

INTERNT NOTAT

Tema: Kvalitetssystemet – valg av dataverktøy – mai 2005

Dato: 25.05.05

Til: **Prorektor Margaret Lian Knutsen**
Høgskoledirektør Ole. A. Brønmo

Fra: Gruppe for vurdering av dataverktøy i kvalitetssystemet

Tidligere/andre dokumenter		
1	"Kvalitetssystemet – valg av dataverktøy" datert 26.02.05, forfatter Børre Melsom	se vedlegg 1
2	"Kvalitetssystemet – krav til dataverktøy – Børres innlegg" datert 14.03.05, forfatter Børre Melsom	se vedlegg 2

Innhold

1	Notatets hensikt	1
2	Mandat samt gruppens sammensetning.....	1
3	Gruppens arbeid og møter	2
4	Gruppens vurderinger og begrunnelser	2
4.1	Typer systemer	2
4.2	De aktuelle dataverktøy	3
4.3	Nærmere beskrivelse av "Beste Praksis"	3
4.4	Nærmere beskrivelse av DocMap	4
4.5	Flertallets vurdering	4
4.5.1	Flertallets argumenter	4
4.6	Mindretallets vurdering	6
4.6.1	Mindretallets argumenter	6
5	Konklusjon	8

1 Notatets hensikt

Notatets hensikt er å legge fram gruppens vurdering angående valg av dataverktøy til høgskolens kvalitetssystem.

2 Mandat samt gruppens sammensetning

Gruppen har bestått av Camilla Nereid AFT, Kjerstin Tobiassen SFS, Mari Ann Ree AMMT, Vigdis Kristiansen AHS og Børre Melsom.

Gruppens mandat ble sist diskutert i dekanmøte 2. mars 2005. Gruppen oppfatter sitt mandat som:

Gruppen skal komme med en anbefaling om valg av dataverktøy til høgskolens kvalitetssystem ut i fra følgende premisser:

- Bygge på vedtatte "Kvalitetshåndbok Del 1 – Systemhåndbok"
- Dataverktøyet skal være web-basert og håndtere både revisjoner av "dokumenter/prosesskart", samt "avvikshåndtering/tilbakemeldinger".
- Dataverktøyet skal kunne samhandle med øvrige datasystem ved HiST
- Dataverktøyet skal vurderes ut i fra funksjonalitet og brukervennlighet, mens økonomiske faktorer (pris etc.) ikke skal vurderes av gruppen.

3 Gruppens arbeid og møter

Gruppen har avholdt 5 møter:

Dato	Tema/arbeidsoppgaver
08.04.05	Diskusjon omkring ”krav til dataverktøy”. Bestemme ringerunde til andre høyskoler.
15.04.05	Oppsummering av innspill i fra ringerunde. Bli omforent om ”krav til dataverktøy”
20.04.05	Demonstrasjon av EQS fra Extend, Qualiware fra Qualisoft og Docmap fra ErgoGroup
27.04.05	Diskusjon
11.05.05	Demo av Beste Praksis fra Cognit. Diskusjon av anbefaling.

Gruppen har ikke utarbeidet et eget dokumentert som viser gruppens ”krav til dataverktøy”, men viser til ”Kvalitetssystemet – krav til dataverktøy – Børres innlegg” datert 14.03.05.

Gruppen har gjennomført en betydelig ringerunde til universiteter og høyskoler, og i tillegg har enkeltmedlemmer besøkt NTNU og St.Olav. I første omgang bekreftet disse samtalene at de tre systemer (EQS, DocMap, Qualiware) gruppen kjente til, er et godt utvalg. Gruppen ble også oppmerksom på et fjerde system (Cognit Beste Praksis). Se for øvrig vedlagte ”Kvalitetssystemet – valg av dataverktøy, datert 26.02.05”.

4 Gruppens vurderinger og begrunnelser

Gruppens flertall (Camilla Nereid AFT, Mari Ann Ree AMMT, Vigdis Kristiansen AHS) ønsker ikke å anbefale ett bestemt produkt. Flertallet mener det er formålstjenelig å dele de fire dataverktøyene inn i to typer systemer, og å fremme sine synspunkter for høyskolens ledelse gjennom en argumentasjon for og imot de to typer systemer. Synspunktene knyttes mot de to produkter gruppen mener er de beste representantene for de to systemtyper. Flertallet mener beslutningen må tas av lederskapet i HiST.

Gruppens mindretall (Kjerstin Tobiassen, Børre Melsom) mener det er mulig å gi en konkret anbefaling.

4.1 Typer systemer

Gjennom demonstrasjonene ble det klart for hele gruppen at de viste dataverktøy kunne deles opp i to typer systemer.

- En type som bygger på prosessmetodikk hvor all dokumentasjon og behandling gjøres ved hjelp av prosesskart, del-prosesskart, aktivitetsbeskrivelser og roller.
- Den andre type system er dokumentbehandlende, hvor dokument (tekstlig og/eller figurativt), dokumentopplysninger (eier, tilhørighet, dato, etc.) dokumentrevisjon, dokumentlagring/gjenfinning, avvikshåndtering, etc. er sentralt.

4.2 De aktuelle dataverktøy

Produkt/leverandør	Type	I dag i bruk hos (innen høgskole/universitetssystemet)
Beste Praksis / Cognit as	Prosessmetodikk	Høgskolen i Vestfold Høgskolen i Østfold NTNU (internt / undervisning) Høgskolen i Narvik (internt / undervisning)
DocMap / Ergo Group as	Dokumenthåndtering	Høgskolen i Hedmark

Gruppen som helhet mener at disse to produktene framstår som de beste innen hver sin type system, da vurdert ut i fra funksjonalitet og brukervennlighet.

4.3 Nærmere beskrivelse av ”Beste Praksis”

Cognits system ”Beste praksis” er et verktøy som tar utgangspunkt i prosessuell tenkemåte. Verktøyet er et web-basert system hvor styrende dokumentasjon kan legges inn, endres, søkes etter og framfinnes. Dvs. at alle virksomhetsområder i en organisasjon presenteres i verdikjeder med tilhørende leder- og støttefunksjons nivå. Grafisk fremstilles dette i form av flytdiagram, hvor ulike nivå kodes med farge og symboler. Til hvert ledd og hver oppgave er det knyttet roller. Dvs. at ansvars plassering fremgår i tilknytning til alle aktivitetene i kvalitetssystemet. Rollene er igjen lenket opp mot stillinger. Dette betyr at f.eks en faglærer kan gå inn i systemet, finne aktiviteten studieplan, klikke, og få en oversikt over prosesser knyttet til denne aktiviteten og egen rolle/ansvar i prosessen. Systemet er tilrettelagt for tilbakemeldinger (avviksmelding) som sendes direkte per mail til den som er definert som ansvarshavende for den saken meldingen gjelder. Systemet gir frihet til å definere hvem som skal ha hva slags tilgang og brukerstatus i forhold til de ulike nivåene i systemet.

”Beste Praksis” har god integrering med andre systemer (It-s learning, word, excel).

Systemet gir et visuelt meget oversiktlig bildet av verdikjeder, oppgaver og rollefordeling mellom både de ulike nivåene i organisasjonen og horisontalt på hvert nivå. For sluttbruker er systemet meget godt tilrettelagt pedagogisk.

Å ta i bruk systemet krever at organisasjonen tenker prosess, roller og ansvarsfordeling i stedet for dokumenthåndtering. Det krever også at mange nivåer involveres aktivt i utformingen av innholdet i systemet. Dette vil gjøre systemet ressurskrevende i første fase, men gevinsten ligger i at selve systemet og innføringen av dette synliggjør alles ansvar for kvalitetsarbeidet og dermed gir et større eierforhold hos den enkelte ansatte.

For å sette det på spissen kan en si at innføringen av Beste Praksis ikke kan skje ved at et par administrative personer ved hver avdeling tilpasser eksisterende materiale og dermed får systemet implementert. Alle ledd i organisasjonen må involveres aktivt. I dette ligger systemets styrke.

Systemet er vel utprøvd både av kommunesektoren, prosessindustrien og Høgskolen i Østfold.

4.4 Nærmere beskrivelse av DocMap

DocMap har en innfallsvinkel som går mot en generell dokumenthåndtering. DocMap er et Web-basert verktøy som håndterer og publiserer styringsinformasjon. Verktøyet har egne moduler for å registrere og følge opp avvik, observasjoner og forbedringsforslag, samt en egen modul for å planlegge og gjennomføre revisjoner etter de standarder som bedriften/institusjonen har. DocMap inkluderer/integrerer bruk av andre systemer som (Word, Visio, It'sLearning, osv), viser revisjonshistorie men ikke underlagene for revisjon. Styrende dokumentasjon kan legges inn i DocMap, som f.eks. prosesser, prosedyrer, arbeidsinstrukser, skjema, sjekklister, avtaler, lover og forskrifter m.m. DocMap ivaretar avvikshåndtering. DocMap har automatiserte revisjonsprosesser med full revisjonshistorikk, ansvaret for oppdatering og godkjenning er definert, gir muligheter for høringsrunder, uttalelser og delegering av oppgave og dokumenter kan lenkes til overordnede nasjonale og internasjonale via internett.

DocMap er et dataverktøy hvor HiST i første omgang kan systematisere og publisere eksisterende styrende dokumentasjon, for så å utvide bruken av dataverktøyet over tid. Innsats og ressursforbruk i startfasen er betydelig mindre for DocMap enn for "Beste Praksis".

Systemet gir oversiktlige bilder av styrende dokumenter mellom både de ulike nivåene i organisasjonen og horisontalt på hvert nivå. For sluttbruker er systemet godt tilrettelagt med innsyn og søkemuligheter.

DocMap ivaretar rettigheter for editering og innsyn i dokumentene (autorisering).

Å ta i bruk systemet krever i hovedsak at organisasjonen definerer hvilke opplysninger som skal lagres om hvert dokument, definerer avviksprosedyrer og definerer hvem som skal ha hvilke rettigheter i systemet. De aller fleste av høgskolens eksisterende styrende dokumenter trenger ingen innholdsomforming.

Systemet er vel utprøvd både av privat næringsliv (Statoil, Leif Höegh & Co), offentlig forvaltning (Oslo Kommune, Skattedirektoratet, Helse Nord, Fosen- kommunene) og Høgskolen i Hedmark.

4.5 Flertallets vurdering

Flertallet består av Camilla Nereid AFT, Mari Ann Ree AMMT, og Vigdis Kristiansen AHS.

Flertallet ønsker ikke å anbefale et bestemt produkt men vil fremme argumenter for og imot det beste prosessorienterte system (Beste Praksis) og det beste dokumentorienterte system (DocMap).

4.5.1 Flertallets argumenter

Vi bør velge Cognits verktøy "Beste praksis" av følgende grunner:

- Cognits "Beste praksis" er basert på en prosessuell tenkemåte som vil sikre sammenhengen mellom kvalitetssystemet og det faktiske kvalitetsarbeidet. Hva skal gjøres, av hvem og på hvilken måte
- Cognits "Beste praksis" vil gi en strukturelt ensartet oversikt over kvalitetssystemet ved HiST, sammenhengen mellom toppledelse, seksjoner og avdelinger og sikrer at disse møtes i felles forståelse av prosedyrer og ansvars plassering.

- Cognits "Beste praksis" gir en visuelt og pedagogisk meget god oversikt over hovedaktiviteter, ansvarsforhold og rollefordeling i kvalitetsarbeidet. Ivaretar avdelings/seksjonsspesifikke forhold på innholdssiden uten at sluttbruker må sette seg inn i ulike avdelinger og seksjoners tenkemåte for å finne frem i systemet.
- Cognits "Beste praksis" ivaretar tilbakemeldingsfunksjonen og sikrer at meldingen sendes rette person, viser status over avvikshåndteringen og lager oversikt over tilbakemeldingshistorikken knyttet til den aktuelle aktiviteten.
- Cognits "Beste praksis" tilbyr en skreddersydd løsning, hvor hver enkelt bruker går inn i systemet på det nivå hvor brukerens rolle/ansvar ligger og får oversikt over alle prosesser knyttet til egen rolle
- Cognits "Beste praksis" har en meget god søkerfunksjon, er webbasert og har god integrering til andre systemer
- Cognits "Beste praksis" sikrer involvering av alle ansatte på alle nivå i organisasjonen
- Leverandøren er meget godt inneforstått med våre behov og tilbyr oppstartshjelp både på systemets tekniske sider men også på det å komme i gang med prosessuell tankegang rundt det faktiske kvalitetsarbeidet.

Generelt gir DocMap et godt inntrykk, spesielt i forhold til import av data fra andre systemer og ved å bruke allerede eksisterende systemer i tillegg. Det så godt tilgjengelig ut, integreringen med andre systemer var positivt. All kvalitetsdokumentasjon kan samles på ett sted, dette gir god oversikt. På den andre siden kan det innebære et tungt og omfattende system, som kan risikere "å leve sitt eget liv".

Det er imidlertid fordeler og ulemper knyttet til bruk av DocMap, og som innebærer ulike konsekvenser for kvalitetsarbeidet.

En stor utfordring er at systemet er så pass fleksibelt og med muligheter for ulike og mangfoldige uttrykksmåter for hver avdeling/seksjon. Dette kan gjøre at hver avdeling/hvert program/fagmiljø kan velge ulike uttrykksformer som grafiske eller tekstlige beskrivelser og forskjellige begreper for tilsvarende aktiviteter. Dette gjør at HiST framtrer svært uensartet ved innsyn, med mindre det legges føringer for uttrykksform, struktur og perspektiver for forståelsen av kvalitetsarbeidet sentralt. En ekstra utfordring er at seksjon og fagmiljø/avdeling kan velge ulike uttrykksformer/måter ved beskrivelser av prosedyrer der seksjon og fag/avdeling "møtes".

Samtidig er dette en fordel, antakelig kan vi bruke mye av det vi allerede har, uten for mye ekstra arbeid. Ulempen er at systemet kan gi en tekstlig og "tung" beskrivelse av prosedyrer og utviklingsarbeidet. For å unngå dette kreves en felles struktur og enighet om uttrykksformen som gir grunnleggende felles standarder, og hvor ulikhetene og forskjellene mellom fagmiljøene/programmene kan uttrykkes i denne strukturen. Da blir struktur og uttrykksform ensartet, men innholdet forskjellig avhengig av fagets egenart.

Ved å velge et prosessorientert redskap som Beste Praksis blir systemet mer ensartet i uttrykksform, og forskjelligheten tas vare på gjennom innholdet. En fordel og ulempe er at arbeidet med å beskrive kvalitetssystem og utvikling blir mest omfattende først, men lettere etterpå. En betydelig gevinst ved grafisk og prosessorientert framstilling er at dette er gode redskap for forbedring; forbedringsmulighetene blir synlige, lettere å arbeide videre med og mer tilgjengelige. Det kan også virke ganske bevisstgjørende i arbeidet med å utvikle kvalitet at vi faktisk må bruke ressurser på dette i oppstart, samt at dette kan og må engasjere flere. Dette er en viktig forutsetning for et "levende" kvalitetsarbeid.

Forutsatt at HiST ønsker et system som bidrar til at mye av vår dokumentasjon ”kan tas i bruk” slik den er, at systemet nedfeller seg i form av ulike uttrykksformer/ beskrivelser/ prosedyrebeskrivelser ved avdelingene, at det ikke er et poeng at HiST framstår enhetlig ved innsyn, at det ikke er et poeng å utvikle en enhetlig struktur (som gir rom for ulikt innhold), bør HiST velge DocMap.

Forutsatt at HiST ønsker et enhetlig system som samtidig krever prosess og utvikling, ønsker å benytte et system som krever engasjement og deltakelse av flere, at ressurser skal brukes for implementere og benytte implementering til kvalitetsutvikling, bør HiST velge Beste Praksis.

DocMap er bedre på avvikshåndtering og revisjon, revisjonshistorie, men Beste Praksis gir større gevinst i form prosessuell tenkning knyttet til kvalitetsarbeidet.

4.6 Mindretallets vurdering

Mindretallet, som består av Kjerstin Tobiassen og Børre Melsom, anbefaler DocMap fra ErgoGroup.

Mindretallet viser til opprinnelige vurdering og argumentering (se vedlegg: ”Kvalitetssystemet – valg av dataverktøy” datert 26.02.05, forfatter Børre Melsom), som har samme anbefaling.

4.6.1 Mindretallets argumenter

Mindretallet mener at begge systemer vil dekke de behov HiST har for å lagre, søke etter og gjenfinne styrende informasjon, og være verktøy hvor HiST kan implementere et ensartet og strukturelt kvalitetssystem, med det nødvendige mangfold der det er ønskelig.

Begge systemer er web-basert og ivaretar brukervennlighet, innsyns/redigerings-rettigheter, integrering med andre systemer, etc.

Hva er det som skiller Beste Praksis og DocMap?

4.6.1.1 Dokumenthåndtering / prosessorientering

I iverksettingsfasen av et dataverktøy vil hovedarbeidet være å ”løfte inn” og systematisere eksisterende styrende dokumenter, prosesser og beskrivelser i høgskolen. Alle styrende dokumenter høgskolen har i dag, er i hovedsak i form av tekstlige beskrivende dokumenter.

I et dokumentorientert system (DocMap) vil startarbeidet derfor være å systematisere og beskrive eksisterende dokumenter, ikke en omfattende omforming av selve dokumentene og deres innhold. I et prosessorientert system (Beste Praksis) vil startarbeidet betinge at alle eksisterende dokumenter omformes til prosesskart med aktivitetsbeskrivelser.

Prosessmetodikk innebærer også en annen tenke- og arbeidsmetode som alle aktørene i organisasjonen må følge.

To spørsmål blir sentrale:

Hva er best av dokumenthåndtering og prosessorientering for kvalitetsarbeidet ved HiST?

Hvor stor blir forskjellen i ressursinnsats ved disse to metodiske tilnærminger?

Mindretallet er enig med flertallet i at det beste er at HiST bruker en ren prosessmetodikk i sitt kvalitetsarbeid, og beskriver all styrende informasjon gjennom prosess- og aktivitetsbeskrivelser. I prinsippet er kvalitetsarbeid det å kvalitetssikre resultatene gjennom å kvalitetssikre prosessene som produserer dem. I næringsliv og industri er alle kvalitetssertifikater (Veritas, ISO-sertifisering, etc.) en godkjenning av prosessene som skaper produkter, ikke en godkjenning av selve produktene.

HiST har i dag en dokumentorientert kultur hvor den styrende informasjonen er i form av beskrivende dokumenter, ikke som prosesskart. Det blir derfor en viktig beslutning om HiST skal gjennomføre en omlegging til prosessmetodikk i samband med implementeringen av dataverktøy i kvalitetssystemet. En slik omlegging vil innebære en betydelig innsats i startfasen til omforming av eksisterende dokumenter, til å implementere en prosessmetodisk kultur og til å gjennomføre nødvendig opplæring i prosessmetodikk.

Mindretallet mener dette er en for ressurskrevende iverksettingsfase med for store krav til utvikling av HiST's organisasjon. Muligheten for en suksessfull implementering før evaluering fra NOKUT skjer, vil være lave. Mindretallet mener derimot at prosessorientering bør være et langsiktig mål for HiST sitt kvalitetssystem og organisasjon, men at HiST på kort sikt bør implementere et dokumentorientert system.

Er det slik at hvis HiST velger et dokumentorientert system, at vi er avskåret for å lage prosess- og aktivitetsbeskrivelser? Selv om et dokumentorientert system ikke håndterer prosessbeskrivelser, oppdeling i delprosesser og aktivitetsbeskrivelser like elegant som et prosessorientert system, kan et dokument i DocMap være et prosesskart som igjen er knyttet til nye dokumenter som viser delprosesser og aktivitetsbeskrivelser. Det er mindretallets vurdering at DocMap har tilstrekkelig muligheter som dekker HiSTs sitt behov for prosesskart og aktivitetsbeskrivelser.

4.6.1.2 Revisjon / revisjonshistorie

En av de viktigste bidrag et dataverktøy skal gi, er å hjelpe organisasjonen i håndteringen av revisjon av de enkelte beskrivelser/prosesskart, gjøre kvalitetsutviklingen levende. Når skal dokumentene revideres, hvilke utgaver har eksistert, hva er underlagene for hver revisjon, etc.

Beste Praksis har ingen mekanismer for revisjon eller revisjonshistorie, men har kun "siste utgave" av prosesskartene og aktivitetsbeskrivelsene tilgjengelig.

DocMap har mekanismer for revisjonsprosesser, revisjonshistorie, revisjonsgodkjenning, uttalelser etc.

4.6.1.3 Avvik/tilbakemeldinger

Avviksmeldinger, tilbakemeldinger, erfaringsmeldinger, bekymringsmeldinger, og lignende er viktige komponenter i kvalitetsarbeidet. Ikke bare påvirker de direkte det daglige arbeidet, men er særlig viktig som underlag for revisjoner av dokumenter/prosesskart, samt at de viser det historiske behov og begrunnelsen for revisjonene av dokumentene.

Beste Praksis har mulighet for å avgi avviksmeldinger pr. epost. Beste Praksis håndterer ikke avvikshistorien knyttet til hver revisjon av prosess- og aktivitetsbeskrivelse, men kan vise en oversikt over alle avvik knyttet til en prosess, en forfatter, en dato. Det synes som om Beste Praksis har en lite utviklet avvikshåndtering.

I DocMap kan vi selv definere hvordan hver avviksmelding skal håndteres, og dermed kan vi skreddersy behandlingen av hver type avviksmelding. DocMap håndterer og systematiserer avviksmeldingene. I DocMap kaller avvik for observasjon, og omfatter alle typer av hendelser og erfaringer. DocMap har funksjoner for risiko- og omfangsanalyse, årsaksanalyse og tiltak på grunnlag av avviksmeldinger. Avvikshåndteringen i DocMap er god.

5 Konklusjon

Flertallet anbefaler ikke et produkt, men fremmer argumenter for og imot et prosessorientert system (Beste Praksis) og et dokumentorientert system (DocMap).

Flertallet ser at innføring av et prosessorientert system impliserer utvikling av en prosessmetodisk organisasjonskultur i HiST, noe som betinger en betydelig ressursinnsats. En slik beslutning må tas på ledernivå, men vil etter flertallet være den rette beslutning på lang sikt.

Flertallet mener videre:

- Forutsatt at HiST ønsker et system som bidrar til at mye av vår dokumentasjon ”kan tas i bruk” slik den er, at systemet nedfeller seg i form av ulike uttrykksformer/ beskrivelser/ prosedyrebeskrivelser ved avdelingene, at det ikke er et poeng at HiST framstår enhetlig ved innsyn, at det ikke er et poeng å utvikle en enhetlig struktur (som gir rom for ulikt innhold), bør HiST velge DocMap.
- Forutsatt at HiST ønsker et enhetlig system som samtidig krever prosess og utvikling, ønsker å benytte et system som krever engasjement og deltakelse av flere, at ressurser skal brukes for implementere og benytte implementering til kvalitetsutvikling, bør HiST velge Beste Praksis.

Mindretallet anbefaler DocMap fra ErgoGroup.

(notat slutt)