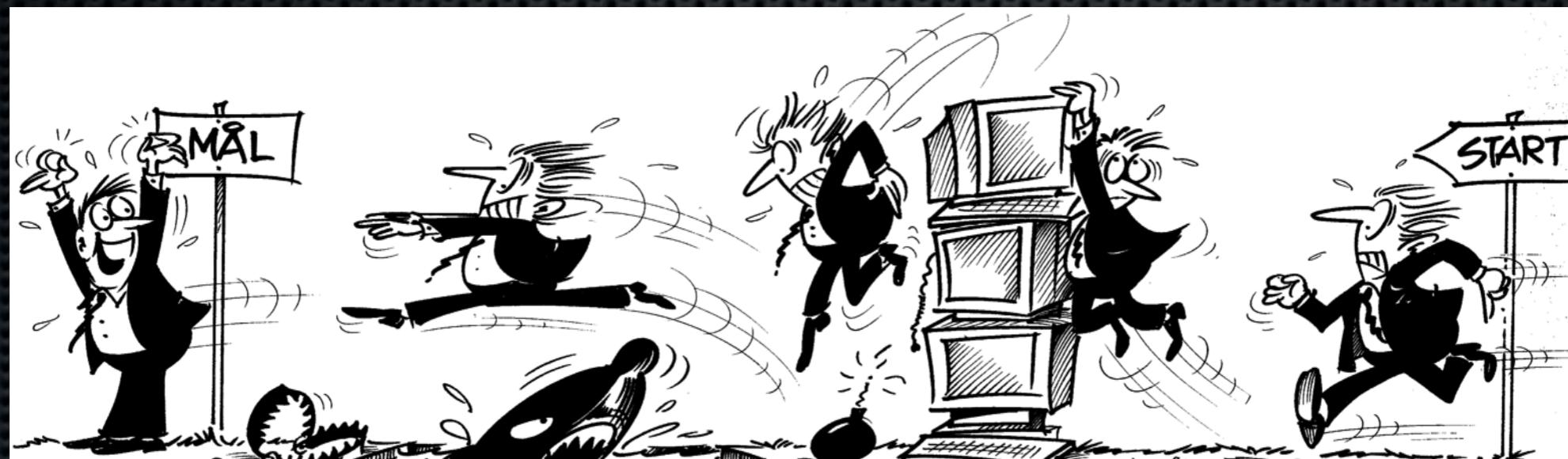


Rikets tilstand – rikets stillstand?



NOKIOS 2012

Per Morten Hoff, IKT-Norge

“Den teknologiske utviklinga vil halde fram i raskt tempo, i minst 10 år til.”

DET KONGELEGE FORNYINGS- OG ADMINISTRASJONSDEPARTEMENT

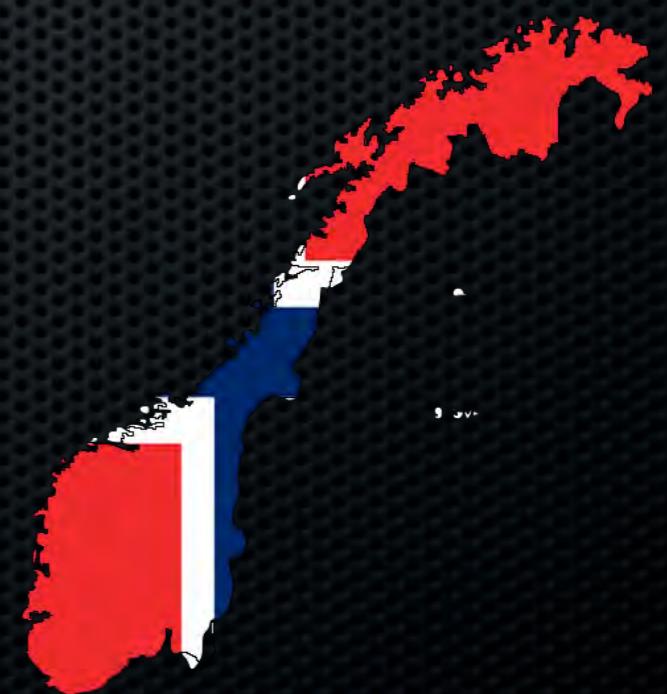
St.meld. nr. 17
(2006–2007)

Eit informasjonssamfunn for alle



IKT-næringen er norges tredje største næring i omsetning

(225 mrd i omsetning 2008 SSB)





**Programvarenæringen alene omsetter for mer enn fisk og
fiskeoppdrett**

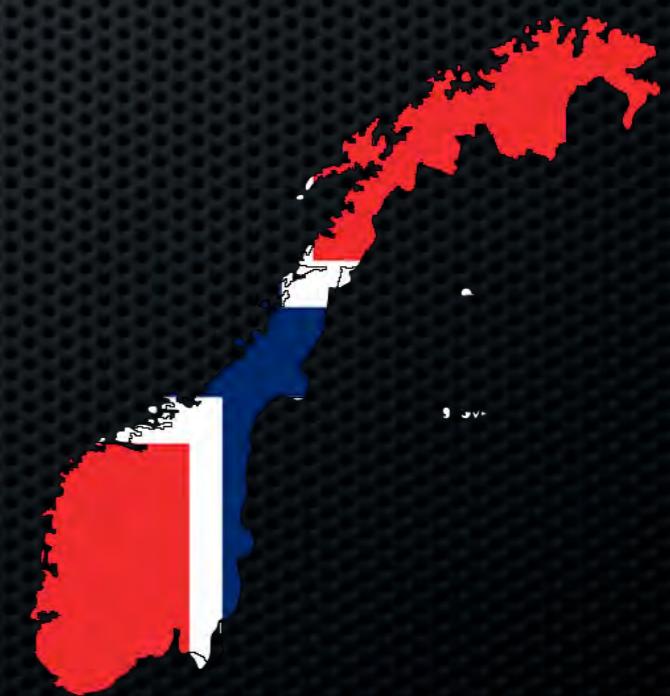




Programvarenæringen er like stor som landbrukssektoren



IKT: Norges mest FoU-intensive næring



IKTer i dag det enkeltfag i den
vitenskapelig fagflora med desidert
størst betydning for samfunnsutviklingen

PITAC rapportene

Teknol
ogisk

Økono
misk

Politisk

Kulturell

sosial

1960

2012

Norges viktigste næring er ikke et nasjonalt satsingsområde



Digitalisering av offentlig sektor

- IKT-Norge mener at digitalisering kan brukes som et verktøy til å nå politiske mål
- Digitalisering av offentlig sektor vil kunne frigi milliardbeløp som kan brukes til andre områder.
- Digitalisering betyr betydelige innsparinger, bedre borgerservice, mindre byråkrati og bedre styring av landet og betydelige miljøgevinster



DIGITALISERINGEN MÅ KOORDINERES FRA ET STED

IKT er i ferd med å bli forankret på høyt nivå



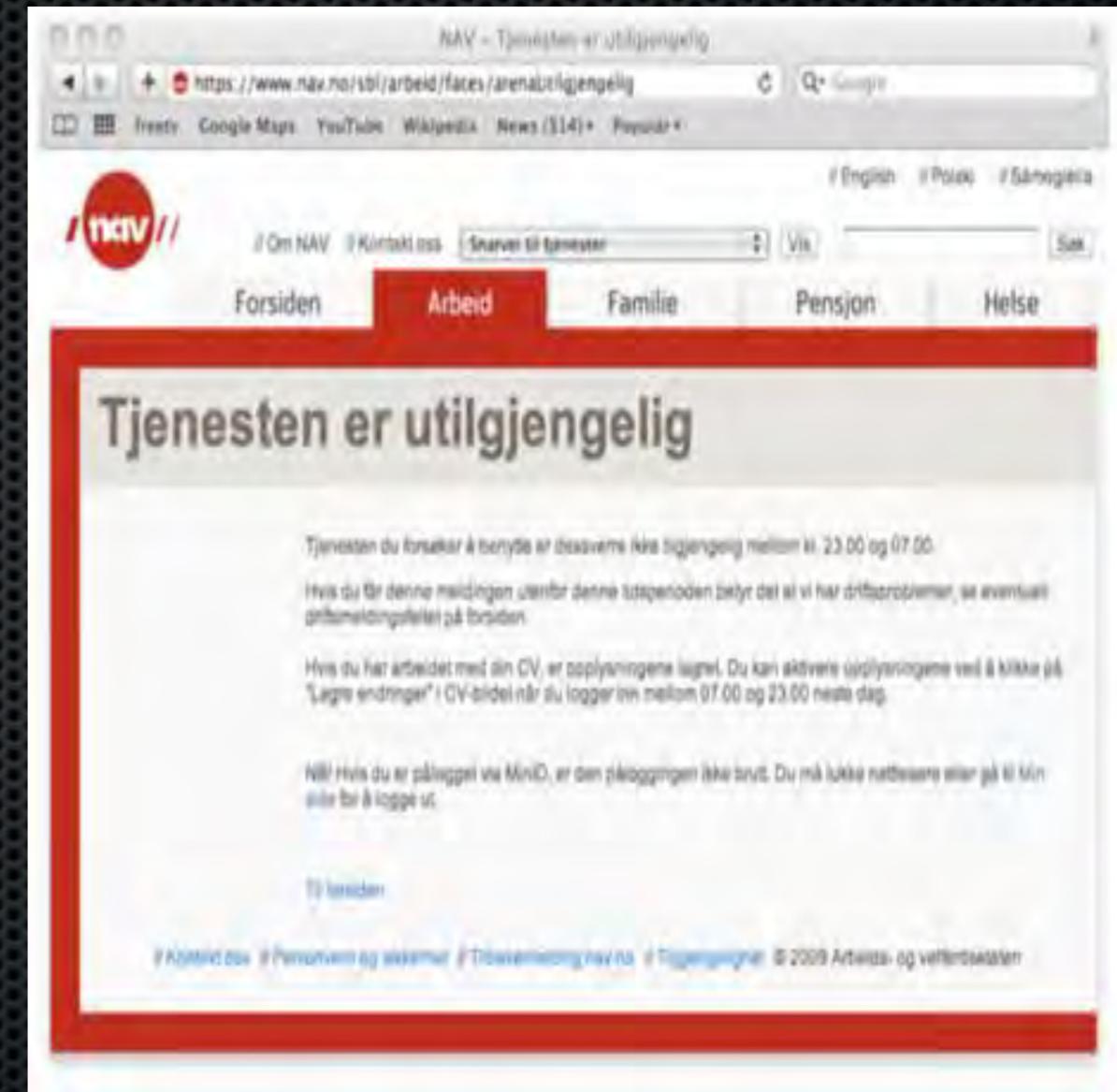
Digitalisering handler ikke om teknologi

- Spørsmålet om digitale løsninger handler ikke om teknologi, men om ledelse. Politikere skal ikke bry seg om teknologi, kun hva teknologien skal løse, til hvilken pris og når. Offentlig sektor trenger å spille på lag



IKT-investeringer lønner seg

- Undersøkelse fra UK viser at publikumshenvendelser på et offentlig kontor i snitt koster **ca kr 175**
- Tilsvarende henvendelse over internett koster **ca kr 10**
- Lånekassen og bankene har gjort denne transformasjonen
- NAV har mye spennende på gang



Manglende forståelse

Forbud mot e-post
fordi det ikke skal være sikkert,
men post er OK, selv om NAV
ikke tømmer
postkassen sin i påsken.

*Vi skal være opptatt av personvern, men det må
ikke få stoppe utviklingen*



Det er i dag personvernet er truet!



Investeringsbudsjett

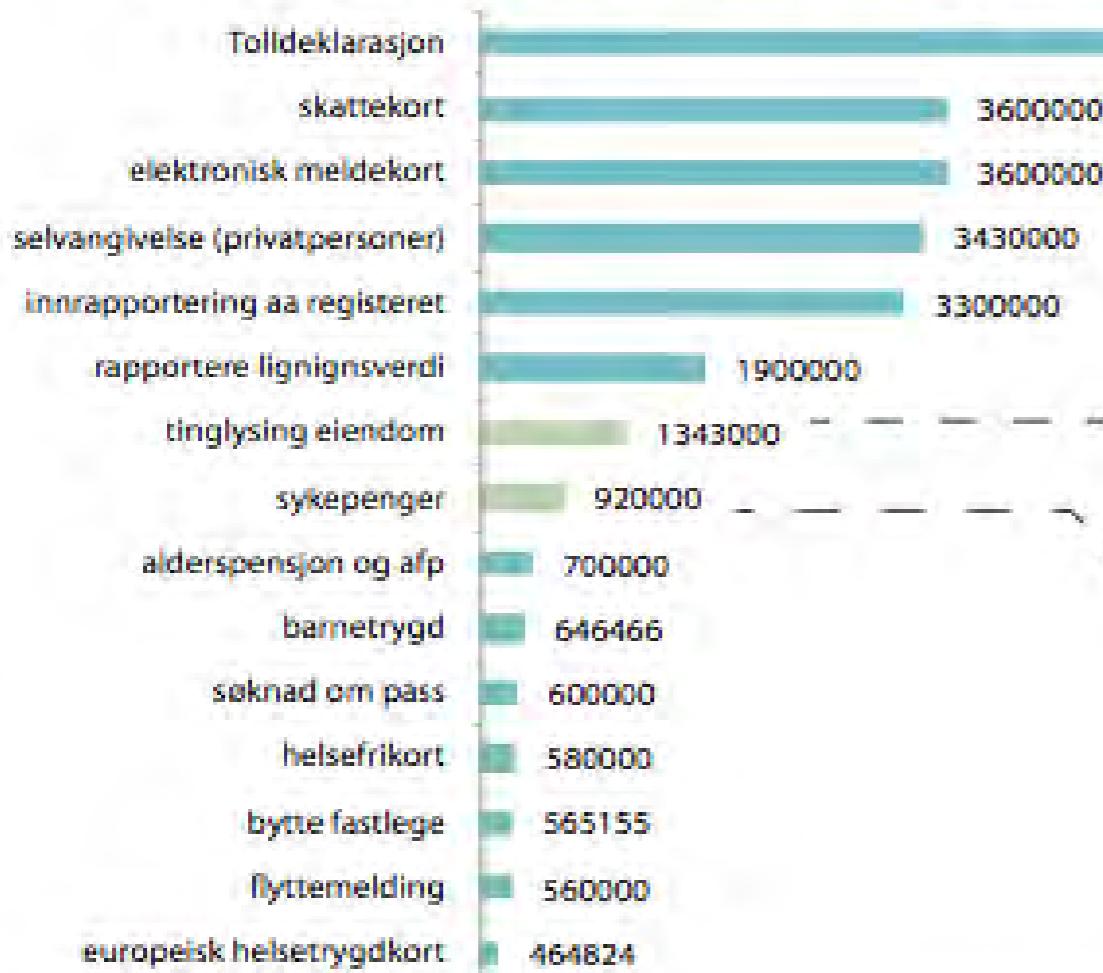
- Eget investeringsbudsjett for problemområder NAV, Politiet, Helsesektoren, Domstolene.
- Vi må lære av de IKT-tabbene som er gjort. *Havarikommisjon* for feilslåtte IKT-prosjekter



Innføre en løsningsorientert budsjett-politikk

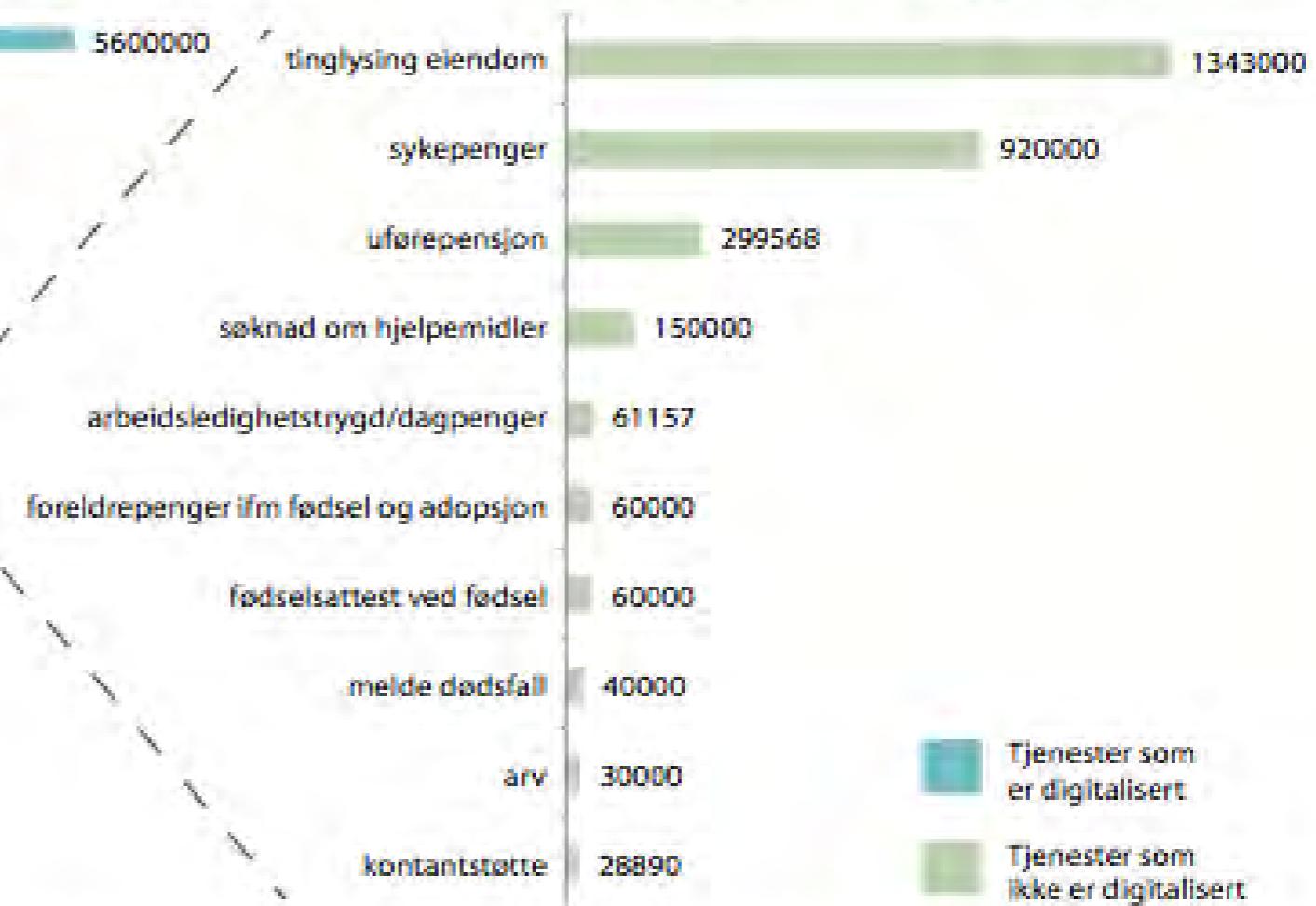
Halvdigitalisert holder ikke

Mange statlige tjenester er digitalisert ...



De femten statlige tjenestene med størst volum per år (unntatt helsetjenester)

... men store tjenester gjenstår



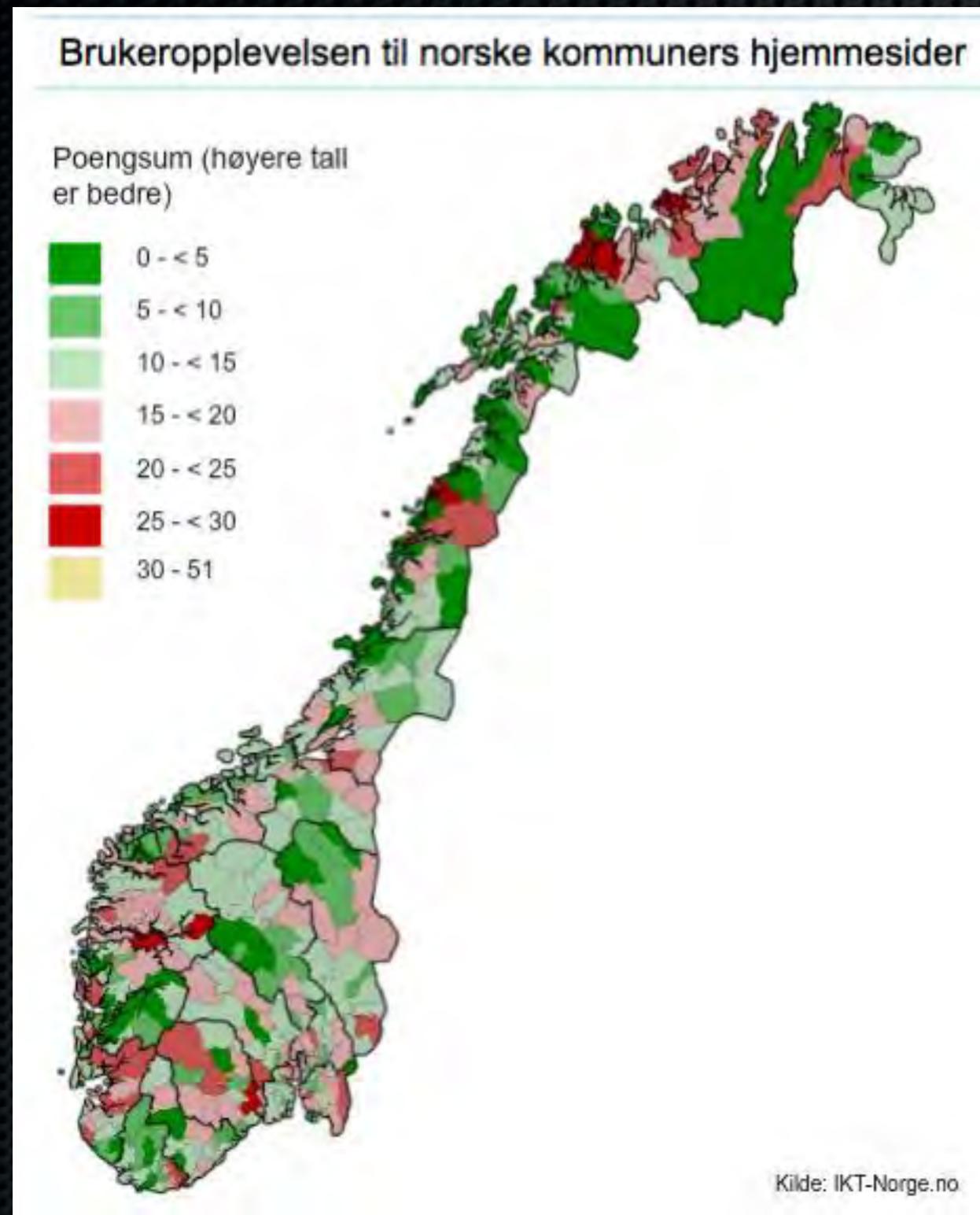
De ti største statlige tjenestene som ikke er digitalisert

Vi henger etter

- Kun 1/3 av offentlige tjenester er helt digitalisert i Norge.



Bare på å samordne skjemaer kan kommunene spare 500 mill



Har kommunen planer for digitale innbyggertjenester innen 2014?



Hva er begrunnen for de tjenestene kommunen ikke velger å digitalisere?



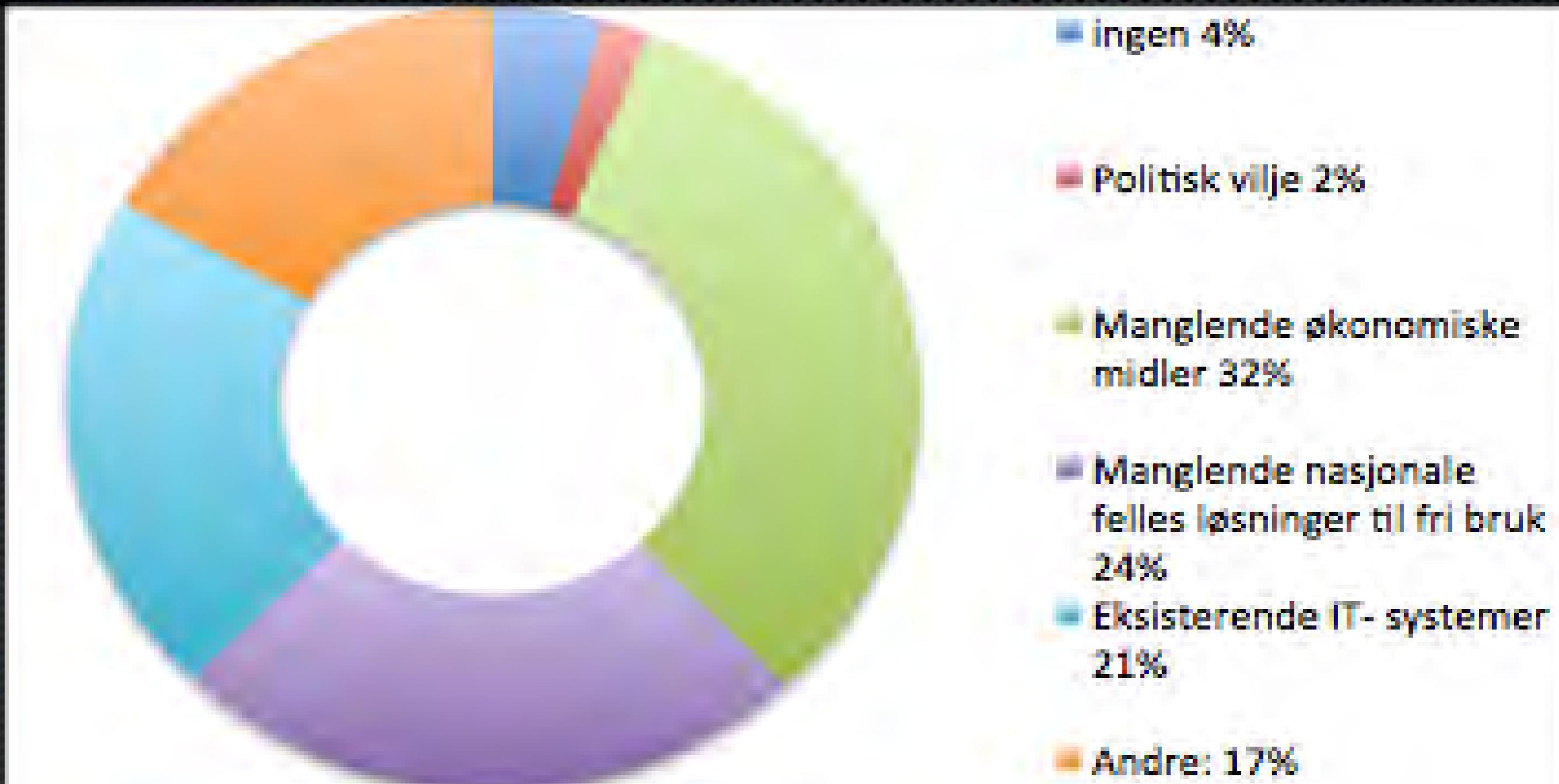
Er innbyggerne spurt om hva de ønsker av digitale tjenester?



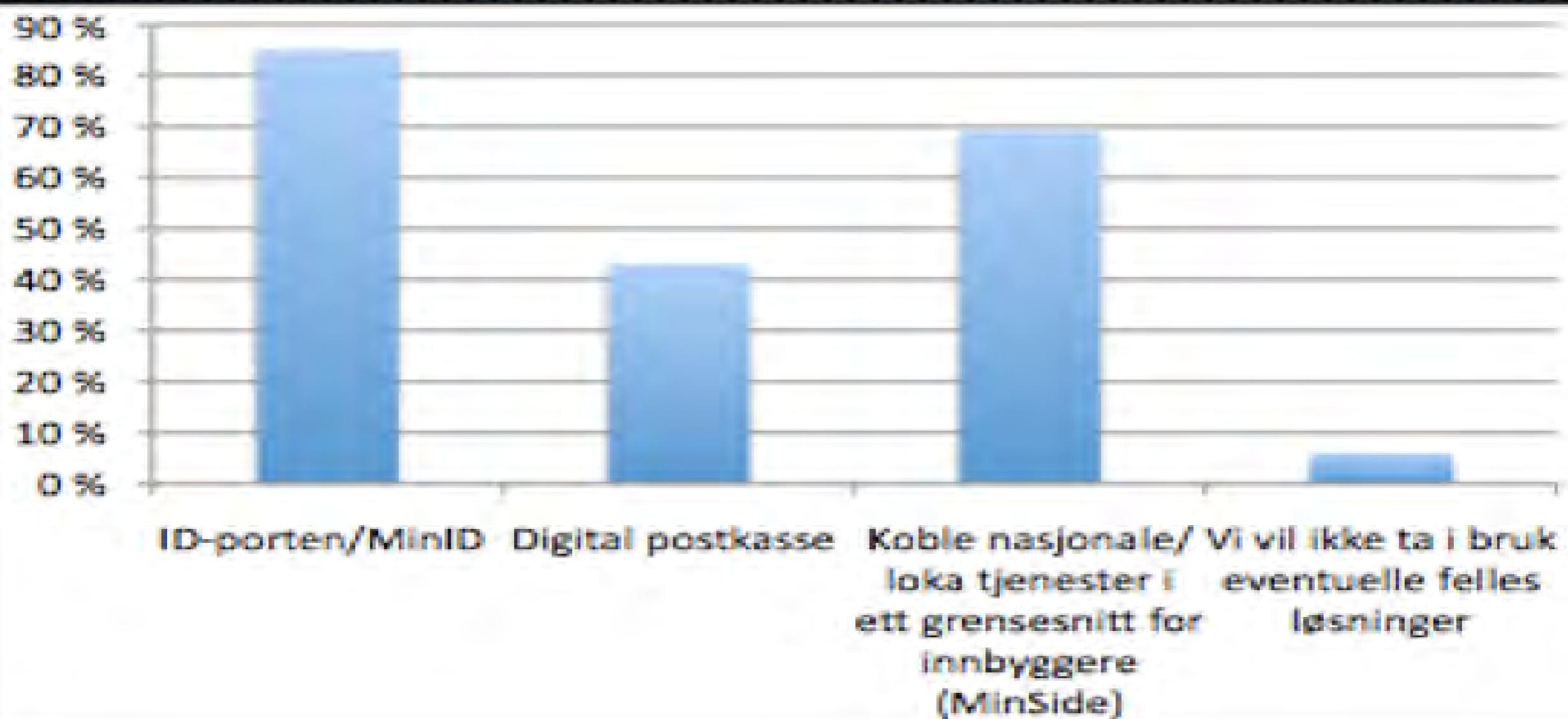
Etterlyser innbyggerne digitale tjenester fra kommunen?



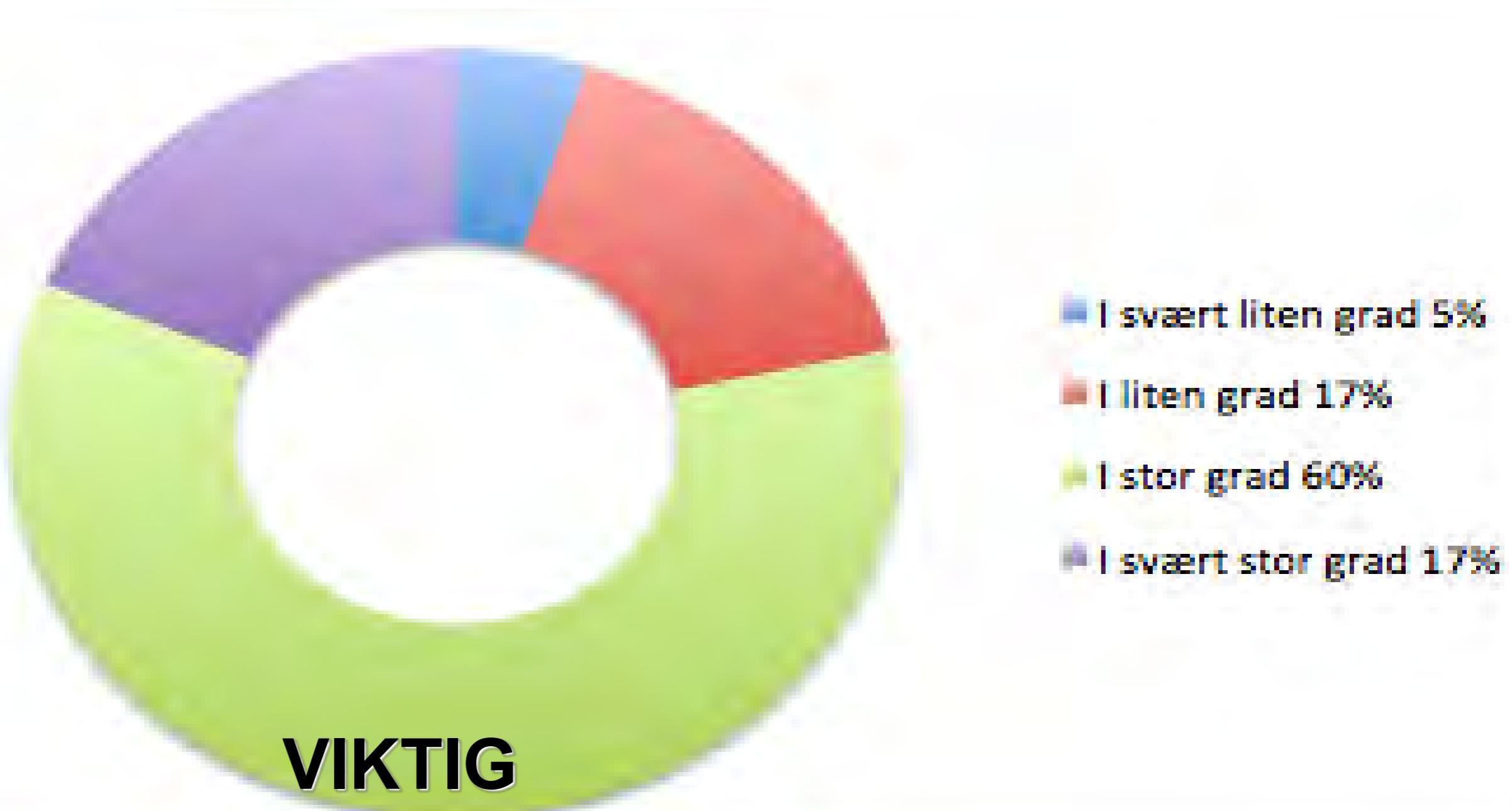
Hva er de største hindrene for å etablere digitale innbyggertjenester?



Vil kommunen ta i bruk nasjonale fellesløsninger om de tilgjengeliggjøres?



I hvilken grad mener du at kommunene bør forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet?



Hvorfor henger vi etter?

- For mange kokker, ansvaret er fragmentert.
- Ei krone brukt er ei krone tapt, sier de i Finansdepartementet.
- For mange



77% av kommunene vil ha fellesløsninger

- .En undersøkelse IKT-Norge gjorde blant landets 429 kommuner viser at hele 77% av kommunene vil ha felles IKT-løsninger og de vil bli instruert når det gjelder hvilke løsninger de skal bruke.
- .I dag lager de hver sin løsning og sløser bort milliarder
- .Kun 2 kommuner har tilgang til AltInn - på prøve
- .For brukerne er det likegyldig om det er en kommunal eller offentlig tjeneste

DÅRLIG DATASIKKERHET I DEPARTEMENTENE

22. juli kunne all digital hukommelse blitt radert ut



Datasystemene i regjeringskvartalet i Oslo
hadde sikkerhetssystemene i samme område.

– Det er elementært å ha backup fysisk langt
unna hovedsystemene, sier ekspert.

SAMFUNN side 8-9

Over 600 offentlige datasenter

- Samlokalisering av offentlige datasenter kan spare det offentlige for meget store beløp i datadrift (estimert til 2 mrd).
- I tillegg oppnås vesentlig bedre sikkerhet og en betydelig miljøgevinst.
- I snitt bruker offentlige datasenter bare 25% av kapasiteten. Slår man sammen de 6 største datasentrene sparar vi strøm tilsvarende 50.000 private husstander.
- Danmark har redusert fra 200 til 20 og skal ned til 2 offentlige datasentre.



Konsolidering i standardiserte og sertifiserte datasenter

Norge vs. Danmark

- I Norge vet vi ikke engang hvor mye staten bruker på offentlige IKT-prosjekt.
- Danmark setter krav til risikovurdering før prosjekter startes
- Danmark setter krav til at prosjektet skal betale seg innen kort tid – krav til ROI.
- Danmark gransker IKT-prosjekter som går galt
- Danmark har som strategi om å bruke eksisterende løsninger og gjerne private

ET LAND EN DØR

- Skap den digitale hoveddør
- Utvikle borgerservicestrategi
- Sett innbyggeren i fokus og involver brukerne
- La brukeren oppleve EN offentlig sektor
- Gi alle brukere en personlig inngang og en egen digital postkasse
- Bruk byenes egne data til å skape gode brukertjenester

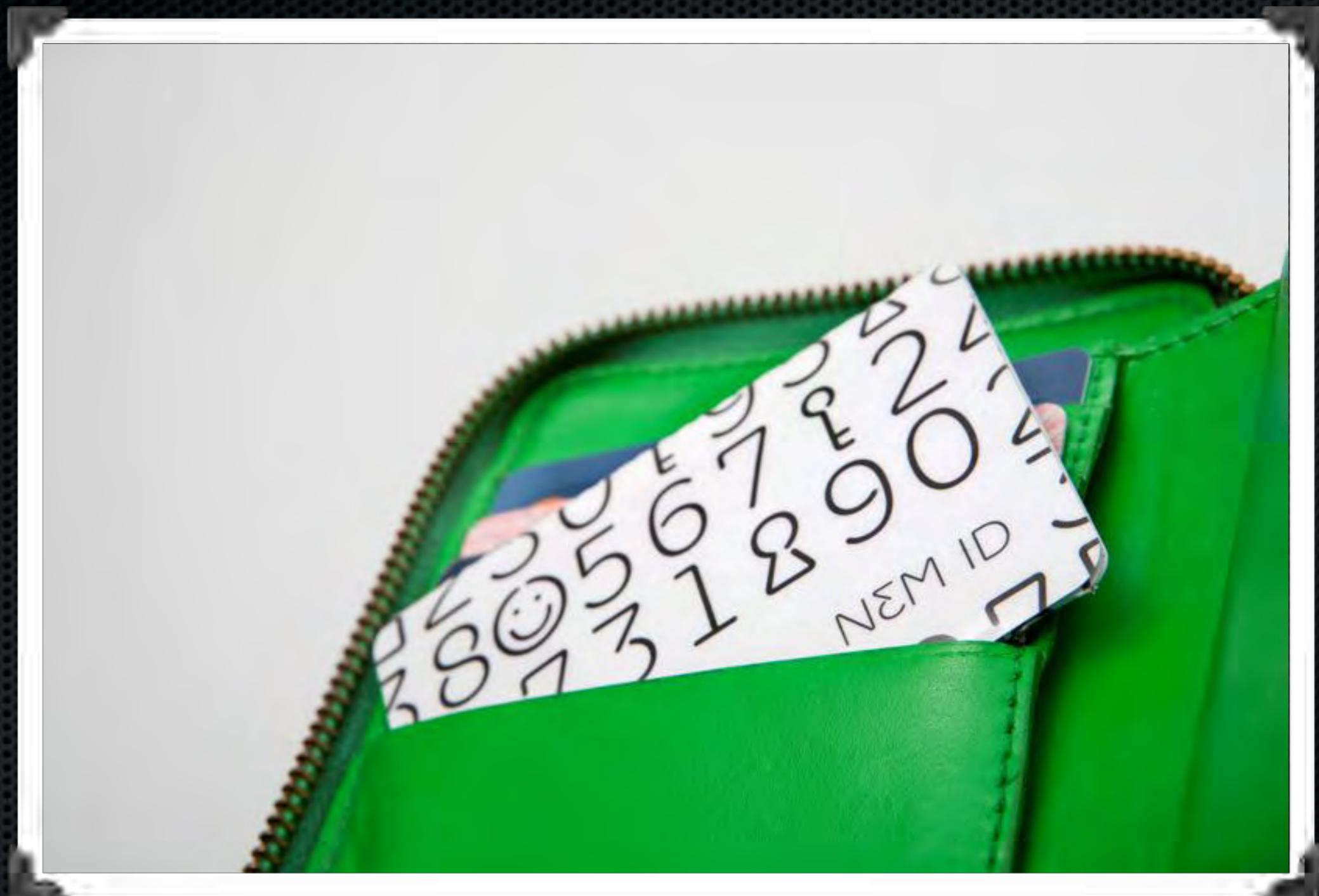
”Regeringen vil sætte fokus på, at der overalt i den offentlige sektor sker en løbende nytænkning og effektivisering.”



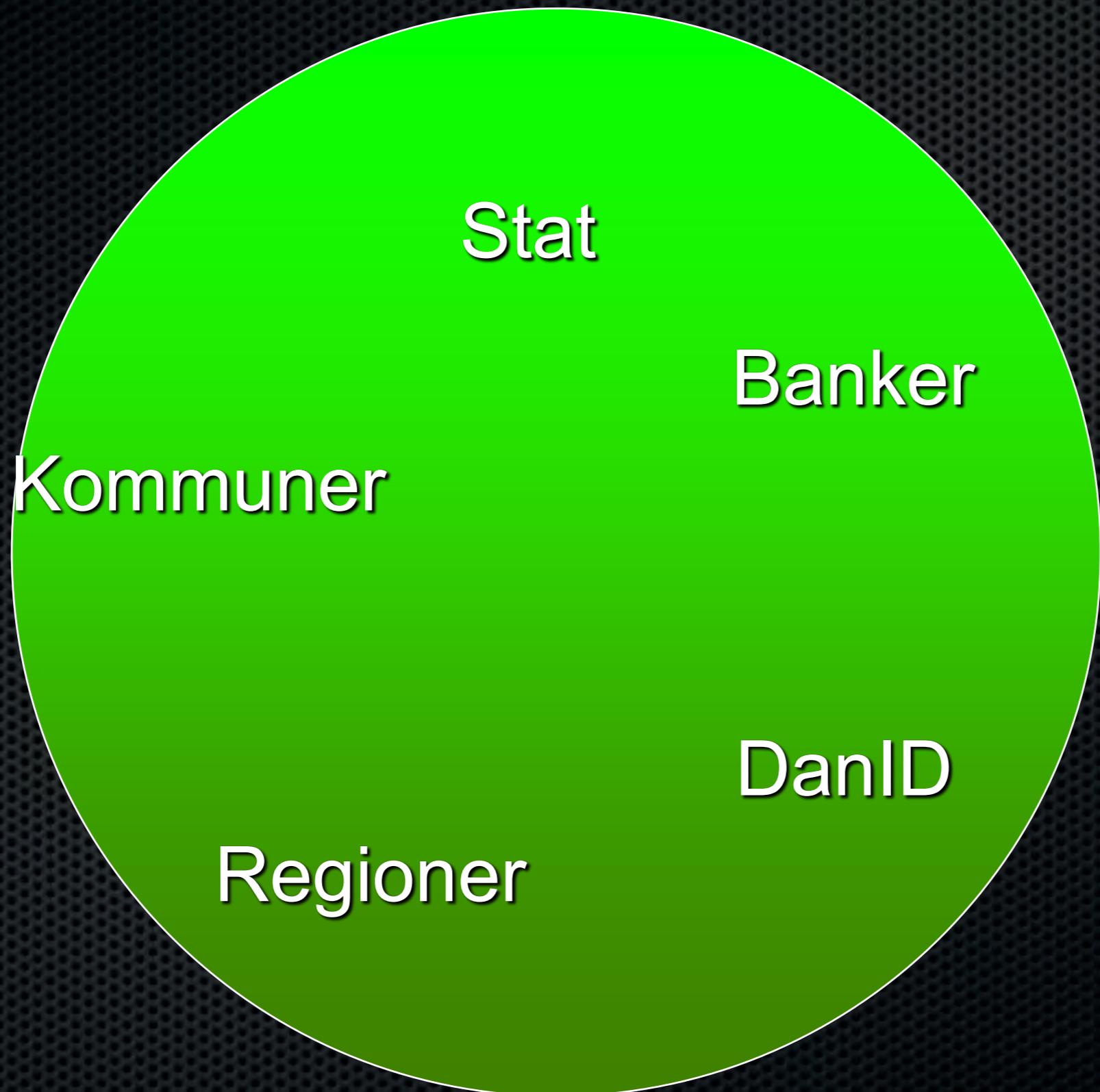
Digital postkasse til alle borgere

- . Danmark sparar i 2012 hele 3 Mrd Dkr i porto og handling av offentlig post.
- . **Vi er redd at regjeringens frykt for private aktører kan føre til nye IT-skandaler og sløsing med offentlige midler.**

Danmark



NemID er resultatet af et samarbejde mellem:



Netbank

* * * * *

et login

Det offentlige

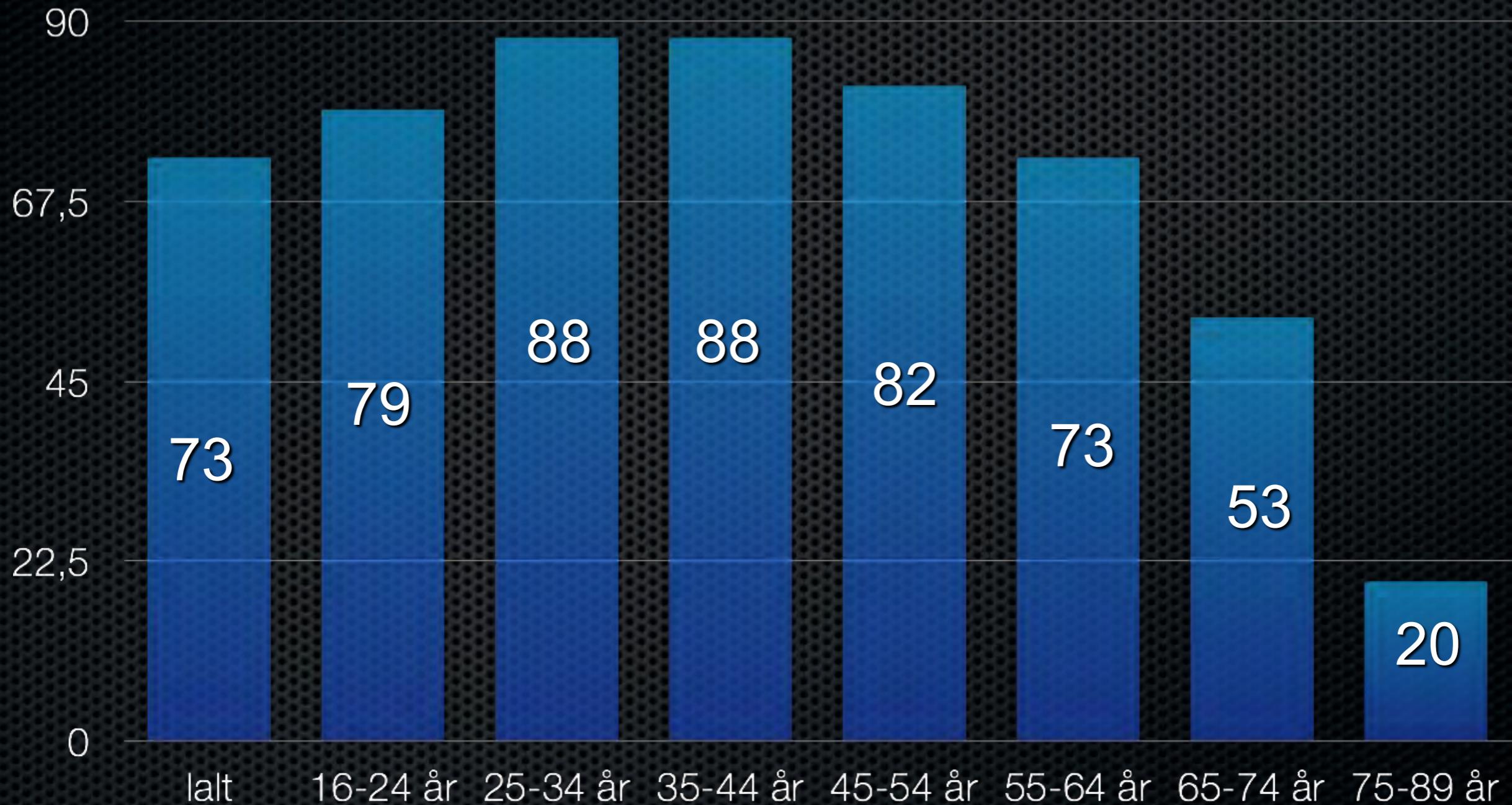
Det private



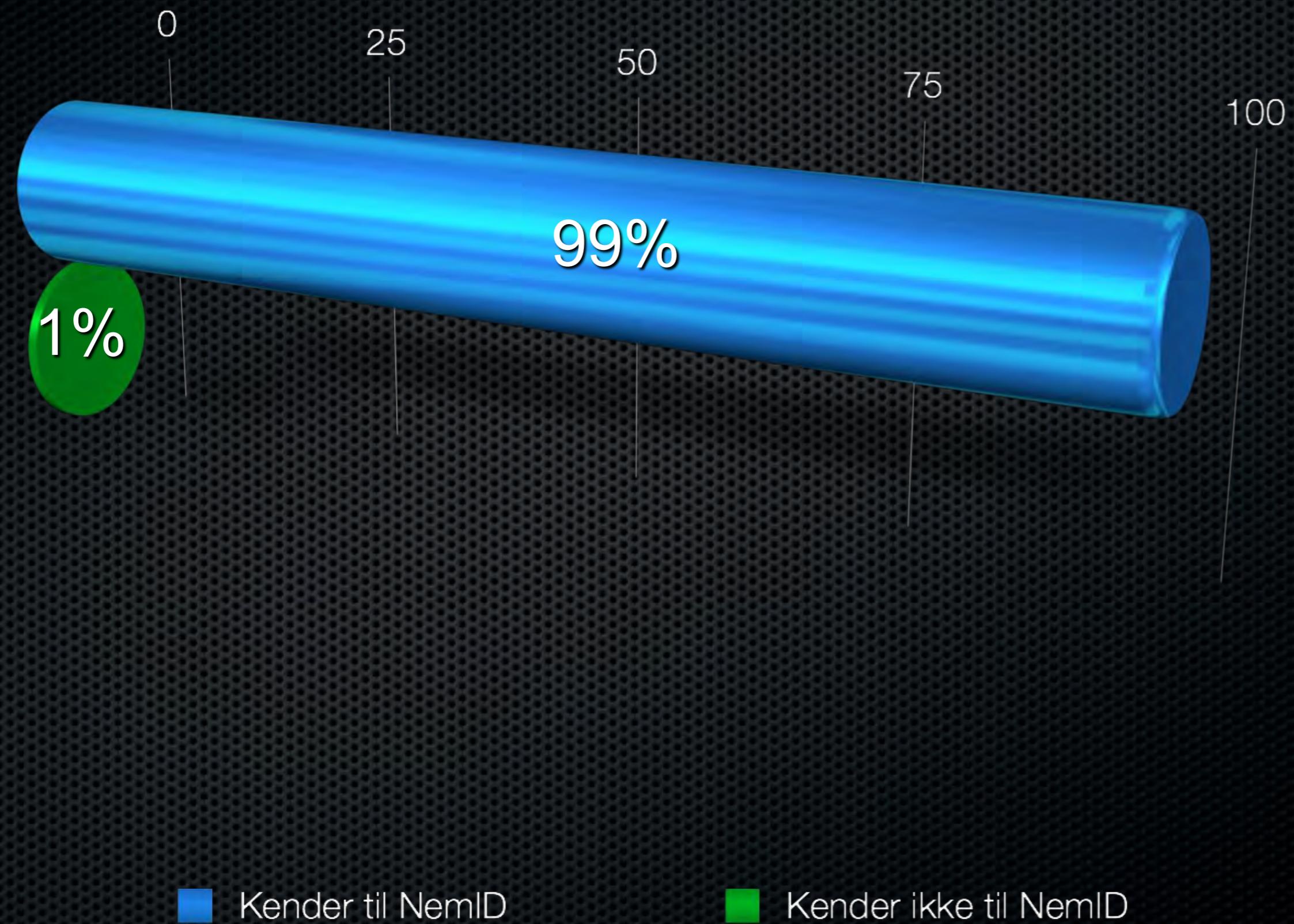
Status på udrulning af NemID oktober 2011:

- 3.718.679 brugere har fået tilsendt et nøglekort
- 3.413.306 har aktiveret NemID
- 452 mio. transaktioner har der været i alt

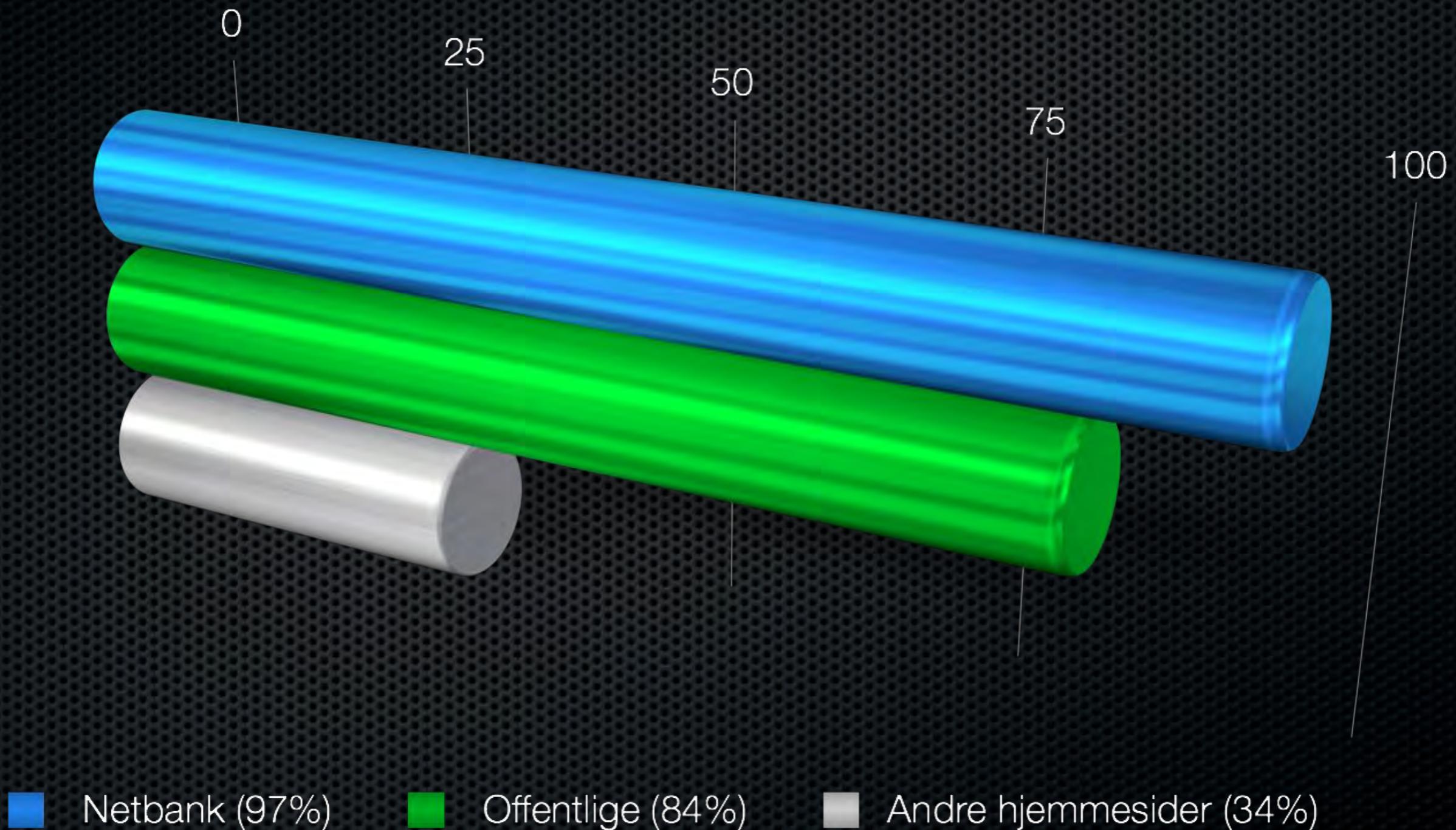
Andel af befolkningen, der har NemID



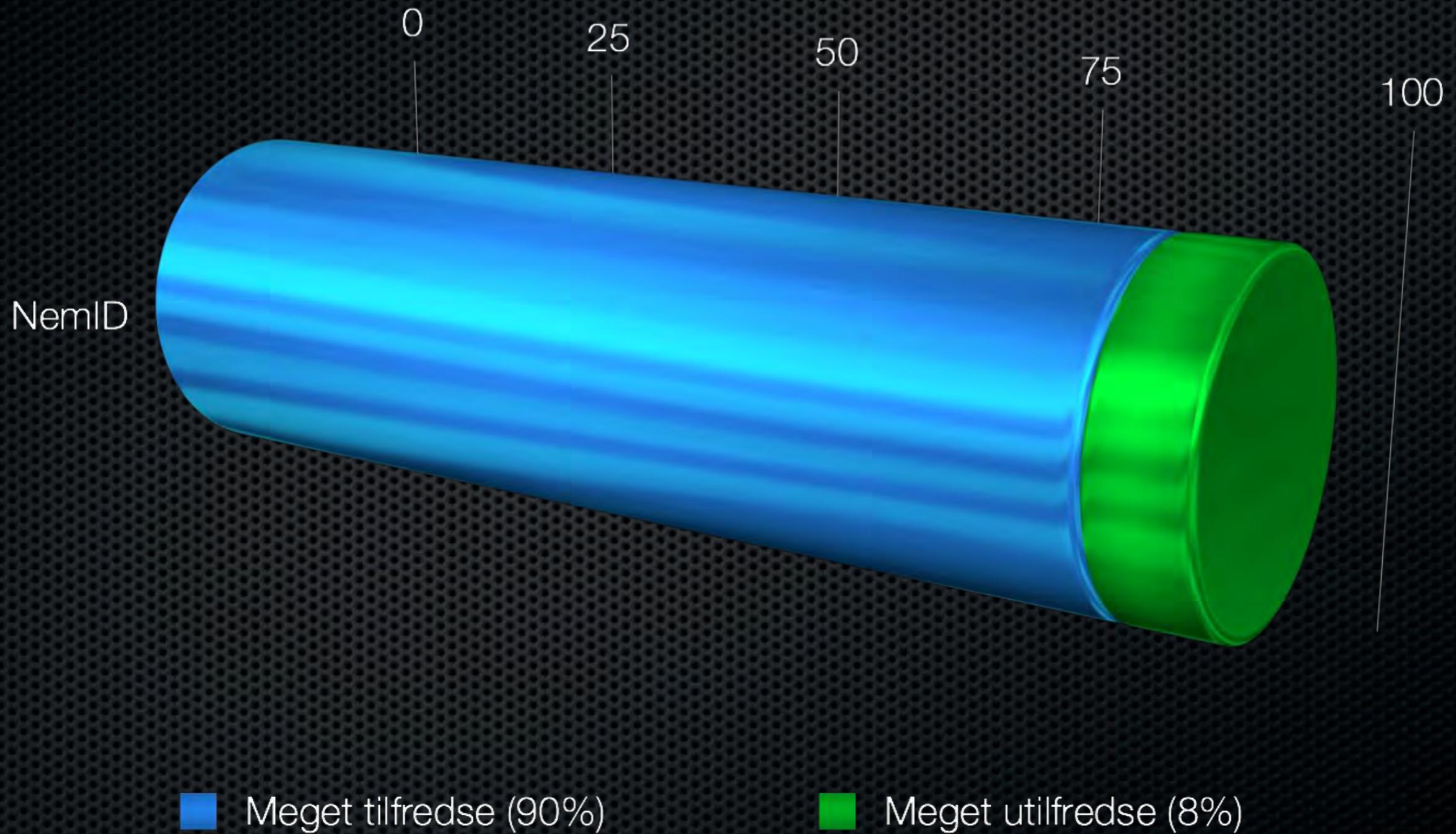
Kendskab til NemID i den danske befolkning:



Har brugt NemID log-in til:



Tilfredshed med NemID:



Nøkkeltall for borgerbetjeningen i København kommune

Antal borgerbetjeningsindgange	54
Personlige henvendelser pr. år ¹	5.382.000
Telefoniske henvendelser pr. år	3.344.000
Skriftlige henvendelser pr. år	2.544.000
Digitale henvendelser pr. år ²	1.800.000
Antal samlede henvendelser pr. år	13.070.000

Opgjort af Deloitte, 2009 – Opgørelse af digitale henvendelser opgjort af ØKF, 2009

Note 1: Inklusiv ca. 3,8 mio. biblioteksbesøg

Note 2: Henvendelser på kk.dk vedrørende kommunens serviceydelser. Bibliotekernes hjemmeside er ikke talt med.



Samlede investeringer og gevinst

	2010	2011	2012	2013
Investering	19.757	13.340	1.385	0
Driftsudgifter	3.356	.814	9.819	9.469
Netto- besparelser	- 17.300	-752	20.035	23.530

Samlet investering:
34,5 mio.

Årlig besparelse: 23,5
mio.

Invånarnas fokus

Med invånarna i fokus

650 miljoner 2007-2012 kronor för ett samlat utvecklingsarbete med IT som redskap för verksamhetsutveckling och service till invånare och företagare.

Satsningen förväntas leda till effektiviseringar med minskade kostnader i verksamheten samtidigt som mervärdet ska öka för invånarna.

E-tjänstprogrammet är förlängt till 31 december 2012.



Framgångsrik e-tjänstutveckling

LEDARSKÅP OCH ORGANISATION

1. Ledningen bör driva e-tjänstfrågorna och det praktiska arbetet ska ledas från en centrala administration.
2. Ledningen bör fastställa en handlingsplan som bland annat innehåller vision och mätbara mål.
3. En e-tjänst kan behöva inhämta information från olika huvudmän för att vara relevant för användarna.
4. Utvecklandet av e-tjänster hänger intimt samman med organisationsutveckling.

ANVÄNDARFOKUS

1. Utgå alltid från användarna vid utvecklandet av e-tjänster, såväl utformning av en tjänst, som i prioriteringen av olika tjänster.
2. Låt användarna göra jobbet. Allt ifrån att själva ansöka om en kommunal tjänst till att rapportera in händelser, som överfulla papperskorgar och skade- görelse.
3. Använd de plattformar där användarna redan finns, exempelvis Facebook och Twitter, appar.







Det må planlegges ut i fra brukernes
behov. Lytt til kundene – skap dialog med
kundene

Handling handling handling!

