Var ni de första som använde det eller?

Intervjuperson 4: Jag vet inte, det kan mycket väl vara så.

Richard: Just Annas Hus, hur många ungdomar har ni och vilka ungdomar riktar ni er till?

Intervjuperson 4: Vi har sju platser och det är både tjejer och killar och de har psykosociala problem. Allt från familj och problem i skolan...

Richard: Hur många är ni som jobbar här?

Intervjuperson 4: Vi är tolv tror jag. Sedan är det en föreståndare och två biträdande som också går i behandlingsarbetet. På rullande schema har vi nio.

Gabriel: Hur många av dem är det som använder Journal Digital?

Intervjuperson 4: Allihopa.

Gabriel: Alla de nio eller alla tolv.

Intervjuperson 4: Sedan vi startade så har vi haft... vad ska man säga... först hade vi lite ungdomar här sedan hade vi mer och sedan mindre. Så vi har hela tiden anpassat våra anställda efter det. De som är här nu, alla de nio har lärt sig systemet från början och gått den utbildningen i Journal Digital. De [JD] har varit här och sedan har vi varit där en gång. Så de [personalen här] har haft det så lång tid allihopa. Så det blir lika där. Alla använder det, på olika sätt och olika mycket. Här finns utrymme för att om man vill skriva mycket kan man göra det men om man vill skriva lite kan man göra det också.

Richard: Är ni indelade i team eller jobbar alla tillsammans?

Intervjuperson 4: I början jobbade vi en man och en kvinna tillsammans men nu... byter vi hela tiden vem man jobbar med och det är jättebra, vi gör likadant men inte exakt likadant.

Richard: Det är inte så att vissa av de nio i personalen jobbar med vissa ungdomar utan alla jobbar med alla?

Intervjuperson 4: Ja. Vi är här hela dagen. Ett dygn jobbar vi oftast. Efter att dagen är slut sätter man sig med den man jobbar med och skriver journal och daganteckningar och sådana speciella saker vi gjort under dagen.

Gabriel: Har ni någon avsatt tid när ni ska jobba med journalen eller det gör ni när ni får tid över?

Intervjuperson 4: Ja, det är när vi får tid, när de är i skolan eller på kvällen när de gått och lagt sig.

Gabriel: Det är inte schemalagt vid någon viss tid?

Intervjuperson 4: Nej.

Richard: De ungdomar som är här, kan de komma varifrån som helst?

Intervjuperson 4: Egentligen ja, men kommunerna tar hänsyn till närhetsprincipen så det blir att de kommer från Malmö eller Skåne.

Richard: Och du sa att du är delägare. Det betyder att det är privat och inte inom kommunen?

Intervjuperson 4: Ja.

Richard: Hur länge har du jobbat här?

Intervjuperson 4: Vi startade för två år sedan i augusti. Jag började lite innan det, i mars.

Richard: Hur många är ni som är delägare?

Intervjuperson 4: Det är jag och mina föräldrar och en föreståndare. Mina föräldrar kände henne sedan tidigare och de kände att de ville starta något. Sedan läste jag socionomutbildningen och efter det så startade vi.

Richard: Din datorvana före ni köpte in Journal Digital?

Intervjuperson 4: Efter utbildningen då?

Gabriel: Nej, mer generellt. Hur stor datorvana har du?

Intervjuperson 4: Jag vet inte, man kan ju inte jämföra med någonting men just när jag började med det hade jag som bäst datorvana egentligen. Nu tycker jag... man lär sig systemet, man vänjer sig vid det och sedan utvecklas man med det.

Richard: Teknik i allmänhet, är du intresserad av det, använde du det redan innan?

Intervjuperson 4: Ja, jag tror jag använder det lika mycket nu som innan.

Richard: Har du använt dator i arbetet tidigare?

Intervjuperson 4: Nej, det hade vi inte där jag jobbade innan. Inte på arbetsplatsen.

Gabriel: vad jobbade du med då?

Intervjuperson 4: Boendestöd hette det. Där använde man inte ett datasystem då men jag tror de gjorde det när jag slutade sedan.

Richard: När du tänker på att använda teknik, är det något du oroas för då eller är orolig för?

Intervjuperson 4: Alltid oroas man för att det ska bli fel eller försvinna så det vill till att man har ett system man kan lita på.

Richard: Försvinner? Man bara skriver in grejer och sedan...

Intervjuperson 4: Ja man kan glömma. Det kan vara jag som glömmet eller det kan vara något i systemet som gör att det försvinner. När man skriver i Journal Digital måste man hela tiden trycka på den här knappen för att det inte ska försvinna efter fem minuter eller vad det är. Det kan det vara tidspress men det brukar inte vara några problem. Annars är det "nu blir jag snart utslängd här". Men så tycker inte jag man känner när man har använt det.

Richard: Generellt annars, är det något kring teknik du är orolig för?

Intervjuperson 4: Nej. När vi valde det här systemet tog vi hänsyn till hur informationen lagras. Det lagras ett annat sätt i det andra systemet. Vi valde detta för att det kändes mer tryggt på det viset.

Richard: Just att andra inte kommer åt det?

Intervjuperson 4: Ja, det är ju sekretesskyddade uppgifter.

Richard: Så ni tänkte på säkerhetsgrejor?

Intervjuperson 4: Ja.

Richard: Innan ni köpte in Journal Digital vad hade du för uppfattning om att ni skulle ha för nytta av systemet?

Intervjuperson 4: Man skulle kunna utvärdera sitt arbete. Det kändes som att Journal Digital skulle hjälpa oss att uppfylla de kraven som Länsstyrelsen ställer på oss: att vi måste journalföra och ha koll på ungdomars utveckling över tid. Det var därför vi valde detta systemet.

Richard: Ni var tvungna att följa upp ungdomars utveckling?

Intervjuperson 4: Ja, vi måste kunna visa att när ungdomen kommer hit här... ett halvt år senare eller två år senare har det hänt någonting på vägen. Vi har ett uppdrag från socialtjänsten att det ska gå bättre för ungdomarna än vad det gjorde innan i alla fall. Vi ska utvärdera vissa saker.

Det var något jag tänkte på innan; Jag skrev i en journal och så när jag sparade så hade jag två konton uppe. Rätt vad det var så hade det hoppat över i den andra ungdomens journal. Det är nog det största problem som jag stött på. Då tänkte jag direkt "då har jag gjort fel". Man lägger det på sig själv. Man

vill att det ska fungera. Sedan kom vi på att anmäla det och så fixade de [JD] det. De kunde ta bort det. Kommer det in i fel journal, de får läsa det sedan när de flyttar och det blir ju jätteilla.

Richard: Det går alltså att ha två journaler uppe samtidigt?

Intervjuperson 4: Ja, jag hade två olika inloggningar, fönster, uppe. Så det var inte så bra. När det är signerat kan vi inte ändra. I början trodde vi att föreståndaren kunde göra en speciell inloggning och kunde gå in och ändra i journalen men det kan de inte. Det är ingen som kan det.

Richard: Men det funkar om man ringer Journal Digital?

Intervjuperson 4: Ja, det gjorde vi då.

Gabriel: Du signerade i fel journal?

Intervjuperson 4: Nej jag hade inte gjort något fel. Jag skrev i rätt ungdom i den här rutan. Sedan när jag signerade den så hade det flyttat sig själv till nästa journal. Det förstår inte jag hur det kunde gå till.

Richard: Hade texten flyttat sig?

Intervjuperson 4: Ja.

Richard: OK, så ni hade en uppfattning av nyttan, att ni skulle kunna följa ungdomarnas utveckling och journalföra. Hur ser du på det nu när ni har använt det, hur ser du på nyttan nu?

Intervjuperson 4: Precis, nu känns det som att vi har använt det ett tag och så blir man så där ”jaha använder vi det rätt?” Sedan hade vi den här utbildningsdagen som inte jag var med på som den andra delen av gruppen var på. Alla andra var där utom jag. Då hade vi väldigt många olika uppfattningar om hur det skulle funka och hur man skulle använda det. Då ändrade vi vårt sätt att skriva i Journal Digital.

Richard: Personalen här hade olika uppfattningar?

Intervjuperson 4: Ja både vi och vi hade olika uppfattning gentemot dem [JD] om hur man skulle använda det. Innan den utbildningsdagen skrev vi väldigt mycket information i daganteckningar efter den dagen skriver vi den mesta informationen i målreflektioner. Målreflektioner använde vi efter samtal med ungdomarna. Då skrev vi in där men sedan bestämdes att vi skriver bara kortfattat om hur dagen varit eller om det varit något speciellt, då ska vi skriva det i målreflektionen. I journalanteckningar ska man bara skriva speciella läkarbesök eller så.

Richard: Det har inte ni uppfattat i systemet hur det skulle gå till.

Intervjuperson 4: Nej, antagligen inte för då hade vi inte börjat så som vi gjorde. Men sedan kände vi också att man får använda det som man vill. Man får använda de delar man tycker är bra sedan får man välja bort vissa delar. Det måste passa vårt sätt att jobba och hur mycket tid man har att skriva. Det var därför jag tyckte vi skulle göra så för då skulle vi spara tiden på att sitta och skriva.

Richard: Har det uppfyllt era förväntningar i övrigt på Journal Digital?

Intervjuperson 4: Ja, det jag tycker är svårast är, där är en massa tester som man ska göra när de flyttar in och efter ett halvår. Det är massor med papper. Det är för svårt för de här ungdomarna att hantera den texten. Det har vi inte kunnat använda. Det trodde vi att vi skulle kunna använda. Det är bara en del, att



man ska kunna följa arbetets gång. Man skulle behöva göra sådana... Det är olika tester vid olika tider efter hur länge man har varit här. Den informationen faller bort helt eftersom vi inte kan använda det. Det känns som att vi har blivit snuvade på det eftersom vi trodde på det.

Richard: Har ni något sätt nu att följa upp behandlingen, att det gör någon nytta?

Intervjuperson 4: Vi sitter och diskuterar om vi ska anlita externa som ska hjälpa oss med det. Det är dags att göra det nu.

Richard: Så man kan säga att det inte har uppfyllt era förväntningar om uppföljning?

Intervjuperson 4: Nej. Det kan vara brister i systemet men det är kanske för fel målgrupp.

Richard: Är det systemet det är fel på eller är det att ni behöver mer utbildning på hur testerna funkar?

Intervjuperson 4: Jag tror att det handlar om att den målgrupp vi har här, de har inte så bra språk så att de kan hantera den texten. Hade de kunnat hantera texten, om den varit mindre eller kortare, alltså det är väldigt mycket papper i ena delen, då hade det nog varit lättare. Det är en del som socialtjänsten ska svara på och de är inte positiva till det för de har inte tid med det. Föräldrarna ska svara på en del. Vissa har kompetens till det och vissa kan inte. Så då kan vi inte använda det heller. Och sedan ska ungdomen göra en bunt papper. Så det är lite synd. Sedan skulle man kanske kunna anpassa till olika... alltså vi har rätt olika åldrar men det funkar inte ändå. Här är ungdomar som är femton till tjugo och vissa har språk som en tolvåring och vissa har jättebra så det är svårt att anpassa ett system till den här verksamheten.

Richard: Hur skulle det vara om det anpassas?

Intervjuperson 4: Då hade vi kunnat använda dem och följa hur det går för ungdomen.

Richard: Vad skulle behöva anpassas så att det passar de här ungdomarna?

Intervjuperson 4: Det är ett test som finns i JD idag där ungdomen ska fylla en stege. De kan man använda för de är rätt tydliga och enkla men de som har för mycket text där man ska fylla i mellan ett och tio och sådana. Det blir för svårt, för mycket text och papper, det kan inte de ta in liksom. Därför kanske de fyller i fyra frågor sedan orkar de inte mer. Det måste man göra vid inskrivning och sedan efter ett halvår. Det går inte att göra när de känner sig mogna för det. Vi har en ungdom som har bott här sedan vi startade, han har inte gjort det till exempel.

Richard: Det blir för mastigt att ta sig igenom?

Intervjuperson 4: Ja, han skulle aldrig sätta sig med det. Vi har försökt flera gånger och tänkt: "Ja men det här går, det fixar sig". Nu är det för sent att göra det då kan vi inte utnyttja det.

Gabriel: Finns det några tester som ni använder?

Intervjuperson 4: Ja, det har använts på de ungdomar som har ett språk som klarar det /.../ kanske två av ungdomarna som bott här.

Gabriel: Det är vissa ungdomar som aldrig kan använda några tester alls?

Intervjuperson 4: Ja, förutom de enklaste. Där är någon, stegen eller något sådant, som man kan sitta med. Där är inte så mycket. Den har vi kunnat använda på några.

Richard: Är inte de tillräckligt för att få en uppföljning på om det sker en utveckling?

Intervjuperson 4: Nej. Sedan känner man så också att det finns en massa grejor i systemet som inte vi kan använda. Man vill göra allt och att det ska vara så bra som möjligt.

Richard: Det här systemet, Journal Digital, har du någon känsla för hur det påverkar klienterna?

Intervjuperson 4: Att vi använder Journal Digital? Jag tror det har blivit bättre. Vi satt och skrev mycket längre tid innan och nu har vi kortat ner den tiden med att bara skriva enstaka grejor så jag tror det blev bättre för dem. De får mer tid. Det är viktigt, man har inte så mycket tid att sitta med klienten.

Richard: Ni som jobbar här, har ni en gemensam attityd till Journal Digital eller har ni olika inställning till det?

Intervjuperson 4: Jag tror vi har ganska likt men så är det några som sticker ut som använder det mer och som har idéer och förslag till hur det kan bli bättre.

Gabriel: Ni använder Journal Digital på ett likartat sätt nu efter utbildningen?

Intervjuperson 4: Ja. Det gjorde vi innan också. Det var ett gemensamt sätt som vi sedan ändrade. Det var inte så att några gjorde på ett sätt och några på ett annat. Vi har gjort på ett sätt hela tiden men vi har haft olika uppfattning om det.

Richard: Hur tycker du det är att använda systemet, är det enkelt eller svårt?

Intervjuperson 4: Jag har inte tyckt det var svårt någon gång och det är bra. Det kändes enkelt från början och det är viktigt för man måste använda det för att komma in i det och lära sig det och så. Sedan när man inte hade tid blev det inte så mycket att man satt där och lärde sig det man inte lärt sig från första början. Man blir säkrare efter hand. Jag tycker det funkar bra.

Richard: Det var enkelt att börja använda det?

Intervjuperson 4: Ja, hade det varit svårt att börja använda det hade man aldrig lärt sig det, det tror jag inte. Det har varit de i personalgruppen som har tyckt att det har varit skitjobbigt som inte har velat ta till sig det och inte har kunnat... men de använder det nu och det funkar.

Richard: Vet du vad det var som gjorde att de tyckte det var svårt?

Intervjuperson 4: Jag tror inte de tyckte det var svårt utan det är just erfarenheten av vad som förväntas när man sätter sig, att man ska skriva så bra och så mycket, rätt grej ska stå på rätt ställe och så. Genomförandeplanerna är ju, alltså där står ju ungdomarnas mål under varje område, hälsa, utbildning och allting. Så där fyller vi i varje dag nästan om det har hänt någonting och så och efter samtal med ungdomarna. Så det är väldigt mycket. Först ska man ha samtal och sedan ska man skriva in och så. Så det tar ju tid.

Richard: Har du behövt lägga mycket kraft på att lära dig systemet?

Intervjuperson 4: Nja, ja det gör man väl. Egentligen gör man det eftersom varje gång man jobbar har man ju använt det. Jag har inte tänkt så, visst det var utbildningarna sedan kunde man ju använda det.

Richard: Hur mycket utbildning fick ni i tid?

Intervjuperson 4: De var här en dag, två hela dagar var det. Sedan var vi hos dem.

Richard: Två dagar?

Intervjuperson 4: Ja.

Richard: Tycker du att det är ett hjälpmedel eller ett hinder i jobbet?

Intervjuperson 4: Alltså det hjälper ju oss att hålla... man får ju in de delar man måste. Man slipper ha det i huvudet och det är ju det det är till för. Men det har ju inte hjälpt oss på den delen som jag hade förväntat mig från början att vi hade kunnat utvärdera arbetet genom Journal Digital.

Richard: Om jag har uppfattat dig rätt så utgör du en del av ledningen på den här arbetsplatsen. Hur har ni gjort för att förmedla till de andra anställda hur viktigt det är att använda det här systemet?

Intervjuperson 4: Vi har alltid haft... vi har suttit i grupp och arbetat med det och så. Sett till att alla kommit lika långt med det så att ingen halkar efter. Jag tror att vi alla kan lika mycket och använder det på samma sätt. Vi har haft utbildningarna tillsammans och de har hjälpt oss att hålla det ihop tror jag. Utbildningarna har varit grunden till att vi sedan har pratat om det tillsammans på personalmöten om hur vi ska jobba och vad som är bra eller dåligt.

Richard: Och alla som jobbar med det har varit med i implementeringen?

Intervjuperson 4: Ja, det kanske är bra, där har vi inte märkt av det så mycket, alltså just det att man ska lära andra. Vi har ju lärt våra vikarier och så men det har inte varit några problem.

Richard: På vilket sätt har du som ledning gett samtycke och förståelse för att det blir störningar när man inför ett nytt system?

Intervjuperson 4: Alltså menar du, om någon gör fel eller?

Richard: Ja, eller att det tar extra lång tid när man ska lära sig nytt.

Intervjuperson 4: Ja alltså i och med att /.../ i och med att vi efter ett pass kan sitta tillsammans så ser den andre hur man gör och lär sig samtidigt. Sedan lär man sig att skriva och prova sig fram. Det känns som att det inte har varit några problem men det beror kanske på att vi måste lära ut också. De vi har lärt upp har nog haft ganska bra datorvana innan och då känns det inte som att det är så svårt.

Richard: Det låter på dig som att just att man sitter parvis när man skriver in är en hjälp i sig?

Intervjuperson 4: Ja, just vad man ska skriva. Sedan vet jag att alla inte gör det. Vi försöker gå igenom dagen efter man har slutat och då kan man skriva in samtidigt så vi samarbetar ganska bra kring det. Har vi inte tid till det så skriver en av oss in bara.

Richard: Har ni haft några störningar vid införandet, att det blir fel, att det tar tid eller?

Intervjuperson 4: Nej, det är ingen som har klagat på det. Det är mest att det är olika intressen från olika personer så klart. Vissa tycker det är skitkul att sitta där och skriva och viss tycker inte det är skoj. Jag tror inte det har med systemet att göra.

Richard: Vad har ni som ledning gjort för att stödja de som inte tycker det är roligt?

Intervjuperson 4: Jag tror vi har gett dem tid bara. I och med att vi jobbar två kan man ju fördela uppgifterna emellan varandra. Det kan vara så att en inte måste skriva om de inte verkligen vill. Jag tror inte det är sådant massivt motstånd ändå. Jag tror vi samarbetar kring det. Vissa gör hellre andra grejor, det får man acceptera. Vi kan dela upp det så vissa gör praktiska grejor.

Richard: De här två utbildningsdagarna ni fick, vad togs upp där för någonting?

Intervjuperson 4: Det var jättelänge sedan. Vi gick igenom hela systemet och hur man använder sig av allting, vi gick igenom det ordentligt. Sedan fick vi testa, skriva genomförandeplan och vad som var viktigt att skriva i journalen och sådant.

Richard: Var det tillräckligt det ni gick igenom?

Intervjuperson 4: Ja, alltså jag förstod i alla fall. Men sedan frågade vi efter en dag till tror jag... Det sa vi också på utbildningsdagarna, de två dagarna, att efter det här när vi börjat använda det, vi hann inte med allting på de två dagarna, så sa vi att vi kan gå igenom det då. Jag tror det var genomförandeplan vi behövde mer information om, hur man använder den och så.

Richard: Ni fick en extra dag för det då?

Intervjuperson 4: Jag tror det. Jag tror det var en halv dag vi fick. Alla åkte inte på det heller.

Richard: Var det något som saknades i utbildningen eller sättet att lägga upp det på?

Intervjuperson 4: Det är mest det att det är så stort och man hinner inte med allting. Sedan får man själv också försöka lära sig på egen hand. Sedan har man alltid kunnat ringa dem och fråga "Hur ska detta vara" och sedan har vi kommit med förslag på hur de kan ändra för att förenkla det för oss och sådant. Det har vi gjort. Vi vill ha det så här och så har de gjort det någon gång. Så det är positivt att ha ett sådant samarbete. Det känns bra ... ibland kan de ändra det. Det är bra.

Richard: Är det något som du vill tillägga?

Intervjuperson 4: Jag tänker alltid "vad skulle man kunna göra bättre". Det är just det vi pratade om innan. Om de hade kunnat förenkla dem så att ungdomarna hade kunnat använda dem så hade det kunnat vara en del av vår behandling.

Richard: Du menar tester?

Intervjuperson 4: Ja.

Gabriel: Skulle du vilja se en form av tester som man själv skulle kunna... ni själva skulle kunna justera testerna?

Intervjuperson 4: Ja, då hade man kunnat korta ner det och förenkla det. Till vissa ungdomar behöver man inte ställa alla de frågorna som finns. Vissa ungdomar frågar: "Varför frågar du det? Vad är detta för konstigt". Sådana grejor hade man kunnat plocka bort om det hade varit helt irrelevant. Så det är klart. Det är där igen, hur mycket tid ska man lägga på det? Vi har inte så mycket tid att jobba med bara det utan det ska vara ett redskap där man bara skriva ut en hjälp till ett samtal eller så. Det tycker jag

man ska förbättra hela tiden och jobba på. Det är viktigt att man kan använda alla delar. Om man skriver mycket en dag så sparar man först sedan läser man genom det en gång till så jag ser inte som något problem.

Richard: Det här med att man loggar in och det är en massa påminnelser på osignerade grejor, är det något ni här tycker är störande?

Intervjuperson 4: Alltså, man är kontaktperson till en eller två ungdomar här. Då är man mest inriktad på att jobba i deras journaler eller arbeta mest i. Sedan skriver vi alla journaler. Det är mest där man kollar "Jaha, här har vi missat". Jag tycker bara det är en hjälp att man kan se vad man gjort och inte gjort. /.../ Hade man kunnat skraddarsy det, att ett ord passar i vår verksamhet.

Richard: Kan du ge ett exempel på det?

Intervjuperson 4: Våra samtal med ungdomar kallar vi reflektamtal. Sedan heter det kanske behandlingssamtal på ett annat ställe. Hade man kunnat ha det som en del av systemet, kunnat lägga in det och kalla dem det vi kallar det. Genomförandeplan kanske vi kallar uppföljningsplan. Sådana grejor kanske hade varit bra om man hade kunnat göra. /.../ Vi får ju anpassa oss efter att använda de här orden och de betydelseerna de står för. Det är man också beredd på när man använder ett journalsystem.

Richard: Är det något mer du vill säga?

Intervjuperson 4: Nej.

Richard: Ok, tack för din medverkan.

Intervjuperson 4: Tack själv.

## Bilaga 6: Intervju 5

Gabriel: Jag tänkte börja med att fråga hur länge har du jobbat här?

Intervjuperson 5: Två år snart. I augusti började jag här, när det precis var uppstartat.

Gabriel: Och du är socionom eller?

Intervjuperson 5: Nej, det är jag inte, utan jag är gammal fritidsledare och så har jag gått KBT [kognitiv beteendeterapi]. Så jag är friskvårdsterapeut.

Gabriel: Ok. Har du samma arbetsuppgifter som övriga som jobbar med ungdomar här?

Intervjuperson 5: Ja det har jag, men jag har kanske själv tagit på mig den här fritidsrollen också då. Sen har jag hand om massagen också.

Gabriel: Din datorvana i allmänhet, anser du att den är stor eller liten? Till vardags och så.

Intervjuperson 5: Alltså jag använder ju dator till vardags för att hämta uppgifter och skriver... jag gör det jag gör det jag behöver. Men sen är det ju mycket andra grejer... det händer ju saker hela tiden, och då hinner man ju inte uppdatera sig innan det kommer något nytt. Det är likadant inom TV-världen och telefon-världen.

Gabriel: Så du anser ändå att du har någorlunda koll på datorer?

Intervjuperson 5: Ja i arbetet i alla fall.

Gabriel: Där du har jobbat tidigare, har du erfarenhet av datorsystem därifrån?

Intervjuperson 5: Ja... men jag har arbetat mer med det fysiska... på tidigare anställningen fanns ju inte Journal Digital, utan du skrev i dagjournalerna.

Gabriel: För hand då?

Intervjuperson 5: Ja, och så hade man system där man skickar in journalen till datacentralen och då fick man ut en utvärdering som fungerar på samma sätt som den som finns i Journal Digital, om jag fattar det rätt.

Gabriel: Ok. Är det någonting du oroas över när du använder teknik?

Intervjuperson 5: Nja... man måste ju lägga in allt i systemet och då kan man ju oroas sig över att det ska bli fel.

Gabriel: Men det är inte så att du drar dig för att använda datorstöd för att du oroar dig över något speciellt eller så?

Intervjuperson 5: Nej... men det kan vara lite med Journal Digital när man ska klippa och klistra, in och ut och greja och kopiera. Det mycket meck med sådant, liksom.

Gabriel: Blir det fel någon gång?

Intervjuperson 5: Ja, ibland hänger det sig och ibland går det bara inte och sådär. Och jag vet inte om det beror på att vi jobbar ute på landet eller, för det är ju många som är uppkopplade, så det blir ofta långsamt.

Gabriel: Din inställning till Journal Digital då, när du började använda systemet, hade du några förväntningar på vad det skulle innebära?

Intervjuperson 5: När vi kom igång vet jag, då var det så att alla var jättestressade för man hade de där sekunderna på sig att logga in och sen även det du skriver... ibland så kan man bli frustrerad över en händelse, för det som händer ungdomarna berör ju ändå oss, de bor ju så nära, och då kan man skriva något som kanske inte riktigt är så övertänkt. Sen inser man kanske att "jag borde kanske inte skrivit så..." så att man inte skriver direkt ur hjärtat. För dels ska man skriva så att de andra förstår dels ska det vara professionellt och skrivet på ett visst språk.

Gabriel: Har ni signerat det då så att det är försent att ändra det, eller brukar ni gå tillbaka och ändra det ni skrivit?

Intervjuperson 5: Nja, vi brukar låta de som intresserade läsa det och sen får de lägga kommentarer om de vill. Det kan ju vara att man bara ska skriva om det på ett bättre sätt. Man vill förklara hur man känner, känslan i det hela. Och där kan jag sakna, när vi gör en behandlingsanalys, att det inte finns med i Journal Digital. Om vi sitter och har behandlingskonferens och sitter och bestämmer möten, vad vi ska jobba med och uppföljningar, då hade det varit bra med en punkt som heter "behandlingsanalys" där vår behandlingskonferens kunde skriva ner att "det här ska vi jobba med fram till dit". Så hade man bara kunnat klicka på den och sen se hur det har gått, som det är nu ska vi leta bland de här målen och det tar hur lång tid som helst. Vi gjorde så här förut att vi skrev daganteckningar om vad som hade hänt varje dag. Och sen därutöver tog vi upp framsteg och satte in målen. Men sen när vi träffade de från Journal Digital, då sa de att det var fel sätt att göra det på. Vi skulle skriva varje dag i de här målreflektionerna och delmålen och allt det där. Det var bara när det var sådär kortfattade "soc.-möte på torsdagen" som skulle stå i daganteckningarna. Då innebär det att när du kommer in och har sex olika ungdomar då ska du gå igenom alla de här delmålen för varje ungdom och se vad som hänt, och det tar jättemycket tid.

Gabriel: Du är inte helt nöjd med den lösningen?

Intervjuperson 5: Nej, för det tar för mycket arbetstid. Det skulle bättre vara om man kunde göra så att sista målformuleringarna och allt det här vad som har hänt sista veckan eller de sista tre dagarna på en gång, så man kunde få det inbakat. För att gå igenom det här på sex ungdomar, på sex områden, det blir alltså 36 områden man ska hinna gå igenom innan man börjar jobba. Och det innebär att man inte gör det då.

Gabriel: Ok. Men hade du några speciella förhoppningar som du anser har uppfyllts i och med Journal Digital? Vad var det du hoppades att det skulle hjälpa dig med?

Intervjuperson 5: Att det kanske skulle underlätta. För innan hade man ju paper och sen behandlingskonferenserna... och det har man ju nu också, men skillnaden är väl att man kommer åt det mer direkt och alla [som jobbar med det] kan se det.

Gabriel: Tycker du alltså att det har blivit bättre nu?

Intervjuperson 5: Ja det är ett bättre och säkrare system, det är ju inte så att du har en massa papper liggandes. Utan du har allting där, i datorsystemet.

Gabriel: Men samtidigt tycker du det tar onödigt mycket tid?

Intervjuperson 5: Ja det tar tid att gå igenom allt det här.

Gabriel: Tycker du att det finns någon slags gemensam attityd till Journal Digital här i organisationen?

Intervjuperson 5: Mm, det har vi nog tror jag. Vi tycker nog att det är... bra, vi tycker det är bra. Sen att vi inte riktigt kan hantera det eller få så mycket kontorstid till att sitta vid datorn, det är det som är problemet.

Gabriel: Kan man säga att journalhanteringen kommer i andra hand, att det är ungdomarna som kommer i första hand?

Intervjuperson 5: Ja, så är det ju. Och så ska man sitta långt in på nätterna och anteckna, och sen upp vi halv sex på morgonen [skrattar]. Men ibland så delar man upp sig, så att en går in och skriver och en är med ungdomarna, men det är inte alltid vi är två.

Gabriel: Hur upplever du att det är att använda Journal Digital? Är det lätt eller svårt?

Intervjuperson 5: Inte svårt... det är mer det att det är så kortfattat. Det fattas lite väl mycket punkter, så man får klippa och klistra från andra dokument, och då hade det gått snabbare om jag skrivit för hand. Jag vet inte riktigt... jag har ju jobbat i så många år, jag är ju lite äldre än de andra, och jag har ju jobbat på behandlingshem tidigare. Det har inte de andra, så det här är nytt för dem, detta är deras första rapportskrivning.

Gabriel: Så du har lite annan referensram än de?

Intervjuperson 5: Ja, så det är väl på gott och ont, men mest gott skulle jag säga. Det är bra att vi måste använda samma system, att vi tvingas till samma arbetsätt.

Gabriel: Hur mycket tid tog det att lära sig systemet?

Intervjuperson 5: Det tog inte så lång tid utan det handlar mer om att du ska tänka på att vi arbetar på samma sätt.

Gabriel: Ok, så det var att få hela organisationen att använda Journal Digital på rätt sätt som tog tid?

Intervjuperson 5: Mm.

Gabriel: Har du någon uppfattning om hur angeläget ledningen tyckt införandet av Journal Digital har varit?

Intervjuperson 5: De tyckte det var viktigt... de pushade för att det skulle införas.

Gabriel: Och har alla som jobbar med journalanteckningar varit delaktiga i implementeringen?

Intervjuperson 5: Ja.



Gabriel: Det här med utbildningen, hur tyckte du den var?

Intervjuperson 5: Nu var ju jag inte på det första tillfället, det var bara företagsledningen som gick på den. Men det var mycket diskussioner om olika punkter, och det var just det här om att jag ville ha en behandlingskonferens-punkt istället för att klicka runt i systemet och leta. Istället för att skriva det på ett specifikt dokument, för då är det ju inget annorlunda mot hur vi gjort förr. Det saknar jag. De som höll i utbildningen förstod inte det, jag har haft svårt att förklara det för mina kollegor också, det är jag är bara jag som är KBT-utbildad.

[Avbrott för telefonsamtal som Intervjuperson 5 måste ta]

Gabriel: Vi pratade om utbildningen, tycker du att du fick lära dig det du behövde för att kunna använda Journal Digital?

Intervjuperson 5: Ja... jo, det tycker jag nog.

Gabriel: Det var alltså tillräckligt... var det någonting du kände, efter utbildningen, att ni inte hade fått lära er?

Intervjuperson 5: Alltså, vi hann ju inte gå igenom allting. Utan det handlar ju såvitt jag förstått om att vi gör det till vår egen grej också. Att vi skriver på ett sådant sätt så att vi förstår personalgruppen. Vi kan inte fråga Journal Digital vad de har tänkt [att vi ska göra] för då blir det fel. Vi måste hitta vårt sätt. Det ska ju vara ett arbetsredskap.

Gabriel: Ja precis. Ni fick två dagars utbildning eller?

Intervjuperson 5: Mm. Men hela personalgruppen har bara varit med på det sista tillfället.

Gabriel: Ok. Tror du det är något problem att inte alla har fått lika mycket utbildning?

Intervjuperson 5: Alltså jag tror nog att alla har ju sina tankar och funderingar som man kanske vill fråga om, och det har man ju inte riktigt tid med det på personalmötena. Så jag tror det kanske hade varit bra med ett litet tillfälle till där vi kunde få höra vad andra kunder hade för åsikter också.

Gabriel: Tycker du att ledningen har haft förståelse för om det har varit störningar i arbetet när systemet infördes?

Intervjuperson 5: Ja det tycker jag.

Gabriel: Har de gett någon form av stöd också?

Intervjuperson 5: Vi har väl svurit tillsammans [skratt]. Vi är ju så nära varandra, när vi jobbar. Det är inte som att det är en chef man träffar en gång i halvåret.

Gabriel: Ok, så de har god förståelse för hur det är att använda systemet?

Intervjuperson 5: Ja.

Gabriel: Om ni har några synpunkter på systemet, går ni till ledningen med dem eller direkt till utvecklarna av Journal Digital?

Intervjuperson 5: Jag har inte varit i kontakt med de på Journal Digital. Det kan vara så att jag rapporterar till nästa person som löser av mig så tar den hand om problemet istället, så jag har inte behövt ringa supporten.

Gabriel: Men har Journal Digital fungerat bra överlag då?

Intervjuperson 5: Nja, det är lite struligt... man kommer inte in ibland och det avbryts ibland.

Gabriel: Litar du på systemet?

Intervjuperson 5: Jag litar inte på något system [skratt]. Det finns alltid hackers och det finns alltid problem. När vi lägger hela vår tillit och all vår dokumentation i systemet, så får vi hoppas att det ska funka... skulle det hända något får man ju hoppas det lagras någonstans.

Gabriel: Mm. Ingloggnings och signering, hur tycker du det funkar?

Intervjuperson 5: Det är bra. Det är inga problem.

Gabriel: Det här med påminnelserna som kommer om att man ska signera, det är inget som stör?

Intervjuperson 5: Ibland kan det göra det. Man känner sig lite stressad. Men det är bra att det kommer upp ändå.

Gabriel: Och det här med att man loggas ut efter en viss tid, är det något som stör?

Intervjuperson 5: Jo... så länge jag skriver ska det ju inte komma upp, det kan ju vara om jag gör ett uppehåll, går och kokar kaffe eller något, då kan jag förstå att datorn reagerar.

Gabriel: Kommer det den här varningen alltså upp även om du sitter och skriver?

Intervjuperson 5: Ja den kan komma. Det förstår jag inte riktigt... eller så jag har inte analyserat ordentligt varför den kommer upp, om jag har gjort något speciellt. Då blir man ju stressad när det händer. Och så kan man höra de andra när de sitter "oh, hjälp nu kommer jag loggas ut". Så man sparar med jämna mellanrum bara för att vara på den säkra sidan.

Gabriel: Då har vi gått igenom våra frågor. Är det något speciellt du har tänkt på eller reagerat över hos Journal Digital?

Intervjuperson 5: Ja det är det här att det är så... övergeneraliserat liksom.

Gabriel: Ja det är ju ganska standardiserat, det här systemet. Hade du hellre sett att ni hade kunnat skraddarsy det efter verksamheten?

Intervjuperson 5: Ja det är ju det, det är ju liksom för all ungdomsbehandling. Ser man på familjer till exempel, där man ska kryssa i "föräldrar" eller "annan". Det är jättemånga som är adopterade, och det är ju familj, men det ställs i en annan dager om man alltid levit i fosterfamilj. Och då finns det ingen sådan knapp att trycka på för fosterfamilj. Man kan ju ha kontakt med sina biologiska föräldrar och då blir det jätteknepig, för det stämmer ju inte riktigt då.

Gabriel: Olika begrepp och termer, skiljer de sig i Journal Digital mot vad ni brukar använda?

Intervjuperson 5: Nja... alltså rätt så mycket är likt det system vi körde innan, det att man fick köra in alla papper och intervjuer i datacentralen. Det är mycket som är samma nu. Fast istället för att få det på lösblad, då ska både föräldrarna skriva i, skolan ska skriva i, socialsekreteraren ska skriva i. Då får man det i systemet istället, och man i och för sig skriva ut det, och skicka iväg till de som ska skriva, men sen kan man ju skriva av det i systemet. Innan fick man gå till datacentralen för att få en sammanställning. Det har blivit bättre tycker jag.

Gabriel: De här testerna som finns i systemet, är det något du har använt?

Intervjuperson 5: Ja jag tycker de är rätt så bra, sen kan man ju undra hur tillförlitliga de egentligen är. Det är någon psykolog som har suttit där och hittat på det här... eller ja inte hittat på, utan vetenskapligt tagit fram dem. Men kan man inte lita på dem, vad kan man då lita på? Sen om man kommer från ett annat land, eller annan världsdel, då stämmer kanske inte testerna på den kulturen så bra. Så systemet stämmer kanske inte så bra ihop med ungdomar som kommer från andra länder.

Gabriel: Men du tycker ändå att testerna är ett ganska bra redskap för att utvärdera ungdomarna?

Intervjuperson 5: Ja.

Gabriel: Något annat du har tänkt på?

Intervjuperson 5: Nej faktiskt inte... det är mest det här att det tar tid. Och vi har det så här att alla går in och skriver. Det kunde ha varit så att vi vid behandlingen lämnade skrivandet till någon som jobbar bara med det. Då hade det ju automatiskt blivit samma språk på allt. Nu måste vi förklara oss så att nästa som går in och skriver fattar. Och det kan man se lite, vem som har skrivit vad.

Gabriel: Är det en fördel eller nackdel?

Intervjuperson 5: Det är både fördel och nackdel kan jag tycka.

Richard: Vad tycker du förresten nyttan är med Journal Digital?

Intervjuperson 5: Det är ju det att vi slipper ha allting i pärmar. Och inga papper som kommer bort. Du behöver inte ta en massa kopior utan allt finns ju här i systemet. Men jag kan inte se att det är så mycket skillnad mot det gamla "tänket". De har ju gjort Journal Digital efter det. Sen är det vissa saker som saknas tycker jag.

Gabriel: Är det positivt då att du känner igen dig ganska mycket i systemet?

Intervjuperson 5: Mm det är det.

Richard: Vad är det du saknar?

Intervjuperson 5: Det är framförallt den här behandlingskonferensen. Nu får vi skriva ett Word-dokument och trycka in det någonstans, det kunde väl redan ha funnits.

Richard: Är det något för just det här behandlingshemmet eller är det något som används generellt?

Intervjuperson 5: Det måste ju vara generellt, för när man jobbar med behandling måste man ju veta vad man ska behandla, då får vi våra mål, men även hur man ska gå tillväga, vad ser vi, vilka situationer. Det står inte, och då måste du skriva allt det för hand. Det kan du inte klicka in.

Gabriel: Ok. Är det något mer du vill tillägga?

Intervjuperson 5: Nej det tror jag inte.

Gabriel: Då tackar vi för att du ville ställa upp.

Intervjuperson 5: Ja inga problem.

## Referenser

- Abdelnour Nocera, J., Dunckley, L. & Sharp, H. (2007): An Approach to the Evaluation of Usefulness as a Social Construct Using Technological Frames. *Internal Journal of Human-Computer Interaction*, 22 (1&2) pp. 153-172.
- Bengtsson, D. & Lysell, V. (2009): *Traditionell och elektronisk systemutbildning – Påverkas systemacceptansen?*. Kandidatuppsats i Informatik. Lunds Universitet, Institutionen för Informatik, Lund, INF09-010
- Biehl M. (2007): Success Factors for Implementing Global Information Systems. *Association for Computing Machinery. Communications of the ACM* , 50 (1) pp. 52-58.
- Bondarouk Tanya V. & Ruël Huub JM . (2008): HRM systems for successful information technology implementation: evidence from three case studies. *European Management Journal*, 26 (3) pp. 153-165
- Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002): Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11 (4) pp. 283-295.
- Bryman, A. (2002): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber, Malmö
- Davis, F. D. (1993): User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impact. *International Journal of Man-Machine Studies* 38 (3) pp. 475-487.
- Gefen, D. & Straub, D. (2002): The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adaption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal of the Association for Information Systems* 1 (18).
- Huh, H. J., Kim, T., & Law, R. (2009): A comparison of competing theoretical models for understanding acceptance behavior of information systems in upscale hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (1) pp. 121-134.
- Jacobsen, D. I. (2002): *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.
- Karsten, H. & Laine, A. (2007): User interpretations of future information system use: A snapshot with technological frames. *International Journal of Medical Informatics*, 76 (1) pp. 136-140.
- King, W. R., & He, J. (2006): A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information & Management*, 43 (6) pp. 740-755.

- Kirshner, L. (2007): The 'X' factor in tech change. *Canadian Underwriter*, 74 (2) pp. 36-38.
- Kvale, S. (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund : Studentlitteratur.
- Orlikowski, W. J. & Gash, D. C. (1994): Technological Frames, Making Sense of Information Technology in Organizations. *ACM Transactions on Information Systems*, 12 (2) pp. 174-207.
- Saarinen T. (1996): An expanded instrument for evaluating information system success. *Information & Management*, 31 (2) pp. 103-118.
- Scheermesser, M., Kosow, H., Rashid, A. & Holtmann, C. (2008): User Acceptance of Pervasive Computing in Healthcare: Main Findings of two Case Studies. *2008 Second International Conference on Pervasive Computing Technologies for Healthcare*, pp. 205-213
- Selander, L. (2008): *Call Me Call Me for Some Overtime. On Organizational Consequences of System Changes*. Lund : Lund Business Press.
- SOU 2008:18. *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren: Betänkande av Utredningen för en kunskapsbaserad socialtjänst*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.
- Szajna, B. (1993): Determining information system usage: Some issues and examples. *Information and Management*, 25 (3) pp. 147-154.
- Wang, Y., & Qualls, W. (2007): Towards a theoretical model of technology adoption in hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 26 (3) pp. 560-573.