

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

Terje Nes
Fylkesmannen i Oslo og Akershus

FINF 4001
6.11.2007

Tema

- Innføring av Noark-4-system
- Hovedfagsstudie IFI, UIO 2003
- Erfaringar frå innføring av fullelektronisk saksbehandling ved Fylkesmannen i Oslo og Akershus

Om studiet

- Hovudfagsstudie.
- Institutt for informatikk, UIO
- Oktober 2002 – juli 2003.
- <http://www.terjenes.com/>

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.

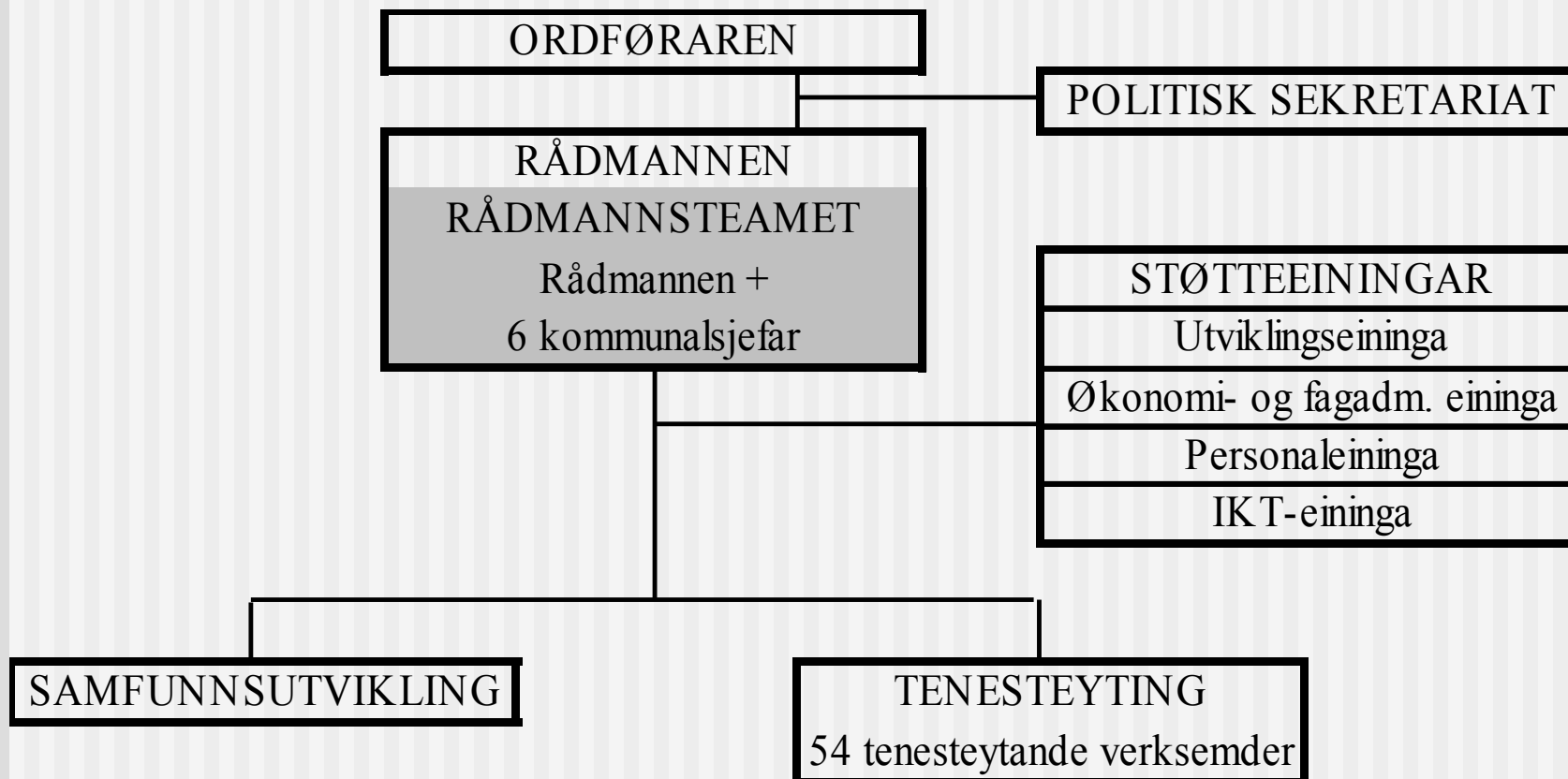
Rammevilkår for saksbehandling og arkivering

- 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.
- Standardsystem som blir tilpassa etter behov.
- 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).
- Tidlegare var arkiv lokalt ansvar. Det eksisterte ulik praksis.
- Hadde ingen arkivplan

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.
 - Skulle redusere støttetjenester.
 - Effektivisere gjennom felles rutinar.
 - Teknologi var ein nøkkel til dette.
- IKT-strategi og IKT-handlingsplan for Lier kommune 2000-2003.
- Sette i gang fleire delprosjekt.
- Sofie var utdatert.
- Prosjektgruppe valde Ephorte.

Prosjekt for innføringa av Ephorte

- Kjøpte ikkje forprosjekt frå leverandøren.
- To-nivå prosjektgruppe:
 - ErgoEphorma.
 - Intern.
- Definere saksomgrepet.
- Lage flytskjema.
- Gjere analysar.
- Setje opp kravspesifikasjonar.
- Utforme dokumentmalar.
- Lokal tilpassing av Ephorte.

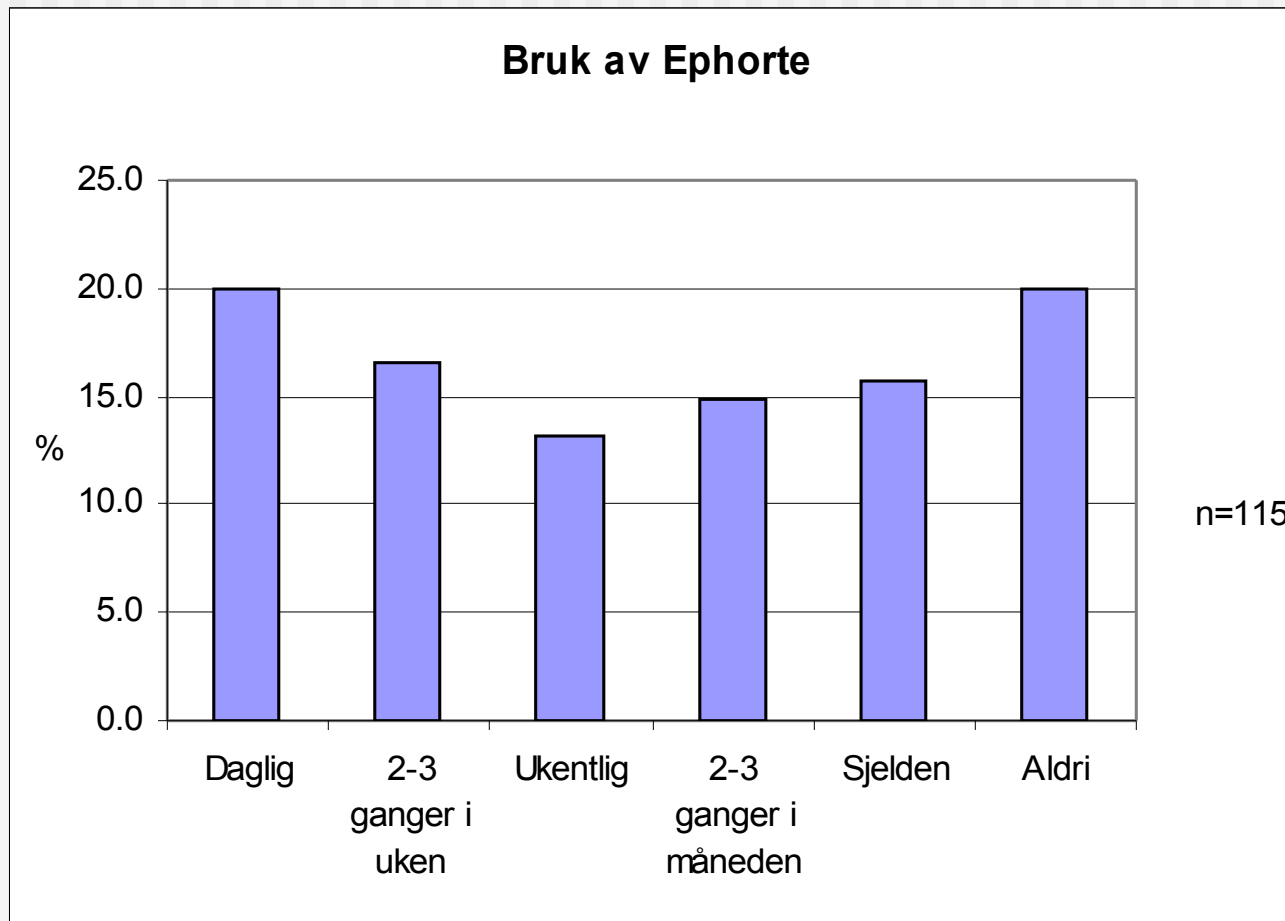
Problem i prosjektet

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

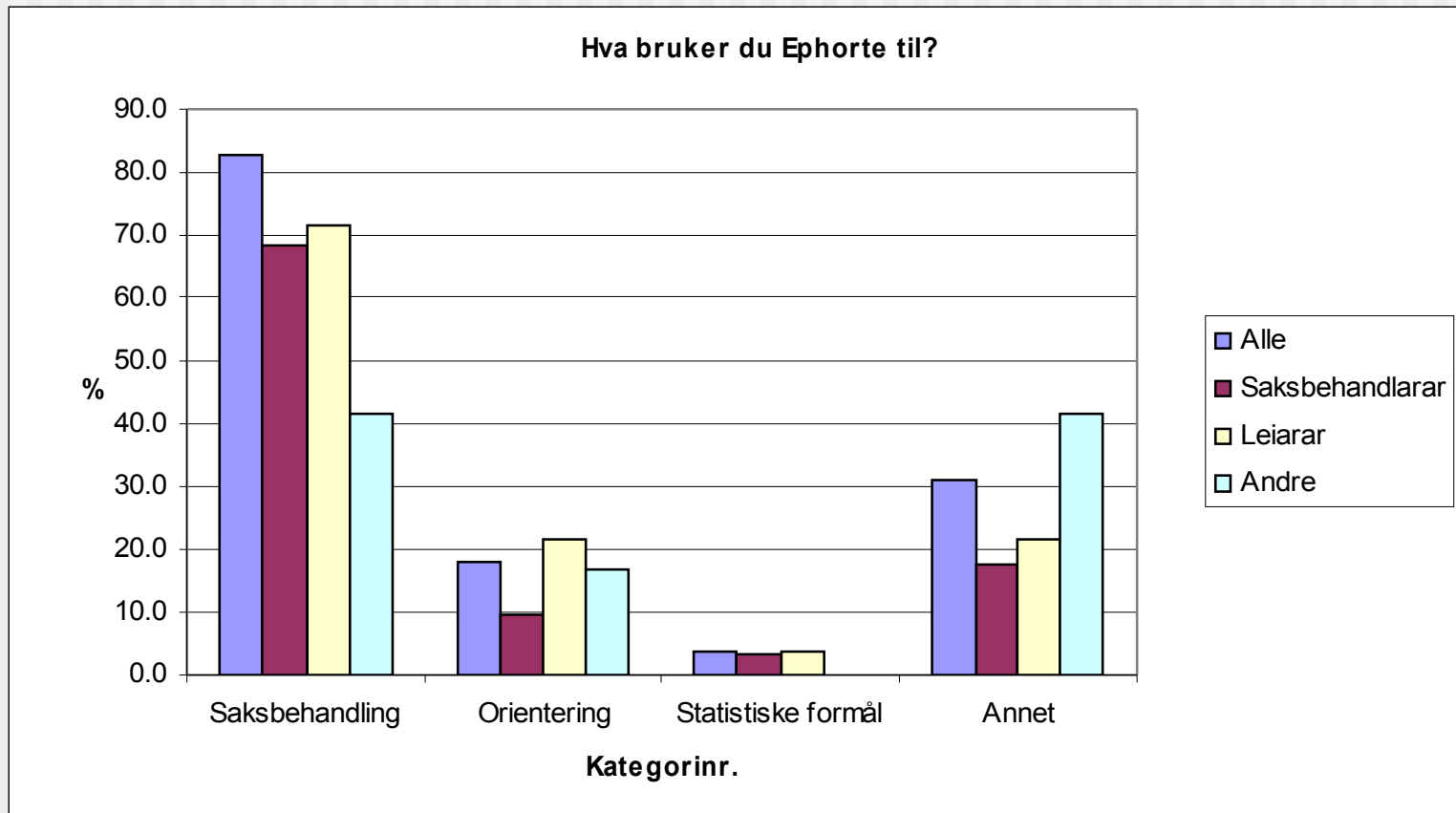
Opplæring

- Lokale superbrukarar.
- Ulike framgangsmåtar for gjennomføring av kurs.
- Vanskeleg å få alle til å gå på kurs.
- Systemet fungerte ikkje 100%
- Ulike grader av engasjement blant superbrukarane

Bruk av Ephorte



Bruksområde



Bruk av Ephorte

- Kraftig reduksjon i lokale støttefunksjonar.
- Ein del registreringsarbeid lagt til saksbehandlarane.
- Legg opp til at saksbehandlarar og leiarar søker i journalen.
- Tilgang til informasjon.
- Samarbeid om saker.

Tekniske problem

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

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.
- Arbeidsrutinar

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).*

Kommuneleiinga 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]*

Struktureringsteori

- Struktureringsteorien omhandlar ikkje teknologi, men avhengigheita mellom sosiale strukturar og menneskeleg handling.
- Utvikla av Anthony Giddens.
- Menneskeleg handling <-> sosiale strukturar.
- Strukturar er reglar og ressursar som vert produserte og reproduserte av handlande agentar.

Struktureringsteori og teknologiske løysningar

- Teknologiske element er ikkje strukturar.
- Teknologi er fysisk konstruert av agentar som jobbar i ein gitt sosial kontekst, og sosialt konstruert av agentar gjennom dei ulike meiningane dei knyter til den.
- Ulik grad av fortolkningsfleksibilitet.

Institusjonelle eigenskapar

c

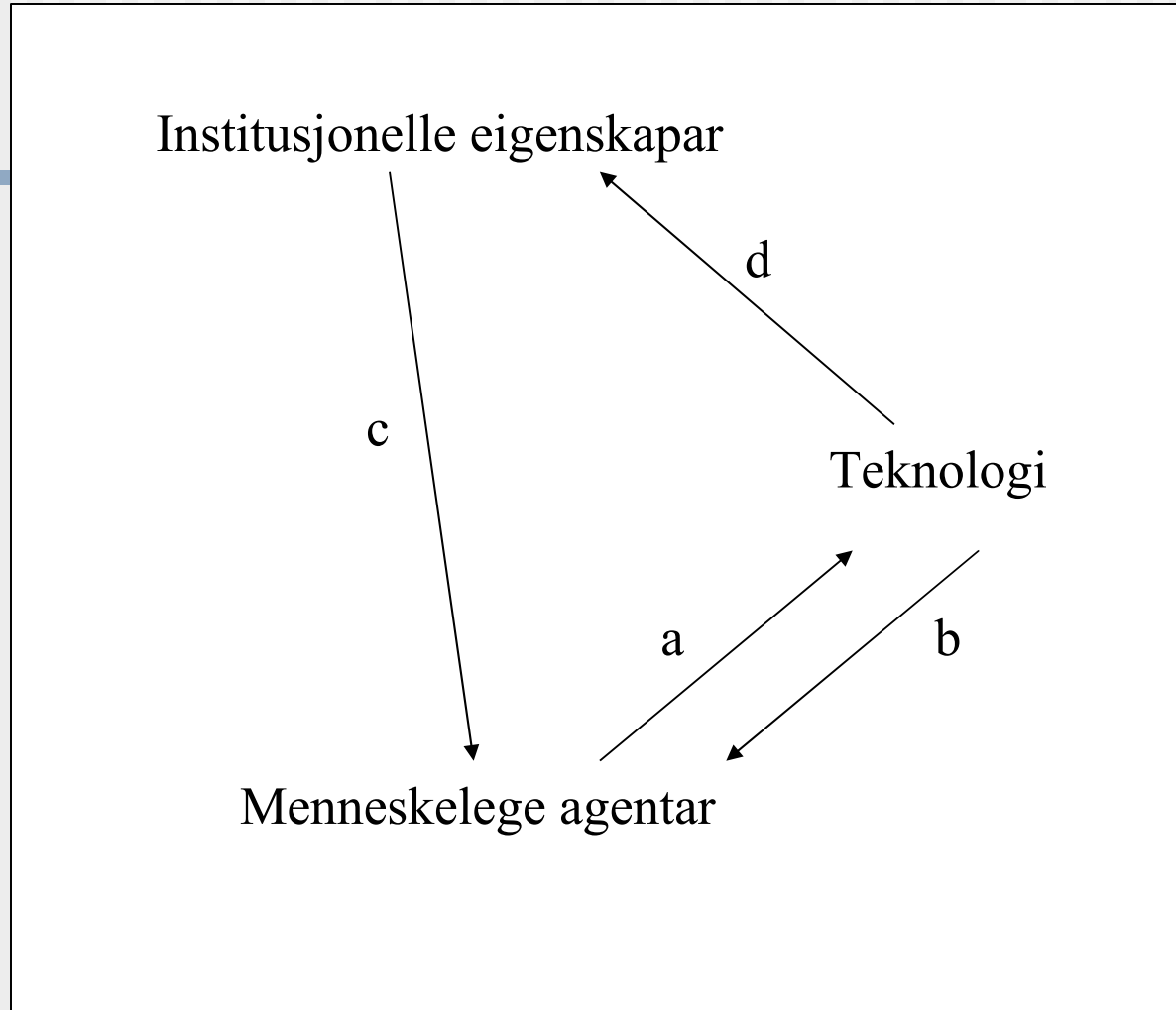
Menneskelege agentar

d

Teknologi

a

b



Oppbygging av strukturar ved bruk av teknologi

- Så snart teknologiske element er bygde inn i teknologien er dei eksterne i forhold til menneskeleg handling.
- Implisert som reglar og ressursar ved regelmessig bruk.
- Strukturar oppstår, dei er ikkje innebygde i den teknologiske løysninga.
- Teknologi-i-praksis: Strukturar som oppstår i menneske sin kontinuerlege omgang med teknologi

Struktur

Teknologi-i-praksis
(reglar og ressursar som kjem til syne gjennom bruk av teknologien)



Andre strukturar som er oppbygde under bruk av teknologien

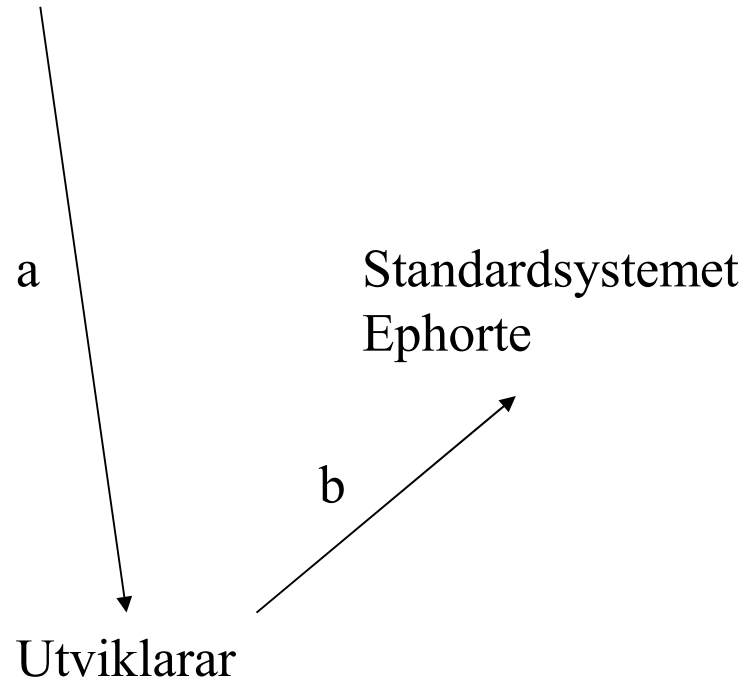
Handlingsutføring

Fortolkingselementer f.eks. meningar, kunnskap	Ressursar f.eks. maskinvare, programvare	Normer f.eks. protokollar, etikette
--	--	---



Kontinuerleg, situasjonsbestemd bruk av teknologi

ErgoEphorma og Gecko sin praksis for utvikling av Ephorte



Institusjonelle eigenskapar

Basisversjonen av
Ephorte

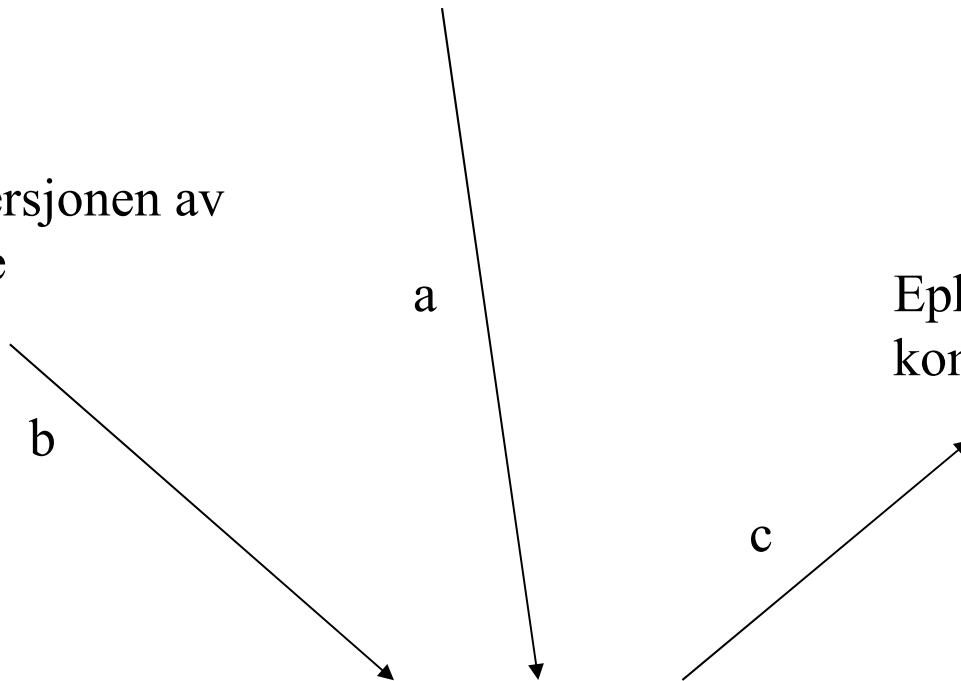
Ephorte i Lier
kommune

Fagkonsulentane og medlemmane av
prosjektgruppa

a

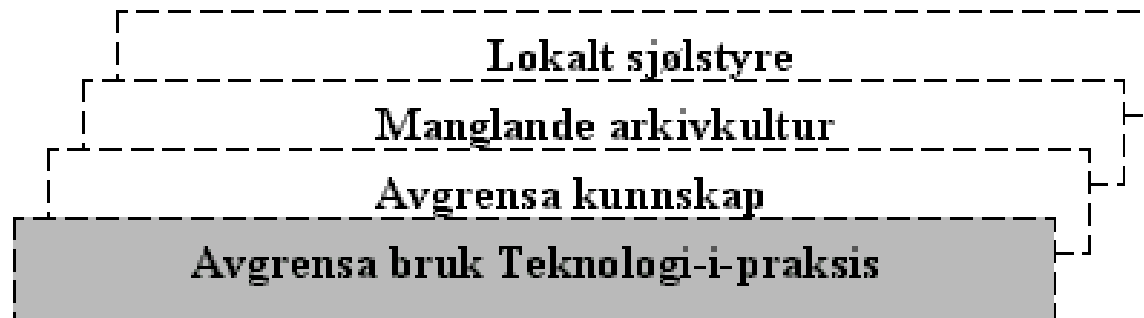
b

c



To bruksmønstre

- Avgrensa bruk
- Nytte og kvalitet

**Fortolningsrammer**

- Manglande 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 manglande forståing for arkivet si rolle i kommunen.

Ressursar:

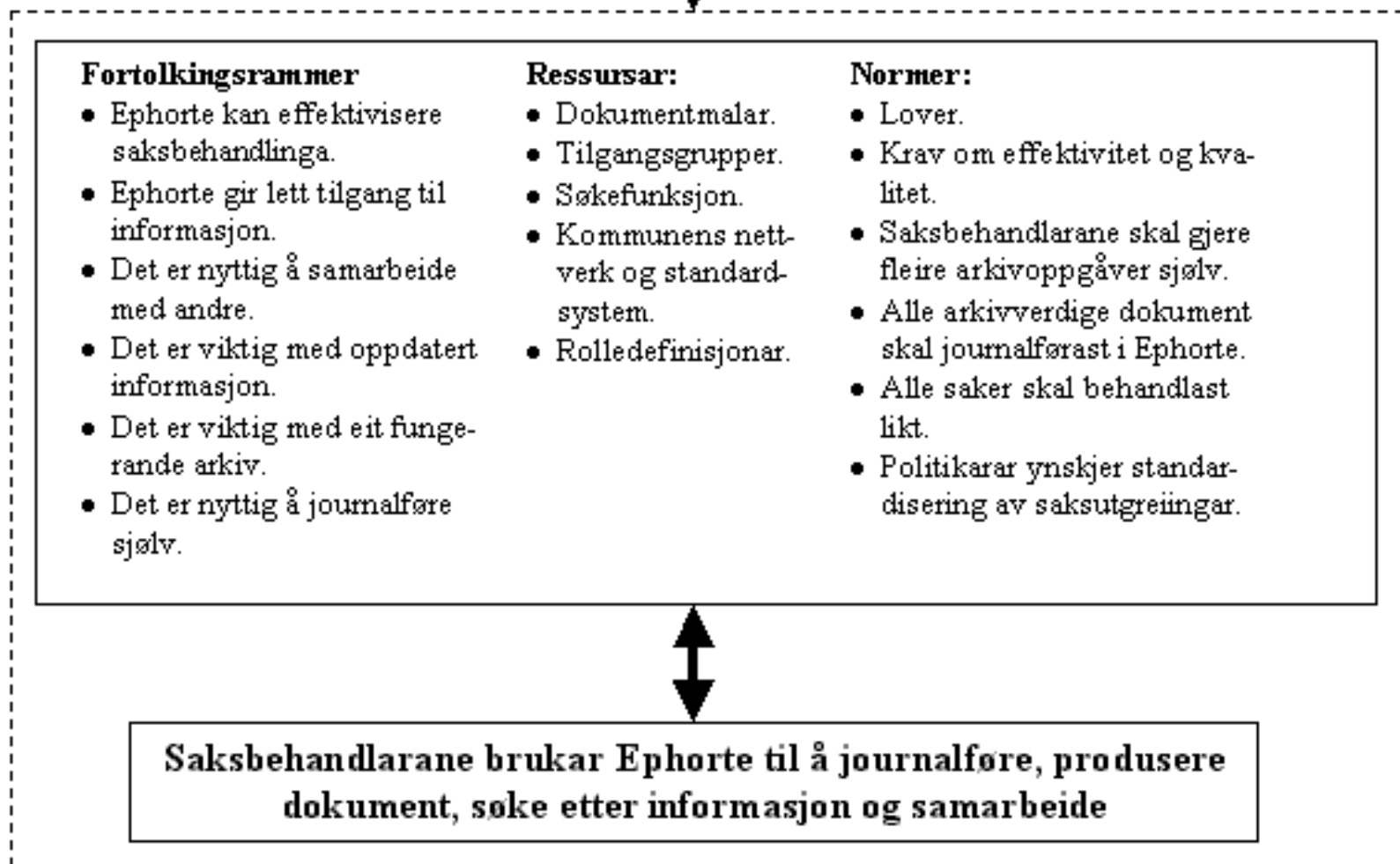
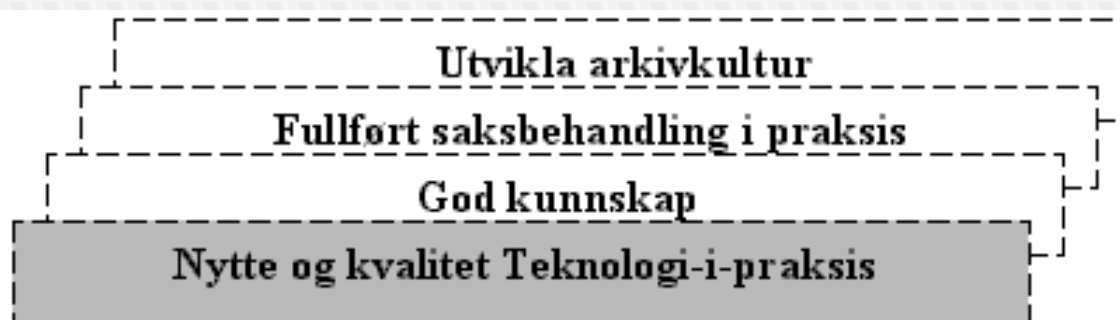
- Dokumentmalar.
- Kommunens nettverk og standardssystem
- Fagsystem.
- Rolledefinisjonar.
- E-post.

Normer:

- Ein skal bruke lokal brukarstøtte.
- Manglande press frå kommuneleiinga.
- Saksbehandlarane skal arkivere sjølv.



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



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.