

difi Direktoratet for
forvaltning og IKT

Digitalt førstevalg og Digitaliseringsprogrammet

Forelesning FINF4001
09.10.2012

Ved rådgiver Erik Hornnes, Direktoratet for forvaltning og IKT

Disposisjon

1. Bakgrunn, politikk og Difis rolle
2. Litt om kontekst og brukernes oppfatninger
3. Status for elektroniske tjenester
4. Opplevde hindringer
5. Regjeringens digitaliseringsprogram

► Still gjerne spørsmål underveis

Direktoratet for forvaltning og IKT **difi**

Hva mener vi med Digitalt førstevalg?

- Digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialogen mellom i) innbyggere og offentlige virksomheter, ii) mellom næringsliv og offentlige virksomheter og iii) internt i forvaltningen.
- Egnede tjenester skal tilbys digitalt, man må aktivt velge manuelle løsninger hvis man foretrekker det.
- Hensikten er å etablere en helhetlig politikk som skal bidra til flere og bedre elektroniske tjenester.
- Målene er effektivisering for brukerne og offentlig sektor

Direktoratet for forvaltning og IKT **difi**

Hva gjør Difi?

- Frembringer kunnskapsgrunnlag
 - Har levert en statusrapport om digitale tjenester
 - Og levert en rapport om hindringer for å nå målet om digitalt førstevalg
- Utvikler og leverer selv elektroniske tjenester og felleskomponenter
- Har ansvaret for viktige rammebetingelser for IT-politikken, blant annet arkitekturprinsippene, referansekatalogen for IT-standarder mv.
- Bistår FAD i oppfølging og videre arbeid

Direktoratet for forvaltning og IKT **difi**

Litt om kontekst

- ▶ Linjeansvaret, statsrådenes konstitusjonelle ansvar
- ▶ Mål- og resultatstyring
- ▶ Finansierings-/budsjetteringspraksis
 - ▶ Ettårige budsjetter vs. langsiktig planlegging
- ▶ Kommunenes rolle
 - ▶ Leverer mange tjenester til innbyggerne, men:
 - ▶ Har selvråderett, kan ikke instrueres av staten
 - ▶ Totalt 430, de fleste små og med begrenset økonomisk kapasitet og kompetanse

difi

Litt om brukernes oppfatninger



difi

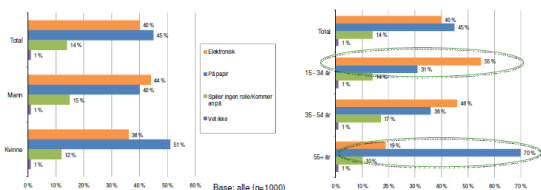
Vil du motta brev fra forvaltningen elektronisk?

- ▶ 4 av 10 vil motta brev elektronisk
 - ▶ Men 7 av 10 under 30 år, og mindre villig med alderen
- ▶ 6 av 10 vil sende henvendelser elektronisk
- ▶ Internettbruk er avgjørende
 - ▶ Daglig bruk: 52 % er positive
 - ▶ Noen ganger i uka: 17 % er positive
- ▶ Men flere er positive ved spørsmål om en konkret elektronisk tjeneste

difi

Unge vil ha elektroniske brev, eldre på papir!

Spørsmål 1: Vil du foretrekke å motta personlige brev fra stat eller kommune elektronisk, på papir i den vanlige postkassen din, eller spiller det ingen rolle?



- ▶ Menn svarer i større grad elektronisk enn kvinner. Kvinner svarer dermed i større grad på papir enn menn
- ▶ De under 55 år svarer i større grad elektronisk enn de over 55 år og det er et motsatt forhold for de som svarer på papir
- ▶ De med husholdningsinntekt over 1 million kr i året svarer i større grad på papir enn de med lavere inntekt
- ▶ Halvparten av de med universitetsutdannelse over 4 år svarer elektronisk.
- ▶ Der som er på "internett daglig" svarer i større grad elektronisk enn de som er sjeldnere på Internett.

Side 11

11

difi

Drivere

- ▶ Drivere for å motta brev elektronisk
 - ▶ Mindre papir i huset
 - ▶ Elektronisk arkivering
 - ▶ Tilgjengelighet
- ▶ Drivere for å motta brev på papir
 - ▶ Bruker ikke PC
 - ▶ Gjelder særlig over 54 år
 - ▶ Papir er enklere og mer oversiktlig
 - ▶ Større andel under 34 år synes papir er enkelt
 - ▶ Under 54 år synes digital lagring av brev er utrygt

difi

Status for elektroniske tjenester i staten

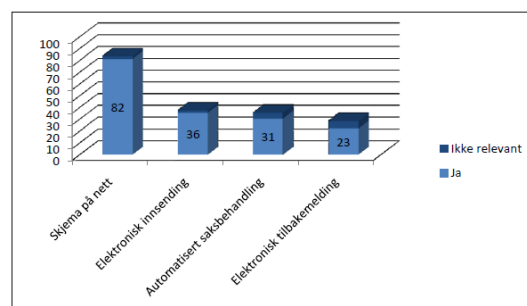
difi

Metode

- ▶ Skrivebordstillnærming
 - ▶ Undersøkelse av nettsider samt dokumentstudier
 - ▶ Totalt 98 tjenester undersøkt
 - ▶ Enkelte av virksomhetene konsultert, ikke alle
- ▶ Gir et øyeblikksbilde av situasjonen pr. januar/februar 2011

difi

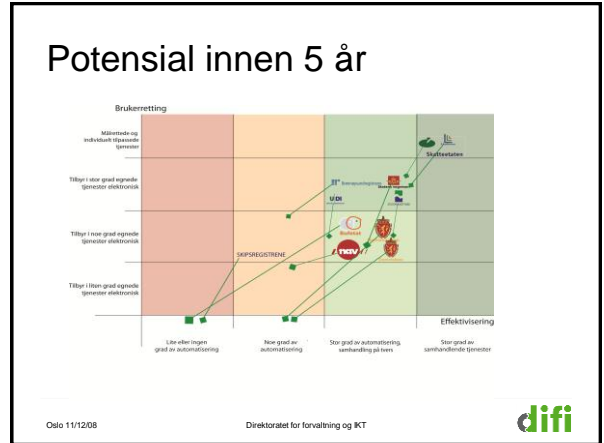
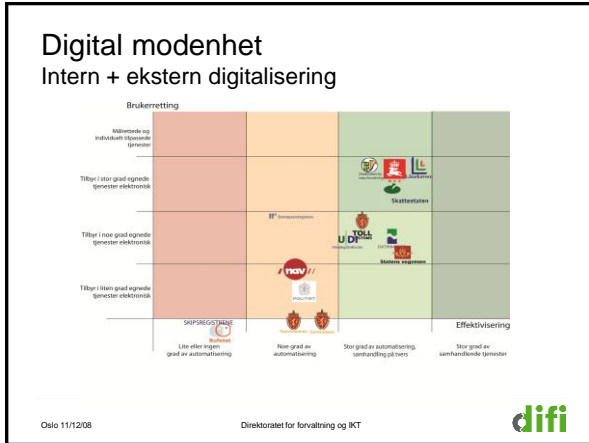
Status digitale tjenester



Dato

Direktoratet for forvaltning og KT

difi



Gjensidige avhengighetsforhold

- ▶ Virksomhetene i øverste høyre hjørne vil ikke kunne forflytte seg uten at andre også gjør det
 - ▶ Er avhengige av andre virksomheter, blant annet for å få tilgang til data, tekniske løsninger mv.

Oslo 11/12/08

Direktoratet for forvaltning og IKT

difi

Resultater fra andre undersøkelser

- ▶ EU eGovernment benchmark 2010
 - ▶ Norge er midt på treet - sakter akterut
 - ▶ Bedre på tjenester til næringsliv enn til innbyggere
 - ▶ Scorer svakt på tjenester som setter brukeren i fokus
- ▶ Undersøkelse av IT-styring i forvaltningen – en tilstandsrapport (Jansen og Berg-Jacobsen)
 - ▶ Liten grad av styring på IKT-området fra departementene
 - ▶ Styringen er lite spesifikk

Oslo 11/12/08

Direktoratet for forvaltning og IKT

difi

IKT-Norges undersøkelse

- ▶ Norske kommuners nettsider og digitale tjenester gir lite attraktive brukeropplevelser og tjenestene er utilgjengelige og "halvdigitale".
- ▶ Ingen leverer personifiserte og livsfaseorienterte tjenester – kun "same size fits all" som gir fragmenterte tjenester og dårlig brukeropplevelse
- ▶ Det finnes ingen one-stop shop for offentlig tjenester på nett



Opplevde hindringer for å realisere digitalt førstevalg

Direktoratet for forvaltning og KT



Formål

- ▶ Identifisere hindringer for digitalt førstevalg
- ▶ Identifisere drivkrefter og suksessfaktorer for digitalt førstevalg (gode eksempler, pågående tiltak, mulige tiltak)
- ▶ Avdekke eventuelle hindringer i regelverk

Direktoratet for forvaltning og KT



Hovedproblemstillinger i kartleggingen

- ▶ Politiske hindringer og drivkrefter
- ▶ Økonomiske drivkrefter og hindringer
- ▶ Juridiske hindringer og drivkrefter
- ▶ Teknologiske hindringer og drivkrefter
- ▶ Forhold knyttet til brukerne som hindring og drivkraft
- ▶ Hindringer og drivkrefter mellom virksomheter
- ▶ Hindringer og drivkrefter internt i virksomhetene

Dato

Direktoratet for forvaltning og KT



Metode

- ▶ Fokusgruppeintervjuer med utvalgte statlige etater, 2 kommuner og KS
- ▶ Seminar med oppsummering av foreløpig funn, diskusjon og tilbakemeldinger fra respondentene
- ▶ Difi har ikke tatt stilling til innspillene fra virksomhetene

difi

Fire hovedbilder

- ▶ Stor strekk i modenhet mellom virksomhetene – dette gir utfordringer i videre utviklingstakt
- ▶ Stort engasjement og vilje til utvikling i virksomhetene
- ▶ Manglende helhetlig utvikling
- ▶ Varierende grad av forståelse og kompetanse om hvordan IT kan bidra i virksomhetens oppgaveløsning

difi

Store forskjeller i digital modenhet – men viljen til utvikling er stor

- ▶ Krever betydelig innsats – økonomisk og tidsmessig – å tilby innbyggerne et bredere og mer variert utvalg av elektroniske tjenester
- ▶ Stor variasjon i opplevde hindringer og forslag til videre tiltak

difi

Større politisk oppmerksomhet og helhetlig strategi for eforvaltning

- ▶ Mer samlet politisk prioritering
- ▶ Forankringen i overordnet departement er for svak
 - ▶ Forankring i etatsstyringen
 - ▶ Kompetanse på tjenesteutvikling og IKT
 - ▶ Prioritering/finansiering
- ▶ Vanskelig å synliggjøre sammenhengen og få intern forståelse for at digitalisering er et virkemiddel for effektivisering

"Digitalt førstevalg må bli et politisk prosjekt på tvers av departementene, og ikke noe som bare FAD driver med"

difi

Suksessfaktorer/drivkrefter

- ▶ Eksterne hendelser som tvinger fram endring
- ▶ Politisk brennbare områder
- ▶ Departementer som støtter og som gir rom og anledning for prioritering
- ▶ Etablerte arenaer for dialog
 - ▶ Arenaer for dialog mellom departement(er) og virksomhet(er)
 - ▶ Tett samarbeid mellom fagavdelingene og IT-avdelingen
- ▶ Evne og vilje hos toppleder
- ▶ Ildsjeler og pådrivere internt

difi

Finansiering – en tilbakevendende utfordring

- ▶ Trenger penger til gamle systemer og digitalisering av tjenester – over tid
- ▶ Sektorovergrepene finansieringsmodeller
- ▶ Sentral finansiering av fellesløsninger
- ▶ Tydeligere arbeid med gevinstrealisering

Hvordan skal fellesløsningene finansieres?
- Bompenger eller sentral finansiering?

difi

Suksessfaktorer/drivkrefter

- ▶ Kvalitet som politisk salgsargument: Fremheve nytteverdier som kvalitet, rettssikkerhet, likebehandling – dvs politiske grunnverdier (i tillegg til effektivitet)

difi

Lover og regelverk må tilpasses en digital framtid

- ▶ Systematisk vurdering av IT-konsekvenser ved regelverksutforming
- ▶ Regelverksutforming tilpasset digitale arbeidsprosesser
 - ▶ eRegelprosjektet likestilte elektronisk med papir, men fortsatt gjenstår noe
- ▶ 7-dagersregelen må endres!

"Eforvaltning må ligge til grunn for moderne regelverksutforming"

Regelverk representerer en suksessfaktor der arbeidet med regelverksendringer er en integrert del av et prosjektarbeid for elektroniske tjenester. Dette krever at muligheten til å foreta regelverksendringer benyttes.

difi

Suksessfaktorer/drivkrefter

- ▶ Regelverksendringer som integrert del av tjenesteutviklingen
- ▶ Benytte muligheten til å endre regelverk på eget område

difi

God tjenestekvalitet og bevissthet om brukerreting

- ▶ God kvalitet på de elektroniske tjenestene er avgjørende for høy bruk
- ▶ Bruke incentiver for adferdsendring hos brukerne, f.eks. raskere saksbehandlingstid, lavere gebyrer, mer tilrettelagt informasjon

"Digitale løsninger er hovedvalget - vi har manuelle tjenester der vi må, men de er ikke like tilgjengelige for brukerne"

difi

Suksessfaktorer/drivkrefter

- ▶ Forståelse for arbeidsprosessene hos brukerne
- ▶ Markedsføring av tjenestene og brukergrensesnitt

difi

Virksomhetsinterne forhold – en avgjørende premisse for å lykkes

- ▶ Tett samarbeid mellom fagavdelingene og IT-avdelingen er sentralt for god tjenesteutvikling
- ▶ God forankring i virksomhetsstrategiene

I UDI synes forankringen og et aktivt engasjement hos topplederen å ha vært en svært viktig suksessfaktor for forankringen mot overordnet departement og samarbeidsrelasjonene som er etablert med de øvrige virksomhetene i utlendingsforvaltningen.

Samløslisering av kundesenter, IT- og web-kompetanse og saksbehandlere er et grep som Lånekassen beskriver som svært vellykket. Dette gjør at de både kan fange opp viktige brukersignaler, viderefremde dem og gjøre noe med problemet raskt.

difi

Suksessfaktorer/drivkrefter

- ▶ Evne og vilje hos toppleder – forankring i strategier - internt
- ▶ Systematisk arbeid med brukerretting - brukermedvirkning
- ▶ Tett samarbeid mellom fagavdelingene og IT-avdelingen



Organisatorisk og teknologisk samordning

- ▶ Ingen resultatmåling av helhetlige resultater og samhandling
- ▶ Et NAV i offentlig informasjonsutveksling
- ▶ Folkeregisteret – den mest omtalte felleskomponenten

"Forvaltningen må i større grad selv utveksle og gjenbruke data elektronisk i saksbehandlingen, slik at brukerne ikke brukes som brevduer mellom offentlige virksomheter"



Suksessfaktorer/drivkrefter

- ▶ Deling av grunndata og etablere grensesnitt til andre virksomheter
- ▶ Mer erfarings- og kunnskapsutveksling på tvers
- ▶ Forpliktende samhandling mellom virksomheter og sektorer



Mulige tiltak

- ▶ Rapporten inneholder en rekke forslag til mulige tiltak, men gitt at Digitaliseringsprogrammet er lansert er det mer fornuftig å fokusere på det.

Direktoratet for forvaltning og KT



PÅ NETT MED INNBYGGERNE


Regjeringens digitaliseringsprogram




Nettbaserte løsninger

Innbyggerne skal få

- ▶ én digital postkasse
- ▶ varsel på sms eller e-post
- ▶ slippe å oppgi opplysninger flere ganger
- ▶ trygg og god elektronisk ID
- ▶ offentlige tjenester hvor som helst, når som helst



Du har mottatt brev i den digitale postkassen.

Regjeringens mål

- ▶ Norge skal ligge i front internasjonalt
- ▶ Et bedre møte med offentlig sektor
- ▶ Frigjøre ressurser til de store oppgavene

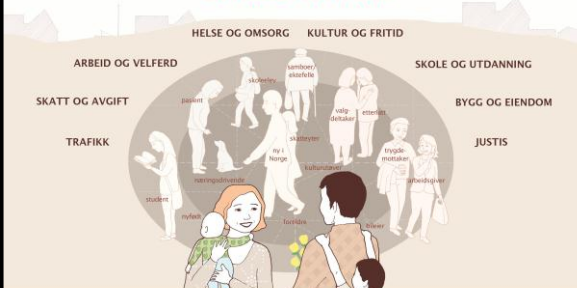
PÅ NETT MED INNBYGGERNE

Regjeringens digitaliseringsprogram





FREMTIDENS DIGITALE TJENESTER ETABLERES PÅ EN FELLES PLATTFORM



Felles tekniske løsninger: - eID - digital postkasse - kontaktinformasjon	Styring, organisering og finansiering av felles IKT-løsninger - Altim - offentlige fellesregistre	Tilpasse regelverk til digital forvaltning
---	--	---

Sikkerhet, robusthet og personvern

På nett med innbyggerne

- ▶ Digital kommunikasjon blir hovedregel
 - ▶ Med innbyggere og næringsliv
 - ▶ Internt i forvaltningen
 - ▶ Gjelder dokumenter, skjemaer og fakturaer



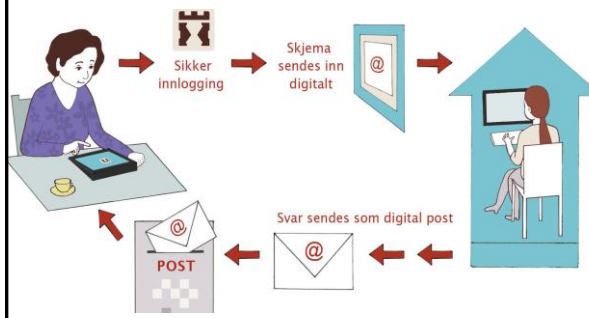
Bedre samhandling, bedre tjenester

Innbyggerne

- ▶ får smartere, sammensatte tjenester
 - ▶ eResept
 - ▶ elektronisk helsefrikort
- ▶ slipper å oppgi opplysninger flere ganger
- ▶ hjelp til å bruke digitale tjenester
- ▶ får raskere svar

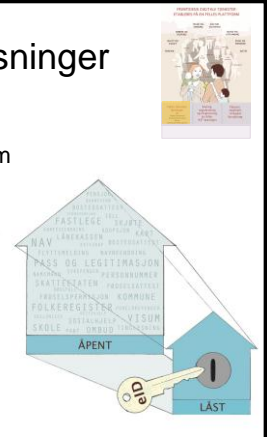


Sikker digital toveiskommunikasjon



Felles tekniske løsninger

- ▶ Felles løsning for eID
- ▶ Altinn som teknisk plattform
 - Digital postkasse
 - Kontaktinformasjon ett sted
 - Felles reservasjonsløsning
 - Felles offentlige registre

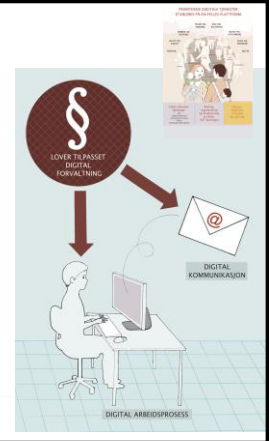


”Digitaliseringsmilliarden”

- ▶ Stor satsing på IKT i statsbudsjettet for 2013
 - ▶ NAV: Over 700 millioner til IKT modernisering
 - ▶ Felles digital plattform: 30 millioner
 - ▶ EDAG: 160 millioner
 - ▶ IKT i politiet: Nærmere 100 millioner
 - ▶ Altinn: 100 millioner i økt bevilgning
 - ▶ Helsesektoren: 90 millioner til IKT-tiltak
- ▶ Totalt over 1 mrd til IKT-tiltak

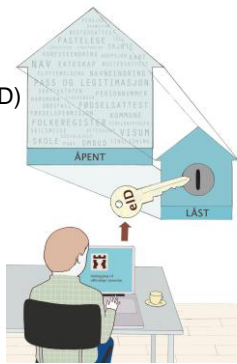
Vasker regelverket digitalt

- ▶ Digital kommunikasjon blir hovedregel
- ▶ Sikre gjenbruk av opplysninger
- ▶ Gjennomgå sektorregelverk



Sikkerhet, robusthet og personvern

- ▶ Enkel og sikker innlogging (eID)
 - ▶ Høyt sikkerhetsnivå, flere tjenester
 - ▶ Nasjonalt ID-kort hovedløsning
 - ▶ Flere markedsaktører for utbredelse
- ▶ Digitalt innsyn
 - ▶ vaksiner (Hdir)
 - ▶ utbetalinger (NAV)
 - ▶ journalopplysninger
- ▶ Robuste løsninger



Store potensielle gevinster



