

A woman with blonde hair tied back, wearing a red and black patterned sweater and a small hoop earring, is shown in profile from the back, looking down at a smartphone in her hands. The background is a blurred outdoor setting with warm, golden light, possibly a train station or a public square at dusk. The overall mood is focused and modern.

# eGovernment Benchmark 2022

07.12.2022 - Faglig arena for datadeling og informasjonsforvaltning





# ANALYSE AV OFFENTLIGE DIGITALE TJENESTER I 35 LAND



Undersøkelsen er gjennomført årlig siden 2001



Analysen tar utgangspunkt i EU-kommisjonens «eGovernment Action Plan»



Metodikken videreutvikles ut fra teknologiutvikling og EUs prioriteringer

Europakommisjonen i samarbeid med



POLITECNICO  
MILANO 1863



IDC  
Analyze the Future

Nasjonal koordinator for benchmarken er leveranseområdet for kunnskap og analyse i DigDir



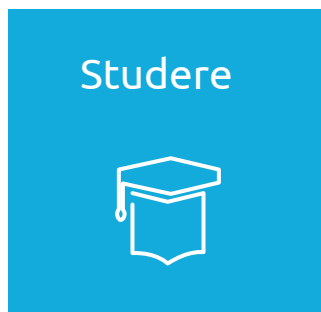
# eGOVERNMENT BENCHMARK VURDERER DIGITALE OFFENTLIGE TJENESTER GJENNOM ULIKE LIVSHENDELSER



## Livshendelser i årets rapport



## Livshendelser i fjorårets rapport



70 mystery shoppers vurderer over 14 000 nettsider ved bruk av en standardisert kartleggingsundersøkelse



# LIVSHENDELSENE VURDERES LANGS FIRE DIMENSJONER FOR DIGITALISERING



## BRUKER-ORIENTERING

**I hvilken grad tjenesten ...**

- er tilgjengelig digitalt
- er tilgjengelig på mobil
- har god brukerstøtte



## TRANSPARENS OG INVOLVERING

**I hvilken grad det er  
transparens på...**

- hvordan tjenesten leveres
- hvordan tjenesten er utformet
- hvordan personlig data benyttes



## DIGITALE BYGGEKLOSSER

**I hvilken grad fellesløsninger  
benyttes for...**

- Registerdata
- Digital post
- Elektronisk ID (eID)
- Elektroniske dokumenter (eDocuments)



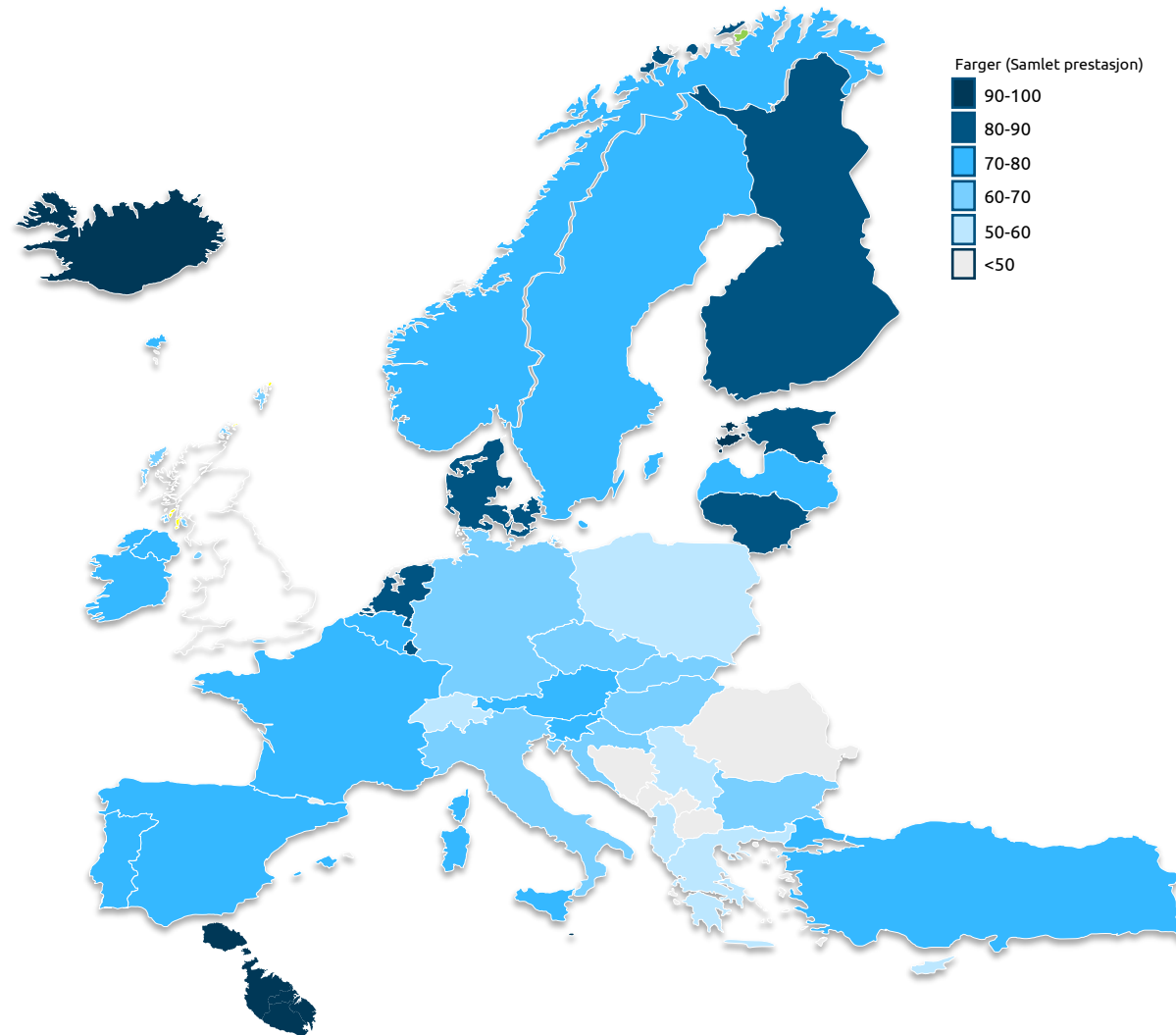
## MOBILITET

**I hvilken grad tjenester er  
tilgjengelig på tvers av  
landegrenser og...**

- er tilgjengelig digitalt
- har god brukerstøtte
- benytter Elektronisk ID (eID)
- benytter Elektroniske dokumenter (eDocuments)



# NORGE KOMMER PÅ 10. Plass



## Topp 10 i Europa

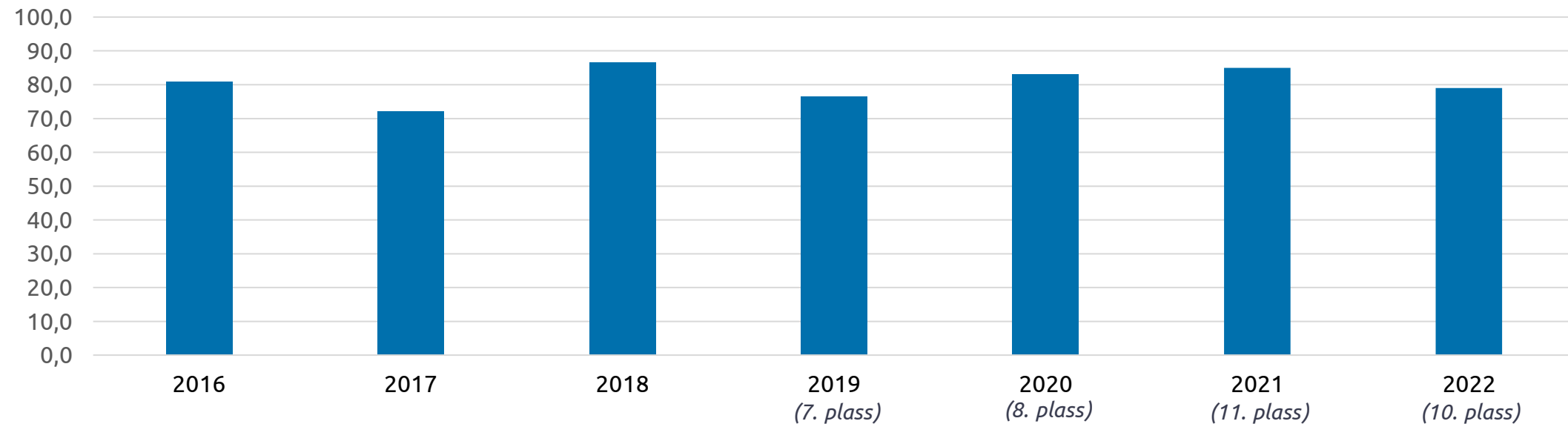
1.	Malta	96
2.	Estland	90
3.	Luxembourg	87
4.	Island	86
5.	Nederland	85
6.	Finland	85
7.	Danmark	84
8.	Litauen	83
9.	Latvia	80
<b>10.</b>	<b>Norge</b>	<b>79</b>

Scoren baseres på overordnet poengsum (0-100) for de fem livshendelsene; å drive en bedrift, å flytte, å starte en mindre klagegang, transport og helse, målt for EU27+ landene i 2021.



# VI HAR DE SISTE ÅRENE STÅTT PÅ STEDET HVIL I UNDERSØKELSEN

## Norges utvikling fra 2016 til 2022



Scoren baseres på overordnet poengsum (0-100) målt for Norge de siste syv årene. For 2016, 2018, 2020 og 2022 er scoren basert på livshendelsene; starte virksomhet, familieliv, karriere og studere. I 2017 og 2019 er scoren basert på livshendelsene; drive virksomhet, flytte, kjøre og eie bil og erstatningsprosess.

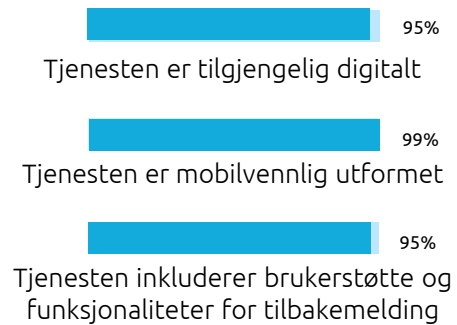


# NORGE SCORER HØYT PÅ DIGITALE BYGGEKLOSSER, MEN LAVT PÅ TRANSPARENS OG TILGJENGELIGHET PÅ TVERS AV LANDEGRENSER



## BRUKERORIENTERING

I hvilken grad...

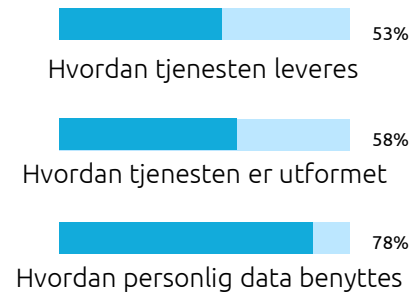


95%



## TRANSPARENS OG INVOLVERING

I hvilken grad det er åpenhet rundt...

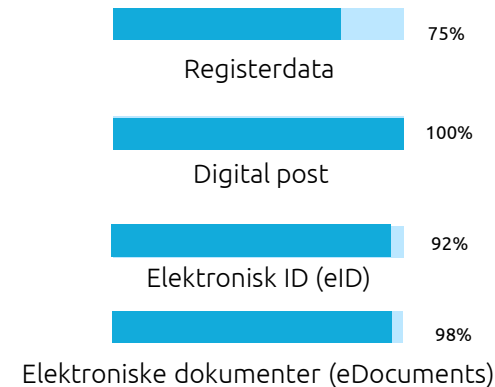


63%



## DIGITALE BYGGEKLOSSER

I hvilken grad fellesløsninger benyttes

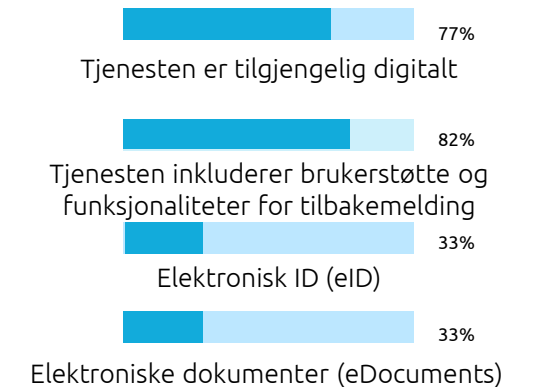


91%



## MOBILITET

I hvilken grad tjenester er tilgjengelig på tvers av landegrensar



67%

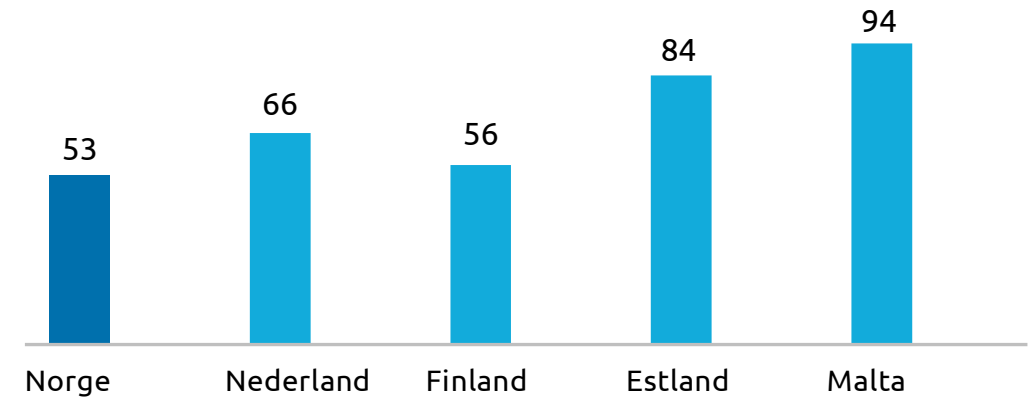


# NORGE SCORER LAVT PÅ TRANSPARENS OG BRUKERINVOLVERING

## Delindikator 1 | Transparens i hvordan tjenesten leveres

### Spørsmål i undersøkelsen knyttet til delindikator:

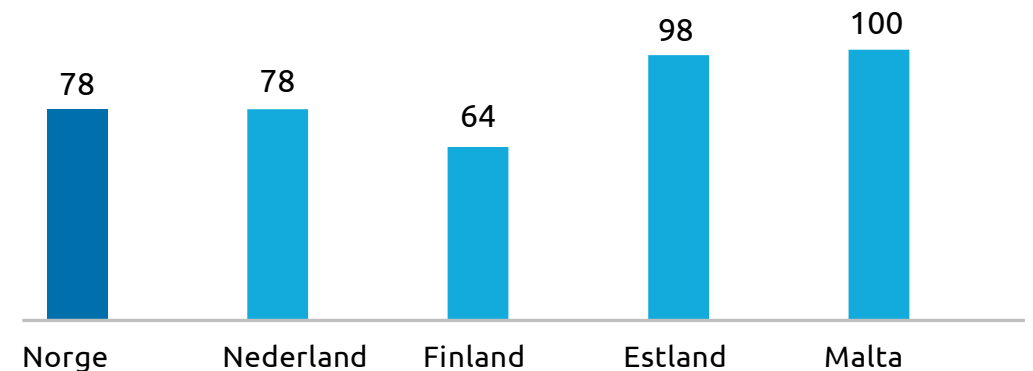
Får brukeren bekreftelse på levert tjeneste?	Blir prosessen sporet?	Kan prosessen lagres som et utkast?	Blir forventet brukt tid på tjenesten oppgitt?
Blir det oppgitt forventet tidsperspektiv på levert tjeneste?	Oppgis maksimal tillatte saksbehandlingstid på tjenesten?	Er det tilgjengelig informasjon om opplevelsen av prosessen?	



## Delindikator 2 | Transparens i hvordan personlig data benyttes

### Spørsmål i undersøkelsen knyttet til delindikator:

I hvilken grad har brukerne tilgang til deres personopplysninger?	Er det mulig å varsle angående feil/ ufullstendige personopplysninger?	Er det mulig for brukerne å endre deres personlige data?
Blir brukerne informert om hvorvidt og hvilke personopplysninger som har blitt gjennomgått av offentlige forvaltningstjenester?	Er det mulig for brukere å sende inn en klage angående deres personlige data?	







# VI KAN OGSÅ FORBEDRE TILGJENGELIGHETEN AV OFFENTLIGE TJENESTER PÅ TVERS AV LANDEGRENSER

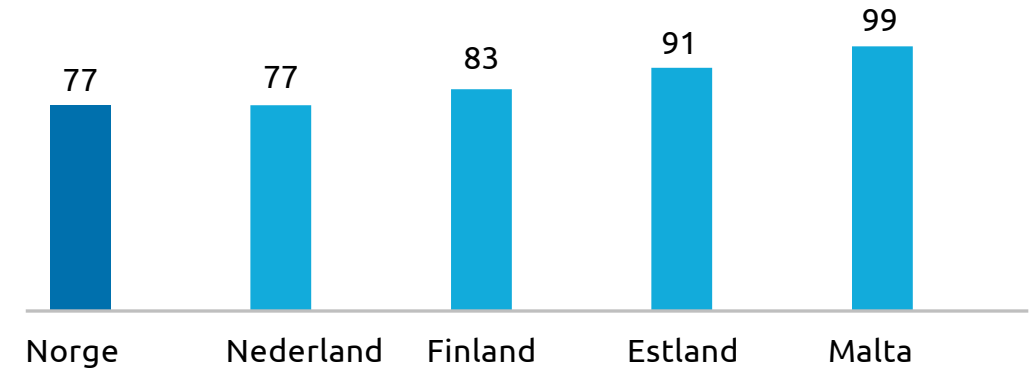
## Delindikator 1 | I hvilken grad tjenester er tilgjengelig på tvers av landegrenser

### Spørsmål i undersøkelsen knyttet til delindikator:

Er informasjon om tjenesten tilgjengelig?

Kan tjenesten utføres på nett av borgere på tvers av grenser?

Barrierer for tilgjengelighet (eID nødvendig/språkbarrierer osv.)

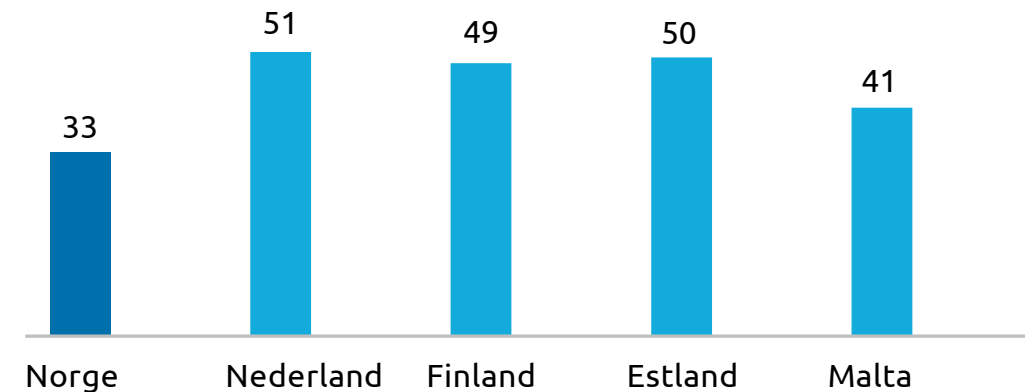


## Delindikator 3 | Bruk av eID på tvers av landegrenser

### Spørsmål i undersøkelsen knyttet til delindikator:

Er en form for identifikasjon nødvendig for å få tilgang eller søke om tjenesten?

Dersom identifikasjon er nødvendig, er det mulig å bruke nasjonalt eID?



## LANDENE SOM SCORER HØYERE ENN NORGE HAR NOEN TYDELIGE FELLESTREKK

- De setter brukeren i fokus og tilbyr transparente og teknologisk avanserte tjenester til innbyggerne
- De har samlet tjenester, livshendelser og informasjon i nasjonale digitale brukerflater, som er felles – «såkalte one-shop-stops»
- De vektlegger å gi informasjon til brukerne, før en prosess starter, underveis i prosessen og etter prosessen





# NOEN REFLEKSJONER PÅ DIGITALISERING OG DATADELING I OFFENTLIG SEKTOR

## Observasjoner:

- Arbeid med tverrgående problemstillinger er vanskelig
- Arbeidet med digitaliseringsstrategien og livshendelser går tregt
- Statens prosjektmodell kan begrense smidig utvikling, men er prinsipielt bra for annet enn IT
- Krevende omstilling til smidige leveransemodeller
- Mye «snakk» om digitalt utenforskap, men færre konkrete løsninger
- Fortsatt parallelle betjeningskanaler mot bruker med liten grad av samarbeid mellom aktører
- Begrenset helhetsperspektiv på datadeling - verdiskapning/brukertilfeller og kostnad ved utvikling og forvaltning oppstår ofte i ulike organisasjoner

## Muligheter:

- Mulighet for styring og finansiering må følge intensjoner/beslutninger
- Fremhev positive initiativ/prosjekt og forsterk arbeid med gevinstdefinering og gevinstrealisering for bruker og kostnader i forvaltningen
- Utnytt muligheter i EU, både med tanke på finansiering og nytt regelverk
- Benytte bredden i økosystemet, offentlig privat samarbeid og start-ups
- Tydelig ansvars plassering og tiltak for digitalt utenforskap og plan for hvordan levere tjenester i fysisk skrankepunkt på tvers av forvaltningen
- Når man virkelig vil – så får man det til
- Kultur for deling og samhandling
- Kompetanse og ledelse

**GET THE  
FUTURE  
YOU WANT**