



UiO • Universitetet i Oslo

Digitalisering i Norge, fra politiske idealer til praktisk gjennomføring

Innføring av eInnsyn i Oslo kommune

Hanne Walderhaug Nævdal

Masteroppgave

60 studiepoeng

Senter for Teknologi, innovasjon og kultur

Samfunnsvitenskapelig fakultet ved UiO

Høst 2020

Digitalisering i Norge, fra politiske idealer til praktisk gjennomføring

Innføring av eInnsyn i Oslo kommune

© Hanne Walderhaug Nævdal

2020

Digitalisering i Norge, fra politiske idealer til praktisk gjennomføring:
Innføring av eInnsyn i Oslo kommune

Hanne Walderhaug Nævdal

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Denne oppgaven handler om hvordan rikspolitiske føringer som aktør påvirker de strukturelle rammene i Oslo kommune. Gjennom oppgaven forsøker jeg å svare på hvordan rikspolitiske føringer gjenspeiles og muliggjøres i praksis gjennom implementering av eInnsyn i Oslo kommune.

For å besvare forskningsspørsmålene mine studerer jeg Stortingsmelding 27 «Digital Agenda for Norge - IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet (2015-2016) ved bruk av metoden dokumentanalyse. Jeg synliggjør hvilke problemstillinger og argumenter som kommer fram for å ta i bruk digital teknologi. Videre synliggjør jeg ved bruk av metoden intervju om visjoner fra rikspolitisk ledelse gjenspeiles i Oslo kommunes verdier og begrunnelser for utvikling av eInnsyn.

Oppgaven er skrevet innenfor STS-rammeverket med teoretisk tilnærming fra skript, Aktør-nettverk-teori og organiseringsstrukturer. Jeg vil derfor til slutt analysere visjoner som kommer fram i dokumentanalysen fra stortingsmeldingen og intervjudata fra Oslo kommune i praksis. Dette gjør jeg ved å se på implementeringsprosessen av eInnsyn gjennom bruk av metoden intervju. Studien ser hvordan aktører med sine effekter kan påvirke hvordan teknologi blir en del av det sosiale, og hvordan det oppstår spenninger mellom visjoner og praksiser.

Oppgaven synliggjør hvilke effekter antatt, og uforutsette aktører har for en implementeringsprosess. I analysen ser vi at en stortingsmelding er en aktør med stor innflytelse på handlinger i Oslo kommune. Handlinger som å tenke nytt og utvikle nye digitale løsninger. Men teknologien i seg selv og dens skript har større påvirkning for de strukturelle rammene. Det viser seg at aktører og deres oppfatning av rolleansvar påvirker teknologiens implementering. Det oppstår spenninger når en teknisk endring påvirker organisatoriske strukturer, og man ser at teknologiens bruk ikke bestemmes av skriptet selv. Det oppstår derfor en forhandlingsprosess mellom teknologi og det sosiale. Verdier og visjoner som felles kommer fram i dokumentanalysen fra rikspolitisk ledelse og i intervjudata med Oslo kommune blir derfor ikke oppfylt. Det viser seg at tekniske endringer ikke nødvendigvis endrer de organisatoriske strukturene.

Forord

Nå er jeg ferdig med 5. og siste året med studier, og dette føles svært godt. Teknologi, innovasjon og kunnskap ved UiO har gitt meg en tverrfaglig utdanning langt utover mine forventinger. Det har vært krevende, mye å lære seg, men mest av alt; jeg har lært ting jeg ikke visste var interessant fra før.

Et av målene mine var å skrive en masteroppgave nært knyttet til digitalisering, teknologi og organisasjon. Jeg startet derfor tidlig for å finne en organisasjon som kunne gi meg en slik problemstilling. Valget mitt falt på Digitaliseringsdirektoratet. Jeg er glad for at valget falt hit. Det har gitt meg god innsikt i det teoretiske STS-perspektivet i praksis, og det digitale skiftet.

Masteroppgaven har vært krevende, men ekstremt lærerik. Den har utfordret meg, og den er slutten på et kapittel i livet mitt. Nå bærer veien videre ut i arbeidslivet, og jeg er klar for å ta fatt i nye utfordringer.

Jeg vil takke veilederen min, Tone Druglitrø som har vært til stor hjelp. Du har gitt meg motivasjon, god innsikt og jeg har lært mye av deg. Skulle ønske vi fikk mer tid sammen fra start.

Videre er det viktig for meg å takke ansatte i Digitaliseringsdirektoratet, avdeling Leikanger for å ta meg imot med åpne armer og god bistand under prosessen. I tillegg er det viktig for meg å takke Oslo kommune, som også kom med en positiv respons og engasjement fra første stund. Oppgaven hadde ikke vært mulig uten dere.

Jeg vil takke min familie. For alle bidrag og diskusjoner, barnepass, oppmuntrende ord og et spark bak da motivasjonen har vært på bunn. Spesielt vil jeg takke min bestefar, Folkvard Nævdal for all støtte og gode innspill. Selv med en annen fagbakgrunn har du likevel lest deg opp, diskutert og kommet med gode tilbakemeldinger hele veien gjennom studiet.

Hanne Walderhaug Nævdal

Innholdsfortegnelse

1 Introduksjon	10
1.2 Presentasjon av Case: eInnsyn i Oslo kommune.....	12
2 Teoretisk tilnærming	15
2.1 Vitenskap- og teknologistudier (STS).....	15
2.2 Vitenskapsproduksjon som politisk praksis	17
2.3 Skript	18
2.4 Aktør-nettverk-teori (ANT).....	20
3 Metodisk tilnærming	27
3.1 Forskningsdesign.....	27
3.1.1 Utvalg og rekruttering	28
3.1.2 Intervju og subjektivitet	31
3.1.3 Dokumentanalyse	33
3.1.4 Dataanalyse	35
3.2 Svakheter og begrensninger i oppgaven.....	36
3.3 Validitet og reliabilitet	37
3.4 Etikk	39
4 Analyse del 1: Digital Agenda for Norge.....	41
4.1 Internasjonal påvirkning og endring i norsk velferdsadministrasjon	42
4.2 Forventningsendringer om elektronisk kommunikasjon (Ekom).....	45
4.3 Endringer i samhandlingsmønster mellom stat og kommune	46
4.4 Personvern i et digitalt Offentlig Norge	48
4.5 Sammendrag	50
5 Analyse del 2: Hvordan gjenspeiles stortingsmeldingens verdier i Oslo kommunes begrunnelser for implementering av eInnsyn?	53
5.1 Effektivisering	53
5.2 Transparent og åpenhet	54

5.3 Forventningsendringer hos sluttbruker.....	55
5.4 Personvern.....	56
5.5 Handling i kommunen viser en felles visjon om digitaliserte tjenester	57
5.6 Sammendrag.....	58
6. Analyse del 3: Implementeringsprosessen av teknologien eInnsyn.....	59
6.1 Hvilke forutsetninger har organisasjonen Oslo kommune for å gjennomføre implementering av eInnsyn?	59
6.2 Hvilke organisatoriske faktorer løftes frem i intervjudata?.....	64
6.3 Hvilke strategier og strategiske problemer fremkommer i data som foreligger?.....	66
6.4 Erfaring og læring av forhandlingsprosessen med eInnsyn i Oslo kommune.....	70
6.5 Sammendrag.....	72
7 Konklusjon	73
7.1 Forslag til videre studier.....	75
Referanseliste	76
Vedlegg	78
Vedlegg 1: Intervjuguide - ledelse (N1).....	78
Vedlegg 2: Intervjuguide - ledelse (N2).....	78
Vedlegg 3: Intervjuguide ansvarlige i bruk (N3)	81
Vedlegg 4: Intervjuguide for de som publiserer i eInnsyn – fokusgruppe (N4)	83
Vedlegg 5: Samtykkeskjema.....	86

Figurligste

Figur 1 Illustrasjon av informantutvalg.....	30
Figur 2 (Meld. St.27 (2015-2016) s. 142)	48

1 Introduksjon

«Vi lever i tid hvor mulighetene synes grenseløse, men også en tid som preges av store endringer» uttalte kommunal- og moderniseringsminister Jan Tore Sanner (KMD, 2016a). Han leverer her en retorisk formulering om digitaliseringens påvirkningskraft i samfunnet, hvor verdier står på spill. Teknologi presenteres ikke av Sanner som entydig god. Han påpeker konsekvenser som arbeidsledighet, utrygghet og manglende kompetanse. På en annen side, presenteres et engasjerende perspektiv på utvikling av teknologi som ikke en gang politikken og lovverket kan holde følge med. En digital fremtid er i sikte - om man vil det eller ei, ifølge tidligere statsråd Sanner.

Meld. St.27 «Digital Agenda for Norge» (2015-2016) presenterer regjeringens hovedmål – IKT- politikk for å løse dagens utfordringer knyttet til det å initiere innovasjon og verdiskapning. Økonomi og effektivitet er sentrale elementer myndighetene bruker for å begrunne og utfordre øvrig offentlig sektors arbeidsmåter, organisering og rutiner. Frigjøring av ressurser ved bruk av teknologi er stikkord. En digital agenda fra myndigheter legger således press på øvrig offentlig sektor hvor man må tilrettelegge og omstille seg for å gjennomføre nye arbeidsoppgaver (KMD, 2016a). Samtidig er det tydelig – også ut fra Sanners tale – at ny teknologi ikke bare kommer med muligheter, men også utfordringer. Implementering av ny teknologi tar altså sjeldent en lineær og entydig form. Dette har studier innenfor det tverrfaglige feltet vitenskaps- og teknologistudier (STS) demonstrert i betydelighet.

STS (Vitenskap- og teknologistudier) er altså et viktig og naturlig felt å gå til for å forstå disse utfordringene og betydningen digitalisering har for mange deler av samfunnet. STS-feltet har vist at teknologier formes av sosiale, kulturelle og historiske strømninger. Vi kan derfor ikke fastslå hvilken retning teknologien vil utvikle seg i, og hvilke effekter teknologien har (Skjølsvold, 2015, s. 21). Nye teknologier utvikles fra antakelser om oppgaver og behov fra for eksempelvis politikk, økonomi eller andre samfunnsområder. En teknologi definerer derfor et sett av aktører med bestemte behov, interesser, kapasiteter, kompetanser og relasjoner mellom disse, som avgjør hvordan teknologien blir sosialt konstruert. Dette avgjøres av det sosiale programmet til teknologien – eller «skriptet», som definerer behov, normer, relasjoner og mulige brukere. Dette er interessant fordi teknologier derfor må studeres gjennom empiriske fenomener for å kunne forstås, og de må studeres som kulturelle og sosiale praksiser (Skjølsvold, 2015, s. 21; Asdal, Brenna & Moser 2001, s. 10).

Teknologien satt ut i praksis må derfor betraktes som en del av forhandlinger, konstruksjoner og kontroverser og et sett av komplekse hverdagspraksiser (Skjølsvold, 2015, s.29).

I denne oppgaven skal jeg undersøke utviklingen og implementeringen av det som har fått navnet «eInnsyn» i Oslo kommune. Overordna tema for denne oppgaven er digitalisering i offentlig sektor. eInnsyn er en felles publiseringstjeneste for postjournaler til statlige organisasjoner og Oslo kommune (Digitaliseringsdirektoratet, 2019) De har også, under studien startet å forankre denne tjenesten i resten av kommune Norge. Jeg konsentrerer meg om Oslo kommune som organisasjon og forvalter av tjenesten.

Jeg skal studere digitaliseringen og implementeringen i tre deler, og svare på problemstillingen «Hvordan gjenspeiles og muliggjøres de rikspolitiske føringene i praksis gjennom implementering av eInnsyn i Norge?» Først tar jeg for meg den politiske og retoriske konteksten rundt digitalisering, og da særlig Digital Agenda for Norge: Hva er det som gjør at offentlig sektor har startet en «Digital Agenda for Norge»? Hvilke politiske begrunnelser har de for dette? Deretter ser jeg på hvordan de politiske føringene fra Digital Agenda for Norge er synliggjort i teknologiprogrammet eInnsyn, og deretter dens implementeringsprosess i Oslo kommune. Det vil si, hvordan fungerer digitalisering i «praksis»? Dette er særlig interessant fordi Norge som demokratisk stat er kjent for å være transparent, og har stor tillit hos sine innbyggere. Hvordan spiller personvern inn her? Hvordan påvirker nye tekniske, digitale løsninger arbeidet til ansatte i kommunen? Hvilke utfordringer og muligheter gir teknologien ansatte i brukergrensesnittet?

Det er interessant og relevant å studere teknologiske endringer i offentlig sektor, og da særlig eInnsyn, nå ettersom dette er pågående prosesser. Videre er dette interessant fordi dette er et initiativ som i all hovedsak blir definert og håndtert fra statlig nivå, og som påvirker alle innbyggere i Norge. Ifølge tidligere Kommunal- og moderniseringsminister Sanner

Vil tilgang til åpne offentlige data bidra til nye tjenester, gründervirksomhet, næringsutvikling og et mer åpent og demokratisk samfunn. Å gi andre tilgang til disse dataene kan gi merverdi for hele samfunnet (Meld. St.27 (2015-2016)).

Denne teknologiske omstillingen kommer med flertydige hensyn, og risikoer. Hvilke konsekvenser og fordeler får denne løsningen? Hvilke barrierer møter man på? Sist, men ikke minst: Vil denne teknologien gi de forventede resultater ut fra formålene som er angitt?

1.2 Presentasjon av Case: eInnsyn i Oslo kommune

eInnsyn er et samarbeid mellom stat ved Digitaliseringsdirektoratet og Oslo kommune. I utgangspunktet startet dette som to uavhengige prosjekter. Oslo kommune skulle utvikle en ny løsning for innsyn. De begrunner dette med åpenhet, tillit og tilgjengeliggjøring av informasjon. De ønsker å opprettholde og videre skape en mer åpen offentlig sektor for innbyggere, men også for å effektivisere hverdagen til ansatte slik at informasjonsflyten går raskere mellom etater og organisasjoner. Parallelt satte Direktorat for forvaltning og IKT (heter i dag Digitaliseringsdirektoratet) i gang arbeidet med en løsning for alle kommuner. Difi og Digitaliseringsdirektoratet vil derfor være omtalt som den samme organisasjonen i de følgende kapitler.

Tidligere har mange av de kommunale virksomhetene brukt andre systemer. Noen har publisert på egne hjemmesider, mens andre ikke publiserer dokumenter. Løsningen er bygd på ideer om å utvikle et bedre system enn man tidligere har brukt med hensyn til de nye brukerforventningene. Digitaliseringsdirektoratet har tidligere brukt OEP (Offentlig Elektronisk postjournal), mens Oslo kommune har brukt SIPS (Søk i Politiske Saker).

eInnsyn er en felles publiseringstjeneste for statlige virksomheter og Oslo kommune (Digitaliseringsdirektoratet, 2019). Tjenesten skal brukes til publisering av postjournaler på internett, som deretter blir samlet i en felles database som blir gjort søkbar for brukere. I samme database publiserer også råd og utvalg i Oslo kommune sine politiske saker og møter (Digitaliseringsdirektoratet, 2019). Løsningen er også tenkt til å kunne iverksettes i resten av kommune-Norge. Løsningen er utformet slik at alle kommuner og fylkeskommuner skal kunne ta den i bruk. Enten det gjelder innsyn eller for publisering (Digitaliseringsdirektoratet, 2019) Dette avhenger av at etater i Norge publiserer og bruker tjenesten slik den er tiltenkt. Denne løsningen er ikke påkrevd å bruke, men et verktøy som kan brukes for å kunne publisere materiale i. For politikere, møtesekretærer og saksbehandlere er eInnsyn som nevnt tidligere utviklet for å dekke behov som rask tilgang til politisk sak, vedtak i politisk sak og enkel tilgang til møtekalender for å få oversikt over politiske saker fra tidligere saksbehandling. Samt se saker til behandling i samtid. Sluttbruker som her er politikere, møtesekretærer og saksbehandlere er derfor avhengig av at eInnsyn, som er et digitalt system fungerer slik at de får tilgang ved behov. Ved bruk av digitale systemer oppstår også krav om at tekniske systemer skal være forutsigbare og fungere. Ved ustabilitet og tekniske problemer har dermed store konsekvenser for hverdagslivet.

Målet med eInnsyn er å ha en felles løsning for innsyn i offentlige dokumenter, politiske saker og møter. Formålet med løsningen er å forenkle prosessen med innsyn i saksbehandlinger og øke tilgjengeligheten av dette via et digitalt system. Dette skal dermed være et ledd i regjeringa sitt arbeid for å fremme åpenhet og demokrati i forvaltningen, slik at de får effektivisert forvaltningens gjennomføring av «offentligprinsippet» (Digitaliseringsdirektoratet, 2019). Muliggjøringen for effektivisering av prosessen skal skje ved at dokumenter i større grad blir publisert i fulltekst. Dette vil si at dokumenter ikke krever at brukere av løsningen må søke om innsyn for å få tilgang. Ansatte som sitter i rollen som saksbehandler skal dermed få frigitt tid og ressurser til andre oppgaver.

Ved implementering av eInnsyn vil dette medføre endrede arbeidsprosesser for saksbehandlere. Saksdokumenter som tidligere ikke ble publisert skal nå på ny vurderes for behovet for skjerming, da det er større fokus på at alt som kan publiseres i fulltekst skal være tilgjengelig for alle. For at teknologien eInnsyn skal fungere vil det være essensielt at brukere av tjenesten imøtekommer dette. Gevinster kan hentes frem når arbeidsprosessen til ansatte er effektivisert. Effektiviteten ligger i at ansatte må behandle færre innsynsbegjæringer og har tilgang på relevant informasjon for å kunne behandle saker mer effektivt. En ser derfor at en er avhengig av at ansatte tilnærmer seg teknologien med en teknisk kompetanse og en endret organisatorisk kompetanse.

eInnsyn skal dermed forenkle tilgangen gjennom muligheter til å abonnere på politiske saker og det skal være en lavterskel for «innlogging». Med dette systemet skal alle nivå av brukere oppnå kort vei til kontakt med kommune for spørsmål og for å følge opp saker. Og videre skal løsningen forbedre prosessen ved å enkelt finne fram til dokumenter for å be om innsyn i det som ikke er publisert i fulltekst. Man er dermed avhengig av at teknologien fungerer på et teknisk nivå, men også at arbeidsprosesser til ansatte i for eksempel Oslo kommune behandler saker og publiserer på nye måter. De må endre arbeidsprosessen og imøtekomme teknologien «eInnsyn».

Ber man om innsyn i et dokument som ikke er publisert, blir bestillingen sendt til den virksomheten som er ansvarlig for journalføringen. Bestillingen blir deretter behandlet av virksomheten som et innsynskrav, og man får svar direkte fra virksomheten (eInnsyn, u.å). Løsningen er tilrettelagt for å gi brukerne innsyn og innsikt i korrespondanse og politiske beslutningsprosesser i det offentlige Norge- på tvers av stat, fylke og kommune. Integrasjonen mellom etater og nivåer er et vesentlig poeng for å kunne effektivisere interne

arbeidsprosesser mellom flere etater. Informasjonsdeling i og mellom etater er satt som et av hovedprioriteringer fra regjeringen (Meld. st.27 (2015-2016)).

2 Teoretisk tilnærming

I dette kapittelet vil jeg presentere min analytiske inngang til studien ved hjelp av teori og teoretiske begrep. Jeg har valgt å legge frem litteraturen i et STS-perspektiv, hvilke tradisjon de legger til grunn og hva et STS-perspektiv er i den store sammenhengen. Samt presentere tidligere forskning innen fagområdet som kan belyse mine funn. Videre ser jeg det nyttig å belyse med tidligere forskning hvilke suksesskriterier som er lagt til grunn for innovasjon i kommune Norge.

Argumentene i teorien lar meg utforske samspillet mellom teknologi, innovasjon og organisasjonsstruktur på et dypere nivå, og hvordan sosiale, kulturelle og institusjonelle rammer påvirker en innovasjonsprosess i Oslo kommune. Med denne teorien lagt til grunn gir det meg muligheter å studere teknologi og omstillingsprosesser i praksis.

2.1 Vitenskap- og teknologistudier (STS)

«Kunnskap har makt», Skjølsvold (2015) illustrer hvordan de i det politiske ordskiftet ofte argumenterer for at politikken bør være kunnskaps- eller evidensbasert. Her presenteres idealet de legger til grunn for politiske beslutninger: vitenskapelig fakta, forskningsbaserte innsikter og objektiv kunnskap skal styre beslutninger. Med dette i bakhodet ser man at slike anekdoter antyder at kunnskap og vitenskapelige resultater spiller en sentral rolle når samfunn formes og utvikles (Skjølsvold, 2015, s. 10).

Tradisjonelt sett kan man si at vitenskapen betraktes som en autonom sfære på siden av samfunnet. Vitenskapen står ved siden av, og tas inn for argumenter i et politisk styre (for eksempel). Vitenskapen forstås som akkumulativ – vitenskapen avdekker den egentlige virkeligheten, den som ikke påvirkes av hvor, av hvem eller når den produseres. På samme måte har man tradisjonelt sett på teknologiutvikling. Teknologi er deterministisk, den utvikler seg uavhengig av hva vi mennesker måtte mene om saken (Skjølsvold, 2015, s. 21). Det teknologideterministiske blikket betrakter teknologien som autonom, nærmest selvdrevet, basert på egen indre logikk (Skjølsvold, 2015, s.21).

Dette fører oss videre til å presentere hvordan man tradisjonelt fra STS-feltet studerer og presenterer teknologi og vitenskap. Skjølsvold (2015, s. 18) trekker inn et sentralt begrep i STS-tradisjonen – fortolkningsmessig fleksibilitet fra Harry Collins. Begrepet antyder at resultater, eller dataer som blir samlet ved hjelp av vitenskapelig eksperimenter eller ved hjelp

av andre metoder er ikke i seg selv objektive, men at de kan tolkes på ulike måter av ulike forskere, eller av ulike grupper av forskere. Eksperiment og data fikk liv gjennom fortolkning, og fortolkning kan variere (Skjølsvold, 2015, s. 19). I tillegg til dette har Teknologi- og vitenskapsstudier på ulik vis hamret løs på det deterministiske synet om at teknologi former samfunnet alene, uten at man kan gjøre noe. STS-feltet har bevist at teknologi, slik som vitenskapelig fakta er produsert av samfunnsaktører med interesser, og at teknologiene formes av sosiale, kulturelle og historiske strømninger (Skjølsvold, 2015, s. 21). Vi kan dermed ikke ta for gitt hvilken retning teknologien vil utvikle seg i, og heller ikke fastslå hvilke effekter teknologien vil ha (Skjølsvold, 2015, s. 21). Derfor må man som forsker innen STS-tradisjonen behandle teknologistudier og teknologiens eventuelle påvirkning eller effekt i samfunnet som empiriske fenomener (Skjølsvold, 2015, s.21). «De må studeres for å forstås» (Skjølsvold, 2015, s.21), og de må studeres som kulturelle og sosiale praksiser (Asdal, Brenna & Moser 2001, s.10). Med bruk av dette som teoretisk grunnlag har jeg valgt å studere hvordan politiske føringer for en digital agenda i Norge fremstilles, og hvordan den gjøres i praksis ved å studere eInnsyn som casestudie.

Vi kan si at resultatet av arbeidet som er gjort innenfor STS leder frem til at flere aktører er med i å påvirke utformingen av vitenskapelig data. Siden dette ikke lenger kan betraktes som objektive, rasjonelle og naturgitte, men som resultater av forhandlinger, konstruksjoner, kontroverser og et sett komplekse hverdagspraksiser (Skjølsvold, 2015, s. 29). Dette leder til et viktig begrep som er et nyttig verktøy fra Bruno Latour: Aktør-nettverk-teori (ANT) (Skjølsvold, 2015, s. 67). Det påpekes av Latour at mennesker og andre sosiale krefter ikke kan forme vitenskapelig fakta eller teknologiske artefakter uten videre. Det tildeles aktørstatus til menneskelige og materielle ting (aktanter), og dette inngår i det samme nettverket (Skjølsvold, 2015, s. 24). I nettverket er det ikke bare menneskelige aktører og «det sosiale» som skaper effekter av handlinger. Noe som Latour har kritisert Harry Collins og hans etterfølger Wieber Bijker for. Latour mener de lar det sosiale få forklare for mye av hvorfor noen vitenskapere ender opp med å få rett, og hvorfor teknologien blir sendt ut som den gjør (Skjølsvold, 2015, s. 68). Latour åpner porten for begrepet som sosio-tekniske, der materielle ting er like viktig for å forstå tingenes rolle i utformingen av verden. Om eInnsyn ikke fungerer under politiske møter, og man bruker tjenesten som oppslagsverk i møtet, så vil funksjonen i teknologien være av like viktig betydning som det sosiale og menneskelige. Derfor er det ved bruk av tankesettet til ANT viktig å identifisere dette «noe» som kan ha en fullverdig og sammenlenket del av et nettverk i stadig endring (Skjølsvold, 2015, s. 24). Ved å

nedtone fokuset på betydningen av det «abstrakte» sosiale, peker mot en økende interesse for å studere det praksisnære – det aktørene og aktantene gjør (Skjølsvold, 2015, s. 24).

Som introduksjon til dette delkapittelet, forteller jeg om en tidligere tradisjon der man ser på vitenskap som noe uavhengig og som videre tildeler kunnskap og makt. Videre at deterministiske tanker om teknologi er at man ikke kan kontrollere eller styre hvilken retning teknologi kan gå eller kan bli til. STS-litteraturen har røsket opp i dette, og identifiserer i dag vitenskap og teknologi som sosialt konstruerte fenomen som må studeres i praksis, og som en del av et nettverk med aktører. Det oppstår interessen motsetninger som skaper debatt og uenigheter, som resulterer i en kontrovers som kommer av en fortolkningsmessig fleksibilitet, og en maktkamp om hvem som har rett. En av eller flere aktører i nettverket vinner støtte for sin tolkning og inngår en konsensus (virkelighet). Et begrep som er viktig, og som skal være med på å forstå og håndtere vitenskapenes og teknologienes virkelighetsformende kraft er teknovitenskap (Asdal et al, 2001, s. 10). Et begrep som utgjør det tverrfaglige feltet STS, og som har til felles å studere vitenskap og teknologi som sosiale og kulturelle praksiser (Asdal et al., 2001, s. 10).

2.2 Vitenskapsproduksjon som politisk praksis

De fleste myndigheter har data i elektronisk format som inneholder identifiserbare data om mennesker som tilhører i et land (Ruppert, 2012, s. 116). Som Ruppert (2012, s. 117) viser til har nye informasjon- og kommunikasjonsteknologier gjort det mulig å søke, bruke og dele store deler av denne dataen på grunn av avanserte digitale løsninger. Disse databasene med informasjon kaller Ruppert (2012, s. 120) for enheter, fordi de er regjeringsordninger utviklet for å både beregne og gripe inn i ytelsen til enkeltpersoner og befolkninger, og består av et system med relasjoner. Dette vil si at de er orienterte mot et statlig formål, og dermed er mener Ruppert (2012, s. 120) at termologien nærmest er på linje med det Foucault definerte som «dispositif»:

A heterogeneous ensemble consisting of discourses, institutions, architectural forms, regulatory decisions, laws, administrative measures, scientific statements, philosophical, moral and philanthropic propositions – in short, the said as much as the unsaid. Such are the elements of the apparatus. The apparatus itself is the system of relations that can be established between these elements. (Foucault, 1980a: 194, hentet fra Ruppert, 2012, s. 120).

I lys av dette er ikke bare enhetenes databaser med innhold av inskripsjoner, men også strategiske bestillinger og relasjoner mellom mange aktører hos myndigheter og elementer (Ruppert, 2012, s. 120). Akkurat slik som eInnsyn er en bestilling fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Dette skaper en relasjon mellom flere enheter hos myndigheter i Norge, for å skape en felles publiseringstjeneste for deling, søk og bruk av informasjon de ulike enhetene besitter for ulike formål. I lys av dette er aktør-nettverk-teori nyttig og en god måte å fremme og spesifisere forståelsen av relasjoner (Ruppert, 2012, s. 120) Dette vil jeg belyse i min analyse ved hjelp av Aktør-nettverk-teori.

2.3 Skript

Innenfor STS, det tverrfaglige forskningsfeltet for studier av vitenskap, teknologi og samfunn har man lenge forsket på hvordan objekter, fakta og teknologier inngår i og bidrar til både å endre og stabilisere gitte sosiale konstellasjoner (Latour, 2005; Law, 2004; Asdal m.fl. 2007, i Moser & Thygesen 2013, s. 148). For å studere hvordan «det sosiale» blir til bruker man begrepet «hybride kollektiver» (Callon & Law, 1995, 1997, i Moser & Thygesen, 2013, s. 148). Her tar man ikke bare for seg de menneskelige aktørene og deres handlinger og forståelser, men også objekter, teknologier og infrastruktur (Callon & Law 1995, 1997, i Moser & Thygesen, 2013, s. 148). Med andre ord viser dette at man ikke bare ser på konsekvensene av en teknologi som et ferdig resultat i et marked eller et samfunn. Som Asdal m.fl. (2007, 2001, i Moser & Thygesen, 2013, s. 148) forklarer så godt «teknologier forstås samtidig som formet av det samfunnet og den konteksten de har oppstått i, og som formende for de sammenhengene de introduseres til». Studiene har vært opptatt av å se på hvordan teknologien har blitt «bakt inn» eller «skrevet inn» i utviklings- og innovasjonsprosesser. I mitt tilfelle vil det si, å studere eInnsyn i praksis. Å studere eInnsyn som et produkt fra politiske og offentlig sektors formål, til en implementert prosess i en organisasjon.

Som en forlengelse av den semiotiske tradisjonen introduserte Michel Callon (1987) begrepet «scenario» (Moser & Thygesen, 2013, s. 148). I følge Callon (1987) kan nye teknologier forstås som å komme med hypoteser/scenario for det universet de skal inngå i. Et slikt scenario blir utviklet med definerte aktører med spesifikke behov, interesser, preferanser, kvalifikasjoner og kompetanse. Den nye teknologien gjør antakelser om hvordan økonomien, politikken, samfunnet og moralen vil utvikle seg (Moser & Thygesen, 2013, s. 149). I denne studiens tilfeller handler det om fremtidsscenario som politiske myndigheter ser for seg i

fremtiden. Hvordan digitalisering, geografiske, demografiske og individualistiske drivkrefter påvirker måten menneskenes atferd og oppfatning av verden vil være i framtiden. For at velferdsstaten skal kunne passe inn i, og dekke de behov som fremkommer i fremtiden ser de at teknologiutvikling og bruk av digitale tjenester må være i fokus. Det er tydelig at teknologien utvikles for å dekke menneskers forventninger og den sosiale virkeligheten. Noe som Steve Woolgar (1991) argumenterer for. Woolgar (1991) sine argumenter er at både bruken og brukerne blir konfigurert i en og samme prosess som teknologien (Moser & Thygesen, 2013, s. 149). En ny teknologi som for eksempel eInnsyn har derfor innebygget en rekke forutsetninger om hvem og hvordan brukerne er, hva slags kvalifikasjoner og kompetanse de har, og hvilke behov de vil ha (Moser & Thygesen, 2013, s. 149).

Madeleine Akrish (1992) har videreutviklet denne tankerekken. Gjennom metaforer fra teater- og filmverdenen argumentere hun: «like a film script, technical objects define a framework of action together with the space in which they are supposed to act» (Akrish, 1992, s. 208). Her synliggjør Akrish hvordan teknologien har et skript som angir hvilke og hvordan sammenheng en teknologi skal brukes (Moser & Thygesen, 2013, s. 149). Akrish mener at produsenten og/eller teknologier forutsetter ferdigheter, interesser og fremtidige brukeres atferd i designet av teknologien. Som et resultat av dette vil teknologien danne et skript (scenario) som inneholder de nevnte brukerrepresentasjonene i designet i et ferdig produkt (Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 9) Dermed er en stor del av arbeidet til innovatører å innskrive denne visjonen i det teknologiske innholdet til det nye objektet (teknologiens skript) (Akrish, 1992, s. 208). Et skript har muligheter til å beskrive hvordan teknologiske objekter deltar i og bygger opp nye relasjoner, uansett om det er menneskelige relasjoner eller menneskelige relasjoner til ikke -menneskelige (Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 10). Dette fordi ikke bare mennesker kan påvirke hvordan dette skriptet blir tatt imot, men også materialistiske ting som trengs for at teknologien skal fungere slik den er tiltenkt; slik som skriptet tilsier.

I motsetning til det deterministiske synet mener Akrish (1992) man kan synliggjøre interaksjonen mellom menneske og teknologi i utviklingen ved å synliggjøre dette skriptet (Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 11). Problemet er at man ser på designere som aktive, og brukerne som passive (Akrish, 1992, i Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 11). Med dette mener Akrish (1992) teknologiske objekter begrenser måten mennesker relaterer seg til hverandre og andre ting, og at dette lett kan bli misforstått som en deterministisk teknologi. Videre argumenterer Akrish (1992) man ikke kan ignorere hverken designere eller brukernes syn på teknologien, men å studere interaksjonen som skjer mellom designere og brukere:

«We cannot be satisfied methodologically with the designers or users point of view alone. Instead we have to go back and forth continually between the designer and the user, between the designers projected uses and the real users, between the world inscribed in the object and the world described by its displacement» (Akrish 1992, i Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 11)

Med dette vil jeg bruke skriptet som en analytisk tilnærming for å forstå interaksjonen som skjer ved utvikling av teknologi. Her er det viktig å fremlegge at et skript ikke er statisk, men kan forflyttes i prosessen. Teknologiens bruk bestemmes ikke av skriptet, fordi det kan skje en «subscription» eller en «de-inskription» som beskriver reaksjonen til menneskelige og ikke-menneskelige aktører (Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 11). Med dette menes det at aktørene kan lage sine egne skript, antiskript eller mot-skript. Ved å bruke dette som en metodisk tilnærming vil jeg kunne beskrive hvordan menneskene forstår og tilpasser seg teknologien eInnsyn, og hvordan interkasjonsprosessen (implementeringsprosessen) mellom teknologien og brukerne har foregått. Fordi «teknologien forstås samtidig som formet av det samfunnet og den konteksten de har oppstått i, og som formede for de sammenhengene de introduseres til» (Asdal m.fl 2007, 2001 i Moser & Thygesen, 2013).

2.4 Aktør-nettverk-teori (ANT)

Som beskrevet i teorikapittelet er ANT en måte å studere det praksisnære – det aktørene og aktantene gjør. Bruno Latour og Michel Callon regnes som to av grunnleggerne av ANT. Opprinnelig ble rammeverket ANT omtalt som «oversettelsessosiologi» (Callon, 1986, Latour, 2005 i Røhnebak & Lauritzen, 2019, s. 195). Dette begrepet belyser hvordan en idè eller en løsning oversettes når den presenteres eller formidles på ulike måter og former (verbalt og materielt). En oversettelse ses på som nødvendig for å kunne sammenkalle aktører til å koble seg sammen i nettverk som støtter utvikling eller innføring av noe nytt (Røhnebak & Lauritzen, 2019, s. 195). Det forklares ifølge Latour og Callon som en forhandlingsprosess, hvor aktører oppnår autoritet til å snakke på vegne av andre. Oversettelsesperspektivet vektlegger hvordan aktørers posisjonering og forhandlinger som avgjørende for hvordan innovasjoner drives frem og spres. Tankesettet bak dette ligger i at nye løsninger og ideer ikke nødvendigvis vinner frem fordi de er gode i seg selv, men at visse aktører er i stand til å overbevise og dermed få med seg andre (Røhnebak & Lauritzen, 2019, s. 195). Derfor mener Akrish, Callon og Latour (2002) at innovasjon som oversettelse handler om «kunsten å

interessere», som igjen innehar talspersoner som kan skape interesser gjennom formidling og forhandlinger (Røhnebæk & Lauritzen, 2019, s. 195-196).

Slik som Akrish problematiserer designere som aktive roller og brukerne som passive roller, ser man at ANT tar utgangspunkt i at innovasjoner er fleksible, og ikke statiske som motvekten diffusjonsteorien legger til grunn (Røhnebæk & Lauritzen, 2019, s. 196). For «i oversettelsesperspektivet blir mottakerne aktive aktører – enten de er individer eller organisasjoner – som bidrar til å forme innovasjoner når de tas i bruk, gjennom fortolkning og tilpasning til lokale kontekster» (Røhnebæk & Lauritzen, 2019, s. 196).

ANT beskrives derfor som en handlingsteori som er opptatt av hvordan handling, handlekraft, påvirkning og effekter sirkulerer. Sirkulasjonsprosessen som er beskrevet er i grove trekk en kontinuerlig endringsprosess som gjør at samfunnet over tid kan produseres, endres og rives ned (Skjølvold, 2015, s. 70). Derav ser vi sammenhengen mellom ANT og skriptet. ANT gir skriptet en kontekst gjennom beskrivelser av situasjonsbildet, den virkeligheten skriptet kommer ut i. Spørsmålet blir derfor hvilke handlinger som skjer når teknologien/skriptet blir satt i produksjon. Jeg skal ikke gjøre en full analyse og følge alle aktører, men jeg ønsker å bruke denne metodiske tilnærmingen for å kunne forstå den sosiale konstruksjonen som skjer når eInnsyn implementeres i organisasjonen, og hvilke aktører og aktanter som kan ha effekt på denne prosessen. Derfor må dette studeres i praksis, og man må beskrive relasjoner og handlinger (Skjølvold, 2015, s. 72).

Poenget mellom aktør og struktur som ANT håndterer er noe Law har studert konkret i en organisasjonskontekst, og jeg vil derfor bygge videre på han. Dette er særlig nyttig fordi han viser til at «struktur» eller kontekst også bygges gjennom «praksis» gjennom studiet av organisatorisk eller byråkratisk praksis.

John Law (1994) skriver i sin bok om hvordan sosiologisk diskurs fra Foucault blir presentert som strukturelle rammer i gitte nettverk, en sosial orden. Law henviser derfor til spørsmål fra Michel Callon (1986) som spør hvorfor man utforsker skapelsen av det sosiale, naturlige og tekniske fenomener ved bruk av forskjellige typer ordforråd og forklarende prinsipper. Med dette mener han at vi må se på samspillet, uavhengig av hvilket perspektiv/sosialt nettverk det kommer fra. Law (1994) mener Foucault presenterer bilder av historien, et skjermbilde av situasjonen og ikke forklarer prosessen som oppstår mellom de forskjellige sosiale nettverkene. Law vil derfor med inspirasjon fra Foucaults diskurser ta hensyn til prosessen, og ønsker derfor å se nettverkene i diskursene i en sammenheng. For å forstå de sosiale

nettverkene, har derfor Law (1994) presentert fire idealtyper for organiseringsstrukturer. Han mener det sosiale er for komplekst til å kunne forklares i en orden basert på gitte sosiale relasjoner (slik som det sosialistiske diskurs perspektivet gjør). En kan navigere seg i nettverkene og deres betydning for utvikling av de strukturelle rammene ved bruk av et organiseringsverktøy som han kaller organiseringsstrukturer («modes of ordering»).

Law beskriver en organisme for å forklare hvordan et individ er en del av et nettverk, og at vi alle er arrangement som bidrar i en kontinuerlig utvikling.

«People are networks. We are all artful arrangements of bits and pieces. If we count as a organisms at all, this is because we are networks of skin, bones, enzymes, cells – a lot of bits and pieces that we don't have much direct control over and we don't know much about at all» (Law, 1994, s. 33).

Law (1994) mener derfor et menneske sett i et sosiologisk perspektiv derfor vil være et videre nettverk av briller, klær, biler og historiske sosiale relasjoner – som vi kanskje har en kontroll over. Vi er derfor sammensatt av våre rekvisitter, usynlige og synlige, fortid og nåtid (Law, 1994, s. 33). Vi er mer eller mindre arrangerte segmenter. Noe som Law (1994) betegner som teorien om «aktøren» (agency). Aktøren er det som påvirker de strukturelle rammene. Vi må derfor se på dette «noe» eller «noen» som en prosess med et handlingsrom og effekter som stadig utvikler strukturen på nytt. For Law som har vært en del av teoretikerne bak ANT, er det naturlig at han mener aktøren ikke nødvendigvis må være personer, så lenge det er en del av de sosiale nettverkene som påvirker og utvikler de sosiale rammene. Dette har han definert som begrepet «materiell sosiolist».

Formålet med organiseringsstrukturer er et forsøk på å kunne sortere generelle mønster til det materielle heterogene nettverket av det sosiale. I mitt tilfelle vil dette være hvordan digital agenda for Norge som er en stortingsmelding og en «agenda» for digital utvikling utvikler strukturelle rammer i samfunnet og spesielt det offentlige. Det vil også være å se på hvordan aktører og teknologien eInnsyn i organisasjonen utfordrer og utvikler de strukturelle rammene med sine handlingsrom og effekter i Oslo kommune i en implementeringsprosess.

Jeg vil presentere idealtypene for organiseringsstrukturer for å kunne bruke dette verktøyet i analysen. Den første som jeg definerer på norsk er entreprenørskap (enterprise) som representerer muligheter, pragmatisk og prestasjoner (Law, 1994, s. 75). Denne idealtypen utnytter ressurser, adopterer og blir med på retningen fremover. En ideell entreprenør er en som løser oppgaver på en pragmatisk måte, men ikke nødvendigvis etter regler (Law, 1994, s.

75). Law (1994, s. 75) mener at denne idealtypen ikke gleder seg over post-moderne begrensninger, men er en modernist som tar prosessen som en mulighet.

Law (1994, s. 76) viser til i hvilken grad strukturelle rammeverk og entreprenørskap påvirker hverandre. Mennesker i en organisasjon som er innen idealtypen entreprenør er drevet av egne interesser. Det er derfor ikke ensbetydende at deres «korrekthet» og interesse er riktig for organisasjonen, og at de kan bli for komfortable i en slik rolle. Dette medfører også at deres interesser gjør at de kan motsette seg/stå i veien for ønsket retning i organisasjoner (Law, 1994, s. 76). Aktører som har rollen som entreprenør er gode pådrivere for å få jobben gjort, og organisasjonen gjør seg selv en tjeneste om de klarer å utnytte slike ressurser (Law, 1994, s. 76). Law sier «we must take responsibility for our actions. We must extract agency and initiative from the jaws of the collectivist monster» (Law, 1994, s. 76). Han mener en dyktig leder i en organisasjon utnytter seg av ressursene. Tilsvarende er en dyktig organisasjon en som gjør dette mulig. En organisasjon som delegerer ansvar til underordnede og gir de nødvendige ressurser og midler (Law, 1994, s. 76).

Den andre organiseringsstrukturen som presenteres av Law (1994, s. 77) er noe jeg oversetter til administrasjon (administration). Dette er tidligere utforsket av Max Weber (1987) som tidligere har utviklet den byråkratiske idealmodellen. Weber legger vekt på hvordan roller og administrasjon idealistisk sett er strukturert. Det er naturligvis derfor man ser på administrasjonen som en som følger regler og lever etter et hierarki. Forklarlig vis vil nok også denne idealtypen være fremtredende i min analyse, da en organisasjonskultur i den offentlige, til tross for at aktører har utviklet og endret de strukturelle rammene de senere år, fremdeles har en fremtredende hierarkisk kultur i organisasjonen. Det Weber ikke har lagt vekt på, er at også ifølge Law maskiner er en del av den strukturelle prosessen. Law (1994, s. 77) mener derfor at Administrasjonen ser ut til å ta sted i en godt regulert organisasjon. En organisasjon som innehar personer, filer og maskiner som tar del i tilordnede roller. En aktør som i større eller mindre grad defineres som Administrasjonen vil ha mindre handlingsroms-effekter på de strukturelle rammene enn det en aktør som er definert som Entreprenørskap. Dette er lagt til grunn av Law (1994) fordi Administrasjon vil være forsiktige og systematiske, og er forpliktet til slutten av prosesser. Likevel kan deres passive og grad av synlighet variere og påvirke hvordan de strukturelle rammene utvikler seg. Som så mye og som forklart over, vil det alltid være varierende grad av hvilken ideal type denne «noen» eller «noe» er definert inn under, og det er konteksten av endring og utvikling som avgjør. For eksempel vil en aktør som er definert (i en varierende grad) som Entreprenørskap muligens ha større handlingsrom

på å endre på de strukturelle rammene om man står i en situasjon hvor man skal komme med nye ideer, mens i en gjennomføringsprosess hvor det viktige er å følge regler og ta sin rolle uavhengig av interesser, kan utviklingen av de strukturelle rammene få en større gjennomføringskraft hos noe som er (i varierende grad) definert som Administrasjonen.

Den tredje idealtypen mener Law (1994, s. 79) er som jeg har oversatt til norsk Visjon (vision). Dette beskriver karisma og et individuelt tankesett av en «elite» med høy grad av kunnskap, ettertraktede egenskaper eller intelligens. Deres posisjon og handlingsrom gir de makt på grunn av deres karakteristika. Idealtypen distanserer seg relasjonelt fra organisasjoner, der praktisk betydning er irrelevant eller i veien for deres individuelle formål (Law, 1994, s. 79). Dette kan høres ut som negative egenskaper og en aktør man ikke ønsker å ha i for eksempel en organisasjon, men de blir fra eksempel fra Law (1994, s. 79) presentert som en som blir respektert og anerkjent i sitt nettverk. Deres effekter på strukturelle rammer er store da de ikke vedkjenner seg strukturen. En visjonær bruker derfor organisasjonen som et supplement for sin egen visjon, og dette medfølger som sagt en høy grad av makt i nettverket. Deres makt og posisjon kan medføre ekskludering av andre som ikke får ta plass i deres visjon. Law (1994, s. 80) argumenterer til tross for at dette er «en medfødt karakteristika» at alle en gang er innom denne typen handlingsrom, men at vi ikke alltid har de samme ressursene bak oss fra for eksempel en organisasjon til å gjennomføre vår visjon.

Den siste idealtypen som presenteres er som jeg oversetter til norsk Kall/Livsvei (Vocation). Jeg har valgt å definere Vocation som Kall fordi en Voacation vil si at man handler uavhengig av egen vinning, men at man er opptatt av å bidra i noe som er større enn en selv. Man er ikke en typisk egoistisk person, men velger å handle på veien av en selv for å bidra i et fellesskap med sin egen ekspertise. Uavhengig av egen økonomisk eller klassestatus. Idealtypen Kall forklarer hvordan mennesker verdsetter og rangerer ekspertise og dyktighet, og hvordan deres ekspertise synliggjøres på grunn av mye øvelse for å bli gode. Deres ekspertise er deres identitet og egenskaper. Det må derfor ikke være en med høy utdanning eller høyt rangert i hierarkiet, i samfunnet eller organisasjonen. Law (1994, s. 81) sammenligner denne typen struktur med Kuhns arbeid hvor aktøren har løsninger som er både kreative og konservative. Law (1994, s. 81) mener denne typen aktør har noen av de samme som Administrasjonen på grunn av deres egenskaper til å gjennomføre oppgaver med deres ekspertise. Skilnaden er hvordan de tilnærmer seg og bruker sin kreativitet. Ordningsstrukturen som blir betegnet som kall har en effekt på innovasjon, mens administrasjonen har en effekt på sin konsekvente tankegang og handlemåte (Law, 1994, s. 81). En effekt av betegnelsen Kall vil derfor være

basert på deres ekspertise, og hvor mye man vil bli lagt merke til og hørt i et sosialt nettverk. Den sosiale statusen vil likevel overveie deres handlingsrom og påvirkning basert på deres hierarkiske nivå. Høy status vil gi høyere effekt av handlingsrom og påvirkning, mens lav status vil gi lav effekt. Law (1994, s. 82) mener derfor et klassesystem uttaler på egenhånd sin del av aktørens kall.

Law (1994, s. 96) sine antakelse er at slike ordningsstrukturer vil tillate oss å bevege oss mellom aktører og sammenhenger, og få et kraftig håndtak om ulikhet og spørsmål som normalt anses å være makrososialt, kan faktisk tilskrives mange av de moderne nettverkene av det sosiale.

I likhet med symbolsk interaksjonisme (som legger vekt på aktørens subjektivitet i strukturen) er aktør-nettverk-teori opptatt av den symmetriske analysen av organisering, fjerning og profitt (Law, 1994, s. 95). Dens fokus er metodene for hvordan de store og de mektige blir store og mektige. Argumentet er at nettverkene til det sosiale kommer i en rekke materielle former. Dette kan være mennesker, tekster, maskiner, arkitekturer m.m. Men, (her er symmetrien) disse materialene er ikke gitt i naturen, men mer eller mindre prekære ordningseffekter som uttrykker seg selv på flere måter. Dette inkluderer også holdbarheten. Holdbarheten argumenteres fordi de «store og mektige» i strukturen har mulighet for å kunne skille/slette andres posisjon (Law, 1994, s. 95).

Med dette viser det seg at effektene fra de ulike typer idealtyper har forskjellig virkning i kontekst, og at man er nødt til å gå inn i nettverkene og studere forskjellige mønster i diskurser i en sammenheng for å forstå og organisere strukturen som er skapt (Law, 1994, s. 107). Det er også å forstå at den strukturelle rammen i et nettverk stadig utvikler seg, og at det derfor aldri vil bli en orden i det sosiale. Argumentene til Law er at man derfor må se på mennesker, det materielle og deres effekter i en sammenheng i en gitt kontekst, og at en kan bruke idealtypene som er dannet av Law (1994) som et verktøy.

Det er også viktig å huske på at mønster i nettverk vil være varierende, og at aktører i nettverk vil ha ulike effekter basert på kontekst. Det er aktørene som fronter hvordan nettverkene snakker og handler (Law, 1994, s. 108). Det er derfor viktig å studere aktører i nettverk for å forstå hvordan nettverket former det sosiale. Uten aktør-effekter vil det heller ikke forme strukturen i samfunnet, og Law (1994, s. 108) mener da at det vil ikke eksistere noen aktører i det hele tatt. For å si det på en annen måte, uten aktører og deres materiell vil ikke nettverkene ha en fremtredende stemme som påvirker den sosiale verden. Man må derfor studere

mønstrene i et nettverk, og med dette mener Law (1994, s. 108) en må se på aktørens effekter og deres handlingsrom for å forstå den strukturelle rammen i en gitt kontekst. Nettverkene forandrer seg, aktørene forandrer seg og effektene størrelse kan variere i implementeringsprosessen av for eksempel en teknologi. Hvor store er nettverkene som aktøren fronter? Hvilken karakter har de? Svaret på dette varierer, og det er nettopp derfor en må se på og studere dette i praksis (Law, 1994, s. 108). Law (1994, s. 108) forventer også at nettverkene interagerer og reorganiserer hverandre. Om vi skal se på analysen vil en aktør med språk ha mindre effekt enn en tekst. En tekst har en lenger holdbarhet og kan nå ut til flere. Tilsvarende vil en tekst publisert på nett har større effekt enn en tekst som ikke er publisert ut i det offentlige. Dette vil derfor avgjøre hvor mye dette materielle vil påvirke den sosiale og strukturelle rammen i vårt samfunn.

Til slutt er det også viktig å se på nettverkene som empiriske gjenstander, da samarbeidet mellom disse også er et resultat. En konsekvens av dette er at også samarbeidet mellom nettverkene må studeres empirisk for å forstås, en organiseringsprosess. Om nettverkene ser ut til å falle sammen i en ny kontekst betyr dette at de fungerer sammen, de går sammen i en organiseringsstruktur (Law, 1994, s. 110). Tilsvarende som Law (1994, s. 110) sier «On the other hand, if they cant be made to go together – why then they simply don` t cohere».

3 Metodisk tilnærming

Metodisk tilnærming handler om hvordan man skal gå fram for å finne informasjon om den aktuelle virkeligheten, og hvordan denne informasjonen skal analyseres og til slutt hva den forteller oss om samfunnsmessige forhold og prosesser (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2016). For at jeg skal finne informasjon om en teknologi og dens sosiale påvirkning, må jeg ha en metodisk tilnærming som egner seg for å finne ut av hvordan eInnsyn gjennomføres Oslo kommune.

Design og metode må tilpasses, problemstillingen, samt faktorer som ressurser og tid man har til rådighet, hva som er mulig innenfor min fastsatte tidsramme og rimelige økonomiske krav. Min fokuserte hensikt er å finne ut hvordan politiske idealer praktisk gjennomføres ved innføring av en spesifikk teknologi i organisasjonen Oslo kommune. Hvordan implementering foregår i en organisasjon vil være avhengig av organisasjonens struktur, menneskene i organisasjonen, deres atferd og holdninger til teknologiske endringer. Det er derfor i denne studien mest hensiktsmessig å studere denne kompleksiteten ved å gjennomføre en kvalitativ studie. Jeg må studere prosessen.

3.1 Forskningsdesign

Jeg studerer dette feltet fra et STS-perspektiv, og det vil derfor være naturlig å se på implementeringen av eInnsyn og brukere av løsningen i et eksplorerende perspektiv. Skjølvold (2015, s. 74) understreker noen viktige poeng med referanse til Latour og Woolgars (1979). De retter fokus på det å ikke vektlegge skille mellom det naturlige og det sosiale ved studier av denne typen. Det er viktig at forskeren går inn i en situasjon med et åpent sinn. Man burde prøve å «glemme» eller sette en parentes rundt den kunnskapen man har angående vitenskaps- og eller teknologiproduksjon. For at jeg ikke skal gå i den «fellen» å konstruere data til å passe «inn» i mitt teoretiske rammeverk, velger jeg derfor for en hovedsakelig induktiv tilnærming (empiri til teori), med et overordnet begrepsapparat i samsvar med STS perspektivet samt den forståelse jeg har tilegnet meg av fagfeltet før jeg startet på denne forskningsoppgaven. Derfor har jeg samlet inn data, supplert teori og analysert praksisfeltet parallelt. Jeg har vært bevisst på å begrense faren for å «overbevise leseren om å få rett».

Jeg har lagt opp til et eksplorativt design. Det vil si at jeg har formulert en problemstilling med muligheter for å oppdage og beskrive en virkelighet knyttet til implementeringen av en spesifikk teknologi. Når jeg nå har lest meg opp på produktet eInnsyn, finner jeg at Digitaliseringsdirektoratet har en rekke kvantitative rapporter tilgjengelig, der målbare variabler er satt inn i antatte alternative virkeligheter, noe som ikke ville gitt svar på min formulerte problemstilling som er mer prosessorientert. Jeg besluttet derfor tidlig at denne oppgaven skulle være en kvalitativ forskningsoppgave. Jeg ønsker å gå inn i studiet med en kvalitativ forskningsmetode for å samle inn informasjon i krysningsfeltet mellom teknologi og menneskelig atferd og motivasjon ved kvalitative teknikker som dokumentanalyse, intervju og fortolkning. Mitt formål er å finne kategorier av sosiale fenomen som kan beskrives og fortolkes i et STS-perspektiv og fokuserer en prosess fremfor en situasjonsdokumentasjon. Den går utover situasjonsbildet knyttet til en «Digital Agenda for Norge» som blir presentert i Stortingsmelding 27 (2015-2016) og implementeringsprosessen som foregår i Oslo kommune.

Studien er designet som en case-studie, som omhandler studier av en eller flere tilfeller som skal studeres inngående (Johannessen, Tufte & Kristoffersen, 2015). Siden case-studier ifølge Hay (2016, s. 131) er velegnet til å studere eksisterende forklarende begreper (teorier), forfalske eller utvikle nye forklarende begreper, vil dette være en god måte å studere eInnsyn-implementeringen gjennom et STS-rammeverk. Jeg vil ta i bruk begreper og teorier produsert for formålet og som tidligere har vært utformet for å belyse omstillingsprosesser i kommune-Norge.

3.1.1 Utvalg og rekruttering

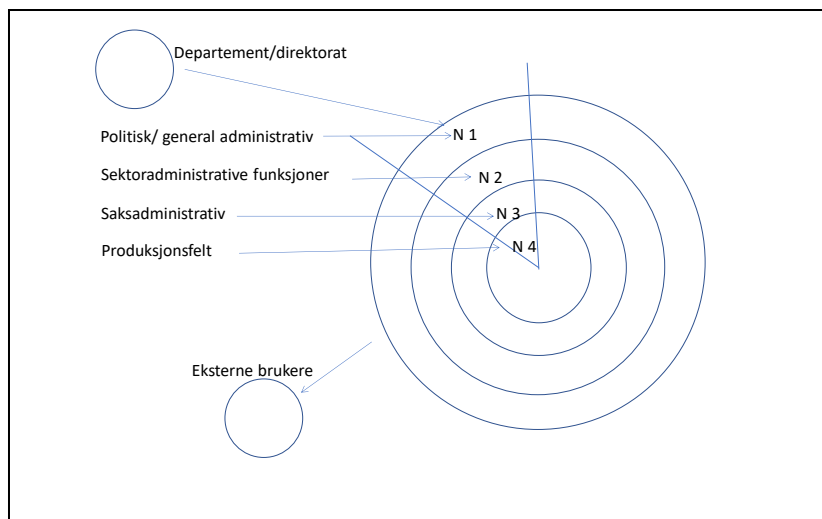
For å få relevant informasjon og gode dybdeintervjuer, er det viktig å komme i kontakt med informanter som besitter riktig informasjon, erfaringer og opplevelser om det fenomenet jeg vil studere. Jeg kontaktet derfor tidlig Difi (som nå heter Digitaliseringsdirektoratet) for å få tilgang til brukere av eInnsyn. I utgangspunktet trodde jeg at det var flere som hadde iverksatt dette systemet, men det viste seg å være få. Bare Oslo kommune synes å være relevant som case slik jeg hadde siktet meg inn.

Strategien for informantutvelgelse jeg ser det tjenlig og mulig å benytte, kalles ofte snøball-metoden. Jeg tok kontakt med Digitaliseringsdirektoratet, som deretter har henvist meg videre til aktuelle personer innad i organisasjonen for videre kontaktopprettelser. Ballen har rullet

mellom Digitaliseringsdirektoratet og Oslo kommune, og deretter til personer i Oslo kommune internt. Jeg har benyttet flere såkalte «port-åpnere». Ulempen med slike metoder er at man kan bli henvist til «utvalgte» som kan representere til fordel for en organisasjon. Derfor har jeg fått tilgang flere informantgrupper hvor jeg så kunne velge ut noen selv etter punkter den organisatoriske «stien» jeg så som tjenlig. Jeg har informert de aktuelle informantene om prosjektets formål, innhold og hvilke saksområder jeg ville sette søkelys på. Ifølge Johannessen et al. (2016, s. 114) er formålet med en kvalitativ metode at man kan hente mye informasjon fra et begrenset antall informanter. Jeg la opp til en utvalgsstrategi som antas å gi tilstrekkelig data på de ulike punktene i organisasjonen for å belyse min problemstilling, en strategi som kan benevnes som kriteriebasert utvalg. De aktuelle organisatoriske punktene/aktør-rollene måtte inkludere ledere, mellomledere og de som er i direkte kontakt med løsningen. Jeg regnet da med å få informasjon om hele infrastrukturen og prosessen ved implementering av teknolog fra initiativ til praktisk publisering. Jeg mente da å kunne følge møte mellom ny teknologi og menneskelige intensjoner og praksis, samt evalueringsdata. Konkret endte det da opp med representasjoner fra toppledelsen, mellomledere og videre til de som skal ta i bruk teknologien i en arbeidsprosess. Dette vil synliggjøre atferd og handlingsmønster på flere stadier i implementeringsprosess, og viser hvordan ulike aktører tar imot, påvirkes og samhandler med en ny teknologi.

Totalt involverte jeg 6 enkeltpersoner der en har rolle som ansvarlig for prosjektet, en som var ansvarlig for grensesnittet og en teamleder som var i direkte kontakt med tjenesten. Deretter hadde jeg en fokusgruppe på tre personer der alle hadde ansvar for å publisere i eInnsyn. Tanken var å komme tilbake til disse informantene for tilleggsinformasjon etter hvert som analysen skred frem. Dette var i utgangspunktet en sentral dimensjon ved det eksplorative designet som jeg så for meg i starten.

Fig 1. Illustrasjon av en offentlig organisasjon delt inn i sfærer og sektorer der sfærene symboliserer hierarki og sektorene saksdomener. Posisjonene definerer da ulike aktørroller/kriterier for utvalget.



Figur 1 Illustrasjon av informantutvalg

Figuren over viser hvordan informantutvalget er tenkt hentet kriteriebasert fra et tverrsnitt av organisasjonen i den aktuelle sektoren, (publisering i eInnsyn). Saksfeltets hierarkiske struktur uttrykkes ved N1 ... N4, der N1 ligger i det politiske /generaladministrative feltet og mottar sine føringer fra overordnede offentlige organer (Departement og direktorat). N2 Er i direkte linje til N1 mht. eInnsyn. N3 er teamleder på etatnivå. N4 har rollen som praktisk produsent av fulltekstpublikasjon og klarering for publisering i samsvar med intensjonene i eInnsyn-konseptet. Rolleoppgavene setter kriteriet for utvelgelsen, Kriteriene blir da at informantene samlet skal være ansvarlig for fremdriften av eInnsyn på 4 ulike nivåer i organisasjonen Oslo kommune.

I tillegg, etter å ha gått gjennom intervjuene, hadde jeg i utgangspunktet en intensjon om å intervju en gruppe mennesker som brukte denne tjenesten. Dette ville gi meg anledning til å konfrontere informasjon som kom frem i intervjuene. Flere yrker/funksjoner ville bli representert i denne seansen. Spesielt siktet jeg meg inn på journalister og mennesker som brukte tjenesten under politiske møter. På grunn av epidemien «Covid-19» og alle implikasjonene dette fikk for meg og mine muligheter for kontakt med de aktuelle gruppene, ble dette vanskelig å gjennomføre. Jeg har derfor valgt å fokusere på de 6 informantene jeg hadde gjennomført intervjuene med. I denne studien vil informantene omtales som N1, N2, N3 og N4. Dette er for å bevare anonymiteten og tydeliggjøre informasjonens posisjon i organisasjonen.

3.1.2 Intervju og subjektivitet

Hay (2016, s. 150) mener intervju er en god måte å få tilgang til informasjon om hendelser, erfaringer og meninger. Dataene i min studie er hentet gjennom et semistrukturert intervju (Hay, 2016, s. 158). Siden jeg er student, og er nokså uerfaren med datainnsamling, valgte jeg denne fremgangsmåten for å sikre relevans i intervjuene. Et semistrukturert intervju betyr at man har en intervjuguide med tema og spørsmål, men at man er åpen for å snakke mer eller mindre om et tema, og muligheten for å komme med oppfølgingsspørsmål. Denne fremgangsmåten sikrer meg svar på relevante tema, og tilstrekkelig med data til å besvare min problemstilling. Samtidig kan strukturen åpne opp relevante tema jeg ikke hadde vært bevisst på, siden semistrukturert intervju gir muligheten til å ha en åpen flyt i samtalen, og gi rom for oppfølgingsspørsmål og andre relevante tema/perspektiver kan bli belyst.

Forut for intervjuene laget jeg individuelle intervjuguider til hvert intervju utfra en tanke om hva som var sentral informasjon for de ulike posisjonene/rollene i infrastrukturen. Alle intervjuguidene var strukturert med innledning, nøkkelspørsmål og avslutning. Ifølge Hay (2016, s. 154) kalles dette en pyramidestruktur, der man starter med spørsmål som er lette å svare på. Spørsmål om deres ansvarsområde og deres rolle i organisasjonen med hensyn til eInnsyn. Dette var en måte å starte samtalen, og bidra til å gjøre informanten trygg. Dette defineres ifølge Hay (Hay, 2019, s. 154) som «primary questions», og bidrar til å åpne opp for å diskutere et tema. Videre under «nøkkelspørsmål» kategoriserte jeg spørsmålene etter temaer jeg ønsket å få frem. For eksempel Digitaliseringsdirektoratet sin veilederrolle, ledelsesperspektivet og lederens rolle med ansatte hos ledere i organisasjonen. I fokusgruppen, som gjelder de som er i direkte kontakt med løsningen i den daglige publisering, kategoriserte jeg spørsmålene etter tidsperspektiv, informasjon fra høyere nivå og erfaringer og opplevelser knyttet til eInnsyn. Som avslutning valgte jeg å gå for mer reflekterende spørsmål som kunne utfylle og bekrefte informasjon fra nøkkelspørsmålene. Jeg hadde med spørsmål som kunne si noe om hvordan eInnsyn passer inn i det sosiale ved bruk, hvordan de opplevde implementeringen og deres erfaringer, og hvordan de vurderte dette. Til slutt var det viktig for meg å gi informanten muligheter til å komme med tema eller refleksjoner rundt det vi hadde pratet om. Da spurte jeg om det var noe de synes var viktig å ta opp, som vi enten ikke hadde pratet om, eller som de ønsket å fortelle mer om. Spørsmålene i intervjuguiden til den overordna systemeieren var mer generelle spørsmål for å skape innsikt om intensjoner og opplegg, opphavet til den teknologiske løsningen og derigjennom få et overblikk over tema som kanskje var mer viktige enn andre til de andre

intervjuene. Samtidig ville denne rollen gi god informasjon om hvordan føringene fra regjeringen var forstått og ønsket formidlet videre inn i organisasjonen.

For å sikre detaljerte og direkte siterte intervju, valgte jeg å ta lydopptak under intervjuene. Etter hvert som jeg var ferdig med et intervju, transkriberte jeg det. Dette gjorde jeg i etterkant av hvert intervju, mens intervjuet enda var ferskt i minnet. Jeg informerte alle informantene om hva intervjuene handlet om, og at jeg ønsket å ta lydopptak. Jeg benyttet samtykkeskjema. Jeg avtalte intervjuene på forhånd, og møtte opp på informantens arbeidsplass. Alle intervjuene ble holdt på et møterom/kontor og ble ikke forstyrret av andre. Jeg valgte å ha systemeieren som første intervju for å øke forståelsen og få en overordnet innsikt i hvilke tanker og refleksjoner de hadde rundt eInnsyn, hvilke intensjoner som lå til grunn og tanker om eInnsyn fungerer ut fra formålet.

Gjennom intervjuene ble ikke alle spørsmålene brukt fordi de allerede ble besvart gjennom samtalen på andre tema. Jeg brukte likevel muligheten til å kunne utdype svarene innen disse temaene, og få mer informasjon ut av det de allerede hadde svart på andre spørsmål. Jeg ser nå i ettertid at spørsmålene kunne vært formulert bedre og gitt en bedre innsikt om jeg hadde hatt en bedre innsikt i teknologien eInnsyn, samt organisasjonens bruk av denne tjenesten. Selv med en induktiv tilnærming ser jeg at det hadde vært en fordel å være klarere på hva jeg ville hatt svar på før intervjuene. Dette er noen forbedringspunkter jeg vil ta med meg videre som erfaring.

Jeg opplevde at informantene synes denne studien var spennende, og var svært interessert i å kunne bistå min studie. Jeg anså dette som en fordel for informasjonstilfanget og det medførte utvilsomt informasjon med en god dybde.

En masteroppgave er et vitenskapelig arbeid og skal etterstrebe en viss objektivitet i beskrivelsen av feltet en vil studere. Dermed vil det være viktig for meg å være bevisst på min egen subjektivitet under intervjuene. Faren for å formulere seg, eller gi inntrykk for at man ønsker et spesifikt svar, bevisst eller ubevisst, vil alltid være til stede. Det er derfor viktig at man tilstreber å være så nøytral som mulig ved å synliggjøre ens egen refleksivitet rundt egen posisjon, og hvordan ens egen karakter i forskningsarbeidet kan forme informantens informasjon. Jeg har derfor prøvd å la informantene fortelle om sine opplevelser, meninger og erfaringer fra deres virkelighet og fra deres ståsted, ikke utfra hva det de antar at jeg vil ha som svar. Dette gjelder også for påvirkning gjennom detaljerte beskrivelser av mitt eget ståsted med tanke på studie, hva jeg vil ha svar på osv. på forhånd. Med dette var jeg redd for

å vinkle svarene til informanten med fokus på mitt ståsted og intensjon. Det er viktig å bevisst-gjøre seg at det ikke er informantens oppgave å skille ut hva som er viktig informasjon og ikke. Samtidig var jeg påpasselig med å informere tilstrekkelig hva studien gjaldt gjennom samtykkeskjemaet.

Jeg mener jeg har redusert min subjektivitet ved å gjennomføre et semistrukturert intervju, slik at mine spørsmål allerede er formulerte og gjennomtenkte. Jeg har også unngått ledende spørsmål og - kroppsspråk.

Jeg ser at kunnskap om teorier innen implementering har gitt meg et mer enveis fokus på barrierer/utfordringer enn for de mer positive opplevelser. Jeg burde vært mer bevisst på hvordan jeg fikk en positiv dimensjon frem, og kanskje hatt mer fokus på spørsmål som innehar et alternativt svar som både kan rette seg mot barrierer/utfordringer og positive opplevelser. Samtidig har jeg med spørsmål om opplevd effektivitet, og opplevde positive holdninger til eInnsyn, noe som retter opp i overvekten av fokuset på barrierer/utfordringer. I tillegg har jeg vært bevisst på å ikke dra inn andres intervjuer i et nytt intervju, slik at svarene fra de nye kommer fra egne erfaringer og ikke en eventuell leder sine meninger til informanten utfra refererte fragment fra tidligere informanter.

Samtidig tenker jeg at det kan være en fordel i intervjusituasjonen at jeg ikke hadde et forhold til eInnsyn fra før. Dette kan bidra til at mine synspunkter og oppfatninger ikke påvirker i noen retning. Når jeg selv ikke har meninger om tema, vil jeg i mindre grad projisere meninger til informanten. Noe jeg kanskje ville gjort om jeg fra før av hadde god innsikt og egne synspunkter på eInnsyn.

3.1.3 Dokumentanalyse

Asdal og Reinertsen (2020, s. 47) definerer teknologi som menneskeskapte redskaper for å muliggjøre en spesifikk intendert handling. Tegn, skrift, trykking, databehandling og digitalisering har gjennom historien revolusjonert menneskers muligheter til å kommunisere, kartlegge, handle og styre uavhengig av fysiske avstander. Denne utviklingen har også medført en grenseløs kommunikasjons-effektivisering og spredningspotensial.

Tradisjonelt anses dokumenter som kilder til informasjon, som obligatoriske ledd i en saksgang, eller som ren formalisering av bestemte hendelser (Asdal & Reinertsen, 2020, s. 47).

Asdal og Reinertsen (2020) viser til hvordan dokumenter også er et verktøy, et redskap for aktivering, for å realisere noe, for å overtale eller sette en sak i bevegelse. Det interessante vil være hva teksten gjør, og hvordan teksten skaper noe nytt. Tekster beskriver ikke bare virkeligheten utenfor teksten, men tekster og dokumenter bidrar til å endre på, modifisere og skape nye saker og sammenhenger (Asdal & Reinertsen, 2020, s. 242). Dette vil ifølge Asdal og Reinertsen bety at tekster er «produktive» de skaper noe nytt og det skjer noe nytt gjennom dem. Her er det tydelige paralleller til John Law sine organiseringsteorier i boken *Organizing Modernity* (1994) som jeg vil bruke som teoretisk grunnlag.

Det er nettopp slike komplekse forhold jeg vil studere. Hvordan har Stortingsmelding 27 «Digital Agenda for Norge» (2015-2016) satt digitalisering i bevegelse i offentlig sektor? Hvordan fortolkes teksten, og hvordan responderer organisasjoner på budskapet slik det oppfattet. Hvilke endringer oppstår, semiotiske så vel som materielle.

Det argumenteres også for at man bør drive «konteksting» for ikke å overfokusere på det produktive og «det nye», og dermed ikke sette tilstrekkelig søkelys på det dokumentene «springer ut av» (Asdal & Reinertsen, 2020, s. 242).

Det er tenkt konteksting ved å vektlegge sentrale problematiseringer og begrunnelser for omstilling slik det blir framstilt, og deretter vise til visjoner og ønsket handlingsretning stortingsmeldingen (2015-2016) signaliserer for tiden framover. Aktører som fokuseres under argumentasjonen i stortingsmeldingen, vil bli vektet. Disse aktørene er med på å skape en ny helhetlig kontekst.

Asdal og Reinertsen (2020, s. 118) argumenter for at man bør ha et aktivt og bevisst forhold til hvordan man «kontekster». Hvilke kontekster og elementer som blir trukket frem og vevd sammen og på hvilken måte.

Gjennom min studie innskriveres nye sammenvevinger av aktører, argumenter, hendelser og dokumenter, samtidig som jeg toner ned innflytelsen fra tråder og forbindelser til dokumentet for aktivt å plassere min forskning i en avgrenset ramme. (Asdal & Reinertsen, 2020, s. 118).

Følgende 4 «kontekster» anses som sentrale i studiet, og fokuseres derfor i analysen av stortingsmelding 27 (2015-2016) «Digital Agenda for Norge». Disse 4 kontekstene videreføres i analyse del 2 (intervju og analyse).

En stortingsmelding er omfattende. Det er et dokument med mange sider og kapitler som tar for seg mange dimensjoner. For å avgrense studiet og problemstillingen, har jeg valgt å sette opp analysen etter følgende kontekstuelle områder:

1. Internasjonal påvirkning og endring i norsk velferdsadministrasjon
2. forventningsendringer om elektronisk kommunikasjon (Ekom)
3. Endringer i samhandlingsmønster mellom stat og kommune
4. Personvern i et digitalt offentlig Norge

Asdal og Reinertsen (2020, s. 49) argumenterer også for at et dokument uten videre ikke blir brukt på mekanisk og forutsigbart vis. Det betyr at man ikke bare ser på dokumenter som instrumentelle. En må også være seg bevisst mottakeren som aktør, da et dokument oftest er åpent for fortolkningsmuligheter som ingen kunne forutsi, men som er vesentlige for videre handlingsforløp. Dokumenter kan også initiere helt andre aktører enn de dokumentforfatteren så for seg, noe som kan skape nye ordninger i nye konstellasjoner (Asdal & Reinertsen, 2020, s. 49).

Stortingsmelding 27 (2015-2016) benyttes som dokument for å besvare spørsmål om hvordan politikk og forvaltning igangsetter praksis. Hvorfor har digitalisering blitt satt på agendaen? Og hvordan har et dokument fra offentlig sektor startet en bevegelse i Oslo kommune, og kanskje endret de strukturelle rammene i organisasjonen?

Analysen av stortingsmeldingen blir i dette studiet et kontekstuellet og aktørinitierende bakteppe for å forstå materielle og semiotiske endringer i en organisasjons virksomhet, noe som forventes synliggjort i det empiriske studiet av materielle vilkår og aktørenes forståelse og respons relatert til Oslo kommunes implementering av eInnsyn.

3.1.4 Dataanalyse

Intervjudata vil bli fremstilt i analyse del 2 og analyse del 3. I analyse del 2 vil jeg vise til begrunnelser for hvorfor teknologien eInnsyn blir utviklet og implementert hos Oslo kommune, og om dette samsvarer med de politiske verdiene som kommer frem. Videre i analyse del 3 vil jeg gjennom intervjudata se på hvordan de politiske føringene gjennom stortingsmeldingen gjenspeiles i praksis, i en implementeringsprosess av eInnsyn i en etat i Oslo kommune.

Jeg gikk gjennom alle intervjuene flere ganger, og startet med å kategorisere dataene etter å ha blitt godt kjent med informasjonen i de transkriberte intervjuene. Deretter gikk jeg gjennom teorien jeg hadde lagt til grunn. Jeg startet deretter å supplere begrep og teori innen viktige tema jeg ønsket å fokusere på. Jeg kategoriserte data etter ulike tema fra teorien. Dette var tema som Prioriterte/sentrale oppgaver og funksjoner, som omhandlet informantenes formålsinnsikt og opplevelser av sentrale prioriteringer på ulike nivå, opplevde barrierer og tekniske utfordringer, implementering og innovasjon, tanker om effektivisering og gevinst og opplevelse av læring og utvikling. Underveis ved koding av data har jeg også fått lagt et strammere rammeverk for de teoretiske betraktninger jeg så som nødvendig å ta i bruk for at relevant data og sentrale fenomen skulle bli analysert i en kontekst som best mulig kunne beskrive den virkelighet jeg var ute etter ved bruk av det begrepsapparat jeg hadde til rådighet. Her er det også viktig å tenke over ens eget ståsted og subjektivitet ved tolkning av data. Ved en kvalitativ studie tolker man meningsinnhold i andres opplevelser og erfaringer, og det er derfor fare for at man konstruerer dataen til å «passe inn». Her har jeg vært bevisst i å ikke gi informantenes meningsinnhold en mening som ikke er der, og har derfor valgt å vise til utfyllende sitater for å sikre at deres informasjon kommer frem på riktig måte og kan bedømmes av andre.

3.2 Svakheter og begrensninger i oppgaven

Jeg ser i ettertid at det er mye som kunne vært gjort annerledes i denne studien. Først og fremst burde jeg vært mer bevisst i hvilken kunnskap og bakgrunn organisasjonen hadde fra før av ved en slik type teknologi. Jeg burde vært tidligere ute med å intervju informantene slik at jeg fikk muligheten til å følge opp den dataen jeg fikk i de første intervjuene. I tillegg tror jeg min studie ville vært beriket av data fra journalister og politikere som bruker tjenesten innen andre områder enn i en organisasjon. Dette hadde gjort at jeg hadde fått en bedre innsikt i infrastrukturen fra toppledelsen til brukere til sluttbrukere. Dette hadde tydeliggjort hvordan et skript i en teknologi synliggjør seg når det møter den sosial verden. Ikke minst hadde jeg fått synliggjort hvordan den interagerer med organisasjonen og samfunnet, samt fått et mulig klarere bilde av problematikken som ligger i et slikt møte. Men det er også tydelig at et slik idealistisk forskningsmål ville sprengt alle grenser for en students tidsramme.

I ettertid skulle jeg ønske at jeg hadde hatt en bedre intervjuguide. Jeg ville nok formulert den annerledes om jeg hadde gjort studien på nytt. Samtidig har jeg fått ut mye og relevante

dataen fra den intervjuguiden jeg har brukt, og til og med funnet interessante funn når jeg ser dataen i en sammenheng fra de ulike informantene. Diskrepansen som ligger i forskjellen mellom det nå ønskede og det som ble gjort, vil jeg betrakte som mål for økt innsikt og læring, og det er vel dette arbeidets formål.

Med mer erfaring og mer innsikt og bevissthet på hva jeg ønsket og kunne forvente, ville nok prosessen vært mindre krevende. Den har dog vært svært lærerik og gitt meg god innsikt i hva jeg ville gjort annerledes. Det ligger mye problematikk i det å studere en teknologi man ikke har erfaring med, eller innsikt i fra før av. Man lærer om teknologien innen nye områder gjennom prosessen, og dette begrenser nok hva jeg kunne fått ut av den tiden om jeg hadde gjort dette annerledes.

Uttrykket «veien former seg mens man går» er nok et riktig uttrykk her, for studien har endret seg fra min første tanke, mitt første møte med Digitaliseringsdirektoratet og frem til jeg fant ut av hvilke informanter jeg skulle ha. Fordelen her er at studien er fleksibel, og så lenge man ivaretar dataen som sin sannhet, med bevissthet og synliggjøring av mitt ståsted har jeg kunnet tilpasset relevans av teori etter mitt behov.

3.3 Validitet og reliabilitet

To sentrale begrep i kvalitativ forskning er validitet og reliabilitet. Validitet sier noe om hvor valide dataene er, hvor troverdige de er. troverdigheten kan påvirkes av flere punkter – subjektivitet fra min side, fokus på «forsiden av medaljen» fra informantens side. Jeg opplever ikke at informantene i individuelle intervju som ledere var opptatt av å vise frem «forsiden av medaljen» eller dekket over informasjon om sine sårbarheter eller utfordringer vedrørende implementering av teknologien. Jeg opplevde i stedet at informantene ønsket å dele informasjon og fortelle positive og negative opplevelser, og at denne studien kunne bidra i prosessen med implementering av teknologien i andre organisasjoner. Jeg opplevde også at informantene var opptatt av å fortelle hvilken lærdom de har gjort seg, og hva de ville gjort annerledes i en ny situasjon.

Siden jeg har hatt gruppeintervjuer kan det med fordel styrke validiteten, da man kan få opp flere tema og skape en god diskusjon rundt temaene, men også skape problemer. Problemene kan komme om en informant har en karakteristika som påvirker retningen på diskusjonen og dermed hvilken informasjon som kommer frem. Noen av informantene kan si seg enig i det en

av personene har fortalt fordi man ikke ønsker å være uenig med andre informanter, eller er sårbare for å dele sine opplevelser og erfaringer. Min opplevelse i fokusgruppen er at en av personene tok ordet mest, og at de andre sa seg enige i det som ble fortalt i starten. Heldigvis løsnet dette etter hvert da de andre ble mer engasjerte gjennom intervjuet. Dette viser også at en pyramidestruktur i intervjuguiden var nyttig, da jeg skapte en trygghet og åpnet opp for å diskutere tema med en enkel innledning. Jeg opplevde også at de andre ikke var redde for å fortelle om sine erfaringer fremfor de andre informantene, men at de heller var mer redde for selve intervjusituasjonen. Da de forsto at dette ikke var noen «test» for de innen deres arbeid, var deling av opplevelser og erfaringer mindre farlig. Jeg opplevde også at opplevelser og erfaringer en informant kom med, skapte videre diskusjon og refleksjoner hos andre, noe som økte sannhetsverdi og nyansering.

Som nevnt ovenfor, har jeg prøvd å være så bevisst som mulig i min subjektivitet. Å være bevisst på mitt ståsted, og sikre at dataene blir tolket så nær «sannheten» som mulig, er viktig for validiteten i oppgaven. Dette har jeg forsøkt gjennom lydopptak av hvert intervju og transkribering like etterpå slik at jeg sikrer at informantens meningsinnhold blir tolket rett. Gjennom analysen har jeg vært bevisst i å ha med nok data til at meningsinnholdet blir fremstilt riktig i analysen.

Det samme gjelder for dokumenter. Å ikke gi dokumentet meninger eller innhold som ikke eksisterer. Jeg har gjennom analysen henvist til og utdypt dens problematisering og løsninger på en slik måte at meningsinnholdet ikke skal kunne konstrueres. Samtidig kan en også se på meg som analyserer dokumentet som en aktør, en som mottar stortingsmeldingen og leser den. Som jeg redegjorde i underkapittelet for dokumentanalyse er det åpent for fortolkningsmuligheter av dokumenter og dets meningsinnhold for mottaker.

Reliabilitet viser til hvor etterprøvbare og konsistente resultater datainnsamlingen gir om de blir brukt i en lignende situasjon av andre forskere eller i andre tider (Hay, 2016, s. 453). Det er ofte samtaler som styrer datainnsamlingen, i tillegg til at jeg som forsker alltid vil ha en subjektivitet til en viss grad. De temaene jeg har valgt å legge frem fra datainnsamlingen, kan være annerledes for noen andre på grunn av min måte å være på eller tolke verden på. Forskeren har innflytelse på den kunnskapen som utvikles, og forskerens forståelse preger presentasjonen av denne kunnskapen (Thagaard, 2003, s. 193) For å sikre reliabiliteten i studien har jeg valgt å redegjøre for hvilket perspektiv jeg tolker ut fra (STS-perspektiv). I tillegg har det vært viktig for meg å redegjøre for hele prosessen fra jeg startet å ta kontakt med Digitaliseringsdirektoratet (Difi), hvordan prosessen har foregått, hvilke begrensninger

jeg har og hvilken metode jeg har valgt. Jeg har prøvd å begrunne mine metodiske valg så godt det lar seg gjøre ved å være transparent slik at denne studien skal kunne etterprøves. Studien vil måtte legges opp annerledes om man velger samme fremgangsmåte for implementering, men med andre intervjuobjekter i en annen organisasjon, fordi erfaringer med denne typen teknologi fra tidligere kan være annerledes i andre organisasjoner. Selv med en studie på samme tidspunkt.

3.4 Etikk

Det kan oppstå mange etiske dilemma ved en studie. Samtykke fra informanter, vern for anonymitet, lagring og oppbevaring av data gjennom taushetsplikt, tolkning av meningsinnhold hos informantene, bruk av andres produkt i teori, analyse m.m.

For å gjennomføre et empiriske studie er det nødvendig med data. I en kvalitativ studie er vanlige datainnsamlingsmetoder observasjoner, intervju og dokumentanalyse. Siden jeg har valgt å samle inn data gjennom intervju er samtykke fra informanter viktig.

For å sikre samtykke fra informanter har jeg informert informantene om studien i forespørselen på epost, og jeg har også informert om studien i et samtykkeskjema før intervjuene.

Prinsippet om konfidensialitet innebærer at informanten har rett til å beskyttelse av privatliv (Thagaard, 2003, s. 199). Derfor er det viktig å verne anonymiteten til informantene. Dette er særlig viktig i en kvalitativ studie da informantenes opplevelser og meningsinnhold blottlegges. For å verne om deres anonymitet har jeg sendt inn søknad til NSD som er godkjent. Jeg har også begrenset biografisk informasjon om informantene ved å anonymisere etatens navn og informantens alder, navn og bosted. For i skille mellom informantene har jeg brukt symbolske navn som N1, N2, N3 og N4. Her får jeg skilt mellom toppledelse, mellomledelse og ansatte uten å utgi opplysninger om informantene.

Videre vil jeg sørge for en ansvarlig og forskriftsmessig lagring og oppbevaring av datamateriale. Under intervjuene har jeg tatt lydopptak som ikke er tilgjengelig for andre. Datamaskinen min er låst med kode, og den er ikke tilgjengelig for andre. Jeg har forsikret meg om at dataen ikke vil bli tatt i bruk til andre formål, og blir slettet etter endt studie.

Innsynsrett til dataen er forbeholdt meg og informanter som ønsker innsyn i eget datamateriale. Innsyn vil også være tilgjengelig for studieveileder, noe som er oppgitt i samtykkeskjemaet.

Presentasjon av resultater er utfordringer som er særlig fremtredende knyttet til kvalitativ studie. For å gjøre en etisk forsvarlig studie har jeg prøvd å være mest mulig transparent i mitt metodekapittel. Særlig viktig er mine beskrivelser av ståsted og subjektivitet. Som forsker tolker man ut ifra vår egen forståelse av verden. Thagaard (2003, s. 188) viser til viktigheten av å forstå at «de teoretiske perspektivene forskeren utvikler i forhold til dataene, er et resultat av en gjensidig påvirkningsprosess mellom forskerens faglige forankring og tolkning av mønstre i dataene». Siden jeg som forsker står utenfor organisasjonen, og heller ikke har innsyn i daglig bruk av eInnsyn kan mitt perspektiv være forskjellig fra informantens forståelse av deres situasjon (Thagaard, 2003, s. 188). Jeg har fremlagt mitt teoretiske utgangspunkt (subjektivitet), og presentert en detaljert beskrivelse av mitt forskningsdesign. Dette for å synliggjøre min posisjon i studien, og at tolkning av dataene er fra et teoretisk perspektiv. Dataene er presentert for å få frem meningsinnholdet, slik at dataen ikke kan konstrueres til å «passe inn» i mitt teoretiske utgangspunkt.

Fortolkninger av data kan skape utfordringer når man i sammen med en organisasjon kommer frem til et tema å studere. Beslutningen om å studere eInnsyn ble gjort i samarbeid med Digitaliseringsdirektoratet. Det er derfor viktig å være tro mot forskningsidealet. Etske dilemma i en slik situasjon er å dele informasjon i fra dataene for å være lojal. Anonymisering av dataene er viktig for at det ikke skal kunne skade informanten. Derfor må jeg som forsker huske på at dette ikke er et bestillingsverk fra Digitaliseringsdirektoratet. Samt er det viktig å huske på å ha respekt for informantenes meningsinnhold i deres utsagn. Grensen mellom egenforskning og hjelpelighet fra organisasjonen er viktig.

Til slutt er plagiering et etisk viktig prinsipp. Bruk av andres forskning i oppgaven i teori og analyse vil bli godt dokumentert etter riktig standard.

4 Analyse del 1: Digital Agenda for Norge

I dette kapittelet vil jeg ta for meg Stortingsmelding nr. 27 Digital Agenda for Norge (2015-2016). Denne stortingsmeldingen er den første som tar for seg IKT-politikk innen systematisk samordning av statlige og kommunale IKT-løsninger. Det er ønske fra regjeringen at statlige virksomheter skal være pådrivere for å lage gode digitale tjenester på tvers av statlige og kommunal sektor, og at statlige virksomheter skal koordinere dette (KMD, 2016b). Som mål vil politisk ledelse fokusere på effektivisering av arbeidsprosesser, redusere kostnader og øke beslutningskvalitet ved å i framtiden fokusere på informasjonsforvaltning. Noe som de mener, skal bidra til et bedre personvern (Meld. St.27 (2015-2016)).

I denne delen av analysen vil jeg belyse ved hjelp av teori fra ANT og Laws organiseringsstrukturer hvilken rolle Stortingsmelding 27 har som aktør for å digitalisere Norge. Hvilke formål og begrunnelser ligger i Meld. St. 27 for digitalisering? Dette er nødvendig å beskrive før jeg kan svare på arbeidets hovedspørsmål; I hvilken grad realiserer implementeringen av digitaliseringsverktøyet e-Innsyn de kommuniserte formålene.

Som gitt i metoden vil jeg ved bruk av «konteksting» se på hva stortingsmeldingen (2015-2016) springer ut av, og se på hvilke nye kontekster som oppstår. Det av relevans er å se på hvordan regjeringen etablerer et «scenario» for digitalisering i Norge. I denne «scenariobyggingen» er det særlig fire aspekter/verdier som framheves i meldingen. Det blir derfor plassert fire nye kontekster av stortingsmeldingen innen min avgrensning. Følgende er det:

- 1) Internasjonal påvirkning og endring i norsk velferdsadministrasjon
- 2) Forventningsendringer om elektronisk kommunikasjon
- 3) Endringer i samhandlingsmønster mellom stat og kommune
- 4) Personvern i et digitalt offentlig Norge

Det formidles i meldingen at Norges produktivitetsvekst har stagnert siden 2000-tallet, noe som skaper bekymringer for inntekts- og velstandsutviklingen i Norge (Meld. St. (2015-2016), s. 15). På overordnet nivå ansees bruk av teknologi som en vesentlig løsning for å øke produktiviteten i Offentlig sektor ved å gå fra ressursøkonomi til kunnskapsøkonomi gjennom læring og utvikling i organisasjoner (Meld. St.27 (2015-2016, s. 16). Digitalisering blir framskrevet overbevisende i Stortingsmeldingen som et virkemiddel for å fornye, forbedre og forenkle offentlige tjenester og effektivisere forvaltningen (Meld. St. (2015-2016), s. 82).

Effektivisering er ikke eneste begrunnelse for digitalisering i offentlig sektor. Aktører fra ulike virksomhetsfelt interagerer mot konsensus om til enhver tid utgjør det dagsaktuelle konseptet for en digital hverdag. Sluttbruker (aktør) krever å bli møtt med digitale verktøy der tilgjengelighet og tidsbesparelser er sentrale dimensjoner. Ifølge meldingen er dette noe som tvinger seg fram etter som den unge generasjonen er «innfødte» i den digitale verden og store deler av den voksne og eldre befolkning allerede har adaptert «digitalismen» på en måte som øker kravet til og forventningene om at alt kan finnes på nettet. Offentlige instanser tvinges til modernisering.

Dimensjonen tilgjengelighet brukes også i en kontekst hvor utvikling av systematisk og flytende samordning av statlige og kommunale IKT løsninger kan bidra til en effektivisert hverdag mellom statlige organer, så vel som innbyggere, for å redusere kostnader (Meld. St.27 (2015-2016), s. 51). Det allmenne kravet om å redusere offentlig sektors ressursbruk fremstår som et mantra fra alle hold. Papirbruken skal også reduseres i miljøpolitisk perspektiv. I et mulig motsetningsforhold til effektivisering og tilgjengelighet, ligger et absolutt krav om personvern.

4.1 Internasjonal påvirkning og endring i norsk velferdsadministrasjon

Prioriteringer i den nasjonale IKT-politikken påvirkes av utviklingen internasjonalt. Meld. St.27 (2015-2016) mener derfor IKT-politikken er et viktig område for internasjonalt samarbeid (Meld. St.27 (2015-2016), s. 14). Tidligere nevnte stagnasjon i produktjonsvekst er ikke spesifikt for Norge. Den er et internasjonalt anliggende som gjelder alle i-land.

Produktivitetskommisjonen peker i sin første rapport (NOU 2015, s. 1) på at mer og bedre teknologi vil være avgjørende for økt produktivitet både i offentlig sektor og næringsliv (Meld. St.27 (2015-2016), s. 16). NOU's (...) rapport peker også på nødvendigheten av overgang til kunnskapsøkonomi for å sikre konkurransefortrinn (Meld. St.27 (2015-2016), s. 16)

Norge vil med bakgrunn i denne bekymringen styrke næringslivets konkurransekraft og legge til rette for at den nødvendige omstillingen skjer så «smidig» som mulig (Meld. St.27 (2015-2016), s. 95). Regjeringens plan er å bruke IKT, fordi de mener at dette øker samfunnets totale produktivitet. IKT-politikken har som formål om å styrke Norge som nasjon, og ikke

bare offentlig sektor. Ved å bidra til kunnskapsutvikling og digital utvikling, vil en sette fart i verdiskaping og innovasjon (Meld. St.27 (2015-2016), s. 95). Ved en god infrastruktur med elektroniske kommunikasjonsnett, styrke innbyggers kompetanse og sikre deltakelse og tillit til digitale løsninger, mener regjeringen at Norge blir bedre rustet for fremtidens utfordringer (Meld. St.27 (2015-2016), s. 95). IKT blir altså framskrevet som et virkemiddel for løse en rekke større samfunnsmessige problemstillinger både i et nåtidig og et framtidig Norge.

En kan også se at korona-pandemien har framskyndet behovet for omstilling, og at disse områdene som nevnes i Meld. St.27 ((2015-2016), s. 95) er blitt enda viktige. Pandemien har økt behovet for digitale tjenester og infrastrukturer. Arbeidsledigheten har økt, og behovet for kompetanseheving er blitt tydeligere. Det er viktigere for arbeidssøkende å ha mulighet til å operere i flere markeder, ikke minst å være i stand til å håndtere ekspanderende digitalisering. EU har blant annet etablert et velfungerende indre marked for fysiske varer og tjenester som Norge er en del av. Regjeringen mener derfor en digital økonomi som er drevet av fenomener som tingenes internett, skytjenester, mobilrevolusjon og økning av datakraft gir muligheter til vekst og sysselsetting ved å skape grunnlag for investeringer og innovasjon (Meld. St.27 (2015-2016), s. 95). Regjeringen mener dette er et særdeles viktig satsningsområde for et land som Norge, fordi Norge er et lite land med mange små bedrifter, lite hjemmemarked og stor avstand til de store markedene (Meld. St.27 (2015-2016), s. 95). Et tydelig satsningsområde for stortingsmeldingen ser derfor ut til å være å bidra i det digitale indre marked.

Utfordring knyttet til de demografiske endringene medfører også behov for omstillinger. En økning av eldre i befolkningen og reduksjon i antall arbeidende borgere øker behovet produktivitet, det vil si at de som er arbeid blir i stand til å produsere flere varer og tjenester gitt ressursinnsats. En viktig del av løsningen er nettopp det å øke automatisering av kommunikasjon og saksgang i og mellom virksomheter, og mellom virksomheter og innbygger og næringsliv. Meld. St.27 ((2015-2016), s. 16) henviser til både rapport fra produktivitetskommisjonen og perspektivmeldingen som begge peker på at bruk av teknologi står sentralt med hensyn for å forbedre og fornye offentlig sektor i Norge, og at det er et stort utnyttet potensial for effektivisering i forvaltningen gjennom bruk av IKT.

En av begrunnelsene for revisjon og utbygging av infrastruktur for kommunikasjon er stortingsmeldingens uttrykk for at dagens situasjon preges av lite og komplisert informasjonsdeling. De anslår at 50 prosent av det totale driftsbudsjettet blir brukt til å finne nødvendig informasjon både internt og fra andre virksomheter (Meld. St.27 (2015-2016), s. 46). Informasjonsinnhenting er ifølge stortingsmeldingen den største aktiviteten i offentlig

sektor (Meld. St.27 (2015-2016), s. 46). Komplisert informasjonsflyt er dermed en effektivitetsbarriere av stor betydning.

«Kun én gang» er en av regjeringens hovedprioriteringer i IKT-politikken, for å skape god informasjonsforvaltning i offentlig sektor (Meld. St.27 (2015-2016)). Informasjonsforvaltning defineres av Meld. St.27 ((2015-2016), s. 45) som følgende:

Informasjonsforvaltning betyr eit heilskapleg syn på aktivitetar, verktøy og andre tiltak for å sikre best mogleg kvalitet, og utnytting og sikring av informasjon i ei verksemd. Organiseringa av informasjonen skal vere systematisk og henge saman med verksemda sine arbeidsprosessar.

Ovenforstående sitat er et mål regjeringen ser ut til å ville tilrettelegger for, og at innbyggere, næringsliv og frivillig sektor, i sin kontakt med offentlige virksomheter, ikke må levere samme opplysninger mer enn én gang. Som en forutsetning for at dette skal fungere, må offentlige virksomheter dele og gjenbruke informasjon om forhold som brukere allerede har opplyst om, slik at sluttbruker ikke må oppgi informasjonen på nytt (Meld. St.27 (2015-2016), s. 44). Bakgrunnen for dette hovedmålet mener regjeringen er at «gjenbruk av informasjon bidrar til raskere og enklere saksgang for brukerne, og kan bidra til enklere prosesser der flere offentlige virksomheter må samhandle» (Meld. St.27 (2015-2016), s. 44).

I Stortingsmeldingen kan vi videre lese at saksbehandling og digitale tjenester kan forbedres, effektiviseres og automatiseres med en god praktiserende informasjonsforvaltning i offentlig sektor (Meld. St.27 (2015-2016), s. 44). Her viser de særlig til effektmål som er hentet fra Brønnøysundregistrene fra 2015 for en helhetlig informasjonsforvaltning. Det er tydelig at dette målet også skal tilfredsstille sluttbrukers opplevelse som tjenestemottaker både i form av tid og kvalitet. Det ser også ut til at fokus på offentlig sektor som bruker av informasjonsforvaltning er like gjeldende, og at regjeringen mener dette kan bidra til å effektivisere arbeidsprosesser, redusere kostnader og øke beslutningskvalitet. Til slutt argumenteres det for et bedre personvern og økt informasjonssikkerhet for innbyggere.

Det ser ut til at stortingsmeldingens budskap er at regjeringen ønsker å fremme tidsbesparende arbeidsrutiner, reduserte kostnader og en mer bruker og sluttbrukertilpasset IKT-løsning gjennom bruk av nye og innovative IKT-løsninger. Den underliggende hovedhensikten her ser ut til mer å handle om økonomi, enn digital innflytelse og forventninger hos sluttbrukeren. Begrunnelse for denne antakelsen er et faktum at de har gjennomført en samfunnsøkonomisk analyse av to ulike alternativer for et felles konsept for informasjonsforvaltning i offentlig

sektor (Meld. St.27 (2015-2016), s. 48). Det fremlegges at den samfunnsøkonomiske analysen anslår et gevinstpotensial «for de to alternative konseptene til henholdsvis 15,2 milliarder kroner og 30,4 milliarder kroner». Herunder vil gevinstene vises gjennom redusert ressursbruk i informasjonsutveksling. Samtidig kan en jo spørre om en økonomisk motivert handling for endring kommer av et opplevd internasjonalt konkurransepress, hvor de anser digitalisering og automatisering som beste løsning for å bli globalt konkurransedyktige?

4.2 Forventningsendringer om elektronisk kommunikasjon (Ekom)

Stortingsmeldingen viser til at samfunnet er forandret på en grunnleggende måte de siste 20 årene på grunn av internett og digitalisering (Meld. St.27 (2015-2016), s. 13). Digital teknologi som til å begynne med var forbeholdt en liten gruppe spesialister, har nå blitt en naturlig del av allmenn bruksteknologi og en plattform for allmenn kommunikasjon som gjennomsyrrer både samfunnet og økonomien (Meld. St.27 (2015-2016), s. 13). I løpet av de første tre årene som kommersielt nettverk, fikk internett 50 millioner brukere, og nettet er verdens viktigste kommunikasjonsarena og marked (Meld. St.27 (2015-2016), s. 13).

Benevnelsen «tingenes internett» kommer av at det ikke bare er mennesker som er avhengig av internett, men også «ting» som sensorer, forskjellige typer utstyr og klær. Tingenes internett er et raskt voksende globalt nettverk med 15 milliarder tilkoblede enheter (Meld. St.27 (2015-2016), s. 13).

Den voksende bruken av smarttelefoner er også en trend som har stor betydning.

Stortingsmeldingen ((2015-2016) s. 13) refererer til The Economist som sier at omtrent halvparten av verdens voksne befolkning hadde en smarttelefon i 2015. Innen 2020 er det forventet at 80 prosent har en smarttelefon (Meld. St.27 (2015-2016), s. 13). Dette tilsier at 80 prosent av verdens befolkning kan være mulige brukere av internett med de muligheter og utfordringer det bringer med seg. Parallelt med dette utvikles mobilnettene verden over til å kunne levere stadig raskere datatrafikk (Meld. St.27 (2015-2016), s.13).

Det kan se ut til at vekst og bruk av digitale mobiltelefoner, og økt tilgang på digital infrastruktur har påvirket hverandre, og endret samfunnet i en retning. Digitalisering gir seg uttrykk i endret atferd og nye forventninger på flere områder (Meld. St.27 (2015-2016), s. 17). Vi kan være på nett hele døgnet om vi har tilgang til en smarttelefon og fungerende infrastruktur. Vi forventer at informasjon er tilgjengelig på nett når vi måtte ønske det. I store deler av verden tar vi det for gitt.

I stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 164-165) legges det også frem forskning som bærer for retningsvalg og fokus. Den viser til at forskningsresultater innen studier på IKT og bredbånd kan relateres til forskjeller i økonomisk vekst og produktivitet utvikling. Her viser den til forskning som knytter utbredelse av bredbåndsinfrastruktur og positive effekter på økonomisk vekst er gjennomgående ((Meld. St.27 (2015-2016), s. 165). I stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 165) blir det videre beskrevet at det er nær sammenheng mellom bruk av digital infrastruktur og digitale tjenester i sammen med menneskelig kapital. De viser til forskning og knytter økte gevinster om bruk av digitale teknologier og tjenester følges opp med forretningsmessige og organisasjonsmessige endringer. Det kan være av endringer i arbeidsprosesser og kompetanse, nye distribusjons- og salgskanaler eller nye forretningsmodeller. Samt mener de økt bruk av digitale tjenester også øker kompetanse hos medarbeidere i bedrifter og organisasjoner ((Meld. St.27 (2015-2016), s. 165).

4.3 Endringer i samhandlingsmønster mellom stat og kommune

Med en IKT-basert innovasjon skapes grunnlaget for automatisering som kan gi muligheter og bidra til at gamle arbeidsplasser forsvinner, og nye kommer til. Det ligger muligheter til å automatisere saksbehandling og for kommunikasjon mellom IT-systemer som vil kunne ha innvirkning på hvordan offentlige oppgaver organiseres og utformes i fremtiden meldes det i stortingsmeldingen ((Meld. St.27 (2015-2016), s.13).

Det henvises til en undersøkelse av digitalisering av kommunale tjenester fra Riksrevisjonen (Dokument 3:13 (2009-2010) (Meld. St.27 (2015-2016), s. 57). Undersøkelsen tar for seg status for digitalisering av kommunale tjenester, og i hvilken grad digitalisering av kommunale tjenester har betydning for effektivitet og samhandling i kommunal tjenesteproduksjon. Videre skisseres mulige hindringer for digitalisering av kommunale tjenester, og hvordan stortingsmeldingen virkemiddelbruk bidrar til digitalisering av kommunale tjenester.

Undersøkelsen fra Riksrevisjonen viser at norske kommuner generelt ikke er kommet langt i digitalisering av kommunale tjenester sett i lyset av de tekniske muligheter som finnes. Stortingsmeldingen legger frem utfordringer som teknisk og strategisk IKT-kompetanse er vanskelig å rekruttere og beholde i kommunalsektor (Meld. St.27 (2015-2016), s. 57). Digitalisering i kommuner har derfor stor variasjon i kompetanse, modenhet og IKT-løsningsvalg. Til dels skyldes dette kostnader for IKT-løsninger som naturligvis vil påvirke

muligheter for innovasjon på området (Meld. St.27 (2015-2016)). En del av regjeringens virkemiddelbruk for å bidra til digitalisering av kommunale tjenester har vært bl.a. kommunereformen. Stortingsmeldingen (2015-2016), s. 61) forteller at det forventes å ha en virkning for IKT-områder ved å slå sammen kommuner. Dette bunner i økt kompetansemiljø, høyere modenhet og at de oppnår de stordriftsfordelene større kommuner har. Som da vil øke antall innovative kommuner.

Større kommuneenheter muliggjør også at staten kan overdra flere oppgaver og ansvarsområder til kommuner. Nye forventninger til- og behov for god system-støtte kommer til og nødvendiggjør utvidet samhandling på tvers av forvaltningsnivåene. Stortingsmeldingen forventer åpenbart en utvikling mot en enklere og effektivisert samhandling mellom stat og kommune (Meld. St.27 (2015-2016), s. 61)

Det synes å være gjennomgående i stortingsmeldingen (2015-2016) at sluttbruker er i fokus, og at digitalisering skal realiseres for å gi bedre tilbud til sluttbruker. Med dette kommer det også andre faktorer som for eksempel at et bedre samarbeid mellom stat og kommune skal gi økt og bedre informasjonsdeling mellom flere forvaltningsnivåer (Meld. St.27 (2015-2016), s. 61). Det argumenteres også for at etterlevelse av lovverket vil være enklere med et bedre samarbeid (Meld. St.27 (2015-2016), s. 61). Likevel mener de at det fremdeles er et skille mellom digitalisering av oppgaver og tjenester som utelukkende løses i statlig eller kommunal regi, og oppgaver og tjenester hvor det kreves samhandling mellom kommune og stat (Meld. St.27 (2015-2016), s. 57). Kommuner har derfor et selvstendig ansvar overfor sine innbyggere for å løse oppgaver, yte tjenester og drive samfunnsutvikling og utøve myndighet. Kommuner må selv drive og gjennomføre gode digitaliserings- og utviklingstiltak på sine ansvarsområder (Meld. St.27 (2015-2016), s. 2016, s. 57).

Selv om det kommer til uttrykk at kommuner har eget ansvar for digitaliserings- og utviklingstiltak på sine ansvarsområder for å innovere sin virksomhet, mener regjeringen at den enkelte sektor har ansvar for å benytte fellesløsninger og følge et felles rammeverk og krav (Meld. St.27 (2015-2016), s. 51). Regjeringen mener derfor at hver enkelt virksomhet og sektor har et ansvar for å lage løsninger som kommer helheten til gode gjennom samordning og styring (Meld. St.27 (2015-2016), s. 51). Tidligere har ikke samordningen vært tydelig, og ifølge stortingsmeldingen er «digitalisering på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer er langt på vei basert på konsensus og frivillighet» (Meld. St.27 (2015-2016), s. 51). Regjeringen ønsker derfor en sterkere styring og samordning hvor oppgaveutførelsen involverer flere

virksomheter, forvaltningsnivåer eller sektorer. Herunder utvikling av fellesløsninger som kommer helheten til gode (Meld. St.27 (2015-2016), s. 51).

For å sikre god samhandling og oversikt over hvilke digitaliseringstiltak som pågår, har regjeringen gitt Difi (nå digitaliseringsdirektoratet) i oppdrag å utarbeide en oversikt over pågående og planlagt digitaliseringsinitiativ i statlig sektor som påvirker kommunesektoren (Meld. St.27 (2015-2016), s. 65). Dette skal være tilgjengelig informasjon for kommuner slik at de kan utnytte seg av IKT-løsninger som er utviklet, og kan bidra i deres digitaliseringsprosess (Meld. St.27 (2015-2016), s. 65).

4.4 Personvern i et digitalt Offentlig Norge

Ved utvikling av nye teknologier innen offentlig sektor kommer problemstillinger ved personvern sentralt på dagsorden. De fleste saksbehandlinger og annet tjenesteytende arbeid impliserer behandling av informasjon som kan knyttes til identiteter. En personopplysning er ifølge personopplysningsloven definert som «opplysninger og vurderinger som kan knyttes til enkeltperson» (Meld. St.27 (2015-2016), s. 140). Når stadig flere tjenester digitaliseres, må man som følge av dette sørge for god personvernbeskyttelse. Med dette presenterer stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 140) anonymitet som blir satt under press i en digital utvikling.

De mener personvern uttrykt ved lovgivning og regulering ikke er nok. For å sikre personvern i digitale tjenester må sikkerheten integreres både i det daglige arbeid med løsninger og i brukernes hverdag (Meld. St.27 (2015-2016), s. 141). Datatilsynet har utarbeidet syv steg til innebygd personvern («privacy design») som skal hjelpe bestillere, kravstillere og utviklere av IKT-systemer til å tenke personvern og ivareta personvern hensyn (Meld. St.27 (2015-2016), s. 142):

Boks 19.3 Datatilsynets syv steg til innebygd personvern¹

1. Vær i forkant, forebygg fremfor å reparere.
2. Gjør personvern til standardinnstilling.
3. Bygg personvern inn i designet.
4. Skap full funksjonalitet: Både – og, ikke enten – eller.
5. Ivareta informasjonssikkerheten fra start til slutt.
6. Vis åpenhet.
7. Respekter brukerens personvern.

¹ <http://www.datatilsynet.no/Teknologi/Innebygd-personvern/>

Figur 2 (Meld. St.27 (2015-2016) s. 142)

Først og fremst legger stortingsmeldingen frem at man bør bygge personvern inn i tekniske løsninger, fordi dette er rimeligere og mer effektivt enn å endre ferdiglagde systemer (Meld. St.27 (2015-2016), s. 142). Ved å tenke personvern tidlig i utviklingsprosesser kan systemet designes slik at det tar hensyn til viktige personvernprinsipper (Meld. St.27 (2015-2016), s. 142). Innebygd personvern betyr dermed at personvern skal være en naturlig del av alle systemene innbyggerne møter i hverdagen, det vil si å gjøre personvern til standardinnstilling (Meld. St.27 (2015-2016), s.141). Innebygd personvern blir definert på følgende måte av EU-kommisjonen:

Ifølge dette princip skal hensynet til privatlivets fred og databeskyttelse indarbejdes i alle faser af en teknologis livscyklus, fra den første udformning til indførelse på markedet, brug og bortskaffelse. (Meld. St.27 (2015-2016), s. 141)

Større registre og tilgang til mer informasjon øker også risikoen for «sekundærbruk», det vil si at informasjon gis tilgang til et annet formål (Meld. St.27 (2015-2016), s. 140). De mener derfor det er viktig at det tilrettelegges slik at god tilgangs kontroll sikres (Meld. St.27 (2015-2016), s. 147). (Meld. St.27 (2015-2016), s. 147) mener derfor man bør vurdere behovet for den enkeltes tilgang til data jevnlig, slik at data ikke gis tilgang utover det som er nødvendig. Stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 140) tar opp «formålsbestemthet», et prinsipp som innebærer «personopplysninger kun skal benyttes til det formål de er innhentet for». Store registre som eInnsyn baserer seg på innhentet data for saksbehandling, og krav om at formålsbestemthet blir dermed sentral for tjenesten. Kobling av store registre mellom etat, institusjoner og kommuner kan imidlertid være utfordrende for å definere hvilket innsyn saksbehandlere skal ha på kryss og tvers (Meld. St.27 (2015-2016))

Innen det samme område oppstår det også utfordringer innen tilgang og innsynsrett i saksbehandlinger. En felles publiseringstjeneste, som har publisering i fulltekst som formål, skal utvikle full tilgang og innsynsrett for alle innbyggere i Norge. Fulltekst og transparens medfører en risiko for deling av informasjon i et publiseringssystem. Et kjent begrep «menneskelige feil» kan oppstå. Likevel legges det frem i stortingsmeldingen at nye teknologiske muligheter åpner opp for et bedre personvern enn ved papirløsninger, fordi data kan struktureres slik at ulik grad av konfidensialitet og informasjon kan skjermes avhengig av sensitivitet og behov for deling (Meld. St.27 (2015-2016), s. 147). Det er derfor slik å forstå at stortingsmeldingens beskrivelser av «personvern i digitale tjenester som integreres i

hverdagen» setter krav om at menneskelige feil skal kunne unngås om man har et tilstrekkelig personvern etter stortingsmeldingens krav.

Det er også problemstillinger rundt dette med «personopplysninger». Personopplysninger er tidligere her definert som noe som kan knyttes til enkeltperson. Det er raskt å tenke at dette kan være navn, alder og bosted. Opplysninger kan imidlertid også være gitt ved hendelser eller situasjoner som blir omtalt og som kan implisere en trussel mot personvernet, noe innfallsvinklingene Skript og ANT har mye fokus på. Her vil også aktører som kan påvirke situasjonen være «ting» og infulere en saksbehandling innen et gitt område i en gitt bransje eller enkelthendelse. Dette gjør at man kan bli gjenkjent uten deling av navn, epost, bosted og adresse m.m. Denne problemstillingen er særlig aktuell i rurale regioner og områder der «alle kjenner alle»-kulturen forekommer. Hvor går grenser for deling av informasjon som kan gjenkjennes, og hvem er det som skal definere hva som kan kjennes igjen? Hvor godt er personvernet utbygd, og hvor mye ansvar ligger hos ansatte som skal saksbehandle og publisere? Stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 148) definerer dette som å «re-identifisere personer», det vil si å finne gjeldende persons identitet ved å koble eller sammenstille tilsynelatende anonyme opplysninger. Stortingsmeldingen problematiserer re-identifisering i tiden fremover «da teknolog åpner for store data som igjen åpner for større muligheter for re-identifisering, vil behovet for personvern måtte vurderes også for tilsynelatende anonyme opplysninger» (Meld. St.27 (2015-2016), s. 148). Og at denne problemstillingen ikke har fått noen løsning (Meld. St.27 (2015-2016), s. 148).

4.5 Sammendrag

Det økonomiske perspektivet er gjennomgående for verdiene slik det fremstilles i Digital Agenda for Norge. Anført økonomisk perspektiv som i fremtiden er utfordrende og skaper en debatt om endringer i offentlig sektor for å ha et konkurransefortrinn. En ser også at stortingsmeldingen setter fokus på et samfunnsansvar der stat skal legge til rette for at både offentlig sektor i stat og kommune samt private næringer skal få utbytte av at Norge som nasjon er digitalisert. Dette ønsker de å gjøre gjennom en god infrastruktur gjennom bredbånd og et internasjonalt samarbeid med EU som har etablert et europeisk indre marked for fysiske varer og tjenester. Offentlig sektor må selv også øke produktivitet på grunn av demografiske endringer og lav produktivitetsvekst de seneste årene. For å oppnå dette mener de at saksbehandling gjennom digitale tjenester skal kunne forbedres, effektiviseres og

automatiseres med en helhetlig informasjonsforvaltning. Med dette skal digital teknologi kunne gi gevinster. Personvern settes på agendaen for å skape tillit og øke muligheter for et bedre samspill, hvor informasjonsdeling etter prinsippet «bare en gang» er sentral. I dette ligger også krav om at personvern skal legges til rette for, og ifølge stortingsmeldingen; være integrert i en teknisk løsning. De mener personvern skal bli bedre når det brukes digital teknologi. Her er det særlig aktuelt å se på hvilket ansvar som ligger hos ansatte i en organisasjon som saksbehandler og publiserer dokumenter «ut i det offentlige». Hvor godt er personvernet bygget inn i eInnsyn, og har skriptet i teknologien tatt høyde for alle aktørens effekter når de tar tjenesten i bruk? Dette vil jeg se nærmere på i analyse del 3.

Stortingsmeldingen henviser gjennomgående til forskning for å legitimere og gjøre sin argumentasjon troverdig. Gjennom forskningen legger stortingsmeldingen frem problemstillinger som argumenterer for digitalisering i Norge, og viser videre til hvilke visjoner de har for fremtiden. I et STS-perspektiv kan vi se på dette gjennom ANT, hvor noen aktører er i stand til å overbevise og få med seg andre (Røhnebæk & Lauritzen, 2019, s. 195). Samt se på aktørens rolle i sammenheng med Laws (1994) sine organiseringsverktøy. Hvor stortingsmeldingen er en aktør, en aktør med stor makt, men også at forskning fra andre «nettverk» er egne aktører som har gått sammen i en offentlig publisert tekst. Dette er en egen «stemme» som handler på vegne av flere perspektiver, flere «diskurser» som Foucault ville ha kalt det, og som sammen har etablert et eget nettverk gjennom en ordningsstruktur (modes of ordering) (Law, 1994). Å gå fra en analog offentlig Norge med et stort spekter av fysiske samfunnsfunksjoner til å bli en helhetlig virtuell samfunnsfunksjon.

En stat som Norge har høy troverdighet, åpenhet og et godt etablert demokrati som også gjør at aktøren har et stort handlingsrom (agency), og kan dermed ha stor innvirkning på hvordan mottakere av stortingsmeldingen etablerer og forankrer denne stortingsmeldingen i sin praksis. Man kan til en viss grad sette stortingsmeldingen under idealtypen «Visjonæren» (Vision) som Law (1994) definerer det som, en som har stor påvirkning til å etablere sin visjon hos andre og har stor makt. Men det er også et Kall (Vocation), der vi ser at de arbeider for noe større enn seg selv, de vil endre og øke konkurransefortrinnet til en hel nasjon på vegne av sin samfunnsoppgave – velferdsstaten, men også for private næringer og privatpersoners økonomi og arbeidssituasjon. Deres overbevisning om at digital teknologi er viktig for samfunnet er sentralt.

Nå som jeg har beskrevet situasjonsbildet gjennom innhenting av data fra stortingsmeldingen har jeg fått en kontekst, som utgjør den virkeligheten skriptet kommer ut i, kan jeg gå videre

til å undersøke hvordan disse «verdiene» - effektivitet, personvern, samhandling og sluttbrukerhensyn håndteres eller utfordres i praksis. Har det sammensatte nettverket i stortingsmeldingen flyttet/endret de strukturelle rammene i Oslo kommune? Med andre ord; hvordan gjenspeiles og muliggjøres de rikspolitiske føringene i praksis gjennom implementering av eInnsyn i Oslo kommune?

Som Akrish (1992) har utforsket i et STS-perspektiv ser man ofte at det ikke samstemmer mellom teknologiske visjoner og teknologiens faktiske bruk. Akrish (1992) mener teknologier forutsetter ferdigheter, interesser og fremtidige brukeres atferd i designet av teknologien (Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 9). Jeg vil utforske og synliggjøre dette skriptet i analyse del 3, og se på interaksjonen som skjer mellom menneske og teknologien. Men først må jeg se på om stortingsmeldingens verdier gjenspeiles i Oslo kommunes begrunnelser ved implementering av eInnsyn i kommunen.

5 Analyse del 2: Hvordan gjenspeiles stortingsmeldingens verdier i Oslo kommunes begrunnelser for implementering av eInnsyn?

For å svare på hovedproblemstillingen vil jeg studere implementeringsprosessen i praksis i neste analysekapittel. For å gjøre det må jeg først, i dette analysekapittelet finne svar på om stortingsmeldingen som aktør har en effekt på Oslo kommunes tiltak. Jeg vil gå gjennom intervjudata og vurdere i hvilken grad stortingsmeldingens verdier har på Oslo kommunes begrunnelser for utvikling av en digital teknologi.

Først skal vi se på verdiene effektivisering, transparent og åpenhet som viser seg å ikke fremkomme tydelig i stortingsmeldingen, men som bærer preg og som blir satt fokus på hos Oslo kommune, deretter skal vi se på fokuset på sluttbruker og personvern. Til slutt skal vi se på hvordan disse verdiene i et handlingsperspektiv, hvor visjonen synliggjøres gjennom en praktiserende handling fra Oslo kommune. Som jeg har definert i metodekapittelet vil jeg omtale informantene som N1, N2, N3 og N4 i et hierarki. Øverste leder er N1 mens de som er i direkte kontakt med løsningen og ansatt i Oslo kommune er fokusgruppen N4.

5.1 Effektivisering

Mange av effektiviseringsbegrepets komponenter fra stortingsmeldingen er gjenkjennelige og eksponerte i intervjuer med informantene. Ledelsen N1 og N2 sine interne formål i organisasjonen er å etablere en komplett og funksjonell database for alle offentlige prosesser og dokument som ikke er lovpålagte skjemaer eller unntatt offentligheter

«Vi kjemper internt for å lage en mest mulig brukervennlig løsning for brukerne som skal se oss i kortene. Vi kjemper for å på en måte for mest mulig åpenhet. Også er det noen hensyn vi må ta, som er knyttet til personvern og privatpersoner. Det er kanskje ikke alt man skal ut med, men kommunikasjon mellom etatene og fra virksomheter, bedrifter, advokatfirmaer, altså de som har kommunikasjon i det offentlige» (N2)

Effektiviseringsgevinsten fremlegges hos N1 til det å kunne følge saker og søke saksfragmenter i ett og samme system

«Det er bygd for å romme hele forvaltningen. Både politiske møter, journaler og dokumenter ellers. (...) som gjør det mulig for å få en sammenheng i forvaltningen da veldig mange saker går på tvers i forvaltningen» (N1).

Lederen N1 mener dette vil gi gevinst da en bare trenger å publisere et dokument en gang. Det vanlige har vært at etater publiserer hver for seg i eget system. I tillegg ligger det effektivisering i at en kan søke opp andre kommuners saksbehandlinger der man har parallellsaker i egenkommune. Dette er en forventet gevinst når eInnsyn blir tatt i bruk av resten av kommune-Norge. Det viser seg derfor at effektiviseringsverdien fra stortingsmeldingen (2015-2016) er i tråd med Oslo kommunes formål. De ønsker et helhetlig system som skal romme hele forvaltningen. Stortingsmeldingens argument som man ser er i likhet med Oslo kommune at dagens situasjon preges av lite informasjonsdeling (Meld. St.27 (2015-2016), s. 46). Stortingsmeldingen (2015-2016) legger vekt på, som tidligere forklart at innhenting av nødvendig informasjon tar over 50 % av det totale driftsbudsjettet, og at en komplisert informasjonsflyt er en effektiviseringsbarrierer.

Effektivisering i arbeidsprosesser legges også til grunn for en digital omstilling hos ledelse (N1-nivå). N1 mener at for den enkelte etat er behandling av innsynsbegjæringer, slik den har fungert, en tidstyv. Det argumenteres for at eInnsyn kunne bidra i å effektivisere arbeidet også ved å gjøre det til et selvbetjeningssystem *«(...) så da fant de ut at det å bruke masse tid på innsynsbegjæringer var en unødvendig ting. Det var lettere å kunne publisere dokumentene og la folk få forsyne seg selv» (N1)*

Effektiviseringsbegrepet i stortingsmeldingen er synlig hos ledelsen i Oslo kommune. Både prinsippet om å øke effektiviteten ved å ha en god infrastruktur i informasjonsdelingen mellom etater, tilgjengeliggjøre informasjon fra innbyggere for å effektivisere saksbehandling og det å effektivisere innsynsbegjæringer (Meld. St.27 (2015-2016), s. 44).

5.2 Transparent og åpenhet

Særlig er organisasjonsledelsen (N1 og N2) satt fokus på perspektiver og intensjoner som ligger i sentrale føringsdokumenter fra rikspolitisk ledelse, og at dette er, for N1, bærende i gjennomføringa av e-Innsyn i Oslo kommune. N1 forteller; *«ja, å øke tillit og integritet. Og det demokratiperspektivet var jo det bærende for oss. Som blir reist veldig tydelig fra politisk ledelse, og som tente oss veldig»*. En kan med dette forstå ledelsen innen som «administrasjonen» (Law, 1994). Dette begrunner jeg fordi en ser en tydelig rollebevissthet, der de plasserer seg i et hierarki og følger de regler som de oppfatter blir gitt fra øvrige hold (politisk ledelse).

Deling av informasjon og dokumentfangst står også sentralt hos ledelsen (N2). Her argumenteres det for at de lar hensyn til det rikspolitisk vike om det kreves. De vil være en organisasjon som *«kjemper internt for å lage en mest mulig brukervennlig løsning for brukerne som skal se oss i kortene»* (N2). Selv om de argumenterer for at deres prioriterte målsetting er offentliggjøring, og at eInnsyn skal være en uavhengig politisk løsning så ligger likevel deres løsningen tett opp til de forventninger og idealer som er beskrevet hos rikspolitisk ledelse i stortingsmeldingen.

«Altså, vi jobber for offentligheten. Vi tar ikke hensyn til politisk ledelse, eller etatsnivå som ønsker å være mindre åpne. Vi kjemper internt for å lage en mest mulig brukervennlig løsning for brukerne som skal se oss i kortene» (N2)

En kan se at det ligger en slags visjonær (vision), administrasjon (administration) og Kall (vocation) hos lederne i Oslo kommune, som har fokus på å være uavhengige av politisk ledelse. De arbeider for å gjøre Norge mer transparente, uavhengig av føringer fra øvre hierarki. De følger ikke nødvendigvis det politiske i Norge, men lover og regler. De skal i sin tolkning av deres rolle bidra til et demokratisk og transparent Norge. De følger et Kall om å gjøre Norge mer åpent, noe som er større enn de selv. De har en visjon om at eInnsyn skal bidra til en mer åpen offentlig sektor. Siden «administrasjonen» er fra Law (1994) beskrevet som en videreføring av Max Webers idealmodell, kan en se det i sammenheng hvor det viktigste for ledelsen i Oslo kommune er å gjøre det riktige, følge reglene uten vurdering av kjønn.

5.3 Forventningsendringer hos sluttbruker

Det er tydelig og gjennomgående at løsningen skal bidra til å dekke behov hos sluttbruker (innbyggere i Norge). Noe som er en av hovedprioriteringene til stortingsmeldingen (2015-2016). Digitaliserte kommunikasjonsverktøy er en forventning fra innbyggere ifølge stortingsmeldingen, og dette kravet kan ikke møtes med tidskrevende og manuelle saksbehandlingsprosesser. Ledelsen i Oslo kommune *«kjemper internt for å lage en mest mulig brukervennlig løsning for brukerne»* (N2).

Det viser seg at ansatte ikke ser effektiviteten i systemet på grunn av problematikken med flere innsynsbejæringer og mer arbeid

«Og i det perspektivet kan man jo også oppleve at de opplever det som ubehagelig. at det i hvert fall ikke er noen effektivisering å hente. Men da er det selvfølgelig hovedargumentet at vi må publisere dokumenter, og det er det vi skal få til» (N2).

Her forteller N2 at ansatte da har et hovedmål; å få publisert dokumenter. Det ser ut til at motivasjonen for bruk av teknologi hos ansatte handler om den eksterne gevinsten. Gevinsten om at sluttbruker skal få effektivisert og i møtekomst sitt behov om tilgjengelighet. En ser at fokuset på sluttbruker i stortingsmeldingen samsvarer i stor grad med N2. Effektivisere produksjonen gjennom tilgjengeliggjøring uten søk om innsyn i dokumenter.

Som jeg nevnte i underkapittelet ovenfor var en del av effektiviseringsgevinstene økt effektivitet i arbeidsprosesser. Det viser seg at effektivisering mot sluttbruker går på bekostning av effektivisert fokus på arbeidsprosesser. Når arbeidsprosessen blir mindre effektiv, kan en jo spørre om effektivisering ut mot sluttbruker blir mindre effektiv? Denne problemstillingen vil bli tydeligere belyst i analyse del 3, når vi ser på praktisk bruk av eInnsyn. Dette kan også tyde på at tilgjengelighet, å få dokumentene ut og synliggjort vil ta lenger tid på grunn av ineffektive arbeidsprosesser? Man mister dermed både gevinster i effektiv levering av tjenester til sluttbruker og tilgjengeliggjøring av dokumenter, «å publisere dokumenter», som ledelsen beskriver. Dette vil også bli videre drøftet i analyse del 3 – praktisk gjennomføring.

5.4 Personvern

Sentrale elementer for å kunne oppnå effektivitet mot tjenestemottakeren er å få ansatte til å publisere i fulltekst slik at saksgangen kan effektiviseres og at tjenestemottaker kan betjene seg selv med den infoen de har behov for. Det viser seg å ikke være så enkelt. Personvern må tas hensyn til. Som stortingsmeldingen ((2015-2016) s. 140) fremlegger, er personvern en viktig del av arbeidet under saksbehandlinger for å skjerme identiteter ved publisering av dokumenter. N4, som publiserer i tjenesten, får et dilemma når de skal utføre dette. Dilemmaet ligger i å øke åpenheten på samme tid som en ikke åpner for innsyn i lovpålagte skjermet materiale. N4 legger vekt på at en av deres viktigste oppgaver er å skjerme dokumenter som skal være unntatt offentligheten

«Det vil jeg kanskje si er å passe på at det som er unntatt offentligheten er skjermet, det er veldig viktig. Går i igjennom flere ganger, gjerne 2-3 ganger. Det er det viktigste for oss. Slik at vi ikke blottlegger info som ikke skal være ute» (N4).

En ser at ansatte som sitter i rollen som publiseres tydelig kan gjenkjennes i en av idealtypene til Law (1994). Administrasjonen som har fokus på hierarki og rollebeskrivelser, hvor de ansatte er opptatt av regler medfører en ikke innovativ hverdag. Det kan også tolkes at teknologiens skript ikke har tatt nok høyde for deres redsel for å publisere personopplysninger, og at «menneskelige feil» er en sentral faktor. Ansatte er redd for å publisere materiale som skal være skjernet, og skjerming blir derfor deres hovedoppgave. Gevinster innen effektivitet får ikke prioritet så lenge fare for deling av personopplysninger er til stede. Som Stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 141) legger frem, skal personvern integreres både i det daglige arbeid med løsningen og i brukernes hverdag. Det kan derfor forstås at eInnsyn ikke er i tråd med det stortingsmeldingen (2015-2016) legger frem om personvern. Aktørene, de som skal publisere dokumenter har derfor stor innvirkning på om teknologien fungerer eller ikke. Vi skal se videre på dette i neste analysekapittel som diskuterer teknologiens interaksjon med mennesker, der vi undersøker hvordan teknologiens skript.

5.5 Handling i kommunen viser en felles visjon om digitaliserte tjenester

En viktig faktor som også blir sentral her er utviklingen og implementeringen av teknologien i seg selv. eInnsyn er en utviklet digital tjeneste med opphav fra et samarbeid mellom kommune og digitaliseringsdirektoratet. Noe som Ruppert (2012) kaller for «enheter». Enheter som er systemer som selv skaper relasjoner på kryss og tvers. Som stortingsmeldingen (2015-2016) har lagt stort vekt på er samarbeidet mellom kommune og stat. I stortingsmeldingen henvises det til Riksrevisjonen (Dokument 3:13 (2009-2010)) som har undersøkt status på digitalisering i kommunale tjenester, og i hvilken grad digitalisering av kommunale tjenester har betydning for effektivitet og samhandling i kommunal tjenesteproduksjon. Stortingsmeldingen legger frem at hver enkelt virksomhet har et ansvar for digitaliserings- og utviklingstiltak på sine ansvarsområder, og at hver enkelt virksomhet har et ansvar for å lage løsninger som kommer helheten til gode gjennom samordning og styring (Meld. St.27 (2015-2016), s. 51).

Betydningen av samsvar om en felles visjon som vist i de øvre underkapitlene er en ting, men den konkrete handlingen og praktiseringen som vises her i Oslo kommune og som de har gjort

i samråd med staten - å utvikle tjenesten viser at stortingsmeldingen har hatt stor effekt på den praktiske gjennomføringen og handlingen hos Oslo kommune.

5.6 Sammendrag

Føringsmyndighet og kommunalforvaltning har ser ut til å ha felles formål med teknologiseringen på de fleste områder. Fellesnevneren er brukeren i fokus, effektivitet i arbeidsprosesser og effektivitet for tjenestemottaker og personvern.

Det viser seg derimot at ledelsen i Oslo kommune har større fokus på et transparent og åpent samfunn, hvor informasjonsdeling gjennom eInnsyn skal bidra til dette. Deres oppfatning av sin rolle i Oslo kommune er å bidra til et mer åpent samfunn hvor transparens i arkiv skal prioriteres. Dette viser seg ikke tydelig i stortingsmeldingen. Det viser seg også at ledelsen mener de handler uavhengig av politisk ledelse, og kjemper for offentligheten. De ønsker å skape et offentlig Norge hvor sluttbruker skal kunne se offentlig sektor i kortene. Oslo kommunes visjoner og handlinger argumenteres å være styrt med bakgrunn av endrede forventninger og etterspørsel hos sluttbruker. Endringer i brukervaner ved bruk av digitale løsninger gjør at offentlig sektor må endres til å møte de virtuelt fremfor analogt og brev i papir.

Til slutt ser det ut til at personvern tydelig er vektlagt i stortingsmeldingen, og argumenteres for å måtte bygges inn i teknologier. Et innebygd personvern fra start skal kunne bidra til et mer anonymisert og sikrere personvern enn de har i dag. Oslo kommune har tatt med seg dette i utvikling av eInnsyn. Likevel kan det se ut til at noen uforutsette effekter i det sosiale utfordrer personvern i praksis.

At Oslo kommune selv har utviklet i samarbeid med digitaliseringsdirektoratet en tjeneste som skal kunne være til bruk av hele forvaltningen viser at visjoner i stortingsmeldingen (2015-2016) gjenspeiles i Oslo kommune, samt at de nevnte verdiene fra stortingsmeldingen og Oslo kommune samsvarer i stor grad.

I neste kapittel vil jeg studere hvordan eInnsyn har blitt utviklet og iverksatt i Oslo kommune, og hvordan denne forhandlingsprosessen har tatt sted mellom teknologien som aktør og nettverket som blir bygd rundt teknologien som også har aktør-effekter på prosessen.

6 Analyse del 3: Implementeringsprosessen av teknologien eInnsyn

I dette kapittelet vil jeg synliggjøre implementeringsprosessen av teknologien eInnsyn, og hvordan denne implementeringen samsvarer med de visjoner og verdier som er gitt i analyse del 1 og 2. Gjennom analysen vil jeg ta i bruk teorien fra skript, handlingsrommet som aktørene blir gitt i en kontekst (ANT) og i hvilken grad de strukturelle rammene blir flyttet i en slik forhandlingsprosess. En ser ofte at det ikke samstemmer mellom teknologiske visjoner og teknologiens faktiske bruk. Teorien om skript mener teknologier har forutsette ferdigheter, interesser og fremtidige brukeres atferd i design av teknologien (Oudshoorn & Pinch, 2003). Dette skriptet vil jeg synliggjøre, og se på interaksjonen som skjer mellom menneske og teknologien i en forhandlingsprosess.

Først skal vi se på hvilke forutsetninger Oslo kommune har for å gjennomføre implementeringsprosessen på et teknisk nivå, deretter skal vi se på de organisatoriske faktorer som løftes frem, videre hvilke strategier og strategiske problemer som framkommer, og til slutt erfaring og læring av forhandlingsprosessen med eInnsyn i Oslo kommune. Som jeg har definert i metodekapittelet vil jeg omtale informantene som N1, N2, N3 og N4 i et hierarki. Øverste leder er N1 mens de som er i direkte kontakt med løsningen og ansatt i Oslo kommune er fokusgruppen N4.

6.1 Hvilke forutsetninger har organisasjonen Oslo kommune for å gjennomføre implementering av eInnsyn?

Med forutsetninger menes her eksisterende strukturelle rammer i organisasjonen av organisatorisk og teknisk karakter. Begrepet strukturelle rammebetingelser, slik det brukes her, inkluderer også den kompetanse (alle aktører og miljø) som finnes i organisasjonen, og hvilke uformelle arbeidskulturer og arbeidstradisjoner som ligger i fellesskapet, samt holdninger til endring og omprioritering hos de involverte. Slike forutsetninger kan være «ledere» eller «motstand». Det er derfor viktig at den som skal igangsette en innovativ prosess, har oversikten over slike forutsetninger, og har strategier for å utnytte positive faktorer og endre de negative.

Forutsetninger som fremstår som bevisste fra N1- og N2- nivå, er både av teknisk og organisatoriske art. Begge deler synes å være undervurdert i utgangspunktet. Inntrykket blir justert og mer detaljert etter hvert.

N1 mener systemet fungerer teknisk sett «(...) i all hovedsak er teknologien der, vi har jo mange millioner dokumenter ute nå (...) det er det å klare å endre lokale ting. Som det å fulltekst-publisere er» (N1). Formuleringen avdekker en viss uro for begrunnet motstand i aktørkorpset. Det avdekkes i intervjuene med informantene i de utførende leddene (N4), at det på teknisk side er kapasitetsmangler og ustabilitet og manglende programkomponenter som kan bidra til en enklere overgang. Utfordringer de opplever, er at dokumenter som skal lastes inn bruker lang tid, og at de ikke får noen bekreftelse på om dokumentet er lastet inn. I tillegg har de ingen «sikkerhetssjekk», noe som gjør at publisering av dokumenter blir «skummelt»

«Ja i starten så trodde jeg at det var en feil i opplasting selv om jeg så det var korrekt. Fordi det tok så lang tid. Da lastet jeg opp om igjen. Og om igjen og om igjen. Så det har vært litt utfordrende. Også er det da selvfølgelig sånn: okei ... og det at du ikke vet hvor lang tid det tar. Så du må hele tiden sitte å følge med» (N4).

I lys av stortingsmeldingen for effektivitetsøkning ved bruk av digitale verktøy, vil dette gi motsatt effekt, da ansatte opplever mye dødtid i vente på at dokumentet skal bli publisert. Her vil produktivitet av varer og tjenester, gitt ressursinnsats, få en motsatt effekt (Meld. St.27 (2015-2016)). Som jeg drøftet i analyse del 2, var også ledelsen i Oslo kommune klare på at innsynsbegjæringer vær tidstyv, og at tjenesten eInnsyn skulle være med på å effektivisere arbeidsprosesser. Med disse forutsetningene lagt til grunn kan mye tyde på de ikke har vektlagt skriptets kapasitet, der opplastingshastighet blir en viktig faktor for at dette ikke skal bli en ineffektiv løsning for både etater, kommuner og organisasjoner.

En ser at teknologiens funksjon gjør arbeidshverdagen utfordrende og lite effektiv for ansatte. På grunn av problemer med opplastningshastighet, har de ansatte blir de sittende å vente på at dokumentet skal bli publisert fordi de ønsker å kontrollere at det som blir publisert er riktig. Tvilen mellom åpenhet og skjerming er svært fremtredende i intervjudata. Skriptet til teknologien har muligens ikke tatt nok høyde for kvalitetssjekken som må gjennomføres. Dette kan også ses på som en effekt, i Laws (1994) syn, der aktørene som publiserer går under «administrasjonen». Administrasjonen ble av Law definert som den/det som er opptatt av regler og er forsiktige og systematiske, og er forpliktet til slutten av prosesser. Dette samsvarer ganske godt av det som kommer frem i intervjudata. Det ser ikke ut til at de vil løsrive seg og stole på at publiseringen er «ferdig» når man publiserer uten å kontrollere. De

må overvåke og følge prosessen til slutten for å sikre seg alt er riktig. Denne usikkerheten og kontrolleringen er kanskje ikke tatt nok høyde for ved utvikling av teknologien. Om det er tenkt at man skal dobbeltsjekke hvert dokument eller bare stole på at arbeidsprosessen fra saksbehandling til publisering er riktig så lenge man følger den tiltenkte arbeidsmetodikken som tilhører skriptet er ikke oppgitt. Uansett viser dette tydelige hvordan aktører og deres effekter spiller en rolle, og at skriptet har gitte forutsetninger for å kunne «skrives inn» i det sosiale.

Det var heller ikke lagt inn en teknisk sikring som kunne bidra til å avhjelpe det dilemmaet publiseringsoperatørene fikk i tvilen mellom åpenhet og skjerming. Gjennom intervjuene kom de ansatte med ideer for å løse dette problemet. Ideer om en «karantene», der de hadde en «sperreperiode» av filen for å dobbeltsjekke det som ble publisert

«Ja en liten sperreperiode, at den ikke var ute med en gang, at man hadde tid til å rette opp egne feil før den ble publisert. Det burde man egentlig hatt når løsningen er som den er, at man må vente så lenge.. en liten karantene. Det har vært veldig utfordrende., Er det tregt fordi løsningen er nede eller fordi man bare må vent?» (N4)

Det ser ut til at de ansatte er motivert for å ta løsningen i bruk, men mye ustabilitet gir opplevelser av en umoden løsning. Noe som N2 anerkjenner «vi har pålagt de å ta i bruk en umoden løsning for så vidt (...). Altså vi har egentlig bare rullet ut fortløpende, også har vi hatt ytelses og stabilitetsproblemer sentralt» (N2). Det fortelles fra både brukerne (N4) og N2 at det har vært mye driftsproblemer, men at driftsproblemene er mer stabile i dag enn de var tidligere. Dette synliggjør også at ikke bare mennesker er aktører, men at teknologien i seg selv er en aktør. En teknologi som har driftsproblemer og er ustabil påvirker selv bruken og mulighetene for å bli ordentlig integrert i arbeidshverdagen hos ansatte.

Skriptteori (Akrish, 1992) er tydelige på at design og utvikling av at løsninger bør gjøres i interaksjon med viktige aktører/brukere for at teknologien skal bli gunstig. Skriptet blir utviklet med et sett av forutsette ferdigheter, interesser og fremtidige brukeres atferd, og det ser ut til at Oslo kommune har prøvd å bruke denne metoden. Dette baserer jeg på at de utvikler en løsning som er tenkt å dekke lokale, men også helhetlige behov i offentlig sektor. Problemene ser derimot ut til at teknologien i seg selv, uforutsette tekniske problemer går på bekostning av tilliten til løsningen. Dette har de prøvd å løse ved å være ute med informasjon og kommunisere med brukerne av systemet underveis «Så da må man på en måte informere

og hele tiden stå i det da. men jeg opplever nå at vi, at det er mer positivitet knyttet til eInnsyn, at de forstår hvorfor vi har tatt det i bruk» (N2).

Det virker som at innspill fra praksisfeltet tas til følge. Særlig med hensyn til opplastingshastighet. Tregheten i systemene var en demotiverende faktor fra starten av både for ansatte og tjenestemottakere. Siden innovasjoner er fleksible gir dette handlingsrom for både utviklerne som tegner inn skriptet og aktørene som mottar (Røhnebæk & Lauritzen, 2019). Dette gir utviklerne mulighetsrom til å forhandle og utvikle og forme teknologien basert på tilbakemeldinger. N2 forteller at dette har vært en av tilbakemeldingene de har tatt til følge, og som de prøver å utbedre

«Det er en tilbakemelding som jeg tar med meg tilbake til Difi (...). Jeg opplever at Difi har prøvd å gjøre tiltak, som har gjort at vi for eksempel ikke oppgraderer på gitte dager eller at vi venter til et godt stykke ut på kvelden før man oppgraderer når det er litt sånn kritisk. Vi har opplevd en del nede tid ved produksjonssetting. Så det har vært en viktig tilbakemelding fra mine virksomheter tilbake sentralt» (N2).

En kan ikke overse en erkjennelse av at enhver teknologisk fremvekst er skapt i interaksjon med de sosiale/kulturelle komponentene som trigger behovet for selve teknologien.

Fra intervjudata kan en lese seg at tilliten til systemet har blitt testet hos sluttbrukere også. Løsningen er brukt til politiske møter som baserer seg på informasjon og skjermverktøy. Problemer med «nede tid» har vært en utfordring de har sett på som kritisk. De har tilpasset bruksplanen ved eksempelvis ikke å ha oppgraderinger eller kapasitetsbelastende interne aktiviteter på de tider i døgnet det er forventet møtevirksomhet. I lys av STS-litteratur om teknologiens skript (Akrish, 1992), og som beskrevet ovenfor gir den fleksible innovasjonsprosessen mulighet for involvering av aktører gjennom videre utvikling og i forhandlingsprosessen. Dette bidrar til at skriptet er bedre tilpasset konteksten den blir satt ut i etter hvert som fortolkning og tilpasning til mottaker finner sted. Her synliggjør ledelsen (N2) at de vektlegger medarbeideres meninger i implementeringsprosessen av eInnsyn, og tilpasser skriptet de utfordringer de møter i produksjonen.

En annen vesentlig barriere som nevnes i intervjuene, er problemer med kompatibiliteten når nye teknologiske plattformer møter gamle systemer. Implementering av eInnsyn ble ikke like «enkel» som antatt på grunn av den tekniske avhengigheten som fantes i organisasjonen til gamle systemer som etter hvert nå skal avvikles

«Hovedproblemet til Oslo kommune er jo legacy, altfor mange gamle systemer, og det påvirker jo også eInnsyn (...). Doculive er jo et utgått norsk gammelt arkivsystem, men som brukes av veldig mange i Oslo kommune. Så vi produksjonssatte dem. Men det betyr at vi har en del adaptere og mellomløsninger, som vi må avvikle. Så en av fokusene til Oslo kommune nå er jo å avvikle noen av disse gamle løsningene som har vært i drift siden 90-tallet». (N2)

En ser tydelig hvordan forhandlingsprosessen ikke har gått som tiltenkt. De antatte forutsetningene er ikke vekt lagt i tilstrekkelig grad, og en uforventet aktør dukker opp. eInnsyn bygger på andre gamle arbeidsmetoder og løsninger, og dette gjør implementeringsprosessen mer krevende. Siden teknologien forstås som formet av det samfunnet og den konteksten den har oppstått i, vil en avhengighet mellom gammelt og nytt finne sted (Asdal m.fl 2007, 2001 i Moser & Thygesen, 2013). Avvikling av gamle systemer blir derfor et sentralt element i skriptet av eInnsyn, noe som det ikke ser ut til at det er tatt nok høyde for.

Konsekvenser av dette kompatibilitetsproblemet har vært at gevinster de ønsket å oppnå raskt med eInnsyn ikke har blitt realiserte

«Det er flere parter vi er avhengig av som driver og utvikler ting på hver sin side som gjør at det som jeg trodde skulle bli et enkelt prosjekt for å få ut en enhet ikke ble så enkel (...) Da kan man ikke bygge inn disse publiseringsvalgene for saksbehandlere i løsninga, da må man tenke på det i flere systemer. Hvis det er en integrasjon her må det enten bygges inn i fagsystem eller man må plutselig jobbe i begge systemene som ikke var poenget med fagsystemene. Poenger var jo å saksbehandle i et enkelt system. Så det er ofte en utfordring. Og det er tid, ressurser, avhengig av mange andre parter gjør at prosjektene blir så stor og komplisert at det blir ofte forsinkelser» (N3).

En kan konkludere med at tekniske forutsetninger som selv er en egen aktør har stor betydning, og til og med er en forutsetning for om forhandlingsprosessen finner sted og fungerer slik skriptet er tiltenkt. En ser også at aktørenes roller og hvordan organiseringsstrukturen (Law, 1994) i en organisasjon påvirker hvor krevende dette er. På grunn av pliktoppfyllende ansatte som er opptatt av å følge regler og ha kontroll i arbeidet sitt vil dette være en viktigere faktor enn å oppnå effektiviseringsgevinst. En er derfor avhengig av at det tekniske er på plass for å skape effektiviseringsgevinster i arbeidsprosessen. Det kan konkluderes med at de tekniske forutsetningene ikke er tilfredsstillende for det omfattende implementeringsprosjektet som eInnsyn er. Det ser også ut til at de tekniske utfordringene heller ikke godt nok bevisstgjort fra start av.

6.2 Hvilke organisatoriske faktorer løftes frem i intervjudata?

N1 opplever at endringer i oppgaver der dokumenter skal publiseres offentlig, skaper usikkerhet. Frykt for å gjøre feil, og å ikke opprettholde personvern skaper en type «motstand» mot å publisere i fulltekst. Dermed nevner N1 at løsningen ikke fungerer som tenkt, fordi det «*sitter langt inne å gjøre de fulltekstpubliseringsgreiene*» (N1).

Dette bekrefte innover i organisasjonen hos N4 som har tatt i bruk eInnsyn «*Også vil man også oppleve en stor grad av usikkerhet fra saksbehandlere i starten, og mye kan bli unntatt publisering uten at det egentlig skal være unntatt fordi man er usikker*» (N4). Her forteller ansatte som publiserer at saksbehandlere lar mye av dokumentasjonen være unntatt offentligheten fordi de er usikre i sin rolle, og derfor opererer i gamle mønster. Dette betyr at dokumenter som kunne vært publisert i fulltekst ikke blir det på grunn av usikkerhet og lite opplæring. Med et skript kommer også antatte ferdigheter og kompetanse, noe som det ser ut til at det ikke er tatt nok høyde for i prosessen.

Ansatte som skal publisere opplever også at andre oppfatter deres oppgaver som «lite viktige» og at dette kan være grunnen til at det ikke har vært fokus på opplæring:

For vår del kunne vi kanskje ønsket litt mer info da vi startet med innføringer. Og at ledelsen var litt mer på det. Det er kanskje litt sånn «arkivet er ikke så viktig, for vi er så små. Eller våre oppgaver. Og jeg mener å ha hørt et par steder der man har en ledelsesforankring som er litt tydeligere så går gjerne slike ting litt lettere (N4).

De ansatte som publiserer (N4) ser ut til å sette seg selv inn i en «bås» hvor de føler seg oppfattet som lite viktige, men som tar jobben sin på alvor og gjennomfører med sin ekspertise. De sette seg selv i innen aktøren Kall (vocation) Law (1994), hvor de selv føler seg oppfattet som nederst på hierarkiet. Det kan derfor tolkes som at deres effekter på teknologien implementeringsprosess på organisatorisk nivå er passive, og har derfor ikke «krevd» eller etterspurt ressurser for å kunne gjøre sitt arbeid.

Det er dermed to aktørgrupper som opplever usikkerhet i rollen sin. De som saksbehandler og de som publiserer. Resultatet av dette er at de er mindre effektive, noe som er det motsatte av formålet til løsningen. Med færre publiseringer i fulltekst gir dette også økte innsynskrav og behandlings av innsyn. Samtidig kan det tenkes at informasjon til innbyggere i Norge om at eInnsyn finnes (økt tilgjengelighet) er med på å øke forventninger om, og etterspørsel etter innsyn. Dette bekrefte også av N4, de som publiserer «*jeg tror det er kommet ganske mye*

mer. Samtidig så er det fortsatt en del vi får på epost, så jeg vet ikke om det er fordi det ligger på eInnsyn eller om folk generelt bryr seg mer». Når teknologien eInnsyn da ikke fungerer som tiltenkt vil dette medføre mindre effektivitet, mindre tilgjengelighet og til og med mindre tilpasset brukerbehovet til sluttbruker. Teknologien ser ikke ut til å være utviklet med hensyn til menneskelige følelser, og følelsens effekt på teknologien er derfor at den ikke blir ordentlig integrert i organisasjonen. Det ser ut til at de har tatt i bruk eInnsyn, men med en gammel arbeidsmetodikk.

Organisatoriske utfordringer bekreftes av ansatte i organisasjonen som jobber med publisering til daglig på et mer detaljert nivå videre i intervjuet

«vi skal forsiktig gå over på fulltekst-publisering, men for vår organisasjon blir nok det en litt stor jobb i forhold til opplæring av saksbehandlere og sånne ting. En leser offentlige journaler hele tiden, og river seg i håret over ting i dag. Og det gjelder alt i fra hvordan du ordlegger deg, hvordan du skriver titler, hvordan du skal få kontaktene rett. Og når det gjelder dette her med skjerming og unntatt offentlighet. For vår del, jeg vet at det er andre enheter i Oslo kommune som allerede fulltekst-publiserer, men det er ikke vi klare for» (N4).

Tradisjoner og innarbeidde tankesett er en faktor som må legges inn i implementeringsplanen om en skal forvente en smidig gjennomføring. Det kan forstås at deres tradisjonelle tankesett fremdeles tar i bruk skriptet som tilhører gamle løsninger, og det nye skriptet til eInnsyn ikke blir møtt tilstrekkelig for at eInnsyn skal fungere slik det er tiltenkt. Saksbehandlerne fortsetter som om de fortsatt publiserer for internt bruk og arkivering. De som er publiseringsansvarlige må rette på overskrifter m.m. for at nettsøk skal være mulig.

Organisatoriske problemer kan sies i hovedsak å være møte mellom gammelt og nytt. Gamle publiserings- og arkivsystemer, tradisjonelle formålskonsept og mangel på kompetanse for endret rutiner utgjør en gjennomføringsmotstand som i forkant må planlegges for. Dette kan ses i sammenheng med «subskriptet», hvor de lager et nytt skript der ny teknologi sammenfaller med gammel metodikk (Oudshoorn & Pinch, 2003, s. 11). Ved å se på forskning som stortingsmeldingen ((2015-2016), s. 165) legger frem, så skal bruk av digitale tjenester øke gevinster fordi det følges opp med endret organisasjonsmessige endringer. Dette mener de er endringer i arbeidsprosesser og kompetanse. Det ser ikke ut til at Oslo kommune har tatt høyde for at ny kompetanse og endringer i arbeidsprosesser er lagt vekt på og tatt hensyn til ved implementering av eInnsyn. Dette er noe Law (1994) påpeker også, at menneskenes arbeidsmetodikk her vil ha større effekter på utviklingen enn selve teknologien. De gir ikke teknologien et handlingsrom til å gjøre den nytten den er ment for. De strukturelle rammene flyttes dermed ikke mot en innovasjon.

6.3 Hvilke strategier og strategiske problemer fremkommer i data som foreligger?

En kategori som vil ha stor betydning for at implementeringen skal medføre ønskede formål, er strategier som benyttes i forberedelsen og i selve prosess-styring. Enhver implementering avhenger av de involverte aktørene og deres effekter i utviklingen. Budskapet må være oppfattet av alle. Organisasjonen må dermed sikre seg at de involverte aktørene forstår formålet som er gitt, og er motivert for å bidra til at de strukturelle rammene kan flyttes på en måte de ønsker. Dette betyr også at man må ta hensyn til uformelle maktstrukturer og hierarki. Om man ser på idealtypene til Law (1994) som er Administrasjonen (administration), Entreprenøren (enterpriser), Visjonæren (vision) og Kallet (vocation) er det tydelig at det kan være flere faktorer som spiller inn for motivasjon. Det er derfor vanskelig å si hvilke effekter aktørene har i en slik implementeringsprosess. Hvordan fremstår så de strategiske virkemidlene i forberedelsen og prosessvedlikeholdet knyttet til innføringen av eInnsyn i Oslo kommune?

Det gis ikke uttrykk for at toppledelsen (N1, N2) og mellomledelsen (N3) har tenkt mye rundt det å etablere innovasjonskompetanse ved implementering av eInnsyn. Heller ikke hvordan prosessen skal komme i gang innover i organisasjonen

«Fra starten hadde nok Difi tatt for lite alvor de endringsprosessene som skulle foregå ute i virksomhetene, og det samme hadde vi gjort hos oss. Det ble et systemutviklingsprosjekt. Og nå rigges det et prosjekt for å få eInnsyn ut i kommunene og igjen, så er vi litt der at det som er av endringsledelse og endringsprosesser blir prioritert lite. Så det er et tankekors» (N1).

Derimot sitter N1 og N2 på en innsikt i samfunns ideologiske tenkning om demokrati, innsynsrett og politiker-systemtillit. Det kan tenkes at implementering av eInnsyn har blitt vurdert som «en liten endring av det tekniske» som skal erstatte noe gammelt, og at N1, N2 og N3 derfor ikke har sett viktigheten av en godt planlagt innovasjonsprosess på organisatorisk nivå. Det kan forstås at aktørene som behandler og publiserer her har vært passive, og at designeren har vært aktive (Akrish, 1992). Problemet oppstår fordi de menneskelige aktørenes adferd ikke har vært nok tatt hensyn til ved utvikling av skriptet.

N3 mener at det ikke har vært noen store forskjeller i overgangen til et nytt system. De har tidligere publisert journaler elektronisk på en annen løsning før eInnsyn, og som var ganske lik. De anser endringen som en ny plattform å publisere på, og at teknologien ikke forvaltes lokalt lenger, men er sentralisert hos Oslo kommune

«For vår del har det ikke vært så store forskjeller. Vi publiserte journaler elektronisk på en annen løsning før eInnsyn. Som var ganske lik denne løsningen. Så sann sett var det ikke noen stor omvelting. Det var en ny plattform å publisere på. Vi hadde tidligere en egen løsning som TETO leverte. Som vi publiserte på bymiljøetaten sin hjemmeside. Denne var bygd opp ganske likt. Så eneste forskjellen var at det var en felles løsning. Forskjellen er nok større for brukere enn for oss som etat» (N3).

Formuleringen tyder på at implementeringsledelsen ikke er bevisst kulturelle fokus som potensielt kan hemme en funksjonell prosess eller bidra til avsporing. Det synes som om opplevelsen i etaten er at de ikke ser behov kompetanseheving og heller ikke er bevisst på at deres «gamle» arbeidsmetodikk kan være grunner til at aktuelle gevinster ikke lar seg realiseres. Umiddelbart synes det som om toppledelsen opplever at organisasjonen «klarar seg selv» og ikke har behov for ressurser eller systematisk implementeringsstrategi. Her kan vi se spor av paralleller til det Law fremsetter om idealtypen administrasjonen. Aktørene som utfører deloppgavene i organisasjonen, blir sett på som administrasjonen av ledelsen selv. De følger regler og gjør de oppgaver de skal i sin rolle. Ledelsen har derfor ikke sett behovet for å sette inn ressurser for å endre, da de ble forventet at dette skjer av seg selv. Siden N4, som publiserer, også gir uttrykk for at de er fornøyde med situasjonen utfra de behov de har, «Vi gjør stort sett det samme. Men så er det selvfølgelig om du gjør feil, så er det synlig for ganske mange flere» (N4), styrkes oppfatningen av at etterspørsel etter kompetanse ikke er til stede, og at rollen de blir tildelt er å utføre oppgavene slik de tror er riktig.

Med referanse til budskapstydelighet til alle involverte, gir ansatte i organisasjonen (N4) uttrykk for at det er flere i organisasjonen som ikke vet at eInnsyn finnes

«Helt ærlig vet jeg ikke om de fleste vet at det fins en gang. Jeg tror vi er på det nivået der. Ehm. Og det synes vel kanskje egentlig rett som det er at organisasjonen ikke har så mye forhold til offentlige journaler og heller ikke eInnsyn tror jeg. Bortsett fra kanskje helt på toppen og enkelte steder. Men ikke sann helhet tror jeg» (N4).

Noe som øker validiteten i utsagnet om at kommunikasjon og informasjonsdeling ikke har vært tydelig nok i Oslo kommune. Det er mangel på helhetlig kommunikasjon og et felles mål for omstilling. Selv med et sentralisert digitaliseringsansvar, og ansatte med faste roller for å utvikle teknologien, ser det ut til at aktører som har posisjoner for å medvirke til implementeringssuksess, ikke er blitt informerte eller involverte i tilstrekkelig grad hverken om overordnet tenkning eller skript for utførelse.

Viktige forutsetninger for å komme seg videre påpekes av N2, som gir uttrykk for at de må sannere hemmende holdninger i organisasjonen «Så, implementering av nye systemer.. jeg vil egentlig heller si at det er det å fjerne avhengighet til gamle systemer som er en større

hindring» (N2). Noe som svarer med funn som er presentert tidligere. De ser ikke på implementering av teknologien som den største utfordringen, men å heller fjerne avhengighet til gamle systemer. N2 snakker om at avhengighet til andre eksterne leverandøraktører fra tidligere og nåværende systemer er en barriere som må tas tak i for å oppnå formålet med eInnsyn. Om man ikke endrer innlærte handlingsmønstre, vil det være fare for at innlærte handlinger hindrer en i endring fordi endringene blir fortolket i «gamle» forståelser. Dette ser ut til at mellomledelsen N3 også opplever, da implementering av eInnsyn er krevende og komplisert på grunn av andre prosjekter de er avhengige av for å kunne komme videre

«(...) det hadde vært en ganske grei jobb å plukke ut det som skulle publiseres og ikke, og spart masse tid i behandling i innsynskravene. Der brukerne bare kan søke opp og lese det selv, og sluppet og bedd om innsyn. Og vi hadde sluppet å behandle det innsynskravet. Vi ville fått gevinster kjapt av det, men veien dit er komplisert. Vi er avhengig av at andre prosjekter lander før vi kan starte egentlig» (N3).

N3 viser tydelig forståelse for at gevinster ville blitt realisert om man fikk tatt i bruk eInnsyn, men at veien er lang på grunn av andre prosjekter som må landes først. Disse utsagnene viser at en bedre opplæring og sentralisert metodikk for gjennomføring av nye arbeidsprosesser, ville kunne gjort gjennomføringsprosessen lettere, og dermed skapt flere gevinstmuligheter innad i organisasjonen.

Det er tydelig at N2 tar med seg erfaringer videre, og har brukt «de-skripter» (Oudshoorn & Pinch, 2003) som grunnlag for videre implementering av teknologien. Her har de sett hvilke deler av teknologien som ikke gikk sammen med aktanter og aktører i nettverket til eInnsyn, og hvordan denne teknologien har blitt omformet til å passe inn i de ansattes hverdager. For å forbedre teknologien har de tatt med seg tilbakemeldinger og utbedret teknologien funksjonelt, og også etablert fokus på at den teknologiske løsningen medfører en større endring i tenkemåte og arbeidsprosesser.

Selv om de sliter med å få utnyttet eInnsyn i samsvar med det overordna formålet det skal ha, med tanke på effektivitet og kompetansehevende arbeidsprosesser, er N1 og N2 enige om at eInnsyn er blitt utviklet så godt den lar seg gjøre for å dekke de fleste behov. Det viser seg at toppledelsen (N1-nivå) mener regulerende myndigheter har gitt spillerom for kreativitet og muligheter for å lage en løsning som kan dekke de fleste behov ut ifra utviklerens ståsted

«Med den politiske ledelsen nå – det at de gir målbeskrivelser på en så overordna måte, som gir oss rom til å skape det aller beste vi kan da. de er ikke for detaljerte,

hadde de vært for detaljerte i bestillingene sine, så hadde det vært vanskeligere å klare å være kreativ og innovativ» (N1).

Dette samsvarer med tenkningen om hvordan utvikling av skript bør foregå. Hvor utvikling av teknologier bør skje i samspill med konteksten de skal brukes i. Siden det kommer frem at det ikke er alle organisasjoner/etater som har startet opp med eInnsyn. I den videre ekspansjon vil de bruke de erfaringer de har gjort seg med implementeringen i organisasjonen som har startet. Dette gir mulighet for redesign av implementerings-prosessen og forhåpentligvis medføre en bedre interaksjon mellom teknologi og menneske i en kontekst. Det viser seg også at nærhet til bruk og utvikling (design) har blitt lagt vekt på da ledelsen N1 forteller hvordan de har fordelt arbeidsoppgavene mellom Oslo kommune og Difi «*Vi hadde ansvar for frontend, fordi Oslo kommune er nærmere brukerne, enn det Difi er. Difi er i leikanger, og det er mange, mange ledd til en innbygger på en måte» (N1).*

En mulig forklaring på utfordringer som har oppstått, kan skyldes at de har hatt for stort fokus på tjenestemottakerens behov, men glemt bort gevinster som kan oppnås innad i organisasjonen. Dette kan være en konsekvens av at de har fått overordna målbeskrivelser fra politisk ledelse, som har vært opptatt av tjenestemottakers forventninger til løsningen, og ikke hatt tilstrekkelig fokus på omstillingsprosesser og gevinster innad i organisasjonen

«Også har vi også en litt sånn høyere ting, om at alt som kan digitaliseres skal digitaliseres. Så vi har tydelige bestillingsverk fra politisk ledelse. Men utover 2020, altså, vi har liksom en målsetting om å oppdatere grensesnittet». (N2)

Omstillingsprosesser i offentlig sektor har blitt satt på agendaen for å kunne tilfredsstille tjenestemottakeres forventninger og behov ved mottakelse av tjenester i velferdsstaten, og løsningen ser ut til å være utviklet til dette formål. Tjenester kan og må leveres på andre måter for å møte samfunnsutfordringer, og dette gjøres ved at tjenester blir utviklet ved å benytte teknologi, slik at innbyggere er i stand til å utføre hele eller deler av tjenesten selv. Det er også hevdet, ifølge stortingsmeldingen, at innbyggerne ønsker mer persontilpassede og forutseende tjenester. Noe som bidrar til fokus på sluttbruker i Oslo kommune. I denne prosessens ser det ut til at mangel på ressurser og tid gir som konsekvens at organisasjonen har prioritert bort den interne endringsprosessen. Det kan også tenkes at et samarbeid mellom direktorat og kommune ikke samsvarer like godt i praksis selv om tjenesten har samme formål, da det blir mange behov som skal tilfredsstilles i et teknologidesign.

Ansatte gir ikke uttrykk for å se helheten i den teknologiske effektiviseringen og hvilke gevinster de selv kan oppnå, men jobber med fokus på at sluttbrukere skal bli tilfredsstilte. Dette samsvarer med argumenter for omstilling; medarbeidere må være i stand til å motta «budskapet» fra øvre hold. Budskapet om en effektivisert arbeidsprosess ved å gjennomføre endrede arbeidsrutiner, blir ensidig kanalisert mot et parallelt formål, det å yte en bedre service til sluttbrukere ute i samfunnet. Men dette fokuset er naturlig i og med at hovedformålet med de mange endringsprosjekt i offentligsektor de siste 20 årene har vært nettopp det å yte en bedre service mot brukeren, som gjerne er blitt omtalt som «kunde» i et forretningsparadigme. Ekstern serviseportal er også et sentralt tema i de politiske føringene og formidlet på kommunalt ledelse-nivå (N1-nivå). Det kan derfor tenkes at økt kompetanse og forståelse for at publisering i fulltekst vil gi gevinster i egne arbeidsprosesser og arbeidsmengde.

6.4 Erfaring og læring av forhandlingsprosessen med eInnsyn i Oslo kommune

Det viser en tydelig effekt fra ansatte i Oslo kommune på implementeringsprosessen av eInnsyn. Fremtidige brukeres atferd og forutsetninger har hatt stor påvirkning på at teknologien ikke er tilstrekkelig utnyttet og skriptet er ikke tilpasse de behov som forventet. Som vi ser i teorien til Law (1994) vil ordningseffektene bli gitt handlingsrom, og det er ikke gitt hvilke handlingsrom som vil være av betydning. Ei heller hvor «store» handlingsrom de ulike aktørene blir gitt. Dette avgjøres av kontekst, da deres handlingsrom spiller inn i hvilken rolle de ansatte har.

Vi har sett at teknologien har endret de strukturelle rammene i seg selv, fordi teknologien er i bruk og tar plass i organisasjonen. Forventninger om effektivitet, tilgjengelighet og personvern står sentralt hos stortingsmeldingen (2915-2016), det samme hos ledelsen i Oslo kommune. Dette er ikke oppfylte behov og ønsker når en digital løsning ble utviklet og dens skript ble tegnet inn i organisasjonen. Dette medfører at teknologien ikke blir gitt noen særlig handlingsrom i forhandlingsprosessen. Som tidligere nevnt er forhandlingsprosessen fleksibel, og vi skal se på hvordan denne forhandlingsprosessen mellom aktører og teknologien har laget et «deskript» (Oudshoorn & Pinch, 2003, a. 11). Det ser ut til at både sluttbrukere og ansatte har vært med på å endre skriptet til teknologien.

Ledelsen gir uttrykk for at de har lært mye av å igangsette eInnsyn og at de i utgangspunktet burde hatt bedre innsikt i hvordan de skulle gjennomføre.

«Men det er klart at vi har lært mye av å jobbe med eInnsyn. Altså, Oslo kommune og jeg personlig har lært veldig mye av det. Det er klart at det er veldig lett å se tilbake på ting, og så ser man tilbake på høsten 2016, og så ser man at hvis man hadde lagt opp et litt annet løp, og rigget seg litt annerledes så kunne man kanskje unngått en del vanskeligheter. Men, ikke sant man må forstå» (N2).

Det viser seg også at de har innsett at ressurser og initiativ for endringer må implementeres, og at menneskelige aktører må læres opp og rigges for dagligdagse arbeidsoppgaver slik at tjenesten kan fungere optimalt. Noe som samsvarer godt med skript-teorien om at brukers atferd innen arbeidsmetodikk og kompetanse må tas hensyn til

«Det vi har skjønnet er at mange av virksomhetene ikke er rigga til å kjøre disse prosjektene internt da. De har ikke så mange til å kunne jobbe med slike ting. Så de ønsker kanskje mere at vi forteller dem hvordan vi skal gjøre det. Det er klart at de må ta ansvar for egen dokumenthåndtering, men det å være tydeligere på hvordan man gjør det i Oslo kommune, det er nok der vi skal gå» (N2).

Videre legger de frem i tråd med skript-perspektivet at involvering av brukere og grensesnitt kan gjøre implementering av tjenesten lettere. Dette begrunner de med at de vet hva de trenger i løsningen og kan ta grep innen de effektene som vil påvirke implementeringen av eInnsyn.

«Det er klart at vi har vært gjennom mange integrasjoner med det grensesnittet, og jeg mener vi burde vært tjent med å ha tatt oss tid og penger til å forstå litt bedre hva vi skulle lage. (...) også må jeg si at vi har laget denne løsningen i tett samarbeid med journalister, gravejournalister, folk som driver med stat og journalistikk. Noen av de flinkeste journalistene vi har. Og de har gitt oss veldig mye gode tilbakemeldinger også på det grensesnittet vi har i dag» (N2).

Ut fra denne erkjennelsen har kommunen tilsatt en fulltidsdesigner og dermed økt sin spisskompetanse innen dette området. Det er tydelig at en forhandling mellom skriptet og konteksten teknologien er satt ut i har startet å «de-skripte» teknologien for at den skal kunne være bedre tilpasse de behov og effektene som spiller inn for en slik løsning.

6.5 Sammendrag

Politisk og administrativ ledelse er aktive og entusiastiske for ideen å innføre eInnsyn. Styringen er klart sentralisert, men gjennomføringsplanen er ikke tydelig utover det at alt skulle fulltekst-publiseres. Det pekes på saksbehandlere som noe tradisjonelle og avhengige av eldre systemer. Noe som resulterer i at teknologien ikke blir brukt fullt ut for det formålet som er satt. Det gir det vanskeligheter for publisering i fulltekst på grunn av avhengighet til andre systemer og fokus på personvern. De ser ut til at ansatte ikke føler at personvernet er tilstrekkelig bygd inn i løsningen. Det viser det seg at saksbehandlere ikke har spesielt med informasjon (ifølge de som publiserer dokumentene) og dette medfører dobbelt arbeid og sikring av personvern da arbeidsmetoder og metodikken i saksbehandlingene må endres for å «passe» inn i arkivet i eInnsyn. Noe som resulterer i tidstyv, da arkiverer må rette opp i dette for å gjøre tjenesten brukervennlig i grensesnittet.

Det er tydelige å se indikasjoner på at organisasjoner er involverte i en organisasjonskulturell læringsprosess med utgangspunkt i mangler og feil som ble begått i starten. Ledelsen (N2) gir uttrykk for at de skulle ha etablert en bedre innsikt før start. Denne erkjennelsen har ført til at en har økt organisasjonens spisskompetanse ved å tilsette designer på fulltid.

En kan anta at det vil skje en «de-skripting» i det videre arbeidet med implementeringen av eInnsyn. Oslo kommune legger vekt på å endre og legge til rette for de tilbakemeldinger dem har fått. Og sier derfor at dem vil legge til rette for at teknologien er bedre tilpasset over tid. Det skjer en prosess som skriptteorien sier, at de materielle (også organisatoriske) må bedre tilpasses over tid, i en prosess, der aktørene som ansatte, brukere og ledelsen går i en forhandlingsprosess med teknologien og tilpasser seg. Forhandlingene er som nevnt i teorikapittelet av Røhnebæk og Lauritzen (2019, s. 195) avgjørende for hvordan innovasjoner drives frem og spres. Nye løsninger og ideer vinner ikke nødvendigvis fordi de er gode i seg selv, men at visse aktører er i stand til å overbevise. Siden det ifølge ANT tar utgangspunkt i at innovasjoner er fleksible, og aktørene er aktive vil teknologien kunne tilpasses i lokale kontekster (Røhnebæk & Lauritzen, 2019, s. 196). Det er et klart perspektiv både i ledelse og inne i organisasjonen at mye må saneres og bygges opp modernisert og helhetlig, men dette er arbeidskrevende og tidskrevende. Ikke minst må publiseringskompetansen økes og endres i saksbehandlerfeltet.

7 Konklusjon

Med utgangspunkt i min problemstilling «Hvordan gjenspeiles og muliggjøres de rikspolitiske føringene i praksis gjennom implementering av eInnsyn i Norge?» har jeg gjennom analyse del 1, ved bruk av metoden dokumentanalyse presentert hvordan Meld. St. (2015-2016) som aktør har fremstilt hvilke visjoner, mål og løsninger som legges frem for Norges fremtidige digitalisering. Jeg har undersøkt hvilke argumenter stortingsmeldingen bruker og hvilke forskningsreferanser som legges til grunn når myndighetene tar stilling til prioriteringer, formål og løsninger knyttet til en digitalisert morgendag. Videre i analyse 2 har jeg ved hjelp av intervjudata undersøkt hvilke verdier som gjenspeiles hos Oslo kommune. STS-perspektivet sier man skal studere det empiriske i praksis for å forstå prosessen. Jeg har derfor i analyse del 3 gjennom intervjudata studert hvordan implementeringsprosessen av eInnsyn i Oslo kommune har blitt gjennomført, og hvilke faktorer som spiller inn i prosessen. Verktøy jeg har brukt for å analysere analysekapitlene mine er organiseringsstrategier fra Law (1994), teorien om skriptet fra Akrish (1992) og ANT, som også Law er en av teoretikerne bak. I dette studiet har jeg vist at det eksisterer et spenn mellom visjoner og praksiser.

Det framkommer i analyse del 1 at samhandling mellom stat og kommune må vektlegges i større grad for å oppnå effektivitet, men også av økonomiske hensyn. Ikke minst understreker den nødvendigheten av en bedre infrastruktur når det gjelder informasjonsdeling. Personvern et absolutt krav for å opprettholde tillit og sikkerhet for den enkelte og nasjonen, fordi det meste av informasjonsbehandling i offentlig sektor inkluderer personopplysninger.

Det viser seg at stortingsmeldingens verdier og formål gjenspeiles og synliggjøres gjennom et samarbeid og utvikling av tjenesten eInnsyn. Effektiviseringsprinsippet kommer godt frem i intervjudata og argumenteres for at eInnsyn skal være et brukervennlig system som skal romme hele forvaltningen. Dette skal effektivisere og gjøre det enklere for både ansatte og sluttbruker å ta i bruk og finne informasjon. Og det skal effektivisere arbeidsprosesser lokalt i organisasjoner ved at eInnsyn skal føre til færre innsynsbegjæringer. Med dette kommer også tilgjengelighetsprinsippet, at informasjonen skal være tilgjengelig for alle (brukere i organisasjonen og sluttbruker) på en effektiv og enkel måte. Å publisere i fulltekst skal kunne bidra til effektiv saksbehandling der antall innsynsbegjæringer skal reduseres, og sluttbruker får saksbehandlinger og arkiv tilgjengeliggjort uten behandling.

Gjennom handling – utvikling av eInnsyn i samarbeid med digitaliseringsdirektoratet kan en konkludere med at Stortingsmelding nr 27 (2015-2016) Digital Agenda for Norge har innflytelse på de strukturelle rammene i form av handling i Oslo kommune, og at de har en felles visjon om et effektivisert, brukertilpasset og tilgjengelig tjeneste som skal fungere på tvers av offentlig sektor med et innebygd personvern. Men at de strukturelle rammene ikke nødvendigvis flyttes på en slik måte som ønsket, og at det er mer enn handling i form av utvikling og implementering som skal til. Det viser seg at det dermed forutsetter at de organisatoriske rammene endres (Law, 1994). Og at det er et spenn mellom praksis, å ta i bruk en teknologi og visjon (Akrish, 1992).

Ved implementering av eInnsyn i praksis ser det ut til at skriptet ikke har tatt høyde for en rekke faktorer som spiller stor rolle for at teknologien skal «passe inn» i dette nettverket som bygges opp. Nye relasjoner kommer til, og uventede aktører dukker opp. For det første er teknologien selv en barriere i forhandlingsprosessen. Noe som også Akrish (1992) tar opp, at materialistiske «ting» også kan oppstå som aktører og påvirke hvordan skriptet blir tatt imot (Oudshoorn & Pinch, 2003). Uforutsette teknisk ustabilitet skaper tillitsproblemer og ineffektive arbeidsstrukturer. Ansatte får ikke gjort jobben de er ment til, og verdiene som effektivitet blir ikke oppfylt. Tradisjonell arbeidsmetodikk og avhengighet til eldre systemer har ikke vært tatt nok høyde for. Usikkerhet og kontrollering, med ansatte som ser ut til å passe inn som idealtypene «administrasjonen» (Law, 1994) medfører også store innvirkninger på teknologiens handlingsrom i praksis. Dette i sum medfører at gevinstrealisering gjennom publisering i fulltekst ikke blir realisert. Skriptet som er utviklet og bygd for å dekke behovene realiserer ikke rikspolitisk ledelse og Oslo kommunes felles visjoner.

Til slutt konkluderes det med at en digital teknologi i seg selv ikke «bare» kan settes inn i det sosiale og dermed forvente at de strukturelle rammene skal flytte seg. En må ta hensyn til aktører som er gitt i et skript, men også uventede aktører som spiller inn. Redsel for å gjøre feil og ikke overholde personvern ser ut til å ha en sterkere effekt fra aktører som tar i bruk teknologien i daglig arbeid enn stortingsmeldingen og Oslo kommunes visjoner. Dette medfører at verdier fra rikspolitisk ledelse (stortingsmeldingen) ikke oppfylles fordi skriptet ikke passer inn i organisatoriske rutiner. En kan derfor ikke ta for gitt at handlingsendringer i Oslo kommune er nok, og at dette skal kunne realiserer den rikspolitiske ledelsens visjoner i praksis. Selve teknologien som skal inn og som skal oppfylle verdiene som er satt på agendaen spiller en større rolle. En må i en slik prosess ta hensyn til aktive aktører som sirkulerer og skaper nye relasjoner i et nettverket, og forstå hvordan disse fortolker og

tilpasser seg i konteksten teknologien blir satt ut i (Røhnebæk & Lauritzen, 2019, s. 196). Teknologien som er utviklet må derfor gjennom en forhandlingsprosess. Studien viser derfor at teknologien eInnsyn må «de-skriptes» for å kunne passe inn og benyttes til dens fulle formål – formålet om å publisere i fulltekst for å effektivisere arbeidsprosesser, tilgjengeliggjøring for bedre informasjonsdeling, tilgjengeliggjøring for sluttbruker og ikke minst – ha kontroll på at personvern opprettholdes i bruk av teknologien eInnsyn.

7.1 Forslag til videre studier

I denne studien var det fristende å ta med flere spekter av eInnsyn som kunne si mer om teknologien og faktorer som spiller inn i en slik prosess. Det kunne også vært nyttig å ha med empiri fra sluttbruker, hvordan spille de en aktiv rolle i denne teknologien? På grunn av tid og begrenset omfang av oppgaven måtte jeg fokusere på noen spekter som kommer frem. For videre forskning innen dette feltet vil jeg foreslå å se på hvordan tjenesten eInnsyn fungerer i møte med andre og flere etater. Siden eInnsyn er et verktøy for informasjonsdeling og -innhenting på tvers av offentlig sektor kunne det vært spennende å se på hvordan andre etater tar imot denne løsningen. Oslo kommune er utvikler av systemet, og naturligvis ser man et eierskap og engasjement fra ledelsen i organisasjonen jeg har undersøkt. For andre etater som ikke har tatt del i dette, og som kanskje ikke har hatt fokus på å publisere arkiv ut i det offentlige kan det tenkes at terskelen for publisering vil ha en annen tone. Her vil du kunne møte på flere faktorer som er avgjørende for at teknologien skal fungere. Vil andre etater møte på tekniske og organisatoriske problemer etter at teknologien har vært gjennom en forhandlingsprosess lokalt i Oslo kommune? Hva er avgjørende for at andre skal ta dette i bruk? Hvordan vil egentlig eInnsyn fungere i en etat som ikke har vært med å utvikle, og da hatt en passiv rolle i det man kaller skript fra et STS-perspektiv? Hvordan vil en slik type aktør erkjenne teknologien som en del av deres arbeidsrutiner? Ikke minst, vil eInnsyn ha en stor aktørstemme på kryss og tvers i forvaltningen, eller vil denne presses ut av etatene som ikke er «påkrevd» å ta den i bruk?

Det hadde også vært spennende å se på om eInnsyn egentlig gir innsyn i saksbehandlinger. Å studere eInnsyn som plattform med dens mange digitale dokumenter. Hvor mye blir tilgjengeliggjort, og i hvilken grad fungerer infrastrukturen av dokumenter på tvers i offentlig sektor?

Referanseliste

- Akrich, M. (1992) The De-Description of Technical Objects. I W.E. Bijker, & J. Law (Red.) *Shaping technology/Building society: Studies in Sociotechnical Change* (205-224). MIT Press
- Asdal, K., Brenna, B. & Moser, I. (2001). *Teknovitenkapelige Kulturer*. Spartacus Forlag AS
- Asdal, K. & Reinertsen, H. (2020). *Hvordan gjøre dokumentanalyse: En praksisorientert metode*. Cappelen Damm Akademisk.
- Digitaliseringsdirektoratet. (2019). *eInnsyn*. <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/difis-felleslosninger/einnsyn>
- eInnsyn. (u.å) *Om eInnsyn*. <https://einnsyn.no/informasjon/om-oss>
- Hay, I (Red). (2016). *Qualitative Research Methods in Human Geography* (4. utg.). Oxford University Press.
- Johannessen, A., Kristoffersen, L. & Tuft, P.A. (2016). *Samfunnsvitenskapelig metode*. Abstrakt Forlag A/S.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2016a). *Digital agenda for Norge: Digitalisering viktig for velferd og arbeidsplasser*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/digital-agenda-for-norge-digitalisering-viktig-for-velferd-og-arbeidsplasser/id2484187/>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2016b). *Digital agenda for Norge: Samarbeid mellom stat og kommune skal gi bedre digitale tjenester*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/digital-agenda-for-norge-samarbeid-mellom-stat-og-kommune-skal-gi-bedre-digitale-tjenester/id2484188/>
- Law, J. (1994). *Organizing Modernity*. Blackwell Oxford UK & Cambridge USA
- Meld.St.27 (2015-2016). *Digital agenda for Norge — IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/?ch=1>
- Moser, I. & Thygesen, H. (2013). Velferdsteknologi og teleomsorg: Nye idealer og former for omsorg. I A. Tjora & L. Melby (Red.), *Samhandling for helse* (s. 144-158). Gyldendal Akademisk

Oudshoorn, N. & Pinch, T. (2003). How Users and Non-Users Matter. I N. Oudshoorn, & T. Pinch. (Red.), *How Users Matter. The Co-Construction of Users and Technologies* (s. 1-25). MIT Press

Ruppert, E. (2012). The Governmental Topologies of Database Devices. *Theory, Culture & Society*, 29(4/5) (s. 116-136). <https://doi.org/10.1177%2F0263276412439428>

Røhnebæk, M. & Lauritsen, T. (2019). Kommunal innovasjon som oversettelse. I A.K.T. Holmen & T. Ringholm (Red.), *Innovasjon møter kommune*, (s. 193-208). Cappelen Damm AS.

Sanner, J. T., (2017) *Digitalisering og omstilling av Norge*. Regjeringen.
<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/nhh-konferanse-digitalisering-og-omstilling-av-norge/id2554891/>

Skjølsvold, M. T. (2015). *Vitenskap, teknologi og samfunn: En introduksjon til STS*. Cappelen Damm Akademisk.

Thagaard, T. (2003). *Systematisk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (2. utg.) Fagbokforlaget.

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide - ledelse (N1)

1. Bakgrunn:
2. Hva vil du trekke frem som det sentrale med dette systemet/programmet?
3. Hva ser du som de største fordelene for organisasjonen og samfunnet?
4. Hvor ligger de største utfordringene slik du opplever det?
5. Hvordan var implementeringen lagt opp fra starten og hvilke barrierer har oppstått?
6. Er program eller strategi endret eller modifisert som følge av implementeringserfaringer?

Spørsmålene frembringer lange forklaringer om muligheter for til innvendinger og avklaringer.

Vedlegg 2: Intervjuguide - ledelse (N2)

Innledningsspørsmål:

1. hva er din stilling i organisasjonen nå? / hva er dine sentrale ansvarsområder?
2. hva anser du å være de viktigste oppgavene i lederoppgaven din?
3. hvor lenge har du vært ansatt i denne organisasjonen- hvor lenge har hatt denne stillingen?
4. hvor mange medarbeidere har du totalt, og hvor mange har du administrativt ansvar for?
5. hva anser du å være de viktigste oppgavene i lederstillingen med hensyn til E-innsyn?
6. hvordan vil du beskrive/ vurdere E-innsyn – sett fra din posisjon i organisasjonen?

Nøkkelspørsmål

Ledelsesperspektivet:

1. En snakker ofte om organisasjonskulturer, hvordan vil du beskrive det du opplever som sentrale kulturelementer her?
2. har dere utformet noen spesielle interne mål i forhold til E-innsyn?
3. hvilke utfordringer har dere opplevd knyttet til med E-innsyn?

4. føler du at innholdet eller formen i ditt ansvarsområde har blitt påvirket av E-innsyn?
5. har dere hatt andre implementerte løsninger/teknologi under prosessen i å ta i bruk E-innsyn?
6. har dere foretatt endringer i rutiner, ansvarsområder under denne prosessen?
7. føler du E-innsyn har endret ditt ansvar som leder på arbeidsplassen, eller endret lederoppgavene?
8. hvilke tilbakemeldinger får du fra ansatte i organisasjonen som du er leder for? hvor ofte får du tilbakemeldinger fra ansatte angående E-innsyn?
9. hvordan føler du ansatte opplever E-innsyn?
10. Hvordan vil du vurdere brukervennligheten på E-innsyn?
11. hvilken rolle synes du E-innsyn har hatt for organisasjonen? Har dette endret noe for organisasjonen? Transparent, offentlighet ...
12. I hvilken grad opplever du at gjennomføring og bruk av E-innsyn er sentralt i ditt ansvarsområde?
13. hvordan fungerer E-innsyn i deres organisasjon? (om nødvendig stille dette spørsmålet som et konkluderende sammendrag der jeg også minner om tidligere uttalelser for på en måte å gi sjanse til bekreftelse eller oppretting)

Lederens rolle med ansatte:

1. Hva tenker du kan være en god strategi for motivere for å ta i bruk en ny løsning?
2. Opplever du at innføringen av E-innsyn har påvirket ditt forhold til ansatte? Hvordan?
3. Hvordan har du gått frem for å iverksette denne løsningen hos ansatte og i organisasjonen?
4. Hvordan synes du E-innsyn har blitt tatt imot hos de ansatte?
5. Opplever du at innføringen av E-I har endret effektiviteten? På hvilken måte?
6. Hvordan har du opplevet det å iverksette løsningen?
7. Hvilke forskjeller vil du trekke fram med hensyn til - denne løsningen og den dere brukte tidligere?

8. hvilke barrierer har du erfart når det gjelder å ta i bruk en slik løsning i organisasjonen? I form av det transparente og demokratiske tankesettet bak løsningen?
9. hvordan har tilbakemeldinger fra ansatte vært?
10. har det vært noen situasjoner i denne prosessen som du har opplevd spesielt positivt? for eksempel ansattes vilje til å ta i bruk en ny løsning, eller konstruktive forslag til endringer osv.?

Difi sin veilederrolle:

1. Mener du at dere har fått god informasjon fra Difi? Hvordan har Difi veiledet dere da dere iverksatte løsningen? (steg for steg, informasjonsskriv, kurs osv.)
2. Hvordan vil du vurdere denne veiledninga har vært?
3. har Difi vært med fra starten og-eller gjennom prosessen?
4. om det har vært oppfølging, hvordan har denne vært?
5. hvordan opplever du at dere har kunnet benyttet denne veiledningen? Har det vært nødvendig?

Avslutning:

1. hvilke store utfordringer tror du dere og andre organisasjoner møter på i kontakt med E-innsyn?
2. er det noe du opplever du trenger mer kunnskap om i forhold til E-innsyn?
3. er det noe du opplever du ville gjort annerledes om du skulle ha startet prosessen på nytt?
4. er det noe som burde vært gjort annerledes fra veiledningssiden?
5. er det noe som burde vært gjort annerledes i løsningen?
6. er det noe mer du vil si, noe vi ikke har vært innom, som du synes er viktig i dette intervjuet?
7. er det mulig å få komme tilbake og stille noen spørsmål senere, om det skulle være behov?

Vedlegg 3: Intervjuguide ansvarlige i bruk (N3)

Innledningsspørsmål:

7. hva er din stilling i organisasjonen nå? / hva er dine sentrale ansvarsområder?
8. hvor lenge har du vært ansatt i denne organisasjonen- hvor lenge har du hatt denne stillingen?
9. hvor mange medarbeidere har du totalt, og hvor mange har du administrativt ansvar for?
10. hva anser du å være de viktigste oppgavene i lederstillingen med hensyn til E-innsyn?
11. hvordan vil du beskrive/ vurdere E-innsyn – sett fra din posisjon i organisasjonen?

Nøkkelspørsmål

Ledelsesperspektivet:

14. En snakker ofte om organisasjonskulturer, hvordan vil du beskrive det du opplever som sentrale kulturelementer her?
15. har dere utformet noen spesielle interne mål i forhold til E-innsyn?
16. Hvordan har du opplevd det å iverksette løsningen?
17. hvilke utfordringer har dere opplevd knyttet til E-innsyn?
18. føler du at innholdet eller formen i ditt ansvarsområde har blitt påvirket av E-innsyn?
19. har dere hatt andre implementerte løsninger/teknologi under prosessen i å ta i bruk E-innsyn?
20. har dere foretatt endringer i rutiner, ansvarsområder under denne prosessen?
21. hvilke tilbakemeldinger får du fra ansatte i organisasjonen som du er leder for? hvor ofte får du tilbakemeldinger fra ansatte angående E-innsyn?
22. hvordan føler du ansatte opplever E-innsyn? (11 kan komme om du ikke får det fram i 9 og 10)
23. Hvordan vil du vurdere brukervennligheten på E-innsyn?

24. hvilken rolle synes du E-innsyn har hatt for organisasjonen? Har dette endret noe for organisasjonen? Transparent, offentlighet ...
25. I hvilken grad opplever du at gjennomføring og bruk av E-innsyn er sentralt i ditt ansvarsområde?
26. hvordan fungerer E-innsyn i deres organisasjon?

Lederens rolle med ansatte:

11. Hva tenker du kan være en god strategi for å motivere for å ta i bruk en ny løsning?
12. Hvordan har du gått frem for å iverksette denne løsningen hos ansatte og i organisasjonen?
13. Opplever du at innføringen av E-innsyn har påvirket ditt forhold til ansatte? Hvordan?
14. Hvordan synes du E-innsyn har blitt tatt imot hos de ansatte?
15. Opplever du at innføringen av E-I har endret effektiviteten? På hvilken måte?
16. Hvilke forskjeller vil du trekke fram med hensyn til - denne løsningen og før dere tok E-innsyn i bruk?
17. hvilke barrierer har du erfart når det gjelder å ta i bruk en slik løsning i organisasjonen? I form av det transparente og demokratiske tankesettet bak løsningen?
18. har det vært noen situasjoner i denne prosessen som du har opplevd spesielt positivt? for eksempel ansattes vilje til å ta i bruk en ny løsning, eller konstruktive forslag til endringer osv.?
19. hvordan har tilbakemeldinger fra ansatte vært?

Difi sin veilederrolle:

6. Mener du at dere har fått god informasjon fra Difi? Hvordan har Difi veiledet dere da dere iverksatte løsningen? (steg for steg, informasjonsskriv, kurs osv.)
7. Hvordan vil du vurdere hvordan denne veiledninga har vært?
8. har Difi vært med fra starten og-eller gjennom prosessen?
9. om det har vært oppfølging, hvordan har denne vært?

10. hvordan opplever du at dere har kunnet benyttet denne veiledningen? Har det vært nødvendig?

Avslutning:

8. hvilke store utfordringer tror du dere og andre organisasjoner møter på i kontakt med E-innsyn?
9. er det noe du opplever du trenger mer kunnskap om i forhold til E-innsyn?
10. er det noe du opplever du ville gjort annerledes om du skulle ha startet prosessen på nytt?
11. er det noe som burde vært gjort annerledes fra veiledningssiden?
12. er det noe som burde vært gjort annerledes i løsningen?
13. er det noe mer du vil si, noe vi ikke har vært innom, som du synes er viktig i dette intervjuet?
14. er det mulig å få komme tilbake og stille noen spørsmål senere, om det skulle være behov?

Vedlegg 4: Intervjuguide for de som publiserer i eInnsyn – fokusgruppe (N4)

Innledningsspørsmål:

1. Hvor lenge har dere vært ansatt i organisasjonen?
2. Hvor lenge har dere hatt stillingen dere er i nå?
3. Hva anser dere å være de viktigste oppgavene i deres stilling?
4. Hva anser dere å være de viktigste oppgavene i saksehandlerområdet ditt med hensyn til E-innsyn?

Nøkkelspørsmål:

Tidsperspektiv

1. hvor lenge har du tatt i bruk E-innsyn?
2. når startet dere prosessen og når opplevde dere at E-innsyn var en del av hverdagen?

Erfaringer og opplevelser:

1. Vil du beskrive det du opplever som sentral organisasjonskultur her?
2. har dere fått utformet noen spesielle mål i forhold til E-innsyn?
3. hvilke utfordringer har dere opplevd i sammenheng med E-innsyn? Barrierer tror dere vil oppstå ved bruk av e innsyn?
4. Hvordan har du opplevd E-innsyn fra det ble iverksatt og til nå?
5. hva har vært mest krevende i endringsprosessen?
6. hvilket inntrykk har dere om opplevelser rundt E-innsyn innad i organisasjonen?
7. føler du deg trygg i kontakt/ bruk av med E-innsyn?
8. har arbeidshverdagen din endret seg etter at E-innsyn ble iverksatt? Hvordan?
9. hvordan vil du vurdere E-innsyn i form av brukervennlighet og funksjon?

Informasjon fra høyere nivå

1. hvordan synes du ledelsen og de ansvarlige over har gått frem for å iverksette denne løsningen?
2. hvilke veiledningstilbud og informasjon har dere fått? Kurs, informasjonsbrev, veiledningskurs
3. Hvilken kontakt har du hatt med Difi angående E-innsyn?
4. hvordan har oppfølgingen vært etter at E-innsyn ble iverksatt?
5. hvilke utfordringer har du møtt? Og hvor ofte?
6. opplever du at deres veiledning eller informasjon har vært nødvendig? (i sammenheng med punktet over)
7. skulle du ønske noe mer av informasjon eller veiledning? Fra hvem?

Avslutning

1. hvilke store utfordringer tror du dere og andre organisasjoner møter på med E-innsyn?
2. Når dere snakker/ diskuterer innføringen av E-innsyn blant kollega, hva er det da ofte snakk om?

3. er det noe du ville ha gjort annerledes fra starten om du skulle startet på prosessen på nytt?
4. er det noe du ønsket annerledes i forhold til funksjon og brukervennlighet?
5. er det noe annet du vil nevne som du føler kan være viktig i denne sammenhengen?
6. er det muligheter for å ta kontakt og komme med oppfølgingsspørsmål senere om det skulle være behov?

Vedlegg 5: Samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Hvordan oppleves E-Innsyn i et brukerperspektiv ”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut av deres brukeropplevelser med E-Innsyn. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med dette prosjektet er å få innsikt i hvordan dere som brukere av E-Innsyn opplever og erfarer E-Innsyn. Jeg vil derfor intervjuer deg for å få en forståelse for hvordan E-Innsyn påvirker din rolle og dine arbeidsoppgaver. Dette handler derfor ikke om dine prestasjoner som enkeltindivid på en arbeidsplass, men å få en helhetlig vurdering av bruken og funksjonen til E-Innsyn i deres organisasjon.

- Jeg vil finne ut hvordan du opplever E-Innsyn sin brukervennlighet og funksjon
- Hvordan E-Innsyn ivaretar demokratiske idealer og vesentlige formål

Dette er et selvstendig forskningsprosjekt som gjennomføres som en sluttoppgave på mastergraden min innen Teknologi, innovasjon og kunnskap ved UiO.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitet i Oslo / Senter for teknologi, innovasjon og kultur er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget er trukket med bakgrunn i utvalgskriterier. Først og fremst skal det være organisasjoner i offentlig sektor. utvalget vil være ledere, administrerende på lavere nivå og ansatte som har direkte kontakt med løsningen E-Innsyn.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du svarer muntlig på spørsmål under et intervju. Det vil ta deg ca. 45-60 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om E-innsyn, deres erfaringer og hvordan du opplever løsningen. Det vil bli tatt lydopptak fra intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Om du velger å delta i intervjuet eller ikke vil ikke påvirke ditt forhold til arbeidsgiver/arbeidsplass.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Tilgang til intervjuene vil bare være meg som intervjuer (student) og veileder i prosjektet.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Dataene vil kunne publiseres som en helhetlig analyse i masteroppgaven sammen med andre organisasjoner, men personopplysninger til deltakere vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes *1. mai 2020*.

Personopplysninger og opptak vil slettes ved prosjektslutt.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra *Universitet i Oslo/ Senter for teknologi, innovasjon og kultur* har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitet i Oslo ved senter for teknologi, innovasjon og kultur
 - Student: Hanne Walderhaug Nævdal, tlf. 46664671
 - Veileder: Susanne Bauer / Professor of Science and Technology Studies, tlf. 22841616
- Vårt personvernombud: UiOs personvernombud
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)

Eventuelt student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*Hvordan oppleves E-Innsyn i et brukerperspektiv?*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- å delta i lydopptak under intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. *1.mai 2020*

(Signert av prosjektdeltaker, dato)