

DRI 1001 IKT saksbehandling og støtte for samarbeid

Forelesning 10. oktober. 2006, Arild Jansen, AFIN

Bruk av IKT som støtte for saksbehandling og samhandling i offentlig forvaltning

Forelesning 101006

- **Samarbeid og kommunikasjon**
 - Litt om mål og typer for samarbeid
 - Tekniske, organisatoriske forutsetninger for samarbeid
- **Ulike former for teknologistøtte i samarbeid**
 - Gruppevarer og saksbehandling
 - Offentlige registre og samhandling i forvaltningen
- **Oppsummering av IKT-bolken i kurset så langt**

Pensumlitteratur

- Braadland, *Innføring i Informasjonsteknologi*, side 68-70, s 337-338
- Statskonsult 2002: 4 IKT i det offentlige.. (kompendium)
- Hellmann med flere: Kap2: en offentlig sektor i forandring

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

1

Eksempel på saksbehandlingsprosess med og uten bruk av IKT: eks. lånekassesøknad på Internett

Manuelt:

- Motta brev i postkasse/arkiv
→ registrere i arkiv, føre postlisten manuelt
- Avklare formål: Gitt hvis søknadskjema blir brukt
- Innsamling av alle relevante dokumenter for saken
 - Alle faktaopplysninger i saken
 - Relevante rettsregler tilgjengelige[inkludert tidligere vedtak]
- Innhenting av synspunkter/vurdering av andre: normalt unødvendig
- Sammenstilling av relevante fakta [og vurderinger]
- [Forslag] til vedtak
- Tilbake til arkivet

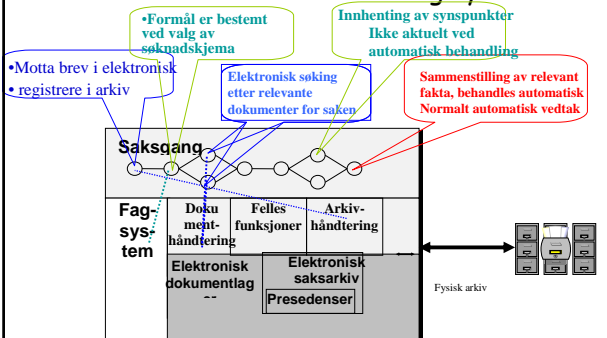
IKT-støtte

- Motta brev i e_postmottak → registrere i arkiv → genererer postliste automatisk
- Formål er bestemt ved valg av søknadskjema
- Elektronisk søking etter relevante dokumenter for saken
 - Alle faktaopplysninger i saken innhentes elektronisk
 - Rettsregler er integrert i systemet
- Innhenting av synspunkter
 - Ikke aktuelt ved automatisk behandling
- Sammenstilling av relevant fakta, behandles automatisk
- Normalt automatisk vedtak
- Elektronisk melding til arkivet

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

2

Elektronisk saksbehandling system



Figur 1 Teknisk modell

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

3

Noen former saksbehandling i forvaltningen

- **Individuell saksbehandling**
 - En person, oppgavene utføres i sekvens (seriell behandling)
 - F eks vanlig søknad om barnehageplass
- **Delt, sekvensiell saksbehandling**
 - Flere personer, oppgavene utføres i sekvens (fortsatt seriell behandling)
 - F eks. barnhagesøknad begrunnet i spesielle behov
- **Parallell behandling**
 - Flere personer, flere oppgaver utføres samtidig, med atskilt.
 - Ordinær byggesaksbehandling
- **Koordinert saksbehandling**
 - Flere personer, flere oppgaver utføres samtidig, med løpende koordinering i arbeidet
 - Sannsynligvis mange søknadsbehandlingene i UDI

Hvordan kan IKT støtte disse ulike former?

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

4

DRI 1001 IKT saksbehandling og støtte for samarbeid

Forelesning 10. oktober. 2006, Arild Jansen, AFIN

Hva er samarbeid

Samarbeid (engelsk: co-operation, collaboration, working together): *aktiviteter* som utføres av *flere* med sikte på å oppnå et *felles mål*

Samarbeid kan anta mange former, men vil som regel innebære:

- **Kommunikasjon**,
 - Samtale
 - utveksle data og informasjon
- **Koordinering** (Svak → sterk grad)
 - Eks: Flere samarbeider om å skrive ulike deler av en rapport, flere forfattere av en bok
- **Samarbeid og samhandling**, hvor flere mennesker arbeider samtidig (i sann tid) med samme oppgave
 - Eks: et pill eller en fotballkamp, en produksjonsprosess, en medisinsk operasjon, et møte hvor det tas beslutninger, en rettsak, en saksbehandling som krever at flere aktører og instanser deltar

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

5

Hva innebærer samarbeid og koordinering knyttet til saksbehandling

- Felles forståelse av målet som skal oppnås
- Felles forståelse av oppgavene som skal utføres og rekkefølgen mellom dem
- Felles forståelse og enighet om regler som skal følges
- Rimelig felles forståelse av begreper og felles informasjonsgrunnlag (f eks saksdokumenter)
- Enighet om bestemte roller og rettigheter
 - Eks. leder, koordinator, dokumentansvarlig,....
- Tilgang på de samme dokumenter
 - Har alle samme tilgang og rett til å oppdatere disse?
- Villighet til å dele kunnskap og ferdigheter
- Respekt og forståelse for hverandre

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

6

Samarbeid i tid og rom uten moderne IKT-løsninger

	Tid	Samme tid	Ulik tid
rom		<i>Synkron</i>	<i>Asynkron</i>
Samme sted		Samtale, møter, konferanse,	Skriftlige meldinger, f eks. beskjed-lapper, oppslagsstaver, notiser
Ulikt sted		Telefon, radio, TV,	Brev, bøker, aviser,..

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

7

Hva er IKT-støttet samarbeid

En foreløpig definisjon

IKT-støttet eller *datastøttet* samarbeid er felles aktiviteter mellom mennesker på tvers av tid og rom om understøttes av ulike typer IKT-verktøy (gruppevarer), f eks.

- **Verktøy for å kommunisere, f eks**
 - elektronisk post, konferansesystemer, chat, nyhets- og diskusjonsgrupper
- **Verktøy for å bruke felles informasjon, f eks.**
 - database/arkivsystemer, Internet, Intranett og WWW, vortex,
- **Verktøy for koordinere aktiviteter f eks.**
 - elektroniske kalendere, prosjektplanlegging, classfronter
- **Verktøy for å samhandle**
 - En kombinasjon av ulike systemer nevnt ovenfor og felles regler for bruk

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

8

DRI 1001 IKT saksbehandling og støtte for samarbeid

Forelesning 10. oktober. 2006, Arild Jansen, AFIN

Samarbeid i tid og rom med moderne IKT-løsninger		
	Tid	rom
rom	Samme tid <i>Synkron</i>	Ulik tid <i>Asynkron</i>
Samme sted	Samtale, møter, Informasjon på www eller felles fil-tjener [e-post, elektronisk tavle]	Skriftlige meldinger, beskjeder, notiser e-post, SMS, elektroniske diskusjonsgrupper, kalendersystemer,
Ulikt sted	Telefon, radio, TV., Bildetelefon, SMS, videokonferanse, nettmøter, e-post,	Brev, bøker, aviser,.. e-post, SMS, diskusjonsgrupper, prosjektsider på www,

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

Samarbeidsstøtte som del av saksbehandlersystemet	
• E-post med et 'regelverk' for hvordan det skal brukes	<ul style="list-style-type: none"> - Rutiner for å sende og svare - Arkivrutiner - sikkerhetsrutiner:
• Dokumenthåndtering	<ul style="list-style-type: none"> - Støtte for utveksling av dokumenter - Definisjon av roller og rettigheter - Godkjenning og underskrift av dokumenter
• Elektroniske kalendere, møteplanleggere mm	<ul style="list-style-type: none"> - Forutsetter streng disiplin av alle deltakere
• Direkte beslutningsstøtte	<ul style="list-style-type: none"> - F eks. kalkulator, simulatorer, regelverksmotor,

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

Hva er et kalendersystem	
• Kalendersystemer (funksjon) [er en del av samarbeidsverktøy] som ajourholder kalenderen for alle deltakere	
• Bruksområder:	<ul style="list-style-type: none"> - Fastsette møter, planlegge og styre samarbeidsoppgaver, sette og sjekke frister - Planlegge bruk av fellesressurser, f eks. møterom, operasjonsstuer...
<i>Kalendersystemer krever streng disiplin og lojalitet</i>	
<i>Mislykket eksempel: Kalendersystem for en operasjonsstue</i>	

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

Tekniske og organisatoriske forutsetninger for IKT-støttet samarbeid	
• En IKT infrastruktur som er i stand til å understøtte kommunikasjon og dokumentutveksling	<ul style="list-style-type: none"> - Epost, felles filtjener
• Muligheter for integrasjon av ulike systemer	<ul style="list-style-type: none"> - F eks. kontorstøttesystemer og sakasbehandlersystemer
• Mennesker som <i>vi/samarbeide</i> :	<ul style="list-style-type: none"> - Enig om mål og samarbeidsform - Enig om spilleregler /regelverk
• En organisasjon som tar teknologiene på alvor	<ul style="list-style-type: none"> - At ledelse og ansatte forstår og er villige til å bruke de elektroniske løsningene - Ressurser og kompetanse til å tilrettelegge og vedlikeholde en tilfredsstillende teknisk infrastruktur

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

DRI 1001 IKT saksbehandling og støtte for samarbeid

Forelesning 10. oktober. 2006, Arild Jansen, AFIN

Offentlige registre - grunnlaget for elektronisk saksbehandling og samhandling

Utvexling av informasjon og felles tilgang til databaser og dokumenter er forutsetning for en effektiv forvaltning

- Data- og informasjonsutveksling er knyttet til
 - Kommunikasjon mellom forvaltningen og innbyggerne, gjerne som del av tjenesteyting og/eller saksbehandling
 - Styringsdokumenter fra stat til kommune og innrapportering av data fra kommunene
 - Innrapportering fra næringslivet til staten (Altinn)
 - Samhandling mellom næringslivet og forvaltningen, eks TVINN
 - Generell kommunikasjon og samarbeid i forvaltningen

*En viktig del av felles registre kalles ofte **grunndata***

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

13

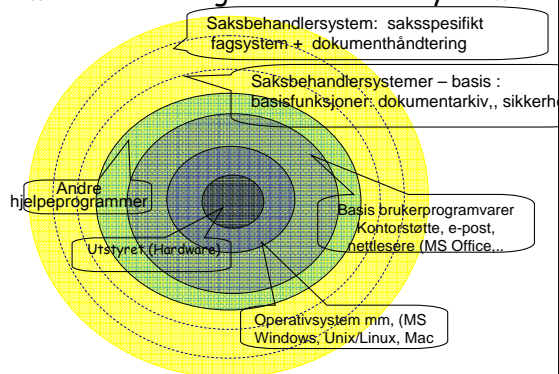
Sentrale statlige registre som sentrale i saksbehandling og samhandling

- Brønnøysundregistrene-: <http://www.brreg.no/registrene/>
 - Foretaksregistret (Brønnøysundregistrene og næringsdepartem.)
 - Enhetsregistret (BREG og Finansdepartementet)
 - Oppgaveregistret
- Skatteetaten & ligningskontorene (<http://www.skatteetaten.no/>)
 - Ligningsregistret mm
 - Merverdiavgiftsmantallet
- Trygdeetaten → NAV <http://www.nav.no/>
 - A/A (arbeidsgiver- og arbeidstaker) registret
- Statistisk sentralbyrå: <http://www.ssb.no/>
 - Folkeregistret
 - Nasjonal statistikk
 - Kostra: Kommune-stat rapportering: <http://www.ssb.no/kostra/>

DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

14

Datamaskin-løken og saksbehandlersystemer



DRI1001 h05 - Forelesning 11. oktober Arild Jansen

15