



# Erfaringsrapport 2020

Handlingsplanen for  
regjeringens digitaliseringsstrategi

Erfaringsrapporten er  
under arbeid og vil  
ferdigstilles i februar/mars

# Innhold

1. Sammendrag
2. Status for handlingsplanen etter 2020
3. Drivkrefter som påvirker digitalisering i offentlig sektor
4. Anbefalinger om veien videre
5. Vedlegg



# Sammendrag

- Oppsummerende setning
- Oppsummerende setning
- Oppsummerende setning

# Erfaringsrapport etter 1 år med regjeringens digitaliseringsstrategi

Allerede etter litt over ett år med regjeringens digitaliseringsstrategi har mye skjedd på veien mot målet om «Én digital offentlig sektor», til tross for at 2020 ble et turbulent år for de fleste. Det vi har lært gjennom dette året blir viktig for det videre arbeidet.

## Samhandling og samordning av digitaliseringen i offentlig sektor

Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) skal være en sentral pådriver for operasjonaliseringen av regjeringens digitaliseringsstrategi «Én digital offentlig sektor». Strategien er operasjonalisert i en handlingsplan som inneholder alle initiativene som definert av regjeringen i digitaliseringsstrategien. Handlingsplanen ble utarbeidet i nært samarbeid med andre sentrale aktører, herunder Skate og Skates arbeidsutvalg (AU).

Skate skal ha en aktiv rolle i utvikling, gjennomføring og oppfølging av den til enhver tid gjeldende digitaliseringsstrategi for offentlig sektor. Understøttende tiltak har vært fulgt opp av Skate ved Skates AU. Per i dag er understøttende tiltak tiltak som ikke står som initiativer i handlingsplanen, men som bidrar til å nå målene i strategien.

I juni 2020 opprettet Digdir et programkontor som samordner oppfølgingen av handlingsplanen og understøttende tiltak. Programkontoret samler inn status om alle initiativer i handlingsplanen og får status på understøttende tiltak i statlig og kommunal sektor fra Skatesekretariatet.

## Erfaringer fra arbeidet så langt

I denne erfaringsrapporten ser vi på status på arbeidet med initiativene under de ulike innsatsområdene i handlingsplanen, og viktige læringspunkter knyttet til utfordringer og suksessfaktorer i arbeidet med disse. Videre tar vi for oss hvordan viktige drivkrefter vil påvirke digitalisering i offentlig sektor i tiden som kommer, og til slutt eventuelle anbefalinger til justering av handlingsplanen på bakgrunn av dette.



## Status 2020

- 2020 har vært preget av en pandemi, men det har likevel skjedd mye på digitaliseringsområdet
- Det er god fremdrift på de fleste innsatsområdene, men «Økt digital kompetanse» har ikke kommet i gang
- Det er flere læringspunkter på tvers av handlingsplanen, og erfaringsutveksling på tvers er nødvendig for å øke bevissthet og evne til å realisere felles gevinster

# Hva har preget det siste året?

I dette kapittelet beskriver vi kort hva som har preget det siste året, hvilke initiativer ....

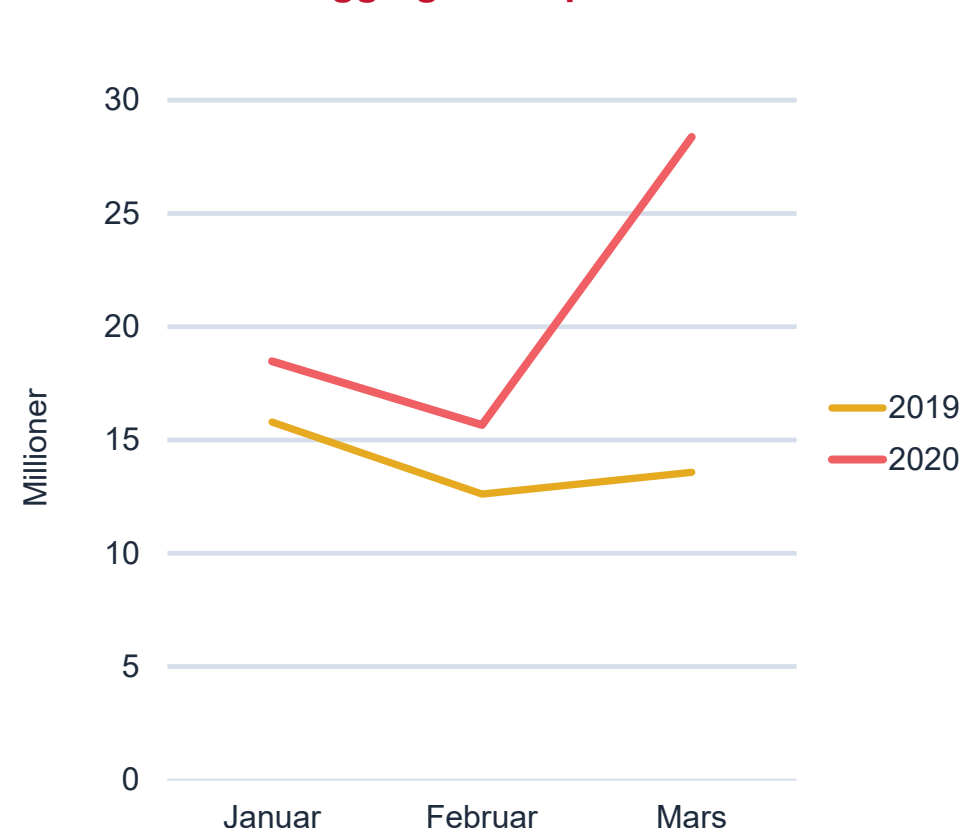
## Digitalisering under pandemien

Over natten 12. mars endrer arbeidslivet seg fullstendig, og om lag halvparten av arbeidstakerne i Norge må plutselig jobbe hjemmefra. Trykket på fellesløsningene øker i takt med utviklingen av nye nye tjenester. Under COVID-19-pandemien har fellesløsningene vært helt avgjørende digitale byggeklosser.

## Noen avgjørende forutsetninger for den hurtige omstillingen

Vi klarte å omstille oss og utvikle nye løsninger raskt takket være det langsiktige arbeidet med å etablere et velfungerende økosystem med en robust infrastruktur, skalerbare fellesløsninger og etablerte registre. En annen medvirkende faktor var det velfungerende samarbeidet mellom virksomheter i offentlig sektor, og næringslivet, som det som er etablert i DSOP. Tilliten som er opparbeidet her, og ble videreutviklet under krisens første måneder, ble avgjørende for å kunne takle utfordringene.

## Innlogginger i ID-porten



*Trafikken i ID-porten økte med 82 prosent fra februar til mars i 2020.*

## Er vi i rute?

Til tross for pandemien som har preget det siste året har flere initiativer i handlingsplanen kommet langt i sitt arbeid, og flere er også ferdigstilt i denne perioden. I denne delen går vi gjennom overordnet status på de ulike innsatsområdene i handlingsplanen, og oppsummerer med noen felles erfaringer i arbeidet dette året.

## Hva blir viktig i arbeidet med digitaliseringsstrategien i årene som kommer?

...

# Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

## Hva skal vi oppnå?

Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må samarbeide på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer for å lykkes med denne ambisjonen. Med brukerne menes både innbyggere, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

Innenfor dette innsatsområdet vil regjeringen prioritere å utvikle sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum innenfor sju prioriterte livshendelser.



FÅ BARN



ALVORLIG SYKT BARN



MISTE OG FINNE JOBB



NY I NORGE



DØDSFALL OG ARV



STARTE OG DRIVE EN FRIVILLIG ORGANISASJON



STARTE OG DRIVE EN BEDRIFT

## Hvordan går arbeidet?

Arbeidet med livshendelsene er kommet godt i gang, og flere av livshendelsene melder om god fremdrift i arbeid og med leveranser. Det varierer i virksomhetenes erfaring med brukerinvolvering og tjenstedesign, og livshendelsene «Alvorlig sykt barn» og «Starte og drive en frivillig organisasjon» er i år med i StimuLab, hvor de får både økonomisk støtte og faglig veiledning til dette.

I tillegg får alle livshendelsene faglig støtte og oppfølging gjennom Digdirs «Sammenhengende tjenester»-prosjekt. Prosjektet har ansvar for å gi bistand og rådgivning til de sju livshendelsene, gjennomføring av faglige fora, videreutvikling av metodikk og erfaringer for tverrsektorielle oppdrag, støtte til tverrdepartemental gruppe og tilgjengeliggjøring av status for livshendelser.

“ Våre erfaringer så langt er at de viktigste suksesskriteriene for å lykkes er et velfungerende tverrsektorielt samarbeid, god forankring, raushet og kommunikasjon.



Ellen Margrethe Carlsen i Helsedirektoratet jobber med livshendelsen *Alvorlig sykt barn*

# Økt deling av data og verdiskaping

## Hva skal vi oppnå?

Brukerne skal unngå å oppgi informasjon som det offentlige allerede har innhentet. Økt deling av data er også en forutsetning for utvikling av sammenhengende tjenester på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer. Offentlig sektor skal dele data når den kan og skjerme data når den må. Åpne offentlige data skal gjøres tilgjengelig for viderebruk til utvikling av nye tjenester og verdiskaping i næringslivet.

## Hvordan går arbeidet?

Flere av initiativene under innsatsområdet har blitt ferdigstilt dette året, og først ut var den nasjonale strategien for kunstig intelligens som ble fremlagt av digitaliseringsministeren 14. januar. Strategien omhandler både grunnleggende forutsetninger for å kunne utvikle og ta i bruk KI, hvordan Norge skal utvikle kompetanse innen KI, og hvordan offentlig og privat sektor skal kunne utnytte innovasjons-kraften som ligger i KI innenfor etiske rammer.

I tillegg lanserte Digdir i september det nye nasjonale ressurscenteret for deling av data, som skal bidra med spisskompetanse på sammenhengen mellom juss, teknologi, forretnings- og forvaltningsprosesser og være et læremiljø og kompetansebank for hele offentlig sektor.

“ Den største utfordringen er å formidle relevant informasjon på en hensiktsmessig måte for de som skal dele data, og det er utfordrende å identifisere riktige deltagere til brukertesting, slik at løsningen oppfattes som relevant og nyttig.



Helle Stedøy og Ingunn Rønningen i Digdir jobber med nasjonal verktøykasse for deling av data



# Klart og digitaliseringsvennlig regelverk

## Hva skal vi oppnå?

For å oppnå økt deling av data og mer sammenhengende tjenester må regelverket legge til rette for det. Regelverket bør være klart og forståelig, uten unødvendige skjønnsbestemmelser og med harmoniserte begreper. Regelverket bør også legge til rette for hel og delvis automatisert saksbehandling og formålstjenlig bruk av kunstig intelligens, samt digital transformasjon.

## Hvordan går arbeidet?

Arbeidet med initiativene på dette området vil komme ordentlig i gang nå som det nasjonale ressurscenteret for deling av data er etablert. Regelverksarbeidet er hovedsakelig delt i to ulike formål: Å identifisere hindringer i dagens regelverk, og å utvikle et mer digitaliseringsvennlig regelverk. Arbeidet med å identifisere hindringer i dagens regelverk skal i første omgang ta utgangspunkt i arbeidet med de 7 livshendelsene.

“ Arbeidet med juss, teknologi og prosess må kobles tett sammen. For å lykkes må det fokuseres på at de juridiske utfordringene henger tett sammen med også organisatoriske og kulturelle endringer, som må løses samlet.



Tone Bringedal i Digdir leder Nasjonalt ressurscenter for deling av data

# Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling

## Hva skal vi oppnå?

Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må kunne samhandle for å utvikle brukerrettede, sammenhengende og effektive digitale tjenester. Eksisterende plattformer for tjenesteutvikling skal utnyttes bedre.

## Hvordan går arbeidet?

Vi har sett at offentlig sektor klarer å omstille seg raskt når krisen treffer. Denne omstillingsevnen kommer ikke ut av det blå. Den kan takkes et langsiktig arbeid med å etablere en robust infrastruktur, med skalerbare fellesløsninger og etablerte registre i vårt felles økosystem.

Digdir leverte anbefalinger til ny styrings- og finansieringsmodell til KMD 13. november. Modellen innebærer en ny bærekraftig, forutsigbar og samordnet modell for styring og finansiering av fellesløsningene som direktoratet har ansvaret for. Modellen skal sikre at det er enkelt for brukerne å ta fellesløsningene i bruk ved at styring og finansiering er samordnet på tvers av løsningene, og skal være enkel å forvalte for tjenesteeiere og Digdir.

“ Styrings- og finansieringsmodellen vil sikre tjenesteeiernes medvirkning, og gi robusthet og forutsigbarhet for Digdirs fellesløsninger. Dette vil etter vår vurdering bidra til økt grad av tverrgående digitalisering og støtte målene i digitaliseringsstrategien.



Knut Bjørgaas er avdelingsdirektør for *Digital strategi og samordning* i Digdir

# Styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor

## Hva skal vi oppnå?

For å sikre sammenhengende tjenester, økt deling av data og økt bruk av felles IT-løsninger, må samhandling og samordning på tvers av sektorer og mellom statlig og kommunal sektor, styrkes. Regjeringen har som mål å legge opp til en mer systematisk uthenting av gevinster fra digitalisering.

## Hvordan går arbeidet?

På ett år har vi fått på plass flere nye initiativer som er med på å styrke samarbeidet mellom kommunal og statlig sektor. I september signerte KS' styreleder og Distrikts- og digitaliseringsministeren en [samarbeidsavtale](#), der formålet er å jobbe mer sammen om å løse felles utfordringer, og sikre at stat og kommune er likeverdige parter. Det er også etablert konsultasjonsmøte om digitalisering, som vil skje årlig på tvers av departement som en del av konsultasjonsordningen mellom staten og kommunal sektor.

[Nytt mandat for Skate](#) ble vedtatt av KMD i april, og mandatet er behandlet i regjeringen. Det nye mandatet styrker Skates rolle i digitaliserings-arbeidet og gir Skate større påvirkning på utviklingen av regjeringens digitaliseringspolitikk. Konkret skal Skate gi råd og anbefalinger knyttet til omfang og gjennomføring av tiltak i handlingsplaner i den til enhver gjeldende digitaliseringsstrategi for offentlig sektor, og skal ha en særskilt rolle knyttet til helhetlig forvaltning, koordinering, videreutvikling og utbredelse av løsninger i felles økosystem.

“Å samarbeide innebærer å inngå kompromisser, og må bygge på gjensidig tillit og likeverdighet mellom partene. Samordningen og samarbeid på kommunal side, men også mellom kommunal sektor og stat, blir stadig bedre. Fortsetter utviklingen tror jeg vi vil lykkes!”



Asbjørn Finstad er avdelingsdirektør for *Strategisk IKT og digitalisering* i KS

# Styrket samarbeid med privat sektor

## Hva skal vi oppnå?

Vi må effektivisere offentlig sektor for å få mer ut av ressursene. Det offentlige skal ikke gjøre selv det som markedet kan gjøre bedre. Digital samhandling med næringslivet og frivillige organisasjoner kan gi grunnlag for nye, innovative tjenester.

## Hvordan går arbeidet?

Arbeidet med etablering av et program for økt samhandling mellom offentlig sektor og oppstartsselskaper er kommet godt i gang i 2020, og senteret for innovasjonskjøp vil få navnet StartOFF. Høsten 2020 pilotes prosjekter til programmet, og målet er at senteret lanseres 1. januar 2021.

Det arbeides også med å etablere felles prinsipper for offentlig-privat samarbeid (OPS) på digitaliserings-området. Arbeidet har så langt basert seg på erfaringene fra Wikborg Reins utredning om privates bruk av felleløsningene, i tillegg til erfaringene fra arbeidet med OPS'ene, og spesielt DSOP-samarbeidet mellom Bits, Skatteetaten, Brønnøysundregistrene, NAV, Politiet, Kartverket og finansnæringen.



Navn navnesen i virksomhet x

# Økt digital kompetanse i offentlig sektor

## Hva skal vi oppnå?

Digital kompetanse blir fremover en kritisk faktor for offentlige virksomheters evne til digital transformasjon og uthenting av gevinster fra digitalisering.

## Hvordan går arbeidet?

Det planlegges å utarbeide en strategi for digital kompetanse, og arbeidet må sees i sammenheng med den nasjonale kompetansepoltiske strategien (NKPS) og andre kompetanseutviklingstiltak og sektorvise strategier, samt arbeidet med stortingsmeldingen om innovasjon.

Det pågår også flere andre viktige tiltak på området, som bidrar til å nå målene knyttet til innsatsområdet, og som dermed er viktige å bygge videre på. Blant disse er arbeidet med å lage [ny digitaliserings-strategi for universitets- og høyskolesektoren](#), ledet av UNIT, som vil lanseres 1. april 2021. I tillegg samarbeider Digdir med DFØ i prosjektet «Digital ledelse» om et kompetansetilbud til ledere om innovasjon og digitalisering.



Navn navnesen i virksomhet x

# Digital sikkerhet

## Hva skal vi oppnå?

Digital sikkerhet er en grunnleggende forutsetning for å opprettholde tillit til offentlig sektors IT-systemer og offentlige digitale tjenester. En vellykket digitalisering handler derfor også om å ivareta krav til sikkerhet og den enkeltes personvern på en god måte.

## Hvordan går arbeidet?

Digdir leder samarbeidsprosjektet som er ansvarlig for oppfølgingen av tiltak 5 (Sikker digitalisering i offentlig sektor) i den nasjonale strategien for digital sikkerhet. I prosjektet samarbeider Digdir med DFØ, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) og Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS). På et overordnet plan skal prosjektet bidra til å øke tilliten til forvaltningen og hindre unødvendige kostnader i forbindelse med informasjonssikkerhetsbrudd. Prosjektet har pågått siden 2019, og vil i 2020 ferdigstille de fleste leveransene.



Kjetil Korslien i Digdir jobber med samarbeidsprosjektet på informasjonssikkerhet

# Erfaringer så langt og utfordringer vi må løse sammen i årene som kommer

[Overskrift]

...

Her ønskes bl.a. innspill basert på Skates erfaringer

## Drivkrefter

- Teknologien gjør det meste mulig
- Nye forretningsmodeller og plattformteknologier
- Befolkningen etterlyser bedre brukerretting
- Tillit på prøve?
- Det økonomiske handlingsrommet krymper
- Vi må utvikle ny kompetanse og lære hele livet
- Økt fokus på bærekraft driver endring



# Sammendrag

I denne delen beskriver vi drivkrefter som vi mener vil påvirke digitaliseringen av offentlig sektor i tiden fremover. Vi forstår dette som krefter vi i begrenset grad kan påvirke, men som vi må ta hensyn til når vi utvikler tjenester framover.

## Teknologien gjør det meste mulig

Den teknologiske utviklingen de siste årene har vært stor. Dette gir oss muligheter til å utføre oppgaver på nye måter, men kan også utfordre forvaltningen om ikke reguleringer og kompetanse utvikles i tråd med teknologiutviklingen.

## Befolkningen etterlyser bedre brukerretting

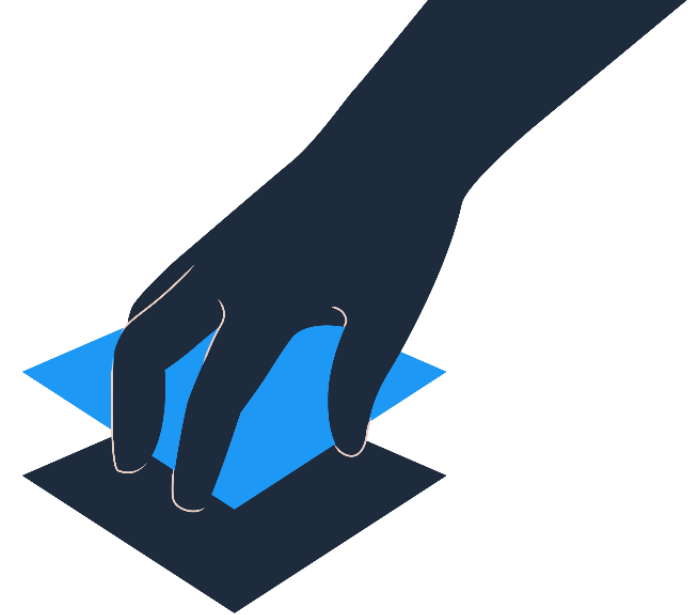
Vi har en digitalt moden befolkning. Dette innebærer at det stilles høye krav til de digitale tjenestene som det offentlige leverer, og det er stort ønske at tjenestene skal oppleves helhetlige. Mye tyder på at vi må tenke mer offensivt enn «kun én gang»-prinsippet, f.eks. ved å levere tjenester mer proaktivt. Dessuten må vi i større grad finne måter å ta i bruk de digitale ressursene som innbyggerne besitter i tjenesteutøvelsen.

## Nye forretningsmodeller og plattformteknologier

Vi har de siste årene sett en oppblomstring av nye forretningsmodeller knyttet til digitale plattformer i det private. Hvordan kan vi regulere markedet bedre slik at grunnleggende tillit i samfunnet ikke forvitrer? Og ikke minst, hva kan det offentlige lære av disse teknologiselskapene?

## Tillit på prøve?

Tillit er en av de viktigste ressursen i samfunnet vårt. Den bidrar til at myndighetene får gjennomført reformer og håndtert kriser effektivt. Men vi kan ikke ta tilliten for gitt, og vi må være bevisste på hvordan vi opprettholder høy tillit når store deler av tjenestene leveres digitalt, og vi som innbyggere bruker



mer tid i det digitale rom.

## Det økonomiske handlingsrommet krymper

Fremover vil en lavere andel av innbyggerne være i yrkesaktiv alder. Dette skjer samtidig som oljeinntektene reduseres. Det vil derfor fremover være større behov for samarbeid, deling og gjenbruk enn det vi gjør nå. Det er også et stort behov for å ta i bruk teknologi på nye og innovative måter slik at effektiv ressursbruk sikres.

## Vi må utvikle ny kompetanse og lære hele livet

Vi har stått i en krise der arbeidsledigheten har nådd høyder vi ikke er vant med, samtidig vil teknologiutviklingen fremover medføre at yrker slik vi kjenner de i dag forsvinner. Vi trenger en større oppmerksomhet på Livslang læring fremover, slik at vi har den kompetansen og endringsevnen det vil være behov for.

## Økt fokus på bærekraft driver endring

FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. Regjeringen har besluttet å lage en nasjonal handlingsplan for hvordan Norge skal nå målene og samtidig bestemt at alle strategier, handlingsplaner, stortingsmeldinger og proposisjoner fra regjeringen skal omtale effekt på bærekraftsmålene. Dette vil også inkludere arbeidet med digitalisering.

# Teknologien gjør det meste mulig

Dette er fire teknologitrender vi mener vil sette preg på offentlig sektor – med noen eksempler på bruk.

**Virtuell virkelighet (VR)** er en kunstig virkelighet skapt med datateknologi eller 360-graders video. VR går ut på å erstatte så mange sanseinntrykk som mulig med virtuelle, digitale inntrykk. AR (utvidet virkelighet) vil i tillegg til å erstatte sanseinntrykkene rundt oss, «utvide» virkeligheten ved å legge til informasjon.

**Robotisk prosessautomatisering (RPA)** er bruk av programvare med kunstig intelligens og maskinlæringskapasitet for å håndtere store mengder repetitive oppgaver. RPA kan være et godt alternativ for manuelt håndterte prosesser som ikke krever menneskelig vurdering.

**Blokkjede** brukes til sikker utveksling av data, verdier og forpliktelser. Dette gjøres uten en tiltrodd tredjepart, slik som banker, børser og offentlige registre. Blokkjeder kan bidra til at oppgaver i offentlig sektor løses på en mer effektiv, transparent og sikrere måte.

**Tingenes internett (IoT)** er nettverket av gjenstander som kan kommunisere med hverandre og med internett, ved hjelp av sensorer og nettilkobling. Datautvekslingen muliggjør overvåking og mer optimal bruk. Dette kan gi store gevinster i samfunnet, som for eksempel energisparing og økt sikkerhet.



**Divisjon psykisk helsevern ved St. Olavs hospital** vil utvikle en digital løsning som gjør at helsepersonell kan øve på farlige situasjoner virtuelt. Formålet er å kvalitetssikre opplæringen av studenter og ansatte. Det skal gi pasientene bedre tjenester.



**Mange virksomheter har tatt RPA i bruk.** Eksempelvis har Oslo kommune testet mulighetene for å ta i bruk en chatbot med RPA-kapabiliteter. Kommunen har testet en løsning som gjør at ansatte i kommunen kan få bekreftet ansettelsesforhold ved å be om det i en chat på den interne samhandlingsplattformen.



**KLP** har utforsket hvordan blokkjede-teknologi kan brukes til å etablere et felles register over pensjonsinntekter mellom de ulike offentlige pensjonsleverandørene. Fordelene er redusert kompleksitet og raskere saksbehandling – og det blir enklere for medlemmene å få innsikt.



**Helse Bergen** har behov for en løsning som gir en oversikt over utstyrsparken av enkeltinstrumenter og deres tilstand i sanntid. RETRAMS vant innovasjonspartnerskapet med Helse Bergen, og er nå i innledende fase av arbeidet med å løse behovet ved bruk av gjenkjennelsesteknologi for å identifisere enkeltutstyr.

Kilder: St. Olavs hospital, NOKIOS Teknologiradar (2019) og Innovative anskaffelser

# Kunstig intelligens må tjene samfunnets beste

## Kunstig intelligens kan gi mer effektive og brukerrettede tjenester

Kunstig intelligens (KI) handler om å utvikle datasystemer som kan lære av egne erfaringer og løse komplekse problem<sup>1</sup>. Denne teknologien kommer til å spille en sentral rolle i arbeidet med å lage mer effektive og brukerrettede tjenester i offentlig sektor. Store datamengder og bedre algoritmer gjør at vi i offentlig sektor kan komme langt innen feltet.

## Vi har mange hensyn å håndtere

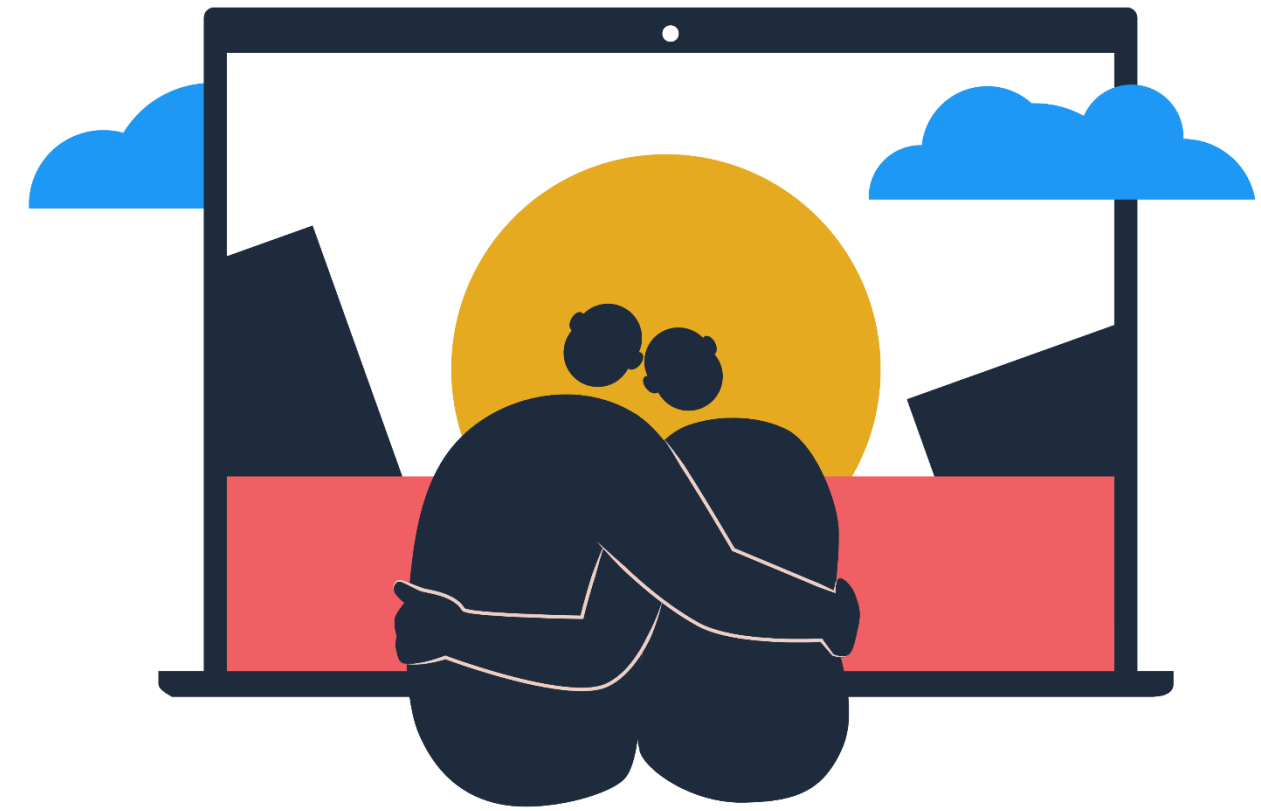
Fordelene ved å ta i bruk KI i offentlig sektor er mange, men det byr også på utfordringer. Noen av dem er knyttet til utvalgsskjevhet og «fordomsfulle algoritmer», personvernprinsippet om dataminimering, ansvarliggjøring, forklarbarhet, transparens og organisatoriske utfordringer. Dette er forhold vi må ta hensyn til før vi kan realisere det fulle potensialet ved en datadrevet forvaltning.

## Når er kunstig intelligens til samfunnets beste?

Bruken av KI må være til samfunnets beste og bidra til at offentlige virksomheter kan løse sine samfunnsoppdrag enda bedre og mer effektivt. Det er bred enighet om dette, men ikke entydig hva det betyr i praksis<sup>2</sup>. Vi trenger en grundig diskusjon om hvordan vi vil bruke KI for å sikre en ansvarlig og ønsket utvikling.

<sup>1</sup> «Kunstig intelligens: smart eller skremmende?» (Teknologirådet, 2017)

<sup>2</sup> Reutter, L. og Broomfield, H (2019) Kunstig intelligens/data science: En kartlegging av status, utfordringer og behov i norsk offentlig sektor - første resultater



## Hva kan kunstig intelligens bidra med i offentlig sektor?

- ✓ Mer individ- og situasjonstilpassede råd og tjenester til innbyggerne
- ✓ Bedre beslutningsstøtte
- ✓ Mer effektive prosesser
- ✓ Evne til å forutsi trender

# Nye forretningsmodeller og plattformteknologier

## Delingsøkonomien har fått stor plass i privatlivet

Vi bestiller og leier ut våre leiligheter og hus på Airbnb, vi hører musikk på Spotify, vi bestiller mat via Foodora, og når vi er i utlandet, kjører vi taxi med Uber. Dette er digitale selskaper som leverer tjenester til oss i en såkalt delingsøkonomi. Selskapene bak tilrettelegger for tjenesteutøvelse ved å koble produsent og forbruker i en plattform. Gjennom brukernes tilbakemeldinger oppnår den enkelte produsent tillit i plattformen/markedet.

## Delingsøkonomien utfordrer forholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker – og skattesystemet

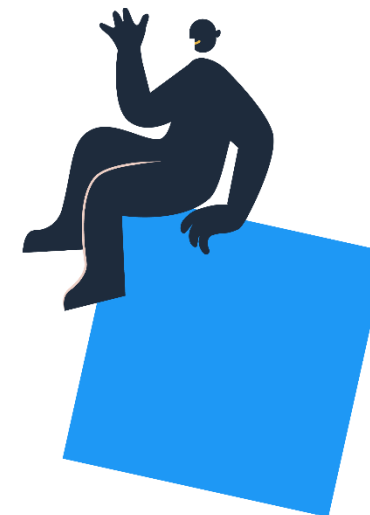
Denne måten å levere tjenester på utfordrer blant annet vår forståelse av relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Produsentene er i utgangspunktet selvstendige leverandører uten vernet og rettighetene som følger av et ansettelsesforhold. I 2019 streiket sykkelbudene i Foodora. Det endte med en tariffavtale der budene fikk flere rettigheter. Det er også stilt spørsmål rundt de skattemessige forholdene ved for eksempel utleie i Airbnb.

## Det offentlige og delingsøkonomi

Offentlige virksomheter, spesielt i kommunal sektor, har allerede tatt i bruk delingstjenester. Vi kan trekke fram plattformer for å fremme sirkulær økonomi, for eksempel Green Stock, der virksomheter kan legge ut materialer og møbler for gjenbruk. Under koronapandemien har plattformer som kobler frivillige ressurser og kommunale hjelpebehov blomstret, blant dem Nyby og Luado.

**Skal det offentlige ta større ansvar for å tilrettelegge for å koble ressurser og tjenester med konkrete brukerbehov? Hvilke utfordringer eksisterer? Hvilke strategier skal legges til grunn når det offentlige går inn som en aktør i delingsøkonomien?**

De nye formene for å levere tjenester har kommet for å bli, men vi trenger gode diskusjoner og reguleringer slik at denne økonomien ikke utfordrer velferdsstaten, og den tillit til myndighetene som kjennetegner samfunnet vårt.



# Befolkningen etterlyser bedre brukerretting

Befolkningen i Norge har god digital kompetanse og høye forventninger til digitale tjenester. Hvordan kan offentlige virksomheter innfri dem?

**78 prosent** av befolkningen vil ha tjenester som henger bedre sammen<sup>2</sup>

**Tenk som brukeren**  
Offentlig sektor må ta i bruk designtenkning for å utvikle nye og bedre tjenester. Designtenkning setter brukernes behov og atferd i sentrum av tjenesteutviklingen. Gjennom brukerretting og involvering legger designtenkning grunnlaget for tjenester som passer brukernes situasjon<sup>3</sup>.

**Tilby tjenester brukerne trenger – når de trenger dem**  
Prinsippet «kun én gang» gir ikke nødvendigvis bedre brukeropplevelser. Befolkningen ønsker seg proaktive tjenester<sup>4</sup>. De vil slippe å oppsøke tjenester og fylle ut skjema, og i stedet få tilbud basert på egen livssituasjon. Det kan for eksempel være tilbud om tjenester etter et sykehusopphold eller automatisk tilbud om barnehageplass. Proaktive tjenester byr på utfordringer, men er relevant i flere av de prioriterte livshendelsene.

**Bruk innbyggerne som ressurs**  
Innbyggernes kompetanse og egeninnsats kan være viktige for å utvikle bedre og mer effektive tjenester. Helsesektoren utvikler for eksempel løsninger der pasienter selv kan ta prøver og analysere dem hjemme<sup>5</sup>. Kommunesektoren har også kommet langt på dette området. Å bruke innbyggerne som ressurs kan bli viktig for å kunne opprettholde et godt tjenestetilbud i fremtiden.

**54 prosent** er sterke brukere

*I 2018 var mer enn halve befolkningen sterke digitale ferdigheter. Bare 2 prosent var ikke digitale brukere<sup>1</sup>.*

<sup>1</sup> KompetanseNorge (2019): Grunnleggende digitale ferdigheter i befolkningen

<sup>2</sup> Rambøll: It i praksis 2020

<sup>3</sup> Digitaliseringsrådets Erfaringsrapport 2020 "Tenk som brukeren"

<sup>4</sup> Scholta, Mertens, Kowalkiewicz, Becker: From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model, Government Information Quartely 2019

<sup>5</sup> For eksempel Sykehuset Østfolds prosjekt om sikker prøvetaking og analyse hjemme



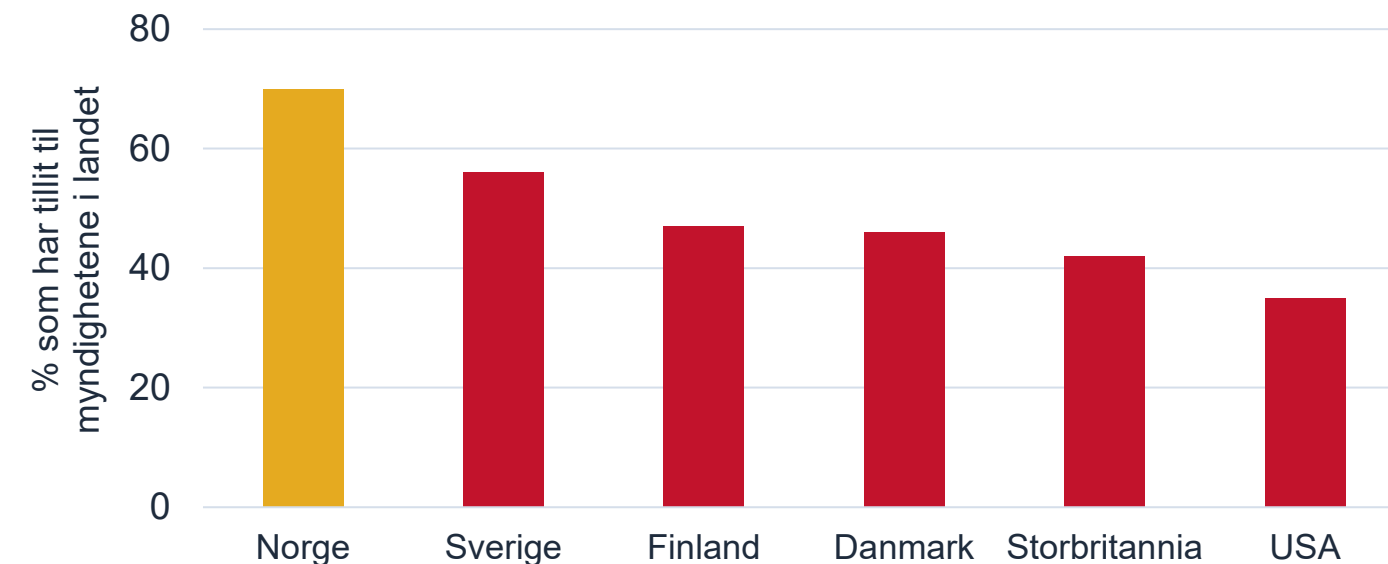
# Tillit på prøve?

## Tilliten mellom befolkningen og myndighetene er høy

Befolkningens tillit til myndighetene er høyere i Norge enn i de fleste andre land<sup>1</sup>. Tilliten er en ressurs og avgjørende for å lykkes med reformer og i krisesituasjoner som koronapandemien. Men høy tillit er ingen selvfølge. Innbyggerundersøkelsen viser sammenfall mellom tillit til myndigheter og tillit mellom folk<sup>2</sup>. Innenfor enkelte grupper er det lav tillit internt i gruppen og lav tillit til myndigheter<sup>3</sup>.

## Befolkningen i Norge har høy tillit til myndighetene

Gallup World Poll, 2014



## Digitaliseringen kan sette tilliten på prøve

Digitalisering legger opp til mer sammenhengende tjenester, mer bruk av data og innfasing av ny teknologi. Strategien legger opp til at sikkerheten skal bli enda bedre. Vi må i større grad pleie tilliten gjennom samarbeid og mer åpenhet om bruken av data. Samtidig må vi være obs på krefter som forsterker motsetningene i samfunnet.



**Filterbobler og ekkokammer kan sette tilliten på prøve.**

**Filterbobler** oppstår når algoritmer sorterer informasjon slik at brukeren utelukkende får **bekreftet egne synspunkter**.

**Ekkokammer** oppstår når ideer eller oppfatninger blir forsterket gjennom **repetert kommunikasjon**.

<sup>1</sup> Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2019) Scenarier for offentlig sektor i 2040, <sup>2</sup> Difi 2019: Innbyggerundersøkelsen 2019 – hva mener innbyggerne, <sup>3</sup> Simen Hustad (2019): Tillit er ikke tilfeldig fordelt, Difibloggen

# Hvordan kan vi opprettholde tilliten?

## Vi må sikre brukernes rettigheter

Helhetlige og sammenhengende tjenester krever mer bruk av data på tvers av virksomheter. Gode innloggings- og autorisasjonsløsninger er viktige for å sikre innbyggernes digitale rettigheter. I tillegg må brukerne få god oversikt over dataene som blir brukt og hva de brukes til. Norge skårer lavt på dette området i EUs eGovernment benchmark<sup>1</sup>.

## livshendelsene krever samarbeid

Arbeidet med livshendelsene fører til at det ikke lenger er tilstrekkelig å konsentrere seg om informasjonssikkerhet og personvern i egen virksomhet. Vi må jobbe med felles kultur for ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern i hele økosystemet for livshendelsen. Innbyggerne skal ha tillit til at dataene er til å stole på og at de er tilgjengelige ved behov, men bare for de som har rettigheter til bruke dataene. .

Vi må skape tillit til hele økosystemet ...

... og håndtere ytre krefter.



## Kritisk medieforståelse blir bare viktigere

Falske nyheter skaper større motsetninger i samfunnet. En effekt er for eksempel at færre vil ta fremtredende verv i lokal- og nasjonalpolitikken. Økt medieforståelse, kildekritikk og oppmerksomhet er nødvendig, og i november lanserer Medietilsynet og Faktisk et undervisningsopplegg om falske nyheter<sup>2</sup>.

## Forstår vi effektene av kunstig intelligens?

Én utfordring er hvordan forvaltningen tar i bruk kunstig intelligens og forklarer bruken til innbyggerne. En annen er hvordan bruken av kunstig intelligens i sosiale medier m.m. skaper filterbobler, ekkokammer – og større motsetninger. Regjeringens strategi for kunstig intelligens legger til grunn at all bruk av kunstig intelligens som handler om mennesker skal ta utgangspunkt i sju prinsipper for ansvarlig og etisk bruk. Det skal også stimuleres til et offentlig ordskifte om kunstig intelligens<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Norge skårer 73/100 poeng – vår laveste poengsum – i kategorien *Transparency*. Gjennomsnittskår for EU 28+ er 65,6/100 poeng.

<sup>2</sup> Medietilsynets undervisningsopplegg om deepfake.

<sup>3</sup> Kommunal – og regionaldepartementet 2020: Nasjonal Strategi for kunstig intelligens

# Det økonomiske handlingsrommet krymper

## Færre i arbeid og oljeinntektene faller

Norsk økonomi står ved et vendepunkt. Oljenæringen vil ikke lenger være en vekstmotor for økonomien. Oljeprisfallet i 2014 gjorde at vi fikk et større skifte enn ventet<sup>1</sup>. Samtidig gjør endringer i befolknings-sammensetningen at vi blir stadig færre yrkesaktive per pensjonist. Dette påvirker det økonomiske handlingsrommet og bæreevnen til velferdsstaten.

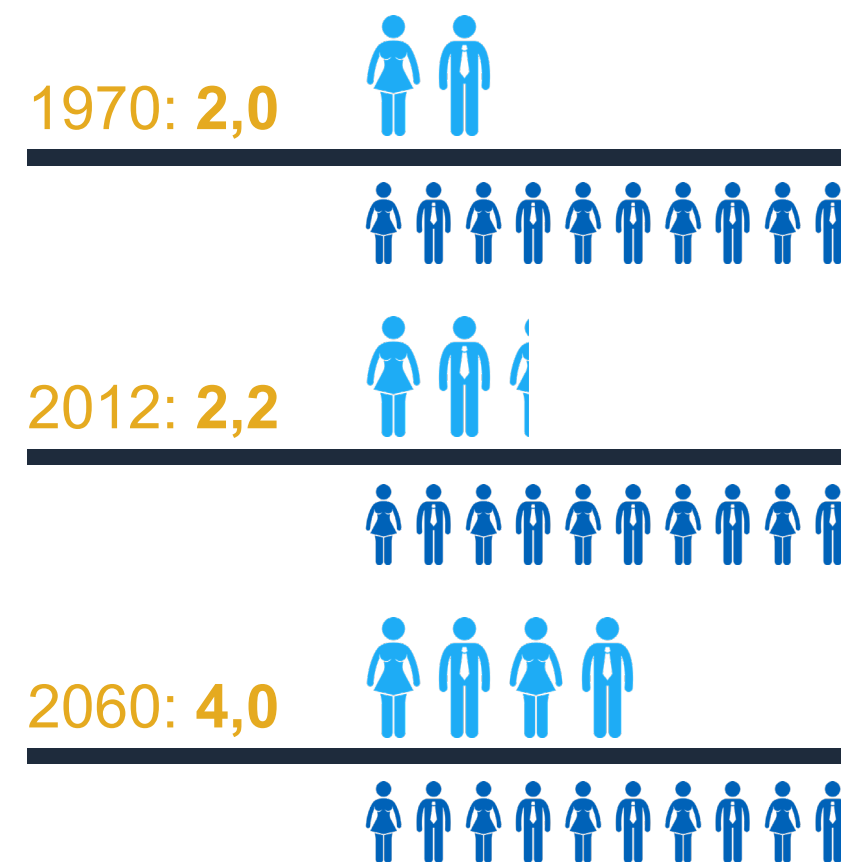
## Samarbeid, deling og gjenbruk blir viktigere

Disse utviklingstrekkene gjør at offentlig sektor må levere mer for mindre i årene som kommer. Samarbeid, deling og gjenbruk blir enda viktigere, både på tvers i offentlig sektor og mellom offentlige og private aktører. Ikke bare fordi det bidrar til smartere oppgaveløsning og mer brukerrettede tjenester, men også fordi det er kostnadseffektivt. Vi må fortsette med å bruke og lage fellesløsninger som dekker felles behov i stedet for å lage egne løsninger.

Handlingsplanen til regjeringens digitaliseringsstrategi understøtter dette ved å sette livshendelser, deling av data og felles økosystem i fokus.

## Teknologi og innovasjon gir mer effektiv ressursbruk

Teknologiutvikling og innovasjon skaper muligheter for bedre ressursutnyttelser i offentlig sektor og i samfunnet. Et eksempel er samhandlingsplattformen Nyby, som kobler sammen ressursbehov fra helse- og omsorgssektoren med frivillige som ønsker å hjelpe. Bruk av velferdsteknologi vil bidra til å løse eller å redusere mange ressursutfordringer i helsesektoren i årene som kommer.



**I 2060 vil antallet personer over 67 år per person i yrkesaktiv alder være doblet siden 1970.**

*Kilde: SSB i Perspektivmeldingen 2013*

<sup>1</sup> NOU 2016:3: Ved et vendepunkt: Fra ressursøkonomi til kunnskapsøkonomi



# Vi må utvikle ny kompetanse og lære hele livet

## Behov for kompetanse og livslang læring

Det er vanskelig å forutsi presist hva fremtidens kompetansebehov vil bli. Den teknologiske utviklingen vil føre til endringer i arbeidslivet. Noen jobber vil forsvinne og andre vil komme til. Senest har koronakrisen medført at mange er satt utenfor arbeidslivet. En del av disse kan oppleve at det blir vanskelig å komme tilbake i samme jobb. Kompetanseutvikling og læring gjennom hele arbeidslivet er nødvendig for å sikre innovasjon og konkurransevne i det norske arbeidsmarkedet.

## Ny teknologi og et arbeidsmarked i endring

Automatisering, kunstig intelligens, roboter og annen teknologi erstatter stadig flere jobber. OECD mener at én av tre norske arbeidstakere kan oppleve radikal endring i arbeidsoppgavene i årene som kommer<sup>1</sup>. Samtidig følges teknologiutviklingen av trender som ikke direkte har med teknologi å gjøre, for

eksempel i måten vi jobber på – mer innovasjon og eksperimentering, mer brukerorientering, tverrfaglig samarbeid. Det handler om å tilnærme seg endring som en permanent tilstand. Det vil stille høye krav til endrings- og omstillingskompetanse fremover.

## Den økte arbeidsledigheten kan bli varig

I mars gikk Norge fra rekordlav arbeidsledighet til det høyeste nivået vi har sett etter krigen. Ledigheten har siden gått ned, men mange jobber er borte for godt. Det frigjør arbeidskraft til andre oppgaver, men krever at de ledige omstiller seg.



*Teknologirådet anbefaler å samle offentlige og private tilbud i en **nasjonal læringsplattform** for å styrke bruken og utviklingen av digitale læringsressurser<sup>2</sup>.*



*I 2020 endret Lånekassen reglene knyttet til studiebelastning for å få flere til å ta **ansvar for egen læring** gjennom hele livet<sup>3</sup>.*



*Forslaget til statsbudsjett for 2021 omfatter flere tiltak for å **bygge kompetanse og sikre omstilling**, blant annet økt bevilgning til kompetansereformen **Lære hele livet**.*

<sup>1</sup> [https://www.oecd-ilibrary.org/employment/oecd-employment-outlook-2018\\_empl\\_outlook-2018-en](https://www.oecd-ilibrary.org/employment/oecd-employment-outlook-2018_empl_outlook-2018-en)

<sup>2</sup> En strømmetjeneste for læring – et nytt målbilde for livslang læring i Norge, Teknologirådet (2020)

<sup>3</sup> <https://lanekassen.no/nb-NO/Hovedmeny/For-laresteder/nyhetsarkiv/endring-i-regler-om-studiebelastning/>

# Økt fokus på bærekraft driver endring

**Nasjonal handlingsplan for å nå FN-målene**  
FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klima-endringene innen 2030.

Våren 2020 besluttet regjeringen å lage en nasjonal handlingsplan for hvordan Norge skal nå målene. Det ble samtidig bestemt at alle strategier, handlingsplaner, stortingsmeldinger og proposisjoner fra regjeringen skal omtale effekt på bærekraftsmålene. Et statssekretærutvalg skal koordinere arbeidet for å innfri målene, og nasjonale indikatorer skal på plass for å følge utviklingen<sup>1</sup>.

## **Anskaffelser er et viktig verktøy**

Den kommende handlingsplanen for grønne anskaffelser vil sette fokus på lav- og nullutslippsløsninger og sirkulærøkonomi. Videre skal digitale anskaffelsesprosesser forbedre målingen av innkjøp og miljøeffekter.

StartOff-satsingen skal gjøre det enklere og tryggere for offentlige oppdragsgivere å inngå samarbeid med små oppstartselskaper. Satsingen er et initiativ i handlingsplanen for regjeringens digitaliseringsstrategi og er særlig rettet mot grønne oppstartselskap og miljøteknologi. Gjennom et rammeverk for «oppstartsvennlige» anskaffelser legger StartOff til rette for nye, innovative måter å løse offentlige behov på.

## **Næringslivet ser muligheter**

Bærekraftsmålene setter også preg på norsk næringsliv og selskapenes forretningsutvikling. NHO peker på betydelige muligheter for norske bedrifter til å levere løsninger med samfunnsmessige positive effekter<sup>2</sup>. Interessen for bærekraftige investeringer er høy, og nye standarder og rapporteringskrav setter investorer i stand til å sammenligne selskaper og bransjer. Det kan gjøre bærekraft til et reelt konkurransefortrinn.



## **FNs BÆREKRAFTSMÅL**

*Nye Asker kommune har brukt FNs bærekraftsmål som inspirasjon i arbeidet med **kommunereformen**.*

*Trondheim kommune ønsker å bruke data til å **vise klimaeffekten** av innbyggernes aktiviteter og **gi tips** om hvordan de kan redusere eget karbonavtrykk.*

*Flere fylkeskommuner og store mobilitets- og kollektivselskap tester selvkjørende busser og «hent meg»-konsepter. Med data og kunstig intelligens **skreddersyr de løsningene for innbyggernes behov** og for å redusere utslipp, kostnader, ulykker, trengsel og køer.*

<sup>1</sup> <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-nasjonal-handlingsplan-for-barekraftsmalene/id2700508/>

<sup>2</sup> Næringslivets bidrag til FNs bærekraftsmål, NHO (2018)]

# Anbefalinger

Etter å ha sett på hva som har skjedd det siste året i arbeidet med digitaliseringsstrategien og viktige drivkrefter knyttet til digitalisering, har vi gjort en vurdering av om vi mener det bør gjøres justeringer i handlingsplanen som er i tråd med ønsket utvikling.

...

## Anbefalinger

- En anbefaling
- En anbefaling til
- ... og enda en

# Handlingsplanen må synliggjøre hvordan den svarer ut FNs bærekraftsmål

Under arbeid

## [Overskrift]

Regjeringens bestemmelse om at alle strategier, handlingsplaner, stortingsmeldinger og proposisjoner skal omtale effekten av bærekraftmålene medfører at også handlingsplanen for regjeringens digitaliseringsstrategi bør omtale effekten av bærekraftmålene på det enkelte innsatsområdet.

## [Overskrift]

Eksempelet fra Trondheim med individualisert karbonavtrykk fordrer utstrakt tilgjengeliggjøring og bruk av data fra individer og berører også temaer som blant annet personvern og regelverksendringer. Dette er problemstillinger som særlig treffer innsatsområdet *Økt deling av data og verdiskaping*, og som bør tas opp nasjonalt ressurscenter for deling av data.

# Forslag om å inkludere nye initiativer i handlingsplanen

*Under arbeid*

## **Datafabrikken**

Jf. prioriteringen og omtalen i regjeringens budsjettforslag for 2021

**Et eller flere tiltak om kunstig intelligens fra den nasjonale KI-strategien, f.eks. knyttet til regelverk ifm. kunstig intelligens...**

# Digitaliseringstiltak i andre virksomheter som er av nasjonal betydning bør inkluderes i handlingsplanen

## **[Overskrift]**

Etablere en praksis hvor understøttende digitaliseringstiltak hos virksomhetene synliggjøres i større bredde, og de av nasjonal betydning vurderes tatt inn som initiativ i handlingsplanen (prosess avklares senere i samråd med Skates AU)

## **[Overskrift]**

La AU på vegne av Skate følge opp initiativene i handlingsplanen i stedet for understøttende tiltak som i dag (jf. det nye mandatet for Skate, hvor de skal gi råd og anbefalinger knyttet til omfang og gjennomføring av tiltak i handlingsplaner i den til enhver gjeldende digitaliseringsstrategi for offentlig sektor)



**digdir.no**

**Digitaliseringsdirektoratet**

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

**Besøksadresser:**

**Industriveien 1, 8900 Brønnøysund**

**Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger**

**Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo**



## Vedlegg

- Svar på spørsmål om erfaringer fra utvalgte initiativer i handlingsplanen

# Livshendelsen «Alvorlig sykt barn»



## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

Prosjektets overordnede mål er å gi familier med barn med sammensatte behov et sømløst, persontilpasset og forutsigbart tilbud slik at de kan fokusere sine ressurser på omsorg og livskvalitet for barnet og familien.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

Våre erfaringer så lang er at de viktigste suksesskriteriene for å lykkes er tverrsektorielt samarbeid, god forankring, raushet og kommunikasjon.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

Vi tror det kan bli utfordrende for oss å gå inn i en StimuLab-prosess der vi må jobbe på en helt ny måte. StimuLab skal stimulere til innovasjon fra brukernes perspektiv og krever at vi må jobbe åpent og eksperimenterende og ikke ha en forhåndsbestemt løsning. Dette kan oppleves kaotisk og

risikabelt og betyr at vi må tåle risiko og akseptere at ting kan feile.

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Vi er fortsatt i startfasen og har mye læring foran oss, men en ting som vi føler vi har lykkes med er å få til et godt tverrsektorielt samarbeid selv om vi ikke har møtt hverandre fysisk ennå. Vi har blitt godt kjent, har en åpen tone og forstår at vi sammen kan oppnå gode resultater.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

Den viktigste oppgaven neste år blir å få en bred og omforent innsikt i brukernes behov og utfordringer slik at vi kan foreslå relevante tiltak for det videre arbeidet. Det blir viktig å se disse tiltakene i sammenheng med andre relevante tiltak for å unngå dobbeltarbeid. Vi ønsker også å teste ut om en missiontilnærming vil bidra til at vi lykkes bedre med samarbeid på tvers, tverrgående tjenesteutvikling og en samlet innsats mot et felles mål.

Respondent: Ellen Margrethe Carlsen, Helsedirektoratet

# Nasjonal verktøykasse for deling av data (generisk datafordeler)

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

Formålet med tiltaket er at det skal bli enklere for offentlige og private virksomheter å få tilgang til og bruke offentlige data. Prosjektet er nå i gjennomføringsfasen. I denne fasen er det fokus på iverksetting av tiltak for bedre og økt deling av data og verdiskaping. Prosjektet skal også sørge for godt samarbeid på tvers av ulike sektorer.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

Den viktigste suksessfaktoren for arbeidet med nasjonal verktøykasse for deling av data har vært en bred og involverende forankringsprosess i arbeidet, både i statlig, kommunal og privat sektor.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

Det vært en utfordring å skape forståelse for leveransen. Det vil si at målet er en veileder for deling av data, og ikke et produkt. Den største

utfordringen er å formidle relevant informasjon på en hensiktsmessig måte for de som skal dele data. Deriblant å tilpasse verktøykassen til virksomheter uavhengig av modenhet, utgangspunkt og sektor, slik at nettløsningen oppfattes som relevant og nyttig. En annen utfordring i arbeidet er å identifisere riktige deltagere til brukertesting, for å få verdifulle innspill.

I tillegg til disse vil det være en utfordring å forme en forvaltningsstruktur for vedlikehold og videreutvikling av nasjonal verktøykasse

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Viktigheten av å involvere interessenter tidlig i arbeidet, og gjennom hele prosjektet.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

- Realisere nasjonal verktøykasse på nett.
- Markedsføre verktøykassen i rette fora.
- Sørge for mottak for henvendelser og tips.

- Vedlikeholde et levende produkt, og sørge for at det er relevant og nyttig.
- Planlegge og gjennomføre gevinstrealisering, gjennom analyse av bruk og gjennom økning i deling av data.

Respondent: Helle Stedøy og Ingunn Rønningen, Digitaliseringsdirektoratet

# Nasjonalt ressurscenter for deling av data

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

Ressurscenteret skal fremme deling og bruk av data gjennom regelverksutvikling og kompetanse-heving. Det skal bidra til mer digitaliseringsvennlig regelverk, tilby rådgivning og veiledning, avgi høringsuttalelser, etablere nettverk og arenaer for regelverksforvaltere med sikte på å etablere felles forståelse og fortolkning av regelverk som regulerer deling av data. Ressurscenteret skal være et læremiljø og en kompetansebank for hele offentlig sektor, men skal også jobbe med privat næringsliv, akademiske miljøer og frivillig sektor.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

I første omgang har det viktigste vært å ansette personale i ressurscenteret, å etablere et oppdragsdokument og definere de første oppgavene og prioriteringene for senteret. I starten driver ressurscenteret omfattende møte-virksomhet for å knytte kontakter og få overblikk over relevante

problemstillinger og hvor det er størst behov for innsats.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

Kapasitet og å møte forventningene til ressurscenteret vil gi utfordringer, vi ser allerede stor etterspørsel etter senterets tjenester. Det vil være nødvendig å gjøre prioriteringer og identifisere saker som kan gagne mange. I tillegg er problemforståelsen og modenheten knyttet til deling av data varierende, flere virksomheter har utfordringer med å definere og konkretisere problemene de ønsker bistand fra senteret til.

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Siden ressurscenteret kun har vært i drift en måneds tid (når dette skrives), er det for tidlig å trekke mange læringspunkter. Vi ser imidlertid at flere av forutsetningene bak opprettelsen av senteret ser ut til å stemme: regelverk og tolkningen av komplekst regelverk legger begrensinger på

deling av data, og det er behov for tverrfaglig samarbeid for å kunne dele og bruke mer data.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

Ressurscenteret skal være en premissgiver, en pådriver og en rådgiver. De viktigste oppgavene for å fylle disse rollene det kommende året blir blant annet å utforme prinsipper for digitaliserings-vennlig regelverk, å svare på høringer om regelverk som kan ha positive eller negative konsekvenser for deling av data og å svare på henvendelser ved å gi råd og veiledning i konkrete saker.

Respondent: Tone Bringedal, Digitaliseringsdirektoratet

# Hindringer i regelverk med utgangspunkt i sammenhengende tjenester

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

Initiativet skal identifisere hindringer i dagens regelverk med utgangspunkt i livshendelsene. Direkte målgruppe er virksomhetene vi jobber med, mens indirekte er målet bedre tjenester for innbyggere/næringsliv/samfunnet generelt ved at offentlig sektor skal oppleves mer helhetlig og koordinert.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

- Arbeidet med juss, teknologi og prosess må kobles tett sammen. For å lykkes må det fokuseres på at de juridiske utfordringene henger tett sammen med også organisatoriske /kulturendringer, som må løses samlet.
- At kompetansen om regelverkets betydning for å lykkes med de sammenhengende tjenestene må økes i alle ledd

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

Realisering av de sammenhengende tjenestene krever endringer – trolig både på system-, forretnings- og juridisk nivå i alle ledd av verdikjeden. De syv livshendelsene er ulike, og representerer i sum betydelig innsats. I tillegg til de «tradisjonelle» juridiske utfordringene som ofte er tilstede i utviklingsarbeid, så er det en særlig utfordring i realisering av de sammenhengende tjenestene at regelutviklingen må skje tett koordinert, både prosessuelt og innholdsmessig for at verdikjeden skal fungere.

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Arbeidet er så vidt påbegynt. Så langt virker det som om de juridiske utfordringene ikke har fått særlig oppmerksomhet, og er i varierende grad tatt tak i. Påstanden henger sammen med et inntrykk av at kompetansen om de regulatoriske utfordringene gjennomgående er noe lav. Vi ser videre at samme hensyn reguleres ulikt i ulike særlover, og tolkningen

av felles regelverk varierer også.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

Gå dypere inn i livshendelsen «Dødsfall og arv» med sikte på å identifisere utfordringer og tiltak som kan være nyttig for flere.

Respondent: Tone Bringedal, Digitaliseringsdirektoratet

# Nytt mandat for Skate

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

Nytt mandat for Skate ble vedtatt av KMD 3. april 2020. Mandatet er behandlet i regjeringen.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

Evalueringen av Skate, mandatinnspill fra Skate og (daværende) Difi, og grundig behandling på departementsnivå.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

Det tar tid å få på plass et godt mandat for et organ som Skate. Det er et viktig organ for både Digdir og KMD, det har vært mange involverte både i forarbeid, i evalueringen og i klargjøring av forventninger til Skate og KMD og regjeringen har brukt tid for å få et mandat som understøtter den nye digitaliseringsstrategien på en god måte.

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Det tar tid å få på plass et godt mandat for et organ som Skate. Det er et viktig organ for både Digdir og KMD, det har vært mange involverte både i forarbeid, i evalueringen og i klargjøring av forventninger til Skate og KMD og regjeringen har brukt tid for å få et mandat som understøtter den nye digitaliseringsstrategien på en god måte.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

- Følge opp føringene i det nye mandatet

*Respondent: Jan Sørgård (Skatesekretariatet), Digitaliseringsdirektoratet*

# Senter for innovasjonsinnkjøp (StartOFF)

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

StartOFF legger til rette for nye, innovative måter å løse behov på, slik at små oppstartselskaper skal kunne være leverandører til det offentlige.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

Offentlige virksomheter som anskaffer løsninger i oppstartsmarkedet som gir bedre behovsdekning.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

Rekruttering av prosjekter til piloten, og å få til et sømløst samarbeid rundt satsningen mellom DFØ, Digdir, LUP og Innovasjon Norge.

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Det er tidskrevende å jobbe frem prosjekter som passer for oppstartsmarkedet.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

- Formell lansering av ordningen i januar 2021
- Rekruttering og gjennomføring av prosjekter

Respondent: Johan Englund, DFØ



# Informasjonssikkerhet

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

På et overordnet plan skal prosjektet bidra til å øke tilliten til forvaltningen og hindre unødvendige omkostninger i forbindelse med informasjonssikkerhetsbrudd. For å bidra til dette, skal prosjektet føre til bedre styring og kontroll av informasjonssikkerheten i forvaltningen, ved å sikre at virksomhetene oppnår tilstrekkelig modenhet innenfor informasjonssikkerhet og blir bedre rustet til å følge endringene i trusselbildet.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

Det blir viktig at prosjektets leveranser kommuniseres godt og tydelig slik at relevante målgrupper tar dette i bruk for å styrke eget arbeid med informasjonssikkerhet. Det er også viktig at helheten i arbeidet med informasjonssikkerhet tydeliggjøres og at målgruppen selv foretar risikovurderinger i egen virksomhet og innenfor eget ansvarsområde.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

En av de største utfordringene har vært tilgang på ressurser som jobber med samfunnssikkerhet og beredskap i et år preget av pandemi. Dette har vært løst gjennom mindre justeringer på tid eller omfang. I tillegg har det vært viktig å fokusere på å koordinere kommunikasjon rundt leveranser for å tydeliggjøre helheten og samarbeidet.

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Mange læringspunkter, men avveining av behov for planer opp mot behov for fleksibilitet (se pkt 3) er en viktig læring. Tydelige roller og ansvar i prosesser som ikke nødvendigvis kjøres som typiske prosjekter – og å etablere gode plattformer for å dekke koordineringsbehov et annet. Et tredje er viktigheten av kommunikasjon av leveranser.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

Koble leveransene opp mot strategi, samt utvikle, etablere og gjennomføre kommunikasjonsplan for Samarbeidsprosjektet for å sikre best mulig gevinstrealisering (styrket arbeid med informasjonssikkerhet i offentlig sektor).

*Respondent: Bjørn Tore Sand, innleid prosjektleder i Digitaliseringsdirektoratet*



# Prinsipper for kostnadsdeling

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

En bærekraftig, forutsigbar og samordnet modell for styring og finansiering av Digitaliseringsdirektoratets fellesløsninger.

Der hvor fellesløsningene:

- er en integrert del av felles økosystem og det er tydelig hvilke av fellesløsningene som kan benyttes av statlige, kommunale og private virksomheter
- bidrar til økt grad av tverrgående digitalisering
- er enkle å få oversikt over, ta i bruk og forutsigbare for de som skal bygge digitale sammenhengende tjenester
- har robuste og forutsigbare finansielle rammer for videreutvikling, drift og forvaltning
- har tilstrekkelige rammer til utvikling av ny funksjonalitet i eksisterende og nødvendige nye løsninger
- blir forvaltet med stor grad av tjenesteeiermedvirkning

Modellen skal være enkel å forvalte for tjenesteeiere og Digdir.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

...

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

...

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

...

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

...

# Konsultasjonsordningen

## Beskriv kort initiativet og hvilket problem det skal løse for hvem (målgruppe)

En målsetning for konsultasjonsordningen mellom flere departementer og KS på digitaliseringsområdet er å etablere enighet om prioriteringer og felles innsats på tvers av sektorer og forvaltningsnivå. Møtet skal bidra til felles politiske prioriteringer der dette er nødvendig for å oppnå en digital offentlig sektor.

## Hva har vært/vil bli de viktigste suksessfaktorene for å lykkes med initiativet?

Gode prosesser for å både fremme de riktige og viktige sakene er viktig. Like viktig blir det å få fremgang med problemstillinger som kan være utfordrende å løse på tvers av flere departementer og kommunal sektor.

## Hva har vært/vil bli de største utfordringene i arbeidet?

- Få til felles prioriteringer
- Samarbeid på tvers av linjer og styringsmekanismer er krevende i seg selv

## Hva er det viktigste dere har lært dette året?

Første møtet gjennomført – erfart at problemstillingene som ble løftet er relevante ikke bare for kommunal sektor, men også statsforvaltningen.

## Hva er de viktigste oppgavene i deres arbeid det neste året?

Levere på det arbeid som ble konkludert med i første møte:

- Ansvarsfordeling mellom stat og kommune i digitaliseringsarbeidet
- Videreutvikle samstyringen mellom stat og kommune
- Forbedring av datagrunnlag og tjenester som tilrettelegger for sikker digital dialog med omsorgspersoner for barn