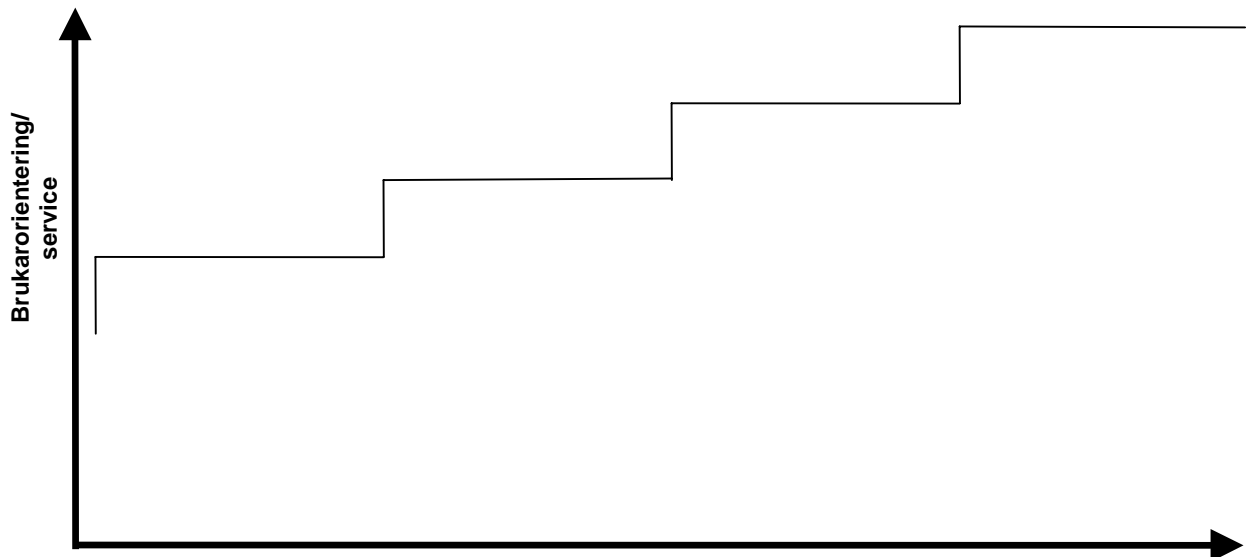


# Døgnopen forvaltning og eksempel på nye tenester

*Svein Ølnes, Vestlandsforskning, 21.9.2001*

## 1. Undersøking og klassifisering av offentlege vevtenester

Vestlandsforskning gjennomførte vinteren 2001 ei omfattande kartlegging av offentlege nett-tenester i Norge. På oppdrag frå Statens informasjonsteneste (nå Statskonsult, avd. for kommunikasjonsutvikling) vurderte vi i alt 481 nett-tenester (279 kommunale og 202 statlege) i forhold til den såkalla "tenestetrappa", eller utviklingsmodellen som den også blir kalla. Modellen er sentral i det som blir kalla døgnopen forvaltning. Det er vanskeleg å seia at eitt spesielt trinn i trappa er døgnopen forvaltning, men generelt kan ein seia at tenester bør vera på trinn tre eller fire for at potensialet er fullt utnytta. Det er likevel ikkje til hinder for at ei teneste på trinn ein eller to kan vera svært nyttig for enkelte brukarar.



**Figur 1:** Tenestetrappa (*Utviklingsmodellen*)

I tillegg til vurdering etter denne modellen, vart også indikatorar om informasjon som *Nytt/Aktualitet, Postliste, Søketeneste* og andre vurderte.

Analysen vår viste at svært få offentlege verksemdar har komme langt i den utviklingsprosessen tenestetrappa indikerer. Dei fleste er å finna på trinn ein, dvs. på stadiet "Brosjyre på nett", enkle, einvegs informasjon til brukarar.

**Tabell 4: Hovudkategoriar, resultat i statleg og kommunal sektor (prosent av verksemd)**

<i>Kategori</i>	<b>Stat</b>	<b>Kommune</b>
Kategori 1	100	86
--- ” --- 2	28	6
--- ” --- 3	4	0
--- ” --- 4	0	0

Tabellen over viser at svært få tenester har komme lenger enn trinn ein og to. Resultata viser også at statlege tenester har komme lenger enn kommunale. Ei enkel forklaring på det er at utviklinga i forhold til tenestetrappa er ei erfaringsoppbygging og noko som krev utvikling over tid. Statlege nett-tenester har generelt sett eksistert lenger enn kommunale. Resultata viser også at mange kommunale tenester er så uferdige at dei ikkje ein gang kan karakteriserast som tenester på trinn ein. Det er typisk tenester der det berre står ei e-postadresse, eller det står ”Denne tenesta er under oppbygging....”.

I vurderinga vår har vi lagt til grunn ei relativt streng tolking av tenestetrappa. Modellen er sentral i den delen av *eEurope* som omhandlar elektronisk forvaltning, *eGovernment*. I mellomtida har eEurope-programmet jenka ein del på krava, særleg til trinn 4, slik at det nå er meir snakk om enkelt-tenester innafor ei verksemd. I tillegg er det ikkje lenger noko eksplisitt krav at tenesta må ha horisontal integrering, dvs. integrering med andre verksemd, andre sektorar osv. Det er nok at ei teneste er fullt ut elektronisk implementert.

## 2. Gode eksempel og nye tenester

Med bakgrunn i arbeidet omtalt over, kan vi seia at statlege verksemd generelt er lenger komne i forhold til realisering av døgnopen forvaltning enn kommunal sektor. I kommune-sektoren er det likevel stor skilnad og det er mange eksempel på kommunar som har veldig bra nett-tenester med stor grad av interaktivitet. Det er også vårt inntrykk at det er eit veldig driv i utviklinga blant kommunane, men helst dei som alt er komne langt. Det som gir grunn til uro er alle kommunane som enten ikkje har etablert nett-tenester, eller som er komne veldig kort i utviklinga.

Frå eit anna stort arbeid relatert til offentlege vevtenester, evaluering av kvalitet, har vi sett at det er dei kommunane og statsetatane som får god omtale som i størst grad responderer på evalueringa. Dei som kjem dårleg ut høyrer vi veldig lite frå. Vi får på denne måten heilt klare A- og B-lag innafor nett-tenester.

Eksempel på etatar som har komme langt, sett i forhold til døgnopen forvaltning:

<b>Etat</b>	<b>Stat/kommune</b>	<b>Merknad</b>
Aetat	Stat	Stor grad av sjølvbetjening, god integrasjon med bakanforliggjande fagsystem (vertikal integrering)
Skatteetaten	Stat	Som Aetat. I tillegg gjort mange skjema tilgjengeleg, men manglar siste trinna i skjemahandtering.
Sørum	Kommune	Heilheitleg, omfattande vevteneste, godt strukturert. Rikholdig informasjon. Komne relativt langt i tilrettelegging av el. skjema. Aktiv nyheitsteneste.

Kvam herad    Kommune    Funksjonelt godt tilrettelagt teneste (t.d. for synshemma), sterk nærmiljø-profil, lett navigerbar. God oppdaterings-frekvens.

### **Nye tenester og brukarnytte**

Utfordringane er mange for offentleg sektor. Brukarane blir meir krevjande og vil forventast elektroniske løysingar frå offentleg sektor på lik linje med elektroniske løysingar dei får frå næringslivet.

Framtidige tenester frå offentleg sektor må mellom anna oppfylle følgjande krav:

- dei må vera tilgjengelege heile tida (døgnoopen forvaltning) på ein slik måte at ein prosess ikkje stoppar opp fordi arbeidsdagen tilfeldigvis er slutt
- tenester må i større grad integrerast på tvers av organisasjonar og sektorar. Brukarane fokuserer i større grad opptekne av tenester og i liten grad kva verksemd som leverer dei
- brukarane forventar individuelt tilpassa tenester, noko internett gjev mulegheit for

Eksempel på tenester vi kan forventast i framtida:

- Elektroniske skjema:  
Vi ser ein veldig stor vekst innafor området elektroniske skjema. Det er i første rekkje her innsatsen mot døgnoopen forvaltning blir sett inn. Dette er mest synleg i kommunesektoren, der det skjer mykje i mange kommunar. Ulempene er at det for tida er lite koordinering og standardisering og vi kan enda opp med mange ulike løysingar på akkurat dei same problema. Det kan også gjera det vanskelegare å utveksla data på tvers av organisasjonar.

Ennå manglar ein viktig brikke for å gjera skjemahandtering på nettet til ei fullstendig elektronisk teneste: Underskrift. Her er det digitale signaturar som er utpeikt til løysing, men dette området representerer ei stor utfordring. Erfaringar frå danske kommunar viser at det er svært tungt å etablere ein fungerande infrastruktur og ikkje minst få folk til å bruke dette i praksis. Interessant er det derfor å sjå at enkelte kommunar, t.d. Larvik, snur litt om på problemstillinga: Der det ikkje er sett uttrykkeleg krav om signatur, kan skjema sendast inn elektronisk utan bruk av elektroniske signaturar. Dette vil fungera i mange tilfelle fordi ei underskrift ofte kjem inn seinare i prosessen (t.d. søknad om barnehageplass der foreldra uansett må skriva under når dei eventuelt får tildelt plass).

- Elektroniske offentlege servicekontor  
Offentlege servicekontor er ein viktig del av reformeringa av offentleg sektor. Mottoet er "one stop shop" og det er nå i ferd med å bli realisert etter mange år på planleggingsstadiet. Vi vil sjå ei sterkare integrering av elektroniske tenester med det fysiske servicekontoret i kommunen.

På mange måtar er internettportalen *norge.no* eit slags elektronisk offentleg servicekontor. Her finst informasjon om offentlege verksemder og hjelp til navigering til enkelt-tenester. Norge.no har ei omfattande søketeneste som indekserer all offentleg informasjon. Denne er pr. i dag ikkje godt nok utnytta. Gjennom undersøkingane våre

har vi kartlagt at berre vel 40 % av offentlege verksemdar har eiga søketeneste. Med relativt enkle handgrep kan dette aukast til 100 % ved å ta i bruk den søketenesta [norge.no](http://norge.no) i dag driv og skreddarsy den til kvar enkelt verksemd.

- Sporing av saker

Vi kan sjå for oss at ei sak blir knytt til ein unik identifikator som vil følgja saka gjennom alle instansar og slik at brukar til ei kvar tid kan gå inn på nettet og sjå kvar saka ligg og kor langt i behandlingsprosessen den er kommen. Denne tenesta vil ikkje vera ulik den tenesta enkelte post-/pakkedistributørar leverer i dag (t.d. DHL, UPS osv.).

- Tilgang til egne persondata

Brukarane vil truleg krevje innsyn i persondata som er registrerte om dei i ulike deler av forvaltninga. Det vil gi større sikkerheit for brukarane og det vil også gi større sikkerheit for korrekte data for den som oppbevarer dei . Det er fullt muleg å realisere ei slik teneste elektronisk, problemet er heller tilgangsrrett til ulike register og manglande kommunikasjon på tvers av register.