

Fornyings- og
administrasjonsdepartementet
(postmottak@fad.dep.no)

TMEJ/havl/lata

30. august 2006

Innspill til Regjeringens fornyingsarbeid

Kort om ErgoGroup

ErgoGroup er et av Norges ledende IT-selskaper med 2000 ansatte, og en proforma omsetning på 3,6 milliarder kroner. Selskapet er heleid av Posten Norge. ErgoGroup tilbyr drift, løsninger og konsulenttjenester, og har lokal tilstedeværelse fra Alta i nord til Kristiansand i sør, samt virksomhet i Sverige. I 30 år har vi forenklet hverdagen for våre kunder, slik at kundene kan fokusere på egne kjerneområder og målsetninger.

Innledning

ErgoGroup vil berømme Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) for invitasjonen til å komme med innspill, og vil med dette gi uttrykk for det vi mener er aktuelle tiltak for å løse sentrale utfordringer i fornyingsarbeidet.

Kort om status

Sett fra ErgoGroups side, som er en av de sentrale leverandørene til offentlig forvaltning, er hovedutfordringene følgende:

- Oppfølging av planene om en felles offentlig IT-arkitektur
- Videreføring av standardiseringsarbeidet
- Vektlegging av et reelt bruker- og innbyggerfokus
- Tverrforvaltningsvis samordning
- Organisasjons-, kompetanse- og tjenesteutvikling
- Synliggjøring og realisering av ulike typer gevinster
- Forretningsmodeller som sikrer finansiering av felles-løsninger og samtidig motiverer til bruk av disse

Satsningsområder

Med utgangspunkt i status, foreliggende teknologi og gevinstpotensial, vil ErgoGroup peke på følgende sentrale satsningsområder:

1. eHandel
2. e-demokrati og elektroniske valg
3. Portalløsninger
4. IT-drift
5. Bedre elektronisk samhandling ved økt interoperabilitet

ErgoGroup AS

Postboks 4364, Nydalen, 0402 Oslo Tlf 23 14 50 00 Faks 23 14 50 01

Offentlige løsninger

Nydalsveien 28, Postboks 4313 Nydalen, 0402 Oslo Tlf 23 14 50 00 Faks 23 26 11 01
Org. nr. 982528011 Bank 6005 05 00082 WEB www.ergogroup.no

Tiltak og reformer

Innenfor hvert av satsningsområdene vil vi framheve sentrale elementer og foreslå konkrete tiltak.

1. eHandel.

Det er stor enighet om at eHandel vil spare det offentlige for milliarder. Senest 26. mai i år hadde statsråd Grande Røys et innlegg i Dagens Næringsliv om at det offentlige ved å redusere utgiftene til innkjøp med ti prosent ville spare 12 milliarder kroner.

Sentrale krav for en fullverdig omlegging til eHandel i offentlig forvaltning er:

- Leverandørene må kunne levere på kundens e-handelsløsning.
- Solid forankring i virksomhetens ledelse, gjennom medeierskap i eHandelssekretariatets nye avtaler for elektroniske innkjøpsløsninger (uten forpliktelser, gir rettigheter).
- eHandel integrert i virksomhetens innkjøpsstrategi.
- Klare mål for gevinster og prosessforbedringer for brukerne og virksomhetene
- Stille krav til virksomhetene om å tidfeste etableringen av eHandelsløsning
- En god og brukervennlig systemløsning som støtter ende-til-ende prosess.
- Gode rammevilkår (forretningsmodell m.m.) for de markeds plassene som etableres.
- Sikkerhetsløsninger for autentisering og digital signatur ved betaling over nett

Tiltak.

Som et konkret tiltak foreslår ErgoGroup at det nedsettes en arbeidsgruppe for å lage en aksjonsplan for å nå det offentliges mål om bruk av elektroniske innkjøpsarenaer. Arbeidsgruppen kan forslagsvis bestå av representanter fra: 3 store leverandører, 2 systemleverandører, 4 store offentlige virksomheter og 2 fra FAD.

2. e-demokrati og elektroniske valg.

Offentlig forvaltning ønsker å tilrettelegge ytterligere for elektroniske løsninger som forenkler kommunikasjonen med borgerne (KS, eKommune 2009, KRD's rapport H-2185 om "Elektronisk stemmegivning – utfordringer og muligheter).

Utfordringene og mulighetene knyttet til e-demokrati og elektroniske valg er mange og store, og hvor Internett utvilsomt vil bli en viktig kanal for utvikling av demokratiet. En nylig avlevert doktoravhandling ved Høgskolen i Agder av Øystein Sæbø omhandler temaet.

Når det gjelder elektroniske valg er utfordringen knyttet til mangel på progresjon i forsøksvirksomheten. Etter at selve brukergrensesnittet ble testet ut med suksess i 2003, har det kun vært utredninger uten tilhørende forsøk. Vi tror at vi som nasjonalt kompetansesenter på IT og Valg i Norge, kan bidra med videre utprøving av løsninger og, sammen med forskningsmiljøer, få mer kunnskap om effektene (deltakelse).

På området e-demokrati er utfordringen knyttet til deltagelse, ikke minst gjelder dette politikere. Politikken domineres fortsatt av relativt arkaiske arbeidsmåter, noe som medfører at dette er den arenaen hvor ny teknologi nesten ikke har fått betydning. Støtte til forsøk å la Molde og bygge opp supplerende kultur for folkeavstemminger/ direkte demokrati vil kunne være viktige bidrag på dette området.

ErgoGroup har solid erfaring i utvikling og drift av elektroniske demokrati- og valgløsninger. ErgoGroup har innledet en dialog med SINTEF med tanke på et forskningsprosjekt hvor målet er å fremme nye effektive og brukervennlige teknologiske løsninger for kommunikasjon mellom offentlige etater og den enkelte borger i forhold til valg. Sentrale områder vil være å evaluere ulike teknologiske løsninger, og vurdere borgernes muligheter, ønsker og bruk av slike løsninger. En foreløpig skisse til prosjekt foreligger.

Tiltak.

Det ville vært ønskelig og formålstjenlig om FAD, evt. i samråd med KRD, kunne bidra i utvikling og gjennomføring av prosjektet, som vil gi ny og viktig kunnskap innenfor et viktig samfunnsområde. ErgoGroup og SINTEF møter derfor gjerne FAD/KRD for å informere om planene og drøfte et evt. samarbeid.

3. Portalløsninger.

For å nå de overordnede målene i "eNorge 2009" og "et enklere Norge", står offentlig sektor de nærmeste årene fremfor flere viktige utfordringer knyttet til bruken av Internett som kanal for tjenesteyting. Den første utfordringen ligger i å kunne møte innbyggere og næringsliv gjennom å være i stand til å tilby flere elektroniske

selvbetjeningstjenester. Den andre utfordringen ligger i å tilby slike tjenester på en kostnadseffektiv og sikker måte, og gjennom økt elektronisk samhandling med andre offentlige etater. Fundamentet for produksjon av selvbetjeningstjenester i offentlig sektor er de IT-systemer og saksbehandlingssystemer, og offentlige registre som brukes i den daglige virksomheten.

I fremtiden bør det meste av offentlig elektronisk informasjons- og tjenesteyting skjer via en portalløsning. En "fullverdig" portal må derfor bestå av:

- Innholdspubliserings- og -administrasjon (CMS).
- Enkel samhandling og kommunikasjon - internt og eksternt.
- Elektronisk dokumentforvaltning.
- Støtte-, saksbehandlings- og produksjonssystemer.
- Personifiserte og rollebaserte elektroniske prosesser og arbeidsflyt.
- Ekspertsystemer, kunnskapsadministrasjon, BI/rapportering, etc.
- Forvaltning og gjenfinning av strukturert og ustrukturert informasjon slik at riktig og nødvendig informasjon er tilgjengelig for den enkelte i arbeidsflyt og digitale arbeidsprosesser.
- Avansert samhandling og kommunikasjon tett integrert med arbeidsflyt og digitale arbeidsprosesser.

Disse tjenestene krever underliggende teknologi som gir:

- Effektiv integrasjon av systemer, data og informasjon.
- Integrasjon av elektroniske rutiner, arbeidsprosesser, samarbeids- og samhandlingsprosesser, forretningsprosesser og fagsystemer.
- Nødvendige sikkerhetsmekanismer (pålogging, autentisering og signering).

Tiltak

Tjenesteorientert arkitektur bør implementeres for å bidra til økt måloppnåelse i forhold til sentrale strategiske planer for eForvaltning. Tjenesteorientert arkitektur (Service Oriented Architecture, forkortet SOA) kan best beskrives som et arkitekturkonsept for IT-systemer med fokus på gjenbruk og samhandling av faglige komponenter (tjenester). Integrasjon, interaksjon og interoperabilitet mellom ulike tjenester, aktører og brukere er vesentlige egenskaper i en tjenesteorientert arkitektur. Målet med å bruke SOA er å oppnå mest mulig gjenbruk av komponenter, data og kompetanse. I tillegg vil SOA bidra til enklere vedlikehold og mer standardisert utvikling av elektroniske tjenester.

Som en følge av dette bør det settes frem krav til bruk av:

- o Åpne standarder
- o Åpen kildekode
- o SOA (tjenesteorientert arkitektur)
- o Sikkerhetsløsninger som støtter integrasjon med alle PKI-leverandører (kryptering, digitale sertifikater)

4. IT-drift.

Stabile, sikre og funksjonelle IT-løsninger er en avgjørende støttefunksjon for offentlig forvaltning. Og kravene er økende, bl.a. fordi brukerne forventer tilgjengelighet til portaler integrert med virksomhetens systemportefølje 24 timer 365 dager i året.

Utvikling, drift og forvaltning av virksomhetskritiske IT-løsninger krever kompetanse og ressurser, og bør vurderes til ikke å være en kjerneaktivitet for offentlig forvaltning. ErgoGroup mener derfor at drift og forvaltning av IT-løsninger bør konkurranseutsettes i langt større grad enn i dag, fordi det gir:

- Redusert investeringsbehov
- Forutsigbare og kostnadseffektive priser.
- Skalerbarhet – enkelt å utvide.
- Enklere integrasjon og samhandling.
- Oversiktlig avtalestruktur.
- Tilgang til 24/7 (døgnaåpen drift)
- Tilgang til og videreutvikling av oppdatert kompetanse (i et presset marked), gjelder spesielt applikasjonskompetanse
- Frigjør stillinger til bruk på kjernevirksomhet

Tiltak.

Retningslinjer/veileder ved valg av driftsløsning

Kost/nytte analyser (sammenligne kostnader for sentral/lokal drift)

Dokumentere fordeler knyttet til sikkerhet og katastrofeberedskap ved "sentral drift"

5. Bedre elektronisk samhandling ved økt interoperabilitet

Et av målene i eNorge 2009 er "*bedre elektronisk samhandling ved økt interoperabilitet*". Bakgrunnen for dette målet er ønsket om å øke og forbedre tilbudet av elektroniske tjenester fra offentlig sektor til næringsliv og publikum. Målene i eNorge er nedfelt i Nærings og Handelsdepartementet sin strategi og gjenspeiles i budsjettinnstillinger til de ulike etater/instanser .

To av de sentrale oppgavene NHD har fokusert på er:

- forenkle næringslivets og borgernes samhandling med offentlig forvaltning
- gjøre norsk forvaltning enklere gjennom samordning og gjenbruk av data

Tiltak.

For å nå disse målene er det viktig å etablere nye tjenester i dialog med departementer og etater ved å:

- etablere tekniske beskrivelser av datadefinisjoner til bruk ved elektronisk samhandling
- sikre gjenbruk av data ved å harmonisere bruk av datadefinisjoner
- etablere websider for å distribuere etablerte datadefinisjoner.
- Utarbeide retningslinjer for hvordan en skal beskrive datadefinisjoner og deres sammenheng
- Sammenstille datadefinisjoner til ulike bruksområder slik at de kan benyttes ved elektronisk samhandling (utvekslingsmodell)
- Utvikle verktøy for å generere tekniske beskrivelser (XML Schema) som kan brukes ved elektronisk samhandling
- Utvikle websider hvor den enkelte etats XML Schema ligger tilgjengelig for applikasjonsleverandører.

Sluttkommentar

ErgoGroup møter gjerne FAD for å bidra til å utdype og konkretisere de ulike områdene, og ser med forventning fram til den annonserte tiltaksplanen.

Med vennlig hilsen

Terje Mjøs (sign.)
Administrerende direktør
ErgoGroup AS

Håvard Larsen (sign.)
Direktør, Offentlige løsninger
ErgoGroup AS