



Forelæsningsprogram om it i det færøske sundhedsvæsen. Program.

- > 19:30 Velkomst og præsentation
- > 19:40 Dynamiske aspekter af tillid i implementeringsprojekter. Oplæg
 - > v/Lektor Bjarne Rerup Schlichter
- > 20:15 **** Spørgsmål
- > 20:25 Kaffepause
- > 20:50 Effektmåling. Oplæg
 - > v/ Lektor Povl Erik Rostgaard Andersen
- > 21:25 **** Spørgsmål
- > 21:35 Afrunding, fælles debat og tak for i aften



Dynamiske aspekter af tillid i implementerings projekter

Implementering af it i det færøske sundhedsvæsen, Resultater fra et 5 årigt forskningsprojekt præsenteret på Fróðaskaparsetur Føroya af lektor Bjarne Rerup Schlichter





Plan for forelææsningen

1. Problemet – implementering af informationssystemer og tillid
2. Metodiske overvejelser – longitudinalt studie, kontekstuel analyse
3. Teoretisk baggrund – hvad er tillid? Bidrag fra Modernitet.
4. Observationer – sammenbrud og opblomstring
5. Resultater – 5 forslag til håndtering af tillid
6. Opklaring og kritik – reaktioner fra salen

(1) Problemet – implementering af informationssystemer og tillid

- Der er tale om et meget ambitiøst projekt hvor et *standard* digitalt sundheds-it-system (IHIS) skal implementeres i en kompleks organisation.
- Formålet med mit forskningsprojekt har været at undersøge:
 - Hvilken rolle spiller tillid i forbindelse med opnåelse af projektets mål?
 - Hvorledes er mekanismerne bagved nedbrud af tillid?
 - Hvordan kan tillid blive gendannet?
- Det forskningsmæssige bidrag er derfor rettet imod dannelse af teori, snarere end at udvikle anbefalinger omkring fremtidige implementeringer.

Implementering af IHIS (THS)



(2) Metodiske overvejelser – longitudinalt studie, kontekstuel analyse

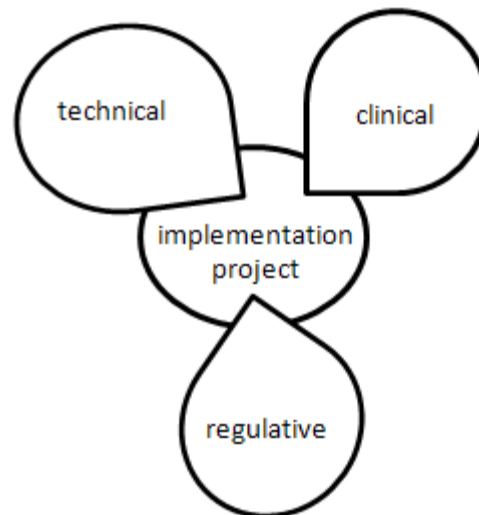
- > Jeg har fulgt implementeringen af det færøske digitale sundhedssystem (THS) over 5 år fra 2005-2009.
- > Analyse af 47 semi-strukturerede interview med centrale aktører
- > Kodning ved hjælp af edb-programmet "HyperResearch" for
 - > positive og negative udsagn om projektets muligheder for at opnå succes
 - > Udsagn relateret til tillid (+800 observationer)
 - > Identificering af kritiske hændelser
- > Dannelse af teori ved søgning efter gentagne mønstre (Grounded Theory).

(3) Teoretisk baggrund – hvad er tillid?

- > Hvorfor er tillid vigtig?
 - > Mangel på tillid betyder at projektet skal anvende ressourcer på at bygge relationer, på kontrol og på formelle strukturer så som kontrakter
 - > En høj grad af tillid er nødvendig (CSF) for at projektet opnår sine mål
- > Hvad er tillid?
 - > Tillid mellem personer ("at holde ord")
 - > Tillid baseret på viden ("de har et godt omdømme")
 - > Tillid baseret på fælles rammer ("vi forstår hinanden")
- > Hvordan forstå tillid?
 - > Som en proces (Komiak and Benbasat 2008)
 - > Som et individuelt kontinuum (Schlichter 2009)
 - > Til et organisatorisk system (Lowe and Locke 2008) eller et informations system (Komiak and Benbasat 2006)

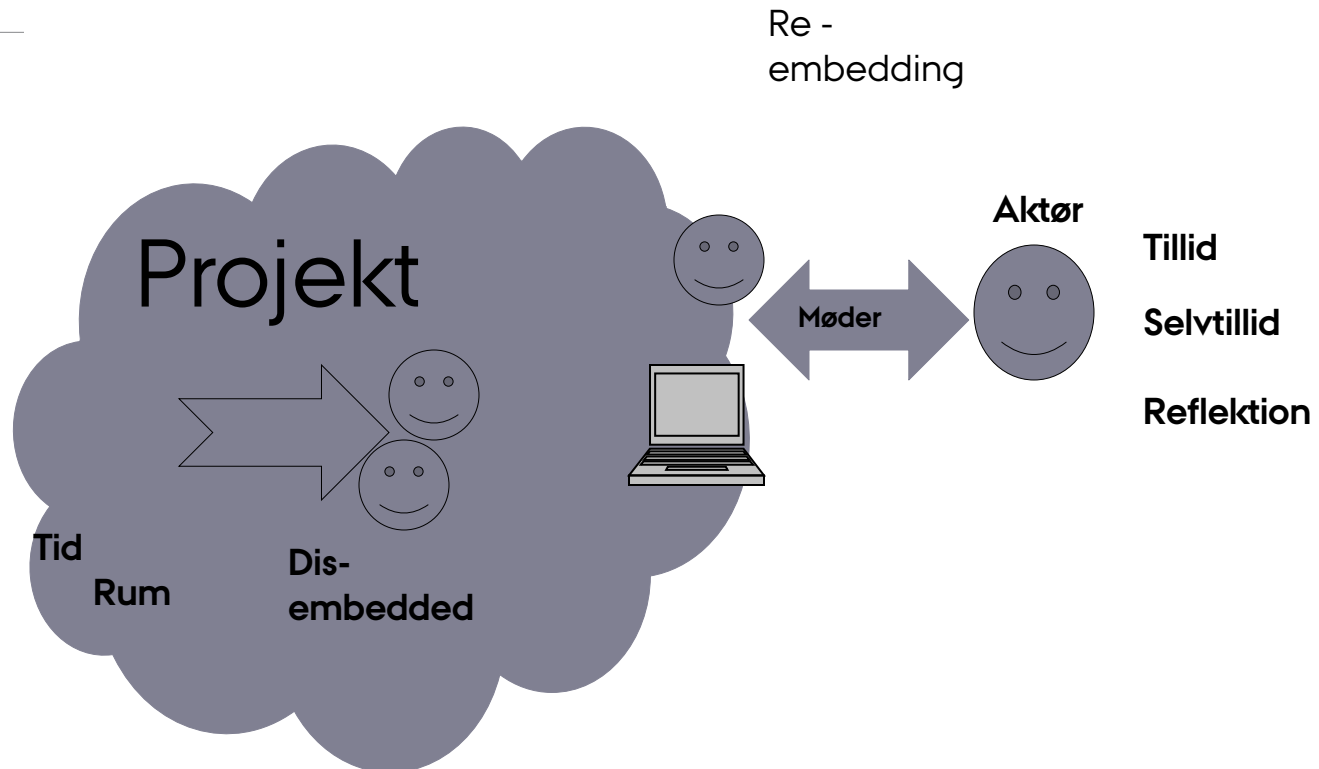
Definition af tillid

- > ”Troen på at en person eller et system, med hensyn til et givet sæt af udfald eller hændelser, fungerer korrekt og dermed opnår sine mål”
- > ”Abstrakte systemer”,
- > der interagerer:



Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity* (S. S. Jørgensen, Trans.). Cambridge Polity Press

Implementeringsprojektet som abstrakt system.....



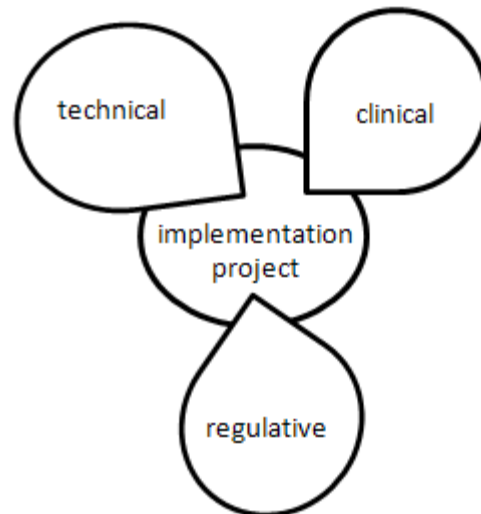
(4) Observationer – sammenbrud og opblomstring

> Eksempler på observationer:

- > "Ved konfigurationsworkshoppen mødte jeg et it-system, der ikke virkede og en række konsulenter, der ikke var 'inde i sagerne'" [læge]
- > "Jeg var nødt til at besøge dem {kommunelægerne} for at få en dialog i gang og gå dem til at tænke positivt" [Projektleder]
- > "Jeg er reelt ansvarligt for det hele....men jeg kan ikke håndtere det hele...og meget går galt" [Projektleder]
- > "Jeg tilbragte weekenden med at filosofere over mine 3 roller....og jeg udfylder dem nok dårligt alle tre" [Del-projektleder]
- > "De fik en mulighed for at prøve systemet selv – det var et virkeligt gennembrud" [Projektchef]
- > "Da det var værst tog vi et møde {i Danmark} hvor vi mens vi sad over for hinanden, fik talt projektet på sporet igen" [Projektchef]
- > "Vi har samlet kerne-projektdeltagerne et sted – det har givet lidt ro" [Leder]

(5) Resultater – 5 forslag til håndtering af tillid

> Vi ser en række 'abstrakte' systemer:



Konklusioner:

1. Et relativt dis-embedded projekt, støttet af et højt niveau af tillid, er effektivt.
2. Aktørernes tillid til projektet kan vedligeholdes ved at de ofte har små succesoplevelser. Dette fordi aktørernes ontologiske selvsikkerhed hermed bliver forstærket.
3. Når tilliden falder mindskes den ontologiske sikkerhed; overhead introduceres og det abstrakte system "projektet" bliver mindre dis-bedded og der mindre effektivt.
4. Tillid kan blive gendannet ved re-embedding i form af ansigts-til-ansigts møder.
5. Et 'godt' informationssystem kan fungere som et effektivt møde mellem aktørerne og projektet hvor re-embedding kan finde sted.
6. Begrebsapparatet omkring 'abstrakte systemer' tilbyder en lovende indsigt i hvorledes dynamiske aspekter af tillid kan forstås.