

Innføring og bruk av arkiv- og saksbehandlingssystemet Ephorte i Lier kommune

Terje Nes
Privatarkivavdelinga, Riksarkivet

Norsk Arkivråd
9.11.2004

Om studiet

- Hovudfagsstudie.
- Institutt for informatikk, UIO
- Oktober 2002 – juli 2003.
- <http://heim.ifi.uio.no/~terjene/>

Problemstilling

- Korfor vert ikkje Ephorte brukt i den grad det er ynskjeleg i Lier kommune?
- Korfor brukar ulike grupper Ephorte i ulik grad?

Datainnsamling

- Generelle innleiande møter og samtalar.
- Spørreskjema.
- Observasjon på kurs, seminar og brukarforum.
- Opne intervju.
- Dokumentanalyse.

Rammevilkår for saksbehandling og arkivering

- Lover:
 - Forvaltningslova
 - Offentlegheitslova
 - Arkivlova
 - Arkivforskrifta
- Statens generelle kravspesifikasjon om elektronisk saksbehandling.
- Noark-4

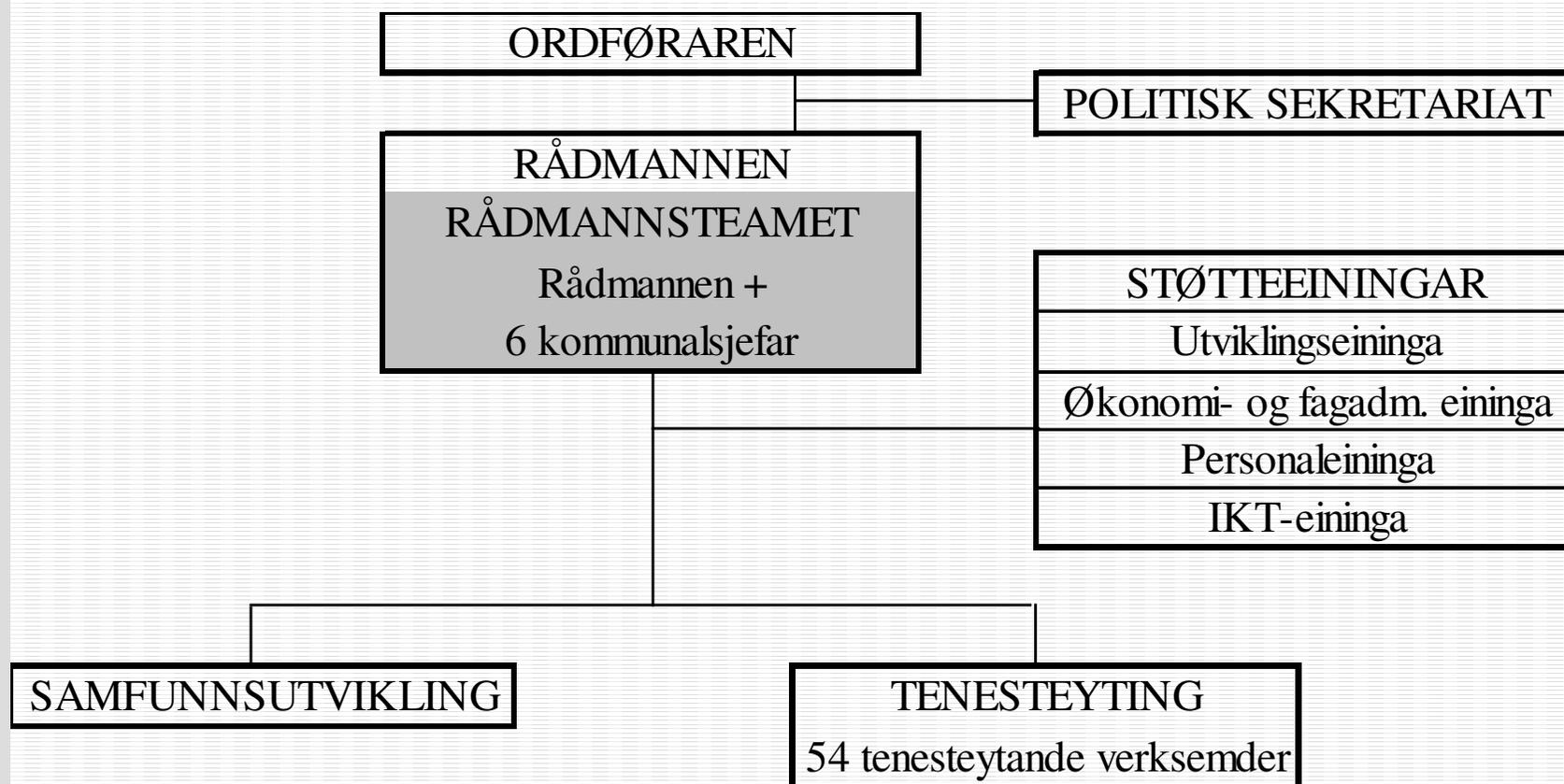
Ephorte

- Kombinert verktøy for:
 - journalføring
 - arkivering
 - saksbehandling
- Blir brukt i både privat og offentlig sektor.
- Standardssystem som blir tilpassa etter behov.

Ephorte (forts.)

- Utvikla med utgangspunkt i Noark-4.
- Håndterer alle dokument som er arkivverdige.
- Eigen modul for elektronisk dokumenthandtering og saksbehandling som spesifisert i SGK.

Lier kommune – organisasjonsmodell



Lier kommune

- Rekneskapsmessig underskot i 2002.
- Tilsettingsstopp i dei rådhusbaserte tenestene.
- Ein desentralisert organisasjon.
- Ein heterogen organisasjon.

Arkivfunksjonen

- Organisert som ein del av IKT-eininga.
- Tre tilsette (to frå mars 2003).

Arkivfunksjonen (forts.)

- Ansvar for kommunen sitt saksarkiv og fjernarkiv.
- Retteleiing av verksemdar.
- Gjennomgang av mapper som skal arkiverast.
- Journalføring av post.
- Lage nye mapper.
- Drive kommunen sitt trykkeri.
- Ansvar for postgangen i kommunen.
- Kommunearkivaren var systemansvarleg.

Arkivfunksjonen (forts.)

- Delvis sentralt saksarkiv.
- Ei rekkje med objektarkiv.
- Tidlegare var arkiv lokalt ansvar.
Det eksisterte ulik praksis.

Saksbehandling i Lier kommune

- Fullført saksbehandling.
- "Fullfør saksbehandling i Lier kommune".
- "Saksbehandlingsrutiner for Lier kommune".
- Delegering av avgjerdmyndigheit til verksemdleiarane.

Bakgrunnen for innføringa av Ephorte

- Ledd i omorganiseringa.
- IKT-strategi og IKT-handlingsplan for Lier kommune 2000-2003.
- Sofie var utdatert.
- Prosjektgruppe valde Ephorte.

Arkivplan

- Prosjektgruppe skulle utarbeide arkivplan og arkivorganisering.
- Vart etterkvart eit "soloprosjekt" av kommunearkivaren.
- Fekk aldri ferdigstilt arkivplanen.

Prosjektorganisering ved innføringa av Ephorte

- Kjøpte ikkje forprosjekt frå leverandøren.
- To-nivå prosjektgruppe:
 - ErgoEphorma.
 - Intern.

Interne oppgåver

- Definere saksomgrepet.
- Lage flytskjema.
- Gjere analysar.
- Setje opp kravspesifikasjonar.
- Utforme dokumentmalar.

Lokal tilpassing av Ephorte

- Modular.
- Grad av elektronisk arkiv.
- Systemkonfigurasjon.
- Brukargrensesnitt.
- Forhold til fagsystem.
- Dokumentmalar og arbeidsrutinar.
- Arkivnøkkel.
- Konvertering frå Sofie.

Problem i prosjektet

- Lite engasjement blant dei interne medlemmane.
- Prosjektleiaren gjorde oppgåvene sjølv.
- Problem med fagkonsulenten.
- Ein del "barnesjukdommar".

Opplæring: Superbrukarar

- Lokale superbrukarar.
 - økonomi.
 - lokal kompetanse.
- Ikkje alle var like motiverte.
- Vanskelege kurs.
- Dårleg konfigurert system.
- Ikkje alle møtte opp.
- Ulik bakgrunn.

Opplæring: Gjennomføring

- Ulike framgangsmåtar.
 - Grunnkurs med oppfølging.
 - Kun grunnkurs.
- Ulik kompetanse -> ulike kurs.
- Oppfølgingsseminar arrangert av kommunearkivaren.

Opplæring: Problem

- Systemet fungerte ikkje 100 %
- Travle superbrukarar:
 - møter ikkje på kurs.
 - sender ikkje ut manualar.
- Ikkje alle superbrukarar deltek i daglege arbeidsrutinar.
- Deltidstilsette/har slutta.
- Saksbehandlarane møter ikkje på seminar.

Eksempel

- *“Når man skal søke kan man ikke vente til dagen etterpå. Det er fort interessen for systemet forsvinner viss man har opplevd det noen ganger”*
- *“Kan være at en del ikke vil vite av Ephorte. Hvis man da har vært på et kurs er det ingen unnskyldning for ikke å bruke det lenger”*

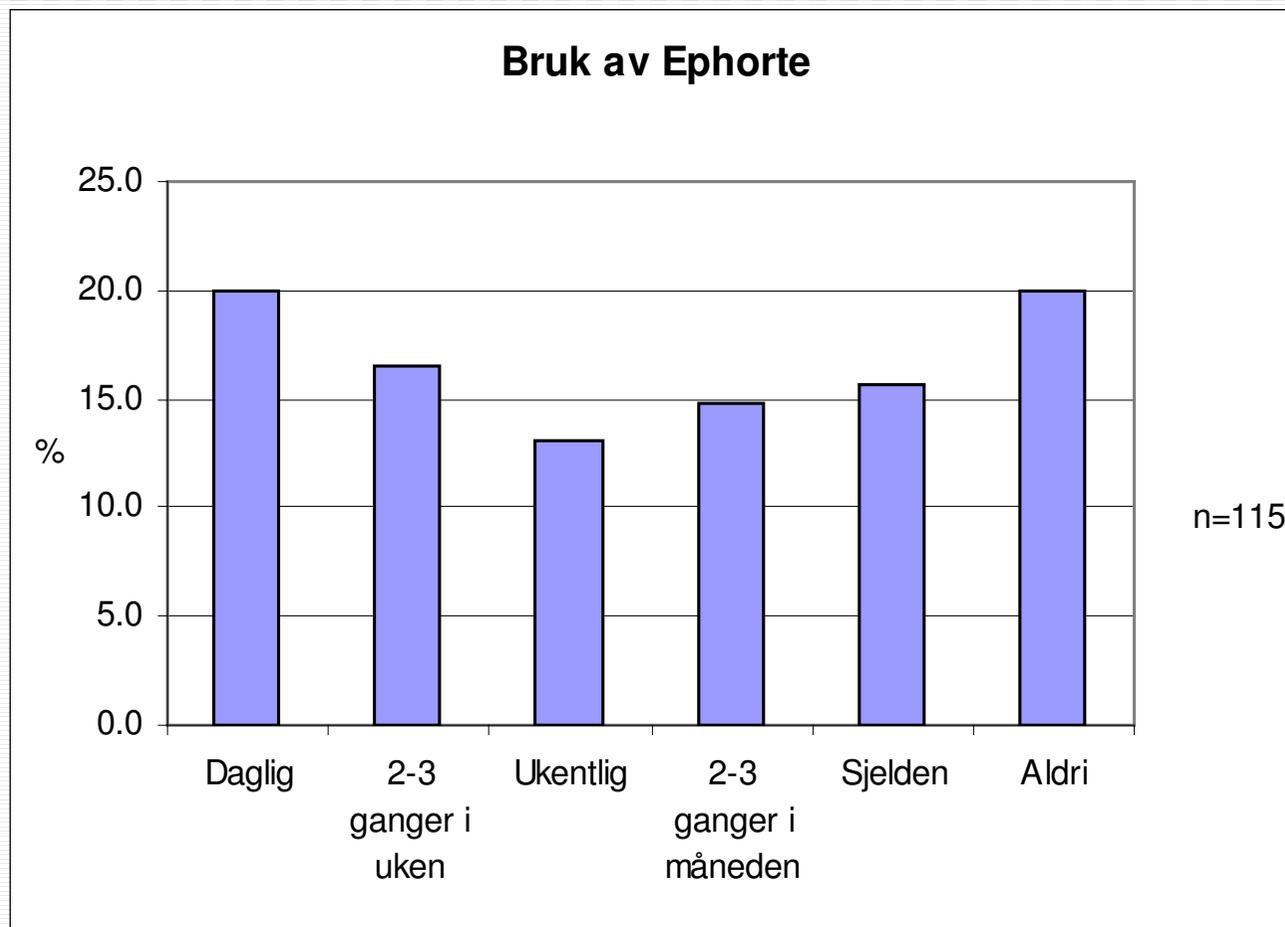
Opplæring: Fokus

- For lite vekt på rutinar.
- Kva skal systemet brukast til?
- Ein såg i ettertid at ein burde ha gjennomført oppfriskingskurs i saksbehandling og arkivering.
- Mange manglar forståing for korleis Ephorte kan støtte deira arbeid.

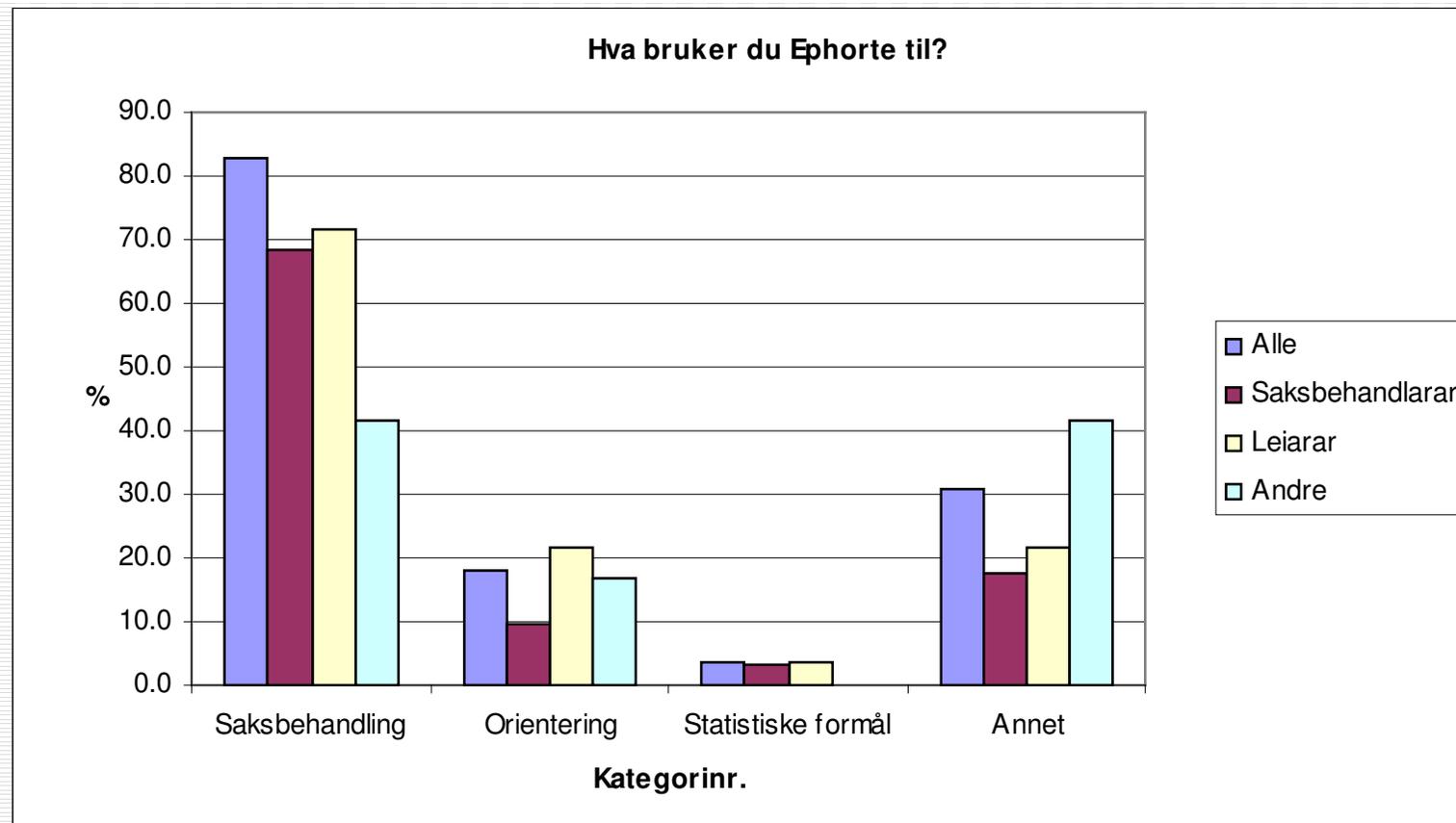
Eksempel

- *“Vi fikk kursing som var helt grei i en startfase med innføring og hjelp til å komme i gang. [...] Det ene er den tekniske bruken, men vel så viktig er vel egentlig k-kodesystemet, og hvordan bruke og hvordan utnytte mulighetene som ligger i den tekniske løsningen, men også det strukturelle valget man har gjort”*

Bruk av Ephorte



Bruksområde



Saksbehandlarane sitt arbeid med journalføringa

- Kraftig reduksjon i lokale støttefunksjonar.
- Saksbehandlarane må opprette saker sjølv, både fysiske saksmapper og elektroniske saker.
- Saksbehandlarane må journalføre dokument sjølve.

Syn: Problematisk

- Krev forståing for arkiv og korleis systemet er bygd opp (Noark-4).
- *"Det er drøyt å vente at en saksbehandler skal kunne arkivering."*
- *"Om ikke den tekniske terskelen for å bruke Ephorte er høy, så er det klart at terskelen i forhold til arkivsystemet er høy. Den inneholder en faglig tilnærming til et fag som så godt som ingen har."*

Syn: Positivt

- Ein har betre kontroll over eigne saker, spesielt dersom ein er lokalisert utanom rådhuset.
- *"Har ikke tro på at de som sitter på et sentralt postmottak greier å ha oversikt over hvor saken skal, og det er basert på erfaring."*

Søk

- Gir gode muligheter til å gjenfinne saker og journalpostar.
- Mange får problem pga. arkivtankegangen og Noark-4 sin logiske modell.
- *“Søkemuligheten er preget av arkivtankegang og lite tilrettelagt for vanlige saksbehandlere.”*

Tilgang til informasjon

- Mange jobbar med saker som byggjer på tidlegare vedtak.
- Saksopplysningar kan brukast om igjen for å korte ned saksbehandlingstida.
- Servicetorget kan svare direkte.
- Avhengig av oppdatert og fullstendig journalføring!

Samarbeid

- Fullført saksbehandling.
- Kan vere personavhengig å sleppe andre til i "si sak".
- Avhengig av tillit og person.

Tekniske problem

- Mange opplever problemer med dokumentproduksjon.
- Problem grunna ulike operativsystem.
- Problemer med nettverk via radiolink.
- Ephorte blir syndebukken...

Eksempel

- *“Vi har klaga og vi har grått, og vi har trua dem [IKT-eininga] med hagle og alt mulig. Når vi har politiske saker er det dønn akutt. Vi har to politiske møter som vi er sekretærer for i måneden, og i samband med det er det jo hektisk. Vi er ikke utdanna og skreddersydd for den jobben, så den utsetter vi til siste liten. Og da kan du være sikker på at det er noe tull med utsending av saken, og da er lunta ganske kort altså! [...] Dette påvirker forholdet til Ephorte. Da er Ephorte et drittssystem altså.”*

Forhold til tidlegare rutinar

- Ein er ikkje villig til å ta i bruk nye rutinar.
- *“Mange steder fortsetter de sånn som de gjorde før. De klarer ikke helt å se at man kan gjøre ting annerledes. Det går veldig mye på at folk ikke har hatt tid til å sette seg inn i andre måter å gjøre det på.”*

Forhold til andre system og arbeidsmåtar

- E-post vert brukt til å samarbeide.
- Ein skriv brev og dokument i tekstbehandlar utan å gå innom Ephorte.
- Ein har utarbeidd prosedyrar og malar som blir brukt frå før.

Nytteverdi

- Typisk motstridande syn:
 - "Ephorte er nyttig for kommunen".
 - "Ephorte er ikkje viktig for min del".
- Nyttig med tilgang til tidlegare saker.
- Nyttig tekstbehandlingsverktøy.
- Nyttig for å unngå dobbeltføring i saker.

Arkivet si rolle i kommunen.

- Arkivansvaret ligg formelt hjå rådmannen, men er delegert til kommunearkivaren.
- Arkivet er ikkje nemnt i IKT-strategien eller handlingsplanen.
- Ingen arkivplan.
- Plassering av arkivet.

Saksbehandlarane sitt syn:

- Saksbehandlarane ser ikkje på arkivarbeid som sine arbeidsoppgåver.
- *"Det er ikke sånn at man krever at andre enn fagfolka skal mestre sine fag, så hvorfor i all verden skal det være sånn i forhold til arkiv."*
- *"Mange har vært negative til arkivet. Det er for mye bry i forhold til den egentlige jobben."*

Saksbehandlarane sitt syn (forts.):

- Varierer etter kor avhengig ein er av arkivet og tidlegare saker:
- *"Jeg har lært mye gjennom å gravd i arkivet etter tidligere saker. Dette har gjort at jeg har skjønt og fått forståing for arkiv."*
- *"Jeg har fokus på drift og på å følge opp folk. Jeg har arkivmappa mi liggende der" (peikar på ei øskje på kontoret).*

Kommuneleinga si rolle i arkivarbeidet

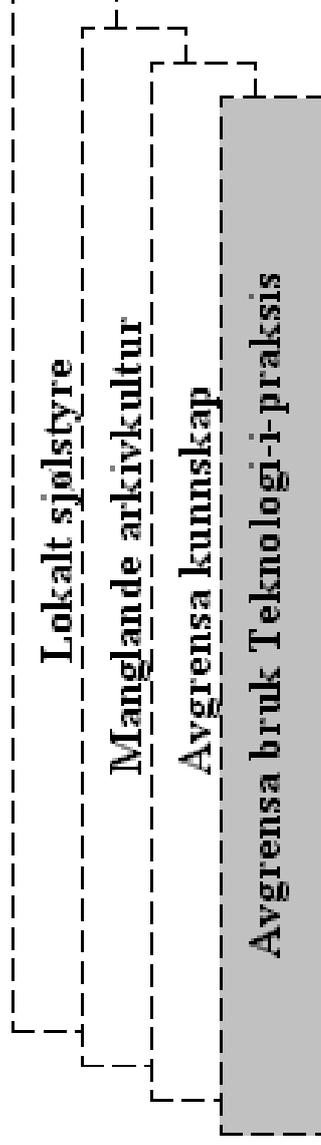
- Mange opplevde lite press og motivasjon frå andre enn den tidlegare kommunearkivaren.
- *"...nytt system som kom med [kommunearkivaren]."*
- Ingen sanksjonering.

Eksempel

- *“Det er ikke trøkk på arkiv i kommunen. Det er ikke noe policy på arkiv. Da velger man minste motstands vei [...] Det er ingen av mine sjefer som har sagt at: Nå vil jeg at du skal bruke mye tid på arkiv. Det har ikke vært tema engang.”
[Leiar, intervju]*

To bruksmønstre

- Avgrensa bruk
- Nytte og kvalitet



Fortolkningsrammer	Ressursar:	Normer:
<ul style="list-style-type: none"> • Manglende kunnskap om korleis Ephorte kan støtta deira arbeidsoppgåver. • Oppfatning av at Ephorte ikkje er nyttig for saksbehandlarane sine oppgåver og at journalføring er ekstraarbeid. • Lite nytte av arkivet/tidlegare saker. • Lite innarbeidde arkivrutinar og til dels manglende forståing for arkivet si rolle i kommunen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentmalar. • Kommunens nettverk og stansdardsystem • Fagsystem. • Rolledefinisjonar. • E-post. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein skal bruke lokal brukarstøtte. • Manglende press frå kommuneleiinga. • Saksbehandlarane skal arkivere sjølv.



Saksbehandlarane brukar Ephorte lite, og ikkje til alle dei oppgåvene systemet bør og skal brukast til.

Utvikla arkivkultur

Fullført saksbehandling i praksis

God kunnskap

Nytte og kvalitet Teknolog i-praksis



Fortølkingsrammer

- Ephorte kan effektivisere saksbehandlinga.
- Ephorte gir lett tilgang til informasjon.
- Det er nyttig å samarbeide med andre.
- Det er viktig med oppdatert informasjon.
- Det er viktig med eit fungerande arkiv.
- Det er nyttig å journalføre sjølv.

Ressursar:

- Dokumentmalar.
- Tilgangsgrupper.
- Søkefunksjon.
- Kommunens nettverk og standard-system.
- Rolledefinisjonar.

Normer:

- Lover.
- Krav om effektivitet og kvalitet.
- Saksbehandlarane skal gjere fleire arkivoppgåver sjølv.
- Alle arkivverdige dokument skal journalførast i Ephorte.
- Alle saker skal behandlast likt.
- Politikarar ynskjer standardisering av saksutgreingar.



Saksbehandlarane brukar Ephorte til å journalføre, produsere dokument, søke etter informasjon og samarbeide

Korfor vert ikkje Ephorte brukt i den grad det er ynskjeleg i Lier kommune?

- Kunnskap.
- Syn på eige arbeid.
- Manglande arkivkultur.
- Manglande nytteverdi.
- Tilgang til alternative system/arbeidsmåtar.
- Tekniske problem.

Korfor brukar ulike grupper Ephorte i ulik grad i Lier kommune?

- Tilgang til informasjon.
- Gode dokumentmalar.
- Samarbeid.

Kva kan gjerast betre?

- Betre opplæring.
- Auke Ephorte sin status i kommunen.
- Fokus på arkiv.
- Sterkare arkivfunksjon.