



Vestlandsforskning

Boks 163, 6851 Sogndal

Tlf. 57 67 61 50

Internett: www.vestforsk.no

VF-rapport nr. 6/2007

IT-løysingar for kommunesamarbeid i Sogn og Fjordane

**Statuskartlegging og viktige utfordringar for
kommunane**

Svein Ølnes, Nils Arne Hove og Håvard Myrvang

VF Rapport

Tittel IT-løysingar for kommunesamarbeid i Sogn og Fjordane. Statuskartlegging og viktige utfordringar for kommunane.	Rapportnummer 6/2007
	Dato 22.06.2007
	Gradering Open
Prosjekttittel IT-løysingar for kommunesamarbeid i Sogn og Fjordane	Tal sider 39 + 1
	Prosjektnr 6080
Forskarar Svein Ølnes, Nils Arne Hove og Håvard Myrvang	Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtte
Oppdragsgivar Fylkesmannen i Sogn og Fjordane og IT-forum Sogn og Fjordane	Emneord
Samandrag	
Andre publikasjonar frå prosjektet	
ISBN: 978-82-428-0270-5	Pris:

Forord

Vestlandsforskning fekk i oppdrag å sjå på faktorar som kan hindra utveksling av informasjon i kommunesektoren. Prosjektet er ein del av arbeidet med omstilling i offentleg sektor og er delvis finansiert av omstillingsmidlane som Fylkesmannen og Fylkeskommunen rår over. I tillegg har IT-forum Sogn og Fjordane vore med på finansieringa ut frå den viktige rolla IT spelar i kommuneorganisering og -samarbeid.

Forskar Svein Ølnes har vore prosjektleiar og har skrive hovuddelen av rapporten. Systemutviklar Nils Arne Hove og IT-driftsansvarleg Håvard Myrvang har stått for storparten av datainnsamlinga og bidrege i arbeidet elles. Forskingsleiar Ivar Petter Grøtte har vore ansvarleg for kvalitetssikringa av prosjektet.

Takk til styringsgruppa for godt samarbeid i prosjektperioden.

Sogndal, juni 2007

Innhold

Samandrag	5
1. Bakgrunn, mandat og organisering	8
2. IT-utviklinga i kommunesektoren	10
2.1 IT-utviklinga generelt i kommunesektoren	10
2.2 Utviklingstrekk for Internett-tilpassinga i kommunesektoren	11
2.3 eKommune 2009 – det digitale spranget.....	12
2.4 eNorge 2009 og ”Eit informasjonssamfunn for alle”	12
2.5 BEST og EKIT	13
2.6 Los	13
3. Statuskartlegging for IT-samarbeid i kommunesektoren	14
3.1 Kort om dei ulike regionløysingane	21
3.2 Nordfjord	22
3.3 Sunnfjord.....	23
3.4 Sogn – nordsida.....	26
3.5 Sogn - ÅLAV	27
3.6 Drøfting av driftsløysingane.....	28
4. Behov for utveksling av informasjon og samarbeidsløysingar	30
5. Integrasjon mot Miside	33
6. Forslag til tiltak	37
Referansar	39
Vedlegg1 : Mandat	40

Samandrag

Oppdraget

Vestlandsforskning fekk i oppdrag av Fylkesmannen i Sogn og Fjordane og IT-forum Sogn og Fjordane å kartleggja hindringar for betre informasjonsutveksling mellom kommunane i fylket i tillegg til å sjå på eventuelle hindringar for å ta i bruk Miside.

Ei drøfting av mandatet var nødvendig for å skilja mellom tilpassingar som påverkar driftsorganisering og -økonomi og tilpassingar som verkar inn på informasjonsutveksling og leverandørutvikling. Sett ut frå eit snevert driftsøkonomisk perspektiv, ville det truleg vera mykje å tena på å velja like systemløysingar for alle kommunane i fylket. Men dette ville på lengre sikt ha ført til ei svekking av konkurransen mellom leverandørane og slik sett dårlegare tilbod.

Kartlegging

Vi har kartlagt systemløysingane i dei fire regionsamarbeida i fylket. Med fire regionar opererer vi med to i Sogn: nordsida og sørsida av Sognefjorden. Kartlegginga viser at det innan regionane har skjedd ein stor grad av harmonisering av systemløysingar ved at kommunane har valt same løysing. Det er i første rekkje innsparingar i innkjøp og opplæring som ligg til grunn, men på lengre sikt er det også grunnlaget for ei samling av IT-drift som er viktig. Den utviklinga er kommen i gang og vil bli forsterka dei næraste åra.

Nokre kommunar i fylket står utanfor eller delvis utanfor dei felles løysingane. Det er i første rekkje Flora kommune, og til ein mindre grad Gulen og Vågsøy. Sistenemnde kommune er elles i gang med tilpassingar og eit nærmare samarbeid med dei andre Nordfjord-kommunane.

Behovsanalyse

Ei enkel undersøking av den formelle informasjonsflyten mellom kommunane, og mellom kommunane og andre offentlege etatar i fylket, viser at den utgjer ein liten av den samla informasjonsutvekslinga. I alt er denne typen informasjonsutveksling mindre enn 1 prosent av samla utveksling registrert i arkiva.

Den uformelle informasjonsutvekslinga, som føregår mykje ved e-post, er truleg vesentleg større, men her har vi ikkje tal. Informasjonsutveksling innan kommunen, det vil seia mellom ulike fagsystem og mellom fagsystem og sak- og arkivsystem, er langt viktigare og er kanskje den største utfordringa for kommunane på kort sikt. Paradoksalt nok kan denne utvekslinga vera minst like vanskeleg som informasjonsflyten mellom kommunen og andre verksemder.

Betre informasjonsflyt innan kommunen

For betre informasjonsflyt mellom fagsystem i kommunen, medrekna mellom fagsystem og arkivsystem, er kommunane avhengige av standardiseringsarbeidet som blir gjort gjennom Noark. Det gjeld både sjølve Noark-standardten og tillegg til Noark som t.d. Noark Web Services.

KS sitt prosjekt for standardisering av skjemaforming er også viktig for betre informasjonsflyt. Det same er fellestiltak som Miside (særleg støtte for MinID), Altinn og etter kvart den

føreslegne identifikasjonssystemet *eID*¹. Det siste er rett nok berre på utgreiingsstadiet og vil ta lang tid å få på plass om det i det heile blir realisert.

Betre informasjonsflyt mellom kommunane

Undersøkinga vår tyder på at den formelle informasjonsflyten mellom kommunane er beskjeden. Målt i tal utgåande brev er det mindre enn 1 % av totalmengda. Prosjekt som BEST, og kanskje EKIT, vil likevel kunna gi innsparingar på dette området sjølv om omfanget ikkje er stort for kommunane sin del.

Dersom vi ser på kommunesamarbeid og oppgåvedeling, er det tilgangskontroll som er den store utfordringa. Det er eit sikkerheits- og personvernspørsmål som best kan løysast i forståing med Datatilsynet sine tilrådingar. Her trengst det også truleg endringar i regelverket for å unngå tungvinte løysingar som det ofte blir i dag.

Betre informasjonsflyt mellom kommunar og statlege etatar

Kommunane har noko meir utveksling av informasjon mot andre forvaltningsorgan, men også denne utvekslinga er beskjeden. Likevel vil løysingar frå BEST og EKIT kunna gi raske innsparingar og effektivisering av rutinar.

Tilpassing til krav og tilrådingar føreslegne av eit standardiseringsråd² nedsett av Fornyings- og administrasjonsdepartementet vil kunna letta den uformelle delen av informasjonsflyten (utveksling av diverse dokument, e-post osv.), som truleg er ein god del større enn den formelle utvekslinga.

For utveksling av strukturert informasjon i form av skjema, vil Brønnøysundregistra sitt SERES (Semantikkregisteret for elektronisk samhandling) vera viktig. Det er eit forsøk på standardisering av namn og omgrep knytt til skjemabruk.

Endeleg vil Los frå Norge.no truleg kunna spela ei viktig rolle for informasjonsutveksling og -integrasjon mellom kommunar og statlege verksemder. Los tilbyr eit felles vokabular for namngiving av tenester og vil også bli brukt på Miside. Kommunane kan starta tilpassinga til Los i samarbeid med portalleverandørane alt frå hausten av.

Integrasjon mot Miside

På kort sikt er integrasjon mot Miside avhengig av at leverandørane tilpassar seg MinID. Her har først og fremst ACOS ein jobb å gjera, særleg fordi dei er den største leverandøren i fylket. Arbeidet er i følgje ACOS i gang og vil venteleg snart bli klart.

På lengre sikt er det kommunane sjølve som må ta initiativ til integrasjon. Dialogen med Norge.no er såvidt i gang, men her ligg det til rette for ein samordna innsats. IT-forum er truleg den rette møteplassen for å ta tak i denne utfordringa og laga ein felles strategi for kommunane.

¹ Ei arbeidsgruppe nedsett av FAD har lagt fram forslag til strategi for handtering av elektronisk identitet, *eID*. Forslaget går ut på at det offentlege skal ta hand om dette sjølv i form av etablering av nasjonale identitetskort for innbyggjarane. Sjå forslaget på

http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/Utkast_eIDstrategi_13.03.07.pdf

² Standardiseringsrådet har lagt fram eit forslag til referanse katalog over standardar. Referanse katalogen er ute på høyring med høyringsfrist 20.08.2007. Forslaget til referanse katalog finst på

http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/Standardiseringsradet_referanse katalog.pdf

Eit felles initiativ gjennom IT-forum kan vera grunnlag for å sjå på etablering av ei undergruppe for e-forvaltning. Eit slikt nettverk kan også koplust til det nyleg etablerte ressursnettverket for e-forvaltning på nasjonalt plan, der Vestlandsforskning har ei sentral rolle.

Driftsløysingar og -økonomi

Dette er ikkje ein del av mandatet, men ligg likevel mellom linjene i førespurnaden. Korleis kommunane vel å organisera IT-drifta si er først og fremst eit spørsmål om økonomi og kompetanse. Me veit for lite om den økonomiske situasjonen og det ville vore interessant å gjera ei eiga utgreiing av det. Kor mykje kostar IT-drifta dei ulike kommunane? Her vil KOSTRA kunna gi enkelte svar i lag med undersøkingar i kommunane. Det vil truleg også vera interessant for kommunane sjølve å vita kor mykje dei brukar på IT-tenester; ikkje alle er klare over det. Det ligg truleg til rette for innsparingar på dette området.

1. Bakgrunn, mandat, organisering og metode

Bakgrunn

Fylkesmannen i Sogn og Fjordane tilbyr økonomisk støtte til fornying og omstilling i offentlig sektor gjennom egne midlar. Det er særleg kommunane som er målgruppa for omstillingsmidlane, og ved søknadsrunden 31.12.2006 kom det inn mange søknader frå denne gruppa. Etter behandlinga av søknadene er Fylkesmannen uroa for manglande koordinering og samarbeid på IT-sida, noko som kan resultera i at ein ikkje får utnytta potensialet som ligg i omstilling og fornying ved bruk av IKT.

Mandat

Fylkesmannen gjekk difor saman med IT-forum Sogn og Fjordane om ei utgreiing for å få svar på spørsmål kring IT-samarbeid mellom kommunane i fylket. Dei sentrale spørsmåla er ein ønskjer å få svar på, er (sjå også vedlegg 1):

- Skaper ulike systemløyningar i regionane og i same region unødige grenser og hindringar for effektivisering?
- Kva forventningar har innbyggjarane til kommunane om å finna kommunale tenester på Miside?

Organisering

Vestlandsforskning sitt tilbud på utgreiing vart valt, og det vart sett ned følgjande styringsgruppe for prosjektet:

Jostein Fondenes, Fylkesmannen i Sogn og Fjordane (leiar)
Bjørn N. Sørensen, IT-forum Sogn og Fjordane/Sogn og Fjordane fylkeskommune
Erland Fagermoen, KS Sogn og Fjordane/Balestrand kommune
Ole John Østenstad, KS Sogn og Fjordane/Førde kommune

Prosjektgruppa ved Vestlandsforskning har vore samansett slik:

Svein Ølnes, prosjektleiar
Nils Arne Hove, prosjektmedarbeidar
Håvard Myrvang, prosjektmedarbeidar
Ivar Petter Grøtte, forskingsleiar og ansvarleg for kvalitetssikring

Metode

I forhandlings- og innleiingsfasen av prosjektet vart mandatet avklart med oppdragsgjevar. Ordlyden i brevet til IT-forum og Vestlandsforskning (vedlegg 1) kan tolkast slik at det er val av ulike systemløyningar som skaper problem for samhandling. Både oppdragsgjevar og oppdragstakar er klare på at val av ulike systemløyningar er ein grunnleggjande føresetnad for at marknaden skal fungera skikkeleg og at det blir konkurranse mellom leverandørane. Dette er såleis ikkje eit tema for utgreiinga.

Ein sentral del av arbeidet har vore kartlegging gjennom datainnsamling. Statuskartlegginga på programvaresida (plattform og driftsorganisering) vart gjort ved å senda skjema til kontaktpersonar i dei fire regionsamarbeida og etterpå drøfta uklare punkt ved telefonsamtale. På helse- sosialområdet tok vi utgangspunkt i ei kartlegging gjort av Vestlandsforskning i samband med eit forprosjekt for *Kommunar, helse og IKT* (Grøtte et al. 2006).

Vi har intervjuet prosjektleiar for BEST-prosjektet, Olav Skarsbø hos Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, og seksjonsleiar for Miside i Norge.no, Tor Alvik.

Vidare har vi henta inn oversikt over utgåande arkivsaker i kommunane Sogndal, Førde, Florø og Hornindal i tillegg til oversikt frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane.

2. IT-utviklinga i kommunesektoren

Sjølv om Internett i form av verdsveven (web) berre har vore ein viktig del av IT-utviklinga i kommunesektoren i rundt 10 år, har det vore ei rivande utvikling. Dei første kommunane etablerte einge nettsider i 1994-1995 og i dag (2007) er alle norske kommunar på nettet med eigne portalar, om enn av sterkt varierende kvalitet. Det har sjølvstøtt skjedd mykje anna viktig på IT-sida i kommunane, men det er Internett-utviklinga og endringane i kommunikasjonsteknologien som har vore det heilt dominerande temaet det siste tiåret.

2.1 IT-utviklinga generelt i kommunesektoren

På maskin- og kommunikasjonssida har utviklinga i kommunesektoren følgd den generelle IKT-utviklinga. Stor- og minimaskinbaserte system vart i stor grad erstatta av pc-baserte systemløyseringar frå slutten av 1980-talet og utover 90-talet. Systemløyseringane vart endra frå program køyrde på stormaskin og databehandling på (dumme) terminalar, til klient-servar-teknologi der stormaskina vart erstatta med pc-servar, eksterne linjer med lokalnett og dumme terminalar med intelligente terminalar i form av pc-ar. Mykje av datakrafta vart desentralisert til klientane. Enkelt sagt var det slanking sentralt og vektauke lokalt.

Ekstern kommunikasjon, og intern kommunikasjon mellom ulike kommunale einingar, var svært dyrt fram til tusenårsskiftet. De-reguleringa av telemarknaden starta i første halvdel av 1990-talet og effektane av denne kom for fullt 5-6 år etter. Kommunikasjonsløyseringane kostar i dag ein brøkdel av kva dei gjorde for 10 år sidan, og kapasiteten er mangedobla.

Breibandutviklinga tok for alvor fart rundt år 2000, og i fylket vårt har Breibandforum under IT-forum Sogn og Fjordane vore ei viktig drivkraft og koordinerande organ for utviklinga. Gjennom Breibandforum har fylket organisert mange søknadar og fått relativt stor utteljing i infrastrukturprogrammet Høykom. Dei mange utbyggingsprosjekta har gjort at dekningsgraden for breiband (etter ADSL-standard) no er på godt over 90 %. Alle skular i fylket har breibandtilgang, og dei siste grendelaga er i ferd med å få breibandtilbod.

I den siste utviklingsbølga har utviklinga gått mot bruk av tynnare klientar og kraftigare servar-utstyr. Klientane må på slankekur og prosesseringa må i større grad samlast sentralt. Det er særleg omsynet til driftskostnader som driv utviklinga i den retninga. Tjukke klientar med stor grad av prosessering lokalt, og stor fridom i oppsett m.m. for saksbehandlarar, har vist seg å vera svært driftskrevjande. Den store utfordringa for dagens driftsansvarlege, både i kommunesektoren og andre stader, er å få til gode driftsrutinar der berbare pc-ar i stor grad erstattar stasjonære. Utfordringa er å unngå dei tidlegare problema med tjukke klientar.

På programvaresida har kommunane vore gjennom store endringar, og dei må førebu seg på at slike endringar blir regelen og ikkje unnataket! Utviklingstakten på programvare har gått om muleg endå raskare enn maskinvare-teknologien, og det er gjennombrøtet til Internett, og særleg verdsveven (web-en) som er hovudgrunnen. Mange kommunar er midt oppe i eit plattformskifte der tradisjonelle klient-servar-løyseringar blir erstatta med nettbaserte løyseringar innafor ein tenesteorientert arkitektur³ (SOA – Service-oriented architecture).

³ Det finst ikkje nokon presis definisjon av tenesteorientert arkitektur, men som namnet seier, er tenesteorientering sentralt. Tenestene blir det sentrale og arkitekturen skal støtta dei. Eit anna sentralt element i ein tenesteorientert arkitektur er den lause koplinga mellom tenestene, i motsetnad til klient-servar-modellen med svært faste og strenge koplingar. Sentralt i SOA er at ressursar blir gjort tilgjengelege som uavhengige tenester i eit nettverk. Eit anna viktig moment med SOA er gjenbruk; gamle løyseringar må ikkje kastast ut, men kan tilby ressursane sine til andre program gjennom tenester presenter i ein tenesteorientert arkitektur.

Sak- og arkivsystem er sjølv hjartet i ein kommunal organisasjon og systemet dei siste åra har fått den plassen det fortener: Sentralt i kommunen som sjølv navet i informasjonsstraumen. Arkiv er ein av dei få områda der det er lovpålagde krav til ei offentleg verksemd. I dag er det knapt nokon kommune som ikkje har elektronisk arkivløyising på eit eller anna nivå.

Informasjonsutveksling i kommunen må starta med integrasjon mot sak- og arkivsystemet. Alle fagprogramma er avhengige av å levera data til sak- og arkivsystemet, og data blir også sende tilbake til fagprogramma.

2.2 Utviklingstrekk for Internett-tilpassinga i kommunesektoren

Møta med leverandørane i samband med innkjøpet av sak-/arkivsystem og portalløysing i 2006 viste godt kva som rører seg i marknaden og kva som er dei dominerande trendane. Ut frå informasjon om pågåande prosjekt, referansar osv. og kombinert med kjennskap elles til utviklinga i kommunesektoren, kan følgjande utviklingstrinn skisserast:

1. Første generasjons kommunesider: Informasjon ut på nettet - same korleis

Internett som informasjonskanal vart aktuell for norske kommunar frå midten av 1990-talet og utover. Storparten av kommunane hadde etablert eigen nettstader då det nye årtusenet starta. Etter KS si tilråding frå 1996/97, brukte dei aller fleste domenenamn av typen www.<kommunenamn>.kommune.no. Dei første kommune-nettsidene var enkle informasjonssider som ikkje var knytte til interne fagsystem. ”Brosjyre” på nett kan vera stikkordet for denne generasjonen.

2. Andre generasjon: Kommunen som nyheitsprodusent

Andre generasjons kommuneportalar har vore prega av publisering og nyheiter i sentrum, i tillegg einvegsoverføring av informasjon frå sak- og arkivsystem. Dette har vore den rådande modellen for kommunale nettsider dei siste 4-5 åra. Dei fleste kommunale portalane er bygde opp på denne måten i dag, og det er nyheiter som får mest merksemd på startside, til fordel for tenestene. Det er nettavisene som har stått modell her.

3. Tredje generasjon: Tilbake til kjerneområda – tenestene i sentrum

I den generasjonen vi er på veg inn i blir nyheitspreget blir dempa og tovegs-kommunikasjon med innbyggjarane styrka. Sak- og arkivsystemet blir sentralt i datafangst og dataleveranse. Data frå skjema kjem inn i fagapplikasjonen og blir så levert til arkivsystemet; sjølvbetjening er heilt sentralt.

Det kan verka som det er ei brytingstid for kommunane, og trenden frå nyheitsfokus til å setja tema og tenester i sentrum synest klar. Dei aller fleste nylanserte kommuneportalane det siste året har hatt eit klart teneste- og oppgåvefokus, og nyheitspreget er heilt klart dempa. Tredje generasjons kommuneportalar har digital sjølvbetjening og nettbanken som førebilete.

Dersom vi tenkjer utvikling i forhold til tenestetrappa, ser vi ei utvikling til trinn 3 og 4. Då brukar eg definisjonen som seier at trinn 4 er fullført elektronisk saksbehandling, enten det skjer innan eigen organisasjon eller i samarbeid med andre.

Utviklinga frå nyheiter til tema/tenester er bra fordi den markerer at kommunane går tilbake til kjerneområda. Innføring av generelle portal- og publiseringssystem, som har eit veldig fokus på nyheiter, må ta mykje av skulda for det sterke nyheitspreget. Desse systema har eit nokså einsidig fokus på nyheiter og behandlar all publisering på denne måten (overskrift,

ingress, brødtekst). Ordtaket "When all you have is a hammer, everything looks like a nail" passar her: Når systemet er så innstilt på nyheitsmetaforen, ser plutselig alt ut som nyheiter.

Framheving av tenester passar godt saman med det tidlegare omtala begrepet *kjernesider*. Det er lettare å byggja kjernesider rundt tema/tenester enn rundt nyheiter.

Men å løfta fram tenester gir nye utfordringar, ikkje minst når det gjeld strukturering og samanheng i informasjonsmengda. Her kan heldigvis kommunane få ein god del gratis hjelp i form av systemet *Los* som Norge.no no snart lanserer.

2.3 eKommune 2009 – det digitale spranget

Kommune-Norge sitt svar på eNorge 2009 er *eKommune 2009* (KS 2005). Det er ein plan med nokså djerve målsetjingar med satsing på tenestetilbod på nettet som eit hovudmål. Det er sjølvbeteningstanken som rår og det blir vist til at innbyggjarane er klare og at det er mest opp til kommunane å møte etterspurnaden etter elektroniske tenester. I tillegg blir informasjonsplikt og demokratisk dialog framheva.

Planen inneheld ein del konkrete målsetjingar og her er eit utval av målsetjingane som gjeld tilbod av elektroniske tenester via nettet:

1. Alle kommunale og fylkeskommunale nettstader skal oppfylle Norge.no sine kvalitetskriterium [for tilgjengelegheit]
2. I løpet av 2007 skal alle kommunale og fylkeskommunale interaktive tenester mot innbyggjarar og næringsliv byggja på eit felle offentleg grensesnitt [skjemagrensesnitt]
3. Innbyggjarar og næringsliv skal ha tilbod om gode interaktive tenester, og for dei viktigaste tenestene skal i det løpet av 2009 vera 75 % av brukarane som nyttar dei digitale alternativa
4. I løpet av 2008 skal 80 % av brukarane vera nøgde eller godt nøgde med dei elektroniske tenestene i kommunen/fylkeskommunen [KS vil her utvikla ein rettleiar for måling]
5. Alle kommunar og fylkeskommunar som tilbyr tenester gjennom eigne portalar skal ha gjennomført risikoanalysar i forhold til personvern i løpet av 2006.

2.4 eNorge 2009 og "Eit informasjonssamfunn for alle"

eKommune 2009 er, som nemnt over, kommunane sitt svar på eNorge 2009 og er den operative delen av IT-politikken. Den overgripande politikken og visjonane er nedfelte i stortingsmelding 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet 2006) *Eit informasjonssamfunn for alle*. Meldinga peiker mellom anna på universell utforming og tilgang som eit viktig område. Tilgjengelegheit på nettet er eit tema som må takast på største alvor. Det er eit tema som ikkje forsvinn, men som det tvert om vil bli forsterka søkjelys på og krav til. Kommunane bør først som sist gå gjennom eigne nettløysingar og kontrollera at i alle fall krava i Norge.no sine *kvalitetsindikatorar* blir oppfylte.

Døgnopen forvaltning er relansert som slagord for nettsatsinga i offentlig sektor. Omgrepet vart introdusert av Stoltenberg I-regjeringa og kjem altså att. Den beste måten å tolka visjonen på er å arbeida for ein stadig større grad av sjølvbetening for innbyggjarane. *Digital sjølvbetjening* er dessutan eit betre omgrep enn *elektroniske tenester* som har for mange innebygde språkproblem ved seg. Er til dømes søknad om barnehageplass *ei teneste*? Eller er det heller den fysiske barnehagen med bygning, personell og uteareal som er sjølve tenesta? Når vi går meir og meir i retning av semantisk rikare informasjon på nettet, kjem vil til å få store problem dersom vi ikkje er nøyaktige med språkbruken og terminologien.

Dei føreslegne tiltaka i stortingsmeldinga som får mest direkte verknad for kommunesektoren, er:

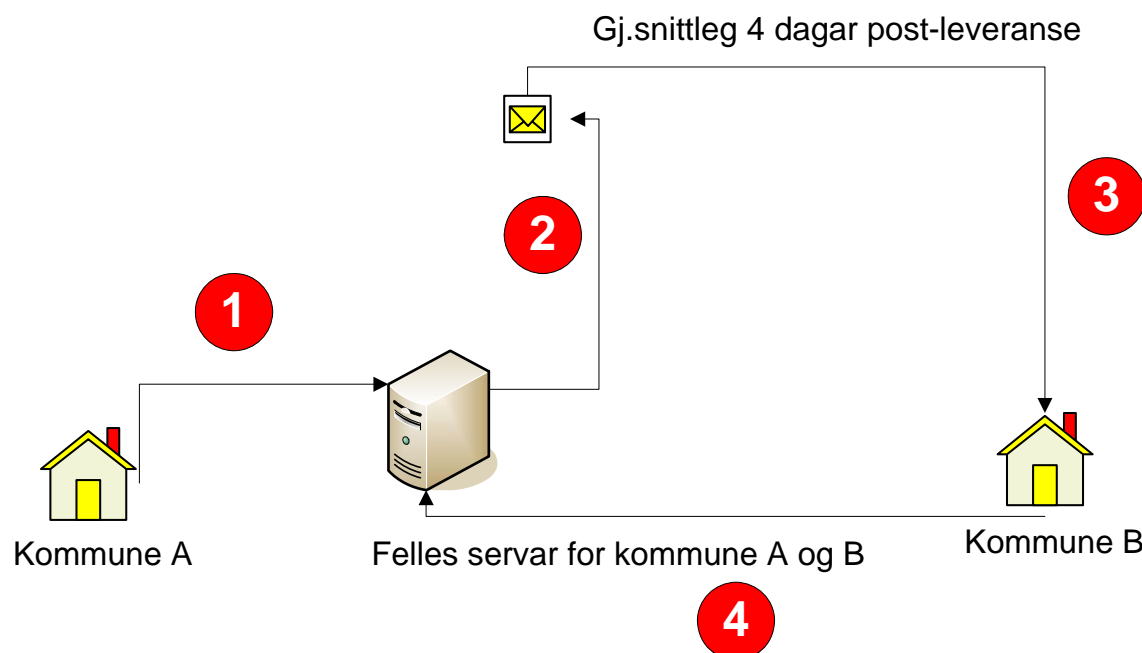
- styrking av bibliotek og andre offentlege rom med IT-utstyr (tiltak 4.2)
- satsing på IT i skulen; FEIDE⁴ skal innførast som identifikasjonssystem i grunnopplæringa (tiltak 4.3)
- universelt utforma offentlege elektroniske tenester; det kan bli lovpålagt å syta for dette (tiltak 4.5)
- informasjon gitt til skular, foreldre, unge og forbrukarar skal koordinerast betre (tiltak 4.10)
- kvar einskild verksemd/sector må gjera relevante tenester tilgjengelege via portalane Miside og Altinn (tiltak 7.1)
- det skal utarbeidast ein referansekatalog for tilrådde og obligatoriske forvaltningsstandardar innafor IT (tiltak 7.5)
- det skal vurderast å etablera (IT-) felleskomponentar for offentlig sektor (tiltak 7.6)
- det skal leggjast til rette for meir bruk av programvare basert på open kjeldekode i offentlig forvaltning (tiltak 7.10 og 7.11)

2.5 BEST og EKIT

BEST

BEST står for *Betre Elektronisk Samhandling og Tenester* og er eit prosjekt Fylkesmannen i Sogn og Fjordane gjennomfører med finansiering av HØYKOM-programmet og FAD. Prosjektet har fleire målsetjingar, men mest interessant for kommunesektoren er utviklinga ein standard for meldingsutveksling mellom offentlege arkivsystem.

Følgjande illustrasjon illustrerer behovet prosjektet adresserer, der kommune A sender eit brev til kommune B (kommune B kan vera ei vilkårleg offentlig verksemd):



Figur 1: Saksflyt ved utveksling av saksinformasjon mellom offentlege verksemder slik det fungerer i dag

⁴ FEIDE = Felles elektronisk identifikasjon; eit prosjekt leia av Uninett for utarbeiding av ein felles arkitektur for elektronisk identifikasjon i høgre utdanning. Sjå meir om prosjektet på www.feide.no.

Informasjonsflyten er slik:

1. Kommune A skriv eit brev og registrerer det i eige arkivsystem (eventuelt tek utskrift frå ei sak som ligg i eige arkivsystem)
2. Brevet blir skriva ut på skrivar og lagt i konvolutt
3. Posten brukar i gjennomsnitt 4 dagar på å frakta brevet til kommune B
4. Kommune B registrerer brevet i sitt arkivsystem, stort sett identiske opplysningar som det kommune A har i registrert i sitt system.

Kommunane A og B har felles organisering av IT-drift og brukar same sak- og arkivsystem. Brevet startar og sluttar difor frå same server og same system, som teknisk sett er to instansar av systemet. Brevet blir likevel sendt ut på ein fleire dagars rundtur og skanna og registrert på nytt. Stort sett same bilete ville ein fått om det var fylkeskommune, fylkesmann eller annan offentlig organisasjon som mottakar eller avsendar.

Behovet for ei løysing som kan kutta den analoge omvegen er nokså innlysande og er ei av målsetjingane med BEST⁵. Standarden for meldingsutveksling mellom offentlege sak-/arkivsystem blir utvikla i tett dialog med leverandørane og med Riksarkivet. Av leverandørar er det både dei som leverer sak- og arkivsystem til kommunesektoren og dei som leverer integrasjonsprogramvare (mellomvare) for sjølve meldingsutvekslinga.

Teknisk sett baserer meldingsutvekslinga seg på standarden ebXML⁶ kombinert med PKI. Løysingsforslaget (Fylkesmannen i Sogn og Fjordane 2007) er under utprøving og skal vera klar til å takast i bruk i løpet av 2007. Prosjektet sluttar 31.12.2007.

Eit sentralt bindemiddel i meldingsutvekslinga er Noark-standard. Det er standarden for offentlege arkivsystem og den gjer at ein opererer i eit frå før nokså standardisert systemmiljø. At det finst ein standard for arkivsystem gjer at arbeidet med meldingsutveksling blir mykje lettare. Det kan vera på sin plass å peika på helsesektoren og integrasjonen mellom pasient-journalsystem (EPJ) for å sjå kor viktig det er med standardisering av dei viktigaste systema. Helsesektoren har mykje større problem med å få til saumlaus integrasjon mellom sine system fordi mykje av standardiseringa manglar i utgangspunktet.

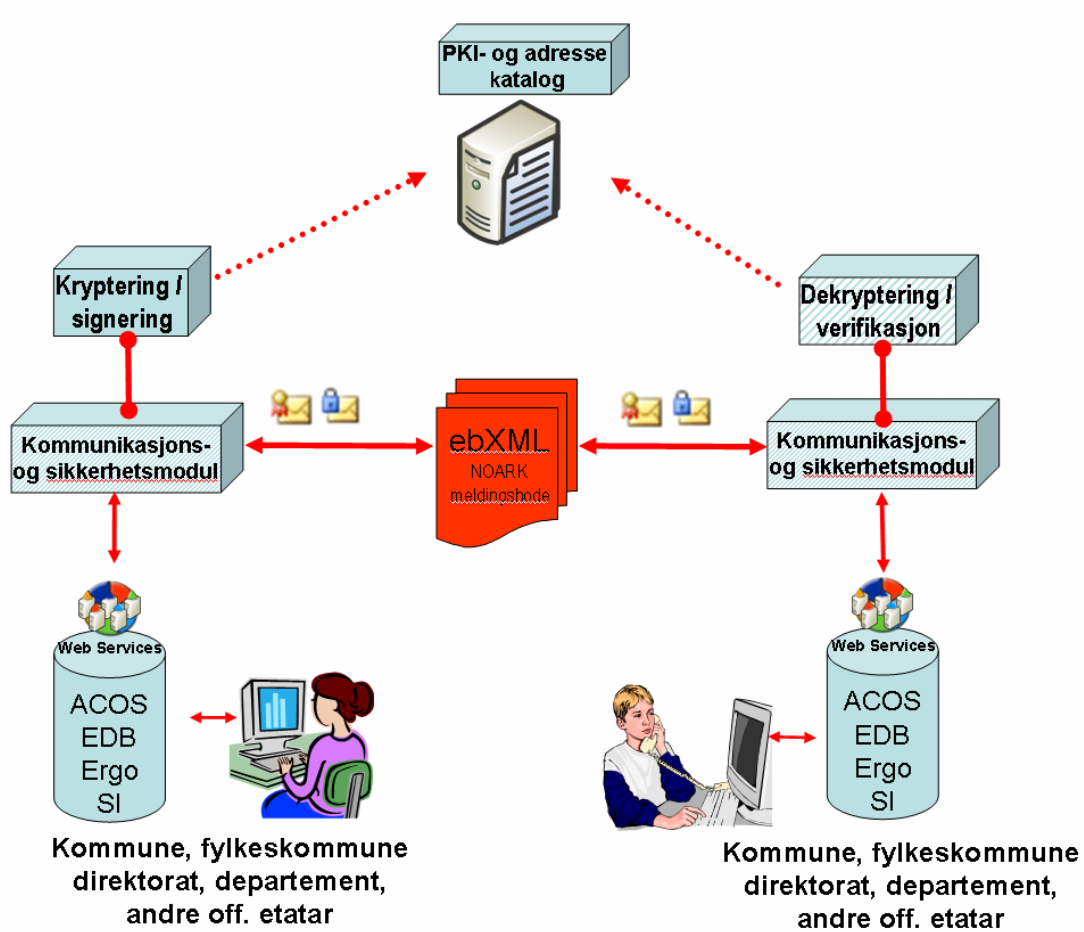
Dersom standarden for meldingsutveksling blir sett i drift og prøvt ut i større skala og etter kvart gjort tilgjengeleg for alle kundar, vil det kunna ha store verknader for kommunane. Det ligg eit stort potensiale i innsparing ved å nytta denne utvekslingsmetoden. Innsparinga ligg både i saksbehandlingstid med oversending på sekundar i motsetnad til fleire dagar i dag, og i frigjeringsressursar ved at ein slepp å registrera offentlege dokument på nytt.

Eit av dei store hindra for oppskalering av BEST-løysinga er administrativ handtering av verksemdssertifikat. Situasjonen er på mange måtar som ved innføringa av telefaksen i si tid: Den var ei stort framsteg, men føresette at mottakar hadde telefaks og at du kjende telefonnummeret. I ein prøveperiode fungerer det sjølv sagt greitt med bilateral handtering av

⁵ Dei to andre delprosjekta under BEST er elektronisk løysing for tenesta *Fri rettshjelp* og elektroniske løysingar for tilskotsforvaltning.

⁶ ebXML står for Electronic Business using XML og er eit påbygg på XML-standard. Standarden er definert som eit sett spesifikasjonar under ISO 15000 og blir vedlikehalden av leverandørkonsortiet OASIS (teknisk infrastruktur) og FN-organet UN/CEFACT (innhaldsdel).

sertifikat, men i ein driftssituasjon er det behov for ei katalogteneste som kan automatisera dette arbeidet.



Figur 2: Elektronisk dokumentutveksling med ebXML (Fylkesmannen i Sogn og Fjordane)

EKIT

Eit liknande prosjekt som BEST er EKIT-prosjektet frå *Det Digitale Trøndelag*. Prosjektet tek mål av seg til å løysa ei liknande utfordring som BEST, men har valt ein annan innfallsvinkel. EKIT handterer klager for byggjesaker, reguleringsplanar og plansaker på høyring og gir Fylkesmannen innsynsrett i det kommunale arkivsystemet. Klagesaka blir altså ikkje sendt over til Fylkesmannen, men Fylkesmannen får ein innsynsrett i arkivsystemet og kan lesa saka direkte.

I utgangspunktet kan det sjå ut som Det Digitale Trøndelag har valt den mest innovative løysinga ved faktisk å kutta ut delar av dagens rutinar og erstatta dei med nye. Det er likevel nokre uavklarte spørsmål i samband med EKIT-løysinga:

- Er denne løysinga i samsvar med arkivlova, arkivforskriftene og Riksarkivaren sine føresegner om offentlege arkiv⁷?

⁷ Jfr. LOV 1992-12-04 nr 126 Lov om arkiv-filer med forskrift FOR 1998-12-11 nr 1193 Forskrift om offentlege arkiv-filer

- Kva med den ekstra administrative byrden som kan bli lagt på kommunane ved denne løysingar ved at dei må administrera eit stort tal eksterne brukarar?

Men sjølv om BEST og EKIT kan sjå ut som konkurrerande prosjekt, er dei heller utfyllande til kvarandre. Også EKIT er avhengig av å handtera formelle førespurnader kring ei klagesak, og ein elektronisk kommunikasjon mellom dei to involverte verksemdene er nødvendig.

Kort oppsummert kan vi seia at BEST er ei uavhengig løysing som fungerer på eiga hand og som ikkje inneber problem i høve arkivlov og -forskrift fordi saksflyten er som i dag. EKIT er på den andre sida avhengig av ei BEST-liknande løysing fordi det i alle tilfelle må gå ut brev eller melding frå kommunen og denne må arkivførast på vanleg måte.

2.6 KS-prosjektet ”Tenester på nett – frå pilot til produksjon”

Prosjektet ”Tenester på nett – frå pilot til produksjon” er delfinansiert av Høykom-programmet og har KS som eigar. Ei rekkje kommunar (over 40 i talet) er med i prosjektet. Prosjektet er inspirert av følgjande målsetjing i eNorge 2009:

”I løpet av 2009 skal alle relevante interaktive tenester som har innbyggerne som målgruppe, være tilgjengelige gjennom innbyggerportalen MinSide.”

Prosjektet skal sikra at kommunane klarer å oppfylla denne målsetjinga. Prosjektet er delt opp i følgjande delprosjekt:

- Skjema og integrerte tenester (”KS skjema-XML”)
- Standardisering og leverandørmangfald
- Kompetanseteneste (i hovudsak portalen www.ksikt-forum.no)
- Etablering av regionalt støtteapparat
- Digitalt tenestetilbod – organisasjonsutviklingsprosjekt og gevinstrealisering

Av desse er det særleg dei to første delprosjekta som mest interessant for denne rapporten. Særleg går delprosjekt to med standardisering og leverandørmangfald rett inn i problemstillinga for denne utgreiinga.

Skjema og integrerte tenester (KS Skjema-XML) er KS sitt arbeid for å standardisera skjemaformering og slik gi grunnlag for gjenbruk i mange kommunar. KS utformar forslag til skjema og tilbyr dei som opne xml-format. Leverandørane står fritt til å bruka desse i egne skjemamotorar. Det er gjort ei skilje mellom standardiseringsarbeidet, som skal føregå i KS, og forretningsdelen som Kommuneforlaget tek seg av saman med firmaet eKoR som Kommuneforlaget også er medeigar i (og KS eig igjen Kommuneforlaget).

Det har vore retta ein del kritikk mot KS for mangelen på skilje mellom standardiseringsarbeid og forretningsdrift. Det har tvinga fram ei klarare deling av desse oppgåvene.

Standardisering og leverandørmangfald er eit delprosjekt som tek mål av seg til å spreia bruken av KS Skjema-XML saman med Noark4 Web Services (Norark4 WS). Det er grunnleggjande byggjesteinar i arbeidet for ei leverandøruavhengig informasjonsutveksling og den går rett inn i problemstillinga for dette utgreiingsarbeidet.

2.7 Noark-4, Noark-4 WS og Noark 5

Noark-4

Noark-4 er fjerde og gjeldande versjon av den statlege standarden for elektroniske arkiv. Noark-4 definerer eit sett med krav for oppfyljing av elektronisk arkivhandtering. Den vidarefører også krava i Koark, den kommunale parallellen til Noark. Den største skilnaden mellom Noark-4 og tidlegare versjonar av arkivstandarden er at den siste versjonen innfører fullstendig elektronisk arkivhandtering med mellom anna integrasjon mot elektronisk saksbehandling, integrasjon mot e-post og digital arkivlagring (både inngåande og utgåande korrespondanse).

Riksarkivet har laga eit godkjenningssopplegg for arkivsystem tilpassa Noark-4. I tillegg til ei eigenerklæring må leverandørane også visa fram og demonstrera at funksjonaliteten i arkivsystemet tilfredsstillar krava⁸.

Noark-4 Web Services

I 2005 vart det sett i gang eit arbeid for å standardisera den elektroniske kommunikasjonen med arkivsystem. KS leia arbeidet der også Riksarkivaren deltok saman med sentrale leverandørar av arkivsystem. Prosjektet var praktisk retta i den forstand at ein sentral del av arbeidet var konkret utprøving av dei definerte web service-ane. Den definerte standarden, Noark-4 Web Services, er dokumentert både som rapport (Riksarkivet 2006) og som elektroniske web services med tilhøyrande formalisert forklaring gjennom ein WSDL (Web Services Description Language) på www.arkivverket.no. Den kan sjåast på som eit tillegg til Noark-standarden.

Viktige avgrensingar som vart gjorde i arbeidet er mellom anna:

- Det er berre definert web services for å arkivera nye data og for å henta ut data igjen. Det finst ikkje tenester for å oppdatera data.
- Sikkerheit blir ivareteke utanfor definerte web services
- Felt som er vurderte som unødvendige for fagsystema (t.d. utlån), er ikkje tekne med

Desse web service-ane er definerte i Noark-4 WS:

- GetNoarkSak: Returnerer ei sak frå arkivsystemet
- PutNoarkSak: Arkiverer ei sak i arkivsystemet
- GetJournpost: Returnerer journalpostar frå arkivsystemet
- PutJournpost: Arkiverer ein journalpost i arkivsystemet

Eit viktig føremål med Noark-4 WS har vore å løysa opp i den sterke leverandørbindinga som har vore på mellom arkiv- og fagsystem. Det har ikkje vore lett for andre å kommunisera med arkivsystemet. I Noark-4 WS-prosjektet vart leverandørane utfordra til å implementera Noark-4 Web Services for å få konkret test av standarden. Dessverre vart ikkje leverandørane utfordra til å kommunisera med andre leverandørar sine arkivsystem, berre eigne system, og dermed har er ein viktig del av målsetjinga ikkje prøvd ut grundig nok. Det er også ei medverkande årsak til at Noark-4 WS så langt ikkje har vorte teke i bruk i nemneverdig grad.

⁸ Riksarkivet har ei oppdatert oversikt over godkjende Noark-4-arkivsystem på nettsidene sine (<http://www.riksarkivet.no/arkivverket/lover/elarkiv/noark-4/systemer.html>)

Dei største utfordringane med Noark-4 WS kan oppsummerast i (Riksarkivet 2007):

- stort sett bilaterale (1-til-1) integrasjonar
- stadig (for) leverandørvhengige
- kostbar utvikling, for lite gjenbruk

Noark 5

Den største skilnaden på Noark-4 og Noark-5 blir skiljet mellom saksbehandlingssystem og arkivsystem og at arkivet skal omfatta *alt* arkivverdig materiale. Noark-5 kan karakteriserast som ”tilbake til kjerneverksemda” og kjerneverksemda er her arkivdokument med metadata innafor ein definert struktur (Riksarkivet 2007).

Noark-5 blir mindre detaljert i høve spesifikasjonar; standarden vil fokusera på *kva* og ikkje på *korleis*. Det blir meir opp til leverandørane å bestemma korleis basiskrava i Noark-5 skal oppfyllest, det blir ikkje gitt ei detaljert oppskrift som i Noark-4. Noark-5 vil såleis ikkje definera krava til eit system, men vil kunna leggja til rette for fleire typar løysingar.

Noark-5 vil stilla krav til

- arkivstruktur
- metadata
- funksjonalitet

Sikring av elektronisk kommunikasjon

	Innhold med kjent form og struktur	Innhold med ukjent form og struktur
Kjente aktører	Bilaterale avtaler evt. også felles programvare o.l.	Manuelle rutiner Lave krav til sikkerhet i kommunikasjonen
Ukjente aktører	Helhetlige rammeverk for kommunikasjon eks. Web-services ebXml o.l.	Manuelle rutiner Høye krav til sikkerhet i kommunikasjonen



18

Figur 3: Ulike kommunikasjonsalternativ (vist av Riksarkivet i samband med presentasjon av Noark-5)

Etter planen skal Noark-5 vera ferdig utvikla i løpet 2007.

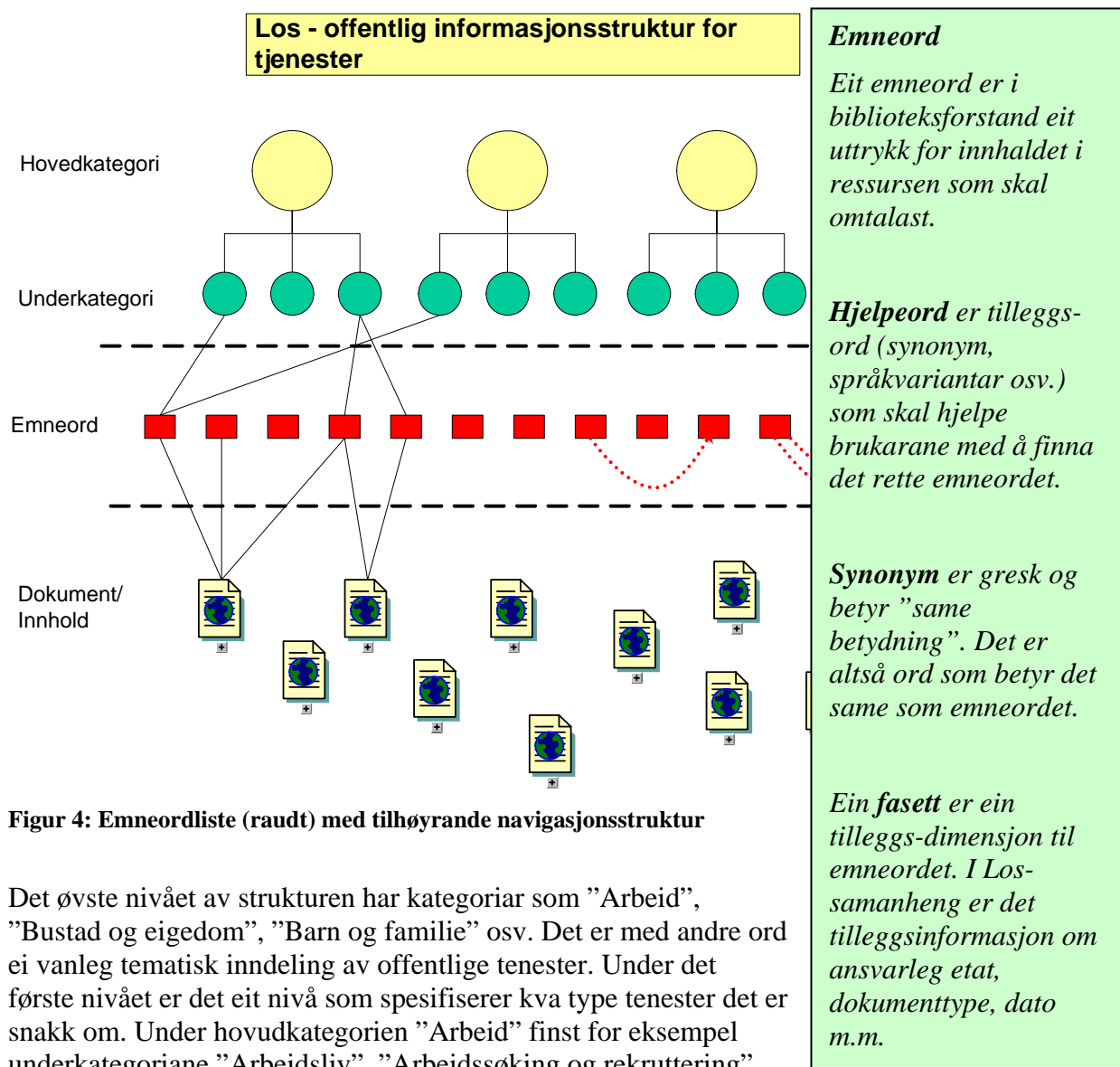
2.8 Los

Los er inga forkorting, men eit namn som symboliserer navigasjonshjelp. Brukarane skal få hjelp til å finna fram til rett teneste og få nødvendig informasjon om denne tenesta. Los integrerer informasjon og tenester frå tre nivå:

1. Stat
2. Regionalt nivå (fylkesmann, fylkeskommune, større regionar på lenger sikt)
3. Kommunalt nivå (kommunen eller ei gruppe samarbeidskommunar)

Teknisk sett kan Los sjåast på som ein database med kartotek kort (= metadata). Kvart kartotek kort omtalar eit dokument på nettet og gir ein referanse til dette gjennom ein URL.

Den sentrale delen av Los er *emneorda*. Det er ord som karakteriserer vanlege tenester som barnehageplass, trygdebustad, flyttemelding osv. I første versjon av Los er det bortimot 400 emneord. For lettare å finna fram til rett emneord, er det laga ein navigasjonsstruktur på to nivå over emneorda. Men eit emneord kan gjerne høyra til fleire stader i strukturen og emneordlista er slik sett frikopla frå navigasjonsstrukturen.



Figur 4: Emneordliste (raudt) med tilhøyrande navigasjonsstruktur

Det øvste nivået av strukturen har kategoriar som "Arbeid", "Bustad og eigedom", "Barn og familie" osv. Det er med andre ord ei vanleg tematisk inndeling av offentlige tenester. Under det første nivået er det eit nivå som spesifiserer kva type tenester det er snakk om. Under hovudkategorien "Arbeid" finst for eksempel underkategoriane "Arbeidsliv", "Arbeidssøking og rekruttering",

”Inntekt” og ”Permisjonsordningar”.

Det øvste nivået av navigasjonsstrukturen er hovudkategoriane. Følgjande hovudkategoriar er definerte i denne Los-versjonen:

1. Arbeid	8. Natur og miljø
2. Barn og familie	9. Næring
3. Bustad og eigedom	10. Omsorg, trygd og sosiale tenester
4. Forbrukarspørsmål	11. Rettslege spørsmål
5. Helse	12. Skattar og avgifter
6. Individ og samfunn	13. Skule og utdanning
7. Kultur og fritid	14. Trafikk og samferdsel

3. Statuskartlegging for IT-samarbeid i kommunesektoren

I takt med betra kommunikasjonslinjer og –kostnader og eit auka krav om betre ressurs-utnytting, har mange samarbeidskonstellasjonar vakse fram mellom kommunane i fylket. Denne utviklinga har vore merkbar dei siste 10 åra, og har skote fart og materialisert seg særleg etter tusenårsskiftet.

Samarbeidskonstellasjonane følgjer i hovudsak fogderigrensene slik at Nordfjord, Sunnfjord og Sogn utgjer hovudregionane for samarbeid. Av desse er det Nordfjord-regionen som er mest samla, med Sunnfjord på eit mellomstadium og Sogn med ein todelt samarbeidsmodell.

3.1 Kort om dei ulike regionløysingane

Nordfjord har desentralisert drift, der ansvar for teknisk drift av servere vert fordelt mellom kommunane etter kvart som felles system vert etablert. Hornindal har det administrative og organisatoriske ansvaret for at IKT-drifta fungerer i felles nettverk, i tillegg til koordinering av ei IKT-driftsgruppe som er samansett av IT-driftsansvarleg i kvar kommune.

Sunnfjord har valt ei sentralisert driftsløysing der IT-drifta er samla i Førde kommune. Denne løysinga omfattar alle Sunnfjord-kommunane unnateke Flora og Gulen. Gulen kommune kjøper likevel enkelte driftstenester frå Førde.

Sogn er delt i to driftsløysingar; ei på nordsida og ei på sørsida av Sognefjorden. Nordsida med Balestrand, Leikanger, Sogndal og Luster har sett IT-drifta ut til Fylkeskommunen.

Sørsida med Årdal, Lærdal, Aurland og Vik (= ÅLAV) har sett ut det meste av IT-drifta til leverandøren Agnitio i Årdal.

3.2 Nordfjord

System	Bremanger	Eid	Gloppen	Hornindal	Selje	Stryn	Vågsøy
Sak/arkiv							
• Type	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	Symphony (skal bytte til Acos)
• Driftsansvar	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga
Lønn- og personal							
• Type	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt
• Drift	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga
Økonomi/rekneskap							
• Type	Agresso (skal byte til Unique Økonomi)	Unique Økonomi	Unique Økonomi	Unique Økonomi	Unique Økonomi	Unique Økonomi	Agresso
• Drift	Eiga (skal byte til Eid)	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga
Portal/intranett							
• Type	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS
• Drift Internett	Gloppen	Gloppen	Gloppen	Gloppen	Gloppen	Gloppen	Gloppen
• Drift Intranett	Gloppen	Eiga	Gloppen	Eiga	Gloppen	Eiga	Eiga
E-post							
• Type	Outlook 2003	Outlook 2003	Outlook 2003	Outlook 2003	Outlook 2003	Outlook 2003	Lotus Notes
• Drift	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga	Eiga
GIS							
• Type	Norkart	Norkart/Norconsult	Norkart	Norkart/Norconsult	Norkart	Norkart	Norkart
• Drift	Hornindal	Hornindal	Hornindal	Hornindal	Hornindal	Hornindal	Hornindal
Legesystem							
• Type	Infodoc	ProfDoc	Infodoc	Infodoc	Infodoc	Infodoc	Infodoc
• Drift	Infodoc	Privat legeteneste	Eiga	Infodoc	Eiga	Eiga	Eiga

3.3 Sunnfjord

System	Askvoll	Fjaler	Florø	Førde	Gaular	Gulen	Hyllestad	Høyanger	Jølster	Naustdal	Solund
Sak/arkiv											
• Type	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS	K2000	ACOS	ePhorte	ACOS	ACOS	ACOS
• Drift	Førde	Førde	Florø	Førde	Førde	Gulen	Førde	Førde	Førde	Førde	Førde
Lønn- og personal											
• Type	Agresso	Agresso	Visma Unique	Agresso	Agresso	Agresso/ K2000	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso
• Drift	Førde	Førde	Florø	Førde	Førde	Førde/ Gulen	Førde	Førde frå 1.1.2008	Førde	Førde	Førde
Økonomi/rekneskap											
• Type	Agresso	Agresso	Visma Unique	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso	Agresso
• Drift	Førde	Førde	Florø	Førde	Førde	Førde	Førde	Førde frå 1.1.2008	Førde	Førde	Førde
Portal/intranett											
• Type	Acos	Acos	Central 2005	Acos	Acos	Acos	Acos	Ergo/ ePhorte	Acos	Acos	Acos
• Drift	Førde 2007/2008	Førde 2007/2008	Florø	Førde 2007/2008	Førde 2007/2008	Hafs/ Gulen	Førde 2007/2008	Eiga	Førde 2007/2008	Førde 2007/2008	Førde 2007/2008
E-post											
• Type	Exchange	Exchange	Exchange	Notes Skal over på Exchange	Notes bytte til Exchange 2007	MS-exch.	Exchange	Exchange	Notes bytte til Exchange 2007	Notes bytte til Exchange 2007	Exchange

System	Askvoll	Fjaler	Florø	Førde	Gaular	Gulen	Hyllestad	Høyanger	Jølster	Naustdal	Solund
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø/ Førde	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Gulen	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
GIS											
• Type	Norkart	Norkart	Norkart	Norkart	Norkart	GIS Line/ Norkart	Norkart	Norkart	Norkart	Norkart	Norkart
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Gulen	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
Legesystem											
• Type	ProfDoc Vision	InfoDoc	Winmed	WinMed	InfoDoc	Winmed	WinMed	ProfDoc Vision	WinMed	WinMed	ProfDoc Vision
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Lege- kontoret	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
Helsestasjon											
• Type	Winmed Helse	Winmed Helse	Winmed	Winmed Helse	Winmed Helse	Winmed/ Vakslink	Winmed Helse	Winmed Helse	Winmed Helse	Winmed Helse	Winmed Helse
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø	Førde frå 2007	Førde frå 2007	/Gulen	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
Pleie/omsorg											
• Type	Acos CosDoc	Acos CosDoc	Cosdoc frå Acos	Gerika	Gerika	CosDoc og Shift Manager	Acos CosDoc	Gerika	Acos CosDoc	Gerika	Acos CosDoc
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Gulen	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
•											

System	Askvoll	Fjaler	Florø	Førde	Gaular	Gulen	Hyllestad	Høyanger	Jølster	Naustdal	Solund
Sosial											
• Type	Sosio	Sosio	Oskar	Sosio	Sosio	Ingen	Sosio	Sosio	Sosio	Sosio	Sosio
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø	Førde frå 2007	Førde frå 2007		Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
Barnevern											
• Type	BvPro	BvPro	Bvpro	BvPro	BvPro		BvPro	BvPro	BvPro	BvPro	BvPro
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Florø	Førde frå 2007	Førde frå 2007		Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007
Fysioterapi											
• Type	ProMed	Arko	Cosdoc	Gerika	ProMed	Ingen	Har ikkje	ProMed	ProMed	ProMed	Har ikkje
• Drift	Førde frå 2007	Førde frå 2007		Førde frå 2007	Førde frå 2007			Førde frå 2007	Førde frå 2007	Førde frå 2007	
•											

3.4 Sogn – nordsida

System	Balestrand	Leikanger	Sogndal	Luster
Sak/arkiv				
• Type *)	K2000	K2000	K2000	K2000
• Drift	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.
Lønn- og personal				
• Type	NLP	NLP	NLP	NLP
• Drift	A/S EDB	A/S EDB	A/S EDB	A/S EDB
Økonomi/rekneskap				
• Type	Visma Unique	Agresso	Agresso	MasterPice
• Drift	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Eiga	A/S EDB
Portal/intranett				
• Type	ArtSys	Symfoni(Notes)	DK E-desk	DK E-desk
• Drift	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Eiga	Eiga
E-post				
• Type	Lotus Notes	Lotus Notes	Lotus Notes	Lotus Notes
• Drift	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Eiga	Eiga
GIS				
• Type	Norkart/GISline	Norkart/GISline	Norkart/GISline	Norkart/GISline
• Drift	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.
Legesystem				
• Type	WinMed	WinMed	ProfDoc	ProfDoc
• Drift	Eiga	Fylkeskomm.	Datapart ?	Datapart?
Helsestasjon				
• Type	Winmed helsest		HsPro	
• Drift	Fylkeskomm.		Eiga	
Pleie/omsorg				
• Type	Gerica	(har ikkje)	Gerica	Gerica
• Drift			Eiga	Eiga
Sosial				
• Type	Sosio	(har ikkje)	Sosio	Sosio
• Drift	Fylkeskomm.		Eiga	Eiga
Barnevern				
• Type	BvPro	BvPro	BvPro	BvPro
• Drift	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.	Fylkeskomm.
Fysioterapi				
• Type	ProMed	ProMed	ProMed	
• Drift	Eiga	Lokalt/Fylkeskomm.	Eiga	

3.5 Sogn - ÅLAV

System	Årdal	Lærdal	Aurland	Vik
Sak/arkiv				
• Type	ACOS	ACOS	ACOS	ACOS
• Drift	Årdal	Årdal	Årdal	Årdal
Lønn- og personal				
• Type	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt	Unique Ansatt
• Drift	Årdal	Årdal	Årdal	Årdal
Økonomi/rekneskap				
• Type	Unique Økonomi	Unique Økonomi	Unique Økonomi	Unique Økonomi
• Drift	Årdal	Årdal	Årdal	Årdal
Portal/intranett				
• Type	Central2005	Central2005	Central2005	Central2005
• Drift	Årdal	Årdal	Årdal	Årdal
E-post				
• Type	Exchange2003	Exchange2003	Exchange2003	Exchange2003
• Drift	Årdal/Agnitio	Årdal/Agnitio	Aurland	Vik
GIS				
• Type	Norkart	Norkart	Norkart	Norkart
• Drift	Fylkeskommunen	Fylkeskommunen	Fylkeskommunen	Fylkeskommunen
Legesystem				
• Type	Profdoc	WinMed	Infodoc	WinMed
• Drift	Agnitio	Lærdal	Aurland	Vik
Helsestasjon				
• Type	WinMed	WinMed	Infodoc	WinMed
• Drift	Agnitio	Lærdal	Aurland	Vik
Pleie/omsorg				
• Type	Gerica	Gerica	Gerica	Gerica
• Drift	Årdal	Lærdal	Aurland	Vik
Sosial				
• Type	Sosio	Sosio	Sosio	Sosio
• Drift	Årdal	Årdal	Årdal/Fjordane IT	Vik
Barnevern				
• Type	BVPro	BVPro	BVPro	BVPro
• Drift	Årdal/Fjordane IT	Årdal/Fjordane IT	Årdal/Fjordane IT	Årdal/Fjordane IT
Fysioterapi/ergo				
• Type	ProMed	ProMed/Gerica	ProMed	ProMed
• Drift	Årdal/Agnitio	Lærdal	Aurland	Vik

3.6 Drøfting av system- og driftsløysingar

Samarbeid på IT-området omfattar fleire sider:

- Innkjøpssamarbeid
 - rimelegare innkjøp
 - felles opplæring gir lågare kostnader
 - samarbeid om brukarstøtte
 - opnar for driftssamarbeid på eit seinare tidspunkt

- Driftssamarbeid
 - eit driftssamarbeid føreset ikkje like systemløysingar, men i praksis vil det oftast vera tilfelle

Så langt er det innkjøpssamarbeid, og i mindre grad driftssamarbeid, som har vore praktisert. Men det første er som regel ein føresetnad for det siste og er ofte den måten eit samarbeid om IT-drift blir utvikla på.

Nordfjord har komme lengst i samordning av løysingar og førebuing for driftssamarbeid. Sunnfjord er godt i gang og har laga ein strategi for samarbeidet. IT-sentralen i Førde kommune er under oppbygging og felles systemløysingar vil bli fasa inn etter kvart. I Sogn er systemløysingar i nokon grad like på nord- og sørsida, på andre område ulike. Driftssamarbeidet er uansett delt i to ulike modellar.

Innkjøpssamarbeid og systemløysingar

Som tidlegare nemnt er ikkje felles systemløysingar (val av lik programvare) ein føresetnad for informasjonsutveksling, men eit viktig tiltak for meir effektiv drift.

Nordfjord-regionen har stor grad av felles løysingar i kommunane og har slik sett eit godt utgangspunkt for vidare samarbeid om IT-drift.

I Sunnfjord er felles løysingar begynt å komma på plass⁹, men Flora og delvis Gulen står utanfor dette samarbeidet så langt.

I Sogn er det ei viss harmonisering på kvar av sidene av Sognefjorden.

Driftssamarbeid

Det er i utgangspunktet tre ulike modellar for drift i kommunane:

1. Eiga drift (kommunen drifrar systemet sjølv, og berre sitt eige system)
2. Vertskommune-modell (ein kommune tek på seg drifta for andre, og kommunane i samarbeidet vekslar på å ha driftsansvar for ulike løysingar)
3. Sentralisert drift
 - a. Sentralisert til ein av kommunane i samarbeidet
 - b. Drifta sett bort til andre aktørar enn kommunane (offentlege eller private aktørar)

⁹ Samarbeidet på IT-sida blir kalla SYS-samarbeidet (Sunnfjord og Ytre Sogn)

I andre fylke er det også eksempel på at kommunar går saman om å oppretta eit eige interkommunalt selskap som syter for IT-drifta (mellom anna "3-1"-samarbeidet mellom Lillehammer, Gausal og Øyer).

I Sogn og Fjordane har vi eksempel på alle driftsmodellar. Også innafor regionane er det ei blanding av modellar; som oftast anten 1 og 2 eller 1 og 3. Dei fleste kommunane har driftsansvar for eigne løysingar på enkelte område. På andre område er det samarbeid. Hovudmodellane for driftssamarbeid i regionane er slik:

Nordfjord: Vertskommunemodell

Sunnfjord: Sentralisert drift (i Førde kommune)

Sogn nordside: Sentralisert drift (Fylkeskommunen)

Sogn sørside: Sentralisert drift (Privat aktør – Agnitio)

Fordelar og ulemper med dei enkelte modellane, og då særleg vertskommune opp mot ei sentralisert løysing, er eit interessant tema, men det fell utanfor denne utgreiinga. Ein viktig del av dette spørsmålet er også offentlege verksemdar som tenesteytarar for kommunane slik fylkeskommunen er. Eit sentralt spørsmål i så måte er korleis dei prisar tenestene og om det kan bli konkurransevriding i høve private leverandørar.

Kommunane sjølve ser ut til å vera usikre på kva modell dei egentleg har, men det kjem helst av ei blanding av omgrep. I denne oversikta snakkar vi om organisering av IT-driftstenester, ikkje korleis eventuell brukarstøtte og systemansvar er organisert. Når det gjeld det siste, vil ÅLAV-kommunane hevda at dei har ein vertskommunemodell. Det har dei sikkert for organisering av brukarstøtte og systemansvar, men på driftssida er hovudmodellen sentralisert.

4. Behov for utveksling av informasjon og samarbeids-løysingar

Innan kommunen

Paradoksalt nok kan utveksling av informasjon innan kommunen, mellom ulike system, vera vel så vanskeleg som utveksling av informasjon mellom verksemder. Men paradokset er berre tilsynelatande, grunnen er jo at det i all hovudsak er i systemløysingane dei største hindringane for elektronisk samhandling finst. Og desse hindringane slår ut enten det er informasjonsutveksling mellom system i same kommune, eller utveksling mellom system i ulike kommunar. Då spelar det mindre rolle om systema som skal utveksla informasjon ligg på same servaren eller er i kvar sin verdsdel.

Behovet for informasjonsutveksling mellom ulike system innan ein og same kommune er stort. Sak- og arkivsystemet er sentralen i ein kommune med moderne elektroniske løysingar. Ein elektronisk flyt der data frå innbyggjarane blir fanga opp av elektroniske skjema, leverte til fagsystema og deretter integrerte med sak- og arkivsystemet føreset at dei ulike systema kan snakka med kvarandre.

- Noark-4 (og etter kvart 5) er heilt sentral i denne saksflyten
- Noark-4 Web Services er eit tillegg til NOARK-standarden som skal sørge for at slik dataflyt kan skje. Framleis er den for lite utprøvd og systemleverandørane har ikkje i tilstrekkeleg grad innarbeidd standarden i systema sine (sjå også kapittel 2 for grundigare omtale av tilleggsstandarden).

Innsyn i ulike fagsystem

Det er også behov for innbyggjarane å få innsyn i eigne saker og opplysningar. Her er det i dag også for mykje opp til det enkelte systemet og dermed blir det mange ulike systemspesifikke løysingar på det same grunnleggjande problemet. Her må systemleverandørane endra løysingane sine og ta omsyn til felles, standardiserte sikkerheitsløysingar. Den felles sikkerheitsløysinga som den offentlege elektroniske identiteten vil tilby, kan vera svaret på denne utfordringa. Med kollapsen av den opprinnelege Sikkerheitsportalen har dette arbeidet vorte vanskelegare. Det beste kommunane kan gjera, er å pressa leverandøren sin til å tilpassa seg rådande standardar på området.

Mellom kommunar

Auka samarbeid mellom kommunane set nye krav til informasjonsflyten. Kommunesamarbeid er no regelen og ikkje unnataket, og stadig fleire område blir omfatta. Samarbeidet er kommunane sitt svar på kravet om betre ressursutnytting utan å gå vegen om samanslåing. På IT-området har det lenge vore samarbeid mellom kommunane, det same på økonomi-styring.

I kjølvatnet av auka samarbeid kjem også samarbeid om oppgåver og oppgåvefordeling. Kommunane innser at dei ikkje kan oppretthalda kompetanse på alle område, og vel å styrka kompetansen ved å bli gode på nokre område der dei også kan utføra arbeid for andre kommunar.

IT-messige utfordringar i høve samarbeid og oppgåvefordeling er særleg knytte til sikkerheit og tilgangskontroll. Ein tilsett er ofte avhengig av tilgang til sak- og arkivsystem i fleire kommunar og det er ikkje utan vidare lett å få til.

Informasjonsutveksling er i mindre grad ei side ved samarbeid og oppgåvefordeling.

Mellom kommunar og fylkeskommunen og kommunar og statlege etatar

Utveksling av informasjon mellom forvaltningsnivå og sektorar innan fylket er særleg knytt til klagebehandling og rapportering. Kommunane har ein del fast rapportering til fylkesmannen, særleg innafor økonomi. Elles er fylkeskommunen og fylkesmannen behandlingsorgan for klager etter kommunelova og forvaltningslova.

I slike samanhengar er utveksling av informasjon nødvendig og ofte er det snakk om informasjon som alt finst i elektronisk form. For å unngå dagens lite ressurseffektive rutinar (sjå figur 1), er løysingar som BEST eller EKIT – eventuelt ein kombinasjon av desse to – viktige.

Omfang av informasjonsutveksling mellom offentlege verksemdar i fylket

For å få eit inntrykk av behovet for informasjonsutveksling og potensialet for innsparing, har vi kartlagt omfanget av utvekslinga. Vi har spurt eit utval kommunar kor mange brev dei har sendt til andre kommunar og til fylkesmannen og fylkeskommunen i 2006. Vi har også spurt om tal brev totalt for året. Vi har også fått statistikk frå fylkesmannen over kor mange brev dei har sendt til kommunane i 2006.

Kartlegginga er ein stikkprøve, men seier likevel ein del om omfanget. Her er likevel ein del feilkjelder. Vi har berre fått tal frå kommunane sitt arkivsystem. Det er ei kjent sak at fleire fagsystem har eigne arkivfunksjonar og at det blir sendt ut brev eller saker frå desse som ikkje inngår i det felles arkivsystemet. Men sidan vi berre er ute etter ein peikepinn på omfanget, er ikkje desse feilkjeldene viktige.

Tabell 1: Oversikt over utgåande brev til ulike adressatar

Utgåande brev 2006	Sogndal	Førde	Hornindal
Utgåande brev til andre kommunar	59	41	36
Utg. brev til fylkeskommune og fylkesmann	173	344	148
Utg. brev totalt	4 442	9 900 ¹⁰	1440

Fylkesmannen i Sogn og Fjordane har denne statistikken for inngåande og utgåande journalpostar ("brev") til andre offentlege verksemdar. Tala er omrekna til årsbasis ut frå ein periode på ei veke. I dette ligg det også ei feilkjelde, men den er ikkje vurdert som viktig i høve den informasjonen vi er ute etter her.

Tabell 2: Oversikt over korrespondanse mellom fylkesmannen og andre offentlege verksemdar (estimat)

Utgåande og inngåande brev	Frå/til andre off. verksemdar (estimert)	Totalt (2006)
Inngåande journalpostar	8 250	13 592
Utgåande journalpostar	2 700	8 845

¹⁰ Arkivleiar i Førde kommune opplyser at mange brev også går ut frå systemet *Gerica* (pleie- og omsorg). Det kan vera snakk om så mange som 5-6000 pr. år. Desse er ikkje registrerte i det sentrale arkivsystemet.

Ut frå oversikten frå kommunane kan vi slå fast at omfanget av den formelle informasjonsutvekslinga mellom kommunane og mellom kommunar og overliggjande forvaltningsnivå, er lite sett i høve det summen av korrespondanse. Men sjølv med eit såpass lite omfang vil det vera ein god del ressursar å spare for kommunane om denne kommunikasjonen kunne gå elektronisk utan å måtta tastast inn på nytt.

For mottakande verksemdar som fylkesmannen og fylkeskommunen er det store summar å spare på ei effektivisering av informasjonsflyten til og frå kommunane. Det er utan tvil desse nivåa som har mest å henta på betre rutinar i informasjonsutvekslinga.

5. Integrasjon mot Miside

Bakgrunn og status for Miside

Miside vart lansert av tidlegare moderniseringsminister Morten A. Meyer i 2004 og Norge.no utarbeidde sommaren 2004 ei demonstrasjonsteneste som viste korleis tankane bak Miside kunne realiserast.

Statsråd Heidi Grande Røys arva Miside-prosjektet og lanserte tenesta medio desember 2006. Det var lenge etter planlagt opning og det kom framfor alt av problema med etablering av ein felles sikkerheitsportal. Sikkerheitsportalen var sjølve fundamentet for informasjonen som skulle visast i Miside og var heilt avgjerande for realiseringa. Dessverre var kravspesifikasjon og avtalar med leverandøren BBS for dårlege, noko som gjorde at andre nødvendige aktørar i marknaden, sertifikatleverandørane, ikkje ville støtta løysinga. Departementet måtte til slutt ta ei avgjerd om avvikling av heile Sikkerheitsportalen og satsa på ei midlertidig løysing med ein sikkerheitsportal basert på bruk av PIN-kodar. Det er same opplegget som næringslivs-portalen Altinn brukar.

Mange innbyggjarar har registrert seg på Miside, langt fleire enn Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Norge.no hadde rekna med. Den store utfordringa er likevel å tilby *nok interessante tenester*¹¹, og *interessante nok tenester*. Med andre ord er det både ei kvantitativ og kvalitativ utfordring. Utan å møta desse utfordringane, kan Miside fort mista nyheitsinteresse. Utviklinga i trafikktaal frå opninga indikerer at noko må gjerast for å halda på, og helst auka, interessa¹².

Kommunane sit med nøkkelen til svaret på utfordringane over. Det er kommunane som er den nærmaste kontakten for innbyggjarane og *den* offentlege verksemda dei fleste vender seg til og den dei oftast har eit ærend til.

Status for Miside juni 2007

Pr. juni 2007 har 8 statlege etatar og 43 kommunar underteikna avtale med Miside og tilbyr informasjon og tenester gjennom Miside-portalen. Søknadsskjema og andre digitale dialogar for dei involverte kommunane blir gjort tilgjengelege i Miside og brukarane kan difor finna dette ved å gå fleire vegar.

Miside har i løpet av det halve året tenesta har vore i drift over 200 000 registrerte brukarar. Av desse har rundt 146 000 logga inn fleire gonger og knapt 60 000 har logga inn berre ein gong.

Miside skil mellom *registertjenester* og *transaksjonstenester*. Registertjenester er det vi kan kalla databaseoppslag (oppslag i databasar/offentlege register), medan transaksjonstenester er kommunikasjon som krev dialog med brukaren.

Fram til juni 2007 har det vore over 420 000 oppslag i adresseinformasjon frå Rikstrygdeverket og rundt 200 000 oppslag i eigedomsinformasjon frå Norsk Eigedomsinformasjon.

¹¹ Her blir begrepet 'teneste' brukt nokså vidt sjølv om det er litt problematisk. Sjå kapitlet "Kva er ei teneste?" for ei utdjuping av dette.

¹² Interne trafikktaal frå Norge.no frå bruken av Miside

Av tenester med dialog (bestillingsskjema o.l.) ligg endring av skattekort og utrekning av framtidig pensjon på topp med rundt 60 000 utførte dialogar kvar.

Miside er likevel så langt først og fremst ein sikkerheitsportal som ordnar det praktiske med autentisering, dvs. å kontrollera at brukaren er den han eller ho gjev seg ut for å vera, og så gi tilgang til personleg informasjon. Koplingane til kommunen sine register og søknadsskjema skjer manuelt ved at lenkjene blir kopierte inn i Miside-portalene.

Miside si aktuelle sikkerheitsløysinga blir kalla *MinID* og er basert på open programvare frå SUN, tilrettelagt gjennom samarbeidsinitiativet *Liberty Alliance*. Førebels er autentiseringa avhengig av PIN-kodar som brukarane får oppgitt via skattekortet. Det blir arbeidd med ein ny versjon av MinID som er meir fleksibel i bruk.

Status for Miside og kommunane i Sogn og Fjordane

Ingen kommunar frå Sogn og Fjordane har så langt teke i bruk Miside. Sogndal kommune og dei samarbeidande kommunane på nordsida av Sognefjorden (Luster, Leikanger og Balestrand) har hatt møte med Norge.no og er i gang med å førebu integrasjon.

Leverandørane av portalsystem sit med nøkkelen til integrasjon mot Miside. Det er dei som må gjera tekniske tilpassingar for at kommunane skal bli i stand til å kommunisera med Miside. Det er i første omgang tekniske tilpassingar til sikkerheitsløysinga som er valt for Miside. Sidan det er same løysinga som Altinn brukar, oppnår ein ei tilpassing til begge portalane.

I Sogn og Fjordane er ACOS den dominerande leverandøren av portalsystem til kommunane. Dei leverer portal- og intranett til 16 av dei 26 kommunane i fylket. ACOS har enno ikkje tilpassa seg krava i den eksisterande sikkerheitsløysinga for Miside¹³, og det er difor uråd for desse kommunane å tilby digitale sjølvbeteningsløysingar. I skrivande stund er dette ei konkret hindring for fleirtalet av kommunane i fylket, men ei hindring som bør kunna fjernast.

ACOS opplyser i juni 2007 at deira kommunar har to alternativ for integrering mot MinID. Det første alternativet er å implementera MinID direkte på brukarstaden (i ACOS sin portal er det *Søknadssenteret*). Det andre alternativet er at ACOS si sikkerheitsløysing, som i dag er basert på BBS-produktet *TrustIdent*, blir tilpassa MinID. Arbeid for å få til denne integrasjonen er sett i gang, men ein dato for ferdigstilling er ikkje gitt.

For kommunane er det det andre alternativet som er aktuelt, og her må dei venta på at ACOS og BBS har gjort ferdig jobben med tilpassing av *TrustIdent* til MinID.

Kva er ei teneste?

I Miside er det snakk om *tenester*, på same måte som mange andre offentlege verksemdar snakkar om å digitalisera *tenester*, men kva er eigentleg ei teneste?

For offentlig forvaltning er ”tenester på nett” eller ”elektroniske tenester” den store satsinga. Alle snakkar om å tilby ”fleire tenester på nett”, men er det tenester dei snakkar om? Dersom du kan søkja barnehageplass via eit nettskjema, er då barnehagen vorten ei elektronisk teneste? Har du ei elektronisk teneste når du legg til rette for søknad om omsorgsbustad via portalen din? Heimehjelp kan aldri bli ei elektronisk teneste med mindre de blir utført av

¹³ Intervju av Tor Alvik, seksjonsleiar for Miside i Norge.no, 16.05.07

robotar. Er så *registerteneste* i Miside ei teneste eller er det rett og slett eit databaseoppslag? Det er vel helst det siste.

Dersom ambisiøse målsetjingar om e-forvaltning og utveksling av informasjon på tvers av verksemder skal oppnåast, kjem vi ikkje utanom ei sterkare satsing på ein semantisk vev¹⁴. Det vil seia vi må utstyra informasjonsressursane våre med tilleggsinformasjon henta frå eit felles begrepsapparat. Dersom vi er upresise med begrepa, slik som ”elektroniske tenester”, blir det fort problem. Ei innføring i semantisk vev finn vi m.a. i boka *The Semantic Web: A Guide to the Future of XML, Web Services, and Knowledge Management* (Daconta et al. 2003).

Datamaskiner er ikkje så forståingsfulle som menneske; dei gjer berre det dei blir bedne om og tek alt, absolutt alt, bokstaveleg. Den semantiske veven blir laga for datamaskinene, ikkje for oss, og det er det mange som ikkje har fått med seg. Den semantiske veven skal gjera maskinene i nettet i stand til å behandla informasjon (gjennom nettsider) på ein meir intelligent måte og slik sett avlasta oss sjølve for ein del arbeid. Men dersom vi skal lykkast med det, må vi vera pinleg nøyaktige med bruken av ord.

Statskonsult utarbeidde i 2002 rapporten ”Til teneste” (Statskonsult 2002) for å gi offentlege tenesteytarar ein mal for å beskriva publikumsretta tenester. Malen har seinare vorte grunnlag for m.a. *Nasjonale tenestekatalog* frå Kommuneforlaget og har vore mykje brukt i samband med etablering av servicetorg rundt om i kommunane.

Rettleiaren frå Statskonsult definerer dei ulike omgrepa som er brukte, men akkurat ordet *teneste* har dei unngått å definera. Dei drøftar likevel avgrensingar for kva som skal oppfattast som ei teneste og konkluderer med

... det er dei *lovpålagde* tenestene og dei områda der ein må *søkje* for å få utført eller motta ei teneste. [deira uthevingar]

Med lovpålagde meiner dei tenester som har heimelsgrunnlag i lover eller forskrifter.

I VF-rapporten ”Konstruksjon av informasjonsstruktur for tematisk avgrensa informasjonsdomene” (Aaberge 2006), frå eit Høykom-prosjekt, er ulike rollar til ein kommune skildra slik:

Kommunen *yter* barnevernstenester
Kommunen *lagar* reguleringsplan
Kommunen *gir* byggeløyve
Kommunen *yter* sosialstønad
Kommunen *driv* skatteinnkrevjing
Kommunen *fører* branntilsyn

Arbeidet vart gjort saman med representantar for Nordfjord-kommunane Gloppen og Stryn. Den illustrerer også problemet med å kalla alt tenester.

I utviklinga av det nye *Los*, eit vegvisarsystem til offentlege tenester, har diskusjonen om kva tenestemgrepet omfattar, vore viktig. *Los* er eit omgrepsapparat for offentlege tenester i form

¹⁴ Semantisk vev (Semantic web): av gresk ”betydning av ord”. Det er nettressursar (nettsider) som blir utstyrte med tilleggsinformasjon (= metadata) for at maskinene skal kunna handtera dei på ein betre måte.

av ei emneordliste (Ølnes 2005). Norge.no har ansvaret for utviklinga av det nye systemet og Bergen kommune har vore ein av samarbeidspartane og pilotbrukar. Utvekslinga av informasjon frå Norge.no sitt Los-system og Bergen kommune sin nye portal skjer ved hjelp av eit emnekart-format¹⁵ og då informasjon frå Los skulle flettast saman med emnekart-informasjon frå Bergen kommune, vart det oppdaga at omgrepet 'teneste' var brukt ulikt i dei to systema. Det medførte ein ny runde med harmonisering og klargjering av omgrep og viste kor viktig dette er i den utvikling vi står framfor i e-forvaltningssamanheng.

¹⁵ Emnekart (*Topic Maps*) er ein standard (ISO 13250) for kunnskapsorganisering (semantisk vev)

6. Forslag til tiltak

Innan kommunen

For betre informasjonsflyt mellom fagsystem i kommunen, herunder mellom fagsystem og arkivsystem, er kommunane avhengige av standardiseringsarbeidet som blir gjort gjennom Noark. Det gjeld både sjølve Noark-standarden og tillegg til Noark som t.d. Noark Web Services.

KS sitt prosjekt for standardisering av skjemaformering er også viktig for betre informasjonsflyt. Det same er fellestiltak som Miside (særleg støtte for MinID), Altinn og etter kvart den føreslegne identifikasjonssystemet *eID*¹⁶. Det siste er rett nok berre på utgreiingsstadiet og det ligg eit stykkje fram i tid om det i det heile blir realisert.

Mellom kommunar

Undersøkinga vår tyder på at den formelle informasjonsflyten mellom kommunane er beskjeden. Målt i tal utgåande brev er det mindre enn 1 % av totalmengda. Prosjekt som BEST, og kanskje EKIT, vil likevel kunna gi innsparingar på dette området sjølv om omfanget ikkje er stort.

Dersom vi ser på kommunesamarbeid og oppgåvedeling, er det tilgangskontroll som er den store utfordringa. Det er eit sikkerheits- og personvernspørsmål som best kan løysast i forståing med Datatilsynet sine tilrådingar. Her trengst det også truleg endringar i regelverket for å unngå tungvinte løysingar, som det ofte blir i dag.

Mellom kommunar og statlege etatar

Kommunane har noko meir utveksling av informasjon mot andre forvaltningsorgan, men også denne utvekslinga er beskjeden. Likevel vil løysingar frå BEST og EKIT kunna gi raske innsparingar og effektivisering av rutinar.

Tilpassing til krav og tilrådingar føreslege av eit standardiseringsråd¹⁷ nedsett av Fornyings- og administrasjonsdepartementet vil kunna letta den uformelle delen av informasjonsflyten (utveksling av diverse dokument, e-post osv.) som truleg er ein god del større enn den formelle utvekslinga.

For utveksling av strukturert informasjon i form av skjema, vil Brønnøysundregistra sitt SERES (Semantikkregisteret for elektronisk samhandling) vera viktig. Det er eit forsøk på standardisering av namn og omgrep knytt til skjemabruk.

Endeleg vil Los frå Norge.no truleg spela ei viktig rolle for informasjonsutveksling og -integrasjon mellom kommunar og statlege verksemder. Los tilbyr eit felles vokabular for namngiving av tenester og vil også bli brukt på Miside. Kommunane kan starta tilpassinga til Los i samarbeid med portalleverandørane alt frå hausten av.

¹⁶ Ei arbeidsgruppe nedsett av FAD har lagt fram forslag til strategi for handtering av elektronisk identitet, *eID*. Forslaget går ut på at det offentlege skal ta hand om dette sjølv i form av etablering av nasjonale identitetskort for innbyggjarane. Sjå forslaget på

http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/Utkast_eIDstrategi_13.03.07.pdf

¹⁷ Standardiseringsrådet har lagt fram eit forslag til referanse katalog over standardar. Referanse katalogen er ute på høyring med høyringsfrist 20.08.2007. Forslaget til referanse katalog finst på

http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/Standardiseringsradet_referanse katalog.pdf

Integrasjon mot Miside

På kort sikt er integrasjon mot Miside avhengig av at leverandørane tilpassar seg MinID. Her har først og fremst ACOS ein jobb å gjera, særleg fordi dei er den største leverandøren i fylket. Arbeidet er i følgje ACOS i gang og vil venteleg snart bli klart.

På lenger sikt er det kommunane sjølve som må ta initiativ til integrasjon. Dialogen med Norge.no er såvidt i gang, men her ligg det til rette for ein samordna innsats. IT-forum er truleg den rette møteplassen for å ta tak i denne utfordringa og laga ein felles strategi for kommunane.

Eit felles initiativ gjennom IT-forum kan vera grunnlag for å sjå på etablering av ei undergruppe for e-forvaltning. Eit slikt nettverk kan også koplant til det nyleg etablerte ressursnettverket for e-forvaltning på nasjonalt plan, der Vestlandsforskning har ei sentral rolle.

Driftsløysingar og -økonomi

Dette er ikkje ein del av mandatet, men ligg likevel mellom linjene i førespurnaden. Korleis kommunane vel å organisera IT-drifta si er først og fremst eit spørsmål om økonomi og kompetanse. Vi veit for lite om den økonomiske situasjonen, og det ville vore interessant å gjera ei eiga utgreiing av det. Kor mykje kostar IT-drifta dei ulike kommunane? Her vil KOSTRA kunna gi enkelte svar i lag med undersøkingar i kommunane. Det vil truleg også vera interessant for kommunane sjølve å vita kor mykje dei brukar på IT-tenester; ikkje alle er klare over det. Det ligg truleg til rette for innsparingar på dette området.

Referansar

- Daconta, Michael C., Leo J. Obrst og Kevin T. Smith *The Semantic Web: A Guide to the Future of XML, Web Services, and Knowledge Management*, Wiley Publishing 2003
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet *Eit informasjonssamfunn for alle*, Stortingsmelding 17/2006, Oslo 2006
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/Eit-informasjonsamfunn-for-alle.html?id=445374>
- Fylkesmannen i Sogn og Fjordane *Elektronisk samhandling og meldingsutveksling mellom Noark-system*, Rapport 1/2007, Leikanger 2007
<http://www.efylke.no/hoved.aspx?m=33796&amid=1363007>
- Grøtte, Ivar Petter, Oluf Haugen og Geir Strand *Kommunar, helse og IKT*, VF-rapport 2/2006, Sogndal 2006
<http://www.vestforsk.no/www/show.do?page=12&articleid=1199>
- KS *eKommune 2005*, Oslo 2005,
www.ks.no/upload/70346/ekommune.pdf
- Riksarkivet *Noark-4 Web Services*, Funksjonell beskrivelse versjon 1.0,
http://www.riksarkivet.no/noark-4/Noark-4_Web_Services1.pdf, Oslo 2006
- Riksarkivet *Hvordan står det til med Noark-5?* Presentasjon på seminar om BEST-prosjektet, prosjektleiar for Noark-5, Anne Mette Dørum, Riksarkivet
http://www.efylke.no/Riksarkivet_RKWAPa87581et.ppt.file
- Statskonsult *Til tjeneste*, Statskonsult-notat 2002:10, Statskonsult 2002
- Ølnes, Svein *Nye LivsIT - Forslag til ny informasjonsstruktur for LivsIT*, VF-rapport 2-2005, Vestlandsforsking 2005,
<http://www.vestforsk.no/www/show.do?page=12&articleid=1210>
- Aaberge, Terje *Konstruksjon av informasjonsstruktur for tematisk avgrensa informasjonsdomene*, VF-rapport 1-2006, Vestlandsforsking 2006,
<http://www.vestforsk.no/www/show.do?page=12&articleid=1232>

Vedlegg1 : Mandat



FYLKESMANNEN I SOGN OG FJORDANE

Sakshandsamar, tlf
Ragnhild Fjærestad – 57 55 54 18
E-post
rf@fmsf.no

Vår dato
01.02.2007
Dykkar dato

Vår referanse
2006/1085 - 321
Dykkar referanse

IT-forum
Vestlandsforsking
Sognahallen, postboks 163
6851 Sogndal

IT-forum og KS - Oppmoding frå Programstyret for fornying av offentleg sektor og IKT

Programstyret for fornying av offentlig sektor og IKT hadde møte 23. januar. På møtet handsama styret søknadar om fornyingsmidlar og ga tilsagn om totalt 6,2 mill. kr i tilskot. På heimesida vår ligg ein artikkel om tildelinga: [tilskot til fornying](#)

Programstyret ser at kommunane i fylket vel ulike systemløyningar, også innafør regionar. Dette kan skape unødige grenser og vere til hinder for ei effektivisering. Programstyret oppfordrar kommunane til å samordne seg, og ber IT-forum ta initiativ saman med KS, for å få fram system som "snakkar saman".

I tillegg ser vi eit behov for at kommunane blir flinkare å tilpasse seg dei forventningar som innbyggjarane har fått etter at Mi Side vart lansert.

Vi er også interessert i å drøfte med IT-forum kva tiltak dei vil iverksetje.

Vi ynskjer å ta saka opp på neste styremøte i IT-forum.

Med helsing

Oddvar Flæte

Ragnhild Fjærestad
stabsleiar

Kopi med e-post: KS Sogn og Fjordane