

Notat

Til: Fylkesutvalet, møte 23. januar 2018**Frå:** Fylkesrådmannen

Utfordringar knytt til it-løysinga «Papirlaus politikar»

Historikk

Sogn og Fjordane fylkeskommune var tidleg ute med å effektivisere forvaltninga ved å ta i bruk digitale løysingar. Politikarløysinga «Papirlaus politikar» (heretter PP) er eit godt døme på ein vellukka digitaliseringsprosess, faktisk er løysinga eldre enn digitaliseringsomgrepet.

Frå fylkestingsperioden 2011-15 fekk alle fylkestingspolitikarar berbar PC, og alle utsendingar vart digitale ved å erstatte papirutsendingar med dokument på PC. Det var ein grunnleggjande føresetnad at løysinga kunne laste ned filer slik at ein kunne lese og kommentere saker utan å vere tilkopla internett til ei kvar tid. Dette gjorde at vi måtte velje ei PC-basert løysing. Løysinga henta saker frå Sak-/arkivsystemet til fylkeskommunen (heretter ESA) og presenterte dei for politikar i Office-programmet OneNote. Mellom desse systema låg det ein programvare frå Software Innovation (heretter SI) som handterte uttrekk og presentasjon. Dette mellomliggande systemet fungerte stabilt og bra og gav oss ei tilfredsstillande løysing.

Før fylkestingsperioden 2015-2019 fekk vi melding frå SI om at dei ikkje ville halde fram utvikling/vedlikehald av løysinga. Dette betydde i praksis at vi ikkje kunne halde fram med denne løysinga, og måtte ut i marknaden for å finne ei ny med tilsvarende funksjonalitet.

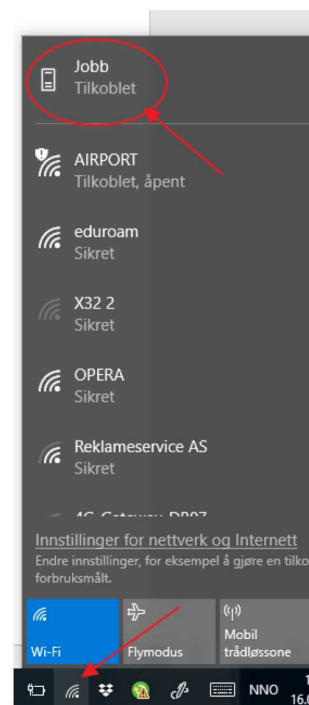
Leverandøren av ESA, Evry, utvikla dette som eit tillegg til ESA. Det er denne løysinga vi har i dag. Vi har jobba kontinuerleg for å få Evry til å levere eit like godt produkt som det vi hadde frå SI, men det vil alltid vere ulikheiter og funksjonalitetsforskjellar når ulike programvareselskap utviklar ei løysing som i prinsippet burde vere like. Ingen datasystem er feilfrie, og diverre har vi hatt ein del feil som vi stadig finn og må rydde opp i.

Kva er problemet med dagens løysing?

Vi har fått ein del tilbakemeldingar på at løysinga ikkje fungerer som venta. Desse tilbakemeldingane tek vi sjølvsagt på alvor. Det er ikkje eit eintydig problem som er årsaken til manglande funksjonalitet, men kombinasjonar av fleire ting som gjer at enkelte opplever løysinga som lite tilfredsstillande.

Det er ikkje meldt inn mange konkrete feil gjennom brukarhjelpen, men gjennom møtesekretærene har vi fått melding om at systemet låser seg og at politikarane får problem med å laste ned sakene dersom dei ikkje er på fylkeskommunalt nett.

Vi vil i dette notatet gjere greie for problema, samt kva vi og kvar enkelt brukar kan gjere for å gjere bruksopplevinga så bra som mogleg.



Følgjande faktorar bidreg til at brukarane har og har hatt problem med løysinga:

- **Sikker tilkopling**
Sikker tilkopling til internett (Direct Access) startar automatisk når datamaskina har tilgang til internett, men treng noko tid før den er på plass. Utan at denne sikre tilkoplinga er etablert vil ikkje løysinga fungere. Ein bør difor ikkje prøve å laste ned noko før ein veit at sikker tilkopling er etablert. For å sjekke dette, klikk på «vifta» nede i høgre hjørne (sjå bilete) og kontroller at det står «Jobb tilkoblet» om du er på eit ikkje-fylkeskommunalt nett. Om du er på fylkeshuset (eller eit anna fylkeskommunalt bygg) skal ikkje dette vere noko problem.
- **Store filer og manglande framdriftsindikator**
Det syner seg at produksjon av politiske saker til tider genererer svært store filer. I desse tilfella kan det ta svært lang tid å laste ned filene, og sidan programmet ikkje syner brukar at det jobbar (og kor lenge det har tenkt å jobbe) vil det sjå ut som programmet har låst seg.
- **Sikkerheitsoppdateringar**
Windows får nye sikkerheitsoppdateringar kvar månad. Desse må vi av tryggleiksgrunnar installere på alle fylkeskommunale maskiner. Desse vil begynne å laste seg ned og installere seg automatisk når maskina får «kontakt» med fylkeskommunalt nett. Dersom dette skjer samstundes som maskina skal laste ned ei stor fil frå PP, vil desse to samtidige prosessane kunne øydeleggje for kvarandre.

Kva vil administrasjonen gjere?

For å redusere problema knytt til løysinga vil administrasjonen gjere nokre grep:

- **Store filer**
Vi vil prøve å produsere dokumenta så små som moglege. Vi har ikkje vore nok bevisste på dette, og kan gjere grep for å minske storleiken på dokumenta vi sender ut. Vi vil og vurdere å ikkje legge ved alle vedlegg i utsendinga, men heller linke dei opp i løysinga. Dette vil vi vurdere ved kvart enkelt høve. Det viktigaste er at ein har fokus på å gjere filstorleiken handterbar.
- **Framdriftsindikator**
Vi vil jobbe med leverandør for å få framdriftsindikator på løysinga slik at brukar ser at «det skjer noko» og får informasjon undervegs om status på nedlastinga. I tillegg må vi ha ein kontinuerleg dialog for å sikre at løysinga er så god som råd.

Kva kan politikarane gjere?

Jf. punkta over. Det er viktig at politikarane sjekkar følgjande punkt før ein startar OneNote:

- **Sikker tilkopling**
Sjekk at sikker tilkopling er etablert. Bruk teknikken skildra over til å sjekke dette. Ikkje start OneNote før tilkopling er på plass. Det kan ta 1-2 minutt frå du har fått internett på plass til denne sikre tunellen er etablert.
- **Store filer og framdriftsindikator**
Last ned dokumentet i god tid før møtet. Dersom fila er stor (noko ho diverre ofte er), er det lurt å starte nedlastinga i god tid før møtet, då det kan ta lang tid. Tida er avhengig av kapasiteten på det nettet du sit på, så det er umogleg å gje eit estimat på dette.
- **Sikkerheitsoppdateringar**

PC bør ha installert dei siste oppdateringane. Den enklaste måten å gjere dette på er å starte PC-en i god tid før ein startar nedlastinga av politiske saker. Dersom maskina vert starta (og logga på) dagen før, vil ikkje dette vere noko problem. Ved store oppdateringar ber gjerne maskina om at du startar ho opp att og.

Kva kan vi ikkje gjere?

- Sikkerheit

- Det er ingen tekniske løysingar som gjer at vi kan etablere sikker tilkopling raskare eller eliminere behovet for sikkerheitsoppdateringar. Dette må handterast gjennom kunnskapar om løysinga.

- Reversering

Vi kan ikkje byte løysing/leverandør eller gå attende til den gamle løysinga. Vi er avhengig av å ha ei løysing som hentar saker frå eksisterande sak-/arkivsystem (ESA). Det førre produktet vert ikkje vidareført av leverandør og det finst ingen andre leverandørar på marknaden som leverer tilsvarande løysing.

- Testing

Vi er einaste kunde på denne produktutvidinga som hentar saker frå ESA og presenterer dei i OneNote, så kvaliteten på testinga er ikkje på det nivået vi skulle ynskje. Leverandøren får ikkje testa produktet godt nok i vår komplekse infrastruktur. Labmiljøet til leverandør er ikkje like samansett som vår løysing, noko som gjer at dei testane som vert utført ikkje alltid klarer å løyse ut dei problema vi ser i den reelle løysinga.

Kva om ein ikkje får tak i dokumenta?

Dersom ein av ulike årsaker ikkje får lasta ned dokumenta, vil det alltid vere tilgjengelege backup-løysingar.

- PDF-dokument på heimesida til fylkeskommunen. Under «Politiske møte og saker» finn ein møtekalendaren. Her vil ein kunne laste ned dokumenta til møtet, enten som samle-dokument eller som enkeltdokument.
- Handtering av ikkje-offentlege saker vert sendt ut på e-post inntil systemet handterer dette på ein god nok måte.
- Brukarhjelp er tilgjengeleg på brukarhjelp@sfj.no eller 57656500 (i arbeidstida). Om du tek kontakt med denne vil du få hjelp.

Kva er alternativet?

Vi har, og har hatt, ei god og tenleg løysing. Likevel ser vi at vi har nokre utfordringar som vi gjer alt vi kan for å løyse. Systemet er designa for å gje politikarane ei enkel og funksjonell løysing som og kan handtere ikkje-offentlege saker og etterutsendingar. Alternativet er å bruke PDF-løysinga med nedlasting av dokument på fylkeskommunen si heimeside. Dette vil gje ei dårlegare løysing som vil gjere det vanskelegare for brukar å laste ned, organisere og handtere. Det vil og komplisere arbeidet med etterutsendingar.

Vi vel difor å halde oppe trykket mot leverandør for å få løysinga så god som mogleg. I tillegg vil vi gjere interne grep for å redusere dokumentstorleiken og oppmodar politikarane om å gjere ovan-nemnde tiltak. Då vil løysinga halde fram med å vere ei tenleg og god løysing for fylkespolitikarane i Sogn og Fjordane.