

Digitale tenester i staten

statuskartlegging

Rapport 2013:9
ISSN 1890-6583

Føreord

I 2012 lanserte Stoltenberg II eit digitaliseringsprogram frå regjeringa, der det vart varsla eit auka trykk på digitalisering for betre tenester og meir effektiv ressursbruk i forvaltninga. Alt i 2010/2011 gjorde Difi kartleggingar som viste at det stod att mykje arbeid før ein kunne slå fast at forvaltninga var digitalt moden og at dei viktigaste tenestene var fullt ut digitaliserte. Som eit ledd i arbeidet med å realisere digitaliseringsprogrammet har Difi valt å gjennomføre ei ny kartlegging for å sjekke status og framdrift på arbeidet med å digitalisere dei innbyggjarretta tenestene i staten.

I denne rapporten har vi undersøkt kor mange av dei statlege tenestene som er digitaliserte, kva som kjenneteiknar tenestene som er digitale og kva verksemder som står bak. I rapporten lyftar vi også fram nokre gode døme på verksemder som har kome godt i gang med digitaliseringsarbeidet sitt.

Vi takkar Axel Birkeland frå Statens innkrevjingsentral og Gro Ung frå Statens folkehelseinstitutt som har delt sine erfaringar og kunnskap med oss.

Difi står ansvarleg for innhaldet i rapporten. Avdelingsdirektør Tone Bringedal har vore prosjektansvarleg og seksjonsleiar Marit Mellingen prosjekteigar. Prosjektet er utført av Erik Hornnes, Cecilie Njøs, Peter Bøgh, Endre Grøtnes Ingrid Bjørkum og Rune Dypdalen (Prosjektleiar, Rambøll Management Consulting).

Oslo 16. august 2013



Vivi Lassen
Kst. direktør

Innhald

1	Samandrag	1
1.1	Hovudfunn.....	1
2	Om kartlegginga	5
2.1	Bakgrunn for kartlegginga	5
2.2	Føremål med kartlegginga.....	5
2.3	Utfordringar.....	6
3	Metode og gjennomføring.....	8
3.1	Metode.....	8
3.2	Gjennomføring av kartlegging	8
3.2.1	Utvikling av vurderingsmetodikk.....	9
3.3	Andre kjelder og relevansvurdering	11
3.4	Case og intervju.....	13
3.5	Avgrensingar	14
4	Status for digitale tenester	15
4.1	Utvikling sidan 2010	15
4.2	Status i 2013 – eit meir komplett bilete.....	18
4.2.1	Fordeling mellom skjema på nett og digitale tenester.....	18
4.2.2	Fordeling per kategori	18
4.2.3	Fordeling per verksemd.....	20
4.2.4	Dei 10 største verksemdene med digitale tenester	22
4.2.5	Fordeling etter tema	23
4.2.6	Fordeling etter departementsområde	25
4.2.7	Fordeling etter tenestetype	28
4.3	Digitalisering i eit innbyggjarsperspektiv	31
4.4	Andre undersøkingar om digitalisering i offentleg sektor	34
5	Case.....	38
5.1	Folkehelseinstituttet - Mine vaksinar	38
5.1.1	Kva er Mine vaksinar?	38
5.1.2	Kvifor og korleis vart løysinga utvikla?.....	39
5.1.3	Viktige erfaringar	39
5.2	Statens innkrevjingsssentral - ny digital løysing	40
5.2.1	Ny digital løysing	40
5.2.2	Utviklingsprosessen	41
5.2.3	IT som omstilling	41
5.2.4	Løysinga i dag	42
5.2.5	Status for den nye løysinga (sismo.no)	43
5.2.6	Utfordringar og røynsler.....	43
6	Drøfting og vidare arbeid	44
6.1	Fleire tenester kan og bør digitaliserast.....	44
6.2	Potensial for fleire avanserte tenester.....	45

6.3	Behov for forenkling og samordning	46
6.4	Vidare arbeid	46
7	Vedlegg	48

1 Samandrag

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har gjennomført ei statuskartlegging av digitale, innbyggjarretta tenester i staten. Kartlegginga er ei oppfølging av eit arbeid Difi utførte for Fornyings- administrasjons- og kyrkjedepartementet (FAD) i 2010 der ein skulle kartleggje status for e-forvaltning og hindringar for gjennomføring av digitalt fyrsteval.

Føremålet med denne rapporten er å dokumentere korleis stoda er når det gjeld digitale tenester og å auke kunnskapen om digitaliseringstakta i statsforvaltninga. Kartlegginga byggjer på tilgjengeleg dokumentasjon og undersøkingar, gjennomgang av nettsidene til statlege verksemder og intervju med to statlige verksemder.

1.1 Hovudfunn

Utvikling sidan 2010

Kartlegginga viser at ingen av dei ikkje-digitale tenestene som vart kartlagde i 2010 er vortne digitale i 2013. Det er inga endring i dei utvalde tenestene frå 2010-rapporten, men resultatata frå den samla kartlegginga viser at nye, digitale tenester er komne til. I 2010-rapporten såg ein også på brukarvolumet til tenestene, i år har vi berre sett på volumtal for dei 14 største tenestene og dei 10 største ikkje-digitale tenestene frå 2010. Det er berre fire tenester som har opplevd store endringar i volum. Desse tenestene er innrapportering til AA-registeret, tolldeklarasjon, elektronisk meldekort og flyttemelding. For tolldeklarasjon er transaksjonsvolumet redusert sidan 2010, medan transaksjonsvolumet for dei tre andre tenestene har auka i same periode.

Store mengder «skjema på nett»

Kartlegginga viser at mange tenester framleis berre finst som «skjema på nett». Med «skjema på nett» meiner vi i denne samanhengen skjema i word, pdf, odf osv. som brukaren må laste ned, fylle ut og sende som vedlegg til e-post eller laste ned, skrive ut, fylle ut og sende per brevpost. Totalt har vi kartlagt 776 tenester. Vi har identifisert 183 av tenestene som digitale tenester retta mot innbyggjarane. Mange tenesteprosessar er ikkje digitaliserte og det er framleis 593 prosessar eller tenester som berre er tilgjengelege som «skjema på nett». Mellom desse vil det også finnast tenesteprosessar som av ulike årsaker ikkje eignar seg for digitalisering, som til dømes «Oppretting av ektepakt». Men i det store og heile tyder kartlegginga på at det framleis ligg eit stort potensiale i å digitalisere og forenkle skjematenester.

Få avanserte individuelle og proaktive tenester

Av dei 183 digitale tenestene er det gjennom kartlegginga identifisert:

- ✓ 101 generelle tenester (søkjetenester, informasjonstenester, karttenester og kalkulatorar).
- ✓ 65 individuelle tenester (bruker informasjon om innbyggjaren).
- ✓ 15 avanserte individuelle tenester (bruker informasjon fleire offentlege verksemder har om innbyggjaren frå før).
- ✓ 2 proaktive tenester (innbyggjaren treng ikkje gjere noko som helst for å utløyse tenesteprosessen).

Åtte av ti verksemdar tilbyr digitale tenester

Kartlegginga har identifisert 68 statlege verksemdar som forvaltar innbyggjarretta tenester. 20 % (14 stk.) av verksemdene tilbyr berre skjema på nett, 46 % (31 stk.) av verksemdene tilbyr digitale tenester, medan 34 % (23 stk.) av verksemdene tilbyr både skjema på nett og digitale tenester.

Ti verksemdar står bak mesteparten av digitaliseringa

Kartlegginga har identifisert dei 10 verksemdene som tilbyr flest innbyggjarretta digitale tenester. Av desse er Nav, Statens pensjonskasse, Skatteetaten og Lånekassen dei største. Dei 10 verksemdene tilbyr 52 % (308 stk.) av alle kartlagde tenester, og 61 % (112 stk.) av tenestene som er digitale.

Flest digitale tenester innanfor område skule og utdanning, forbrukarspørsmål og natur og miljø

Kartlegginga viser at det er flest innbyggjarretta digitale tenester innanfor temaområda skule og utdanning, forbrukarspørsmål samt natur og miljø. Medan temaområda næring¹, arbeid samt barn og familie har lågast tal digitale tenester.

Fordeling per departementsområde

Kartlegginga viser at det er flest innbyggjarretta digitale tenester innanfor områda til Finansdepartementet, Kunnskapsdepartementet og Arbeidsdepartementet. I verksemdar under Landbruks- og matdepartementet, Utanriksdepartementet og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har ein derimot få eller ingen innbyggjarretta digitale tenester.

Flest digitale tenester der innbyggjaren kan gjere søk/oppslag, finne informasjon og sjå personopplysningar

Kartlegginga viser at det finst flest digitale tenester i form av typen søk/oppslag, finn informasjon og sjå personopplysningar. Dette omfattar bl.a. tenester som hefte i motorvogn, dine opplysningar i jegerregisteret, mine hefte i lausøyreregisteret og app om fritidsfiske. Den nest største tenestetypen omhandlar skjema, melding og endring av personopplysningar. Dette omfattar tenester som reservasjon mot telefonsal, betaling av jegeravgift, betaling av fiskeavgift, sesjon (del 1) og byte av fastlege.

Noreg førebels ikkje i front internasjonalt

«EUs eGovernment benchmark» for 2012² viser at Noreg førebels ikkje oppfyller ambisjonen i Digitaliseringsprogrammet om vere i front internasjonalt. Det er berre på ein av dei tre livssituasjonane, såkalla «life events», vi er inne på 10 på topp-lista, på dei to andre er vi utanfor. Undersøkinga stadfester at Noreg gjer det bra på områda vi har satsa systematisk, til dømes når det generelt gjeld å tilby offentlege digitale tenester og å etablere sentrale felleskomponentar. Mange land skårar likevel betre enn

¹ Omfattar ikke næringslivsretta tenester, berre innbyggjarretta tenester innanfor temaet næring. Temainndelinga er henta frå <http://los.difi.no/struktur/>

² <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-7-ict-enabled-benefits-eu-society>

Noreg når det gjeld heilskapleg tilgang til tenester, til dømes ved å tilby tenester knytte til dei ulike livssituasjonane i felles portalar. Undersøkinga viser også at norske brukarar er meir kritiske til dei offentlege digitale tenestene enn nabolanda våre og gjennomsnittet i EU elles. Dette understrekar kor viktig kontinuerleg arbeid med å gjere tenestene brukarvennlege er som ledd i å lage gode tenester.

Innbyggjarane er positive til digitaliseringa

I forbindelse med kartlegginga er det gjennomført ein omnibusundersøkelse. Denne viser at dei fleste innbyggjarar bruker Internett dagleg, og det er gode føresetnader for auka bruk av offentlege, digitale tenester. Stadig fleire innbyggjarar føretrekkjer også å kommunisere digitalt med offentlig sektor. Det er fleire innbyggjarar som bruker digitale sjølvbeteningsløysingar enn det er innbyggjarar som har dette som føretrekt kanal. Innbyggjarane er positive til digitaliseringa og meiner dei sparer tid på digitale løysingar, men det står att arbeid med å gjere tenestene enkle i bruk.

Innbyggjarane blir meir og meir tilfredse med digitale tenester

Difis innbyggjarundersøking³ viser at fleire etatar, bl.a. Skatteetaten, Lånekassen, Vegvesenet og Nav har hatt veldig god framgang frå 2010 til 2013 når det gjeld brukaroppleving/tilfredsheit med det å utføre oppgåver på Internett. Langt fleire av brukarane deira er vortne tilfredse med høvet til sjølv å utføre oppgåver på Internett.

Mange statlege IT-leiarar meiner digitaliseringspotensial mot innbyggjarane er avgrensa eller ubetydeleg

«IT i praksis 2013» viser at sju av ti statlege IT-leiarar meiner at dei innbyggjararretta tenestene til verksemdene heilt eller delvis er digitaliserte og tre av fem meiner at eit vidare digitaliseringspotensial mot innbyggjarane er avgrensa eller ubetydeleg. Likevel reknar berre to av fem statlege verksemdar med å nå regjeringa sitt mål om digitalisering av tenester, slik det er formulert i digitaliseringsrundskrivet 2012.

Verksemdene seier altså sjølv at dei har digitalisert mykje og at potensialet for auka digitalisering mot innbyggjarane er avgrensa. Dette står i ein viss motsetnad til forventningar om å nå nasjonale mål, resultata frå denne kartlegginga og det som kjem fram gjennom «EUs eGovernment benchmark».

Mange lukkast med digitalisering

I kartlegginga har vi sett nærare på to ulike vellukka døme på digitalisering. Det eine handlar om «Mine vaksinar» der opplysningar om utførte vaksinasjonar er vortne tilgjengelege for innbyggjarane på Internett ved å byggje på eksisterande fagsystem. Dette er eit døme på at digitalisering kan realisere vinstar utan omfattande kostnader. Det andre handlar om ny digital løysing hjå Statens innkrevjingsentral. Dette er eit døme på at det er viktig å ta med brukarane i utviklinga av nye løysingar og at innføringa av ei ny IT-løysing ikkje berre handlar om teknologi, men også organisasjonsutvikling og endring – noko som

³ <http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen>

kan vere avgjerande for å bidra til auka effektivitet og realisering av vinstane ved digitalisering.

2 Om kartlegginga

I dette kapitlet presenterer vi bakgrunn, føremål og utfordringar med kartlegginga.

2.1 Bakgrunn for kartlegginga

Denne kartlegginga byggjer på ein rapport Difi utarbeidde for Fornyings- administrasjons- og kyrkjedepartementet (FAD) i 2010. Rapporten kartla status for e-forvaltning⁴ og hindringar for gjennomføring av digitalt fyrsteval⁵. Difi ynskte å sjå på utviklinga som ledd i oppfølginga av regjeringa sitt Digitaliseringsprogram «På nett med innbyggerne»⁶. I programmet vart det sett ambisiøse mål for digitalisering av statsforvaltninga sin kommunikasjon og samhandling med innbyggjaren.

Regjeringens mål er at

- den statlige forvaltningen så langt det er mulig, skal være tilgjengelig på nett
- nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv
- en digital forvaltning skal gi bedre tjenester
- digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort

Regjeringen har som ambisjon at Norge skal ligge i front internasjonalt i å utvikle en digital forvaltning.

Måla i programmet er ytterlegare konkretiserte i Digitaliseringsrundskrivet (P-10/2012)⁷. Det er vedteke at statlege verksemder skal gjere tilgjengeleg tenestene sine (søknader, skjema og rapportar) digitalt innan 2015:

«Det er et mål at forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv på sikt skal være nettbasert. På kort sikt skal virksomheten som et minimum tilgjengeliggjøre for eksterne brukere alle relevante søknader, skjemaer og rapporteringer for digital utfylling og digital innsending. Tjenester med årlig innsendingsvolum over 5000 skjema m.v. skal tilgjengeliggjøres innen 30.06.2014. Tjenester med årlig innsendingsvolum mellom 3000 og 5000 skal tilgjengeliggjøres innen 30.06.2015.»

2.2 Føremål med kartlegginga

Digitalisering har vore eit satsingsområde i forvaltninga i fleire år og fått mykje merksemd. Eit godt kunnskapsgrunnlag er viktig for å kunne seie om satsinga har vore vellukka. Som ledd i Difi si rolle i digitaliseringsarbeidet er det viktig at vi følgjer utviklinga av forvaltninga sitt arbeid med digitalisering tett. Difor har direktoratet etablert ein eigen seksjon som skal jobbe fram

⁴ <http://www.difi.no/filearchive/digitalt-forstevalg-status-difi-rapport-2011-2.pdf>

⁵ <http://www.difi.no/filearchive/digital-forstevalg-kartlegging-av-hindringer-og-muligheter-difi-rapport-2011-3.pdf>

⁶ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/dan/regjeringens-digitaliseringsprogram/pa-nett-med-innbyggerne.html?id=677791>

⁷

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/rundskriv/2012/digitaliseringsrundskrivet.html?id=706462>

kunnskapsgrunnlag om dei digitale tenestene og brukarane sitt møte med den digitale forvaltninga. Denne kartlegginga er den fyrste leveransen frå seksjonen på dette området og hovudfunna vart presenterte på Digitaliseringskonferansen 2013. Føremålet med undersøkinga er å kartleggje omfanget av digitale tenester og å auke kunnskapen om digitaliseringstakta i statsforvaltninga. Med denne kartlegginga ynskjer vi å:

- ✓ undersøkje utvikling av dei 98 tenestene som vart kartlagde i 2010
- ✓ dokumentere førekomst av og kompleksitet i innbyggjarretta digitale tenester i staten
- ✓ presentere case frå verksemdar med gode døme på digitalisering,
- ✓ bidra til å belyse utvikling og framdrift i forhold til mål i regjeringa sitt Digitaliseringsprogram og Digitaliseringsrundskrivet
- ✓ vurdere «digitaliseringstakta» i Noreg samanlikna med andre land gjennom relevante internasjonale undersøkingar

Det finst fleire internasjonale og nasjonale målingar og undersøkingar på e-forvaltningsområdet som søker å seie noko om digitaliseringsstatus. Vi ynskje difor å sjå våre funn i samanheng med resultatane frå EU si «eGovernment benchmark»⁸, Dataforeininga og Rambøll si undersøking «IT i praksis»⁹, Difis «Innbyggerundersøkelse»¹⁰ og SSB si «IKT i staten 2012»¹¹. Resultatane frå to av desse undersøkingane kom ut i same periode som Difi sitt eige kartleggingsarbeid, og vil difor kunne supplere Difi sine eigne funn med ferske data og analysar.

Arbeidet vart sett i gang mars 2013 og avslutta i august same år. Sjølv kartlegginga av tenester vart gjennomført i perioden mars til mai. Arbeidet vil bli følgt opp med indikatorutvikling og nye kartleggingar av digitale tenester, status og utvikling i åra framover.

2.3 Utfordringar

Kva som er gode måleindikatorar for digitalisering og oppfølging av Digitaliseringsprogrammet, er ikkje definert. I mange samanhengar viser ein til omgrepet «digital teneste» utan at ein eintydig og felles definisjon er etablert. Per i dag ser vi at mest alle typar av samhandling/interaksjon mellom ei offentlig verksemd og innbyggjarane eller næringslivet via Internett blir kalla digitale tenester. EU, regjeringa, Difi og verksemdene sjølve opererer med ulike definisjonar på kva som er ei digital teneste. Arbeidet med å lage eit forslag til ein felles definisjon starta opp i Difi våren 2013, med mål om ferdigstilling hausten same år. I denne kartlegginga har vi brukt ei inndeling av tenester som vist i Tabell 3.1.

⁸ <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-7-ict-enabled-benefits-eu-society>

⁹ <http://www.ramboll.no/services/management-consulting/it-ledelse-og-it-strategi/it-i-praksis>

¹⁰ <http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen/hva-er-innbyggerunders%C3%B8kelsen>

¹¹ <http://www.ssb.no/iktbruks>

Å telje digitale tenester slik vi gjer i denne studien kan ikkje åleine seie noko om digitaliseringsutviklinga. Vi ser til dømes at mange skjematenester blir samla og erstatta av ei digital løysing, eller at regelverk blir revidert eller tilpassa digitale tenesteprosessar slik at behovet for innbyggjarkontakt og innhenting av data direkte frå innbyggjar forsvinn. I slike tilfelle vil ikkje talet på digitale tenester auke, men det har likevel skjedd ei stor grad av digitalisering. Tenestene er også svært ulike i sin karakter. Vi har kartlagt alt frå enkle kalkulatorar til kompliserte sjølvbeteningsløysingar integrert med fagsystem og der data blir henta frå fleire verksemdar. Dette må ein vere klar over når ein samanliknar dei reine tala.

Eit anna omsyn som må takast i indikatorutvikling, er volumet på og vinstpotensialet for den enkelte tenesta. Tenester med store innsendings- eller brukarvolum har truleg det største potensialet for opplevde vinstar, både for innbyggjar og for tenesteeigar. Nokre tenester er marginale og har svært lågt volum. Digitaliseringsrundskrivet peikar på at verksemdene skal gjere ei kost/nyttevurdering i utviklingsarbeidet sitt. Det kan finnast område som aldri bør eller skal digitaliserast. Når vi skal følgje utviklinga av forvaltninga sitt arbeid med å bruke IKT som verkemiddel for å lage betre og meir effektive løysingar, er dette faktorar som må takast omsyn til.

3 Metode og gjennomføring

I dette kapitlet presenterer vi metode og gjennomføring av kartlegginga.

3.1 Metode

For å kartlegge status for digitale tenester og auke kunnskapen om digitaliseringstakta i statsforvaltninga har vi:

- ✓ Undersøkt status i 2013 for dei 98 tenestene som vart kartlagde i 2010
- ✓ Gått gjennom nettsidene til statlege verksemder og brukt oversikta over digitale tenester som finst på Norge.no
- ✓ Gjennomført dokumentstudiar og intervju med einskildverksemder
- ✓ Gjennomført ei omnibusundersøking blant befolkninga i Noreg
- ✓ Sett til andre relevante undersøkingar om digitalisering i offentleg sektor

3.2 Gjennomføring av kartlegging

Gjennomføringa av kartlegginga kan delast i to:

- ✓ Fyrst undersøkte vi status i 2013 på dei 98 utvalde tenestene som vart kartlagde i 2010.
- ✓ Deretter gjennomførte vi ei breiare kartlegging for å danne eit meir komplett bilete av kva slags digitale tenester som finst i staten. Fyrst identifiserte vi statlege verksemder (sjå vedlegg 1), deretter gjekk vi gjennom nettsidene deira (eventuelt portalen det vart lenkja til) og brukte oversikta over digitale tenester som finst på Norge.no for å identifisere relevante tenester (sjå vedlegg 2). Til slutt har vi vurdert tenestene opp mot forholda nedanfor.

Desse forholda er registrerte for kvar enkelt teneste:

- ✓ Tenestenamn
- ✓ Omtale av tenesta
- ✓ Tenesteeigar (verksemd/etat)
- ✓ Kategori (sjå omtale i Tabell 3.1)
- ✓ Tenestetype (sjå omtale under)
- ✓ Tema
- ✓ Departementsområde

Når det gjeld tenestetypar, har vi skilt mellom desse:

- ✓ Skjema, melding og endre personlege opplysningar
- ✓ Søk/oppslag, finn informasjon og sjå personlege opplysningar
- ✓ Søknad
- ✓ Klagar
- ✓ Rettleiing og kalkulator
- ✓ Kart

For å kunne seie noko om forholdet mellom digitale og ikkje-digitale tenester, og potensialet for digitalisering, valde vi også å kartleggje talet på innbyggjarretta skjema for nedlasting som verksemdene hadde på nett. Dette er skjema i format som pdf, word, odf osv. som brukaren må laste ned, fylle ut og sende som vedlegg til e-post eller laste ned, skrive ut, fylle ut og sende per post. Dette blir rekna som ikkje-digitale tenester og er omtalt i rapporten som «skjema på nett». Skjema som finst i fleire format eller målformer har vi berre talt som ei teneste.

I tillegg finst det mange ikkje-digitale tenester med digitaliseringspotensial utover «skjema på nett». Dette er eksempelvis tenester som i dag berre går føre seg gjennom personleg oppmøte og som ikkje er tilgjengelege på nett i det heile. Skjema på nett er altså ein type / ei undergruppe av ikkje-digitale tenester. Når vi enkelte stader i rapporten bruker omgrepet «ikkje-digitale tenester», er det verdt å vere merksam på at dette omgrepet altså rommar meir enn berre skjema på nett. Omfanget av tenester som ikkje er tilgjengelege på nett, er likevel ikkje kartlagt¹².

Vi har også identifisert ei rekkje tenester vi har kalla «Informasjon på nett». Dette er tenester som blir omtalte på nett og/eller tilgjengelege lister, informasjon eller register som er tilgjengelege utan søkje-/filtreringsfunksjonalitet eller med søkjefunksjonalitet med éin variabel. Denne kategorien blir ikkje vurdert som ei digital teneste og er ikkje inkludert i tala over digitale tenester.

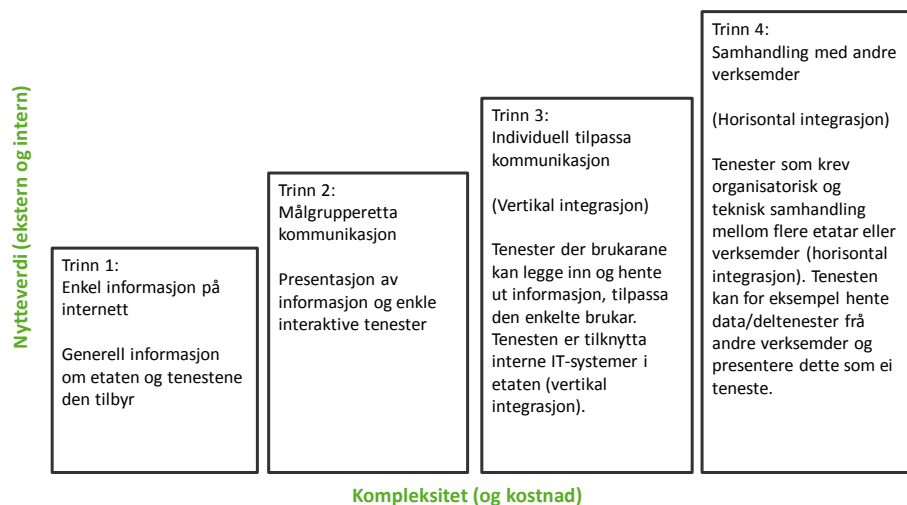
Vi har også identifisert fleire hjelpe/støttefunksjonar, som t.d. identifisering, autentisering med meir, som kan kallast «Infrastrukturfunksjonar» (jf. EUs omgrep ”Key Enablers”). Denne kategorien er identifisert, men ikkje inkludert i statuskartlegginga.

3.2.1 Utvikling av vurderingsmetodikk

Før kartlegginga av tenester vart sett i gang, vart metodikken for vurdering av tenester gjennomgått. Vi tok utgangspunkt i tenestetrappa, men for å skildre mangfaldet i tenestene, såg vi behov for å utvikle denne slik at ho betre reflekterer den komplekse digitale forvaltninga. Tenestetrappa er bygd opp slik at nytteverdi og kompleksitet aukar til høgare trinn tenesta er på. Tenestetrappa gjev eit inntrykk av at alle digitale tenester bør ende på øvste trinn. Dette meiner vi ikkje stemmer med røynda og gjev eit unyansert bilete av tenesteutviklinga.

¹² Dette vil også seie at det totale talet på ikkje-digitale tenester i praksis vil vere høgare enn kartlegginga vår av skjema på nett gjev inntrykk av.

Figur 3.1: Tenestetrappa



Gjennom vidareutviklinga av tenestetrappa ynskte vi å synleggjere at nytteverdien også kan vere stor ved tenester på lågare trinn – og samstundes at enkelte tenester faktisk ikkje skal opp på eit høgare trinn i trappa. I kartlegginga har vi sett fleire døme på statlege verksemder som har utvikla eigne kalkulatorar eller innsynstenester som er mykje brukte, brukarane opplever som nyttige og som gjev vinstar. Vegvesenet sin tilhengjarkalkulator er eit godt døme på dette. Ei løysing treng ikkje vere kompleks eller avansert for å gje vinstar.

I vidareutviklinga av tenestetrappa og ny vurderingsmetodikk har vi gått bort frå trinn og snakkar i staden om ulike kategoriar. Kategoriane har trinna i tenestetrappa som utgangspunkt. Samstundes har vi utvida med ein kategori og omtalt kriterium for kvar enkelt kategori meir detaljert.

Figur 3.2: Ny kategorisering av tenester



I tabellen på neste side er dei fem kategoriane inkluderte i statuskartlegginga omtalt meir utdjupande.

Tabell 3.1: Skildring av kategoriane i statuskartlegginga

Nr	Kategori	Skildring – kjenneteikn/eigenskapar
1	Skjema på nett	Omfattar skjema som ligg tilgjengelege på nettsida til verksemda. Her finn innbyggjaren skjema på nett som kan sendast inn til det offentlege som brev eller vedlegg i ein e-post. I denne samanhengen er skjema på nett eit dokument (i til dømes format som PDF, Word, ODF m. fl.).
2	Generell teneste	Omfattar enkle digitale tenester. Denne kategorien omfattar søkjetenester, informasjonstenester, karttenester og kalkulatorar. Det kan også vere lister, informasjon eller register med søkje-/filtreringsfunksjonalitet med fleire enn éin søkjevariabel. Tenestene kan vere integrerte med bakanforliggjande IT-system, men det er ikkje eit krav. Tenestene skal derimot vere generelle, dvs. retta mot målgrupper og ikkje vere individuelt tilpassa.
3	Individuell teneste	Omfattar enkle individretta tenester som bruker informasjon om innbyggjaren som verksemda har frå før i interne fagsystem o.l. (vertikal integrasjon). Det kan vere enkle påloggings- og innsendingstenester og kalkulatorar som er integrerte med interne fagsystem. Tenestene er individuelt tilpassa (tenesta er tilpassa den enkelte brukaren ut i frå informasjon om denne personen). Tenestene krev innlogging.
4	Avansert individuell teneste	Omfattar avanserte individuelle tenester som bruker informasjon fleire offentlege verksemder har om innbyggjaren frå før. Innbyggjaren slepp å vere «brevdue» fordi det offentlege snakkar saman og gjenbruger informasjon om innbyggjaren dei alt har. Det kan vere preutfylte søknader som gjenbruger informasjon som fleire offentlege verksemder sit på. Tenestene krev innlogging.
5	Proaktiv teneste	Omfattar tenester der innbyggjaren ikkje treng å gjere noko som helst for å ta mot tenesta fordi det offentlege veit når innbyggjaren har behov for tenesta. Det kan vere tenester som til dømes barnetrygd og frikort for helsetenester.

3.3 Andre kjelder og relevansvurdering

Det blir jamleg gjennomført undersøkingar og studiar som gjeld ulike aspekt ved eForvaltning i Noreg og internasjonalt. I samband med utarbeidinga av denne rapporten har vi brukt enkelte studiar av nyare dato for å belyse relevante forhold. Desse undersøkingane er brukte:

- ✓ Difi-rapport 2011:2 – Digitalt førstevalg – status for elektroniske tenester i staten
- ✓ EUs eGovernment benchmark 2012: Public services online – Digital by Default or by Detour?
- ✓ Innbyggerundersøkelsen 2013
- ✓ Omnibus gjennomført i 2013

- ✓ Bruk av IKT i staten 2012
- ✓ IT i praksis 2013

Difi-rapport 2011:2 – Digitalt førstevalg – status for elektroniske tjenester i staten

Hausten 2010 gjennomførte Difi ei kartlegging av status for digitale tenester i staten. Denne vart gjennomført som ein dokumentstudie av 98 tenester frå 20 verksemder. Føremålet var å få eit augneblinksbilete over status for eForvaltning, som grunnlag for det vidare arbeidet med digitalt fyrsteval. Som eit ledd i å kartleggje status for digitale tenester i 2013, var det naturleg å sjå på desse 98 tenestene på nytt for å avdekkje kor vidt det hadde vore ei utvikling.

EUs eGovernment benchmark 2012: Public services online – Digital by Default or by Detour?

EU-kommisjonen har sidan 1999 gjennomført årlege undersøkingar av utviklinga av eForvaltning i Europa. Tidlegare målte undersøkinga kor langt EU-landa er komne med omsyn til digitalisering av 20 grunnleggjande tenester. Svært mange av landa nærma seg full uteljning på desse tenestene, noko som gjorde at undersøkinga gav avgrensa nytte og innsikt i den faktiske utviklinga på eForvaltingsområdet. Innretninga på og metoden for undersøkinga er difor endra. Ho består no av tre delar:

- ✓ Del 1: Bruk, tilfredsheit, barrierar mot offentlege tenester på nett gjennom ei representativ spørjeundersøking i 32 EU/EØS- land.
- ✓ Del 2: Studie av digitalisering på tre livssituasjonar (*life events*), (i) å starte firma (ii) miste og finne ny jobb, (iii) studere. 15-30 tenester knytte til kvart av områda vart kartlagde
- ✓ Del 3: Implementering av kjernetenester i dei ulike *livssituasjonane*:
 - eID,
 - sertifiserte (stempla) dokument,
 - tilgang til offentlege register,
 - elektronisk postkasse for sikker lagring av dokument,
 - «single sign on» – tilgang til fleire offentlege tenester gjennom innlogging éin gong

Då denne undersøkinga er den nyaste, breiaste og mest grundige samanlikninga av europeiske land på digitaliseringsområdet, er ho rekna som relevant for arbeidet med statuskartlegging av digitale tenester.

Innbyggerundersøkelsen

Difi gjennomfører jamleg Innbyggerundersøkelsen for å skaffe fram faktagrunnlag om korleis det står til med det offentlege tenestetilbodet. Undersøkinga blir gjennomført i form av ei spørjeundersøking der 30 000 tilfeldig utvalde nordmenn får sjansen til å seie meininga si om offentlege tenester som NAV, politi, fastlege, sjukehus, omsorgsbustad, barnehage og skule. I 2013-utgåva av Innbyggerundersøkelsen er det også innført ein del spørsmål som knyter seg til digitale tenester frå offentlege verksemder. Frå ein digitaliseringsståstad er det del 2 av undersøkinga som er mest relevant, då det

er her innbyggjarane får sjansen til å seie meininga si om digitale tenester hjå konkrete offentlege verksemder.

Omnibus

I samband med gjennomføring av kartlegginga har det vorte gjennomført ei omnibusundersøking blant eit representativt utval av befolkninga i Noreg over 15 år, der 1001 innbyggjarar vart intervjuet over telefon. Til liks med del 1 av EUs eGovernment benchmark og Innbyggerundersøkelsen gjev dette verdifulle data om brukarane sine preferansar og kva dei meiner om digitale tenester frå offentleg sektor.

Bruk av IKT i staten

I 2012 samarbeidde Difi med SSB om undersøkinga Bruk av IKT i staten. Populasjonen i undersøkinga var 260 statlege verksemder og svarprosenten var 91 %. Statsføretak og statlege AS er ikkje med, berre statsforvaltninga. Tala frå denne undersøkinga er med på å danne eit nullpunkt for seinare IKT i statenundersøkingar. Vi har valt ut dei delane av undersøkinga som er mest relevante for digitalisering av tenester.

IT i praksis

Rambøll og Den Norske Dataforening gjennomfører årleg undersøkinga «IT i praksis»¹³. Undersøkinga blir gjennomført i form av ei spørjeskjemaundersøking blant øvste IT-ansvarleg og verksemdsansvarleg i dei 500 største offentlege og private verksemdene i Noreg. Undersøkinga er todelt der øvste IT-ansvarleg svarer på eitt spørjeskjema og øvste verksemdsansvarleg svarer på eitt. Undersøkinga vart sendt ut til 273 offentlege verksemder, der 171 av desse var statlege. Svarprosent var 45 % for alle offentlege verksemder, 59 % for statlege verksemder. Rapporten omfattar tema som digitalisering i offentleg sektor, verksemdsutvikling, IT-styring, endringsleiing, vinstrealisering, prosjektleiing og programleiing. Temaet digitalisering i offentleg sektor er i størst grad relevant då det bl.a. omfattar spørsmål knytte til regjeringa sin IT-politikk og utvikling av digitale tenester.

3.4 Case og intervju

Vi har valt ut og gjennomført intervju med to statlege verksemder, Folkehelseinstituttet og Statens innkrevjingssentral, og på bakgrunn av dette skildra to case som er gode døme på digitalisering. elles har vi hatt telefonsamtalar med HELFO og DSS, samt firmaet SignForm som drifrar Statens blankettarkiv.

I intervjuet kom vi bl.a. inn på:

- ✓ Viktige drivkrefter og avgjerder bak utviklinga av digitale tenester
- ✓ Spesielle utfordringar, og korleis desse er løyste
- ✓ Viktige effektar eksternt og internt av digitaliseringa
- ✓ Kontakt med andre statlege verksemder om løysinga
- ✓ Planar om nye digitale tenester

¹³ <http://www.ramboll.no/services/management-consulting/it-ledelse-og-it-strategi/it-i-praksis>

- ✓ Dei viktigaste føresetnadene internt og eksternt for å lukkast i digitaliseringsarbeidet

3.5 Avgrensingar

I tråd med Difis strategi har vi i denne undersøkinga valt å fokusere på digitalisering av innbyggjarretta tenester hjå statlege verksemder (berre statsforvaltninga, dvs. ikkje statsføretak, statlege aksjeselskap og statlege stiftingar). Det vil seie at kommunar og fylkeskommunar ikkje er omfatta av undersøkingar.

Når det gjeld helsesektoren, har vi valt berre å ta med sentrale/nasjonale helsetenester, eksempelvis helsefrikort og elektroniske reseptar. Det same gjeld universitets- og høgskulesektoren.

Det er viktig å merke seg at det berre er innbyggjarretta tenester som er omfatta av undersøkinga. Tenester som er retta mot næringslivet blir ikkje vurderte. Volum på tenester og kvalitet på tenester er heller ikkje vurderte. Det vil seie at det ikkje er gjort ei vurdering av talet på innsendingar, transaksjonar eller brukstal. Det er heller ikkje gjort noka vurdering av kor brukarvenlege tenestene er eller om dei oppfyller krav til universell utforming.

Oppsummert er denne undersøkinga avgrensa til:

- ✓ innbyggjarretta tenester, tenester retta mot næringslivet er ikkje inkludert
- ✓ statleg forvaltning, dvs. ikkje statsføretak, statlege aksjeselskap og statlige stiftingar
- ✓ kommunar og fylkeskommunar er ikkje inkluderte
- ✓ Sentrale/nasjonale tenester frå helsesektoren
- ✓ Sentrale tenester frå universitets- og høgskulesektoren
- ✓ førekomst av tenester der brukargrensesnittet anten er skjema for nedlasting (i word, pdf eller liknande) eller der heile eller delar av arbeids- eller kommunikasjonsprosessen knytt til ei offentleg oppgåve er digitalisert og tilgjengeleg på Internett er inkludert. Tenester som ikkje er på nett, verken som skjema for nedlasting eller i digital form er ikkje inkluderte (f.eks. bustadattest frå Skatteetaten)

4 Status for digitale tenester

I dette kapitlet presenterer vi status for innbyggjarretta digitale tenester i staten. Innleiingsvis tek vi eit tilbakeblikk og ei samanlikning med resultatane frå statuskartlegginga gjennomført i 2010¹⁴ der 98 tenester frå 20 offentlege verksemdar vart kartlagde.

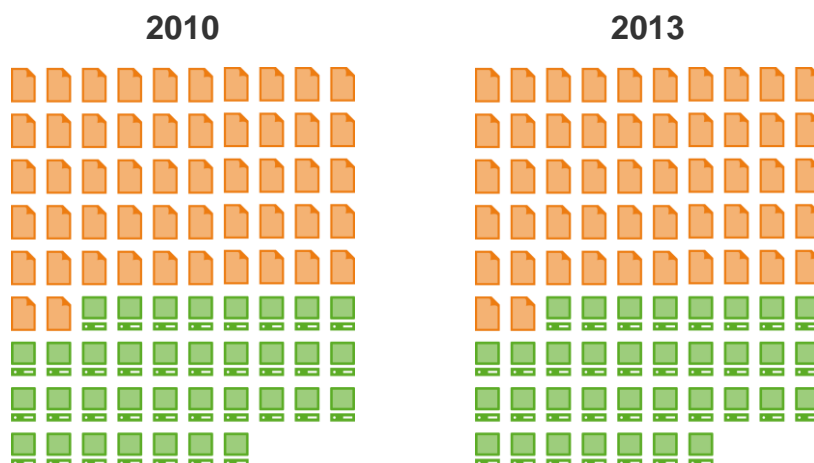
Kartlegginga i år har hatt som ambisjon å danne eit meir komplett bilete av kva slags digitale tenester som finst i staten. Kartlegginga tek utgangspunkt i metoden for vurdering av tenester brukte i 2010 og tenestetrappa etablert tidleg på 2000-talet¹⁵. Med dette som underlag er metoden for å vurdere tenester vidareutvikla.

4.1 Utvikling sidan 2010

I 2010 vart 98 tenester frå 20 ulike verksemdar kartlagde og vurderte. Dette er både ikkje-digitale og digitale tenester. Det er viktig å understreke at dei 98 tenestene ikkje er eit representativt utval. Tenestene vart plukka ut blant innbyggjarretta tenester på ein slik måte at alle sektorar og dei største og mest sentrale statlege verksemdene var representerte. Det vart også valt ut enkelte kommunale eller fylkeskommunale tenester. Dette var fyrst og fremst tenester der det er oppretta nasjonale ordningar eller der tenesta er utvikla og drifta sentralt av staten til fri bruk for kommunane. Døme på dette er søknad til vidaregåande opplæring, nasjonalt lånekort for biblioteka og søknad om byggjeløyve.

I samband med gjennomføring av ei ny statuskartlegging av digitale tenester i staten var det naturleg å sjå på desse 98 tenestene på nytt for å avdekkje kor vidt det har vore ei utvikling.

Figur 4.1: Samanlikning mellom ikkje-digitale og digitale tenester i 2010 og 2013



I årets kartlegging er det brukt ei ny inndeling samanlikna med 2010. Dei 98 tenestene er delte inn etter ikkje-digitale og digitale tenester. Etersom dei 98

¹⁴ <http://www.difi.no/filearchive/digitalt-forstevalg-status-difi-rapport-2011-2.pdf>

¹⁵ «Døgnåpen forvaltning – strategi og tiltak» (AAD, 2001)

tenestene i hovudsak er skjemaabaserte, har vi i denne samanhengen valt å seie at digitale tenester er tenester/skjema som tilfredsstillar kravet til elektronisk innsending. Med elektronisk innsending meiner vi her at skjemaet kan sendast inn via ein funksjon på ei nettside («send-knapp» eller tilsvarande). Innsending av skjema som vedlegg til e-post oppfyller ikkje kravet. Ikkje-digitale tenester er tenester/skjema som ikkje er tilgjengelege på nett i det heile og tenester/skjema som er tilgjengelege på nett, men som ikkje tilfredsstillar kravet til elektronisk innsending¹⁶.

Kartlegginga viser at ingen av dei ikkje-digitale tenestene kartlagde i 2010 er vortne digitale i 2013. Det kan ut frå dette sjå ut som at utviklinga sidan 2010 har stått stille. Dette er riktig for dei utvalde tenestene, og resultatet er ikkje i tråd med dei politiske måla om digitalisering. Samstundes er det viktig å understreke at denne kartlegginga ikkje gjev eit fullstendig bilete av situasjonen for utvikling av digitale tenester i staten ettersom utvalet ikkje er representativt. Vidare er det verdt å merke seg at 82 % av dei 98 tenestene er tilgjengelege på nett, sjølv om dei fleste rett nok er skjema som må skrivast ut, fyllast ut og sendast inn på tradisjonell måte eller sendast som vedlegg til e-post (skjema på nett). Like fullt tyder det at verksemdene har gjort dei fleste av dei kartlagde skjema tilgjengelege på nett for sine brukarar. I det vidare digitaliseringsarbeidet sitt er det derfor mogleg at verksemdene ikkje har funne det naudsynt å bruke ressursar på desse tenestene/skjema, men heller fokusere på nye.

Kartlegginga i 2010 såg også på volumet av tenestene. Dette har vi ikkje gjort denne gongen, men vi har funne volumet på dei 14 største tenestene og dei 10 største ikkje-digitale tenestene frå 2010 for å kunne seie noko om bruken av desse tenestene har endra seg.

Tabell 4.1: Volum for dei største statlege tenestene kartlagde i 2010

Teneste	Tall 2010	Tall 2013
Tolldeklarasjon	5 600 000	5 028 580
Elektronisk meldekort	5 600 000	6 000 000
Skattekort	3 600 000	3 539 136
Sjukemelding	3 500 000	3 500 000
Sjølvmelding	3 430 000	3 551 500
Innrapportering i AA-registeret	3 300 000	4 957 867
Tinglysing av eigedom	1 343 000	1 486 500
Sjukepengar	920 000	855 624
Alderspensjon og AFP	693 037	751 820
Barnetrygd	646 466	660 786

¹⁶ På grunn av endring i inndeling av tenester frå 2010 til 2013, er talet på tenester endra frå 98 til 87. Avviket kjem av at dei ikkje kunne plasserast i inndelinga mellom ikkje-digitale og digitale tenester. Dette fordi dei i 2010 vart vurderte til delvis på elektronisk innsending eller som ikkje relevante. Det har difor ikkje skjedd noka endring i tenestene, men berre korleis vi har vurdert dei.

Søknad om pass	600 000	600 000
Helsefrikort	580 000	534 023
Byte fastlege	565 155	327 000
Flyttemelding	560 000	766 654

Som Tabell 4.1 viser er det generelt liten endring i volumtala for dei største statlege tenestene 2010 til 2013. Det er berre fire tenester som har relativt store endringar: innrapportering i AA-registeret, tolldeklarasjon, elektronisk meldekort og flyttemelding. Den største prosentvise endringa finn vi i innrapportering til AA-registeret som har auka med 50 %. Denne tenesta har òg auka mest i tal transaksjonar med 1 657 867 fleire transaksjonar i 2013 enn i 2010.

For dei største ikkje-digitale tenestene har volumtala endra seg på denne måten.

Tabell 4.2: Volum for dei største ikkje-digitale tenestene kartlagde i 2010

Teneste	Tal 2010	Tal 2013
Sjukemelding	3 500 000	3 500 000
Tinglysing av eigedom	1 343 000	1 486 500
Sjukepengar	920 000	855 624
Uførepensjon	301 088	306 653
Søknad om hjelpemiddel	150 000	124 401
Foreldrepenngar	139 786	147 052
Dagpenngar	61 157	59 765
Fødselsattest ved fødsel	60 000	60 000
Melde dødsfall	40 000	42 000
Kontantstøtte	29 890	20 385

Tre av dei 10 største ikkje-digitale tenestene som er på lista over dei 14 største tenestene, er sjukemelding, sjukepenngar og tinglysing av eigedom. Volumtala i Tabell 4.2 viser at det er liten eller inga endring i dei største ikkje-digitale tenestene frå 2010 til 2013. Volumet på desse tenestene er så stort at dei er i gruppa tenester regjeringa ynskjer skal vere digitaliserte innan 30.06.2014, jf. Digitaliseringsrundskrivet.

Kartlegginga viser altså at tenestene ikkje har endra seg frå 2010 til 2013. Det er dermed mogleg at utviklinga har stått stille blant dei utvalde 98 tenestene, men det utelukkar ikkje at andre tenester er digitaliserte eller at nye, digitale tenester er komne til. For å få vite meir om dette var det difor viktig å gjennomføre ei meir heilskapleg kartlegging.

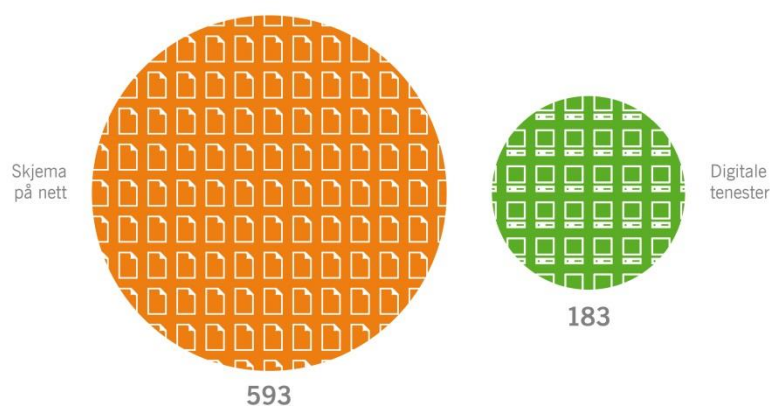
4.2 Status i 2013 – eit meir komplett bilete

Kartlegginga frå 2010 var berre eit utval tenester, og det vart difor gjennomført ei breiare kartlegging av tenester i årets statuskartlegging. Under presenterer vi resultat frå kartlegginga.

4.2.1 Fordeling mellom skjema på nett og digitale tenester

Gjennom kartlegginga er det identifisert 183 digitale tenester i statsforvaltninga retta mot innbyggjarane. Dette utgjer 23,6 % av alle tenestene som er kartlagde. Mange tenesteprosessar er ikkje digitalisert og det er framleis 593 skjema på nett, noko som utgjer 76,4 % av dei kartlagde tenestene. I tillegg til desse kjem alle tenesteprosessar som framleis krev oppmøte eller kontakt per brev eller telefon. T.d. utferding av bustadattest frå Skatteetaten.

Figur 4.2: Fordeling mellom skjema på nett og digitale tenester (tal)



Det finst ikkje eit fast tal tenester vi kan følgje med på om blir digitalisert eller ikkje. Til dømes kan regelverksendringar og digitaliseringsprosessar føre til bortfall av skjematenester slik at talet går ned utan at talet på digitale tenester nødvendigvis aukar tilsvarande. Dette er positivt i eit digitaliseringsperspektiv. Direktoratet for byggkvalitet har til dømes erstatta 27 skjema på nett med éi digital teneste. Frikortløysinga til HELFO er eit anna godt døme, ved at skjema er erstatta av automatisk utsending (proaktiv teneste).

Vi vil likevel følgje utviklinga over tid på utvalde område.

4.2.2 Fordeling per kategori

I det vidare ser vi nærare på resultatata fordelte på dei ulike kategoriane introduserte i kapittel 3.2.1.

Figur 4.3: Fordeling av tenester innanfor kvar kategori (tal)



Skjema på nett

Den fyrste kategorien omfattar tenester, eller meir presist, skjema som ligg tilgjengelege på verksemda si nettside. Her finn innbyggjaren skjema på nett som kan sendast inn til det offentlege som brev eller vedlegg i ein e-post. I denne samanhengen er skjema på nett eit dokument (i til dømes format som PDF, Word, ODF m. fl.). Desse er ikkje rekna som digitale tenester.

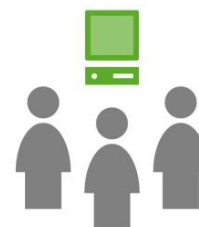


Gjennom kartlegginga er det identifisert 593 skjema på nett. Det tyder på at det framleis ligg eit stort potensial i å digitalisere og forenkle skjematenester.

Kartlegginga har ikkje sett nærare på volum for kvart enkelt skjema. Vi veit t.d. ikkje kor stort innsendingsvolum tenestene har per år. Blant dei 593 vil det kunne vere ulike vinstpotensial ved å digitalisere.

Generell teneste

Den andre kategorien er enkle digitale tenester. Det omfattar søkjetenester, informasjonstenester, karttenester og kalkulatorar. Tenestene er ikkje individuelle, men generelle. Det inneber at dei er tilpassa ei gruppe innbyggjarar og ikkje den einskilde.



Gjennom kartlegginga er det identifisert 101 generelle tenester, noko som utgjer 13 % av alle kartlagde tenester og 55 % av dei digitale tenestene som er kartlagde.

Individuell teneste

Den tredje kategorien omfattar enkle individretta tenester som bruker informasjon om innbyggjaren som verksemda har frå før i interne fagsystem o.l. Det kan vere enkle påloggings- og innsendingstenester og kalkulatorar som er integrerte med interne fagsystem.



Gjennom kartlegginga er det identifisert 65 individuelle tenester, noko som utgjer 8,4 % av alle kartlagde tenester og 36 % av dei digitale tenestene som er kartlagde.

Avansert individuell teneste

Den fjerde kategorien omfattar avanserte individuelle tenester som bruker informasjon andre offentlege verksemdar har om innbyggjaren frå før. Innbyggjaren slepp å vere «brevdue» fordi det offentlege snakkar saman og gjenbruker informasjon om innbyggjaren som dei alt har.



Gjennom kartlegginga er det identifisert 15 avanserte individuelle tenester, noko som utgjer 1,9 % av alle kartlagde tenester og 8 % av dei digitale tenestene som er kartlagde.

Proaktiv teneste

Den femte kategorien omfattar tenester der innbyggjaren ikkje treng å gjere noko som helst for å ta mot tenesta fordi det offentlege veit når innbyggjaren har krav på tenesta.

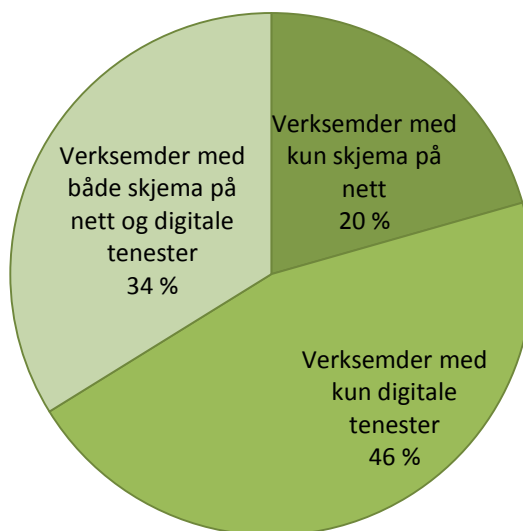


Gjennom kartlegginga er det identifisert 2 avanserte individuelle tenester, barnetrygd og frikort for helsetenester, noko som utgjer 0,3 % av alle kartlagde tenester og 1 % av dei digitale tenestene som er kartlagde.

4.2.3 Fordeling per verksemd

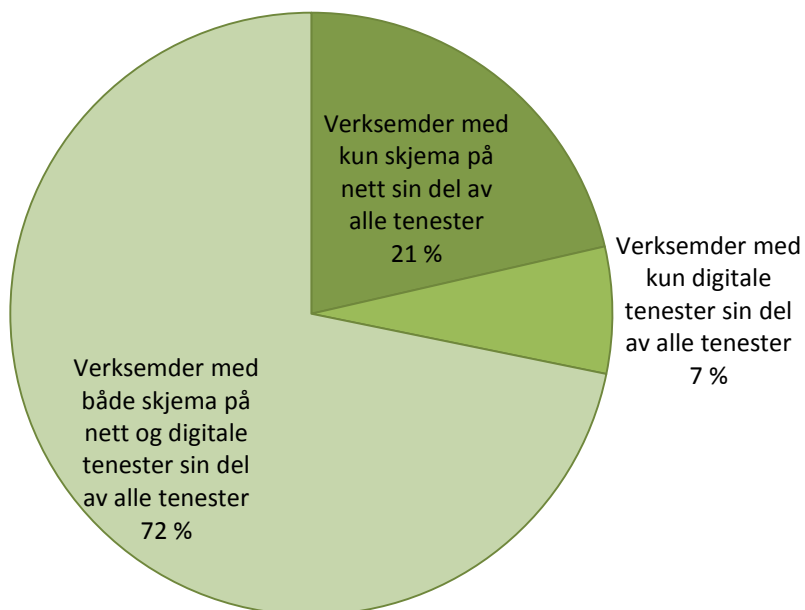
I kartleggingsarbeidet har vi sett på fordelinga av ikkje-digitale og digitale tenester mellom dei ulike verksemdene. Vi har funne 68 statlege verksemdar som tilbyr innbyggjarretta tenester, og delt verksemdene inn i tre grupper: dei med berre ikkje-digitale tenester, dei med berre digitale tenester og verksemdar med både ikkje-digitale og digitale tenester. Som Figur 4.4 viser er det 20 % (14 stk.) av verksemdene som berre tilbyr ikkje-digitale tenester, 46 % (31 stk.) av verksemdene tilbyr berre digitale tenester medan 34 % (23 stk.) av verksemdene tilbyr både ikkje-digitale og digitale tenester.

Figur 4.4: Fordeling av verksemdene



Etter å ha delt verksemdene inn i disse tre gruppene ynskte vi å finne ut kor stor del av dei kartlagde tenestene kvar gruppe tilbyr. Figur 4.5 viser at verksemdene med berre ikkje-digitale tenester tilbyr 21 % av alle tenestene i kartlegginga. Tenestene frå verksemdene med berre digitale tenester utgjer 7 % av dei kartlagde tenestene. Gruppa med både ikkje-digitale og digitale tenester, altså 34 % av verksemdene, tilbyr 72 % av tenestene i kartlegginga.

Figur 4.5: Fordeling av alle tenester mellom verksemdene

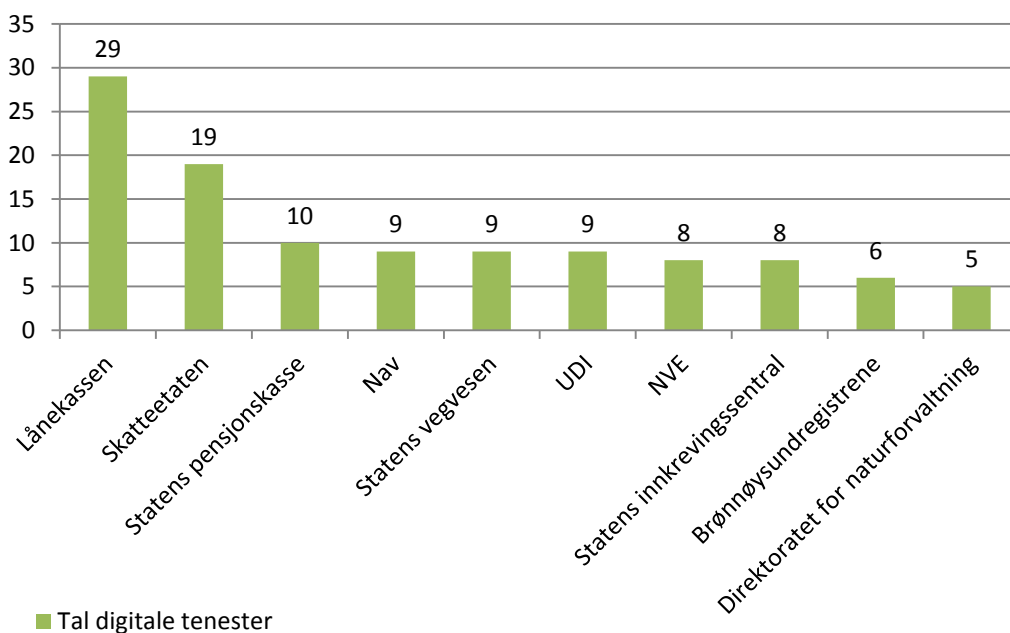


Den store mengda innbyggjarretta tenester ligg med andre ord i gruppa som har både ikkje-digitale og digitale tenester. Noko som blir stadfest om ein ser på fordelinga mellom ikkje-digitale og digitale tenester for kvar enkelt verksemd. Kartlegginga viser at eit fåtal av verksemdene tilbyr brorparten av dei innbyggjarretta tenestene. Vi skal no sjå nærare på dei 10 verksemdene med flest digitale tenester. Det er viktig å understreke at tenestene kan vere svært ulike i omfang og kompleksitet.

4.2.4 Dei 10 største verksemdene med digitale tenester

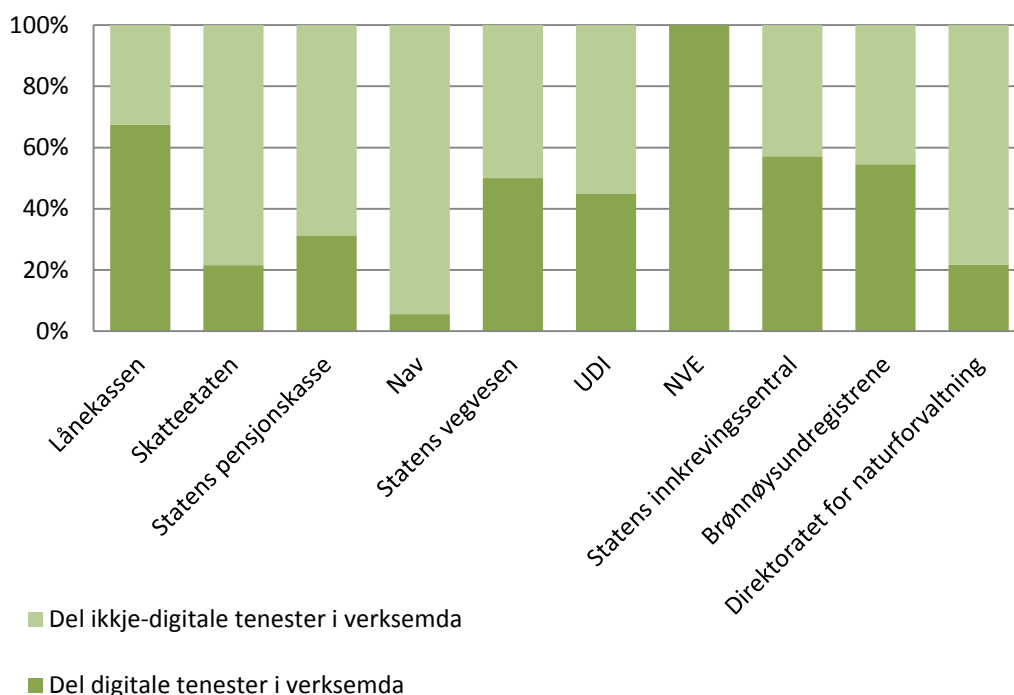
I statuskartlegginga har vi sett på dei 10 verksemdene som tilbyr flest innbyggjarretta digitale tenester. Desse 10 verksemdene tilbyr 54 % av dei kartlagde tenestene, og 61 % av dei digitale tenestene. Figur 4.6 viser kor mange digitale tenester vi har kartlagt for kvar av desse 10 verksemdene.

Figur 4.6: Tal digitale tenester for verksemdene med flest digitale tenester



Det som kan seie noko om kor langt kvar enkelt verksemd er komen i arbeidet med å digitalisere tenestene sine, er den prosentvise fordelinga mellom ikkje-digitale og digitale tenester innanfor kvar verksemd. Figur 4.7 viser forholdet vi har kartlagt.

Figur 4.7: Prosentvis fordeling mellom skjema på nett og digitale tenester



Det er viktig å poengtere at det store skilnader mellom verksemdene, og at dei ikkje utan vidare kan samanliknast. Dersom ein t.d. ser på Nav og NVE, kjem sistnemnde godt ut i denne figuren, medan Nav kjem dårlegare ut. Dei to verksemdene er så ulike at dei vanskeleg kan samanliknast. Nav har 163 innbyggjarretta tenester medan NVE har 8. Nav har fleire digitale tenester enn NVE, men ein mindre del av deira samla tal innbyggjarretta tenester er digitaliserte.

Figur 4.7 seier ikkje noko om kor stort volum det er på dei digitale tenestene samanlikna med dei som ikkje er digitale. Det kan vere at verksemdene har digitalisert dei største tenestene sine og at dei tenestene som framleis ikkje er digitaliserte, er så små at vinstpotensialet med å digitalisere dei er lågt. Figuren seier heller ikkje noko om kor komplekse dei digitale tenestene er. Både avgrensingane kan vere utgangspunkt for ein vidare analyse.

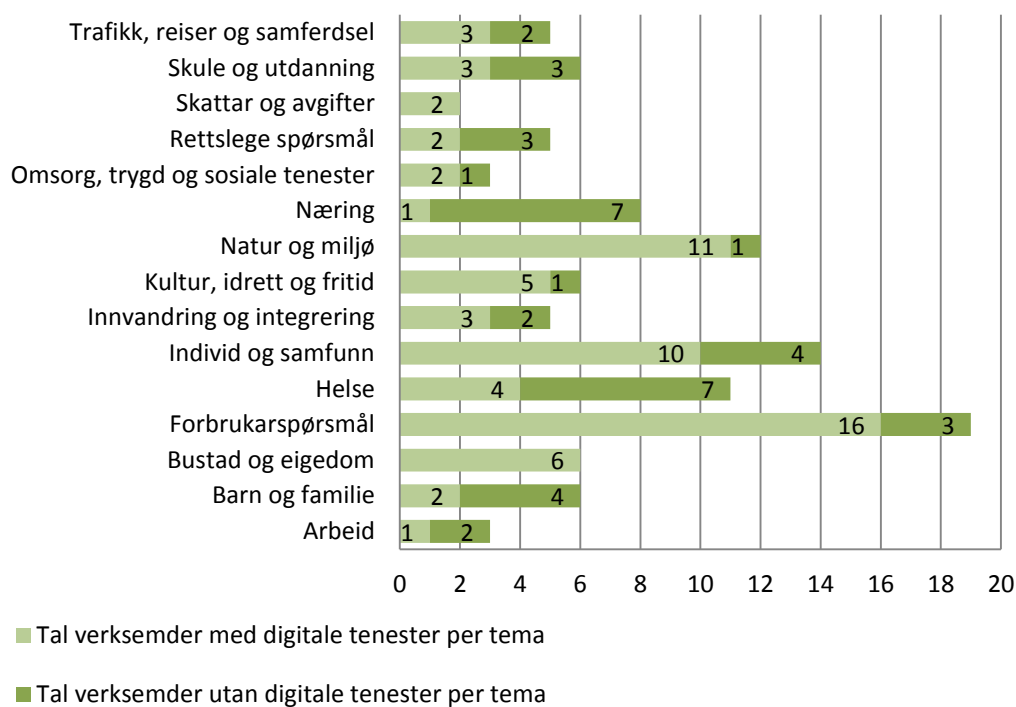
4.2.5 Fordeling etter tema

Det er interessant å sjå på fordelinga mellom digitale og ikkje-digitale tenester etter tema, for å sjå om utviklinga har kome lenger på nokre område enn andre.

Vi har delt innbyggjarretta tenester inn i 15 temaområde¹⁷. Dine har vi kartlagt kor mange av verksemdene som, innanfor kvart temaområde, tilbyr digitale tenester og kor mange som ikkje gjer det.

¹⁷ Temainndelinga er henta frå: <http://los.difi.no/struktur/>

Figur 4.8: Tal verksemder med og utan digitale tenester etter tema



Figur 4.8 visar at temaområda forbrukarspørsmål, individ og samfunn¹⁸ samt natur og miljø har flest verksemder som tilbyr digitale tenester. Temaområda næring¹⁹ og arbeid er dei områda med lågast tal verksemder som tilbyr digitale tenester til innbyggjarane.

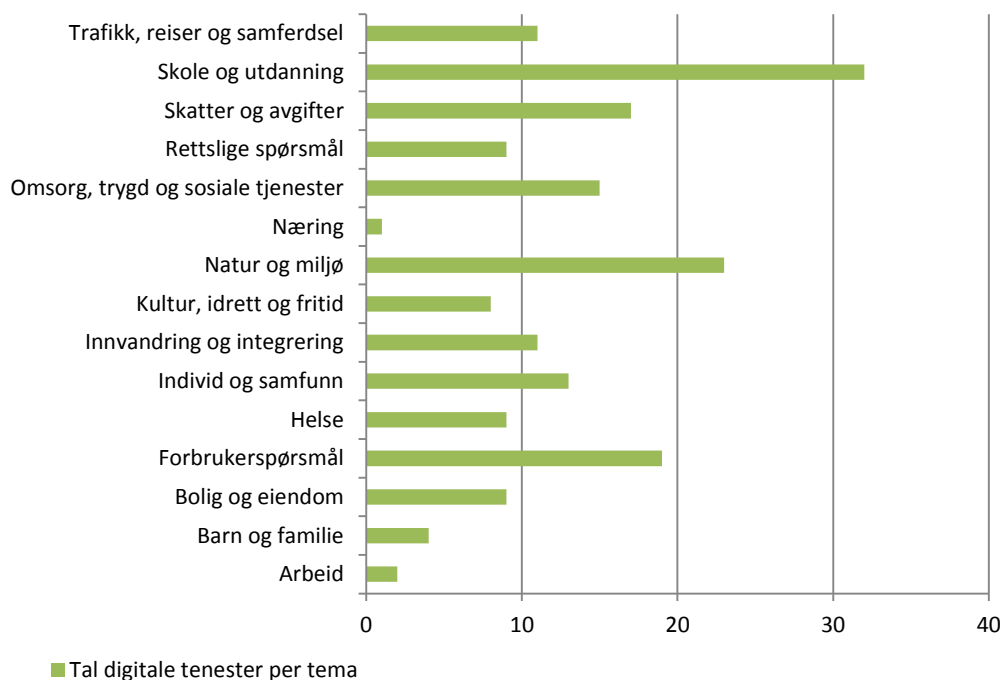
¹⁸ Med «individ og samfunn» meiner vi her: beredskap og tryggleik, innbyggjarrettar, politikk og val, religion og livssyn, personopplysningar, samfunnsplanlegging, osb.

¹⁹ Her meiner vi berre innbyggjarretta tenester innanfor los-kategorien næring.

<http://los.difi.no/struktur/tema/naering>

Figur 4.9 viser kor mange digitale tenester vi har kartlagt per temaområde.

Figur 4.9: Tal digitale tenester per tema



I Figur 4.9 ser vi at det er flest digitale tenester innanfor temaområda skule og utdanning, forbrukerspørsmål og natur og miljø. Medan temaområda næring²⁰, arbeid samt barn og familie har lågast tal digitale tenester. Når det gjeld næring, må vi presisere at vi her har kartlagt tenester retta mot innbyggjarane, ikkje tenester retta mot næringslivet.

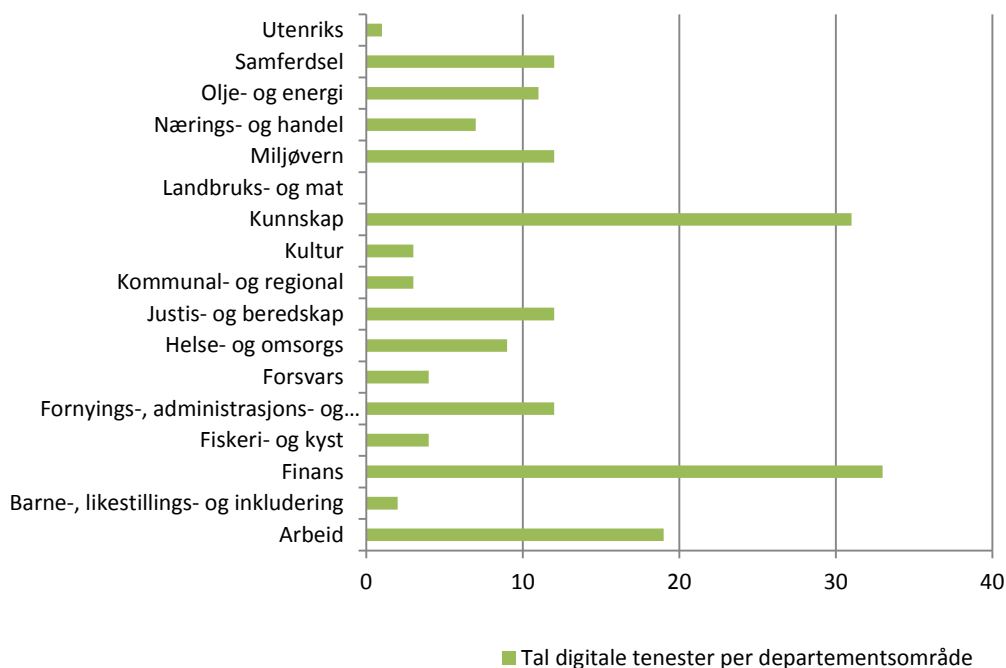
Det er ikkje nødvendigvis slik at temaområde med få verksemdar som tilbyr digitale tenester, er einstyddane med få digitale tenester. Til dømes har temaområda skule og utdanning samt skatt og avgifter mange digitale tenester, men få tilbydarar av digitale tenester.

4.2.6 Fordeling etter departementsområde

I kartlegginga har vi sett på korleis dei innbyggjarretta digitale tenestene er fordelte mellom dei ulike departementsområda. Funna våre går fram av Figur 4.10.

²⁰ <http://los.difi.no/struktur/tema/naering>

Figur 4.10: Digitale tenester per departementsområde

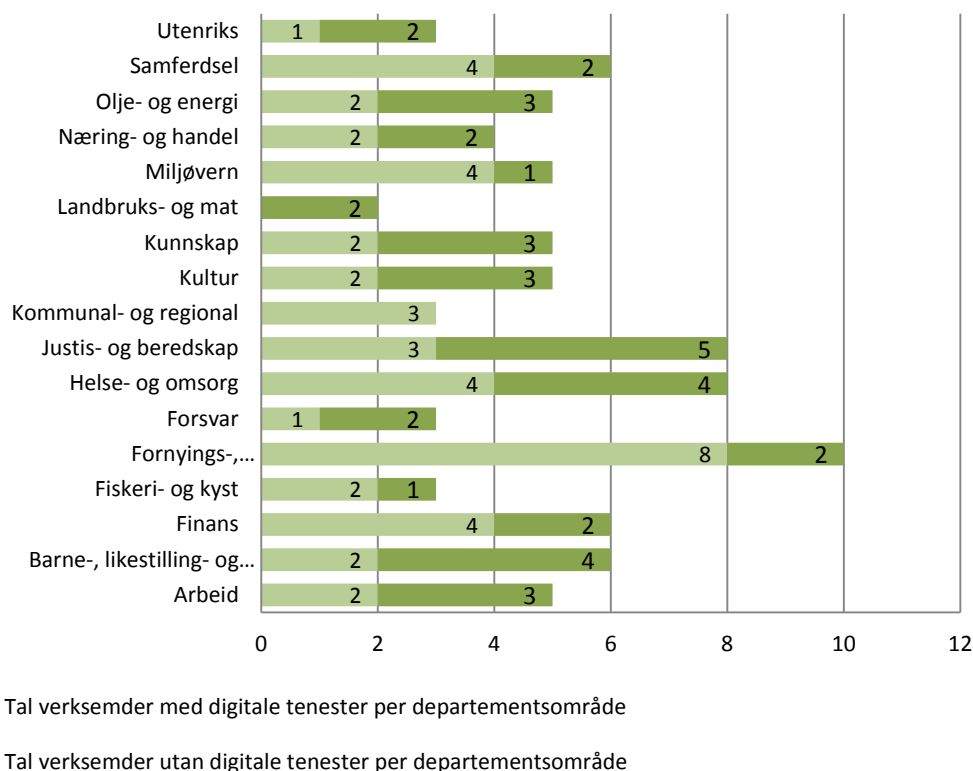


Vi har funne at det er innanfor områda til Finansdepartementet, Kunnskapsdepartementet og Arbeidsdepartementet ein har flest innbyggjarretta digitale tenester. Og det er dei underliggjande verksemdene Skatteetaten, Statens innkrevjingssentral, Lånekassen, Nav og Statens pensjonskasse som står for store delar av tenestene. Desse verksemdene er også inne på lista over dei 10 verksemdene med flest digitale tenester.

I verksemdar under Landbruks- og matdepartementet, Utanriksdepartementet og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har ein derimot få eller ingen innbyggjarretta digitale tenester.

Sidan det er nokre aktørar som tilbyr mange digitale tenester, er det interessant å sjå korleis fordelinga er mellom tal verksemdar som ikkje tilbyr og som tilbyr digitale tenester innanfor kvart departementsområde.

Figur 4.11: Fordeling av verksemder med og utan digitale tenester innanfor departementsområda



Med denne inndelinga er det innanfor departementsområdet til Fornyings-, administrasjons- og kyrkjedepartementet det er flest verksemder som tilbyr digitale tenester. Dette inkluderer blant anna karttenestene til kvart enkelt fylkesmannsembete og offentleg elektronisk postjournal. Medan departementsområdet til Kommunal- og regionaldepartementet har størst del av verksemdene som tilbyr digitale tenester då alle verksemdene innanfor dette området tilbyr digitale innbyggjarretta tenester.

Områda til Landbruks- og matdepartementet og til Utenriksdepartementet er dei der lågast del av verksemdene tilbyr digitale tenester. Innanfor desse områda er det få innbyggjarretta tenester, og få av verksemdene som har innbyggjarretta tenester, tilbyr dei som digitale løysingar.

4.2.7 Fordeling etter tenestetype

I kartleggingsarbeidet har vi delt dei innbyggjarretta digitale tenestene inn i 6 tenestetypar. Tabell 4.3 viser korleis vi har delt inn dei 183 tenestene og kor mange tenester det finst innanfor kvar tenestetype.

Tabell 4.3: Type teneste og tal på kva type teneste

	Type teneste	Skildring	Døme	Tal
1	Skjema, melding og endring av personlege opplysningar	- Teneste der innbyggjaren kan sende inn skjema, meldingar, tips osv. til det offentlege. - Tenester der innbyggjaren kan registrere eller endre personopplysningar.	Flyttemelding, tips til Politiet, bestille skattekort, reservere seg mot reklame.	40
2	Søk/oppslag, finn informasjon og sjå personopplysningar	- Tenester der innbyggjaren kan søkje eller gjere oppslag i lister, register, databasar. - Tenester der innbyggjaren kan søkje og finne næraste tenestelokalising. - Tenester der innbyggjaren kan sjå personlege opplysningar	Mine vaksinar, mine hefte.	55
3	Søknad	- Tenester der innbyggjaren kan sende inn og/eller ta i mot svar på søknader.	Søk om betalingsutsetjing, søknad om rentefritak	27
4	Klager	- Tenester der innbyggjaren sende inn og/eller ta mot klagar	Klage på nettselskap, klage på pakkereise	14
5	Rettleiing og kalkulator	- Tenester der innbyggjaren kan få rettleiing gjennom kalkulatorar eller andre former for rettleiing.	Finn din legevakt, energimerking av bustad	25
6	Kart	- Tenester der innbyggjaren kan søke eller gjere oppslag i kart samt finne næraste tenestelokalising presentert i kart	NVE atlas, varsom.no	22

Vi har funne at tenestetype 2 er den med flest tenester. Denne tenestetypen inneheld bl.a. tenester som: hefte i motorvogn, dine opplysningar i jegerregisteret, mine hefte i lausøreregisteret og app om fritidsfiske. Den nest største tenestetypen er type 1 som omhandlar skjema, melding og endring av personopplysningar. I denne tenestetypen finn ein tenester som: reservasjon mot telefonsal, betaling av jegeravgift, betaling av fiskeavgift, sesjon (del 1) og byte av fastlege.

Dei tre neste tenestetypene etter tal tenester er typene som omhandlar søknader, den som omhandlar rettleiing og kalkulatorar og til slutt tenestetypen som omhandlar ulike karttenester. Tenestetypen med færrest tenester er den som omhandlar klagar.

Oppsummering delkapittel 4.1 og 4.2

- ✓ Vi såg på 98 tenester i 2010, og i kva grad dei var digitaliserte. Status for desse 98 tenestene har ikkje endra seg.
- ✓ I 2010 såg ein også på volumet til tenestene, i år har vi sett på volumet til dei 14 største tenestene og dei 10 største ikkje-digitale tenestene frå 2011. Det er berre fire tenester som har hatt store endringar i volum. Desse tenestene er innrapportering til AA-registeret, tolldeklarasjon, elektronisk meldekort og flyttemelding. For tolldeklarasjon har transaksjonsvolumet gått ned sidan 2010, medan det for dei tre andre tenestene har auka.
- ✓ I kartlegginga har vi funne 593 skjema på nett og 183 digitale tenester.
- ✓ Dei 183 digitale tenestene er delte inn i fire kategoriar. Vi har kartlagt flest tenester i dei to kategoriane generell teneste (55 %) og individuell teneste (36 %). Vi har kartlagt få digitale tenester i kategoriane avanserte individuelle teneste (8 %) og proaktiv teneste (1 %).
- ✓ Dei verksemdene som har både skjema på nett og digitale tenester er dei som tilbyr flest av dei kartlagde tenestene. Dei 10 verksemdene med flest digitale tenester tilbyr 61 % av dei kartlagde tenestene.
- ✓ Temainndeling av dei digitale tenestene viser at det er temaområda skule og utdanning, forbrukarspørsmål samt natur og miljø som har flest innbyggjarretta digitale tenester.
- ✓ Med inndeling etter departementsområde finn vi at det er innanfor områda til Finansdepartementet, Kunnskapsdepartementet og Arbeidsdepartementet tilbodet av digitale tenester er størst.
- ✓ I kartlegginga har vi funne flest digitale tenester av typen der innbyggjaren kan søkje eller gjere oppslag i register og databasar, samt finne informasjon og sjå personopplysningar. Det er òg mange tenester av typen skjema, melding og endring av personlege opplysningar. Færrest digitale tenester er det av typen klager.

4.3 Digitalisering i eit innbyggjarperspektiv

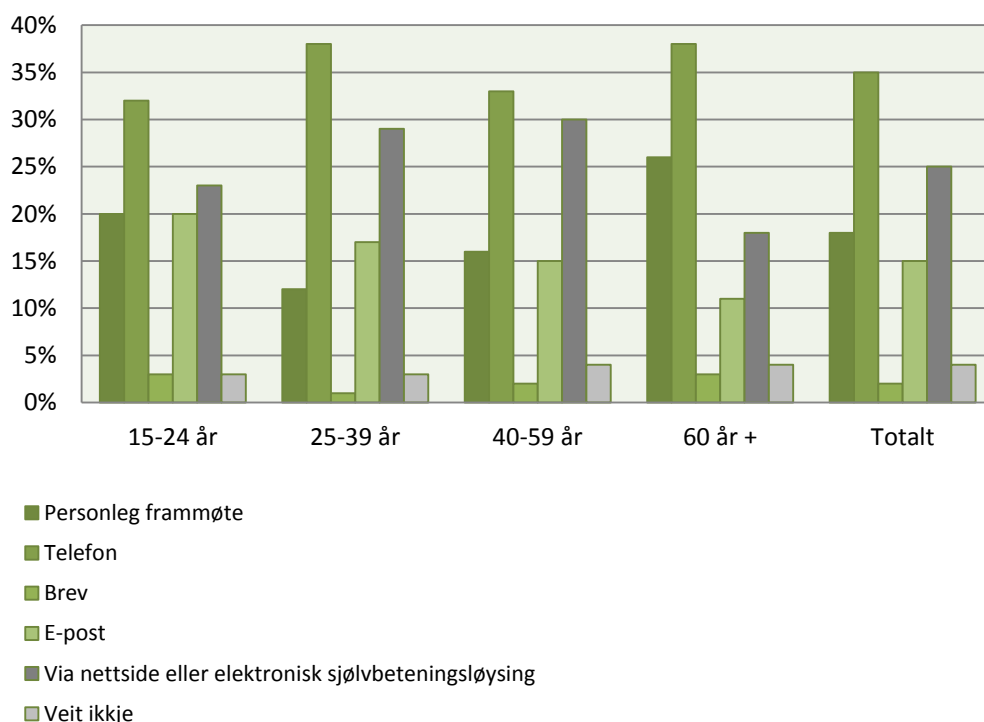
For å lukkast med digitalisering og hente ut vinstar av å digitalisere tenester har innbyggjarane ei heilt sentral rolle.

I samband med kartlegginga gjennomførte vi ei omnibusundersøking blant eit representativt utval i befolkninga, jf. også kapittel 3.3. I tillegg har vi sett til Difis innbyggjarundersøking²¹ for å belyse innbyggjarane sitt syn på digitaliseringa.

Undersøkinga viser at 83 % bruker Internett dagleg. I aldersgruppa 15 til 39 bruker alle Internett dagleg, medan tilsvarende tal for dei over 60 år er 56 %. Det inneber at ulike delar av befolkninga har ulike føresetnader for å bruke digitale tenester. Caset frå Statens innkrevjingsentral (kapittel 5.2) viser også at den totale livssituasjonen brukarane er i, verkar inn på bruken av digitale tenester. Dette er eit viktig poeng i digitaliseringsarbeidet.

Stadig fleire innbyggjarar føretrekkjer også å kommunisere digitalt med offentleg sektor. 25 % melder at dei føretrekkjer å bruke digitale sjølvbeteningsløysingar.

Figur 4.12: Føretrekt kommunikasjon med offentleg sektor



Gjennom undersøkinga «IT i praksis» kan vi også sjå utviklinga sidan 2011, der tilsvarende tal var 20 %. Det er ein auke, men utviklinga går relativt sakte.

²¹ <http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen>

Preferansane blir tydelegare når vi stiller spørsmål om kva brukarane føretrekkjer når dei skal levere og ta mot svar frå det offentlege. 50 % føretrekkjer digitale sjølvbeteningsløysingar når dei skal levere søknader, skjema, bestillingar eller klagar, medan berre 13 % føretrekkjer det når dei skal ta mot svar. 45 % ynskjer å ta mot svar på e-post medan 32 % ynskjer å få det på brev. Dette kan sjølvsagt henge saman med at gode, sikre alternativ ikkje er til stades i dag. Det er derfor tenkjeleg at tala vil endre seg når sikker, digital postkasse blir etablert. Ein indikasjon på dette er data frå ei undersøking gjennomført i samband med etablering av sikker digital post frå det offentlege. Her svarer 84 % at dei er positive eller nøytrale til ei slik teneste og 64 % at dei ville ha teke ho i bruk.

Figur 4.13: Kommunikasjon med det offentlege ved levering og mottak av søknader o.l.



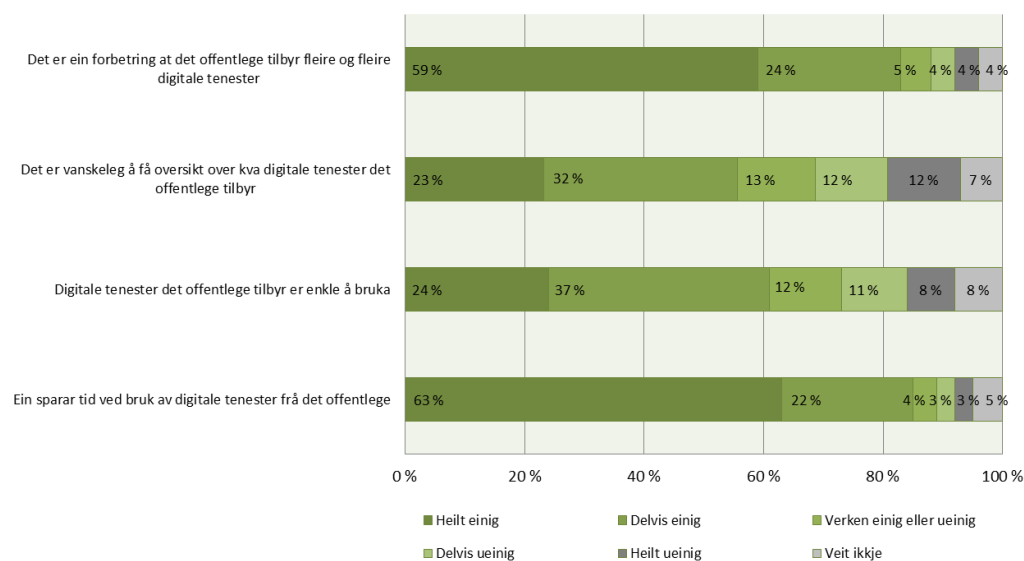
Ser vi på faktisk bruk, svarer 67 % av innbyggjarane at dei har brukt digitale sjølvbeteningsløysingar. Resultata viser dermed at det er færre som føretrekkjer å kommunisere digitalt med det offentlege enn det er innbyggjarar som faktisk bruker denne kanalen. Det kan vere fleire årsaker til dette. Resultata viser at 59 % av innbyggjarane er heilt samde i at det er ei betring at det offentlege tilbyr fleire og fleire digitale tenester. 63 % er heilt samde i at dei sparer tid ved å bruke digitale tenester, men berre 24 % er heilt samde i at digitale tenester frå det offentlege er enkle å bruke. 23 % er heilt samde i at det er vanskeleg å få oversikt over kva for digitale tenester som finst. Også spørjeundersøkinga i EUs «eGovernment benchmark» for 2012 viser at mange norske brukarar²² meiner det er vanskeleg å finne digitale tenester. 20 % svarer at dei ikkje greier å finne eller få tilgang til dei digitale tenestene dei treng eller ynskjer å bruke. Nesten

²² Spørjeundersøkinga er gjennomført via internett med eit representativt utval på minimum 1000 personar blant innbyggjarar som har brukt Internett dei siste 12 månadene. Meir informasjon om undersøkinga finn du i kapittel 2 på https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov%20Benchmark%202012%20insight%20report%20published%20version%200.1%20_0.pdf

like mange (18 %) brukarar er rett og slett ikkje klar over at dei digitale tenestene finst.

Resultata viser altså at innbyggjarane er positive til digitaliseringa og meiner dei sparer tid på digitale løysingar, men at det er potensial for å auke tilfredsheit og brukaroppleving for at fleire innbyggjarar skal føretrekkje digitale kanalar. Det står att eit arbeid med å gjere tenestene lettare å finne og enklare å bruke. Sjølv blant dei som bruker Internett dagleg, er det berre eit mindretal som er heilt samde i at det er enkelt å bruke digitale tenester det offentlege tilbyr (26 %).

Figur 4.14: Påstandar om bruk av digitale kanalar for kommunikasjon med det offentlege



Det er grunn til å tru at det er skilnad på kor enkelt det er å bruke dei ulike digitale tenestene. Gjennom Difi si innbyggjarundersøking kan vi sjå nærare på brukaroppleving/tilfredsheit med det å utføre oppgåver på Internett. Fleire etatar, bl.a. Skatteetaten, Lånekassen, Vegvesenet og Nav har hatt veldig stor framgang frå 2010 til 2013 – langt fleire av deira brukarar er tilfredse med høvet til sjølv å utføre oppgåver på Internett. Desse fire verksemdene er også blant dei 10 verksemdene som tilbyr flest innbyggjarretta digitale tenester, jf. kapittel 4.2.4.

Oppsummering kapittel 4.3

- ✓ Dei fleste innbyggjarane nyttar Internett dagleg og føresetnadane for auka bruk av offentlege digitale tenester er gode.
- ✓ Fleire og fleire innbyggjarar ynskjer å kommunisera digitalt med offentlig sektor.
- ✓ Det er fleire innbyggjarar som nyttar digitale sjølvbeteningsløysningar enn det er innbyggjarar som har dette som føretrekt kanal.
- ✓ Innbyggjarane er positive til digitaliseringen og meiner at dei sparar tid på digitale løysingar, men opplev at dei digitale tenestene kan bli enklare å bruka.
- ✓ For enkelte grupper kan det å nytta digitale tenester vera vanskeleg, også desse gruppene må ivaretakast.

4.4 Andre undersøkingar om digitalisering i offentlig sektor

I kartlegginga ynskte vi å sjå til andre undersøkingar om digitalisering i offentlig sektor. Om ein ser på korleis Noreg gjer det i eit europeisk perspektiv, viser «EUs eGovernment benchmark» at Noreg førebels ikkje ligg i front internasjonalt. Det er berre i ein av dei tre livssituasjonane, såkalla «life events», vi er inne på 10 på topp-lista, på dei to andre er vi utanfor. Noreg er på ein tiandeplass knytt til det å starte eit firma, trettande plass knytt til det å miste og finne jobb og det å studere. Vi gjer det betre på område som bruk av og tilfredsheit med offentlege tenester der Noreg ligg på ein femteplass og på området kjernetenester (eID, sikker postkasse, signerte dokument, fellesregister og «single sign-on») endar Noreg gjennomsnittleg på andreplass. Det er elles verdt å merke seg at undersøkinga i stor grad fokuserer på kor vidt tenestene knytte til dei ulike livssituasjonane er samla i éin felles portal. Dersom ein for livssituasjonen «studere» legg saman tenester som er tilgjengelege på nett via ein felles portal og tenester som er tilgjengelege på nett, men ikkje via ein slik portal, klatrar Noreg frå trettande til sjetteplass.

EUs eGovernment benchmark viser uansett ein liknande tendens som vår eiga kartlegging. Offentleg sektor i Noreg digitaliserer, men det kan verke som om digitaliseringstakta ikkje er like høg som i andre land. Digitaliseringa i Noreg er heller ikkje like heilskapleg som i andre europeiske land.

«IT i praksis 2013» er også ei relevant undersøking når det gjeld digitalisering i offentlig sektor. Resultata frå denne undersøkinga fortel ei litt annleis historie. Her rapporterer statlege verksemder at dei har kome langt i digitaliseringa av innbyggjarretta tenester og potensialet er avgrensa. Heile 70 prosent av IT-sjefane i dei spurte statlege verksemdene seier at dei innbyggjarretta tenestene deira er heilt eller delvis digitaliserte, og 63 prosent meiner at ytterlegare

digitaliseringspotensial mot innbyggjarane er avgrensa eller ubetydeleg. Samstundes svarer berre to av fem IT-sjefar i statlege verksemdar at dei reknar med å nå regjeringa sitt mål om digitalisering av tenester, slik det er formulert i digitaliseringsrundskrivet 2012. Verksemdsleiarane i dei statlege verksemdene er tydelegare når det gjeld digitaliseringspotensial i kommunikasjonen mot innbyggjarane. 87 % av verksemdsleiarane i statlege verksemdar meiner at det i høg eller svært høg grad vil vere råd å auke delen digital kommunikasjon med innbyggjarane monaleg dei neste tre åra.

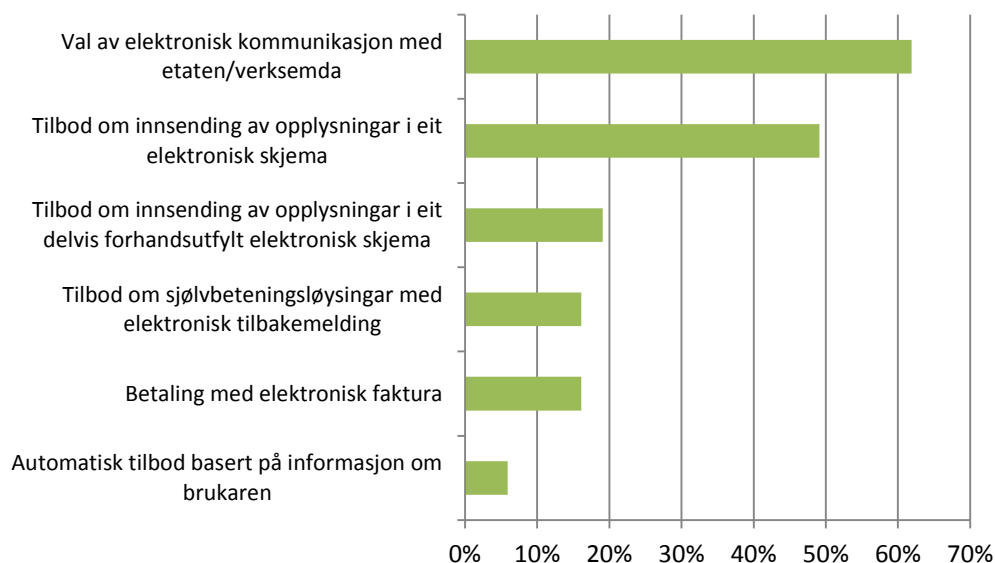
IT-sjefane i verksemdene seier altså at dei har digitalisert mykje og at potensialet for auka digitalisering mot innbyggjarane er avgrensa, medan verksemdsleiarane meiner potensialet er stort. Svara frå IT-sjefane står i ein viss motsetnad til forventningar om å nå nasjonale mål, resultatata frå vår eiga kartlegging og det som kjem fram gjennom «EUs eGovernment benchmark».

Det kan vere fleire årsaker til dette avviket. For det fyrste har undersøkingane hatt ulike framgangsmåtar. Nemnde tal frå «IT i praksis» baserer seg på svar frå IT-sjefar/IT-direktørar og verksemdsleiarar, «EUs eGovernment benchmark» har spurt innbyggjarane og testa konkrete tenester i praktisk bruk, medan vi har gjort ei kvantitativ kartlegging av tilgjengelege tenester. For det andre er det ein sjanse for at dei statlege verksemdene har digitalisert dei viktigaste tenestene sine, dei med størst volum og dei med aller størst vinstpotensial – og at det derfor er så mange i «IT i praksis» som svarer at den gjennomsnittlege digitaliseringsgraden deira er høg. Det er viktig å presisere at denne kartlegginga ikkje seier noko om kor store eller viktige tenestene som ikkje er digitaliserte, er («skjema på nett»).

Ei anna undersøking som er relevant i denne samanhengen, er «IKT i staten 2012», som blir gjennomført av SSB i samarbeid med Difi. Undersøkinga viser at 62 % av dei statlege verksemdene tilbyr privatpersonar høve til å velje elektronisk kommunikasjon med etaten/verksemda. Samanlikna med vår eiga kartlegging, der 79 % tilbyr digitale tenester overfor innbyggjarane, ser vi eit avvik. Dette kan henge saman med ulike oppfatningar om kva digitale tenester er og kva elektronisk kommunikasjon er. I kartlegginga vår omfattar digitale tenester også til dømes kalkulatorar, som ikkje nødvendigvis blir oppfatta som elektronisk kommunikasjon mellom innbyggjar og verksemd. Vidare viser «IKT i staten» at 49 % av dei statlege verksemdene tilbyr innsending av opplysningar i eit elektronisk skjema, medan 16 % tilbyr sjølvbeteningsløysingar med elektronisk tilbakemelding og berre 6 % tilbyr automatisk tilbod basert på informasjon om brukaren²³. Tala kan ikkje direkte samanliknast med våre resultat, men viser same tendens - fåtalet av dei statlege verksemdene tilbyr meir avanserte sjølvbeteningsløysingar og tenester baserte på informasjon om brukaren (jf. kapittel 4.2.2).

²³ «Innsending av opplysningar i eit elektronisk skjema» og «sjølvbeteningsløysingar med elektronisk tilbakemelding» tilsvarer digitale tenester i anten kategori 3 eller 4 etter tabell 3.1. «Automatisk tilbod basert på informasjon om brukaren» tilsvarer tenester i kategori 5 (proaktive tenester)

Figur 4.15: Tilbod om tenester for privatpersonar, prosent, n=237 (populasjon 260)



Særskilt om Statens blankettarkiv

Frå 1. januar 2011 vart ansvaret for Statens fellesblankettar overført frå Departementas servicesenter (DSS) til dei aktuelle eigardepartementa. Dei store publikumsetatane har sine egne skjema utanfor Statens blankettarkiv, medan blankettar frå enkelte departement og ei rekkje etatar framleis ligg i basen [Statlig blankettarkiv](#). Arkivet ligg hjå firma SignForm.

SignForm har avtalar med den einiskilde verksemda, som betaler per fil (skjemavariantar) og for endring og utarbeiding av skjema. Blant statlege kundar når det gjeld skjemakonstruksjon er Arbeidstilsynet, BLD, Justisdepartementet, NIS, Statens landbruksforvaltning og Toll- og avgiftsdirektoratet.

Det kan programmerast inn funksjonar i dokumenta som forenkler utfyllinga og betrar sluttproduktet. Når det gjeld programmering av kopling mot interne system, er likevel oppdrag frå statlege verksemder fråverande.

Når verksemder sjølv tek over drift m.v. av skjema, er det ofte av kostnadsgrunnar. Men SignForm går ut frå at det er ein nedgang i dårlege skjema pga. betre og enklare program for skjemakonstruksjon. Tidlegare har det ifølgje DSS ofte vore eit problem med manglande utvikling og oppdatering av skjema.

Oppsummering kapittel 4.4

- ✓ Noreg er førebels ikkje leiane internasjonalt. Det er berre i ein av dei tre livssituasjonane vi er inne på 10 på topp lista, for dei to andre er vi utanfor. Mange land gjer det betre enn Noreg når det gjeld heilskapleg tilgang til tenester, t.d. gjennom portaltilnærming. («EUs eGovernment benchmark»). Offentlig sektor i Noreg digitaliserer, men det verkar som digitaliseringstakta er høgare i andre land. Andre europeisk land har og ei meir heilskapleg digitalisering enn Noreg.
- ✓ Sju av ti IT-sjefar i statlege verksemder seier at deira innbyggjarretta tenester er heilt eller delvis digitalisert og tre av fem meiner at ytterlegare digitaliseringspotensial mot innbyggjarane er avgrensa eller ubetydeleg («IT i praksis 2013»). Dette står i noko motsetning til verksemdene sine forventningar om å nå nasjonale mål, resultata frå denne kartlegginga og det «EUs eGovernment benchmark» viser.
- ✓ Berre to av fem statlege verksemder reknar med å nå regjeringa sitt mål om digitalisering av tenester, slik det er formulert i digitaliseringsrundskrivet 2012 («IT i praksis 2013»). Dette samsvarer betre med funna i vår kartlegging. Det er fortsatt store mengder «skjema på nett» og det ser ut til at langt fleire tenester kan og bør digitaliseras.
- ✓ Hå seks av ti statlege verksemder kan ein velje elektronisk kommunikasjon med etaten/verksemda («IKT i staten»), fem av ti tilbyr innsending av opplysningar i et elektronisk skjema, medan 16 % tilbyr sjølvbeteningsløyisingar med elektronisk tilbakemelding og berre 6 % tilbyr automatisk tilbod basert på informasjon om brukaren. Tendensen er den same som i vår kartlegging. Eit mindretal av dei statlege verksemdene tilbyr avanserte sjølvbeteningsløyisingar og tenester basert på informasjon om brukaren.

5 Case

I det vidare presenterer vi to utvalde case som vi ser på som gode døme på digitalisering i offentlig sektor. Det eine omhandlar *Mine vaksinar* frå Folkehelseinstituttet og det andre Statens innkrevjingsentral sitt arbeid med å digitalisere sine tenester.

5.1 Folkehelseinstituttet - Mine vaksinar

Kva vart eg egentleg vaksinert for før eg reiste?

folkehelseinstituttet

Du er logget inn som JAN HJELM med sikkerhetsnivå ■■■■

Storleik: A A

Logg ut

Mine vaksinar

Les mer om hvilke vaksinasjoner som registreres

Vaksinasjonskort	Certificate of Vaccination			
Efternavn	Last name	HJELM		
Fornavn	First name	JAN		
Fødselsnummer	National ID number	4496560062		
Vaksinasjon	Vaccination date	(dd.mm.åååå)		
Difteri	Vaccination date	(dd.mm.yyyy)		
Difteri	04.08.1992	01.08.1993	02.01.1995	12.08.1999
Hepattitt A	05.05.1992	09.12.1994		
Hepattitt B	01.02.1993	12.06.1993	02.10.1993	

5.1.1 Kva er Mine vaksinar?

Noreg har eit nasjonalt vaksinasjonsregister kalla SYSVAK. Eitt av føremåla med SYSVAK er å halde oversikt over vaksinasjonsstatus hjå den einskilde²⁴.

Frå 2011 er det meldeplikt til registeret for alle vaksinasjonar. Det er lagt til rette for etterregistrering av tidlegare vaksinasjonar. Det må gjevast samtykke til registrering frå den som blir vaksinert, bortsett frå barnevaksinar og vaksine mot pandemisk influensa. Registrerte personar har rett til informasjon om SYSVAK og innsyn i behandling av helseopplysningar om seg sjølv i samsvar med helseregisterlova²⁵.

SYSVAK inneheld per i dag 3,5 mill. individ, av desse kom i underkant av 2 mill. inn i samband med vaksinasjon under pandemien/svineinfluensaen i 2009 og seinare. Registeret har ca. 30 mill. registrerte vaksinasjonar.

Mine vaksinar byggjer på SYSVAK-data og gjer det mogeleg å sjekke eigen vaksinasjonsstatus, samt å sjekke vaksinasjonsstatus for egne barn under 16 år. Gjennom *Mine vaksinar* kan ein få skrive ut vaksinasjonskort på norsk og engelsk. Vaksinasjonskortet vil i dei fleste samanhengar fungere som ein vaksinasjonsattest. HELFO, som er det største servicesenteret i helseforvaltninga, har ansvar for brukarstøtte.

²⁴ § 1-3 i SYSVAK-registerforskrifta

²⁵ § 5-1 i SYSVAK-registerforskrifta

5.1.2 Kvifor og korleis vart løysinga utvikla?

Det låg i Folkehelseinstituttets strategi at helseregisterdata skulle gjerast tilgjengelege. Då Helse og omsorgsdepartementet tok initiativ til Helsenorge.no – den offentlege helseportalen, fekk Folkehelseinstituttet økonomisk støtte for å utvikle Mine vaksinar som ein del av tenestetilbodet. Andre tenester som inngår i helseportalen er bl.a. Min fastlege, Mine eigendelar, eResept og europeisk helsetrygdekort.

Sjølv utviklingsjobben for *Mine vaksinar* var enkel. Det kravde berre 2 utviklarar i 6 mnd. Dataa som skulle presenterast var alt registrerte i SYSVAK. Der var det laga løysingar for å hente inn data frå helsestasjonar i samband med barnevaksinasjonsprogrammet.

Prosjektet var å få gjort desse dataa tilgjengelege for innbyggjarane. I samband med influensapandemien vart dei som tok vaksinane også registrerte i SYSVAK. Dermed hadde ein mange personar som var registrerte og eit godt datagrunnlag.

5.1.3 Viktige erfaringar

Det var avgjerande å få finansieringsbidrag utanfrå. Også utan slik støtte ville løysinga ha kome, men sannsynlegvis på eit seinare tidspunkt.

Prosjektet hadde brei deltaking både med omsyn til avdelingar, fagleg bakgrunn, involverte medarbeidarar og leiing, noko som har vore vesentleg for ei god prosjektgjennomføring.

Det er ca. 2000 innloggingar per måned, noko som indikerer omfanget av viste vaksinasjonskort. Det vart registrert ein monaleg auke av innloggingar då Bank-ID kunne takast i bruk. I praksis er det berre BuyPass og Bank-ID som er i bruk.

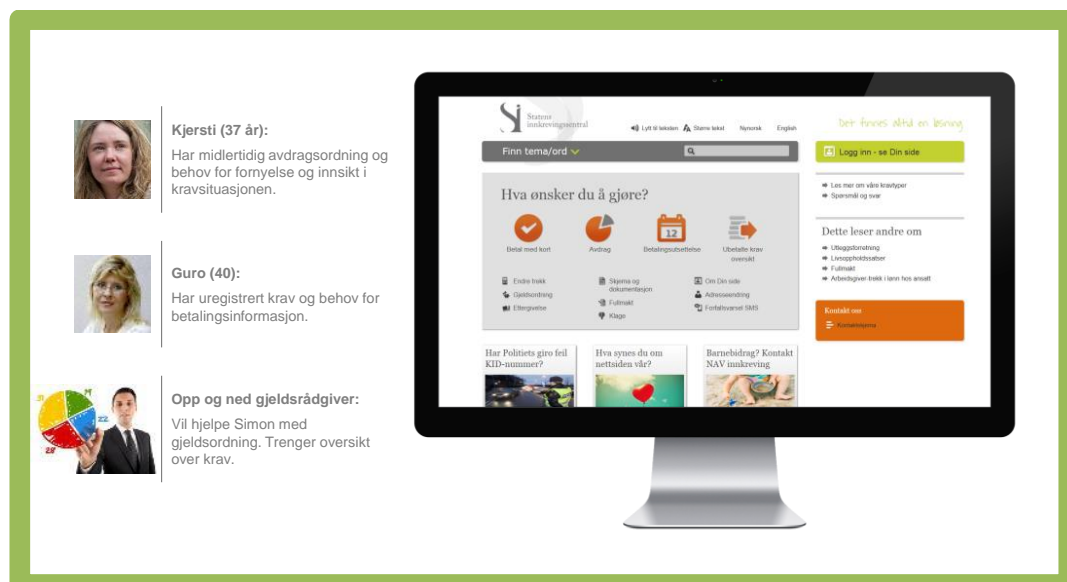
Det er mogleg å tenkje seg liknande løysingar som *Mine vaksinar* også for andre helseregister i Folkehelseinstituttet. Dette ligg i strategien for helseregisterarbeidet. Mest aktuelt er *Mine fødselsdata* med data frå Medisinsk fødselsregister. Gjennom *Mine vaksinar* har Folkehelseinstituttet ei plattform å bygge vidare på også for andre registerdata.

Oppsummering kapittel 5.1

- ✓ Løysinga gjer at registerdata om gjennomførte vaksinasjonar vert tilgjengelege for innbyggaren.
- ✓ Løysinga er bygd rundt informasjon frå eksisterande fagsystem.
- ✓ Løysinga er utvikla som del av en større strategi for tilgjengeleggjering av helseregisterdata, og inngår i helsenorge.no, med brukarstøtte frå HELFO.

5.2 Statens innkrevjingsentral - ny digital løsning

Statens innkrevjingsentral (SI) er ei statleg verksemd. Oppgåva til SI er å krevje inn ulike statlege krav. Totalt har SI 32 ulike statlege oppdragsgjevarar og krev inn over 175 ulike typar krav. Korleis innkrevjinga skal skje, er regulert i avtalar med oppdragsgjevarane og i ulike lover, forskrifter og instruksar.



5.2.1 Ny digital løsning

I 2010 starta SI arbeidet med å utarbeide ei ny digital løysing for verksemda og ein ny strategi for å kommunisere med brukarane. Dette inkluderte etablering av nye nettsider, nye digitale tenester, eiga innloggingsløysing, ny profil, klarare språk og etableringa av eit servicesenter.

Arbeidet med ei ny digital løysing var meir enn eit IT-prosjekt for SI, det var eit organisasjonsutviklingsprosjekt. Heile verksemda vart teken med i arbeidet. Innføringa av ei ny løysing inneber ein ny måte å tenkje på, ein ny måte å møte brukarane på og ein ny måte å organisere arbeidet på for SI.

Måla for SI med ei ny digital løysing har vore:

- ✓ Frigjere ressursar til å løyse andre oppgåver som ikkje enkelt lèt seg løyse på nett.
- ✓ Mobilisere skuldnaren til å ta eigarskap over eigen situasjon så tidleg som råd.
- ✓ Motivere skuldnaren til sjølvbetening der det er mogleg (Til dømes utføre betaling, søkje om avdrags- og betalingsutsetjing, levere dokumentasjon).
- ✓ Skape ein primærkanal for elektronisk kommunikasjon gjennom rettleiing og informasjon.

SI har valt ei stille lansering av løysinga. Dei informerer om dei digitale løysingane i brev til brukarane og når brukarane vender seg til dei på telefon. Dette gjev høve til å hauste røynsler og gjere endringar etter som løysinga blir teken i bruk.

5.2.2 Utviklingsprosessen

SI valde å ta eit brukarperspektiv når dei skulle utvikle den nye digitale løysinga. Design av løysinga tok utgangspunkt i brukarane og behova deira. Dette er i tråd med tilrådingane i EU si store undersøking om status for digitale tenester i Europa.

For å få ei god forståing for brukarane sine behov brukte SI eksisterande statistikk og oversikt over bruk av tenestene deira, medlytting på telefonsamtalar når brukarane ringde inn til SI og intervju med brukarar. All informasjonen vart analysert og enda opp med eitt sett med brukarkarakterar (personas) og fleire funn og tilrådingar.

SI fann at: 10 % av kravtypane stod for 90 % av krava, det var lite kunnskap om SIs innkrevjingsprosess, det var tydelege sesongsvingingar i informasjonsbehovet, avtalar med SI blir rekna av ein del skuldnarar som avtalar på lik linje med vanlege bankavtalar, SI er ofte ein liten del av eit stort kreditorbilete og skuldnarane representerer heile befolkninga i Noreg.

Funna hadde innverknad på utforminga av løysinga og førte til blant anna desse tilrådingane:

- ✓ Informasjonsstrukturen på nettstaden må reflektere skuldnarane sitt perspektiv.
- ✓ La dei vanlegaste kravtypane få mest fokus og reflekter sesongsvingingar.
- ✓ Forklar innkrevjingsprosessen på ein tydeleg måte.
- ✓ Sørg for at all informasjon blir tilbydd på eit pedagogisk og enkelt språk.
- ✓ Tilby innloggingsteneste på same måte som ein nettbank.
- ✓ Tilby varsling (SMS eller e-post)

Analysane hadde vist at ulike brukargrupper hadde ulike behov knytt til den same tenesta. Det er store skilnader på oppfølgingsbehovet og tilnærminga for betalingane av ei fartsbot på kr 3.000 for ein person i vanleg jobb og utan andre krav og ein person som har tvungent lønstrekk.

SI si tilnærming var at kvar brukargruppe måtte ha ein tilpassa kommunikasjon og ein måtte bruke ulike kommunikasjonsformer for å nå dei. Røynsla var også at ikkje alle tenestene var like effektive eller fornuftige berre å ha som digitale løysingar. Det medfører blant anna at dei tenestene som er mest eigna og enklast å implementere, blir lanserte fyrst.

I utviklinga av ny løysing har SI arbeidd aktivt med språket som er bruk på nettsidene og i brev. Dei har teke del i klarspråkprosjektet i regi av Difi.

5.2.3 IT som omstilling

I samband med innføring av ei ny løysing gjennomførte SI ei omorganisering av heile verksemda. Ynsket var å organisere SI etter arbeidsprosessane for å bidra til auka effektivitet og å innføre nye tenester utan å auke bemanninga. SI seier i årsmeldinga si at dei har flytt seg bort frå eit teknisk perspektiv og over i eit meir tenestorientert perspektiv.

SI seier også at det å innføre ei ny løysing eigentleg er eit organisasjonsprosjekt, ikkje eit IT-prosjekt. Det mest utfordrande har vore å endre organisasjonen, få etablert eit servicesenter, endre tankegangen til dei tilsette og endre kompetansen til dei tilsette. Dette har SI i stor grad lukkast med. For SI inneber den nye løysinga ein ny tenkjemåte, ein ny måte å møte brukarane på og ein ny organisering av arbeidet.

Heile prosessen har vore forankra i leiinga og direktøren har vore drivaren bak endringane. Dette har vore viktig for gjennomføringa.

5.2.4 Løysinga i dag

I dag har brukarane tre måtar å kontakte SI på, brev, telefon og via nettsida sismo.no. Mykje av utviklinga har gått med på å etablere den nye nettløysinga, og det er den som er i fokus her.

Nettløysinga har utvikla seg sidan lanseringa i 2012 og fram til i dag. Dette har vore mogleg ved ei gradvis innføring av nye brukarar og ved å ta tilbakemeldingar frå brukarane på alvor.

Under presenterer vi eit bilete av løysinga i dag. Sentralt på sida blir dei oppgåvene brukarane kan gjere, presenterte. Fleire av oppgåvene treng ikkje innlogging, til dømes betaling med kort. Nedst på sida presenterer dei sesongbestemt informasjon, som til dømes NRK-lisens og skatteoppgjer. Denne delen blir endra gjennom året. Plasseringa av oppgåver og sesongbestemt informasjon har vorte endra sidan lanseringa.

Figur 5.1: Nettsida til Statens Innkrevjingsentral juni 2013

The screenshot shows the website for Statens innkrevjingsentral (SI) as of June 2013. At the top left is the SI logo and the text 'Statens innkrevjingsentral'. To the right are links for 'Lytt til teksten', 'Større tekst', 'Nynorsk', and 'English'. Below this is a search bar with the placeholder 'Finn tema/ord'. A green button labeled 'Logg inn - se Din side' is on the right. The main content area is titled 'Hva ønsker du å gjøre?' and contains a grid of service icons: 'Betal med kort', 'Avdrag', 'Betalingsutsettelse', 'Ubetalte krav oversikt', 'Endre trekk', 'Gjeldsordning', 'Ettergivelse', 'Skjema og dokumentasjon', 'Fullmakt', 'Klage', 'Om Din side', 'Adresseendring', 'Forfallsvarsel SMS', and 'Erstatning'. On the right sidebar, there is a section 'Dette leser andre om' with links to 'Utleggsforretning', 'Livsoppholdssatser', 'Fullmakt', and 'Arbeidsgiver-trekk i lønn hos ansatt'. At the bottom, there are three featured articles: 'Har Politiets giro feil KID-nummer?' with a photo of a police officer, 'Kan dere ta skattepengene mine?' with a photo of a bar chart, and 'NRK-lisens fra oss?' with a photo of a hand holding a remote control.

Dei oppgåvene som blir presenterte, er dei oppgåvene som er mest etterspurde og som på ein enkel måte lèt seg utføre på nett. Tyngre og komplekse oppgåver ynskjer SI at brukarane tek kontakt med dei for å løyse.

Det er viktig å merke seg at brukarane ikkje treng å logge seg inn for å få løyst behovet sitt digitalt. Ofte er det nok med å få informasjon på ein enkel og forståeleg måte for å få løyst oppgåva, andre gonger kan oppgåva løysast ved å betale direkte i nettbank. Løysinga er ei heilskapleg løysing som ser alle kanalane til SI i samanheng og bruker informasjon strategisk for å redusere talet på førespurnader.

Den nye løysinga fekk Rosingprisen frå Dataforeningen i 2012 for mest brukarvenlege nettside.

5.2.5 Status for den nye løysinga (sismo.no)

Sidan løysinga vart lansert i mai 2012 har talet på besøkande/førespurnader på sismo.no vorte meir enn dobla. Nesten halvparten av førespurnadene til SI i mai 2013 skjedde via den nye digitale løysinga. Dei andre førespurnadene kom via telefon og brev.

Innloggingsløysinga, som omfattar blant anna oversikt over krav, avdrag, søknad om utsetjingar, har hatt ein markert auke i bruk. Tal innloggingar på løysinga har vorte meir enn tredobla sidan lanseringa.

For tenester som kan gjerast i fleire kanalar, som avdrag og utsetjing, har delen som bruker sismo.no auka frå 13 % i mai 2012 til 37 % i mai 2013.

Sidan løysinga har vart lansert, har talet førespurnader på brev og telefon gått ned. Dette sjølv om det samla talet førespurnader til SI har auka med nesten 30 % i perioden.

Generelt kan vi seie at fleire av SI sine brukarar bruker digitale løysingar etter at den nye løysinga vart lansert. SI arbeider kontinuerleg med tiltak for auka delen med digital tenesteyting og for meir effektiv tenesteyting i eit multikanalperspektiv.

5.2.6 Utdrøingar og røymsler

Kontakten med brukarane og analysar av åtferda til brukarane førte til konkrete krav som påverka utforminga av løysinga. SI har vorte meir medviten om at tenester og informasjon må rettast mot den enkelte gruppa og ikkje vere lik for alle. Ein må ta utgangspunkt i brukaren, ikkje tenesta for å lage ei god løysing.

Å flytte brukarar frå ikkje-digitale til digitale løysingar er eit langsamt og tidkrevjande arbeid. Brukarane må få informasjon, og dei må venje seg til å gjere oppgåvene på ein ny måte.

På same måte må organisasjonen omstille seg for å løyse oppgåva på ein ny måte når tenestene blir digitaliserte. Omstilling av organisasjonen var og er ei av dei største utfordringane ved innføring av den nye løysinga.

Ved etablering av nye digitale tenester er det viktig å starte med dei tenestene som eignar seg for å løyse på nett. Det kan frigjere tid til oppgåver som ikkje så lett lèt seg løyse via nett og digitale tenester.

Oppsummering kapittel 5.2

- ✓ Ein har sett innføringa av ny løysing som eit organisasjonsprosjekt, ikkje eit reint IT-prosjekt.
- ✓ Løysinga er heilskapleg og vellukka og ser alle kanalane i SI i samanheng.
- ✓ SI har digitalisert tenestene som er best eigna for sjølvbetening og tilpassa løysinga til brukarane sine behov og føresetnader.
- ✓ Gjennom brukarfokus har SI lukkast med løysinga. Ulike brukargrupper har ulike insentiv og føresetnader for å nytte den same digitale løysinga.

6 Drøfting og vidare arbeid

I dette kapitlet drøftar og vurderer vi hovudfunna i statuskartlegginga. Til slutt sier vi noe om Difi sitt vidare arbeid med å kartleggje og måle utvikling av digitaliseringa i offentleg sektor.

6.1 Fleire tenester kan og bør digitaliserast

På bakgrunn av denne kartlegginga meiner vi at langt fleire tenester kan og bør digitaliserast. Det er framleis store mengder «skjema på nett». Av alle dei innbyggjarretta tenestene vi har registrert er 76,4 % (593 skjema) berre tilgjengelege som filer til nedlasting utan noka form for elektronisk innsending. Til dømes har Statens blankettarkiv ein del skjema med stort volum som gjeld ekteskap, separasjon og skilsmisse. For desse skjemaa kan ein gå ut frå at det finst eit stort potensial for vinstar.

Overgangen frå «skjema på nett» til digitale tenester er kostnadskrevjande. Når ein skal vurdere mogelege vinstar for brukar og verksemd, må ein gjere kost-/nyttevurderingar. Ofte må verksemdene prioritere strengt. Då er det viktig å vurdere transaksjonsvolum, kompleksitet og brukarane sine erfaringar med den eksisterande løysinga. Nytteverdi for brukaren må også vege tungt i ein prioriteringsdiskusjon.

Dei fleste verksemdar har nokre «lågthengande frukter» i form av t.d. arbeidsprosessar som med enkle grep kan gjerast om til sjølvbeteningsløysingar og gje positive effektar både for brukaropplevinga og for ressursbruken ved verksemda. Mine vaksinar og Statens vegvesen sin tilhengarkalkulator er gode døme på dette.²⁶

²⁶ <http://www.vegvesen.no/Kjoretøy/Eie+og+vedlikeholde/Tilhengerkalkulator>

Å digitalisere eksisterande tenester er éin ting, men det er også viktig å tenkje forenkling gjennom t.d. endring av regelverk, bortfall eller samanslåing av skjema, tenester, prosessar osv. Det er viktig å tenkje innovativt i måten vi hentar inn og tilarbeider informasjon frå innbyggjarane på, korleis vi kan forenkle prosessar og gjenbruke data.

Betre kopling mot interne system og felles register vil gje høve til bl.a. preutfylling av søknader og andre skjema, og dermed gjere det enklare for brukaren å utføre oppgåva. I tillegg kan innsyn i eigne opplysningar i registera verksemda har, gje brukaren betre oversikt over eigne saker og status. Betre datakvalitet er også ofte ein positiv konsekvens. Kopling mot interne system vil i mange tilfelle også medføre ei effektivisering for verksemda, ved at delar av kontroll og ny inntasting av skjemadata vil kunne falle bort.

6.2 Potensial for fleire avanserte tenester

Det synest å vere eit potensial for å gjere mange av statens tenester for innbyggjarane meir avanserte og for meir horisontal integrasjon mellom dei ulike verksemdene. Berre 15 av alle dei tenestene vi har kartlagt, er det vi har kalla avanserte tenester der verksemdene utvekslar data og informasjon seg i mellom utan å involvere brukaren, dvs. gjenbruket data og informasjon som alt er henta inn av andre statlege verksemdar. Det er framleis slik at innbyggjaren ofte må oppgje same informasjon til fleire ulike offentlege etatar fordi verksemdene ikkje «snakkar saman». Meir deling og gjenbruk av data mellom offentlege etatar vil kunne gje store gevinstar.²⁷ Difi sin rettleiar om opne data gjev fleire eksempel på dette. I EU er det eit fokus på autoritative register slik at opplysningar kan hentast frå ei kjelde og brukast av alle offentlege verksemdar. Vi meiner at enkel tilgang til autoritative register kan føre til betre digitale tenester, og at satsinga på folkeregisteret, matrikkelen og einheitsregisteret som felleskomponentar er eit viktig skritt i riktig retning.

Mange verksemdar er godt i gang med å digitalisere tenesteprosessane sine og lukkast med å hente ut vinstar som meir effektiv ressursbruk eller betre tenester. I denne rapporten har vi sett to gode døme på dette. Men i eit overordna perspektiv synest det likevel som at digitaliseringa går sakte. Det auka trykket som vart varslet i regjeringa sitt digitaliseringsprogram synest ikkje å ha gjeve store resultat enno. Dersom målsetnadene i programmet skal nåast, må digitaliseringstakta aukast. Fleire tenesteprosessar må flyttast frå skjemaløysingar og over til digitale og proaktive løysingar. Ein må gå gjennom regelverk og samhandlinga verksemdene i mellom må bli betre. Framleis er det en stor del verksemdar som ikkje tilbyr nokon digitale løysingar, men baserer seg berre på papirskjema. Desse verksemdene blir hengande etter, men kan lære mykje av røynslar andre har gjort.

²⁷ <http://data.norge.no/document/del-og-skap-verdier-veileder-i-tilgjengeliggj%C3%B8ring-av-offentlige-data/2-hvorfor-skal-man-0>

6.3 Behov for forenkling og samordning

Dersom ein til fulle skal utnytte vinstpotensialet er det viktig at flest mogleg tek dei digitale løysingane i bruk, difor må innbyggjaren og hennar behov ha høg prioritet. At brukaren opplever tenestene som enkle og tilgjengelege, blir ein viktig føresetnad. Både brukarretting²⁸, universell utforming, klart språk og proaktive tenester er viktige dimensjonar verksemdene må ta med i sitt utviklingsarbeid. Motivasjonen er ulik hjå dei ulike brukargruppene, så utsiktene for å lage insentiv vil variere ut frå kva type teneste vi snakkar om. Til dømes vil kanskje ikkje betaling av uteståande fordringar opplevast like lystprega for brukaren som det å søkje om økonomisk støtte. Men uavhengig av dette kan brukaren sitt møte med tenesta alltid gjerast betre og enklare.

Innbyggjarane bør få gjennomført ærenda sine utan å måtte leite opp informasjon og tenester hjå ulike offentlege verksemdar, og leggje inn dei same opplysningane fleire gonger. Det må tenkjast meir heilskapleg, prosessorientert og ut i frå livssituasjonar (jf Eu's benchmark og Noreg sin relativt dårlege skåre når det gjeld Life Events). Brukaren sitt møte med forvaltninga er ofte fragmentert. Statens kommunikasjonspolitikk og regjeringa sitt digitaliseringsprogram slår fast at statlege verksemdar er ansvarlege for å samordne seg med tilgrensande fagetatar og å framstille tenestene i ein samanhengande prosess. Døme på prosessar som involverer fleire verksemdar kan vere å inngå ekteskap, å ta førarkort, å gjennomføre eit skifte, å studere, å søkje arbeid i Noreg. Det er positivt å sjå fleire døme på at denne typen heilskapleg framstilling blir prioritert, som t.d. skatteetaten sine nye nettsider og den nye arbeidsinnvandringsportalen.²⁹

Det bør vurderast om det bør innførast nye insentiv eller krav til digitalisering og samarbeid mellom verksemdar – til beste for innbyggjarane.

6.4 Vidare arbeid

Å berre registrere tal digitale tenester og vurdere delen digitale tenester av alle innbyggjarretta tenester gjev oss avgrensa kunnskap om utviklinga går i riktig retning. Kartlegginga gjev oss likevel gode indikasjonar på at det gjenstår mykje arbeid for å nå måla i Digitaliseringsprogrammet. Kartlegginga gjev oss eit godt grunnlag for å prioritere vidare undersøkingar.

I det vidare arbeidet med å kartleggje og måle utvikling knytt til digitalisering i offentleg sektor er det mellom anna aktuelt å sjå nærare på:

- ✓ Korleis definerer vi digitalisering og ei digital teneste? Samordning av omgrepsbruken i det offentlege.
- ✓ Kva er gode indikatorar på digitalisering i offentleg sektor.
- ✓ Volum på tenestene og i kva grad kost/nytte-vurderingar og omsynet til brukarane er utslagsgjevande for om tenester blir digitaliserte eller ikkje

²⁸ Tenester som tek utgangspunkt i brukaren sitt behov og ikkje berre verksemda sitt

²⁹ <http://www.nav.no/workinnorway/no/Forside>

- ✓ Komplexiteten i tenestene – i kva grad dei er integrerte med fagsystem og i kva grad dei nyttar informasjon frå andre verksemder.
- ✓ Kva er kjenneteikn på avanserte tenester som nyttar informasjon frå register og andre system?
- ✓ Kor finn vi heilskaplege prosessar ut frå brukaren sin livssituasjon, og korleis løyser verksemdene oppdraget med å rettleie brukaren vidare når ein sjølv berre «eig» delar av prosessen?
- ✓ Korleis opplever brukaren møtet med den digitale forvaltninga? Kva skal til for at fleire brukarar både kan og vil velje dei digitale løysingane framfor papirskjema, telefon eller personleg oppmøte?
- ✓ Kva er kjenneteikn og føresetnader for god kvalitet i digitale tenester? Difi planlegg i denne samanhengen å utvikle eit sett av indikatorar for å kunne måle kvalitet i digitale tenester.

Eit godt kunnskapsgrunnlag om digitaliseringsarbeidet i verksemdene og brukarane sine røynsler med den digitale forvaltninga er viktig for å velje rette verkemiddel og tiltak. Difi kjem difor til å følgje forvaltninga sitt arbeid med digitalisering i åra framover og kjem til å gjennomføre systematiske kartleggingar som denne med jamne mellomrom.

7 Vedlegg

Oversikt over verksemdene som er med i kartlegginga

Nr.	Verksemd	Nr.3	Verksemd2	Nr.2	Verksemd3
1	Barne, likestillings og inkluderingsdepartementet	32	Kommunal- og regionaldepartementet	63	Toll- og avgiftsdirektoratet
2	Brukarklagenemnda for elektronisk kommunikasjon	33	Konkurransetilsynet	64	Transportklagenemnda fly
3	Brønnøysundregistra	34	Kontoret for valdsoffererstatning	65	Transportklagenemnda jernbane
4	Bufetat	35	Kunnskapsdepartementet	66	Utlendingsdirektoratet
5	Datatilsynet	36	Kystverket	67	Utdanningsdirektoratet
6	Den norske kyrkja	37	Lotteri- og stiftelsestilsynet	68	Utanriksdepartementet
7	Direktoratet for byggkvalitet	38	Luftfartstilsynet		
8	Direktoratet for naturforvaltning	39	Lånekassen		
9	Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap	40	Mattilsynet		
10	Direktoratet for utviklingsamarbeid - Norad	41	Nasjonalbiblioteket		
11	Enova	42	Nasjonalt organ for kvalitet i utdanninga		
12	Finansklagenemnda	43	Nav		
13	Fiskeridirektoratet	44	Norsk pasientskade erstatning		
14	Folkehelseinstituttet	45	Noregs vassdrags- og energidirektorat		
15	Forbrukarrådet	46	Pakkereisenemnda		
16	Fornyings-, administrasjons og kyrkjedepartementet	47	Parkeringsklagenemnda		
17	Forsvaret	48	Pasientreiser		
18	Fylkesmannen i Buskerud og Telemark	49	Politidirektoratet		
19	Fylkesmannen i Finnmark	50	Post- og teletilsynet		
20	Fylkesmannen i Nord-Trøndelag	51	Reklamasjonsnemnda for eigedomsmeklar tenester		

21	Fylkesmannen i Rogaland	52	Reklamasjonsnemnda for takstmenn		
22	Fylkesmannen i Sogn og Fjordane	53	Riksantikvaren		
23	Helfo	54	Samferdselsdepartementet		
24	Helsedirektoratet	55	Sivilombudsmannen		
25	Husbanken	56	Skatteetaten		
26	Integrerings og mangfaldsdirektoratet	57	Statens legemiddelverk		
27	Inkassoklagenemnda	58	Statens innkrevjingssentral		
28	Innovasjon Noreg	59	Statens pensjonskasse		
29	Justis- og beredskapsdepartementet	60	Statens sivilrettsforvaltning		
30	Kartverket	61	Statens vegvesen		
31	Klima- og ureiningsdirektoratet	62	Statistisk sentralbyrå		

Direktoratet for forvaltning og IKT

Verksemd	Teneste	Verksemd	Teneste
Brukarklagenemnda for elektronisk kommunikasjon			
	Klage på tilbyder av elektroniske kommunikasjonstenester		Bestille oversikt over eigendelar for helsetenester.
Brønnøysundregistra			Byte fastlege – min fastlege
	Betaling av jegeravgift	Finansklagenemnda	Klage på bank, forsikring eller verdipapir
	Dine opplysningar i jegerregisteret		
	Europeisk føretaksregister	Fiskeridirektoratet	App om fritidsfiske Kart med informasjon om fiskeriaktivitet og annan aktivitet langs kysten av Noreg
	Hefte i motorvogn		
	Mine hefte i Lausøyreregisteret		
	Nøkkelopplysningar i einingsregisteret	Folkehelseinstituttet	
	Reservasjon mot telefonsal og adressert reklame		
Den norske kyrkja			Mine vaksiner
	Kyrkjesøk i kart	Forbrukarrådet	
Direktoratet for byggkvalitet			Finansportalen
	Byggsøk	Fornyings-, administrasjon og kyrkjedepartementet	
Direktoratet for naturforvaltning			Offentleg elektronisk postjournal
	Betaling av fiskeavgift	Forsvaret	Fyrstegongsteneste, registrer kontaktinformasjon Sesjon (del 1) Sesjonsoversikt Utdanning i Forsvaret
	Kart med informasjon om natur, vatn, verneområde og vilt		
	Miljøstatus i fylka		
	Søknad om tilskot til fisketiltak		
	Søknad om tilskot til forvaltningstiltak i kulturlandskapsområde.		
Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap		Fylkesmannen i Buskerud og Fylkesmannen i Telemark	
	Søk etter elektroinstallatør		Kart Buskerud og Telemark
	Søk etter farlege produkt meldt frå utlandet	Fylkesmannen i Finnmark	
Enova			Nordatlas
	Energimerkekalkulator	Fylkesmannen i Nord-Trøndelag	
	Søknad om støtte til energiltak i hushaldet		Gint
	Søknad om støtte til passivhus, lågenergibustad og rehabilitering av bygg	Fylkesmannen i Rogaland	

Direktoratet for forvaltning og IKT

Helfo			Temakart-Rogaland
	Bestill helsetrygdekort		
Fylkesmannen i Sogn og Fjordane			
	Fylkesatlas	Lånekassen	
Helsedirektoratet			Avslutte fastrenteavtale
	Finn di legevakt		Beløp til sjølvmeldinga
	Frikort for helsetenester		Brev til Lånekassen
	Mine reseptar		Di rekning
Husbanken			eFaktura
	Berekning av bustøtte		Eksamensresultat
Integrering og mangfaldsdirektoratet			Fastrentekalkulator
	Nasjonalt tolkeregister		Førebels fråsegn om retten til støtte
Inkassoklagenemnda			KID og kontonummer
	Klage på inkassoselskap		Kontobevegelsar
Innovasjon Noreg			Nedbetalingskalkulator
	Etablerartilskot		Nedbetalingsplan
Kartverket			Oversikt over innsendt post
	Digitalt Noregskart		Oversikt over omgjering etter eksamen
	Elektronisk bestilling av grunnbok		Personlege opplysningar
	Sjå eigedom		Samla gjeld
Klima- og forureiningsdirektoratet			Status for søknad betalingsutsetjing og rentefritak.
	Høyringar		Status for vedlegg, brev og papirsøknad
	Kjøp av klimakvotar		Status for søknad stipend og lån
Kommunal- og regionaldepartementet			Støttekalkulator
	E-val		Svar på e-post
Konkurransetilsynet			Søknad om betalingsutsetjing
	Kraftprisoversikt		Søknad om distriktsettergjevnad
Kulturrådet			Søknad om ettergjevnad for kvotestudentar
	Arkivportalen		Søknad om fastrente
	Digitaltmuseum		Søknad om lån og stipend til høgare utdanning.
Kunnskapsdepartementet			Søknad om lån og stipend til vidaregåande opplæring.
	Samordna opptak		Søknad om rentefritak.
	Vitnemål frå vidaregåande opplæring		Utbetalingsoversikt
Kystverket		Nasjonalbiblioteket	

Direktoratet for forvaltning og IKT

	Bølgjevarsling og straumvarsling Kystinfo – kartløyising på nett		Bokhylla.no
Nav			Kulturminnesøk
	Barnetrygd	Samferdselsdepartementet	
	Bidragsretteleiar for barnebidrag		Samferdselskartet
	Din pensjon	Sivilombodsmannen	
	Dine utbetalingar		Elektronisk innsending av klage
	Elektronisk meldekort	Skatteetaten	
	Foreldrepenigar rettlegeiar		Aksje og eigenkapitalbevis
	Ledige stillingar		Berekne skatten din
	Pensjonskalkulator		Bestill/endre skattekort
	Søkje arbeid		Bestille frikort for skatt
Noregs vassdrags- og energidirektorat (NVE)			Bestille kopi av skattekort
	Elsertifikat		Endre namn
	Energimerking av bustad		Frådragsretteleiar
	Klage på nettselskap		Godkjenn etter avvis barnet sitt namn
	NVE Atlas		Klage på skatteoppgjør
	SeNorge		Lage KID-nummer for bestilling av skatt
	Skrednett		Melde flytting
	Vassnett		Meld inn barnet sitt namn
	Varsom.no		Mi adresse
Pakkereisenemnda			Sjå dine krav og betalingar
	Klage på pakkereiser		Sjå, endre eller levere sjølvmelding
Parkeringsklagenemnda			Sjå kven som har henta skattekortet ditt
	Klage på parkeringsselskap		Status for din bestilling
Politidirektoratet			Søknad om utsetjingsfrist for levering av sjølvmelding
	Melding til politiet		Tabelltrekk for skattekort
Post- og teletilsynet		Statens innkrevjingsssentral	
	Finn mobilsendarar, radio- og tv-sendarar.		Betal med kort
	Teleprisar		Betalingsavtalar
Reklamasjonsnemnda for eigedomsmeklaratenester			Betalingsutsetjing
	Behandlar tvistar mellom eigedomsmeklarar og seljar, kjøpar eller andre interessentar.		Din profil
	Klage på eigedomsmeklaratenester		Innboks/meldingsboks

Direktoratet for forvaltning og IKT

Reklamasjonsnemnda for takstmenn			Kravsoversikt
	Klage på takstmenn		Ubetalte krav – oversikt
Riksantikvaren			Vel avdragsordning
	Digitalarkivet		
Statens legemiddelverk		Toll- og avgiftsdirektoratet	
	Interaksjonssøk – medisinar		Avgiftskalkulator for import av køyretøy
	Melde biverknader av medisinar		Avgiftskalkulator for statusendring eller ombygging av køyretøy
Statens pensjonskasse			Fortolling for privatpersonar
	Berekn din pensjon		Kalkulator for omregistreringsavgift
	Betalingshistorikk	Transport klagenemnda for fly	
	Endre lån		Klage på flyselskap
	Lånekalkulator	Transport klagenemnda for jernbane	
	Mi oppteningstid		Klage på jernbaneselskap
	Nedbetalingsplan	Utlendingsdirektoratet (UDI)	
	Pensjonsberekning		Registrering for EU/EØS/EFTA borgarar.
	Pensjonssaker		Søkje om au pair-løyve
	Søk bustadlån		Søkje om familieinnvandring
	Årsoppgåve		Søkje om opphaldsløyve for arbeid i Noreg
Statens vegvesen			Søkje om permanent opphaldsløyve
	Autopass		Søkje om reisedokument
	Bestille time for oppkøying		Søkje om statsborgarskap
	Kven eig bilen? SMS-teneste		Søkje om studieløyve
	Mine køyretøy		Søkje visum til Noreg
	Sjekk frist for neste EU-kontroll av køyretøy	Utanriksdepartementet	
	Status for søknad		Reiseregistrering
	Søkje om førarkort		
	Tilhengarkalkulator		
	Visveg ruteplanleggjar		
Statistisk sentralbyrå (SSB)			
	Byggjekostnadsindeks		
	Konsumprisindeks		

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Digitale tenester i staten – statuskartlegging
Difis rapportnummer:	2013:9
Forfattar(ar):	Cecilie Njøs, Marit Lofnes Mellingen, Ingrid Bjørkum, Endre Grøtnes, Erik Hornnes, Peter Bøgh og Rune Dypdalen
Ev. eksterne samarbeidspartnarar:	
Prosjektnummer:	2013-64
Prosjektnamn:	Digitale tenester i staten – statuskartlegging
Prosjektleder:	Rune Dypdalen
Prosjektansvarleg avdeling:	Digital forvaltning
Oppdragsgjever(ar):	Eigeninitiert
Resymé/omtale:	<p>Rapporten byggjer på ei statuskartlegging gjennomført av Difi i 2011, og gjev eit bilete av kor langt ein er kommen med digitalisering av statlege innbyggjarretta tenester våren 2013.</p> <p>Kartlegginga er gjort gjennom manuell registrering av statlege innbyggjarretta tenester på nett, det er registrert om desse er digitale tenester eller «skjema på nett». «Skjema på nett» vil sei tenester som ikkje har ein elektronisk innsendingsknapp, men som må lastast ned, fyllast ut og sendas inn enten per post eller som vedlegg til e-post. Desse tenestene reknar vi ikkje lenger som digitale tenester.</p> <p>Kartlegginga viser at svært mange innbyggjarretta digitale tenester fortsatt er «skjema på nett», og vi meiner potensialet for auka digitalisering er stort.</p>
Emneord:	Statuskartlegging, digitale tenester, innbyggjarretta, ikkje-digitale tenester, skjema på nett
Totalt sidetal til trykking:	53
Dato for utgjeving:	16.08.13
Utgjevar:	Difi Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no