

# Utfordringer og muligheter knyttet til e-forvaltning i Norge

**Terje Grimstad, Karde AS**

**Seminar med BR og Bolagsverket**

Brønnøysund, 22. november 2010

**Karde AS**

Innovation, consulting and management

## Bakgrunn

**Karde AS**

Innovation, consulting and management

3

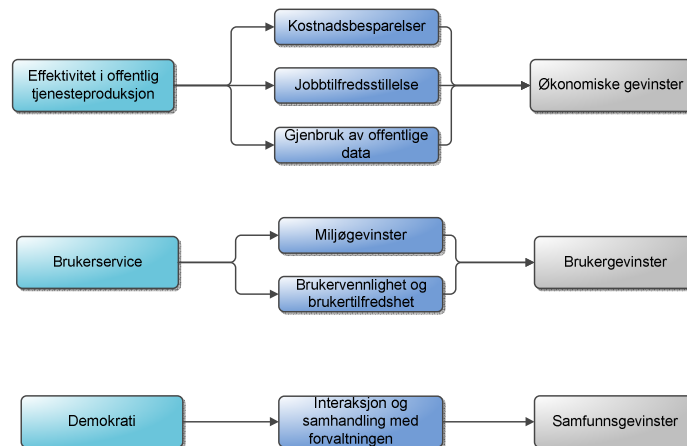
## Samfunnsperspektiv, legmanns syn

- Politisk spørsmål
  - Hvilket samfunn vil vi ha
  - Velorganisert offentlig sektor
  - Private tjenester
  - Offentlige tjenester
- 
- Bedre tjenester til innbyggere og næringsliv
  - Flytte ressurser fra administrasjon til tjenesteyting

## Semicolons metode

### – Indikatorsett for å beregne nytte/kost av felleskomponenter

- Semicolons indikatorsett er basert på:
  - EUs rammeverk eGEP
  - SSØs veileder



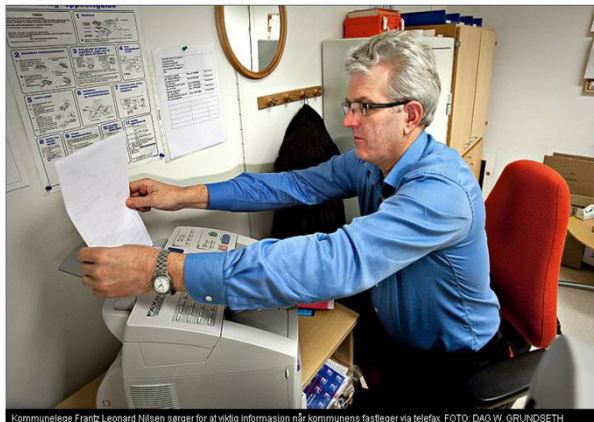
## Fødselsmeldingen, ennå ikke implementert



- Hurtig tildeling av fødselsnummer til nyfødte
- Påbegynt i 2004
- Ennå ikke løst
  
- Hovedproblem
  - Styring
  - Forankring

## Faxer til fastleger

Kilde: Aftenposten, 26.11.2009



Kommunelege Frantz Leonard Nilsen sørger for atvidig informasjon når kommunens fastleger via telefax. FOTO: DAG W. GRUNDSETH

### Bruker fax for å nå frem til fastlegene

Helsedirektoratet kan ikke sende informasjon elektronisk til landets fastleger. Kommuneoverlege Frantz Leonard Nilsen i Bærum har sendt pandemifaxer til fastlege Kenneth Sagedal nesten daglig den siste tiden.

Legeforeningen sitter selv på e-postadresser til medlemmene sine. Helsedirektoratet ba om å få adressene, men fikk nei.

–Vi har forklart Helsedirektoratet at vi ikke har lov til å gi ut dette registeret. Det er konsesjonsbelagt, og vi kan ikke overføre et register som er oppført i én hensikt, til et annet formål. Det er ulovlig, sier juridisk direktør Anne Befring

## Røntgen i posten og taxi

Kilde: VG, 25.9.2008

### Hanssen: - Svære IKT-utfordringer i helse-Norge

Røntgen sendes fortsatt i posten og med taxi

Av Francis Lundh 25.09.2008 kl. 21:15 Kilde: VG NETT

(VG Nett) Helseminister Bjarne Håkon Hanssen har ingen problemer med å skjønne at IKT-bransjen reagerer på at det fremdeles er norske sykehus som ikke kommuniserer elektronisk.



UTFORDRINGENE I KØ: Helseminister Bjarne Håkon Hanssen har mange utfordringer i helsevesenet som han skal se på sammen med sin ekspertgruppe, og elektronisk kommunikasjon står sentralt. Foto: Øyvind Nordahl Nasar/VG

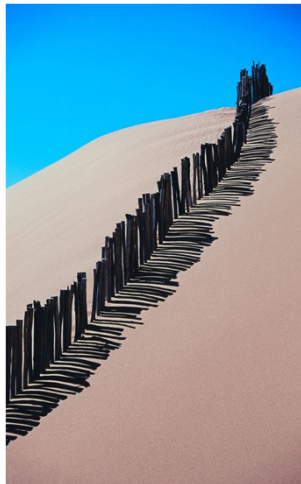
”Nettstedet [dagensit.no](http://dagensit.no) har den siste tiden satt søkelyset på manglende elektronisk kommunikasjon mellom norske sykehus, og på at det i noen tilfeller fremdeles sendes informasjon mellom sykehusene i taxi.”

Karde AS

Innovation, consulting and management

8

## Semicolon: Funn og observasjoner



- Mange hindringer for samhandling
  - Dårlige rammer for samhandling gitt ved hvordan offentlig forvaltning er organisert (også påpekt i FAOS-rapporten)
  - Manglende kompetanse og forståelse av virksomheten både internt i enkeltområder og på tvers av virksomhetsområder (gjelder både prosesser og informasjon)
  - Samhandling både drives og hindres av enkeltpersoner

Karde AS

Innovation, consulting and management

9

## Mål for offentlig sektor

Viktige målsettinger for offentlig sektor:

- Åpen
- Innsyn i saker
- Tilgjengelig (e-inclusion, accessible)
- Til å stole på
- Brukervennlig
- Tjenesteorientert
- Gjøre de riktige tingene effektivt
- Innovativ
- Tilpasse seg endringer
- Underbygge rettsikkerheten
- Digitalt førstevalg

En viktig faktor

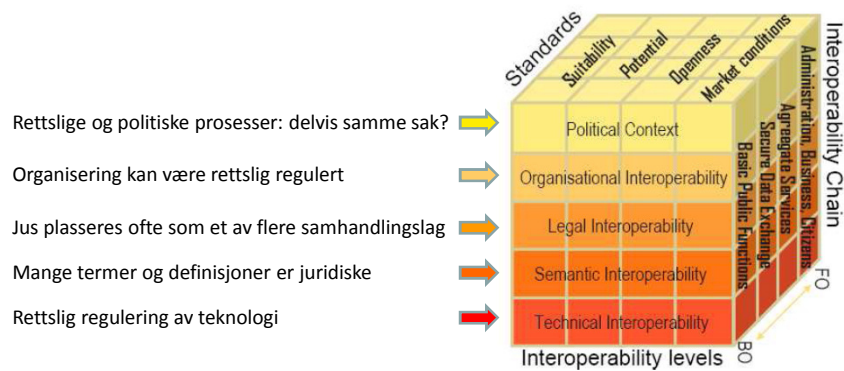
- Økt interoperabilitet, bedre samhandling

## Nasjonalbudsjettet 2010

Regjeringen legger særlig vekt på:

- *Å fornye offentlig sektor.*
  - God kvalitet på offentlige tjenester er viktig for oppslutningen om fellesskapsløsningene.
  - Effektivisering av offentlig tjenesteproduksjon er nødvendig både på grunn av aldringen av befolkningen og for å møte økte krav og forventninger til offentlige tjenester.
- *Å legge til rette for innovasjon i næringslivet og offentlig sektor.*
- *Forenkling* av offentlig regelverk.
  - Forenklingstiltak og elektroniske tjenester bidrar til å redusere administrative kostnader, til større forutsigbarhet for brukerne og til mer effektiv gjennomføring av offentlige tiltak.

## Alt henger sammen med alt



Kilde: IDABC, EIF 2.0 (Draft).

Men en slik lagdeling får ikke fram det komplekse forholdet det ofte må antas å være mellom de ulike samhandlingselementene. *Jus er potensielt til stede i alle lag*

Kilde: Dag Wiese Schartum,  
Senter for rettsinformatikk, UiO

Karde AS

Innovation, consulting and management

## Innspill fra Dag Wiese Schartum

- Jus ikke nødvendigvis en hindring, men også en muliggjører for samhandling.
- Skeptisk til interoperabilitetsmodellen til IDABC. Politikk og jus er de mest grunnleggende premissene for samhandling.

### Politisk lag:

- Lover og Budsjetter (Stortinget)
- Forskrifter, Organisering , I/D (Departementsnivå)

### Utførende lag:

- Ordne opp i forhold til rammebetingelsene som er gitt politisk (forvaltningen)
- Rettsanvendelse, Saksbehandling, basert på fortolkning av lover/regler.

Karde AS

Innovation, consulting and management

13

## Samhandling ikke nødvendigvis et mål

### Fra et juridisk perspektiv

Grunner til at det ikke blir samhandling, noen er legitime:

- Personvern hensyn (ja, i mange sammenhenger)
- Rettssikkerhet (ja, hensyn til riktig informasjon fører til at en etat ikke henter opplysning fra en annen etat brukt i en annen kontekst)
- Hensynet til fleksibel og effektiv styring (trenger for eksempel flere inntektsbegreper)

Ønsker for arbeidet i Semicolon II:

- Ønsker å sette kritisk lys på samhandling som målsetting.
- Undersøke sammenhenger mellom jusspørsmål i de ulike samhandlingslagene

## Nytt folkeregister

- I regi av Skatteetaten
- Har vært noen workshoper
- Klar anbefaling
  - Lovverket må moderniseres i takt med utviklingen av nytt folkeregister

## Viktigheten av samhandling

### Samfunnsperspektiv, off dokumenter

- EUs Lisboa-strategi påpeker at en velorganisert offentlig sektor er en konkurransefordel for næringslivet
  - EUs Lisboa-strategi i et norsk perspektiv, av NHD 2007
- En effektiv og verdiskapende offentlig sektor er av avgjørende betydning for samfunnet
  - St.meld nr 19 (2008-2009) 'Ei forvaltning for demokrati og fellesskap'
- Ett virkemiddel er bedre elektronisk samhandling på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer
  - St.meld. nr 17 (2006-2007) 'Eit informasjonssamfunn for alle'



## Betydning av Interoperabilitet

Kilde: FAOS

EFFEKT MÅL	Interoperabilitet	Tilgjengelighet	Sikkerhet	Åpenhet	Fleksibilitet	Skalerbarhet	Enhetlig
Bedre kvalitet på saksbehandlingen	++++	++	++++	++	++	0	0
Bedre kvalitet på tjenestene	++++	++	+++	0	0	++	+
Økt tilgjengelighet til offentlig sektor	++	++++	+	++	0	+++	++
Økt automatisering av tjenesteytingen	++++	+	+	+	++	++	0
Økt robusthet	++	0	++	++	++++	++++	++
Reduserte livssyklus kostnader	+++	0	-	++	++++	++	+
Økt konkurranse	0	0	0	++++	++	0	++
Bedre forutsigbarhet i tjenestetilbudet	++++	+	0	0	+	+++	+++

Karde AS

Innovation, consulting and management

18

## Riksrevisjonens hovedkonklusjoner 2008

- Mangelfull oppfølging av IKT-satsingen i helsetjenesten - Dokument nr. 3:7 (2007-2008)
- Potensialet for elektronisk informasjonsutveksling i forvaltningen er dårlig utnyttet - Dokument nr. 3:12 (2007-2008)
- Regjeringens arbeid har i liten grad har bidratt til utviklingen av tverrgående ikt-løsninger i forvaltningen

Karde AS

Innovation, consulting and management

19

## Interoperabilitet, en liten status

- Manglende samhandling medfører at IKT-løsninger og registre utvikles i hver etat, hvor det primært legges vekt på å ta hensyn til egne oppgaver og målsettinger. Registerkvaliteten blir ikke tilpasset andre etaters oppgaveløsning. Manglende informasjonsflyt medfører at oppgavefordelingen mellom etatene blir uklar, og **brukerne blir dermed ikke sikret en enhetlig behandling.**
  - Riksrevisjonens rapport om den årlige revisjon og kontroll for budsjettåret 2008, Dokument 1 (2009-2010)

## Typisk tildelingsbrev, eks Skatteetaten

1. Effektiv arbeidsfordeling og organisering	3
2. Sikker og effektiv forvaltning av store mengder informasjon	5
3. Bedre kommunikasjon med skatteyter som følge av ny informasjonsteknologi	5
4. Økende krav til intern og ekstern informasjonsvirksomhet	3
5. Økte krav til og behov for samarbeid og samordning med andre offentlige virksomheter	5
6. Behov for harmonisering av regler og økt samarbeid med andre lands myndigheter	5
7. Økte krav til kvalitet på tjenester og produkter	5
8. Økte kompetansekrav og ledelseskrav	4
9. Større krav til, og økt behov for, regelverksutvikling	3
10. Endringer i økonomiske rammebetingelser som kan stille økte krav til etatens og skatteoppkrevernes innkrevingsvirksomhet	4

## Typisk etatsstrategi

### Åpenhet

- Etaten som foretrukket informasjonskilde
- Verne sensitive opplysninger om borgere og bedrifter

### I forkant

- Nye metoder for kontroll
- Vi gjør det enklere for borgere og bedrifter

### Brukervennlig offentlig sektor

- Tjenesteutvikling på tvers av sektorer
- Bidra til at andre etater lykkes i løse sine samfunnsoppdrag

### Kvalitetskultur

- Forbedre og effektivisere våre tjenester
- Forbedre og effektivisere vår måte å jobbe på
- Kvalitetsstandarder basert på lover, regler og metoder

### Kompetansemiljø

- Videreutvikle kompetanse på en systematisk måte
- Individuell kunnskap omsettes til felles kompetanse
- Bygge, anvende og dele kunnskap

## Bygg en infrastruktur for samhandling

## Metadata byggesteiner

- Nasjonal metadata strategi
- Nasjonalt metadata repository (SERES)
- Metadata model for offentlige organisasjoner og etater
  - Bruk av metadata for interne og eksterne oppgaver
  - Etablering og bruk av en felles semantikkomponent for tjenesteutvikling, systemutvikling og modernisering av systemer
- Åpne data og metadata i eForvaltning
- Gjenbruk av offentlig informasjon (PSI = Public Service Information)
  - Hvilke organisasjoner i offentlig sektor har hvilke data
  - Understøtte gjenbruk av offentlige data, også for kommersielle tjenester
    - Årlig markedsverdi for offentlig informasjon i EU er estimert til 27 mrd. euro

## Virksomhetsmodell byggestein

- Virksomhetsmodell for offentlige organisasjoner og etater
- Begrunnelse: kjenn deg selv og gjør deg kjent overfor andre
  - Tjenester
  - Prosesser
  - Systemer
  - Informasjon
  - Ansvar

## Byggesteiner for tjenester på tvers

- **Tjenester som varer over tid for innbyggere og næringsliv**
  - E.g. in life cycle situations for persons
    - Birth, death, move to another country, the never ending taxing regime
  - E.g. in life cycle situations for companies
    - Foundation of a new company, the never ending taxing regime
  - Important: user in control of the service process
  - Interconnection of services from different organisations
  - No predefined sequence of services
- Tools and methods to build cross sector services
  - A forum to discuss
  - Harmonised budgets at the same time
  - Ownership and maintenance of the service
  - Harmonised metadata

## Andre byggesteiner

- Elektronisk identifikasjon
- Automatiske tjenester
  - I mange tilfeller har det offentlige nok informasjon
  - In many instances public sector has enough knowledge
- Universell utforming av offentlige e-tjenester
- Målinger og måleindikatorer
  - Måle effekt av forskjellige dimensjoner av tjenester og fellekomponenter
  - Det du måler kan forbedres

## Andre elementer

- Politikk
- Juss
- Organisering og organisasjon
- Sosiale medier

**Thank you for your attention.**