



UNIVERSITETET I AGDER

# **Brukeradopsjon av ACOS Individuell plan hos plankoordinatorerne**

En studie med kombinerte metoder om påvirkningsfaktorer  
for plankoordinatorernes brukeradopsjon av ACOS IP

STÅLE HAGEN

KAJA HVITSTEIN-STRØM

VEILEDER

Santiago Gil Martinez

**Universitetet i Agder, 2018**

Fakultet for helse- og idrettsvitenskap

Institutt for helse- og sykepleievitenskap





## **Forord**

Denne oppgaven markerer slutten på vår mastergrad i Helse- og sosialinformatikk ved Universitetet i Agder. Det har vært en utfordrende og lærerik periode.

Vi vil takke vår veileder Santiago Gil Martinez, for at han fikk oss godt i gang med prosjektet, og veiledet oss trygt i havn.

Våre arbeidsgivere har gjort det mulig å kombinere jobb og studier, og det er vi takknemlig for. Vi vil spesielt rette en takk til fagansvarlig for ACOS IP, for tilgang til anonymisert oversikt over kommunenes aktivitetsstatistikk.

Vi takker fire velvillige informanter fra fire ulike kommuner som stilte opp og gav av seg selv, for å gi verdifull innsikt i deres arbeidshverdag. Vi vil også rette en stor takk til de 12 kommunene med 140 plankoordinatorer som gav sitt samtykke og besvarte spørreskjema.

Ikke minst en stor takk til familier og venner for tålmodigheten de har vist oss i studieperioden.

Porsgrunn/Bergen, 15. mai 2018

Kaja Hvitstein-Strøm og Ståle Hagen



## Sammendrag

Individuell plan er en helhetlig plan for å bistå brukere som har behov for langvarige og koordinerte tjenester. Individuell plan er en av flere tjenesteområder i kommunen som digitaliseres for bedre flyt av arbeidsprosedyrer, lavere kostnader og økt brukermedvirkning. Programmet ACOS IP muliggjør elektronisk IP i kommunene.

Studien har undersøkt hvilke hovedfaktorer som påvirker plankoordinatorenes brukeradopsjon av ACOS IP. Brukeradopsjon ser på hvorfor og hvordan ett program brukes. Hensikten er å se det fra plankoordinators perspektiv, men også hvordan ledelsen ved koordinerende enhets rammebetingelser påvirker plankoordinatorene.

Vi fikk tilgang til anonymisert aktivitetsstatistikk for kommunekundene til ACOS IP for 2017, og gjennomførte semistrukturerte intervjuer med fire kommuner med målt høy og lav aktivitet. Etterpå ble det utsendt spørreskjema besvart av 140 plankoordinatorer fra 12 kommuner.

UTAUT modellen er brukt som referanseteori, og det er anvendt kombinerte metoder (mixed methods) med en sekvensiell eksplorativ strategi.

Resultatene kan være representative for kommuner som bruker ACOS IP, og viser hovedfaktorer funnet for å oppnå økt brukeradopsjon hos plankoordinatorer:

✓ Enkelt å lære	✓ Opplevelse av nytteverdi ved digitalisering
✓ Motta tilstrekkelig opplæring	✓ Kompetanse for opplæring av planeiere
✓ Enkelt å bruke	✓ Øvelsestid med programmet
✓ Motvirke angst for teknologi	✓ Forankring hos ledelse
✓ Tilgjengelig tid	✓ Tilgjengelig brukerstøtte
	✓ Alder og erfaring styrker/svekker påvirkning for akseptanse av program

**Nøkkelord:** Individuell plan, plankoordinator, brukeradopsjon, brukerakseptanse, ACOS IP, kombinerte metoder, UTAUT.



## Abstract

Individual care plan is a comprehensive plan to assist users in need of long-term and coordinated services. Individual care plan is one of several service areas in the municipality digitized for better flow of work procedures, lower costs and increased user involvement.

The ACOS IP program enables electronic IP in the municipalities. The study has investigated which main factors affect the plan coordinators user adoption of ACOS IP. User adoption looks at why and how a program is used. The purpose is to look at it from the plan coordinator's perspective, but also how the management at the coordinating unit's framework conditions affects the plan coordinators.

We gained access to anonymous activity statistics for the municipal customers of ACOS IP for 2017, and conducted semi-structured interviews with four municipalities with measured high and low activity. Afterwards, the questionnaire was sent out to 140 plan coordinators in 12 municipalities.

The UTAUT model is used as reference theory, and we applied mixed methods with a sequential exploratory strategy.

The results may be representative of municipalities using ACOS IP, and show main factors found for achieving increased user adoption for plan coordinators:

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| ✓ Easy to learn                 | ✓ Experience of utility in digitization                                    |
| ✓ Receive adequate training     | ✓ Expertise for training of plan owners                                    |
| ✓ Easy to use                   | ✓ Available time to work with the program                                  |
| ✓ Prevent anxiety of technology | ✓ Anchoring with management  |
| ✓ Available time                | ✓ Available support  |
|                                 | ✓ Age and experience strengthens/ weakens impact for acceptance of program |

**Keywords:** Individual care plan, plan coordinator, user adoption, user acceptance, ACOS IP, mixed methods, UTAUT.





# INNHold

<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b> .....	<b>1</b>
1.1	Introduksjon .....	1
1.2	Bakgrunn for valg av tema .....	2
1.3	Hensikt med studiet .....	3
<b>2</b>	<b>PROBLEMANALYSE</b> .....	<b>4</b>
2.1	Individuell plan .....	4
2.2	Koordinerende enhet (KE) og plankoordinator .....	5
2.3	Hva er ACOS IP?.....	5
2.4	Aktivitetsstatistikk og aktivitetsindeks .....	6
2.5	Brukeradopsjon og akseptanse .....	8
2.6	Endringsledelse og brukerbarrierer.....	10
2.7	Presentasjon av mål og problemstilling .....	11
2.8	Avgrensninger.....	11
<b>3</b>	<b>TEORI</b> .....	<b>12</b>
3.1	Kritikk av UTAUT .....	20
<b>4</b>	<b>METODE OG DESIGN</b> .....	<b>21</b>
4.1	Forskningsdesign .....	21
4.2	Utforming av intervjuguide .....	23
4.3	Pretest av intervjuguide .....	23
4.4	Tilgang til feltet og utvalg for intervju .....	24
4.5	Gjennomføring av intervjuene .....	24
4.6	Transkripsjon .....	25
4.7	Analyse av intervjuene .....	25
4.8	Utforming av spørreskjema .....	26
4.9	Populasjon for spørreundersøkelse .....	27
4.10	Utvalg .....	28
4.11	Svarrespons og bortfallanalyse .....	30
4.12	Validitet, reliabilitet og troverdighet .....	30
	4.12.1 Begrepsvaliditet.....	32
4.13	Etiske overveielser.....	32
	4.13.1 Forskning på egen arbeidsplass.....	33
4.14	Metodiske styrker og begrensninger.....	34



<b>5</b>	<b>RESULTATER OG ANALYSE.....</b>	<b>36</b>
5.1	Plankoordinator erfaring .....	36
5.2	Moderatorer: Alder og erfaring med ACOS IP .....	37
5.3	Determinant Innsatsforventning (effort expectancy).....	40
5.4	Determinant Prestasjonsforventning (Performance expectancy).....	54
5.5	Determinant tilretteleggende forhold.....	57
5.6	Determinant atferdsmessig intensjon.....	64
5.7	Oppsummering av funn for alder og erfaring .....	66
<b>6</b>	<b>DISKUSJON .....</b>	<b>68</b>
6.1	Hvem er plankoordinatorene?.....	68
6.1.1	Alder .....	68
6.1.2	Utdanning .....	68
6.1.3	Erfaring som plankoordinator.....	69
6.1.4	Erfaring med ACOS IP .....	69
6.2	På hvilken måte påvirker plankoordinatoren selv .....	69
	sin brukeradopsjon av ACOS IP? .....	69
6.2.1	Innsatsforventning .....	70
6.2.2	Prestasjonsforventning.....	72
6.2.3	Tilretteleggende forhold .....	73
6.2.4	Atferdsmessig intensjon.....	74
6.3	I hvilken grad påvirker alder og erfaring plankoordinatorenes brukeradopsjon av ACOS IP? .....	75
6.3.1	Innsatsforventning .....	75
6.3.2	Determinant tilretteleggende forhold.....	78
6.4	På hvilken måte påvirker ledelsen og koordinerende enhet plankoordinatorenes brukeradopsjon av ACOS IP? .....	80
6.4.1	Forankring.....	80
6.4.2	Implementering.....	80
6.4.3	Tildeling og opplæring .....	82
6.4.4	Støttende ledelse .....	82
6.5	Forskningsbegrensninger .....	83
<b>7</b>	<b>KONKLUSJON .....</b>	<b>84</b>
	<b>REFERANSELISTE .....</b>	<b>87</b>
	<b>VEDLEGG.....</b>	<b>92</b>



## Figurliste

<i>Figur 2-1: ACOS IP startside</i> .....	6
<i>Figur 2-2: Aktivitetsindeksen</i> .....	7
<i>Figur 2-3: Kommunenes aktivitetsnivå. Oversikt over ACOS IP kundene per 01.11.2017</i> .....	8
<i>Figur 3-1: Grunnleggende begreper bak alle akseptansesmodeller</i> .....	12
<i>Figur 3-2: TPB modellen</i> .....	13
<i>Figur 3-3: Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
<i>Figur 3-4: TAM 2 modellen</i> .....	13
<i>Figur 3-5: UTAUT modellen (original fra 2003)</i> .....	14
<i>Figur 3-6: Egendefinert UTAUT modell utfra hva som undersøkes</i> .....	15
<i>Figur 4-1: Aspekter å vurdere når velger Mixed methods</i> .....	21
<i>Figur 4-2: Sekvensiell eksplorativ strategi</i> .....	22
<i>Figur 4-3: Utvalg basert på aktivitetsnivå. Oversikt over ACOS IP kundene per 01.11.2017</i> ....	31

## Tabelliste

<i>Tabell 1: Oversikt over determinanter, indikatorer og påstander</i> .....	18
<i>Tabell 2: Eksempel på struktur på innholdsstyrt analyse</i> .....	26
<i>Tabell 3: Antall kommuner i populasjon etter størrelse per innbyggertall</i> .....	27
<i>Tabell 4: Antall kommuner i utvalg etter størrelse per innbyggertall</i> .....	28
<i>Tabell 5: Fargekoder for kommuner i Aktivitetsstatistikken</i> .....	29
<i>Tabell 6: Oppsummering av funn for moderatorer</i> .....	66

## Vedlegg

1. Godkjenning fra Fakultetets etiske komite (FEK)
2. Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)
3. Informasjonsbrev intervju
4. Forespørsel til kommuner og samtykke for intervju
5. Intervjuguide
6. Godkjent endringsmelding fra NSD
7. Informasjonsskriv til spørreskjema
8. Samtykke fra kommuner for spørreskjema
9. Spørreskjema

**Antall ord: 22 575**



## Begrepsliste

- **Ansvarsgruppemøte** - Et koordinert møte der plankoordinator, planeier og andre aktører vurderer innholdet i en individuell plan.
- **Atferdsmessig intensjon** (behavioral intention) - En indikasjon om ett individs klarhet (akseptanse) til å utføre en gitt atferd.
- **Brukeradopsjon** - En suksessfull adopsjon av ett program skjer når betingelsene for å ta i bruk produktet er fornuftige, og den som adopterer har utviklet evnen til meningsfullt å ta i bruk produktet.
- **Bruker/Tjenestemottaker** - Person som har fått innvilget kommunale tjeneste/r
- **Bruksatferd** (use behavior) – Atferd for å ta i bruk ett program.
- **Individuell plan** (IP)- En rettighet for dem som har behov for langvarige og koordinerende offentlige helsetjenester
- **Innsatsforventning** (effort expectancy) - Graden av enkelhet assosiert med bruk av systemet
- **Koordinerende enhet** (KE) - Enhet i kommunen som har det overordnede ansvar for å følge opp individuell plan.
- **Kombinerte metoder** (mixed methods) - Prosedyre for å samle, analysere og mikse kvantitativ og kvalitativ forskning og metoder i ett enkeltstudiet for å forstå ett forskningsspørsmål (Creswell, 2009).
- **Moderator** - En variabel (faktor) som påvirker retningen og/eller styrken mellom den avhengige og uavhengige variabelen
- **Planeier** - Tjenestemottaker/ bruker som har fått innvilget individuell plan
- **Plandeltaker** - Deltager i planen (ofte omtalt som tjenesteyter), men kan også være samarbeidspartner eller planeier/pårørende
- **Plankoordinator** - Er en utvalgt person med helsebakgrunn som skal sørge for nødvendig oppfølging av planen, samordning av tjenestetilbudet og fremdrift i individuell plan.
- **Prestasjonsforventning** (performance expectancy) - I hvilken grad ett individ tror at bruk av systemet vil hjelpe han eller henne å oppnå fordeler i jobbytelse
- **Sosial innflytelse** (social influence) - I hvilken grad ett individ oppfatter at viktige andre tror han eller henne bør bruke systemet.

- **Systemadministrator-** Person med brukerstøtteansvar ovenfor andre ansatte for et IT-system i kommunen.
- **Tilretteleggende forhold** (facilitating conditions) - I hvilken grad ett individ tror at en organisasjons- og teknisk infrastruktur eksisterer for å støtte bruk av systemet.



# 1 INNLEDNING

## 1.1 Introduksjon

Økt bruk av innovative helseteknologiske produkt blir sett på som ett alternativ som skaper bedre flyt av arbeidsprosedyrer, slik at helsetjenester kan leveres på en bedre måte med høyere kvalitet, lavere kostnader og økt brukermedvirkning (Spil, LeRouge, Trimmer, & Wiggins, 2011). Produktene har bedre brukervennlighet og er mer tilgjengelig, siden tradisjonelle tunge programarkitekturer med databaser og servere tilbys på enklere brukerplattformer enn tidligere (Bygstad, 2015). Det er imidlertid ikke tilstrekkelig kun å kjøpe ett nytt teknisk produkt, for å kunne utnytte de fordelene som produktet tilbyr. De ansatte må akseptere at det innføres ett nytt digitalt verktøy. En av de største utfordringene innen helseomsorgs innovasjon i dag er mangelen på teknologi adopsjon (Rahimi & Jetter, 2015, s. 2465). Daim, Behkami, Basoglu, Kök & Hogaboam (2016, s. 1) definerer at en suksessfull adopsjon av en innovasjon skjer når den som adopterer har blitt bevisst på produktet, betingelsene for å ta i bruk produktet er fornuftige, og den som adopterer har utviklet evnen til meningsfullt å ta i bruk produktet.

Ett nytt produkt kan være frivillig å ta i bruk, eller det kan være obligatorisk å ta i bruk for ansatte som f.eks. gjelder offentlige saksbehandlingsprogrammer. De ansattes holdninger, reaksjoner og opplevelser ved lederkrav om obligatorisk bruk av programmet, vil også kunne ha betydelig innvirkning på adopsjonen av produktet. Tidlig brukeradopsjon er en indikator for ett informasjonssystemss suksess (Min & Shenghua, 2007). Hver enkelt brukers egne holdninger til produktene vil også ha betydning for hvor raskt adopsjonen skjer i en organisasjon, og spredningen i organisasjonen, fra de tidlige innovatører til etterløerne (England & Stewart, 2007). Brukeradopsjon skjer derfor på flere nivåer og individuelle teknologiske og organisasjonsmessige faktorer interagerer med hverandre. Dette får betydning når kommunene digitaliserer sine tjenester, og tar i bruk programvare, som for eksempel elektronisk individuell plan.

## 1.2 Bakgrunn for valg av tema

Digitalisering av tjenester har vært et innsatsområde det siste tiåret, som er blitt betydelig forsterket de siste årene. Regjeringen ønsker å digitalisere flere løsninger i offentlig sektor, både statlig og kommunalt. Digitalisering skal legge til rette for å forenkle og effektivisere tjenestene for innbyggerne, og sørge for at de digitale verktøy er gode og brukervennlige (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2017). Ett av satsningsområdene for dette er individuell plan.

For å bli bedre kjent med fagområdet, ble det søkt i ulike databaser. Blant de sentrale funn var doktorgradsavhandlingen til Bjerkan (2014) og en bok av Breimo, Normann, Sandvin & Thommesen (2015). World Health Organization (WHO) har fokus på å øke kommunikasjon og samarbeid mellom ulike fagaktører for å få best mulig kvalitet på tjenester ved hjelp av teknologi (WHO, 2018).

I helse og omsorgstjenesteloven står det at personer med langvarige og koordinerende tjenester har rett til å få utarbeidet en individuell plan. Koordinerende enhet (KE) er et organ som er pålagt å ivareta disse rettighetene, og vil også da utnevne en plankoordinator fra kommunen ved innvilgelse av en søknad (Helsedirektoratet, 2017).

Elektronisk individuell plan (elektronisk IP) er et digitalt verktøy for individuell plan som skal sørge for økt brukermedvirkning for planeier. Med internettilgang gir elektronisk IP tilgang til informasjon fra alle steder og til alle tider, via ulike plattformer som mobil, nettbrett og pc. I dag er det to store leverandørløsninger tilgjengelig på markedet, ACOS med programmet ACOS IP og VISMA med programmet SamPro.

Innføring av et nytt digitalt verktøy starter alltid med ett initiativ til endringsprosess internt i kommunen, etterfulgt av forventninger fra kommunes ledelse og blandende forventninger fra programbrukere. Forventningene til plankoordinatorerne fra ulike enheter med ulike behov, handler i stor grad om å møte sine egne forventninger, og arbeide for at de kan bli innfridd sammen med kollegaer. Plankoordinatorerne jobber altså mot å oppnå akseptanse for programmet.

Brukeradopsjon foregår fra den interne endringsprosessen igangsettes til innføring av programmet er gjennomført, og den første tiden i drift med programmet er evaluert. Nye programbrukere blir ansatt uten å ha vært med på denne prosessen, og de gjennomgår sin egen prosess for å akseptere programmet, og adoptere det. Plankoordinatorerne må forstå hvorfor programmet skal brukes, og hvordan de kan ta det i bruk.

Vi valgte å kontakte fagansvarlig for ACOS IP for å få innspill til ett mulig prosjekt innenfor temaområde IP. Vi så på en oversikt over innhentede aktivitetsdata fra programmet.

Aktivitetsstatistikken som fagansvarlig har utarbeidet teller blant annet antall aktiviteter innenfor hver enkelt aktive individuelle plan i hver enkelt kundekommune. Basert på tellingen i 2016/2017 av aktiviteter er det utarbeidet en aktivitetsindeks for hver kommune per 01.11.17. Aktivitetsstatistikken viste at det var målt stor variasjon i aktivitetsdata. Det er aktuelt å innhente undersøkelsesdata ved å inkludere kommuner med målt lav og høy aktivitet, for å få frem både suksessfaktorer, og faktorer som motvirker suksess. Det vi finner av undersøkelsesdata hos kommunene, må sees i forhold til tidligere forskning på område, og teori bak årsaker til akseptanse av ett program.

### **1.3 Hensikt med studiet**

Hensikten med studien er å få kunnskap om ulike faktorer som kan påvirke brukeradopsjon for plankoordinatorerne når ACOS IP brukes. Vi ønsker å se på det fra plankoordinatorens perspektiv, men er også interessert i hvordan ledelsen ved koordinerende enhet kan påvirke og sette rammebetingelser for plankoordinatorerne. Undersøkelsen kan gi verdifull kunnskap, og være en nyttig kartlegging innenfor fagfeltet IP. Det er funnet lite kvantitativ forskning mot ett større antall kommuner innenfor IP fagfeltet. Det er imidlertid gjennomført flere kvalitative forskningsprosjekter ved bruk av intervjumetode. Når det gjelder brukeradopsjon og akseptanse av program er det funnet lite forskning innenfor fagfeltet IP, og enda mindre kombinert med elektronisk IP. Vi mener derfor å ha funnet ett temaområde som kan gi nye forskningsresultater, være verdifulle for fagfeltet og gi grunnlag for videre forskning.

## 2 PROBLEMANALYSE

### 2.1 Individuell plan

I 2001 kom helselovgivning som gav rett til individuell plan (IP) for personer med langvarige og koordinerte tjenester (Breimo, 2015, s. 12).

**§ 2-5. Rett til individuell plan** (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2001)

*"Pasient og bruker som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet individuell plan i samsvar med bestemmelsene i helse- og omsorgstjenesteloven, spesialisthelsetjenesteloven og lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern."*

IP har som formål å styrke planeier sin brukermedvirkning og sørge for helhetlig, koordinerte og individuell tilpassede tjenester. Brukermedvirkning er nedfelt i pasient og brukerrettighetsloven § 3-1 Rett til medvirkning og informasjon. Brukermedvirkning har som hensikt å normalisere maktforholdet mellom bruker og tjenesteyter.

Intensjonen med IP er at personer med vanskelige livssituasjoner som har behov for langvarige tjenester skal få hjelp til å koordinere egne tjenester (Breimo et al., 2015). Planeier og/eller pårørende skal kunne være medvirkende, og ha innflytelse på tjenester og mål i det helhetlige tjenestebildet. Koordinerte tjenester vil det si at det er behov for tjenester fra to eller flere instanser av helse- og sosialtjenester. IP skal sikre god samhandling på tvers av de tverrfaglige enheter som gir tjenester til planeier. Planen skal inneholde en beskrivelse av tjenestene som blir gitt, og hvem som har ansvaret for tjenestene. Det er også et skriftlig plandokument, og tjenestemottakeren blir beskrevet som planeier av dokumentet. Planeier er personen som den individuell plan omhandler, som er ensbetydende med begrepet pasient brukt i forskrift om individuelle planer. Planeier får utnevnt en plankoordinator som har ansvaret for å sikre god planlegging og fremdrift i arbeidet med individuell plan (Helsedirektoratet, 2017).

## **2.2 Koordinerende enhet (KE) og plankoordinator**

Kommunen er pliktet ifølge helse- og omsorgstjenesteloven (2012) §7-3, til å ha en koordinerende enhet for habilitering- og rehabiliteringsvirksomhet. Det er denne enheten som skal ha det overordnede ansvaret for IP og utnevne plankoordinatorer. KE har ansvaret for opplæring og veiledning av plankoordinator (Helsedirektoratet, 2017).

Plankoordinatoren som blir nevnt i helse- og omsorgstjenesteloven (2012) §7-2, skal samarbeide med planeier/pårørende om å utarbeide en tilrettelagt IP. Det er viktig at de har en god relasjon for å få til et godt arbeidsfellesskap, og for at planeier kan jobbe mot sine mål.

Plankoordinatoren blir sagt å være den viktigste delen ved IP, fordi tjenestemottakeren eller pårørende har en konkret person å forholde seg til innad i kommunen. Plankoordinatoren skal gi nødvendig oppfølging og sikre samhandling mellom ulike tjenesteaktører. Dersom brukeren ikke har samtykkekompetanse er det de nærmeste pårørende som skal tas med inn arbeidet for å sikre brukerens interesse blir ivaretatt (Helsedirektoratet, 2017).

## **2.3 Hva er ACOS IP?**

ACOS IP er ett nettbasert samhandlingsverktøy for individuelle planer som leveres av leverandøren ACOS. Programmet følger datatilsynets retningslinjer for sikkerhet i form av oppfyllelse av kravene via en databehandleravtale.

Programmet gir mulighet for samarbeid mellom ulike tjenesteytere og planeier/pårørende med planprosess, for å sikre at delmål og tiltak oppfylles på vei mot planeiers hovedmål.

Aktører i planene er kommuners profesjonelle ansatte, planeiere og pårørende. Alle planer er tilgjengelig 24/7 og nås overalt via mobil, nettbrett eller PC. ACOS IP har 39 kommunekunder inkl. Oslo med sine 15 bydeler per 1.11.2017. Den første kommunen satte programmet ACOS IP i drift i 2009.

Figur 2-1: ACOS IP startside

The screenshot shows the ACOS IP startside interface. At the top, there is a green header with the text "Acos Individuell Plan" and navigation icons for EPOST, ADMIN, INFO, HJELP, and LOGG UT. On the left side, there is a vertical sidebar with icons for SAMSPILL, PERSON, RAPPORT, and FASTE REGISTRE. The main content area is divided into several sections. At the top, there is a search bar labeled "Mine planer/ samspill" with a "Søk" button and a "Sorter etter: Nr" dropdown menu. Below the search bar, there is a "Avansert søk" link and a "Vis passive" checkbox. The main content area displays a table of IP plans. The table has columns for "IP : Nr", "Fornavn, Etternavn", "Koordinator", "Periode", and "Din rolle". Two rows are visible: "IP : Nr 1" with a period of "01.10.2008 - 31.10.2015" and "IP : Nr 5" with a period of "28.11.2008 - 01.12.2009". To the right of the table, there is a "Dine varslinger" (Your notifications) section with a pie chart showing the distribution of notifications: "Påminnelser 12", "Ei. til godkj. 23", "Delt. til godkj. 6", and "Uleste mid 1".

## 2.4 Aktivitetsstatistikk og aktivitetsindeks

Fagansvarlig for ACOS IP har bidratt med en oversikt over alle ACOS IP kunders aktiviteter for en definert periode, som er basert på ett anonymisert talluttrekk fra alle kundekommunenes databaser. ACOS drifter alle kommunene, og har dermed oversikt over definert aktivitet hos de enkelte kommunene basert på enkelte kriterier. Vi har kun fått tilgang til kommunenavnet og anonymiserte tall tilknyttet aktivitet uten tilgang til personlige data om den enkelte databruker. Summen av aktivitetene er definert som en aktivitetsindeks.

En kommunes aktivitetsindeks summeres ut fra tre aktivitetsgrupper:

1. **Pålogget per aktiv plan** - Gjennomsnitt av brukere sine pålogginger
2. **Meldinger per aktiv plan** - Gjennomsnitt av meldinger
3. **Aktivitet per aktiv plan** - Elementer i aktivitet som teller:
  - Oppretting av nye planelementer
  - Når et planelement blir godkjent, passivisert eller slettet
  - Når samtykke blir endret eller godkjent
  - Nye kommentarer
  - Endringer i deltakerlista

Aktivitets-indeks			
Pålogg pr aktiv plan	0,1	3,5	1
Pålogg pr aktiv plan	3,5	7	2
Pålogg pr aktiv plan	7	10,5	3
Pålogg pr aktiv plan	10,5	14,5	4
Pålogg pr aktiv plan	14,5	500	5
Melding pr aktiv plan	0,01	0,5	1
Melding pr aktiv plan	0,5	2,75	2
Melding pr aktiv plan	2,75	100	3
Aktivitet pr aktiv plan	0,1	10	1
Aktivitet pr aktiv plan	10	20	2
Aktivitet pr aktiv plan	20	30	3
Aktivitet pr aktiv plan	30	40	4
Aktivitet pr aktiv plan	40	50	5
Aktivitet pr aktiv plan	50	100	6

**Figur 2-2: Aktivitetsindeksen**

*Beregnes utfra gjennomsnittet i en periode, som gis ett heltall. Hvis for eksempel snittet for pålogging av en plan er mellom 10,5 og 14,5 pålogginger per aktiv plan, blir heltallet 4 (se tabell til venstre på linje 4).*

*Hver enkelt av aktivitetsgruppene sine heltall blir så summert opp, og vises i en egen kolonne kalt aktivitetsindeks.*

Aktivitetsmønsteret innenfor de enkelte målte områder er altså kjent, men ikke hva som forårsaker aktivitetsmønstrene. Vi er interessert i å se nærmere på hva som ligger bak tellinger av lav aktivitet (lav aktivitetsindeks) og høy aktivitet (høy aktivitetsindeks) i kommunene, ut fra definert aktivitetsindeks for 2017.

**Figur 2-3: Kommunenes aktivitetsnivå. Oversikt over ACOS IP kundene per 01.11.2017**

Kommuner	Pålogget per aktiv plan siste 180 dager	Meldinger per aktiv plan siste 180 dager	Aktivitetet per aktiv plan siste 180 dager	Påloggings indeks	Meldinger indeks	Aktivitet element indeks	Aktivitets indeks
Kommune 1	48,1	21,89	29,33	5	3	4	12
Kommune 2	17,6	6,73	22,69	5	3	4	12
Kommune 3	14,9	5,41	19	5	3	3	11
Kommune 4	12	2,1	31,5	4	2	5	11
Kommune 5	60	0,33	33,67	5	1	5	11
Kommune 6	12,5	3	19	4	3	3	10
Kommune 7	14,7	2,55	16,73	5	2	3	10
Kommune 8	12,1	1,33	20,8	4	2	4	10
Kommune 9	20	2,75	10,13	5	2	2	9
Kommune 10	9,3	1,26	25,53	3	2	4	9
Kommune 11	44,5	0,5	20	5	1	3	9
Kommune 12	10,7	2,32	15,09	4	2	3	9
Kommune 13	10,5	2,35	14,58	4	2	2	8
Kommune 14	11,5	2,71	11,58	4	2	2	8
Kommune 15	10,3	1,25	17,5	3	2	3	8
Kommune 16	10,4	1,98	13,36	3	2	2	7
Kommune 17	8,2	1,31	12,4	3	2	2	7
Kommune 18	8,6	0,31	14,88	3	1	2	6
Kommune 19	4	0,9	14	2	2	2	6
Kommune 20	6,8	1,4	11	2	2	2	6
Kommune 21	5,7	0,81	12,83	2	2	2	6
Kommune 22	7,7	1,6	5,67	3	2	1	6
Kommune 23	5,6	0,69	13,83	2	2	2	6
Kommune 24	6	0,4	10,11	2	1	2	5
Kommune 25	5,6	0,37	12,92	2	1	2	5
Kommune 26	4,1	1,14	2	2	2	0	4
Kommune 27	5,4	0,36	6,86	2	1	1	4
Kommune 28	4,3	0,5	8,27	2	1	1	4
Kommune 29	1,7	0	14,75	1	0	2	3
Kommune 30	1,8	0,13	9,43	1	1	1	3
Kommune 31	3,5	0,19	7,56	1	1	1	3
Kommune 32	3	0,23	1,62	1	1	0	2
Kommune 33	2,3	0	9	1	0	1	2
Kommune 34	1,5	0	1,18	1	0	0	1
Kommune 35	1	0	3,57	1	0	0	1
Kommune 36	0	0	0	0	0	0	0
Kommune 37	0	0	0	0	0	0	0
Kommune 38	0	0	0	0	0	0	0
Kommune 39	0	0	0	0	0	0	0

## 2.5 Brukeradopsjon og akseptanse

Siden 60-70 tallet har det vært forsket mye på akseptanse av teknologi, og det er etter hvert blitt ett modent forskningsfelt. Akseptanse av ett program kan sies å være en oppnådd intensjon om bruk av programmet, basert på noen bestemmende faktorer (determinanter) som behandles i detalj senere under teoretisk rammeverk. Ammenwerth, Iller & Mahler (2006, s. 2) sier IT-



adopsjon for obligatoriske systemer ligger i den generelle brukerakseptansen. Opplevd brukervennlighet i ACOS IP vil for eksempel være med å påvirke akseptanse. Kompleksitet i programvare kan øke vanskelighetsgraden og tilgjengeligheten, og vil kreve mer tid av plankoordinatoren til øving i programmet. Dette vil være avhengig av plankoordinatorens erfaringsgrunnlag med teknologi. Brukerintensjon forteller blant annet om holdningene til brukerne (se TRA modell under teoridel). Det kan påvirke akseptanse av programmet.

Brukeradopsjon er ett av flere viktige hovedmål ved en implementasjon av nytt digitalt verktøy for samhandling i kommunene. Brukeradopsjonens hovedkomponenter er ifølge Daim et al. (2016):

- **Hvorfor** - Hvilke fornuftige betingelser må være oppfylt for at programmet skal tas i bruk?
- **Hvordan** - Bruker må ha utviklet evnen til å kunne ta i bruk programmet.

Brukeradopsjonens periode starter fra de første kommuneinitiativ til endringsprosesser innenfor ett fagområde, og pågår også en tid etter programmet er satt i drift. Når programmet er kjøpt og kravene til systemet er avtalt, settes det i gang en adopsjonsprosess med leverandør via brukerhistorier om hva fagsystemet skal ivareta i forhold til prosedyrebehov, og hvilke kriterier for akseptanse som stilles til programvaren. Implementasjon av programmet innebærer å legge planer og sette ett målbilde for innføringen, Det innebærer installasjon, testing, tilpasning og opplæring fra leverandør sammen med lokalt supportsystem og brukere. Det krever en større bredde på organisasjons- og brukerdeltakelse, og samtidig skal prosjektet være gjennomførbart. Implementasjonsprosessen vil pågå over tid frem til kommunen godkjenner innføringen av programmet. Implementasjonssuksess er ofte vurdert ulikt fra ulike interessenters perspektiver. Innføringsstrategiene kan være forskjellige alt avhengig av type prosjekt som skal gjennomføres. Sosio-teknisk perspektiv sitt hovedmål er å optimere samspillet mellom organisasjon og teknologi som en stegvis og dynamisk prosess. En organisasjon består ikke bare av folk, men blir muliggjort og formet av deres bruk av teknologi (Bygstad, 2015). Leverandørene må ha fagløsninger som kombinerer brukervennligheten som etterspørres, og økt tilgjengelighet via program mobilitet på tvers av tekniske plattformer som kan brukes når som helst og hvor som helst. Det vil kunne bidra til å øke brukeradopsjonen siden brukerne er mer involvert fra begynnelsen av prosjektet, og er med å beslutte og påvirke og få eierskap til sluttproduktet.

## 2.6 Endringsledelse og brukerbarrierer

Organisasjoner må endre seg for å være konkurransedyktig. Det stilles stadig større krav til effektivisering, utvikling og kvalitet på tjenester. Har ACOS IP nytteverdi og er programmet pålitelig i bruk? Overgang fra papir IP til elektronisk IP kan være ett stort digitaliseringssteg. Ved å digitalisere tjenester må vaner endres, og vi kan miste en del av jobbidentiteten. Det vil oppstå motstand mot endringer, siden alle endringer vil oppleves som noe nytt og usikkert. Det skaper en usikkerhet om å mestre nye oppgaver, og de nye kravene som stilles (Jacobsen & Thorsvik, 2013).

Lorenzi & Riley (2000) skriver at vi mennesker ikke nødvendigvis er imot endringer, men at vi ikke liker når vi blir påtvunget endringer. Ny teknologi utfordrer de ansatte og kan gi negative effekter som prestisjetap og statusendringer (Grøndalen, okt. 2016). Mangel på tillit mellom ansatte og ledelse kan spille en sentral rolle og kan forårsake misforståelser. Det kan også være arbeidsstress eller overbelastning som kan føre til lav toleranse for endringer i organisasjonen (Grøndalen, okt. 2016).

Ledelsesforankring er viktig for å få til implementering av innovasjon i organisasjonen. Det vil si at alle nivåer må involveres og det må skapes en god dialog allerede ved starten av arbeidet. Involverte parter må forstå nytten og hvorfor en skal gjennomføre implementeringen. Ved å oppnå bred enighet skapes det en god forankring i organisasjonen. (Stensaker, Falkenberg & Grønhaug, 2004).

Manglende forankring eller budsjettprioriteringer fra ledelse kan ha negativ påvirkning. Er organisasjonen klar for eller moden for endringen? Kan organisasjonen innføre ACOS IP på en god måte. For å kunne redusere motstand for implementering av et IT system må brukerne kjenne til de kortsiktige og langsiktige nytteverdiene av programmet. Ledelsen har stor innvirkningskraft på hvordan motstandsgraden utvikler seg i en organisasjon. Kommunikasjon, brukerinvolvering og opplæring er viktige faktorer (Lorenzi & Riley, 2000).

Bygstad (2005) beskriver at teknologien er ikke bare en gjenstand, men har blitt en del av organisasjonen og de mellommenneskelige forhold. Vi har blitt avhengige av teknologiske hjelpemidler. For å tilvenne oss teknologien må vi ofte involvere nøkkelpersoner som kan være pådrivere i arbeidet. Dette for å øke interessen utad og innad i organisasjonen.

Vi vil i neste del se på problemstillingen, som er basert på gjennomgått problemanalyse.

## 2.7 Presentasjon av mål og problemstilling

Det er påvist store bruksvariasjoner ved høy og lav aktivitet fra kommuner som har investert i innkjøp av programmet. Flere bestemmende faktorer som er presentert senere i teoretisk rammeverk kan bistå med å forklare årsaker og sammenhenger for brukeradopsjon. Vi har valgt å arbeide videre med denne problemstillingen:

### *Hvilke hovedfaktorer påvirker plankoordinatorernes brukeradopsjon av ACOS IP?*

For å operasjonalisere problemstillingen, og gjøre den mer konkret for videre arbeid, er det utarbeidet flere forskningsspørsmål:

1. På hvilken måte påvirker **plankoordinatoren selv** sin brukeradopsjon av ACOS IP?
2. I hvilken grad påvirker **alder og erfaring** plankoordinatorernes brukeradopsjon av ACOS IP?
3. På hvilken måte påvirker **ledelsen og koordinerende enhet** plankoordinatorernes brukeradopsjon av ACOS IP?

## 2.8 Avgrensninger

Vi har valgt å kun se på plankoordinatoren sin brukeradopsjon, og ikke de andre plandeltakerne. Dette gjøres fordi plankoordinatorer har hovedansvar for individuell plan, og er ofte koordinatorene for flere med individuell plan og samhandler i større grad med flere aktører. Vi har videre kun valgt å se på ACOS IP og ikke på andre leverandørers elektroniske verktøy for individuell planer i Norge, siden vi har fått tilgang til aktivitetsstatistikk fra ACOS som hjelper oss å se bruksvariasjoner hos deres kundekommuner, til hjelp i datainnsamlingen.

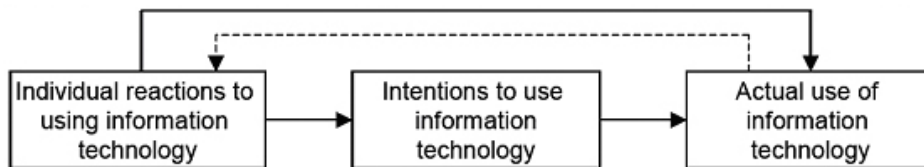
Vi har også valgt å ikke behandle ACOS IOP, som brukes i samme program, som involverer individuell opplæringsplan, for å fokusere i størst mulig grad på individuell plan og deres plankoordinatorer.

### 3 TEORI

Informasjonssystem (IS) forskning har man lenge studert hvordan og hvorfor enkeltpersoner aksepterer og adopterer ny informasjonsteknologi (Venkatesh et.al, 2003). Hu et al. (1999) forklarer i Venkatesh et al. (2003) sin artikkel at en brukers aksept av ny teknologi ofte blir beskrevet som et av de mest modne forskningsområdene i moderne IS litteratur, og har røtter helt tilbake til 60-tallet.

Vi ser nærmere på teorimodeller for å tydeliggjøre, og få en mer helhetlig forståelse av hvordan akseptanse og bruk av IS systemer er behandlet basert på forskning som tidligere er utført.

**Figur 3--1:** Grunnleggende begreper bak alle akseptansmodeller (Venkatesh et al. (2003).



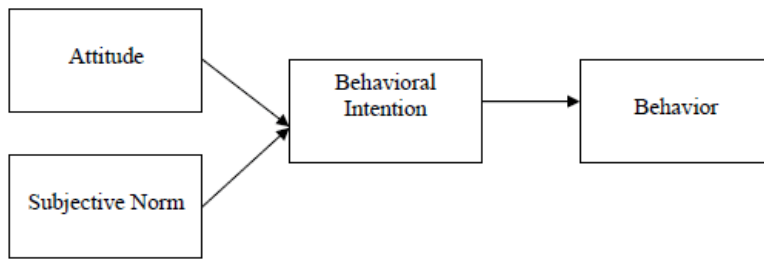
Teoretiske modeller anvender intensjon og /eller bruk som avhengige variabler. Rollen med intensjon som determinant for bruksatferd er viktigst og har vært godt etablert i IS. Figuren presenterer de grunnleggende begrepene som ligger til grunn for modeller som forklarer individuell aksept av informasjonsteknologi.

Venkatesh et.al gjennomførte ett review studie i 2003. Vi gjennomgår kort noen av de viktigste modellene som er behandlet:

#### **Theory of Reasoned Action (TRA)**

TRA er en sosialpsykologisk modell som forklarer individuell atferd ut i fra individuelle holdninger og forventninger til normer. Davis (1989) knyttet TRA først til individuell akseptanse av teknologi. TRA modellen påstår at individuell atferd bestemmes av intensjoner om atferd. Holdning til atferd defineres som den individuelles positive eller negative oppfatning av sin atferd. Subjektive normer er den individuelles oppfatning av hvor vidt personer som betyr noe for vedkommende, mener at en atferd bør finne sted. Atferds modellen har gitt grunnlag for modellene Technology Acceptance Modell (TAM) og Theory of Planned Behavior (TPB) modellen. I TPB modellen var holdning en determinant for intensjon.

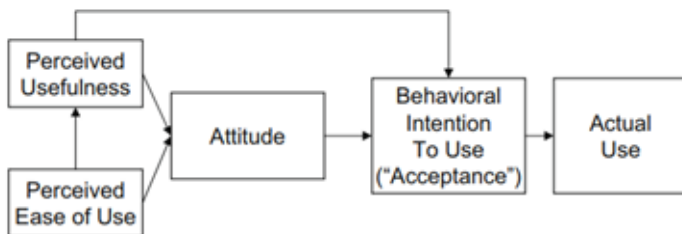
**Figur 3--2: TPB modellen**



### Technology Acceptance Model (TAM og TAM2)

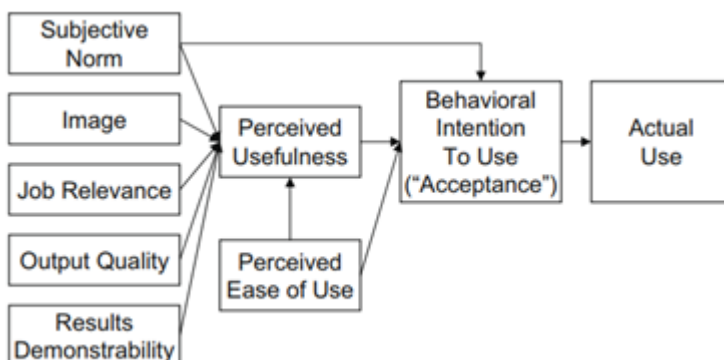
TAM er skreddersydd for IS kontekster, og var designet for å forutsi informasjonsteknologi akseptanse i en organisasjonssetting.

**Figur 3--3: Technology Acceptance Model (TAM)**



TAM skiller holdningsbegrepet ut som en egen determinant for å bedre kunne forklare intensjonsbegrepet. TAM modellen hevder at oppfattet brukbarhet og brukervennlighet avgjør individets intensjoner om å bruke et system, og faktisk bruk av et system. Antatt brukbarhet blir også direkte påvirket av akseptanse (Venkatesh et al., 2003). TAM forklarer bruk og hva man ønsker å oppnå ved bruk som et resultat av: Holdninger til å bruke et system, og oppfattet nytteverdi av systemet.

**Figur 3--4: TAM 2 modellen**



TAM 2 modellen ble utvidet til TAM 3. I 2008 ble en ny modell TAM 3 presentert, som bygger på tidligere TAM modeller. Denne modellen retter fokus mot ett lederperspektiv for adopsjon av IS basert på beslutningstakingsteori. I denne modellen er det lagt ekstra vekt på tidligere determinanter rundt «enkelt å bruke (perceived ease of use)». Determinanten inkluderer blant annet en «angst for teknologi» indikator, for å avdekke oppfattelsen av hvor enkelt systemet er å bruke, og denne variabelen modereres av erfaring (Venkatesh & Bala, 2008, s. 281-282).

### UTAUT (Unified theory of acceptance and use of technology)

UTAUT modellen ble opprinnelig fremstilt som ett nyttig verktøy for ledere som trenger å vurdere sannsynligheten for suksess for introduksjon av ny teknologi, og hjelpe dem å forstå hva som er driverne bak akseptanse for å proaktivt designe intervensjoner målrettet mot brukergrupper som er mindre tilbøyelige til å adoptere og bruke systemer (Venkatesh et al., 2003, s. 425-426). Modellen retter seg med andre ord mot forståelse av brukergruppers adopsjon av teknologiske systemer.

Vi har valgt å bruke teorien UTAUT (Venkatesh et al., 2003) som teoretisk rammeverk. Teorien er ett resultat av ett stort forskningsprosjekt som hadde som mål å forene sammen åtte ulike teorier til en teori (vi nevner de vi bruker), der hver teori har bidratt med mange determinanter, og UTAUT har brukt kunnskap fra hver enkelt teori for å komme frem til noen få felles determinanter som fanger innholdet til hver av de andre teoriene.

**Figur 3--5:** UTAUT modellen (original fra 2003)

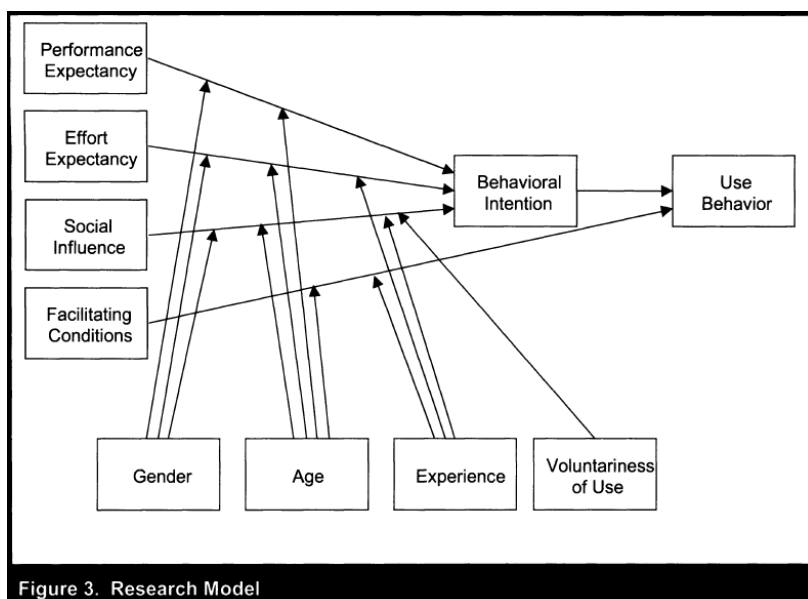
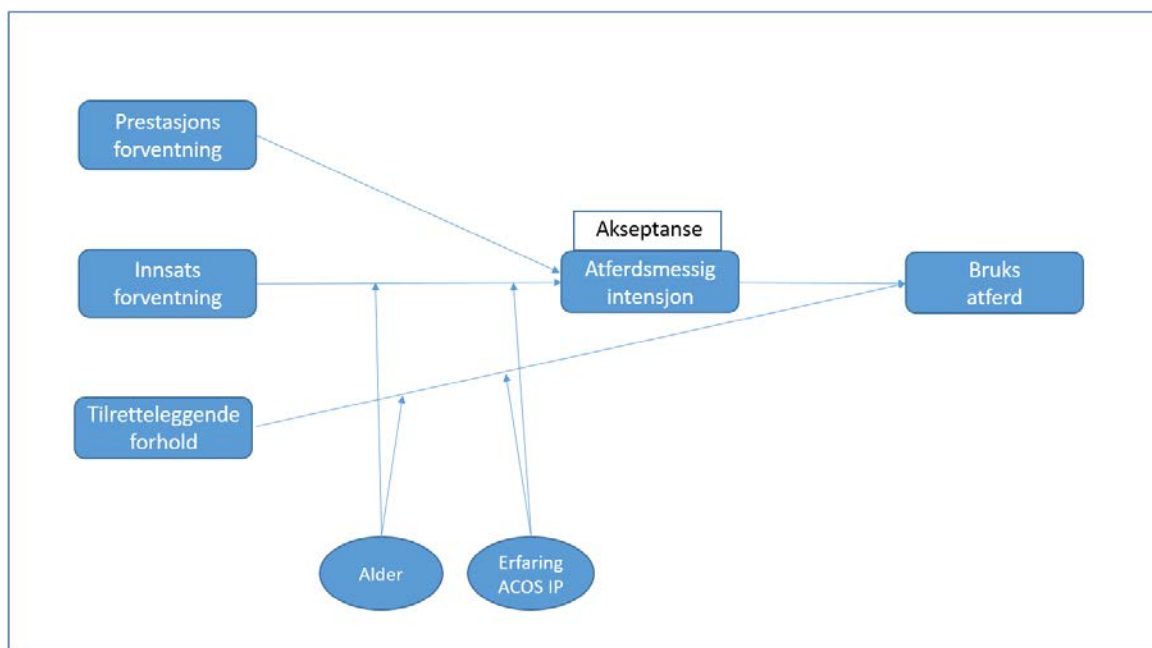


Figure 3. Research Model

Vi behandler ikke her determinanten sosial innflytelse og moderatorene *kjønn* og *frivillighet i bruk*, og deres tilhørende modereringspiler (se teoretiske begrensinger). Vi viser til modellen under som viser hva vi undersøker:

**Figur 3--6:** Visning av UTAUT modell utfra hva vi undersøker



Modellen viser:

- **Prestasjonsforventning** påvirker atferdsmessig intensjon og undersøkes kun kvalitativt, og vises uten modererings pil.
- **Innsatsforventning** påvirker atferdsmessig intensjon, og er moderert av *alder* og *erfaring* med bruk av ACOS IP.
- **Tilretteleggende forhold** påvirker bruksatferd, og er moderert av *alder* og *erfaring* med ACOS IP.

Vi har brukt teoriens determinanter aktivt ved utarbeidelse av intervjuguiden for den kvalitative delen for å innhente erfaringer rundt emneområder. Det har vært en kartlegging for å lære mer om fagfeltet. I den kvantitative delen ble det undersøkt i hvilken grad alder og erfaring med bruk av ACOS IP vil moderere determinantenes betydning for brukers atferds intensjon (akseptanse) og bruksatferd. UTAUT modellen har brukt en 5 punkts likert skala gradert fra 1=Sterkt uenig til 5=Sterkt enig i sin undersøkelse.

Vi presenterer noen av de mange modeller som har relevans for problemstillingen, og de determinanter og indikatorer for akseptanse som vi har valgt å bruke, og aktuelle moderatører.

Vi ønsker å fremheve hvordan teoretiske rammeverket synliggjør og forklarer årsaksfaktorer i forhold til akseptanse og brukeradopsjon.

### **Determinanter i UTAUT modellen:**

Her ser vi nærmere på determinantene som vi behandler i modellen.

#### **Prestasjonsforventning (performance expectancy):**

I hvilken grad ett individ tror at bruk av systemet vil hjelpe han eller henne å oppnå fordeler i jobbytelse (Venkatesh et al., 2003, s. 447). Viktig begrep fra TAM modell som inkluderes i denne determinanten er blant annet:

Oppfattet nytteverdi (perceived usefulness): Graden av en persons oppfattelse at ett system vil forsterke hans/hennes jobbytelse (Davis, 1989). Her vil indikatorer som effektivitet, produktivitet og nytte (verdi) måle påvirkningsgrad på intensjon for denne determinanten. Dette regnes som den sterkeste determinant for intensjon, selv om det teoretisk regnes med at opplevelsen av nytte vil bli moderert av kjønn og alder. Når det gjelder alder, regnes det som sannsynlig at yngre brukere vil være mer påvirket av eksterne belønninger enn eldre brukere (Venkatesh et al., 2003, s. 450).

#### **Innsatsforventning (effort expectancy):**

Graden av enkelhet assosiert med bruk av systemet (Venkatesh et al., 2003, s. 450). Perceived ease of use (TAM/TAM2) er det viktigste begrepet, men er ganske likt med kompleksitet og «enkelt å bruke» begrepene, og fungerer godt i obligatoriske settinger. Determinanten er viktigst i begynnelsen av brukerens erfaringsperiode, og mindre signifikant med utvidet og vedvarende bruk over tid (Venkatesh et al., 2003). Økt alder assosieres med vanskeligheter ved å prosessere kompleks stimuli, og tildele oppmerksomhet til informasjon på jobb når en bruker programvare Plude & Hoyer, 1986). Dette kan styrke determinanten for eldre brukere.

Vi har også valgt å ta med *angst* (anxiety) fra Social Cognitive Theory under innsatsforventning. Beskrivelse av indikatoren *angst*: Utløser angst eller emosjonelle reaksjoner når atferd utføres (Venkatesh et al., 2003, s. 432). Dette regnes ikke er som en egen direkte determinant for atferdsintensjon hos Venkatesh (2000). I Venkatesh et al. (2003, s. 468) står det under summering av funn at den avhengige variabelen atferdsmessig intensjon i forhold til uavhengig variabel *angst* viser ikke-signifikans på grunn av effekten ved bruk av innsatsforventning.



**Tilretteleggende forhold** (facilitating conditions) er en uavhengig variabel: I hvilken grad ett individ tror at en organisasjons- og teknisk infrastruktur eksisterer for å støtte bruk av systemet (Venkatesh et al., 2003, s. 453). Hver av disse begrepene er operasjonaliserte til å inkludere aspekt av teknologiske og/eller organisasjonsmessige miljø som er designet til å fjerne barrierer for bruk (Venkatesh et al., 2003).

Når brukerne har lengre erfaring med programmet, ser brukerne ut til å benytte mer support og andre tilretteleggende forhold. På den måten fjerner de hindringer for vedvarende bruk (Venkatesh et al., 2003, s. 454). Det kan sees i forhold til Morris & Venkatesh (2000) sine funn om at kognitive og fysiske hindringer ved økende alder gir økt bruk av støtte og support (Venkatesh et al. 2003, s. 454).

Tilretteleggende forhold har ikke signifikant innflytelse på atferdsmessig intensjon, men har direkte betydning for atferdsbruk (se pil i modell). Tilretteleggende forhold dekkes av determinanten innsatsforventning som determinant for atferdsmessig intensjon (Venkatesh et al., 2003, s. 453).

**Atferdsmessig intensjon** (behavioral intention) er en avhengig variabel. Dette er en direkte determinant for atferdsmessig bruk (Venkatesh et al., 2003, s. 467). Atferdsmessig intensjon er ett begrep fra Theory of Reasoned Action (TRA), der intensjon kan defineres slik:

**Intensjon** = Holdninger/Reaksjoner (hva jeg selv synes jeg skal gjøre) + subjektiv norm/sosial innflytelse (hva andre synes jeg skal gjøre).

Vi har valgt å tolke atferdsmessig intensjon som en akseptansedeterminant for plankoordinator, som ved akseptanse velger å bruke ACOS IP. Bruk av atferdsmessig intensjon som en direkte og alenestående determinant for bruksatferd har vært kritisert av Bagozzi (2007). Han mener intensjon ikke er den eneste bestemmende faktor for atferdsbruk.

### **Bruksatferd** (use behavior)

Dette er en avhengig variabel som er avhengig av atferdsmessig intensjon for atferd, og den uavhengige variabelen Tilretteleggende forhold (facilitating conditions). I UTAUT modellen er disse to elementene bestemmende for om bruksatferd utføres eller ikke. UTAUT modellen har benyttet brukslogger for sin måling, og siden vi ikke har hatt som mål å knytte sammen

aktivitetsstatistikk for hver kommune med deres kvantitative svar, vil denne studie begrense seg til bruksatferd når atferdsintensjon er akseptert.

### Indikatorer

Komplekse fenomener kan forenkles ved å sette opp indikatorer. En indikator kan angi noe typisk ved ett fenomen som er representativt for det som skal undersøkes. Hvilke indikatorer som brukes vil være avhengig av undersøkelsens problemstilling, og hvilke indikatorer det er mulig å identifisere og registrere (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 64).

Vi har vært opptatt av hvordan UTAUT modellen har operasjonalisert fenomener i beskrivelser av aktuelle indikatorer (Johannessen et al., 2010, s. 65). Indikatorene som er valgt er derfor veldokumenterte via Venkatesh et al. (2003) sin review av åtte tidligere publiserte referanseteorier.

**Tabell 1:** Oversikt over determinanter, indikatorer og påstander

Determinanter	Indikatorer	Påstand
Innsatsforventning	Enkelt å bruke	Jeg synes ACOS IP er enkelt å bruke
Innsatsforventning	Angst	Jeg nøler med å bruke ACOS IP i frykt for å gjøre feil
Innsatsforventning	Enkelt å lære	Enkelt å lære
Innsatsforventning	Ikke tilstrekkelig opplæring	Jeg har ikke fått tilstrekkelig opplæring i ACOS IP
Innsatsforventning	Ikke nødvendig kompetanse	Jeg har ikke kompetansen som er nødvendig til å lære opp planeiere/pårørende til å bruke ACOS IP
Tilretteleggende forhold	Støttende ledelse	Enhetsledelsen har vært støttende til bruk av ACOS IP
Tilretteleggende forhold	Tilgjengelig brukerstøtte	Systemadministrator er tilgjengelig for assistanse når jeg trenger det
Tilretteleggende forhold	Mangel på tid	Jeg har ikke tid nok til å bruke ACOS IP

## **Teoretiske begrensninger**

Vi har valgt å ikke behandle de følgende teoretiske elementene i oppgaven ut fra måledata begrensninger.

### **Determinant - Sosial innflytelse**

En målebegrensning gav oss begrenset mengde data om sosial innflytelse når kvalitative data ble innhentet fra intervju, og fra de kvantitative data i spørreskjema. Påstanden var "Kollegaer som har innflytelse på min atferd, tenker at jeg bør bruke ACOS IP " I spørreskjema svarte ca. 56% "Verken eller". Ca.28 % var enig, og ca. 16% uenig. På grunn av høy svarprosent for "Verken eller", er det vanskelig å tolke resultatet siden det ikke er andre målinger som kan bekrefte/avkrefte resultatet. Vi vil likevel vise til determinant "sosial innflytelse" sin teoretiske betydning hos Venkatesh et al. (2003) som uavhengig determinant for atferdsmessig intensjon.

### **Moderator - Kjønn**

En målebegrensning for kjønn ble oppdaget når de kvantitative data fra spørreskjema ble mottatt. Kun 18 menn svarte på spørreskjema, mens 123 kvinner svarte. Moderator *kjønn* var nødvendig for å se på styrken og retningen for determinantene for å kunne si noe om atferdsmessig intensjon. Uten nok mannlige respondenter for «kjønn» ble tallene usikre og skjeve, og teoretisk er det uheldig at kjønn, alder og erfaring ikke kan behandles sammen, og det får følger for studiets konklusjon. Alder og kjønn er nært forbundet med hverandre i teorilitteraturen.

### **Moderator - Frivillighet i bruk**

Plankoordinatorerne er i utgangspunktet pålagte å bruke programmet når kommunen har investert i det. Det kan likevel være individuell motstand mot bruk av programmet som kan ha ulike årsaksfaktorer, og som kan medvirke til at det likevel er begrenset bruk av programmet. Vi velger å ikke behandle det som en selvstendig moderator, selv om det er en av moderatorerne fra opprinnelig UTAUT modell. Grad av frivillighet vil kunne styrke/svekke determinanten sosial innflytelse sin påvirkning på atferdsmessig intensjon.

### **3.1 Kritikk av UTAUT**

Det har vært gjennomført flere ekstensjoner av UTAUT etter den opprinnelige modellen ble lansert, som hovedsakelig handler om at det legges til nye determinanter, eller nye moderatører som brukers intensjon påvirkes av. Bagozzi (2007) som var med å utvikle TAM i år 2000, mener studiet av teknologisk adopsjon/aksept har blitt ett kaos. UTAUT er en modell med 41 uavhengige variabler for å forutsi intensjoner og minst åtte uavhengige variabler for å forutsi atferd. Han mener viktige uavhengige variabler er utelatt, og fremtidig forskning vil sannsynligvis avdekke nye predikatorer. Det som trengs er en enhetlig teori om hvordan de mange splinter av kunnskap henger sammen, og forklarer beslutningstaking (Bagozzi, 2007).

En revidert modell UTAUT 2 har fokusert i større grad på frivillig bruk med flere nye determinanter, men det vurderes å falle utenfor denne oppgaven som er i en obligatorisk organisatorisk setting.

## 4 METODE OG DESIGN

### 4.1 Forskningsdesign

Forskningsdesign betegnes som alt som skal skje rundt det som skal undersøkes, og starter når problemstilling er laget (Johannessen et al., 2010, s. 73). Vi har valgt å utføre en tverrsnittundersøkelse som gir ett øyeblikksbilde av fenomenet vi skal studere. Vi benytter data fra to bestemte tidspunkt med separate informanter/respondenter (Johannessen et al., 2010, s. 74). Tilnærmingen er delvis induktiv tilknyttet kategorisering av elementer fra kvalitative data, og deduktiv i betydning testing av UTAUT teori i forhold til alder og erfarings moderatorer.

Vi har valgt kombinerte metoder (Mixed methods) som forskningsdesign for å få den best mulige tilnærmingen til problemstillingen. Creswell (2009) har definert "Mixed method research" slik: Prosedyre for å samle, analysere og mikse kvantitativ og kvalitativ forskning og metoder i ett enkeltstudiet for å forstå ett forskningsspørsmål (Creswell, 2009).

Vi trenger derfor å se på noen aspekter for å velge riktig mixed method design. Creswell (2009) har beskrevet fire aspekter:

1. **Timing for datainnsamling.** Skal datainnsamling skje samtidig eller sekvensielt?
2. **Vekting/prioritering.** Hvordan skal metodene vektet/prioriteres i forhold til hverandre? Bestemmes av vår interesse, og om det er en induktiv eller deduktiv tilnærming.
3. **Miksing.** Vi hadde separate datainnsamlinger, men presentert sammen i analyse og i diskusjon.
4. **Teoretisering.** Designet sees gjennom en teoretisk linse, som er UTAUT modellen.

**Figur 4--1:** Aspekter å vurdere når velger kombinerte metoder (Creswell, 2009)

Timing	Weighting	Mixing	Theorizing
No Sequence concurrent	Equal	Integrating	Explicit
Sequential- Qualitative first	Qualitative	Connecting	Implicit
Sequential- Quantitative first	Quantitative	Embedding	

Når det gjelder timing har vi valgt sekvensielle faser med kvalitativ metode før den kvantitative (Creswell, 2009). Vi valgte å bruke kvalitativ tilnærming ved intervjuer for en eksplorativ tilnærming til fagområdet. I fase to var det ett ønske om å nå ut til en større bredde og mengde med plankoordinatorer ved å utarbeide ett spørreskjema som kan utfylle og supplere de kvalitative dataene (Creswell, 2009). Hovedvekten er på de kvalitative data, og supplerer med kvantitative for testing av UTAUT moderatorer alder og erfaring opp mot determinantene, og for å supplere de kvalitative funn. På den måten lages det en forbindelse (connecting) mellom den kvalitative og den kvantitative undersøkelsen. Vi valgte å separere mellom kvalitative og kvantitative data ved datainnsamlingen. Ved presentasjon av analyse og resultater, og delvis ved fortolkning av data er dataresultatet mikset sammen, der kvalitative data er de primære data, men de suppleres av sekundære kvantitative data (Creswell, 2009).

Vi har valgt en sekvensiell eksplorativ strategi for den kombinerte metoden.

**Figur 4--2:** *Sekvensiell eksplorativ strategi*



### **Mer om sekvensiell eksplorativ strategi**

Strategien foregår i en bestemt sekvensiell rekkefølge, og med den kvalitative eksplorative delen først. Deretter bygges det på den kvalitative delen med en kvantitativ undersøkelse. Vekting er på den første kvalitative fasen, og data mikses mellom kvalitativ analyse og kvantitativ datainnsamling ved å være forbundet med hverandre. Våre data er implementert med ett eksplisitt teoretisk perspektiv via modellen UTAUT (Creswell, 2009, s. 211).

Teorien har påvirket hvordan forskningsspørsmålene ble stilt, og hvordan intervjuguiden og spørreskjema ble laget. Determinantene hadde også viktig betydning som nivå 1 for kategorianalysen av kvalitative data, og fortolkningen av analysedata i en ordnet rekkefølge basert på teorioppsett.

Denne modellen hjelper med å eksplorere fenomenet individuell plan, og deretter utvikle måleinstrumentet for den kvantitative undersøkelsen, og på den måten supplere og utvide de kvalitative funn. Det ble gjort ett selektivt utvalg av hvilke kvalitative funn som skulle følges opp videre i den kvantitative undersøkelsen (Creswell, 2009, s. 212).

Kombinerte metoder har flere fordeler, og kan hjelpe til med økt kontroll for metodenes styrker og svakheter. Det kan for eksempel være økt kontroll av validitet og reliabilitet. Når sammenligner data om samme fenomen med bruk av ulike metoder og kommer frem til samme resultat, tyder det på at data som er innsamlet, er gyldige (valide) og pålitelige (reliable). Metodene utfyller hverandre slik at man får et mer helhetlig bilde av et fenomen, og hvis dataene fra ulike metoder gir samme svar kan det tyde på at det ikke er tilfeldige resultater (Holme & Solvang, 1996). Ulike metoder kan gi ulike analyseresultater, noe som kan lede til nye tolkinger og økt innsikt. Dette kan igjen føre til utvikling av nye tilnæringsmåter til fenomenet og dypere forståelse. Kombinerte metoder vil gi en mer nyansert og helhetlig forståelse av sosiale fenomener ved at de blir undersøkt fra ulike synsvinkler.

## **4.2 Utforming av intervjuguide**

En intervjuguide er et manuskript som blir laget av forskeren i forkant av intervjusituasjonen. Intervjuguiden bidrar til å strukturere intervjuet ut i fra hvordan en ønsker å gjennomføre det (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 162). Semistrukturert intervjuguide ble laget, og inneholder åpne spørsmål med mulighet for oppfølgingsspørsmål, hvis informanten forteller noe vi ønsker å vite mer om. Intervjuguiden har blitt utarbeidet etter arbeid med å sette oss inn i fagområde, og hvordan det er organisert. Intervjuguiden ble også gjennomgått i tilknytning til arbeidet med den validerte teoretiske referansemodellen UTAUT. Det ble oppført stikkord i tillegg til spørsmålene slik at informantene kunne utdype sentrale temaer (Johannesen et al., 2011, s. 139). Intervjuguiden ble gjennomgått flere omganger som del av en verifikasjonsstrategi for å få god utforming av spørsmålene (Morse, Barrett, Mayan, Olsen, & Spiers, 2002).

## **4.3 Pretest av intervjuguide**

Det var hensiktsmessig å få utført en pretest av spørsmålene i intervjuguiden for å få en vurdering om spørsmålene var gode og tydelige nok fra en ekstern person. Valget av testperson falt på en Phd kandidat med flere års erfaring innenfor sosialforskning. Testpersonen har ingen erfaring innenfor informatikk fagområdet, men har en forforståelse om formuleringer på spørsmålene var gode nok. Hennes tilbakemeldinger var at det var gode spørsmål. Hun påpekte spesielt viktigheten av åpne/lukkede spørsmål, og god forberedelse med potensielle

oppfølgingsspørsmål, og interne stikkord til hvert spørsmål. På den måten blir det enklere å bringe informanten tilbake til emnet, og meningene som er relevant for prosjektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 165).

#### **4.4 Tilgang til feltet og utvalg for intervju**

Vi har valgt en strategisk utvelgelse som vil si at det velges informanter ut fra hvem vi tror vil gi oss mest relevante svar. Dette ble gjort ved å intervju informanter primært basert på deres aktiviteter, for å få ett mest mulig representativt utvalg av kommuner på ulike aktivitetsnivå. Det ble sendt forespørsel om deltagelse til intervju til syv kommuner med ulik størrelse som benytter seg av ACOS IP, der en kommune takket nei. En kommune som takket ja, ble så valgt bort siden det var lang reisevei, og vi hadde tilstrekkelig med informanter. En kommune trakk seg en dag før avtalt møte. Det endte opp med fire informantintervjuer. To kommuner ble valgt der aktivitetsnivået var høyt, for å få ett godt bilde av hvordan det fungerer i antatt aktive kommuner. Det ble valgt en kommune med middels aktivitetsnivå for å høre hvordan det fungerer hos en kommune, der aktivitetsnivået er noe lavere. Det ble også valgt en kommune med lavere aktivitetsnivå. Hos hver av disse kommunene intervjuet vi en ansatt som var både systemadministrator og plankoordinator. På denne måten håpet vi å få frem ulike holdninger, reaksjoner og meninger fra representanter som antas å være mer fornøyd med programmet, og fra andre representanter som er mindre fornøyd, og på den måten få størst mulig variasjon i årsaksfaktorer.

#### **4.5 Gjennomføring av intervjuene**

Det ble avtalt god tid i forveien hvor og når intervjuene skulle gjennomføres. Alle informantene signerte samtykkeerklæring og godkjente bruk av lydopptak før intervjuet startet. Informantene ble informert om hva studien gikk ut på, sine rettigheter til å trekke seg og deres rett til innsyn. Tre av intervjuene ble gjennomført ved fysisk oppmøte, mens siste intervju ble gjennomført via telefon på grunn av lang reiseavstand til informanten.

Intervjuene foregikk uforstyrret, og vi fikk gode lydopptak. Ved gjennomføring av intervjuene ble det brukt to lydopptakere for å ha sikkerhetskopier, i tilfelle problem oppstod med en lydopptaker. Det var også hensiktsmessig å ha hvert sitt lydopptak på grunn av våre ulike bosted



i Porsgrunn/Bergen. Intervjuene ved fysisk oppmøte tok ca. 1 time, og telefonintervjuet tok 50 minutter.

## **4.6 Transkripsjon**

Å transkribere vil si å oversette talespråk til skriftspråk (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205) Etter feltarbeidet var ferdig ble rådata behandlet. For å gjøre det ble lydopptaket transkribert, og la til rette for det videre arbeidet med analysen. Transkripsjon gav bedre oversikt over de semantiske dataene som var gitt. Intervjuene ble skrevet ordrett ned, men utelot pynteord, siden vi var ute etter meningene til informantene, og ikke hvordan de uttrykte seg. Personer og steder ble anonymisert. Ved å transkribere går det sosiale samspillet og den nonverbale kommunikasjonen tapt, og det blir en fordreining av virkeligheten, men det viktigste var å få meningsinnholdet i intervjuene. Det ble gitt beskjed om at lydopptakene er beskyttede med tilgangsbegrensning, og vil bli slettet når oppgaven er ferdig vurdert og prosjektet er avsluttet. Lydopptakene slettes innen 01.07.18.

## **4.7 Analyse av intervjuene**

Å analysere vil si " Å dele noe opp i biter eller elementer" (Johannessen et al., 2010, s. 164). Det finnes flere måter å analysere på, men i dette prosjektet ble det brukt meningsanalyse. Meningsanalyse vil si at en prøver å finne mønstre, sammenhenger og meninger for å svare på problemstillingen. Vi valgte styrt innholdsanalyse som er en deduktiv tilnærming til råmaterialet, det vil si at det er en forhåndslagt mal med kategorier ved bruk av valgt teori (Hsieh & Shannon, 2005). Valg av rett størrelse på meningsenheter er kritisk for ikke å miste mening, med ikke for vide enheter med flere meninger i en meningsenhet, og ikke for smal som kan gi fragmentering. Det sees også på hvor godt kategorier og temaer dekker inn de innsamlede data (Graneheim & Lundman, 2003, s. 110).

Analysen begynte ved at vi først leste igjennom den transkriberte teksten flere ganger for å få oversikt og en helhetsforståelse (Kvale & Brinkmann, 2015). Vi benyttet analyseverktøyet NVivo for å få kategorisert tekstmaterialet. Determinantene til UTAUT ble lagt på nivå 1, og vi jobbet for å fordele tekst i analysematerialet til de to andre nivåene. Meningsbærende enheter ble merket i transkripsjonsteksten og lagt inn som referanser på de enkelte nivåene.

**Tabell 2:** Eksempel på struktur på innholdsstyrt analyse.

<b>Temaområde</b>		
<b>Meningsenhet</b>	<b>Konsentrert verdi</b>	<b>Kategori</b>
meningstekst	Konsentrert tekst	Begrep

## 4.8 Utforming av spørreskjema

Spørreskjema ble laget med utgangspunkt i determinantene fra forskningsmodellen UTAUT av Venkatesh et al. (2003). Spørsmål som passet oppgaven ble valgt ut og tilpasset de i best mulig grad til undersøkelsen. De kvalitative intervjuene gav mye data. Det har gitt verdifull informasjon som er brukt til å lage spørreskjema rettet mot hva vi ønsket å finne ut av, og for å bli mest mulig kjent med fenomenet som skal undersøkes. Spørreskjema ble utformet over flere sesjoner, da det er viktig å få gode konkrete og utvetydige spørsmål. Et prekodet spørreskjema må utformes på en slik måte at det gir svar til problemstillingen i oppgaven (Johannessen et al., 2010). En av fordelene ved å lage ett online spørreskjema er at det gir mulighet til å samle data fra mange individer på relativt kort tid. Da kan man på en enklere måte se sammenhenger mellom fenomener. For å få flest mulig til å delta i spørreundersøkelsen, var det viktig at undersøkelsen ikke tok for lang tid å fullføre (Johannessen et al., 2010). Det ble laget et spørreskjema med 27 påstander og ett kommentarfelt. De var utformet som en påstand med graderte svaralternativer etter Likert skala med fem ulike verdier (Sterkt uenig, Uenig, Verken eller, Enig, Sterkt enig). Vi valgte å prøve å balansere undersøkelsen slik at ACOS IP ikke ble for positivt eller for negativ fremstilt. Det ble gjort ved å bruke formuleringer som "ikke" i spørsmålene.

Det kom inn mange tilbakemeldinger i kommentarfeltet. Feltet ble brukt hovedsakelig til å utdype svarene de hadde gitt i undersøkelsen. Det var flere kommentarer som gikk på forslag til forbedringer i programmet. Få kommentarer gikk på tilbakemeldinger til selve spørreundersøkelsen. Spørreskjema er vedlagt.

Spørreundersøkelsen ble laget i SurveyXact, som er verktøy for å lage online spørreskjema, og som kan sendes ut til aktuelle respondenter. Spørreskjema ble tilgjengeliggjort via en lenke. Det ble informert om at leder av koordinerende enhet måtte skrive under samtykke for at kommunen kunne være med i undersøkelsen. Lenken ble sendt til kontaktpersoner i kommunen som

videreformidlet lenken til aktuelle plankoordinatorer. Informasjonsskriv ble også sendt ut til alle plankoordinatorer, der det stod skrevet at det er frivillig å delta i undersøkelsen.

Lenken og svartid til spørreskjema ble pretestet før utsendelse og fikk veiledning om innhold av spørreskjema. Vi kjente imidlertid ingen plankoordinatorer som har jobbet med ACOS IP, som kunne ha gitt oss verdifull faglig tilbakemelding.

Ved svarperiodens slutt etter 6 uker, ble datasettet lagt inn i statistikkprogrammet SPSS, og det ble laget en kodebok. I programmet ble det laget univariater (enkelttabeller) og bivariater (krystabeller) mot bakgrunnsvariabler som kan gi oss indikasjoner på om det er samvariasjon mellom to variabler.

## 4.9 Populasjon for spørreundersøkelse

Gall et al. 1996 skiller mellom målpopulasjon og tilgjengelig populasjon (Lund & Haugen, 2006, s. 104). I utgangspunktet var det en mulig målpopulasjon på 39 kommuner, men fem kommuner falt utenfor inkluderingsvilkårene om å ha hatt programmet i drift i ett år, og en aktivitetsindeks på 0, som indikerer at programmet ikke er i bruk. Da satt vi igjen med en tilgjengelig populasjon på 34 kommuner som vi jobbet videre med. Spørreskjema og samtykkeerklæring ble sendt ut til de 34 kommunene, men kun 12 av kommunene sendte tilbake underskrevet samtykke, og var de som deltok i spørreundersøkelsen.

Vi delte også inn målpopulasjonen i forhold til kommunestørrelse utfra innbyggertall. Vi har benyttet Statistisk sentralbyrå (SSB) sin referanse for inndeling (Langørgen, Løkken & Aaberge, 2015, s. 10). Populasjonens utgangspunkt bestod av:

**Tabell 3:** *Antall kommuner i populasjon etter størrelse per innbyggertall*

Kommune Type	Innbygger Størrelse	Mål populasjon	Tilgjengelig populasjon
Store kommuner	Over 20 000	8	8
Mellomstore kommuner	Mellom 5000 - 20 000	16	15
Små kommuner	Under 5000	15	11

Den tilgjengelig populasjon ble derfor noe redusert i størrelse. En mellomstor kommune og fire småkommuner ble ikke med videre som mottakere av tilsendt e-post.

## 4.10 Utvalg

I oversikten i figur 3 vises det svarverdi **Ja** for de 12 kommunene som deltok i spørreundersøkelsen, og som representerer utvalget som vi empirisk skal undersøke.

**Tabell 4:** *Antall kommuner i utvalg etter størrelse per innbyggertall*

Kommunetype	Innbygger Størrelse	Utvalg størrelse	Merknad
Store kommuner	Over 20 000	3	Kommuner vi intervjuet
Mellomstore kommuner	Mellom 5000 - 20 000	9	
Små kommuner	Under 5000	0	

Tre av de fire storkommunene som ble intervjuet har svart på spørreskjema. Resten av respondentene er mellomstore kommuner med middels aktivitet. Ingen småkommuner har samtykket til å delta i spørreundersøkelsen. Dette kan indikere at mange av plankoordinatorene som har svart i undersøkelsen er i storkommuner med høy aktivitet, men også stor deltagelse fra mellomstore kommuner med middels aktivitet, som kan ha obligatoriske krav til bruk av programmet, der det er en større blanding av fornøyde og mindre fornøyde plankoordinatorer. Det er verdt å merke seg at tre av de storkommunene som har middels/lavere aktivitet har innbyggertall rundt grensen for en mellomstor kommune på ca. 20 000 innbyggere, og kan derfor vurderes å være "store" mellomstore kommuner. Det er disse storkommunene som har deltatt i undersøkelsen, mens den store kommunen med over dobbelt antall innbyggere ikke deltok. Dermed kan det være dekning for å si at det er tilnærmet kun mellomstore kommuner som har deltatt i undersøkelsen (Høyeste antall innbyggere i største kommunen er rundt 26 000).

Vi har i utvalget sett på aktivitetsnivå og ikke på kommunestørrelse. Informantene vi ønsket å intervju, ble valgt utfra målinger av høy-, middels- eller lav aktivitet, basert på aktivitetsindeksen. Tanken var å styrke representativiteten til utvalget, ved å fokusere på alle kommunenes variasjoner av aktivitet.

Tabell 5 viser oversikt over fargekoder i figur 4-3. Kommuner vi intervjuet er merket med gult. Kommuner merket med grønt er kommunene som har samtykket til å besvare spørreskjema. Kommuner merket med rødt ble ikke tatt med i utvalget siden kommunene ikke har hatt ACOS IP program i minst ett år, og/eller har for lav aktivitet ved måling.

**Tabell 5:** Fargekoder for kommuner i Aktivitetsstatistikken

Antall kommuner	Beskrivelse	Merknader
4	Intervjuede informanter	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kun storkommuner ble intervjuet</li> </ul>
12	Kommuner som har sendt oss samtykke og besvart spørreskjema	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 storkommuner (intervjuet alle)</li> <li>▪ 9 mellomstore kommuner</li> </ul>
5	Ikke tatt med i utvalget	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kommuner som har aktivitetsindeks 0</li> <li>▪ Brukt ACOS IP i mindre enn 1 år</li> </ul>

**Figur 4--3:** Utvalg basert på aktivitetsnivå. Oversikt over ACOS IP kundene per 01.11.2017

Kommuner	Kommune størrelse per innbyggertall	Svart på Spørre skjema	Pålogget per aktiv plan siste 180 dager	Meldinger per aktiv plan siste 180 dager	Aktiviteten per aktiv plan siste 180 dager	Påloggings indeks	Meldinger indeks	Aktivitet element indeks	Aktivitets indeks
Kommune 1	Mellomstor	Ja	48,1	21,89	29,33	5	3	4	12
Kommune 2	Stor	Ja	17,6	6,73	22,69	5	3	4	12
Kommune 3	Mellomstor		14,9	5,41	19	5	3	3	11
Kommune 4	Stor		12	2,1	31,5	4	2	5	11
Kommune 5	Mellomstor		60	0,33	33,67	5	1	5	11
Kommune 6	Mellomstor		12,5	3	19	4	3	3	10
Kommune 7	Stor		14,7	2,55	16,73	5	2	3	10
Kommune 8	Mellomstor		12,1	1,33	20,8	4	2	4	10
Kommune 9	Mellomstor		20	2,75	10,13	5	2	2	9
Kommune 10	Små		9,3	1,26	25,53	3	2	4	9
Kommune 11	Små		44,5	0,5	20	5	1	3	9
Kommune 12	Små		10,7	2,32	15,09	4	2	3	9
Kommune 13	Mellomstor		10,5	2,35	14,58	4	2	2	8
Kommune 14	Mellomstor	Ja	11,5	2,71	11,58	4	2	2	8
Kommune 15	Små		10,3	1,25	17,5	3	2	3	8
Kommune 16	Stor	Ja	10,4	1,98	13,36	3	2	2	7
Kommune 17	Stor		8,2	1,31	12,4	3	2	2	7
Kommune 18	Stor	Ja	8,6	0,31	14,88	3	1	2	6
Kommune 19	Små		4	0,9	14	2	2	2	6
Kommune 20	Mellomstor	Ja	6,8	1,4	11	2	2	2	6
Kommune 21	Mellomstor	Ja	5,7	0,81	12,83	2	2	2	6
Kommune 22	Mellomstor	Ja	7,7	1,6	5,67	3	2	1	6
Kommune 23	Mellomstor	Ja	5,6	0,69	13,83	2	2	2	6
Kommune 24	Mellomstor	Ja	6	0,4	10,11	2	1	2	5
Kommune 25	Stor		5,6	0,37	12,92	2	1	2	5
Kommune 26	Små		4,1	1,14	2	2	2	0	4
Kommune 27	Stor	Ja	5,4	0,36	6,86	2	1	1	4
Kommune 28	Mellomstor	Ja	4,3	0,5	8,27	2	1	1	4
Kommune 29	Mellomstor		1,7	0	14,75	1	0	2	3
Kommune 30	Små		1,8	0,13	9,43	1	1	1	3
Kommune 31	Mellomstor		3,5	0,19	7,56	1	1	1	3
Kommune 32	Små		3	0,23	1,62	1	1	0	2
Kommune 33	Små		2,3	0	9	1	0	1	2
Kommune 34	Små		1,5	0	1,18	1	0	0	1
Kommune 35	Små		1	0	3,57	1	0	0	1
Kommune 36	Små		0	0	0	0	0	0	0
Kommune 37	Små		0	0	0	0	0	0	0
Kommune 38	Små		0	0	0	0	0	0	0
Kommune 39	Små		0	0	0	0	0	0	0

## 4.11 Svarrespons og bortfallanalyse

I en undersøkelse vil det alltid være noen respondenter som ikke har svart, og det kan det være ulike årsaker til. Det viktigste er å vite om det kan være vesentlige utvalgsbegrensninger. Vi som undersøger, bør legge det best mulig til rette for at flest respondenter kan svare på undersøkelsen, og prøve å unngå å legge undersøkelsen i ferieperioder. Vinterferieuken var dessverre i tidsperioden, men undersøkelsen var åpen i seks uker, så de hadde mulighet til å svare etter ferien.

Spørreundersøkelsen og et informasjonsskriv ble tilsendt per e-post til plankoordinatorer via koordinerende enhet (KE). Johannessen et al. (2010) sier det kan øke motivasjon å delta, hvis de blir informert om at det ikke tar lang tid å svare, og hva som er formålet med undersøkelsen. Vi har fått informasjon om at det er flere ansatte som jobber i deltidstillinger, og har begrensede muligheter til å delta. Det er også ansatte som opplever tidsbegrensninger, og det kan være en prioritering fra dem å velge bort deltakelse.

KE ledere oppgav i retursvar at de har sendt ut informasjonsskriv og spørreskjemaenke til ca. 360 plankoordinatorer. Dette utgjør bruttoutvalget av antall deltagere som har blitt valgt ut til å delta. Nettoutvalget er de 141 antall deltagere som faktisk har deltatt. Dette tilsvarer en svarrespons på ca. 39%.

## 4.12 Validitet, reliabilitet og troverdighet

Validitet og reliabilitet er normalt kvantitative begreper, men det er mulig å bruke de sammen med kvalitative metoder for å spisse diskusjonen rundt kvalitetskontroll av data. Validitet er tilstede i hele forskningsprosessen som en kvalitetskontroll på alle stadiene av intervjuundersøkelsen fra tematisering til rapportering (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Validitet sier noe om en intervjuundersøkelse undersøker det den er ment å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 137). Problemstillingen, forskningsspørsmålene, intervjuguiden og spørreskjema har fulgt ett referanseteoretisk rammeverk for å spisse begreper, og kunne fokusere og forklare observasjoner utfra ett metodisk verktøy. Viktig for validitet er også den håndverksmessige dyktighet og troverdighet som forskeren besitter. Forskerens kredibilitet basert på tidligere forskning på området, vil ha stor betydning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 277). Transkripsjoners gyldighet er også vanskelige å måle.

Reliabilitet har med hvor sikkert det måles, uavhengig av hva vi måler (Lund & Haugen, 2006, s. 122). Reliabilitet henviser videre til hvor pålitelig resultatene er, og er del av verifiseringen av intervjuundersøkelsen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 137). Reliabilitet er noe det må jobbes med gjennom hele det kvalitative studiet, og har med forskningsresultatenes konsistens og troverdighet å gjøre (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Det stilles ofte spørsmål om intervjupersonen er reliabel. Det er viktig at det strebes etter å minske subjektiviteten der det er mulig.

Transkripsjonens intersubjektive reliabilitet kan det stilles spørsmål ved hvis samme transkripsjon kan fortolkes på forskjellige måter av to eller flere personer. Ved å ikke overfortolke non-verbale signaler, blir ikke reliabiliteten svekket. Vi har hatt ett semantisk perspektiv på innhenting av intervjudata, så støtteord, pynteord som del av en muntlig dialog er ikke vektlagt, og fjernet fra transkripsjon.

Pålitelighet baserer seg nøyaktigheten tilknyttet til undersøkelsens data. Det vil si hvilke data som brukes, hvordan de blir samlet inn og hvordan de blir bearbeidet (Johannessen et al., 2015). Dette gjelder spesielt kvantitativ forskning der vi kan reteste undersøkelsen med samme metodikk. Retesting er ikke utført grunnet tidsbegrensning i prosjektet. Målsetting for pålitelighet er å forebygge målebegrensninger, og at det ikke er tilfeldigheter som påvirker resultatene.

Troverdighet (Credibility) ser på fokuset ved forskningsprosjektet, og i henhold til Polit & Hungler (1999) er det viktig å kunne ha tillit til hvor godt de valgte data og analyseprosessene ser på fokus som er valgt (Graneheim & Lundman, 2003, s. 109). Troverdigheten settes på prøve ved valg av kontekst, informanter og valgt datainnsamlingsmetode. Utvalgsriterier som alder, erfaring og kjønn kan spille inn. Våre informanter ble valgt innenfor plankoordinator gruppen, men hadde i tillegg systemadministrator erfaring, og dermed en viss oversikt over plankoordinatorenes bruk av programmet. Dette er avhengig av deres alder og erfaringstid med programmet, og oppfatning som kan påvirkes av deres kjønn. En av informantene var mann, og tre kvinner. Kombinerte metoder kan hjelpe å se data fra ulike perspektiver, og innenfor kvalitative metoder kan flere tilnærminger hjelpe til å sikre troverdighet. En av informantene hadde jobbet i 15 år som plankoordinator, men en annen kun hadde jobbet i to år. Vi hadde som mål å få frem ulike perspektiver i det eksplorative arbeid med informantene. Overførbarhet (transferability) til resten av plankoordinatorene kan også da sannsynligvis øke (Graneheim & Lundman, 2003, s. 110).

#### **4.12.1 Begrepsvaliditet**

Vi benyttet det teoretiske rammeverket UTAUT til utforming av intervjuguide og forskningsspørsmål. UTAUT ble utarbeidet gjennom forskning og er validert av mange reviews over mange år. Når både kvalitativ intervjuguide og spørreskjema ble utformet gikk vi stadig tilbake til forskningen, for å verifisere om vi var tydelige nok, og om dette var i tråd med forskningsspørsmålene. Vi arbeider med kvalitetskravene som stilles til forskning, og har valgt å fokusere på begrepslutning i forhold til de teoretiske determinanter og indikatorer i UTAUT modellen. Hvordan kan det sannsynliggjøres at begrepslutningen er valid for determinantene som har blitt benyttet i UTAUT modellen? Indikatorene i seg selv har stor begrepsvaliditet gjennom mye forskning og reviews, men kan det sannsynliggjøres at begrepslutningen gjennom påstandene har begrepsvaliditet? Når undersøker holdningene til plankoordinatorer og deres uttalte reaksjoner for å belyse for eksempel indikatoren for Angst, er det behov for ett batteri av spørsmål for å styrke begrepsvaliditeten (Lund & Haugen, 2006). Ved å stille mange kvalitative spørsmål og noen færre kvantitative påstander innenfor determinantene innsatsforventning og tilretteleggende forhold, belyses ulike holdningsområder som påvirker determinantene som igjen påvirker intensjonen til plankoordinator.

Vi har gjennom fire informantintervjuer og ett spørreskjema tilnærmet oss spørsmålet om holdninger fra ulike perspektiver, og håper på den måten å belyse tilstrekkelig problemstillingen, og begrepslutningen.

#### **4.13 Ethiske overveielser**

Før intervjuene ble gjennomførte, informerte vi informantene at det var frivillig å delta. Det ble sendt ut et informasjonsskriv til kommunene om tema for intervjuet. Det ble gitt hensyn til konfidensialitet, tilknyttet lydopptak av intervjuene og rutine for sletting. Vi opplyste også om taushetsplikt, og at informasjonen delt med oss ikke vil være sporbare for andre. Siden det var risiko for å motta personsensitive data under intervjuene, ble det sendt en søknad til Fakultetets etiske komite (FEK), og personvernombudet for forskning, som er Norsk senter for forskningsdata (NSD) for godkjenning av undersøkelsen. NSD har også godkjent endringsmelding ved senere supplering av undersøkelsen med ett kvantitativt spørreskjema.

Det ble samtidig sendt ut samtykkeerklæringskjema til de aktuelle kommunene. Det var kommunene som rekrutterte informanter til intervjuene. Det kan være en liten risiko for at



informantene føler seg påtvunget av sin arbeidsgiver til å gjennomføre intervjuer, fordi de er arbeidstakere og er pliktige til å være lojale mot sin arbeidsgiver.

Den kvantitative delen av masteroppgaven, besto i å sende ut spørreskjema til alle kommuner som bruker ACOS IP. Det var ønskelig å innhente informasjon fra alle plankoordinatorer som bruker ACOS IP. Kommunene måtte godkjenne forespørselen om at studien kunne utføres, og eventuelt videresende informasjonsskriv og spørreskjema lenke til plankoordinatorene.

Plankoordinatorene kan oppleve at dette er noe de må utføre fordi det kommer fra leder. Derfor var det viktig at informasjonsskrivet understreket at undersøkelsen var frivillig.

Plankoordinatorene som ønsket å delta i studien fikk også videresendt en lenke fra sin leder for å åpne spørreskjemaet.

#### **4.13.1 Forskning på egen arbeidsplass**

Det er viktig å skille mellom rollen som ansatt i firma som eier produktet det forskes på, og rollen som forsker. Ståle Hagen jobber i ACOS med support og test av programvare for Sosial- og Barnevern fagsystemer, og er en del av Levekårsavdelingen, som også inkluderer ACOS IP/IOP. Han har ingen direkte formell tilknytning til ACOS IP/IOP, utover at han kjenner fagansvarlig, som har bidratt med grunnlaget for den anonymiserte statistikken for aktivitet. Ved kvalitativ datainnsamling ble de fire informanter rekruttert fra listen over kommunenes aktivitetsstatistikk avhengig av deres plassering i listen. Informantene ble ved den skriftlige henvendelsen gjort oppmerksom på at Ståle Hagen er en arbeidskollega av fagansvarlig. Siden han ikke jobber til daglig med produktet ACOS IP og ikke har ett profesjonelt forhold til informantene, ble det ikke vurdert som problematisk å rekruttere informanter i forhold til etiske retningslinjer (NSD, 2018).

Ved kvantitativ datainnsamling er det utarbeidet en distribusjonsliste for innhenting av data fra respondenter, og i den forbindelse er kontaktlisten laget ved å søke på hjemmesiden til kommunen etter KE leder, og når vi ikke fant kontaktperson, er kontaktlisten supplert med data innhentet fra ACOS sin distribusjonsliste over kommunens systemadministratorer.

ACOS data er ikke benyttet utover dette.

Ved den kvantitative datainnsamlingen ble det også lagt vekt på at spørreskjemaet skulle balansere den positive og negative vinklingen av påstandene som ble lagt frem.

#### 4.14 Metodiske styrker og begrensninger

Kombinert metode (Mixed methods) har ett flersidet perspektiv med flere tilnærminger til samme tema. Det styrker validiteten og reliabiliteten til prosjektet, ved å kunne styrke påliteligheten til data fra flere kilder, og gyldigheten til dataene innenfor ett større utvalg.

En kjent trussel mot den ytre validiteten er forventningseffekten (Hawthorne effekten), som kan true generaliserbarheten og representativiteten (Polit & Beck, 2004, s. 218). I intervju situasjonen med informantene var de blitt gjort skriftlig kjent med ACOS ansatt situasjonen, og vi var bekymret for at intervjuene kunne oppleves som forventningspress om å ikke snakke negativt om ett program som de er avhengig av. De vil gjerne ofte fremstille deres bruk av programmet som mer positivt enn det er, og vi kan bli vist ett glansbilde. Vi hadde flere informanter å sammenligne data fra, og det var mest sannsynlig en fordel at Ståle ikke formelt jobber med ACOS IP (Se underkapittel 4.14 om forskning på egen arbeidsplass).

En potensiell utvalgsskjevhet kan ha oppstått når lenke til spørreskjema ble sendt sammen med samtykke. Det er en mulighet for at noen kan ha sendt lenken til plankoordinatorer uten å returnere samtykke. Det kan i så fall ha gitt feil antall kommuner i utvalg. Vi kjenner til en kommune som sendte lenke til plankoordinatorene, men som ikke returnerte samtykke til oss. Våre data er derfor sannsynligvis fra 13 kommuner, men vi kan kun oppgi antall kommuner vi har mottatt samtykke fra.

En potensiell utvalgsskjevhet kan ha oppstått ved at vi har tillatt at plankoordinatoren kan ha mindre enn ett års erfaring ved svar på spørreskjema, selv om kommunen i inkluderingskriteriene må ha brukt ACOS IP i minst ett år for å delta. I ytterste konsekvens kan plankoordinator ha brukt programmet minimalt, men likevel svart på undersøkelsen. Dette vil kunne gi spesielt høye verdier for "Erfaring med bruk av ACOS IP" for gruppen 0-1 år. En respondent nevner dette:

*"Har brukt ACOS IP så lite at jeg var i tvil om jeg skulle delta (Kommentarfelt i spørreskjema).*

En potensiell målebegrensning kan ha oppstått ved feiltolkning av påstand pga "Ikke" i spørreskjema. Balanseringen av spørreskjema vi la inn for å nøytralisere effekt av ACOS ansatt situasjon kan derfor ha slått uheldig ut for enkelte av respondentene. En respondent sier:

*"Noe tungvint at det i spørsmålet av og til stod **ikke**" (Kommentarfelt i spørreskjema).*

Når det oppleves vanskelig å forstå ett eller flere spørsmål kan også svarene bli upresise, og det kan gå utover reliabiliteten, slik at det som skal måles, ikke blir målt.

Det kan ha oppstått en hukommelsesskjevhet (recall bias) ved systembegrensning i datainnsamling og fortolkning. En av spørsmålene ba respondenten om å oppgi gjennomsnittlig responstid det siste året på support fra systemadmin. Respondenter opplever, husker og evaluerer fenomener som undersøkes forskjellig. Alternativet er å kunne logge faktisk support, som var en mulighet vi ikke hadde.

Det var også uttrykt ett ønske om ett "Vet ikke" alternativ i tillegg til bruk av "Verken eller"

*"Det burde være ett vet ikke eller lignende svaralternativ på alle spørsmål  
(Kommentarfelt i spørreskjema).*

Det var ved ett tilfelle ønskelig å kunne svare at de faktisk ikke hadde kunnskap om en påstand, i stedet for å svare med nøytral verdi. Den forskningsmessige verdien vurderes å bli den samme.

## 5 RESULTATER OG ANALYSE

Resultatet vil belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene, og presenteres i samsvar med studie og metode. Utvalgets data er behandlet og kategorisert via programmet NVivo for de kvalitative data, og via SPSS for de kvantitative data.

Plankoordinatorerne behandles først for å få mer kunnskap om hvem plankoordinatorerne er. I analyse og diskusjon rundes resultat av til nærmeste hele prosent for å øke lesbarheten (se tabeller for desimaler).

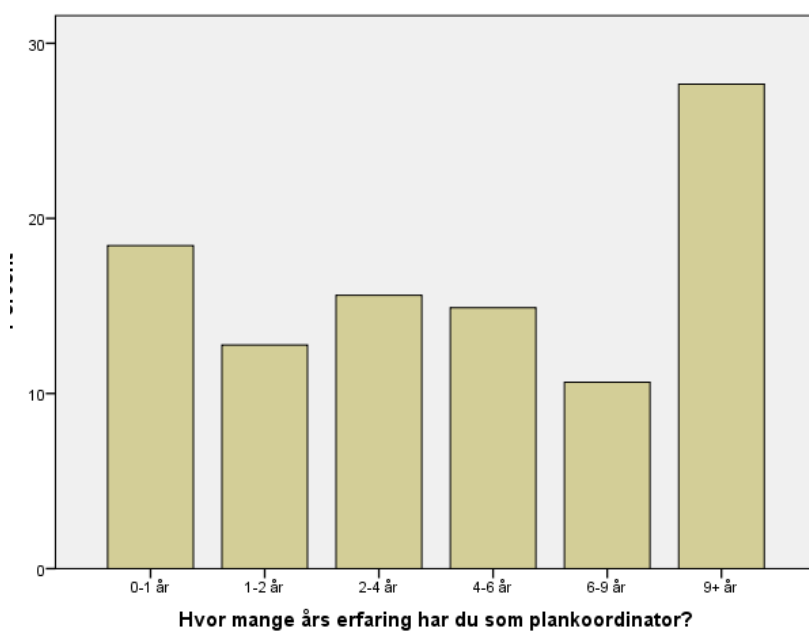
### 5.1 Plankoordinator erfaring

Hvor mange års erfaring har du som plankoordinator?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-1 år	26	18,4	18,4	18,4
	1-2 år	18	12,8	12,8	31,2
	2-4 år	22	15,6	15,6	46,8
	4-6 år	21	14,9	14,9	61,7
	6-9 år	15	10,6	10,6	72,3
	9+ år	39	27,7	27,7	100,0
Total		141	100,0	100,0	

**Mål for sentraltendens:**  
Gjennomsnitt = 3,70  
Median = 4

**Mål for spredning:**  
Varians = 3,471  
Standardavvik = 1,863

**Form:** Asymmetrisk



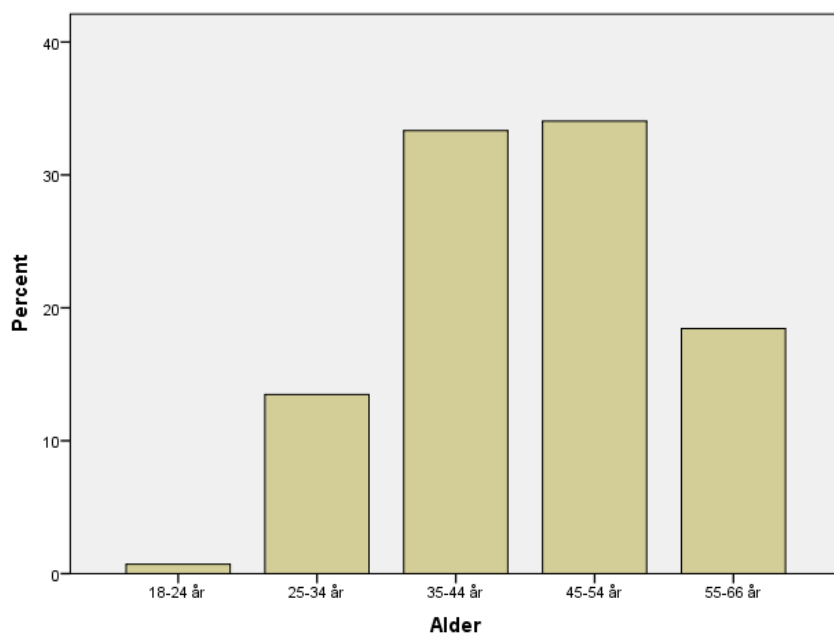
Det er en jevn fordeling på antall år erfaring, men mest for de over 9 år, som indikerer at det er mange med lengre plankoordinatorerfaring, enn de har erfaring med ACOS IP.

## 5.2 Moderatorer: Alder og erfaring med ACOS IP

Vi ser først på univariate analyser for de definerte moderatorene alder og erfaring med ACOS IP.

### Plankoordinators alder

Alder						Mål for sentraltendens: Gjennomsnitt = 3,56 (ca. 40 år) Median = 4
Valid		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	18-24 år	1	,7	,7	,7	Mål for spredning: Variasjonsbredde = 0,944 Varians = 0,934 Standardavvik = 0,966 Form: Positivt skjevfordelt
	25-34 år	19	13,5	13,5	14,2	
	35-44 år	47	33,3	33,3	47,5	
	45-54 år	48	34,0	34,0	81,6	
	55-66 år	26	18,4	18,4	100,0	
	Total	141	100,0	100,0		



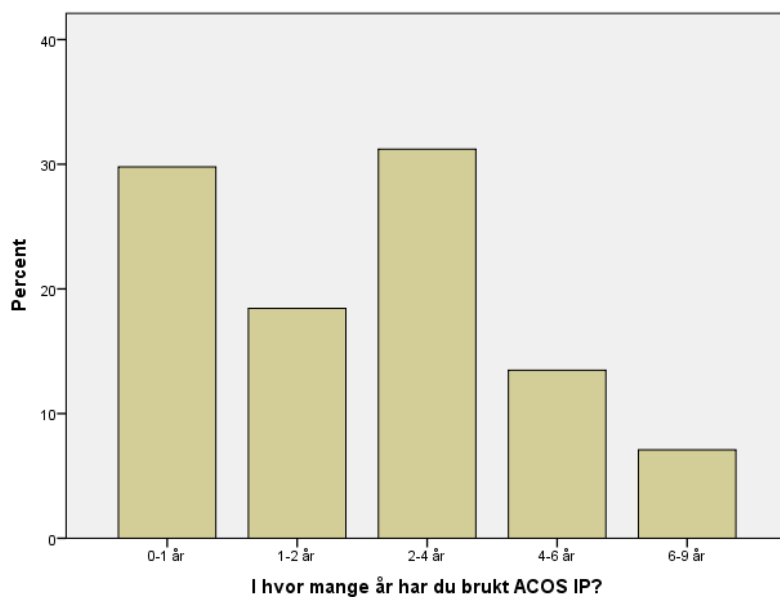
Aldersfordelingen viser at det er kun 1% under 25 år, det er 14% mellom 18-34, og 67% mellom 35-54 år, som er 2/3 av alle plankoordinatorer. Det er også ca. 18% over 55 år.

I hvor mange år har du brukt ACOS IP?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-1 år	42	29,8	29,8	29,8
	1-2 år	26	18,4	18,4	48,2
	2-4 år	44	31,2	31,2	79,4
	4-6 år	19	13,5	13,5	92,9
	6-9 år	10	7,1	7,1	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

**Mål for sentraltendens:**  
**Gjennomsnitt = 2,50 (ca. 2,5-3 år)**  
**Median = 3**

**Mål for spredning:**  
**Variasjonsbredde = 1,552**  
**Standardavvik = 1,246**

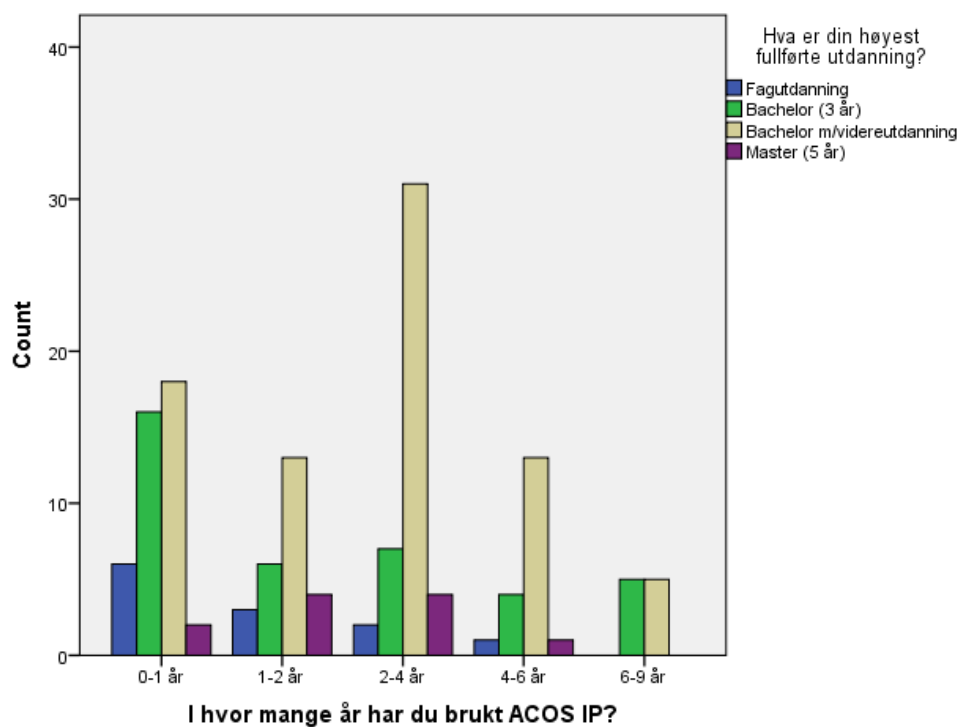
**Form: Negativt skjevfordelt**



For de med 0-1 års erfaring, utgjør det 30% av alle plankoordinatorene. Det er 18% med erfaring mellom 1-2 år. Det er flest med erfaring mellom 2-4 år med 31%. Det er 20% med mer enn 4 års erfaring.

Høyest fullførte utdanning versus erfaring med bruk av ACOS IP:

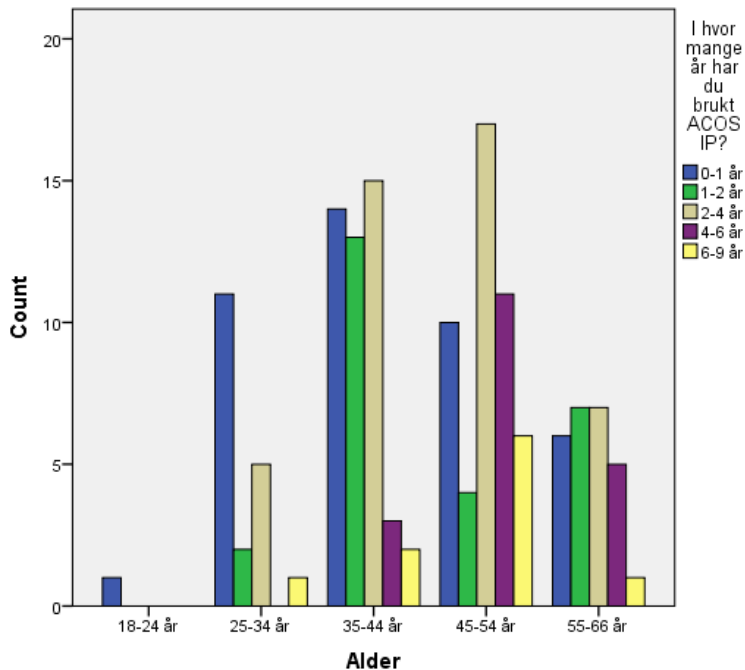
		Hva er din høyest fullførte utdanning?				Total
		Fagutdanning	Bachelor (3 år)	Bachelor m/videreutdanning	Master (5 år)	
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	6	16	18	2	42
	1-2 år	3	6	13	4	26
	2-4 år	2	7	31	4	44
	4-6 år	1	4	13	1	19
	6-9 år	0	5	5	0	10
Total		12	38	80	11	141



- I kategori 0-1 år er det flere fagutdannede enn i andre grupper, men de er lite representert i plankoordinator arbeidet generelt, som er samme som med masterutdannede.
- Bachelor og spesielt bachelor med videreutdanning er overrepresentert i grafen hele veien.

I spørreskjema spurte vi om deres erfaring med ACOS IP i forhold til aldersgruppen til respondentene:

		I hvor mange år har du brukt ACOS IP?					
		0-1 år	1-2 år	2-4 år	4-6 år	6-9 år	Total
Alder	18-24 år	1	0	0	0	0	1
	25-34 år	11	2	5	0	1	19
	35-44 år	14	13	15	3	2	47
	45-54 år	10	4	17	11	6	48
	55-66 år	6	7	7	5	1	26
Total		42	26	44	19	10	141



- Få ansatte under 25 år.
- Stor andel av de yngste har brukt programmet i relativt kort tid. 25-34 år ifht andre erfaringsgrupper.
- Aldersgruppen 35-44 år består hovedsakelig av de mer erfaring mindre enn 4 år.
- I aldersgruppen 45-54 år øker andelen med erfaring over 4 år betydelig.
- I aldersgruppen 55-66 år er det ca. lik mengde med folk fra mindre enn ett år og opp til 6 år, som indikerer at det er flere eldre med liten erfaring med ACOS IP.

Ut ifra hvor mange år en har brukt ACOS IP har de fleste unge minst erfaring, men flere aldersgrupper har lite erfaring med programmet. 2-4 år er overrepresentert av alder fra 35-54 år. Grafen bekrefter at ACOS IP er ett program som er kun 9 år gammelt, og at variasjonene vi ser representerer hvor lenge kommunene har hatt det i drift.

### 5.3 Determinant Innsatsforventning (effort expectancy)

#### Opplæring

Informasjon vi har fått av informantene som representerer fire ulike kommuner med ACOS IP er at opplæringsrutinene er ulikt praktisert. Informantene forteller om en halvdags kurs,



koordinatorskole og en-til-en tilnærming ved oppstart. Informantene sier det er koordinerende enhet som inviterer til opplæringen.

*"Hvis du har en ny plankoordinator så nytter det ikke å ha noen sånn der voldsom opplæring en gang i året for store grupper, for da er all informasjonen glemt, sånn at det som har hatt effekt for oss, har enten vært en-til-en, eller opplæring i små grupper"*

En informant forteller om ett IP verksted der alle aktører som bruker ACOS IP får mulighet til å friske opp kunnskapene sine og prøve seg frem. En annen informant forteller at plankoordinatorer har mulighet til å melde seg på kurs flere ganger.

Noen plankoordinatorer har ikke tidligere erfaring med å være koordinator og denne gruppen får utvidet opplæring i hva individuell plan er, og rettighetene som følger av dette. En informant forteller at det blir gitt informasjon om hvordan plankoordinatorer skal lede ansvarsgruppemøte, styre en individuell plan og hva som er forventet av dem. Plankoordinatorer har også ansvaret for å lære bort til planeiere i ACOS IP. Alt dette gjøres i tillegg til deres vanlige arbeidsoppgaver. Informantene sier at opplæringen er viktig for at plankoordinatorene skal bli trygge nok, og det blir gitt uttrykk for at denne delen ikke alltid er tilstrekkelig, at mange plankoordinatorer er utrygge i rollen, at det å lede ansvarsgruppemøte kan være skummelt.

*"Jeg tror det er viktig at kommunen gir oppfølging, god opplæring til plankoordinator slik at de får den opplæring de trenger, så de er trygge i rollen."*

Opplæringen må handle om å gi nok opplæring og trygghet til både plankoordinator og de andre deltagerne i planen for å få økt aktiviteten. Noen får ikke meldt seg på kurs fordi kursene da kan være på dager de ikke egentlig er på jobb.

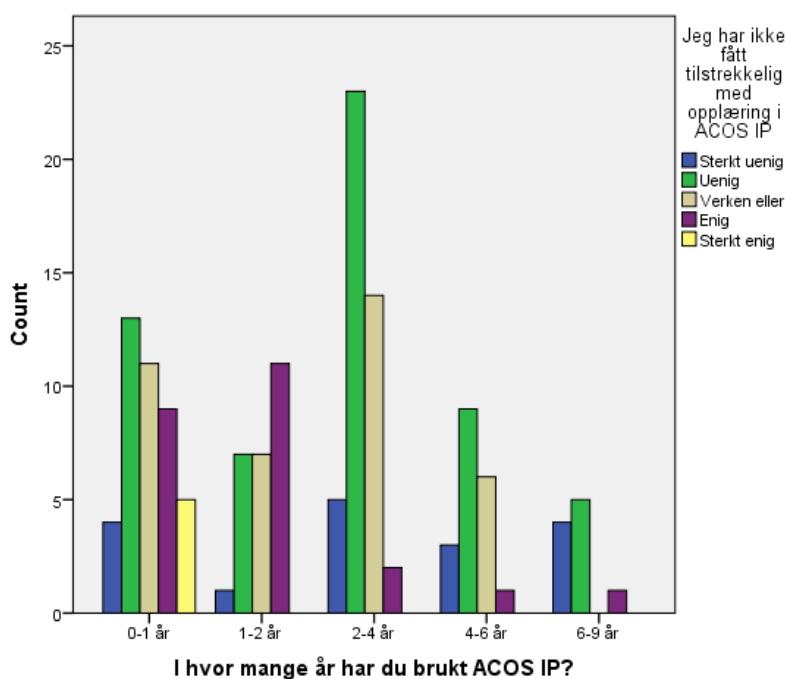
En informant har folk på kurs flere ganger som i utgangspunktet skal ha lært det som læres bort på kurset. Det handler om å bruke det, og venne seg til å bruke det.

*"Er helt ny i bruken av ACOS IP. Tenker at det blir nyttigere når jeg har verktøyet mer i fingrene."*  
*(fra kommentarfeltet i spørreskjema)*

Noen av informantene nevner at høy alder kan være en begrensning for å lære seg programmet. En av informantene forteller også at noen plankoordinatorer synes programmet er så intuitivt at enkelte kan bare få et brukernavn og passord så er de i gang. Men dette kan også trolig skyldes at noen er mer datakyndige enn andre. Det blir sagt at programmet har blitt lettere å forstå de siste åra og fått et enklere brukergrensesnitt.

Vi spurte om respondentene har fått tilstrekkelig med opplæring i forhold til deres erfaring med bruk av ACOS IP:

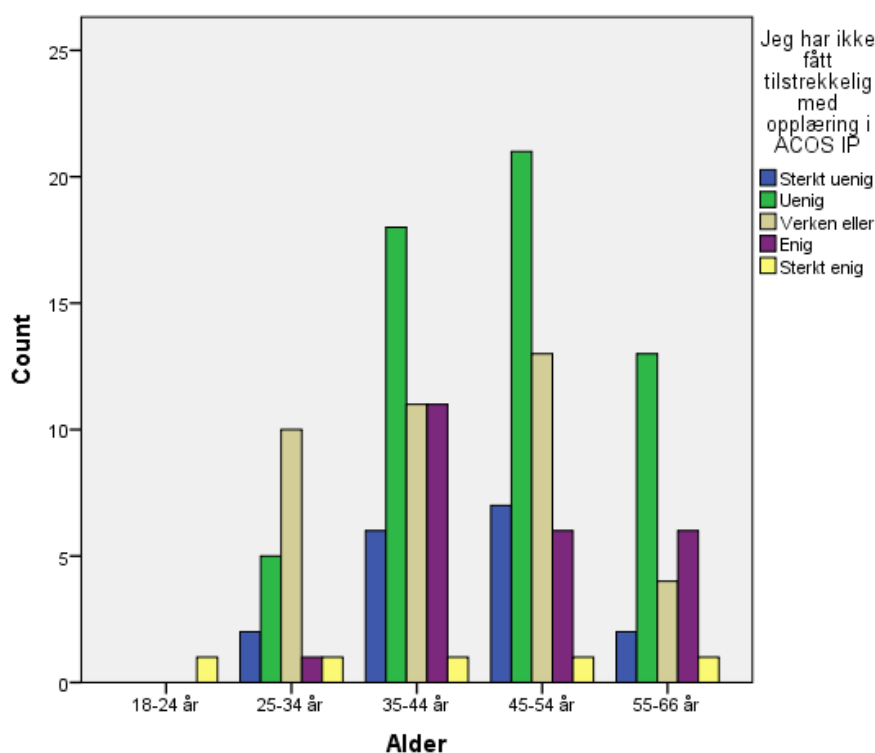
			Jeg har ikke fått tilstrekkelig med opplæring i ACOS IP					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	Count	4	13	11	9	5	42
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	9,5%	31,0%	26,2%	21,4%	11,9%	100,0%
	1-2 år	Count	1	7	7	11	0	26
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	3,8%	26,9%	26,9%	42,3%	0,0%	100,0%
	2-4 år	Count	5	23	14	2	0	44
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	11,4%	52,3%	31,8%	4,5%	0,0%	100,0%
	4-6 år	Count	3	9	6	1	0	19
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	15,8%	47,4%	31,6%	5,3%	0,0%	100,0%
	6-9 år	Count	4	5	0	1	0	10
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	40,0%	50,0%	0,0%	10,0%	0,0%	100,0%
	Total	Count	17	57	38	24	5	141
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	12,1%	40,4%	27,0%	17,0%	3,5%	100,0%



- 0-1 år: Liten overvekt av uenige (41%) mot enige (33%) med 26% nøytrale svar.
- 1-2 år: Uenige utgjør 32% med liten overvekt av enige 42% med 27% nøytrale svar.
- 2-6 år: Stor overvekt av uenige (63-64%), enige (5%) med 32% nøytrale svar.
- 6-9 år: Stor overvekt av uenige (90%), enige (10%) med ingen nøytrale svar.

Påstand om respondentene har fått tilstrekkelig med opplæring i forhold til deres aldersgruppe:

			Jeg har ikke fått tilstrekkelig med opplæring i ACOS IP					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
Alder	18-24 år	Count	0	0	0	0	1	1
		% within Alder	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	25-34 år	Count	2	5	10	1	1	19
		% within Alder	10,5%	26,3%	52,6%	5,3%	5,3%	100,0%
	35-44 år	Count	6	18	11	11	1	47
		% within Alder	12,8%	38,3%	23,4%	23,4%	2,1%	100,0%
	45-54 år	Count	7	21	13	6	1	48
		% within Alder	14,6%	43,8%	27,1%	12,5%	2,1%	100,0%
	55-66 år	Count	2	13	4	6	1	26
		% within Alder	7,7%	50,0%	15,4%	23,1%	3,8%	100,0%
Total		Count	17	57	38	24	5	141
		% within Alder	12,1%	40,4%	27,0%	17,0%	3,5%	100,0%

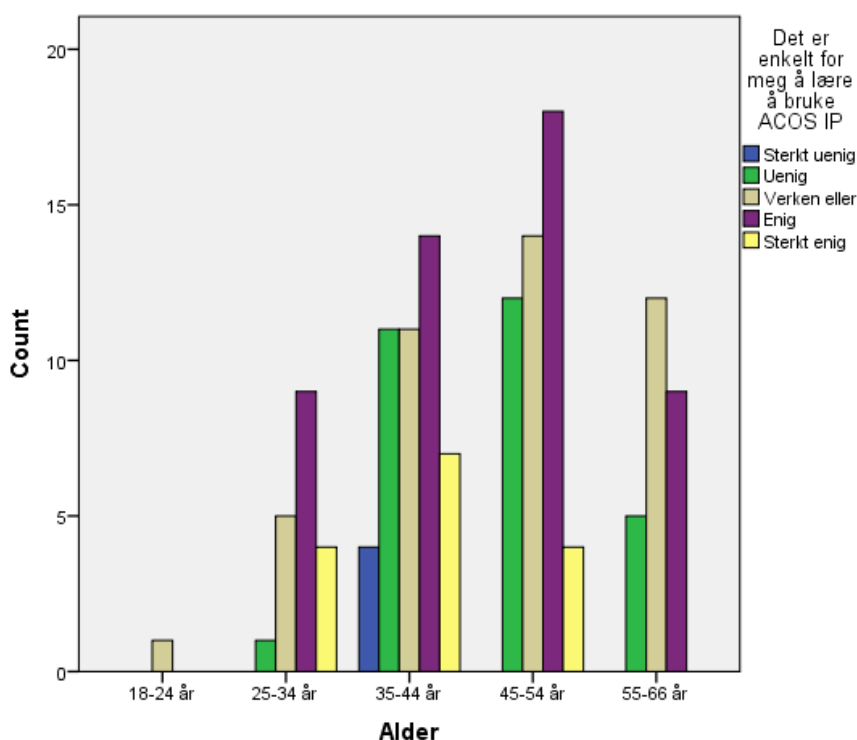


- 18-34 år: Uenige 37%, enige 16%, 53% svarer verken/eller.
- 35-44 år: Uenige 51%, enige 26%, 23% svarer verken/eller.
- 45-54 år: Uenige 58%, enige 15%, 27% svarer verken/eller.
- 55-66 år: Uenige 58%, enige 27%, 15% svarer verken/eller.

I alle alderskategorier er det en klar overvekt, som mener de har fått tilstrekkelig opplæring, unntatt de mellom 18-34 år der en større gruppe (53%) svarer nøytralt, og ikke tar stilling til påstanden.

Påstand til respondentene om programmet er enkelt å lære, og så det opp mot aldersgrupper:

		Det er enkelt for meg å lære å bruke ACOS IP					Total	
		Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig		
Alder	18-24 år	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Alder	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
25-34 år	Count	0	1	5	9	4	19	
	% within Alder	0,0%	5,3%	26,3%	47,4%	21,1%	100,0%	
35-44 år	Count	4	11	11	14	7	47	
	% within Alder	8,5%	23,4%	23,4%	29,8%	14,9%	100,0%	
45-54 år	Count	0	12	14	18	4	48	
	% within Alder	0,0%	25,0%	29,2%	37,5%	8,3%	100,0%	
55-66 år	Count	0	5	12	9	0	26	
	% within Alder	0,0%	19,2%	46,2%	34,6%	0,0%	100,0%	
Total	Count	4	29	43	50	15	141	
	% within Alder	2,8%	20,6%	30,5%	35,5%	10,6%	100,0%	



- 18-34 år: Kun 5% er uenig og en sterk overvekt (68%) er enig, mange er sterkt enig (21%). 26% svarer verken/eller.

- 35-44 år: Mange flere er uenige (32%), Overvekt av enige (45%). Mange av dem er sterkt enige (15%), og 23% svarer verken/eller.
- 45-54 år: Noen færre er uenige (25%). Overvekt av enige (46%), men lavere hos de som mener det sterkt (8%). Svar for alternativ verken/eller øker til 29%.
- 55-66: Færre er uenige (19%), og færre er enige (35%), og stor overvekt av verken eller (46%).

## Kompetanse

Kommuner og deres koordinerende enheter bruker programmet forskjellig, utfra hva de mener er mest hensiktsmessig. Noen informanter forteller at de benytter alle funksjonene i programmet, mens andre sier at de bare benytter enkelte funksjoner. Flere informanter forteller at det var lett overgang å gå til elektronisk IP fordi de har jobbet så mye med IP fra før.

*"Så har jeg jobbet med IP i så mange år så for meg så var ikke det en sånn voldsom overgang."*

De mestrer programmet godt fordi de fikk god opplæring. De kjenner programmet godt og det er veldig lett å bruke det. En informant forteller at hvis en plankoordinator er koordinator for en eller to planer, jobber de ikke ofte nok til å bli gode i programmet, og tror de sliter. Informanten har jobbet mye med programmet så hun synes ikke det er vanskelig, men det er viktig med hyppig bruk. Hun brukte mye tid, og tok seg den tiden hun trengte for å lære seg systemet. Det handler om å bruke programmet, og venne seg til å bruke det. Folk må finne sin måte å gjøre det på. for eksempel være miljøarbeidere som går i turnus jobber ikke ofte nok med programmet. De har kanskje satt av en time i en uke, og da kan det være mange uker til neste gang de igjen har anledning til å sette av en time til å jobbe med ACOS IP.

*"Det er et nytt program å bruke, som vi bruker lite, og som det da er vanskelig å bli kjent med/god på" (fra kommentarfelt i spørreskjema).*

En informant sier hun har fått to nye kollegaer på kort tid, og en av dem er utrygg ved bruk av ACOS IP. Hun sier hun ikke kan bruke programmet. Når informanten sitter med koordinatoren, handler det mer om hvordan formulere målsettinger, f.eks. hvordan er det lurt å skrive dette? Det har ikke noe med teknisk bruk i ACOS IP å gjøre.

En informant sier at opplæring og hyppig bruk er viktig for å få til arbeid i ACOS IP.

*"Jeg synes jeg kjenner det godt, og da er det veldig lett å bruke det.... Det er vel det som gjør at jeg føler meg trygg på programmet. "*

Siden instruktør har fått et ansvar for å lære opp andre så må de kunne programmet godt selv.

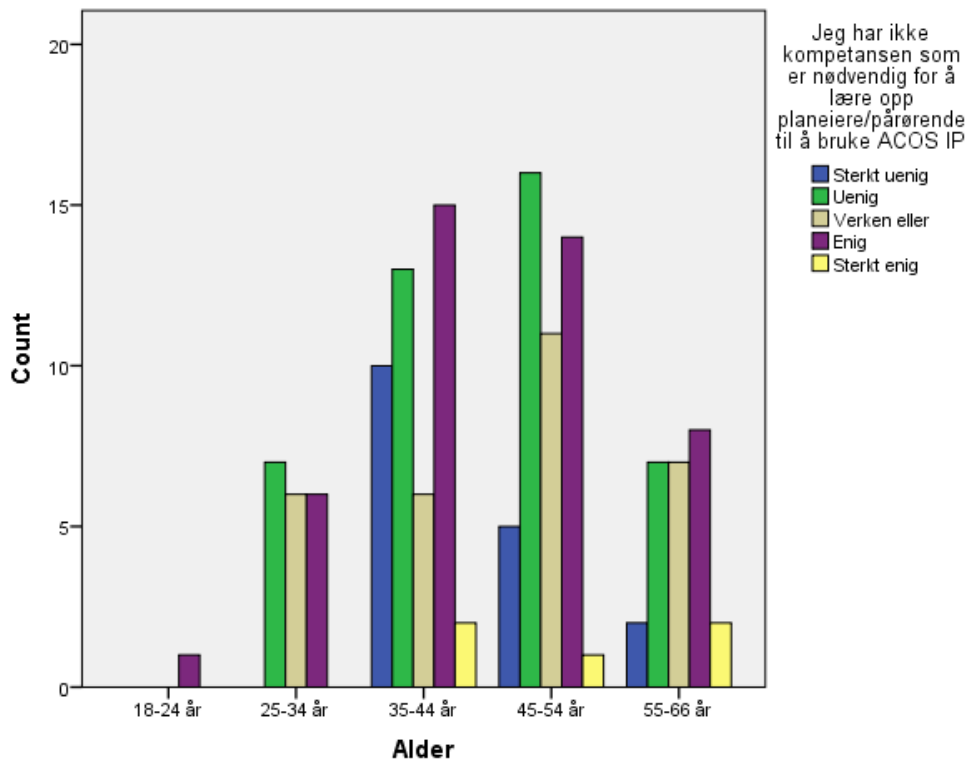
*"Opplæring og hyppig bruk, og har fått ansvar for å opplære andre så må jeg jo lære det meg selv. Jeg har jo brukt mye mer tid på det enn de andre."*

Informantene forteller at plankoordinatorerne ønsker å vise seg som profesjonelle i møte med planeier, og er redd for å ikke være flinke og trygge nok. Plankoordinatoren sitter foran mange plandeltakere og må navigere og skrive under møtet, som kan oppleves ubehagelig. De er heller ikke trygge nok på at de har tid nok til å veilede, og kunne ta på seg en veilederrolle. De er bekymret for å ikke være flinke nok, og at det blir litt rotete. De synes det er skummelt.

En informant forteller om plankoordinatorer som ser verdien av programmet og bruker det, selv om de opplever det som vanskelig å bruke.

Påstand om respondentene har kompetansen som er nødvendig for å lære opp planeiere/pårørende til å bruke ACOS IP, sett i forhold til alder:

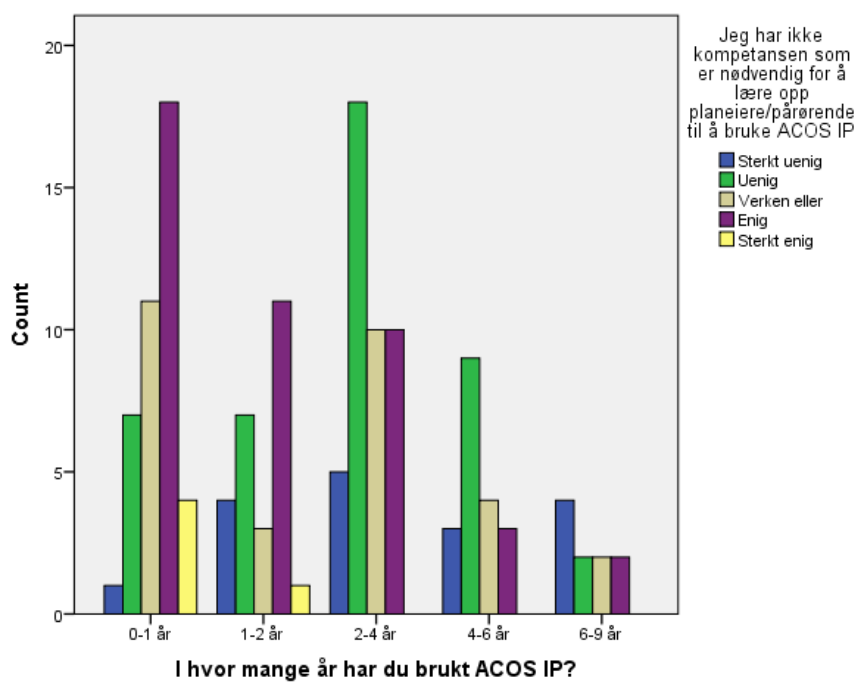
			Jeg har ikke kompetansen som er nødvendig for å lære opp planeiere/pårørende til å bruke ACOS IP					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
Alder	18-24 år	Count	0	0	0	1	0	1
		% within Alder	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	25-34 år	Count	0	7	6	6	0	19
		% within Alder	0,0%	36,8%	31,6%	31,6%	0,0%	100,0%
	35-44 år	Count	10	13	6	15	2	46
		% within Alder	21,7%	28,3%	13,0%	32,6%	4,3%	100,0%
	45-54 år	Count	5	16	11	14	1	47
		% within Alder	10,6%	34,0%	23,4%	29,8%	2,1%	100,0%
	55-66 år	Count	2	7	7	8	2	26
		% within Alder	7,7%	26,9%	26,9%	30,8%	7,7%	100,0%
Total		Count	17	43	30	44	5	139
		% within Alder	12,2%	30,9%	21,6%	31,7%	3,6%	100,0%



- For de som er 34 år eller yngre er de delte mellom enig (37%) og uenig (37%) om de har kompetansen eller ikke, og nesten like mange svarer Verken eller (32%).
- Mellom 35-44 år er det en overvekt som er uenige (50%), og som mener de har tilstrekkelig med kompetanse, herav ett høyere antall som er sterkt uenige (22%). Mange er også enige (37%), og betydelig færre svarer Verken eller (13%).
- Mellom 45-54 år har samme tendens med uenige (45%), men færre er sterkt uenige (11%). Antall enige (32%) er litt lavere. Det er litt flere som svarer Verken eller (23%).
- Mellom 55-66 år, er tendensen nesten lik de før 34 år, med jevn fordeling mellom uenig (36%), enig (39%) og verken eller (27%). Her er det noen få som uttrykker dette sterkt på begge sider.

Påstand om respondentene har kompetansen som er nødvendig for å lære opp planeiere/pårørende til å bruke ACOS IP, i forhold til erfaring med bruk av ACOS IP:

			Jeg har ikke kompetansen som er nødvendig for å lære opp planeiere/pårørende til å bruke ACOS IP					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	Count	1	7	11	18	4	41
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	2,4%	17,1%	26,8%	43,9%	9,8%	100,0%
	1-2 år	Count	4	7	3	11	1	26
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	15,4%	26,9%	11,5%	42,3%	3,8%	100,0%
	2-4 år	Count	5	18	10	10	0	43
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	11,6%	41,9%	23,3%	23,3%	0,0%	100,0%
	4-6 år	Count	3	9	4	3	0	19
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	15,8%	47,4%	21,1%	15,8%	0,0%	100,0%
	6-9 år	Count	4	2	2	2	0	10
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	Total	Count	17	43	30	44	5	139
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	12,2%	30,9%	21,6%	31,7%	3,6%	100,0%



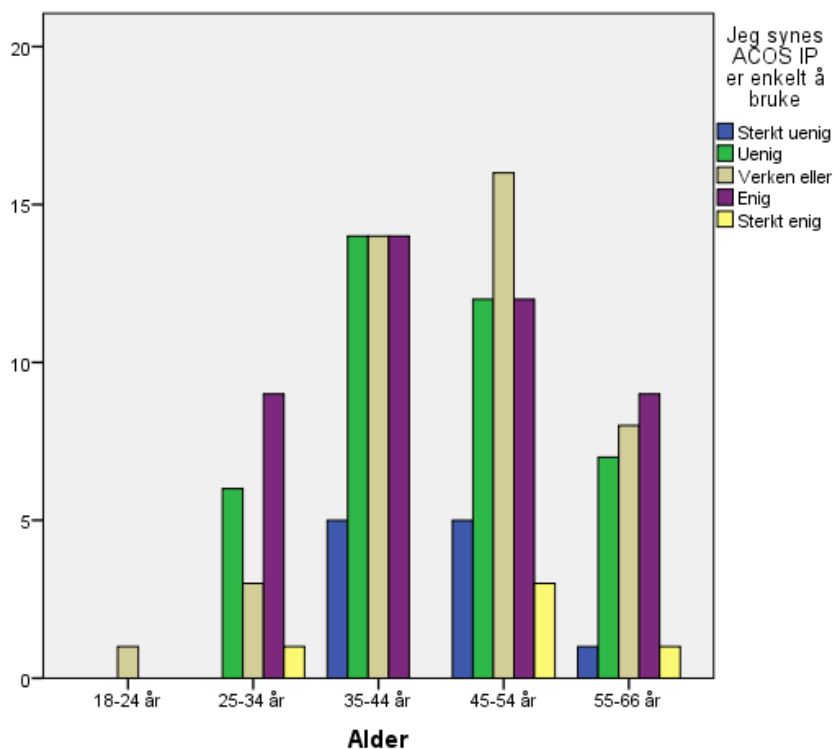
- 0-1 år: Uenige (20%), enige (54%), Verken eller (26%).
- 1-2 år: Uenige (42%), enige (46%), Verken eller (12%).
- 2-4 år: Uenige (54%), enige (23%), Verken eller (23%).
- 4-6 år: Uenige (63%), enige (16%), Verken eller (21%).
- 6-9 år: Uenige (60%), enige (20%), Verken eller (20%).



Ved mindre enn 2 års erfaring er det overvekt av de som opplever å ikke ha tilstrekkelig kompetanse. Ved mer enn 2 års erfaring er det overvekt av de som mener å ha tilstrekkelig kompetanse.

I spørreskjema er det påstand om respondentene synes ACOS IP er enkelt å bruke, og ser det i forhold til aldersgrupper:

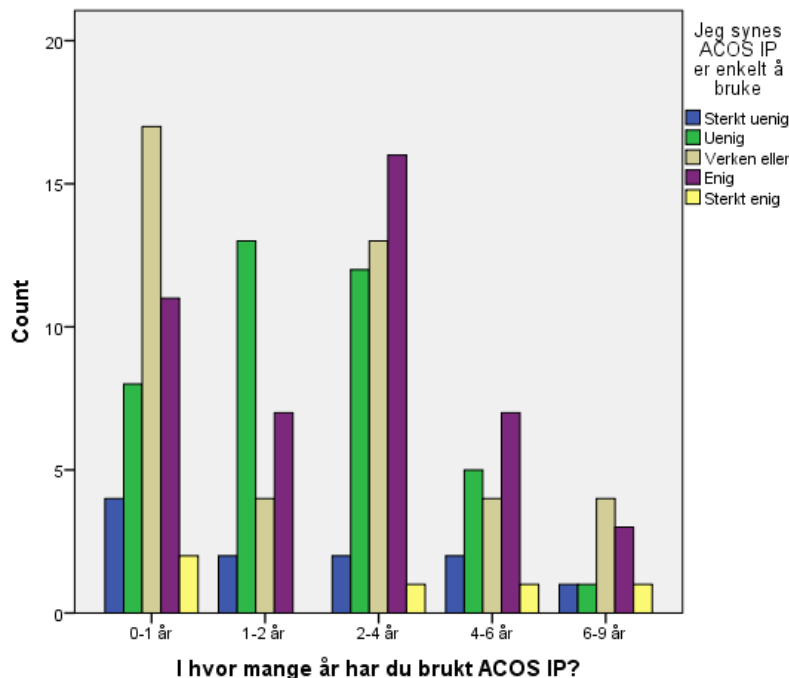
			Jeg synes ACOS IP er enkelt å bruke					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
Alder	18-24 år	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Alder	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
25-34 år	Count	0	6	3	9	1	19	
	% within Alder	0,0%	31,6%	15,8%	47,4%	5,3%	100,0%	
35-44 år	Count	5	14	14	14	0	47	
	% within Alder	10,6%	29,8%	29,8%	29,8%	0,0%	100,0%	
45-54 år	Count	5	12	16	12	3	48	
	% within Alder	10,4%	25,0%	33,3%	25,0%	6,3%	100,0%	
55-66 år	Count	1	7	8	9	1	26	
	% within Alder	3,8%	26,9%	30,8%	34,6%	3,8%	100,0%	
Total	Count	11	39	42	44	5	141	
	% within Alder	7,8%	27,7%	29,8%	31,2%	3,5%	100,0%	



- Før 34 år: Uenige er 32%, overvekt av enige med 52%, og 16% svarer Verken eller.
- Mellom 35-44 år: Liten overvekt av uenige med 40%, enige er 30% og verken eller 30%.
- Mellom 45-54 år: Liten overvekt på 35% uenig, enige er 25% og verken eller er 33%.
- Etter 55 år: Uenige utgjør 30%, enige utgjør 38% og Verken eller utgjør 31%.

Påstand om enkel å bruke versus erfaring med bruk av ACOS IP:

			Jeg synes ACOS IP er enkelt å bruke					Total
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	Count	4	8	17	11	2	42
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	9,5%	19,0%	40,5%	26,2%	4,8%	100,0%
	1-2 år	Count	2	13	4	7	0	26
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	7,7%	50,0%	15,4%	26,9%	0,0%	100,0%
	2-4 år	Count	2	12	13	16	1	44
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	4,5%	27,3%	29,5%	36,4%	2,3%	100,0%
	4-6 år	Count	2	5	4	7	1	19
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	10,5%	26,3%	21,1%	36,8%	5,3%	100,0%
	6-9 år	Count	1	1	4	3	1	10
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	10,0%	10,0%	40,0%	30,0%	10,0%	100,0%
Total		Count	11	39	42	44	5	141
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	7,8%	27,7%	29,8%	31,2%	3,5%	100,0%



- 0-1 år: 30% er uenig, 31% er enig og 40% svarer verken eller..
- 1-2 år: 58% er uenig, 27% er enig og 30% svarer verken eller.
- 2-4 år: 32% er uenig, 39% er enig og 30% svarer verken eller

- 4-6 år: 37% er uenig, 42% er enig og 21% svarer verken eller.
- 6-9 år: 20% er uenig, 40% er enig og 40% svarer verken eller.

Delte erfaringer for de med mindre enn 1 års erfaring, og mange nøytrale. Mellom 1-2 år er 58% uenige som er det høyeste antallet. For de med mer enn 2 års erfaring jevnet det seg ut.

## Samhandling

I ACOS IP kan plankoordinator sende ut møteinnkalling og kommentere i planen. Informantene forteller om variabel bruk av funksjonene. Noen bruker ikke møteinnkalling i det hele tatt fordi mange plandeltakere ikke er aktive nok i planen. Plankoordinatorene både sender og mottar varsler i planene. Meldinger tikker inn som gir en "Nå skulle jeg ha vært inne å sett" følelse de må bli vant til. Det kan gå et par dager fra de fikk melding på SMS til de logger seg inn. Noen bruker konsekvent møteinnkalling i ACOS IP for da må deltagerne gå inn å sjekke. De gir uttrykk for at det ofte er for lite aktivitet inne i planen i tiden mellom ansvarsgruppemøtene, og at aktiviteten gjerne øker rett før eller rett etter møtet.

Ansvarsgruppemøte gjennomføres i forhold til hva brukeren trenger. I utgangspunktet arrangeres det hvert halvår. Det kommer an på hva som er utfordringene, og hvor tett de må følge dem i en periode. Hvis de ser på aktivitetene i planen, er det en stor opphopning i forbindelse med ansvarsgruppemøte. For å unngå å bruke møteinnkalling i ACOS IP, blir ofte dato for neste gruppeansvarsmøte bestemt på foregående møte.

Vi blir fortalt at ett av de viktigste suksesskriteriene er å ha en aktiv planeier i ACOS IP. Flere har kommentert at andre plandeltagere inkludert planeier er lite eller ikke aktive i planarbeidet

*"Stort sett bare jeg som koordinator som er inne på ACOS, ikke bruker, lege eller andre. Da er vitsen borte" (fra kommentarfeltet i spørreskjema).*

Samhandlingen skjer mest på ansvarsgruppemøtene der folk kommer med kommentarer til tiltak og mål. Det blir sagt at ACOS IP er et godt verktøy, og at det hjelper å rydde litt i hodet og senke skuldrene for brukere og pårørende.

*"Ett bra verktøy for samhandling med foreldre og i tverrfaglig arbeid." (fra kommentarfeltet i spørreskjema).*

*"Den gode følelsen at det er en trygghet med det, samhandle trygt innpå der, samtidig som den jobben en kan gjøre rett på møtene og at alle har samme fokus liker jeg"*

*"Jeg synes folk logger seg for lite inn i planen, og kommenterer for lite"*

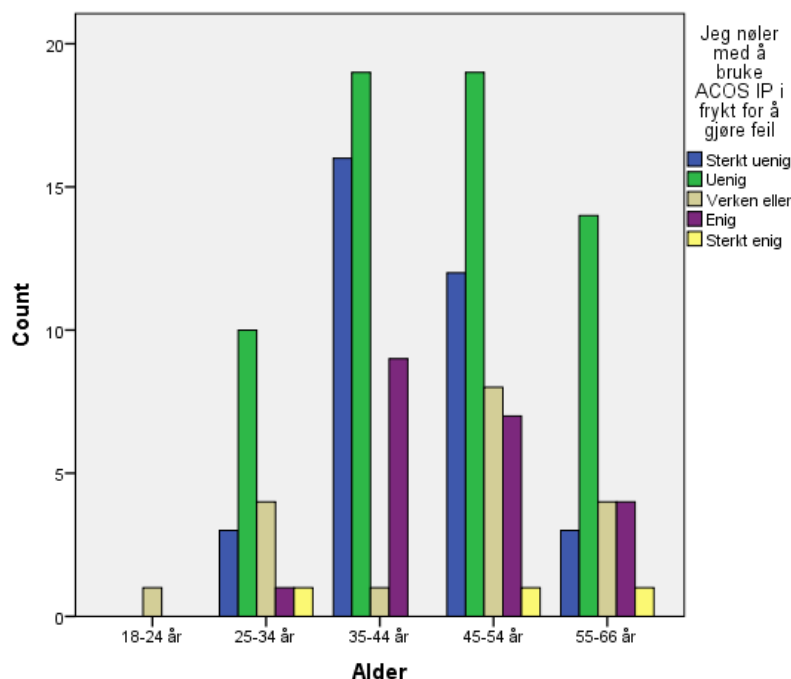
En informant forteller at det er ikke alle som er gode deltakere i planen, og at det da blir arbeidet litt halvveis. I intervjuene kommer det frem at det ville vært mer hensiktsmessig å benytte seg av kommunikasjon i planen, da det er en sikker og trygg plattform i stedet for mail og SMS.

### Angst for teknologi

I spørreskjema la vi frem påstand for å se på nøling av frykt for å gjøre feil i forhold til aldersgrupper, siden dette kan være en av årsakene til motstand mot programmet.

Plankoordinatorerne kan oppleve at det er lett eller vanskelig med bruken, og kan av den grunn kjenne på en angst for å bruke programmet.

			Jeg nøler med å bruke ACOS IP i frykt for å gjøre feil					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
Alder	18-24 år	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Alder	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	25-34 år	Count	3	10	4	1	1	19
		% within Alder	15,8%	52,6%	21,1%	5,3%	5,3%	100,0%
	35-44 år	Count	16	19	1	9	0	45
		% within Alder	35,6%	42,2%	2,2%	20,0%	0,0%	100,0%
	45-54 år	Count	12	19	8	7	1	47
		% within Alder	25,5%	40,4%	17,0%	14,9%	2,1%	100,0%
	55-66 år	Count	3	14	4	4	1	26
		% within Alder	11,5%	53,8%	15,4%	15,4%	3,8%	100,0%
Total		Count	34	62	18	21	3	138
		% within Alder	24,6%	44,9%	13,0%	15,2%	2,2%	100,0%



- 18-34 år: Stor overvekt på 68% nøler ikke. 11% nøler, og 21% svarer verken eller.
- 35-44 år: Stor overvekt på 78% nøler ikke. 20% nøler, og 2% svarer verken eller
- 45-54 år: Stor overvekt på 65% nøler ikke. 17% nøler, og 17% svarer verken eller
- 55-66 år: Stor overvekt på 65% nøler ikke, 15% nøler, og 19% svarer verken eller

Færre nøler blant de yngste, enn i eldre aldersgrupper. Høyest blant de mellom 35-44 år.

Spørreskjema har også påstand om å se på "nøling av frykt for å gjøre feil" i forhold til erfaring med bruk av ACOS IP:

		Jeg nøler med å bruke ACOS IP i frykt for å gjøre feil					Total	
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	Count	4	19	10	7	1	41
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	9,8%	46,3%	24,4%	17,1%	2,4%	100,0%
	1-2 år	Count	3	14	2	6	0	25
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	12,0%	56,0%	8,0%	24,0%	0,0%	100,0%
	2-4 år	Count	14	17	3	7	2	43
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	32,6%	39,5%	7,0%	16,3%	4,7%	100,0%
4-6 år	Count	8	7	3	1	0	19	
	% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	42,1%	36,8%	15,8%	5,3%	0,0%	100,0%	
6-9 år	Count	5	5	0	0	0	10	
	% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Total	Count	34	62	18	21	3	138	
	% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	24,6%	44,9%	13,0%	15,2%	2,2%	100,0%	

- 0-1 år: Stor overvekt på 55% nøler ikke. 20% sier de nøler, og 25% svarer verken eller.
- 1-2 år: Stor overvekt på 68% nøler ikke. 24% sier de nøler, og 8% svarer verken eller.
- 2-4 år: Stor overvekt på 72% nøler ikke. 21% sier de nøler, og 7% svarer verken eller.
- 4-6 år: Stor overvekt på 79% nøler ikke, 5% sier de nøler, og 16% svarer verken eller
- 6-9 år: Alle 100% nøler ikke

## 5.4 Determinant Prestasjonsforventning (Performance expectancy)

### Digitalisering

Informanter forteller om hvordan de sender møteinnkallelser via papir eller både papir og elektronisk. De sender individuelle planer via post som forberedelse til møter, og gjennomfører innkallinger via referat fra foregående møtet, i stedet for via ACOS IP. En annen informant sier ACOS IP er et godt koordineringsverktøy og sparer en del tid i forhold til møteinnkallinger og møtereferat. Det er mye lettere kommunikasjon både internt i kommunen og med brukeren, og du slipper å tenke på at personsensitive opplysninger kan komme på avveie.

Informanten sier det har vært en stor jobb ved overgangen mellom papirplaner til elektronisk IP. Det handler om å gjøre papirplaner som stort sett har vært behandlet som passive skuffedokument, til å bli aktive samhandlingsdokument i form av individuelle planer i ACOS IP.

*"Når skulle legge alle disse skuffedokumentene inn i ACOS IP, som var en himla jobb. Det var helt tydelig at dette var planer som ikke var brukt på årevis."*

*"Bruker IP i papirutgavene, og ser på det som merarbeid å overføre de til elektronisk. Handler ene og alene om ressursmangel i skolehelsetjenesten (fra kommentarfelt i spørreskjema)."*

En informant sier det er viktig hvordan rapportering, logging, få oversikten og se på framdriften er i ACOS IP. Det var nødvendig for kommunen med mer kontroll, og de besluttet at alt skulle ligge i ACOS IP, og de fikk da mer verktøy i forhold til statistikk. De kan også se hva slags

aktiviteter det har vært i programmet. Gevinsten ved å kjøre digitalt gav motivasjon for å kjøre alt digitalt og ikke på papir, og unngå dobbel lagring av informasjon. Når programmet begynte å fungere bra, ville de ha oversikten som ACOS IP gir for koordinerende enhet. Da har de gevinsten ved at alt er samlet på ett sted, og at det var tilgjengelig.

### **Effektiv, nytteverdi og produktiv**

En informant sier to år med ACOS IP er for kort for å oppnå en forenkling av rutiner. Når alle sammen kan programmet veldig godt vil det forenkle arbeidshverdagen, men det gjør det ikke i dag. Informanten har hørt at endringsarbeid tar 3 til 5 år. En informant sier det er effektivt at alle kan sitte på hvert sitt sted, og logge seg inn i planen å skrive og kommentere.

Informanten tar ikke lenger utskrift av IP, og sender ut til ansvarsgruppemøte, eller tar det med på møte. Hun sier at nå er det elektronisk og da skal det være elektronisk.

*"Jeg tar ikke lenger utskrift av IP, og sender det ut til ansvarsgruppemøte, eller tar det med heller. Jeg sier, at nå er det elektronisk og da skal det være elektronisk. Så akkurat den biten er jo blitt borte da. Både å sende papirinnkalling og kopiere planene å sende dem ut"*

Da har de satt opp mål, tiltak og evaluering. Det er nyttig å evaluere målet eller tiltaket med en gang, som gir mindre etterarbeid. Samtidig må alle se hva som blir skrevet, og at det er godt nok, som gir mindre behov for å kommentere i etterkant i ACOS IP.

*"Det er mulig å sitte i ansvarsgruppemøtene og bruke storskjerm, og ha en felles gjennomgang med mål, tiltak og evaluering i ACOS IP. Det gir god informasjon til alle og de slipper mye etterarbeid og plankommentarer".*

En annen informant sier ACOS IP ikke bidrar til å forenkle arbeidshverdagen, for det er en ekstra ting å gjøre. Det har heller ikke forenklet i forhold til tidligere papirbasert plan.

*"Før ACOS IP ble planene skrevet og lagt i en skuff. Nå er det mye mer og følge opp, så det forenkler ikke min arbeidshverdag i det hele tatt."*

En informant opplever hun ikke får gjort mer som følge at hun bruker ACOS IP. Hvis hun skal ha gjort noe fort i forhold til en pårørende eller bruker, så ringer hun.

*"Jeg kunne brukt kommunikasjon og mail og alt det inni der, så hadde det vært fint, men folk bruker det ikke. Jeg ringer eller skriver vanlig mail."*

En annen informant sier at i begynnelsen når alt var nytt ble innkalling laget i ACOS IP. Rett før møte når f.eks tre deltakere ikke hadde vært inne og lest, tok plankoordinator en telefon. Det ble utført dobbelt arbeid hele tiden. Nå gjøres alt via den elektroniske planen.

## **Brukermedvirkning**

Planeierne har fått økt eierskap via økt tilgjengeliggjøring av planen. En annen informant sier at planeier har ikke fått mer eierskap, de har fått ett eierskap til planen. Noen informanter synes ikke den elektroniske plan er bra, og andre sier flott, da er alt samlet.

*"Ja, helt klart fått mer eierskap til planen. De har ikke mere, de har fått et eierskap".*

En annen informant sier de har noen foreldre som har små barn som er ressurssterke og eier planen til barnet sitt. Informanten sier det er brukeren sin plan, og folk må ha ett eierskap til den. Noen foreldre har overskudd til det, andre foreldre har ikke det overskuddet. De har mer enn nok med å stå i hverdagen. De sier de kun trenger ett menneske de kan ringe til så de kan få svar.

Informanten ser spesielt på planene der planeier er aktiv, og setter føringer for at koordinator og andre ansatte da også skal være aktive, og da fungerer det bra.

*"Plankoordinatorene må forsøke å gjøre det beste ut av det når ikke planeieren er aktiv, da må de andre plandeltakerne prøve å være aktive".*

En informant sier planene de har i dag kan deles opp i to grupper. Den ene gruppen har planer som er veldig aktive, hvor det skjer mye og informasjon oppdateres, og systemet brukes slik det kan brukes. Hos den andre gruppen er det motsatt. Det er vanskelig å si akkurat hva som mangler, men ofte har det noe med engasjement å gjøre, og hvor godt innforstått folk er med bruken og hvordan de ser nytteverdien av planen.

Informant sier planeier oppmuntres til å bruke ACOS IP gjennom å ha planen oppe på møter, slik at de ser den er aktivt i bruk, men ofte blir planen dessverre ett skuffedokument. Det blir det hos de aller fleste.

Informanten sier planeier sin deltagelse har økt etter innføringen av ACOS IP. De oppmuntrer til å få til den optimale samhandlingen, så det er viktig at de er på. De er planeiere, og kan være med på å styre sin plan.

*"Det er noen foreldre som er veldig god, og ser nytten i dette. Ser det som ett verktøy til kommunikasjon med folk, og folk er rundt de hele veien. At de ikke skal oppleve seg alene i arbeidet med barnet deres".*



## 5.5 Determinant tilretteleggende forhold

### **IKT og leverandør (Ekstern brukerstøtte)**

Som regel involveres IKT hvis det er ustabilitet på nettverk som kan være en årsak til at de ikke kommer inn i ACOS IP. De kontaktes først for å sjekke om det kan være hos kommunen at feilen oppstår, eller om det er helsenettet eller hos ACOS som drifter ACOS IP hos seg. Det er tekniske forhold som undersøkes før leverandøren kontaktes. En informant sier det er ett relativt enkelt program, så det er ikke mye hun bruker ACOS Support.

### **Brukerstøtte fra systemadministrator/superbruker (Systemadmin.)**

En informant sier det er viktig å være på tilbudssiden. Viktig å bruke systemadministrator/veileder i oppstarten. Da kan hun være en trygghetsfaktor og veilede plankoordinatorene. Noen ganger oppleves det vanskelig for plankoordinator å be om hjelp.

*"Jeg burde ha brukt superbrukerne i kommunen mer, men det oppleves vanskelig over telefon" (fra kommentarfelt i spørreskjema).*

Det er mest krise hvis ingen kommer inn i programmet, eller de har mistet noe de har skrevet. Da er det viktig med brukerstøtte, noen de kan spørre når de står fast, og at de er tilgjengelig.

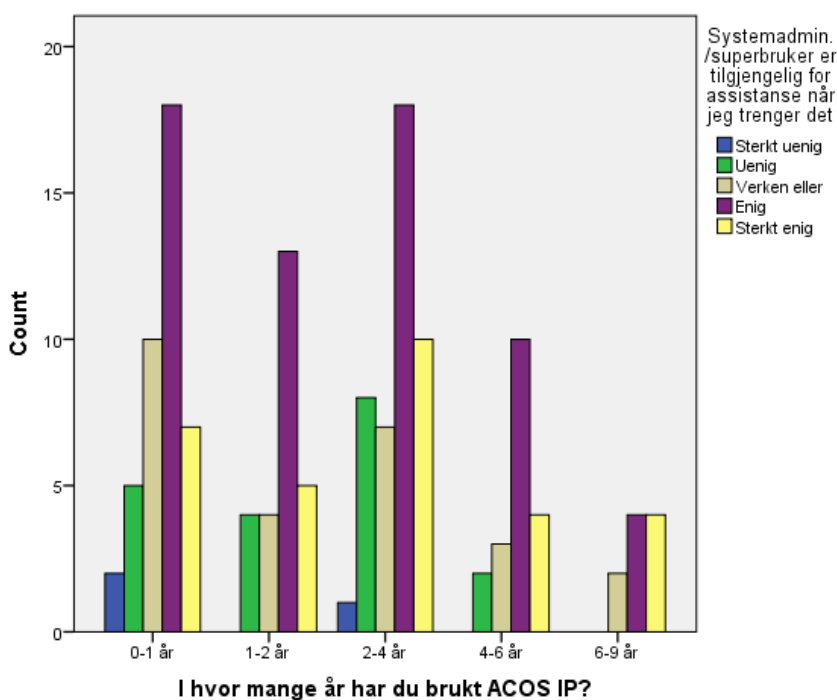
Systemadministrator bidrar med oppsett av brukere og deres programinnstillinger.

En informant forteller at de i starten hadde en superbruker på hver enhet, men det fungerte ikke. De som er satt til å være superbrukere må bli gode på det, være engasjerte, og ha mange å følge opp. De har laget ett lite nettverk med IP veiledere som skal ha ekstra kunnskap om IP. De har videre laget en type hierarki for felles supportdel. Plankoordinatorer kontakter først og fremst sin veileder i enheten, og hvis ikke vedkommende kan svare tar de kontakt med systemadministrator.

Informanten sier hun får ganske mye tilbakemeldinger, og ofte er det plankoordinatorene som ringer mest som har flest problemer, og er kanskje de som sliter mest med å akseptere programmet.

Spørreskjema har påstand for å se på systemadmin. sin tilgjengelighet for assistanse i forhold til plankoordinatorers erfaring med ACOS IP:

			Systemadmin./superbruker er tilgjengelig for assistanse når jeg trenger det					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	Count	2	5	10	18	7	42
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	4,8%	11,9%	23,8%	42,9%	16,7%	100,0%
	1-2 år	Count	0	4	4	13	5	26
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0,0%	15,4%	15,4%	50,0%	19,2%	100,0%
	2-4 år	Count	1	8	7	18	10	44
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	2,3%	18,2%	15,9%	40,9%	22,7%	100,0%
	4-6 år	Count	0	2	3	10	4	19
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0,0%	10,5%	15,8%	52,6%	21,1%	100,0%
	6-9 år	Count	0	0	2	4	4	10
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
	Total	Count	3	19	26	63	30	141
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	2,1%	13,5%	18,4%	44,7%	21,3%	100,0%



- 0-1 år: 59% er enig, 17% ikke enig og 24% svarer verken eller.
- 1-2 år: 70% er enig, 15% ikke enig og 15% svarer verken eller.
- 2-4 år: 64% er enig, 20% ikke enig og 16% svarer verken eller.
- 4-6 år: 74% er enig, 11% ikke enig og 16% svarer verken eller.
- 6-9 år: 80% er enig, ingen er ikke enig og 20% svarer verken eller.

## Responstid

En informant har en annen stilling i tillegg til å være systemadmin, og hun er ikke alltid tilgjengelig. Det er flere systemadministratorer, men kan hende de har fri siden de jobber turnus. En annen informant sier hun er på tilbudssiden, og selger seg inn. Hun ble ansatt i nesten fulltidsstilling som systemadministrator for at de skulle få en god implementering, og det tror hun nok var ett av suksesskriteriene. Det mottas få krisetelefoner, og det to andre systemadministratorer som kan hjelpe ved hennes fravær. Hun synes de ordner fort opp, og får ikke mye purring. De som sitter ute og jobber turnus, har bare en kontortime i uken. De er avhengig av å få hjelp ganske fort, ellers blir supporten liggende til neste uke, eller uken etter. En annen informant jobber over halv stilling som systemadministrator, og er på jobb tre dager i uka. Kommer det en henvendelse på en dag informanten er borte, må de vente noen dager på svar.

Det er også en opplevelse hos plankoordinator og systemadministrator av mangel på tid, og om man har tid nok til å veilede. Det er derfor viktig for systemadministratorer å vise tydelig til plankoordinatorene at noen er her og støtter deg.

## Tid og ressurser

Flere informanter sier generelt at kommunen må forstå at plankoordinatorene må ha tid til å gjøre arbeidsoppgavene. Plankoordinatorene har andre oppgaver hele tiden. En informant sier hun tar seg tid, men det er ikke alltid hun har tid å gjøre det med en gang.

*"Bruk av IP koster med enn det smaker. Det finnes bedre ting å gjøre enn fylle ut IP annenhver dag. Med brukerne er det ofte forandringer og man hadde sittet med IP hele tiden viss man skulle forandre hver gang de ønsker forandringer." (fra kommentarfelt i spørreskjema).*

Det samme gjelder ansvarsgruppemøtene. De har ikke god nok tid på ett møte til å gjøre en god nok jobb.

Fysioterapeuter har andre oppfølgninger med brukere osv, så IP blir stadig utsatt fra dag til dag til arbeidet må gjøres. Privatpraktiserende fysioterapeuter som er inne i de fleste planene, har sjeldent tid til å gå inn i planen. De har lite kontortid og må gjøre det i fritiden. Det logger seg ikke ofte inn.

Informant sier at hun brukte "bakgrunnsområder" på første planen hun opprettet, men har ikke tid nå, og det er viktig å gjøre det enkelt. Det er mye arbeid i starten i ACOS IP i forhold til møte med bruker eller planeier. Å lage mål tar tid, men det er en prosess. Når planen først er laget og gruppa er etablert er det mindre jobb.

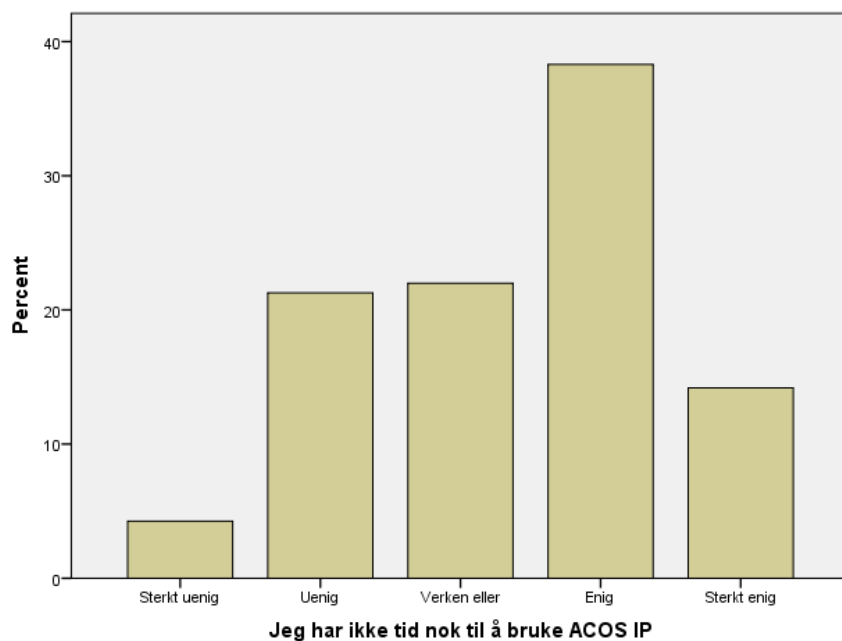
I spørreskjema la vi frem påstand om respondentene har tid nok:

<b>Jeg har ikke tid nok til å bruke ACOS IP</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sterkt uenig	6	4,3	4,3	4,3
	Uenig	30	21,3	21,3	25,5
	Verken eller	31	22,0	22,0	47,5
	Enig	54	38,3	38,3	85,8
	Sterkt enig	20	14,2	14,2	100,0
	Total		141	100,0	100,0

**Mål for sentraltendens:**  
**Gjennomsnitt = 3,37**  
**Median = 4**

**Mål for spredning:**  
**Variasjonsbredde = 1,206**  
**Standardavvik = 1,098**

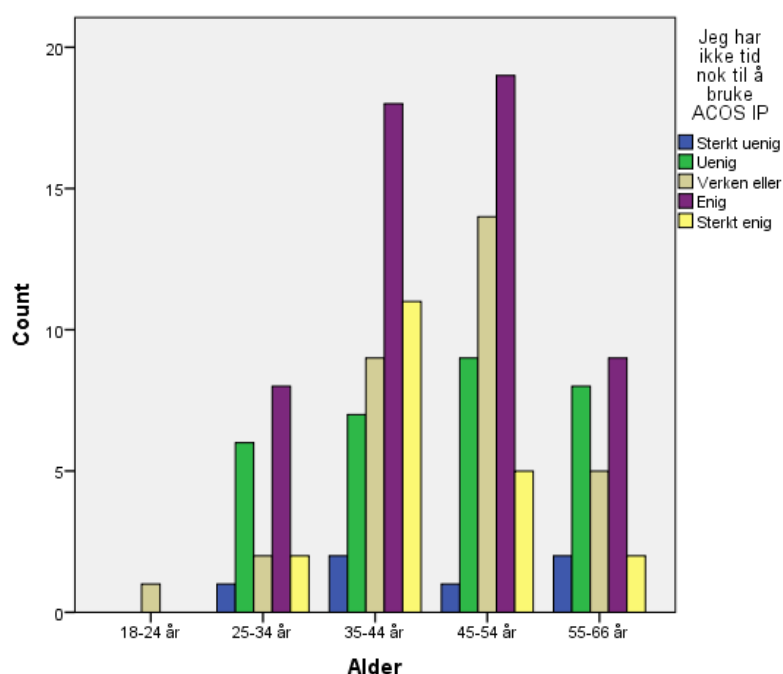
**Form: Positivt skjevfordelt**



Over halvparten 52,5% svarte at de er enig eller sterkt enig i at de ikke har tid nok til å bruke programmet. Kun 25,6 % svarte at de har tid nok, og 22% svarer verken eller

Spørreskjema inneholdt påstand om respondentene har tid nok til å bruke ACOS IP, og så det opp mot den enkelte plankoordinators alder:

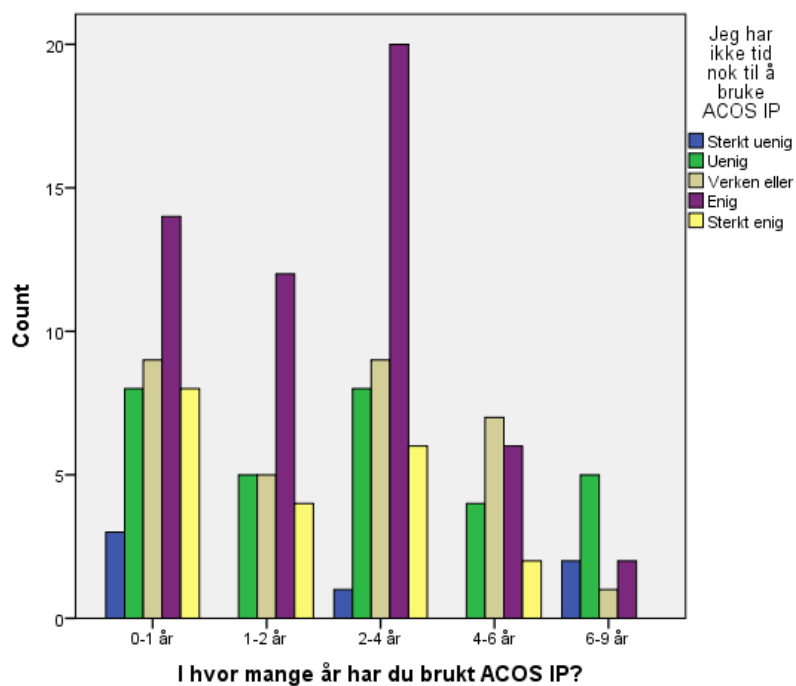
			Jeg har ikke tid nok til å bruke ACOS IP					
			Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig	Total
Alder	18-24 år	Count	0	0	1	0	0	1
		% within Alder	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	25-34 år	Count	1	6	2	8	2	19
		% within Alder	5,3%	31,6%	10,5%	42,1%	10,5%	100,0%
	35-44 år	Count	2	7	9	18	11	47
		% within Alder	4,3%	14,9%	19,1%	38,3%	23,4%	100,0%
	45-54 år	Count	1	9	14	19	5	48
		% within Alder	2,1%	18,8%	29,2%	39,6%	10,4%	100,0%
	55-66 år	Count	2	8	5	9	2	26
		% within Alder	7,7%	30,8%	19,2%	34,6%	7,7%	100,0%
Total		Count	6	30	31	54	20	141
		% within Alder	4,3%	21,3%	22,0%	38,3%	14,2%	100,0%



- Fra 25-34 år: Uenige (37%), stor overvekt av enige (53%), 11% verken eller.
- Fra 35-44 år: Uenige (19%), størst overvekt av enige (62%), 19% verken eller.
- Fra 45-54 år: Uenige (21%), stor overvekt av enige (50%), 29% verken eller.
- Fra 55-66 år: Uenige (39%), liten overvekt av enige (42%), 19% verken eller.

Spørreskjema inneholdt også påstand om respondentene har tid nok til å bruke ACOS IP, og så det opp mot den enkelte plankoordinatorers erfaring med bruk:

		Jeg har ikke tid nok til å bruke ACOS IP					Total	
		Sterkt uenig	Uenig	Verken eller	Enig	Sterkt enig		
I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0-1 år	Count	3	8	9	14	8	42
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	7,1%	19,0%	21,4%	33,3%	19,0%	100,0%
	1-2 år	Count	0	5	5	12	4	26
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0,0%	19,2%	19,2%	46,2%	15,4%	100,0%
	2-4 år	Count	1	8	9	20	6	44
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	2,3%	18,2%	20,5%	45,5%	13,6%	100,0%
	4-6 år	Count	0	4	7	6	2	19
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	0,0%	21,1%	36,8%	31,6%	10,5%	100,0%
	6-9 år	Count	2	5	1	2	0	10
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	20,0%	50,0%	10,0%	20,0%	0,0%	100,0%
	Total	Count	6	30	31	54	20	141
		% within I hvor mange år har du brukt ACOS IP?	4,3%	21,3%	22,0%	38,3%	14,2%	100,0%



- 0-1 år: 52% er enig, 26% er uenig, 22% svarer verken eller. Stor overvekt av enige.
- 1-2 år: 62% er enig, 19% er uenig, 19% svarer verken eller. Stor overvekt av enige.
- 2-4 år: 59% er enig, 20% er uenig, 21% svarer verken eller. Stor overvekt av enige.
- 4-6 år: 42% er enig, 21% er uenig, 37% svarer verken eller. Overvekt av enige.
- 6-9 år: 70% er enig, 10% er uenig, 20% svarer verken eller. Størst overvekt av enige.

## Ledelse og koordinerende enhet (KE)

Når kommunen har kjøpt og investert i programmet ACOS IP, forventes det at programmet brukes. Informantene sier det er krav til bruk, og at en ikke skal lagre og bruke IP andre steder. Flere av informantene forteller at det er stor variasjon i ledelsesforankring i enhetene i kommunen. I kommuneledelsen gis det inntrykk om at individuell plan og elektronisk IP skal brukes, men at forankringen ikke alltid når ned til de enkelte avdelingene. Forankringen er sterkest der fagområder representert av enhetsledere møtes til tverrfaglighet i KE. Det kan gi svikt i forankringen som skjer videre ned på avdelingsnivå. Økonomien setter rammer, og tid handler om økonomi.

Informantene forteller om ulik oppbygging av KE i kommunene. Noen har delt enheten inn i to ulike enheter, der barn og oppvekst er enhet og voksne er annen enhet. Andre kommuner har felles enhet som behandler alle søknader om individuell plan. Koordinerende enhet er en tverrfaglig enhet med ulike fagaktører. Det kan være helsesøster, PPT, Fysio/ergo, osv. Det blir drevet av en formell leder. Informantene forteller at KE er tydelige på at ACOS IP er viktig, og at det skal prioriteres.

Det blir ikke ansatt nye folk når det mottas mange nye søknader om individuelle planer. Det handler om ressurser, og at de ikke har mange nok plankoordinatorer. Sykefravær oppstår i noen enheter, og det er spørsmål om hvem som skal steppe inn og ta det hvis en plankoordinator er langvarig syk.

Enheten bestemmer hvem som får innvilget individuell plan, og hvem som skal være plankoordinator for nye planeiere. Dette bestemmes noen ganger ut fra relasjonen planeier har til plankoordinator.

*"Dessuten må ALLE yrkesgrupper i kommunen som jobber rundt et barn som trenger IP, være villige til å ta på seg oppgaven som personlig koordinator som INKLUDERER ansvar for IP og ansvar for å revidere en gang i året." (fra kommentarfeltet i spørreskjema).*

Det blir sagt at når det velges plankoordinatorer, ser man også på hvor mange plankoordinatorer har ansvaret for.

*"Det skal fordeles utover alle, slik at noen ikke skal være koordinator for 10 stk, for det hadde ikke gått an å ha ved siden av en vanlig jobb, og da skal man spre det tynt utover."*

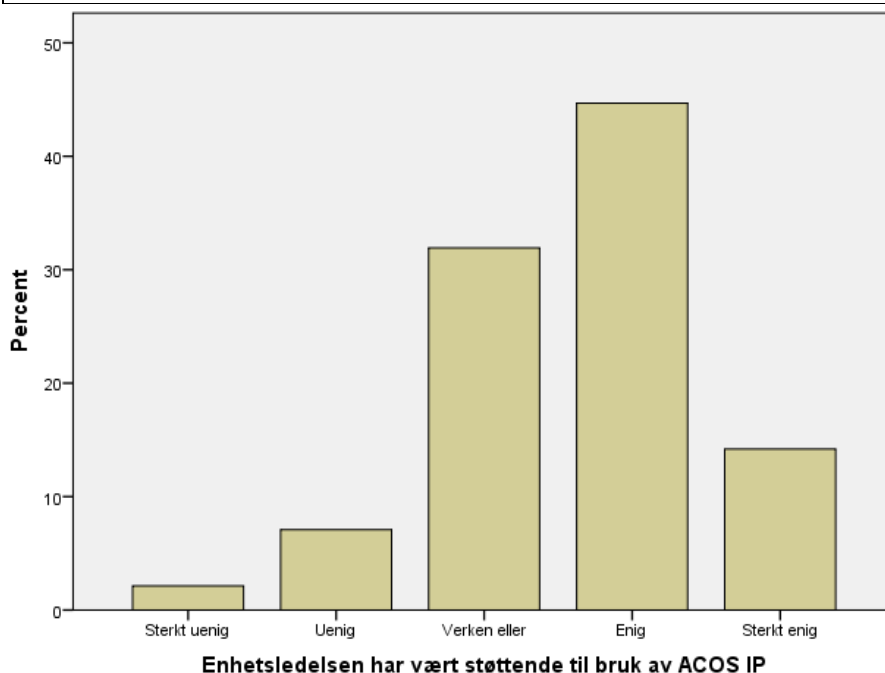
Påstand lagt fram i spørreskjema om enhetsledelsen har vært støttende til bruk av ACOS IP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sterkt uenig	3	2,1	2,1	2,1
	Uenig	10	7,1	7,1	9,2
	Verken eller	45	31,9	31,9	41,1
	Enig	63	44,7	44,7	85,8
	Sterkt enig	20	14,2	14,2	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

**Mål for sentraltendens:**  
**Gjennomsnitt = 3.62**  
**Median = 4**

**Mål for spredning:**  
**Variasjonsbredde = 0.795**  
**Standardavvik = 0.892**

**Form: Positivt skjevfordelt**



Uenige utgjør 9% og 59% er enig i at ledelsen har vært støttende, og 32% svarer verken eller.

## 5.6 Determinant atferdsmessig intensjon

### Holdninger

Informanten forteller om delte opplevelser hos koordinatorene ved tildeling av oppgavene som plankoordinator. I løpet av opplæringen sier mange at det høres kjekt ut med IP, og får en annen forståelse av hva IP er. Flere informanter forteller at mange plankoordinatorer har et anstrengt forhold til ACOS IP, som kan skyldes at de i utgangspunktet ikke ønsket å være plankoordinator.

*"At det der er mangelfullt, at det blir litt sånn der ork, hvem skal ta disse her. Det blir litt sånn tredd over, at dette her det skal du gjøre. Og det er ett dårlig utgangspunkt for å være en koordinator" (intervju).*



Noen liker ikke endringer fordi det er vanskelig å lære nye ting, og noen sliter med å akseptere programmet.

*"Mange kollegaer er oppgitte over programmet og at det stadig er endringer i det" (intervju)*

*"Generelt mye vegring blant andre kollegaer mot å bruke verktøyet." (kommentarfelt spørreskjema).*

*"Men det er jo noen som ikke er så glad i nye ting da, som bruker lang tid på å lære nye ting. Folk er forskjellige." (fra intervju)*

En informant forteller at de prøver å finne personer som er mest mulig positive, og at flere blir positivt overrasket når de får opplæring. Flere informanter påpeker viktigheten av at plankoordinatorene er godt etablerte i programmet for å mestre og føle seg trygge, og at mange er frustrerte og vegrer seg for å ta det i bruk.

*"Tregt og lite fleksibelt system. Lite brukervennlig og lite selvforklarende, lite rom for individuell tilpasning (fra kommentarfelt i spørreskjema)"*

*"Tanken og målsettingen med Acos IP er god. Problemet er at verktøyet er vanskelig å bruke og har dårlig brukervennlighet. Det er for mange valg og gjer det vanskelig for deltakerne i ansvarsgruppen å vere aktiv deltakende." (fra kommentarfelt i spørreskjema)*

En informant sier at det har mye med personlig innstilling å gjøre, og at det er avgjørende for å få til planarbeidet. Plankoordinator må bruke god nok tid og krefter for å sette seg inn i programmet, og at man kan få hjelp når behovet oppstår.

*"Fikk mange kommentarer at dette er tidkrevende og vanskelig, men ble positivt overrasket (fra kommentarfelt i spørreskjema)."*

*"Min opplevelse er at det ikke er ACOS IP som er problemet, men at Individuell plan i seg selv fungerer dårlig, uavhengig av programvaren" (fra kommentarfelt i spørreskjema)*

Informantene forteller også at å bruke ACOS IP er nyttig og at det gir dem en god følelse. Dette er fordi både brukeren selv er med og at pårørende deltar. Det er en givende oppgave å ha en plan.

*"Jeg opplever at i starten er det en ganske god følelse. Jeg opplever at når vi starter opp en plan, så er det en ok ting for pårørende eller bruker selv. Jeg kjenner at nå er vi på rett vei. Dette var nyttig."*

## **5.7 Oppsummering av funn for alder og erfaring**

Her oppsummeres funn om alder og erfaring ved påvirkning på determinantene.

**Tabell 6:** *Oppsummering av funn for moderatorene alder og erfaring*

Avhengig variabel	Uavhengig variabel	Indikator	Moderator	Effekt på determinant
Intensjon	Prestasjons forventning			Behandles ikke på grunn av målebegrensninger
Intensjon	Innsats forventning	Enkelt å lære	Alder	<b>Styrkes</b> for yngre arbeidere under 35 år <b>Svekkes</b> for eldre arbeidere 35 år eller eldre
Intensjon	Innsats forventning	Ikke fått tilstrekkelig opplæring	Erfaring	<b>Styrkes</b> for de med begrenset erfaring (0-2 år) <b>Svekkes</b> for de med lengst erfaring (mer enn 2 år).
Intensjon	Innsats forventning	Ikke nødvendig kompetanse for å lære opp planeiere	Alder	<b>Styrkes:</b> Hos arbeidere mellom 35-54 år er 2/3 uenige, og 1/3 enige. <b>Svekkes:</b> Yngste og eldste arbeidere har høyest andel enige (36-37%)
Intensjon	Innsats forventning	Ikke nødvendig kompetanse for å lære opp planeiere	Erfaring	<b>Styrkes</b> for arbeidere med lengre erfaring (mer enn 2 år). <b>Svekkes</b> for arbeidere med begrenset erfaring (mindre enn 2 år)
Intensjon	Innsats forventning	Enkelt å bruke	Alder	<b>Styrkes</b> for yngre arbeidere under 35 år <b>Svekkes</b> litt for eldre arbeidere 35 år eller eldre
Intensjon	Innsats forventning	Enkelt å bruke	Erfaring	<b>Styrkes</b> for de med begrenset erfaring 0-2 år og de med lang erfaring mer enn 4 år <b>Svekkes</b> for de med medium erfaring 2-4 år
Intensjon	Innsats forventning	Angst	Alder	<b>Styrkes</b> for eldre arbeidere 35 år eller eldre. <b>Svekkes</b> for yngre arbeidere under 35 år.
Intensjon	Innsats forventning	Angst	Erfaring	<b>Styrkes</b> ved begrenset erfaring (mindre enn 4 år). <b>Svekkes</b> ved mer enn 4 års erfaring.
Intensjon	Sosial innflytelse			Behandles ikke på grunn av målebegrensninger
Bruks atferd	Tilretteleggende forhold	Tilgjengelig support	Erfaring	<b>Styrkes</b> ved begrenset og middels erfaring (0-4 år). <b>Svekkes</b> for de med mer enn 4 års erfaring.
Bruks atferd	Tilretteleggende forhold	Mangel på tid	Alder	<b>Styrkes</b> for middelalder (mellom 35-54 år) <b>Svekkes</b> for yngre arbeidere (under 34 år) og eldre arbeidere (over 54 år).
Bruks atferd	Tilretteleggende forhold	Mangel på tid	Erfaring	<b>Styrkes</b> ved begrenset og middels erfaring (0-4 år). <b>Svekkes</b> for de med mer enn 4 års erfaring.

## **6 DISKUSJON**

I dette kapittelet ser vi på oversikt over aktuell litteratur, og fortolker egne resultater opp mot både teori og tidligere forskning. Vi ser også på forskningsmessige begrensninger.

Vi vil også diskutere betydningen av studiens funn opp mot hva som er beskrevet i annen litteratur.

### **6.1 Hvem er plankoordinatorene?**

#### **6.1.1 Alder**

Plankoordinatorenes utvalg utgjør 14% under 35 år, og 67 % mellom 35-54 år.

Gjennomsnittsalderen er ca. 40 år. Plankoordinatorene mellom 35-54 år er overrepresentert.

Dataene indikerer at det er de med noe lengre yrkeserfaring, som blir valgt ut til å være plankoordinator. Årsaken kan være at det krever en viss forforståelse for helse og sosialtjenesten i kommunene, som kan være nødvendig for å samhandle godt med andre tjenesteytere fra andre enheter. På tross av at IP ikke gir rett til nye tjenester, er det hensiktsmessig at plankoordinator har god oversikt over hva kommunen kan tilby, og kjenne til planeiers rettigheter.

#### **6.1.2 Utdanning**

Plankoordinatorene er høyt utdannet med overrepresentasjon av kategorien Bachelor med videreutdanning tett fulgt av kategorien bachelorutdanning. Offentlige ansatte er de som deltar oftest på videreutdanning ifølge SSB (Keute & Drahus, 2017, s. 19). Siden de fleste plankoordinatorene er eldre enn 35 år, vil det si at de har hatt tid til å ta videreutdanning. Det kan også tyde på at de med høy utdanning blir valgt ut av KE til å være plankoordinatorer. Selv om det er profesjonsnøytralt å være plankoordinator, er det ofte representanter fra helse- og omsorgstjenesten, som for eksempel sykepleiere eller fysioterapeuter (Breimo, 2017, s. 109). Bjerkan, Vatne & Hollingen (2014) har beskrevet at det var hovedsakelige sykepleiere (63 av 77) som var involvert i planarbeidet ved uttesting av SamPro. Rambøll (2017, s. 2) skriver at det er vanskelig å finne ansatte med riktig kompetanse til å utføre koordineringsoppgavene.

### **6.1.3 Erfaring som plankoordinator**

Vi brukte de samme kategoriene med antall erfaringsår for plankoordinator og erfaringsår med bruk av ACOS IP med tanke på å kunne sammenligne antall erfaringsår. Det er derfor naturlig at det er størst datamengde for plankoordinatorer som har mer enn 9 års erfaring.

Erfaringsgrunnlaget som plankoordinator er ganske jevnt fordelt mellom antall år, med unntak av plankoordinatorer som har mindre enn ett års erfaring (18%), og plankoordinatorer med mer enn 9 års erfaring som utgjør 28%. De resterende erfaringsår mellom 1-9 år ligger på intervallet mellom 10-15%. Standardavviket er på rundt 1,8, så det er betydelig spredning i antall erfaringsår.

### **6.1.4 Erfaring med ACOS IP**

Det er overvekt av plankoordinatorer med under 4 års erfaring med ACOS IP som utgjør 60%. Plankoordinatorer med 0-1 års erfaring utgjør 30%. Når resultatet sees opp mot at ACOS IP sin levetid som program ikke har vart mer en ni år, kan det sees i sammenheng med antall erfaringsår med ACOS IP. Noen kommuner vil ha lengre erfaring enn andre kommuner, avhengig av når de innførte programmet. Måleresultatet "0-1 års erfaring" kan indikere at det etter hvert vil bli flere plankoordinatorer å fordele antall individuelle planer på.

## **6.2 På hvilken måte påvirker plankoordinatoren selv sin brukradopsjon av ACOS IP?**

Vi har innhentet intervjudata for å kunne svare på spørsmålet. Når det gjelder alder og erfaring sin påvirkning på determinanter for plankoordinatorenes bruk av ACOS IP, blir dette behandlet spesielt i punkt 6.3.

Når en profesjonsnøytral tjenesteyter blir tildelt rollen som plankoordinator for en individuell plan (IP), vil det være flere påvirkningsfaktorer for hvordan tjenesteyter tolker oppgaven, og hvordan personen blir introdusert til planarbeidet og rollen som plankoordinator. For å få plankoordinatorer til å akseptere programmet, er det viktig at de blir involvert og ser nytten av programmet. Det er også viktig hvordan programmet kan bidra til økt kvalitet på IP-arbeidet. Introduksjonen til IP vil som regel starte med opplæring.

### 6.2.1 Innsatsforventning

Intervjuanalysen forteller at plankoordinatorer blir tilbudt ulike former for opplæring i kommunene. Vi har ingen data på om det ene tilbudet er bedre enn det andre. En av informantene sa det ikke nytter å ha mye opplæring en gang i året for da blir informasjonen glemt. De har hatt effekt av en- til en opplæring eller i små grupper. Det kan indikere at informanten har erfaring med ulike opplæringsmetoder, og har funnet ut hva som var best for den kommunen. Det viktigste er at plankoordinatorene opplever at de får tilstrekkelig med opplæring. Sørlie, Ogden, Solholm & Olseth (2010) skriver i sin artikkel at det er viktig at det blir satt av nok tid til opplæring ved en implementasjon og en jevnlig vurdering av fremgangsmetode. Noen plankoordinatorer deltar ikke på opplæring, og noen synes programmet er så intuitivt at de ikke føler de har behov for opplæring. Andre plankoordinatorer jobber turnus, og når kursdatoer havner på en fredag, kan de ikke delta. En informant forteller om IP verksted som ett lavterskel tilbud der alle kan melde seg på, gjerne flere ganger, hvis de strever med å få det til. Dette kan være et godt tilbud til de som opplever at de må bruke litt mer tid for å kunne mestre programmet.

Grøndalen (2016) skriver i sin artikkel at opplæring er viktig og viser til en undersøkelse som har blitt gjennomført, der opplæring er den aktiviteten i et prosjekt hvor motstanden mot endringen tiltar i organisasjoner. Dette er gjerne et resultat av at virksomheten ikke har integrert endringsledelse som en del av prosjektet i tidlig fase.

Det er viktig at opplæringen oppfattes som nyttig. Det er ikke alle som prioriterer å ta opplæring i elektronisk IP på grunn av for eksempel tidsmangel, men vil ta kurs hvis de blir pålagt det.

*"Jeg har valgt å ikke prioritere å ta kurs i elektronisk IP, men vil så klart gjøre det hvis jeg pålegges det. Pga stor pågang på tjenesten vår, har jeg valgt å ikke prioritere det. IP-arbeidet hos mine to koordinatorbrukere fungerer godt. De er fornøyde og føler seg trygge, og jeg tenker at akkurat nå, så er det hovedsaken" (Kommentarfelt i spørreskjema).*

For noen nye plankoordinatorer er det ikke bare opplæring av programmet de skal lære, men også rettigheter rundt IP, og hvordan de skal lede ansvarsgruppemøtene. Det kan bli overveldende, og de kan oppleve seg utrygg i situasjonen. En informant forteller at noen plankoordinatorer vegrer seg for ansvarsgruppemøte og synes det er ubehagelig. Plankoordinator kan oppleve at det er skummelt å være ny plankoordinator i ansvarsgruppemøte, der du skal være leder og spesielt når du ikke kan programmet godt nok. For de fleste er det viktig å opptre profesjonelt i møte med planeier/pårørende og andre plandeltakere med ulike profesjoner. I

spørreundersøkelsen la vi frem påstand om plankoordinatorer hadde tilstrekkelig med kompetanse til å lære opp planeier/pårørende. Det ble uttrykt enighet blant de med minst erfaring, at de ikke hadde kompetanse nok. Hvis ikke plankoordinator har tilstrekkelig med kompetanse til å lære opp planeier/pårørende i programmet, kan det ikke forventes at det blir høy aktivitet i planen.

En informant forteller at aktiviteten øker rett før og rett etter et ansvarsgruppemøte, og at det er ganske stille ellers. Det kan tyde på at plandeltakerne ikke bruker programmet så ofte. Ett ansvarsgruppemøte er som regel kun to ganger i året. Hvis plankoordinator kun følger opp en til to planer innebærer det at han/hun ikke får tilstrekkelig kontinuitet til å bli kjent med programmet. Det kreves derfor at programmet brukes hyppig nok, eller at det brukes tid på det med øvelse i testmiljø. Denne øvelsestiden blir ofte prioritert bort til fordel for andre viktige oppgaver. De aller fleste plankoordinatorene har koordinatoransvaret i tillegg til sin faste stilling. Flere informanter nevner at det krever en del øvelsestid for å bli flinke nok.

I ACOS IP kan alle aktører som er involvert i den aktuelle planen samhandle ved å kommentere, gjøre endringer og sende ut møteinnkallelser. Det varierer i hvilken grad kommunene benytter alle funksjoner som programmet tilbyr. En informant forteller at hun bruker konsekvent møteinnkallelser i planen, for da må alle aktører inn i planen. Ikke alle holder aktiviteten oppe mellom ansvarsgruppemøtene, og da kan planen ofte bli delvis glemt. Planarbeidet kan føles delvis overflødig hvis planen ikke holdes aktiv. En av informantene forteller at den viktigste suksessfaktoren for å få en vellykket plan er at planeier selv er aktiv. Bjerkan et al. (2014, s. 60) skriver at for å få til et godt planarbeid må både planeier/pårørende og plankoordinator være proaktive.

Rambøll (2017, s. 1) skriver at samarbeidet mellom tjenestene internt i kommunene er mangelfulle særlig for personer med sammensatte behov. Det er stor variasjon i hvilken grad andre plandeltakere er aktive i planen. For å få til god samhandling mellom de involverte partene, sier samhandlingsreformen at det må være en målrettet og helhetlig prosess (Helse- og omsorgsdepartementet, 2008-2009, s. 37). Det rapporteres at det skjer mest samhandling på ansvarsgruppemøtene, og ikke ellers i året. Arbeidet med en IP kan oppleves å være ufullstendig, siden plandeltakerne ikke kommer helt i mål med arbeidet. Før elektronisk plan ble innført, var det tilsvarende liten aktivitet mellom ansvarsgruppemøtene. Når planen har blitt elektronisk oppleves den likevel å være mer "levende". Elektronisk plan gir mulighet til tilgjengelighet

mellom aktører. Det vanemessige i arbeidsmetoden er imidlertid ikke godt nok innarbeidet ennå, til at det blir stor aktivitet i planen.

### **6.2.2 Prestasjonsforventning**

En viktig faktor som bidrar til brukeradopsjon er at samhandlingsverktøyet oppleves å være trygt å jobbe med. Det er viktig å ha alt samlet og dokumentert på ett sted, og at personsensitive data er trygge og ikke kommer på avveie. ACOS IP ivaretar informasjonssikkerheten som datatilsynet fremsetter krav om gjennom en databehandleravtale (Datatilsynet, 2018). Tidligere var det begrenset hva plankoordinator kunne skrive i en e-post hvis han/hun trengte kontakt med andre plandeltakere, men nå sier informanten at tilgjengeligheten er blitt mye bedre via ACOS IP. Personer som er intervjuet uttrykker at ACOS IP er et godt og trygt samhandlingsverktøy som bidrar til jobbing tett med planeier/pårørende og andre aktører. ACOS IP kan oppleves som et godt verktøy og nyttig hvis samhandlingen fungerer bra og alle parter er aktive. Andre kan oppleve det motsatte, som i eksempel fra informantintervju i Oslo i 2016:

*"Det var mange ulike innspill på om ACOS IP var et godt verktøy. Felles for alle var at de opplevde det som enten tidkrevende, komplisert og en terskel å komme over før de fikk logget seg på. Dette gjaldt generelt for brukere også. Noen så at verktøyet i framtiden kunne være til god nytte, både for å sikre brukermedvirkning og mulighet for å jobbe mer effektivt, men at det var en lang vei dit" (Strand, 2016, s. 34).*

I følge Breimo et al. (2015) sier en av informantene at noen kan kvie seg for å skrive i planen hvis andre også har skrevet lite. Når planen er aktiv gir det med andre ord en indirekte bekreftelse på at planen kan skrives og kommenteres i. En artikkel fra psykologitidsskriftet (Sørli et al., 2010) skrives det at ildsjeler er de som driver prosesser fremover og at dette henger sammen med høy grad av kollektiv kompetanse og et godt samarbeidsklima. Det er derfor viktig å ha rollemodeller, og at noen tar initiativ for å holde planer aktive. Sandvold & Moldesæther (2012) sier at selv om systemet i seg selv er enkelt å ta i bruk, virker det som det er en barriere å legge inn ting i planen, uten at det er avklart hvilke ansvarsoppgaver den enkelte plandeltaker har i den elektroniske IP.

Det er en stor jobb å digitalisere tidligere arbeidsoppgaver utført på papir ved en overgang til elektronisk IP. En informant forteller at de la alle skuffedokumentene inn som elektroniske individuelle planer i programmet. Det kan oppleves tøft å starte med en slik jobb. Informantene



forteller også at det er mer jobb når plankoordinator skal lage elektronisk IP sammenlignet med en papirbasert utgave. Dette begrunnes med at det er mer informasjon å legge inn, og mer informasjon som må opprettes. De langsiktige gevinstene kan gi en god følelse, når du ser nytten når alt er lagt inn. Det er imidlertid viktig å være klar over faresignaler dersom digitalisering av IP fører til standardisering med de digitale rammer som programvare gir. Det er viktig å ivareta individualisering i form av økt brukermedvirkning og individuell deltakelse og utforming av IP (Breimo et al., 2015, s. 137). Standardiseringen i programvare må med andre ord ikke begrense individualiseringen.

Noen informanter opplever at det ikke blir forenkling, men at arbeidet med ACOS IP krever mer arbeid med IP. Det stiller flere krav i form av hyppigere oppfølging med planarbeidet, kvalitet og dokumentasjon. Siden planarbeidet involverer mange ulike aktører, alt ettersom hva planeier har behov for, er det vanskelig å påvirke mange ulike enheter sin arbeidsmetode mot IP. Noen enheter vil sikkert ha ulik interesse av å være med i et slik arbeid, og andre enheter føler de ikke strekker til. Mange faktorer kan spille inn i bildet på hvor aktive de kan være.

Brukeradopsjon krever langvarig og målrettet innsats. Gevinster uteblir ofte fordi brukerne ikke tar i bruk eller forstår tjenesten (Vigerust & Steria, 2017). Hvis en ikke forstår årsaken til å ta i bruk et program og det ikke er tidsbesparende å bruke programmet, må en se på andre nytteverdier. Selv om elektronisk IP kan bli mer levende ved å holde den mer aktiv utenom ansvarsgruppemøte, er det det plankoordinator som må se nytteverdien med den økte samhandlingen for å erkjenne at det er et godt verktøy. Flere informanter påpeker at planeiere har fått et større eierskap til sin egen plan som vil påvirke opplevelsen av nytteverdien av programmet.

Når nytte til ett program skal måles, vurderes det i akseptanseteori at det spiller en stor rolle om personen tror selv at programmet vil hjelpe han/henne å oppnå fordeler i jobbprestasjon. Prestasjonsforventning er den sterkeste determinanten for atferdsmessig intensjon om å bruke et program, og er betydningsfull i alle målinger innenfor alle de modellene som UTAUT modellen behandler (Venkatesh et al., 2003, s. 447).

### **6.2.3 Tilretteleggende forhold**

Når problemene oppstår for plankoordinator er det viktig å ha tilgang til god hjelp. Venkatesh et al. (2003, s. 453) snakker om tilretteleggende forhold med organisasjons- eller teknisk infrastruktur som støtter bruk av systemet. Systemadministrator er en rolle som skal veilede og

løse problemer som oppstår. Noen ganger kan terskelen være høy for å be om hjelp, så systemadministratorene må være på tilbudssiden, og tydelige på at de er tilgjengelige ved behov. Det er ulik organisasjonsstruktur på "veien til hjelp". Hos en kommune er det superbrukere/IP veiledere i ulike enheter, og de utgjør et lavterskeltilbud for de som har behov for veiledning i bruk av ACOS IP. Ellers kan overordnet systemadministrator kontaktes. Noen systemadministratorer er ansatt i sentrale stillinger for å kun jobbe med programmet, og andre har det som tilleggsfunksjon til vanlig jobb. Tilgjengeligheten vil da bli tilsvarende dårlig. En systemadministrator forteller at de har få krisetelefoner, og at saker blir som regel ordnet raskt opp i, selv om det i snitt er 2-3 dagers responstid. Hun mener det ikke er ett problem, noe som støttes av de kvantitative funn om systemadmin og tilgjengelighet, se pkt.6.3.

#### **6.2.4 Atferdsmessig intensjon**

Noen plankoordinatorer synes oppgaven de har blitt tildelt er givende og viktig, og dette er en viktig forutsetning for å være engasjement i arbeidet. Koordinatoren må være interessert i å følge opp arbeidet og være engasjert (Breimo et al., 2015, s. 104).

Når plankoordinator har et anstrengt forhold til programmet, kan motivasjonen bli lav. Da blir det vanskelig å følge opp arbeidet på en god måte. Motivasjonen er sterkt påvirket av plankoordinatorers følelser, både de positive og de negative, og påvirker plankoordinatorers holdninger til programmet (Djamasbi, Fruhling & Loiacono, 2009, s. 11).

Uttrykte holdninger er del av plankoordinatorers intensjon, men de er også påvirket av den subjektive normen på arbeidsplassen, som innebærer en sosiale innflytelse og påvirkning som arbeidskollegaer har på deres atferd. Intensjonen om å akseptere programmet og oppnå brukeradopsjon vil derfor starte hos den enkelte, og de grupper de deltar i.

## 6.3 I hvilken grad påvirker alder og erfaring plankoordinatorernes brukeradopsjon av ACOS IP?

Plankoordinatorerne har en høy gjennomsnittlig alder på ca.40 år, og det kan være interessant å se alder og erfaring opp mot den raske teknologiske utviklingen i en digitalisert arbeidshverdag.

Vi vil her se på den demografiske variabelen og moderatoren alder og moderatoren for erfaring med bruk av ACOS IP i en organisatorisk setting. Vi vil undersøke i hvilken grad determinantene styrkes/svekkes, og hvordan de påvirker akseptanse utfra de enkelte kvantitative resultater.

### 6.3.1 Innsatsforventning

**Indikator "Det er enkelt for meg å lære" versus alder.** Det er overvekt av de som synes det er enkelt å lære å bruke programmet. I aldersgruppen 18-34 år synes 68% at det er enkelt, mens kun 5% opplever at programmet er vanskelig å lære. Det kan være at den yngre generasjonen lærer seg digitale verktøy lettere fordi de er oppvokst med teknologi som gjør de mer mottagelige for bruk. I aldersgruppene over 35 år synes 35-46% at det er enkelt å lære, og mellom 15-21% av dem er sterkt enige i påstanden i aldersgruppen 35-54. Det er altså en klar overvekt i alle aldersgrupper som synes det er enkelt å lære programmet.

Indikatoren styrkes for yngre arbeidere under 35 år, og svekkes for eldre arbeidere med alder 35 år eller eldre. Venkatesh et al. (2003 s. 450) sier effekten av enkelhet å lære er alltid størst i begynnelsen av ny atferd uansett alder, og kom frem til at effekten de målte for determinanten innsatsforventning generelt er sterkest for eldre arbeidere (motsatt resultat).

**Indikator "Ikke fått tilstrekkelig opplæring" versus "erfaring med bruk av ACOS IP".**

Viser at gruppen med erfaring fra 0-2 år sier 1/3 at de ikke har fått tilstrekkelig opplæring. Det kan indikere at noen har begynt å bruke programmet uten først å ha fått tilstrekkelig med opplæring. I gruppen med 2 års erfaring eller mer, svarer 2/3 at de får tilstrekkelig opplæring, og det kan skyldes at de blir tilbudt kurs ved flere anledninger og er trygge i programmet. Av de med mer enn 6 års erfaring sier 90% at de ikke trenger mer opplæring. Styrkes for de med begrenset erfaring (0-2 år) og svekkes for de med lengst erfaring (mer enn 2 år). Venkatesh et al. (2003) sier effekten for determinanten innsatsforventning er sterkest for arbeidere med begrenset erfaring som er samme resultat.

### **Indikator "Ikke nødvendig kompetanse for å lære opp planeiere versus alder.**

Analysetablellen viser at de under 34 år og de over 55 år er delte i sine oppfatninger om kompetanse (uenig 36-37% og enig 37-39%). For de mellom 35-54 år er en liten overvekt uenig i påstanden (45-50%), og mener de har tilstrekkelig med kompetanse, her er det ett høyere antall som er sterkt uenige (11-22%). Det er også 1/3 som mener de ikke har tilstrekkelig kompetanse som er ett høyt tall i denne aldergruppen som ofte har mer erfaring. Styrkes hos arbeidere mellom 35-54 år der 2/3 er uenige, og 1/3 enige. Svekket hos yngste og eldste arbeidere som har høyest andel enige (36-37%).

**Indikator "Ikke nødvendig kompetanse for å lære opp planeiere", versus erfaring med bruk av ACOS IP.** Stor enighet (46-54%) for de med mindre enn 2 års erfaring. Det kan indikere at de kan være utrygge i opplæringsrollen. Tabellen endres for de med mer enn 2 års erfaring med overvekt av uenige (54-63%). Resultatet indikerer at plankoordinatorer trenger å jobbe noen år i programmet for å bli trygge på å lære opp andre. Det er likevel 16-23% som svarer de ikke har tilstrekkelig kompetanse i denne erfaringsgruppen. Styrkes for arbeidere med lengre erfaring (mer enn 2 år). Svekket for arbeidere med begrenset erfaring (mindre enn 2 år).

**Indikator "Jeg synes ACOS IP er enkelt å bruke" versus alder.** I gruppen 18-34 år er halvparten (52%) enig i at det er enkelt å bruke, og 1/3 del (32%) er uenig. Det kan indikere at ett flertall føler seg trygg i programmet, og har ett aktivt forhold til arbeidsverktøyet, selv om hver tredje plankoordinator er uenig. Mellom 35-54 år er det en liten overvekt av uenige (35-40%), i forhold til enige (25-30%). Etter 55 år er det en liten overvekt (38% mot 30%). Med unntak av de under 35 år er aldersgruppene delte i synet på om det er enkelt å bruke eller ikke. Plude and Hoyer (1985) sier generelt at økt alder er knyttet til problemer med å behandle komplekse stimuli og fordele oppmerksomhet til informasjon på jobben, som begge kan være nødvendig når du bruker programvaresystem (Venkatesh, 2003 s. 450). Det kan indikere samsvar med funn, der de under 34 år virker å ha en opplevelse av enklere bruk, enn de som er eldre, men mange årsaksfaktorer som mangel på tid/ressurser og høy belastning, kan virke inn på en slik sammenligning. Morris og Venkatesh (2000) mener innsatsforventning kan være en sterkere determinant for eldre arbeidere (Venkatesh et al., 2003 s. 450). Determinanten styrkes for yngre plankoordinatorer under 35 år, og svekket litt for eldre plankoordinatorer som er 35 år eller eldre.

**Indikator "Jeg synes ACOS IP er enkelt å bruke" sett opp mot "erfaring med bruk av ACOS IP".** I gruppen med mindre enn ett års erfaring er de tilnærmet like mange uenige (30%), som de som er enige (31%). Det er en overvekt av de som svarer Verken eller (40%), som kan skyldes manglende erfaring med programmet. I gruppen 1-2 år er det stor overvekt (58%) som er uenig i at programmet er enkelt å bruke, der kun 27% er enig. Det er en betydelig overvekt av de som er uenige. Davis et al. (1989), Szajna (1996) og Venkatesh (1999) sier innsatsforventningsindikatorer er forventet å være mer fremtredende i de tidlige stadiene ved ny atferd, når arbeidsprosesser representerer hindringer som må overvinnes, og senere blir overskygget av instrumentalitets bekymringer, som kan være programmet som middel for å nå målet (Venkatesh et al., 2003 s. 450). Opplevelsen av enkelt å bruke vil derfor være avhengig av erfaring. I gruppen 2-6 år er det en liten overvekt av de som er enige. I gruppen 6-9 år er uenig (20%) betydelig lavere enn i de forutgående grupper. Dobbelte så mange er enig (40%) og like mange svarer nøytralt (40%). Det er en betydelig overvekt av de som er enige, eller som ikke har noen formening. Determinanten styrkes for de med begrenset erfaring 0-2 år og de med lang erfaring mer enn 4 år, og svekkes for de med medium erfaring 2-4 år.

**Indikator angst "Jeg nøler med å bruke ACOS IP i frykt for å gjøre feil" versus alder.** I UTAUT modellen er determinanten «angst for teknologi» regnet som en indirekte determinant (Venkatesh, 2000) som er kategorisert under determinanten innsatsforventning som ett type mål på hvor lett/vanskelig det oppleves å bruke ett program (Venkatesh et al., 2003, s. 455). Digitaliseringstrender som har kommet på 2010-tallet, og i offentlig sektor i de siste årene, fremskynder behovet for å adressere dette, siden avhengigheten av fagprogram blir større. I alle aldersgruppene er det stor overvekt av de som ikke nøler i frykt for å gjøre feil. I den yngste aldersgruppen er det kun 11% som nøler. De mellom 35-44 år uttrykker sterkt at de ikke nøler (78%), og har samtidig det høyeste prosentantallet for de som nøler (20%). Meget få (2%) forholder seg nøytrale. Når ca. 15-20% av de over 35 år sier de nøler, utgjør det hver 5 til 6 arbeidstaker, som kan ha vanskeligheter med å forholde seg til programmet på en produktiv måte. Det er spesielt utslagsgivende for de mellom 35-44 år, som kan indikere høy belastning og høye forventninger fra enhetsledelsen på grunnlag av deres arbeidserfaring. Da kan problemer med angst for teknologi og programproblemer forårsake nøling av frykt for å gjøre feil, siden opplæring og trygghet i programmet kan være nedprioritert. Det er bekymringsfullt for de plankoordinatorer som svarer at de nøler, siden det kan begrense dem fra å ta i bruk programmet på en god måte, og vil kunne påvirke andres bruksgrad i programmet. Teknologivegring kan videre bli et hinder for planeiers brukermedvirkning, og den elektroniske samhandlingen med

andre plandeltakere. Determinanten Innsatsforventning styrkes for eldre plankoordinatorer 35 år eller eldre og svekkes for yngre plankoordinatorer under 35 år.

**Indikator "Jeg nøler med å bruke ACOS IP i frykt for å gjøre feil" versus "erfaring med bruk av ACOS IP".** For alle aldersgrupper er det en hovedvekt av de som ikke nøler, der prosentantallet stiger jevnt fra 55% til 100% innenfor erfaringsperioden som måles.

Prosentantallet for de som nøler, er på 20-24% i de 4 første år, og faller deretter markant og er knapt målbar for plankoordinatorer med mer enn 4 års erfaring. I oppsummeringen av funnene i UTAUT modellen, er det forventet å finne utslag spesielt for de med begrenset erfaring. Vi ser av resultatet at det er 10-15% lavere antall av de som ikke nøler blant de med mindre enn ett års erfaring, og de høyeste tall for de som nøler. Tallene kan sies å delvis indikere funn forventet i teori. Selv med økt erfaring er angst forventet å fortsette å ha en innvirkning på system-spesifikk oppfattet brukervennlighet. Etter hvert som erfaringen med systemet øker, vil en kunnskaps og angstrelatert justering være forventet å ha en objektiv brukbarhet (objective usability) (Venkatesh, 2000, s. 350). Det innebærer at brukere vil oppfatte at ett system er lett eller vanskelig å bruke avhengig av om systemet er enkelt å bruke fra ett objektivt ståsted (Venkatesh, 2000, s. 351). Det skjer ett stort skifte ved 4 års erfaring, der effekten forsvinner for objektiv brukbarhet, som kan indikere at brukere behersker programmet godt. Determinanten Innsatsforventning styrkes altså ved begrenset erfaring (mindre enn 4 år), og svekkes ved mer enn 4 års erfaring.

### **6.3.2 Determinant tilretteleggende forhold**

**Indikator om tilgjengelighet av systemadministrator når trenger assistanse versus erfaring med ACOS IP.** De fleste uavhengig av erfaring med programmet får assistanse ved behov. De med mindre enn 2 års erfaring er markant lavere i sin enighet (59-64%), enn de med mer enn 2 års erfaring (70-80%). En liten økt tendens til uenighet ved 2-4 år, så kan hende det stilles økte krav til mer avansert support fra de med middels erfaring. Merk at de med lengst erfaring ikke virker å ha særlig behov for support der 80% enig, og ingen er uenig. Unntaket gjelder når de sliter enten med pålogging eller hvis det de har skrevet har blitt slettet, da trenger de hjelp med en gang. Det virker å være en innebygget akseptanse om at systemadministrator trenger litt tid. Plankoordinatorene har en avsatt tid til å utføre arbeidet på som er begrenset, og de jobber en god del deltid. Det kan få merkbare konsekvenser for dem, hvis de ikke får hjelp akkurat når de

ber om det, sett i forhold til deres akseptanse av programmet. Determinant tilretteleggende forhold styrkes ved begrenset og middels erfaring (0-4 år), og svekkes for de med mer enn 4 års erfaring. Venkatesh et al (2003) sier effekten på tilretteleggende forhold blir sterkere for arbeidere ved økende erfaring.

**Indikator tid nok til å bruke ACOS IP kombinert med alder.** Fra 25-34 år er det en stor overvekt (53%) som ikke har tid nok, som kan indikere at de yngste kjenner på det å være nyansatt, i forhold til mengde ansvarsoppgaver. De mellom 55-66 år har tilsvarende resultater, og har mest sannsynlig en opplevelse av bedre tid. Fra 35-44 år øker andelen av de som ikke har tid nok til 62%, og prosenten går litt ned for de mellom 45-54 år. Opplevelsen av å ikke ha tid til å bruke ACOS IP er altså sterkest for de mellom 35-54 år, som er en aldersperiode som regnes som den gyldne arbeidstid. De har god kompetanse og har høy belastning. Determinant tilretteleggende forhold styrkes for middelaldrende (mellom 35-54 år), og svekkes for yngre plankoordinatorer (under 34 år) og eldre plankoordinatorer (over 54 år).

**Om tid nok til å bruke ACOS IP sett i forhold til erfaring med bruk av ACOS IP.** For de med mindre enn ett års erfaring uttrykker halvparten at de har mangel på tid (52% enig og 26% uenig). For de med 1-4 års erfaring opplever dette enda sterkere (59-62%). For de mellom 4-6 år, synker prosentantall til 42% med 37% nøytrale svar som er spesielt høyt. De som har mer enn 6 års erfaring har spesielt høy opplevelse av dårlig tid med 70%, og er nok de med mest ansvar, og høyest belastning. Opplevelse av mangel på tid kan ha mange årsaker, som for eksempel mangel på tildeling av økte ressurser ved lovfesting av rettighet fra ledelse og myndigheter, liten tilgang til koordinatorer, og opplevelse av at koordinatorjobben i seg selv krever mye tid for å kunne gjøre en god jobb. Når dette settes under press er det større mulighet for at det kan skje en avgrensning og standardisering av koordinator rollen for å rekke alt som skal gjøres (Breimo et al.2015, s. 154). Alle alder- og erfaringsår grupper opplever mangel på tid, men det oppleves spesielt sterkt for de mellom 35-54 år, og for de med mer enn 6 års erfaring. Determinant tilretteleggende forhold styrkes ved begrenset og middels erfaring (0-4 år), og svekkes for de med mer enn 4 års erfaring.

## **6.4 På hvilken måte påvirker ledelsen og koordinerende enhet plankoordinatorernes brukeradopsjon av ACOS IP?**

### **6.4.1 Forankring**

Det finnes i dag færre individuelle planer enn det myndighetene antar har behov for en IP. Myndighetene anslo at om lag 90 000 mennesker hadde rett til en IP når ordningen med IP ble fremmet. Konsulentfirmaet Rambøll (2011, s. 18) konkluderte i 2011 at knapt 29000 hadde en IP. Årsakene til det kan være informasjonen om IP og at forankringen i kommunene er mangelfull. Breimo et al. (2015) beskriver at det er store variasjoner i hvordan kommunene tolker rettighetene for IP, og at de i noen kommuner har høy terskel for å få innvilget en IP. Det kan tyde på at den politiske forankringen ikke har nådd tilstrekkelig ut til enhetene, og at IP ikke er blitt så vellykket som det hadde intensjon om å være. Det vil nok igjen kunne påvirke hvordan enkeltindividet oppfatter ordningen med individuell plan, og arbeidet rundt dette.

Kommunene er pliktet ifølge helse- og omsorgstjenesteloven § 7-3 til å ha en koordinerende enhet (KE). Fra intervjuene er KE ulik organisert i kommunene. Rambøll (2017, s. 38) beskriver ut fra deres kartlegging at det finnes noen kommuner som ikke har en fungerende KE. Det skal være en fast leder av KE. Når KE behandler søknader om IP, er det som regel ulike tverrfaglige enhetsledere som er representert i KE utvalget for å vurdere søknadene. Forankringen til arbeidet rundt IP er som regel størst blant de enhetene som er representert i KE.

### **6.4.2 Implementering**

Når kommuneledelsen har gått til innkjøp av et program, er det forventinger om at det brukes. Informantene forteller at det er ett internt krav om å bruke ACOS IP. Når et produkt blir kjøpt, må det også legges inn tilstrekkelig med midler for at implementeringsfasen skal bli god, og tilrettelegge forhold slik at brukerne av programmet ser at det kan hjelpe dem i arbeidsoppgavene de utfører (Daim et al., 2016). En informant sier at tid er økonomi, at det er viktig at det er aksept for å bruke tid, ressurser både ved opplæring og videre kompetanse. Vigerust & Steria (2017) sier at ledelsen må si noe om hvor viktig implementeringen er, og at de selv må være aktive for å oppnå brukeradopsjon. Involvering av brukere av programmet er viktig for at de skal få et eierskap til programmet. En av informantene ble ansatt i en 100% stilling til å være systemadministrator, og mener at det var en av suksesskriteriene for implementering.



Det kan oppstå motstand blant plankoordinatorerne når ledelsen påtvinger dem ett nytt program i en allerede hektisk hverdag. Jacobsen & Thorsvik (2013, s. 392.) forklarer at det kan være flere årsaker til at motstanden oppstår, men sentrale elementer er ofte frykt for det ukjente, at det skaper en usikkerhet i den til vanlige trygge arbeidssituasjonen, og tvil om en klarer å mestre de nye arbeidsoppgavene. Yrkesidentiteten kan bli truet og det kan også oppleves en forskyvning av makt. Subkultur i en gruppe kan også påvirke negativt (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Ansatte vil ha ulike holdninger til teknologi og noen er tidlig ute med å ta i bruk ny teknologi (early adopters), mens andre er mer avventende (late adopters) og ønsker ikke å endre praksis før teknologien bli mer anerkjent og utbredt (Sørli et al., 2010).

Organisasjoner har en tendens til å forholde seg likegyldig til endring eller forbli som før, det kalles organisasjons treghet (Christensen & Sigerstad, 2011, s. 17). Når en organisasjon endrer arbeidsprosesser kan det være ved for eksempel en innovasjon. Dette kan være for å effektivisere, men også for økt kvalitet på tjenester (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 384). Det kan gjenspeile seg i hvorfor kommunene velger å ta i bruk et nytt digitalt verktøy. Det kan også ligge politiske føringer fra regjeringen om at helsetjenester skal være i stor grad være digitalt, slik helse- og omsorgsministeren Bent Høye påpeker: *"I fremtiden skal det være like enkelt, sikkert og naturlig å ha kontakt med helsetjenesten på nett, som det i dag er å bruke nettbank"* (Regjeringen, 2017).

Det må være nok tid og ressurser til å utføre nye arbeidsprosesser. Det er mange plankoordinatorer som påpeker at det er mangel på tid til å gjøre et godt planarbeid. I analysens krysstabell "jeg har ikke tid nok til å jobbe med ACOS IP" krysset med erfaring med ACOS IP, er det mange som uttrykker at de ikke har tilstrekkelig med tid i arbeidet. Mange opplever at det stadig blir flere arbeidsoppgaver som skal utføres. Rambøll (2017) skriver at koordinatorrolle får begrensede rammebetingelse og har liten tid til å utføre sine arbeidsoppgaver. Dette fører til at det blir et stort arbeidspress og at en må prioritere arbeidsoppgaver, og en av informantene forteller da at planarbeidet ofte blir prioritert ned. Sørli et al. (2010) skriver at det er vanskelig å frigjøre tid til implementasjon hvis en har tidspress og andre forpliktelser. Det er kommuneledelsen som har ansvaret for å sørge for at plankoordinatorerne føler de har tilstrekkelig med kompetanse til å ivareta de oppgavene de ansatte er pålagt å utføre. Da hjelper det ikke bare å ha tid til å være med på opplæring, men også disponert tid til å øve i programmet. En informant forteller at ACOS IP koster mer enn det smaker, han påpeker at det er mye jobb å hele tiden holde en plan oppdatert.

### **6.4.3 Tildeling og opplæring**

I KE bestemmes det som regel hvem som skal være plankoordinator til den aktuelle planen. Utfra gjennomførte intervju kan det virke som noen plankoordinatorer blir påtvunget et ansvar de selv ikke ønsker. KE prøver å finne de som er mest positive og finne det mest naturlige valget av plankoordinator ut i fra tidligere kontakt med kommunen. Når det velges plankoordinator må de ta hensyn til hvor mange planer de ulike plankoordinatorene har. Det må fordeles jevnt og etter kapasitet. Rambøll (2017) beskriver i deres rapport at det er mangelfull kompetanse som er årsaken til at det er få plankoordinatorer. Plankoordinator bør ha kompetanse med habilitering for å jobbe med planen på mest hensiktsmessig måte (Rambøll, 2017).

En kommuneoverlege i rapporten til Rambøll (2017) sier at planeiere trenger motivatorer i arbeidet. Ergoterapeutene er flinkest til å jobbe med "hendene på ryggen", men de mangler den pedagogiske kompetansen. Det er kanskje derfor det er vanskelig å finne de riktige plankoordinatorene, og at de ikke føler de har tilstrekkelig kompetanse det første året.

En informant forteller hvor viktig det er med personlig innstilling for å få til planarbeidet, for det er ikke alle ansatte som synes at IP er et nyttig verktøy. Bjerkan (2009, s. 8) beskriver at flere plankoordinatorer føler de ikke har fått et klart mandat til oppgaven. Uten tilstrekkelig med mandat vil det kunne forårsake usikkerhet for oppgaven som plankoordinator.

Det er KE som har opplæring og veiledningsansvaret på IP, men dette blir som regel delegert videre. Det er allikevel viktig at KE informerer om hva de forventer av koordineringsrollen. Breimo et al. (2015) skriver at det finnes ulike forventninger til koordinatorrollen og hvordan oppdraget bør utføres. Det kan tyde på at plankoordinator utfører oppdraget på forskjellige måter. Rolleavklaring kan fremheves i et opplæringskurs for de som ikke tidligere har vært plankoordinator. Kunnskapsgrunnlaget rundt IP og det juridiske rammeverket er viktig å ha med seg inn i IP arbeidet.

### **6.4.4 Støttende ledelse**

Vi spurte plankoordinatorene om de opplevde at enhetsledelsen var støttende til bruk av ACOS IP. Der svarte 45% at de var enig og 12% svarte at de var sterkt enig (32% svarte verken eller). Det kan indikere at 57% av plankoordinatorene opplever at enhetslederne er støttende til bruk av programmet, og at det er en av flere viktige oppgaver i hverdagen.

Ledelsen har et ansvar for å følge opp planarbeidet på en god måte. Det er også et indirekte ansvar at det er avsatt nok ressurser til systemadministrator og IKT hjelp når problemene oppstår. Utfra intervjuene er det stor variasjon hvor tilgjengelige de er. Noen er ansatt i 100% med noen tilleggsoppgaver, mens andre har en noe mindre stillingsprosent. Noen trenger mer bistand enn andre. Vigerust & Steria (2017) sier at ledelsen bør alliere seg med superbrukere eller andre ambassadører, og at brukerne må få hjelp når de har behov for det.

Rambøll (2017) skriver at flere kommuner har gått over til elektronisk plan og at dette gir ledelsen en mulighet til å kontrollere og vurdere hvordan planarbeidet følges opp. Her kan de hente ut aktivitetsstatistikk som kan vurdere hvor godt en jobber med planarbeidet i kommunen.

## **6.5 Forskningsbegrensninger**

Tverrsnitts design har sine forskningsmessige begrensninger ved at det er problematisk å avdekke årsakssammenhenger mellom fenomener. Det vil si om ett fenomen påvirkes av ett eller flere andre fenomener. Begrenset med tid og ressurser gjør at denne type design ble valgt i dette prosjektet (Johannessen et al., 2010, s. 75).

Manglende forskererfaring vil påvirke reliabiliteten i prosjektet, spesielt for den kvalitative delen der forskeren er ett instrument med sine erfaringer og tolkninger (Johannessen et al., 2010, s. 229). Som studenter uten lang erfaring kan vi likevel kompensere noe ved å styrke reliabiliteten gjennom inngående beskrivelse av konteksten og fremgangsmåten for hele forskningsprosessen (Johannessen et al., 2010, s. 229-230).

## 7 KONKLUSJON

Hensikten med studiet har vært å se nærmere på hvilke hovedfaktorer som påvirker plankoordinatorenes brukeradopsjon av ACOS IP. Resultatene kan være representative for andre kommuner som bruker ACOS IP, og viser hovedfaktorer som er funnet for å kunne oppnå brukeradopsjon hos plankoordinatorer:

✓ Enkelt å lære	✓ Opplevelse av nytteverdi ved digitalisering
✓ Motta tilstrekkelig opplæring	✓ Kompetanse for opplæring av planeiere
✓ Enkelt å bruke	✓ Øvelsestid med programmet
✓ Motvirke angst for teknologi	✓ Forankring hos ledelse
✓ Tilgjengelig tid	✓ Tilgjengelig brukerstøtte
	✓ Alder og erfaring styrker/svekker påvirkning for akseptanse av program

Når en kommune digitaliserer sine tjenester og velger å satse på elektronisk IP med programvaren ACOS IP, gjør de ett valg som påvirker mange plandeltakere i kommunen. Elektronisk IP er sektorovergripende og berører mange nivåer og enheter. Hvis ikke individuell plan er godt forankret på alle kommunale nivåer blir det problematisk å få til en god implementasjon. Det er derfor behov for en implementeringsstrategi som kan aksepteres av de ansatte. Plankoordinatorene må tas med som en av interessentene i prosjektet. Siden det er en kostnadsinvestering for kommunene å ta i bruk et slik program, er det naturlig at de ønsker å realisere gevinster ved bruk av programmet.

Ledelsen må fange interesse hos brukerne av programmet og involvere de i implementeringsprosessen, og hjelpe nyansatte med å komme i gang med programmet på en god måte. Plankoordinatorer intensjon om bruk av programmet, som påvirkes av deres holdninger, er avhengig av ulike påvirkningsfaktorer som må adresseres. På den måten kan plankoordinatorenes motstand mot programmet forebygges og håndteres. Motstand fra brukere er en naturlig del av enhver endringsprosess.

Våre resultater viser at plankoordinatorene har høy utdanning. Dette bekreftes av tidligere forskning som sier det er vanskelig å finne plankoordinatorer med riktig kompetanse. Ledelsen må sette av tilstrekkelig med midler til opplæring i programmet for at plankoordinator kan bli trygge, og ledelsen har ansvar for å formidle ledelsens forventinger til rollen som

plankoordinator, og hvilket mandat de har. Oppfølgingen fra ledelsen skal sikre at de ansatte forstår hvorfor elektronisk IP innføres, og opparbeide kompetanse via opplæring og individuell øvingstid for å bruke programmet, altså oppnå høy grad av brukeradopsjon. Opplæringsstrategi må evalueres for å sikre at plankoordinatorerne opplever at de har oppnådd tilstrekkelig med kompetanse i de to første årene. Plankoordinatorerne har delte erfaringer om de synes programmet er enkelt å bruke, og om det er enkelt å lære. Dette vil påvirkes av tidligere erfaringer med teknologi. Lavterskeltilbud om opplæring for de som strever er et godt eksempel på tiltak som bidrar til økt trygghet. Koordinerende enhet kan sikre at kompetansenivået blir ivaretatt når kontinuitet i arbeidet er mangelfullt. Flere opplever at tidsmangel er en faktor som begrenser deres bruk av programmet. Rollen som plankoordinator er ofte en birolle i tillegg til deres vanlige stilling. Å følge opp en eller flere planer kan være en påkjenning når arbeidstiden ikke strekker til.

Flere informanter påpekte at aktiviteten i ACOS IP ofte er varierende, og planeierne deler seg i en aktiv og en passiv gruppe. Elektronisk plan gir mulighet for økt nytte, brukermedvirkning og en mer levende plan hvis planeier er aktiv. Individuell plan passer veldig godt for enkelte, men noen ganger trenger planeier kun en koordinator.

Plankoordinator lærer opp planeier i ACOS IP. En av tre plankoordinatorer som har mindre enn to års erfaring mener at de ikke har tilstrekkelig kompetanse til å lære opp planeier. Dette vil kunne påvirke aktiviteten i programmet og redusere brukermedvirkning og samhandling. Tiltak kan iverksettes for å sikre nødvendig og tilstrekkelig opplæringskompetanse hos plankoordinator, og at systemadmin. kan være med på førstegangssamtale med planeier/pårørende. Flere plankoordinatorer føler seg også utrygge i rollen med å lede ansvarsgruppemøte, og er bekymret for å gjøre feil med andre faggrupper og planeier/pårørende tilstede. Å ha veileder tilstede som rollemodell og støtte kan skape økt trygghet før/under/etter møtet. Tilgjengelig support fra systemadm. har en viktig funksjon med å trygge plankoordinator i arbeidet. De må være proaktive og vise de er tilgjengelige ved behov for hjelp.

Vi har noen forslag til hvordan studiets resultater kan videreføres i nye studier, så vi vedlegger noen aktuelle perspektiver:

- Studier om elektronisk IP kan bidra til økt nytteverdi for brukere av individuell plan.
- Kvalitative/kvantitative studier kan fortelle mer om hvordan "angst for teknologi" påvirker akseptanse av elektronisk IP, og da spesielt innen helsesektoren.

- Studier om elektronisk IP og akseptanse i kommuner kan utføres med ett større utvalg, som kan være uavhengig av elektronisk IP leverandør.
- Organisasjonsstudie kan gjennomføres som årsaksfaktorer til at kommuner ikke ennå har kommet i gang med elektronisk IP.

## REFERANSELISTE

- Ammenwerth E., Iller C., Mahler C. (2006). IT-adoption and the interaction of task, technology and individuals: a fit framework and a case study. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 2006 6:3. Hentet fra <https://doi.org/10.1186/1472-6947-6-3>
- Bagozzi, R.P. (2007). The Legacy of the Technology Acceptance Model and a Proposal for a Paradigm Shift, *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 244-254. Hentet fra <http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2016/04/2007-bagozzi-jinfosystems.pdf>
- Bjerkan, J. (2009). *De vil de vil, men de får det ikke til!!* Paper presentert på NSF konferanse. Hentet fra <https://www.nsf.no/Content/200171/Jorunn%20Bjerkan.pdf>
- Bjerkan, J., Richter, M., Grimsmo, A., Hellesø R. and Brender J. (2011). *Integrated care in Norway: the state of affairs years after regulation by law*. (Doktorgradsavhandling) Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU) Trondheim. Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/1954194>
- Bjerkan J., Hedlund M., Hellesø R. (2014) *Patients' contribution to the development of a web-based plan for integrated care-a participatory design study*. (Doktorgradsavhandling) Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim. Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/1954194>
- Bjerkan J., Vatne S., Hollingen A. (2014) *Web-based collaboration in individual care planning challenges the user and the provider roles –toward a power transition in caring relationships*. (Doktorgradsavhandling) Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim. Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/1954194>
- Breimo, J. P., Normann, T., Sandvin, J. T. & Breimo, H. (2015). *Individuell plan, samspill og unoter*. Oslo: Gyldendal akademisk
- Bygstad, B. (2015) The Coming of Lightweight IT. *ECIS 2015 Completed Research Papers*. Paper 22. ISBN 978-3-00-050284-2. Hentet fra [http://aisel.aisnet.org/ecis2015\\_cr/22](http://aisel.aisnet.org/ecis2015_cr/22)
- Christensen, K. & Sigerstad, S. H. N. (2011). *Hvilke prosesser beskrives i organisasjoner som opplever en vellykket implementering av online IP?* (Mastergradavhandling, Universitetet i Nordland) Hentet fra [https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/140439/Christensen\\_Kari\\_Sigerstad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/140439/Christensen_Kari_Sigerstad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative and Mixed methods approaches*. Sage publications Inc. Hentet fra <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/10/Creswell-Cap-10.pdf>
- Creswell, J. W. & Clark P. V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. California: Sage publications INC. Hentet fra <https://play.google.com/books/reader?id=eTwmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=no&pg=GBS.PT6>

- Daim, T. U., Behkami, N. A., Basoglu N., K k O. M. & Hogaboam L. (2016). *Healthcare Technology Innovation Adoption*. Springer international publisher. Hentet fra <http://jakebellows.com/lib/download/id=970262&type=file>
- Datatilsynet. (2018). Veileder for databehandleravtale. Hentet fra: <https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-skjema/veiledere/databehandleravtale/?print=true>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13(3), 319-340. DOI: 10.2307/249008
- Djamasbi, S., Fruhling, A.L., Loiacono, E. (2009). The Influence of Affect, Attitude and Usefulness in the Acceptance of Telemedicine Systems. *Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 10(1). Hentet fra <http://digitalcommons.wpi.edu/uxdmrl-pubs/14>
- England, I. & Stewart, D. (2007). Executive management and IT innovation in health: identifying the barriers to adoption. *Health informatics journal*, Vol 13(2), 75-87. Doi:10.1177/1460458207076462
- Graneheim, U.H. & Lundman, B. (2003). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures, measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 2004 (24), 105-112. doi:10.1016/j.nedt.2003.10.001
- Grøndalen,  . (2016, 8. juni). Når digitalisering ikke gir de forventede effekter. *Linkedin*. Hentet fra <https://no.linkedin.com/pulse/n%C3%A5r-digitalisering-ikke-gir-de-forventede-effekter-%C3%B8yvind-gr%C3%B8ndalen>
- Grøndalen,  . (2016, 25.oktober). Er endringsmotstand negativt? *Linkedin*. Hentet fra [https://www.linkedin.com/pulse/er-endringsmotstand-negativt-%C3%B8yvind-gr%C3%B8ndalen?trk=portfolio\\_article-card\\_title](https://www.linkedin.com/pulse/er-endringsmotstand-negativt-%C3%B8yvind-gr%C3%B8ndalen?trk=portfolio_article-card_title)
- Helsedirektoratet. (2017). *Veileder om individuell plan og koordinator. IS-2651*. Hentet fra <https://helsedirektoratet.no/retningslinjer/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator/seksjon?Tittel=individuell-plan-og-koordinator-6935>
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2008-2009). *Samhandlingsreformen*. (Meld. St. 47 2008-2009). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/d4f0e16ad32e4bbd8d8ab5c21445a5dc/no/pdfs/stm200820090047000dddpdfs.pdf>
- Helse- og omsorgstjenesteloven. (2012). Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. av 1 januar 2012. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30>
- Holme I. M. & Solvang B. K. (1996). *Metodevalg og metodebruk*. Tano Aschehoug forlag. Hentet fra: [https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb\\_digibok\\_2008071704110](https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digibok_2008071704110)
- Hsieh, H-F. & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1049732305276687>
- Jacobsen D.I. & Thorsvik J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Oslo: Fagbokforlaget



- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag
- Kaarbø, E. (2009). Kombinerte metoder. *Sykepleien forskning*, 4(3), 244-248. Hentet fra <https://sykepleien.no/forskning/2009/10/kombinerte-metoder>
- Keute, A.-L. & Drahus, K. M. (2017). *Livslang læring 2008-2017. Resultater fra lærevilkårsmonitoren*. (SSB Rapport 2017/23). Hentet fra [https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/317598?\\_ts=15dacd16b80](https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/_attachment/317598?_ts=15dacd16b80)
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2017). *Digitaliseringsrundskrivet*. (Rundskriv Nr: H-7/17). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id2569983/>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Langørgeren, A., Løkken, S. A. & Aaberge, R. (2015). Gruppering av kommuner etter folkemengde og økonomiske rammebetingelser 2013. (Rapporter 2015/19). Hentet fra [https://www.ssb.no/offentlig-sektor/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/225199?\\_ts=14ce4c230d0](https://www.ssb.no/offentlig-sektor/artikler-og-publikasjoner/_attachment/225199?_ts=14ce4c230d0)
- Lorenzi, N. M. & Riley, R. T. (2000). Managing change, an overview. *Journal of the American Medical Informatics Association* 7(2), 116-124. Hentet fra <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC61464/>
- Lund, T. & Haugen, R. (2006). *Forskningsprosessen*. Oslo: Unipub forlag
- Min, Q. & Shenghua X. (2007). *An Extended Expectation Confirmation Model for Information Systems Continuance*. International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, Sept. 2007, pp.3879-3882. Hentet fra [https://bibsys-almaprimo.hosted.exlibrisgroup.com:443/UBA:default\\_scope:TN\\_ieee10.1109/WICOM.2007.959](https://bibsys-almaprimo.hosted.exlibrisgroup.com:443/UBA:default_scope:TN_ieee10.1109/WICOM.2007.959)
- Morris, M.G., & Venkatesh, V. (2000). Age Differences in Technology Adoption Decisions: Implications for a Changing Workforce. *Personnel Psychology*, 53, 375-403. Hentet fra [http://www.vvenkatesh.com/wp-content/uploads/2015/11/PP\\_Morris\\_Venkatesh.pdf](http://www.vvenkatesh.com/wp-content/uploads/2015/11/PP_Morris_Venkatesh.pdf)
- Morse, J.M., Barrett, M., Mayan, M. Olsen, K & Spiers, J. (2002). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods* 1(2). Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/160940690200100202>
- NSD. (2018). *Forske på egen arbeidsplass*. Hentet fra [http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen\\_arbeidsplass.html](http://www.nsd.uib.no/personvernombud/hjelp/forskningstema/egen_arbeidsplass.html)
- Pasient- og brukerrettighetsloven. (2001). Lov om pasient og brukerrettigheter av 1 januar 2001. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63>
- Plude, D. J., & Hoyer, W. J. (1986). Age and the selectivity of visual information processing. *Psychology and Aging*, 1(1), 4-10. Hentet fra <http://dx.doi.org/10.1037/0882-7974.1.1.4>

Polit, D. F., Beck, C. T. (2004). *Nursing research principles and methods*. Philadelphia: Lippincott, Williams & Wilkins. Hentet fra [https://books.google.no/books?id=5g6VttYWnjUC&pg=PA63&hl=no&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.no/books?id=5g6VttYWnjUC&pg=PA63&hl=no&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)

Polit, D. F. & Hungler, B. (1999). Nursing intervention for management of patients with dyspnea at emergency units in Baghdad hospitals. *Nursing Research: Principle and Method*. Philadelphia: Lippincott Company

Rahimi, N., & Jetter, A. (2015). Explaining health technology adoption: Past, present, future. In 2015 Portland International Conference on Management of Engineering and Technology (PICMET) (pp. 2465–2495). Hentet fra [https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1065&context=etm\\_fac](https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1065&context=etm_fac)

Rambøll. (2011). *Kartlegging av individuelle planer i landets kommuner*. Utarbeidet av Rambøll på oppdrag fra helsedirektoratet. Hentet fra <https://slag.no/wp-content/uploads/2016/09/kartlegging-av-individuelle-planer-i-landets-kommuner.pdf>

Rambøll. (2017). *Kartlegging av helse- og omsorgstjenestetilbudet til voksne med habiliteringsbehov i kommunene*. Utarbeidet av Rambøll på oppdrag fra helsedirektoratet. Hentet fra <https://helsedirektoratet.no/Documents/Individuell%20plan,%20rehabilitering%20og%20habilitering/Kartlegging%20av%20helse%20og%20omsorgstjenestetilbudet%20til%20voksne%20med%20habiliteringsbehov%202017.pdf>

Regjeringen. (2017). *Regjeringen fortsetter å digitalisere helsetjenesten*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/regjeringen-fortsetter-a-digitalisere-helsetjenesten/id2575051/>

Sandvold, C. & Moldesæter R. (2012). *Bruk av nettbasert individuell plan fra planeier sitt perspektiv*. (Mastergradavhandling, Universitetet i Agder). Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/138605/Christine%20Sandvold%20oppgave.pdf?sequence=1>

Spil, A.M.T., LeRouge, C., Trimmer, K. and Wiggins, C. (2011) *Back to the future of IT adoption and evaluation in healthcare*. *Int. J. Healthcare Technology and Management*, Vol. 12, No. 1, pp.85–109.

Stensaker, I. G., Falkenberg, J. & Grønhaug, K. (2004). Iverksetting av endring: Fra mange meninger til koordinert handling. *MAGMA*, 2004(4). Hentet fra <https://www.magma.no/iverksetting-av-endring-fra-mange-meninger-til-koordinert-handling>

Strand, L.M. (2016). *Ivaretagelse av individuell plan i koordinerende enhet i Oslo kommune*. (Masteroppgave, Høgskolen i Sør-Øst Norge). Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/2429560/16Liv%20Marit%20Strand.PDF?sequence=1>

Sørli, M., Ogden, t., Solholm, T. & Olseth, A. R. (2010). Implementeringskvalitet- om å få tiltak til å virke: En oversikt. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 47(2), 315-321. Hentet fra [http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks\\_id=109905&a=3](http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=109905&a=3)

Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 2000 INFORMS, 11(4), 342–365.

Venkatesh, V & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision sciences*, Vol 39(2), 273-315. Hentet fra <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>

Venkatesh, V, Morris, M.G., Davis B.G. Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478

Vigerust, E. & Steria, S. (2017, 27. mars). Gevinstrealisering i samhandlingsprosjekter. *Computerworld*. Hentet fra <http://www.cw.no/artikkel/kronikk/kronikk-gevinstrealisering-samhandlingsprosjekter>

WHO. (2018). *eHealth at WHO*. Hentet fra <http://www.who.int/ehealth/about/en/>

## VEDLEGG

1. Godkjenning fra Fakultetets etiske komite (FEK)
2. Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)
3. Informasjonsbrev intervju
4. Forespørsel til kommuner og samtykke for intervju
5. Intervjuguide
6. Godkjent endringsmelding fra NSD
7. Informasjonsskriv til spørreskjema
8. Samtykke fra kommuner for spørreskjema
9. Spørreskjema

### Vedlegg 1: Godkjenning Fakultetets etiske komite (FEK)

**Kommentar:** Fek behandlet 18.10.17.din søknad om etisk godkjenning av prosjektet "Hvilke hovedfaktorer begrenser koordinatorenes adopsjon ved bruk av ACOS IP"? Søknaden godkjennes under forutsetning av godkjenning fra NSD.

Lykke til!

Mvh

Fek

**Karakter:**

**Evaluerings:** Godkjent

## Vedlegg 2: Godkjenning Norsk senter for Forskningsdata (NSD)



Santiago Martinez  
Postboks 422  
4604 KRISTIANSAND S

Vår dato: 01.11.2017

Vår ref: 56611 / 3 / STM

Deres dato:

Deres ref:

### Forenklet vurdering fra NSD Personvernombudet for forskning

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 15.10.2017.  
Meldingen gjelder prosjektet:

56611	<i>Adopsjon av ACOS Individuell plan hos koordinatorene</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Agder, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Santiago Martinez</i>
Student	<i>Kaja Hvitstein-Strøm</i>

### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet med vedlegg, vurderer vi at prosjektet er omfattet av personopplysningsloven § 31. Personopplysningene som blir samlet inn er ikke sensitive, prosjektet er samtykkebasert og har lav personvernulempe. Prosjektet har derfor fått en forenklet vurdering. Du kan gå i gang med prosjektet. Du har selvstendig ansvar for å følge vilkårene under og sette deg inn i veiledningen i dette brevet.

### Vilkår for vår vurdering

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet
- krav til informert samtykke
- at du ikke innhenter [sensitive opplysninger](#)
- veiledning i dette brevet
- Universitetet i Agder sine retningslinjer for datasikkerhet

### Veiledning

#### Krav til informert samtykke

Utvalget skal få skriftlig og/eller muntlig informasjon om prosjektet og samtykke til deltakelse.  
Informasjon må minst omfatte:

- at Universitetet i Agder er behandlingsansvarlig institusjon for prosjektet
- daglig ansvarlig (eventuelt student og veileder) sine kontaktopplysninger
- prosjektets formål og hva opplysningene skal brukes til

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS    Harald Hårfagres gate 29    Tel: +47-55 58 21 17    nsd@nsd.no    Org.nr. 985 321 884  
NSD – Norwegian Centre for Research Data    NO-5007 Bergen, NORWAY    Faks: +47-55 58 96 50    www.nsd.no

- hvilke opplysninger som skal innhentes og hvordan opplysningene innhentes
- når prosjektet skal avsluttes og når personopplysningene skal anonymiseres/slettes

På nettsidene våre finner du mer informasjon og en veiledende mal for [informasjonsskriv](#).

#### **Forskningsetiske retningslinjer**

Sett deg inn i [forskningsetiske retningslinjer](#).

#### **Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet**

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringsskjema.

#### **Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet**

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

#### **Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt**

Ved prosjektslutt 01.07.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

### **Gjelder dette ditt prosjekt?**

#### **Dersom du skal bruke databehandler**

Dersom du skal bruke databehandler (ekstern transkriberingsassistent/spørreskjemaleverandør) må du inngå en databehandleravtale med vedkommende. For råd om hva databehandleravtalen bør inneholde, se [Datatilsynets veileder](#).

#### **Hvis utvalget har taushetsplikt**

Vi minner om at noen grupper (f.eks. opplærings- og helsepersonell/forvaltningsansatte) har [taushetsplikt](#). De kan derfor ikke gi deg identifiserende opplysninger om andre, med mindre de får samtykke fra den det gjelder.

#### **Dersom du forsker på egen arbeidsplass**

Vi minner om at når du [forsker på egen arbeidsplass](#) må du være bevisst din dobbeltrolle som både forsker og ansatt. Ved rekruttering er det spesielt viktig at forespørsel rettes på en slik måte at frivilligheten ved deltakelse ivaretas.

Se våre nettsider eller ta kontakt med oss dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Marianne Høgetveit Myhren

## Vedlegg 3: Informasjonsbrev intervju

Til kommunenes koordinerende enhet v/Leder

Hei!

Vi er to masterstudenter på Helse- og sosialinformatikk studiet ved UIA.

Vi er i gang med masteroppgaven på 3.året og skal skrive om brukeradopsjon hos plankoordinatorer ved bruk av ACOS IP.

Vi sender søknad om tillatelse til å gjennomføre intervju med informant, og innhente data, hvis dere ønsker å delta.

Vedlegger problemstilling og forskningsspørsmål som vi ønsker å undersøke nærmere.

### Foreløpig problemstilling:

*Hvilke faktorer påvirker koordinatorenes adopsjon ved bruk av ACOS IP?*

Forskningsspørsmålene vil belyse adopsjon av ACOS IP fra ulike aktørers perspektiver. Vi vil også se på hvordan faktorer som alder, kjønn og erfaring påvirker brukeradopsjon av ACOS IP.

1. I hvilken grad påvirker kommunen plankoordinatorenes adopsjon av ACOS IP?
2. I hvilken grad påvirker koordinerende enhet plankoordinatorens adopsjon av ACOS IP?
3. I hvilken grad påvirker plankoordinator selv adopsjon av ACOS IP?
4. I hvilken grad påvirker planeiere/pårørende plankoordinatorenes adopsjon av ACOS IP?
5. På hvilken måte påvirker kjønn, alder og erfaring plankoordinatorenes bruk av ACOS IP?

### Valg av informanter:

Det er ønskelig med 1 informant

En informant vil være en plankoordinator for en planeier som bruker ACOS IP

**Følgende inklusjonsvilkår må være oppfylte:**

- Har en plankoordinatorrolle ved individuell plan
- Har erfaring helst over 2 år med å være plankoordinator
- Må ha helst 2 års erfaring med bruk av ACOS IP
- Snakker/skriver flytende norsk

**Ønsket tidspunkt for gjennomføring:**

Intervju ønskes gjennomført i 30.11, 01.12, 4.12 eller 5.12 etter nærmere avtale, og vil vare ca 30-45 min.

---

**Til informasjon**

Vi har fått godkjenning fra Universitet i Agder fakultetets etiske komite (FEK) og Norsk senter for forskningsdata (NSD) til å gjennomføre intervjuene.

Vi håper dere stiller dere positive til dette studiet, som vi håper skal kunne belyse problemstillingen best mulig før det sendes ett spørreskjema til alle ACOS IP kunder i jan/febr.

Vi vektlegger at all informasjon som oppgis til oss vil bli anonymisert, og kan ikke spores tilbake til dere.

Med vennlig hilsen

Ståle Hagen, 98218780

Kaja Hvitstein-Strøm. 91527813



## Vedlegg 4: Samtykke fra kommuner for intervju

### Forespørsel om deltakelse i undersøkelse

1) **Tittel på studien:**

Brukeradopsjon av ACOS individuell plan hos plankoordinatorene

2) **Bakgrunn og hensikt:**

Vi er 2 studenter som holder på å skrive vår masteroppgave ved UIA. Vi ønsker å undersøke nærmere faktorer som kan begrense bruk av programmet ACOS IP, og i den sammenheng belyse hva som kan fremme en tilsvarende bruk av programmet.

**Hensikten** med studiet er å belyse hvilke hovedfaktorer som kan begrense og fremme brukeradopsjon av ACOS IP.

**Hva innebærer studien:**

Studien innebærer å stille opp på ett intervju.

3) **Mulige fordeler og ulemper:**

**Fordel:** Økt kunnskap om faktorer som påvirker brukeradopsjon ved ACOS IP og erfaring med å være med på et forskningsprosjekt.

**Ulempe:** Delta på ca 30-45 minutters samtale med lydopptak

4) **Hva skjer med informasjonen om deg (informanten):**

Lydopptak er konfidensielt og vil bli slettet 1 juli 2018.

5) **Utlevering av materiale og opplysninger til andre:**

Det er kun deltakere i masterprosjektet og veileder ved UIA som har tilgang til materiale.

6) **Oppbevaring og dato for sletting av data:**

Lydopptak vil bli oppbevart på privat PC som er beskyttet gjennom brukernavn og passord.

Informanter vil få beskjed når dette er gjort.

7) **Hvis du sier ja til å delta i studien, gir du også ditt samtykke til at opplysninger:**

Kan brukes anonymisert ved publisering av masteroppgaven.

8)  **Rett til innsyn og sletting av opplysninger om deg:**

Hvis du sier ja til å delta i studien, har du rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har videre rett til å få korrigert eventuelle feil i de opplysningene vi har registrert. Dersom du trekker deg fra studien, kan du kreve å få slettet innsamlede prøver og opplysninger frem til publikasjons dato.

**9) Frivillig deltakelse:**

Det er frivillig å delta i studien. Du kan når som helst og uten å oppgi noen grunn trekke ditt samtykke til å delta i studien. Dette vil ikke få konsekvenser for din videre behandling. Dersom du ønsker å delta, undertegner du samtykkeerklæringen på siste side. Om du nå sier ja til å delta, kan du senere trekke tilbake ditt samtykke uten at det påvirker din øvrige behandling. Dersom du senere ønsker å trekke deg eller har spørsmål til studien, kan du kontakte prosjektleder/ kontaktperson (se under).

**10) Navn, telefonnummer ~~evt~~ e-mailadresse til leder for undersøkelsen, veileder ~~evt~~ andre som kan gi opplysninger:**

- o Santiago Martinez (Associate Professor i UiA) -[santiago.martinez@uia.no](mailto:santiago.martinez@uia.no)  
Telefon: 37233472
  - o Ståle Hagen (student i Master Helse og Sosialinformatikk UiA)-  
[staalh15@student.uia.no](mailto:staalh15@student.uia.no), mobil 98218780
  - o Kaja Hvitstein-Strøm (student i Master Helse og Sosialinformatikk UiA)-  
[kajah15@student.uia.no](mailto:kajah15@student.uia.no)
- 

**Samtykke til deltakelse i undersøkelsen:**

**Fullt Navn**

-----

**Jeg bekrefter å ha fått og forstått informasjon om studien**

|

-----

**(Signert av prosjektdeltaker evt foresatt, dato)**

**Jeg er villig til å delta i undersøkelsen:**

-----

**(Signert av prosjektdeltaker evt foresatt, dato)**

## Vedlegg 5: Intervjuguide

### Intervjuguide

#### Hensikt

Hensikten med intervjuet er å undersøke grad av brukeradopsjon av ACOS IP fra perspektivet til organisasjonen, koordinerende enhet, koordinatoren og planeier/pårørende.

#### Hvordan intervjuet gjennomføres

Det gjennomføres fire intervjuer: Fire intervju hos en storkommune (Over 20 000 innbyggere).

**Koordinerende enhet/Ledelsen:** Ved å belyse hvordan koordinatoren opplever sin rolle i organisasjonen ved bruk av ACOS IP, og hvilke faktorer som er viktige.

**Planeier/Pårørende:** Ved å undersøke hvordan koordinatorens opplever sin rolle overfor planeier/pårørende ved bruk av ACOS IP, og hvordan det påvirker deres brukeradopsjon.

**Teknologisk:** Hvordan påvirkes koordinatoren av ACOS IP som verktøy i deres arbeid?

#### Inklusjonsvilkår for valg av informanter

- Følgende **inklusionsvilkår** må være oppfylte:
  - Som har en koordinatorrolle ved individuell plan
  - Som har mer enn 2 års erfaring med å være koordinator
  - Må ha helst ha 2 års erfaring med bruk av ACOS IP
  - Snakker/skriver flytende norsk

#### Intervjuet

##### 1. Forberedelser

- Skaffe testperson
- Lydopptaker må bookes, anskaffes og testes før bruk.
- Dersom intervjuet foregår på telefon eller videokonferanse må utstyret testes i forkant.
- **Informert samtykke må være gitt.** Skjema sendes til informantene.

## 2. Før Intervjuene starter

- Formidle overordnet formål med studiet: Fortelle at intervjuet har betydning fra ett forskningsperspektiv for å kunne belyse brukeradopsjon av ACOS IP. Forklare hva som menes med brukeradopsjon.
  - Anonymitet og taushetsplikt.
  - Informere om at vi er ute etter å lære fra dine erfaringer og vi prøver ikke å teste deg eller din organisasjon.
  - Orienterer om at informant kan trekke seg når som helst frem til oppgaven leveres.
  - Fortrolighet og tilgang til forskningsmateriale.
  - Forskerens rett til offentliggjøring og deltakerens adgang til å se transkripsjonen og resultater.
- Avklare bruk av lydopptaker og prosedyre for bruk frem til opptak slettes.
- Avklare om intervjuperson har noen spørsmål før intervjuet begynner.
- Informere om at hvis informant trenger en pause så må hun/han si ifra.
- Informere at vi vil kanskje veilede dem hvis intervjuet går utenfor forskningsområdet.

## 3. Bakgrunnsspørsmål til plankoordinator

- Hvilken type utdanning har du gjennomført?
- Hvor lang erfaring har du som plankoordinator?
- Hvor lang erfaring som bruker av ACOS IP?
- Når ble ACOS IP innført i kommunen?
- Hva er din stillingstittel?
- Er du koordinator for en eller flere planeiere?

<b>4. Kommunens påvirkning på koordinatorens brukeradopsjon av ACOS IP</b>	<b>Determinanter</b>
Hvilke momenter kan være viktige fra kommunens side som kan påvirke koordinatorens arbeid i ACOS IP? <i>Økonomi, tidsbruk, ressurser, politiske trender, prioriteringer.</i>	
Hvordan er ACOS IP er forankret på ledelsesnivå hos de ulike enheter som du kjenner til? <i>Ulik mengde bruk på ulike enheter, kommunikasjon</i>	
Opplever du at du får hjelp med ACOS IP hvis du spør? Kan du utdype eller gi eksempler? <i>Support</i>	Tilretteleggende forhold
Hvem kan hjelpe deg med ACOS IP når du trenger det? <i>Kolleger, Superbruker, ikt, leverandør.</i>	Tilretteleggende forhold
Hvordan er arbeidet med individuell plan organisert i kommunen? <i>Hyppigst brukte enheter, vedtak vs tjeneste</i>	
Hvordan påvirkes arbeidet med ACOS IP av andre nødvendige prioriteringer dere må gjøre? <i>Begrenset tid, hva velges?</i>	

<b>5. Koordinerende enhets påvirkninger på koordinatorens brukeradopsjon av ACOS IP</b>	
Hva er viktig å prioritere for koordinerende enhet sammen med plankoordinator om bruk av ACOS IP? <i>Hvor aktive planer er, kvalitet på planer, hyppig oppfølging, få med planeier, brukerstyring, brukervedvirkning.</i>	Tilretteleggende betingelser
Hvilke prosedyrer har koordinerende enhet som påvirker plankoordinatorenes bruk av ACOS IP? <i>Opplæring, veiledning, støtte, oppfordringer, pålegg.</i>	Tilretteleggende betingelser
Hvordan oppleves samarbeidet mellom koordinerende enhet og koordinator ved bruk av ACOS IP? <i>Rapportering, logging, frihet under ansvar vs noe mer styrende</i>	Tilretteleggende betingelser

Kan du si mer om enhetens beslutning om å ta i bruk elektronisk plan <del>vs</del> tidligere papirbasert plan? <i>Begrunnelser, vurderinger, hvorfor?</i>	Prestasjonsforventning
Opplever du at koordinerende enhet synes det er viktig at du bruker ACOS IP? Kan du utdype svaret? <i>Hvorfor?</i>	Sosial innflytelse
På hvilken måte blir du påvirket av andres bruk av ACOS IP på koordinerende enhet? <i>Rollemodeller, flinke brukere, sosial aksept av programmet</i>	Sosial innflytelse
Hvilke forventninger har du ifht bruker støtte, og hva tilbys i dag? <i>Responstid, holdninger,</i>	Tilretteleggende betingelser

<b>6. Koordinatoren selv sin påvirkning på brukeradopsjon av ACOS IP?</b>	<b>Determinanter</b>
Har du tilstrekkelig med teknisk utstyr i din hverdag til å bruke ACOS IP, og hvis ikke hva er det du tenker du kunne ha nytte av? <i>Pc, Mobil, nettbrett, tilgjengelighet</i>	Prestasjonsforventning
Kan du fortelle hvordan du opplevde første gang å ta i bruk ACOS IP? <i>Lett/Vanskelig?</i>	Forventning om anstrengelse
Er ACOS IP et godt arbeidsverktøy som du ville brukt selv om du opplever det som vanskelig? <i>Utdype hva er godt, og hva er vanskelig, litt mer innsats lette arbeidet</i>	
Hvilke funksjoner bruker du mest i ACOS IP, og opplever du at du mestrer dem? <i>Ulike funksjoner: Mål, Tiltak, Bakgrunnsområder, meldinger osv.</i>	Mestringstro (self-efficacy)
Synes du at du fikk tilstrekkelig med opplæring? Var programmet lett å ta i bruk?	Prestasjonsforventning
Opplever du at ACOS IP bidrar til å forenkle din arbeidshverdag ifht prosedyrer? <i>Samhandling, brukermedvirkning</i>	Forventning om anstrengelse

Hvordan har enhetsleder motivert deg til å ta i bruk ACOS IP? <i>Eierskap, veiledning</i>	Sosial innflytelse
Opplever du at dine kollegaer utnytter ACOS IP sitt fulle potensial? Bruker dere alle funksjoner du kjenner til? <i>Stafettlogg,</i>	Holdninger til system
Tror du dine kollegaer i koordinerende enhet opplever at du utnytter ACOS IP sitt fulle potensial? <i>Funksjoner ikke behov for</i>	Holdninger til system
Hvordan påvirker ACOS IP din effektivitet og din produktivitet i hverdagen? <i>Opplevs bedre/dårligere enn før</i>	Prestasjonsforventning
Opplever du at du har tilstrekkelig med tid i din arbeidshverdag til å utføre arbeidsoppgaver med ACOS IP? <i>Prioriteringer ifht tidsbruk</i>	Prestasjonsforventning
Har du ett generelt ett godt eller mindre godt forhold til bruk av ACOS IP? Hva gir den gode følelsen og hva gir den mindre gode følelsen?	Angst

<b>7. Planeiere/pårørendes påvirkning på koordinatorenes brukeradopsjon av ACOS IP?</b>	<b>Determinanter</b>
Hvem har ansvar for opplæring av ACOS IP hos planeiere?	
Er det obligatorisk for planeier å bruke ACOS IP?	
Hva slags erfaring har du med å involvere planeiere ved bruk av ACOS IP?	Sosial innflytelse
Hvordan blir arbeidet med ACOS IP mottatt av planeierne (Eller deres pårørende?) når de involveres?	Sosial innflytelse
Hvilke krav stilles til planeiere som de må oppfylle i en elektronisk plan? Hvordan fungerer det?	Prestasjonsforventning
Hvilke tilbakemeldinger får dere fra planeier og pårørende om bruk av ACOS IP, og hvordan påvirker det deg?	Forventning om anstrengelse
Kan du si noe om planeiers deltakelse har økt eller minket etter innføringen av ACOS IP? Hva skyldes dette? <i>Brukermedvirkning, brukerstyring</i>	

## 8. Oppsummerende spørsmål

Noen kommuner bruker ACOS IP lite og noen mye. Hva tror du er årsakene til det?

## 9. Avslutning av intervjuene

- Noe du kommer på av informasjon som kunne vært nyttig men som ikke har blitt spurt om?
  - Hvordan har det vært å delta i dette forskningsintervjuet?
  - Si noe om videre behandling av lydopptaket og studiet.
  - Spørre om det kan være interesse å delta i en refleksjonssamtale via tlf/video etter resultatene fra kvantitativ undersøkelse.
- 
- Takke for deltagelse.

## Vedlegg 6: Godkjent endringsmelding NSD

Fra: Håkon Tranvåg <Hakon.Tranvag@nsd.no>

Sendt: 25. januar 2018 11:33:51

Til: Santiago Gil Martinez; Kaja Hvitstein-Strøm

Emne: Prosjektnr: 56611. Adopsjon av ACOS Individuell plan hos koordinatorene

### BEKREFTELSE PÅ ENDRING

Hei, viser til endringsmelding registrert hos personvernombudet 18/01/2018.

Vi har nå registrert ettersendte dokumenter for den elektroniske spørreundersøkelsen, og at utvalget her inkludere ca. 35 kommuner

Personvernombudet forutsetter at prosjektopplegget for øvrig gjennomføres i tråd med det som tidligere er innmeldt, og personvernombudets tilbakemeldinger. Vi vil ta ny kontakt ved prosjektslutt.

Mvh,

--

Håkon Jørgen Tranvåg

Rådgiver | Adviser

Seksjon for personverntjenester | Data Protection Services

T: (+47) 55 58 20 43

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS | NSD – Norwegian Centre for Research Data

Harald Hårfagres gate 29, NO-5007 Bergen

T: (+47) 55 58 21 17

[postmottak@nsd.no](mailto:postmottak@nsd.no) [www.nsd.no](http://www.nsd.no)



## Vedlegg 7: Informasjonsskriv til spørreskjema

### Informasjon om Spørreskjema

#### Egenrapportering av plankoordinatorer om bruk av ACOS IP

##### Hvem er vi?

Vi er studenter ved mastergradstudiet Helse- og sosialinformatikk ved Universitetet i Agder (UIA). Vår veileder for undersøkelsen er Santiago Martinez, førsteamanuensis ved fakultetet for Helse- og idrettsvitenskap ved UIA. Undersøkelsen inngår i vår masteroppgave i sisteåret som skal ferdigstilles i mai 2018.

##### Hva er dette og hvorfor er viktig at du svarer på det?

Vi har fått tillatelse til å gjennomføre undersøkelsen av enhetsleder for koordinerende enhet. Avdelingen du jobber ved vil motta ett eksemplar av oppgaven når den er ferdig.

Spørreskjemaet er utviklet for å kartlegge brukeradopsjon ved bruk av ACOS IP hos alle ACOS IP kunder. Brukeradopsjon er per definisjon hvilke betingelser som plankoordinator stiller til bruken av ACOS IP, og om plankoordinatoren har opparbeidet kompetanse via opplæring for å ta programmet i bruk. Dine svar inngår i vårt spørreskjema som ett mål på brukeradopsjon ved koordinerende enhet. På denne måten vil vi bidra til å gi innsikt i hva plankoordinatorene mener om dagens bruk av ACOS IP.

##### Hvordan fungerer det?

Spørreskjemaet er anonymt og kan ikke spores tilbake til deg.

Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Når du åpner spørreskjema, vil det være å regne som ett samtykke for deltakelse. Vi ber deg vennligst om å fylle ut skjemaet så snart om mulig, og helst innen 1 uke etter du mottar skjemaet. Skjemaet er enkelt å fylle ut. Du skal krysse av for ditt svaralternativ, eller merke det rette valget. Det vil være minimale krav til at du skriver noe.

Det tar ca. 5-7 min å besvare spørreskjemaet.

Du åpner spørreskjema på linken: <https://www.survey-xact.no/LinkCollector?key=P9CVGFWD1216>

##### Kontakt oss

Gi gjerne tilbakemelding på slutten av spørreskjemaet om du synes det var lett eller vanskelig å forstå spørreskjemaet, eller om det var enkelte spørsmål som var utydelige for deg.

Har du spørsmål kan du sende en epost til [kajah15@student.uia.no](mailto:kajah15@student.uia.no) eller ringe mobilnr 915 27 813

Mvh

Kaja Hvitstein-Strøm

Ståle Hagen

## Vedlegg 8: Samtykke fra kommuner for spørreskjema

PROSJEKT I HELSE- OG SOSIALINFORMATIKK



TIL: Enhetsleder for koordinerte tjenester  
Forespørsel er sendt til alle ACOS IP kunder (unntak er presisert under)

### SØKNAD OM TILLATELSE TIL INNHENTING AV DATA

I forbindelse med prosjektarbeid i helse- og sosialinformatikk er det noen ganger ønskelig å innhente opplysninger. I den anledning søker undertegnede studenter om tillatelse til å gjennomføre datainnsamling ved:

Sted: Koordinerende enhet ved alle kommuner som har ACOS IP

Tema og foreløpig problemformulering på oppgaven vår er:

Tema:  
Brukeradopsjon av ACOS Individuell plan hos plankoordinatorene

Problemformulering:  
Hvilke hovedfaktorer påvirker plankoordinatorenes brukeradopsjon ved bruk av ACOS IP?

Veileder ved universitetet i Agder:  
Santiago Martinez  
E-post /[santiago.martinez@uia.no](mailto:santiago.martinez@uia.no)  
Telefon: +4737233472

**Hensikt med datainnsamling:** Hensikten med spørreskjemaet er å undersøke plankoordinatorers vurdering av hvorfor/hvordan bruke ACOS IP, korrelert mot bl.a. alder, kjønn og erfaring til plankoordinatorene.

**Metode for datainnsamling:** (intervju, spørreskjema, observasjon) Elektronisk spørreskjema. Sender elektronisk lenke via e-post. Svartid ca 5-7 min. Informasjonsskriv vil følge med.

Presiseringer i forhold til datainnsamlingen:

Besvares ikke av kommuner som har hatt ACOS IP i drift mindre enn ett år.

Vedlegg:

Kopi av datainnsamlingsinstrument / samtykkeerklæring / ev. informasjonsskriv godkjent av veileder.

Ved ønske om utfyllende informasjon, og ved bekreftelse/avslag på denne søknaden, vennligst ta kontakt med:  
(Navn, E-post, Tlf) Ståle Hagen, [staalh15@uia.no](mailto:staalh15@uia.no), 98218780

Dato: 04.02.2018

Med hilsen

Studenter:  
Kaja Hvitstein-Strom,  
Ståle Hagen

Tillatelse gitt av institusjon:

Dato:

Ansvarlig:

Fakultet for helse og idrettsfag – Helse- og sosialinformatikkutdanningen  
GRIMSTAD: Postboks 509, 4898 Grimstad Tlf. 37233000  
KRISTIANSAND: Serviceboks 422, 4604 Kristiansand Tlf. 38141000  
[http://www.uia.no/no/portaler/om\\_universitetet/helse-\\_og\\_idrettsvitenskap/helse-\\_og\\_sosialinformatikk](http://www.uia.no/no/portaler/om_universitetet/helse-_og_idrettsvitenskap/helse-_og_sosialinformatikk)

## Vedlegg 9: Spørreskjema

### Velkommen til undersøkelsen!

Takk for at du tar deg tid til å svare på undersøkelsen.

Det tar ca. 5-7 minutter å svare. Kriterier for deltakelse:

Du er over 18 år og har rolle som plankoordinator

Med vennlig hilsen

Kaja Hvitstein-Strøm og Ståle Hagen

### Bakgrunns spørsmål:

#### Alder

- (1)  18-24 år
- (2)  25-34 år
- (3)  35-44 år
- (4)  45-54 år
- (5)  55-66 år
- (6)  67+ år

#### Kjønn

- (1)  Kvinne
- (2)  Mann
- (3)  Ønsker ikke oppgi

#### Hva er din høyest fullførte utdanning?

- (1)  Grunnskole
- (2)  Fagutdanning
- (3)  Bachelor (3 år)
- (4)  Bachelor m/videreutdanning
- (5)  Master (5 år)

#### Hva er din stilling i tillegg til å være plankoordinator?

---

---

---

---

---

---

---

#### Hvilken enhet tilhører du?

---

---

---

---

---

---

**Hvor mange års erfaring har du som plankoordinator?**

- (1)  0-1 år
- (2)  1-2 år
- (3)  2-4 år
- (4)  4-6 år
- (5)  6-9 år
- (6)  9+ år

**I hvor mange år har du brukt ACOS IP?**

- (1)  0-1 år
- (2)  1-2 år
- (3)  2-4 år
- (4)  4-6 år
- (5)  6-9 år
- (6)  9+ år

**Jeg finner ACOS IP nyttig å bruke for å arbeide med individuell plan**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Bruk av ACOS IP gjør meg i stand til å arbeide effektivt med individuell plan**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

---

**Bruk av ACOS IP øker ikke arbeidsmengden jeg får gjennomført**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Jeg synes ACOS IP er enkelt å bruke**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Jeg har ikke fått tilstrekkelig med opplæring i ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Det er enkelt for meg å lære å bruke ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Jeg har ikke tid nok til å bruke ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Kolleger som har innflytelse på min atferd, tenker at jeg bør bruke AOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

---

**Enhetsledelsen har vært støttende til bruk av ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Jeg har ikke nødvendig teknisk utstyr for å bruke ACOS IP**

(For eksempel mobil, bærbar pc, stasjonær pc, prosjektor).

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Systemadmin./superbruker er tilgjengelig for assistanse når jeg trenger det**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Hvor lang tid har det i gjennomsnitt tatt å få bistand fra systemadmin./superbruker det siste året**

- (1)  Mindre enn 2 timer
- (2)  2-4 timer
- (3)  5-8 timer
- (4)  1-3 dager
- (5)  4-7 dager
- (6)  Mer enn 1 uke
- (7)  Ikke tilgjengelig

**Bruk av ACOS IP gjør arbeidet med individuell plan mer interessant**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

---

**Jeg har ikke kompetansen som er nødvendig for å lære opp planeiere/pårørende til å bruke**

**ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**ACOS IP forbedrer kvaliteten på mitt arbeid med individuell plan**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**De langsiktige fordelene motiverer meg til å bruke ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Det er problematisk å logge på ACOS IP**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Jeg er åpen for å forandre mine jobbvaner i ACOS IP hvis det er nødvendig**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Generelt er ikke bruk av ACOS IP viktig på min arbeidsplass**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig

- 
- (5)  Sterkt enig

**Jeg nøler med å bruke ACOS IP i frykt for å gjøre feil**

- (1)  Sterkt uenig
- (2)  Uenig
- (3)  Verken eller
- (4)  Enig
- (5)  Sterkt enig

**Har du ellers noen kommentarer til undersøkelsen som du vil dele med oss?**

---

---

---

---

---

---

**Du er nå ferdig med spørreskjemaet.**

**Takk for din deltakelse i undersøkelsen!**

Med vennlig hilsen

Kaja Hvitstein-Strøm og Ståle Hagen