

Digitalt førstevalg

- status for elektroniske tjenester i staten

Rapport 2011:2
ISSN 1890-6583

Forord

Difi har på oppdrag fra Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet foretatt en kartlegging av status for elektroniske tjenester i staten som del av et større arbeid med Digitalt førstevalg. Rapporten danner grunnlag for videre studier av digitalt førstevalg.

Grunnlaget for rapporten er dokumentstudier av en rekke rapporter, strategier, årsrapporter og budsjettproposisjoner.

Fungerende avdelingsdirektør Ellen Strålberg i Difi har vært prosjektansvarlig. Rapporten er utarbeidet av Anne-Lise Monsen, Erik Hornnes, Stig Hornnes og Mona Naomi Lintvedt (prosjektleder).

Oslo, 5. april 2011



Vivi Lassen
Fungerende direktør

Innhold

1	Oppsummering og hovedfunn.....	1
2	Beskrivelse av oppdraget.....	3
3	Metode og gjennomføring.....	4
3.1	Spesielt om helsesektoren og kommunene.....	5
3.2	Avgrensninger	5
4	Status for elektroniske tjenester	7
4.1	Skjema på nett	7
4.2	Elektronisk innsending.....	8
4.3	Automatisert saksbehandling	9
4.4	Elektronisk tilbakemelding	10
4.5	Konklusjoner	11
4.5.1	Sammenheng mellom elektroniske tjenester og volum.....	13
5	Kategorisering av digital modenhet.....	16
5.1	Effektivisering – intern digitalisering	17
5.2	Brukerretting - ekstern digitalisering	17
5.3	Utfordringer og kjennetegn	18
5.4	Potensial på kort sikt	18
5.5	Konklusjoner	20
5.6	Vurdering av virksomhetene	22
5.6.1	Kategori 1 – Høy grad av automatisering og elektroniske tjenester ...	22
	Direktoratet for naturforvaltning	22
	Lånekassen	22
	Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE)	23
	Skatteetaten	24
5.6.2	Kategori 2 – Høy grad av automatisering, middels tilgjengelighet av elektroniske tjenester.....	26
	Statens Kartverk	26
	Statens vegvesen	28
	Tollvesenet	29
	Utlendingsdirektoratet (UDI)	31
5.6.3	Kategori 3 – Noe grad av automatisering og elektroniske tjenester ...	34
	Brønnøysundregistrene.....	34
	Den sivile rettspleie på grunnplanet (Namsmannen)	35
	Domstolene.....	36
	NAV	37
	Politiet	39
5.6.4	Kategori 4 – Liten grad av automatisering og elektroniske tjenester..	41
	Bufetat	41
	Skipsregistrene	42
5.6.5	Helsesektoren og kommunal sektor	43
	Helsesektoren	43
	Kommunal sektor	45

6	Vedlegg	50
7	Litteratur og kilder	51

1 Oppsummering og hovedfunn

Dette er en delleveranse i prosjektet digitalt førstevalg, som viser et øyeblikksbilde av status på offentlige elektroniske tjenester i staten. Den går i liten grad inn på hvordan målene for digitalt førstevalg kan realiseres.

Statusen er ikke komplett fordi den ikke dekker alle aktuelle tjenester og offentlige virksomheter. Det er et utvalg av tjenester og virksomheter som er dekket, og disse gir en indikasjon for hvordan statusen for elektroniske tjenester er generelt i offentlige virksomheter. Funnene kan imidlertid i stor grad overføres til andre tilsvarende virksomheter.

Delrapporten ble publisert i en foreløpig versjon i desember 2010. Den foreløpige rapporten ble brukt som underlag for det videre arbeidet med kartlegging av hindringer og suksessfaktorer for å oppnå digitalt førstevalg, som publiseres som egen rapport i april 2011¹. Denne rapporten er en endelig versjon etter oppdateringer fra virksomhetene som ble intervjuet som del av arbeidet med kartleggingen av hindringer og suksessfaktorer.

Fakta

- Dokumentstudie supplert med egne undersøkelser
- Vurdering av 98 tjenester fra 20 offentlige virksomheter
- Vurdering av tjenestene etter fire kriterier i en tjenestematrise
- Oppsummering per virksomhet
- Kategorisering av virksomheter etter kjennetegn og hovedutfordringer
- Plassering av virksomheter i matrise for digital modenhet

Ut fra våre undersøkelser mener vi å kunne konkludere med følgende:

1. Offentlige virksomheter må gjøre sine papirskjema tilgjengelig på nett. Våre undersøkelser viser at 15 prosent av de undersøkte tjenestene ikke er tilgjengelig som skjema på nett.
2. Andelen elektroniske tjenester er lav, og utgjør bare 36 prosent av de undersøkte tjenestene. Det vil antakeligvis kreve betydelig innsats fra offentlige virksomheter for å kunne være i stand til å tilby et bredt utvalg av elektroniske tjenester.
3. De største hullene i tilbudet av elektroniske tjenester finner vi innen familieområdet og justissektoren.
4. Det er utvikling av elektroniske tjenester fra kommunene som vil være avgjørende for brukernes opplevelse av den digitale forvaltningen.
5. Fokuset på elektroniske tjenester må ikke stå i veien for å forenkle og effektivisere tjenester på annen måte som kommer brukeren til gode. Bortfall av prosesser for brukeren eller endret arbeidsflyt internt i offentlig forvaltning som kommer brukeren til gode, bør alltid vurderes.
6. Ikke alle tjenester egner seg for å være fullelektroniske og helautomatiserte, men digitalisering av deler av en prosess kan likevel være hensiktsmessig.

¹ Difi rapport 2011:3

7. Fra et brukerrettingsperspektiv er det hensiktsmessig å tilby elektroniske tjenester selv om videre håndtering i virksomheten ikke er digitalisert. Økt brukertilgjengelighet og gode elektroniske tjenester kan medføre effektivisering for virksomheten blant annet ved at kvaliteten øker på informasjonen som kommer inn, selv om virksomheten følger opp med manuelle rutiner. For lavvolumstjenester kan de økonomiske gevinstene være begrensede ved innføring av interne systemer i saksbehandlingen. Dette kan også bidra til å få fortlgang i stegene mot et digitalt førstevalg, fordi potensielle gevinster ved påfølgende intern digitalisering blir ekstra synlige.
8. Det er en klar sammenheng mellom tilbud av elektroniske tjenester og fokus på intern effektivisering. Det er et vesentlig skille i digital modenhet mellom virksomhetene som har godt utviklede elektroniske og automatiserte saksbehandlingssystemer og de som har få systemer.
9. Mange virksomheter har høy grad av digital modenhet, men varierende grad av tilgjengelige elektroniske tjenester.
10. Mange virksomheter har planer og strategier som vil utvikle dem ytterligere og bevege dem i retning av digitalt førstevalg.
11. Elektroniske tjenester som er videre automatisert med elektronisk tilbakemelding til brukeren, har mulighet til å utvikles videre til mer avanserte elektroniske tjenester med elektronisk dialog mellom bruker og virksomhet.
12. For de virksomhetene som har høyest digital modenhet, er det oppnåelig å bevege seg i retning av pro-aktive og samhandlende tjenester.

2 Beskrivelse av oppdraget

Som del av arbeidet med innføring av digitalt førstevalg, har Difi fått i oppgave fra FAD å gjennomføre kartlegginger av status for eforvaltning og kartlegging av hindringer og tiltak for digitalt førstevalg.

I Regjeringa sin *Strategi for fornying av offentlig sektor* fra 2007 og i *Statens kommunikasjonspolitikk* fra høsten 2009, slås det fast at elektronisk kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialogen mellom innbyggerne og offentlige virksomheter.

Denne politikken omtales som digitalt førstevalg og forstås slik: *”Digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialogen mellom innbyggere og offentlige virksomheter, og mellom næringsliv og offentlige virksomheter”*.

Det overordnede målet er å etablere en helhetlig politikk som skal bidra til gode publikumstjenester og effektivisering i offentlige virksomheter. Politikken gir også signaler om ambisjoner om økt utviklingstakt for digitalisering av offentlige oppgaver. Det er betydelige gevinster knyttet til digitalisering av offentlig forvaltning, noe som vises gjennom de samfunnsøkonomiske analysene som er gjennomført for Altinn og eID.

Formålet med kartlegging av status for utbredelse av offentlige digitale tjenester er at den skal gi indikasjon på hvor langt forvaltningen er kommet med digitalisering av offentlige oppgaver. Den gir derfor ikke et fullstendig bilde av status for eforvaltning. Kartleggingen skal også være egnet til å identifisere områder som er lite utviklet og som har stort potensial for digitalisering. Dette punktet vil være utgangspunktet for å kunne måle utviklingen over tid. Rapporten danner grunnlaget for arbeidet med kartlegging av hindringer for digitalt førstevalg, hvor kategoriseringen av digital modenhet har blitt brukt som utvelgelseskriterium av virksomheter som har blitt undersøkt nærmere.

3 Metode og gjennomføring

Det er de siste årene gjennomført flere studier og undersøkelser vedrørende ulike aspekter ved eforvaltning i Norge og internasjonalt. Med tanke på tiden som har vært tilgjengelig for dette arbeidet og formålet, har vi ikke gjennomført en ny undersøkelse på området. Utgangspunktet for arbeidet med rapporten har vært en dokumentstudie av foreliggende studier og rapporter, samt tilgjengelige IT-strategier og planer. Vi har deretter supplert dokumentstudiene med egne undersøkelser av tilgjengelige offentlige tjenester. De virksomhetene vi har snakket med i forbindelse med kartleggingen av hindringer har gitt tilbakemeldinger og korrigeringer på beskrivelsene.

Kartleggingen har sett på status med hensyn til:

- tjenester og
- virksomheter

Utgangspunktet har vært enkelttjenester, som vi har plassert inn i en matrise ut fra bestemte kriterier. Denne tjenestegjennomgangen har dannet basis for en videre kategorisering av virksomhetene i forhold til det vi kaller digital modenhet, som er en helhetsvurdering av hver enkelt virksomhet i forhold til graden av digitalisering.

Vi har gått bredt ut og sett på alle undersøkelser av nyere dato som kunne være relevante. Disse har gitt noe informasjon, men kun et fåtall har hatt direkte relevans i forhold til vurdering av status, som først og fremst var beskrivelser på tjenestenivå. Vi har sett nærmere på følgende undersøkelser:

- IT i praksis 2007 og 2010
- Innbyggerundersøkelsen del I og del II
- UN eGov survey 2008 og 2010
- EU benchmark survey 2009
- Europe's digital competitiveness report
- Revidert nyttekostanalyse Altinn
- Samfunnsøkonomisk analyse av nasjonalt program for eID
- Kartlegging om brukerretting og medvirkning
- Kunnskapsbehov om juridiske spørsmål i eforvaltning

Av disse er det EU eGovernment Benchmark Survey 2009 som er mest relevant for statuskartleggingen av tjenester.² Analysene for eID og Altinn har også gitt informasjon i forhold til status for planlagte tjenester. De andre undersøkelsene er av mer generell karakter, og har en tilnærming på et mer overordnet nivå.

² EU eGovernment Benchmark for 2010 ble publisert i midten av februar 2011. Resultatene fra denne undersøkelsen er nærmere omtalt i Difis kartlegging av hindringer og suksessfaktorer for å realisere digitalt førstevalg. Se Difi rapport 2011:3.

EU-undersøkelsen er gjennomført av CapGemini på oppdrag fra Kommissjonen i EU, og vurderer 20 basistjenester i EU og EØS-land i forhold til digitalisering. Rapporten benytter seg av et poengsystem, hvor tjenestene har fått en poengsum omregnet til et prosenttall som er lagt til grunn for vurderingen. Metodikken har imidlertid vist seg å være vanskelig tilgjengelig da den ikke var utførlig beskrevet i rapporten. Vi har på forespørsel heller ikke fått tilgang til vurderingene. Vi har derfor undersøkt de samme tjenestene selv for å kunne karakterisere dem i forhold til grad av digitalisering. EU-undersøkelsen gir etter vår vurdering ikke et tilstrekkelig bilde av status for eforvaltning i Norge blant annet fordi utvalget av tjenester i flere tilfeller er samlebetegnelser for flere tjenester som ikke har en naturlig sammenheng. For eksempel er tjenesten *personal document* i realiteten tre tjenester, nemlig utstedelse av i) pass, ii) førerkort og iii) fødselsattest. I vår undersøkelsene har vi inkludert tjenestene fra EU undersøkelsen, men splittet dem opp i flere der hvor det er hensiktsmessig.

For å supplere listen over tjenester har vi benyttet oss av temaoversikten på norge.no, og plukket tjenester ut fra en områdetilnærming. Dette gjenspeiler seg også i tjenestematriksen, hvor vi grupperer først på område og deretter på virksomhet. Vi har tatt for oss områdene og sett primært etter innbyggerrettede tjenester fra statlige virksomheter, men vi har også med et utvalg tjenester rettet mot næringslivet. Vi har ikke hatt som målsetning å plukke et representativt utvalg tjenester, og det er heller ikke samme antall tjenester per område. Utvalget er derfor ikke fullstendig, men det er plukket ut tjenester på en slik måte at i) alle sektorer er representert og ii) de største og mest sentrale statlige virksomhetene er representert. Totalt er det 98 tjenester fra 20 offentlige virksomheter som er vurdert.

3.1 Spesielt om helsesektoren og kommunene

For helsetjenester er det lagt til grunn annen tilnærming. Årsaken til det er helsesektorens oppbygging, som på mange måter ligner kommunene med autonome enheter og flere regioner. Disse enhetene tilbyr i hovedsak de samme tjenestene, men det vil være ulik grad av digitalisering avhengig av hvem man spør. Noen tjenester er sentraliserte og er med i tjenestematriksen, men en hel rekke andre tjenester er det ikke. Vurderingene knyttet til helsesektoren er oppsummert i et eget kapittel.

På samme måte har vi valgt å løse det for kommunene, også her fordi ulike kommuner tilbyr de samme tjenestene, men med ulik grad av digitalisering. Siden det nettopp er gjennomført en undersøkelse av kommunene i regi av KS har vi tatt utgangspunkt i denne undersøkelsen.

3.2 Avgrensninger

Kvaliteten på tjenestene som er undersøkt er ikke vurdert, selv om dette kan ha betydning for brukerens opplevelse og tilhørende effekter for virksomhetene. I gjennomgangen av tjenestene har vi heller ikke foretatt et utvalg av tjenester i forhold til nytteverdi for brukeren eller samfunnsøkonomisk nytte. Det er også flere tjenester med høye volum som ikke er tatt med.

Sentrale virksomheter som ikke er vurdert og som har et visst volum på sine tjenester, er blant annet Finanstilsynet, Mattilsynet, Statens landbruksforvaltning og Patentstyret.

Vi har ikke vurdert samhandling og prosesser mellom offentlige virksomheter når vi har vurdert enkelttjenester, men fokusert på det brukeren opplever. I forbindelse med vurderingen av virksomhetene har vi imidlertid vurdert også dette aspektet.

For helsesektoren og kommunesektoren er det ikke gjort nærmere undersøkelser, men det er det gjort en oppsummering basert på tilgjengelig dokumentasjon.

4 Status for elektroniske tjenester

98 tjenester fra 20 offentlige virksomheter er kartlagt. De fleste tjenestene er fra statlige virksomheter, men det finnes det også en og annen tjeneste som er kommunal eller fylkeskommunal. Dette gjelder først og fremst tjenester hvor det er opprettet nasjonale ordninger eller hvor tjenesten er utviklet og driftet sentralt av staten til fri bruk for kommunene. Eksempler på dette er søknad til videregående opplæring, nasjonalt lånekort for bibliotekene og søknad om byggetillatelser.

Gjennomgangen av tjenester er dokumentert i en tjenestematrise som er vedlagt denne rapporten (Vedlegg 1).

Vi har kartlagt tjenestene ut fra fire spørsmål.

1. Er tjenesten tilgjengelig som skjema på nett?
2. Kan skjemaet sendes inn elektronisk?
3. Er saksbehandlingen automatisert?
Med automatisert i denne sammenheng menes hel eller delvis automatisert prosessering i virksomheten etter mottak av data innsendt fra brukeren.
4. Får brukeren elektronisk tilbakemelding?
Med dette menes ikke enkle kvitteringer på mottak av melding, men vedtak, melding eller lignende.

Svaralternativene er *ja*, *nei*, *ikke relevant*, *delvis* eller *vet ikke*.

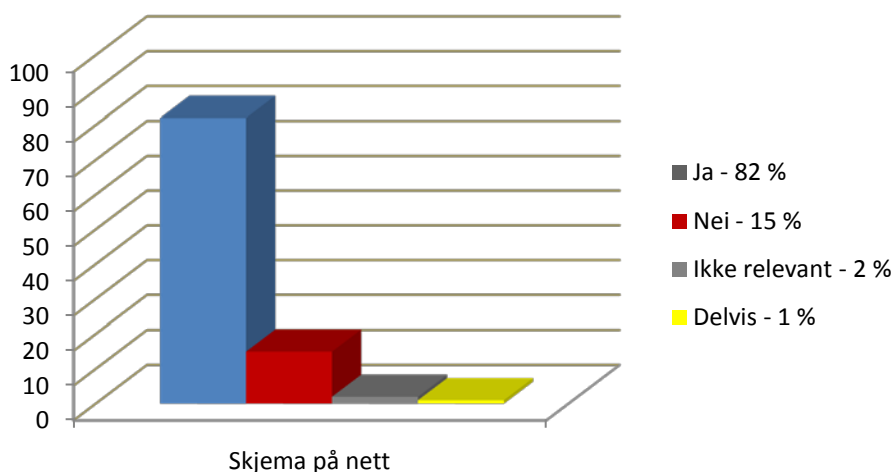
Mens vi med sikkerhet kan fastlå svarene på de to første spørsmålene ved å gå inn på nettsidene til de aktuelle virksomhetene, er det noe grad av usikkerhet knyttet til de to siste spørsmålene. Årsaken er at dette handler om hva virksomhetene har av systemer på baksiden, noe som ikke alltid er like synlig. For mange av tjenestene har dette likevel latt seg besvare, enten ut fra hvordan tjenesten fungerer eller ut fra tilgjengelig dokumentasjon. Vi tar imidlertid forbehold om at dette informasjonsgrunnlaget kan ha ført til noen feil i vurderingene.

4.1 Skjema på nett

Det første spørsmålet omfatter skjema som ligger tilgjengelig på virksomhetens nettside. Vi bruker begrepet skjema ganske vidt. Et skjema kan derfor være i form av et dokument brukeren må skrive ut eller det kan være felter på skjerm ment for utfylling. Felter for utfylling på skjerm trenger ikke være utformet som et tradisjonelt skjema. For dette spørsmålet er svaret i all hovedsak enten *ja* eller *nei*. Hvorvidt skjema finnes på nett eller ikke har enkelt latt seg undersøke ved å oppsøke den enkelte tjeneste. I ett tilfelle, anmeldelse, har vi svart *delvis* fordi det kun er tilgjengelig skjema for visse typer politianmeldelser.

Det er to tilfeller hvor dette ikke er et relevant spørsmål fordi tjenestene er utformet på en slik måte at brukeren som hovedregel ikke behøver å søke. Tjenestene det gjelder er barnetrygd og helsefrikort, hvor tjenestene automatisk

blir tildelt brukeren uten en søknadsprosess i forkant. Barnetrygd blir utbetalt automatisk omtrent to måneder etter fødsel, mens helsefrikort blir tilsendt brukeren når denne kommer over egenandelsgrensen.



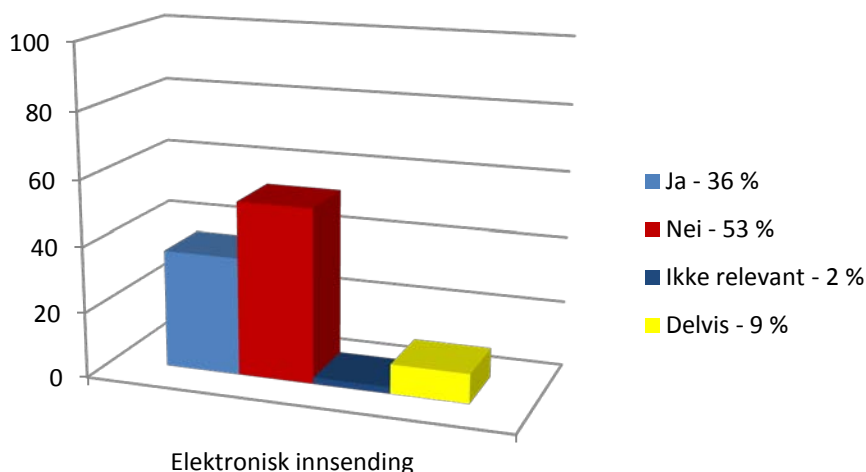
Gjennomgangen viser at den store andelen av de undersøkte tjenestene, hele 82 prosent, finnes tilgjengelig på nett i den enkleste formen; skjema til utfylling eller nedlasting. Dette gjør tjenesten mer tilgjengelig for brukeren siden denne ikke behøver oppsøke et kontor for å finne et skjema eller søke om en tjeneste. I seg selv bidrar imidlertid ikke skjema på nett til digitalisering.

4.2 Elektronisk innsending

Det er først ved elektronisk innsending brukeren opplever å kunne kommunisere elektronisk med forvaltningen, og som innebærer større grad av forenkling for brukeren. Dette er grensen for hva vi definerer som en elektronisk tjeneste³.

Mens de aller fleste tjenestene er tilgjengelige som skjema på nett er svarene langt lavere når vi ser på mulighetene for elektronisk innsending. Så vidt over en tredjedel av de undersøkte tjenestene, 36 prosent, får *ja* på dette spørsmålet mens andelen *nei* er 53 prosent. De som er besvart med *ikke relevant* er de samme to tjenestene som over, hvor brukeren ikke involveres i søknadsprosessen. Tjenestene som er besvart med *delvis* er, i tillegg til anmeldelse til politiet, de fleste av tjenestene til UDI. Det er i hovedsak snakk om søknader om ulike former for oppholdstillatelse som alle er mulig å søke om elektronisk, men som foreløpig ikke er tilgjengelig fra alle utenriksstasjonene. Det er derfor mer et spørsmål om implementering heller enn en begrensning i den tekniske løsningen, slik vi oppfatter det.

³ Denne kombinasjonen av skjema og innsending tilsvarer trinn 3 i EUs tjenestetrapp (two-way interaction – electronic forms) som er lagt til grunn for vurderingen i EU undersøkelsen



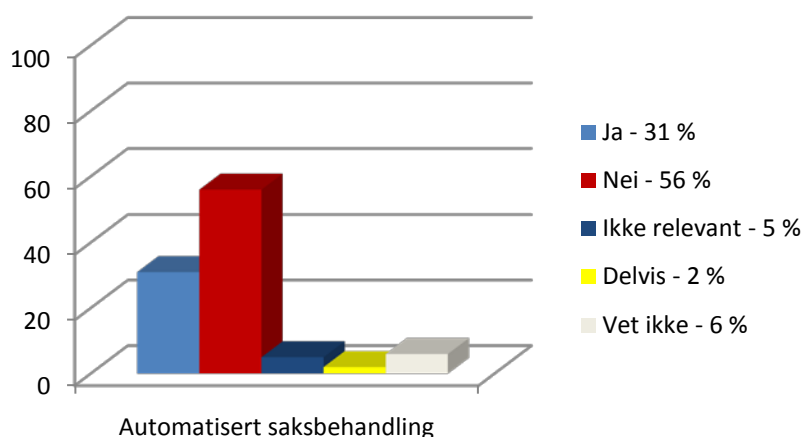
Det er dermed bare rundt en tredjedel av de undersøkte tjenestene som kan betegnes som elektroniske tjenester. Virksomhetene er relativt flinke til å publisere skjema på nett, men følger i mindre grad opp ved å legge til rette for elektronisk innsending. For at digitalt førstevalg skal kunne være en realitet for brukeren, må virksomhetene minimum tilby elektroniske tjenester, dvs. elektronisk innsending av skjema eller data.

4.3 Automatisert saksbehandling

Spørsmålet om automatisert saksbehandling gir en indikasjon på hvor avanserte tjenestene er. Dette innebærer at det er en sammenheng, eller en kopling, mellom front-end, det vil si det brukeren opplever, og det som skjer på baksiden. Det innebærer videre at det brukeren sender elektronisk til virksomheten går direkte inn i et saksbehandlingssystem uten manuelle mellomledd. Vi jobber ut fra en hypotese om at de fleste offentlige virksomheter i stor grad saksbehandler elektronisk på et eller annet vis, og i denne sammenheng er det koblingen mellom front-end og back-end vi er opptatt av.

Hvorvidt tjenesten har automatisert saksbehandling eller ikke, er besvart ut fra en kombinasjon av flere elementer. Vi har først sett fysisk på tjenesten, samt informasjon i tilknytning til den. I noen tilfeller fremkommer det i hvilken grad tjenesten er automatisert eller ikke. Videre er det supplert med informasjon fra rapporter og IT-strategier, blant annet beskrivelser av virksomhetenes IT-porteføljer og gjerne også hvilke utfordringer de står overfor. På bakgrunn av dette er det mulig å fastslå i hvilken grad i) tjenesten er automatisert eller ikke, ii) hvorvidt tjenesten egner seg for automatisering og iii) i hvilken grad automatisert saksbehandling er egnet i de ulike virksomhetene.

I noen tilfeller har vi ikke hatt nok informasjon, og det er derfor svart *vet ikke*. Svaret kan også være *delvis*, for eksempel for søknad om førerkort, fordi tjenesten kun omfatter noen typer førerkort. For noen tjenester er ikke automatisering relevant, enten fordi det gjelder registreringstjenester uten saksbehandling eller fordi tjenesten i seg selv ikke er egnet for automatisering.



31 prosent av de undersøkte tjenestene har automatisert saksbehandling, noe som betyr at de fleste som har elektroniske tjenester også har tilrettelagt for videre automatisert saksbehandling. Det er totalt åtte tjenester som har fått *ja* på elektronisk innsending, som ikke har fått *ja* på vurderingen av automatisert saksbehandling. Tre av disse har fått *ikke relevant* fordi vi anser at det ikke er snakk om saksbehandling⁴. De fire neste har fått *nei*⁵, mens én tjeneste besvares med *delvis*⁶. I tillegg er barnetrygd og helsefrikort automatiserte tjenester hvor skjema og innsending ikke er relevant.

4.4 Elektronisk tilbakemelding

Det siste spørsmålet gjelder hvorvidt det for tjenesten gis elektronisk tilbakemelding til brukeren. Dette gir et bilde av om tjenesten er tilrettelagt for elektronisk dialog. Det vil si to-veis kommunikasjon, mellom bruker og virksomhet, og fungerer også som en indikasjon på hvor avansert tjenesten er. Ofte vil elektronisk tilbakemelding henge sammen med at det finnes en elektronisk meldingsboks, for eksempel at tjenesten er gjort tilgjengelig via Altinn eller at virksomheten har opprettet sin egen portal med innlogging. I noen tilfeller kan en slik tilbakemelding også inkludere tilleggsfunksjoner som innsyn i egen sak, status for saksbehandlingen og videre kommunikasjon med virksomheten.

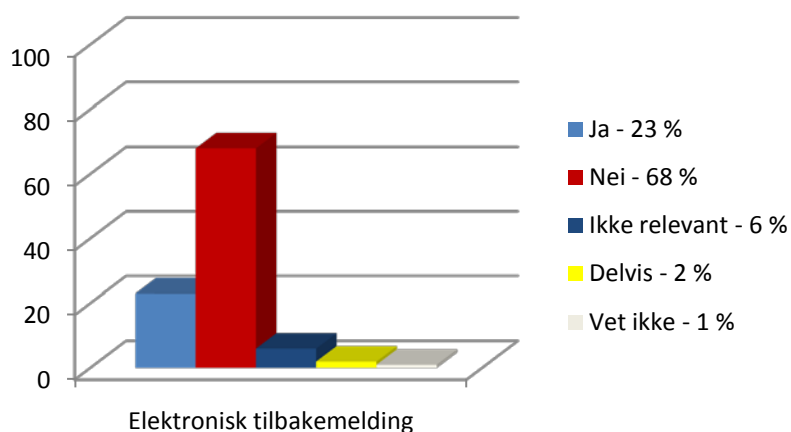
For at det skal regnes som en elektronisk tilbakemelding i denne sammenheng, kreves at det formidles noe av relevans for saken. En kvittering i et netteservindu regnes derfor ikke som elektronisk tilbakemelding⁷. Typisk elektronisk tilbakemelding vil være resultater av saksbehandlingen, slik som formidling av et vedtak. I likhet med spørsmålet om automatisering er det knyttet noe usikkerhet til svarene.

⁴ Kripos tipsmottak, heftelser i motorvognregisteret, anmeldelser og jobbsøking.

⁵ Flyttemelding, bestille attester fra Brønnøysdundregistrene, bestille oppkjøring, mine egenandeler.

⁶ Flyttemelding, enkelte slike behandles automatisk.

⁷ Selv om kvittering på mottatt henvendelse er et krav i hht. eforvaltningsforskriften § 6.



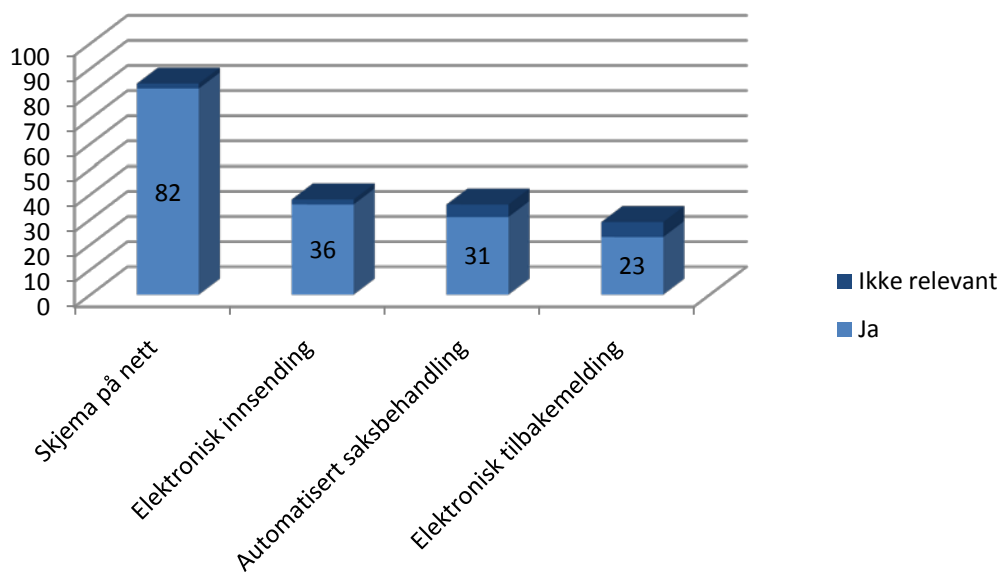
23 prosent av de undersøkte tjenestene har lagt til rette for elektronisk tilbakemelding. Sammenholdt med spørsmålet om automatisering, ser vi at det er stort samsvar mellom tjenester som har automatisert saksbehandling og som har tilhørende elektronisk tilbakemelding. Graden av tilbakemelding kan selvsagt variere mellom tjenestene, men i hovedsak indikerer dette at det er en sammenheng mellom disse faktorene og at stor grad av automatisering kan være en forutsetning for elektronisk dialog.

4.5 Konklusjoner

Gjennomgangen viser at 82 prosent av de undersøkte tjenestene er tilgjengelige som skjema på nett i ulike varianter, enten de er elektroniske skjema, til nedlasting eller utskrift. Vi kan fra dette anta at dette gjelder for en stor andel av offentlige tjenester.

Det er imidlertid en relativt stor andel på 15 prosent av de undersøkte tjenestene som ikke finnes tilgjengelig på nett i noen form. Her må enten brukeren finne fram til et papirskjema eller oppsøke vedkommende virksomhet for forespørsel over skranke. Ut fra et brukerperspektiv, og også i henhold til offentlighetsprinsippet, må det kunne forventes at offentlige virksomheter gjør sine papirskjema tilgjengelig også på nett.

Både fra et brukerrettings- og effektiviseringsperspektiv, er det ikke lenger tilstrekkelig å kun gjøre skjema tilgjengelig på nett. Elektronisk forvaltning innebærer noe mer enn å få tilgang til et elektronisk skjema som må skrives ut og sendes per post. Skjema på nett som er til utskrift kan derfor sammenlignes med skjema på papir. Bortsett fra at skjemaet er umiddelbart tilgjengelig, har det ikke andre egenskaper enn det et papirskjema har.



For at vi kan betegne noe som en elektronisk tjeneste, må det minimum være tilrettelagt for elektronisk innsending fra brukeren. Selv om 82 prosent av tjenestene er tilgjengelig som skjema på nett, er det bare 36 prosent av det totale antall tjenester som også er tilrettelagt for elektronisk innsending. En andel på 36 prosent må anses som relativt lavt, sett i forhold til det fokuset som har vært på elektroniske tjenester de siste årene og samfunnsutviklingen for øvrig.

Sett i forhold til digitalt førstevalg og ambisjonen om elektronisk kommunikasjon som den primære kanalen mellom borgere/næringsliv og forvaltningen, vil det kreve en betydelig innsats fra offentlig virksomheter for å kunne være i stand til å tilby et bredt og variert utvalg av elektroniske tjenester.

Det bør imidlertid ikke ensidig fokuseres på tilgang til elektroniske tjenester. Muligheten for å forenkle og effektivisere tjenester på annen måte som kommer brukeren til gode, bør også vurderes. Tjenestene for barnetrygd og frikort som er nevnt over er eksempler på tjenester som ikke krever brukerinvolvering for å igangsettes. Det bør derfor vurderes konkret for den enkelte tjeneste hvorvidt det er hensiktsmessig å gjøre den tilgjengelig elektronisk for brukeren eller om arbeidsprosessen kan endres slik at den effektiviseres for både bruker og virksomhet.

Det er en klar sammenheng mellom elektronisk innsending og videre automatisert prosessering i virksomhetene. Kun 5 prosent av de elektroniske tjenestene har ikke en påfølgende automatisert prosess.

Dette er relevant for intern effektivisering i offentlig sektor. I utgangspunktet vil en elektronisk tjeneste som krever utskrift og punching hos virksomheten ikke bidra til intern effektivisering. Utviklingen av interne systemer for saksbehandling og tilgjengeliggjøring av elektroniske tjenester henger tett sammen. For virksomheter som har lite ressurser til intern digitalisering kan det bety at det heller ikke tilrettelegges for elektroniske tjenester.

Fra et brukerrettingsperspektiv er det hensiktsmessig å tilby elektroniske tjenester selv om videre håndtering i virksomheten ikke er digitalisert. Økt brukertilgjengelighet og gode elektroniske tjenester kan medføre effektivisering for virksomheten blant annet ved at kvaliteten øker på informasjonen som kommer inn, selv om virksomheten følger opp med manuelle rutiner. For lavvolumstjenester kan de økonomiske gevinstene uansett være begrensede ved innføring av interne systemer i saksbehandlingen. Dette kan også bidra til å få fortgang i stegene mot et digitalt førstevalg, fordi potensielle gevinster ved intern digitalisering blir ekstra synlige.

Spørsmålet om automatisert saksbehandling og elektronisk tilbakemelding henger tett sammen, og det er overlapp mellom disse to spørsmålene. Dette indikerer at de elektroniske tjenestene som finnes i dag er relativt sofistikerte. De har elektronisk tilbakemelding i en eller annen form. Kvaliteten og hvor avanserte de er kan variere. Vi kan imidlertid anta at disse tjenestene kan ha mulighet til å utvikles til mer avanserte elektroniske tjenester som inkluderer løpende elektronisk dialog mellom bruker og virksomhet.

4.5.1 Sammenheng mellom elektroniske tjenester og volum

Graden av intern effektivisering synliggjøres dersom vi sammenligner med volumtall for de tjenestene som er gjort elektroniske versus de som ikke er gjort elektroniske. I tillegg viser det at det særlig er tjenester rettet mot næringslivet og innrapporteringstjenester som i størst grad er digitalisert.

Av de femten kartlagte tjenestene som har størst volum per år er det bare tinglysning og sykepenger som ikke er tilrettelagt som elektronisk tjeneste med videre automatisert saksbehandling:

Tjeneste	Temaområde	Virksomhet	Volum per år
Tolldeklarasjon, næringslivet	Skatter og avgifter	Tollvesenet	5.600.000
Skattekort/frikort	Arbeid	Skatteetaten	3.600.000
Elektronisk meldekort	Arbeid	NAV	3.600.000
Selvangivelse for privatpersoner (inngående og utgående melding)	Skatter og avgifter	Skatteetaten	3.430.000
Elektronisk innrapportering til Aa-registeret	Næringsliv	NAV	3.300.000
Rapportere ligningsverdi ⁸	Bolig og eiendom	Skatteetaten	1.900.000
Tinglysning av eiendom	Bolig og eiendom	Statens kartverk	1.343.000
Sykepenger	Arbeid	NAV	920.000
Alderspensjon og AFP	Trygd	NAV	700.000
Barnetrygd	Familie	NAV	646.466

⁸ Denne innrapporteringen er i en litt spesiell situasjon siden det nettopp trådte i kraft nye regler knyttet til ligningsverdi for bolig, og hvor volumet dette året ikke er representativt for senere års rapporteringer.

Pass, søknad om	Rettslige spørsmål	Politiet	600.000
Helsefrikort	Helse	Helfo	580.000
Fastlege, bytte (Min Fastlege)	Helse	Helfo	565.155
Flyttemelding	Bolig og Eiendom	Skatteetaten	560.000
Europeisk helsetrygdkort	Helse	Helfo	464.824

Dette bekreftes også hvis vi ser på de 31 prosent av tjenestene som har videre automatisering.

De ti største tjenestene målt i volum som ikke er tilrettelagt for elektronisk innsending har et betydelig mindre volum enn de 15 største tjenestene.

Tjeneste	Tema	Underliggende virksomhet	Volum
Tingslysing av eiendom	Bolig og eiendom	Statens kartverk	1.343.000
Sykepenger	Arbeid	NAV	920.000
Uførepensjon	Trygd	NAV	299.568
Hjelpemidler, søknad om	Omsorg og sosiale tjenester	NAV	150.000
Arbeidsledighetstrygd /Dagpenger	Arbeid	NAV	61.157
Foreldrepenger i forbindelse med fødsel og adopsjon	Familie	NAV	60.000
Fødselsattest, ved fødsel	Familie	Skatteetaten	60.000
Melde dødsfall	Rettslige spørsmål	Lensmann/Namsfogd/Politisasjon/Tingretten	40.000
Arv	Familie	Skatteetaten	30.000
Kontantstøtte	Familie	NAV	28.890

Det er tinglysing av eiendom og sykepenger som har størst volum av tjenester som ikke er digitalisert. For tinglysing av eiendom foreligger det en rapport som er under behandling i Justisdepartementet, mens området sykepenger er pekt på av NAV som det området med størst potensial for effektivisering gjennom digitalisering.

Av tjenesteområder er det familieområdet hvor det er størst mangel på elektroniske tjenester. Dette gjelder først og fremst tjenester som NAV og Skatteetaten har ansvar for.

Volumtallene vi her refererer til er hentet fra virksomhetenes statistikker og årsrapporter og fra SSB, og viser antall innrapporteringer eller hendelser per år. De tar ikke hensyn til alle prosesser knyttet til behandling i virksomhetene. Tallene representerer derfor antall personer som mottar for eksempel sykepenger, men tar ikke hensyn til om den tjenesten genererer flere

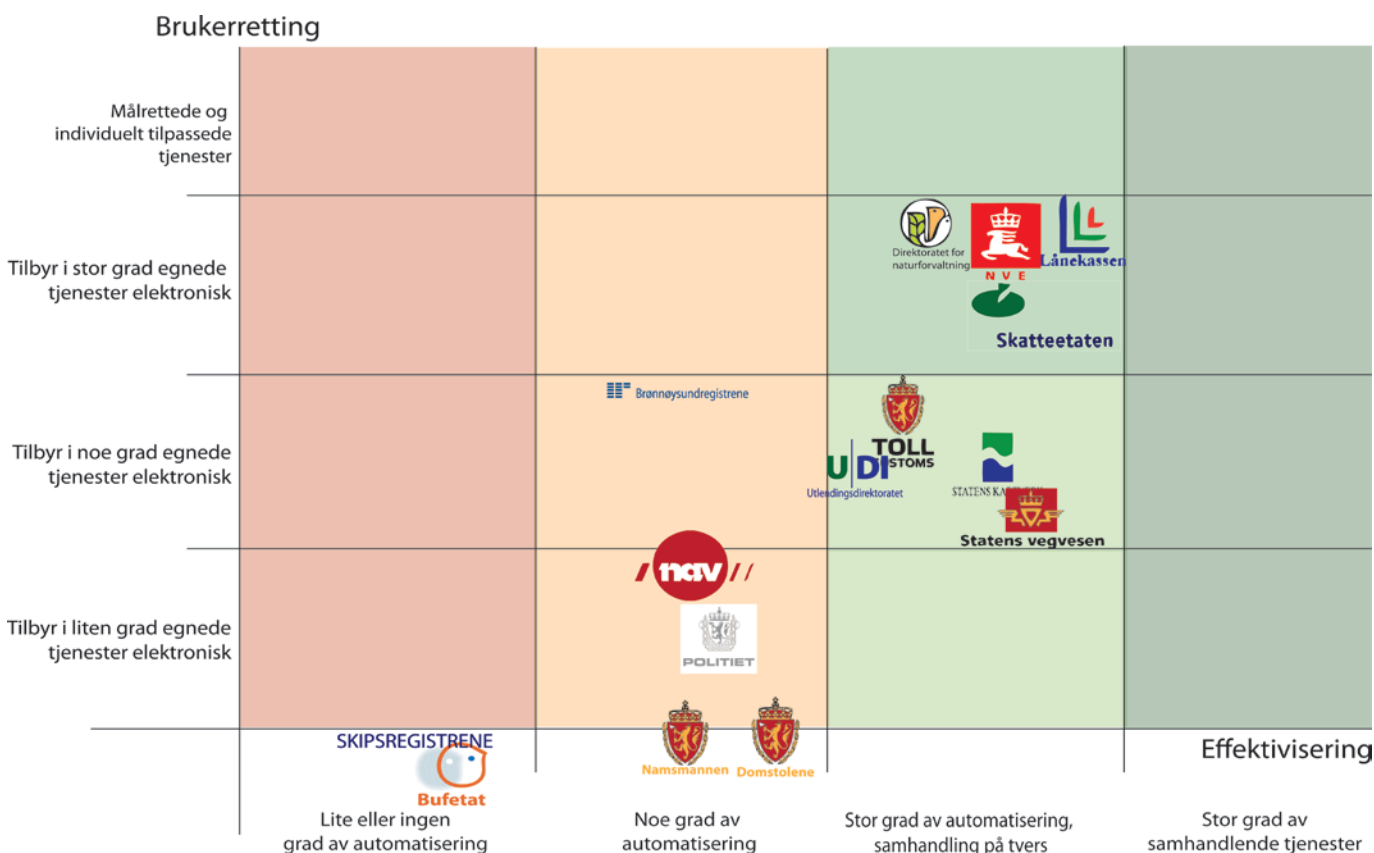
arbeidsprosesser og dermed større volum. Tallene er ment som en illustrasjon, og en indikasjon på tjenestenes størrelse.

5 Kategorisering av digital modenhet

Basert på resultatene fra undersøkelsen av tjenestene har vi plassert de ulike offentlige virksomhetene inn i en matrise som viser grad av digital modenhet. Med digital modenhet mener vi graden av intern og ekstern digitalisering, her representert ved aksene brukerretting og effektivisering. Aksene *Brukerretting* gir et bilde av den eksterne digitaliseringen, mens aksene *Effektivisering* gir et bilde av den interne digitaliseringen.

Den horisontale aksene beskriver hvordan virksomhetene scorer på interne systemer, mens den vertikale aksene beskriver hvordan virksomhetene scorer på å tilby elektroniske tjenester til sine brukere. Som det er påpekt tidligere henger disse to dimensjonene tett sammen, fordi bakenforliggende systemer i stor grad er bestemmende for mulighetene til å tilby elektroniske tjenester. Plasseringene i matrisen er resultatet av en helhetlig vurdering av hver enkelt virksomhet, basert på resultater fra tjenestematrisen og oppsummeringen per virksomhet. Hver enkelte virksomhets plassering i matrisen er derfor vår vurdering av totalbildet av virksomheten. Desto lengre opp mot høyre hjørne en virksomhet er plassert, desto høyere er graden av digital modenhet.

Det imidlertid viktig å påpeke at kvaliteten på de elektroniske tjenestene eller systemene ikke er vurdert.



5.1 Effektivisering – intern digitalisering

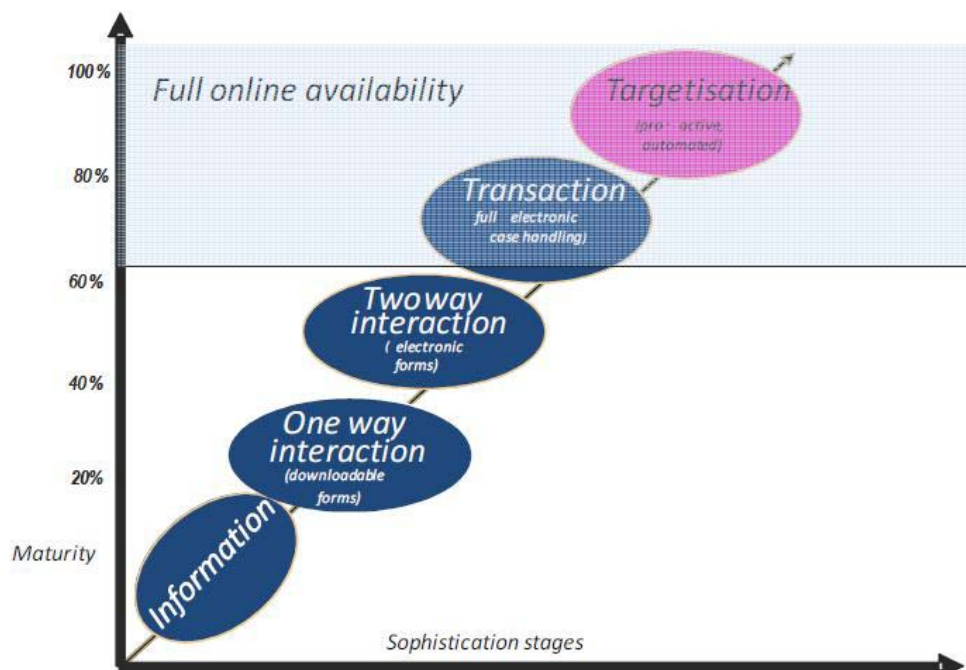
Graden av intern digitalisering viser graden av automatisering og intern og ekstern samhandling. Det går fra ingen eller liten bruk av fagsystemer som understøtter virksomheten til elektronisk saksbehandling og automatisert saksbehandling.

Informasjon om dette har vi hentet fra virksomhetenes årsrapporter, IT-strategier eller andre rapporter/presentasjoner vi har hatt tilgang til. Her er det noe usikkerhet. Plasseringene langs denne akse er i stor grad en skjønsmessig vurdering foretatt på bakgrunn av tilgjengelig informasjon. Virksomhetene er ikke forespurt eller på annen måte involvert i denne fasen av arbeidet. Statusen kommer imidlertid til å bli supplert på et senere tidspunkt med informasjon som innhentes i forbindelse med hinderkartleggingen. Vurderingene langs denne akse er derfor ment som en pekepinn på status, selv om bildet i realiteten nok vil være mer nyansert.

5.2 Brukerretting - ekstern digitalisering

I de tilfeller hvor det er mulig å sende inn informasjon til virksomheten elektronisk, definerer vi tjenesten som en *elektronisk tjeneste*. Dette innebærer at virksomheter som kun har elektroniske skjema på nett, f. eks skjema i word eller PDF til nedlasting, som ikke er tilrettelagt for elektronisk innsending, havner under nullpunktet for den vertikale akse. Disse virksomhetene ligger derfor under matrisen.

Et minimum for å komme i betraktning i vurderingen av ekstern digitalisering er at skjema eller tjeneste er tilrettelagt for elektronisk innsending. Dette tilsvarer trinn 3 i EUs modenhetsmatrise:



Videre viser plasseringen i matrisen vurdering i forhold til egnede tjenester. Det betyr at den vertikale akse ikke viser antall elektroniske tjenester per

virksomhet, men viser andelen tilgjengelige elektroniske tjenester i forhold til det som er mulig for den virksomheten. Det vil si at tjenester som krever brukernærhet og derfor ikke er relevante i denne sammenheng, heller ikke er tatt i betraktning.

Utgangspunktet er den gjennomførte kartleggingen, supplert med kunnskapen om den totale tjenesteporteføljen til de aktuelle virksomhetene. Grunnen til dette er at vi ikke har gjennomgått alle tjenestene til hver enkelt virksomhet, men et utvalg av ulike offentlige tjenester. Som eksempel kan nevnes NAV som har nærmere 260 ulike skjemaer på sine nettsider, og vi har kun vurdert en brøkdel av disse i statuskartleggingen. For at matrisen skal gjenspeile virkeligheten har det derfor vært nødvendig å ta i betraktning den samlede tjenesteporteføljen.

5.3 utfordringer og kjennetegn

Hvor de ulike offentlige virksomhetene er plassert i matrisen over digital modenhet, gir grunnlag for å kategorisere virksomhetene i fire forskjellige kategorier. Vi har videre beskrevet hva som kjennetegner de ulike kategoriene, og hva som er hovedutfordringene i forhold til ytterligere digitalisering.

Hovedutfordring	Kjennetegn	
1 <i>Mer elektronisk dialog, sammenhengende tjenester</i>	<i>Høy grad av automatisering, de fleste tjenestene er elektroniske</i>	Lånekassen, Direktoratet for naturforvaltning, Skatteetaten, Norges vassdrags- og energidirektorat
2 <i>Tilgjengeliggjøre flere tjenester elektronisk</i>	<i>Høy grad av automatisering, men middels elektroniske tjenester</i>	Statens vegvesen, Tollvesenet, Utlendingsdirektoratet, Statens Kartverk
3 <i>Tilgjengeliggjøre flere tjenester elektronisk, utvikle mer systemstøtte internt</i>	<i>Noe grad av automatisering og tilbud av elektroniske tjenester</i>	NAV, Politiet, Domstolene, Brønnøysundregistrene, Namsmannen
4 <i>Utvikling og/ eller modernisering av interne systemer</i>	<i>Liten eller ingen grad lav automatisering. Få eller ingen elektroniske tjenester</i>	Bufetat, Skipsregistrene

5.4 Potensial på kort sikt

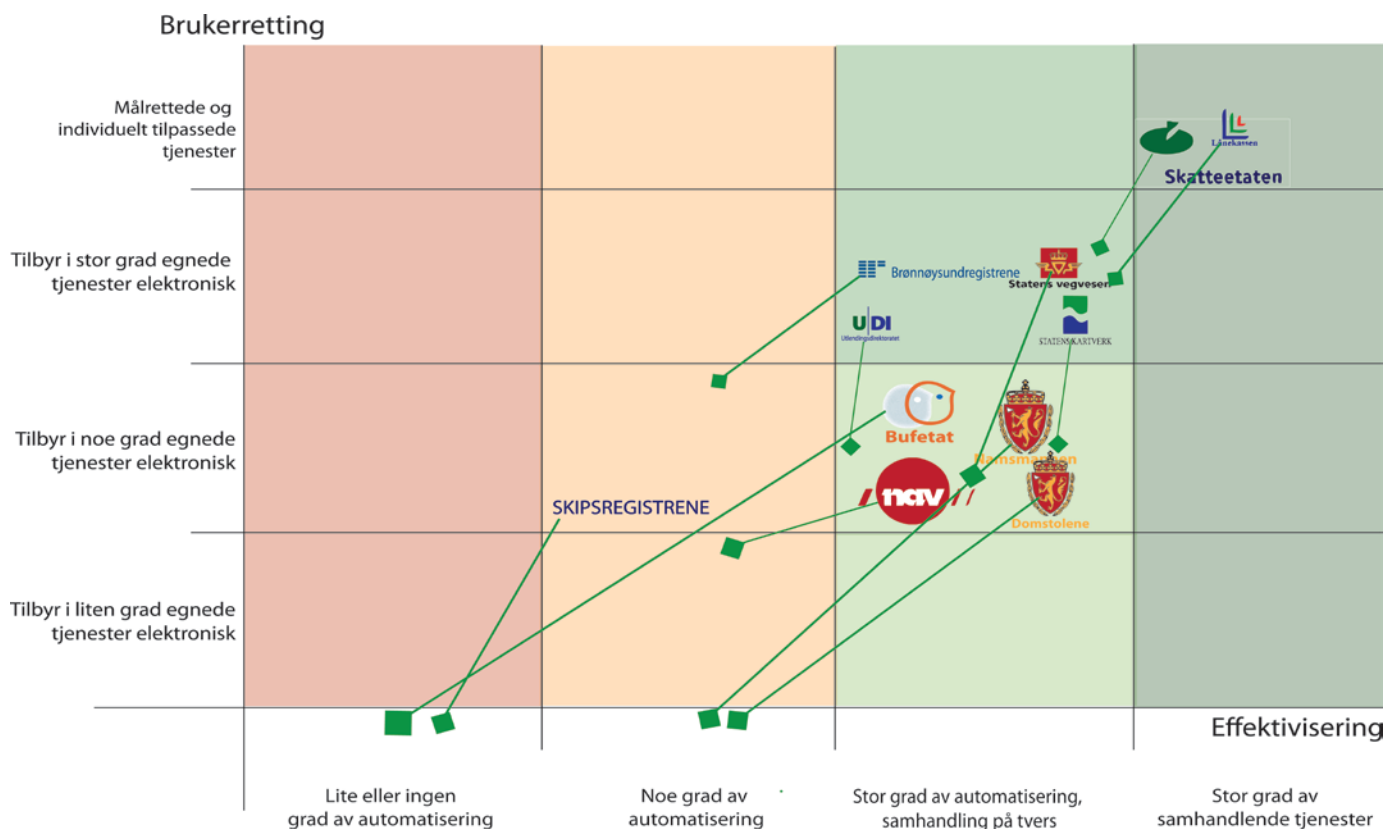
De fleste virksomhetene vi har undersøkt har planer på IKT området som skal realiseres i løpet av de neste 5 årene. På bakgrunn av dette har vi laget en

matrise som illustrerer hvordan vi mener de ulike virksomhetene kan bevege seg de neste årene.

Det er imidlertid usikkerheter knyttet til denne. Planene varierer for det første veldig med tanke på hvor konkrete de er. For det andre er det stort spenn i forhold til når planene er planlagt realisert. De planene som ligger lengst frem i tid, er også de som naturlig nok er minst konkrete og mest usikre. Det er videre knyttet usikkerhet til hvorvidt planene vil få finansiering, og dermed i det hele tatt bli realisert. Den enkelte virksomhets planer blir beskrevet under vår vurdering av virksomhetene.

Matrisen viser at offentlig virksomheter har vilje og ambisjoner om å øke både sin eksterne og interne digitalisering. Alle beveger seg i riktig retning i forhold til digitalt førstevalg dersom planene deres realiseres. Av 15 virksomheter i modenhetsmatrisen ser vi at 11 av disse har flagget planer som beveger dem opp og frem i matrisen. Politiet, Tollvesenet, Direktorat for naturforvaltning og Norges vassdrags- og energidirektorat er ikke plassert i matrisen fordi vi ikke har tilstrekkelig informasjon om konkrete planer på området.

Matrisen viser også viktigheten av at planer gjennomføres og at gode tiltak støttes. For at digitalt førstevalg skal bli en realitet, må disse virksomhetene ha rammebetingelser som gjør at de kan ta disse stegene



5.5 Konklusjoner

Alle virksomheter benytter IT som støtteverktøy på en eller annen måte, men det er fortsatt mange som har stor grad av manuell saksbehandling i deler av virksomheten og som i liten grad har utviklet fagsystemer som kan benyttes i saksbehandlingen. Matrisen viser at det er et vesentlig skille i modenhet mellom virksomhetene som har godt utviklede elektroniske saksbehandlingssystemer og de som har få eller utdaterte systemer. Matrisen viser også tydelig at det er en klar sammenheng mellom ekstern og intern digitalisering.

Virksomhetene som har lav intern digitalisering (kategori 4)⁹ klarer heller ikke løfte seg på aksene for ekstern digitalisering. Dette henger sammen med at den eksterne digitaliseringen for disse virksomhetene begrenser seg til tilgjengeliggjøring av skjema på nett. Disse virksomhetene kan løfte seg noe dersom skjemaene også kan sendes inn elektronisk. En slik elektronisk innsendingsmulighet vil bevege dem oppover i matrisen, men dersom den interne saksbehandlingen bygger på utskrift og videre manuell behandling vil dette ikke flytte virksomheten langs den horisontale aksene. Kun fokus på ekstern digitalisering vil derfor ikke medføre økt digital modenhet for virksomheten.

Det er bare to virksomheter som er plassert nederst i matrisen, men det gir også en indikasjon på at mange lignende offentlige virksomheter vil befinne seg i denne kategorien med lav digital modenhet. Dette gjelder særlig mindre virksomheter. Det samme ser man i kommunesektoren, hvor særlig de små kommunene sakker akterut i forhold til de større. De fleste kommunene vil sannsynligvis tilhøre kategori 4 og 3 i matrisen.

I kategori 3¹⁰ finner vi virksomheter som har noe grad av automatisering, samtidig som de har relativt få elektroniske tjenester. Her vil det være varierende potensial mellom virksomhetene. For eksempel for domstolen som har oppgradet sine interne systemer, vil det være enklere å realisere eksterne tjenester enn for andre som ikke har interne systemer som kan nyttiggjøre seg av innkommende data. I matrisen peker justissektoren seg ut som en sektor som henger etter andre områder, og som er et sentralt samfunnsområde det er viktig å løfte.

I gruppen som har høy grad av intern digitalisering, finner vi to kategorier hvor det er tilbudet av egnede elektroniske tjenester som skiller dem. Den ene gruppen har høy grad av intern digitalisering, men har få elektroniske tjenester (kategori 2)¹¹. For disse må vi anta at det vil være relativt enkelt å gjøre flere tjenester tilgjengelig eksternt, og dermed øke den eksterne digitaliseringen som vil løfte dem høyere i matrisen. Etter det vi ser har de fleste av disse virksomhetene planer om å tilrettelegge for flere elektroniske tjenester, noe som vil heve dem opp i matrisen.

⁹ Bufetat, Skipsregistrene

¹⁰ NAV, Politet, Domstolene, Namsmannen, Brønnøysundregistrene

¹¹ Statens vegvesen, Tollvesenet, UDI, Statens Kartverk

Virksomheter som har høyest digital modenhet har både mange eksterne elektroniske tjenester og høy grad av elektronisk saksbehandling og automatisert saksbehandling (kategori 1)¹². Flere av disse virksomhetene har fortsatt potensial når det gjelder tilgjengeliggjøring av tjenester, men dette er ikke avgjørende for å løfte dem ytterligere i modenhet. For å bevege seg ytterligere oppover den vertikale akse, må disse virksomhetene i større grad ha elektronisk dialog med sine brukere. For å bevege seg langs den horisontale akse, kreves ytterligere automatisering og samhandling både intern og eksternt, f. eks. med flere sammenhengende tjenester. Det er flere virksomheter som er på vei i den retningen, men siden en slik utvikling ofte krever samhandling med andre virksomheter, vil de også være avhengig av andres evne til samhandling. Et eksempel er Lånekassen som ønsker ytterligere samhandling og utveksling av data som muliggjør enda mer effektiv og korrekt saksbehandling. Et annet eksempel er Skatteetatens arbeid med eDialoger. Det vil derfor være vanskelig for én enkelt virksomhet å bevege seg ytterligere oppover alene.

Matrisen gir en indikasjon på at mange av virksomhetene med sentrale tjenester har kommet langt. Det positive er at virksomheter med store volum og tjenester med mange brukere stort sett ligger høyt i digital modenhet. Selv om enkelte sentrale virksomheter som NAV og politiet ligger lavere i matrisen, er generelt den digitale modenheten relativt høy.

Blant virksomheter vi ikke har vurdert og som har et visst volum på sine tjenester, er Finanstilsynet, Mattilsynet, Statens landbruksforvaltning og Patentstyret. Utover disse, vil de fleste statlige virksomheter ha mindre volum på sin kontakt med brukerne. Det blir derfor et spørsmål hvorvidt digitalt førstevalg skal gjelde for alle offentlige virksomheter eller om det skal fokuseres på virksomhetene med mest publikumskontakt og flest transaksjoner.

Det området som uansett peker seg ut er kommunal sektor, som ikke er inngående behandlet her. Som det følger av oppsummeringen i kapittel 5.6.5 viser undersøkelser i kommunene at de generelt har lav digital modenhet og få elektroniske tjenester, samtidig som de har et stort og bredt tjenestetilbud og myndighetsområde. De aller fleste brukere har langt mer kontakt med kommunen enn med statlige virksomheter, og dette er derfor et viktig område for digitalt førstevalg.

¹² Lånekassen, Direktoratet for naturforvaltning, Skatteetaten, NVE

5.6 Vurdering av virksomhetene

For å begrunne plasseringene i matrisen gir vi her en vurdering av de enkelte virksomhetene. Liste over de spesifikke tjenestene vi har undersøkt, ligger som vedlegg (Vedlegg 1).

5.6.1 Kategori 1 – Høy grad av automatisering og elektroniske tjenester

Direktoratet for naturforvaltning

Direktorat for naturforvaltning har fire av fem undersøkte tjenester tilgjengelig som elektroniske innsendingstjenester. Mange av tjenestene direktoratet tilbyr via sine sider saksbehandles imidlertid hos fylkesmennene. Elektroniske søknader viderefremmes elektronisk via e-post til fylkesmennene, mens vedtak fra fylkesmennene går som papirforsendelse til søkeren. Det er heller ikke alle aktuelle tjenester som foreløpig er tilgjengelig via søknadssenteret, kun de mest sentrale. Direktoratet skriver at flere tjenester vil bli tilgjengeliggjort etter hvert. Vi har registrert at direktoratet har tilgjengeliggjort flere relativt avanserte IT-tjenester for brukerne sine, blant annet kart- og databasetjenester.

Status

Gjennom sitt elektroniske søknadssenter får publikum mulighet til å sende søknader elektronisk samt få innsyn i saksgangen til egen sak. Vi finner også svært brukervennlige elektroniske løsninger for betaling av jegeravgift via Brønnøysundregistrene, og fiskekort via sms. En nøyere titt på de øvrige løsningene direktoratet tilbyr indikerer at bruk av IT står sentralt i deres utviklingsstrategier. Vi finner blant annet en stor mengde karttjenester hvor publikum får tilgang på stedfestet informasjon om blant annet vannmiljø, villrein, laks og rovdyr. Kartene er koblet til databaser som vedlikeholdes av flere ulike offentlige virksomheter, deriblant fylkesmennene.

Planer

Vi har ikke kjennskap til planer hos Direktoratet for naturforvaltning.

Vurdering

Totalinntrykket fra Direktoratet for naturforvaltning er en virksomhet som er kommet langt både i forhold til å bruke IT for å understøtte interne prosesser, og i forhold til å utvikle og tilgjengeliggjøre elektroniske tjenester.

Lånekassen

Lånekassen driver tjenesteyting innenfor et begrenset og klart definert område. De er også blant virksomhetene som har kommet lengst i forhold til elektroniske forvaltning og bruk av IT og automatiserte prosesser. Lånekassen tilbyr blant annet elektroniske dialog med brukerne, og har det som hovedkanal for sin brukerkontakt.

Status

Lånekassen har fullt ut digitalisert og automatisert prosessen tilknyttet studielån. Studentene søker elektronisk, får melding om vedtak elektronisk og får pengene inn på konto hver måned. Brukerne har også tilgang til en innloggingsløsning som bruker MinID hvor man mottar ulike typer vedtak¹³ og meldinger, og hvor man også kan følge med på samlet lån og mulige nedbetalingsplaner. Brukerne får også tilgang til sin egen korrespondanse til Lånekassen via samme løsning. Man kan også søke om å binde renten dersom det skulle være aktuelt, eller søke om betalingsutsettelse.

Det er også utbredt informasjonsutveksling på tvers av forvaltningsenhetene innenfor utdanningssektoren. Lånekassen mottar for eksempel meldinger fra de ulike utdanningsinstitusjonene om beståtte studiepoeng¹⁴, og Samordna opptak gir beskjed om hvem som har blitt tatt opp til høyere utdanning og som dermed har krav på studiestøtte. I tillegg hentes det inn data fra Skatteetaten om inntekt og formue.

Planer

Selv om Lånekassen har kommet langt, er de i gang med et fornyelsesprogram de kaller LØFT (Kunnskapsdepartementet 2010, side 193). Hovedutfordringene slik Lånekassen ser det er knyttet til samhandling med andre deler av offentlig sektor, for eksempel folkeregisteret og NAV. De har i tillegg ambisjoner om å tilrettelegge sine tjenester og prosesser ytterligere for brukerne.

Vurdering

Utdanningssektoren er det mest digitaliserte området på innbyggersiden. Mye av potensialet er allerede tatt ut, men det vil fortsatt være rom for ytterligere utvikling, blant annet med enda mer samhandling med andre og proaktive tjenester. Lånekassen og resten av utdanningssektoren er dessuten viktige drivere fordi deres brukere er yngre, og dermed tilegnes vaner og forventninger som vil påvirke kravene til digitalisering for andre sektorer.

Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE)

NVE er underlagt Olje- og energidepartementet med ansvar for å forvalte vann- og energiresursene i Norge. Dette innebærer et ansvar for å forvalte nasjonale databaser knyttet til vassdrag og energiresurser, samt koordinere arbeidet med databaser for de statlige oppgavene innenfor forebygging av skredulykker.

NVE har i hovedsak tjenester rettet mot næringslivet, spesielt knyttet til energi- og kraftmarkedet. De har også noen tjenester rettet mot innbyggere, slik som klage på nettselskap og energimerking av bolig. Vi har sett på energimerking av bolig.

¹³ Omgjøring av lån til stipend etc.

¹⁴ Som har betydning for omgjøringsgrad, rett til lån osv.

Status

NVE har gjort data fra en rekke av sine databaser tilgjengelige for allmennheten. Blant annet har de, i samarbeid med kartverket og meteorologisk institutt utviklet senorge.no. Her får man daglig oppdaterte kart som viser snø, vær, vann og klima for Norge. Her finnes kart med data for døgn, måneder, år, klimaperioder og klimascenarier. Flere titalls tema rommer til sammen flere hundretusen kart. Døgnkart finnes fra 1957 til og med påfølgende dag.

NVE har også en tjeneste som gir tilgang til vannføring og andre parametere i ulike vassdrag over hele Norge. Denne er tilpasset visning på mobiltelefon, slik at man kan få sanntidsdata på wap. Denne databasen henter data fra cirka 100 stasjoner hver time, samt en hel rekke andre stasjoner to ganger i døgnet.

På atlas.nve.no har NVE tilgjengeliggjort informasjon om blant annet innsjødata, everk, kraftledninger, flomsone, kvikkleire og mye mer. Informasjonen er knyttet til kart, og brukerne kan huke av hvilken informasjon som skal vises på kartet til enhver tid.

NVE har også tilgjengeliggjort en konsesjonsdatabase. De har også en rekke tjenester tilgjengelig gjennom geonorge.no, som utvikles og driftes av Kartverket. NVE har blant annet publisert vassdragsdatabasen via karttjenestene på geonorge.no.

NVE har et elektronisk rapporteringssystem for økonomisk og teknisk rapportering. Dette er for næringslivet. De har i tillegg en søknadsportal som kan brukes av både innbyggere og næringsliv, hvor man blant annet kan klage på nettselskap, sende høringsuttalelser, søke utsettelse på økonomisk og teknisk innrapportering, samt sende vedlegg. For energimerking av bolig har de utviklet en egen tjeneste som bruker MinID. Enkelte andre tjenester benytter Altinn, mens det også finnes egne tjenester for noen andre innrapporteringsordninger. Noen er også manuelle.

Planer

Vi kjenner ikke til eventuelle planer.

Vurdering

NVE virker å ligge langt fremme hva gjelder bruk av IT, og også på tilgjengeliggjøring av elektroniske tjenester. Vi vet ikke mye om hvilke systemer som ligger bak fasaden, men vi registrerer altså at NVE har tilgjengeliggjort mye informasjon og søknader elektronisk.

Skatteetaten

Skatteetaten har stort fokus på bruk av IT i sin tjenesteyting, noe som også gjenspeiles i resultatene av undersøkelsen vår, og plasseringen i matrisen. Skatteetatens kjerneområde er skatt og avgift, men de har også ansvaret for folkeregistret pluss at de har ansvaret for noen oppgaver innen familieområdet.

Status

Skatteetaten samarbeider med Difi og Brønnøysundregistrene/Altinn for å tilrettelegge en grunnleggende infrastruktur for nye elektroniske tjenester. De er blant annet engasjert i Altinn II, eDialog, eID3, eAktør, fremtidens eSkjema og tverrsektorielle eDialoger. Arbeidet med å tilrettelegge for tverrsektorielle eDialoger er startet. De var også blant initiativtakerne til Altinn og var tidlig ute med å få selvangivelsen på nett.

Skatte- og avgiftsområdet er i stor grad elektronisk og automatisert. Systemene bak henger i stor grad sammen, og alle skatteyttere i Norge får tilsendt ferdig utfylt selvangivelse. Innbyggerne har også muligheten til å velge papirløst skatteoppgjør, og dermed slippe å få noe tilsendt i posten i det hele tatt¹⁵. Skatteyter mottar da selvangivelsen som et ferdig utfylt elektronisk skjema i Altinn. Her kan man gjøre eventuelle endringer og levere elektronisk. Rundt 380 000 meldte seg på ordningen med papirløst skatteoppgjør i 2009, men 146 000 åpnet ikke oppgjøret sitt innen 7 dager¹⁶ og fikk dermed en papirkopi i posten (Skatteetaten årsrapport 2009). I 2009 og i år leverte rundt 870 000 mennesker selvangivelsen på nett. I 2009 benyttet over 2 millioner seg av leveringsfritaket (Skatteetaten mai 2010). Totalt var det registrert 4 353 408 personlige skatteyttere i Norge i 2009 (Skatteetaten årsrapport 2009, side 6). Virksomheten har også mange elektroniske tjenester rettet mot næringsdrivende med store volum og med høy elektronisk andel.

På familieområdet finnes det imidlertid ingen elektroniske tjenester for brukerne, utover at de fleste skjemaene er gjort tilgjengelig i nedlastbar form.

Planer

Skatteetaten har lenge vært blant de fremste i Norge på bruk av IT i tjenesteutviklingen. Etaten har sterkt fokus på dette, og jobber blant annet med EDAG (elektronisk kommunikasjon med arbeidsgivere) og eDialog hvor man ser på mulighetene til å samordne ulike offentlige tjenester som logisk sett hører sammen. Skattedirektoratet jobber også med en kanalstrategi for bruk av ulike kanaler mot brukerne for å kunne håndtere rundt 10 millioner henvendelser i året på en fornuftig måte. Digitale kanaler skal i stor grad prioriteres. Skatteetaten er også eier av det sentrale folkeregister (folkeregisteret). For dette registeret er det en pågående moderniseringsprosess, hvor Finansdepartementet og FAD sitter sammen i en styringsgruppe. Prosjektet har en tidsramme frem til 2015, og mye av den tekniske løsningen skal enten videreutvikles eller byttes ut i løpet av den perioden.

Vurdering

Skatteetatens kjerneområde er tjenester knyttet til skatt og avgift. Det er hovedgrunnen til at virksomheten kommer høyt i matrisen, på tross av at det finnes hull i andre deler av tjenesteporteføljen.

¹⁵ Første året dette var i drift var i 2009.

¹⁶ Etter krav i eforvaltningsforskriften.

Vi tenker da spesielt på folkeregistrert som grunndataregister. Her er det betydelige utfordringer, og det trekker noe ned. Totalinntrykket, med vekt på kjerneområdene, tilsier en god plassering.

Samtidig er det verdt å minne om de segmentene som er mindre digitaliserte, og som i hovedsak gjelder tjenester og saksbehandling knyttet til folkeregisteret. Vi kan anta at flere av disse tjenestene har betydelig volum. Tall fra SSB viste for eksempel at det i 2009 var over 40 000 dødsfall, over 60 000 fødsler, nesten 25 000 giftemål og over 10 000 skilsmisser¹⁷. Tall fra SSB viser også at 32 400 barn mottok kontantstøtte i 2009¹⁸. Det innebærer et betydelig antall papirskjemaer fra brukerne til ulike offentlige virksomheter som enten saksbehandles manuelt eller må mates inn i et elektronisk saksbehandlingssystem. Folkeregisteret er en sentral datakilde for andre offentlige virksomheter og private aktører, og dermed vil modernisering og digitalisering av tjenester knyttet til registeret få betydning for mange.

Folkeregisteret er basert på et gammelt system, og området er modent for modernisering. Som nevnt er dette arbeidet i gang. For at Skatteetaten skal løftes ytterligere opp på den vertikale akse er det nødvendig med et løft på folkeregisterområdet.

Dersom Skatteetaten lykkes med sine planer om tverrsektorielle eDialoger vil vi kunne løfte Skatteetaten opp i den mørkegrønne ruten, som indikerer sammenhengende tjenester og individuelt tilpassede og proaktive tjenester. For å komme opp dit kreves det imidlertid et større kollektivt løft blant flere offentlige virksomheter - det må tross alt være noen å samhandle med.

5.6.2 Kategori 2 – Høy grad av automatisering, middels tilgjengelighet av elektroniske tjenester

Statens Kartverk

Kartverket har to kjerneoppgaver; de er i) den nasjonale kartinstitusjonen og ivaretar Norges behov for landsdekkende geografisk informasjon og de ii) ivaretar offentlig eiendomsinformasjon. Vi har undersøkt tjenester knyttet til eiendom, dvs. tinglysning, men vi har også registrert at Statens kartverk ligger langt fremme med å digitalisere kart og stedfestet informasjon. Det er etter hvert blitt etablert mange gode karttjenester som er tilgjengelig via ulike plattformer, som for eksempel applikasjoner til iPhone og Android. Kartverket har også frigitt kartdata til eksterne utviklarmiljøer, med enkelte begrensninger¹⁹. Kartverket leder også arbeidet med Norge digitalt.

¹⁷ <http://www.ssb.no/befolkning/>

¹⁸ <http://www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/201004/01/art-2010-10-04-01.html>

¹⁹ Foreløpig ligger det i vilkårene at man ikke kan lage tjenester som er innteksgivende. <http://www.statkart.no/?module=Articles;action=Article.publicShow;ID=14340>

Status

Det omsettes noe mellom 70 000 og 80 000 boliger hvert år i Norge²⁰. I 2009 ble det tinglyst i alt 1 123 000 rettsstiftelser knyttet til fast eiendom, eller 4 440 i gjennomsnitt pr. tinglysingsdag. Kun ti prosent av disse var elektroniske, men likevel ligger Norge godt an på verdensbasis i følge Statens Kartverk (Statens Kartverk Årsrapport 2009, side 4). Norge har en fast saksbehandlingstid på fire dager, og blir for eiendomsregistrering plassert på en 8. plass i følge en undersøkelse gjennomført av verdensbanken (Statens Kartverk Årsrapport 2010, side 4). I følge rapporten om elektronisk tinglysning vil det likevel være mulig å spare mye tid og ressurser, særlig fordi selv enkle feil i dag ofte krever postforsendelser frem og tilbake. Effektiviseringsgevinsten ligger hovedsakelig i at tinglysingsmyndighetens behandling av det innsendte kan skje helt eller delvis automatisk (maskinelt) (Justis- og politidepartementet 2010b, side 1).

Tinglysingen skjer i hovedsak ved registrering av papirdokumenter. Originale dokumenter sendes inn til tinglysingsmyndigheten sammen med en tinglysingskopi. Alle dokumenter blir journalført ved mottak. Tinglysingskopien arkiveres i panteboken, mens originalen sendes tilbake med attestasjon på dokumentet om at tinglysing er foretatt. Tinglysingsregisteret (grunnboken) har vært ført elektronisk siden 1990-tallet og tinglysingsarkivet (panteboken) har siden våren 2007 bestått av skannede kopier av tinglyste papirdokumenter (Justis- og politidepartementet 2010b, side 6).

Planer

Siden våren 2007 har Kartverket hatt et prøveprosjekt i samarbeid med DnB NOR-konsernet om elektronisk innsendelse og tinglysing av pantdokumenter. Foruten DnB opplyses det om at også Nordea og SR-bank har blitt med på prosjektet i løpet av 2010. Det har vært noen begrensninger på hva som har vært elektronisk, blant annet har det er formkrav om signatur, ettersendt underskrevet tinglysingsgjenpart for manuell kontroll og saksbehandling hos Kartverket. I tillegg til innsending har banken også sendt inn meldinger om sletting av pant elektronisk. Disse meldingene har vært behandlet automatisk hos Kartverket siden oppstart av prosjektet. En løsning for bruk av elektroniske sertifikater fra bankkundene er ferdig utviklet på tinglysingens side. DnB NOR-konsernet skulle etter planen ha sin løsning klar for implementering i juni 2010. Når bankenes kunder tar i bruk elektroniske sertifikater, vil hele prosessen for pantdokumenter være automatisert. Som en del av prøveprosjektet ble det i februar 2009 også innført helelektronisk tinglysing for konkursregisteret med elektronisk innsending av "melding om konkurs", samt sletting av slik melding ved konkursboets avslutning (Justis- og politidepartementet 2010b, side 8).

Et utvalg nedsatt av Justis- og politidepartementet, avla sommeren 2010 en rapport om endringer i tinglysningsloven for tilrettelegging for elektronisk tinglysning. Rapporten har vært til høring og er til behandling i departementet²¹.

²⁰ <http://www.ssb.no/eiendomsoms/tab-2010-08-13-05.html>

²¹ Høringsfristen var 24. september 2010.

Deretter må det igangsettes en prosess for å gjennomføre nødvendige endringer i lov og regelverk.

Statens kartverk opplyser at vel 134 000 dokumenter, eller ca. 10 prosent av alle tinglyste rettsstiftelser i fast eiendom og borettslag, ble tinglyst helt eller delvis gjennom elektronisk kommunikasjon i 2009 (Justis- og politidepartementet 2010b, side 9).

Vurdering

Kartverket er en avansert bruker av IT på mange områder, og er en driver blant de statlige virksomhetene ved blant annet å lede Norge digitalt samarbeidet. De har imidlertid en utfordring når det gjelder elektronisk tinglysing, som er et relativt nytt og omfattende fagfelt for Kartverket. Dersom planene for tinglysningen blir realisert utover den piloten som i dag eksisterer, tror vi det vil være riktig å flytte Kartverket opp i den øverste grønne ruten i matrisen.

Statens vegvesen

Statens vegvesen er en stor virksomhet med mye brukerkontakt i forhold til både innbyggere og næringsliv. Når vi ser på tjenestene Statens vegvesen tilbyr sine brukere, viser resultatene at status varierer. De har kommet relativt langt på sine interne systemer, men mangler foreløpig en del på å tilgjengeliggjøre elektroniske tjenester.

Status

I følge Opplysningsrådet for Veitrafikken ble det i 2009 registrert nesten 130 000 nye biler. I tillegg ble det registrert 25 000 brukt-importerte personbiler²². Vi vet ikke hvor mye av dette som formidles via forhandler og hvor mye som formidles privat, men vi antar at forhandlermarkedet er klart størst. Et søk på Finn.no, som er den største aktøren for privat eierskifte, viser at det i skrivende stund (25. november 2010) ligger ute over 19 000 biler til salgs fra private²³.

Statistikk fra Statens vegvesen viser at det i 2009 ble gjennomført rett i overkant av 116 000 praktiske førerprøver (Statens vegvesen 2010). Vi har ikke statistikk på antall utstedte førerkort. Vi kan imidlertid anta at antall utstedte førerkort ligger noe under antallet førerprøver, dersom man tar med strykprosenten i beregningen²⁴. Hvor mange av disse som er førstegangsutstedelse vet vi ikke.

Statens vegvesen administrer en rekke tjenester knyttet til blant annet kjøretøy og førerkort. Vi har blant annet sett på registrering av bil, hvor autoforhandlere har mulighet til å kople seg direkte til Autoreg-systemet som Statens vegvesen bruker for registrering av biler. Dette er en tjeneste EU har gitt oss full uttelling

²² http://www.ofvas.no/BILSALGET/Bilsalget_2009/Bilsalget+desember+2009.9UFRrWZn.ips

²³ Dette er kun til illustrasjon, med den usikkerhet som ligger i det.

²⁴ I 2008 var strykprosenten på 24. <http://www.nettavisen.no/innenriks/ioslo/article2546211.ece>

på. For privat eierskifte stiller det seg annerledes, i slike tilfeller må den enkelte sende inn papirskjema.

Tjenester knyttet til førerkort er gjort delvis elektronisk ved at førstegangsutstedelse kan søkes om på nett. Men dersom man skal utvide førerkortet til å gjelde flere klasser eller har hatt førerkort for moped og skal ta førerkort for bil, kan man ikke denne ordningen brukes. Skjema må da sendes i posten. For melding om tapt førerkort og utstedelse av duplikat og midlertidig kjørebrev må brukeren møte personlig. Brukeren har også anledning til å bestille oppkjøringstime på nett, men vi er noe usikre på hvordan denne egentlig fungerer.

Autoreg er et gammelt system, og er bygd på en teknologisk plattform som er utdatert. Vedlikehold og videreutvikling vil være vanskelig i årene som kommer (Samferdselsdepartementet 2010b, side 79).

Planer

Statens vegvesen har i lengre tid jobbet med å oppgradere bilregistreringssystemet Autoreg. Det jobbes med et nytt system, Autosys, som er en del av et prosjekt som går frem til 2014. Det nye systemet, Autosys har imidlertid blitt forsinket tidligere (Samferdselsdepartementet 2009, side 53)²⁵. For 2011 er det satt av 142 millioner kroner til prosjektet, (op.cit, side 79). Den totale kostnadsrammen for prosjektet er 700 millioner med en styringsramme på 550 millioner kroner (Samferdselsdepartementet 2010a, side 2). Statens vegvesen har også flere nye tjenester på vei gjennom Altinn. Blant annet gjelder dette melding om tapt førerkort, hvor brukeren også skal kunne bestille duplikat uten oppmøte hos politi eller trafikkstasjon. Man skal også kunne skrive ut midlertidig kjørebrev selv. De har også planer om å utbedre den eksisterende tjenesten om søknad om førerkort, slik at den omfatter alle typer førerkort. Timebestilling for oppkjøring skal også oppgraderes og koples mot trafikkskolene slik at godkjent skolebil blir reservert samtidig. Ifølge Altinn nyttekostanalyse er det også planlagt en selvbetjeningsløsning for privat eierskifte av bil. Autosys danner grunnlaget for Statens vegvesens planer om nye selvbetjeningsløsninger.

Vurdering

Statens vegvesen har konkrete planer som allerede skulle vært realisert. Når disse blir realisert kan vi sannsynligvis løfte Statens vegvesen opp til kategori 1.

Tollvesenet

Tollvesenet har to hovedfunksjoner. Den ene er å kreve inn avgifter og toll fra varer innført fra utlandet, den andre er å hindre ulovlig innførsel av varer. Vi har sett nærmere på tolldeklarasjon i vår undersøkelse, både rettet mot bedrifter og privatpersoner.

²⁵ Blant annet omtalt i e24: <http://e24.no/naeringsliv/article2721343.ece>

Status

Fortolling er gjort elektronisk både for privatpersoner og for næringslivet. TVINN-innførsel (TollVesenet's INformasjonssystem med Næringslivet) ble tatt i bruk i 1988, og ble satt i drift på landsbasis fra 1. januar 1992. TVINN-utførsel har vært i full drift siden mars 1992. Norge var det første land i verden som tok i bruk edb-basert fortolling som bygger på EDIFACT. EDIFACT er FN's standard for EDI, og tollmeldingene i denne standarden benevnes som CUSDEC (Customs Declarations Message) og CUSRES (Customs Response Message). CUSDEC er melding inn til Tollvesenet, mens CUSRES er meldingen tilbake til deklaratanten. Alle som deklarerer varer ved innførsel eller utførsel kan knytte seg opp mot TVINN. Dette gjelder både speditører, importører og eksportører. Fra 1. oktober 1994 har alle deklarasjoner, både for innførsel og utførsel, måtte sendes via TVINN-systemet. Totalt ble det i 2009 sendt 5,6 millioner deklarasjoner i TVINN²⁶.

TVINN-internett er en forenklet løsning for fortolling hvor privatpersoner kan fortolle varer på internett, og har ingenting med TVINN for næringslivet å gjøre. I utgangspunktet kan de fleste vareslag fortolles her, med unntak av restriksjonsbelagte varer slik som alkohol, tobakk, matvarer, kjemikalier, medisiner, våpen osv. Det er kun varer med verdi mellom NOK 200 og NOK 1 000 som kan fortolles. Dette fordi varer med verdi under NOK 200 er tollfrie, og fordi varer med verdi over NOK 1000 må fortolles og registreres særskilt på grunn av handelsstatistikken.

Tollvesenet har imidlertid også svært mange skjemaer på sine nettsider som kun er tilgjengelige i nedlastbar form²⁷. Den elektroniske løsningen for privatpersoner er heller ikke særlig avansert, inntrykket er at den er relativt gammel og i liten grad har vært gjenstand for oppdateringer. Brukernavn og passord sendes for eksempel per post. Løsningen har heller ikke noen koplinger mot næringslivet slik at det er mulig å fange opp for speditørene at en privatperson selv har fortollet en forsendelse. TVINN for privatpersoner gir derfor ingen økonomisk gevinst for brukeren, fordi speditørene uansett gjør en jobb og tar betalt for det. TVINN-internett ble innført i 2000, og er noe Tollvesenet er pålagt å tilby²⁸.

Planer

I Tollvesenet's tildelingsbrev for 2010 ble det presisert at nye TVINN fase 2 skulle ferdigstilles innen 15. mars 2010. Inneværende år var det satt av 17,9 millioner til dette, ut fra en totalramme på 189 millioner. Det var også presisert at Tollvesenet måtte prioritere å tilpasse egne interne systemer til Statens vegvesens nye system Autosys. Dette er imidlertid forsinket. Når det gjelder TVINN-internett kjenner vi ikke til at det finnes planer.

²⁶ http://www.toll.no/templates_TAD/GuideArticle.aspx?id=196438&epslanguage=no

²⁷ Se her: http://toll.no/templates_TAD/SchemaList.aspx?id=176855&epslanguage=no

²⁸ I følge epostkorrespondanse vi har hatt med Toll.

Vurdering

Tollvesenet samhandler først og fremst med næringslivet. Det er der de store volumene med tanke på innførsel og utførsel av varer er, og hvor Tollvesenet har systemer på plass for å sørge for effektiv saksbehandling. Neste steg for Tollvesenet på dette området er å få til mer tverrsektoriell samhandling, og vi registrerer at det foreligger planer sammen med Statens vegvesen. For privatpersoner er bildet annerledes. I følge Tollvesenet²⁹ gir løsningen som eksisterer, i realiteten ingen merverdi for brukeren. For at løsningen skal være nyttig kreves det en større utviklingsjobb, og innebærer sannsynligvis en kopling mot næringslivet slik at brukeren kan unngå gebyr fra speditør.

Utlendingsdirektoratet (UDI)

Systemporteføljen til UDI er så vidt vi kan bedømme av varierende kvalitet. Det er kommet en del nytt, samtidig som vi har visse indikasjoner på at saksbehandlingssystemene er teknisk utdatert og sliter med dårlig effektivitet³⁰. Dette fremkommer av UDIs omtale av saksbehandlingstider i årsrapporten og informasjon om EFFEKT –programmet. Basert på UDI sin årsrapport for 2009 har vi identifisert noe av det som finnes av IT-systemer. Det har imidlertid skjedd mye på IT-området hos UDI, og en rekke nye systemer er kommet på plass. Det gjør at vi plasserer UDI relativt høyt i modenhetsmatrisen.

Status

I 2008 innvandret 48 000 ikke-nordiske statsborgere til Norge for første gang³¹. Dette genererer mye saksbehandling, selv om ikke alle disse kommer fra land utenfor EU/EØS-området. I et intervju med Aftenposten tidligere i år uttalte justisminister Knut Storberget at UDI hadde rundt 50 000 ubehandlede saker³². Søknader om asyl, statsborgerskap og familiegjenforening utgjør flesteparten av sakene i køen. Visumsøknader utgjør størst volum, med 108 603 søknader i 2009 (UDI årsrapport 2009, side 66). For de andre områdene ligger volumene på mellom 10 000 og 20 000 innvilgede søknader (op.cit, side 61-72). 1. oktober 2009 falt kravet om oppholdstillatelse bort for de fleste EU/EØS-borgere. Med unntak for asylsaker vil dermed volumet mest sannsynlig gå ned i 2010. EU/EØS-borgere trenger bare å registrere seg, noe de kan gjøre elektronisk via søknadsportalen.

For EU/EØS-borgere har UDI etablert en selvbetjeningsløsning for registrering. En pilot ble lansert høsten 2007, mens en fullverdig versjon gikk på luften et år senere³³. Dermed kan flesteparten av de rundt 100 000 årlige visumsøknadene,

²⁹ Dette fremkom gjennom epostkorrespondanse med tollregion Oslo og Akershus.

³⁰ Se blant annet aftenposten fra februar i år:
<http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/article3511483.ece>

³¹ <http://www.ssb.no/emner/02/01/10/innvgrunn/>

³² Se samme artikkel fra aftenposten som over.

³³ Se pressemelding fra UDI: <http://www.udi.no/templates/Page.aspx?id=8863>

eller registreringene som det nå er blitt, sendes inn elektronisk. For borgere utenfor EU/EØS-området er hovedregelen at det finnes tilgjengelig nedlastbare visumskjema som må kombineres med personlig oppmøte hos politiet eller ambassader/konsulat³⁴. Søknadsportalen for EU/EØS-borgere gir imidlertid mulighet til å søke om visum også fra de fleste utenriksstasjonene utenfor EU/EØS-området³⁵. Søknadsportalen gir også muligheten til å søke om arbeidstillatelse, familiegjenforening, studietillatelse og au pair-opphold fra noen få utvalgte utenriksstasjoner³⁶. Gjennom søknadsportalen skal søkeren i følge UDIs årsrapport kunne:

- Søke om visum, oppholdstillatelse eller statsborgerskap
- Betale søknadsgebyr
- Bestille timeavtale for å levere dokumenter til politiet eller utenriksstasjonen
- Sjekke at søknaden er mottatt

Søke oppholdstillatelse på nett er et prosjekt som startet som pilot i februar 2010 og som per desember 2010 er rullet ut i alle politidistrikt³⁷. Alle utenriksstasjonene er også koblet mot løsningen.

Søknad om statsborgerskap vil være tilgjengelig på nett fra mars 2011. Dermed er nesten alle UDIs fagområder som egner seg for nettbaserte tjenester faktisk etablert.

Fra mars 2011 tar UDI i bruk Altinn. Det legges blant annet til rette for en tjeneste hvor arbeidsgiverne kan legge inn arbeidskontrakt, ved søknad om arbeidstillatelse, noe som tidligere har måttet bli dokumentert på papir. Ambisjonen er at elektronisk søknad om arbeidstillatelse innen kort tid skal komme opp mot 100 prosent.

SESAM er et relativt nytt system for asylmottakene, som ble innført i 2006. Systemet effektiviserer oppfølging, administrasjon og drift av mottakene. Systemet sørger for at kommunikasjonen mellom mottakene og UDI går via elektronisk arbeidsflyt. Det sparer UDI for mye dobbeltregistrering, samtidig som registreringen skjer uten forsinkelser, og datakvaliteten øker. Systemet ble videreutviklet i trinn to i 2007, til også å omfatte beboer- og mottaksøkonomi. Samme år ble det innført et nytt saksbehandlingsverktøy for visumbehandlingen på utenriksstasjonene, NORVIS. Systemet gir også utenriksstasjonene tilgang til annen relevant saksinformasjon og er første fase i arbeidet mot en felles visumdatabase for Schengen-landene (UDI årsrapport 2009, side 49).

³⁴ Søknadene blir sendt fra de ulike utenriksstasjonene rundt omkring i verden, avhengig av hvor søkeren søker fra, til UDI

³⁵ Abidjan, Ankara, Astana, Baku, Bangkok, Beijing, Colombo, Guangzhou, Hanoi, Kiev, London, Manila, Moskva, Murmansk, Shanghai, St. Petersburg og Teheran.

³⁶ Manila, Teheran, Drammen, og Stavanger.

³⁷ <http://www.udi.no/Nyheter/2010/Lett-pa-nett-i-Bergen/>

Planer

Utlendingsforvaltningen har et felles utviklingsprogram for IT, EFFEKT. Programmet er et samarbeid mellom UDI, politiet, Utlendingsnemnda (UNE), Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og utenriksstasjonene. Det er UDI som er programeieren. I følge UDI sin årsrapport for 2009 ble det igangsatt et pilotprosjekt høsten 2009 med tanke på å erstatte de store mengdene papirdokumenter med et felles elektronisk arkiv. Før 2010 er omme, er planen at hele UDI, alle utenriksstasjonene, IMDi, UNE og de største politidistriktene får mulighet til å bruke det elektroniske arkivet. Alle saksbehandlerne i hele utlendingsforvaltningen får dermed lik tilgang til den samme informasjonen samtidig, og de slipper å vente på dokumenter som blir sendt i posten.

EFFEKT-programmet består av tre deler³⁸:

- Elektroniske tjenester til brukerne, representert ved søknadsportalen. Planen er at denne skal utvides til å omfatte hele UDI sin portefølje.
- Elektronisk saksbehandling, representert ved elektronisk arkiv for både inngående og utgående dokumenter.
- Elektronisk samhandling med andre virksomheter, blant annet NAV, Skattedirektoratet, Arbeidstilsynet og Lånekassen.

I løpet av 2011 skal UDI koble seg mot en sentral Schengendatabase, og dette vil gi ytterligere forbedre eksisterende løsninger og tjenester, særlig for politiets arbeid.

UDI har også igangsatt arbeid med blant annet Lånekassen og Skatteetaten om digital tilgang til dokumentasjon for søkere i UDI-systemer.

Vurdering

Selv om deler av UDIs elektroniske tjenester av natur ikke synes å være egnet til å inngå i fullautomatiserte prosesser ettersom vedtakene forutsetter skjønnsutøvelse, er UDI likevel av den oppfatning at det meste kan digitaliseres. De store volumene av presedenser og forvaltningspraksis legger forholdene til rette for utvikling av regelmotorer som kan automatisere noe av skjønnsutøvelsen. UDI er kommet godt i gang med å effektivisere driften gjennom nye elektroniske løsninger, samtidig som man reduserer behovet for personlig oppmøte gjennom å sette i gang søknadsprosesser elektronisk i forkant.³⁹ UDI har en god kombinasjon av bruk av elektroniske tjenester og personlig oppmøte hvor de deler av en prosess som er egnet for digitalisering er digitalisert. Digitaliseringen av arbeidsprosesser medfører betydelig reduksjon i papirarbeid og saksbehandlingstiden. UDIs digitaliseringsprosjekt er sterkt forankret i ledelsen, og eierskapet til satsingen er sterk i organisasjonen. Dersom UDI får gjennomført sine planlagte aktiviteter kan de løftes opp i kategori 1 i matrisen.

³⁸ <http://www.udi.no/Oversiktsider/Moderniseringsprosjektet-EFFEKT/Om-EFFEKT-programmet/>

³⁹ Redusere behovet i form av at søkeren slipper mange oppmøter.

5.6.3 Kategori 3 – Noe grad av automatisering og elektroniske tjenester

Brønnøysundregistrene

Brønnøysundregistrene er en registerenhet med ansvaret for en rekke registre. De viktigste er løsreregisteret, foretaksregisteret, enhetsregisteret, regnskapsregisteret, oppgaveregisteret, konkursregisteret og ektepaktregisteret. Tjenestene deres er derfor i hovedsak knyttet til registeroppslag, en type tjeneste som i stor grad egner seg for både digitalisering og automatisering.

Status

Brønnøysundregistrene var i likhet med Skatteetaten blant initiativtakerne til Altinn og har i dag ansvaret for løsningen. Forvaltningen av Altinn er i dag organisert som en avdeling i Brønnøysundregistrene. I denne statusvurderingen har vi imidlertid ikke sett på forvaltningen av Altinn, men på virksomhetens kjernevirksomhet som er registerføring. Det er flere grunner til at vi har valgt å gjøre det på denne måten. Den viktigste grunnen, i tillegg til at vi ønsker å fokusere på kjernevirksomheten, er at Altinn ikke først og fremst er en tjeneste i seg selv, men heller en infrastruktur for å tilby elektroniske tjenester.

Til tross for at Brønnøysundregistrene forvalter Altinn, har de likevel få av sine egne tjenester tilknyttet registrene tilgjengelig der. Flere tjenester er bare tilgjengelig som nedlastbare skjema.

Alle registrene er imidlertid elektroniske, og brukerne har tilgang til å gjøre oppslag i mange av dem via web. Det er fortsatt noen manuelle løsninger for uthenting av data for brukerne. Til tross for at flere av virksomhetsområdene egner seg for elektronisk saksbehandling og automatisering, foregår det fortsatt mye manuelt arbeid i Brønnøysundregistrene. Flere av deres systemer er modne for modernisering og egnet til å utvikle større grad av automatisering.

Planer

Brønnøysundregistrene har en strategiplan for perioden 2010 – 2013. Et av hovedmålene for dem er at 95 prosent av dialogen med brukerne skal være elektronisk innen utgangen av 2011.⁴⁰ Dette gjelder således både innsending fra brukerne og utsending fra Brønnøysundregistrene (Brønnøysundregistrene 2009, side 37). En forutsetning for dette er at det utvikles nye saksbehandlingssystem, fortrinnsvis et felles ”BRSys” (Brønnøysundregistrene 2009, side 41). I følge strategien skal dette være på plass innen 2013⁴¹. Bakgrunnen for dette er at eksisterende systemer er gamle og ikke tilpasset den nye elektroniske virkeligheten (op.cit, side 41).

⁴⁰ Brønnøysundregistrene har i intervjuet i forbindelse med kartleggingen av hindringer og suksessfaktorer opplyst dette målet allerede er nådd, dersom man regner med både inn- og utgående transaksjoner. Dette skyldes primært det store volumet av oppslag i tjenester som allerede er fullt ut digitaliserte.

⁴¹ Det er et mulig avvik mellom hva som er planlagt og hva som er mulig. Strategien forklarer ikke hvordan målet om digitalisering kan nås i 2011 dersom systemet ferdigstilles først i 2013.

I følge Altinn nyttekostanalyse har Brønnøysundregistrene planer om å gjøre et arbeid vedrørende bestilling av attester. Det er snakk om å få til elektronisk signering som skal muliggjøre elektronisk overføring av slike dokumenter i Altinn. Vi kjenner ikke til tidsperspektivet for denne tjenesten.

Vurdering

Brønnøysundregistrene er litt utypisk de andre offentlige virksomhetene. Det er fordi de scorer relativt høyt på tilgjengelighet av elektroniske tjenester samtidig som de scorer middels på vurderingen av deres interne systemer. Det har sammenheng med hvilken type tjenester Brønnøysundregistrene tilbyr, dvs. registertjenester. Totaltinntrykket av Brønnøysundregistrene er at de, som mange andre, har behov for å modernisere deler av IT-porteføljen.

Brønnøysundregistrene som registerforvalter av mange ulike registre, er viktig for mange andre offentlige virksomheter.

Den sivile rettspleie på grunnplanet (Namsmannen)

Dette området er strengt tatt ikke en egen virksomhet, men ligger under politiet og domstolene. Med sivil rettspleie på grunnplanet menes i første rekke de oppgaver som er tillagt forliksrådene, namsmenn og hovedstevnevitner (forkynnelse av rettslige dokumenter). Namsmannen er sekretariat for forliksrådene og har samtidig ansvaret for hovedstevnevitner. Mange omtaler hele dette feltet for enkelthetsskyld som namsmannen, noe vi også gjør i dette avsnittet.

I lensmannsdistrikt er det lensmannen som har fått disse oppgavene. I andre distrikter er det ansatt særskilt namsmann eller namsmannens oppgaver er underlagt et annet offentlig kontor. Enkelte steder har den lokale domstolen egen namsmannsavdeling.

Status

Namsmannen har et saksbehandlingssystem internt som omfatter alle sakstyper. Systemet heter SIAN, og er et fellessystem. Dette gjør at man kan overføre saker mellom de ulike distriktene. Alle saker inn til namsmannen kommer på papir, og det samme gjelder for alle saker som blir sendt ut fra namsmannen. Det er et betydelig antall saker, kanskje så mye som 300 000 – 400 000 per år. Hovedvekten av disse kommer fra inkassobyråder. Det mangler også elektronisk samhandling mellom namsmannen og domstolene. Dette er aktuelt i forbindelse med at domstolene blant annet er ankeinstans for avgjørelser tatt av namsmannen.

Planer

Vi kjenner ikke til at det finnes konkrete planer hos namsmannen.

Vurdering

Den sivile rettspleien i Norge har et betydelig saksvolum, mange ganger større enn det vi finner hos domstolene. Det er et stort effektiviseringspotensial ved å

få inngående saker direkte inn i et saksbehandlingssystem , og elektronisk utsending av ferdigbehandlede saker. Ettersom hovedtyngden av sakene går til næringslivet burde det være mulig fordi dette er en brukergruppe som er moden for å ta i bruk elektroniske tjenester.

Domstolene

Domstolene er et knutepunkt for en rekke tjenester rettet mot både innbyggere og næringslivet. Til tross for dette finnes ingen av domstolenes tjenester elektronisk, annet enn at man kan laste ned og skrive ut en rekke skjema fra nettsidene deres som må sendes inn per post. Domstolene har imidlertid IT-systemer internt som vedlikeholdes og videreutvikles løpende. Domstolene plasserer vi derfor helt på bunn når det kommer til eksterne elektroniske tjenester, samtidig som de kommer et lite stykke på vei når det gjelder intern digitalisering.

Status

Domstolsadministrasjonen ser selv at det knytter seg en stor utfordring til begrensningene i IT-systemene hos virksomheten. I 2009 var rammen for IKT-området i domstolene på 63,4 mill. kr, hvorav 46,8 mill. kr gikk til drift og det øvrige til utviklingsoppgaver (Domstolenes årsmelding 2009, side 25).

Domstolene bruker fagsystemet Lovisa. Domstolsadministrasjonen mener saksbehandlingssystemene må fornyes for å sikre at de tilfredsstillere kravene til effektiv oppgaveløsning, lovendringer, krav til elektronisk samhandling, økt brukervennlighet og bedre sikkerhet. Strategien er å videreutvikle Lovisa. Høyesterett og jordskifteretten skal imidlertid anskaffe en ny saksbehandlingsløsning, et arbeid som ble påbegynt i 2009.

I 2009 har hovedfokuset vært løpende feilretting og klargjøring av systemet for elektronisk samhandling med advokater i pågående saker, og elektronisk innsending og saksflyt for behandling av salær. Arbeidet fortsetter i 2010, og planen er at resultatet skal lanseres når den planlagte aktørportalen på domstol.no kommer i drift. Denne portalen skal etter planen idriftsettes når prosjektet med å etablere elektronisk samhandling med advokater i sivile saker er gjennomført.

Planer

I 2008 ble det utført en mulighetsstudie (Domstolsadministrasjonen 2008) som skulle danne bakgrunn for et hovedprosjekt om elektronisk samhandling i domstolene. Studiet konkluderte med at det er et stort behov for elektronisk kommunikasjon i de alminnelige sivile sakene, både ved behandling etter allmennprosess, småkravsprosess og gruppesøksmål. Videre viser rapporten at det er behov for elektronisk kommunikasjon i konkurs, skifte og tvangssaker.

For å nå dette målet anbefaler rapporten at det i første omgang utvikles en portalløsning som dekker de grunnleggende behovene for elektronisk kommunikasjon i alminnelige sivile saker. Videre følger det av rapporten at det også bør prioriteres å gi elektronisk tilgang til skifteattester og elektronisk

innsending av dødsfallsmeldinger. Det bør også legges opp til at portalen kan dekke andre behov på sikt, som samhandling i skiftesaker, tvangssaker og forvaltningssaker.

Domstolenes IT-strategi slår fast at følgende strategier vil stå sentralt i perioden 2009-2012 (Domstolsadministrasjonen 2009):

- IKT vil brukes målrettet for å utvikle domstolenes virksomhet.
- Det vil utvikles løsninger som øker åpenhet, tilgjengelighet og effektiviserer publikums- og brukertjenester.
- Domstolenes systemløsninger vil baseres på tjenesteorientert arkitektur.
- Det vil fokuseres på kvalitet gjennom aktiv styring og brukerinvolvering.
- Organisasjons- og kompetanseutvikling vil inngå som del av innføringen av nye IKT-løsninger.
- Brukerstøtten vil styrkes.

Hvorvidt disse strategiene kan realiseres er et spørsmål om prioriteringer og ressurser.

Domstolene har igangsatt et prosjekt hvor målet er å etablere en samhandlingsportal. Prosjektet har i første rekke som mål å realisere samhandlingstjenester med advokater i pågående sivile saker. Prosjektet ble igangsatt i 2009, og pågår fortsatt. I 2010 skal det også utvikles en sikkerhetsløsning.

Videre planlegger domstolene å videreutvikle fagsystemet Lovisa. Virksomheten mener det er viktig at den i størst mulig grad nyttiggjør seg av de investeringene som er gjort i Lovisa så langt, samtidig som systemet videreutvikles og tilrettelegges for ny arkitektur.

Vurdering

Domstolene har ingen elektroniske tjenester tilgjengelige for brukerne samtidig som det internt ser ut til å være en del som mangler. Det kan bemerkes at domstolsområdet er et av områdene hvor vi kommer lavt i både EUs og FNs rapporter, og en rekke andre land har realisert elektroniske domstolsportaler og samhandling mellom domstolen og relevante aktører. Dersom de skisserte planene blir gjennomført er det realistisk at vi kan løfte domstolene opp til kategori 2 i matrisen.

NAV

NAV scorer middels både på interne systemer og elektroniske tjenester, og er lavt rangert i forhold til de andre store virksomhetene. For å vurdere tjenesteporteføljen til NAV har vi tatt utgangspunkt i en rapport som ble levert i slutten av juni 2010 *Tiltak for å bedre NAVs virkemåte*. Bruk av IT, behovet for bedre systemstøtte og større grad av automatisering er blant de temaene rapporten tar tak i. Rapporten beskriver dels svært gamle IT-systemer, og

trekker eksempelvis frem hvordan Infotrygd allerede helt fra starten av 90-tallet ble vurdert til å være et system som trengte modernisering for å få til større grad av fleksibilitet (NAV 2010a). Infotrygd er fra 80-tallet, og er fremdeles i bruk den dag i dag. Dette skaper utfordringer for NAV både med tanke på vedlikehold av et så gammelt system, og i forhold til tilpasninger som blir både komplisert og potensielt svært dyrt.

Status

Fagsystemene i NAV er i hovedsak laget for å løse fagområdenes behov i de tidligere virksomhetene, og støtter i begrenset grad prosess- og informasjonsbehovet i en ny arbeids- og velferdsforvaltning. Det er et stort problem med manglende integrasjon mellom de ulike systemene, noe som gjør at saksbehandlere ofte må registrere og følge opp saker i flere systemer med ulike brukergrensesnitt parallelt. Dette er påpekt av Riksrevisjonen (Riksrevisjonen 2010), som sier at manglende integrasjon mellom dagens systemer medfører utfordringer med lav kvalitet i saksbehandlingen, lange saksbehandlingstider og mangelfull oppfølging av brukere. I tillegg stopper utviklingen av nye selvbetjeningsløsninger opp. Selvbetjeningsløsninger med utgangspunkt i gamle fagsystem begrenses til tilgjengeliggjøring av skjema på nett, og det er dermed kun for alderspensjon at bruker kan fremsette krav om ytelse elektronisk. Interaktive selvbetjeningsløsninger med høy grad av automatisert saksbehandling, og med tilgjengelighet som døgnåpen tjeneste, forutsetter en modernisering av fagsystemene (NAV 2010a, side 68).

Rapporten fra tidligere i år, viser at de største utfordringene er innen sykepengeområdet, hvor det fremdeles er store innslag av manuell håndtering av innkomne krav og saksbehandling. Mangel på systemstøtte fører også til at informasjonstilgang på tvers av enheter i systemet er et problem. De peker videre på områdene familieytelser og uførepensjon hvor IT-modernisering kan spille en betydelig rolle. Særlig sykepengeområdet bør prioriteres (op.cit, side 69).

Gjennomgangen vi har foretatt av utvalgte tjenester i NAV viser samme resultater som ekspertgruppen beskriver i sin rapport, nemlig at det er svært få selvbetjeningsløsninger tilgjengelig for brukerne. Dette henger antakeligvis sammen med hva som finnes av systemer i bakkant. I følge omtale i statsbudsjettet 2011 imøtekommer ikke NAVs IT-systemer kravene til god og effektiv systemstøtte for dagens oppgaveløsning. Virksomhetens saksbehandlingsprosess er preget av stor grad av samspill og avhengighet mellom maskinell saksbehandlingsstøtte og manuell håndtering av delprosesser, hvor den manuelle saksbehandlingen har stor overvekt. NAV har få saksbehandlingsprosesser som er basert på automatisert saksbehandling, og her ligger det et betydelig effektiviseringspotensial.

Større grad av automatisering ligger et stykke frem i tid siden det er uttalt at "IKT-moderniseringen i virksomheten vil være et langsiktig prosjekt"⁴².

⁴² Statsbudsjettet 2011

NAV har rundt 260 skjemaer på sine nettsider, hvor de fleste kun er nedlastbare PDF-skjema.

Planer

På lang sikt jobber NAV med en strategi for gjennomføring av modernisering med bruk av IKT i NAV. Strategien ble vedtatt i 2007 og revidert i 2009. Hovedmålene i strategien er knyttet til at den elektroniske kanalen skal være den viktigste kanalen inn til virksomheten for brukerne, og at IKT-utviklingen skal understøtte organisasjonens oppgaveløsning (NAV 2010a, side 68). I løpet av 2010 gjennomfører NAV forprosjektet "Modernisering av IKT i NAV" som forberedelse til en større satsning i perioden 2011-2015. En gjennomføring av satsningen må antas å kreve betydelige bevilgninger, og det gjenstår å se om de nødvendige pengene kommer.

På kort sikt har NAV prioritert stabil drift og velfungerende systemløsninger for nytt pensjonsregelverk. Man forventer også at det i løpet av siste kvartal 2010 blir innført løsninger for skanning av post og elektronisk dokumenthåndtering (op.cit, side 71). Vi kjenner til at det er planlagt nye tjenester i Altinn for sykemelding, og muligens også melding om yrkesskade (Altinn 2010, side 14)⁴³.

Vurdering

NAV er den statlige virksomheten med størst brukernærhet og flest publikumstjenester. Dette taler for at NAV er et egnet sted å satse på i forhold til intensjonen med digitalt førstevalg. Her finner vi tjenester med store volum, en tjenesteportefølje som treffer mesteparten av befolkningen og en virksomhet som sliter med store utfordringer i forhold til ressurser og saksbehandling. Det bør legges et betydelig trykk på å få systemene til NAV opp på et nivå som tilfredsstillende det moderne samfunn og de behovene dagens brukere forventer.

Det er blitt investert betydelige summer i IKT i NAV siden etableringen i 2006. Dersom investeringene fortsetter slik at NAV får gjennomført sine planer de neste par-tre årene tror vi det er realistisk at de kan løftes opp til kategori 2. Grunnlaget vil dermed også legges for at de kan løftes ytterligere ved å utvikle flere sammenhengende tjenester med andre virksomheter.

Politiet

Politiet lanserte ny nettside for et år siden. Nettsiden tilrettelegger for at publikum kan levere enkelte typer anmeldelser elektronisk⁴⁴. Løsningen er et elektronisk skjema uten noen forbindelse til et bakenforliggende system. Utover dette tilbyr ikke politiet elektroniske tjenester til publikum. De resterende tjenestene vi har undersøkt fra Politiet er bare tilgjengelig som nedlastbare skjemaer. For enkelte tjenester, søknad om pass og våpentillatelse, er det kun

⁴³ Prosessen med sykemelding er elektronisk mellom lege og NAV, men ikke mellom lege og arbeidsgiver.

⁴⁴ Sykkeltveri, mobiltyveri, tyveri av privatperson på offentlig sted (veske, lommebok osv), tilgrising/skadeverk på bygning og kjøretøy.

personlig oppmøte som gjelder. Det samme gjelder for andre anmeldelser enn de som er omfattet av den elektroniske løsningen.

Status

Politiet erkjenner selv at de har en utdatert IKT-infrastruktur og straffesakssystemer, noe som også er blitt påpekt flere ganger av Riksrevisjonen (Justis- og Politidepartementet 2010a, side 83). Politiets IT-portefølje består av over 100 ulike systemer, og mange av dem er kritiske for at politiet skal kunne gjøre jobben sin (PDMT 2010, side 7). Politiets infrastruktur (operativsystem, nettverk, fysisk utstyr osv.) dekker i dag både sentrale, distribuerte og lokale løsninger, og det er servere og utstyr plassert på over 450 lokasjoner i virksomheten. Denne løsningen ble standardisert i 1996 og er ikke i tilstrekkelig grad blitt vedlikeholdt og oppdatert. Det har blant annet resultert i at hovedkomponentene som benyttes ikke lenger støttes av leverandørene, noe som øker sårbarheten. Ny teknisk infrastruktur ble pilotert i 2009 (PDMT 2010, side 8). I 2010 ble det også satt av 180 millioner til dette formålet, arbeid med informasjonssikkerhet og et forberedende arbeid med nytt straffesakssystem. Det skal i følge statsbudsjettet videreføres i 2011 (Justis- og Politidepartementet 2010a, side 83). Planen er å sentralisere driften av justissektorens datasystemer til to parallelle datasentre istedenfor de over 800 lokale serverne som eksisterer i dag⁴⁵.

Det er Politiets data- og materielltjeneste (PDMT) som drifter og utvikler politiets systemer. Systemene er til dels gamle og utdaterte, spesielt innenfor straffesaksområdet. Politiets system på dette området, Strasak (Straffesaksregisteret), er fra 70-tallet og er ikke egnet til å bygge elektroniske publikumsløsninger på. Politiet har fokusert på systemer som understøtter deres interne prosesser, og i mindre grad systemer som muliggjør elektroniske tjenester for publikum. Det finnes blant annet moderne systemer innenfor det politioperative⁴⁶, etterretning⁴⁷ og biometri.

Det finnes også et moderne system for pass som ble satt i drift så nylig som i 2008. Tjenester knyttet til fornyelse av pass må sies å være digitalisert i den forstand at søker ikke lenger fyller ut informasjon, men dette slås opp og oversendes til passproduksjon elektronisk⁴⁸.

Planer

Vi kjenner til at Politiet har store utfordringer med Strasak, og at de ønsker å bytte systemene knyttet til straffesakskjeden. I statsbudsjettet for 2011 står det at Politiet må prioritere styrket innsats på IT-området. Investeringene må imidlertid tas over eksisterende ramme (Justis- og politidepartementet 2010a, side 83). Dersom nytt straffesaksregister kommer på plass vil det antakeligvis

⁴⁵ Hentet fra Teknisk ukeblad: <http://www.tu.no/it/article223316.ece>

⁴⁶ Elys til etterlysning, N.SIS som er Schengen Information System.

⁴⁷ Indicia

⁴⁸ Her har imidlertid EU undersøkelsen vurdert det annerledes, og der får pass en middels god score

bedre mulighetene for også å bygge på publikumsløsninger. Som nevnt over ble det startet et forprosjekt i 2010, men vi kjenner ikke videre status. Politidirektoratet er i oppstart av et arbeid med å kartlegge mulige digitale tjenester og effektiviseringsmuligheter, men dette vil ta tid og det foreligger ikke konkrete planer på området digitalt førstevalg.

Vurdering

Politiet ligger omtrent midt på treet hva gjelder deres interne systemportefølje, men langt nede på skalaen hva gjelder elektroniske tjenester. Politiet administrerer en rekke publikumsrettede tjenester, hvor flere i dag krever personlig oppmøte. Dette bør imidlertid ikke være til hinder for at det tilrettelegges for elektroniske tjenester så langt det er mulig. For eksempel løser UDI dette gjennom å kombinere elektroniske tjenester med personlig oppmøte. Gitt tilfredsstillende elektroniske løsninger for blant annet signering og autentisering kan det gi muligheter for å vurdere hvorvidt personlig oppmøte er nødvendig. Mer fokus på elektroniske tjenester kan også bidra til å effektivisere den interne saksbehandlingen, og frigjøre tid som benyttes til å ta i mot og registrere publikumshenvendelser.

5.6.4 Kategori 4 – Liten grad av automatisering og elektroniske tjenester

Bufetat

Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) sorterer under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD). Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet er det øverste organet. Bufetat er delt inn i fem regioner, og jobber blant annet med familievern, barnevern og adopsjon.

Status

Bufetat har i liten grad IT-systemer som understøtter saksbehandlingen. Virksomheten har et noe eldre system for barnevernssaker (ODA), samt et arkivsystem for resten. ODA dekker ikke hele oppgaveporteføljen til Bufetat, og virker i liten grad å være et system som understøtter de mer faglige prosessene i virksomheten, eksempelvis faglige vurderinger og oppfølging. Bufetat er i gang med et prosjekt for å erstatte dagens løsning. I dette arbeidet har Bufetat beskrevet litt av dagens situasjon i virksomheten (Bufetat 2010, side 12):

- Det gjøres mye manuelt arbeid.
- Aktørene i barnevernet benytter seg av egenutviklede skyggesystemer, av mangel på en fungerende felles løsning.
- Dette fører til ulik saksbehandling og usikker håndtering av personopplysninger som igjen fører til svekket rettssikkerhet for barna og deres familier.
- Skyggesystemene fører til ulik begrepsbruk.
- Oppfølging blir vanskelig.

Henvendelser til Bufetat kommer i hovedsak fra kommunene, gjennom eksempelvis skole eller helsevesen. Slik vi forstår det er det ikke tilrettelagt for elektronisk kommunikasjon i disse relasjonene (Bufetat 2010).

Bufetat har ikke tilgjengeliggjort noen elektroniske tjenester for sine brukere, men har enkelte skjemaer til nedlasting på sine nettsider.

Planer

Bufetat jobber med et nytt system, BiRK, som skal overta for ODA som virksomhetens saksbehandlingsverktøy. Slik vi forstår det skal BiRK i større grad enn tidligere også understøtte virksomhetens faglige prosesser. Det vurderes også hvorvidt dette systemet, i kombinasjon med Altinn, kan laste inn søknadsskjema fra kommunene direkte inn i systemet. Det er så vidt vi kan bedømme ikke lagt planer om å tilgjengeliggjøre flere elektroniske tjenester for publikum. Bufetat har estimert at utviklingen av systemet kommer til å koste ca. NOK 115 millioner, og finansieringen er ikke avklart.

Vurdering

Totalinntrykket av Bufetat er en virksomhet som ligger langt tilbake hva gjelder digital modenhet. Primært må interne IT-systemer på plass. Systemene må imidlertid vurderes ut fra behov og volum på tjenestene. Det var for eksempel ikke mer enn 600 adopsjoner i Norge i 2009⁴⁹. For de brukerne det gjelder vil imidlertid enklere prosess rundt søknad og kommunikasjon med virksomheten ha positiv effekt. Planene til Bufetat vedrørende deres interne systemer vil flytte virksomheten et stykke bortover den horisontale aksene. De utreder også muligheten for bruk av Altinn for å tilgjengeliggjøre elektroniske tjenester, og dersom dette gjennomføres vil det flytte etaten også oppover den vertikale aksene, slik at Bufetat gjør et byks og kan løftes til kategori 2.

Skipsregistrene

Skipsregistrene er et forvaltningsorgan direkte underlagt NHD. Skipsregistrenes overordnede målsetting er at Norsk Ordinært Skipsregister (NOR) og Norsk Internasjonalt Skipsregister (NIS) til enhver tid er oppdaterte og korrekte.

Status

Så vidt vi kan bedømme er Skipsregistrene i hovedsak manuelle. Brukerne må sende inn dokumentasjon og skjema på papir. Det finnes et fagsystem, i form av et dokumenthåndteringssystem, internt i virksomheten. Registreringene inn i registrene synes å være manuelle, og det antas at store deler av arkivet er papirbasert. I tilknytning til fagsystemet er det også et arkiv med integrert Noark 5-kjerne, som fikk midlertidig godkjenning av arkivverket før sommeren⁵⁰.

⁴⁹ <http://www.ssb.no/emner/02/02/10/adopsjon/>

⁵⁰ <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Offentlig-forvaltning/Noark/Noark-5/Godkjente-loesninger>

Planer

Skipsregistrene er i gang med et prosjekt for elektronisk dokumentlagring og elektronisk rapportering til skipsregistrene. Foreløpig er det bare digitalisering av dokumentarkivet som er påbegynt. Etableringen av Noark 5 i skipsregistrenes fagsystem var også initieringen for å få på plass infrastruktur for elektronisk innrapportering. Det er planlagt å få på plass dette via Altinn, men vi har ingen informasjon om planlagt fremdrift for dette.

Vurdering

Ut fra de opplysningene vi har tilgjengelig, hører Skipsregistrene hjemme lavt nede i matrisen. Registrene har relativt lite publikumskontakt, og kjernevirksomheten er rettet mot næringsdrivende innenfor en avgrenset næring. Disse er imidlertid profesjonelle aktører som i andre sammenhenger er vant til å benytte elektroniske tjenester. Det er et prioritert område å forenkle innrapporteringsrutiner og lette oppgavebyrder for næringsdrivende. Flere elektroniske tjenester vil være en måte å imøtekomme dette på.

5.6.5 Helsesektoren og kommunal sektor

Helsesektoren

Helsesektorens oppbygging består av flere nivåer, mange autonome enheter og flere regioner. Disse enhetene tilbyr i hovedsak de samme tjenestene, men det vil være ulik grad av digitalisering avhengig av hvem man spør. Noen tjenester er sentraliserte og er med i tjenestematrisen, men en hel rekke andre tjenester er det ikke. På denne bakgrunnen har vi valgt å utelate helseområdet fra matrisen over digital modenhet.

Status

Digitalisering av tjenestetilbudet i helsesektoren representerer et fragmentert område. Helsedirektoratet tilbyr p.t. elektroniske tjenester knyttet til fritt sykehusvalg og valg av fastlege. I tillegg jobber direktoratet med å etablere eResept, som skal gjøre det mulig å få elektroniske resepter fremfor de papirbaserte som benyttes i dag. eResept er nå i en piloteringsfase i henholdsvis Os og Larvik kommuner. De to pilotene er vurdert som vellykkede. Tilknyttet eResept er også den nettbaserte tjenesten Mine Resepter etablert. Tjenesten gir oversikt over pasientens aktive resepter, legemidler/varer vedkommende har fått utlevert hos apotek/bandasjist og antall utleveringer som eventuelt gjenstår. Andre virksomheter tilbyr også elektroniske tjenester på helseområdet, herunder NAVs elektroniske tjeneste knyttet til helsefrikort og Helfos tjeneste for bestilling av Europeisk helsetrygdkort.

For øvrig er utbredelsen av elektroniske tjenester i helsesektoren fragmentert og preget av at sektoren er stor og kompleks, bestående av en rekke selvstendige enheter som både omfatter private og offentlige⁵¹. Samtidig er den nasjonale

⁵¹ Asbjørn Seim, tidligere avdelingsdirektør i Helsedirektoratet, anslår at det kan være tale om så mange som 10 000 enheter (Computerworld mai 2010)

styringen og samordningen av IT-feltet i helsesektoren svak. Det er også slik at helsesektoren i første rekke har valgt å fokusere internt, med hovedvekt på at helsepersonell skal få den nødvendige tilgangen til informasjon de trenger for å utføre jobben sin. Dermed har det vært tilsvarende mindre oppmerksomhet på utadrettede tjenester. Helseopplysninger er også definert som sensitive personopplysninger i personopplysningsloven, noe som gjør at det gjennomgående stilles strengere sikkerhetskrav i denne sektoren enn i andre sektorer.

I sum betyr dette at det er svært krevende å etablere elektroniske tjenester i helsesektoren. En undersøkelse gjennomført av Teknologirådet (2010) viser imidlertid at etterspørselen etter visse elektroniske tjenester på helsefeltet er stor. Undersøkelsen ble gjennomført av Respons Analyse Oslo for Teknologirådet, i forbindelse med overrekkelsen av et politikkinns spill til Helse- og omsorgskomiteen på Stortinget om helsetjenester på internett. Et landsrepresentativt utvalg på 1098 personer fra 17 til 84 år svarte på den elektroniske spørreundersøkelsen, som ble gjennomført i april 2010.

Oppslutningen om helsetjenester på nett var, i følge undersøkelsen, tydelig på tvers av respondentenes alder, utdanning og geografiske tilhørighet. Tjenester som etterspørres er blant annet sentrale tjenester som å kunne ha elektronisk kontakt med fastlege, bestille legetime på nett, få elektronisk innsyn i pasientjournal mv., men også enklere behov som å stille spørsmål om sykdom og helse. Syv av ti ønsket i følge undersøkelsen innsyn i pasientjournalen sin, og det de ønsket informasjon om var:

- Svar på prøver (blodprøver og andre laboratorieprøver) - 90 %
- Oppsummering fra sykehusopphold (epikriser) - 82 %
- Medisinoversikt – 74 %
- Oversikt over sine behandlingssteder med kontaktinformasjon – 73 %
- Oversikt over sine avtaler – 69 %
- Oversikt over helsepersonell som har lest sin pasientjournal – 66 %

Videre svarte ni av ti at de ønsket å kommunisere elektronisk med fastlegen sin. Innenfor dette segmentet er det klart størst ønske om å kunne bestille legetime elektronisk (85 prosent), men det er også stor interesse for fonyelse av resepter (73 prosent), svar på prøver (65 prosent) og søke om henvisninger (50 prosent).

Planer

eResept vil fortsette å bli pilotert i 2010, og skal utbres i større skala i 2011. En av utfordringene fremover vil imidlertid være at kun ett av de tre fagsystemer som er i bruk hos legene er verifisert til å kunne brukes mot eResept. Det verifiserte fagsystemet er i tillegg også det som er minst brukt.

Det foreligger også planer om å etablere en elektronisk kjernejournal (det er foreslått midler til arbeidet med kjernejournal på statsbudsjettet for 2011) samt en nasjonal helseportal. Disse planene er imidlertid på et meget tidlig stadium, og det vil ta lang tid før man ser konkrete resultater. Når det gjelder kjernejournal spesielt, vil en først og fremst prioritere å gi helsepersonell

tilgang til nødvendig informasjon. En publikumsrettet tjeneste for innsyn i egen journal er altså ikke førsteprioritet.

Vurdering

Kartleggingen viser at det er etablert enkelte elektroniske tjenester i helsesektoren, men at det fremdeles gjenstår mye arbeid før pasienter kan forholde seg elektronisk til sektoren. Det er altså stort potensial for digitalisering, og dessuten mange områder som egner seg for dette. Derne er det mange som har behov for tjenester fra helsesektoren. Tall fra SSB i 2005 viser at nordmenn i gjennomsnitt er i kontakt med legen på telefon, ved oppmøte, konsultasjon eller sykebesøk fire og en halv gang i året. Antall legekonsultasjoner ligger på noe over to ganger i året per person⁵². Dette viser eksempelvis at elektroniske tjenester for ulike typer kontakt med fastlege vil være nyttig for mange.

Kommunal sektor

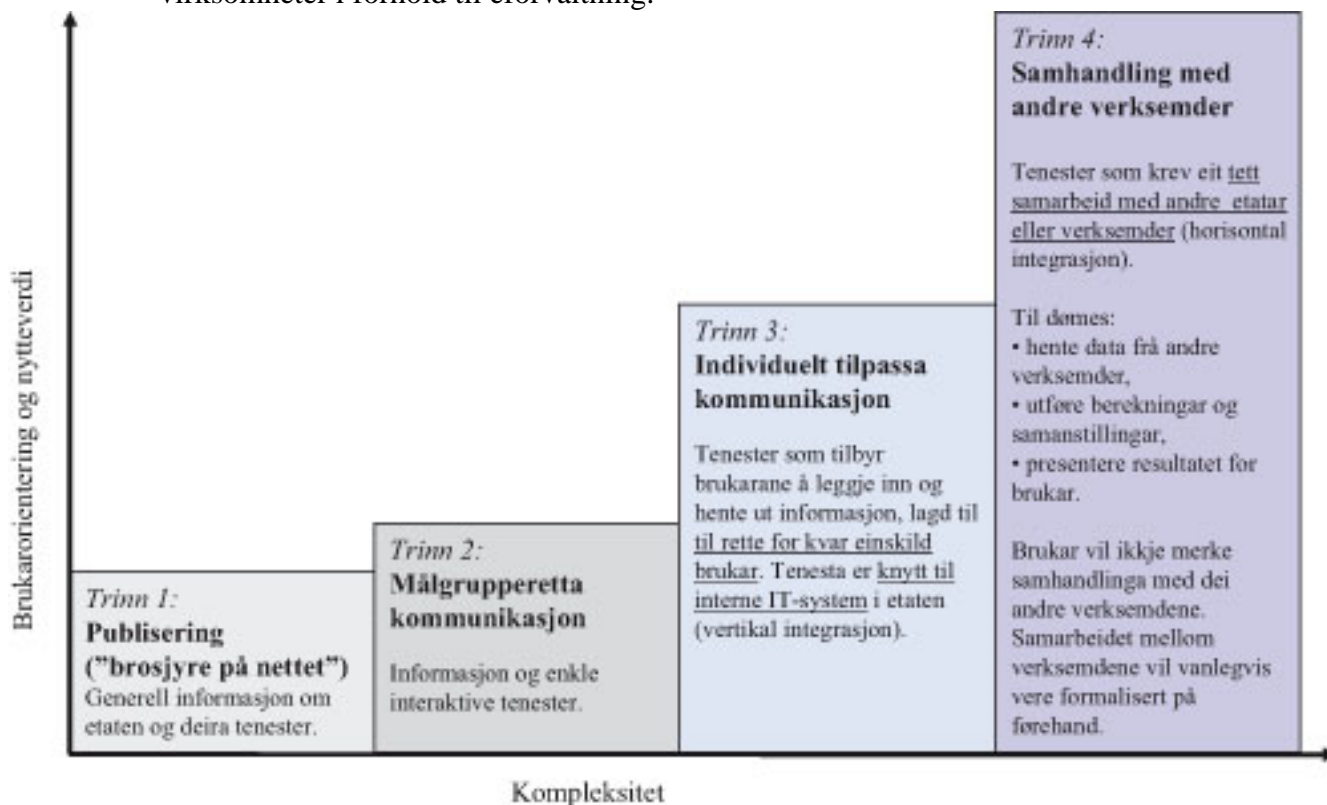
Da det totalt er 430 kommuner i Norge, er det utfordrende å vurdere kommunale virksomheter på samme måte som vi har gjort for de statlige. Vi har derfor valgt å behandle kommunal sektor samlet, slik at beskrivelsen vil gi et overordnet bilde av hvordan kommunene fordeler seg når det gjelder digitalisering av tjenestetilbudet.

Status

KS gjennomfører årlig en undersøkelse for å kartlegge status for måloppnåelse i forhold til gjeldende eKommune-strategi. Kartleggingen gjennomføres som en spørreskjemaundersøkelse som sendes ut til samtlige kommuner og fylkeskommuner. For 2010 viser undersøkelsen på overordnet nivå at det har vært en positiv utvikling blant norske kommuner når det gjelder digitalisering av tjenestetilbudet. Imidlertid øker forskjellene mellom de beste og de dårligste. Undersøkelsen viser videre at det er de tradisjonelle kanalene for elektroniske kommunikasjon som er mest utbredt, det vil si e-post og kontaktskjema. Svært få kommuner bruker Web 2.0-teknologi i sin dialog med innbyggerne.

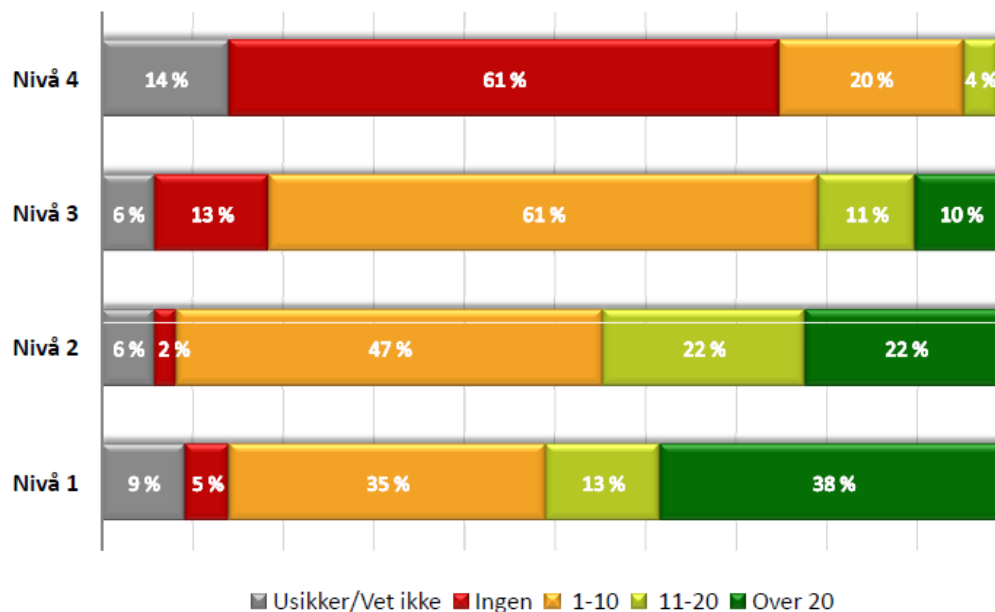
⁵² <http://www.ssb.no/alegetj/>

Undersøkelsen er ikke detaljert når det gjelder digitalisering av tjenester, men inneholder data som gir et overordnet inntrykk av status i kommunene. Det er blant annet stilt spørsmål om hvor stor andel tjenester som tilbys fordelt på de ulike nivåene i tjenestetrappa, som benyttes for å klassifisere offentlige virksomheter i forhold til eforvaltning:



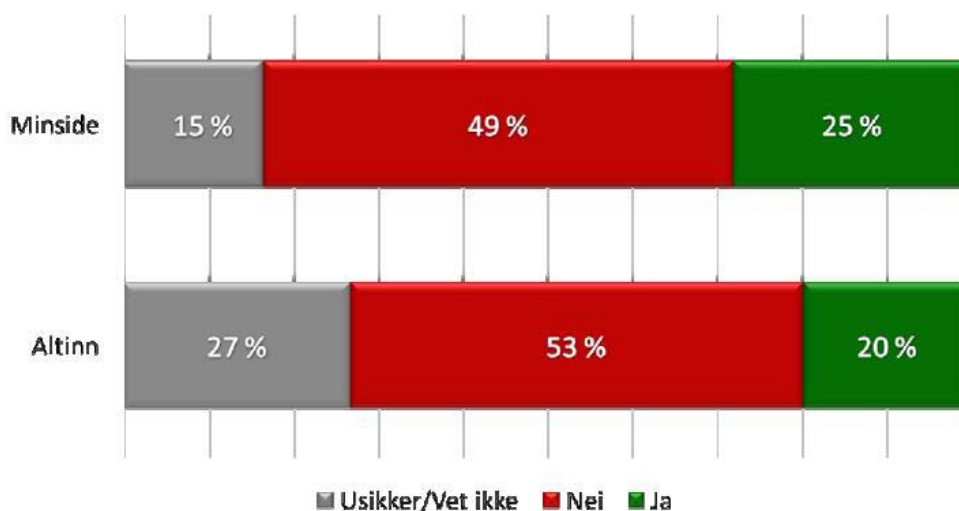
Resultatene fra undersøkelsen viser at kommunale tjenester i stor grad befinner seg på de to nederste nivåene, dvs. kun informasjon på nett og enkle interaktive tjenester. Det er i liten grad etablert kommunale tjenester på de øverste nivåene, dvs. individuelt tilpasset elektronisk kommunikasjon med integrasjon til interne systemer og elektroniske tjenester som krever samhandling med andre virksomheter.

Andel tjenester som tilbys fordelt på nivåer i tjenestetrappa:



Undersøkelsen viser også tydelig at jo større kommunene er, jo bedre resultater oppnår de. Kommunestørrelse ser altså ut til å være en viktig faktor for evnen til å lykkes med digitalisering, hvilket presumptivt betyr at det er de største kommunenes tjenester som er representert på de øverste nivåene i ovenstående figur. Dette innebærer i så fall at den store majoriteten av kommunene befinner seg på de nederste nivåene, ettersom de fleste kommunene er små. Det innebærer også at en stor andel ikke ville komme i betraktning i vår statusmatrise, siden den forutsetter at det finnes elektroniske tjenester, dvs. minimum nivå 2-tjenester.

I tillegg er det kartlagt i hvilken grad kommunene har gjort tilgjengelig elektroniske tjenester i MinSide og Altinn.



At det er få kommuner som tilbyr elektroniske tjenester via Altinn, kan forklares med prioriteringene i Altinn som har stort fokus på gevinstrealisering.

Når det gjelder MinSide er det noe større andel som tilbyr tjenester gjennom denne. I denne sammenheng bør Bergen kommune trekkes fram da de nylig har sendt brev til alle innbyggere i kommunen om at MinSide vil tas i bruk for utsending av elektroniske brev fra kommunen til den enkelte⁵³.

Planer

Planene for digitalisering av tjenestetilbudet ligger i hovedsak hos den enkelte kommune, og det er derfor vanskelig å si noe konkret om hvilke planer som foreligger. KS spiller imidlertid også en viktig rolle med hensyn til digital utvikling i kommunene, samt å skape bevissthet og engasjement rundt disse temaene. Sentralt i KS' arbeid står strategidokumentet *eKommune 2012 – lokal digital agenda*. Her heter det blant annet at kommuner i løpet av 2011 skal kunne tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger på nivå 4 i tjenestetrappe for de mest brukte tjenestene, og at kommuner i løpet av 2010 skal ha tatt i bruk løsninger for elektronisk fakturering. Målene i eKommune-strategien er imidlertid ikke bindende for kommunene.

Det er imidlertid også verdt å merke seg andre initiativer. Eksempelvis pågår det et arbeid i regi av FAD, KRD, KS og Difi som skal komme med anbefalinger om hvordan IKT-arbeidet i kommunene skal organiseres. Blant de 10 største kommunene pågår det også et samarbeid med sikte på å etablere felles IKT-arkitektur og fellesløsninger i kommunal sektor. Denne gruppen har nettopp blitt enige om et formelt mandat for det videre arbeidet.

Eksempel – Byggsøk

Statens bygningstekniske etat har utviklet et system, Byggsøk, for elektronisk håndtering av byggesøknader og reguleringsforslag. Dette fagområdet er imidlertid et kommunalt anliggende. Målet med Byggsøk er derfor å legge til rette for at kommunene skal kunne tilby elektroniske tjenester i forbindelse med plan- og byggesaker for sine respektive innbyggere. Byggsøk består av to moduler:

- et system for byggesaker
- et system for planforslag

Systemet legger til rette for elektronisk søknad og saksgang i byggesaker, men dersom det er ønskelig kan den enkelte også skrive ut søknaden i systemet og deretter sende den per post. Systemet er frittstående, i den forstand at kommunene ikke saksbehandler i løsningen. En søknad laget i Byggsøk blir elektronisk signert av berørte parter og blir deretter sendt til kommunen via e-post. Løsningen har dermed sine begrensninger, men forenkler uansett prosessen for den som skal søke. Byggsøk er imidlertid ikke obligatorisk for kommunene å ta i bruk, og derfor har heller ikke alle kommunene gjort det⁵⁴. For et års tid siden hadde 260 kommuner mulighet til å ta det i bruk (Statens bygningstekniske etat årsrapport 2009, side 7). Ingen av disse mottar imidlertid

⁵³<https://www.bergen.kommune.no/omkommunen/avdelinger/byradsavd-for-finans-konkurranse-og-eierskap/2433/article-78383>

⁵⁴ Oversikt over hvilke kommuner som har gjort det finnes her:
<http://www.byggsok.no/?CurrentDoc=52080>

data elektronisk fra ByggSøk-løsningen. Alle kan imidlertid bruke systemet, men om kommunen ikke har tatt i bruk løsningen må brukeren skrive ut søknaden og sende den per post.

Byggsøk, tross sine begrensninger, kan være et interessant eksempel for hvordan man kan få på plass flere elektroniske tjenester i kommunene. Erfaringene fra Byggsøk viser blant annet at det er en utfordring å få kommunene til å ta løsningen i bruk. Det avhenger i stor grad av ildsjeler i kommunene. De viser også at det er en utfordring å få brukerne (enkeltpersoner og næringsdrivende) til å ta systemet i bruk. Tall for 2009 viste at litt under halvparten av alle byggesøknader var utformet i Byggsøk, men at bare om lag 15 prosent av disse ble sendt inn elektronisk (op.cit, side 7).

Selv mener Statens bygningstekniske etat at det er to sannsynlige årsaker til dette. Det første er kravet om signering, som kan være tungvint. I en byggesak kan det være flere aktører involvert, både ansvarlig søker og eventuelle andre foretak. Alle disse må signere søknaden, noe som gjøres ved at det sendes brev i posten til berørte parter med brukernavn og passord. Den andre årsaken er at kommunene rett og slett har gode rutiner for mottak av post, slik at de egentlig ikke er så opptatt av å få søknadene elektronisk (op.cit, side 7). Dette medfører dermed at brukeren ikke opplever en raskere eller mer effektiv behandling av saken dersom de sender inn elektronisk. I løsningen for sentral godkjenning hvor all videre saksbehandling også er elektronisk, er den elektroniske innleveringen 70 prosent.

Det arbeides med få på plass integrasjon mellom Byggsøk og matrikkelen hos Kartverket, med tanke på å hente informasjon fra hverandre (op.cit, side 6), men betalingsmodellen for informasjon fra matrikkelen er en hindring for å få til dette. Det arbeides også med en samarbeidsavtale med Husbanken der målsettingen er en felles utvikling av Byggsøk og Husbankens søknad om grunnlån. De skal også vurderes om andre samarbeidspunkter kan være aktuelle. Spesielt ses det på å utnytte buildingSMART-teknologi til å kontrollere at søknader tilfredsstiller tekniske krav, og å samordne Husbankens prosesser med plan- og byggesaksprosessen for å sikre at det er samsvar mellom tilsagn og det som blir bygget (op.cit, side 6).

Vurdering

Digitalisering av tjenestetilbudet i kommunene er et viktig bidrag til å realisere et digitalt førstevalg, ettersom det er hos kommunene innbyggerne i størst grad møter det offentlige. Kommunene tilbyr over 200 ulike tjenester til innbyggere og næringsliv⁵⁵. Digitaliseringen av tjenestetilbudet i kommunene er imidlertid fragmentert, og det er stor variasjon med hensyn til hvor langt de ulike kommunene har kommet i sitt arbeid. De beste blir bedre, mens de dårligste ikke klarer å henge med. Sammenholder man dette med at større kommuner gjør det bedre enn mindre, er det helt tydelig at digitale skiller på tvers av kommunene begynner å sementeres. Resultatet er at kvaliteten på like tjenester vil være markant forskjellig avhengig av hvilken kommune man bor i. Når de

⁵⁵ <http://info.tjenestekatalog.no/>

fleste av kommunene i tillegg må defineres som små, med tilhørende små budsjetter og fagmiljøer, fremstår det som meget krevende å realisere et digitalt førstevalg i kommunene. Vi legger til grunn at en forutsetning for å realisere digitalt førstevalg i kommunene i de fleste tilfeller vil kreve en vesentlig større grad av samordning, samarbeid og bruk av fellesløsninger. Dette understrekes ytterligere ved at alle kommuner i det vesentligste tilbyr innbyggerne de samme tjenestene, noe som gjør at potensialet for bruk av fellesløsninger er stort.

6 Vedlegg

Vedlegg 1 - Tjenestematrise

Vedlegg 2 - Oppsummering tjenesteområder

7 Litteratur og kilder

Rapporter

Altinn (2010). *Revidert nyttekostanalyse 2010.*

Arbeidsdepartementet (2010). *Prop. 1 S (2010-2011). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak). For budsjettåret 2011.*

Bufetat (2010). *Statusrapport II. Nytt fag- og rapporteringssystem for det statlige barnevernet.*

Brønnøysundregistrene (2009). *Strategiplan 2013. Veien til elektronisk forvaltning.*

Domstolsadministrasjonen (2009). *IKT-strategi for domstolene 2009-2012.*

Domstolsadministrasjonen (2008). *Elektronisk samhandling i sivile saker – en mulighetsstudie.*

Justis- og Politidepartementet (2010a). *Prop. 1 S (2010-2011). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak). For budsjettåret 2011.*

Justis- og Politidepartementet (2010b). *Elektronisk tinglysning, Forslag til endringer i tinglysningsloven mv. for å tilrettelegge for elektronisk tinglysning.*

Kunnskapsdepartementet (2010). *Prop. 1 S (2010-2011). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak). For budsjettåret 2011.*

NAV (2010a). *Tiltak for å bedre NAVs virkemåte. Sluttrapport fra ekspertgruppa som vurderer oppgave og ansvarsdelingen i NAV.*

NAV (2009). *IKT-strategi for arbeids- og velferdsvirksomheten 2009 – 2015.*

Riksrevisjonen (2010). *Dokument 1 (2010-2011) Riksrevisjonens rapport om den årlige revisjon og kontroll for budsjettåret 2009*

Samferdselsdepartementet (2009). *Prop. 1 S (2009-2010). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak). For budsjettåret 2010.*

Samferdselsdepartementet (2010a). *Prop. 127 S (2009-2010). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak). Ein del saker på Samferdselsdepartementet sitt område.*

Samferdselsdepartementet (2010b). *Prop. 1 S (2010-2011). Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak). For budsjettåret 2011.*

Undersøkelser

CapGemini (2009). *Smarter, better, faster eGovernment. 8th Benchmark Measurement November 2009.*

Difi (2010). *Brukerretting og brukermedvirkning. Kartlegging i sentralforvaltningen 2010.*

European Commission (2010). *Europe's digital competitiveness report 2010.*

Metier (2010). *Samfunnsøkonomisk analyse av nasjonalt program for eID. Rapport til Fornyings- administrasjons- og kirkedepartementet.*

Rambøll (2010). *IT i praksis 2010. Strategi, trender og erfaringer i norske virksomheter.*

Rambøll (2007). *IT i praksis 2007. Strategi, trender og erfaringer i norske virksomheter.*

UN eGovernment survey 2010. *Leveraging eGovernment at a time of financial and economic crisis.*

UN eGovernment survey 2008. *From E-Government to connected governance.*

Schartum, Dag Wiese (2009). *Kunnskapsbehov om juridiske spørsmål i elektronisk forvaltning. Resultater fra spørreundersøkelse utført våren 2009. Foreløpig rapport, august 2009.*

Teknologirådet (2010). eHelse: pasienten på nett. Tilgjengelig: http://www.teknologiradet.no/RTT_Pasienten_p%C3%A5_netts_io8Xg.pdf.file

Årsrapporter

Bufetat årsmelding 2008.

Domstolenes årsmelding 2009.

Politiets data- og materieltjeneste (PDMT) årsmelding 2010.

Skatteetaten årsrapport 2009.

Skipsregistrene årsrapport 2009.

Statens bygningstekniske etat årsrapport 2009.

Statens Kartverk årsrapport 2009.

UDI årsrapport 2009.

Artikler

NAV (2010b). *Økt bruk av internett, men fortsatt høyt press på NAV-kontoret.*
Tilgjengelig: <http://www.nav.no/binary/251489/file?download=true>

Seim, Asbjørn (Computerworld mai 2010). *–Helse-Norge er stort nok.*
Tilgjengelig: <http://www.idg.no/computerworld/helse/article165904.ece>

Skatteetaten (mai 2010). *Mange benyttet leveringsfritak.* Tilgjengelig:
<http://www.skatteetaten.no/no/Bibliotek/Publikasjoner/Pressemeldinger/2010/Mange-benyttet-leveringsfritak/>

Statens vegvesen (2010). *Nøkkeltall førerprøver. Tall for teoretiske og praktiske prøver fra år 2000 og frem til 3. kvartal 2010.* Tilgjengelig:
<http://www.vegvesen.no/attachment/178825/binary/341875>

UDI (2007). *UDI som arbeidsplass.* Tilgjengelig:
<http://www.udi.no/upload/Pub/Aasrapport/2006/Organisasjon.pdf>

UDI (Juni 2007). *Bedre kontakt med asylmottakene.* Tilgjengelig:
<http://www.udi.no/templates/Page.aspx?id=8695>

UDI (2009). *En utlendingsforvaltning i endring. God service, høy kvalitet og rask saksbehandling.* Tilgjengelig:
<http://www.udi.no/templates/Page.aspx?id=9839>

UDI (2010). *Søknad på nett.* Tilgjengelig:
<http://www.udi.no/Global/upload/!%20Tema/EFFEKT/SpN%20S%C3%B8ker%20med%20bilde%20siste.pdf>

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Digitalt førstevalg – Status for elektroniske tjenester i staten
DIFIs rapportnummer:	2011:2
Forfatter(e):	Anne-Lise Monsen, Stig Hornnes, Erik Hornnes, Mona Naomi Lintvedt
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	
Prosjektnummer:	500901
Prosjektnavn:	Digitalt førstevalg
Prosjektleder:	Mona Naomi Lintvedt
Prosjektansvarlig avdeling:	IKT styring og samordning (ITS)
Oppdragsgiver(e):	Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD)
Resymé/omtale:	<p>Rapporten er en delleveranse i prosjektet digitalt førstevalg, som viser et øyeblikksbilde av status på offentlige elektroniske tjenester i staten. Den går i liten grad inn på hvordan målene for digitalt førstevalg kan realiseres.</p> <p>Statusen er ikke komplett fordi den ikke dekker alle aktuelle tjenester og offentlige virksomheter. Det er et utvalg av tjenester og virksomheter som er dekket, og disse gir en indikasjon for hvordan statusen for elektroniske tjenester er generelt i offentlige virksomheter. Funnene kan imidlertid i stor grad overføres til andre tilsvarende virksomheter.</p>
Emneord:	digitalt førstevalg, elektroniske tjenester, status, effektivisering, brukerretting, automatisering, digital modenhet
Totalt antall sider til trykking:	57
Dato for utgivelse:	5. april 2011
Utgiver:	DIFI Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no