

INTERNT NOTAT

Tema: Kvalitetssystemet – valg av dataverktøy

Dato: 26.02.05

Til: Høgskoledirektør Ole. A. Brønmo

Prorektor Margaret L. Knutsen

Kopi: Rektor Torunn Klemp

Seksjonsdirektør Tove Rødder

Fra: Johan Børre Melsom

Notatets hensikt

Notatets hensikt er å legge fram et forslag til valg, evt. videre prosess for valg, av dataverktøy i kvalitetssystemet gjennom å beskrive krav, opplysninger om alternativer og konsekvens av valg.

Premisser

Følgende er de premisser notat bygger på:

- Høgskolen ønsker et dataverktøy, som ikke bare effektiviserer arbeidet i kvalitetssystemet, men også bidrar til at kvalitetssystemet blir et ”levende” system.
- Høgskolen ønsker ikke selv å utvikle dataverktøyet men anskaffe et ferdig verktøy.

Utfordringen

Det er fire hovedfaktorer som danner utfordringen i valget av dataverktøy:

- Fastsette hvilke funksjoner i verktøyet som er nødvendige, og hvilke som bare er ønskelige.
- Vurdere behov for opplæring for det enkelte alternativ
- Vurdere nødvendig teknisk utstyr og teknisk implementering av hvert alternativ.
- Subjektive vurderinger, som ofte uttrykt i form av tiltro til produkt/leverandør, oppfatning av mulighet for suksess og lignende. Subjektive vurderinger blir ofte styrende.

I valg av dataverktøy for kvalitetssystemet er det noen andre faktorer som påvirker valget og valgprosessen, faktorer som må tolkes som forutsetninger for om et alternativ er aktuelt å velge eller ei.:

- Vi har det travelt – egentlig bør vi ha et verktøy tilgjengelig om meget få uker.
 - Rask anskaffelse impliserer anskaffelseskost under kr. 200.000,- i henhold til innkjøpsreglement.
- Skal brukerne raskt være produktive i verktøyet, bør det være svært enkelt å bruke.
 - Brukerne må i hovedsak kunne benytte eksisterende IKT-kunnskaper og ferdigheter.

Krav til funksjoner i dataverktøyet

Følgende er de hovedfunksjoner verktøyet skal tilfredsstille:

- Dokumenter:
 - Utarbeidelse, lagring og visning av dokumenter av alle typer (tekst, prosesskart, beskrivelser, etc.)
 - Håndtere revisjoner av hvert dokument (vise dokumentets kvalitetshistorie)
 - Håndtere sammenheng mellom dokumenter (overordnede/underordnede dokumenter eller referanser dokumenter i mellom)
 - Søke etter dokument(er) / vise dokumentsoversikter.
 - Håndtere eierskap og redigering/innsyns-rettigheter til dokumentene (autorisering)

Kvalitetssystemet – valg av dataverktøy

- Avvikshåndtering (tilbakemeldinger / erfaringslagring):
 - Registrere, lagre og behandle tilbakemeldinger som både er og ikke er knyttet til et enkelt dokument
 - Gjøre omfangsanalyse av tilbakemeldinger (både for å initiere kvalitetsaktivitet, men også for å underbygge analyse for tiltak)
- Integrasjon
 - Mulighet for samhandling med høgskolens eksisterende IKT-systemer, særlig BAS (brukeradministrativt system), It's:learning og saks/arkiv-system.

Hovedfunksjoner verktøyet bør inneholde

- Evalueringsverktøy
 - Undersøkelsesverktøy for studieevalueringer (virksomhetsnivå / avdelingsnivå) (vi vil gjennomføre studieevalueringer på virksomhetsnivå ved hjelp av It's:learning)
- Kvalitetsaktivitetsrapportering
 - Avanserte muligheter for å rapportere kvalitetsaktiviteter.

Grupper av alternative hovedløsninger

Nedenstående tabell viser de alternative hovedløsninger aktuelle verktøy kan deles inn i

Hovedløsning	Kommentar
Tradisjonell kvalitetshåndbok i perm	Papirversjon er vanskelig å ajourføre og holde oppdatert hos alle aktører.
Elektroniske dokumenter lagret på et felles lagringsområde	Ingen beskrivelse av dokumentet, dokumenteier, dokumenttype etc. (metadata), ingen revisjonshåndtering, ingen tilbakemeldingsmulighet, ingen gode søkemuligheter
Intranett	Som regel kun dokumentlagring og presentasjon og dårlig håndtering av revisjoner, tilbakemeldinger og kvalitetshistorie. Søkemuligheter. Høy brukervennlighet
Saks/arkiv-systemer	Gode i dokumentlagring og presentasjon, samt håndtering av saksgang. Gode søkemuligheter. Dårlige angående tilbakemeldinger etc.
Web-baserte kvalitetsverktøy	Skreddersydde verktøy med lav brukerterskel. Gode i dokumentlagring, visning, søking, revidering. Gode i tilbakemeldinger etc. Høy brukervennlighet.

For å tilfredsstille høgskolens krav best mulig, er det min anbefaling er at høgskolen anskaffer et web-basert kvalitetsverktøy, eventuelt utvider saks/arkiv-system med tilsvarende funksjonalitet.

Hva har andre høyskoler og universiteter valgt.

Følgende høyskoler og universiteter har blitt kontaktet:

<i>Høgskole / universitet</i>	<i>Type dataverktøy</i>
Høgskolen i Agder	Intranettløsning. Dokumenthåndtering.
Høgskolen i Bodø	Qualiware fra Qualisoft. Godt fornøyd, men foreløpig mest brukt dokumenthåndtering.
Høgskolen i Gjøvik	EQS fra Extend. Foreløpig kun brukt dokumenthåndtering, ikke avvikshåndtering
Høgskolen i Hedmark	DocMap fra Ergo-group. Er i startgropa, men anser både dokumenthåndtering og tilbakemeldinger / avvikshåndtering som sentralt.
Høgskolen i Molde	Intranettløsning. Dokumenthåndtering.
Høgskolen i Nord-Trøndelag	Saks/arkiv-system, men vurdert DocMap. HiNT var positiv til DocMap men er pilotbruker av saks/arkiv-systemet ePhorte og vil i første omgang bruke dette til dokumenthåndtering.
Høgskolen i Telemark	Intranettløsning. Egenutvikling av et evalueringsverktøy. Kun dokumenthåndtering.
Høgskolen i Tromsø	Intranettløsning. Dokumenthåndtering.
NTNU	Qualiware fra Qualisoft. I hovedsak dokumenthåndtering.
Universitet for miljø- og biovitenskap	Intranettløsning. Dokumenthåndtering.
Universitetet i Stavanger	Egenutviklet dataverktøy.

Høgskolene og universitetene kan deles inn i to hovedgrupper. De som kun har lagt vekt på dokumenthåndtering og ikke ønsker avvikshåndtering / tilbakemeldinger, og de som også har lagt vekt på det siste. Den første gruppen har i hovedsak valgt en Intranett-løsning, mens den andre gruppen har valgt web-baserte kvalitetsverktøy.

Vurdering av tilgjengelige alternative systemer

Som tidligere angitt anbefales det å velge et web-baserte kvalitetsverktøy, et verktøy som både håndterer dokumenter og tilbakemeldinger / avvik.

HiST skal i løpet av nærmeste framtid innføre et nytt saks/arkiv-system. Sektoren skal ha et felles system. Per i dag er valget ePhorte fra Ergo-group. ePhorte er under utprøving (HiNT er en av pilotbrukerne), og min vurdering er at HiST tidligst vil få dette tilgjengelig mot slutten av høstsemesteret. ePhorte kan håndtere dokumentene i kvalitetssystemet, men er svak på tilbakemeldinger/avvikshåndtering. Framtidig integrering med ePhorte er et vesentlig moment.

I markedet finnes det få alternativer vi kan velge blant. Nedenfor er min vurdering av tre tilgjengelige alternativer (jeg har fått alle tre demonstrert):

<i>System / Leverandør</i>	<i>Dokument- håndtering</i>	<i>Tilbakemelding / avvikshåndtering</i>	<i>Behov for kompetanse- oppbygging</i>	<i>Subjektive vurderinger av leverandør</i>
EQS Extend	Meget bra	Meget bra	Middels (dokumenteditering: word, prosesskart: egen editor)	Negativ (til dels sterke tilbakemeldinger fra andre høyskoler)
Qualiware / Qualisoft	Meget bra	Mindre bra	Middels (dokumenteditering: word, prosesskart: Powerpoint / Visio)	Ingen
DocMap / Ergo- group	Meget bra	Bra	Middels (dokumenteditering: word, prosesskart: Powerpoint / Visio)	Samme leverandør som ePhorte (saks/arkiv-system)

Alle tre systemer kan leveres raskt til en mulig investering under 200.000-grensen.

Skal jeg anbefale kun ut i fra funksjonalitet vil min anbefaling være EQS fra Extend. På grunnlag av de til dels sterke tilbakemeldinger andre høyskoler gir om leverandøren, kan jeg ikke anbefale dette alternativet. I vurderingen av de resterende er den bedre funksjonaliteten i DocMap, plus den sterke mulighet til integrering med saks/arkiv-systemet ePhorte utslagsgivende. Min anbefaling er nå DocMap fra Ergo-group.

Konsekvens av valget

Konsekvensene av min anbefaling er på kort sikt følgende:

- Vi må starte samtaler med leverandør slik at nærmere detaljer kan avklares, og et konkret tilbud kan mottas
 - Leverandør har antydnet en veiledende pris på kr. 500.000, men har uttrykt vilje til og forståelse for at endelig sum ikke kan overskride kr. 200.000,-
- Endelig valg må gjøres
 - Hvordan skal den formelle valgprosess gjøres?
 - Hvem skal være med i valgprosessen? Hvem skal høres?
 - Skal verktøyet demonstreres for sentrale personer før valget?
- Tekniske faktorer:
 - Nødvendig teknisk utstyr (server) for teknisk drift må innkjøpes (totalt ca. kr. 30.000 – 40.000) og settes i drift.
 - Verktøyet må teknisk gjøres tilgjengelig på brukernes PCer (antakelig en enkel oppgave)
- Organisatoriske implikasjoner
 - Systemeier, super-superbruker og superbrukere må fastsettes (se intern notat: Samhandling mellom IKT-systemer i HiST av 23.02.05)
 - Opplæring og opplæringsplan må utarbeides og iverksettes (både i dataverktøyet og i nødvendige editeringsverktøy)
 - Bør test/prøveversjon settes i drift slik at nøkkelpersoner på alle nivå få innsyn i dataverktøyet?
 - Dataverktøyetets strukturelle data (organisasjonsdata, brukerdata, dokumentgrupper etc.) må fastsettes og samordnes med andre IKT-system

På lengre sikt er det ønskelig å integrere DocMap med saks/arkiv-systemet. Vi bør påvirke leverandøren (Ergo-group) av DocMap og ePhorte om å integrere DocMap i ePhorte slik at ePhorte i framtiden vil dekke kvalitetssystemets behov.

(notat slutt)