

Innspill til nasjonal
digitaliseringsstrategi fra
Næringspolitisk forum
Oslo Arbeiderparti



1. Forventninger til strategien

1.1. Situasjonsbeskrivelsen selve grunnmuren i strategien

For at vi skal lykkes med god digitaliseringsstrategi må den være bygget på en meget god og grundig situasjonsbeskrivelse. All erfaring tilsier at strategisk suksess baseres på grundige analyser av nåsituasjonen og hva man ser for seg av fremtidsbilde. Derfor er vår forventning til strategien at den baserer seg på en meget god og grundig situasjonsbeskrivelse som blant annet tar hensyn til digital utvikling og brukernes/innbyggernes behov.

En grundig situasjonsanalyse bør ende i et nyansert bilde av hva som er våre forutsetninger for digital satsning, dagens styrker og svakheter, samt resultere i god innsikt i de digitale mulighetene vi har og truslene vi står overfor.

1.2. Klare og tydelige mål

- Strategien må lede til klare målbare mål.
 - Flere må ta i bruk de digitale tjenestene og innbyggere/brukerne må bli selvhjulpne. Målene må kontinuerlig følges opp med tiltak som bedrer brukervennlighet og tilgjengelighet
- Universell utforming
 - Digitaliseringsstrategien må sikte mot likeverdig tilgang til digitale produkter og tjenester for alle gjennom universell utforming.
- Kunstig intelligens
 - får en økende rolle i samfunn, arbeidsliv og på andre områder. Det er viktig å sikre god samfunnskontroll over denne utviklingen.

1.3. Digitaliseringsstrategien må ha hovedfokus på brukeren/innbyggeren

«Selvbetjeningsløsningene på nett bør være så gode at det er minimalt behov for brukerstøtte»

Lyder det i «Regjeringens digitaliseringsprogram» fra Regjeringen Stoltenberg i 2012.

Innsikt i hvilke digitale brukerbehov som eksisterer er kritisk for å kunne utvikle en velfungerende digital strategi, som går skrittet lenger enn bare å etablere en digital tilstedeværelse eller anskaffe/utvikle nok en ny digital tjeneste. En vellykket digitalisering fører til økt bruk av den digitale tjenesten og færre som tar kontakt pr telefon, brev eller e-post. Blant annet må universell utforming være inkludert i løsningene.

Stikkordet er å skape så meget god sømløs og brukervennlig brukeropplevelse at brukerne velger dette fremfor å fysisk møte opp, sende en e-post eller ringe.

I «Regjeringens digitaliseringsprogram» fra Regjeringen Stoltenberg i 2012 illustreres dette ved å vise til København kommune som da hadde beregnet gjennomsnittlig kostnad for kommunen ved ulike former for kontakt med brukerne.

Datidens kostnad lød på 80 kr Personlig oppmøte, 40 kroner pr telefon og 3 kroner ved digital selvbetjening.

Så nøkkelspørsmålet her handler om hvilken verdi digitale initiativ tillegger brukeren i de ulike kontaktpunktene han eller hun har med det offentlige. Derfor må strategisk bruker/innbyggerfokus være en rød tråd i strategiarbeidet og selve strategien. Det må være det viktigste grunnlaget for i det hele tatt å skape digitale tjenester eller å digitalisere.

1.4. Ikke teknologi eller system, men brukeren

Digitalisering i både offentlig og privat sektor er altfor ofte drevet av fokuset på hvilken teknologi og/eller hvilket system en skal anskaffe og benytte for å løse de digitaliseringsutfordringene man står i.

Man glemmer det aller viktigste strategiske fokuset man må ha: **brukeren eller innbyggerens behov for å løse en oppgave.**

I altfor mange tilfeller ender man opp med et ekstremt fragmentert systembilde som ikke fører til at man når digitaliseringsmålene.

Hvert enkelt system leverer kun enkeltstående bruddstykker av digitale tjenester og for brukeren blir det ikke en sømløs brukeropplevelse. Det løser heller ikke de utfordringene som brukerne/innbyggerne møter i sin brukerreise. Hver løsning har ulikt grensesnitt, ulike utforming og i en rekke tilfeller fører de ikke til at brukeren får gjennomført eller løst sin oppgave. Et lappeteppe av løsninger og tjenester som også hindrer at man når digitaliseringsmålene man har satt seg.

Vi ser det derfor som svært viktig at strategien har som hovedfokus:

- brukeren/innbyggeren, brukerreisen for alle og at dette er en rød tråd i hele strategien.

1.5. Universell utforming

Over 600 000 innbyggere har nedsatt funksjonsevne i Norge, og i tillegg møter mange eldre med aldersrelatert funksjonsnedsettelse barrierer i bruk av digitale løsninger. Slike barrierer kan skyldes mange faktorer fra rent tekniske faktorer til manglende digital kompetanse på grunn av for eksempel alder eller sosial bakgrunn. Derfor er universell utforming – det vil si digitale systemer som alle har likeverdig tilgang til – svært nødvendig.

Gjennom EØS lovgivning og nasjonal lovgivning har Norge i dag klare krav om dette og det må tas initiativer for å sikre at denne implementeres. I tillegg kommer utviklingen mot økt bruk av kunstig intelligens (KI) i utdanning og arbeidsliv og andre samfunnsområder til å føre til ny tenkning og nye krav rundt likeverdig tilgang for alle.

I likhet med fokus på brukeren/innbyggeren må strategien sette klare prioriteringer på at digitale løsninger skal være tilgjengelig for alle – alltid.

2. Er det drivkrefter og utviklingstrekk som vil påvirke samfunnet generelt, og som strategien bør ta høyde for?

2.1. Vi lever lenger - Vi blir flere eldre

«Vi må digitalisere. Gjøre ting smartere. Og vesentlige deler av gevinsten må flyttes fra den sektoren hvor den vinnes og over til å finansiere pensjoner, helsetjenester og omsorg for eldre. Det er bare slik vi kan klare det.» Riksrevisor Karl Eirik Schjøtt-Pedersen [Har vi en «norsk syke»? | Digdir](#)

Antall innbyggere over 80 år økte med 40 000 personer mellom år 2000 og 2020. Da var det rundt 230 000 personer over 80 år i Norge. De neste 20 årene - fram til 2040 - vil denne gruppen øke med over 250 000 personer. Antall innbyggere over 80 år dobles!

Digitaliseringsstrategien må sikre at alle innbyggere/brukere i alle aldre på en meget brukervennlig måte kan ta i bruk de digitale tjenestene som utvikles. Derfor er punkt 1.3 og 1.5 svært viktige.

3. Hva er de viktigste digitaliseringsutfordringene fremover?

- *Vi har et utall ulike IT-løsninger i staten, egne løsninger for hver fylkeskommune og 356 ulike løsninger for kommunene. Hvorfor skjæres det ikke igjennom så vi får mer sammenhengende løsninger? Hvorfor deler og gjenbraker vi ikke mer data? Norge tar i mindre grad enn andre land ut de økonomiske gevinstene ved digitalisering. Det påpekte Produktivitetskommissjonen i 2016. Og det har blitt gjentatt av andre i årene etter.» Riksrevisor Karl Eirik Schjøtt-Pedersen - [Har vi en «norsk syke»? | Digdir](#)*
- Innledningen ovenfor beskriver mye av de digitaliseringsutfordringene vi har allerede og hvis man ikke foretar seg noe nå vil dette bidra til enda større og mer kostbare utfordringer fremover. Det som beskrives her tydeliggjør også punkt 1.3 1.4. og 1.5 ovenfor.
- Strategien må sikre en helhetlig brukerreise for innbyggere/brukere. Brukeropplevelse og løsninger som «snakker sammen» på tvers av sektorer og at de er sømløse.
- Sikkerhet både nasjonalt og lokalt

- Manglende strategisk langsiktighet i budsjettering og prosjektering – se punkt 4.1

4. Hvordan kan regjeringen bidra til å løse disse utfordringene gjennom denne strategien? Kom gjerne med konkrete forslag til tiltak.

4.1. Manglende strategisk langsiktighet i budsjettering og prosjektering

- Utvikling av digitale tjenester i budsjett sammenheng kan ikke være en engangsinvestering. Skal målene nåes må økonomiske rammer stilles til rådighet.

Digitalisering er en investering over lang tid. Da nytter det ikke å måtte forholde seg til trange budsjettammer. Det må sikres langsiktighet og kontinuitet.

- Det krever kraftfulle økonomiske ressurser kontinuerlig å sikre gode brukertjenester over tid også der alt fungerer godt i dag, vet vi at morgendagens løsninger kan være smartere, sikrere og mer effektive.

4.2. Styrke kompetansen i offentlig sektor

- Styrke kompetanse og etterutdanningen i offentlige organisasjoner både i fylker, kommuner og offentlige etater. Spesielt gjelder dette ledersjiktet. Digitalisering er ikke lenger et «IKT» drevet prosjekt fra «start til slutt». Digitaliseringsarbeidet er en kontinuerlig prosess av en rekke forbedringer og videreutvikling basert brukerinnsikt.
- Offentlige medarbeidere må gis økonomiske rammer og ressurser til å kontinuerlig forbedre digitale løsninger til beste for innbyggerne og brukerne.
- Bryt ned SILOENE og la fagfolkene som jobber med digitalisering få tilgang til og mulighet til å dele innsikt og erfaringer på tvers.
- Privat sektor har også mye å lære av og lære bort til offentlig sektor på samme måte som Offentlig sektor har mye å lære av og lære bort til privat sektor. Nøkkelordet her er samspill og deling.

1. Digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kontakt med forvaltningen
2. Forvaltningen skal tilby helhetlige og brukervennlige digitale tjenester
3. Innlogging til offentlige netjtjenester skal være enkel og sikker
4. Alle innbyggere og bedrifter skal få post fra forvaltningen i én sikker, digital postkasse
5. Innbyggere og bedrifter skal få varsling på sms og e-post
6. Innbyggere skal få hjelp til å finne fram til og bruke digitale tjenester
7. Utvikling av IKT-løsninger skal sees i sammenheng med forvaltningens arbeidsprosesser og organisering
8. Hensyn til personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas
9. Universell utforming av digitale løsninger skal ivaretas
10. Digitaliseringstiltak som har betydning for flere tjenester, skal samordnes

På nett med innbyggerne – Regjeringens digitaliseringsprogram – Regjeringen Stoltenberg.

Utgitt av: Fornyings,- administrasjons- og kirke departementet – april 2012

Publikasjonskode: P-0971 B