

"Nu känner jag mig modern på något sätt!"

- en studie om vad som händer på insidan av en myndighet då en e-tjänst införs.

Ida Lindgren
 Informatik
 Linköpings universitet

LiU expanding reality

FACe – ett annat ansikte utåt?

- En studie av hur professionella aktörers roller, kompetens och bemötande påverkas av offentliga e-tjänster.
- Finansierat av Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap (FAS).
- Samarbete mellan statsvetenskap och informatik vid Linköpings universitet
 - Informatik: Karin Axelsson, Ulf Melin, Ida Lindgren
 - Statsvetenskap: Elin Wihlborg, Ester Andréasson
- Syftet med forskningsprojekt är att analysera vilka effekter den ökade satsningen på e-förvaltning får för handläggares arbetssituation, yrkesroll och kompetens.
- Relaterat till ett avslutat forskningsprojekt:

"Säkra e-tjänster – en fråga om tillit och organisering"

Fallstudie: Anonyma tentamina (AT)

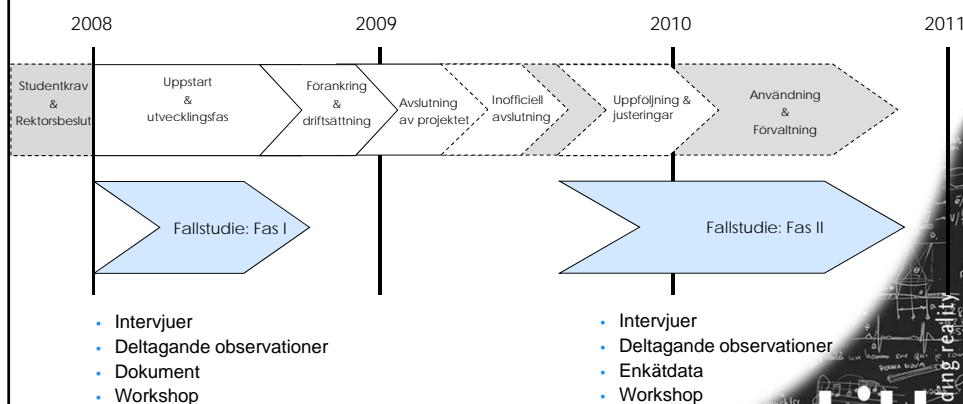
- Vi har följt ett svenskt universitet i deras arbete med att utveckla och införa en e-tjänst för anonym rättning och hantering av salstentor.
- Studentkrav → rektorsbeslut (2006)
- Systemet sattes i drift i augusti 2008.

2012-05-29

LiU
expanding reality

Datainsamling i två faser

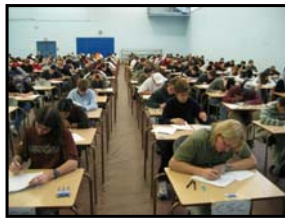
- Vi har följt den projektgrupp som ansvarat för utveckling och införande av AT.
- Vi har även intervjuat, och på andra sätt studerat, aktörer i organisationen som berörts av AT.



2012-05-29

LiU
expanding reality

En traditionell bild av e-tjänsten för anonyma tentor



Medborgare med ett behov

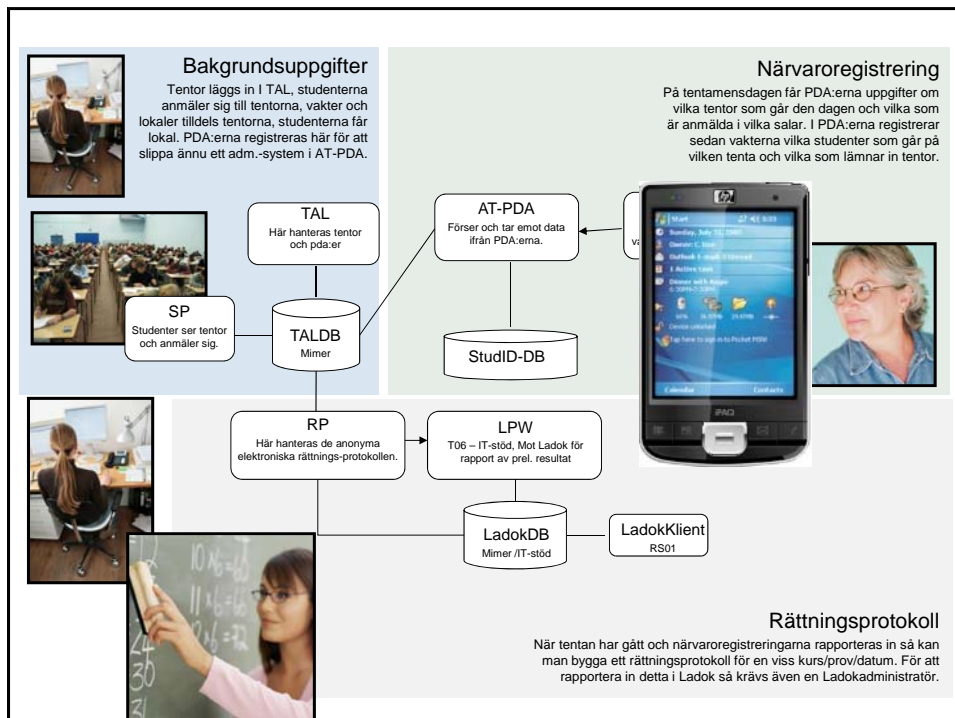


Myndigheten erbjuder en e-tjänst

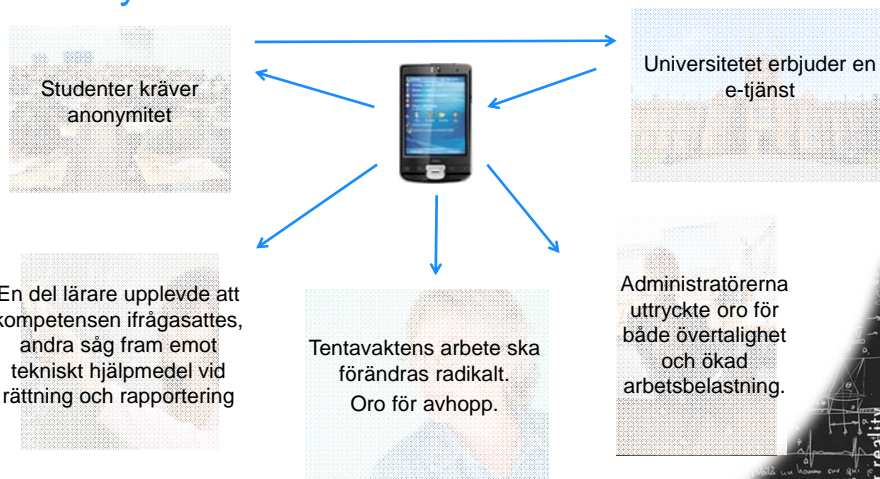


**Medborgare och myndighet har
positiva förväntningar**

2012-05-29



En mer nyanserad bild av e-tjänsten för anonyma tentor - FÖRE



2012-05-29

LiU expanding reality

En mer nyanserad bild av e-tjänsten för anonyma tentor - EFTER



2012-05-29

LiU expanding reality

Konsekvenser av Anonyma Tentamina

- **Definierad** och i någon mån **standardiserad** tentamensprocess
 - Administrativa rutiner, blanketter, nya arbetsrutiner för tentamensvakterna
- **Förhöjd rättsäkerhet** i form av spårbarhet i systemen/processen.
- **Direktrapportering** av resultat från Internet-baserat rättningsprotokoll till Ladok.

- **Oväntade konsekvenser:**
 - En del lärare, administratörer och studenter har försökt att kringgå systemet
 - Mer papper/listor centralt – men också bättre registervård
 - Mer professionellt bemötande i tentasalen
 - Definierade rutiner
 - Nya regler för studenterna

Sammanfattning

- **Studenters** anonymitet vid rättning av tentor var ursprunget, men vad som egentligen har gjorts är att styra upp, definiera och viss mån standardisera hela processen kring salstentor.

- Detta inkluderar bland annat
 - nya arbetsrutiner för **tentamensvakterna**,
 - nya administrativa rutiner på institutionerna, som berör såväl **lärare** som **administratörer**

- Går vi djupare i processerna så kan vi hitta ytterligare aktörer; exempelvis IT-tekniker, systemförvaltare och annan administrativ personal.

Tack för er uppmärksamhet!

