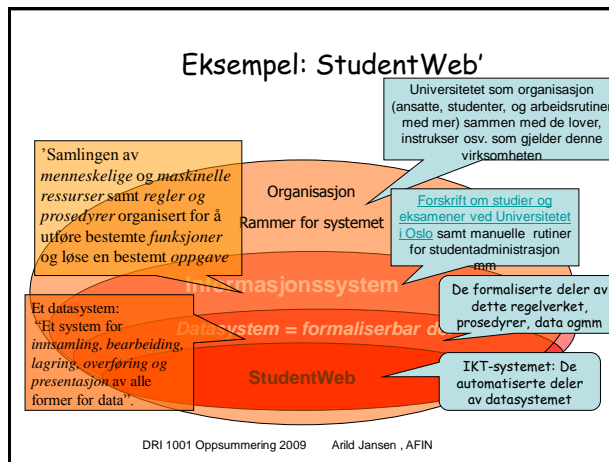


**DRI1001 - Digital forvaltning**  
Oppsummering 10.11.2009

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

DRI 1001 Oppsummering 2009 Arild Jansen , AFIN



**Offentlig sektor - private virksomheter**  
Mange fellestrekk - men også viktige forskjeller

Offentlig sektor	Private sektor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statlig og kommuner</li> <li>• Regulert av lover og forskrifter</li> <li>• Likhet, rettsikkerhet, ...</li> <li>• Åpenhet: Ivareta innsyn og demokrati i tillegg til effektivitet og kvalitet</li> <li>• Krav til universell utforming                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Må tilpasse seg alle brukergrupper, f. eks. blinde,</li> </ul> </li> <li>• Mange felles standarder                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- F eks. regnskap, arkiv,...</li> </ul> </li> <li>• Konkurrans hensyn ved kjøp og utsetting av oppgaver</li> <li>• Kan også stille krav til næringslivet vedr. innrapporteringssystem (jf AltINN)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svært mangfoldig</li> <li>• Fokus å lønnsomhet og tjenestekvalitet, ikke rettsikkerhet og åpenhet</li> <li>• Må ikke ta hensyn til alle brukere                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• F eks satsing på nettbank</li> </ul> </li> <li>• Interne (egne) standarder, bransjestandarder</li> <li>• Begrenset kommunikasjon utad, men økende E-handel</li> <li>• Mer fleksibel, dynamisk</li> </ul>

DRI 1001 Oppsummering 2009 Arild Jansen , AFIN

**Noen hovedtrekk ved statens styring av IKT-bruk**

Desentralisering og sektorisering

- Hver enkelt statlig virksomhet har ansvar for sin egen IKT-bruk
  - Omfatter både planlegging, utvikling/kjøp og bruk i egen oppgaveløsning
  - Må følge lover og regelverk
    - Generelt lovverk (Offentlighet, Forvaltningslov, Arkivlov,)
    - Fagspesifikk lov, f eks. Lånekassen underlagt *Lov om utdanningsstøtte*
  - Spesielt vurdere behov og krav til sikkerhet
- Hver fagdepartement har overordnet ansvar for bruk av IKT innen sin sektor
  - Godkjenne større investeringer og utviklingsarbeider
  - Vurdere behov for infrastrukturtiltak og andre spesielle forhold
- Stortinget har overordnet myndighet vedr. budsjett, lovendring, etc.
  - Avklares gjennom St. mld., St. prp 1 (budsjett etc.) egne prop.

DRI 1001 Oppsummering 2009 Arild Jansen , AFIN

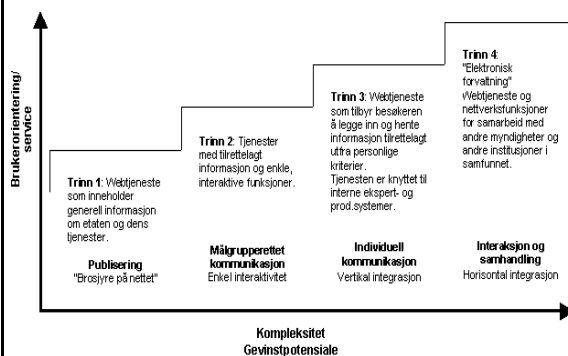
### Noen ulike typer systemer i offentlig virksomhet

- **Felles infrastruktur og kommunikasjonsløsninger**
  - Stort sett standard systemer, men innen en del sektorer stilles strenge sikkerhetskrav. Det er egne nettverk, eks. *Helsenett.no*
- **Administrative systemer**
  - Kontorstøtte, lønn, regnskap, arkiv, faktura, reiseregning,
- **Fagsystemer**, basert på et regelverk og spesifikke for virksomheten
  - Mange slike fagsystemer er grunnlaget for delvis/helt automatisert saksbehandling, som f eks. *Lånekassen*, *Samordnet opptak*, ..
- **Nettbaserte brukertjenester**, som tilbyr tjenester til borgere eller næringsliv.
  - Rene informasjonstjenester, f eks. *Regjeringen.no*, *Norge.no*, ...
  - Enkle interaktive tjenester, f eks. søknadsskjemaer, ulike registre
  - Mer omfattende digitale tjenester basert på aut, f eks. *Skatt*, *Samordnet opptak*, *Lånekassen*,
- **Samarbeidsstøtte mellom personer**, som tilbyr kommunikasjon elektronisk samhandling mellom *personer*.
- **Samordning mellom virksomheter**: Støtte for samarbeid og samvirke mellom *virksomheter*, f eks. *AL TINN*, *Brønnøysundregistrene (BRREG)*

DRI 1001 Oppsummering 2009 Arild Jansen, AFIN

### Den sakalte tjenestetappa

Fra St. mld. 17 : 2006-2007, se



DRI 1001 Oppsummering 2009 Arild Jansen, AFIN

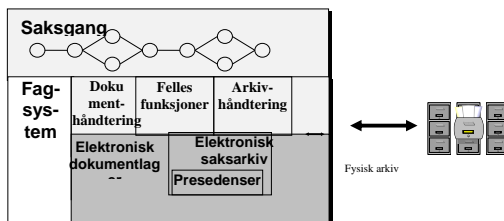
### Hvordan IKT kan understøtte fasene i en saksbehandlingsprosess

- 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 2009 Arild Jansen, AFIN

### Elektronisk saksbehandling system Skjematisert modell

Figur 1 Teknisk modell



DRI 1001 Oppsummering 2009 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 2009 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 2009 Arild Jansen , AFIN

### Elektronisk saksbehandling Automatisering eller informatisering?

#### Automatisering :

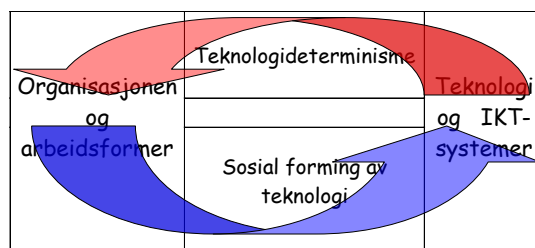
- Erstatte menneskelige arbeid (både utføring og kontroll) med maskinelle systemer
  - Eks: Programsystemer som innhenter og behandler data basert på standardiserte regler, og fatter et vedtak (Forenklet sjømelding og skatteberegning, automatiserte deler av Lånekassa nettrutine, SO..)

#### 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 2009 Arild Jansen , AFIN

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



DRI 1001 Oppsummering 2009 Arild Jansen , AFIN

### Er teknologi utviklingen lineær (forutsigbar) ?

En lineær modell for teknologisk utvikling



Snarere dette:  
Eksempler : *E-post*

