

DRI1001 - Digital forvaltning
Oppsummering 14.11.2006

- Datasystemer og informasjonssystemer
- IKT i offentlig virksomhet
- Saksbehandlersystemer
- IKT i samarbeid og beslutninger
- Styling av teknologiutvikling og bruk

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Datasystemer og informasjonssystemer

Et datasystem kan defineres som [Ande89]:
"Et system for *innsamling, bearbeiding, lagring, overføring og presentasjon* av alle former for data".

⇒ Det finnes både *manuelle* og *datamaskinbaserte* datasystemer

Et informasjonssystem
'Samlingen av *menneskelige* og *maskinelle ressurser* samt *regler og prosedyrer* organisert for å utføre bestemte *funksjoner* og løse en bestemt *oppgave* (Beekman 1995)

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Eksempel: StudentWeb'

Organisasjon
Rammer for systemet
Informasjonssystem
Datasystem = formaliserbar del
StudentWeb

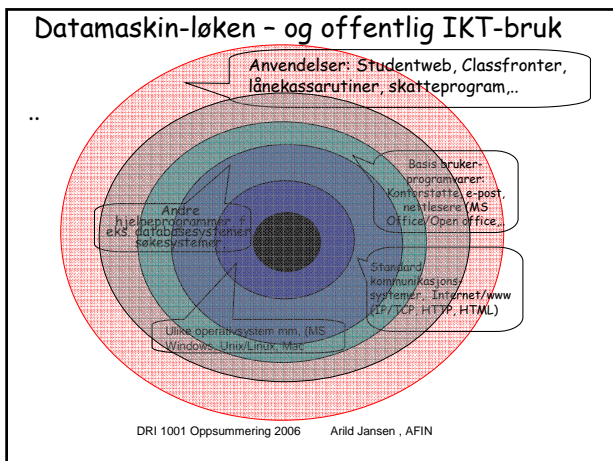
Universitetet som organisasjon (ansatte, studenter, og arbeidsrutiner med mer) sammen med de lover, instruksjoner osv. som gjelder denne virksomheten

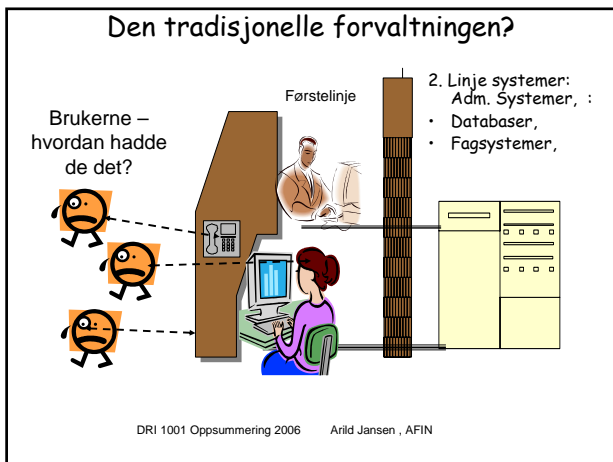
Forskrift om studier og eksamener ved Universitetet i Oslo samt manuelle rutiner for studentadministrasjon

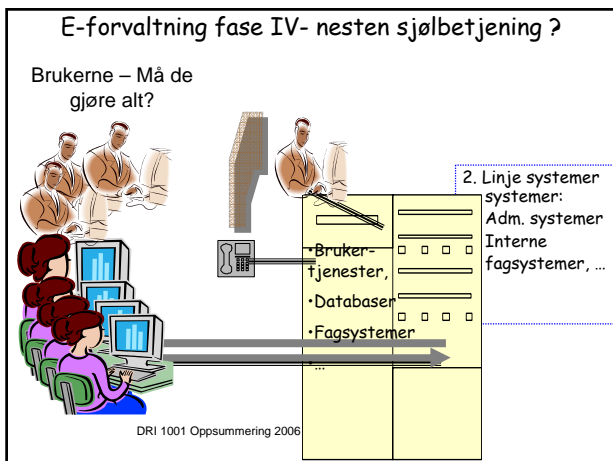
De formaliserte deler av dette regelverket, prosedyrer, data og mm

IKT-systemet: De automatiserte deler av datasystemet

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN







IKT i det offentlige - noen ulike typer systemer

- Felles infrastruktur og kommunikasjonsløsninger
 - E-post, SMS, Chat, ...
- Administrative systemer
 - Regnskap, lønn&personal, kontorstøtte, interne arkiver/registre, ..
- Fagsystemer
 - Lånekassen, Samordnet opptak, Studentweb, Skatt, Trygd,-
Disse er alltid forankret i et spesifikk lov/forskrift
- Brukertjenester
 - Informasjonstjenester, elektroniske skjemaer, andre vev-tjenester
- Samarbeidsstøtte
 - Møteplanlegger, systemer for deling av data, elektroniske kalendere, ..
- Interorganisatoriske systemer : Systemer som støtter samspill/arbeidsdeling på tvers i forvaltningen
 - Eks. Felles registre (BRREG), Altinn, Samordnet opptak, ..

Saksbehandlersystemer vil ofte være en kombinasjon av disse systemtyper

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Hvordan foregår saksbehandling - en enkel framstilling

- **Motta henvendelse** eller initiere en sak
 - Registrere og journalføre: postliste og arkiv
- **Avklare formålet** med saken
- **Innsamling av alle relevante dokumenter** for saken
 - Alle faktaopplysninger i saken
 - Relevante rettskilder, inkludert tidligere vedtak
 - [Politiske føringer]
- **Innhenting av synspunkter/vurdering** av andre
- **Sammenstilling av relevante fakta og vurderinger**
- [Forslag] til **vedtak**
- **Avskrive saken**

Hva av dette kan understøttes og eventuelt utføres ved IKT?

Kan vanlig kontorstøtteverktøy være tilstrekkelig?

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Hvordan IKT kan understøtte fasene i en saksbehandlingsprosess-

- Innebærer at saksbehandlingen kan utføres med støtte av IKT.
 - Et applikasjonsprogram som sikrer tilgang på nødvendige dokumenter, og understøtter arbeidet med å håndtere saksdokumenter korrekt og i riktig rekkefølge
- Saksbehandleren har tilgang til egne dokumenter og andre felles dokumenter via et felles system
- Saksgangen støttes av IT-baserte arbeidsflytfunksjoner
- Saksbehandler arbeider i arbeidsomgivelser som er tilpasset vedkommendes behov og arbeidssituasjon (og er intuitivt å bruke)
- Saksbehandlersystemer integrerer ulike verktøy som tekstbehandling, arkivfunksjon, elektronisk post, analyseverktøy og presentasjonsverktøy mm

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Hvordan IKT kan understøtte fasene i en saksbehandlingsprosess - II

- Motta henvendelse i en sak
 - Registrere og journalføre saken
- Innsamling av alle relevante dokumenter for saken
- Innhenting av synspunkter/vurdering av andre instanser
- Sammenstilling av relevante fakta og vurderinger
- Forslag til vedtak

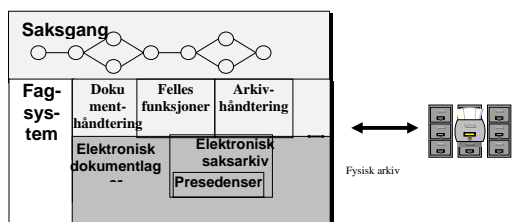
Her vil verktøy for elektronisk samhandling, dvs. utveksling og felles redigering av dokumenter være nyttig

Imidlertid, mange av disse dokumenter vil ikke kunne brukes i en automatisert behandlingsprosess, og fortsatt vil en ofte bruke IKT som beslutningsstøtte

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Elektronisk saksbehandling system
Skjematisk modell

Figur 1 Teknisk modell



DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Elektronisk saksbehandling - nivåer av automatisering

- **Arbeidsprosess-støtte :**
 - Innebærer at saksbehandlingsprosessen kan utføres med støtte av IKT i de ulike fasene
 - Et applikasjonsprogram som sikrer tilgang på nødvendige dokumenter, og understøtter arbeidet med å håndtere saksdokumenter korrekt og i riktig rekkefølge
- **Beslutnings(støtte)system**
 - En applikasjon som bistår en bruker i å ta en beslutning i henhold til regelverk
- **Beslutningssystem**
 - En applikasjon som tar en beslutning etter gitte kriterier, f.eks. forenklet ligning, bostøtte, med basert på rettsregler som er representert i form av programkode.

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen , AFIN

Elektronisk saksbehandling Automatisering eller informatisering?

Automatisering:

- Erstatte menneskelige arbeid (både utføring og kontroll) med maskinelle systemer
 - Eks: Programsystemer som innhenter og behandler data basert på standardiserte regler, og fatter et vedtak (Forenklet sjømelding og skatteberegning, automatiserte deler av Lånekassa nettrutine, SO..)

Informatisering:

- Utnytte datamaskinen positive egenskaper til effektiv og forutsigbar informasjonsbehandling, men la menneskene foreta endelige vurderinger og ha styring og kontroll
 - Eks Programsystemer som støtter en saksbehandler i å innhente og behandle data, og rapportere resultater til brukerne, som kan styre/kontrollere prosessen (andre deler av Lånekassen, Studentweb,

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen, AFIN

Noen former saksbehandling i forvaltningen

- **Individuell saksbehandling**
 - En person, oppgavene utføres i sekvens (seriell behandling)
 - Kan utføres uten IKT - eller med enkel IKT-støtte*
- **Delt, sekvensiell saksbehandling**
 - Flere personer, oppgavene utføres i sekvens (fortsatt seriell behandling)
 - Kan effektiviseres betydelig ved IKT- men ikke helt nødvendig*
- **Parallell behandling**
 - Flere personer, flere oppgaver utføres samtidig, med atskilt.
 - Krever at flere har tilgang til samme dokumenter til samme tid*
- **Koordinert saksbehandling**
 - Flere personer, flere oppgaver utføres samtidig, med løpende koordinering i arbeidet
 - Felles tilgang til dokumenter og støtte til løpende kommunikasjon. Forutsetter systemer for datastøttet samarbeid*

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen, AFIN

Styring av teknologiutvikling og bruk Et forsøk på sammenstilling

DRI 1001 Oppsummering 2006 Arild Jansen, AFIN

