

2. obligatoriske oppgave

Lena Larsen, Marius Lifvergren og Marius Jahren

Siden gruppemedlemmene bor ett stykke unna skolen og ikke har forelesning før forelesning tirsdag 25. Derfor vil ikke forsiden med underskrifter leveres før denne dagen.

INNHold

Innhold	1
Innledning	2
Oppgave 1a	2
Oppgave 1b	5
Oppgave 2a	8
Oppgave 2b	8
Oppgave 3	12
Kilder	14

Innledning:

I denne oppgaven har vi besvart spørsmålene i oppgaveteksten i den rekkefølgen de er stilt opp. Vi har samarbeidet godt i gruppen, og diskutert oss frem til løsning på oppgavene.

OPPGAVE 1.

Ta utgangspunkt i målene for bruk av IKT i statsforvaltningen.

a) I hvilken grad synes dere disse målene samsvarer med styringsidealene som er presentert i kurset?

Først i denne oppgaven vil vi beskrive litt om de tre styringsidealene som omhandler personvern, rettsikkerhet og offentlighet. Deretter vil vi presentere målene i eNorge 2009, og til slutt vil vi se målene opp mot styringsidealene.

De tre idealene er i slekt, men har forskjellig utgangspunkt.

Personvernidealet konkretiseres via flere personverninteresser og krav i form av personopplysningsloven. Personvern omhandler menneskers integritet, selvbestemmelse og verdighet, og er knyttet til behandlingen av personopplysninger.

Rettsikkerhetsidealet er først og fremst knyttet til forhold mellom borgere og myndigheter/offentlig forvaltning. Det er et dynamisk begrep og får litt forskjellig innhold avhengig av hvilken sammenheng det brukes i. Det ligger visse prosessuelle og materielle rettsikkerhetskrav innunder idealet. Samtidig er det noen garantier og minstekrav som skal sørge for at vi har rettsikkerhet, og disse er det myndighetene som garanterer for i form av lovgivning. Andre rettsikkerhetstiltak i tillegg til minstekravene kan for eksempel være at man har krav på begrunnelse for et vedtak.

Offentlighetsprinsippet gir deg rett til å skaffe deg informasjon, særlig om deg selv. Et prinsipp er en grunnregel hvor alt annet må sees på som unntak som trenger en begrunnelse. Offentlighetsprinsippet innebærer at alle og enhver skal ha mulighet til innsyn i dokumenter, enkeltopplysninger, møter og referater. Det finnes unntak, men unntakene må begrunnes i form av taushetsrett eller taushetsplikt, som igjen reguleres av lovverket. De lovene som er mest aktuelle er offentlighetsloven, forvaltningsloven og personopplysningsloven.

På en pressekonferanse 27.06.05 la Moderniseringsminister Morten Andreas Meyer frem regjeringen Bondeviks IT-politikk i planen eNorge 2009 - det digitale spranget. I følge en pressemelding¹ er regjeringens IT-politikk offensiv og målrettet, og regjeringen vil ha stor fart og klare forpliktelser i omleggingen til digitale offentlige tjenester rettet mot innbyggere og næringsliv. Målene² i eNorge 2009 er:

1.1 Digital deltakelse for alle

- I løpet av 2007 skal det være etablert ordninger som sikrer at alle som ikke selv har tilgang til

¹ <http://odin.dep.no/mod/norsk/aktuelt/pressepresenter/pressem/050001-070058/dok-bn.html>

² <http://odin.dep.no/mod/norsk/tema/ITpolitikk/enorge/bn.html>

Internett, har tilbud om å få utført tjenester på nett i sitt nærmiljø.

- I løpet av 2007 skal 80 prosent av offentlige nettsteder oppfylle Norge.no's kvalitetskriterier for tilgjengelighet.

1.2 Digital kompetanse

- Grunnleggende digitale ferdigheter er viktig både for å hindre utstøting fra arbeidslivet og for å gjøre det lettere å komme tilbake i arbeid. Som et ledd i videreutviklingen av IA-avtalen vil regjeringen samarbeide med partene i arbeidslivet om tiltak for å forhindre at mangel på grunnleggende digitale ferdigheter i jobbsituasjonen fører til tidlig utstøting fra arbeidslivet. Digital kompetanseutvikling vil også bli benyttet av arbeids- og velferdsforvaltningen som kvalifiseringstiltak der mangel på slik kompetanse hindrer de prioriterte gruppene i arbeidsmarkedspolitikken i å komme tilbake i arbeid.
- I løpet av 2008 skal digital kompetanse stå sentralt i utdanning og opplæring med vekt på:
 - IT som læringsverktøy: Elever og studenter skal kunne utnytte IT på en sikker, fortrolig og kreativ måte for å utvikle de kunnskaper og ferdigheter de trenger som fullverdige deltakere i samfunnet.
 - Bruk av IT i fagene: IT skal være integrert i alle fag gjennom læreplaner og som del av vurderingssystemet der dette er relevant.
 - Digitale ferdigheter: Det skal utvikles metoder og verktøy for å vurdere og måle elevers og studenters digitale kompetanse, for å sikre at elever og studenter oppnår tilfredsstillende digital kompetanse.

1.3 Digitale tjenester til innbyggerne

- I løpet av 2009 skal alle relevante interaktive tjenester som har innbyggerne som målgruppe, være tilgjengelige gjennom innbyggerportalen MinSide.
- Alle nye interaktive tjenester som har innbyggerne som målgruppe, skal utvikles slik at de kan være tilgjengelige gjennom innbyggerportalen MinSide fra det tidspunkt de lanseres.
- Målgruppenes utnyttelse av elektroniske tjenester skal følges nøye. For store volumtjenester (for eksempel skatt, samordnet opptak til høyere utdanning mv.) skal minst 75 prosent av målgruppen benytte de elektroniske tjenestene i 2009.
- I 2009 skal 80 prosent av brukerne av offentlige digitale tjenester være fornøyd eller meget fornøyd med tjenestene.

1.4 Digitale rettigheter

- I løpet av 2007 skal hver enkelt innbygger selv kunne velge om henvendelser fra og kommunikasjon med det offentlige skal skje elektronisk.
- I løpet av 2009 skal det være foretatt en helhetlig gjennomgang av åndsverkslovgivningen. En naturlig del av dette arbeidet vil være å vurdere praktiseringen av regelverket rundt kopiering, spredning og tekniske beskyttelsessystemer knyttet til digitalt innhold.
- I løpet av 2009 skal offentlige virksomheter ha lagt til rette for elektronisk uthenting av egen personinformasjon på en enkel og sikker måte.

1.5 Digital tilgang til kunnskap og kultur

- I løpet av 2007 skal det foreligge en strategi som legger til rette for ordninger som gir tilgang til kulturarven, blant annet film, litteratur, museums- og arkivsamlinger, faglitterære

kunnskapskilder og nasjonale arkiver for lyd og bilde. Strategien skal utformes på grunnlag av opphavsrettslige avtaler og personvernregler.

- løpet av 2009 skal det være etablert ordninger som sikrer nett-tilgang til kulturarven og kunnskaps- og opplevelseskilder for utdanningsinstitusjoner og innbyggere generelt.

Hva kan vi så si om målene i lys av de tidligere nevnte idealene?

Først i lys av personvernidealet. Vi har valgt å dele målene inn under de fem interessene som er med på å konkretisere personvernidealet.

Interessen i selvbestemmelse; er en overordnet interesse som omhandler retten til å bestemme over sine egne opplysninger og retten til privatliv. Man kan ikke alltid bestemme selv, men da må man kunne ha tillit til at de som får opplysningene bruker dem til ditt beste. De målene som vi føler passer under denne interessen er blant annet mål 1.1 første ledd, om at du ikke behøver å anskaffe deg egen tilgang til internett, men har mulighet til å benytte deg av offentlige tilbud. Du skal altså kunne velge å logge deg på de offentlige digitale tjenestene, uten at du behøver å ha datamaskin og modem selv. I mål 1.4 første ledd skal du selv kunne velge om du vil ha tradisjonell eller elektronisk kommunikasjon med offentlige etater, noe som igjen støtter nevnte interesse. Men vi ser allikevel at hele listen med mål kan krenke enkeltes interesse i selvbestemmelse hvis de overhode ikke har lyst til å lære seg å bruke digitale tjenester. Dette fordi noen kan mene at de allikevel blir presset til å følge trenden på grunn av myndighetenes stadige oppfordring om bruk av digitale tjenester.

Det neste interessen omhandler innsyn og kunnskap, og særlig innsyn i systemene som behandler informasjonen om deg selv. Denne interessen blir godt tatt vare på i mål 1.3 første og andre ledd, hvor innbyggerportalen min side vil gjøre interaktive tjenester tilgjengelige for alle. Her vil man også finne den informasjonen som er registrert om hver enkelt, som igjen gir oss innsyn om oss selv. Dette støttes også av mål 1.4 tredje ledd, hvor det står at i løpet av 2009 skal offentlige virksomheter ha lagt til rette for elektronisk uthenting av egen personinformasjon. Når det gjelder kunnskap omhandler hele mål 1.2 dette. Her lover de at alle som ønsker det enten de er i arbeidslivet, utdanning eller opplæring skal kunne tilegne seg den digitale kompetanse som er nødvendig. Dette er for å hindre utstøtning i arbeidslivet og for å utvikle de kunnskaper og ferdigheter man trenger som fullverdig deltager i samfunnet. Et tankekors må være at når de definerer de som har disse kunnskapene og ferdighetene som ”fullverdige deltagere i samfunnet”, hva mener de egentlig om de i samfunnet uten denne kompetansen?

Den tredje interessen er interessen i forholdsmessig kontroll. Her er det forholdet mellom veiledning og kontroll fra myndighetenes side som er representert. I mål 1.4 tredje ledd hvor det skal legges til rette for elektronisk uthenting av personopplysninger, ser vi dette som en slags kontroll. Bare at her blir kontrollen utført av de som er grunnlaget for opplysningene.

Interessen i opplysnings- og behandlings-kvalitet er den fjerde interessen, og her er forutsetningen at vi trenger å få behandlet personopplysningene som er registrert. Her mener vi alle målene under 1.3, om digitale tjenester er med å synliggjør den prosessen som utføres. Vi må forutsette kvalitet på de elektroniske tjenestene som tilbys. Forhåpentlig vis vil både min side og målet om at 80% av brukerne skal være fornøyd eller meget fornøyd med tjenestene vil være med å sørge for denne kvaliteten. Videre vil mål 1.4 første og tredje ledd også gi grunnlag for

kvalitet siden man selv har innvirkning på kommunikasjonsmetode og uthenting av egen personinformasjon.

Den femte og siste interessen er interessen i brukervennlig behandling. I mål 1.1 andre ledd lover de at 80% av offentlige nettstedene skal oppfylle Norge.no sine kvalitetskriterier for tilgjengelighet, og i mål 1.3 fjerde ledd lover de at 80% skal være fornøyd med tjenestene som blir tilbudt. Dette mener vi er noe som taler for at de ønsker å oppnå brukervennlige metoder i den digitale forvaltningen. De sier også i mål 1.4 tredje ledd at offentlige virksomheter skal legge til rette den elektroniske uthenting av informasjon på en enkel og sikker måte, noe som vi også mener støtter opp under denne interessen.

I lys av rettssikkerhetsidealet mener vi at målene gir oss flere rettigheter i form av krav, men det er ikke nevnt hva som blir konsekvensen hvis de ikke innfries. Særlig er det mål 1.5 som gir oss rettigheter i form av tilgang til kunnskap og kultur, men som nevnt i mål 1.4 andre ledd kreves det en gjennomgang av åndsverklovgivningen. Også mål 1.2 gir oss rettigheter i form av krav til den kompetanse vi i utdanningsøyemed forventes å tilegne oss. Vi kan videre forvente at 80% av oss skal være fornøyd med de offentlige digitale tjenestene innen 2009, og at 80% av de offentlige nettstedene oppfyller kvalitetskriteriene for tilgjengelighet. Mål 1.1 første ledd gir oss rett til å kreve mulighet for internett-tilgang i vårt nærmiljø, og i følge mål 1.4 velge kommunikasjonsmåte med det offentlige. Videre må vi forutsette at vi i forhold til mål 1.3 tredje ledd, har rettsikkerhet i store volumtjenester som blir behandlet som for eksempel skatt og studielån.

Til slutt, i lys av offentlighetsprinsippet, synes vi at det virker som om det er ønsket om å oppfylle offentlighetsprinsippet som ligger til grunn for mye av satsningen. Samtidig som ønsket om effektivisering og reduksjon av kostnader i forvaltningen følger målsetningen i eNorge 2009. Omtrent alt skal gjøres tilgjengelig for befolkningen via internett og digitale tjenester. Men målene opererer med forutsetninger om at alle har kompetanse for å finne den informasjonen. Og de som ikke selv har kompetansen skal henvende seg til noen som har det, ofte i hjelp av kommunale servicekontor. Vi mener at det enda vil gå litt tid før alle i befolkningen er komfortable med å skulle hente denne informasjonen selv. Og vi mener at det i statistikker der tilgangen til internett blir presentert³, bør tas hensyn til om de som har tilgang, faktisk benytter seg av internett.

Gå inn på *min side* under Moderniseringsdepartementet⁴

b) I hvilken grad mener dere at *min side* vil bidra til å realisere styringsidealene nevnt ovenfor?

Her vil vi først fortelle kort hva "min side" er og hva den vil inneholde. Deretter vil vi knytte den opp mot styringsidealene.

I følge informasjonen på nettsiden MinSide⁵ skal siden "være et offentlig servicekontor på Internett som skal bidra til en enklere hverdag for folk flest". Siden

³ som det gjøres i oversikten for målene med henvisning til nåsituasjonen.

<http://odin.dep.no/mod/norsk/tema/ITpolitikk/enorge/bn.html>

⁴ <http://norge.no/minside/>

⁵ <http://norge.no/minside/>

skal fungere som en ”felles inngang til elektroniske tjenester, en mulighet for enkel dialog med det offentlige og en oversikt over informasjon som er registrert om den enkelte”. Hver innbygger skal få sin egen skreddersydde side hvor personlige opplysninger fra de ulike offentlige etatene er registrert, men de ulike etatene vil fortsatt ha ansvaret for tjenestene på samme måte som de har i dag. Nettsiden presiserer at ”MinSide vil bare være en portal som tilgjengeliggjør flere tjenester på ett sted”.

Videre heter det⁶:

MinSide vil sammen med informasjonstjenestene i Norge.no gi innbyggerne en enhetlig og lettfattelig inngangsport til offentlig sektor. Spesielt vil MinSide tilby:

- * Innsyn i personlig informasjon fra flere offentlige registre
- * Mulighet for innsending av søknader, registreringer og forespørsler
- * Sikker pålogging og sikker kommunikasjon med det offentlige

I desember 2005 tas det sikte på å lansere MinSide med følgende informasjon og tjenester;

Navn og adresse i folkeregisteret, søknad om skattekort, flyttemelding, navn og kontaktinformasjon for "min fastlege", bytte av fastlege, bestille helsetrygdkort, bestille serviceberegning for alderspensjon, mine kjøretøy inkl dato for siste periodiske kontroll og frist for neste kontroll, oversikt over samlet gjeld, siste innbetaling, neste terminbeløp samt status for søknad om stipend og lån i Lånekassen, søke om fastrente eller betalingsutsettelse hos Lånekassen, status og registrert informasjon hos Aetat, reservasjon mot direkte reklame/informasjon om mine registrerte eiendommer.

MinSide vil fortløpende utvides til flere statlige tjenester. Kommunale tjenester vil ikke integreres før på sikt, men MinSide vil fra starten ha lenke til nettstedet til den enkeltes kommune.

Vi mener at MinSide bidrar til at forvaltningen oppfyller styringsidealene der hvor de tre har sitt krysningpunkt, siden dette feltet gjelder der ”generelt innsyn i en beslutningsprosess der det treffes enkeltvedtak om en person⁷”. MinSide kan være med på å styrke personvernet fordi som nettsiden selv sier om personvern, ”MinSide-løsningen blir ikke et nytt stort register med all informasjon om norske innbyggere. MinSide vil gjøre oppslag i ulike registre, men ikke lagre informasjonen samlet på ett sted. Dette betyr ikke at det blir registrert flere data om deg som innbygger, men at MinSide bare tilgjengeliggjør data som allerede er registrert i dag.”⁸ Det vil slik vi ser det være i alles interesse å kunne vite hva som faktisk er registrert. Når du har lest din egen informasjon, vil det gi deg muligheter til å kontakte den etaten som du mener har registrert noe uriktig. Forhåpentligvis vil all informasjon være korrekt, eller i alle fall bli det etter at du har benyttet deg av MinSide og gjort korrigeringer der det måtte være ønskelig.

Innsynet i dine personlige opplysninger støtter også oppunder offentlighetsprinsippet, og vi tror det vil styrke forholdet mellom staten og

⁶ <http://norge.no/minside/tjenestene.asp>

⁷ Dag Wiese Schartum, Punkter til forelesning DRI 1001, Universitetet i Oslo 30.08.2005

⁸ <http://norge.no/minside/sikkerhet/personvern.asp>

innbyggerne at opplysningene er tilgjengelige på et og samme sted. Man trenger ikke lenger lure på "hvor" det er registrert "hva" om seg selv, dette vil automatisk komme opp på MinSide, som en form for meroffentlighet. Noen vil kanskje føle at en total registrering, hvor du til en hver tid sørger for å oppdatere din egen informasjon, er mer til overvåking en til personlig nytte. Totalpakken MinSide kan virke overveldende, hvis man ikke har fått med seg at det ikke er andre enn en selv som ser all informasjonen i en og samme stund. Siden hele befolkningen skal ta del i dette prosjektet er det nødvendig at informasjonen som går ut til brukerne, er fremsatt på en slik måte at selv de uten erfaring på internett kan forstå hensikten med siden.

Rettsikkerheten blir ivaretatt ved at når opplysningene er kontrollert av deg, vil det være et mer betryggende beslutningsgrunnlag der hvor opplysningene siden vil bli brukt. Hvis automatiserte beslutninger er programert med riktig rettsanvendelse, vil alle beslutninger bli like og riktige.

OPPGAVE 2.

a) Hvilken av styringsidealene synes dere at Lånekassens nettsted (<http://www.lanekassen.no/>) støtter opp om? Kunne noe vært gjort bedre/annerledes? Begrunn dette.

Lånekassens webområde er ett nettsted som ikke bare er til for å behandle og håndtere søknader fra tusenvis av studenter hvert eneste år, men det skal også være en informasjonstjeneste der alle som er interesserte skal kunne gå inn og få svar vedrørende lån til studier i Norge. Det er derfor ett stort krav til informasjonsinnhold, oversiktighet og ikke minst til effektivitet. Systemet havner derfor i ett skille mellom styringsidealene og effektivitet, der man har valgt en løsning som ligger balansert i midten. Vi kan derfor si at Lånekassen sin løsning balanserer mellom effektivitet - offentlighetsidealet, og personvernidealet. På den ene siden gjøres all informasjon svært lett tilgjengelig på nettet, man har muligheten til å søke elektronisk og deretter få innsyn i sine saker med den informasjonen som måtte ligge inne. Men selv om dette er den mest tilgjengelige og minst tidkrevende måten av behandling, så kan det settes spørsmål ved sikkerheten rundt personvernet. Når man søker via nettet så vil sensitiv informasjon om søkeren sendes fram og tilbake imellom de ulike systemene og databasene slik at all informasjon som kreves for å behandle søknaden foreligger. Ett angrep på systemet eller en lekkasje av så sensitiv informasjon ville vært katastrofalt i feil hender. Selv om risikoen for at noen skulle klare ett slikt angrep er svært minimal så er dette en sjanse som man kan diskutere om er verdt å ta. Når det gjelder spørsmål om hva som kunne vært gjort anderledes her så er det vanskelig å kunne ha noe så lett tilgjengelig uten at det medfører en viss form for risiko. Siden Lånekassens sider sannsynligvis inkluderer det siste av sikkerhet innen IKT så syns vi her at Lånekassens satsing på tilgjengelighet er forsvarlig.

Ta utgangspunkt i nettsøknadsrutinen dere finner på http://www.lanekassen.no/templates/Page_7899.aspx

b) Drøft rutinen i lys av lærestoffet om elektronisk saksbehandling, jf pensumlitteraturen og forelesningen 27.9. Spesielt skal dere drøfte følgende:

- i) I hvilken grad mener dere at IKT understøtter de ulike fasene i saksbehandlingsprosessen ?**
- ii) Mener dere dette systemet er et beslutnings- eller et beslutningsstøtte system?**
- iii) Kan vi snakke om automatisering eller informatisering når det gjelder denne rutinen?**

Den nettbaserte rutinen for søknad om lån og stipend hos Lånekassen, ofte referert til som bare ”rutinen” i denne oppgaven, er en nettbasert tjeneste for søknad om lån og stipend. En person som søker om lån og/eller stipend kan gjennom denne rutinen på egen hånd fylle inn den informasjonen det bes om, og til slutt kunne få et svar på om søknaden er innvilget. Rutinen er trinnvis, det vil si at du blir presentert et antall valgmuligheter som gradvis blir mer og mer spesifikke, slik at din søkerprofil blir korrekt. Når alle trinn er gjennomført og du har fylt inn dine personopplysninger blir informasjonen sent til Lånekassen og du får svar per e-post om søknaden er innvilget

eller ikke.

Elektronisk saksbehandling vil si at saksbehandlingen utføres med støtte av informasjonsteknologi (IT). Støtten kan bestå av enkle kontorstøtteverktøy som MS Word til å produsere elektroniske dokumenter, til avanserte dokumenthåndteringssystemer som kan følge et dokument og tilby funksjoner for å håndtere dokumentet på best mulig måte. En saksbehandler vil ha tilgang til egne dokumenter samt andre felles dokumenter via f.eks. et lokalt nettverk i virksomheten i tillegg til Internett.

Saksbehandleren kan benytte seg av ulike verktøy som; tekstbehandling, e-post, presentasjonsverktøy, arkivsystemer med mer.

Hva mener vi så med saksbehandling?

At det er;

- *"En prosess som utføres for å behandle saker på vegne av en virksomhet og som leder fram til en autorisert beslutning. Prosessen kan bestå av følgende aktiviteter: mottak og klargjøring av en sak, innsamling av informasjon, vurdering, avgjørelse/vedtak, ekspedering av vedtaksdokumenter.*
- *Saksbehandling er også å behandle informasjon og fakta, bruke lover og regler, følge prosedyrer, kommunisere med aktører som saken gjelder, og å treffe beslutninger.*
- *Saksbehandlingen kan gi andre resultater enn et vedtak, for eksempel utredninger, uttalelser, prosjektplaner og nye regelverk."*⁹

Når det gjelder saksbehandling i statlig forvaltning så er den basert på sentrale grunnprinsipper og reguleres av lover, forskrifter og instruksjoner. De samme prinsippene og regler gjelder også for elektronisk saksbehandling.

De sentrale grunnprinsippene i statlig forvaltning er rettssikkerhet, forsvarlig saksbehandling og offentlighet. Prinsippene forteller bl.a. at beslutninger skal bygge på lov, det skal være forutberegnlighet og forutsigbarhet som beskytter borgeren mot overraskelser i en saksbehandling, samt mot vilkårlighet og overgrep. Like saker skal behandles likt og det skal være mulig å gå tilbake og se hvordan en sak er behandlet. Og alle forvaltningens saksdokumenter er offentlige så langt det ikke er gjort unntak i medhold av lov.

Saksbehandlingen er en regelstyrt prosess der forvaltningsloven og offentlighetsloven er de viktigste retningsgivende lovene for en korrekt saksbehandling. Utover disse to lovene finnes det andre lover, bl.a. personregisterloven og arkivloven med tilhørende forskrifter, som gjelder i offentlig saksbehandling.

Statens generelle kravspesifikasjon (SGK) for elektronisk saksbehandling definerer krav til funksjoner som gir støtte til saksbehandlingsprosessen. SGK er et dokument med formål å gi støtte til saksbehandlingen i offentlige virksomheter.

Kravspesifikasjonen kan brukes ved anskaffelse av ferdigutviklede systemer, samt ved tilpasning og utvikling av nye systemer. For leverandører kan kravspesifikasjonen brukes i utviklingen av nye systemer, noe som vil gjøre at systemer fra ulike produsenter har felles funksjonalitet, som igjen vil bidra til en mer enhetlig løsning for brukerne.

⁹ Berg og Nesheim: "Blandingskompendium" 2005, ss. 115-116

Kort beskrivelse av en normal saksbehandlingsprosess:

”Selve saksbehandlingsprosessen kan deles i fire faser: Forberedelsesfasen, hvor saken klargjøres for behandling. Det vil si at det foretas grunnundersøkelser for å fastslå at saken er kommet til rett sted. (...) Det neste er orienteringsfasen, hvor innhenting av informasjon om sakens faktum og gjeldende regelverk avklares. Dette er en tidkrevende og ofte vanskelig fase for den enkelte saksbehandler, som i mange tilfeller også må søke informasjon utenfra. Deretter kommer vurderingsfasen, det vil si at saksbehandleren gjør opp seg en mening om hva utfallet av behandlingen skal bli. Til slutt kommer avslutningsfasen, hvor saksbehandleren ferdigstiller saken og fremstiller den for den saken gjelder.”¹⁰

I elektronisk saksbehandling, i denne oppgaven representert ved rutinen, blir brukeren sin egen saksbehandler. Det er lånesøkeren selv som innhenter og legger inn opplysninger i systemet. Og som det står i beskrivelsen av en normal saksbehandlingsprosess (over), så er dette en tidkrevende og ofte vanskelig fase for den enkelte saksbehandler, noe som gir en forståelse om hvorfor elektronisk saksbehandling er bli a kostnadssparende for i dette tilfellet Lånekassen.

Forberedelsesfasen i rutinen kan sies å være å lage og programmere applikasjonen slik at den kan legges ut på nett. Dette er en viktig fase med tanke på at lover og regler skal presiseres og tolkes slik at de kan legges inn i programkoden. Gjøres det feil her kan det få alvorlige følger for applikasjonen.

Orienteringsfasen faller litt bort siden brukeren er sin egen saksbehandler, og innhenting av informasjon om sakens faktum og gjeldende regelverk faller inn under det at applikasjonen er programmert slik at informasjonen blir behandlet etter gjeldende lover og regler. Med andre ord, rutinen er full(automatisert). Det at informasjonen blir innhentet og behandlet i henhold til de lovbestemmelser som gjelder ligger i programkoden, slik at brukeren, som ikke har kompetanse på dette området, slipper å tenke på det.

Så er det vurderingsfasen som består av at applikasjonen har sammenstilt relevant informasjon og kan ut fra dem foreta ta en vurdering. I rutinen blir, i de fleste tilfeller, all informasjon innhentet ved at brukeren svarer på spørsmål i rutinen, og ved at det innhentes informasjon fra andre instanser. Dette gjør at informasjonen blir omgjort til data som er relevant ovenfor applikasjonen, som i sin tur gjør det til en formalitet å gi riktig vurdering i forhold til den informasjonen som er gitt.

Avslutningsfasen i rutinen er når applikasjonen har fattet et vedtak og sender denne per e-post til lånesøkeren. I rutinen tilfelle fatter applikasjonen et vedtak, det vil si at det er et beslutningssystem. Hadde derimot applikasjonen bistått en menneskelig saksbehandler til å fatte et vedtak, ville det vært et beslutningsstøttesystem. Det er tidligere i teksten hevdet at rutinen til Lånekassen er full(automatisert). Det vil si at beslutningssystemet ikke har anvendt seg av mennesker i prosessen med å fatte et vedtak. Men enkelte søknader faller utenfor, slik at de må behandles av en saksbehandler. For eksempel utenlandske borgere må sende et vedlegg om oppholdstillatelse, slik at en saksbehandler må til for å fatte et endelig vedtak. Dette er

¹⁰ Fimreite og Grindheim: ”Offentlig forvaltning” 2004, s. 69

én faktor til at Lånekassen har en automatiseringsgrad på 70%.

Husbankens søknad om bostøtte derimot er nesten 100% automatisert, siden det ikke trengs saksbehandlere i prosessen. Skulle rutinen til husbanken være helt 100% automatisert ville man, i dette tilfellet, være nødt til å ordne slik at den menneskelige faktoren i form av brukeren selv, ikke er kilden til informasjon i initieringsfasen. Hvis opplysninger om personen blir innhentet elektronisk for eksempel hos Aetat, for deretter å bli gjort til et vedtak er rutinen absolutt 100% automatisert.

Informatisering vil si at man ønsker en bedre og mer oppdatert informasjon for å kunne brukes i et beslutningssystem. I motsetning til automatiseringens mål om å effektivisere en saksgang, legger informatiseringen vekt på kvaliteten i bruk av IT-løsninger.

OPPGAVE 3.

Finn frem til nettstedet for 3 ulike kommuner. Velg en type brukerrettet tjeneste dere finne på alle 3 nettstedene (f eks søknad om barnehageplass, byggesøknad osv.)

a) Sammenlign tjenesten på de tre nettstedene og angi positive og negative sider ved tjenestene. I vurderingen skal dere legge vekt på både tekniske sider (vev - grensesnittet, teknisk løsning) og funksjonelle egenskaper.

Vi har valgt å sammenligne Holmestrand¹¹, Asker¹² og Oppegård¹³ kommunes hjemmesider, og vi har valgt å ta for oss barnehagene og hvordan tjenesten for søknad om barnehageplass er i de forskjellige kommunene.

Vi kommer også til å se kommunenes tjenester i lys av tjenestetrappa¹⁴, som illustrerer ulike nivåer, fra bunn til topp, for hvor avansert de elektroniske tjenestene er. Trappen har fire trinn der første trinn har svært beskjedne krav til webtjenesten, til trinn fire som omfatter avanserte løsninger for elektronisk samhandling.

Hovedgrunnen til at vi har valgt nettopp disse tre kommunene er at de har tre forskjellige løsninger for å søke om barnehageplass. Oppegård har den mest ”primitive” søknadsformen og innebærer at søkeren må skrive ut et søknadsskjema, for deretter å sende inn skjemaet per post. Asker har en litt mer avansert løsning der det er mulig for brukeren å fylle inn skjemaet på nett, også kalt elektronisk skjema. Holmestrand kommune har valgt å anvende seg av et barnehage – web der brukeren kan logge seg inn og foreta barnehagesøknaden på nett.

Oppegård kommune tilbyr brukerne av tjenesten å skrive ut skjemaet for så å sende den inn til kommunen per post. Denne formen for interaktiv tjeneste befinner seg på trinn to i tjenestetrappa, som legger til rette for tilrettlagt informasjon og enkle interaktive funksjoner.

Det positive med denne tjenesten er at den ikke er avhengig av at brukeren må beherske Internett, det er lett for hvem som helst å skrive ut et eksemplar til den som måtte søke om barnehageplass. Positivt er det også at tjenesten ikke stilles ovenfor problematikken med elektronisk identifikasjon.

Negativt er det at brukeren må enten legge brevet i postkassen til kommunen eller sende skjemaet per post, noe som innebærer mer jobb for brukeren. Mer jobb innebærer det også for kommunen som må behandle søknaden manuelt.

Asker kommune har tatt sitt søknadsskjema ett nivå høyere opp til trinn tre i tjenestetrappa, som innebærer at tjenesten tilbyr brukeren å legge inn og hente informasjon ut fra personlige kriterier. Her er det mulighet for å sende inn et elektronisk skjema som fylles ut på skjermen.

Positivt er det at det er tidsbesparende for brukeren som har mulighet til å sende av

¹¹ <http://www.holmestrand.no>

¹² <http://www.asker.kommune.no/>

¹³ <http://www.oppegard.kommune.no/>

¹⁴ Tjenestetrappa er illustrert i: Berg og Nesheim: ”Blandingskompendium” 2005, s.82

gårde søknaden hjemmefra. Noe som er bra nettopp med asker sin tjeneste er at den er veldig enkel å forstå og med mange muligheter til hjelp med spørsmålene.

Sannsynligvis har ikke Asker et system for videre elektronisk behandling av de elektroniske søknadene internt i kommunen, noe som kan sette et spørsmålstegn ved om ikke tjenesten egentlig hører hjemme på trinn to. Er dette tilfelle får ikke kommunen full uttelling av det elektroniske skjema.

Siden søknad om barnehageplass ikke innebærer at det oppgis sensitiv informasjon, stilles ikke tjenesten ovenfor problemet med elektronisk identifikasjon. I motsetning til det papir baserte søknadsskjemaet til Oppegård kommune som krever underskrift av foresatte, kreves det ingen identifikasjon på Askers nettsøknad.

Holmestrand kommune har valgt å abonnere på en nettbasert barnehageregistrering, kalt Barnehageweb. Denne tjenesten befinner seg på trinn tre i tjenestetrappa, og oppfyller i større grad enn Askers tjeneste, kravene om at tjenesten skal ha interne systemer for behandling av de elektroniske søknadene. Barnehageweb omfatter 23 kommuner noe som etter all sannsynlighet forutsetter at virksomheten har både et internt elektronisk system samt en god identifisering av brukerne.

Positivt er det at brukeren etter all sannsynlighet har mulighet til å ha innsyn i den informasjonen barnehageweb har om brukeren og at han eller hun har mulighet for å rette eventuelle feil. Positivt for kommunen er det at de kan tilby innbyggerne sine en god løsning som ikke koster like mye som det ville gjort dersom de hadde ansvaret selv.

Negativt er det faktum at kommunen mister kompetanse på feltet, og en eventuell tilbaketakelse av tjenesten vil innebære at kommunen vil måtte gjenopprette kompetanse som er tapt.

Den vesentlige forskjellen mellom de to større kommunene, Asker og Oppegård, er at Asker kommune tilbyr sine kunder å foreta søknaden på nett. Siden det er lite sannsynlig at kommunen har et internt behandlingssystem for elektroniske søknader, er deres tjeneste i hovedsak for å underlette søknadsprosessen for brukeren.

Holmestrand som er en mindre kommune har valgt å sette bort tjenesten til barnehageweb, noe som kan tenkes være naturlig for en liten kommune som ikke har økonomi til å tilby en god tjeneste på egen hånd til sine innbyggere.

En stor del av informasjonen som blir gitt fra brukerne til forvaltningen overføres via strukturerte skjemaer, slik Oppegård kommune gjør i rutinen vi diskuterer. Da unngår man problemet med elektronisk identifikasjon, som er en ganske kompleks tjeneste for blant annet kommunene å tilby. Men siden søknad om barnehageplass ikke kan sies å innebære at sensitiv informasjon blir behandlet, har for eksempel Asker kommune mulighet til å tilby sin tjeneste uten at de behøver å bekymre seg over problemet med identifikasjon.

Litteraturliste:

Berg, Hans Fredrik & Nesheim, Olaug Hana: "IKT i det offentlige 2002" og "Elektronisk saksbehandling..." Blandingskompendium, Unipubkompendier, 10.aug. 2005

Fimreite, Anne Lise & Grindheim, Jan Erik: "Offentlig forvaltning" Universitetsforlaget 2.opplag 2004

Dag Wiese Schartum, Punkter til forelesning DRI 1001, Universitetet i Oslo 30.08.2005

<http://odin.dep.no/mod/norsk/aktuelt/pressem/050001-070058/dok-bn.html>

"Pressemelding; *Du kan slippe post i postkassen*" lest 25.09.2005

<http://odin.dep.no/mod/norsk/tema/ITpolitikk/enorge/bn.html>

"Målene i eNorge" lest 27.09.2005

"Statistikk der tilgangen til Internett blir presentert" lest 25.09.2005

<http://norge.no/minside/>

"Min Side" lest 25.09.2005

<http://norge.no/minside/tjenestene.asp>

"Tjenestene I Min Side" lest 25.09.2005

<http://norge.no/minside/sikkerhet/personvern.asp>

"Personvern" lest 27.09.2005

<http://www.lanekassen.no/>

"Lånekassens nettside" lest 23.09.2005

<https://www.barnehageweb.no/barnehage/servlet/main?kommune=0702>

"Holmestrand kommunes nettsted for barnehagesøknad" lest 25.09.2005

<http://www.asker.kommune.no/barnehage/barnehagesok2003.nsf/.webbarnehage>

"Asker kommunes nettsted for barnehagesøknad" lest 25.09.2005

[http://www.oppegard.kommune.no/Oppegaard/eSite.nsf/pub/MFNN5JKEXW/\\$file/RBFR692FYR.pdf](http://www.oppegard.kommune.no/Oppegaard/eSite.nsf/pub/MFNN5JKEXW/$file/RBFR692FYR.pdf)

"Oppegård kommunes løsning for barnehagesøknad på nett" lest 25.09.2005