

<b>FORNYINGS- OG ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET</b>
<b>04 SEPT. 2006</b>
<b>ARKIVKODE:</b> 411
<b>SAKSNR:</b> 200602037-26

Fornyings- og administrasjonsdepartementet  
Postboks 8004 Dep  
0030 OSLO

Oslo, 01.09.06

## **IKT-Norges innspill til regjeringens fornyingsarbeid**

IKT-Norge takker for å få lov til å komme med innspill til regjeringens handlingsplan for fornying. IKT-Norge kommenterer i denne høringen flere sentrale utfordringer for fornying av offentlig sektor, samt foreslår mål og tiltak for å få til en mest mulig treffsikker handlingsplan for fornying.

IKT er det viktigste verktøyet for å skape fornying. IKT som næring og IKT som katalysator for andre næringer og offentlig sektor må løftes lenger opp på den politiske agendaen, og integreres i all øvrig politikktutforming. IKT må være en naturlig del av en helhetlig politikk for samfunnsutvikling der en politikk for gode offentlige IKT-tjenester blir felleseie. Resultatet av en helhetlig satsing vil være fornøyde brukere av offentlige tjenester, mer bruk av offentlige tjenester, større demokratisk deltagelse og økt effektivisering.

IKT-Norge har utarbeidet 10 bud som vi mener er viktige forutsetninger for vellykket fornying av offentlig sektor;

1. IKT er det viktigste verktøyet for fornying
2. Brukerservice og brukertilfredshet til grunn for alle tjenester
3. Ett digitalt brukergrensenitt for brukere av tjenestetilbudet
4. Innføre sikker brukeridentitet og digital signatur for alle
5. Krav om bruk av åpne standarder og tjenesteorientert arkitektur
6. Alle offentlige data digitalt tilgjengelig
7. Styrke offentlig bestillerkompetanse som sikrer reell konkurranse
8. FAD som styrende departement for IKT-strategier og innkjøp
9. Effektmåling av alle IKT-investeringer som muliggjør gjenbruk
10. Vurdering av sikkerhet som standard kriterie

### **Fornyning en nødvendighet**

Offentlig sektor står overfor enorme samfunnsmessige utfordringer. I 2050 vil det være 1,5 yrkesaktive for hver alderspensjonist. Utviklingen vil definitivt øke fra ca 2010; flere eldre lever lenger, oljeinntektene flater ut og innbyggernes krav øker. Konsekvensene av disse

samfunnsendringene blir at færre unge skal ta vare på flere eldre med knappere ressurser. Nytenkning og fleksibilitet må dermed settes i fokus, sammen med brukerdrevet innovasjon.

IKT-Norge er opptatt av at det satses for fullt på fornying av offentlig sektor, som kan hente ut gevinster i form av bedre brukerservice for innbyggerne og at offentlig ansatte dermed kan konsentrere seg om kjerneoppgaver. Det offentlige Norge må i størst mulig grad samles om digitaliseringsprosesser for å få de ønskede gevinster. I Danmark er det gjort en beregning på at IKT-investeringer i offentlig sektor på 4 milliarder dkr gir et innsparingspotensiale på 17 milliarder kroner.

Koordinering, kultur for deling og gjenbruk samt en felles tjenesteorientert arkitektur må være essensen for fornying av offentlig sektor. IKT-Norge mener de ulike fagsektorer på nasjonalt og lokalt nivå må trekkes inn og gjøres ansvarlig. IKT-Norge mener derfor at koordinerende departement, FAD, må være involvert i og koordinere alle sektorspesifikke IKT-politiske saker og at alle offentlige IKT-innkjøp og investeringer over en viss størrelse må godkjennes av FAD. Slik kan det skapes en forpliktende satsing med fokus på gevinstrealisering og effektiv bruk av ressurser.

## **1. En offentlig forvaltning med god publikumskontakt**

Innbyggernes krav til god service fra offentlig sektor øker. Offentlig sektors arbeidsprosesser må altså organiseres smartere. Og da er digitalisering av en rekke offentlige tjenester svaret. Slik kan ressurser frigjøres for å utføre de oppgavene som krever møter mellom mennesker. MinSide er et avgjørende skritt i riktig retning.

Digitalisering av det offentlige tjenestetilbudet forutsetter gode brukeropplevelser og gevinster ved bruk av tjenestene. Offentlig sektor må derfor bestrebe seg etter å sette brukeren i fokus, og tilrettelegge sine tjenester deretter. God publikumskontakt og kundehåndtering i kombinasjon med gode incitamenter for bruk vil gjøre opplevelsen av offentlig sektor til noe annet enn det på mange måter er i dag. Offentlige myndigheter, nasjonalt og lokalt, bør derfor utføre brukerundersøkelser blant innbyggerne for å finne ut hva de ønsker av forbedring av tjenestetilbudet, samt effektmåling av de tjenester som allerede er digitalisert. I tillegg må det innføres tidsbunden og reell responsgaranti for alle henvendelser til offentlig sektor.

I Storbritannia har de brukt 1 milliard kroner på nettopp kundehåndtering i offentlig sektor. Dette har resultert i flere treffsikre løsninger og fornøyde brukere.

Brukere av offentlige tjenester må slippe å forholde seg til en rekke tjenestetilbydere og instanser som ikke samarbeider. Dagens offentlige sektor er et fragmentert bilde, men for brukerne er det irrelevant hvem som utfører hvilke tjenester. Brukerne bør derfor ha ett brukergrensesnitt til alle offentlige tjenester. Backoffice må det være en felles tjenesteorientert arkitektur med sømløs informasjonsflyt, der ressurser gjenbrukes og oppgaver deles mellom ulike instanser.

Et eksempel på en fragmentert offentlig sektor er når en familie med to barn som ønsker å flytte fra Oslo til Sogndal må levere søknader og skjemaer som er nødvendig for å skifte fastlege, få ny barnehageplass og SFO, samt melde flytting til folkeregisteret. Disse fire enkle tjenestene betjenes av tre etater, og presenteres i fire ulike skjemaer som til dels spør om de samme

opplysningene. Dette eksempelet viser tydelig at tjenester leveres på det offentliges premisser – ikke utifra brukerbehov.

Ved å melde flytting bør du automatisk få beskjed om barnehage- og SFO-tilbudet i ny bostedskommune, søknadsprosess, plasskapasitet og informasjon om det pedagogiske innholdet. Du bør samtidig automatisk få vite hvilke helsetilbud som eksisterer og hvilke fastleger som er tilgjengelig og som har kompetanse på din type helsetilstand. Samtidig får du et elektronisk søknadsskjema, og med sikker brukeridentitet signerer du digitalt. Samtidig som du i ett søknadsskjema utfyller dine nye behov, vil det sendes melding til fraflyttingskommunen om oppsigelse av ordninger der. Du kan også legge inn dine ønsker og behov, som f.eks. etter- og videreutdanning, kulturtilbud, kollektivtransport etc. slik at du kan få informasjon og tilbud om hva som finnes på din nye bostedsplass. Samtidig vil du gjennom din egen side kunne lagre all nødvendig informasjon i et webgrensesnitt, slik at du slipper å ettersende dokumentasjon per post. Du kan foreta betaling for legetimer, finne ditt eget helsekort, og få påminnelse om fornying av pass, førerkort, lånesøknader etc.

Dette forutsetter samarbeid på tvers av kommunegrenser og ulike sektorer, gjennom deling av ressurser og en solid sømløs informasjonsflyt. Dette er selvsagt teknologisk mulig, og handler vel mer enn alt annet om å bygge ned skillene mellom offentlige etater og skape en kultur for deling. En serviceorientert offentlig sektor gir brukeren enkle tjenester og gulroten for bruk er blant annet at dette er prismessig mer attraktivt enn å oppsøke et offentlig kontor. Skrankene, papirmøllene, køene og de ugunstige åpningstidene er en saga blott.

Et annet eksempel er at det i dag er ca. 10 bilskiltprodusenter som i dag manuelt kopierer data fra hver nyregistrerte bil og limer dette inn i sitt produksjonssystem. Dette belaster bedriftene for rundt 10 unødige årsverk. Vegvesenet burde sette opp systemer som utveksler dette automatisk.

Digitaliseringsprosjektet handler ikke om teknologiske hindre, men snarere om gigantiske kulturelle og strukturelle utfordringer som det må gripes fatt i. Den virkelige utfordringen ligger i å fornye prosessene bak. Det er også her de største kostnadene kommer, men også de største innsparingene. Brukerne er ikke opptatt av hvem som leverer servicen, men snarere av god service og et bedre velferdssamfunn.

Det må parallelt sikres at alle får samme servicetilbud fra offentlig sektor, også de som av en eller annen grunn ikke direkte kan benytte digitale tjenester selv. Digital kompetanse må sikres alle, og det må derfor på plass en politikk som hindrer at nye barrierer og skiller oppstår. Det bør blant annet utvikles kompetansepakker for å sikre reell bruk av Min Side, og alle må ha lik tilgang til infrastruktur som muliggjør bruk. I tillegg bør det opprettes callsentre som gir mulighet for personlig hjelp til de som ikke ellers kan benytte tjenestetilbudet på egen hånd. Dette handler om digital deltagelse og reell tilgjengelighet for alle.

**Mål 1:** I 2007 skal offentlige myndigheter utføre brukerundersøkelser blant innbyggerne for å identifisere digitale tjenestebehov.

**Mål 2:** I 2007 skal det innføres tidsbunden og reell responsgaranti for alle henvendelser til offentlig sektor.

**Mål 3:** Innen 2010 skal IKT være tilgjengelig for alle, og mennesket skal være i sentrum for systemutvikling og brukergrensesnitt. IKT skal øke brukernes selvbetjening og kreativitet, og det skal kunne dokumenteres at bruk av IKT gir økt effektivitet i privat og offentlig sektor.

**Mål 4:** Innen 2010 skal 20% flere eldre og pleietrengende kunne bo hjemme ved hjelp av avanserte IKT-løsninger som overvåker og hjelper de pleietrengende i hverdagen.

**Mål 5:** I 2010 skal all offentlig "normal" saksbehandling skje digitalt. Digitaliseringen av offentlig sektor skal skje ut i fra kundenes perspektiv og med prosesshensyn. Det individ eller den bedrift som har en sak i offentlig forvaltning skal enkelt kunne følge saksgangen via elektronisk innsyn. Videre skal offentlige tilsyn benytte elektronisk inspeksjon og kontroll.

**Mål 6:** I 2010 skal det store flertallet av bedrifter og borgere være klar over at alle henvendelser til offentlig sektor kan skje elektronisk 24/7. Minst 60% av all kontakt mellom bedrifter/borgere og det offentlige skal skje elektronisk. Målet forutsetter sikker og interoperabel kommunikasjon og at all offentlig informasjon er søkbar.

**Mål 7:** Innen utgangen av mai 2008 skal samtlige norske borgere ha en sikker elektronisk ID tilgjengelig. Innen utgangen av 2009 skal 70% av Norges befolkning bruke sikker elektronisk ID aktivt.

### **1.1 Min Side**

Min Side er et viktig virkemiddel for å gjøre møtet med offentlig sektor enklere. IKT-Norge mener likevel at tjenesten må være en personifisert tjeneste du har tilgang til gjennom hele livet. Her vil du finne informasjon som er generert ut i fra den livsfasen du er i; som skoleelev, som arbeidssøkende, som foreldre, som toppleder eller som pensjonist. Samtidig skal du kunne etterspørre og finne informasjon som du selv har interesse av. Gjennom MinSide må du kunne kommunisere med offentlig sektor; enten det er som far som ønsker å komme i dialog med sin datters lærer, som arbeidsledig sosialstønadssøker eller som pensjonist som vil ha skreddersydd pensjonsordning.

I dag kan man velge mellom 22 klagenemnder dersom man er misfornøyd som forbruker. Og flere klagenemnder er på vei. Det betyr at en forbruker må finne frem i klagenemdjungelen før man i det hele tatt kan klage. Klagenemdene har ikke koordinert sine klagerutiner, noe som gjør det uoversiktlig og komplisert for brukeren. Gjennom Min Side bør brukeren kunne sende en klage gjennom ett felles klageskjema, og denne eksporteres til rett klagenemd.

MinSide må tilby ett bredt sett av tjenester som strekker seg langt utover de tjenester vi i dag har tilgang til fra offentlig sektor. Og da er det ikke utenkelig at vi også kan avlegge stemmer ved kommunevalg på MinSide. I tillegg kan alle ha "mappa si" på MinSide, der du samler søknader, CV, eksamensoppgaver, ligning, attester, skole- og jobbrelatert arbeid, elektronisk handel og annet vi måtte finne verdifullt å ha.

Ett absolutt krav må også være at personopplysninger behandles med stor grad av sikkerhet, samt at tjenesten er plattformuavhengig. MinSide må også være økonomisk gunstigere enn å oppsøke et offentlig kontor. Halv pris på å fornye pass og førerkort digitalt kan være en attraktiv løsning som tiltrekker flere brukere.

**Mål 1:** Min Side skal være operativ i 2006

**Mål 2:** Min Side skal gi personalisert tilgang til offentlig sektor for alle der det automatisk genereres informasjon og tjenester, der alle selv kan etterspørre tjenester, samt muligheter for selvbetjening og kommunikasjon. Det må være økonomiske incitament for bruk av Min Side.

**Mål 3:** Innen utgangen av 2008 skal det foreligge en klageordning på saks- og kundebehandling i offentlig sektor, etter samme norm som foreligger for klager på private selskaper i dag. (markedsdomstolen, klagenemnda for telesaker m.fl) Det skal foreligge klare sanksjonsmuligheter samt offentliggjøring av alle dommer.

## **2. Fornyng forutsetter rydding**

For å oppnå ønsket effekt av digitaliseringsprosesser i offentlig sektor forutsettes fokus på opprydding "backoffice". Felles tjenesteorientert arkitektur, universell utforming og bruk av åpne standarder er virkemidler for å skape et brukerfokusert offentlig tjenestetilbud.

### **2.1 Tjenesteorientert arkitektur**

Det er på høy tid at det etableres en felles tjenesteorientert arkitektur som kan sikre interoperabile løsninger og gjenbruk, som igjen vil gi fullstendige, lett tilgjengelige og pålitelige tjenester på tvers av sektorer.

Norske kommuner har i snitt 130 IKT-systemer. Skal vi få til samhandling må IKT-systemene og arkitekturen bak ha en felles basis, og dette vil løses gjennom tjenesteorientert arkitektur.

I Danmark defineres tjenesteorientert arkitektur som en *muliggjøringsstrategi*. "TOA is the sets of policies, practices and frameworks that enable application functionality to be provided and consumed as sets of services published at a granularity relevant to the service consumer that can be invoked, published and discovered, which are abstracted away from the implementation using a single, standards based form of interface" (TOA Adoption in the Danish Public Sector Part II – Main Report (Rapport til det danske Vitenskapsministeriet)).

Dette viser at tjenesteorientert arkitektur handler om teknologi så vel som organisatoriske, økonomiske og politiske perspektiv. Rapporten understreker at tjenesteorientert arkitektur kan nyttes til å støtte flere strategier som er av stor betydning sett fra dansk perspektiv, f.eks. tjenestebasert innkjøp (sette ut passende operasjoner til konkurrerende tjenestetilbydere), forbedring av arbeidsprosesser, samordnet levering av tjenester (på tvers av flere organisasjoner, både offentlige og private), endring av offentlig forvaltning og innbyggjersentrerte tjenester.

IKT-Norge mener tjenesteorientert arkitektur må være basis for digitaliseringsprosesser i offentlig sektor. For å sikre et godt tjenestetilbud til brukerne, må den teknologiske arkitekturen bak være på plass for å sikre sømløs informasjons- og tjenesteflyt på tvers av organisasjoner, regioner og fagområder. Det må derfor iverksettes arbeid med å få på plass tjenesteorientert arkitektur i hele offentlig sektor som er kompatibel på tvers av forvaltningsorganene.

**Mål 1:** Det skal i 2007 foreligge en helhetlig politikk for innføring av tjenesteorientert arkitektur i hele offentlig sektor som er kompatibel på tvers av forvaltningsorganene.

## **2.2 Åpne standarder og tilgjengeliggjøring av informasjon**

Bruk av åpne standarder vil sikre interoperabilitet og er svært viktig for å sikre kvalitativt gode leveranser. Det må utvikles en helhetlig politikk for beslutning og bruk av åpne standarder på software, arkitektur og digitalt innhold, og offentlig sektor må selv benytte åpne standarder på offentlig informasjon. Beslutninger om standardbruk må skje i fellesskap mellom IKT-næringen og myndighetene. IKT-Norge er tilfreds med at det nå er satt ned et utvalg for bruk av åpne standarder og at det arbeides med opprettelse av en katalog for åpne standarder i offentlig sektor. Imidlertid ønsker vi å påpeke at det vil være meningsløst kun med en generell katalog om denne ikke følges opp med fagsektorspesifikke kataloger som er kompatible med hverandre. Samtidig vil vi understreke behovet for at det må sikres tett samarbeid mellom leverandører og offentlig sektor i beslutning og vurdering av standarder, og vi er derfor opptatt av at standardiseringsråd og lignende også har representanter fra leverandørsiden.

Internasjonale standarder må benyttes med eventuelle nasjonale tilpasninger. Det bør innføres forpliktende standarder for offentlig sektor, men disse må ikke gå på bekostning av innovasjon. I tillegg er det viktig å merke seg at Norge kan være i tet når det gjelder internasjonalt standardiseringsarbeid. Norske IKT-leverandører er i tet når det gjelder utvikling av emnekartbaserte standarder, og IKT-næringen er blant annet involvert i et prosjekt for standardisering av katalogtjenester med utgangspunkt i offentlige tilsyn. Det er viktig at vi deltar i de standardiseringskomiteer hvor det skjer utvikling og innovasjon. Norge sitter i dag i mange av de gamle komiteer hvor innovasjonen ikke er like dominerende.

IKT-Norge vil påpeke behovet for å gjøre tilgjengelig alle relevante offentlige data. Det offentlige må ha kontroll over offentlige data og tilby disse på lik linje til alle tjenesteleverandører. Det bør derfor etableres offentlige og fritt tilgjengelige informasjonsbrønner som alle autoriserte tjenesteleverandører kan benytte. FEIDE er et eksempel på en type standard/system som vil kunne muliggjøre nettopp dette innen utdanningssektoren, og vi vil understreke behovet for at dette arbeidet utbredes og intensiveres. Innen det juridiske og etiske må offentlige myndigheter komme med klare føringer for datasikkerhet/personvern. Det er blant annet avgjørende med en klassifisering av datasett, godkjent av Datatilsynet.

Offentlige data/informasjon må bygge på felles standarder som alle tjenesteleverandører kan forholde seg til. Standardstøtte er konkurransefremmende, sikrer interoperabilitet og utvider markedet. På denne måten kan et dysfunksjonelt marked med monopoltilstander unngås. IKT-Norge ber om offentlige føringer, derigjennom på offentlige innkjøp, og like rammebetingelser, som vil føre til fri konkurranse og et velfungerende marked uten etableringsbarrierer for nye aktører.

IKT-Norge ønsker å trekke frem et godt eksempel innen utdanningssektoren der innhold er digitalisert og åpne standarder er benyttet. Fag, tilbudsstruktur og læreplaner er svært sentral informasjon for utdanningssektoren. Hver skole tilbyr ulike opplæringstilbud og hver elev velger fra tilbudsstrukturen. I tillegg er eksamen, nasjonale prøver, læringsmaterieil, forskningsrapporter, lover, forskrifter og rundskriv eksempler på ressurser som på ulike måter er

relatert til denne informasjonen. Utdanningsdirektoratet har laget en sentral base hvor fag, tilbudsstruktur og læreplaner er lagret i strukturert form. På denne måten blir basen en offisiell kilde som beskriver utdanningstilbudene for den offentlige grunnopplæringen i Norge. Dette åpner for mange muligheter og gevinster på sikt. Det sikrer at oppdateringer av informasjonselementene blir distribuert til alle systemer som anvender og presenterer informasjonen. Basen presenterer læreplanene ved hjelp av ISO-standarden emnekart, slik at læreplanene kan presenteres på ulike måter i ulike sammenhenger og slik at andre informasjonselementer (rundskriv, læremidler, eksamensoppgaver m.m.) kan knyttes opp til læreplanene. Dette er også et godt utgangspunkt for integrasjon av læreplaner og tilbudsstruktur til private tjenestetilbydere til utdanningssektoren, og er i så måte et godt fornyingseksempel som gir ringvirkninger utover opprinnelig mandat.

**Mål 1:** I 2008 skal all offentlig informasjon og data bygge på åpne standarder og tilbys alle tjenesteleverandører.

**Mål 2:** I 2007 skal det i tillegg til en generell standardiseringskatalog etableres fagsektorspesifikke kataloger som er kompatible med hverandre.

**Mål 3:** Fra 2006 skal beslutninger om bruk av åpne standarder skje i samarbeid mellom det offentlige og IKT-næringen.

### **2.3 Universell utforming**

Kravet om universell utforming i anbudsreglement og en rekke lover må operasjonaliseres og defineres. IKT-Norge mener universell utforming er et viktig prinsipp, og at IKT vil være et sentralt virkemiddel for nettopp å oppnå universell utforming. Vi forutsetter samtidig at kravet om universell utforming ikke bare gjelder bygg og andre fysiske investeringer, men like mye blir en del av den helhetlige IKT-politikken. Standarder for universell utforming må benyttes og vedtas etter samme prosedyre som beskrevet i kapittel 2.2.

**Mål 1:** Flest mulige offentlige IKT-tjenester skal tilrettelegges for bruk av personer som måtte ha fysiske hindringer. Det skal stilles krav til at alle offentlige digitale tjenestetilbud skal bygge på åpne standarder og universell utforming. Det må stilles krav at senest 6 måneder etter implementering av slike tjenester skal disse være tilgjengelig for alle.

## **3. Offentlige IKT-investeringer**

Offentlig sektor bruker store ressurser på IKT-investeringer. IKT-Norge mener det må settes klarere fokus på samordningsmuligheter og gevinstpotensiale. Dette vil både gi offentlig sektor større uttelling for investeringene samtidig som det vil styrke IKT-næringens renomé.

### **3.1 Koordinering av IKT-investeringer og -politikk**

IKT-Norge ser et sterkt behov for å koordinere IKT-politikken. Vi er av den formening at alt for mange større IKT-politiske satsninger burde vært bedre koordinert. Vi tror at så vel ressursbruk, målstyring og resultat vil kunne bli bedre om koordineringen hadde vært sterkere. De siste årene har vi sett mange eksempler på at det bygges så å si parallell infrastruktur for ulike formål. Dette har i stor grad kunne skje ved at det er ulike departementer og komiteer på Stortinget som fremmer og behandler de ulike sakene. En slik situasjon skaper dårlig samfunnsøkonomi.

IKT-Norge mener at man i Norge bør innføre en tilsvarende politikk som det man har gjort i Sverige, nemlig at alle politiske saker som kan ha konsekvens for IKT-utviklingen skal innom koordinerende departement for IKT-saker. Dette på samme måte som alle saker som har eller kan ha økonomiske implikasjoner for landet vårt, skal innom Finansdepartementet.

Selv om svært mye positivt har skjedd når det gjelder IKT-koordinering, opplever vi fortsatt at ansvaret er fragmentert. Dette svekker en koordinert innkjøpspolitikk, en koordinert utbyggingspolitikk og det svekker en koordinert IKT-strategi for offentlige sektor. Koordinering er nøkkelen for å få en samordnet og effektiv IKT-politikk. IKT-Norge mener derfor at koordinerende departement, FAD, må være involvert i og koordinere alle sektorspesifikke IKT-politiske saker og alle offentlige IKT-innkjøp og investeringer over en viss størrelse må godkjennes av FAD. Dette vil gi IKT-politikken tydeligere tyngde, sikre kostnadseffektive prosesser og en helhetlig politikktutforming. Igjen vil vi vise til andre lands erfaring, og da spesielt til Sverige som har hatt en dreining fra IT-politikk for samfunnet til politikk for IT-samfunnet. Også vår andre nordiske nabo, Danmark, har evnet å ta helhetlige nasjonale politiske grep, som i sin tur har gitt positive ringvirkninger for sektorspesifikke tiltak, deriblant utdanningssektoren.

Innen IKT-politikken må det være fokus på IKT-ledelse, som handler om å få effekt ut av IKT-investeringer i samspill med andre organisasjonsprosesser. Ledelsen vil alltid være de viktigste endringsagenter, og Rambøll Managements analyse tydeliggjør nettopp dette: mangel på helhetlige endringsprosesser i offentlig sektor, skyldes mangelen på ledelsesforankring. 85% av offentlige IT-sjefer mener deres ledere ikke vet nok om IKT. Organisatoriske endringer er den viktigste faktor for å oppnå resultater av IKT-implementering. Analysen konkluderer med at det er et utnyttet effektiviseringspotensial, og dessverre er det kun 20 prosent som måler effekten av IKT-investeringer. Det finnes utallige eksempler fra skolen, der en dyktig skoleleder med et helhetlig perspektiv på ledelse, der også IKT har sin plass, leverer langt bedre enn tilsvarende kolleger med samme tilgang til ressurser. Det bør utvikles modeller for hele offentlig sektor på måling av IKT-investeringer, gjenbruk og interoperabilitet som strekker seg utover egen sektor/prosjekt. Samtidig må det understrekes at digital kompetanse og ledelse altså ikke bare er en utfordring for utdanningssektoren, men for hele offentlig sektor.

**Mål 1:** Fra og med 2007 skal koordinerende departement, FAD, være involvert i og koordinere alle sektorspesifikke IKT-politiske saker og alle offentlige IKT-innkjøp og investeringer over en viss størrelse må godkjennes av FAD.

**Mål 2:** Innen 2008 skal det utvikles modeller for hele offentlig sektor på måling av IKT-investeringer, gjenbruk og interoperabilitet som strekker seg utover egen sektor/prosjekt.

### **3.2 Kvalifiserte bestillinger**

Bestillerkompetansen i offentlig sektor må styrkes og det må iverksettes tiltak for å tette kompetanseshullene. Det er viktig at beslutningene tas på riktig nivå og at det innenfor kommunal sektor er kommunestyret som foretar de overordnede IKT-strategier, mens de konkrete bestillingsbeslutninger foretas av fagspesifikt kompetent personell i kommunen.



IKT-Norge er kjent med at det i enkelte lokale anbudsutlysninger bes om at tilbud innleveres i spesielle formater. Dette finner vi merkelig og motstridende i fht. Regjeringens øvrige politikk på plattformuavhengighet og fritt programvarevalg. IKT-Norge ønsker et kompetanseløft for å sikre treffsikre anbudsforespørsler og utlysninger. Vi opplever i dag at bevisstheten om regelverk og hva man faktisk bestiller til tider er meget lav.

IKT-Norge er opptatt av at bestillinger og innkjøp skal styres av behov – og tuftes på faglige, økonomiske og juridiske analyser. Samtidig er det vesentlig at store IKT-investeringer effektmåles og at det tas høyde for gjenbrukspotensiale. Men alle IKT-investeringer kan ikke foretas av kun teknisk personale – da slike investeringer må sees i sammenheng med potensiell bruk og behov. IKT-Norge mener det lokalt bør samarbeides om innkjøps- og driftsordninger, og vil spesielt trekke frem SITS i Tromsø og INTERKOMM i Opplandsregionen som gode eksempler på slike samarbeidsløsninger.

IKT-Norge vil også fremholde Skolehjelpen ved NTNU som et viktig fellesprosjekt for brukerstøtte til skolene. I samarbeid med NTNUs studenter ytes brukerstøtte som overfor skoler på IKT-løsninger. Dette er oppgaver som normalt sett ligger i den enkelte kommune, men som her er samlet ett sted.

IKT-Norge utarbeidet i samarbeid med Utdanningsdirektoratet, Kunnskapsdepartementet m.fl. en innkjøpsguide for utdanningssektorens IKT-investeringer. Guiden ble utgitt i 2005, men er siden ikke oppdatert. IKT-Norge forutsetter at slike initiativ oppdateres jevnlig og distribueres til mottakerne.

**Mål 1:** I 2008 skal 75% av offentlig sektors prosesser for bestilling, fakturahåndtering og betaling skje elektronisk.

**Mål 2:** I 2008 skal det foreligge kompetansetiltak og innkjøpsveiledning for offentlig sektors IKT-investeringer.

**Mål 3:** Loven om offentlige anskaffelser skal inneholde bestemmelser om at kravene som stilles i anbudene skal være forretningsmessige. Offentlige tilbud må inneholde krav om bruk av åpne standarder på innhold og programvare. Offentlige tilbud skal ikke gjøres til verktøy for å oppfylle f.eks politisk motiverte målsettinger.

### **3.3 Fri programvare**

IKT-Norge erfarer at etterspørselen etter fri programvare øker fra offentlig sektor, men at kompetansen generelt sett er lav på området. Vi har derfor, i samarbeid med flere aktører, vært initiativtakere til et forslag om å opprette et nasjonalt kompetansesenter for fri programvare slik at man kan samle erfaringer og referanser med tanke på bruk av fri programvare. IKT-Norge er også initiativtakere til en "node" for læringsteknologi, under det nasjonale kompetansesenteret.

Rambøll Management i Danmark har nylig utgitt en rapport med estimering av omkostninger ved innførelse av fri programvare versus proprietær programvare i offentlig sektor i Danmark. Rambøll Management estimerer innsparelsene til en halv milliard dkr. ved bruk av fri programvare.

Valg av programvare må imidlertid styres av behov, faglige analyser og totalkostnader, ikke av politikk. Vi vil understreke at det må gis de samme muligheter for proprietær og fri programvare i bestillinger og innkjøp.

**Mål 1:** I 2007 skal det opprettes et kompetansesenter for fri programvare. Alle offentlige IKT-prosjekter skal evalueres for å kartlegge måloppnåelse og nytteverdi.

### **3.4 Effektivisering med e-handel**

Regjeringen har ambisiøse planer for offentlig e-handel, noe vi synes er meget positivt. Vi støtter ambisjonen om at Norge skal bli verdensmester i bruk av e-handel i offentlig sektor.

Det offentlige handler hvert år for 260 milliarder kroner. Den offentlige markedsplassen ehandel.no omsatte siste 12 måneder for 658 millioner kroner. Det betyr at for hver tusenlapp det offentlige bruker på innkjøp, kanaliseres rundt to kroner og femti øre gjennom elektronisk handel. Det er store gevinster å hente her både for det offentlige og for de som tilbyr sine tjenester til det offentlige. Det er imidlertid skremmende når en undersøkelse viser at kun 28.5% av lederne i offentlig sektor tror at e-handel kan gi effektiviseringsgevinster. Skal vi endre dette mønsteret tror IKT-Norge at det må brukes både pisk og gulrot. Det er videre viktig å få frem at e-handel ikke bare dreier seg om å bestille en vare, men om kostnadsbesparelser i hele verdikjeden. Det er viktig at innsparingspotensialet kan synliggjøres.

IKT-Norge ser meget positivt på at det skal utvikles en ny og bedre portal for offentlig e-handel. Vi er imidlertid skeptiske til de vilkår som ligger til grunn for anskaffelsen. Dette vil kunne føre til at det offentlige ikke får den beste løsningen samt at konkurransen vil bli svekket. Vi er kjent med at flere av de aktørene som er prekvalifisert ikke vil legge inn tilbud på utvikling av den nye portalen fordi vilkårene er urimelige. Det offentlige går her lenger enn vi noen gang har opplevd når det gjelder vilkårene for leveranser. Selvfølgelig skal det stilles strenge krav, men ikke urimelige krav. IKT-Norge har tatt dette konkret opp med departementet og vi håper at våre innvendinger her blir lyttet til slik at vi virkelig får fart på offentlig e-handel og kan hente ut de effektiviseringsgevinster som ligger i bruk av mer e-handel. Skal vi bli verdensmestre i e-handel er det flere tiltak som må iverksettes og målsettingen om at 25% av all offentlig handel skal gå igjennom portalen kunne etter vår mening vært mer ambisiøse. IKT-Norge mener det bør legges inn krav om at e-handelsportalen skal brukes til offentlige anbud. Det bør offentliggjøres en liste over statlige etater som ikke benytter seg av det innsparingspotensialet som ligger i bruk av e-handel og Riksrevisjonen bør gå etter disse virksomhetene, da de bidrar til å hindre innsparing og effektivisering i offentlig sektor.

**Mål 1:** I 2007 skal det utvikles en ny og bedre portal for offentlig e-handel, og det skal stilles krav om at denne benyttes til offentlige anbud.

**Mål 2:** Innen 2010 skal 50 prosent av all offentlig e-handel gå gjennom portalen.

### **3.5 Ta ut alle gevinstene ved offentlige IKT-kjøp**

IKT-næringen i Norge har i dag selskaper og miljøer som er i verdensklasse innenfor sine nisjer. Fellesnevneren for alle disse selskapene er at de har produkter og tjenester som understøtter brukerens kompetanse og brukerens behov. En av disse nisjene er tjenester levert til og operert av ulike miljøer i offentlig sektor. Det brukes cirka 40 mrd. nok årlig til innkjøp av IKT fra norsk

offentlig sektor. Disse pengene er med på å bygge kompetanse og næring i vår sektor, men potensialet for å bygge langvarige gevinster fra disse midlene er ikke tatt ut.

Gevinstene er:

- Større gjenbruk av de gode prosjektene
- Utvikle standarder på basis av de gode prosjektene
- Sikre interoperabilitet mellom de gode prosjektene
- Sikre gode leverandør rundt de gode prosjektene
- Fremme internasjonalisering av de gode prosjektene
- Evaluering av gode prosjekter i forhold til bistand

For å sikre at dette blir gjennomført foreslår IKT-Norge at det i alle offentlige prosjekter over en viss størrelse settes av en andel av totalsummen for å evaluere hvordan de ovennevnte gevinstene kan tas ut.

Vi tror at en mer offensiv holdning vil gi store ringvirkninger både i forhold til en bedre og mer kompetent offentlig sektor som har støtte i et godt IKT-miljø i Norge. Dette vil også være et initiativ for å sikre norske arbeidsplasser i Norge og understøtte norsk vekst ute.

**Mål 1:** I 2008 skal alle offentlige prosjekter over en viss størrelse sette av en andel av totalsummen for å evaluere gevinstuttak.

**Mål 2:** Prosesser og IT-løsninger i offentlig sektor skal innen 2009 være en eksportartikkel, der norske bedrifter kan ivareta den kompetanse som er bygget opp i den offentlige sektoren.

**Mål 3:** SkatteFunn må informere om samarbeids- og prosjektmuligheter ved publisering av SkatteFunn-data, og be deltagerbedriftene om tillatelse til å publisere prosjektkoder.

### 3.6 Offensiv holdning til immaterielle verdier

Større og større del av norsk verdiskaping og næringslivets aktiva består av immaterielle verdier. Det er viktig at staten har en avklart holdning til dette spørsmålet både i forhold til verdier som blir kreert i regi av offentlig sektor og for IKT-næringen. Utviklingen vil gå i retning av at offentlig sektor helt eller delvis vil sitte på rettigheter knyttet til egne løsninger. FAD bør ha en holdning til hvilke premisser videre lisensiering av dette skal skje. Spørsmål som bør stilles ved innkjøp i regi av offentlig sektor er:

- Ønsker man å eie rettigheter knyttet til løsningen
- Hvilke kriterier skal gjenbruk ha knyttet til lisensiering av offentlige rettigheter
- Egne lisenser for bruk i regi av offentlig sektor?
- Hva skjer der man har delte rettigheter mellom offentlig og privat aktør?
- Hva med royalties til offentlige aktører?
- Egne lisenser til bruk av privat sektor?
- Hva med offentlig sektor i utlandet?

**Mål 1:** Det skal stilles krav til at alle offentlige prosjekter har en avklart holdning til gjenbruk knyttet til immaterielle rettigheter og forvaltning av disse.

#### **4. Sikkerhet i fokus**

Informasjonssikkerhet må i langt sterkere grad tas på alvor. Tillit til IKT-systemene vil være helt avgjørende for at vi skal greie å få til det løft som vi trenger når offentlig sektor skal fornyes og for at borgerne skal bruke tjenestene.

Også når det gjelder SMB-sektoren er vi svært bekymret for at sikkerhet har så lav prioritet. Norge bruker vesentlig mindre på sikkerhet enn de land vi liker å sammenligne oss med. Dette er meget betenkelig. Økt bruk av bærbare maskiner medfører at stadig mer informasjon er på avveie. Usikrede maskiner er en risiko for hele det norske IKT-miljøet. De grep som er tatt for å få et mer utadvendt og offensivt NORSIS er riktig og viktig.

Videre er det meget viktig at vi kan få etablert et NCE innen informasjonssikkerhet. NAV er en av institusjonene som vil stå overfor betydelige utfordringer når det gjelder informasjonssikkerhet. Regjeringen bør oppfordre ledere i offentlig og privat sektor til å ivareta sin sikkerhet, ref. tilsvarende brev som gikk fra næringsministeren i forbindelse med overgangen til år 2000. Datatilsynet er en nitidig vokter av personvernet. Det skal de også være. Personvernet må alltid være høyt hevet, men samtidig må dette balanseres slik at utviklingen ikke stoppes. Igjen er det viktig at teknologien i bunn er så sikker at man kan stole 100 prosent på den. Informasjon til publikum er også viktig slik at det skapes tillit.

**Mål 1:** Brukerne av den norske e- infrastrukturen skal innen år 2010 oppleve at avbruddstiden på grunn av eksterne incidenter halveres.

**Mål 2:** Innholdets korrekthet skal innen år 2009 alltid kunne garanteres ved hjelp av elektroniske signaturer.

**Mål 3:** Kildekritikk, sikker og trygg bruk av digitale medier og innhold skal være obligatorisk i skolen i løpet av 2007.

**Mål 4:** Norge skal i det internasjonale informasjonssikkerhetsarbeidet være en av verdens ledende nasjoner. Harmonisering med internasjonale standarder og normer skal være en av ledestjernene i dette arbeidet. Norge skal i år 2010 rangeres blant de fem IT-sikreste land i verden.

**Mål 5:** Norge skal innen 2008 ha innført et system for matsporing i hele verdikjeden. Norske forbrukere skal sikres verdens tryggeste mat. Offentlige tilsyn innfører elektronisk inspeksjon for å rasjonalisere og sikre sitt tilsynsarbeid.

----

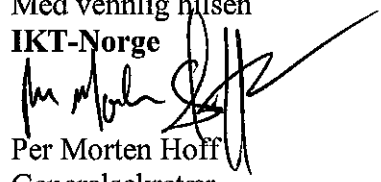
Vi vil at IKT skal være et brukervennlig, pålitelig verktøy som øker livskvaliteten. IKT skal påvirke nye arbeidsformer i privat og offentlig sektor og bidra til miljøgevinster, bedre kommunikasjon mellom mennesker og bedre bruk av offentlige tjenester. Vi vil at man skal føle

tillit til IKT-tjenester og at flest mulig skal kunne gjøre IKT til et verktøy for økt kreativitet og økt effektivitet. Vi vil se et Norge hvor den offentlige sektors bruk av IKT er verdens beste. Dette gjelder så vel egen bruk, som digitale tjenester rettet mot individer og næringsliv.

IKT-Norge er svært positive til Regjeringens vilje til å fornye offentlig sektor og ser frem til å bidra i denne prosessen. Vi er utålmodige og håper at regjeringen er det samme.

Med vennlig hilsen

**IKT-Norge**



Per Morten Hoff  
Generalsekretær