



Fylkesmannen i Oslo og Akershus

Innføring og bruk av elektronisk arkiv

Terje Nes
Fylkesmannen i Oslo og Akershus

Arkivakademiet
16.01.2008



Tema

- Innføring av Noark-4-system
- Innføring av nye rutinar

Basert på:

- 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

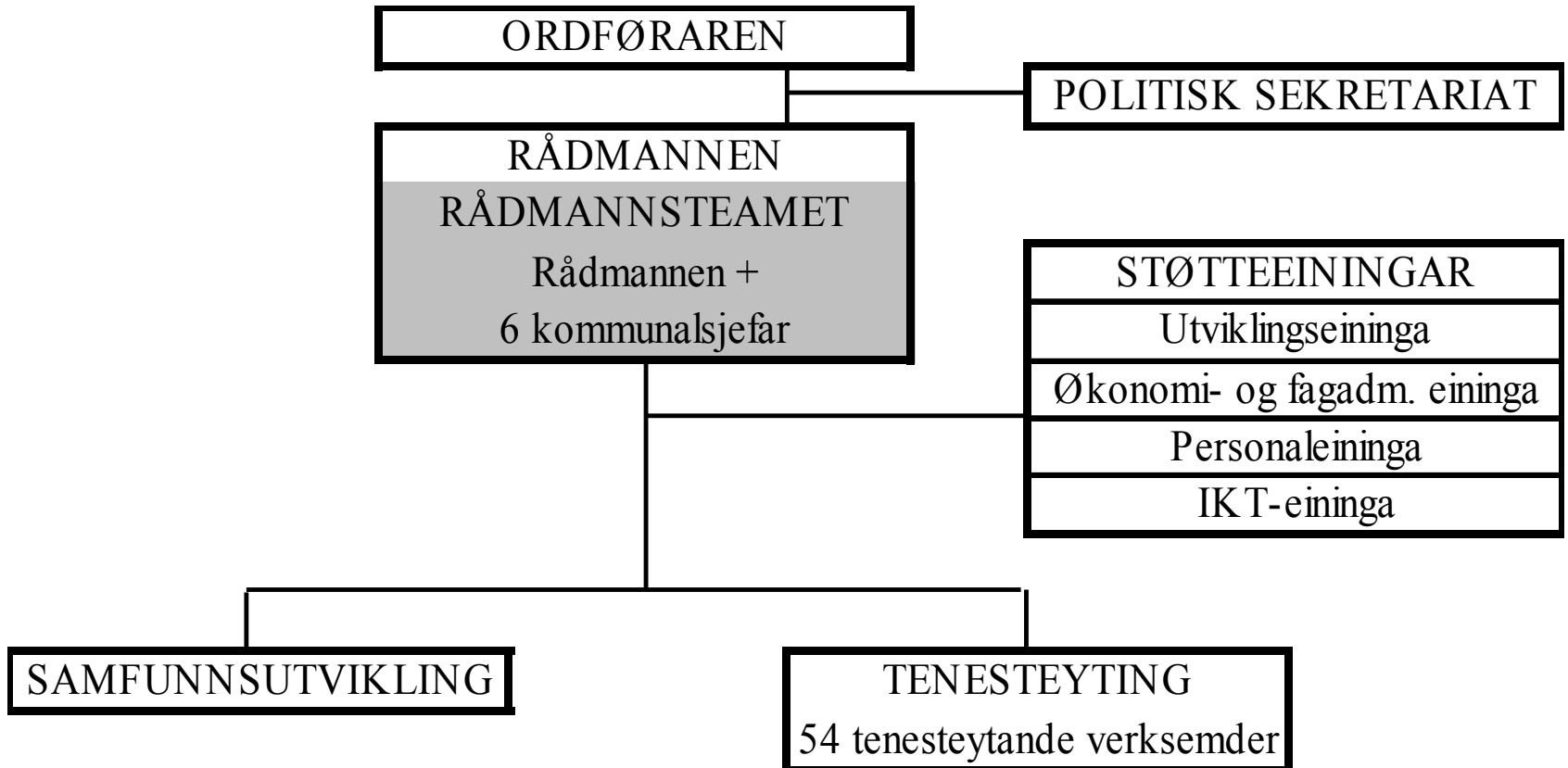


Ephorte

- 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.
- 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 avgjerdmyndighet til verksemdleiarane.
- Institusjonalisering av praksis og rutinar.



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.



Arkivplan

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



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

- 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".



Innføring ved FMOA

- Sentral prosjektgruppe
- Avdelingsvise arbeidsgrupper
 - Avklare ambisjonsnivå
 - Fordeling av saker og utgåande dokument
 - Saksbehandling og dokumentproduksjon
 - Godkjenning og arbeidsflyt
 - Ekspederingsrutinar
 - Arkivrutinar
 - Predefinerte søk



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

- Superbrukarar holdt kurs
- 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”*



Opplæring FMOA

Ved innføring av fullelektronisk arkiv

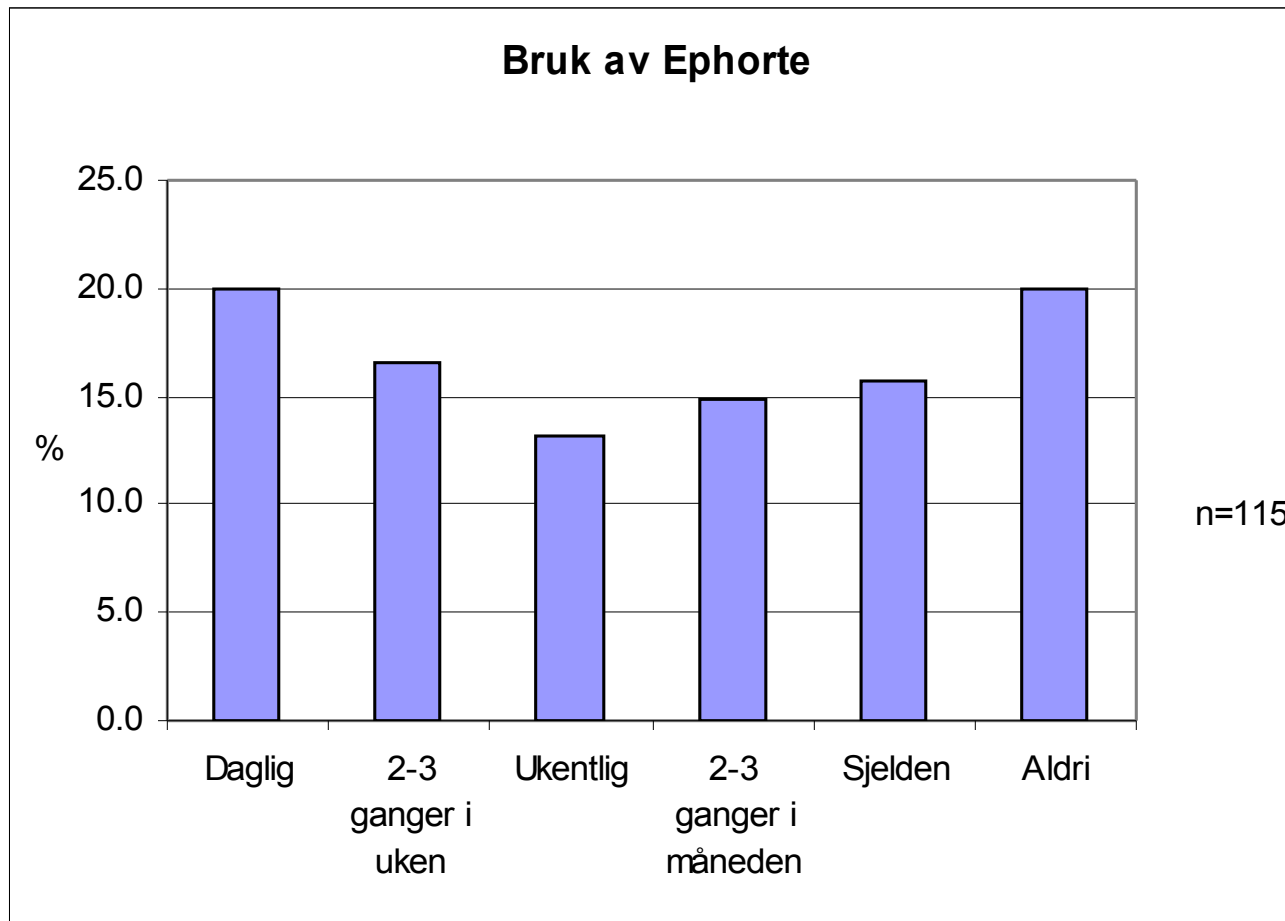
- Teorikurs
- Oppfrisking
- Nye rutinar

Nybegynnarkurs:

- Kort om arkivtenesta
- Teorikurs
- Praktisk kurs

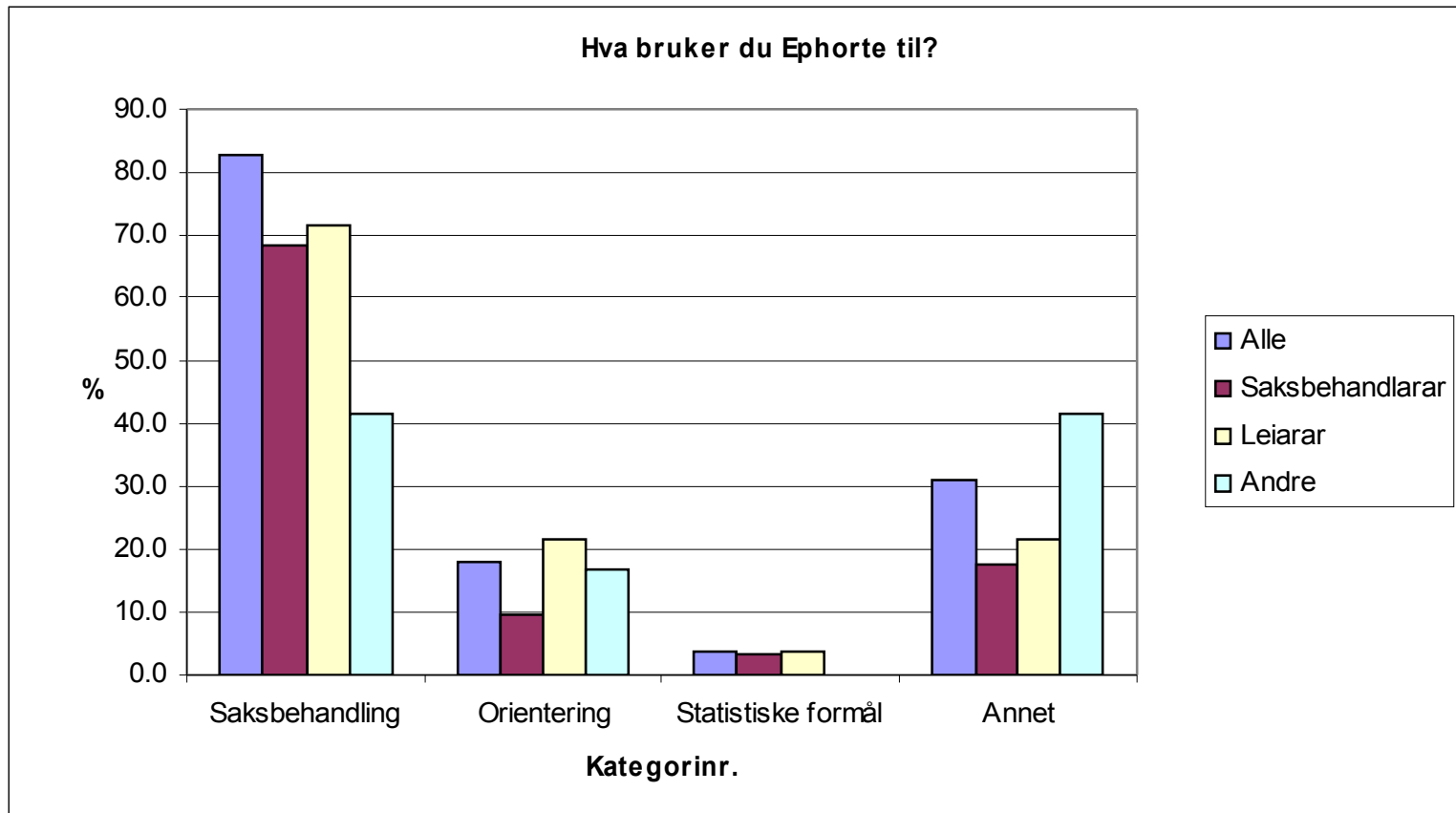


Bruk av Ephorte





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...



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 drittsystem 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.
- 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).*



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.

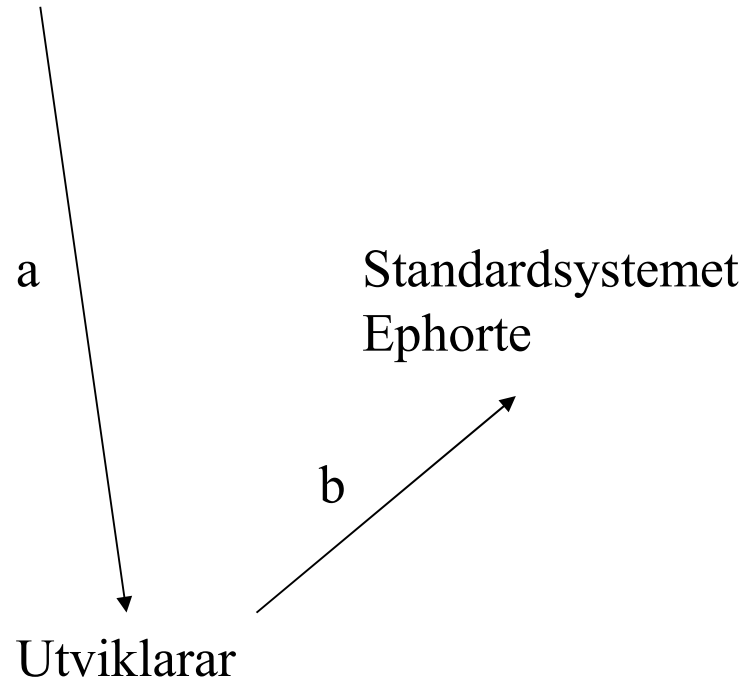


Eksempel

- *”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]*



ErgoEphorma og Gecko sin praksis for utvikling av Ephorte



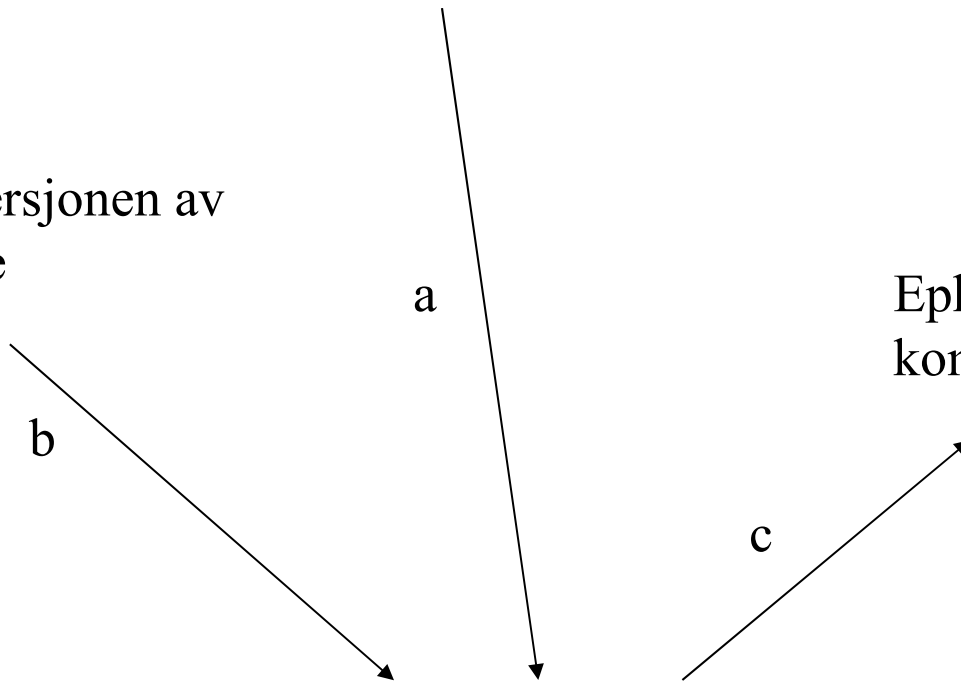


Institusjonelle eigenskapar

Basisversjonen av
Ephorte

Ephorte i Lier
kommune

Fagkonsulentane og medlemmane av
prosjektgruppa





To bruksmønstre

- Avgrensa bruk
- Nytte og kvalitet



Struktur

Lokalt sjølstyrte

Manglande arkivkultur

Avgrensa kunnskap

Avgrensa bruk Teknologi-i-praksis



Fortolingsrammer

- 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.

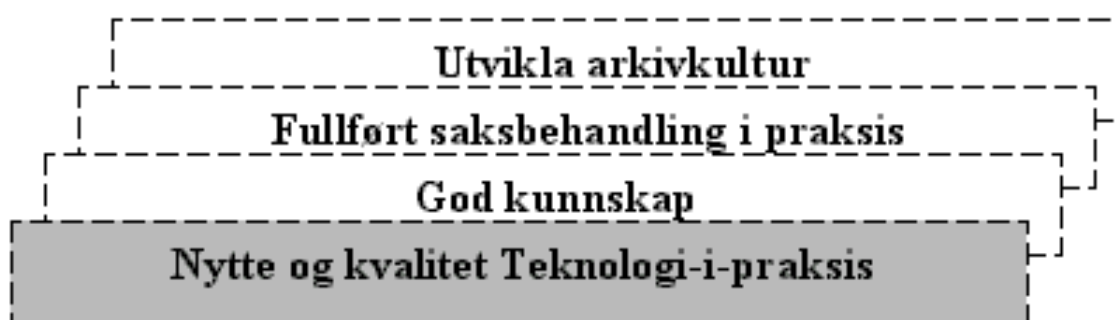


Saksbehandlarane brukar Ephorte lite, og ikkje til alle dei oppgåvene systemet bør og skal brukast til.

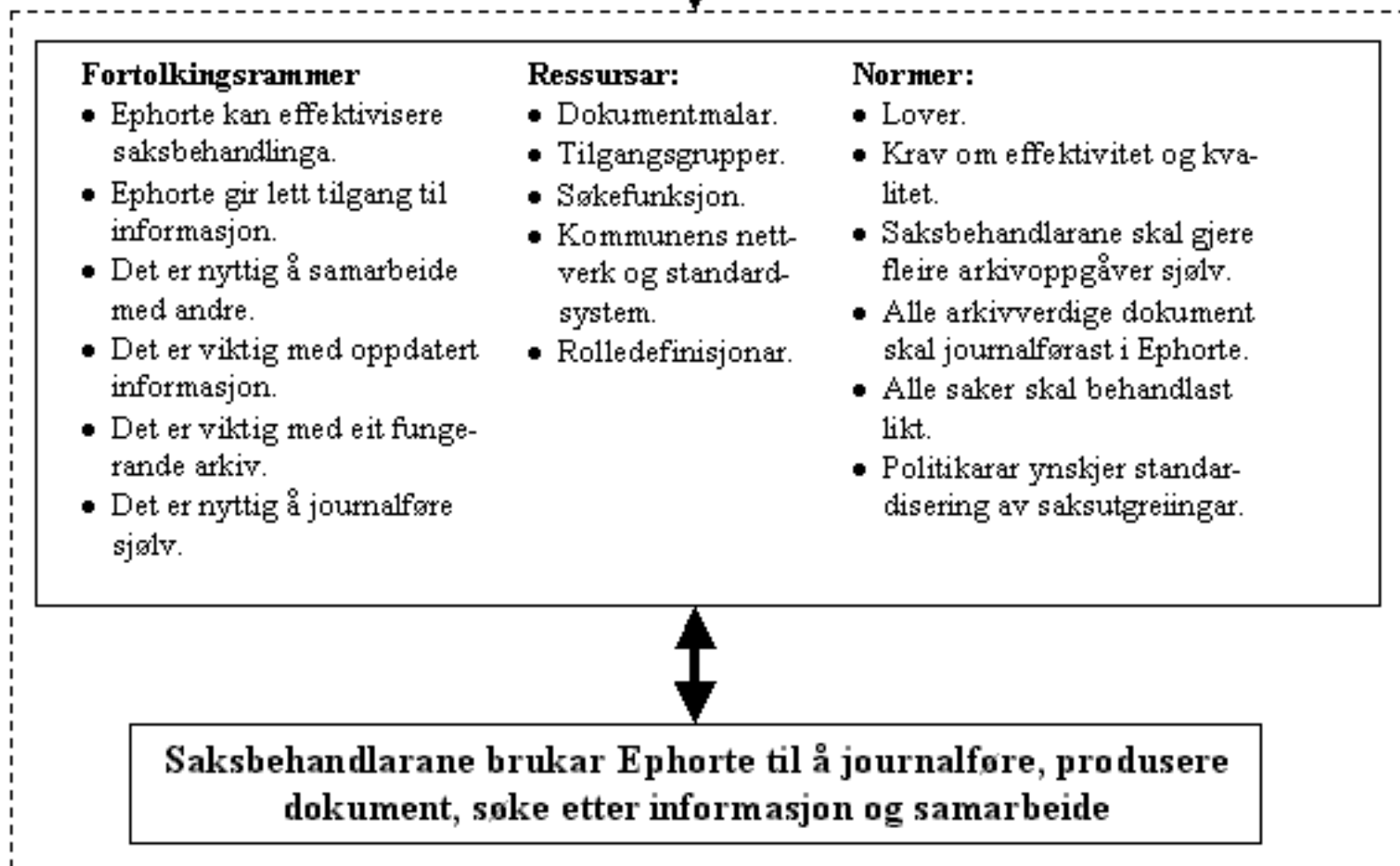
Handlingsutføring



Struktur



Handlingsutføring





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.