

Kommunekartlegging 2012

Innledning

Sommeren 2011 gjennomførte IKT-Norge en kartlegging av innbyggernes brukeropplevelser av offentlige tjenester på nett. Vårt utgangspunkt var at innbyggeren skal ha *en inngang* til alle offentlige tjenester, og at dette bør skje gjennom en kommunal inngang. Kartleggingen fikk mye oppmerksomhet, og siden da er det gjort mye i mange kommuner for å etablere gode tjenester på nett og frigi ressurser.

I årets kartlegging ser vi på hvordan kommunene selv mener de jobber med innbyggertjenester på nett og hvilke konsekvenser dette gir for kommunens servicegrad og ressursbruk. Samtidig spør vi hva som er de største hindrene for digitalisering av innbyggertjenester.

Det pågår flere spennende digitaliseringsprosesser, og regjeringen la i april frem sitt nye digitaliseringsprogram "På nett med innbyggerne". Programmet gjelder statlig sektor, men tegner samtidig ambisjoner om gode digitale tjenester fra en samlet offentlig sektor som setter brukerens behov i sentrum. IKT-Norge er kjent med at KS nå etablerer KOMMIT som et nytt organ i lokal parallel til statlige DIFI, og at det arbeides med en ny eKommuneplan fra 2013. For å realisere visjonene i digitaliseringsprogrammet må det, etter IKT-Norges mening, innføres et forpliktende samarbeid mellom stat og kommune, og regjeringen må ta styringsgrep som gjør at alle kan gå i samme retning. Det er eneste vei til å gi effektive tjenester fra en samlet offentlig sektor.

IKT-Norge har med årets kartlegging ønsket å se på sammenhengen mellom nasjonale initiativ og lokal praksis, og hva som skal til for å nettopp sette brukeren i sentrum. Hvorfor må det være et skille mellom statlige og kommunale tjenester? Hvorfor kan ikke statlig finansierte løsninger også benyttes av kommunene? Og viktigst av alt - hvem spør egentlig brukeren om hennes ønsker om servicen fra offentlig sektor?

Samtlige kommuner fikk invitasjon per e-post til å delta i kartleggingen sommeren 2012, og i perioden primo juli-medio august har 50 prosent av kommunene besvart 13 ulike spørsmål. Respondentene er kommunikasjon- og informasjonssjefer, rådmenn, IT-sjefer og andre ansatte i kommunenes IT- eller informasjon-/serviceavdelinger. IKT-Norge tar høyde for at det i enkelte tilfeller være en underestimert av tilstand fordi det kan være en overvekt av de spesielt IKT-modne kommunene som har svart på kartleggingen.

I kartleggingen har vi definert en digital tjeneste som papirløs saksbehandling laget for at innbyggerne kan betjene seg selv ved for eksempel å sende inn digital søknad. Vi definerer ikke digitale tjenester som eksempelvis skjema på nett for utprint eller kommunale facebooksider.

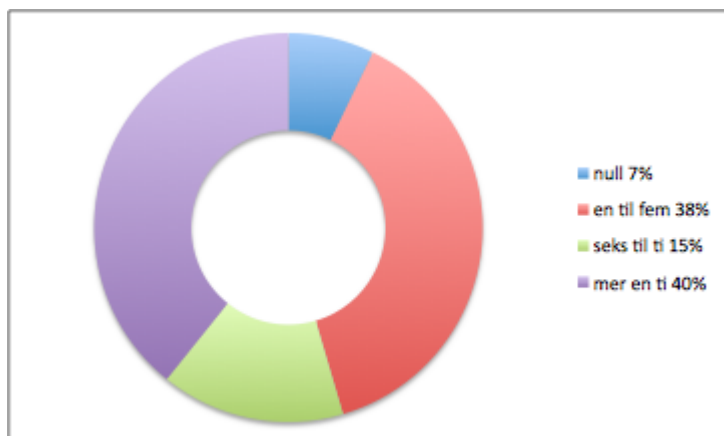
Det foregår mange gode prosesser som ender i ambisiøse målsettinger. Det er bra! Likevel mener vi at det må tas solide nasjonale styringsgrep for å få alle inn på felles spor, noe også denne kartleggingen forteller oss. Vi får ikke bedre service og smartere ressursbruk av at alle kjører sine egne løp. IKT-løsninger er grunnleggende infrastruktur i et moderne samfunn. Det er et paradoks at ikke forvaltningsnivåene i offentlig sektor forpliktes til samarbeid for å gi innbyggerne bedre service og økonomiske gevinster for samfunnsøkonomien. Den lokale selvråderetten må ikke få ødelegge hensynet til at brukeren skal oppleve en offentlig sektor med gode digitale tjenester og høy servicegrad.

I Danmark har de beregnet at:

- en manuell henvendelse til offentlig sektor koster 110 dkr å betjene, mens en digital koster 3 kr. Med 33 millioner henvendelser til danske kommuner gir det et innsparingspotensiale på 700 millioner danske kroner. Omsatt til norske forhold betyr dette en innsparing på 550 millioner kroner.
- det antas at en mer effektiv IKT-bruk i kommunal sektor gir et gevinstpotensiale på 2 milliarder danske kroner. Omsatt til norske forhold 1,5 milliarder norske kroner.
- om alle ansatte i offentlig sektor sparer en arbeidstime om dagen ved smartere teknologibruk gir det en produktivitetsfremgang på 2,9% og et innsparingspotensiale på 9,5 milliarder danske kroner årlig.
- dansk offentlig sektor sparer 3 milliarder årlig i portokostnader ved bruk av digital postboks for alle innbyggere.

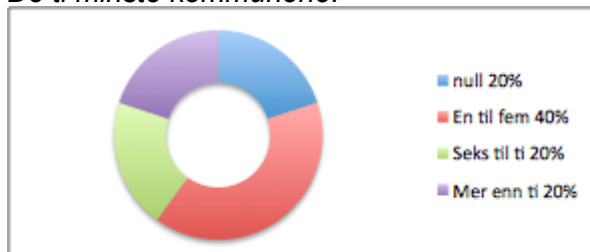
kilde: KL/KMD/Danmark/Devoteam DaVinci

Spørsmål 1: Har kommunen lansert digitale innbyggertjenester/ selvbetjeningsløsninger?

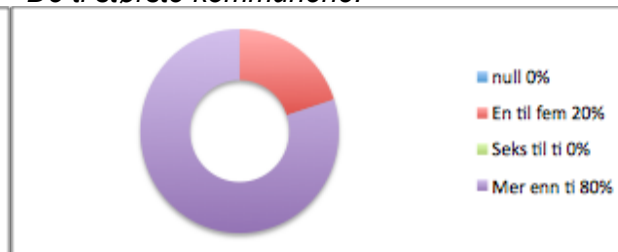


Kun 7 prosent har ikke etablert digitale innbyggertjenester/selvbetjeningsløsninger på nett. Samtidig svarer nærmere 40 prosent at de har flere enn 10 slike. Dette er et høyt tall sammenlignet med fjorårets kartlegging, og kan vise at kommunene viker noe fra den definisjonen som IKT-Norge har lagt til grunn for digitale tjenester (se innledningen). De små kommunene har i mindre grad enn de store etablert digitale selvbetjeningsløsninger. Samtidig kjenner vi til at det har skjedd store digitaliseringsprosesser i kommunene i 2011/2012, som her gir et totalt sett positivt utslag.

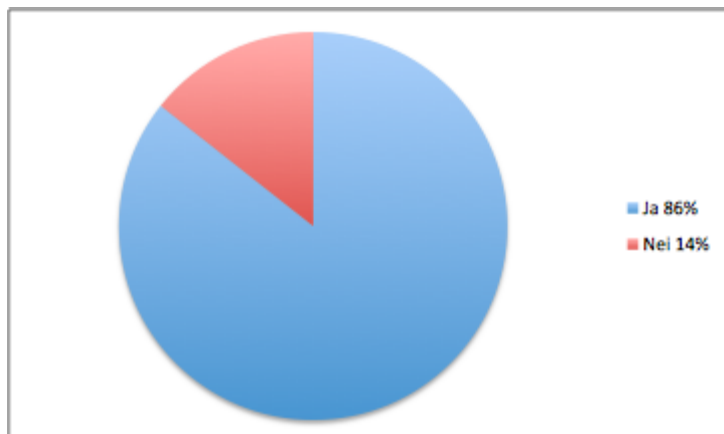
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

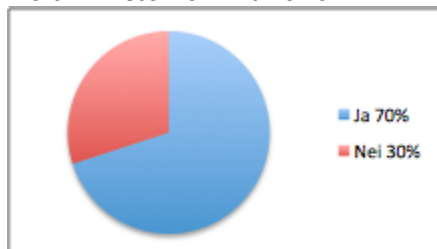


Spørsmål 2: Har kommunen planer for digitale innbyggertjenester innen 2014?



Nærmest alle kommuner har planer for digitalisering av innbyggertjenester, noe som betyr at det nå er en positiv digitaliseringstrend. Samtlige av de ti største kommunene har digitaliseringsplaner, mens hele 30 prosent av de ti minste kommunene ikke har slike planer.

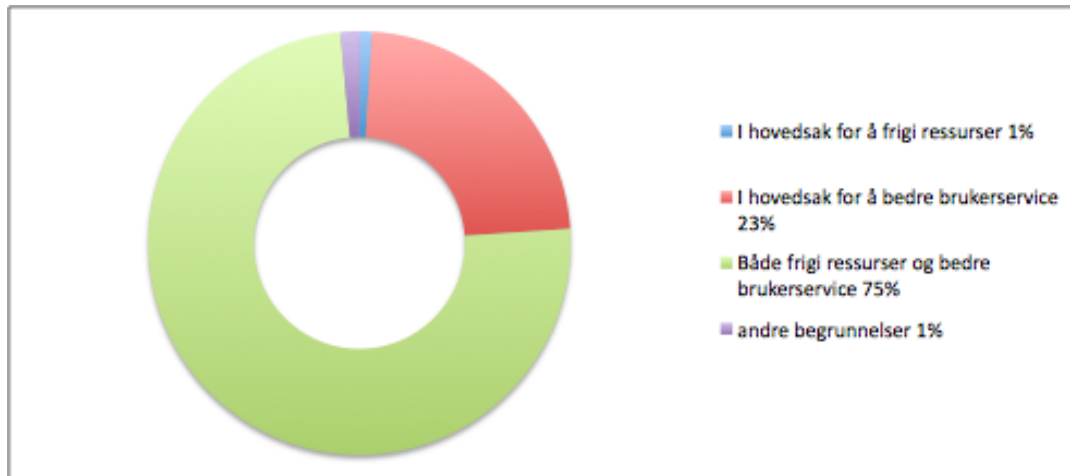
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

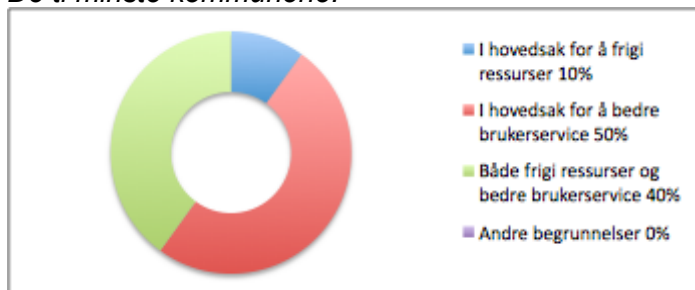


Spørsmål 3: Hva er begrunnelsen for de tjenestene kommunen velger å digitalisere?

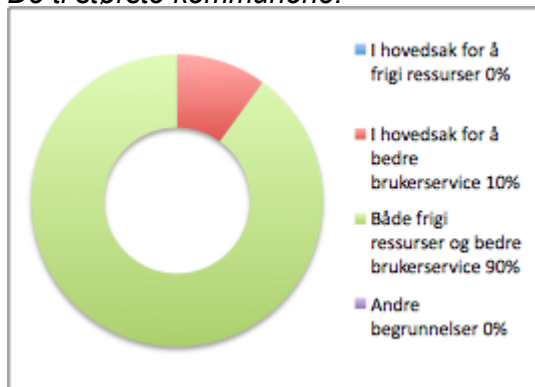


75 prosent digitaliserer av to årsaker – både for å gi bedre tjenester og service til brukerne sine, og samtidig for å frigjøre ressurser. Totalt sett er det hensynet til brukerne som veier tyngst, og ikke ressursfrigivelse. Det kan bety at kommunen ønsker å yte god service til sine innbyggere og ser digitalisering som en måte å gjøre offentlige tjenester mer tilgjengelig når brukeren selv trenger det. Andre begrunnelser handler i hovedsak om manglende politiske vedtak og administrative digitaliseringsprosesser.

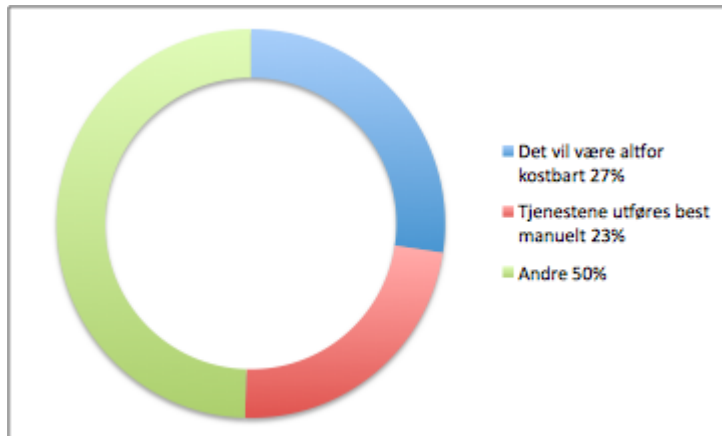
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 4: Hva er begrunnelsen for de tjenestene kommunen ikke velger å digitalisere?



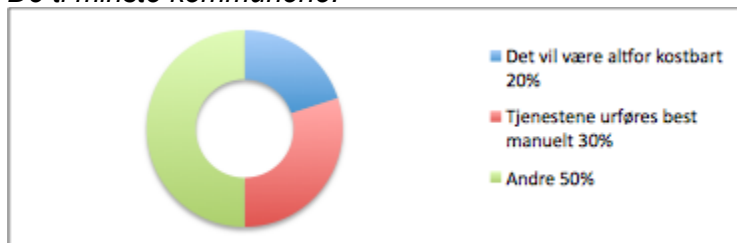
Økonomiske ressurser er hovedbegrunnelsen for de tjenestene som ikke blir digitalisert. Mange kommuner oppfatter det som meget *kostbart* å *digitalisere*, og *manglende ledelsesforankring* og -vedtak gjør at prosesser ikke igangsettes.

Tidsressurser, *intern kompetanse* og *kapasitet* er også viktige begrunnelser for ikke å digitalisere. Samtidig rapporterer kommunene om usikkerhet rundt sikkerhet, personvern og regelverk som ikke åpner for digitalisering.

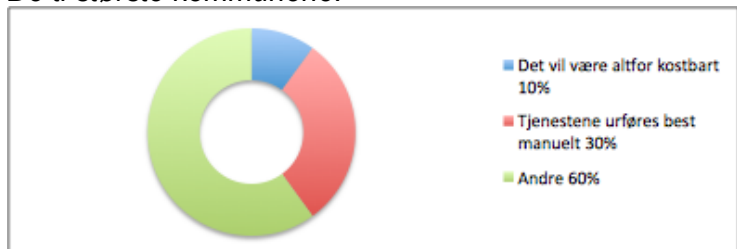
Komplekse og gamle IKT-systemer, *manglende teknologisk modenhet* og *mangel på rutiner* for å behandle digitale tjenester er blant de tekniske årsakene som oppgis.

Nærmere $\frac{1}{4}$ rapporterer at *tjenestene utføres best manuelt*, noe som kan bety at behovet for å møte brukerne ansikt til ansikt er stort, og at det er faglige og ikke "forhåndsprogrammerte" begrunnelser som er avgjørende for saksbehandling. Det kan altså både være et ressursproblem og et behov for innbygger å møte et ansikt for å få saken behandlet.

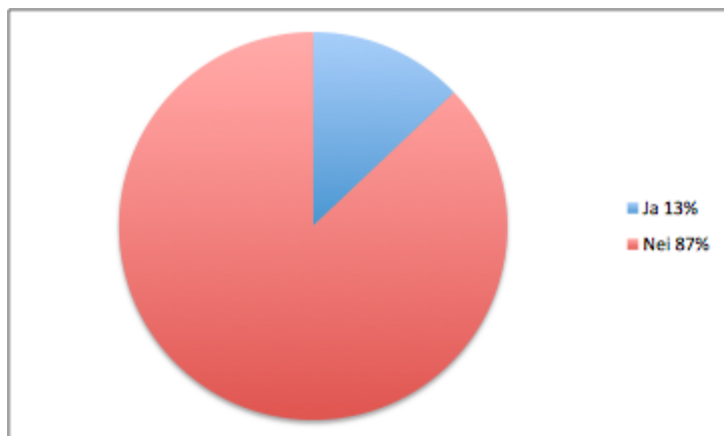
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

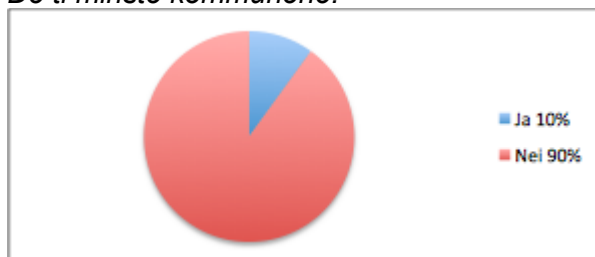


Spørsmål 5: Er innbyggerne spurt om hva de ønsker av digitale tjenester?

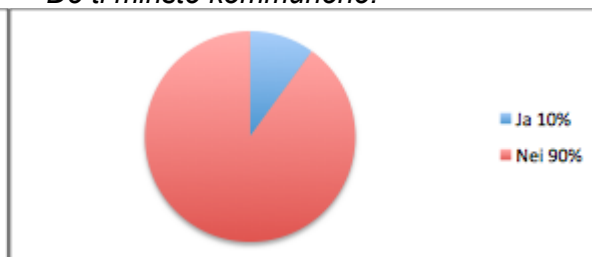


Kun 13 prosent spør innbyggerne sine om hvilke tjenester de ønsker. Dette på tross av at kommunene i all hovedsak virker interessert i å digitalisere innbyggertjenester, jfr. spørsmål 2 der 86 prosent svarer at de har planer for digitale innbyggertjenester. Det er ingen forskjell mellom store eller små kommuners svar i dette spørsmålet. Treffer kommunene da med brukertilpassing av tjenestene? Er det kommunens egne behov eller brukernes som er styrende for digitaliseringen? Vil kommunen med fravær av brukerinvolvering treffe i sine investeringer?

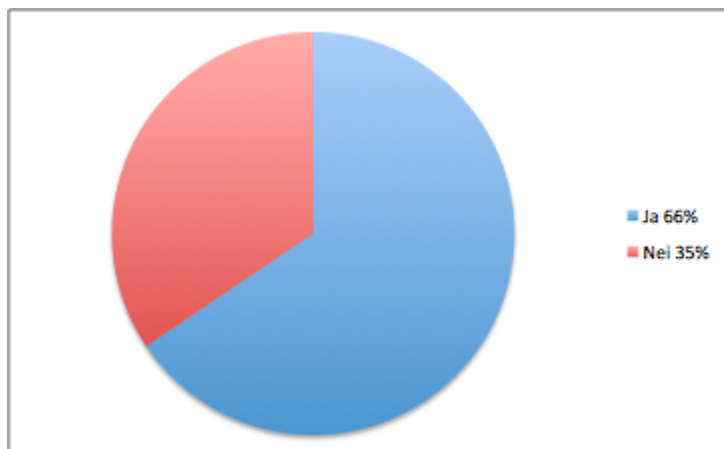
De ti minste kommunene:



De ti minste kommunene:



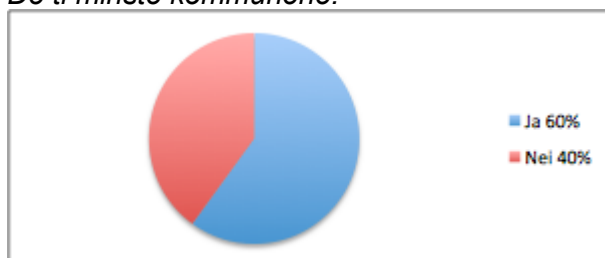
Spørsmål 6: Etterlyser innbyggerne digitale tjenester fra kommunen?



Hele 66 prosent av innbyggerne etterlyser digitale tjenester fra kommunene. Dette viser at vi har en digitalt kompetent befolkning som har forventninger til offentlig service, tilgjengelighet og digitale tjenester.

Derimot er det påfallende at innbyggerne, som vi så i spørsmål 5, ikke blir spurt om råd i kommunens digitaliseringsarbeid. Med en tettere dialog og interaksjon mellom bruker og kommune vil tjenestene mulig bli mer treffsikre og gi en langt større nytteverdi, både i opplevd servicegrad og ressursbesparelser.

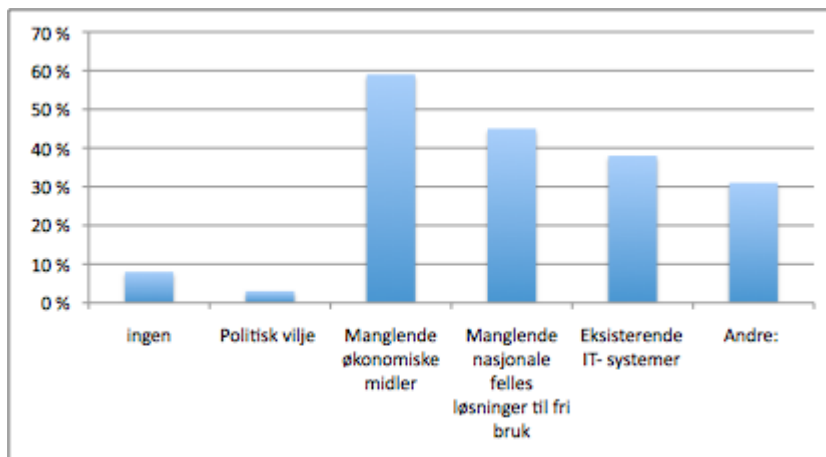
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 7: Hva er de største hindrene for å etablere digitale innbyggertjenester?



Økonomi er det største hinderet for digitalisering av tjenester, både som investeringsmidler for nye tjenester, videreutvikling, drift og opprydding.

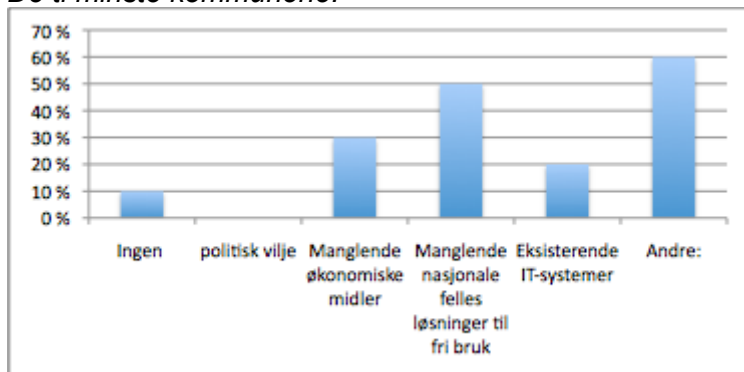
Dette må også sees i sammenheng med *eksisterende IT-systemer*, der flere trekker frem dårlige integrasjonsmuligheter, manglende tilpassing og standardiserte grensesnitt.

Manglende nasjonale felles løsninger til fri bruk kommer på en god andreplassering som det største hinderet for digitalisering. 50% av de minste kommunene svarer dette, mens hele 80% av de ti største kommunene etterlyser nasjonale felles løsninger til fri bruk.

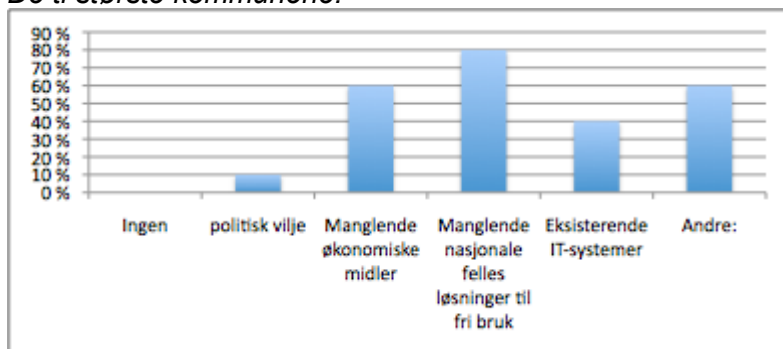
Av andre viktige årsaker som nevnes er *organisasjonens vilje og evne til å gjennomføre digitaliseringsprosjekter*, manglende personressurser og tidsressurser, mangelfull samhandling og stort arbeid med virksomhetsutvikling og prosesstilpasning. Flere peker også på manglende politisk forankring av digitaliseringsprosesser. Intern motstand, negative holdninger, manglende endringsvilje og konservative saksbehandlere som foretrekker papirsøknader trekkes frem av flere. *Altså er det store organisatoriske hindre for å digitalisere.*

Manglende sikkerhetsavklaringer, usikkerhet i forhold til lovverk og manglende nasjonal eID-løsning på sikkerhetsnivå 4 som kommunene kan ta i bruk er viktige argumenter som stadig går igjen i svarene fra kommunene. En kommune trekker frem *manglende internett-dekning* i kommunen som medfører dobbeltarbeid/doble systemer ved manuelle og digitale løsninger for ansatte som et vesentlig hinder.

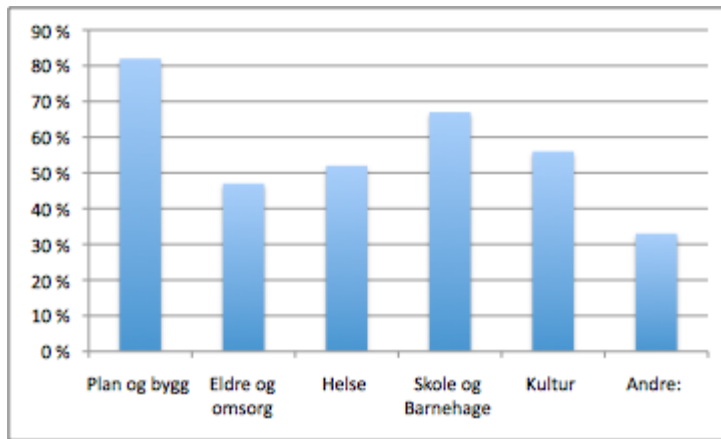
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



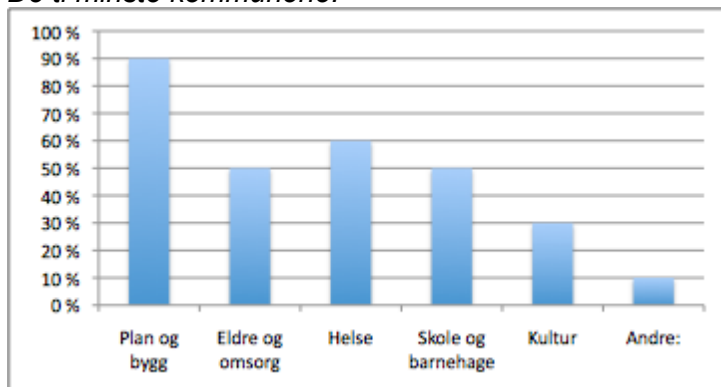
Spørsmål 8: Hvilke tjenesteområder skal digitaliseres?



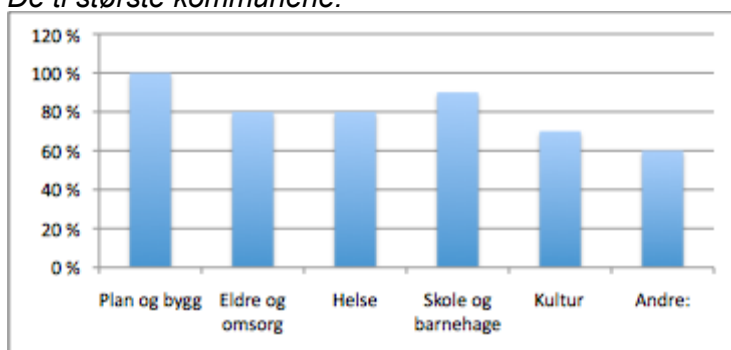
Plan- og bygg, samt skole og barnehage er de innbyggertjenestene som kommunene i størst grad skal digitalisere. Av andre tjenesteområder oppgis blant annet:

- *Vei, natur, idrett, vann, avløp*
- *Digitalt servicetorg*
- *Høringer, søke på stilling etc*
- *Elektronisk kommunikasjon koblet mot CRM/innsyn/Min side*
- *Alkoholområdet, serveringsområdet, gravemeldinger, parkeringstillatelser, administrative områder m.fl.*
- *SMS-tjenester til flere sektorer*
- *VAR-sektoren*
- *Reguleringsplaner*
- *Tekniske tjenester*
- *Personal- og andre interne skjema og støttetjenester*
- *De tjenester det er mulig å yte like godt digitalt som manuelt*

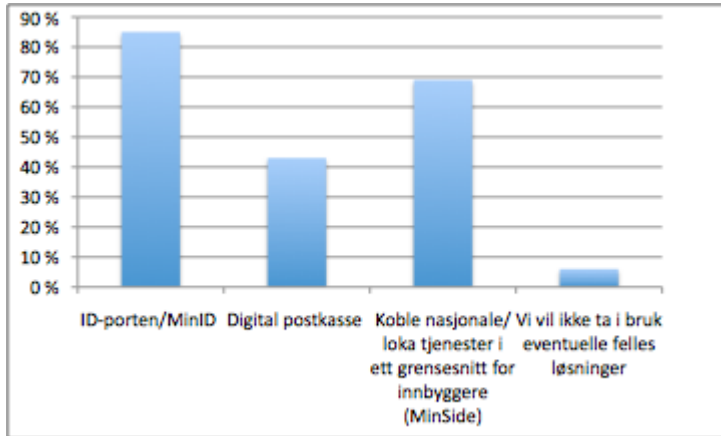
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

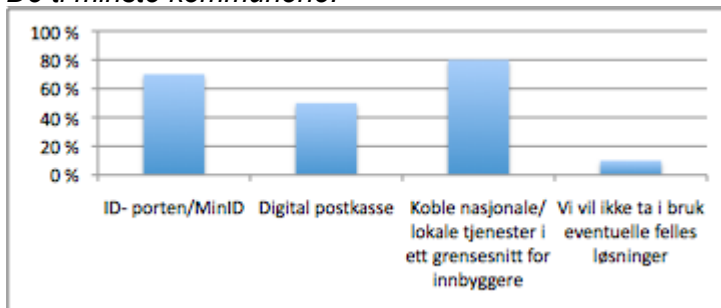


Spørsmål 9: Vil kommunen ta i bruk nasjonale felles løsninger om de tilgjengeliggjøres?

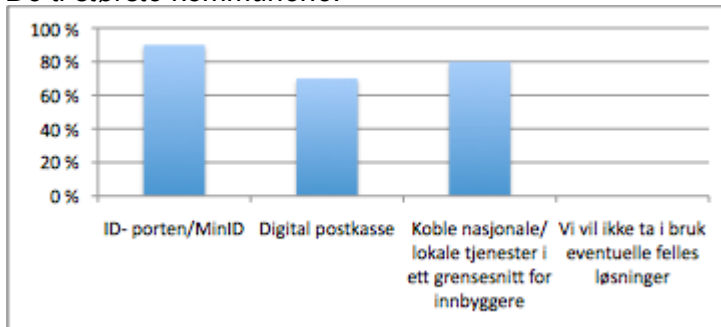


ID-porten/MinID er den nasjonale felles løsningen kommunene i størst grad vil benytte, deretter kommer ønsket om å samle alle tjenester i ett grensesnitt for innbyggerne, som i en MinSide som DIFI tidligere i år besluttet å legge ned som nasjonal satsing. Felles løsninger som kan benyttes både lokalt og nasjonalt kan muliggjøre én brukerinngang til offentlig sektor og store ressursbesparelser.

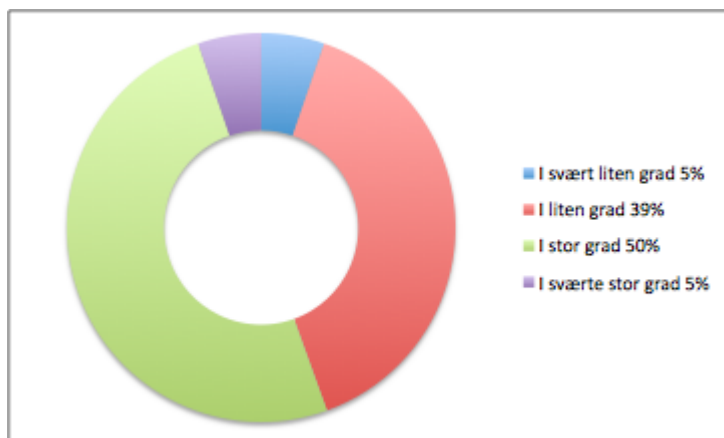
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

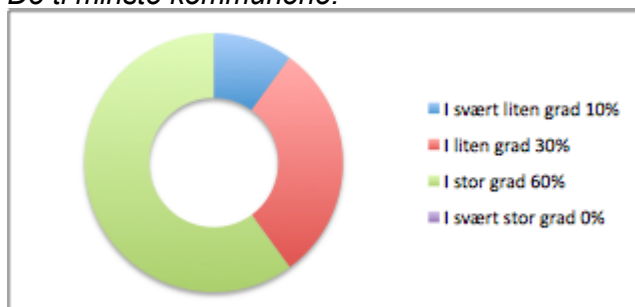


Spørsmål 10: Regjeringen har lagt frem digitaliseringsprogrammet “På nett med innbyggerne”. I hvilken grad mener du dette forplikter kommunene?

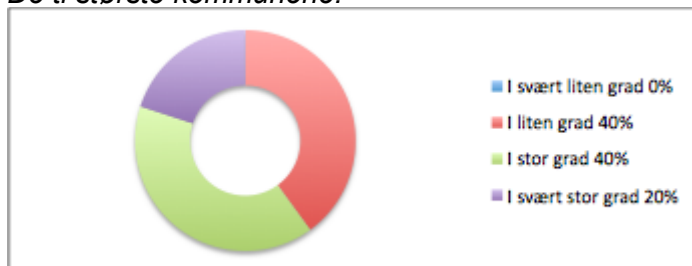


Over halvparten av respondentene mener regjeringens digitaliseringsprogram “På nett med innbyggerne” forplikter kommunene i deres lokale digitaliseringsarbeid. Samtidig er det så mange som 44 prosent som mener regjeringens politikk i liten grad eller svært liten grad forplikter. Programmet forplikter kun statlig forvaltningsnivå. Regjeringen begrunner dette med at kommunenes lokale selvråderett ikke skal fravikes.

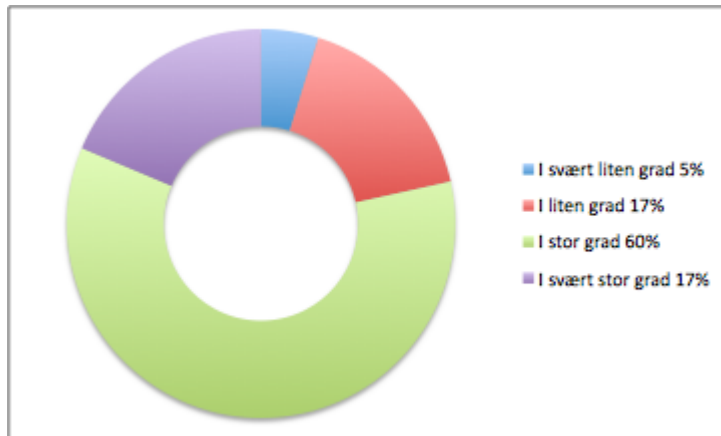
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

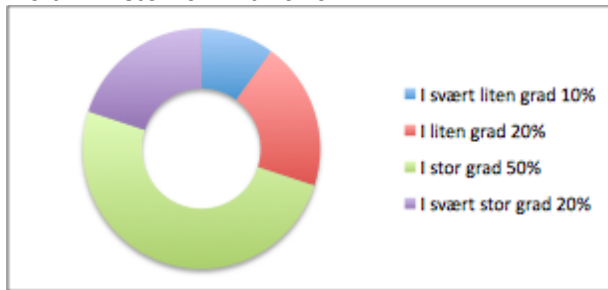


Spørsmål 11: I hvilken grad mener du at kommunene bør forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet?

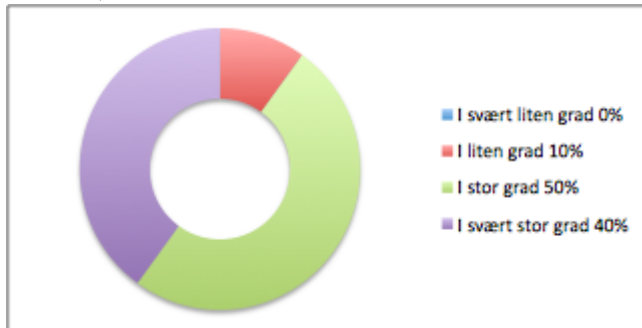


Nærmere 80% av kommunene ønsker å forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet. Dette sett i sammenheng med ønsket om nasjonale felles løsninger bør være et tydelig signal til nasjonale myndigheter om at det er lite hensiktsmessig at alle selv skal styre alt, investere i alt, og ha like god kompetanse på alt. Hele 90% av de største kommunene og 70% av de minste kommunene ønsker å forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet. Dette vil styrke sammenheng i offentlig sektor, også med tanke på den ressursinnsats mange små aktører må utføre uten tilstrekkelige ressurser. Det er verdt å merke seg at middelveien for innbyggertallene i norske kommuner er på rundt 3500 innbyggere.

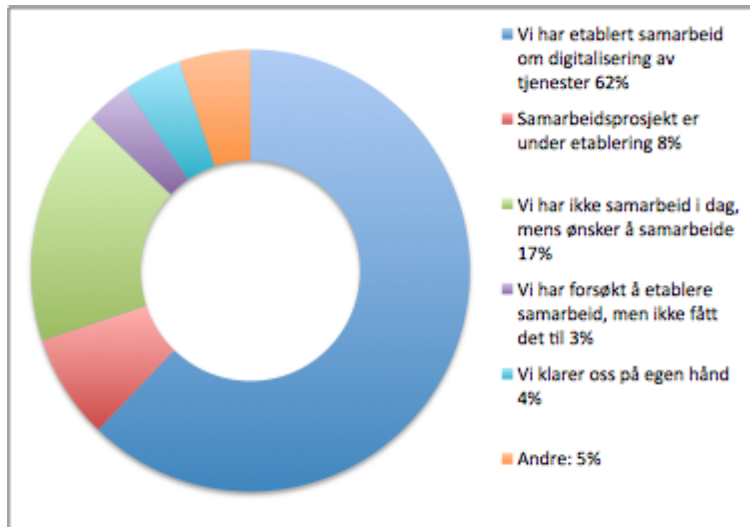
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

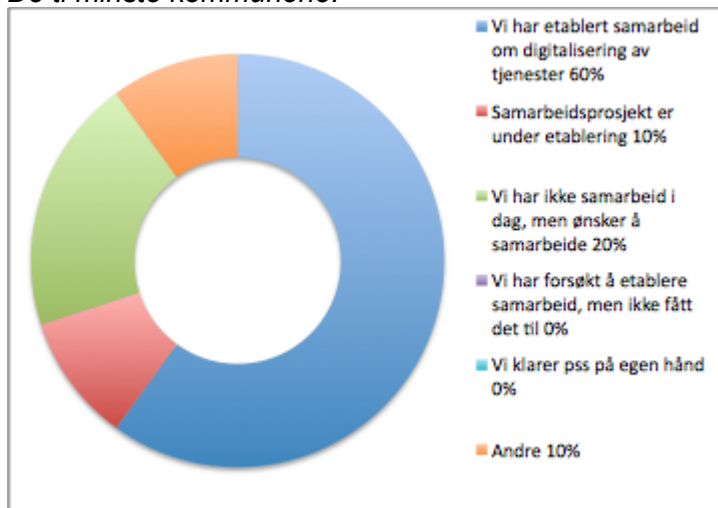


Spørsmål 12: I hvilken grad samarbeides det med andre kommuner i digitaliseringsarbeidet?

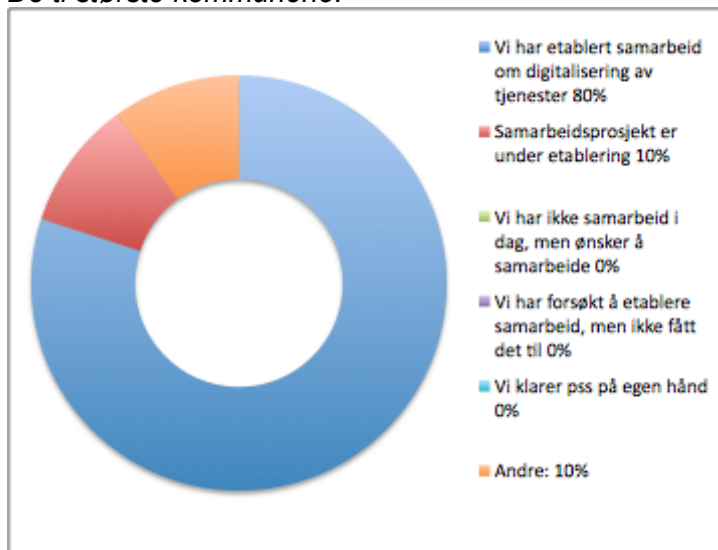


Kommunene, både de store og små ønsker å samarbeide i digitaliseringsarbeidet. Dette for å spare ressurser, dele og gjenbruke løsninger, og ikke nødvendigvis måtte "finne opp hjulet" hver eneste gang. Dette viser en sterk samarbeidsvilje i norske kommuner, både på tjenesteutvikling, kompetanseutvikling og drift.

De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 13: Hvilke tiltak må på plass for at innbyggerne i din kommune skal få gode digitale innbyggertjenester?

I dette avsluttende spørsmålet har vi latt respondentene selv komme med innspill i form av fritekst for å skissere tiltak som må på plass for at innbyggerne skal få gode digitale innbyggertjenester i sin egen kommunene.

I all hovedsak peker kommunene her på mange av de samme utfordringene og hindrene som de svarer i de øvrige spørsmål. Under har vi kategorisert svarene i noen hovedområder og plukket ut noen av svarene fra kommunene.

Nasjonale felles løsninger er et gjennomgangstema. Kommunene ønsker ikke å måtte utvikle alt selv. Ved bruk av felles nasjonale løsninger kan det sikres at innbyggerne får like digitale tjenestemuligheter uavhengig av hvilken kommune de bor i. Slike felles løsninger vil også være samfunnsøkonomisk lønnsomme og sikre at alle går i samme retning. Kommunene sier blant annet:

- *Det må tydeliggjøres hvem som har ansvar for utviklingen sentralt, og det må følge økonomiske midler med forpliktende planer som departementene utvikler. Det må legges felles press på leverandørene slik at de lager integrasjoner mellom sine og andres løsninger. Kommunene er møtepunktet med det offentlige for de fleste innbyggere. Derfor må Altinn og FAD og Difi huske på kommunene i digitaliseringsarbeidet sitt.*
- *Vi bruker i dag altfor mye penger og resurser for å digitalisere, kommunene er mer eller mindre like og gode robuste løsninger for kommune-Norge bør være mulig å få til.*
- *Tilgang til frie nasjonale løsninger, de store leverandørene av it-løsninger for offentlig sektor er svært kostbare, svært dårlige og kontraproduktive mht koordinerte og samordnede løsninger.*
- *EN felles ID i Norge, samt tydelige føringer til kommunene. Tror det krever en sentralisering av løsninger for å holde kostnadene nede og for å ta ut interne gevinster ved forenkling av arb.prosessene på innsiden av løsningene. Dvs integrasjon mellom system, slik at data ikke må punches på nytt. Teknologien finnes, men org. av det offentlige, gjennom bl.a.KS - mangler.*
- *Fellessystemer og løsninger med standarder som lett integreres med kommunale saksbehandlersystemer og mild tvang fra regjeringen*
- *Tjenester som er hjemlet i lov og som kommunene er forpliktet til å yte, bør ha nasjonale informasjon og søknadsskjema som fritt er tilgjengelig for kommunene.*
- *Kommunene må få tilgang til bruk av Altinns meldingsboks. FAD og KR D må i større grad samarbeide om å få kommunal sektor på nett med innbyggerne.*
- *Dette må gjøres:*
 - *Sterkere nasjonale krav til kommunene.*
 - *Standardisering av IKT arkitektur.*
 - *Økt kompetanse om organisasjonsarkitektur.*
 - *Rammeverk for arbeidsprosesskartlegging.*
 - *Økt kompetanse om endringsledelse*
 - *Bedre rammevilkår for gevinstrealisering/omstillingsarbeid*
 - *Økt dokumentasjon av innvoasjonsprosjekter igjennom forskning*
 - *Forenklede innkjøp*
 - *Bedre grensesnitt mellom kommunene og leverandørindustrien*

- *Først og fremst akseptabel standardisering og overordna styring. Det vert håplaut at kommunene skal forpliktas av sentrale styresmakter når dei ikkje maktar/torer/vil å gjere val av standard eller felles plattform/arkitekturelle løysingar. Vidare må administrativ leiing i kommunen sjå at det er naudsynleg i legaliseringa av kommunen at drifta også er i dialog og interaksjon med innbyggjarane. I tillegg til retningsgivende fellesløyser, vil interne holdningar, endringsvilje, og endringskapasitet vil bli fokusert.*
- *Vi trenger å standardisere arkitektur i kommunesektoren for å få til en effektiv deling av løysningar. Vi kan ikke sitte 429 kommuner å gjøre samme jobben. Manglende nasjonale fellesløyser til fri bruk og felles standarder for ulike datasystemer.*
- *MinID er etter vår vurdering sentral i høve å få fullstendig saksbehandling via nettet.*
- *Ordning for sikker innsending av personsensitive opplysningar/Ta i bruk ID-porten/MinID.*
- *Det må komme på plass felles digitale tjenester, og felles eID, som alle kommunene kan ta i bruk uten at kostnadene blir alt for store. I tillegg må sikkerheten til våre innbyggere bli ivaretatt på en god måte.*
- *Det arbeides for fullt med å få på plass digitale tjenester i løpet av 2012 / 2013. Et stort ønske om at det var mulig å koble seg på felles "billigere" løysningar for det offentlige. Hadde vært en stor fordel om det var mere likt over hele "linjen".*
- *Gode sikkerhetsløyser er mest avgjørende der personopplysningar må oppgis, og det må det i svært mange digitale løysningar.*
- *Politisk vilje og felles løysningar og føringer fra Difi*

Flere peker på at infrastruktur må på plass før selbetjeningsløyser kan utvikles og tilbys innbyggerne i kommunen. Kommunene sier blant annet:

- *Nett-utbygging. Ikke alle bygdene i kommunen har stabilt nett.*
- *Kommunen har god dekning av ADSL og fiber fra flere leverandører og tilpasser sine hjemmesider mm for tilpassing av HTML5 for mobile enheter.*
- *I tillegg er det viktig med godt utbygd tilgang til høgkapasitet breiband i distrikta. Det er lite hjelp i gode elektroniske tenester før tilgangen til internett har god nok kapasitet og stabilitet.*

Økonomiske ressurser

Kommunene etterlyser både utviklings- og investeringsmidler og er samtidig opptatt av at økonomiske midler må følge nasjonale pålegg. Kommunene sier blant annet:

Når kommunene forpliktes av regjeringens digitaliseringsarbeid, menervi at egjeringen må også forplikte seg til å følge opp.

Staten må ta et større ansvar for å kreve felles løysningar på området og stille opp med økonomi.

Felles plattform må utvikles på sentralt hold. Det må stilles krav til kommunene om bruk av denne innen en viss frist. Det må følge med øremerkede midler til innføring av felles plattform.

Det må vedtas på overordnet nivå at man skal bruke ressurser på dette. En felles forståelse for at investering i den ene enden frigjør ressurser og tid i den andre enden og at man i tillegg øker service for innbyggerne. Det bør komme et pålegg fra nasjonalt nivå at man "skal" levere flere digitale tjenester.

Manglar økonomi, ofte dyre løysningar!

Økonomiske muskler, vilje fra kommunestyret.

Staten må tilby program vi kan benytte til en rimelig kostnad. Midler bør øremerkes og på den måte prioritere et par ting kommunene skal gjennomføre.

Vi må få systemleverandørerne til å tilpasse løysningene sine etter felles krav fra kommunene. Kommunene må standardisere og få felles krav i anskaffelser.

Kommunene må ta ut gevinstene etter at digitale tjenester er tilgjengelig, en må sikre at arbeidsprosesser blir endret og digitale løsninger blir tatt i bruk.

Norge er et lite land og det er ikke plass til mange leverandører ut fra et økonomisk perspektiv. Vi får da lett monopol, duopol og leverandørene får for stor makt. Det er vanskelig for en kommune å skifte leverandør når de ikke er fornøyd med denne da vi er avhengige av proprietære grensesnitt mm. Felles sentrale løsninger med felles grensesnitt som har kommunens interesser som hovedfokus kunne løst dette. For å sikre et marked for leverandørene og at det fortsatt er konkurranse, kan det løses ved:

- - 5 års kontrakter på leveranse av fagsystemer*
- - ikke en stor, men mange mindre leverandører (eks konkurranseutsette pr fagsystem)*
- - felles løsning er basert på fri programvare (GPL el.l.) slik at det kan være konkurranse på delelementer*
- - legge tilrette for bruk av internasjonale systemer men hvor vi i våre grensesnitt legger inn norske forhold*
- Ellers vil felles mellomvare og økt bruk av skytjenester for flere kommuner - og da spesielt de små kommunene som ikke har interkommunalt samarbeid - kunne være en løsning.*

Manglende personalressurser, kompetanse, vilje og forankring er på listen over områder der det må iverksettes tiltak for. Kommunene sier blant annet:

- Det tekniske må ligge til rette. Samtidig må administrasjonen ønske innføring av nye arbeidsrutiner og måter å forholde seg til publikum på. Selv om ønsket måtte finnes, tar det tid å omstille en organisasjon. En skal heller ikke glemme at ikke alle innbyggere ønsker/behersker digitale tjenester av ulike grunner.*
- Kapasitet er det største hinderet. Viljen er til stede, men vi har ikke nok ansatte som har denne kompetansen. I tillegg kommer de økonomiske utfordringene, men de er enklere å få på plass en kapasitetsutfordringen.*
- Holdningsendringer i kommuneadministrasjonen og bevisstgjøring rundt digitalisering i egen organisasjon, både blant ansatte og politikere.*
- Det må prioriteres innad i organisasjonen, slik at fagpersonell får frigjort ressurser til å følge opp digitale tjenester.*
- Vi har stor fokus på å arbeide på tvers i hele organisasjonen med å viderføre arbeidet med å utarbeide flere digitale tjenester. Viktig at alle avdelinger er med på dette og at det er godt forankret i ledelsen.*
- En felles forståelse i hele organisasjonen for at dette er viktig.*
- Politisk og administrativ forankring i samarbeid med flere kommuner. Kompetansebygging og strategisk ledelse. IKT-strategi inn i kommunale planer.*

Men en kommune skriver om en tydelig forankring fra toppen:

Tiltredelseserklæringen for 2011 - 2015 gir klare retninger når det gjelder å ta i bruk digitale kanaler og flere elektroniske tjenester for innbyggere og næringsliv. Videre har byrådet gjennom tilleggsinnstillingen for budsjettet 2012 prioritert området elektroniske tjenester. Prosjekt for elektroniske tjenester ble etablert for 2012.

I henhold til godkjent prosjektplan av desember 2011 skal det velges tjenester som i 2013 skal piloterer i forhold til et totalkonsept. Totalkonseptet innebærer at de elektroniske tjenestene skal integreres med fagsystemer og journal/arkiv. Prosjektet har i henhold til sitt mandat utarbeidet et overordnet design for totalkonseptet som viser valg og tiltak kommunen skal ta. Ambisjonsnivå og visjoner for kommunen er avgjørende for å stake ut retningen både administrativt og investeringsmessig. Mål og ambisjoner støttes opp av regjeringens digitaliseringsprogram som ble lagt frem i april 2012. Prosjektet har vurdert betydningen av kommunens ambisjoner for de

elektroniske tjenestene som følger:

- *Brukerfokus - evne til å effektivisere og fornye seg*
- *Flere innbyggere gir flere henvendelser – digitale tjenester skal håndtere økningen*
- *Samhandling med innbyggere og næringsliv – enklere og raskere*

Sikkerhet og personvernsutfordringer

Det er store uklarheter knyttet til lovverk, og det er stort behov for veiledning/kompetanse rundt rett og galt. Kommunene sier blant annet:

- *Klarere/håndterbare veiledninger fra Datatilsynet*
- *"Vi har digitale tjenester på områder der det har vært lett å få til: Greit i forhold til evt. fagsystemer, på mye brukte områder og ved enkel saksbehandling. Andre steder er det rett og slett kompisert faglig sett (integrasjon mot fagsystemter, taushetsbealt info, ingen enkle svar å gi etc.), og den kan være at investeringen ses på som stor ift. nytten."*
- *Kommunane bør få endå meir hjelp nasjonalt til å setje krav til leverandørar i forhold til elektronisk sending av sensitive personopplysningar. Det kunne vore ein ide at det var ferdig malar til kravspesifikasjon ved utlysing av anbod, både for handsaming av personsensitive opplysningar og integrasjon til sak- og arkivsystem. Datatilsynet er til hjelp med noko av dette, då dei har laga ein del rettleiingmateriell.*

Standardisering og kompatibilitet

Systemer som ikke snakker sammen, fagsystemer som ikke er kompatible med skjema, integrasjoner mot felles nasjonale løsninger oppleves av mange som store tekniske utfordringer for å skape gode innbyggertjenester. Kommunene sier blant annet:

- *Det kreves planmessig arbeid med ryddig i eksisterende data som kommune har, slik at data blir konsistente. Videre må det etableres integrasjon mellom systemer (interne og eksterne) slik at innbyggerne opplever gevinsten av preutfylte data. Hele verdikjeden av en tjeneste må, der hvor det ikke er skjønnsmessig vurdering, automatiseres.*
- *Kommunene mangler i stor grad felles nasjonale løsninger og standarder på tvers av ulike fagsystem. Dette medfører at det stort sett er 'fritt frem' for leverandører å levere dyre inkompatible system og programvare som igjen medfører hindringer og forsinkelser i kommunenes digitaliseringsarbeid.*
- *Gode løsninger, for bruker og administrasjon, dvs effektive integrasjoner mot baksystemene/fagprogram.*
- *Nasjonale standardiserte krav til løsninger - jfr meldingsløftet.*
- *Mange systemer idag, som i liten grad samles i felles plattform, noe som vanskeliggjør både innføring, gjennom at det krever store ressurser for en liten kommune i både tid, personell og penger, samt også et høyere brukergrensesnitt som følge av at mange systemer krever samme innleggelse av data, må innom flere systemer for å få utført tjenesten osv, osv.*
- *Klar statlig føring, gjennom utrulling av felles standard for digitalt system på de områder hvor digitaliseringsprogrammet mener at dette skal gjennomføres til fri bruk.*
- *Leverandører må gjøre sine grensesnitt og teknologi tilgjengelig for integrasjon og tilpasning. Spesielt gjelder dette ""hyllevareorienterte"" leverandører. Dagens leverandører har stort sett gammeldage forretningsmodeller. Undøvendig, vi betaler gjerne for å få tilpasset.*
- *Det er tidligere jobbet med standard grensesnitt mellom kommunens løsninger og leverandørenes fagsystemer (bl a KS XML). Selv om dette er på plass, tror vi at større samarbeid om standard grensesnitt mellom kommunens løsninger og leverandørenes fagsystemer fortsatt er viktig.*

- *Fagsystemleverandørene må komme enda mer på banen innenfor dette området - med gode løsninger knyttet mot egne fagsystem.*
- *Vi arbeider stadig for å forbedre nettløsningen og de digitale tjenestene som tilbys. Noen av de største utfordringene er å få på plass gode løsninger på mottakssystemet for feks. digitale skjemaer, og samhandling mellom fagstystemer og mottakssystemet. Dette er både tidkrevende, vanskelig og kan være kostbart. Her er det mulig å få til bedre system for fellesløsninger i stor grad i regi av staten.*

Innbyggerfokus

Kommunene mener det må settes igang tiltak for å sikre innbyggerfokus i tjenesteutvikling, men samtidig at det må tas hensyn til brukergruppenes ulike behov. Kommunene sier blant annet:

- *Brukerinvolvering, dvs benytte aktivt innbyggernes ønsker i løsningene. Designe etter deres behov.*
- *Helhetlig tilnærming til brukeropplevelse, dvs tjenstedesign.*
- *Heve kompetansen internt på fagfeltet brukeropplevelse.*
- *En god kanalstrategi. Innbyggerdialog skjer flere steder enn på egen nettside.*
- *Markedsføring. Allerede gode tjenester må gjøres kjent*
- *Teknisk infrastruktur, kompetanse og brukerinteresse*
- *Alt av søknader må digitaliseres, henvendelser må kunne besvares på de medier som brukerne er på.*
- *Det må synliggjøres for innbyggerne hvilke fordeler de digitale innbyggertjenestene gir.*
- *Men innbyggerne etterspør i svært liten grad tjenester vi ikke har digitalt. Vi har får oftere ros for at det er folk å snakke med og hjelp å få.*
- *Noen unge innbyggere etterlyser digitale tjenester, mens eldre er vanskeligere å få med. Informasjon om digitale tjenester er viktig for å at flere skal ta disse i bruk via våre nettsider.*
- *Vi bør spørre innbyggerne om hvilke tjenester de ønsker digitalisert. Vi må gjennomgå alle våre tjenester og se hva som kan digitaliseres. Tilpasning av våre rutiner og saksbehandlingssystem.*
- *Det må prioriteres en betydelig kompetanseheving. Utvikle tjenestene i nær dialog med innbyggerne/politikerne. Lage en strategisk IKT-plan*
- *Enkelt grensesnitt, tilgjengelig via apps på mobil, klart språk og enkle påloggingsrutiner..*
- *Det er først nå vi kan si at alle kommunens innbyggere har tilgang til bredbånd - det er første forutsetning. Det neste må være at innbyggerne etterspør digitale tjenester. De er de yngste som etterspør - barnehage som eksempel. Nasjonale kostnadsfrie løsninger burde vært statens ansvar. For brukerne bør det være uvesentlig om han bor i X-kommune eller i Y-kommune - systemene må være likt utformet og lett tilgjengelig.*