

SISU

rapport 2:87

Generellt teknikstöd för ärendehantering

Rapport från SISU:s projektgrupp: "Krav på generellt datorstöd för ärendehantering. Gruppens medlemmar har varit:

Inge Dahlberg, Unisys AB
Christina von Greyerz, AB Programator
Thomas Rodny, Skandia-Data
Leif Sandberg, Ericsson Information Systems
Erik Sundström, Statskontoret

SISU - Svenska Institutet för Systemutveckling

Box 1250
163 13 SPÅNGA

Kistagången 26
KISTA

08-750 75 00

987-09-17

GENERELLT TEKNIKSTÖD FÖR ÄRENDEHANTERING

Rapport från SISUs projektgrupp Krav på generellt datorstöd för ärendehantering.

Inge Dahlberg, Unisys AB
Christina von Greyerz, AB Programator
Thomas Rodny, Skandia-Data
Leif Sandberg, Ericsson Information Systems
Erik Sundström, Statskontoret

SISU, Box 1250, 163 13 Spånga, tfn 08-750 75 00

1987-09-17

GENERELLT TEKNIKSTÖD FÖR ÄRENDEHANTERING

<u>Innehåll</u>	<u>Sida</u>
Inledning och sammanfattning	2
1 Metodfrågor m m	5
1.1 Rapportens uppläggning	5
1.2 Ett avgränsningsförsök	6
1.3 Metod och mål	7
1.4 Projektarbetets förlopp	13
2 Ett scenario	15
2.1 Förutsättningar	15
2.2 En dag i Ivan Dossierskis liv	16
3 Funktionsbeskrivning	29
3.1 Synsätt och principer	29
3.2 Några utgångspunkter	31
3.3 Funktionell beskrivning	33
4 En modell av ärendestödet	37
4.1 En logisk verktygsmodell	37
4.2 Verktygsskiss	38
4.3 Begreppsförklaring	40
5 Teknisk realisering	45
5.1 Allmänt	45
5.2 Miljöalternativ	45
5.3 Samverkan och integration	46
6 Kravspecifikation	49
6.1 Allmänna krav	49
6.2 Speciella krav	50
6.3 Bild över kravställare m m	51
6.4 Detaljkrav	51
6.5 Initiering	53
6.6 Administration	54
6.7 Handläggning	54
6.8 Avslutning	56
Bilaga 1 Projektbeskrivning 1986-09-01	59
2 Funktionella krav	67

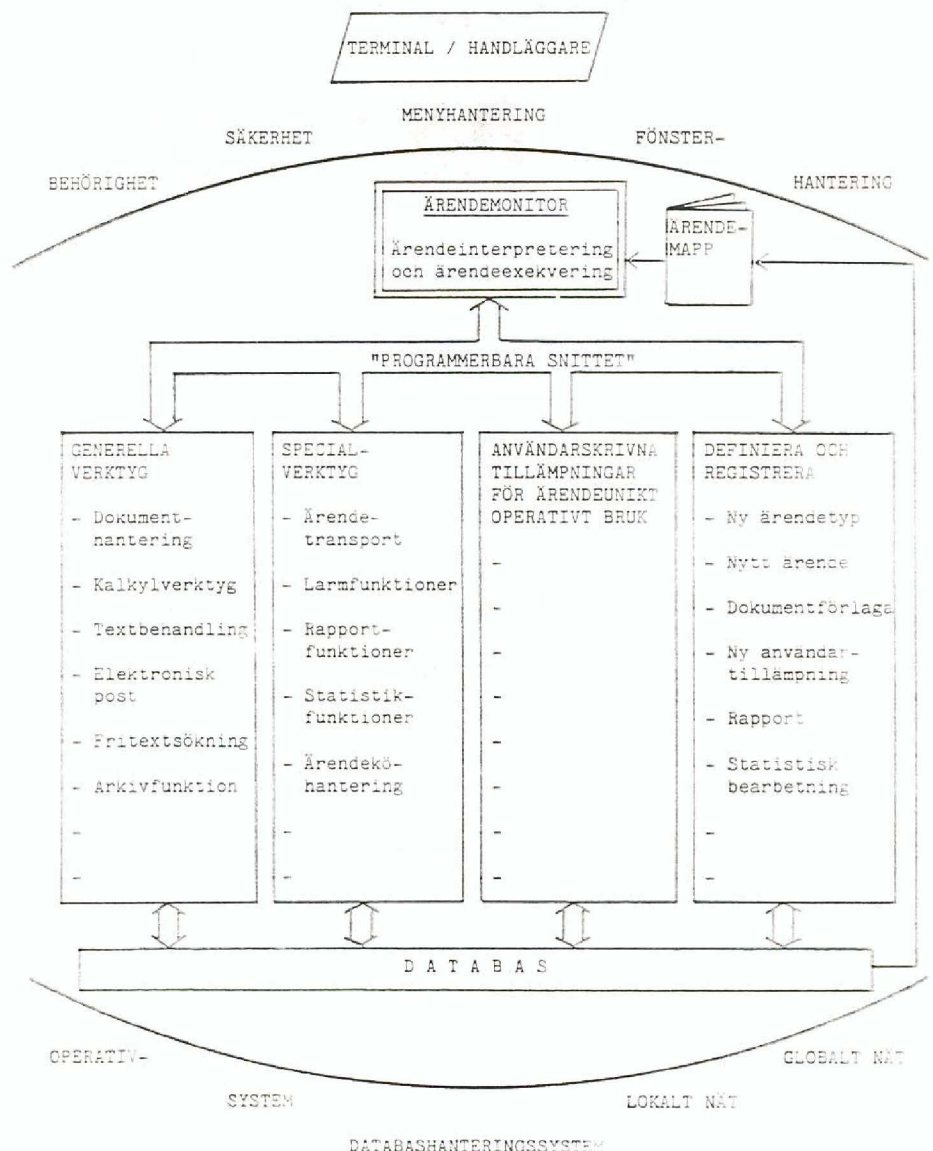
1987-09-17

Inledning och sammanfattning

Ett projekt inom SISU, Svenska Institutet för Systemutveckling, dokumenterar i denna rapport sitt arbete på ett generellt tekniskt stöd åt ärendehantering, inklusive en skiss till kravspecifikation.

Ett ärende betraktas problemorienterat som en avgränsad arbetsuppgift där de administrativa kringnysslorna ofta tar oproportionerligt stor del av de totala resurserna, jämfört med själva det operativa arbetet. Ett datorstöd som avlastar en del av denna administration medverkar till att handläggarens kreativitet koncentreras på ärendets sakinhåll, utan att viktiga förfrågningar (integritet, säkerhet etc) eller rationell styrning av ärendehantering efterlämnas.

Projektgruppen föreslår att ett sådant ärendestöd konstrueras med utgångspunkt i följande logiska modell. (Modellen finns som figur 2 på sidan 39 i rapporten, och förklaras där utförligt.)



1987-09-17

Modellens innebörd är att ett modulärt uppbyggt verktyg tas fram, som kan inpassas i en befintlig ADB-miljö. Verktöget utnyttjar både särskilt upprättade och redan existerande datamängder. Det utnyttjar likaledes både specialskrivna programvara och standardprogram. I dessa avseenden kan ärendestödet jämföras med ett modernt s k kontorsinformationssystem. Det bygger exempelvis mycket på interaktion mellan program och användare. Detta är kännetecknande för generella verktyg, som kan användas i många, skiftande verksamheter.

Okonventionell, s k användarnära systemutveckling kan vara rätt metod för framtagning av denna del av ärendestödet.

Det som på ett avgörande sätt skiljer ärendestödet från ett generellt kontorsstöd, anpassat till en viss verksamhet, är dock dess operativa kärna i form av en s k ärendemonitor. Avsikten är att denna kärna utvecklas med traditionella metoder, d v s under strikt projektbunden form och utifrån mycket noggrant specificerade krav. Detta ger god funktionalitet och gör att man kan automatisera sammanhängande arbetsprocesser.

Sådan systemutveckling sker dock på bekostnad av flexibiliteten. Ärendemonitorn behandlar emellertid bara grundläggande administrativa funktioner i ärendehantering.

Ett generellt ärendestöd enligt projektgruppens modell förenar alltså två ADB-världar genom att generella kontorsinformationsverktyg sätts in i ett operativt sammanhang. På så sätt kan information skapas, presenteras, distribueras, arkiveras, sammanställas och sökas (återanvändas), samtidigt som bevaknings- och beslutsfunktioner finns i systemet. Kopplingen mellan dessa delar sker i det "programmerbara snittet".

Samtidigt finns den tanken bakom modellen, att dess logiska uppbyggnad ska minimera programmeringsinsatsen när verktyget tas i bruk för ett specifikt ändamål.

Detta generella angreppssätt gör, att systemet kan användas i många skiftande organisationer som hanterar ärenden (lån, skador, offerter, ansökningar, tillstånd etc). Systemet kan tas in och börja användas med relativt små insatser. Efterhand som förändringar sker i verksamheten, kan systemet enkelt anpassas med nya förutsättningar. Målet har varit att skapa ett enkelt, men ändå (eller just därför!) universellt tillämbart gränssnitt till datorernas bearbetningskapacitet.

De ekonomiska effekter som kan erhållas av detta system är delvis ren rationalisering, både vad avser själva ärendehantering och vid utveckling och förändring av

1987-09-17

verksamheten. Men systemet kan även ge bättre uppföljningsmöjlighet i form av bevakning av ärenden, beslutsdokumentation, kontroll av förlagor (t ex brev, texter, kalkyler) och produktionsuppföljning av hela ärendehanteringens.

Det tål dock att påpekas, att ambitionen beträffande uppföljningsfunktionerna till stora delar bör väljas från fall till fall.

Affärsmässiga fördelar kan även uppnås dels som en följd av rationaliseringsvinsterna (snabbare ärendehantering), dels genom bättre kontroll över produktionen. Möjligen kan kopplingar till den omgivande marknaden införas via systemet. Detta kan stärka förhållandet till verksamhetens kunder.

Systemet ger slutligen en större stringens i organisationen i och med att beslut dokumenteras och att informationsutbytet mellan organisationen och dess omgivning blir uppmärksammat.

Det i denna rapport beskrivna systemet är ännu så länge på en mycket abstrakt nivå, även om projektgruppen har försökt formulera kraven och funktionerna så konkret som möjligt. Det är således i första hand en sak för en systemkonstruktör att bevisa hållbarheten hos idéerna i denna rapport. Detta torde även behöva innefatta ett skede där kraven bearbetas, t ex med någon form av modellering av ärendehanteringens. I nästa steg är det sedan en användande organisation som har att installera programvaran och bygga ett system kring det.

Det är vår förhoppning dels att det generella synsättet kan realiseras, dels att organisationerna kan ta emot produkten och inte bara anpassa den till organisationen utan även utveckla organisationen i takt med systemet.

Projektgruppen anser sig med den framlagda rapporten ha fullföljt sitt uppdrag till både bokstav och anda. Det kan exempelvis konstateras, att samtliga de krav på ett generellt ärendestöd som uppställdes i projektbeskrivningen enligt bilaga 1, också har funnit en plats i slutrapportens kravspekifikation.

1987-09-17

1 Metodfrågor m m

1.1 Rapportens uppläggning

Med denna rapport framlägger en projektgrupp inom SISU, Svenska Institutet för Systemutveckling, sin syn på hur ett teknikstöd bör vara beskaffat för att passa olika slag av ärendehantering.

Rapportens centrala del är en idéskiss till ett ärendestöd. Denna idéskiss utgår från dels autentiska önskemål från ärendehandläggare, dels en logisk modell som projektgruppen uppställt. Systemkonstruktörer ska med utgångspunkt i skissen och i nära samarbete med användare kunna ta fram en färdig produkt som är till verklig nytta. Produkten ska visserligen inom vida gränser kunna fungera olika, beroende på konstruktörens val och avsikter. Men den kravspecifikation som ingår i rapporten ska - åtminstone efter viss utveckling - garantera att det stöd som användarna får i väsentliga avseenden stämmer med de autentiska önskemålen.

För att emellertid ytterligare precisera ärendestödet, innehåller rapporten också ett scenario, en funktionsbeskrivning, en modellbeskrivning och en skiss av den tekniska realiseringen. Sammantagna målar dessa kapitel upp en relativt detaljerad bild, alltså ett av flera möjliga sätt att förverkliga kravspecifikationen.

En tanke bakom denna uppläggning, är att klart skilja mellan två delar av rapporten, som svarar mot två olika syften.

- o Kapitlen 2-5 är mer berättande, motiverande och, om man så vill, argumenterande. Denna del av texten vänder sig till en intresserad allmän publik, däribland ärendehandläggare, men den kan också med fördel läsas av tilltänkta systemkonstruktörer som introduktion till kravspecifikationen.
- o Kapitel 6 innehåller kraven i den sedvanliga paragrafindelade uppställningen, vilket inte gör det särskilt väl ägnat att sträckläsas. En kravspecifikation kan väntas, helt eller delvis, bli föremål för förhandling och avtal mellan en beställare och en entreprenör i en affärsuppgörelse. En sådan uppgörelse kan resultera i ett samarbete som leder till en prototyp eller färdig produkt för ärendestöd.

Härmed avger projektgruppen sin rapport, och förklarar arbetet avslutat. De enskilda medlemmarna i gruppen kommer, var och en på sitt sätt, att verka för att de ambitioner som dokumenteras i rapporten förverkligas.

1987-09-17

1.2 Ett avgränsningsförsök

Man kan välja att lägga högst olika mening i begreppet ärendehantering. Varje i tid och rum avgränsat arbete kan kallas för ett ärende. Vanligen tänker man sig dock förmodligen en gräns uppåt i komplexitet mot uppgifter som är av typen projekt, och en gräns nedåt mot sysslor som är alltför all dagliga eller kortvariga för att alls ses som en arbetsinsats. Kontinuerliga uppgifter, t ex att förvalta ett objekt eller upprätthålla en service, undantas i regel också från begreppet ärende.

För ordningens skull ska redan här understrykas, att begreppet ärende på intet sätt begränsas till offentlig verksamhet. En skadereglering i ett försäkringsbolag, en affärsuppställning i den privata handeln eller en produktutveckling i industrin har lika stor rätt att kallas för ett ärende.

Den som använder ordet ärende om ett skeende fokuserar emellertid därmed den administrativa aspekten, till skillnad från de praktiska handgreppen. Denna fokusering på pappershanteringen har i många miljöer gått så långt, att man där med "ärende" lika gärna kan syfta på ett dokument, eller en dossier, som på det arbete dokumenten bara är ett (kanske ofullständigt) uttryck för.

Just denna åtskillnad mellan en administrativ och en operativ sida kan läggas till grund för ett försök till problemorienterad definition av begreppet ärende. (Till den ursprungliga projektbeskrivningen, se bilaga 1, hör en ärendedefinition som till sin lydelse, men inte till sitt betydelseomfång avviker från denna.)

```

* * * * *
* ärende avgränsad arbetsuppgift vars administrativa *
* delar - registrering, arbetsfördelning, *
* bevakning, sammanställning, distribution *
* etc - kräver en oproportionerligt stor *
* andel av de totala resurserna, jämfört med *
* det egentliga operativa arbetet *
* * * * *
    
```

Ett problem med ärendehantering skulle således enligt detta sätt att se saken vara att kringarbetet kräver så stora resurser. Anledningen kan vara att man uppställt många och komplicerade regler för hanteringen, vilket i sin tur kan bero på att verksamheten är komplicerad, eller att man vill skydda kvalitet, integritet, rätts-säkerhet e d.

En av riskerna med att ärendeadministrationen får breda ut sig kan vara att detta kanske sker på ärendebearbetningens bekostnad. Bevakningen av att man gör sakerna

1987-09-17

rätt kan leda till att man inte gör rätt saker - eller inte gör dem i rätt tid. Men det är kanske lika riskabelt att dra ned på administrationen. Resultatet kan bli att arbetskvaliteten sjunker eller överblicken över arbetet går förlorad.

Tanken har väckts - bl a i svar på en fråga om lämpliga uppgifter för SISU som dess intressentorganisation har riktat till sina medlemmar - att i den ovan beskrivna situationen se motiv för en insats av datorstöd. Om man nämligen kan sköta ärendeadministrationen med hjälp av en teknik som sammanlänkar olika personers arbete på ett och samma ärende, som håller reda på tider och har överblick över dokumenten i ärendet etc, då borde man också kunna undvika vissa risker för både överbetoning och underbetoning av de administrativa delarna av ärendehantering.

Man kan mycket väl tänka sig, att det ärendeadministrativa datorstödet ger användaren tillgång till regler, prejudikat, expertkunskap m fl kvalificerade underlag för kreativt arbete med ärendet. Men det är inte avsikten att det tekniska systemet ska tillämpa dessa regler m m.

Teknik som innehåller sådan regeltillämpning finns på marknaden - den kan kallas för beslutsstödssystem, kunskapssystem etc - men det är inte meningen att behandla den inom ramen för föreliggande arbete.

1.3 Metod och mål

Även med den ganska snäva avgränsning av området, som görs i föregående avsnitt, är fältet vidöppet för olika tolkningar av uppdraget att utveckla ett ärendestöd.

En ADB-tekniker frågar sig kanske vilka kommunikationsmekanismer, vilken programmeringsmiljö eller vilka filstrukturer som ligger bakom förslaget. AU-experten vill nog hellre veta hur man tänker sig organisationen och ansvarsfördelningen i den datorstödda hanteringen, medan systemutvecklaren kanske väntar sig en grafisk modell med symboler för informationsslag, precedensförhållanden och systemgränser.

Det finns nog också läsare, som i denna rapport vill se en illustration till att just deras egen, redan färdiga systemlösning är den rätta, och att den klarar av de problem som ligger bakom projektets tillkomst.

Alla olika specialister inom AU/ADB- och systemeringsområdet får sig något till livs i rapporten. Också systemkonstruktörer med färdiga lösningar kan gärna läsa in en bekräftelse på sina egna idéer i texten, när detta är befogat.

1987-09-17

Men det är väsentligt för den rätta förståelsen av projektets intentioner att se arbetets förankring i autentisk ärendehantering, att se dess inriktning på generellt ärendestöd och att se dess mål att realisera en kollektiv arbetssituation. I kombinationen av dessa egenskaper ligger projektets anspråk på att vara nyskapande, och detta har fått dominera över alla ambitioner att ge det ena eller andra snävt tekniska perspektivet på hur man utformar ett bra ärendehanteringsstöd.

Dessa tre utgångspunkter - ett autentiskt förankrat, generellt inriktat, kollektivt ärendestöd - ägnas vardera ett delavsnitt nedan.

1.3.1 Autentisk ärendehantering

Ärendehantering är lika varierad som all annan mänsklig verksamhet. Ingen avgränsad del av samhället kan hävda ensamrätt till begreppet ärende, eller monopol på hur ett ärendestöd ska vara utformat.

Härav följer, att varje utvecklad ärendehantering har inslag av tradition - eller av kultur - som kanske bör bevaras in i ett tekniskt system. Annars kanske stödet inte används av handläggarna. Just här ligger faran med att konstruera stödet utifrån en förenklad bild av ärendehantering. I lyftet från det enskilda fallet till en "generell" nivå riskerar man att förlora de kvaliteter som skiljer en ärendehanteringstradition från en annan.

Projektgruppens svar på de varningar som uttalas ovan, är att medvetet skydda den särart som varje deltagare bär med sig in i arbetet. Redan rekryteringen till gruppen speglade en mångfald - banker, försäkringsbolag, konsultverksamhet, maskinvaruleverantör och offentlig förvaltning. Denna mångfald har noga bevakats mot faran att uppgå i något slags minsta gemensamma nämnare.

Den viktigaste metoden att skydda mångfalden har varit att aktivt hämta autentiska krav ur de verksamheter som gruppmedlemmarna företräder. Dessa krav har insamlats med enkäter och intervjuer från bl a skadehantering i försäkringsvärlden, försäljning och upphandling av datorer, ärendegången inom en sjukvårdsförvaltning och fem statliga myndigheters ärendehantering (Försvarestaben, Lantmäteriverket, Byggnadsstyrelsen, Kriminaltekniska laboratoriet och Riksantikvarieämbetet).

Kraven från ärendehandläggare och andra aktörer i dessa autentiska verksamheter (128 krav) har jämförts och vid överensstämmelse slagits samman (till 59 krav) i de formuleringar, som ingår i kapitel 6.

1987-09-17

1.3.2 Generellt ärendestöd

Den största utmaningen i åtagandet att specificera ett generellt datorstöd för ärendehantering, med den givna inriktningen mot administrativt stöd, är sannolikt att säkerställa en tillräcklig grad av allmängiltighet. Det gäller alltså att åstadkomma en ram i form av generella mekanismer, t ex för bevakning och sammanställning och remittering, som kan fyllas med ett specifikt innehåll i det enskilda fallet.

Denna anpassning till den praktiska verksamhet, där stödet ska användas, får inte vara så omfattande att teknikförändret är likvärdigt med en helt ny systemkonstruktion. Anpassningen får inte heller vara så begränsad av stödets egenskaper, att resultatet blir främmande för användarna, eller uppfattas som snedvridande i något avseende.

Just här ligger den kanske väsentligaste kompromiss, som projektet har att träffa i teknikstödet allmänna uppläggning. Eller med andra ord: Hur hittar man rätt balans mellan å ena sidan en öppen systemstruktur, som ger spelrum åt olika traditioner och intentioner, och å andra sidan ett arbetsverktyg med en på förhand inbyggd god kontroll över ärendehantering?

Projektets ställningstagande inför detta val kan sammanfattas i följande punkter.

- o Satsa hellre på ett verktyg med en väl igenkännbar egen identitet i slutanvändarens ögon än på en öppen struktur som i systemadministratörens händer kan ges i stort sett vilken yttre uppenbarelseform som helst! Ett, låt vara degenererat, fall av en öppen struktur kan vara ett menysystem, som inte gör annat än ger användaren tillgång till ett knippe allmänna kontorsstöd: textbehandling, kalkyl, post, kalender etc.

Hellre än att misslyckas genom att inte kunna erbjuda något urskilbart nytt, väljer projektet att åtminstone skapa ett beskrivnings-språk för ett ärendestöd som verkligen kan hjälpa handläggarna m fl aktörer, och att dokumentera en vision av hur ett sådant stöd skulle fungera i praktiken.

- o Undvik den risk för överbestämning av stödet, dvs en alltför långtgående specificering av dess funktioner, som ligger i valet att satsa på ett slutanvändarverktyg enligt föregående punkt! Projektets strategi här är, som visas i avsnittet 1.3.1 ovan, att försöka förankra arbetet väl i autentiska krav från handlägg-

1987-09-17

are m fl i en rad olika verksamheter som skiljer sig markant från varandra.

När kravspecifikationen gradvis tar form under projektarbetets gång, gäller det att aldrig kompromissa bort de olika verksamheternas särdrag, utan att tvärtom bevara dessa skillnader ograverade som ett test på att stödet verkligen kan bli generellt användbart. Motsatsen skulle innebära, att teknikstödet bara kan brukas i en utslätad, "generell" ärendehantering som inte finns i verkliga livet. Med andra ord är det ett generellt teknikstöd för ärendehantering som åsyftas, inte ett teknikstöd för generell ärendehantering!

- Försök att skapa en bildlik uppfattning, en metafor, som det specificerade teknikstödet kan anslutas till! Genom att grunda arbetet i en konkret verklighet, som alla tilltänkta användare har levande erfarenhet av, vinner projektet flera fördelar. En färdig terminologi finns att tillgå, belysande analogier är lätta att dra mellan operationer i stödet och i tidigare yrkesliv, diskussioner mellan systemkonstruktör och användare om detaljer i teknikstödet kan frigöra sig från datateknisk jargong och föreställningsvärld etc.

Givetvis finns samtidigt risker med en genomgående metafor. Analogier kan vara falska och det kan visa sig svårt för verkligt innovativa lösningar att få fotfäste i systembyggandet. Projektet vaktar mot dessa risker, och söker formulera en produktiv, men också allmängiltig metafor.

Tillsammansantagna innebär dessa val en möjligen unik inställning till problemet att specificera ett bra, generellt teknikstöd för ärendehantering. Under denna eller likvärda benämningar har man under de senaste åren kunnat påträffa en rad ansatser, bl a följande.

- Ett integrerat kontorsinformationssystem där ärenden, lika väl som andra på kontor förekommande sysslor, kan hanteras ur avgränsade, standardiserade aspekter (textproduktion, kalkylering etc).

Denna innebörd i begreppet generellt ärendehanteringsstöd är allmänt förekommande. De flesta leverantörer av integrerade kontorsinformationssystem torde, med viss rätt, hävda att deras produkter är ett slags generellt ärendehanteringsstöd.

1987-09-17

- o En kombination av textbehandlings- och informationssökningsprogramvara, där färdiga dokumentmallar och arkiveringsrutiner svarar för inslaget av ärendehanteringsstöd.

Ett exempel på detta sätt att lösa ärendehanteringens behov av datorstöd är det norska statliga rationaliseringsorganets (Rasjonaliseringsdirektoratets) projekt Intext.

- o Ett systemutvecklingsverktyg uppbyggt med något slags programmeringsteknisk modularitet och som gör det möjligt att på beställning skapa färdiga tillämpningar för ärendestöd.

Denna attityd exemplifieras av S-E-Banken och dess samarbete med företaget Calyx Computer Products, som marknadsför en s k Distributed Case Processing.

I kontrast till dessa kända angreppssätt kan projektets arbetshypotes beskrivas som följer.

- o Ett användarverktyg genom vilket handläggares m fl aktörers arbete med ärenden samordnas, och där administrationen av ärendena åtminstone delvis ombesörjs av verktyget.

Produkten BUROSYST från företaget Tecnicos en Automatitzacio d'Oficines S A i Barcelona är det enda exempel som projektgruppen hört talas om, som någorlunda närmar sig denna ansats. Ett intryck är dock, att den idéskiss som förs fram här, ger ett betydligt mer användarnära ärendestöd.

Det är faktiskt viktigt att definiera begreppet generellt ärendehanteringsstöd. Bara den som har en klar begreppsbestämning att pröva mot, kan avgöra om en viss produkt är så att säga äkta vara. (Alternativet vore förstås att provköra produkten i verklig drift och se om användarna blir nöjda.)

```

* * * * *
* generellt ärendehanteringsstöd *
* tekniskt hjälpmedel, t ex programvara, som *
* stöder väsentliga delar av olika personers *
* arbete med ärenden - både individuella är- *
* enden och mängder av ärenden - och som kan *
* anpassas till olika verksamheter genom att *
* laddas med olika verksamhetsspecifika data *
* eller program; detta dock utan att föränd- *
* ras till sin grundläggande uppbyggnad *
* * * * *
    
```

1987-09-17

Den ambition som ligger i projektets ansats och i ovanstående definition, är förmodligen möjlig att uppnå endast under den förutsättningen, att ett visst planeringsarbete - möjligen jämförbart med en mindre systemutredning - genomförs för varje ny typ av ärende som infogas i verktygets repertoar. Förhoppningsvis kan emellertid denna insats hållas inom rimliga gränser, och inte behöva upprepas vid mindre variationer inom samma allmänna ärendetyp.

1.3.3 Ärendestödets mål: Ett kollektivt arbete

Ärendehanteringens kan ses som en mötesplats för många olika aktörer. Handläggare, baspersonal, ledning, kund och revisor är kanske de oftast förekommande intressenterna. Ibland träffar man också på andra roller, i offentlig ärendehantering t ex registrator, remissinstanser och massmedierepresentanter. Alla dessa har olika mål för sin medverkan i ärendehanteringens.

En utgångspunkt för projektet har varit att skapa förutsättningar för ett kollektivt arbete av dessa olika aktörer i ett och samma tekniska system, och kring ett och samma ärende. Utmaningen i detta åtagande ligger framförallt i att verkligen synkronisera olika personers arbete på samma uppgift, och att garantera konsistens i olika avseenden, t ex att följa upp förändringar i dokument, arbetsplaner etc.

Man kan vidare notera, att det i olika miljöer fästs högst olika värden vid de tjänster som ett ärendestöd kan erbjuda. Även om projektet med nödvändighet håller sig på visst avstånd från spekulationer om dessa värderingar, så gäller att arbetet bör ske med så klart angivna mål som möjligt.

Emellertid torde ganska allmänna rationaliseringsmål vara det bästa som kan hållas fram i detta fall. Detta hänger ihop med ärendehanteringens omfattning och mångfald. Man kan peka på följande mål för ett ärendestöd.

- o Produktivitetsökning. Detta är ett rättframt mål, men visst inte allena rådande.
- o Bättre arbetsmiljö. Problemet kan bli att väga samman effekterna för olika aktörer.
- o Bättre styrmöjligheter. I vissa fall är detta det mål som ensamt motiverar införande av ett stöd. Så har i vart fall uppgivits från t ex banker, som har att snabbt och effektivt följa statliga bestämmelser för verksamheten.
- o Kortare handläggningstid. Det generella ärendehanteringsstödet kan medvetet konstrueras med kortare handläggningstid för ögonen,

1987-09-17

eller alternativt ses som ett sätt att uppnå detta utan den produktivitetsminskning som annars (kanske) skulle uppstå.

- o Organisatorisk förändring. Med införandet av ett teknikstöd kan man avsiktligt lägga i dagen organisatoriska förhållanden, och åstadkomma förändringar som annars inte hade blivit beaktade.
- o Innovationer. Ett teknikstöd kan i sig bära nya möjligheter att utforma ärendehantering. Utnyttjande av modern kommunikationsteknik kan exempelvis påverka arbetsfördelningen mellan olika organisationer.

Oavsett om man väljer att hävda de "hårda" (produktivitetssökning, bättre styrmöjligheter, kortare handläggningstid) eller de "mjuka" målen (bättre arbetsmiljö, organisatorisk förändring, innovationer), gäller att måluppfyllnaden inte är enkel att mäta, åtminstone inte om man håller fast vid att man ska bedöma ärendestödets generella användbarhet.

Möjligen är det mest realistiska målet att arbeta för att första generationens generella ärendehanteringsstöd först och främst blir acceptabelt som rent arbetsverktyg för handläggarna. Det bör vara ett verkligt stöd, i betydelsen ett som känns meningsfullt och faktiskt också används i praktiken.

När väl detta mål är uppfyllt, blir det möjligt att skapa situationer där effekterna kan utvärderas och teknikstödet vidareutvecklas. Det är bara i ett sådant sammanhang som de verkliga problemen kan upptäckas, och konkretare mål kan formuleras för kommande generationer av teknikstödet.

1.4 Projektarbetets förlopp

Som ett resultat av det redan omnämnda initiativet från SISUs intressentorganisation bildades en arbetsgrupp för ärendemodellering i SISUs regi den 14 maj 1985. Denna grupp beredde frågan om ett reguljärt projekt under ett antal möten fram till den 25 oktober 1985, och svarade bl a för det väsentliga innehållet i den projektbeskrivning som återges i bilaga 1 (i slutlig version av 1986-09-01). Utöver föreliggande projekt beredde gruppen ett projekt för beskrivning och analys av ärendeförlopp. Detta arbete har dock inte kommit till utförande.

Den beredande arbetsgruppen varierade mycket till sin personella sammansättning, men hade under huvuddelen av verksamheten följande deltagare.

1987-09-17

Bengt Gällmo, EIS
Örjan Franzén, FRI
Hans-Uno Hansson, Data Logic AB
Erik Sundström, Statskontoret, ordförande
Lars Söderlund, SISU
K-O Wigander, AB Programator
Staffan Ögren, Statskontoret

Efter formell hantering inom SISU och dess intressentorganisation kunde projektet initieras under sommaren 1986 och deltagare rekryteras från företag m fl som på detta sätt vill stödja projektets syften. Dessa utgör tillsammans en projektgrupp. Denna har efter en övergångsperiod med delvis andra deltagare stabiliserats vid följande sammansättning.

Inge Dahlberg, Unisys
Christina von Greyerz, AB Programator
Thomas Rodny, Skandia-Data
Leif Sandberg, EIS
Erik Sundström, Statskontoret, ordförande

Varje deltagare i projektgruppen har genom ett "skuggprojekt" eller en referensgrupp på hemmaplan försäkrat sig om stöd och ledning.

I tiden något efter projektgruppen bildades en styrgrupp med, utöver initiativtagaren SISU, några andra viktiga intressenter som inte direkt kunnat medverka i projektgruppen.

Björn Nilsson, FRI (numera SISU)
Lars Söderlund, SISU, ordförande
Peter Söderström, S-E-Banken

Lars Söderlund från styrgruppen har deltagit i de flesta av projektgruppens möten.

Projektets arbetsplan har omfattat 14 möten och sträckt sig från den 1 september 1986 till den 28 oktober 1987. Arbetet slutfördes i praktiken i juni 1987. Under hösten 1987 har rapporten presenterats och diskuterats i ett par olika sammanhang, dock utan att detta medfört andra än marginella ändringar i texten.

I skarven mellan ett mer inventerande och ett mer analyserande skede av arbetet besökte projektet under midvintern 1987 ett par intressanta, delvis likartade satsningar: vid S-E-Banken, FRI och Göteborgs Kommun.

Projektgruppen har, med gillande av SISU, bestämt att upphovsrätten till rapporttexten fritt kan förfogas av alla deltagare i gruppen.

1987-09-17

2 Ett scenario

2.1 Förutsättningar

För att ge rapporten kring generellt ärendehanteringsstöd en mer påtaglig beskrivning, finns i detta kapitel en berättelse i scenarioform av hur ett tänkt system kan komma till användning i en inte alltför avlägsen framtid.

Scenariot beskriver i anekdotisk form hur systemets funktioner kan nyttjas av olika användarkategorier.

Att införa ADB-system är inte bara en fråga om hur program etc ska utformas, utan det finns ett antal effekter som berör organisationen och dess individer.

I scenariot berörs frågor om vem som har behörighet att nyttja systemet, vem som fattar beslut, vilka som har tillgång till information, hur detta förändras och på vilka premisser det sker. Dessutom tas ämnen upp av typ informationsdemokrati, ergonomi, arbetsmetoder, integritet, beslutsrätt och hur systemet kan användas för att ge bättre service, snabbare beslut, men också hur det kan missbrukas. Scenariot belyser således inte systemet ur teknisk synvinkel i något högre grad. Denna beskrivning finns i övriga kapitel.

Scenariot ger ingen direkt vägledning hur dessa frågor ska lösas, men pekar på vikten av att på ett tidigt stadium diskutera systemets effekter. Systemet har en generell karaktär, som bl a innebär att det inte är direkt styrande, utan att det öppnar nya möjligheter (alternativt skapar nya risker) för den organisation som tar denna teknik i bruk.

Berättelsen gör inte anspråk på att beskriva alla funktioner i systemet, utan mera att ge en vision över vilka möjligheter det ger (och risker det kan medföra) samt vilka moment som är väsentliga.

Historien kretsar kring huvudpersonen (Ivan D), vars uppgifter, förutom ärendehandläggning, är att vara systemadministratör på ett statligt verk. Utformningen av Ivans och systemets levnad baseras inte alltid på rationella beslut och överväganden. Detta är ju inte heller fallet i det verkliga livet. Scenariot är inte ett försök att idealisera verkligheten, utan att ge den en mer realistisk inramning. Sannolikheten i ramberättelsen är dock inte väsentlig för beskrivningen av själva systemet.

Alla likheter med i framtiden levande personer och organisationer är förmodligen helt slumpartade.

1987-09-17

2.2 En dag i Ivan Dossierskis liv

Ivan är på väg till Tillståndsverket där han jobbar. Då han går till Verket funderar han på hur det var innan Verket kom till stånd. Folk klagade i insändare och protestlistor över allt byråkratiskt krångel med olika förbud och lagar. Regeringen tillsatte då en Lagrationaliseringkommitté. Kommittén arbetade snabbt och kom fram med ett mycket rationellt förslag (SOU 89:125). Allt var förbjudet om inte tillstånd fanns. Ett speciellt Verk inrättades - Tillståndsverket - vars uppgift var att ge tillstånd till allt. Alla tillståndsgivningar centraliserades "för att säkerställa den för vårt samhälle så väsentliga rättssäkerheten och att garantera medborgaren en rättvis behandling".

Detta resulterade naturligtvis i en motståndsrörelse utan motstycke. Folk undrade om de behövde tillstånd för att gå och lägga sig, äta, vice versa och andra alldagliga sysslor. Andra försökte få tillstånd för allehanda kriminella handlingar i tron att dessa skulle slinka igenom i den allmänna oredan.

Efter dessa minst sagt högljudda protester fick regeringen avgå. Den nya regeringens första åtgärd var att undanta "alla privata företeelser" genom att skapa "juridiska frizoner". Tillståndsverket kunde nu börja verka.

Ett nytt datasystem infördes - det generella ärendehanteringssystemet (ÄHS90). Efter en del ändringar och anpassningar kunde systemet tas i bruk. Strax efter detta kom den nya regeringschefen, styrkt av framgången med tillståndsliberaliseringen på privatlivets område, med nya uppluckringar. Korvgubbar skulle få ställa upp sina lådor utan tillstånd.

Det blev naturligtvis en ny kris. Livsmedelsverket och hälsovårdsnämnderna rasade, Handelsanställdas Förbund tog ut alla anställda i vild strejk och Slakteriförbundet polisanmälde samtliga korvgubbar för att de sålde svart korv. En ny regeringskris var ett faktum.

Regeringen kunde räddas men statsministern fick avgå. ÄHS90 måste uppdateras med regler för tillståndsgivning samt texter och ärendeprofiler, vilket tog sin tid. Korvgubbarna fick läggas på hög. Ändringstiden kunde dock begränsas tack vare systemets konstruktion, där ändringar av denna typ görs genom uppdatering av tabeller och register samt genom sättande av parametrar. Någon programmering i ordets traditionella mening sker inte.

Ivan hade nu kommit fram till sitt arbete och konsterade att ur kaos föds nya världar. Tillståndsverket var

1987-09-17

ett effektivt Verk som använder det senaste i data-tekniken för att serva allmänheten på bästa sätt.

Själva implementeringen kunde ske utan större problem, tack vare att Verket var nytt och inte belastades av ADB-avlagringar från tidigare datoriseringsepoker.

Väl inne på Ivans rum kunde nu arbetsdagen påbörjas. Ivan slog på sin arbetsstation (intelligent terminal) och gick först in och tittade i sin meddelandelåda. Där fanns tre meddelanden. Det första var en inbjudan till ett möte med Kommunförbundet som ville ta del av de metoder för registrering av organisationen som finns i Ärende-Hanterings-Systemet. Ivan besvarade detta efter att först ha tittat i sin elektroniska kalender.

Det andra meddelandet (klassat med angelägenhetsgrad II) var från kollegan K som ville ändra sin kompetensprofil i ÄHS90. K hade varit på kurs och lärt sig allt om bestämmelser för transport av ofarligt gods. Ivan uppdaterade detta på sin kollegas profil, så att ärenden av denna typ fortsättningsvis skulle kunna handläggas av K.

Ivan har nämligen ansvaret för uppdatering av vissa resursregister i systemet. Det finns ett antal olika sådana. Alla handläggare finns inlagda med en unik handläggarkompetens beroende på skolning och erfarenhet. Det finns vidare ett register med olika specialister som kan anlitas. Konsultkostnad är inlagd så, att priset kan anpassas efter ärendets art. Till vissa delar kan systemet sägas vara ett expertsystem, där organisationens intelligens finns inlagd i artificiell form.

Vid införandet förekom naturligtvis tveksamheter främst beträffande kompetensregistreringen, framförallt från fackligt håll, där man menade att det var att klassa folk i olika A-, B- och C-lag. Ledningen dementerade detta, och hävdade att det hela byggde på "objektiva fakta för att få rätt man på rätt ärende", som verksamhetsdirektören så slagfärdigt avfärdade debatten.

Nu kom ett bråttom-meddelande plötsligt upp. Detta blinkade i rött, som starkt kontrasterade mot den i övrigt bruna texten på den violetta bakgrunden. Ivan hade aldrig förstått den nya ergonomiska färgkombinationen, men experterna på Socialstyrelsen hade nu kommit fram till detta efter åratals forskning.

Det nya meddelandet kom från avdelningschefen, som kallade alla till informationsmöte. Kortfattat fanns en slarvigt hopkommen redogörelse om att avdelning C nu skulle överta ansvaret för tillstånd i sakrala ärenden. Sedan kyrka och stat skilts åt, hade de administrativa

1987-09-17

uppgifter som tidigare låg på de olika pastorsämbetena centraliserats till Verket.

Mötet var utsatt till klockan 09.05 (chefen lägger alltid på 5 minuter eftersom alla kommer fem minuter sent ändå). Av någon underlig anledning fungerar detta knep, så att alla möten kan börja i tid.

Avdelningschefen har blivit tillsatt på sina meriter kring offentlig marknadsföring. Han har visst doktoretrat i ämnet. Praktiska störningar av administrativ art tar han alltid mycket allvarligt på.

Det sägs att han låg bakom Socialstyrelsens kampanj om 6 8 brödskvivor på 70-talet. Vid Tillståndsverkets grundande gick han till torgs mot den illegala torghandeln under parollen "Gå tillståndet med tillståndet". Verket blev plötsligt till åtlöje för tidningskrönikörer och revymakare. Parafraaser såsom "gå till Verket med stånd" etc florerade. Chefen kom undan med en omplacement.

Klockan 09.05 började mötet. Chefen synade alla församlade med en blick som undrade om de var redo att klara detta nya angrepp mot Verket. Alla var förväntansfulla. Chefen tog till orda. "Jag har fått ett brev från Länsstyrelsen", sa han med en stämma som förebådade allmän mobilisering.

De vill annektera vår sakrala sektor. (Har man doktoretrat blir ordvalet sådant, tänkte Ivan.) Vi har väl nog med den profana tillståndsgivningen kommenterade fru S, som alltid tyckte att avdelningen var överbelastad med arbete. Chefen låtsades som om han inte hört kommentaren, utan fortsatte. Förstår ni vad detta betyder. Släpper vi detta kommer nästa avdelning och ska ha sin del och sen står vi där med en för stor administrativ apparat. Tänk på alla investeringar vi gjort i Ärendesystemet. Alla satt tysta. Någon tänkte kanske att centraliserad tillståndsgivning var nästa i raden av krisbrancher.

Chefen fortsatte. "Jag har dessutom kontrollerat hur många ärenden av denna typ vi gör per år. Det är nästan 4 000 vilket motsvarar 2 personers arbete. Dessa ärenden går mycket snabbt att åtgärda varför de höjer vår produktivitetsstatistik och därigenom våra anslag." ÄHS90 lämnar mycket god information kring vilka ärenden som produceras och hur många som tillstyrks etc.

Ivan påminde sig tiden då ÄHS90 infördes. Debatten då var om systemet var till för att rationalisera ärendehanteringen eller att följa upp den. En falang hävdade stödd av Riksrevisionsverket att "nu kunde vi äntligen få ett system som kunde effektivisera statsförvaltningen på ett revolutionerande sätt". Personalen å andra

1987-09-17

sidan, företrädna av sina fackliga representanter, hävdade att systemet var det största hotet mot den personliga integriteten sen Metropolitprojektets dagar.

Ivan bröt tystnaden. De andra avdelningarna har ju samma generella ärendehanteringssystem som vi har. Via X.400-nätet kan vi ju samarbeta i någon form av interaktiv tillståndsgivning. Vi är fortfarande ansvariga och C-avdelningen fungerar som handläggande enhet. De gör jobbet och vi sköter alla kontakter mot klienterna (d v s pastoraten). Systemet ger ju möjlighet att dela ärenden under viss del av handläggningen för att sedan återförenas.

Briljant, sa chefen. Jag skriver ett Intertext-meddelande. Du Ivan får medverka om vi måste sätta upp en delegation. Sammanträdet var slut.

Åter tillbaka på arbetsplatsen kunde Ivan påbörja dagens ärendehandläggning. På terminalen tog han fram en lista över sina aktuella ärenden. Där framgick det att det kommit in fem nya på morgonen, tre remiss-svar och ytterligare fyra var aktuella för remissbehandling.

Ett ärende var nu klart för sluthandläggning då det behandlats i kommitté. Ivan valde att ta detta först. Han ställde markören vid ärendet och fick upp en händelselista. Från ankomstregistrering, via beredning med olika remisser till beslutsunderlag för kommittén. Ärendet var prejudicerande. En samfällighetsförening ville sätta upp ett eget vindkraftverk som skulle förse garageplatserna med elkraft för motorvärmare etc.

Ärendet hade remissbehandlats hos Energiverket (som inte kunde tillstyrka med hänsyn till de risker som förelåg med lekmanamässig hantering av dessa anläggningar), Byggnadsnämnden (som förvånande nog tillstyrkte och menade att vindkraftverk kunde jämföras med flaggstänger för vilka de eljest inte avslår ansökan), Kommunikationsdepartementet (som varken avlog eller tillstyrkte men menade att motorvärmare har en positiv påverkan på bensinförbrukningen) och Luftfartsverket (som anmodade att vindkraftverk skulle förse med röda varningsljus i toppen).

De tunga instanserna med Energiverket i spetsen hade alltså avslagit ärendet, men föreningen hade i sin ansökan fått oväntad draghjälp från energiministern. Denne hade i sitt förstamajtal pläderat för att "medborgarna måste medverka till att tygla högervindarna" och att "nya krafttag mot kärnkraftberoendet måste tas". Dessa uttalanden hade tolkats så att kommittén inte kunde göra annat än att ge tillstånd. "Det kan väl inte bli värre än parabolantennerna" som kommitténs ordförande lär ha sagt.

1987-09-17

Ett prejudicerande ärende ska alltid lagras i erfarenhetsregistret. Ivan skrev in nyckelorden: vindkraftverk, samfällighet, motorvärmare och energiminister. Det sista skrev han mest på skämt. Någon kanske i framtiden vill söka på detta ord och får då fram detta fall. Ivan brukade ange sökord på politiska befattningshavare då han ansåg att de bar ansvaret och skulle ställas till svars vid eventuell framtida utredning i konstitutionsutskottet.

Ivan författade slutligen ett brev till klienten (tillståndssökanden). I systemet finns ett textbibliotek med färdiga brev och brevstycken för olika situationer. Herr S är ansvarig för detta register. Ivan och herr S har "diskrepans i sina stilistiska profiler" som chefen en gång sa när de tvistade om en textfras med följande lydelse: "Verket har emottagit Er skrivelse av den xx-xx-xx och behandlat denna i enlighet med de bestämmelser som offentlig tillståndsverksamhet (SOU 91:131) och (SOU 91:178) och funnit att ansökan saknar vederbörlig komplettering beträffande den tillståndssökandes debiteringsadress."

Ivan skrev nu att "Tillstånd har medgivits om en provperiod av 18 månader. Vi saknar dock fortfarande uppgift över vilket konto som vi skall fakturera handläggningskostnaden". Chefen propagerar för att handläggarna ska göra reklam för hans idé om avisering via kontokort. Ivan utelämnade dock denna mening och lät det vara så. Systemet komponerar själv det färdiga brevet med adress, underskrift och telefonnummer etc. Dessa uppgifter hämtas från klientregistret respektive handläggareregistret.

Ivans namnteckning finns inlagd i ett register. Det gör att alla handlingar som produceras på central laser kan gå ut direkt utan att behöva gå tillbaka för underskrift av handläggaren. Tillståndshandlingarna blev mycket snyggare när lasertekniken infördes. Mottagarna tog dock dessa ofta för direktreklambrev som använde sig av denna teknik för att framställa brev som skulle se personliga ut. Sedan Verket återtagit de traditionellt bruna kuverten som kännetecknar statlig korrespondens har dessa missförstånd undanröjts.

Dags att ta tag i de nya ärendena, tänkte Ivan. Han tog fram ärendets ID-sida där basdata om ärendet finns registrerade. Ivan brukar säga att denna sida har uppkallats efter honom. Det första ärendet är en rockgrupp som ville uppträda på en idrottsarena. Med i den elektroniska mappen låg ett handskrivet papper med uruselt stavning som Ivan trots flera syftningsfel kunde få till att det rörde sig om en välgörenhetskonsert för analfabeter. Spelling-aid hette projektet. Det förde Ivan till tankarna på Verkets rättstavningsprogram som nu finns inlagt i systemet.

1987-09-17

Eftersom handläggarna nu skriver det mesta själva och inte har grunderna för rätt fingersättning blir det en hel del felstavningar. I början såg alla ut som konstaplar som fyllde i polisrapporter med användande av alla pekfingerarna. En del har gått kurser men de flesta hankar sig fram med ett fåtal fingrar. Rättstavningskontrollen är bra för den upptäcker de flesta felnedslagen och andra fel som beror på brister i skolunderbyggnad (som förmodligen rockgruppen led av). Ord som är rättstavade men som är fel i sammanhanget upptäcks dock ej. En semantikprofessor lär jobba med att utveckla ett program för att upptäcka sådana fel.

I en av de otaliga tidskrifterna om ny teknik hade Ivan läst att röstigenkänningstekniken nu hade kommit så långt, att man kunde tala in text på rikssvenska. Då tekniken hade finslipats med dialektala varianter, var den klar att revolutionera ordbehandlingstekniken. Nu slapp man exempelvis rättstavningskontroll. Då kan vi börja skylla på talfelsnisse istället, tänkte Ivan och log för sig själv. ÄHS ska kunna ta in ny teknik enkelt, sades det vid introduktionen. Nyckeln till lösningen var det programmerbara snittet. Någon trodde att detta hade med "middle management" att göra, men togs snabbt ur denna villfarelse.

Ivan döpte ärendet till "Spälling-eijd". Systemet reagerade men Ivan kunde med en speciell kod få det att godkännas.

Vår postsorteringsavdelning som ankomstregistrerar alla ärenden, hade gjort registrering med datum, klientens namn, ärendetyp (offentligt framträdande, underhållning), klart datum (konserten skulle äga rum om tre veckor). Därmed finns en ärendemapp upplagd i systemet. Därefter scannas ansökan in i systemet. Ärendet tilldelas sedan någon enhet, beroende på ärendetyp.

Systemet håller också kontroll på vilka handläggare som har möjlighet (antal aktiva ärenden, semester, kurser etc) samt kompetens att handlägga ärendet. Ivan får alla ärenden med musikalisk anknytning sedan han uppträtt med gitarr och egen komponerad visa om Verket på en verksfest. "Bladberg och sånt" hade han döpt den till som parafras på en gammal Ramel-dito. Den handlade i själva verket om hur det var innan ÄHS90 fanns. Då fanns det högvis med papper (bladberg) på allas bord.

Med i ärendet fanns ett systemmeddelande. Eftersom tiden fram till tillståndsaktiviteten var knapp, larmade systemet att handläggning skulle ske snabbt. Ivan skickade en remiss till kommunen som hade förvaltningsansvar för sportanläggningen. Rockgruppen påstod sig visserligen redan ha inhämtat detta tillstånd, men formuleringen i brevet gav anledning till att göra

1987-09-17

denna kontroll. Vidare skickade Ivan en remiss till Förbundet för språkhandikappade.

Den senare adressen fanns inte med i remissregistret, så Ivan fick skriva in den själv i ärendet. Han gav därefter en markering att denna även skulle uppdatera remissregistret. Ändrade adresser hämtas från SPAR, som uppdaterar Verkets egna adresser. Inom kort kommer remissregistret att endast innehålla organisationsnummer. Adressen hämtas då direkt från SPAR. Detta gör att Verket slipper alla dessa procedurer, och att i stort sett alla adresser finns med.

De fyra andra nyinkomna ärendena var av samma sort och handlade om tillstånd för att spela musik på offentlig plats. En av de sökande hade t o m skickat med en lista över alla melodier som stod på repertoaren. Ivan funderade på om han skulle ge tillstånd endast för de låtar som han själv gillade, men insåg att Verkets anseende som seriös institution stod på spel.

Ett ärende hade påbörjats av kollegan T, som insett sin begränsning i detta ämne och lämnat över det till Ivan för vidare handläggning. Ivan accepterade mottagandet.

Dessa ärenden hade av beredningen redan skickats till de lokala polismyndigheterna för yttrande. En av de sökande hade tidigare missbrukat sitt tillstånd att framföra sånger offentligt. Ivan funderade varför, och tänkte gå in och titta på andra tillståndsärenden på denna klient. I ärenderegistret kan man få en lista över ärenden med samma handläggare (personnr/organisationsnr). Där fanns olika ärendetyper såsom arbetstillstånd, uppehållstillstånd och hälsotillstånd.

Ett ärende som fångade Ivans uppmärksamhet var ett vårdtillstånd. Vårdtillstånd ges till folk med icke smittbara sjukdomar. Ivan försökte ta fram detta ärende men systemet reagerade och meddelade Ivan att han inte var behörig. De har tydligen ändrat detta nu sedan det uppdagats att personalen skaffade sig alltför god information om medborgarna, tänkte Ivan.

Ivan gjorde en definition av ärendekaraktär (gatumusikant med akustiska instrument). Systemet svarade genom att från regelregistret hämta fram den text som handlade om denna verksamhet. Ivan kan rabbla dessa rader i sömnen nu. "Tillstånd för offentligt framträdande av icke professionell musiker ges under förutsättning att framträdandet sker med endast akustiska instrument och i grupp om högst 3 personer. Vidare skall platsen vara så vald att trafikstockning ej uppkommer och att musiken ej verkar störande för de i området boende. Eventuella åhörare får ej avkrävas någon betalning eller på annat sätt göras påmind om

1987-09-17

framträdandets karaktär av icke ideell natur. Framträdandet måste begränsas till en timme per plats och icke utsträckas längre än till kl 22.00."

Ivan godkände omgående alla dessa ärenden. Definitionen av ärendet och Ivans profil kunde ge denna möjlighet. Systemet formulerade självt ett brev med följande lydelse. "Tillståndsverket har nöjet att ge Er tillstånd enligt ansökan xx-xx-xx. Formerna för tillståndet beskrivs i bifogad skrivelse. Vi hoppas se Er som klient i vårt Verk snart igen." Den sista artighetsfrasen är Chefens påhitt och kan inte ändras av handläggaren. Den bifogade skrivelsen är ett utdrag ur det regelverk som refererats ovan.

Beslutsfunktionerna inom Verket har verkligen förbättrats efter det att ÄHS90 kom, tänkte Ivan. Systemet ställde krav på att alla ärenden skulle ha dokumenterade beslut. Till en början rådde viss förvirring inom Verket. Efter det att cheferna gått igenom grundkursen i ÄHS90, började saker att klarna. Införandet av ADB-system brukar ofta tvinga fram ett mer strukturerat arbetssätt.

Innan det var dags för lunch kunde Ivan ta hand om de remisser som kommit in. Ivan läste dessa och gjorde egna kommentarer i det fält som finns på varje remissida. En av remisserna föranledde så många kommentarer att det måste återremitteras. De flesta remissinstanserna ligger inom Intertext-konceptet. Detta är den offentliga sektorns eget textkommunikationssystem. Sedan X.400 lanserats och Teletex-konceptet lagts ned, tog Statskontoret i samarbete med Televerket fram detta system. Detta samverkar med ÄHS90 så, att meddelanden, brev, remisser etc kan skickas elektroniskt.

Ivan funderade på morgonens möte och tyckte nog att det borde finnas en funktion där hela ärenden kan skickas till en annan instans (ett annat ÄHS90).

Denna viktiga koppling med andra statliga ÄHS90 har verkligen minskat de bladberg som Ivan besjungit tidigare. Terminalarbetet har ökat istället. En del tycker det är tröttande och klagar på huvudverk (förlåt, huvudvärk). Bildskärmarna har blivit både större och bättre ergonomiskt. Upplösningen är högre och den elektromagnetiska strålningen har minskats till bara någon enstaka millitesla. Ivan tycker dock att arbetet blir litet enahanda ibland.

Ivan är inte ensam om denna synpunkt. Med anledning härav finns det nu ett "ROTationsprogram för TERminal-Användare (ROTERA)". Ivan är därför ibland på andra avdelningar och Praoar. Efter lunch ska Ivan vara på postsorteringen en stund.

1987-09-17

Trots att det finns terminaler på alla postkontor där tillståndssökande kan skriva in ansökningar, kommer många fortfarande in via brev.

Många brev returneras omedelbart med stämpeln: "Denna ansökan är ofullständigt ifylld vad avser ärende/sökande. Vi återsänder den därför utan registrering." De flesta är dock av den karaktären att de kan behandlas vidare i Verket. Ivan förser handlingarna med ankomststämpel. Detta sker automatiskt i samma utrustning som scannar in ansökningarna.

Alla handlingar förses med en etikett i övre vänstra hörnet. På denna anges ärendekod på en översiktlig nivå. Scannern registrerar denna kod så att ärendet kan skickas till beredningen på rätt avdelning. På denna görs sedan en noggrannare sällning. Ärendet klassas och ges en handläggarkod (görs av systemet). De faktiska fysiska handlingarna kastas. Denna åtgärd infördes för tre år sedan. Inte sedan de dagar då alla verk skulle flyttas ut i provinserna har en större revolution skett inom den diarieförande produktionen.

Efter år av inre strider och uppslitande debatter, som naturligtvis även involverade såväl inrikesministern och löne ministern som ordföranden i Statsanställdas Förbund, kunde denna rutin införas.

Det hela började med att en ung, byråkratisk begåvning på arkivavdelningen av misstag hade makulerat en aktuell årgång av inkomna ansökningar istället för den som var 10 år gammal. Katastrofen var ett faktum.

Verkets framtid stod på spel. Verkschefen skickade ut ett verksmeddelande med följande lydelse. "Som ett led i våra ansträngningar att rationalisera verksamheten och därigenom hålla oss inom budgeterade kostnadsramar och ge plats för nödvändiga investeringar, kommer vi inte längre att spara diarieförda handlingar. Alla dessa har nu makulerats och vi hänvisar till den digitala arkivering som nu sker."

Verkschefen hade i detta ögonblick av dramatisk administrativ nydaning glömt bort att endast innevarande års ansökningar finns lagrade på detta sätt. Det blev hans fall. Den nytillsatte chefen kunde dock komma in obefläckad av denna skandal, och dra nytta av situationen. En omskakande och omskapande process startade i hela Statsförvaltningen, som till slut visade sig enbart ge lägre personalkostnader samt försäljningsintäkter för otaliga lagerbyggnader. Arkiv belägna i källare byggdes som regel om till rekreationsanläggningar i syfte att blidka personalföreningen, som såg arbetstillfällena försvinna. Efter besöket på postsorteringen tog Ivan itu med de ärenden som skulle beredas för kommittébeslut.

1987-09-17

För att rekapitulera händelseförloppet tog Ivan fram händelselistan. Vissa aktiviteter som resulterade i skrivna dokument lästes igenom. Han kunde konstatera att Miljöverket alltid måste påminnas. Påminnelser skickas automatiskt om svar inte inkommer efter två veckor. Miljöverket har satsat på en begagnad lösning med ett persondatornät, som orsakar ideliga bekymmer. Driftavbrotten är legio och Systemsupport gör otaliga besök där. Verket lider dock inte självt av detta utan tycker att det är viktigare "att påverka industrier, politiker och andra makthavare hur en blandekonomisk miljöpolitik bör föras". Att besvara remisser i alla handa ärenden tycks inte ges en framträdande plats i Miljöverket.

Ivan skriver en sammanfattning av remisserna genom att plocka valda delar ur de dokument som utgör remiss-svaren. Med hjälp av textbehandlingsteknik kan han snabbt framställa detta. Kommitten kräver dock att alla remisser ska finnas redovisade i bilaga. Detta sedan en av handläggarna hade gjort en sammanfattning av remiss-svaren som pekade i helt negativ riktning, trots att instanserna i stort sett tillstyrkt ärendet. Missgreppet uppdagades när klienten klagade hos TO (Tillståndsombudsmannen). Handläggaren fick sluta och jobbar visst på ett filmbolag där han gör sammanfattningar av filmrecensioner att använda i marknadsföringen.

I detta fall hade de olika instanserna redovisat de kostnader som förslaget skulle medföra. Innebörden i ansökan var att en idrottsförening ville sätta upp en anläggning för hantering av returflaskor (och burkar) så att "folk slapp släpa på flaskor och stå i kö". Föreningens ungdomar skulle samla in dessa genom dörrknackning och den egna anläggningen skulle krossa glas och pressa burkar.

Ivan sammanställde dessa kostnader i en intäktskalkylmodell som han ofta använder. Resultatet kan sedan omvandlas till en grafisk framställning. Kalkylmodellen som finns i förlageregistret innehåller förutom själva kalkylen med formler och rubriker också riktvärden för personalkostnader, inflation, internränta m m. Ivan prövade olika grafiska presentationsformer tills han tyckte att det såg snyggt ut. Han tyckte idén verkade bra, då han själv tyckte det var ett gissel med returförpackningar.

Efter rapporten fyllde han i de obligatoriska uppgifterna om rekommendation och eventuella förbehåll. En särskild sammanställning tas fram av systemet där remissinstanser redovisas, upparbetad kostnad/tid (ett särskilt register finns upprättat, där olika åtgärder finns prissatta). Ansvarig handläggare finns naturligtvis också med, och dessutom har Chefen lyckats få med

1987-09-17

handläggningstid i kalenderdagar. "90 % av våra ärenden landar på tidtabell", brukar han säga till dem som klagar på långa väntetider. Han (Chefen, alltså) är ofta på kurs, så han hinner sällan med att följa upp det där.

Då Ivan är klar skickar han ärendet elektroniskt via särskild distributionslista till kommittéledamöterna, som då kan ta del av det på sina textskärmar. Ofta skickar de tillbaka några frågor via meddelandesystemet. Speciellt gäller detta vid prejudicerande fall. Att besluta om sådana anses meriterande.

Ivan har en surdeg. En bonde har funnit att hans grisar mår bättre av öl än vanligt foder. För denna agrara innovation måste han givetvis ha tillstånd. Ärendet har blivit segdraget, då näringsfysiologer strider mot nykterhetsivrare. Bonden hör av sig ibland och sällar sig då till den numera i numerär minskande skara som Verket kategoriserar som "den oroade allmänheten". Ivan tar då fram aktuell status och låter ett brev ur herr S textbibliotek skickas till bonden. Det håller honom sysselsatt ett tag, tänker Ivan.

Slakteriförbundet har nu yttrat sig positivt, LRF är bekymrat då de normalt inte levererar öl och ser foderleveranserna minska om detta slår väl ut. Länsstyrelserna, som ger utskänkningstillstånd, funderar fortfarande hur man ska komma runt bestämmelser om "att de som intar alkoholhaltiga drycker inte får bete sig som svin". Livsmedelsverket tycker att eftersom det redan finns cognacskorv, kan väl motsvarande ölbaserade produkt inte möta något hinder.

Systemet påminner Ivan med jämna mellanrum. Programmeringen beträffande långliggare har dock inte utvecklats. Varje vecka kommer samma meddelande: "Ärendet xx-xx-xx är ännu inte åtgärdat, trots tidigare påminnelser". Ivan tycker att en större variation med stegrad irritation i meddelandena kanske skulle vara bättre, även om det efter ett tag fick innehålla invektiv. Fast då kanske man skulle vänta på nästa meddelande för att se om det kan överträffa det förra o s v, tänkte Ivan.

Plötsligt knacker det på dörren och en av Verkets revisorer kommer in. "Stör jag" frågar han, och innan Ivan hinner avge ett yttrande, som troligtvis skulle varit positivt, fortsätter revisorn: "Vi har i uppdrag att titta på hur ÅHS90 påverkar budgetprocessen. Chefen sa att Du var experten som kunde förklara detta för mig".

Ivan, som insåg att avbrottet var ett faktum, ställde terminalen i vänteläge och började sin favoritföreläsning.

1987-09-17

"ÄHS90 kan liknas vid en snickerifabrik. På fabriken finns en snickare och en massa verktyg. Till snickeriet lämnas ritningar in på olika byggprojekt. Snickarens kunskap kan sägas vara systemets ärendemonitor. Där finns kunskap om i vilken ordning de olika momenten ska utföras, hur uppgifter tas in, vad olika mått innebär etc. För att kunna utföra de projekt som har beställts krävs dessutom råvaror. Dessa finns i ett virkeslager. Detta är den generella databasen. Jobbet i fabriken karakteriseras av att förädla råvarorna utifrån ritningarna till ett färdiglager. Ritningarna i ÄHS90 ser vi som de olika sidor som visas med olika utseende på skärmen i olika skeden av ärendehantering. Förutom sin kunskap, sitt virkeslager och ritningar har alltså snickaren också olika verktyg. I ÄHS90 heter verktygen textbehandling, kalkylering, grafik etc. Jag brukar säga att ÄHS90 är Verkets verktygslåda, fylld med verktyg för olika verksamheter."

"Jag tror jag förstår" sa revisorn. "Vad jag undrar är om man kan se budgetbehandlingen som ett ärende och då få hjälp att dels utföra processen men framförallt centralt kunna följa upp den."

Ivan funderade ett slag och svarade "Visserligen är ÄHS90 ett system för vår Tillståndsgivning, men jag kan mycket väl se att det även används för interna ärenden. Det är dock inte ett projektadministrativt system, så uppföljningen av ett antal parallella ärenden är inte så utvecklad. Men det går säkert bra om de som följer upp själva kan göra dessa kopplingar."

Revisorn såg litet betänksam ut och frågade "Det här med snickarens verkstad är litet främmande för mig då jag inte är speciellt händig, men det finns väl någon handbok i hur man ska använda ÄHS90?"

Nej, svarade Ivan, "alla instruktioner finns inlagda i systemet i form av hjälpmenyer".

Revisorn mumlade något om att slå sig på tummen och sa att han tyckte det verkade lovande i sig, men att han skulle tänka på saken och återkomma "då projektet framskridit till en mer konkretiserad form". Ivan funderade om liknelsen med snickerifabriken var så bra i detta fall och återgick till arbetet med att handlägga ärenden.

Ivan avslutade dagen med att titta i brevlådan. Ett meddelande från honom själv har kommit upp som påminner om dotterns födelsedag i morgon.

I övrigt fanns ett antal Intertext-meddelanden. Ivan orkade inte titta på dessa utan nöjde sig med att skicka ett meddelande till herr K som löd "Bäste kollega K. Fick idag en idé om att de tillstånd som vi

1987-09-17

ger för viss tid borde följas upp. Systemet kan väl bevakna tidpunkten och automatiskt skicka ut ett brev. Du kan väl fundera på detta och formulera ett textförslag (helst inte för krångligt). Hälsningar ID".

Ivan gick hem. På vägen mötte han sin gamle vän Nisse. Nisse jobbar på ett optionsleasingföretag. Det innebär att när utrustning leasas får den inte i förväg utlovas till försäljning till leasingtagaren. Då går istället optionsleasingbolaget in och ger denna utfästelse. I gengäld har företaget förbundit sig att köpa utrustningen, vilket till skillnad från att utlova att sälja den är helt lagligt (enligt Nisses egen utsago). Ivan har aldrig förstått det där, men Nisse verkar att leva gott på det.

"Hur är tillståndet på Verket, Ivan?" frågade Nisse rutinmässigt. "Tack bra, vi har just avslutat en efterstudie på vårt system" replikerade Ivan. "Apropå system" sa Nisse och började entusiastiskt berätta om det nyinstallerade datasystemet, som kallades Business Management System (BMS).

Nisse fortsatte lika entusiastiskt att berätta om systemet, där inkommande optioner registrerades med datum och klassades i olika typer beroende på leasingobjekt etc. I systemet finns även inlagt olika resurser i form av mäklarregister, leasingföretag, leasingtagare, olika konsulter på restvärdeberäkningar och finansspecialister etc. Vidare fanns kalkylmodeller för offerter. Slutligen berättade Nisse om alla olika typer av texter för säljbrev och sådant som fanns i BMS.

Ivan, som tyckte att det hela verkade bekant, frågade om systemet hade funktioner för bevakning av olika beslut, remisser etc. "Jovisst" sa Nisse utan att reagera på den initierade frågan "i BMS får vi exakta besked om när kontrakt går ut och en option måste lösas. Dessutom kan vi markera vem som godkänt optionen. Allt är automatiskt och vi får tid att ägna oss åt det viktiga säljarbetet" sa Nisse.

"Du Ivan" fortsatte Nisse "det är bara en sak som jag inte riktigt begriper, som Du kanske kan svara på, som jobbar i Staten. Det är när en option har gått ut och vi vill göra en releasing. Då står det på skärmen att 'detta ärende är annullerat och kan inte aktiveras med uppdaterande transaktioner'. Vaddå för ärende" sa Nisse. "Vi jobbar med optioner och leasingkontrakt och offerter och sånt. Ärenden är väl Din business, Ivan?"

1987-09-17

3 Funktionsbeskrivning

3.1 Synsätt och principer

I avsnittet 1.2, Ett avgränsningsförsök, definierades begreppet ärende som en avgränsad arbetsuppgift, vars administrativa delar - registrering, arbetsfördelning, bevakning, sammanställning, distribution etc - kräver en oproportionerligt stor del av de totala resurserna, jämfört med det egentliga, operativa arbetet.

Hantering av ett ärende innebär att man fullgör ett uppdrag (för kund eller annan initiativtagare och intressent) genom att hämta, sammanställa, bearbeta och distribuera information (i motsats till materiell produktframställning). Varje enskilt uppdrag eller ärende kräver sin egen styrning (olika delbeslut medför olika krav på bearbetning, hantering), vilken kan vara mer eller mindre formaliserad.

Ett ärende har således en operativ del som innebär faktiska aktiviteter, där var och en syftar till att åstadkomma vissa resultat, nå vissa mål eller beslut i varje enskilt ärende. Det finns också en administrativ del som syftar till att styra eller stödja handläggningen av ett visst enskilt ärende, lika väl som - på ett övergripande sätt - hela eller delar av den ärendeproducerande eller handläggande verksamheten. Utifrån uppdelningen i operativ och administrativ del kan olika behov av datorstöd särskiljas.

De studier av olika, autentiska ärendehanterande verksamheter, som projektgruppen har genomfört, har haft sin utgångspunkt i de redovisade definitionerna och synsätten. I de inledande studierna beskrevs de operativa respektive administrativa delarna för var och en av de studerade verksamheterna.

Den indelning i aktiviteter som då gjordes, var inledningsvis grov och delvis bunden till den studerade verksamhetens organisatoriska indelning. Under arbetet har varje aktivitet analyserats djupare, alltjämt med utgångspunkt i varje enskild verksamhetsstudie. Detta arbete gav möjlighet att identifiera mindre, väl avgränsade, funktionella enheter inom varje större aktivitet.

Med funktionella enheter (funktioner) avses här en samling aktiviteter som logiskt hör samman och som utförs för att nå ett visst (vissa) mål, som uppsatts för hela ärendehantering. Efter omstrukturering i funktionella enheter har projektgruppen kunnat konstatera stora likheter i såväl den operativa som den administrativa delen av de ärendehanterande verksamheterna.

1987-09-17

Den fortsatta beskrivningen utgår därför från denna funktionella indelning och beskrivning av verksamheten. En ansträngning har gjorts att finna generellt brukbara och förståeliga benämningar på olika funktioner. Detta trots att terminologin varierar mycket mellan olika verksamheter.

Till saken hör att olika funktioner mycket väl kan saknas eller finnas i flera varianter i en viss, given verksamhet. Syftet med den funktionella indelningen är följande.

- o Att utforma ärendestödet i små, avgränsade enheter (moduler) för att öka flexibiliteten (d v s möjligheterna att välja och sammanställa olika delar, så att de stämmer med den egna organisationen).
- o Att alltid kunna ange vem som är ansvarig för informationen och de hjälpmedel som används. Utgångspunkten för detta krav är att information och informationssystem är viktiga resurser i en verksamhet. De som ska ansvara för och genomföra verksamheten, måste förfoga över sina resurser och därmed också över sitt eller sina informationssystem och datoriserade hjälpmedel eller verktyg.

Som "kund" till en verksamhet har man också intresse av att kunna urskilja ansvar och befogenheter i de verksamheter som handlägger ärenden och producerar beslut av betydelse för ens egen situation.

Den oåtkomliga, självstyrande informationsmakt som antyds i Ivan Dossierskis verksamhet (Gulag?) riskerar annars lätt att bli den framtida oåtkomliga makthavare som vi vill undvika.

Kraven på flexibilitet, detta att kunna urskilja ansvar och befogenheter och att kunna anpassa systemet till skilda organisatoriska indelningsprinciper, gäller på såväl övergripande organisatorisk nivå som på individnivå.

För att kunna fördela arbetsuppgifter, samt fördela information och verktyg på det sätt som stämmer med organisationens syn på arbetsfördelning, arbetssätt och rutiner, måste man också identifiera vilka aktörer som deltar i olika aktiviteter.

I beskrivningen i denna rapport ges exempel på aktörer som deltar i olika aktiviteter. Detta exempel är med andra ord inte generellt tillämpligt.

1987-09-17

Inför varje införande av datorstödet bör man således noga analysera aktörernas ansvar och befogenheter, samt deras behov av information och hjälpmedel, så att datorstödet kan införas med största möjlighet att nå önskade effekter.

3.2 Några utgångspunkter

Den funktionsbeskrivning som presenteras nedan, utgår från den funktionella strukturering som befunnits vara användbar för alla de enskilda, autentiska ärendehandterande verksamheter som studerats i projektet. Se avsnittet 1.3.1, Autentisk ärendehantering. Beskrivningen utgår vidare från en analys av vilka typer av informationsbehov, hjälpmedel och verktyg som används inom olika funktioner, samt från exempel på medverkande aktörer (i organisatoriska termer). Beskrivningen utgår slutligen från summan av krav och önskemål om hur ärendestödet, enligt de verkliga användarnas uppfattning, ska kunna fungera i samspelet mellan människor, informationssystem och hjälpmedel eller verktyg.

I skissen i figur 1 (på omstående sida) beskrivs den kedja av aktiviteter som varje enskilt ärende är föremål för, d v s den operativa handläggningen av ärendet. De aktörer som deltar i handläggningen anges, liksom utnyttjade hjälpmedel, i anslutning till varje aktivitet (funktion). Enskilda aktörer och hjälpmedel förekommer i flera led under handläggningens gång.

Läsaren kan lätt generalisera figur 1. "Postöppning" kan exempelvis ändras till "Mottagning", "Utredning" till "Produktion" etc. Figuren framställer då snart sagt vilken verksamhet som helst.

För att styra och stödja handläggningen krävs olika typer av administrativa åtgärder, nämligen följande.

- o Åtgärder som syftar till att stödja och effektivisera handläggningen av ett enskilt ärende, t ex planering, registrering, bevakning och distribution. Denna typ av administration utförs ofta av handläggande personal eller assisterande personal.
- o Åtgärder som syftar till att styra verksamheten på ett mer övergripande sätt, t ex genom uppföljning, omprioritering, ändrad resursfördelning. (Härmed åsyftas med andra ord ledning av hela eller delar av verksamheten.)

Det datoriserade ärendestödet ska underlätta ärendehanteringen på båda dessa nivåer, liksom i den konkreta, operativa ärendehandläggningen.

ADMINISTRATION

- (Styrning, som nedan, av
- o verksamhetens inriktning
- o " - innehåll
- o beslut om mål, restriktioner m m)

ADMINISTRATION

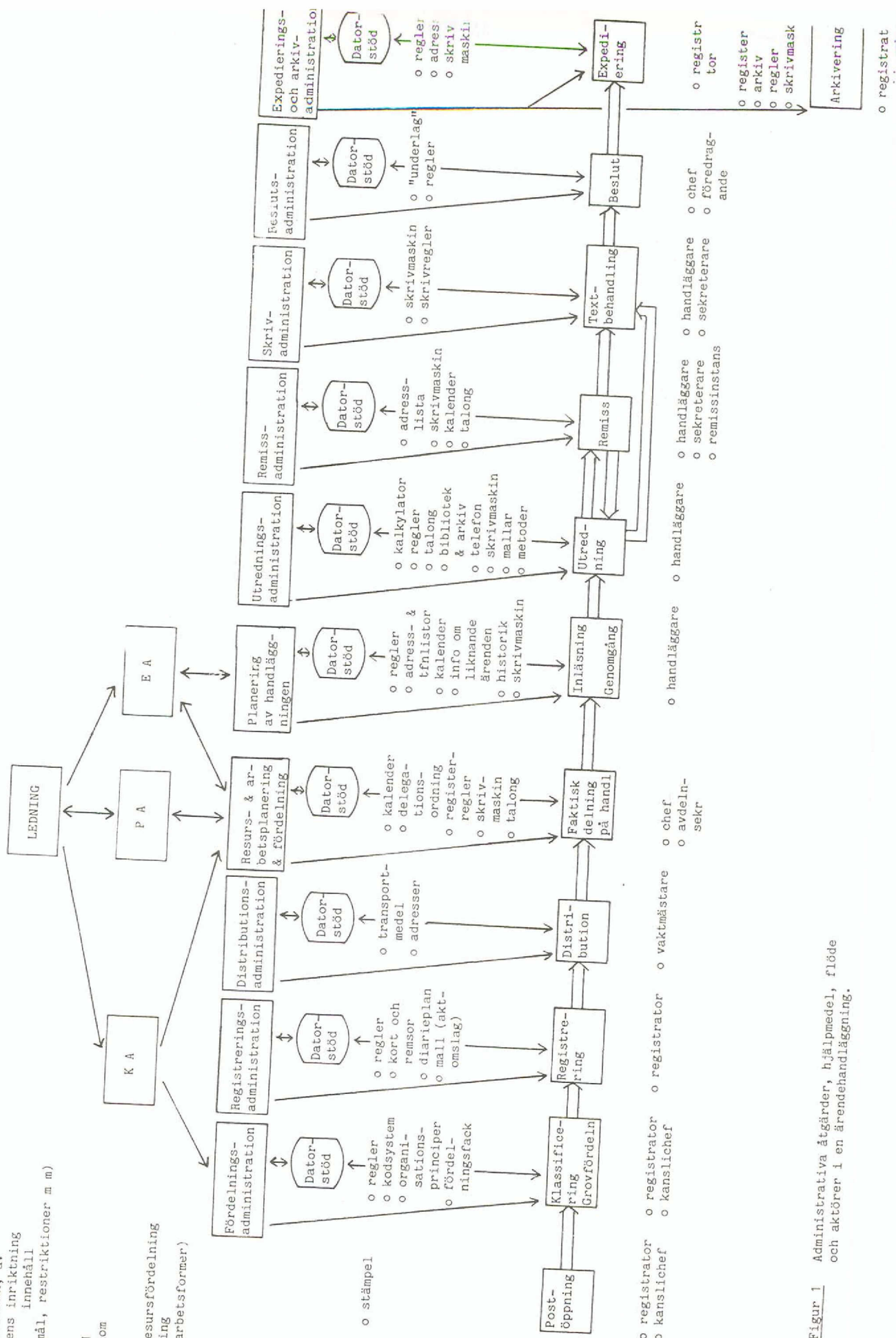
- (Styrning, genom
- o uppföljning
- o planering
- o arbets- & resursfördelning
- o omprioritering
- o riktlinjer-arbetsformer)

ADMINISTRATION (Stöd)

- HJÄLPMEDEL (Manuella eller datoriserade efter val)
- o stämpel

SYNLIGT, OPERATIVT FLÖDE AV HANDLINGAR OCH AKTIVITETER

AKTÖRER



Figur 1 Administrativa åtgärder, hjälpmedel, flöde och aktörer i en ärendehandläggning.

1987-09-17

I figur 1 representeras datorstödet av skärmbilder på en terminal eller en persondator. Hur detta stöd i detalj ska vara utformat, tas inte ställning till här. Det för användaren mest intressanta är att stödet kan användas på ett enkelt och effektivt sätt.

3.3 Funktionell beskrivning

3.3.1 Handläggning och administration

I det följande beskrivs gången i ett ärendes handläggning hos myndigheten M, som har infört ett fullt utbyggt datorstöd för sin ärendehantering. Observera att beskrivningen omfattar summan av tänkbara stöd. Det kan knappast anses sannolikt att samtliga delar införs; däremot att man väljer de delar i detta totala utbud som anses vara lämpligt för en viss verksamhet, eller del av verksamhet.

Ärendet Ä har via post skickats till myndigheten M. Posten öppnas av kanslichef och registrator. Inkomna handlingar ankomststämplas. Efter en kort genomgång av handlingarna kontrolleras identifierade, relevanta identitetstermer för bestämning av ärendetyp och klassificering av ärendet.

Med stöd av systemet fördelas därefter ärendet på organisatorisk enhet. Viss behörighetskontroll görs av systemet. Kompletterande information om ärendet registreras i ärenderegistret (diarieföring), med hjälp av förlageregister och formulär (blankettbild). Aktomslag med uppgifter om ärendeidentitet m m skrivs ut. Meddelande om det inkomna ärendet sänds till handläggande enhet, varefter handlingar och aktomslag distribueras med internpost.

Meddelande om det inkomna ärendet kommer upp på terminal hos handläggande enhet. Chef och sekreterare vidtar åtgärder och förberedelser. Ärendetyp jämförs, med hjälp av systemet, med kompetensprofil, erfarenhet samt nuvarande och planerad arbetsbelastning hos enskilda tjänstemän (handläggare) inom enheten.

Kontroll av kritiska tidpunkter - remisstider, krav på expeditionstider m m - görs automatiskt, liksom kontroll av behörighet. Därefter beslutas om fördelning på enskild handläggare. Kompletterande information registreras i ärenderegistret.

Handläggande tjänsteman får meddelande om det inkomna ärendet och tar del av handlingarna. Via systemet inhämtar handläggaren information om regler och riktlinjer för denna typ av ärende, studerar förekomsten av liknande ärenden dels i det aktuella ärenderegistret (diariet), dels i historikregistret (arkivet).

1987-09-17

Detta innebär att tjänstemannen inhämtar underlag för planering av handläggningen av det aktuella ärendet. Preliminära beslutstidpunkter registreras, uppgifter om remisstider och remissinstanser kompletteras i den mån de saknas. Larmtidpunkter anges - d v s tidpunkter vid vilka handläggaren vill ha automatiska påminnelser om att åtgärder ska vidtagas.

Därefter vidtar den utredningsfas i vilken handläggaren inhämtar, bearbetar och sammanställer informationen om ärendet, så att korrekta underlag för beslut kan presenteras. Information hämtas från interna, och i förekommande fall externa, datoriserade register. Sökningen i dessa register kan göras på ärendetyp eller andra specifika begrepp, men också som fritextsökning.

Dokument som framställs och inhämtas som led i ärendehantering, registreras med identiteter för att underlätta informationshantering och ärendeadministration. Utkast, noteringar m m skrivs in för handläggarens eget bruk eller för att anslutas till ärendets handlingar.

Upplysningar till kollegor, bokning av sammanträden etc görs med hjälp av systemet. Information sammanställs, bearbetas och presenteras med stöd av textbehandlingsprogram. För framställningen av rapporter, remisser och beslutsunderlag finns datorlagrade mallar.

Inför remissbehandling skrivs, också detta enligt mall, missivskrivelse till samtliga remissinstanser. Adresser finns i en särskild adresslista. Efter remissomgång (med valfria, kritiska tidpunkter "larmade") bearbetas ärendet åter. En slutlig sammanställning i form av beslutsunderlag görs.

Särskild föredragningslista tas fram enligt mall, och ärendet föredras för beslutsfattare, som med stöd av systemet kontrollerar att faktiska och formella kriterier är uppfyllda. Beslut fattas, och ärendet expedieras.

Regler för expeditionstider m m, samt adresser, hämtas från systemet, som också används som stöd för utskrift av beslutshandlingar.

Sedan ärendet definitivt avgjorts, d v s överklagandetid eller motsvarande har gått ut, får ansvarig handläggare och registrator automatiskt meddelande om att ärendet har arkiverats. Ärendets handlingar läggs ad acta och informationen om ärendet ingår som en del av myndighetens ärendehistorik.

3.3.2 Administration (styrning)

För att kunna administrera (styra) en viss verksamhet krävs information om vilket arbete som de facto utförs

1987-09-17

och hur det utförs. Detta innebär behov av information för uppföljning och planering av viktiga faktorer i verksamheten, d v s sammanställning av uppgifter om tidåtgång per ärendetyp, resursåtgång, omfattning m m.

Behoven varierar, beroende av verksamhetens art och utveckling. Det är därför ett krav att erforderlig information enkelt ska göras tillgänglig och att relativt stor frihet ska råda vad avser möjligheterna att sammanställa viktiga uppgifter.

Datorstödet ska med andra ord ge goda möjligheter att inhämta sammanställningar som inte alltid kan specificeras i detalj i förväg. Systemet ska vidare vara av sådan beskaffenhet, att man lätt kan möta förändringar i verksamheten, främst organisatoriska förändringar och införande av nya ärendetyper.

Självfallet är det också ett krav att systemet ska kunna bevara uppgifterna på ett tillfredsställande sätt.

I bilaga 2 redovisas en lista över de krav som olika användare har presenterat i studierna av autentisk ärendehandläggning.

1987-09-17

1987-09-17

4 En modell av ärendestödet

4.1 En logisk verktygsmodell

Under projektets gång har en bild vuxit fram av ärendestödet, ett slags tankemodell av hur stödet kan framstå begreppsmässigt för användaren. Den funktionella beskrivningen enligt kapitel 3 är en viktig utgångspunkt för modellen, men den beror också av projektdeltagarnas egna erfarenheter av ärendehandläggning, deras kunskaper om datateknik m m.

Det finns delar av modellen som innebär avgörande val i konstruktionsmässigt avseende. Dessa konstruktionsval kan vara nödvändiga för att ärendestödet alls ska kunna fungera så, som förutsätts i kravspecifikationen. Men de kan också vara mer villkorliga: andra konstruktionsval kanske bättre skulle tillgodose kraven.

Det ligger i sakens natur att gränsen mellan nödvändiga och villkorliga val inte är lätt att se. Projektgruppen har som sagt dragit konsekvenserna av detta genom att strikt hålla kravspecifikationen i kapitel 6 skild från den funktionella beskrivningen, modellresonemanget och diskussionen om teknisk realisering i kapitlen 3-5.

Ändå måste givetvis en systemkonstruktör ta ställning till många övergripande val vid uppbyggnaden av ärendestödet. Några av dessa noteras nedan, med en antydning eller besked om vad projektgruppen anser vara bäst val.

- o Ska ärendestödet vara av typen systemutvecklingsverktyg, alltså en verktygslåda med vars hjälp systemutvecklare konstruerar färdiga tillämpningar, eller av typen slutanvändarverktyg, som alltså användaren själv har att fylla med ett innehåll? (Projektgruppen gynnar alternativet slutanvändarverktyg, eftersom det lägger både initiativ och ansvar för det färdiga systemet närmare verksamheten.)
- o Vilken typ av modularitet ska ärendestödet ha? (Projektgruppen ser funktionsmodularitet i betydelsen en modul per användningsfunktion som en mer hållbar princip än programmerings-teknisk modularitet, d v s en modul per rutin i programvaran. Även här är det närheten till användaren och verksamheten som avgör saken).
- o Ska styrningen av ärendehantering ligga i ärendestödet, eller i den tillämpning som byggs med hjälp av ärendestödet (som då är en verktygslåda för systemutvecklare)? (Projektgruppen ser helst att så mycket som möjligt av denna styrning läggs i ärendestödet.)

1987-09-17

- o Ska dialoghanteringen, liksom för övrigt även databashanteringen m m vara en separat del av systemet? (Detta är självklart för gruppen.)
- o Hur öppet ska ärendestödet vara för anslutning av andra verktyg eller system? (Åtminstone anslutningen av andra interna verktyg och system menar projektgruppen vara en viktig del av modellen.)
- o I vilken utsträckning ska man kunna välja hur mycket av den individuella ärendehantering som ska "lödas in" (d v s redan från början fastställas) i ärendestödet vid installation? (Projektgruppen väljer en skiktad modell, som går ut på att ärendehantering i minimal omfattning fastställs vid installationen, och att istället hanteringen för varje ärendetyp fastställs av användarna på en nivå över det enskilda ärendet.)
- o Hur ska ärendestödet förberedas för hantering av olika informationsformer (text, bild, ljud etc)? (Projektgruppen gynnar givetvis största öppenhet för olika informationsformer.)
- o Ska ärendestödet vara aktivt eller passivt i sin interaktion med användaren? (Projektgruppen anser att både aktiv och passiv interaktion är tillämplig. Ärendestödet bör vara aktivt när det gäller att exempelvis larma användaren om inträffade händelser, uppnådda tidgränser etc. Men det bör inte onödigtvis styra användarens arbete med ärendena.)

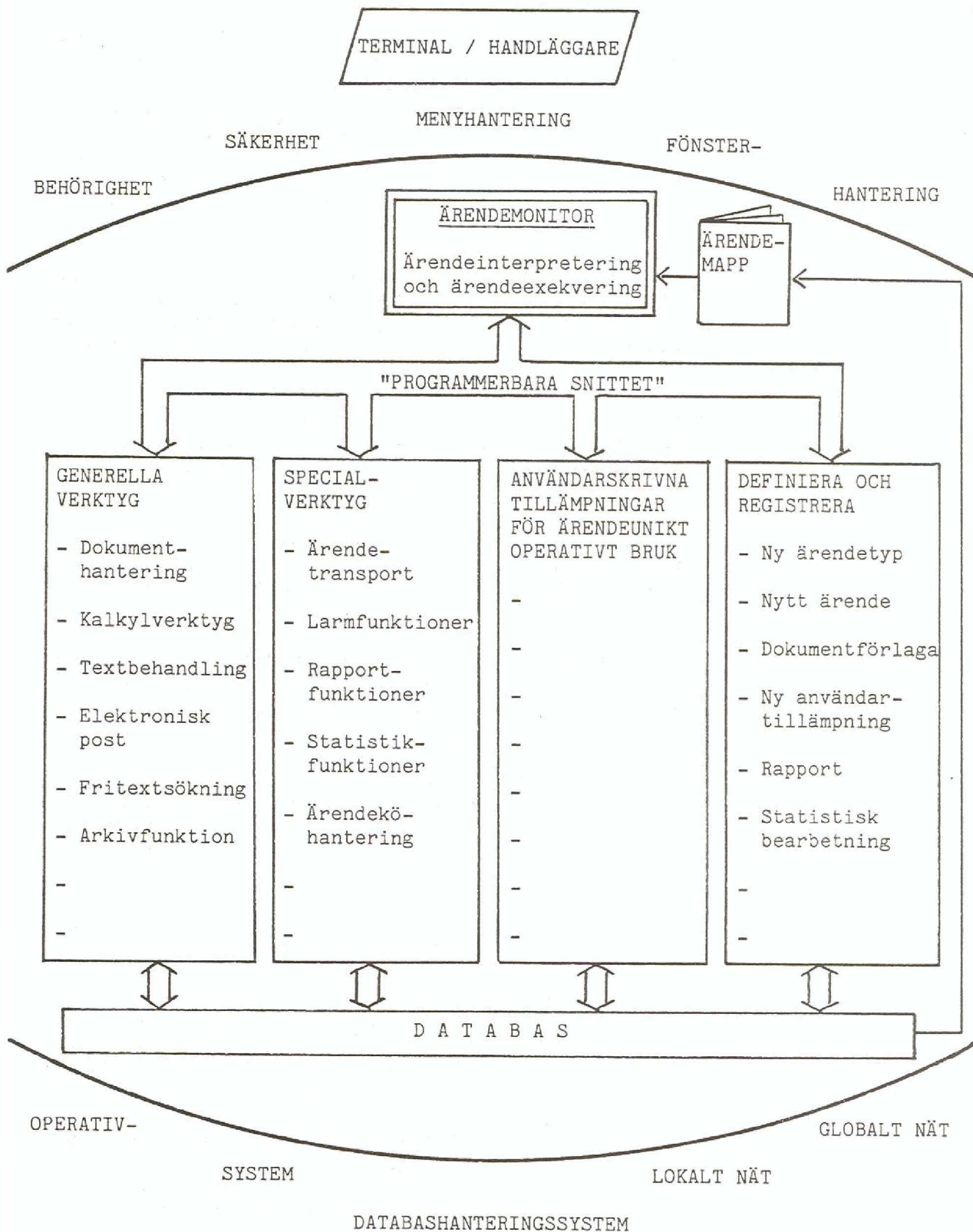
Den modell som presenteras i det följande är inte komplett. Den beaktar exempelvis inte alla de val som kommenterats i uppställningen ovan. Modellen anger snarare en möjlig struktur, som projektgruppen har formulerat för att kunna samordna kraven och synen på ett generellt ärendehanteringsstöd.

Modellen tillgodoser dock projektgruppens krav på att ärendestödet ska vara av typen slutanvändarverktyg med styrningen av hanteringen i själva ärendestödet, och uppbyggd med funktionsmodularitet.

4.2 Verktgsskiss

I figur 2 på omstående sida visas en skiss över den logiska verktgsmo­dell som behandlats i avsnittet 4.1. Verktgsskissens begrepp förklaras i avsnittet 4.3.

1987-07-03



Figur 2 Skiss över den logiska verktygsmodellen.

1987-09-17

4.3 Begreppsförklaring

Följande förklaring av begrepp i samband med den logiska verktygsmodellen hänvisar till skissen i figur 2.

Ärendestödet implementeras i en miljö, där erforderliga funktioner för behörighet, säkerhet, menyhantering, fönsterhantering m m antas finnas - inklusive krav på hur dessa funktioner i detalj ska vara utformade. Det förutsätts också finnas tillgång till ett databas-hanteringssystem och ett nät.

Modellens kärna är ärendemonitorn, vars uppgift är att interpretera ärendemappen (se förklaring nedan) och att exekvera funktioner som anges av ärendemappen eller av ärendehandläggaren, t ex när en viss tidpunkt inträffat eller ett visst villkor uppfyllts.

Ärendemappen är en konkretisering av det som ur en funktionell synvinkel kan kallas ärendeprofil. En ärendemapp är således inte en ärendeprofil, utan kan ses som bärare av en ärendeprofil.

Alla anrop av funktioner i ärendestödet sker genom ärendemonitorn, som därigenom utgör gränssnittet mellan ärendemappen (eller ärendehandläggaren) och funktioner i ärendestödet.

Funktionerna i ärendestödet kan indelas i fyra grupper enligt följande. Grupperna 1 och 3 hänför sig till den operativa sidan av ärendehanteringens, grupperna 2 och 4 till den administrativa sidan.

1 GENERELLA VERKTYG
I denna grupp placeras den typ av funktioner, som normalt kallas kontorsinformationssystem, såsom textbehandling, elektronisk post m m.

Dessa funktioner utvecklas inte speciellt för ärendestödet, utan utförs av produkter som finns tillgängliga på marknaden.

2 SPECIALVERKTYG
I denna grupp finns de funktioner som är unika för ärendestödet. Här ingår funktioner för att transportera ärenden mellan handläggare, funktioner för larm, statistik m m.

3 ANVÄNDARSKRIVNA TILLÄMPNINGAR FÖR ÄRENDEUNIKT OPERATIVT BRUK
I denna grupp har användaren möjlighet att placera egna tillämpningar, som utnyttjas av ärendestödet.

Exempel på detta är program för ränteberäk-

1987-09-17

ning, debiteringsalgoritmer etc. Kommunikationen med andra system kan ske med en tillämpning i denna grupp.

- 4 DEFINIERA OCH REGISTRERA
Här finns funktioner av typen registrera ny ärendetyp (d v s skapa ny ärendetypsunik mapp), registrera nytt ärende, skapa dokumentförlagor, skapa rapportmallar m m. Dessa funktioner är unika för ärendestödet.

Det "programmerbara snittet" har sådana egenskaper att integrationsnivån inom ärendestödet är hög, vad gäller både dataintegration och verktygsintegration. Snittet medger anrop med parameteröverföring direkt mellan de olika funktionerna inom stödet.

Begreppet "ärendemapp", som redan nämnts ovan, har en central roll i modellen. Man kan betrakta ärendemappen (en mapp för varje enskilt ärende) som ärendemonitorns och delvis även ärendehandläggarens instruktionsbok vid hanteringen av ett enskilt ärende. Ärendemappen är också sammanhållande för all information, som berör ett enskilt ärende.

Ärendestödet innehåller vid installation en generell mapp med enbart rubriker. I samband med installationen skapas utifrån den generella mappen de ärendetypsunika mappar som organisationen väljer att lägga upp redan från början. Fler kan givetvis skapas senare. De ärendetypsunika mapparna innehåller grunddata som är gemensam för alla ärenden av samma typ.

När ett ärende registreras, kompletteras en ärendetypsunik mapp med ärendeunik information, varvid en ärendemapp skapas. Viss komplettering görs automatiskt av ärendestödet (datum, ärendenummer m m) medan resterande kompletteringar utförs av registrerande handläggare.

Ärendemappen består av ett antal sidor, grupperade enligt följande grova indelning.

<u>Kärnsidor</u>	<u>Hjälpsidor</u>	<u>Arbetssidor</u>
1 ID-sida	3 Dokumentreferenser	6 Kalkylsida
2 RUTT-sida	4 Bevakningssida	7 Textsida
	5 Debiteringssida	8 Registersida

Fler sidor kan läggas upp. Mängden hjälpsidor är mer öppen än mängden kärnsidor. Mest öppen är mängden arbetssidor. Sidornas innehåll och roll i ärendestödet beskrivs nedan. (OBS! En sida kan omfatta fler än en skärmsida. Det kan tänkas att flera sidor samlas i en pärm, t ex pärmen "Aktuella ärenden", "Remissärenden" etc. Alltså samlar en pärm sidor på annat sätt än en mapp.)

1987-09-17

- 1 ID-SIDA
ID-sidan innehåller följande information.
- ärendetyp anger att detta är ett inköpsärende e d
 - ärendenummer exempelvis ett löpnummer per typ och år
 - indatum datum för första registrering av ärendet
 - sambandsdata hänvisning till andra, relevanta ärenden
 - ursprung beskrivning av ärendets initiativtagare
 - ärendenamn rubrikmässig beskrivning av sakinnehållet
 - sakord fria eller bundna, innehållsbeskrivande ord
 - klasskod innehållsbeskrivande, klassificerande kod

- 2 RUTT-SIDA
Ärendet ska under sin livslängd i systemet på väg till arkivet passera ett antal stationer, där något slag av bearbetning ska ske. Denna bearbetning kan uppdelas i ett antal operationer.

Stationerna utgör noder i systemet eller nätet (LAN eller WAN). På varje station finns en ärendekorg (alltså en kö), vilken är knuten till handläggare eller handläggargrupp. Vid varje sådan station ska en eller flera operationer utföras på ärendet.

Operationerna definieras i ärendestödet, och tilldelas en symbol. Symbolen representerar operationen på denna sida. När handläggaren "plockar upp" ett ärende ur sin korg, ska han därmed klart kunna se vilka operationer som ska (och kan) utföras.

Den stora mängden av operationer utgörs sannolikt av något slag av dokumenthantering, varför operationssymbolerna ska kunna förses med parametrar för att bli underlätta knytningen till specifika dokument och förlagor. Operationssymbolerna kan också ange att ärendet ska bearbetas av en tillämpning eller att ärendeinformation, via tillämpning och datakommunikation, ska sändas till eller hämtas från annat system. I detta (avancerade) fall styrs förloppet av ärendemonitorn, och handläggaren behöver endast ange att operationen ska utföras.

1987-09-17

Ärendemonitorn ska alltså innehålla funktioner för tolkning och bearbetning av operationssymboler och "stationsinformation", som finns på denna sida.

- 3 DOKUMENTREFERENSER
Denna sida är en hjälpsida, med vilken en handläggare vinner tillgång till information om vilka dokument som är knutna till ärendet. Sidan anger också huruvida ett dokument är tillgängligt inom systemet, eller var det annars finns tillgängligt.
- 4 BEVAKNINGSSIDA
På denna sida finns de larpunkter angivna, som gäller för ärendet. Larpunkterna sätts dels av ärendestödet, dels av handläggare. Ärendemonitorn innehåller en funktion, som avläser larpunkterna kontinuerligt och när larmtidpunkt (eller larmvillkor) inträffar, skickas signal till den instans, som är angiven vid larpunkten på bevakningssidan.
- 5 DEBITERINGSSIDA
På denna sida noterar ärendestödet under ärendebehandlingsgången information, som ska utgöra underlag för debitering.
- 6 KALKYLSIDA
Denna sida tillförs de eventuella kalkyler, som ska ingå i ett beslutsunderlag. Initiativet till att denna sida förses med innehåll, tas av handläggaren eller av en tillämpning.
- 7 TEXTSIDA
Denna sida tillförs av handläggaren eller av en tillämpning sådan information om ärendet, som inte faller inom till ärendet hörande dokument. Löpande noteringar är ett exempel.
- 8 REGISTERSIDA
Denna sida tillförs av handläggaren eller av en tillämpning sådana register, som ska ingå i beslutsunderlag. Vilka dessa register är, beror av verksamhetens art.

1987-09-17

1987-09-17

5 Teknisk realisering

5.1 Allmänt

Utgångspunkten för det generella ärendehanteringsstödet är att det ska vara oberoende av ADB-teknisk miljö. I detta ligger också att ärendestödet ska kunna följa den tekniska utvecklingen.

Kravet på oberoende av dagens tekniska miljö innebär att enskilda systemutvecklare (leverantörer, organisationer) kan implementera stödet i den "egna miljön". Konsekvensen av detta är att när stödet väl är utvecklat, så är det också låst till sin miljö. Ett ärendestöd i en viss miljö är således inte transportabelt till en annan miljö. Ur den aspekten är ärendestödet således inte generellt.

Kravet på anpassning till framtida teknikutveckling tillgodoses bl a genom en strikt separering av logisk modell och fysisk realisering. Det gäller exempelvis för konstruktören att noga skilja mellan informationsberoende och informationsoberoende delar av ärendestödet.

5.2 Miljöalternativ

Grovt sett kan man urskilja tre olika ADB-miljöer. De kan kallas central-, avdelnings- och arbetsplatsnivå. Denna indelning är liktydig med indelningen i stordatorer, minidatorer och persondatorer.

Val av miljö ger ett antal konsekvenser vad gäller realisering av det generella ärendestödet. Här nedan beskrivs översiktligt vilka dessa konsekvenser är. Dessutom görs ett försök att beskriva hur dessa miljöer kan samverka.

Centrala datorer

Hantering av resursregister och ärendeöversikt samt distribution av ärenden hanteras med fördel i centrala datorer. Storleken på registren och ärendemängden kan vara helt avgörande för val av miljö. Även den aspekten att texter och annan information ska kunna uppdateras centralt för att tillämpas decentralt, talar för valet av stordatormiljö.

Kraftfullhet i program och informationsuttag talar även till centraldatorns fördel.

Svagheten i stordatormiljön framkommer vid användningen av olika verktyg. Främst gäller detta textbehandling. Kalkylering, grafik m m finns med goda prestanda även i stordatormiljö.

1987-09-17

Textbehandling i stordator är svårt, beroende på kraven på god integration mellan användare och program. Som ett exempel kan nämnas att det i en stordatormiljö kan finnas flera produkter som hanterar text. En av dessa produkter kanske har endast rudimentära textbehandlingsfunktioner, men ändå kan hantera färdiga textblock som tillsammans med information från databaser (t ex adresser) skapar brev av olika slag. En annan produkt kanske är en ren textbehandlingsprogramvara med ett godtyckligt sätt att tillgodose handläggarnas behov (precis som vilken skrivautomat som helst).

Behovet av just textbehandling är en mycket central fråga inom ärendehantering, varför tillgång till sådan programvara är avgörande.

För mindre organisationer kan den centrala datorn vara en minidator. Förutsättningarna ändras då, och är liktydiga med vad som sägs om avdelningsdatorer nedan.

Avdelningsdatorer

Denna miljö kan ha stor spännvidd. Den sträcker sig från ganska små system till ganska omfattande anläggningar som skulle kunna vara centrala, om det inte vore så att de underordnats en sådan.

Till denna miljö räknas även persondatorer kopplade i lokala nät. Kännetecknande för dessa är att de har den kraftfullhet etc som krävs för gemensamma resurser och gemensam information. Dessutom finns väl fungerande programvara för textbehandling etc. Dessa programvaror är som regel även bättre integrerade med varandra, vilket höjer nyttan av dem. Avdelningsdatorerna är dock lokala, och täcker inte geografiskt spridda organisationer på samma sätt som ett terminalnät till en central dator.

Arbetsplatsdatorer

Denna miljö avser fristående datorer (persondatorer, skrivautomater etc). I denna miljö kan endast en begränsad ärendehantering implementeras. Funktioner som uppföljning, kommunikation och distribution saknas helt. Dessutom kan det finnas begränsningar i lagring, bearbetning etc.

Däremot finns förutsättningar för goda prestanda, och ett stort utbud av verktyg av typen textbehandling med bra integration mellan olika verktyg.

5.3 Samverkan och integration

Beskrivningen under avsnittet 5.2 säger ingenting om kommunikationen mellan de olika miljöerna. Naturligtvis

1987-09-17

finns sådana möjligheter. Det är exempelvis möjligt att utnyttja styrkan i de olika miljöerna till en optimal effekt genom att kombinera dem med varandra.

Som exempel kan en stordator användas för lagring av ärenden, resursregister och förlagor. I den miljön finns även majoriteten av de program som styr administrationen av ärendena. Till stordatorn kan persondatorer kopplas. Persondatorerna kan skifta mellan terminal-arbetsätt i centraldatormiljö och lokal användning av olika verktyg.

I den maskinvaruorienterade beskrivningen ovan berörs integrationen mellan olika verktyg, t ex mellan kalkyl, textbehandling och meddelandehantering.

I ärendehanteringsstödet ska integration dessutom uppnås mellan databaser, program för administrationen och användandet av de nämnda verktygen. Det förutsätts att gränssnittet mellan dessa beståndsdelar, det "programmerbara snittet" kan definieras på ett sådant sätt, att denna integration uppnås.

Projektgruppen tror således att den bästa lösningen är när de olika miljöerna kan samverka. Varje typ av dator ska bidra med de delar som den är bäst på. Stordatorer används för stora datamängder och för att administrera nät som ska sprida information till geografiskt skilda arbetsplatser. Mindre och medelstora datorer används för de olika färdigutvecklade verktyg som stöder ärendehantering. En viktig funktion inom systemet är att hålla reda på var ärendet befinner sig (i vilken miljö), samt vem som äger informationen och vilken status den har.

Nya tekniker, som hanterar t ex ljud och bild på ett bättre sätt än vad som gäller idag, ska kunna tas in i ärendehanteringsstödet utan att strukturen i det ändras. På samma sätt ska stödet kunna implementeras i befintliga miljöer som delvis redan stöder ärendehantering. Att utforma ärendestödet på ett sätt som gör det mindre känsligt för integration med såväl ny som gammal teknik ser projektgruppen som en stor utmaning för dem som har att konstruera detta stöd.

1987-09-17

1987-09-17

6 Kravspecifikation

Följande kravspecifikation utgår från dels behov som har framkommit i autentisk ärendehandläggning, dels de intentioner kring förverkligandet av ett generellt ärendestöd som framgår av kapitlen 2-5.

Kravspecifikationen ska, om än först efter ytterligare avgränsning och precisering, kunna läggas till grund för en upphandling av färdig produkt. Genomgående används hjälpverbet "skall" i kravformuleringarna, men detta måste graderas i "skall" eller "bör" i en verklig beställningssituation. Här överlämnas alltså åt beställaren att värdera vilka krav som måste vara uppfyllda för att den levererade varan ska kunna godkännas.

I bilaga 2 anförs en rad krav, som formulerats och systematiserats med utgångspunkt i den funktionella beskrivningen av ärendestödet enligt kapitel 3. Dessa krav är också täckta i nedanstående kravspecifikation, men det bedöms vara av värde för en presumtiv systemkonstruktör att ha tillgång till den funktionsorienterade uppställningen i bilaga 2. Inte minst är detta viktigt vid uppdelningen av ett teknikstöd i moduler.

Uppläggningsen av avsnittet är att vissa övergripande, och därför med nödvändighet mer allmänt formulerade, krav inleder (avsnitten 6.1-6.2). Sedan följer krav som genereras ur en bild av vilka som är kravställare på ärendestödet (avsnitten 6.3-6.4), varefter krav som i huvudsak har hämtats ur autentisk ärendehandläggning redovisas i en ordning som följer ett tänkt arbetsflöde (avsnitten 6.5-6.8).

Genomgående står kortformen ÄHS för det specificerade ärendehanteringssystemet.

6.1 Allmänna krav

- 1.01 ÄHS skall smälta in i sin systemomgivning på ett för användaren naturligt sätt, varmed avses bl a att systemergonomin är gemensam för ÄHS och övriga systemkomponenter.
- 1.02 Användardialogen skall vara så flexibel, att ÄHS med lätthet kan användas av såväl sporadiska som vana användare.
- 1.03 Dialoghanteringen skall vara en separat del av ÄHS, på så sätt att ny teknik för kommunikationen människa-maskin lätt kan införas.
- 1.04 Både strukturerad (data) och ostrukturerad (text) information skall kunna hanteras inom ÄHS.

1987-09-17

- 1.05 Text- och dokumenthantering skall vara integrerad i ÄHS. Byte till ny sådan teknik skall vara möjlig.
- 1.06 Fritextsökning skall vara tillgänglig i ÄHS. Byte till ny sådan teknik skall vara möjlig.
- 1.07 Databashantering skall vara tillgänglig i ÄHS. Byte till ny sådan teknik skall vara möjlig.
- 1.08 ÄHS skall medge parallell drift av ett pappersbaserat ärendehanteringssystem, men också kunna utvecklas till pappersfri ärendehantering.
- 1.09 ÄHS skall vara förberett för automatisk inläsning av externa (pappers)dokument.
- 1.10 ÄHS skall vara förberett för hantering av olika informationsformer (text, bild, ljud etc).
- 1.11 Ärendeflödet i ÄHS skall hanteras i ett transportsystem, som är självständigt i förhållande till eventuell elektronisk post i systemet.
- 1.12 ÄHS skall ge jämna och korta svarstider vid sådan användning som hör till daglig handläggning.
- 1.13 ÄHS skall kunna brukas av flera olika kategorier av användare.
- 1.14 ÄHS skall vara enkelt att installera och tas i drift, och enkelt att förfina och anpassa till förändringar i ärendehandläggningen.
- 1.15 ÄHS skall kunna anpassas både till användning av enskilda och grupper av användare.
- 1.16 ÄHS skall kunna anpassas till användning av kunskaps- eller expertsystemteknik som stöd för ärendebearbetningen.

6.2 Speciella krav

Nedan angivna problemområden kräver förutom en teknisk bearbetning av kraven, beroende på omständigheter i det enskilda fallet, även ställningstaganden till frågor av principiell karaktär.

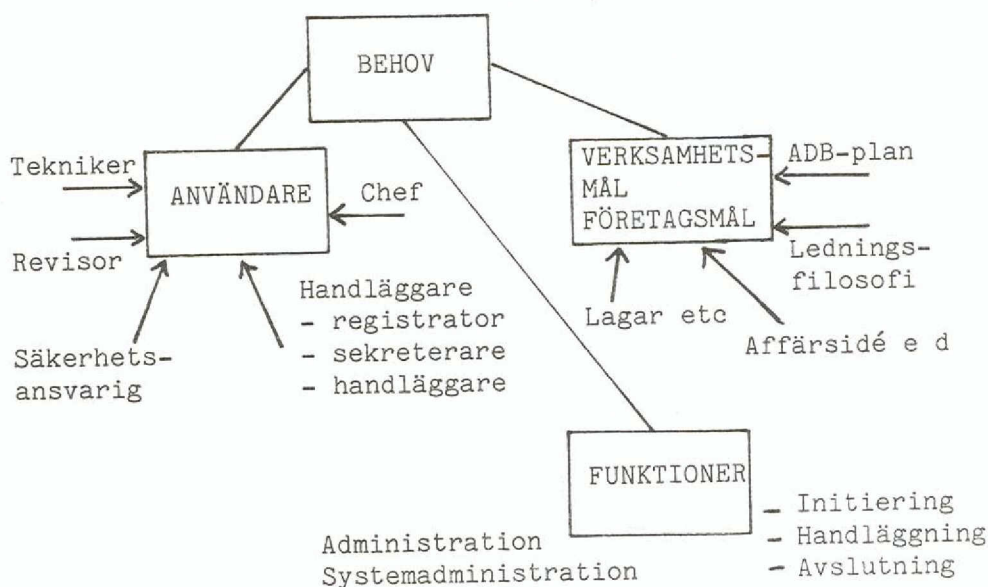
- 2.01 Externa dokument skall kunna hanteras smidigt i ÄHS, i de fall då bildlagring inte tillämpas.
- 2.02 Sekretessbelagda (konfidentiella) handlingar skall kunna hanteras säkerhetsmässigt tillfredsställande i ÄHS.

1987-09-17

- 2.03 Godkännande och undertecknande av handlingar (autenticering) skall kunna hanteras smidigt och säkerhetsmässigt tillfredsställande i ÄHS.
- 2.04 Avställning och arkivering av handlingar skall kunna hanteras säkerhetsmässigt tillfredsställande i ÄHS, vare sig detta innebär papperslagring eller lagring på magnetmedium.

6.3 Bild över kravställare och omgivningskrav

Skissen i figur 3 nedan över de viktigaste aktörerna och övriga miljöfaktorer är avsedd att sammanfatta och förklara detaljkraven i avsnittet 6.4.



Figur 3 Skiss över kravställare och omgivningskrav för en verksamhet.

6.4 Detaljkrav

Kraven i detta avsnitt har ordnats efter funktionsbeskrivningen i kapitel 3 och efter kravställarkategorier enligt avsnittet 6.3.

6.4.1 Tekniker, ÄHS-tekniker

- 4.01 I ÄHS skall ett antal register kunna byggas upp och underhållas, bl a register över
- o ärendetyper
 - o resurser
 - o behörigheter

1987-09-17

6.4.2 Revisorer och säkerhetsansvariga

- 4.02 Historiska loggningar skall kunna analyseras så, att ärendeflödet i det enskilda fallet skall kunna följas.
- 4.03 Statistik skall kunna erhållas som visar antal ärenden, genomloppstid för ärenden och väntetid för ärenden.
- 4.04 Möjlighet skall finnas att visa hur behörighetsregistret är upplagt.

6.4.3 Handläggare

6.4.3.1 Registrator och administrativ chef

- 4.05 Ärende skall kunna klassificeras med hjälp av befintliga ärendetyper, där hantering och flöde redan är fastställt.
- 4.06 Möjlighet skall finnas att lägga in ny hantering och nytt flöde för ärende som i övrigt klassificeras med hjälp av befintlig ärendetyp.
- 4.07 Ärende skall kunna lokaliseras, flyttas och förses med markering som innebär att det påskyndas.

6.4.3.2 Administrativ personal och sekreterare

- 4.08 Ärende skall kunna registreras, vidarebefordras och återsökas för att visas för utomstående.

6.4.3.3 Chefer

- 4.09 Statistik som medger att verksamheten följs skall kunna visas.
- 4.10 Ärenden skall kunna fördelas och styras mellan olika handläggare.
- 4.11 Beslut skall kunna registreras i ärenden.
- 4.12 Åtgärder skall kunna vidtagas då larm har avgetts i ett ärende.
- 4.13 Planering av resurser skall kunna ske med hjälp av historisk statistik.
- 4.14 Ekonomiska sammanställningar skall kunna göras.

6.4.3.4 Handläggare

- 4.15 Stöd skall finnas för uppkoppling till och sökning i externa databaser.

1987-09-17

- 4.16 Data som hämtats extern skall enkelt kunna infogas i ärendedokument.
- 4.17 Stöd skall finnas i form av brevmallar och beslutsmallar.
- 4.18 Tillgång skall finnas i ÄHS till ärenden som finns i systemet, för att likheter med aktuellt ärende skall kunna konstateras.
- 4.19 Möjlighet skall finnas att utväxla meddelanden genom ÄHS.
- 4.20 Möjlighet skall finnas att sända ärenden på remiss med bevakning av inkommande remissvar.

6.5 Initiering

Här följer en sammanlagd lista över de autentiska krav på generellt datorstöd åt ärendehantering som anmälts i projektet, fördelade över avsnitten 6.5-6.8.

Vissa av de autentiska kraven dubblerar krav som redan ställts av systemtekniska skäl. Dessa dubbleringar har inte utplånats, eftersom det kan vara värdefullt att veta ur vilka behov ett visst krav härstammar.

6.5.1 Klassificering

- 5.01 Postsortering skall stödjas.
- 5.02 Ärendeprofil som svarar mot aktuell ärendetyp skall kunna hämtas ur ärendeprofilregister.

6.5.2 Registrering

- 5.03 Registreringen skall kunna centraliseras, för att garantera enhetlig nomenklatur och undvika att samma sak skrivs om flera gånger.
- 5.04 Ärendekatalog med grunddata skall hållas ajour.

6.5.3 Initiering

- 5.05 Statushantering skall finnas (registrerad, avregistrerad, under behandling, remitterad, prioritet).
- 5.06 Behörighetskontroll och -profil skall finnas.
- 5.07 Lätthet skall finnas att lägga till eller ändra, vid t ex ny organisation, nya regler, ny information, ny rutt. (Givetvis skall samtidigt spärr finnas mot obehöriga tillägg och ändringar.)

1987-09-17

- 5.08 Ärende skall kunna köläggas till första handläggare(grupp) och sedan vidare i organisationen.
- 5.09 Varning skall avges när remisstid utgår, avsteg sker från rutt e d.
- 6.6 Administration
 - 6.6.1 Planering
 - 6.01 Handläggningstider skall kunna planeras (systemet hjälper till).
 - 6.02 Resurser skall kunna planeras i ÄHS.
 - 6.03 Prioritering skall kunna ske (även ändring under gång) - speciell markering.
 - 6.04 Ändring av ansvarig handläggare skall kunna ske.
 - 6.05 Flyttning av ärendet (till annan grupp eller ort) skall kunna ske.
 - 6.06 Återstart från valfri punkt skall kunna ske.
 - 6.6.2 Sökning
 - 6.07 Information skall kunna hämtas från andra system.
 - 6.08 Statistik skall kunna hämtas från tidigare ärenden.
 - 6.09 Sökning av ett enskilt ärende skall kunna ske.
 - 6.6.3 Uppföljning (av en grupp ärenden)
 - 6.10 Resursuppföljning (ärendetyp, handläggare, antal, beslutsfattare, tider etc) skall kunna ske.
 - 6.11 Ledning (omprioriteringar etc) skall kunna ske.
 - 6.12 Statistisk uppföljning (listning av olika typer) skall kunna ske.
 - 6.6.4 Uppföljning (av enskilda ärenden)
 - 6.13 Automatiska påminnelser skall kunna göras.
 - 6.14 Aktuell ärendestatus skall kunna visas.
- 6.7 Handläggning
 - 6.7.1 Sökning
 - 7.01 Hantering av och sökning i externa och interna databaser av olika slag skall kunna ske.

1987-09-17

- 7.02 Enkelhet i sökningen, t ex med definierade sökord, skall finnas i ÄHS.
 - 7.03 Extrahering och sammanställning av framsökt information skall kunna ske.
 - 7.04 Sökning av personer skall kunna ske.
 - 7.05 Sökning av bakgrundsdata från andra system: ärenden, grupper av ärenden etc skall kunna ske.
 - 7.06 Tillgång till diarieuppgifter, bl a för skrivning av protokoll, skall finnas.
 - 7.07 Sammanhållning och tillgång till all information om ett ärende skall finnas.
- 6.7.2 Behandling
- 6.7.2.1 Inläring
- 7.08 Hjälpa att lära och hantera ett nytt datorsystem, även för sällananvändare, skall finnas.
- 6.7.2.2 Initiering, sammanställning och hjälpmedel
- 7.09 Ärendebblankett som består av ledtext samt in- och utmatningsfält skall hjälpa vid skapande av handling som tillhör ärendet.
 - 7.10 Stöd skall ges till ärenden som alltid handläggs på ett och samma sätt.
 - 7.11 Sammanställning skall ges av vad som tidigare förevarit eller sagts i visst ärende för "extrapolering" och tillägg för beslut om nya (fortsatta) grunder för verksamhet.
- 6.7.2.3 Framställning av text och dokument
- 7.12 God textbehandling skall finnas, som är smidigt integrerad med ärendehanteringsstödet.
 - 7.13 Editering, presentation och kopiering skall finnas.
 - 7.14 Stöd för utskriftshanteringen som ger mindre personberoende skall finnas.
- 6.7.2.4 Samverkan och säkerhet
- 7.15 Samverkan skall kunna ske mellan olika handläggare vid utformning av text eller ställningstagande.

1987-09-17

- 7.16 Möjlighet skall finnas att avbryta ärendehandläggning tillfälligt.
 - 7.17 Stöd till ärenden ifråga om sekretess m m skall finnas.
- 6.7.2.5 Stöd för administration
- 7.18 Rapportering skall kunna ske om ärendets arbetsläge.
 - 7.19 Planering skall kunna ske av daglig verksamhet, möten etc.
 - 7.20 Prioritetsändring skall kunna ske under gång.
 - 7.21 Sammanställning skall kunna ske av pågående ärenden.
- 6.7.3 Kommunikation
- 6.7.3.1 Post och ärendehantering integrerat
- 7.22 Elektronisk post och överföring av ärenden, som skall vara separata funktioner (se krav 1.11), skall vara samstämda vad gäller användargränssnittets utseende.
- 6.7.3.2 Ärendehantering och kommunikation integrerat
- 7.23 Möjlighet skall finnas att titta på ärende på annan nod.
 - 7.24 Möjlighet skall finnas att växla meddelande om ärende utan att ärendet byter handläggare.
 - 7.25 Stöd skall finnas till vissa typer av ärenden, fast de överförs till annan handläggare e d.
 - 7.26 Elektronisk överföring skall finnas av text till tryckeri.
- 6.8 Avslutning
- 6.8.1 Beslut
- 8.01 Handläggare skall ha möjlighet att själv registrera, t ex preliminära beslut, beslutsdatum samt möjlighet att skydda egna noteringar.
 - 8.02 Loggning skall kunna utnyttjas för uppföljning och statistiska beräkningar.

1987-09-17

6.8.2 Expediering

- 8.03 Ett ärende skall kunna avbrytas. Avbrutet ärende skall kunna återstartas av handläggare med speciell behörighet.
- 8.04 Ett ärende som av någon anledning inte längre äger giltighet skall kunna makuleras.
- 8.05 Ett makulerat ärende skall kunna behandlas med avseende på arkivering och sökning på samma sätt som avslutade ärenden.

6.8.3 Dokumentering

- 8.06 Slutbehandlade ärenden inklusive logg och tillhörande handlingar skall kunna överföras till elektroniskt arkiv vid bestämd tidpunkt i förhållande till slutbehandlingsdatum.
- 8.07 Riksarkivets krav på arkivbeständig, läsbar version av diariet med åtminstone en sökingång skall kunna uppfyllas.
- 8.08 Rensningsregler för arkiv (både maskinella och manuella) skall kunna uppfyllas.
- 8.09 Alla ärendetransaktioner skall loggas under en bestämd tid. Efter denna tid skall loggen kunna överföras till arkiv.
- 8.10 Handling skall kunna markeras som inte giltig. Texten skall finnas kvar och kunna visas men inte ändras.
- 8.11 ÄHS skall vara försedd med utförlig systemdokumentation.

1987-09-17

Bilaga till SISU-rapport om generellt ärendestöd

Projekt

KRAV PÅ GENERELLT DATORSTÖD FÖR ÄRENDEHANTERING

<u>Innehåll</u>	<u>Sida</u>
Sammanfattning	59
1 Problem	60
2 Syfte	60
3 Avgränsning och inriktning	61
4 Arbetsplan	61
5 Tidplan och resurser	62
6 Organisation	63
7 Krav på ärendehanteringsstöd	63
8 Behov av ärendehanteringsstöd	65
Definitioner	66

*

Sammanfattning

Ärenden - avgränsade arbetsuppgifter av mer eller mindre varierad natur, som till storleken är mindre än projekt - har veterligt ännu inte på ett systematiskt sätt getts ett generellt datorstöd. Tekniken anses dock på nuvarande utvecklingsstadium mycket väl tillåta konstruktion av ett sådant stöd.

I projektet utvecklas ett arbetssätt som kan leda fram till en kravspecifikation för ett generellt ärendehanteringsstöd. I uppgiften ingår även att specificera resursinsats samt tid- och arbetsplan för konstruktion och provning av en prototyp till generellt datorstöd för ärendehantering.

1986-09-01

Bilaga 1

Projekt

KRAV PÅ GENERELLT DATORSTÖD FÖR ÄRENDEHANTERING

1 Problem

Administrativt kringarbete i ärendehantering - registrering, arbetsfördelning, distribution, bevakning av frister, sammanställning etc - kräver ofta oproportionerligt stora resurser jämfört med det egentliga operativa arbetet (ärendebearbetningen). Detta medför vissa risker. Man kanske ägnar alltför mycket och dyr arbetstid åt administrationen. Eller också minskar man ned den i besparingsnit, med lägre kvalitet, bristande överblick eller förlorade styrmöjligheter som följd.

I det fall att man har tillgång till datorstöd idag, är detta ofta dåligt samordnat. Exempel är datorsystem för diariieföring, textbehandling, informationssökning och elektronisk post. Dessa fungerar idag knappast som en enhet, vilket kan antas kosta mycket i bristande samordning.

Ärendeadministrationen bygger ofta - särskilt inom penninginrättningar och i offentlig förvaltning - på ett regelverk som har skapats med tanke på maximal säkerhet och täckning av alla slags upptänkliga (och osannolika) situationer. Resultatet kan vara att ärendehanteringens onödigtvis tyngs ned av arbetskrävande administrativa rutiner.

I den dagliga ärendehanteringens ägnas ibland avsevärda resurser åt att besvara spontana frågor utifrån eller från verksamhetens ledning t ex om var ett visst ärende befinner sig i bearbetningsgången.

Tillsammans taget medför kanske dessa och liknande problem att ärendehanteringens präglas onödigt mycket av formella administrativa sysslor. Själva det effektiva arbetet med de individuella ärendenas sakliga substans riskerar att hamna i bakgrunden.

2 Syfte

Projektet skall specificera krav på ett interaktivt datorstöd för administration av ärenden. Datorstödet skall innehålla flexibla gränssnitt till existerande rutiner (t ex ekonomiadministrativa system) och till generellt kontorsstöd av typen textbehandling, informationssökning och elektronisk post. Det skall förenkla kringarbetet med ärendena, underlätta planering och uppföljning samt på andra sätt förbättra effektiviteten i ärendehanteringens.

1986-09-01

Bilaga 1

Kraven skall kunna ligga till grund för konstruktion av en programvara som ger det beskrivna stödet. En möjlig lösning är att specificera ett generellt verktyg (t ex en applikationsgenerator), som bygger olika former av datorstöd för olika typer av ärendehantering i olika slags verksamhet. Specifikationen skall i så fall ange objekttyper, sambandstyper, aktiviteter, styrfunktioner etc av intresse för en vid klass av ärendetillämpningar i affärsverksamhet, finansvärlden, offentlig förvaltning m m.

3 Avgränsning och inriktning

Datorstödet skall vara avpassat för ärenden i betydelsen icke kontinuerliga arbetsuppgifter som dels är tillräckligt varierade för att tills vidare inte vara aktuella för fullständig automatisering, dels storleksmässigt faller inom ett intervall mellan det som är alltför smått för att administreras och det som lämpligen bedrivs i projektform (där administrationen antas inte vara en oproportionerligt stor del av det totala arbetet).

Det utesluts inte, att det datorstöd som specificeras i projektet kan vara användbart (ev med vissa ändringar) för andra arbetsuppgifter än ärenden i den angivna, snäva betydelsen eller rent av för helt andra ändamål (verksamhetsplanering, produktionsstyrning, beslutsstöd etc).

Möjligen kommer projektet att utmynna i en kravspecifikation på ett personligt arbetsverktyg av typen handläggarstöd.

4 Arbetsplan

Följande steg kan urskiljas i arbetet på projektet.

Steg 1

Insamling av krav från personer som idag sysslar med ärendehantering inom olika slag av verksamheter (offentlig förvaltning, banker, industriföretag, tjänstproducerande företag etc). En lämplig form för denna insamling är gruppintervjuer i form av s k brainstorming.

Steg 2

Inventering av krav som kan genereras med utgångspunkt i en organisatorisk och teknisk helhetssyn på ärendehantering. Det är t ex möjligt att en konceptuell modellering av ärendehantering avkastar sådana krav.

1986-09-01

Bilaga 1

Steg 3

Klassificering och analys av de samlade kraven från stegen 1 och 2 samt omformulering av dem med hjälp av ett lämpligt beskrivningsspråk.

En lista över krav på en ganska hög nivå ges i avsnittet 7 nedan. Den kan ge en antydning om vilken typ av krav som omfattas av arbetet i stegen 1-3.

Steg 4

Översättning av kraven till en form som kan läggas till grund för konstruktion av en prototyp till datorstöd, inklusive konsekvensanalys och preliminär design av prototypen.

Steg 5

Specificering av resursinsats samt tid- och arbetsplan för konstruktion och provning av prototypen.

Steg 6

Dokumentation, presentation och diskussion av arbetsresultatet i en vidare krets, följt av ev justering.

5 Tidplan och resursinsats

Det beräknas att projektet bör bemannas med ca 5 personer på i genomsnitt ca 25 % av full arbetstid. Något lägre arbetsinsats kan medges i enstaka fall, medan projektledaren antas ägna mer arbetstid åt projektet. Bl a står projektledaren lämpligen för det mesta av arbetet i steg 6.

Med följande åtgång av kalendertid för de olika stegen enligt avsnittet 4 blir total projekttid 14 månader.

<u>Steg 1</u>	Insamling av krav utifrån	2 månader
<u>Steg 2</u>	Inventering av egna krav	2 " -
<u>Steg 3</u>	Klassificering och analys	3 " -
<u>Steg 4</u>	Omformning av kraven	2 " -
<u>Steg 5</u>	Arbetsplan för prototyp	1 " -
<u>Steg 6</u>	Dokumentation m m	4 " -

Om projektet startar den 1 september, innebär detta att huvuddelen av arbetet (stegen 1-5) är klart i juni följande år. Dokumentationsarbete under sommarmånaderna

kan då följas av presentation och ev vidarebearbetning i september-oktober.

6 Organisation

Projektdeltagarna utses av intressentorganisationerna och utgör tillsammans en projektgrupp som sammanträder vid behov. Vid förfall företräds projektdeltagare i sammanträde av personlig ersättare. Huvuddelen av arbetet i projektet förutsätts ske mellan sammanträdena, enskilt eller i olika grupperingar av projektdeltagare. Dessa kan vidare försäkra sig om stöd och ledning i sin egen organisation genom att etablera ett "skuggprojekt" eller en referensgrupp på hemmaplan.

En styrgrupp bildas med vardera en person från SISU och projektgruppen samt någon eller några ytterligare personer. Styrgruppen hålls löpande informerad om projektarbetets framåtskridande, och förutsätts arbeta aktivt med ledning, samordning och prioritering av insatserna. Vid behov kan gemensamma möten anordnas mellan projektgrupp och styrgrupp, eller ledamot av styrgruppen delta i projektgruppens arbete.

7 Krav på ärendehanteringsstöd

Tanken på ett datorstöd för ärendehantering utgår från den iakttagelsen, att just ärendebegreppet lyfter fram och avgränsar en klass av arbetsuppgifter som ännu inte på ett systematiskt sätt getts ett generellt datorstöd, men som på teknikens nuvarande utvecklingsstadium borde vara tillgängligt för ett sådant stöd.

Själva det operativa arbetet med ett konkret ärende (ärendebearbetningen) antas kunna uppdelas på två olika kategorier enligt följande.

- o Återkommande sysslor som stöds av ordinarie kontorsstöd (texbehandling etc). Detta ordinarie stöd ska smidigt kunna kopplas in i ärendehanteringens på de punkter där det behövs, men det behöver inte kunna i sina detaljer beskrivas av samma språk som själva ärendehanteringens eller systemernas på samma sätt.
- o Kreativa sysslor av det slag som omfattas av handläggarnas egentliga sakkompetens. Detta arbete kommer definitionsmässigt inte att kunna få något datorstöd förrän artificiell intelligens gör sitt intåg i kontoren (t ex i form av sk expertsystem). Dessa sysslor är alltså inte heller tänkta att beskrivas eller

1986-09-01

Bilaga 1

systemeras i arbetet på ett datorstöd åt ärendehantering.

Till skillnad från det operativa arbetet är kringarbetet (ärendeadministrationen) i sin manuella form både mer betungande och mer åtkomligt för formell beskrivning och automatisering.

Datorstödet kan, för att leda till avsett resultat, väntas uppfylla bl a följande övergripande krav.

- o Anpassningsbart till olika verksamhetstyper, olika regelsystem och olika ärendetyper.
- o Lätt begripligt och lättanvänt.
- o Åskådligt beträffande precedensberoenden m m.
- o Medger styråtgärder och resursplanering samt beräknar vid behov avgifter och debitering.
- o Medger dokumentering av ärenden.
- o Har inbyggda funktioner för t ex dokumenthantering.
- o Medger revision av ärendehantering.
- o Har säkerhetsfunktion, behörighetssystem m m.
- o Kan hantera avvikelser och deras konsekvenser på ett lämpligt sätt.
- o Jämför bör-värden med är-värden, dels under arbetets gång, dels i efterhand.
- o Medger olika formaliseringsgrad för ärendehantering.
- o Kan ge svar på frågor om ett ärendes aktuella status.
- o Har absolut tidaxel med larpunkter etc.
- o Urskiljer centrala roller: handläggare, administratör, assistent, beslutsfattare etc.
- o Har koppling till övriga system, även externa databaser m m.
- o Har mekanism för skapande av ärendetyper, avknoppning och sammansmältning av ärenden, ärendebeskrivning m m.

8 Behov av ärendehanteringsstöd

Olika organisationer har olika behov som styr införandet av ett datorstöd för ärendehantering. I vissa fall dominerar kanske rationaliseringskravet, i andra kan det vara styreffekten eller förbättringar i arbetsmiljön som är den dominerande drivkraften bakom en önskan till förändring.

Konsekvenserna av ett framgångsrikt datorstöd kan visa sig på bl a följande områden.

- o Högre produktivitet i betydelsen fler avslutade ärenden med bibehållen kvalitet per tid.
- o Bättre styrmöjlighet i betydelsen bättre planering, kontroll och uppföljning av ärendeflödet.
- o Bättre arbetsmiljö i betydelsen högre andel kreativt arbete i ärendehantering.

sammantaget bedöms förbättringarna på dessa områden leda till en totalt sett högre effektivitet i verksamheten.

1986-09-01

Bilaga 1

Definitioner

<u>ärende</u>	samlad hantering av en avgränsad arbetsuppgift
	Begreppet ärende kan fattas konkret i betydelsen summan av alla dokument eller summan av alla resursinsatser som ägnas en viss arbetsuppgift. Det kan också fattas mer abstrakt i betydelsen av en identitet som åsätts arbetsuppgiften och som tjänar till att särskilja denna från andra arbetsuppgifter.
<u>ärendeadministration</u>	planering, styrning och uppföljning av ärende
<u>ärendebearbetning</u>	operativt arbete med ärende
<u>ärendeförlopp</u>	ärendes gång i produktionssystem eller informationsbehandlingssystem
<u>ärendehandläggning</u>	= <u>ärendehantering</u>
<u>ärendehantering</u>	ärendebearbetning och ärendeadministration
<u>ärendehanteringsstöd</u>	teknikstöd åt ärendehantering (här företrädesvis åt ärendeadministration)
<u>ärendemodell</u>	beskrivning av ärendeförlopp
	En ärendemodell kan uttryckas i ett visst (formellt) beskrivningsspråk.
<u>ärendemodellering</u>	1) analys och beskrivning av ärendeförlopp
	2) modifiering och utveckling av ärendemodell
<u>ärendeplanering</u>	planering, styrning och uppföljning av ärendehantering

1987-09-17

Bilaga 2

Bilaga till SISU-rapport om generellt ärendestöd

FUNKTIONELLA KRAV

Nedan presenteras en lista över olika användares krav på det generella ärendestödet. Kraven hänförs till den funktionella enhet där de är aktuella. Samma krav kan således förekomma under flera funktionella enheter. För att ge möjlighet att välja datorstöd för lämpliga funktioner i den egna verksamheten, d v s skapa förutsättningar att "komponera" stödet, lämnas här en lista över användarkrav från samtliga de i projektet studerade verksamheterna.

Klassificering och grov fördelning

Registrering (ärendeidentitet, identiteter på dokument)

Statushantering (registerad, avregistrerad, under behandling på viss instans, remitterad)

Enkel informationssökning i ärenderegistret. Flera sökmöjligheter behövs

Slippa skriva samma sak flera gånger

Enhetlig nomenklatur

Generellt logon med behörighetskontroll och menyteknik med direktval

Behörighetsprofil till varje handläggare (ska innehålla identitet, lösenord, menyval, ärendetyper, operationer, handlingar som får uppdateras). Signal vid avsteg från profilen

Ärendeprofil (d v s formaliserad beskrivning av ärendets egenskaper och hantering) som svarar mot aktuell ärendetyp

Ärendekatalog uppdateras

Möjlighet att ändra den information i ärendeprofil som tillförts automatiskt av systemet

Ärendet tillhör: Projekt, fack, byrå, skede etc

Behörighetskontroll och behörighetsprofil

Lätthet att lägga till eller ändra vid t ex krav på ny underindelning, nya regler, ny information, ny rutt

Ärendet körläggs till första handläggare(grupp)en och sedan vidare i organisationen

1987-09-17

Bilaga 2

Varning när remisstid utgår eller avsteg sker från rutt

Registrering

Registrering (ärendeidentitet, identiteter på dokument)

Statushantering (registerad, avregistrerad, under behandling på viss instans, remitterad)

Lätthet att lägga till eller ändra vid t ex krav på ny underindelning, registrering av ny information, ändring i regelverk som styr eller påverkar ärendehantering

Enkel informationssökning i ärenderegistret. Flera sökmöjligheter behövs

Slippa skriva samma sak flera gånger

Enkel informationssökning, så att handläggarna kan klara detta själva

Enkelt att ge service åt allmänheten, massmedier och andra som behöver snabb information

För att få enhetlig nomenklatur måste, åtminstone delvis, registreringen koncentreras

Generellt logon med behörighetskontroll och menyteknik med direktval

Ärendeprofil kompletteras med information som hör till ärendet, dels automatiskt (ärendeidentitet, operationsflöde), dels manuellt

Ärendekatalog uppdateras

Möjlighet att ändra den information i ärendeprofil som tillförts automatiskt av systemet

Ärendet tillhör: projekt, fack, byrå, skede etc. Olika indelningar kan vara aktuella vid olika tillfällen

Behörighetskontroll och behörighetsprofil

Distribution

Elektronisk post

Enkel informationssökning (handläggare, adresser)

Faktisk fördelning av enskilt ärende

Statushantering (registrerad, avregistrerad, under behandling på viss instans, remitterad)

Behörighetskontroller

1987-09-17

Bilaga 2

Lätthet att lägga till eller ändra vid t ex krav på ny underindelning, registrering av ny information, ändring i regelverk som styr eller påverkar ärendehantering

Generellt logon med behörighetskontroll och menyteknik med direktval

Behörighetsprofil för varje handläggare. Denna ska innehålla identitet, lösenord, menyval, ärendetyper, operationer, handlingar som får uppdateras etc. Signal vid avsteg från profilen

Ärendeprofil som svarar mot aktuell ärendetyp hämtas ur ärendeprofilregister

Ärendeprofil kompletteras med information som hör till ärendet, dels automatiskt (ärendeidentitet, operationsflöde), dels manuellt

Ärendekatalog uppdateras

Möjlighet att ändra den information i ärendeprofil som tillförts automatiskt av systemet

Ärendet köläggs till första handläggare(grupp)en

Ärendetypen genererar automatiskt aktuella handläggare(grupp)er

Möjlighet vid ärendets start att ändra aktuella handläggare(grupp)er

Ändring av handläggare(grupp)er under gång

Automatiskt åsättande av normal prioritet vid start av ärende

Ärendekatalog med grundläggande data om ärendet finns, jämte ärendeprofil

För att få enhetlig nomenklatur måste, åtminstone delvis, registreringen koncentreras

Någon form av placering i tidaxel eller tidplan finns för varje större (hel) arbetsuppgift

Återstart av ärende ska kunna ske från definierad punkt i ärendeflödet

Lista över ärenden som uppfyller angivna selekteringsvillkor ska kunna visas på skärm eller skrivas ut på skrivare

Ärendet ska kunna flyttas till annan ort eller till handläggare utanför den egna organisationen

1987-09-17

Bilaga 2

Ett ärende eller en ärendegrupp ska kunna flyttas från en handläggare(grupp) till en annan vid t ex hög arbetsbelastning, sjukdom, specialfall

Ärendekatalog med grunddata hålls ajour

Set up

Statushantering (registrerad, avregistrerad, under behandling, remitterad, prioritet)

Behörighetskontroll och behörighetsprofil

Lätthet att lägga till eller ändra, vid t ex ny organisation, nya regler, ny information, ny rutt

Ärendet körlägs till första handläggare(grupp)en och sedan vidare i organisationen

Inläsning och genomgång

Enkel informationssökning i diariet. Fler sökmöjligheter behövs

Generellt logon med behörighetskontroll och menyteknik med direktval

Någon form av placering på tidaxel eller tidplan som finns för varje större (hel) arbetsuppgift

Datorstödet måste enkelt kunna fogas in i befintlig datorstruktur. Det är önskvärt att exempelvis enkelt kunna hämta information ur andra register

Statistikprogram, analys hjälpmedel, uppföljning (budget etc), informationssökning

Lista över ärenden som uppfyller angivna selekteringsvillkor ska kunna visas på skärm eller skrivas ut

Telefonsamtal direkt till rätt handläggare

Statusfrågor ska kunna ställas till systemet om handläggare(grupp), aktuella ärenden, vilka handläggare på vilka ärenden, ärenden under behandling, var finns ärende, datumfrågor, prioritetsfrågor etc

Material kan idag flyta omkring innan det hamnar rätt, d v s på den plats där det höjer kvaliteten på arbetet. Indelningen i byråer, administrativa avdelningar etc är egentligen inte bäst ur denna synvinkel, det skapar gränser som hindrar

Hantering av och sökning i informationsbanker med metodbeskrivningar, instruktioner, regler

1987-09-17

Bilaga 2

Hantering av information i arkiv, buffertmiljöer, databaser

Sammanställning och extrahering av handläggningsinformation

Säljares tillgång till bakgrundsdata om tilltänkta kunder: namn, adress, styrelsemedlemmar etc

Säljares planering av daglig verksamhet, bokning av möten, bevakning av tidpunkter

Säljares tillgång till priser och produktbeskrivningar

Handläggares lätthet att lära och hantera ett nytt datorsystem, även vid sällananvändare

Textbehandling (gärna i samma miljö och med samma utrustning som övriga ADB-program)

Elektronisk post

Sökning av personer

Kopiering

Tillgång till information (externa och interna databaser samt företagets aktiviteter)

Sökning ska kunna initieras enkelt med funktionstangent och sökning kunna ske med avseende på definierade sökbegrepp

Hämta information från andra system

Statistik från tidigare ärendehandläggning

Sökning av enskilt ärende

Enkelhet i sökningen, t ex med definierade sökord

Extrahering och sammanställning av framsökt information

Sökning av bakgrundsdata om tilltänkta kunder, priser, produkter, ärenden, grupper av ärenden, offerter etc

Tillgång till uppgifter ur ärenderegistret, bl a för skrivning av protokoll

Sammanhållning och tillgång till all information om ett ärende

Utredning

Samma som Inläsning och genomgång, men också följande:

1987-09-17

Bilaga 2

Statushantering (registrerad, avregistrerad, under behandling i viss instans, remitterad)

Behörighetskontroller

Lätthet att lägga till eller ändra vid t ex krav på ny underindelning, registrering av ny information, ändring i regelverk som styr eller påverkar ärendehanteringens etc

Det vore bra om man automatiskt kunde få varningssignal när t ex remisstid nalkas slutet

Om handläggarna själva kunde använda registren kan problemen minska att få in alla handlingar

Slippa skriva samma sak flera gånger

Enkel informationssökning så att handläggarna kan klara det själva

För att få enhetlig nomenklatur måste, åtminstone delvis, registreringen koncentreras

Behörighetsprofil till varje handläggare (ska innehålla identitet, lösenord, menyval, ärendetyper, operationer, handlingar som får uppdateras). Signal vid avsteg från profilen

Notering om ankomst, post, personligt överlämnande, igenkänningstecken, telefonnoteringar m m

Vilka övriga personer som också fått samma material (ev register)

Redigering. Presentation. Kommunikation

Säljares stöd för framställning av prisspecifikationer och produktbeskrivningar. Enkel textbehandling

Säljares datorstöd för orderframställning

Materialfunktionens tillgång till ärenden som bedöms avslutas positivt, för att bedöma lagerhållning på volymprodukter

Skrivfunktionens sammanhållning och tillgång till alla dokument om ett ärende. Krav på dokumentnamn och nummer så att dessa är sökbara

Skrivfunktionens stöd med avancerad textbehandling

Säljstödets tillgång till tidigare offerter och enkel textbehandling

1987-09-17

Bilaga 2

Säljstödets sammanställning av pågående ärenden för planering av säljstödsinsatser

Handläggare snabba och enkla sökning av information i enskilt ärende och typ av ärende

Handläggares snabba och enkla besked om i vilket skede av handläggningen ett ärende befinner sig, vem som handlägger ärendet, vem som beslutar, interna och externa remissinstanser etc

Handläggares underlättande av utskriftshanteringen så att man blir mindre personberoende (enhetlig utrustning etc). Ändring och kopiering av delar ur andra dokument underlättas

Marknadsaktiviteter (selektering ur egna register för lokal användning)

Handläggare ska kunna ändra prioritet hos ärende under gång (hög, normal, låg)

Ärendehantering ska ha tillgång till ett meddelande-förmedlingssystem

Meddelanden om ett ärende ska kunna utväxlas mellan handläggare utan att ärendet byter handläggare

Meddelanden ska kunna sändas till handläggare(grupp)er på samma sätt som ärenden

Meddelanden ska kunna knytas till ärenden och följa med som dokumentation när ett ärende skickas vidare till nästa handläggare(grupp)

Ärende ska kunna läggas tillfälligt åt sidan för att t ex utföra åtgärd med anledning av ärendet eller för att utnyttja systemet eller terminalen för annat arbete

Ärendehanteringsstödet ska vara smidigt integrerat med textbehandling

Text och data ska enkelt kunna föras mellan textbehandling och ärendestöd

Möjlighet ska finnas att titta på ett ärende på annan nod. Detta ska kunna ske samtidigt som ärendet behandlas

En ärendeblankett ska bestå av ledtext samt in- och utmatningsfält

En handling tillhörande ett ärende ska kunna skapas utifrån en i systemet existerande ärendeblankett

Redigering. Presentation. Kopiering

1987-09-17

Bilaga 2

Om erforderliga handlingar inte redan finns ska de kunna skapas av handläggaren. Detta ska också markeras i ärendeprofilen

Flera handläggare eller organisatoriska enheter samverkar, utformar olika textavsnitt som ska samstämmas. Synpunkter och yttranden meddelas sinsemellan och till överordnad samordnare i ett antal remissvar

Enskild handläggare, ofta som part i större insats, sammanställer vad som tidigare förevarit eller sagts i visst ärende för "extrapolering" och tillägg för beslut om nya (fortsatta) grunder för verksamhet

Fakturering och kontroll av samband med andra avtal etc vid upphandlingar

Stöd vid besvarande av remisser. Bl a i förhållande till underremisser inom myndighet

Stöd till anmärkningsärenden när dessa överförs till andra handlägningsställen

Stöd till ärenden som handlar om sekretess och nyttjanderätt

Stöd till ensartade ärenden och ärenden som alltid handläggs på samma sätt

Textbehandling (med hög tillgänglighet) åt handläggare

Kontakt med uppgifter i ärenderegister för handläggares protokollskrivning

Handläggares möjlighet att själv registrera, t ex preliminära beslut, beslutsdatum. Möjlighet att skydda egna noteringar

Behörighetskontroll och behörighetsprofil

Ärendebblankett som består av ledtext samt in- och utmatningsfält hjälper vid skapande av handling som tillhör ärende

God textbehandling som är smidigt integrerad med ärendehanteringsstödet

Stöd för framställning av prisspecifikationer och produktbeskrivningar

Stöd för utskriftshantering som ger mindre personberoende

Samverkan mellan olika handläggare e d vid utformning av text eller ställningstagande

1987-09-17

Bilaga 2

Möjlighet att avbryta ärendehandläggning tillfälligt

Stöd till ärenden ifråga om sekretess m m

Remisshantering

Statushantering (registrerad, avregistrerad, under behandling på viss instans, remitterad)

Behörighetskontroller

Notering om ankomst, post, personligt överlämnande, igenkänningstecken, telefonnoteringar etc

Vilka övriga personer som också fått samma material (ev register)

Någon form av placering i tidaxel eller tidplan som finns för varje större (hel) arbetsuppgift

Elektronisk post

Tillgång till information (externa och interna databaser samt företagets aktiviteter)

Ärendehantering ska ha tillgång till ett meddelandeförmedlingssystem

Meddelanden om ett ärende ska kunna utväxlas mellan handläggare utan att ärendet byter handläggare

Meddelanden ska kunna skickas till handläggargrupper på samma sätt som ärenden

Meddelanden ska kunna knytas till ärenden och följa med som dokumentation när ett ärende skickas vidare till nästa handläggargrupp

Ärende ska kunna läggas tillfälligt åt sidan för att t ex utföra åtgärd med anledning av ärendet eller för att utnyttja systemet eller terminalen för annat arbete

Sökning ska kunna initieras enkelt med funktionstangent och sökning kunna ske med avseende på definierade sökbegrepp

Flera handläggare eller organisatoriska enheter samverkar, utformar olika textavsnitt som ska samstämmas. Synpunkter och yttranden meddelas sinsemellan och till överordnad samordnare i ett antal remissvar

Enskild handläggare, ofta som part i större insats, sammanställer vad som tidigare förevarit eller sagts i visst ärende för "extrapolering" och tillägg för beslut om nya (fortsatta) grunder för verksamhet

1987-09-17

Bilaga 2

Textbehandling

Säljares stöd för framställning av prisspecifikationer och produktbeskrivningar. Enkel textbehandling

Skrivfunktionens sammanhållning och tillgång till alla dokument om ett ärende. Krav på dokumentnamn och nummer så att dessa är sökbara

Skrivfunktionens stöd med avancerad textbehandling

Säljstödets tillgång till tidigare offerter och enkel textbehandling

Textbehandling (gärna i samma miljö och med samma utrustning som övriga ADB-program)

Text och data ska enkelt kunna föras mellan textbehandling och ärendestöd

En ärendeblankett ska bestå av ledtext samt in- och utmatningsfält

En handling tillhörande ett ärende ska kunna skapas utifrån en i systemet existerande ärendeblankett

Om erforderliga handlingar inte redan finns, ska den kunna skapas av handläggaren. Detta ska också markeras i ärendeprofilen

Flera handläggare eller organisatoriska enheter samverkar, utformar olika textavsnitt som ska samstämmas. Synpunkter och yttranden meddelas sinsemellan och till överordnad samordnare i ett antal remissvar

Beslut

Hantering av och sökning i externa och interna databaser av olika slag

Enkelhet i sökningen, t ex med definerade sökord

Extrahering och sammanställning av framsökt information

Sökning av personer

Sökning av bakgrundsdata om tilltänkta kunder, priser produkter, ärenden, grupper av ärenden, offerter etc

Tillgång till uppgifter i ärenderegister, bl a för skrivning av protokoll

Sammanhållning och tillgång till all information om ett ärende

1987-09-17

Bilaga 2

Handläggares möjlighet att själv registrera, t ex
preliminära beslut, beslutsdatum. Möjlighet att skydda
egna noteringar

Expediering

Adressering

Textbehandling

Regelbevakning och tidbevakning

Arkivering

Avregistrering (terminering, utförda åtgärder, produk-
ter, uppdaterade dokument)

Arkivering och lagring

Handläggares möjlighet att själv registrera, t ex
preliminära beslut, beslutsdatum. Möjlighet att skydda
egna noteringar

Riksarkivets krav på arkivbeständig, läsbar version av
diariet med åtminstone en sökingång

Elektronisk arkivering

Rensningsregler för arkiv (både maskinella och
manuella)

Alla ärendetransaktioner ska loggas under en bestämd
tid. Efter denna tid överförs loggen till arkiv

Kontakt med uppgifter ur ärenderegister för handlägg-
ares protokollskrivning

Ett eller flera ärendearkiv

Slutbehandlade ärenden inklusive logg och tillhörande
handlingar överförs till arkiv vid bestämd tidpunkt i
förhållande till slutbehandlingsdatum

Handling ska kunna markeras som inte giltig. Texten ska
finnas kvar och kunna visas, men inte ändras

Ett ärende ska kunna avbrytas. Avbrutet ärende ska
kunna återstartas av handläggare med speciell
behörighet

Ett ärende som av någon anledning inte längre äger
giltighet ska kunna makuleras

Ett makulerat ärende ska kunna behandlas med avseende
på arkivering och sökning på samma sätt som avslutade
ärenden

1987-09-17

Bilaga 2

Administration av enskilt ärende

Behovet av datorstöd för administration av enskilda ärenden överensstämmer i allt väsentligt med de behov som är hänförliga till den operativa verksamhet som ska administreras. Dessutom, och i allt väsentligt för dessa administrativa funktioner, har följande krav presenterats.

Resursplanering

Ekonomisk planering och rapportering

Prioritering

Datorstödet måste enkelt kunna fogas in i befintlig datorstruktur. Det är önskvärt att exempelvis enkelt kunna hämta information ur andra register

Statistikprogram, analyshjälpmiddel, uppföljning (budget etc), informationssökning

Uppföljning av pågående utredningar

Arbetsinstruktioner via terminal

Ändring av handläggare(grupp)er under gång

Automatisk vidareföring av ärende då det behandlats färdigt. Antingen enligt ärendeprofilen eller, om profilen saknar destination, till allmän kö. Signal om ärendet går till handläggare utanför egen organisation

Automatisk höjning av ärendets prioritet då det är försenat

Ärenden med hög prioritet markeras speciellt när ärendeköer presenteras

Ett ärende eller en ärendegrupp ska kunna flyttas från en handläggare(grupp) till en annan vid t ex hög arbetsbelastning, sjukdom, specialfall

Ärende ska kunna flyttas till annan ort eller till handläggare utanför egen organisation

Påminnelse ska ges vid inloggning då ärendes slutbehandlingsdatum överskrids, automatiskt arbetsmoment inte slutförts på utsatt tid etc

Då ett ärende läggs att vänta på en händelse ska handläggaren kunna ge ett bevakningsdatum. Vid detta datum ges signal till handläggaren

Telefonsamtal direkt till rätt handläggare

1987-09-17

Bilaga 2

Statusfrågor ska kunna ställas till systemet om handläggare(grupp), aktuella ärenden, vilka handläggare på vilka ärenden, ärenden under behandling, var finns ärende, datumfrågor, prioritetsfrågor etc

Återstart av ärende ska kunna ske från definierad punkt i ärendeflödet

Lista över ärenden som uppfyller angivna selekteringsvillkor ska kunna visas på skärm eller skrivas ut

Material kan idag flyta omkring innan det hamnar rätt, dvs på den plats där det höjer kvaliteten på arbetet. Indelningen i byråer, administrativa avdelningar etc är egentligen inte bäst ur denna synvinkel, det skapar gränser som hindrar

Chefs överblick, värdering, styrning, prioritering av underlydandes arbete för bästa utbyte av myndighets eller organisatorisk enhets arbete enligt gällande prioriteringar. Detta torde erfordra en koppling mellan handläggare-ärende-arbetsinsats-arbetstid för aggregeringen

Chefs behov att få grepp om vad som pågår, vad som är pålagt, vilken belastning som råder, vilket arbetsläge, vem eller vilka som gör vad, var ingripanden behövs för styrning, prioritering, avlastning, förstärkning - allt för anpassning av verksamheten till övergripande prioriteringar, värderingar och mål för verksamheten i dess helhet

Kontakt med uppgifter ur ärenderegister för enheters uppföljning (ärendestatistik)

Säljares planering av daglig verksamhet, bokning av möten, bevakning av tidpunkter

textbehandling (gärna i samma miljö och med samma utrustning som övriga ADB-program)

Elektronisk post

Elektronisk överföring av text till tryckeri

Sökning av personer

Fakturahantering (bevakning av förfallodagar samt uppföljning per leverantör e d)

Handläggare ska kunna ändra prioritet hos ärende under gång (hög, normal, låg)

Ärendehantering ska ha tillgång till ett meddelandeförmedlingssystem

1987-09-17

Bilaga 2

Ekonomisk rapportering (försäljningsprognoser, kostnadsuppföljning, försäljningsmål, nyckelaffärer)

Resursuppföljning (ärendetyp, handläggare, kostnader, antal, tider, beslutsfattare)

Ledning (omprioriteringar etc)

Statistisk uppföljning (listor av olika typer)

Automatiska påminnelser och aktuell status

Rapportering om ärendes arbetsläge

Planering av daglig verksamhet (möten etc)

Prioriteringsändringar under gång

Sammanställning av pågående ärenden

Riksarkivets krav på arkivbeständig, läsbar version av diariet med åtminstone en sökingång

Rensningsregler för arkiv (både maskinella och manuella)

Administration (styrning)

Administrativa (styrande) funktioners krav på datorstöd i frågor som rör ärendehanterande verksamhet avser framförallt olika typer av sammanställningar. Dessa kan avse t ex tidåtgång, resursåtgång m m per ärendetyp. På underlag av sådana sammanställningar tas beslut om omprioritering, ändrad resursfördelning, införande av nya regler eller riktlinjer etc.

Styrningen av och inhämtandet av informationen kan avse samtliga funktioner som berör ärendehandläggningen. I skissen i figur 3:1 har endast ett fåtal sådana "styrningar" markerats.

Kraven på datorstöd för administration (styrning) har formulerats som följer.

Framtagning av statistik (handläggningstider, antal ärenden per tid)

Resursplanering

Ekonomisk planering och rapportering

Prioritering

Säljledningens tillgång till data om försäljningsärenden för att bevaka "nyckelaffärer"

1987-09-09

Bilaga 2

Säljledningens stöd av historiska data vid upprättande av årsplaner

Säljledningens tillgång till pågående ärenden för att göra sammanställningar, rapporter, månatliga försäljningsprognoser. Historiskt underlag för uppföljning av försäljningsmål kvartalsvis

Ekonomifunktionens tillgång till pågående försäljningsärenden för att göra intäktskalkyler

Ekonomifunktionens bevakning av "nyckelaffärer"

Ledningens enkla och snabba sammanställning av ärenden på olika nivåer (ärendetyp, ämne, tidintervall, handläggningstid etc - allt detta per enhet etc)

Ledningens enkla statistiska bearbetning (samband, korstabulering etc)

Ledningens enkla uppföljning av enskilda ärenden, grupper av ärenden etc

Administrativa chefens enkla, snabba och billiga registrering och sökning av information, av rätt beslutsfattare och handläggare. Eventuellt måste man kunna söka på dokument inom ett ärende

Datorstödet måste enkelt kunna fogas in i befintlig datorstruktur. Det är önskvärt att exempelvis enkelt kunna hämta information ur andra register

Statistikprogram, analyshjälpmedel, uppföljning (budget etc), informationssökning

Uppföljning av pågående utredningar

Arbetsinstruktioner via terminal

Ändring av handläggare(grupp)er under gång

Ett ärende eller en ärendegrupp ska kunna flyttas från en handläggare(grupp) till en annan vid t ex hög arbetsbelastning, sjukdom, specialfall

Ärende ska kunna flyttas till annan ort eller till handläggare utanför egen organisation

Statusfrågor ska kunna ställas till systemet om handläggare(grupp), aktuella ärenden, vilka handläggare på vilka ärenden, ärenden under behandling, var finns ärende, datumfrågor, prioritetsfrågor etc

För att få enhetlig nomenklatur måste, åtminstone delvis, registreringen koncentreras

1987-09-17

Bilaga 2

Lista över ärenden som uppfyller angivna selekteringsvillkor ska kunna visas på skärm eller skrivas ut

Material kan idag flyta omkring innan det hamnar rätt, d v s på den plats där det höjer kvaliteten på arbetet. Indelningen i byråer, administrativa avdelningar etc är egentligen inte bäst ur denna synvinkel, det skapar gränser som hindrar

Chefs överblick, värdering, styrning, prioritering av underlydandes arbete för bästa utbyte av myndighets eller organisatorisk enhets arbete enligt gällande prioriteringar. Detta torde erfordra en koppling mellan handläggare-ärende-arbetsinsats-arbetstid för aggregeringen

Chefs behov att få grepp om vad som pågår, vad som är pålagt, vilken belastning som råder, vilket arbetsläge, vem eller vilka som gör vad, var ingripanden behövs för styrning, prioritering, avlastning, förstärkning - allt för anpassning av verksamheten till övergripande prioriteringar, värderingar och mål för verksamheten i dess helhet

Kontakt med uppgifter ur ärenderegister för enheters uppföljning (ärendestatistik)

Postsortering

Generellt logon med behörighetskontroll och menyteknik med direktval

Behörighetsprofil till varje handläggare (ska innehålla identitet, lösenord, menyval, ärendetyper, operationer, handlingar som får uppdateras). Signal vid avsteg från profilen

Ärendeprofil (d v s formaliserad beskrivning av ärendets egenskaper och hantering) som svarar mot aktuell ärendetyp

Ärendeprofil kompletteras med information som hör till ärendet, dels automatiskt (ärendeidentitet, operationsflöde), dels manuellt

Ärendekatalog uppdateras

Möjlighet att ändra den information i ärendeprofil som tillförts automatiskt av systemet

Ärendet kölläggs till första handläggare(grupp)en. (Grov fördelning, faktisk fördelning på handläggare, utredning, administration)

Resursplanering. Administration

1987-09-17

Bilaga 2

Ärendetypen genererar automatiskt aktuella handläggare-
(grupp)er. (Grov fördelning, faktisk fördelning på
handläggare)

Möjlighet vid ärendets start att ändra aktuella hand-
läggare(grupp)er. (Faktisk fördelning på handläggare,
administration)

Automatiskt åsättande av normal prioritet vid start av
ärende. (Faktisk fördelning på handläggare, utredning,
administration)

Ärendekatalog med grundläggande data om ärendet finns,
jämte ärendeprofil. (Faktisk fördelning på ärende,
utredning)

Notering om ankomst, post, personligt överlämnande,
igenkänningsstecken, telefonnoteringar etc. (Distribu-
tion, utredning)

Vilka övriga personer som också fått materialet (ev
register). (Utredning)

Ärendet tillhör: Projekt, fack, byrå, skede etc. Det är
oklart vilken indelning som är mest lämplig. (Registre-
ring, distribution, administration)

Någon form av placering i tidaxel eller tidplan som
finns för varje större (hel) arbetsuppgift. (Faktisk
fördelning på handläggare, utredning, administration)

Framtagning av statistik (handläggningstider, antal
ärenden per tid). (Administration)