

Digitalt førstevalg: Hvor står vi?

Seniorrådgiver Mona Naomi Lintvedt, Difi

Hva mener brukerne?



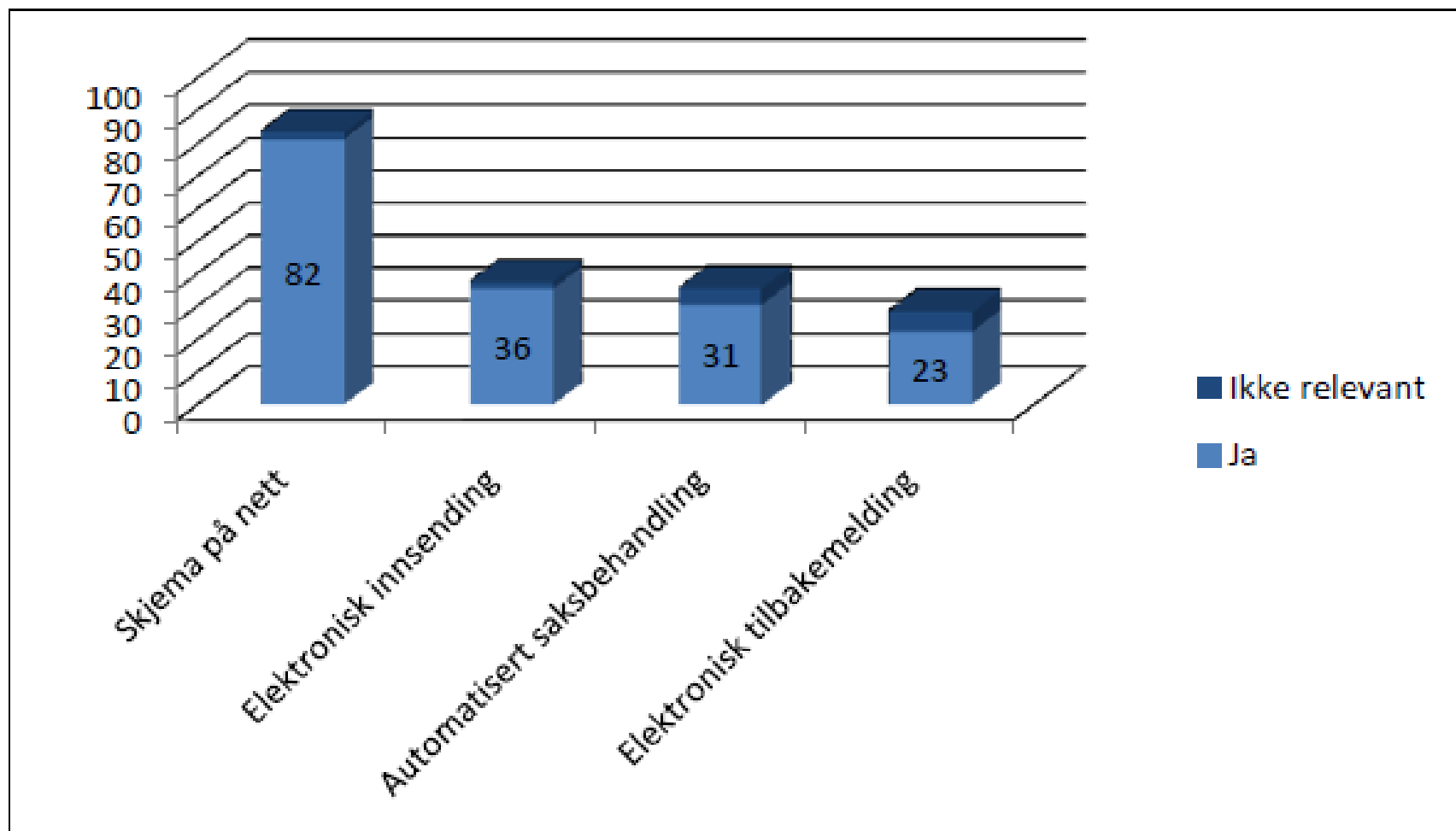
Vil du motta brev fra forvaltningen elektronisk?

- 4 av 10 vil motta brev elektronisk
 - Men 7 av 10 under 30 år, og mindre villig med alderen
- 6 av 10 vil sende henvendelser elektronisk
- Internettbruk er avgjørende
 - Daglig bruk: 52 % er positive
 - Noen ganger i uka: 17 % er positive
- Men flere er positive ved spørsmål om en konkret elektronisk tjeneste

Drive

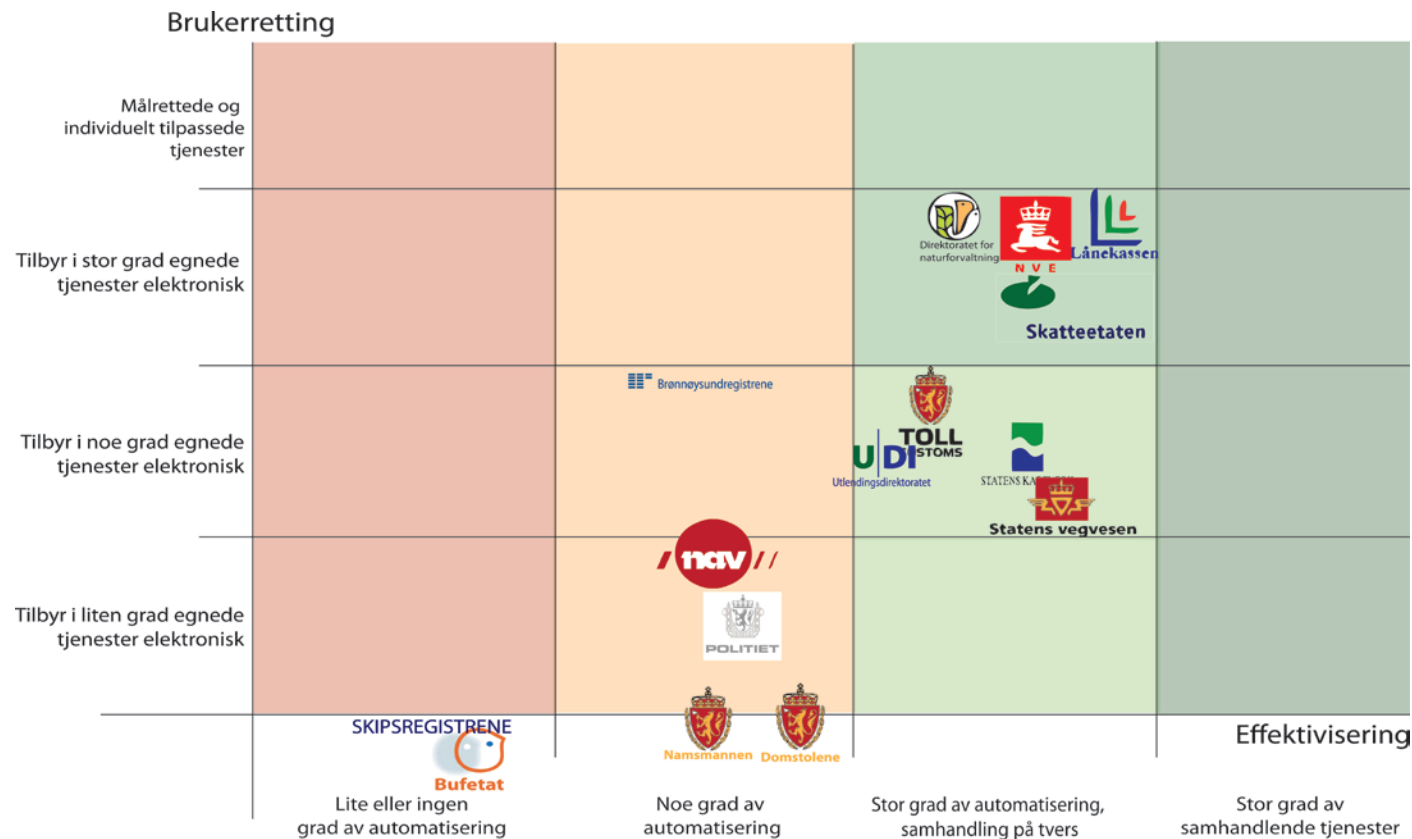
- ▶ Drive for å motta brev elektronisk
 - ▶ Mindre papir i huset
 - ▶ Elektronisk arkivering
 - ▶ Tilgjengelighet
- ▶ Drive for å motta brev på papir
 - ▶ Bruker ikke PC
 - ▶ Gjelder særlig over 54 år
 - ▶ Papir er enklere og mer oversiktlig
 - ▶ Større andel under 34 år syns papir er enkelt
 - ▶ Under 54 år syns digital lagring av brev er utrygt

Status digitale tjenester

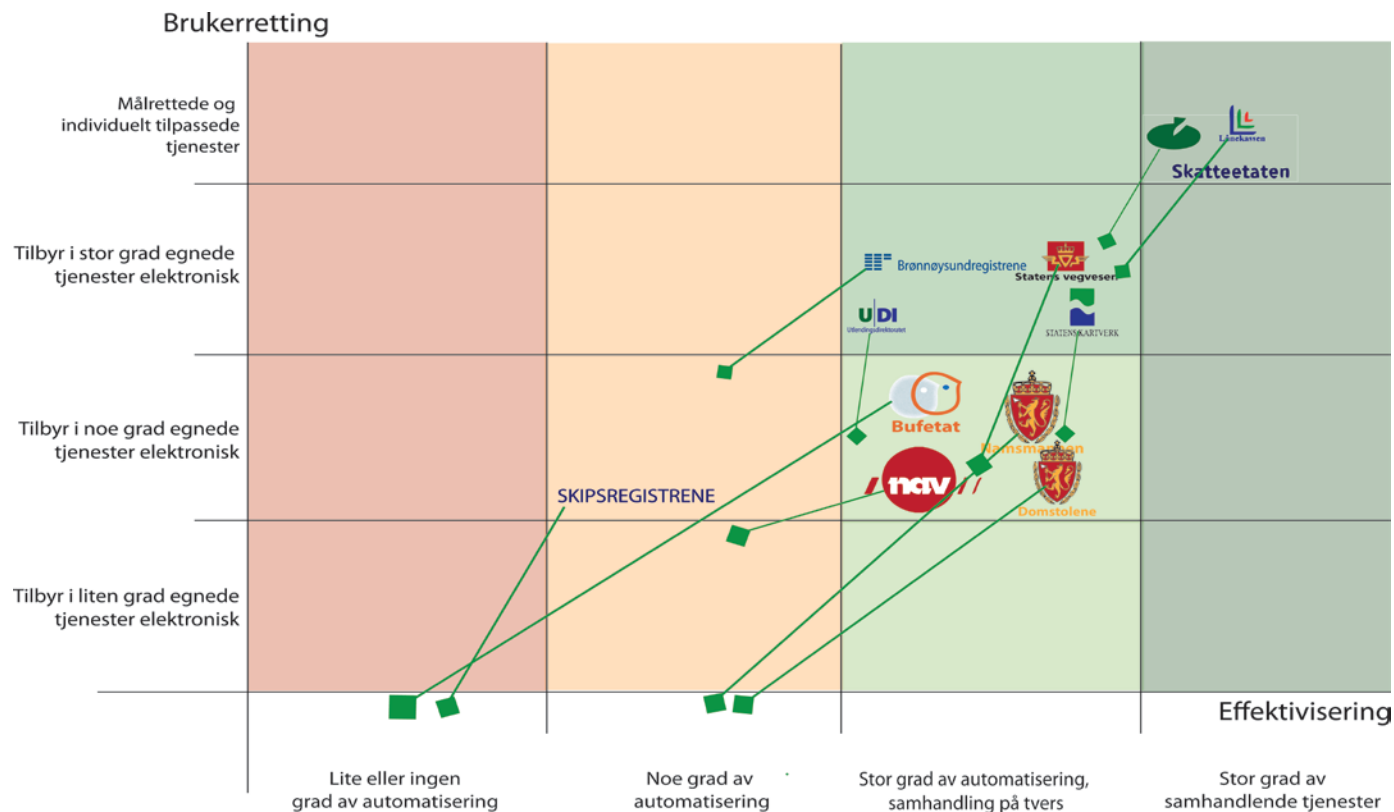


Digital modenhet

Intern + ekstern digitalisering



Potensial innen 5 år



Store forskjeller i digital modenhet – men viljen til utvikling er stor

- Krever betydelig innsats – økonomisk og tidsmessig – å tilby innbyggerne et bredere og mer variert utvalg av elektroniske tjenester
- Stor variasjon i opplevde hindringer og forslag til videre tiltak

Større politisk oppmerksomhet og helhetlig strategi for eforvaltning

- Mer samlet politisk prioritering
- Forankringen i overordnet departement er for svak
 - Forankring i etatsstyringen
 - Kompetanse på tjenesteutvikling og IKT
 - Prioritering/finansiering
- Vanskelig å synliggjøre sammenhengen og få intern forståelse for at digitalisering er et virkemiddel for effektivisering

”Digitalt førstevalg må bli et politisk prosjekt på tvers av departementene, og ikke noe som bare FAD driver med”

Finansiering – en tilbakevendende utfordring

- Trenger penger til gamle systemer og digitalisering av tjenester – over tid
- Sektorovergripende finansieringsmodeller
- Sentral finansiering av fellesløsninger
- Tydeligere arbeid med gevinstrealisering

Hvordan skal fellesløsningene finansieres?
- Bompenger eller sentral finansiering?

Lover og regelverk må tilpasses en digital framtid

- ▶ Systematisk vurdering av IT-konsekvenser ved regelverksutforming
- ▶ Regelverksutforming tilpasset digitale arbeidsprosesser
 - ▶ eRegelprosjektet likestilte elektronisk med papir, men fortsatt gjenstår noe
- ▶ 7-dagersregelen må endres!

”Eforvaltning må ligge til grunn for moderne regelverksutforming”

Regelverk representerer en suksessfaktor der arbeidet med regelverksendringer er en integrert del av et prosjektarbeid for elektroniske tjenester. Dette krever at muligheten til å foreta regelverksendringer benyttes.

God tjenestekvalitet og bevissthet om brukerretting

- God kvalitet på de elektroniske tjenestene er avgjørende for høy bruk
- Bruke incentiver for adferdsendring hos brukerne, f.eks. raskere saksbehandlingstid, lavere gebyrer, mer tilrettelagt informasjon

"Digitale løsninger er hovedvalget - vi har manuelle tjenester der vi må, men de er ikke like tilgjengelige for brukerne"

Virksomhetsinterne forhold – en avgjørende premiss for å lykkes

- ▶ Tett samarbeid mellom fagavdelingene og IT-avdelingen er sentralt for god tjenesteutvikling
- ▶ God forankring i virksomhetsstrategiene

I UDI synes forankringen og et aktivt engasjement hos topplederen å ha vært en svært viktig suksessfaktor for forankringen mot overordnet departement og samarbeidsrelasjonene som er etablert med de øvrige virksomhetene i utlendingsforvaltningen.

Samlokalisering av kundesenter, IT- og web-kompetanse og saksbehandlere er et grep som Lånekassen beskriver som svært vellykket. Dette gjør at de både kan fange opp viktige brukersignaler, videreformidle dem og gjøre noe med problemet raskt.

Organisatorisk og teknologisk samordning

- Ingen resultatmåling av helhetlige resultater og samhandling
- Et NAV i offentlig informasjonsutveksling
- Folkeregisteret – den mest omtalte felleskomponenten

”Forvaltningen må i større grad selv utveksle og gjenbruke data elektronisk i saksbehandlingen, slik at brukerne ikke brukes som brevduer mellom offentlige virksomheter”

