

DRI1001 - Digital forvaltning  
Oppsummering 29.11.2005

- Datasystemer og informasjonssystemer
- IKT i offentlig virksomhet
- Saksbehandlersystemer
- IKT i samarbeid og beslutninger
- Styling av teknologiutvikling og bruk
- Litt om eksamensoppgavene 2004

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN

Eksamen Digital forvaltning Fredag 10. desember 2004,

Oppgave:

1. Forklar kort hva det vil si at offentlig forvaltningen treffer enkeltvedtak ved hjelp av IKT-baserte rettslige beslutningssystemer.
  2. Skisser (med en figur) hvordan et beslutningssystem kan inngå i et IKT-basert rettslig saksbehandlersystem. Forklar kort hvilke funksjoner de ulike elementene har
  3. Bruk personvern- og/eller rettssikkerhetsteori og nevnt inntil 2 farer/ulempes og 2 fordeler ved å automatisere rettslige beslutninger og gi virkelige eller konstruerte eksempler på dette.
  4. Drøft hvordan IKT kan understøtte de ulike fasene i en saksbehandlerprosess.
- Du kan trekke inn erfaringer fra arbeidet med de obligatoriske oppgavene der dette er naturlig.

Alternativ til oppgave 4

- Forklar forskjellen mellom automatisering og informatisering, og eksemplifiser dere gjennom å relatere dette til valg av strategi ved utforming av et rettslig beslutningssystem

DRI 1001 Oppsummering 2005 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".

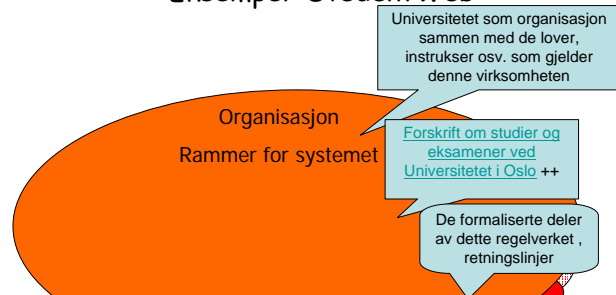
⇒ Det finnes både *manuelle* og *datamaskinbaserte* datasystemer

**Et informasjonssystem**

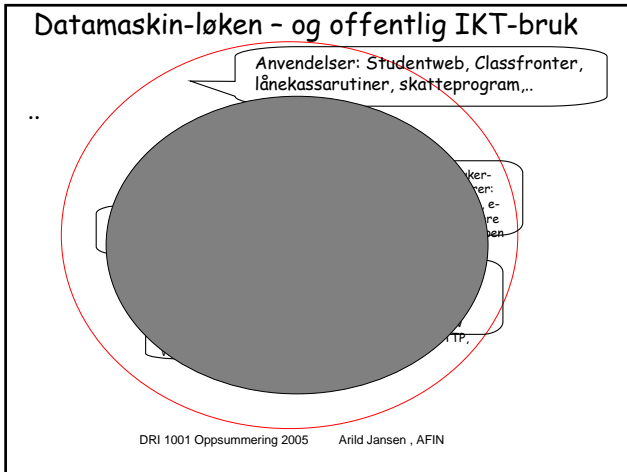
'Samlingen av *menneskelige og maskinelle ressurser* samt *regler og prosedyrer* organisert for å utføre bestemte *funksjoner* og løse en bestemt *oppgave* (Beekman 1995)

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN

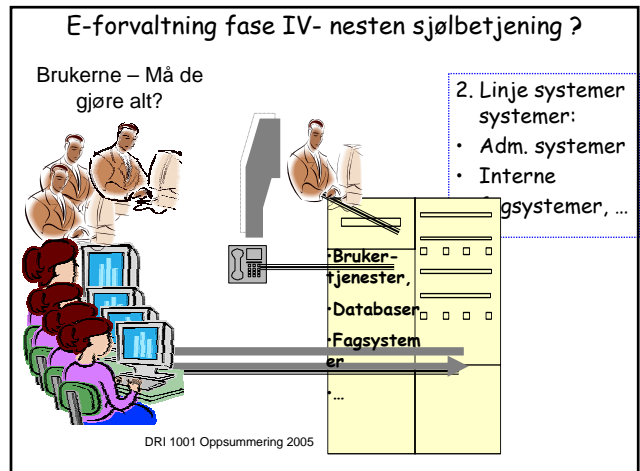
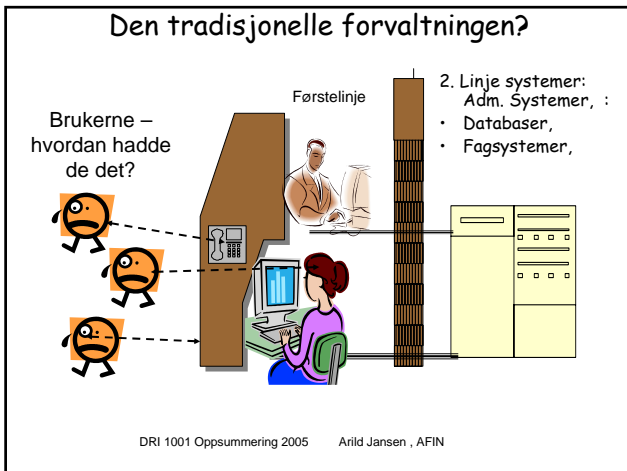
Eksempel: StedentWeb'



DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN



- ### IKT i det offentlige
- Noen ulike typer løsninger og systemer
- Felles infrastruktur og kommunikasjonsløsninger
  - Administrative systemer
    - Lønn, regnskap, arkiv
  - Fagsystemer
    - Trygde- skatt&ligning, lånekassa, toll,.....
  - Brukertjenester
    - Informasjonstjenester, elektroniske skjemaer,...
  - Samarbeidsstøtte
    - E-post, systemer for deling av data, kalendere,...
  - Samordningsløsninger
    - Systemer som støtter samspill og arbeidsdeling på tvers i forvaltningen
- Saksbehandlersystemer vil være en kombinasjon av disse*
- DRI 1001 Oppsummering 2005 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?*

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen, AFIN  
Kan vanlig kontorstøtteverktøy være tilstrekkelig

### 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

### 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

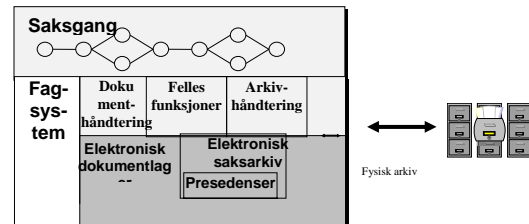
Her vil verktøy for elektronisk samhandling, dvs. utveksling og felles redigering av dokumenter være nyttig

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

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen, AFIN

### Elektronisk saksbehandling system Skjematisk modell

Figur 1 Teknisk modell



DRI 1001 Oppsummering 2005 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 2005 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 (lånkassens nettrutine)

#### 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

DRI 1001 Oppsummering 2005 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 2005 Arild Jansen , AFIN

### Hva innebærer samarbeid og koordinering

- Felles forståelse av målet som skal oppnås
- Felles forståelse av oppgavene som skal utføres og rekkefølgen mellom dem
- 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

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN

### Oppsummering: IKT i det offentlige

Viktigste mål for bruk av IKT i staten

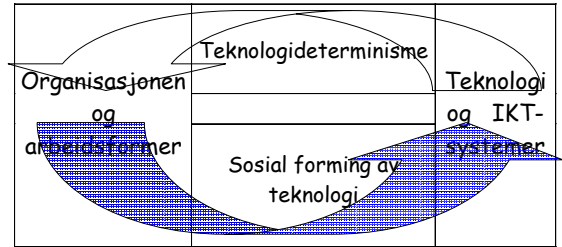
- Rasjonalisering og effektivisering
- Bedre tjenester mot brukerne (brukerorientering)
- Bedre samspill med næringslivet
- Styrke demokratiet

Men det er en rekke utfordringer :

- Sikkerhet og infrastruktur for digital signatur
- Gjenbruk av data og datautveksling på tvers men samtidig sikre datakvalitet
- Bedre kommunikasjon og samvirke mellom etatene

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN

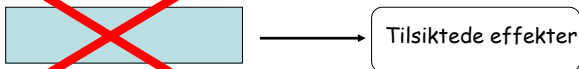
### Styring av teknologiutvikling og bruk Et forsøk på sammenstilling



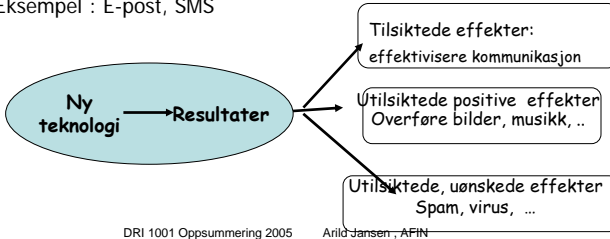
DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN

### Er teknologi utviklingen lineær (forutsigbar) ?

En lineær modell for teknologisk utvikling



Eksempel : E-post, SMS



DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN

### IKT - kan den styres? Eksempler på noen ulike perspektiver på IKT

- Informasjonsbehandlingsteknologi
  - Eks: Datamaskinen som *verktøy*
- Kommunikasjon og samhandlingsteknologi
  - Eks: e-post, chat, mobiltelefonen, ..
- Integrasjonsteknologi
  - Eks: sammenkobling av arkiv-, kart og beslutningssystem
- Automatiseringsteknologi
  - Eks: lånekassa nettbaserte rutine søknadsbehandling
- Kontroll og - styringsteknologi
  - Eks: overvåkings- og styringssystemer
- Demokratiseringsteknologi
  - Eks: Innsyn i offentlige dokumenter, etterprøve offentlige beslutninger, offentlige nettsider med "opposisjonelle synspunkter osv...

DRI 1001 Oppsummering 2005 Arild Jansen , AFIN