

KS



Hvorfor elektroniske tjenester ?

Svein Erik Wilthil, KS

Disposisjon

1. IKT og samfunnsmessige endringer
2. Status i kommunesektoren
3. Gevinstpotensialet ved IKT
4. Endringer ved innføring av IKT
5. Hindringer for elektronisk forvaltning
6. Hovedutfordringer
7. Målsettinger på kort sikt
8. Beste praksis



IKT og samfunnsmessige endringer

- IKT er en av de sterkeste drivkreftene i samfunnsutviklingen
 - Står for 40% av produktivitsveksten i EU
 - Norge på topp i OECD mht. produktivitet – begrunnes bl.a. med høy teknologibruk
 - Høy produktivitet like viktig i offentlig som privat sektor
- IKT viktig for distriktsutbygging og utvikling av lokalsamfunn
 - IKT-bransjen er viktig næring i Norge
 - Kommuner som vil tiltrekke seg næringsbedrifter og skattebetalere må tilrettelegge for bredbånd og elektroniske tjenester



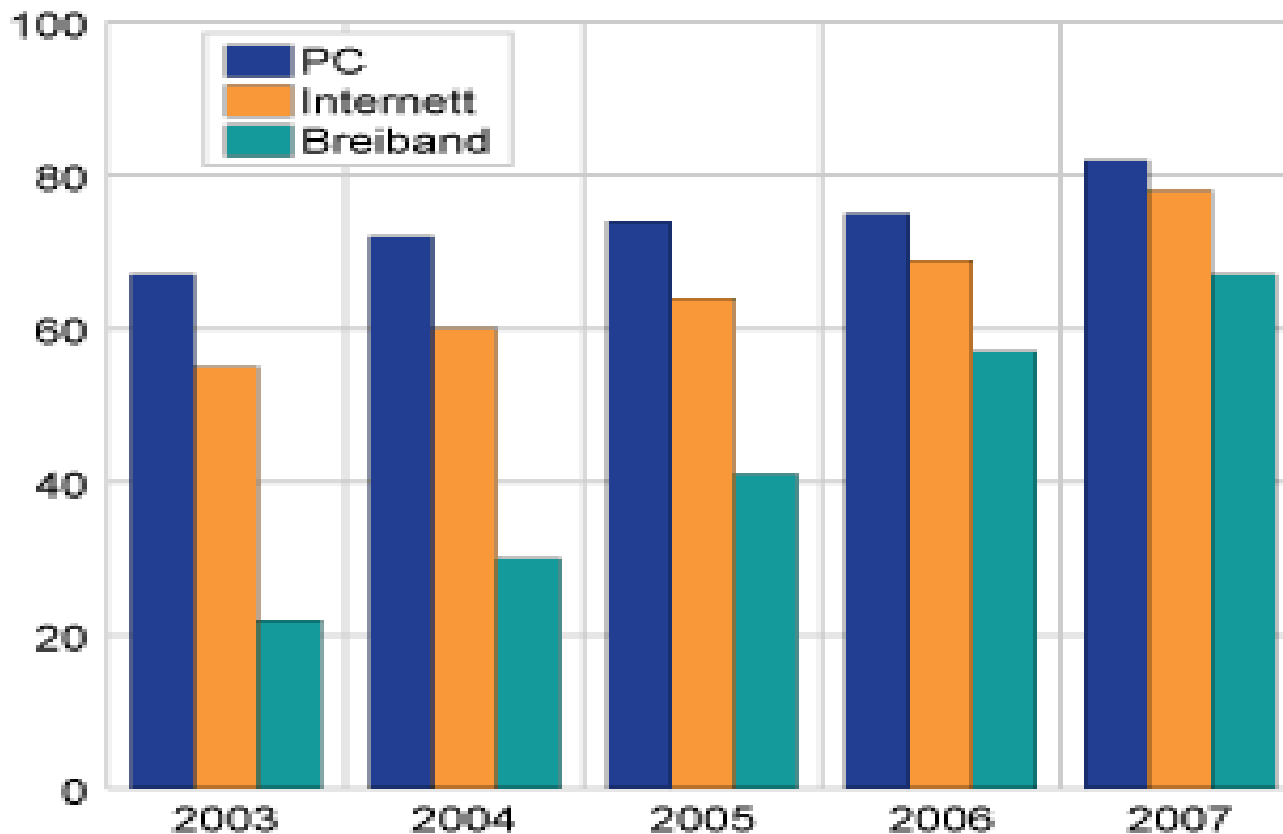
- IKT muliggjør
 - mer effektiv samhandling mellom offentlige virksomheter
 - en "dør" til off. tjenester, jfr. bl.a. MinSide og Altinn
- IKT stadig viktigere som verktøy for omstilling og frigjøring av ressurser
- IKT kan skape bedre tjenester – også innenfor "myke sektorer"
- Innbyggere og næringsliv forventer elektroniske tjenester fra kommuner og fylkeskommuner (som fra private tjenesteytere)



Stadig flere bruker Internett

(kilde SSB)

**Delen av hushalda som har PC, Internett og breiband.
2003-2007**



Status eForvaltning

UN eGovernment Readiness Index 2008
Top 10

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1. Sverige | 6. Nederland |
| 2. Danmark | 7. Canada |
| 3. Norge | 8. Australia |
| 4. USA | 9. Frankrike |
| 5. Korea | 10. UK |

Gjelder i hovedsak statsforvaltningen
Hva med kommunene ?



Informasjonstiltak i kommunene

(Kilde NIBR 2008)

■ E-post til administrasjonen	96%
■ E-post til politikere	76%
■ Nyheter på Internett	99%
■ Tilgang til sakskart på Internett	96%
■ Referat fra politiske møter på Internett	95%
■ Tilgang til elektroniske postjournaler	87%
■ Søknadsskjemaer på Internett	83%
■ Tilgang til elektronisk arkiv	31%
■ E-dialog/debattforum på Internett	16%
■ Elektroniske høringer	9%
■ Sms i kommunikasjon med innbyggerne	15%





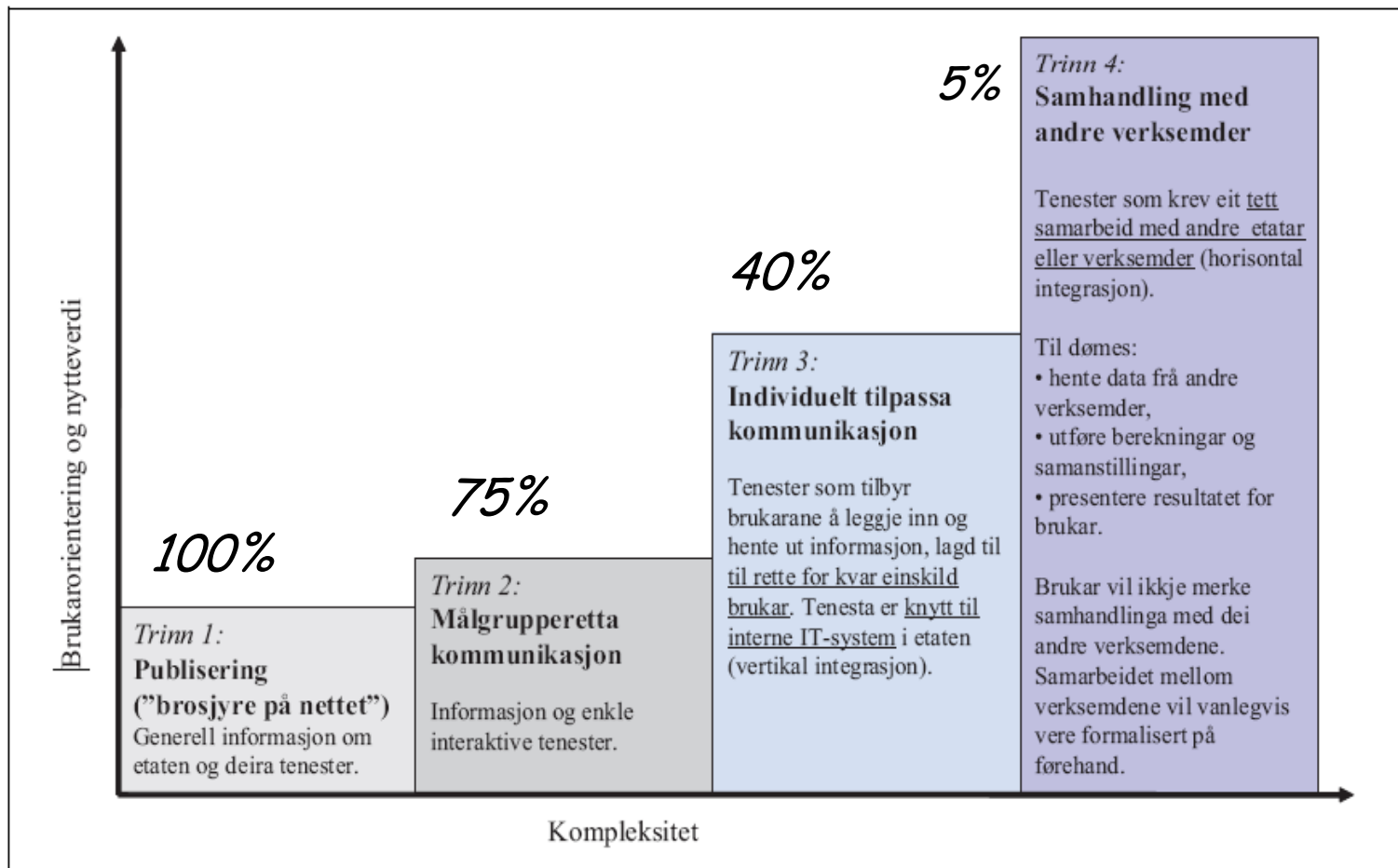
Store forskjeller på elektroniske tjenester:

- Over 40 prosent av befolkningen kunne sende inn ett eller flere webskjema med forhåndsutfylte opplysninger i 2007 - selv om bare 17 prosent av landets kommuner hadde dette tilbudet.
- Under halvparten av kommunene tilbyr elektronisk saksbehandling på Internett i 2008

Store kvalitetsforskjeller på hjemmesider:

- 17 kommuner oppnådde fem eller seks stjerner i norge.no's kvalitetsvurdering i 2007. Like mange oppnådde bare en stjerne

Tjenestetrappa (2006)



Digitale skillelinjer mellom kommunene bør reduseres

Vi må satse mer på felles mål og mer samordnet utvikling av elektroniske tjenester!



Hva er gevinstpotensialet ved elektroniske tjenester ?

- Under halvparten av effektiviseringspotensialet er realisert i off. sektor (kilde: IT i praksis Rambøll Management)
- Undersøkelse fra England viser at mottak av publikumshenvendelser "face-to-face" koster kr. 175,-, mens henvendelse over Internett koster kr. 3,- !
- Tilsvarende tall fra Canada



- Faktiske prosess- og kost/nytte-analyser i norske kommuner viser at elektroniske tjenester kan være svært lønnsomme (men ikke alltid).

- Eksempel

Mottak og behandling av søknad om ambulerende skjenkebevilling (timekostnad kr. 400,-):

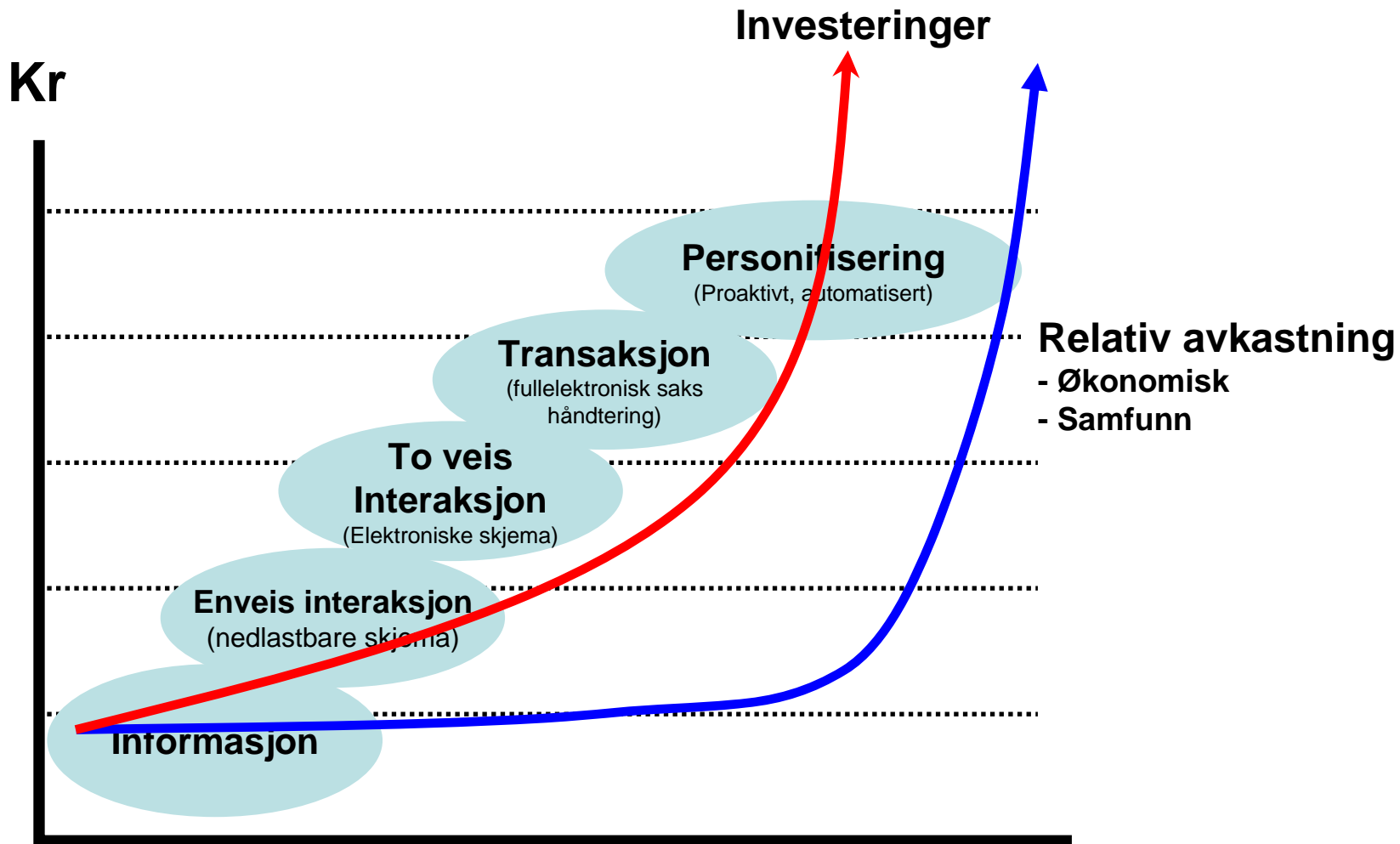
- Kostnad manuell behandling kr. 580,-
- Kostnad elektr. behandling kr. 40,-

Saksbehandlingstiden redusert fra 14 til 2 dager !

Økt status for kommunen!

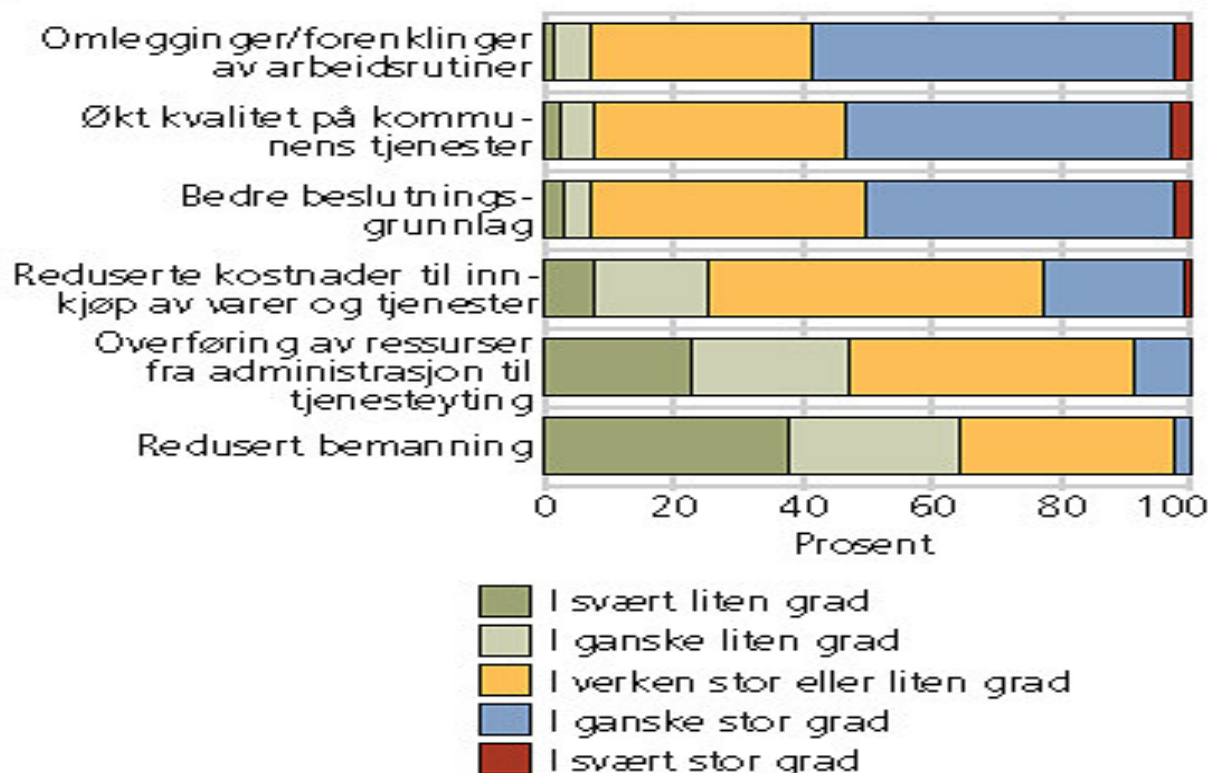


Investeringer vs. avkastning (TTT)



Endringer ved innføring av IKT

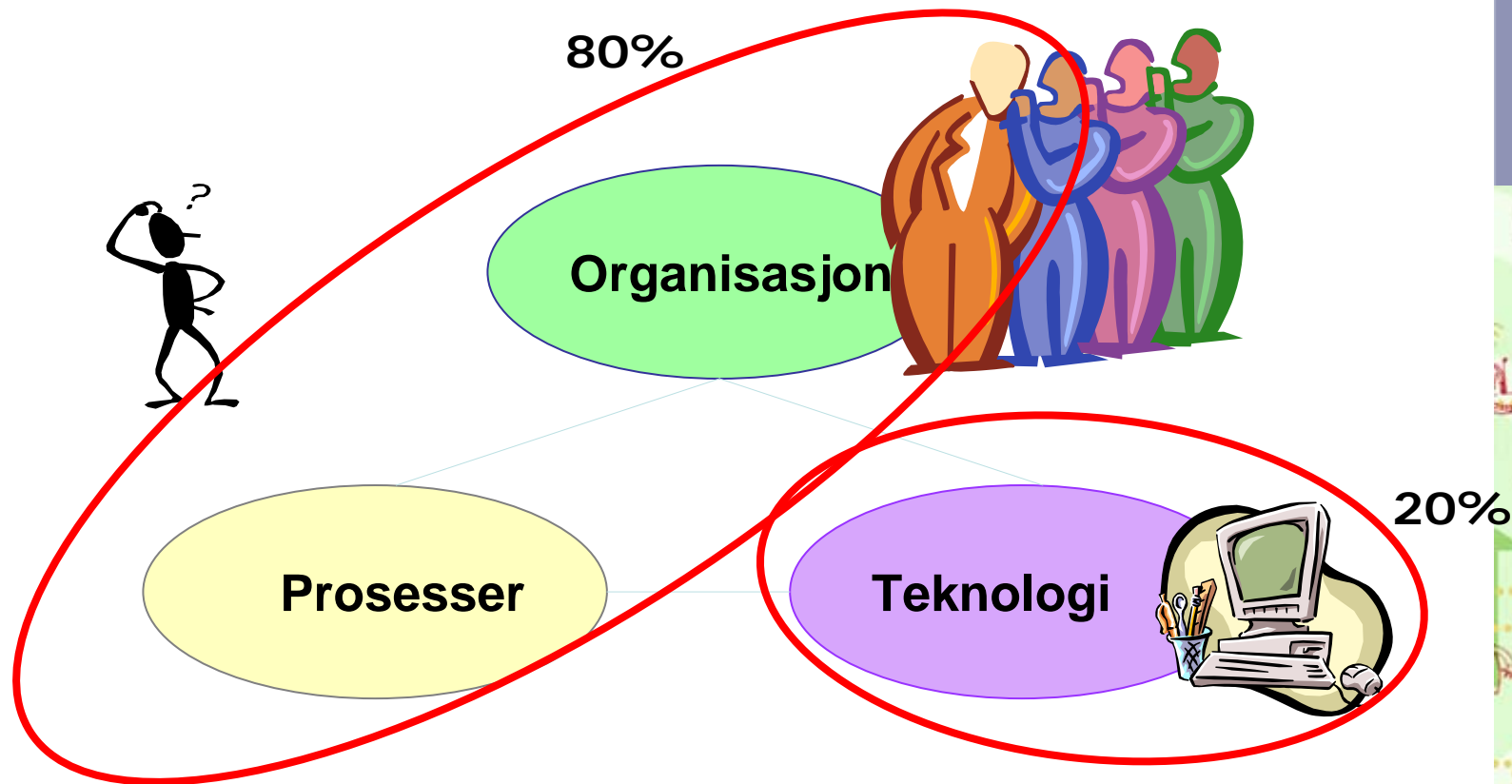
Figur 10.2.2. Endringer som følge av de siste to års IT-prosjekter på utvalgte områder. Andel kommuner fordelt på graden av endring. 2006. Prosent



Kilde: Statistisk sentralbyrå.



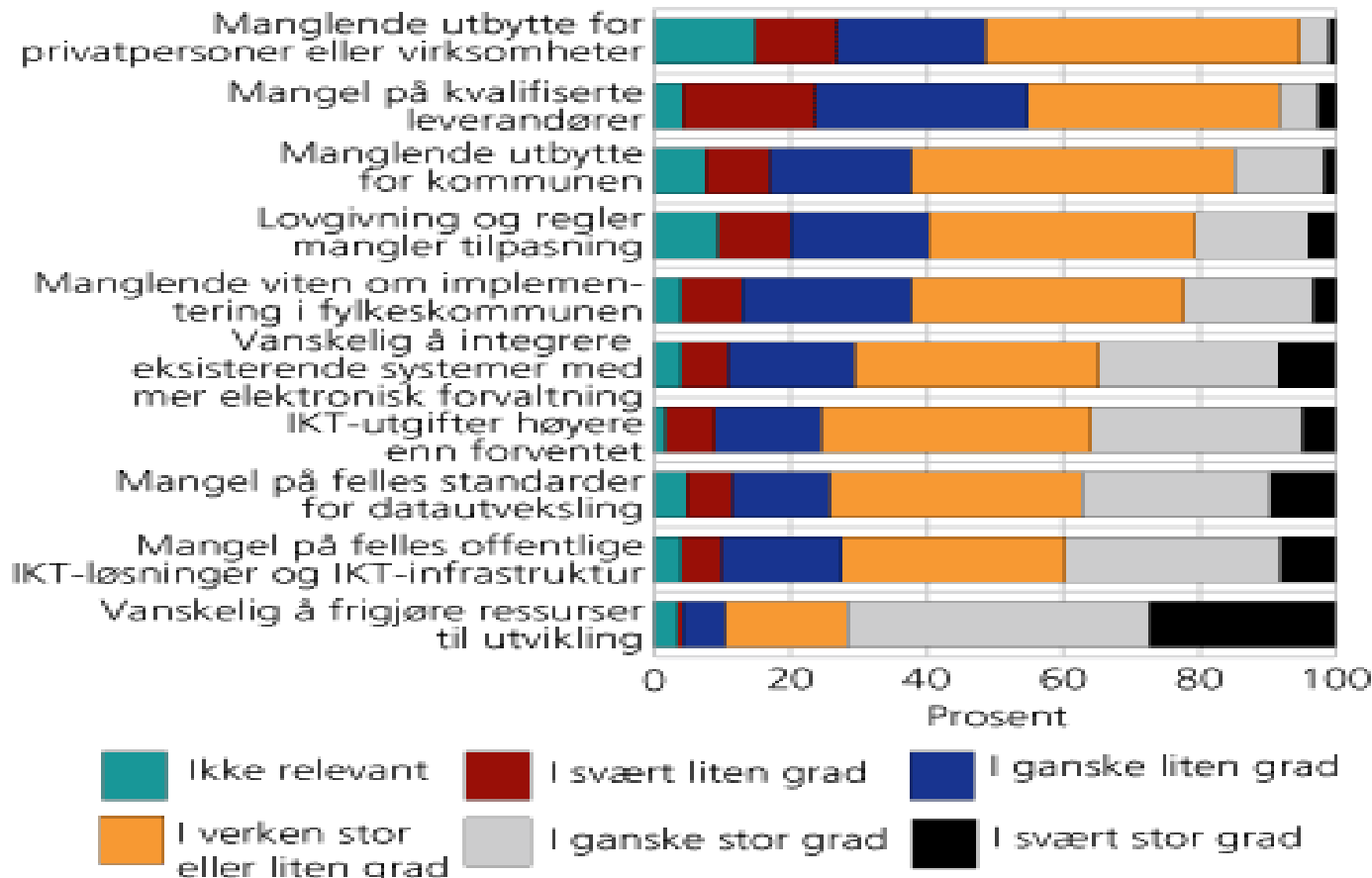
Teknologien understøtter organisasjons- og prosessendringer



Hva er de største barrierene ?

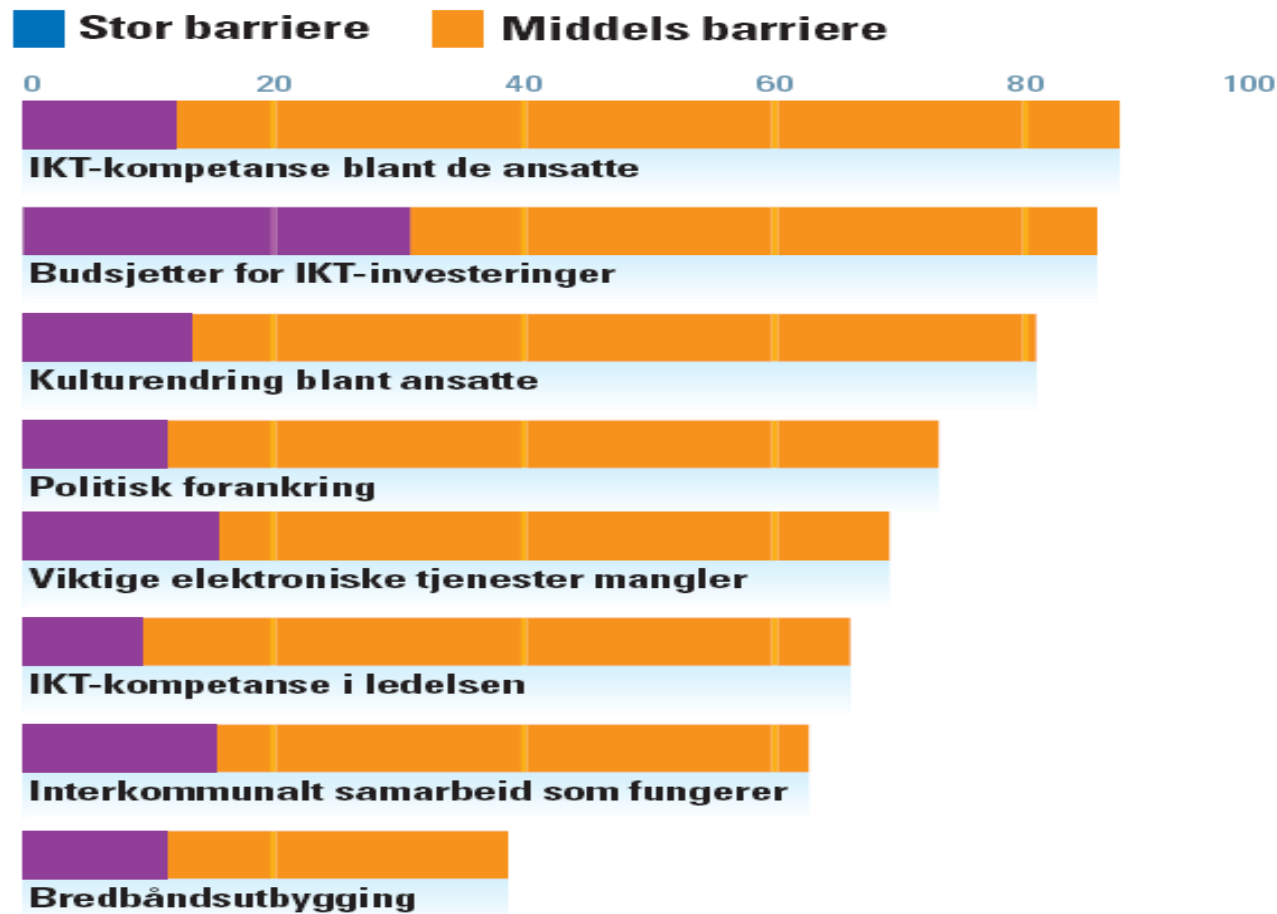
(Kilde SSB)

Ulike barrierers innvirkning på kommunenes elektroniske forvaltning. Andelen kommuner fordelt på barrierens betydning. 2005. Prosent



Ledernes syn på barrierene

(kilde MandagMorgen 2007)



Hva er hovedutfordringer framover ?

- Samordning av IKT-løsninger i staten og mellom statlige etater og kommunene
- Utvikling av felles komponenter som for eksempel eID, eSignatur, Minside, Altinn
- Standardisering og utvikling av felles kravspesifikasjoner i kommunesektoren
- Integrasjon mellom skjermdialogløsninger, sak/arkiv-systemer og fagsystemer



- Sikkerhet og personvern - tillit
- Økt nasjonalt og interkommunalt samarbeid
- bruk av felles løsninger og felles komponenter
- Økt bruk av fri programvare
- Kobling av IKT til gevinstrealisering, organisasjonsutvikling og endringsledelse
- Bruk av IKT for å styrke lokaldemokratiet og dialogen mellom innbyggerne og de folkevalgte



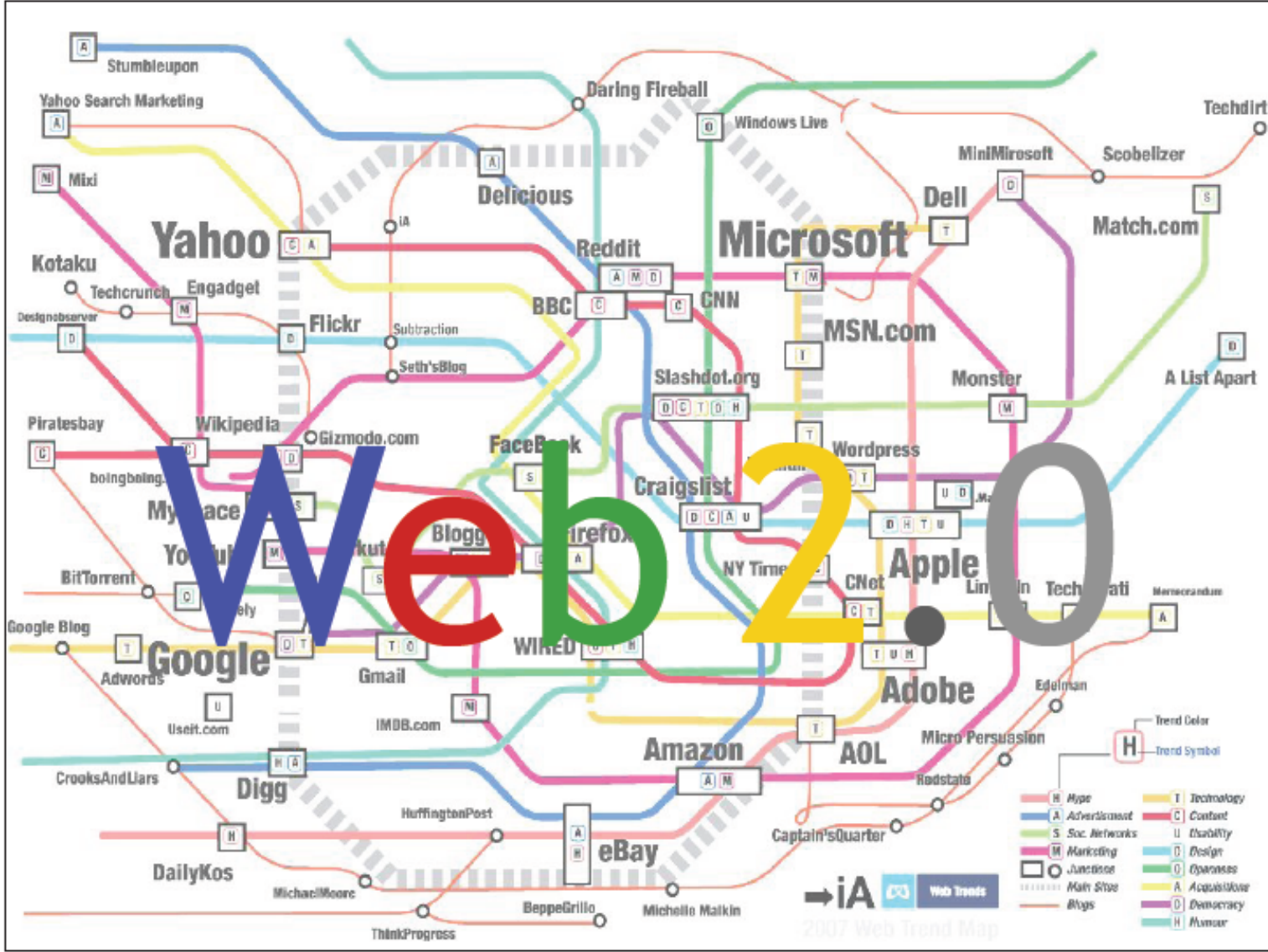
- Tilrettelegging for multimedie-strategi (PC, TV, telefon - epost, chat, wiki, blog, sms etc.)

The life arc of a typical 21-year-old entering the workforce today has, on average, included 5,000 hours of video game playing, exchange of 250,000 e-mails, instant messages, and phone text messages, 10,000 hours of mobile phone use. To that you can add 3,500 hours of time online.

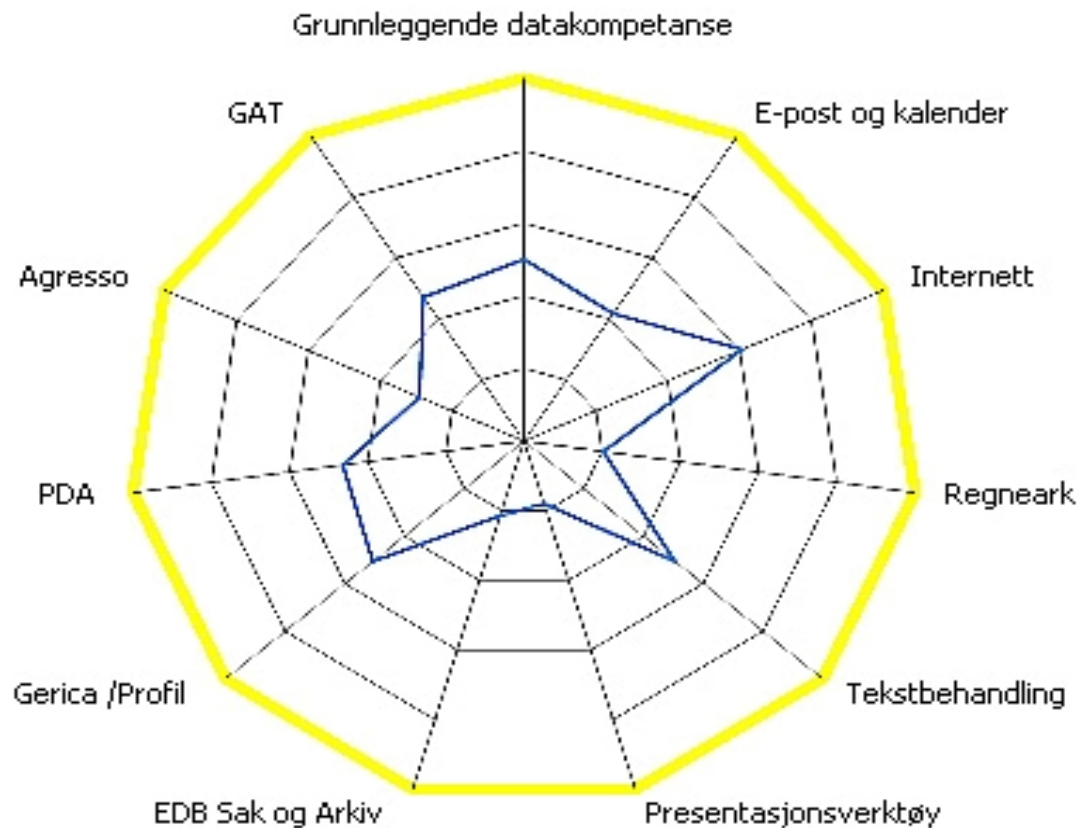
Their preference is for sharing, staying connected, instantaneity, multi-tasking, assembling random information into patterns, and using technology in new ways. Their challenge to the established way of doing things in the business world has already started.

Financial Times





- Kompetansebygging og styrking av evnen til å ta i bruk nye IKT-løsninger

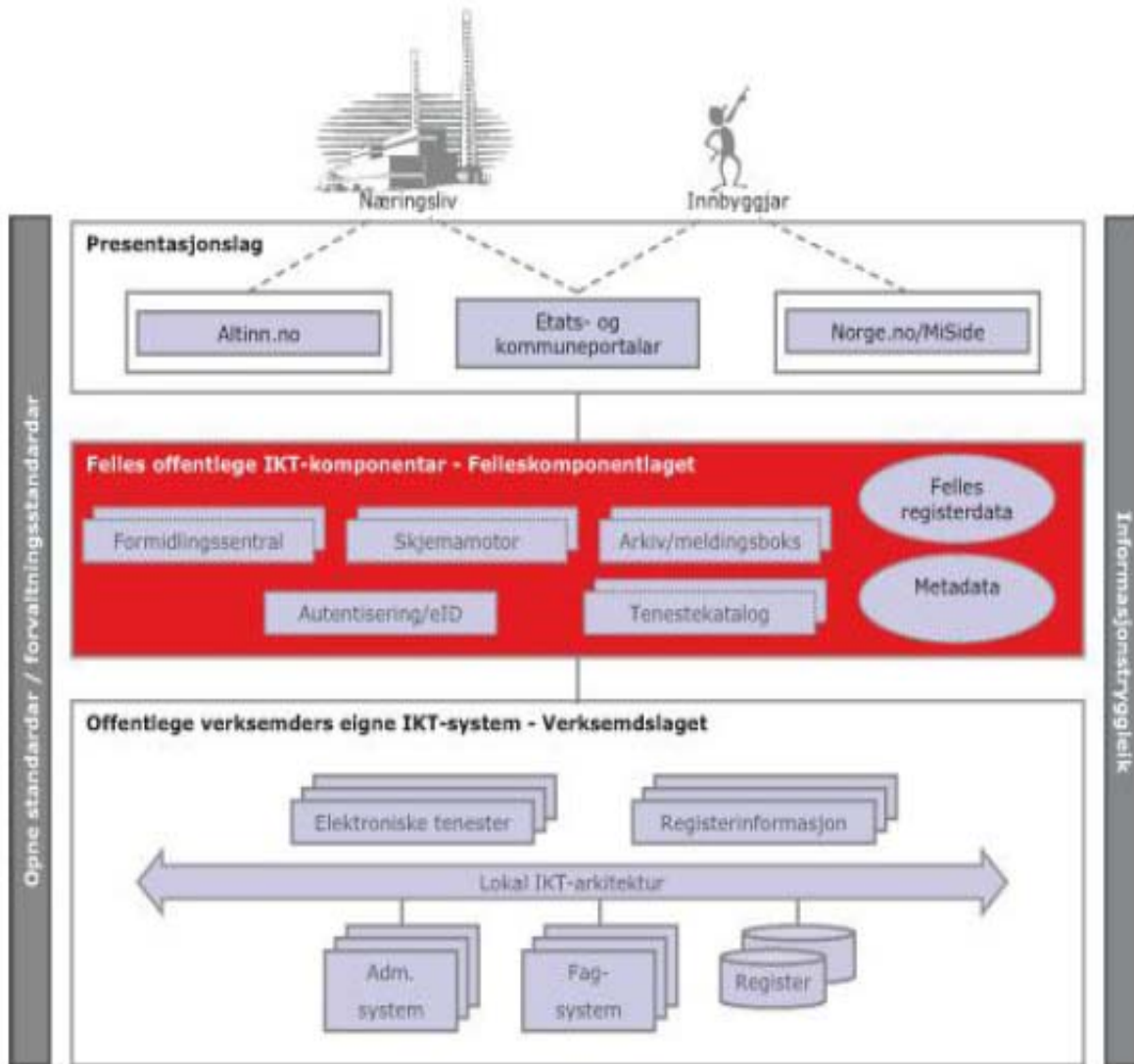


Den strategiske utfordringen

- Fra internt fokus og bruk til innbygger- og samfunnsfokus
- Fra teknologi og system til løsninger og behov
- Fra leverandører av teknologi til samarbeidspartnere
- Fra et administrativt anliggende til et politisk verktøy for å utvikle tjenester til innbyggerne og samfunnet
- Fra fragmentert ansvar til konsernstrategi og -utvikling
- Fra "silo"-tenkning til tjenester på tvers av fagområder
- Fra selvstendige løsninger til integrasjon og arkitektur (SOA)

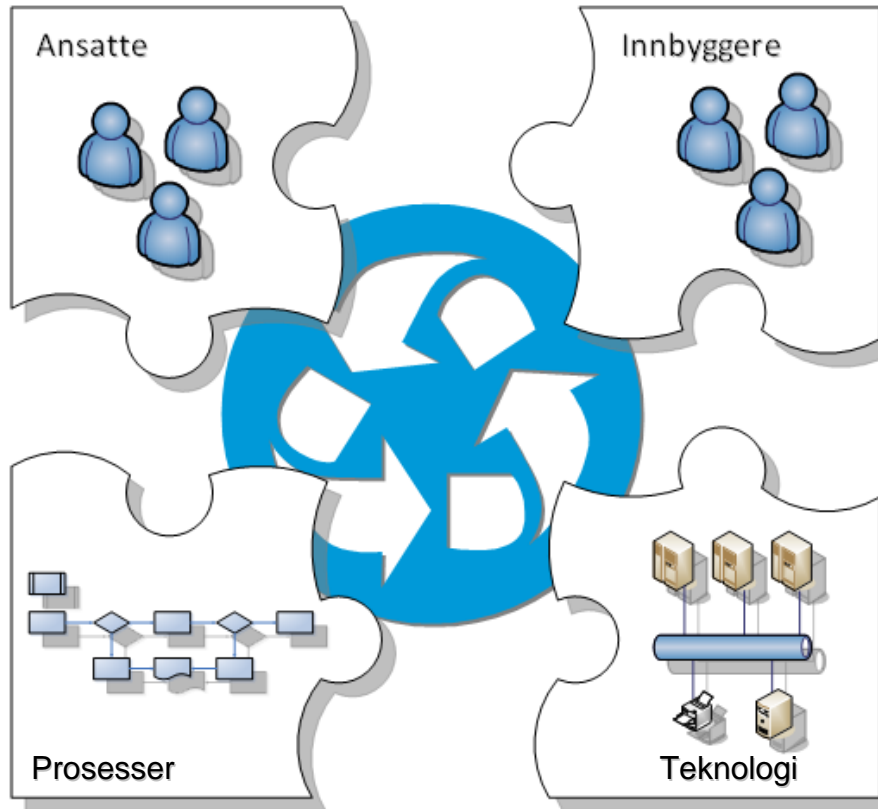


Offentlig IKT-arkitektur





Tjenesteorientert arkitektur (SOA)



...for kontroll på prosess- og informasjonsflyt !

Visjon for eKommunen (eKommune 2012)

”Norske kommuner og fylkeskommuner skal være blant de fremste i verden på elektronisk innbyggerdialog, digitale tjenester og effektiv forvaltning.”

Ved å oppfylle målsettingene i *eKommune 2012* vil kommunen bidra til å realisere denne visjonen.



Hvilke mål bør vi sette oss ?

(jfr. eKommune 2012)

- I løpet av 2009 skal kommunen ha etablert flere digitale kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte (Web 2.0)
- I løpet av 2010 skal kommunens nettsted være i samsvar med kvalitetskriteriene til Norge.no (Universell utforming)
- I løpet av 2009 skal kommunen ha lagt saksdokumenter til møter i folkevalgte organer på Internett (ikke dok. unntatt offentlighet)



- I løpet av 2009 skal kommunen kunne tilby elektroniske tjenester til innbyggerne gjennom Minside
- I løpet av 2009 skal kommunen kunne tilby elektroniske tjenester til næringslivet gjennom Altinn
- I løpet av 2011 skal kommunen kunne tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger på nivå 4 i tjenestetrappa for de mest brukte tjenestene



- I løpet av 2009 skal kommunen ha gjennomgått og etablert rutiner for håndtering og gjenfinning av alle typer henvendelser
- I løpet av 2010 skal kommunen ha etablert digitalt saksarkiv basert på gjeldende standarder og rutiner for avlevering til digitalt deponi
- I løpet av 2010 skal kommunen ha tatt i bruk IKT-løsninger som sikrer sømløs overføring av data mellom portaler, databaser, sakarkivsystemer og fagsystemer for ett eller flere av de viktigste tjenesteområdene



- I løpet av 2008 skal kommunen ha innarbeidet sikkerhetsrutiner i henhold til gjeldende retningslinjer fra Datatilsynet
- I løpet av 2009 skal kommunen kunne tilby autentisering ved hjelp av Minid
- I løpet av 2009 skal kommunen ha gjort risikoanalyser av personvernet i forbindelse med elektroniske tjenester



Beste praksis

- I "Tjenester på nett" – prosjektet har mer enn 40 kommuner bidratt til etablering av beste praksis
 - Prosjektdirektiver
 - Skjemahåndbok
 - Sikkerhetshåndbok
 - Håndbok På beste måte
 - Håndbok i kompetansekartlegging
 - Prosessmodeller, skjermdialoger og kost/nytteberegninger
 - Håndbok Tjenester på nett – trinn for trinn
 - Veileder for gevinstrealisering
 - Mm.



All informasjon finnes på
www.ksikt-forum.no

Kontakter:

Line Richardsen

line.richardsen@ks.no

Ellen Karin Larsen

ellen.karin.larsen@ks.no

Svein Erik Wilthil

svein-erik.wilthil@ks.no

Anna Holm Vågsland

anna.h.vagsland@ks.no

