

## DRI1001 - Digital forvaltning Oppsummering 13.11.2007

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

DRI 1001 Oppsummering 2007 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".

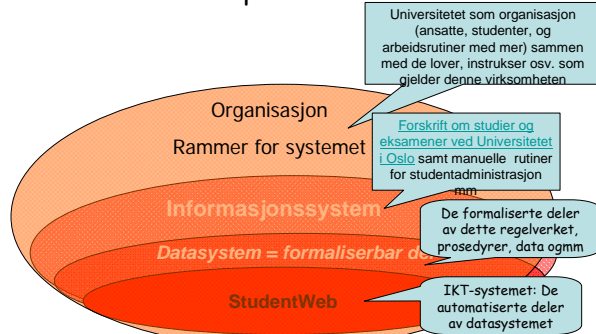
⇒ Det finnes både *manuelle* og *datamaskinbaserte* datasystemer

## 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 2007 Arild Jansen , AFIN

## Eksempel: StudentWeb'



DRI 1001 Oppsummering 2007 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 2007 Arild Jansen , AFIN

#### Hvordan foregår saksbehandling manuelt - 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

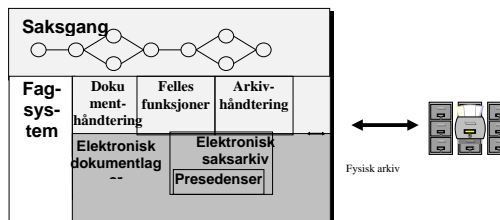
Hva av dette kan understøttes og eventuelt utføres ved IKT?

Kan vanlig kontorstøtteverktøy være tilstrekkelig?

DRI 1001 Oppsummering 2007 Arild Jansen , AFIN

#### Elektronisk saksbehandling system Skjematisk modell

Figur 1 Teknisk modell



DRI 1001 Oppsummering 2007 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 2007 Arild Jansen , AFIN

#### Elektronisk saksbehandling - nivåer av automatisering

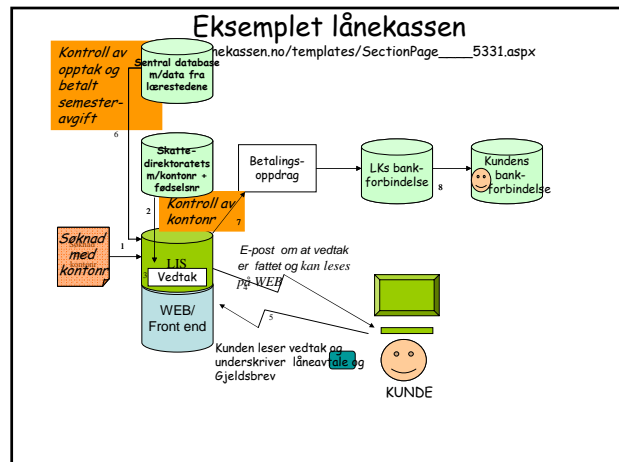
- **Arbeidsprossess-støtte :**
  - Innebærer at saksbehandlingsprosessen kan utføres med støtte av IKT i de ulike fasene
  - Et applikasjonsprogram som sikrer tilgang på nødvendige dokumenter, og understøtter arbeidet med å håndtere saksdokumenter korrekt og i riktig rekkefølge
- **Beslutnings(støtte)system**
  - 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 2007 Arild Jansen , AFIN

### Automatiserte beslutninger en forenklet skisse

- Systemet mottar opplysninger (f.eks. i en søknad) i på en standardisert form (ofte gjennom elektronisk skjema)
- Journalføring og arkivering skjer automatisk
- Data innhentes fra andre databaser ut i fra søknadens karakter
- Dataene kontrolleres for mulige feil/mangler så langt dette kan gjøres automatisk
- Data sammenstilles og behandles av en programrutine som er basert på en transformert programkode
- Beslutningen sendes til den/de det angår (med informasjon av beslutningen kan påklages med mer) samt til arkivet i forvaltningsorganet
- Etter avsluttet behandling avskrives og arkiveres

DRI 1001 Oppsummering 2007 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 (fortsett 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 2007 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 datamaskinens 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 2007 Arild Jansen, AFIN

