

Kommunal- og distriktsdepartementet

Postboks 8112 Dep
0032 OSLO

Innspill fra Netcompany til ny nasjonal digitaliseringsstrategi

Som en ledende aktør i IT-bransjen i Norge og Europa, med erfaring fra digitaliseringsprosjekter på tvers av kunder, bransjer og en lang rekke europeiske land, ønsker Netcompany å komme med et konkret forslag til tiltak i ny nasjonal digitaliseringsstrategi for Norge.

Introduksjon

I nåværende digitaliseringsstrategi er sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum et fremhevet satsningsområde. Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne uavhengig av hvilke virksomheter som tilbyr dem. Sammenhengende tjenester krever samarbeid på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer, systemer må knyttes sammen, og hindre må fjernes for å kunne utvikle bedre løsninger for folk og samfunn. Dette arbeidet er krevende, både samhandlingsmessig og rent teknisk, og vi mener at det fortsatt gjenstår mye jobb før bedre sammenhengende tjenester er realisert. Netcompany mener derfor det er viktig å videreføre satsningen på bedre sammenhengende tjenester i den nye digitaliseringsstrategien, og at KDD tar i bruk nye virkemidler for å akselerere arbeidet med å lage brukervennlige sammenhengende tjenester som er enkle å benytte for innbyggere.

Forslag til tiltak for å akselerere og forenkle arbeidet med bedre sammenhengende tjenester

Med utgangspunkt i digitaliseringsarbeidet i Danmark foreslår Netcompany følgende:

Etablere en nasjonal digital infrastruktur bestående av [digital post basert på MeMo-formatet](#), og bruke denne infrastrukturen som grunnmur for etablering av bedre sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

Bakgrunn:

Danmark er blant de fremste i verden på digitalisering, og de er rangert som nr 1 i flere kåringer og rangeringer, bl.a i Digital Economy and Society Index (DESI) rapport. Et av tiltakene den danske stat har besluttet og iverksatt er en nasjonal digital infrastruktur bestående av digital post i kombinasjon med MeMo-formatet. Videre har den danske stat satt som krav at alle offentlige virksomheter i Danmark skal benytte MeMo-formatet innen utgangen av november 2023. Dette legger til rette for at offentlige (og private) virksomheter kan ha digital dialog med innbyggere, som inkluderer digital saksflyt på tvers av offentlige (og private) virksomheter, og med det skape sammenhengende tjenester uten å måtte integrere sine IT-systemer.

Det åpne MeMo-formatet er utviklet av den danske Digitaliseringsstyrelsen, på bakgrunn av erfaringer og ønsker fra brukere av tidligere Digital Post-formater, samt en omfattende dialog

med IT-leverandører og myndigheter. MeMo støtter behovet for målrettet digital kommunikasjon, og bygger mest mulig på internasjonalt standardiseringsarbeid herunder XML. MeMo er en avansert løsning for digital kommunikasjon som tillater dynamisk datautveksling, i motsetning til statiske PDF-filer.

Formål:

Formålet med MeMo er å skape en felles, offentlig datastandard som bedre understøtter intelligent og automatisert håndtering av meldinger i den digitale postkasseløsningen. Dermed blir det lettere for innbyggere og virksomheter å agere på post fra det offentlige, og enklere for virksomheter og myndigheter å fordele og behandle posten/kommunikasjonen internt i sine systemer, og derigjennom skape bedre sammenhengende tjenester.

Fordeler:

En nasjonal digital infrastruktur bestående av digital post basert på MeMo innebærer en rekke fordeler:

- Man kan enklere skape en brukerreise på tvers av flere offentlige (og private) virksomheter hvor man gjør tjenester sammenhengende gjennom handlinger og kommunikasjon mellom partene.
- Siden data bæres i postdokumentet kan data enkelt distribueres til forskjellige interessenter/partner i saksflyten uten at man må integrere IT-systemene hos de ulike virksomhetene.
- Man kan forenkle og forsterke veiledning av innbyggere i komplekse verdikjeder/tjenestekjeder, med forbedret og økt digital inkludering som resultat.
- Man oppnår raskere og billigere implementering av sammenhengende tjenester.

Nødvendige grep:

Erfaringen fra Danmark viser at for å skape bedre sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum gjennom digital post basert på MeMo-formatet er det særlig to forhold som er avgjørende:

1. Implementering av MeMo i den digitale postkasseløsningen. Det er det databærende postdokumentet som skaper saks- og dataflyten, og som gjør at man unngår omfattende systemintegrasjonsprosjekter.
2. Bruk av MeMo må være et lovpålagt krav for alle offentlige virksomheter innen en gitt dato. Gevinstene oppnås først når alle offentlige virksomheter benytter MeMo, og da kan det ikke være valgfritt hvorvidt man benytter MeMo eller ikke.

Norge vil naturlig nok måtte implementere en norsk versjon av MeMo som er tilpasset det norske markedet og domene-/semantikk-modellene i Norge. En effektiv implementeringsstrategi vil likevel være å gjenbruke den danske versjonen av MeMo. Majoriteten av den danske MeMo-versjonen vil være relevant på tvers av landegrenser, det er kun mindre tilpasninger som er nødvendig i en spesifikk løsning for Norge.

Oppsummering

En nasjonal digital infrastruktur bestående av digital post basert på MeMo-formatet vil være en akselerator for etablering av bedre sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum. Norge kan oppnå de samme fordelene som Danmark, hvor digital post i kombinasjon med MeMo gir danske innbyggere enkel og brukervennlig tilgang til tjenester fra offentlige og private virksomheter. Tjenestene spenner fra enkle tjenester som timebestillinger, betalinger og enkle søknader, til kompleks saksflyt og dialog på tvers av offentlige etater, inkludert sikker deling av personlige og sensitive opplysninger.

Lenker

[Introduksjon til MeMo](#)

[MeMo v1.1](#)

[Utnyttelse av MeMo](#)

Med vennlig hilsen

Netcompany

Vidar Evensen

Partner

videven@netcompany.com

+47 911 24 123