



Digitalt førstevalg i Norden

Stavanger 2012

Digitalt førstevalg – faglig tema på nordisk konferanse juni 2012.

Den norske regjeringen har en strategisk målsetning om at fornying av offentlig sektor skal være mer velferd og mindre administrasjon. Ett virkemiddel for å redusere omfanget av ressurser brukt til administrasjon, er å tilrettelegge for at borgerne skal kunne forholde seg til forvaltningen ved å benytte nettbaserte selvbetjeningsløsninger. For at dette målet skal realiseres, er det nødvendig å tenke digitalt først, ikke papir. **Digitalt førstevalg** er begrepet som den norske regjeringen benytter når de kommuniserer målsetningen om at digitale tjenester blir standard, og papirbaserte tjenester blir unntaket.

Digitalt førstevalg forutsetter en del rammebetingelser. Rammebetingelsene varierer fra land til land i det nordiske samarbeidet. Sentrale rammebetingelser som må vurderes i digitalisering av offentlige tjenester ut mot publikum er beskrevet nedenfor.

Danmark

I Danmark har regeringen gennem flere år haft et mål om en digitalisering af det offentlige på tværs af stat, regioner og kommuner. Den første fællesoffentlige digitaliseringsstrategi kom i 2001. I den seneste fællesoffentlige digitaliseringsstrategi anføres det: Strategien er udarbejdet med henblik på at skabe en mere velfungerende og effektiv offentlig sektor. Centralt står ambitionen om, at de digitale kanaler i 2015 skal være danskerne førstevalg, når de skal i kontakt med det offentlige.

Selvbetjeningsløsningerne skal være intuitive, brugervenlige og møde borgerne i øjenhøjde – f.eks. ved at være tilgængelige på mobile platforme. Borgere, der ikke er fortrolige med teknologien, skal have mulighed for at få hjælp på deres borgerservicecenter eller over telefonen.

Strategien sætter ligeledes en ambitiøs dagsorden på store velfærdsområder som undervisning, sundhed, miljø og erhverv. Digitalisering skal på disse områder skabe grundlag for højnelse af kvaliteten, et mere effektivt ressourceforbrug og en styrket brugeroplevelse.

I det følgende gives der en status for, hvor langt Danmark er mht. implementering af det digitale førstevalg på uddannelsesstøtteområdet med udgangspunkt i overskrifterne fra notatet fra Lånekassen.

Rammebetingelser for digitalt førstevalg:

Infrastruktur:

eID – på et sikkerhedsnivå som er tilstrækkelig for å ivareta krav til beskyttelse av personopplysninger, sikre integritet i dataene og trygghet for at man vet hvem man kommuniserer med. I tillegg må en e-ID som har tilstrækkelig utbredelse være tilgjengelig.

I Danmark blev en ny NemId taget i brug fra 1. juli 2010, og giver adgang til en lang række offentlige og private tjenester på nettet, herunder blandt andet minSU. NemId er gratis at bruge for borgerne.

For at bruge NemId skal man oplyse et bruger-id (kan fx være personnummer), en adgangskode (selvvalgt kode) og en nøgle. Nøglen får man fra et papirbaseret nøglekort, som indeholder et antal engangskoder. Et nyt nøglekort bliver automatisk tilsendt brugeren, når alle nøgler er brugt op. NemId skal ikke installeres på en computer, men kan bruges fra enhver browser med adgang til nettet.

Elektronisk postkasse – en postkasse hvor elektronisk post, som f. eks vedtak og eventuelt annen kommunikasjon kan formidles på en trygg måte

I Borger.dk kan enhver borger modtage og sende digital post fra/til offentlige myndigheder. Den digitale postkasse i Borger.dk er integreret med eBoks. Alle SU-støttemeddelelser og andre breve bliver sendt hertil. Der er i SU-loven lovhjemmel til at kunne sende afgørelser og breve digitalt til de studerende uden deres samtykke.

Bankkonto – offentlig forvaltning må ha en bankkonto som kan benyttes for utbetalinger. Det er en fordel for den enkelte virksomheten om informasjon om bankkonto som skal benyttes er lett tilgjengelig

Alle udbetalinger af SU-støtte og -lån bliver sendt digitalt til NemKonto-System (NKS). I NKS bliver alle udbetalingstransaktioner via personnummer tilføjet bankens registrerings- og kontonummer inden de bliver

overført til bankerne. NKS kan bruges af alle offentlige myndigheder, ligesom en række private virksomheder kan få tilladelse til at bruge systemet.

Vedligeholdelse af borgernes kontonumre sker som hovedregel via indberetninger fra bankerne. Borgerne kan dog selv oprette eller ændre deres NemKonto via selvbetjening.

Dataudveksling mellem etater/virksomheder – gjenbrug av informasjon som allerede finnes i forvaltningen slik at borgerne oppdaterer informasjon hos aktuell dataeier, og at resten av forvaltningen henter denne informasjonen der.

Der er en lang tradition for dataudveksling i tilknytning til SU-ordningen om fx person- og skatteoplysninger.

I 2009 – 11 er gennemført en digitalisering af SU-ordningen, som blandt andet omfatter dataudveksling med uddannelsesinstitutionernes studieadministrative systemer. Institutionerne skal indberette oplysninger til det centrale it-system *US2000* om indskrivning af nye studerende, praktik, orlov og ophør. Fra *US2000* skal institutionerne rekvirere stamoplysning om de studerende til brug for en it-understøttet kontrol af de studerendes studieaktivitet og indskrivning. Behandlingen af de modtagne data fra institutionerne har vist sig mere kompleks end forudset især på uddannelsesområder med komplekse studieforløb.

Eventuelle andre forhold som må være tilstede for å få en hensiktsmessig infrastruktur for digitalt førstevalg

Der er fortsat en række udfordringer, som skal løses for at medvirke til en mere effektiv administration:

- *Fuldmagt.* De studerende kan i nogle situationer have behov for at kunne give fuldmagt til en anden person, som vil kunne varetage deres ansøgning om støtte m.v. Et fælles offentligt tiltag er igangsat for at udvikle en fuldmagtsløsning i sammenhæng med NemId.
- *Fælles institutionsregister og/eller uddannelsesregister.* Der findes ikke noget fælles institutions- eller uddannelsesregister i Danmark. Dette vanskeliggør en koordineret administration af institutioner og uddannelser blandt andet i forbindelse med oprettelse/fusioner/nedlæggelse af institutioner, og kan være en barriere i forbindelse med dataudveksling mellem myndighederne.
- *Datawarehouse.* I forbindelse med lovændringer og administrationen af støtteordningerne er behov for udarbejdelse af analyser, statistik og ledelsesinformation. Dette vanskeliggøres imidlertid af et utilstrækkeligt datagrundlag.

Lovverk/jus:

Borgeres rett og plikt til digitale tjenester – bør borgerne ha anledning til å velge de dyreste løsningene i sin dialog med forvaltningen, det vil si papir? Hvilke muligheter gir lovverket til å pålegge borgerne å benytte digitale tjenester fremfor papirbaserte tjenester?

Det er udgangspunktet i den danske SU-lovgivning, at ansøgning om SU indgives digitalt via styrelsens elektroniske selvbetjeningssystem. Borgeren kan for så vidt ikke selv vælge at indgive ansøgningen i papirform i stedet. Der er dog sagstyper, som ikke kan behandles fuldt ud elektronisk, herunder sager, hvor der skal indsendes dokumentation. Der er endvidere personer, der ikke har mulighed for at benytte det elektroniske selvbetjeningssystem, herunder personer, der ikke har et dansk personnummer. Disse har efter styrelsens bestemmelse mulighed for at søge om SU på papir. Endelig er der personer, der ikke er i stand til eller har meget vanskeligt ved at benytte selvbetjeningssystemet på grund af psykisk eller fysisk funktionsnedsættelse eller lignende forhold, herunder manglende sprogkendskab. Her forpligter lovgivningen uddannelsesinstitutionerne til at bistå med den elektroniske ansøgning, så ingen borgere bliver forhindret i at

søge og opnå ret til en ydelse, blot fordi de ikke er i stand til at benytte det elektroniske selvbetjeningsystem.

Gir lovverket muligheder eller er det til hinder for videre udvikling av tjenestene?

Som nævnt ovenfor under afsnittet om rammebetingelser for digitalt førstevalg, er der en række udfordringer i forhold til at etablere en teknisk løsning, der gør det muligt for fuldmagtshaver at benytte selvbetjeningssystemet. Det følger af den danske forvaltningslov, at ansøger til enhver tid har ret til at lade sig repræsentere af andre. Hertil kommer, at uddannelsessøgende, der ikke er fyldt 18 år i er under forældremyndighed, og at forældrene altid har ret til at handle på deres børns vegne. Den danske ombudsmand har således kritiseret, at selvbetjeningssystemerne MinSU (ansøgning om SU) og mitUddannelseskort (ansøgning om befodringsrabat til ungdomsuddannelser, hvor ansøger ofte er mindreårig) ikke indeholder en funktion, der gør det muligt for fuldmagtshaver eller forældremyndighedshaver at søge på den uddannelsessøgendes vegne.

Folketinget behandler i denne folketingsamling et forslag til lov om Offentlig Digital Post (Lovforslag nr. L 160) som har til mål, at al kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt via en fællesoffentlig digital postløsning inden udgangen af 2015. Med lovforslaget skabes der hjemmel til automatisk og obligatorisk tilslutning af borgere og virksomheder til Offentlig Digital Post, så det offentlige kan anvende postløsningen til digital kommunikation, herunder afgørelser, med borgere og virksomheder m.v., med samme retsvirkning som skriftlige meddelelser, der sendes med traditionel papirpost.

Lovforslaget indeholder bestemmelser, hvorefter det offentlige som udgangspunkt får ret til at sende digitale meddelelser i Offentlig Digital Post til alle borgere og virksomheder, og at borgere og virksomheder som udgangspunkt ikke får adgang til at fravælge at modtage digital post fra det offentlige til fordel for papirpost. Det sker ved at borgere, der er 15 år eller derover og har et CPR-nummer og ikke er udrejst af Danmark, samt virksomheder, der har et CVR-nummer, med få undtagelser obligatorisk tilsluttes postløsningen. Borgere og virksomheder, der ikke tilsluttes obligatorisk, får mulighed for at tilslutte sig frivilligt. Borgere, der ved lovens ikrafttræden er registreret som udrejst af Danmark kan således tilslutte sig frivilligt. Borgere, der på et senere tidspunkt bliver registreret som udrejst, bliver ikke automatisk fritaget for tilslutning, men fortsætter med at modtage deres post digitalt.

Når loven træder i kraft i 2015 vil hjemlen i SU-loven til digital kommunikation blive overflødig, idet hjemlen i stedet vil være i lov om Offentlig Digital Post. Den fremtidige udvikling af de digitale selvbetjeningsmuligheder vil således lovgivningsmæssig blive langt mere central end i dag, hvor hver lov har sin egen hjemmel.

Personvern – hvor stor oppmerksomhet rettes mot dette i utvikling av tjenester og lovverk?

Der er altid en balancegang mellem på den ene side rettigheder efter forvaltningslov, offentlighedslov, persondatalov m.v. og de tekniske muligheder i de edb-systemer, der skal understøtte selvbetjeningsystemerne, jf. også ovenfor om udfordringer i forhold til forældremyndigheds- og fuldmagtshavere. Den danske ombudsmand har været meget opmærksom på, at myndighederne tager højde for personbeskyttelseshensyn allerede i udviklingsfasen. Ombudsmanden har blandt andet offentliggjort et notat om forvaltningsretlige krav til det offentliges it-løsninger, der løbende opdateres. Se http://www.ombudsmanden.dk/om/formidling_og_viden/publikationer/notater/pdf/

Tjenester

Omfang av tjenester tilgjengelig på nett – hvor stor del av virksomheten innenfor studiestøtteordningene kan betjenes av kundene ved bruk av WEB ?

Administrationen af SU (Statens Uddannelsesstøtte) blev digitaliseret i 2009 (og årene derefter). Fra 1. juli 2009 var der obligatorisk for studerende i Danmark at indgive ansøgninger om SU, SU-lån, forsørgertillæg (og andre tillægsydelse) via det digitale selvbetjeningssystem minSU. I Danmark er en ansøgning om SU derfor ikke 'Digital førstevalg', men nærmere 'Digitalt eneste valg'. Selvbetjeningen minSU kan både tilgås via hjemmesiden www.su.dk og den fælles danske indgang til det offentlige; www.borger.dk.

I nogle få tilfælde, hvor der er brug for yderligere dokumentation eller en original underskrift, vil en digital ansøgning dog udmunde i et papirsskema, som den studerende skal printe, udfylde og aflevere på deres uddannelsessted.

Der er endnu nogle få områder inden for SU-systemet, der ikke er digitaliseret – blandt andet SU til uddannelser i udlandet, handicaptillæg og fødselsklip til studerende, der får barn mens de læser på en videregående uddannelse. De to første områder er i øjeblikket ved at blive omlagt til digital ansøgning og it-understøttelsen vil blive udbygget løbende frem mod og i løbet af 2013.

For at gøre de studerende i stand til at betjene sig selv i minSU, er alle regler og handlingsanvisninger til ansøgningsprocessen beskrevet detaljeret på hjemmesiden www.su.dk. Teksterne her kan klæde de studerede på til at være deres egen sagsbehandler. Har de alligevel brug for hjælp til at søge SU, skal de altid kontakte en SU-medarbejder på deres uddannelsessted. Har de derimod spørgsmål til de generelle SU-regler, kan de ringe til en studenterbemandet telefonsluse i styrelsen.

Ønsker de studerende at søge om transportrabat, forgår dette også digitalt, men i selvbetjeningssystemet mitUddannelseskort. Dette selvbetjeningssystem administreres af styrelsen, mens trafikselskaberne står for udstedelsen af selve transportrabatten. Selvbetjeningen mitUddannelseskort kan kun tilgås via den fælles danske indgang til det offentlige; www.borger.dk.

Der er også inden for dette støtteområde tilknyttet en hjemmeside, der beskriver reglerne for at få transportrabat såvel som, hvordan man søger rabatten (www.udannelseskort.dk).

Voksne studerende kan i Danmark søge om Statens Voksen Uddannelsesstøtte (SVU). Reglerne for at få SVU samt en vejledning til, hvordan man søger, er samlet på hjemmesiden www.svu.dk. Der er ikke udviklet en selvbetjeningsløsning på dette område og der skal fortsat udfyldes et papirsskema, som skal afleveres hos en SVU-administrator.

Er det utfordringer som hindrer videreutvikling?

Udviklingen af tjenester vanskeliggøres på nogle områder af, at støttereglerne er meget komplekse. Der vil derfor ofte skulle indarbejdes mange validerings- og beregningsregler for at kunne tage højde for de vidt forskellige støttemuligheder, som reglerne giver hjemmel til. Hvis tjenesterne skal være brugervenlige vil der i disse situationer skulle afsættes ganske mange midler til udvikling af brugergrænsefladen - også selvom tjenesten kun kan bruges af ganske få støttemodtagere. Dette gør sig for eksempel gældende for studerende, der vil have SU med til en uddannelse i udlandet, som netop nu er ved at blive digitaliseret.

Konflikt mellem opfattelse af god service og digitale tjenester?

Hva vil kundene ha?

Det er indtrykket, at støttemodtagerne generelt vil have lettilgængelige digitale løsninger og nem adgang til support i ansøgningsprocessen.

Tal for de mange problemfrie digitale ansøgninger om SU vidner om, at rigtig mange studerende er klædt godt på at til kunne betjene sig selv i selvbetjeningsløsningerne. En del studerende oplever dog et supportbehov både i forhold til forståelsen af støttereglerne og i den digitale ansøgningsproces. Som udgangspunkt skal de studerende altid kontakte en SU-medarbejder på deres uddannelsessted for at få hjælp. SU-medarbejderne på uddannelsesstederne har et «skyggesystem» til selvbetjeningen, og her kan de logge ind og se hvilke ansøgninger mv. de studerende har tastet i selvbetjeningsystemet. På den måde kan SU-medarbejderne guide de studerende videre, hvis de oplever problemer. I andre tilfælde, hvis for eksempel supportbehovet skyldes problemer med de studerendes login (NemID), er det leverandøren af denne, de skal kontakte, og har de spørgsmål om de generelle SU-regler, kan de kontakte styrelsens supportlinje. At der på denne måde er mange aktører, kan virke forvirrende og give de studerende en oplevelse af uklar eller utilstrækkelig service fra det offentlige. Rollefordelingen er derfor forsøgt skitseret i detaljer i teksterne på www.su.dk, i breve og den mundtlige kontakt med de studerende, der ikke altid er bekendt med den decentraliserede SU-administration.

På transportområdet har de studerende også et stort behov for support. Denne opgave løftes primært af styrelsen, men også på dette område er der flere aktører, idet trafikskaberne står for supporten, hvis det er selve udstedelsen af kortene og lignende, der er problemer med. Igen er rollefordelingen forsøgt skitseret ad flere forskellige kommunikationskanaler.

Kundenes involvering i å udvikle tjenester og løsninger

Styrelsen har gennem mange år selv gennemført et utal af brugerundersøgelser. Derudover har eksterne studerende og firmaer foretaget diverse undersøgelser, og det tidligere IT- og Telestyrelsen har årligt udvalgt SU-området/formidlingen til en Bedst På Nettet-undersøgelse (se nedenfor).

Resultaterne af de mange tests er efterfølgende taget til efterretning og forsøgt indarbejdet i løsninger og vejledningen i det omfang det har været muligt i forhold til juridiske overvejelser, ressourcer og generel planlægning af formidlingen og udformningen af de forskellige selvbetjeningsløsninger.

Styring centralt. Legger krav til effektivisering press på virksomhetene om å videreutvikle digitale selvbetjeningsløsninger?

Regeringen, kommunerne og danske regioner har vedtaget en fællesoffentlig digitaliseringsstrategi for 2011-2015: <http://www.fm.dk/publikationer/2011/den-digitale-vej-til-fremtidens-velfaerd/>. Digitaliseringsstrategien styres fra Finansministeriet/Digitaliseringsstyrelsen, og der er opstillet klare krav til ansvarsfordeling og tæt samarbejde mellem myndighederne og dokumentation for at strategiens mål bliver realiseret. Digitaliseringsstyrelsen følger op på fremdriften af de offentlige tiltag, blandt andet gennem udsendelse af spørgeskemaer til alle statslige organisationer.

I digitaliseringsstrategien er der opstillet klare krav til en effektivisering af den offentlige sektor opdelt i 3 hovedspor:

- Spor 1 tager sigte på at borgerne skal betjening sig selv på nettet og kommunikation skal ske digitalt. For borgerne vil det frem mod 2015 blive obligatorisk at bruge de digitale løsninger i kommunikationen med de offentlige myndigheder. Ansøgninger, indberetninger og anmeldelser til det offentlige
- samt brevpost fra det offentlige til borgere og virksomheder skal som udgangspunkt foregå digitalt i 2015.
- Spor 2 har målsætninger for en bedre velfærd, herunder en ambitiøs satsning på anvendelse af it i folkeskolen og bedre sundheds-it.
- Spor 3 har mål om et tættere offentligt digitalt samarbejde og tager sigte på at understøtte myndighederne i udviklingen af fælles digitale løsninger og tilpasse lovgivningen til den digitale tidsalder. De offentlige myndigheder skal i højere grad bruge de relevante fælles it-løsninger, undgå dobbeltudvikling og genbruge data myndighederne imellem.

Det kan nævnes, at den danske regering, har en ambition om at etablere et fælles datavarehus for uddannelsessektoren. Datavarehuset skal indeholde data om studerendes forløb, omkostninger, resultater mv. i uddannelsessystemet, som trækkes direkte fra institutionernes studieadministrative systemer. Det er administrativt aflastende og sikrer samtidig institutioner og beslutningstagere let og tværgående adgang til valide, opdaterede data og dermed bedre viden om effekten af de penge, der bruges i uddannelsessystemet.

Er det specielle tiltak fra centralt hold som tilrettelegger for bedre rammer for å udvikle nettbaserte løsninger?

Se ovenfor.

Er det krav til rapportering på status knyttet til graden av selvbetjening i virksomhetene?

Også status på selvbetjeningsløsninger i organisationerne berøres, når Digitaliseringsstyrelsen udsender spørgeskemaer til belysning af målopfyldelsen i digitaliseringsstrategien.

Bedst på Nettet er Digitaliseringsstyrelsens årlige måling af kvaliteten af den offentlige, digitale betjening af borgere og virksomheder. *Bedst på Nettet* er blevet afviklet hvert år siden 2001. *Bedst på Nettet* har fokus på de offentlige webløsningers effekt og nytteværdi for borgere og samfund samt de digitale muligheder for tværoffentligt samarbejde og effektivisering. Det langsigtede formål med projektet er, at brugerne skal opleve en øget kvalitet og fleksibilitet i mødet med det offentlige – og i sidste ende få en lettere hverdag. De seneste år er graden af selvbetjening indgået som et målingsparameter.

Interne prosesser

Er digitalt førstevalg inn mot administrative prosesser et tema i virksomheten, i tilfelle på hvilke områder?

Der er meget stor fokus på at opnå en effektiv administration på SU-området. Dette omfatter på den ene side de processer, hvor de studerende selv kan betjene sig selv for at finde information om støtteregler mv. på su.dk og gennem de forskellige tjenester, der er tilgængelige i minSU. På den anden side omfatter det de interne sags-/arbejdsgange, som er i styrelsen for behandling af manuelle sager.

Blandt andet er udviklingen af en ny selvbetjeningsløsning under udvikling for tildeling af støtte til uddannelser i udlandet. En Fast Track – løsning er planlagt sat i produktion fra 1. juni 2012, som giver studerende mulighed for at få støttebehandlet deres ansøgning inden for 14 dage til godkendte udenlandske uddannelser.

Sociale medier

I januar 2010 oprettede SU-styrelsen en gruppe på Facebook, der rettede sig mod SU-modtagere, som derigennem kunne modtage nyheder og information om SU.

Baggrunden var, at styrelsen i flere tilfælde - særligt i forbindelse med overgangen til digital ansøgning - havde haft problemer med at komme ud med den fornødne information om de ændrede procedurer til de studerende. For en stor andel af de studerende er det ikke aktuelt at holde sig opdateret om deres SU, hvis der i øvrigt ikke sker ændringer i deres studieforhold eller lignende. Så regner de med, at udbetalingerne kører som de plejer og har ikke incitament til at gå på su.dk eller logge på minSU. Og de er således ikke klar over, at de har et informationsbehov, før de opdager at de ikke har fået udbetalt deres studielån eller lignende.

Tanken med facebook-siden var, at det blev muligt at informere de studerende direkte gennem deres eksisterende netværk/informationskanaler, hvor de i forvejen holder sig orienteret om deres venner m.m. og at de relevante informationer ville sprede sig til en kreds af brugere, der var svære at nå gennem de normale kanaler.

Da SU-styrelsen i 2011 blev lagt ind under Undervisningsministeriet blev siden nedlagt, da de sociale medier ikke var en del af det samlede ministeries kommunikationsstrategi. Der er ingen aktuelle planer om brug af sociale medier i forbindelse med administration af støtteordningerne.

Finland

ICT inom den offentliga förvaltningen i Finland

De i regeringsprogrammet angivna gemensamma målsättningarna för utvecklandet av ICT inom den offentliga förvaltningen:

- Utvecklandet av de offentliga elektroniska tjänsterna ska åläggas en enda part som ges omfattande befogenheter.
- Klara målsättningar ska fastslås för förbättrandet av produktiviteten.
- Verkställandet av och effektiviteten hos projekthelheter inom programmet för påskyndande av elektronisk ärendehantering och demokrati ska utredas
- Interoperabiliteten mellan offentliga informationssystem ska säkerställas med hjälp av öppna gränssnitt och standarder.
- För att interoperabilitet mellan informationssystem ska kunna främjas ska man inom den offentliga förvaltningen utnyttja öppna standarder med vilkas hjälp man definierar enhetliga informationsinnehåll och datatekniska gränssnitt.
- Man ska iaktta enhälliga övergripande arkitekturer och utnyttja gemensamma dataplattformar samt gemensamma serviceplattformar och tjänster för elektronisk ärendehantering.
- Produktiviteten inom den offentliga sektorn ska utökas genom effektivare informationsledning, interoperabla informationssystem samt genom samordning av offentlig informationsförvaltning och offentliga upphandlingar.
- Samanvändningen av information inom den offentliga förvaltningen ska utökas.
- De branschberoende uppgifterna vid statens ICT-servicecentraler ska koncentreras.

I regeringsprogrammet konstateras vidare att dataresurser som producerats med offentliga medel ska göras tillgängliga för medborgarna och företag och att användningen av resurserna ska främjas inom den offentliga förvaltningen.

Inom projektet för offentliga förvaltningens ICT-strategi skapas den första gemensamma strategin för statsförvaltningen och kommunsektorn. Projektets mandatperiod är 27.1–28.9.2012.

Elektroniska tjänster: SADe-programmet

Gemensamma, kundorienterade e-tjänster är ett av den offentliga förvaltningens mest centrala utvecklingsområden. Utvecklingen av en plattform och ett medborgarkonto för elektronisk ärendehantering ingår i Programmet för påskyndande av elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe-programmet). Den offentliga förvaltningens elektroniska ärendehantering främjas så att medborgare och företag kan hantera sina ärenden elektroniskt senast 2013 och att ärendehanteringens omfattar alla centrala tjänster. De olika inrättningarnas offentliga tjänster förses med enhetliga kundgränssnitt. Programmets mandatperiod går ut 2015.

I SADe-programmet ingår sex servicehelheter inom elektronisk ärendehantering:

1. Servicehelheten för deltagningsmiljö
2. Servicehelheten för den som lär sig
3. Servicehelheten för byggd miljö och boende
4. Servicehelheten för arbetsgivare
5. Servicehelheten för den som grundar ett företag
6. Servicehelheten för social- och hälsoområdet

Allmänna rådgivningstjänsten för medborgare och Distansservice-projekten kommer att genomföras som separata projekt inom programmet.

Servicehelheten för den som lär sig

Målet med nätservicehelheten för den som lär sig är att producera ett täckande urval av tjänster som stöder studier och sökning till dem, lärande och karriärplanering enligt principen om livslångt lärande.

Serviceanvändaren kan vara någon som söker sig till studier, en studerande, en familj, en annan läroanstalt eller en utbildningsproducent, ett företag eller någon annan arbetslivsorganisation, en organisation inom den offentliga förvaltningen eller en aktör inom medborgarsamhället.

Servicehelheten erbjuder bland annat omfattande, korrekt och aktuell information om utbildning, yrken, arbetslivet och karriäralternativ. Den ger information om frågor gällande utbildning, arbetsliv samt stöd för och finansiering av studier. Servicehelheten för den som lär sig stödjer och effektiviserar också flexibel och effektiv antagning till utbildning och uppföljning av antagningen: elektronisk ansökan och anmälan till utbildning integreras till en e-tjänsthet.

Medborgarkonto

Medborgarkontot infördes i samband med Suomi.fi-portalen år 2011. För drift och utveckling av tjänsten svarar statens IT-servicecentral vid Statskontoret på uppdrag av finansministeriet.

Medborgarkontot är en enhetlig, lättanvänd och säker centraliserad lösning för elektronisk växelverkan mellan en myndighet och en kund, som kan anslutas till olika myndigheters befintliga e-tjänster. Via medborgarkontot kan man ta emot beslutshandlingar och delgivningar i elektronisk form, skicka elektroniska handlingar till myndigheter och hantera sin elektroniska kontaktinformation.

Antalet tjänster som är anslutna till medborgarkontot är fortfarande blygsamt (2.4.2012):

- Magistraterna: Delgivning vid ändring av släktnamn
- Arbets- och näringsbyråerna: arbetskraftspolitiska utlåtanden
- Vanda stad: beslut om dagvård
- Skatteförvaltningen: Palkka.fi
- Skolan Ruskeasuon koulu

FPA:s informationssystemreform 2012-2021

Arkki-projektet är den största och mest omfattande reformen som någonsin gjorts inom FPA.

Inom ramen för projektet har man redan byggt upp ett system för hantering av kundservicen och förmånsarbetet (OIWA). Med hjälp av OIWA hanterar man kundens helhetsituation och kundrelationen samt kundens handlingar och den kontakt man haft med kunden. OIWA omfattar också ett system för styrning av arbeten. Systemet ersätter det elektroniska dokumenthanteringssystem (SAHA) som tagits i bruk stegvis från och med 1994. Det nya systemet kommer också att innehålla många olika funktioner som underlättar kundservicen och handläggningen.

Inom ramen för Arkki-projektet förnyas såväl funktionellt som tekniskt samtliga FPA:s 40 förmånsdatasystem samt totalt 90 stödsystem och hjälpregister. Vidare utvecklar och förnyar man e-tjänsterna för kunderna och bygger upp ett separat datalager för forsknings- och statistikföringsbehov samt rapportering.

Förmånsdatasystem är till exempel studiestödssystemet, pensionssystemen, bostadsbidragssystemet osv. Det har tagit 2–4 år att bygga upp systemen beroende på komplexitet och de har byggts upp ett i sänder.

Stödsystem är till exempel systemen för återkrav, sökande av ändring och hantering av kundrelationer. En del av stödsystemen är till sin omfattning jämförbara med förmånsdatasystemen. Vissa hjälpregister är däremot funktionsmässigt små.

Inom ramen för Arkki-projektet förnyas alla system som hänför sig till samma projekt på ett enhetligt sätt.

Motiveringar för FPA:s nya förmånsarkitektur

- Den grundläggande teknologin håller på att föråldras (programmeringsspråket PL/1 tas ur bruk)
- E-tjänsterna integreras allt mer med förmånssystemen
- Handläggningen effektiviseras och automatiseringen ökar
- Processinriktning
- Det elektroniska informationsutbytet ökar

Utvecklingsönskemål gällande e-tjänsterna

- Kunden ska kunna skicka tilläggsutredningar och andra bilagor elektroniskt
- Möjligt att informera kunden per e-post och SMS
- Elektroniska beslut
- Förmånssystemen ska göra det möjligt att erbjuda tjänster i form av mobiltjänster
- Ansökan enligt livssituationsmodellen
- Förmånsförslag
- Kunden ska själv kunna välja servicekanal

År 2011 var 48 procent av alla ansökningar om studiestöd elektroniska. Av de 595 000 studiestödsavgöranden som fattades under året fattades 31 procent (184 500) automatiskt med hjälp av digitala (eller elektroniska) register- och ansökningsuppgifter.

FOLKPENSIONSANSTALTEN (FPA) I SOCIALA MEDIER

FPA har som mål att i sociala medier

- a) erbjuda stora kundgrupper anonym kundservice där tröskeln för deltagande är låg
- b) informera många personer på en gång
- c) vara där kunderna är
- d) styra kunderna till webbplatsen
- e) informera kunderna om att de kan ansöka om förmåner på webben
- f) skapa en mera modern bild utåt

FPA måste känna till vad som händer i de sociala medierna och utnyttja deras möjligheter i enlighet med sina egna mål och värderingar: vara där också kunderna är. Vi kan förmedla samma information till många kunder på en gång oberoende av tid och plats. Via sociala medier kan vi på ett effektivt sätt erbjuda våra kunder anonym service med låg tröskel. Närvaro i sociala medier har betydelse också för FPA:s anseende och offentlighet: vill vi ge en bild av oss själva som en modern serviceorganisation eller ett gammaldags ämbetsverk?

FPA utnyttjar sociala medier både **som en kanal för kundservice och kommunikation**. I fråga om kundservicekanalerna besvaras kundernas frågor av kontaktcentrets kundrådgivare, som är insatta i förmånen i fråga. Facebook-sidorna uppdateras av centralförvaltningens förmånsexperter, informatörerna och kontaktcentrets kundrådgivare.

För marknadskommunikationen (t.ex. reklam i sociala medier, YouTube-videor, servicekoncept) svarar informationsenheten. Informationsenheten koordinerar FPA:s verksamhet i de sociala medierna. Som intern informationskanal fungerar en arbetsgrupp för sociala medier som har medlemmar från alla de enheter där sociala medier används i arbetet.

FPA har gjort upp **regler för sociala medier**, som gäller alla anställda. För dem som svarar för de olika tjänsterna finns dessutom mera detaljerade regler och anvisningar.

FPA ordnar vid behov också **utbildning om sociala medier** för personalen. Allmän utbildning ordnas för alla intresserade två gånger per år och olika former av specialutbildning ordnas för dem som svarar för tjänsterna. År 2012 ordnas kurser om bl.a. Facebook timeline, LinkedIn och Wikipedia.

Informationsenheten har gjort upp en **verksamhetsplan för sociala medier** sedan 2012.

FPA beställer utöver traditionell mediebevakning också **bevakning av sociala medier**. Bevakningen av sociala medier inleddes i januari 2010. M-Brain gör varje vecka en rapport om den aktuella webbdebatt som berör FPA. Bevakningen gäller bl.a. diskussionsforum och bloggar. Från och med 2012 beställs också

separat Facebook-bevakning. Mediebevakningsrapporterna finns på FPA:s intranät och kan läsas av hela personalen.

FPA:s verksamhet i sociala medier

Kela-Kerttu ger råd till barnfamiljer på diskussionsforumet Suomi24. Verksamheten testades i mars–maj 2010 och blev permanent från september 2010. Kontaktcentrets kundrådgivare svarar för rådgivningen. Diskussionsforumet har konstant över 2 000 individuella besökare i veckan. www.suomi24.fi/kelakerttu

På Facebook informerar Kela-Kerttu barnfamiljer om aktuella frågor. Sidan öppnades på Kerttus (Gretas) namnsdag 17.3.2011. Sidan gillades av 2 851 personer 28.3.2012. Sidan används som kommunikationskanal. Kunder som frågar om råd hänvisas till Suomi24.

www.facebook.com/kelakerttu

På Facebook finns också en sida för studiestöd med aktuell information för studerande. Sidan öppnades 26.3.2012. Sidan gillades av 1 007 personer 12.4.2012. Sidan används som kommunikationskanal. Kunder som frågar om råd hänvisas till diskussionsforumet för studiestöd på FPA:s webbplats.

www.facebook.com/opintotuki

Har upphört:

- pilotprojektet **Fråga sakkunniga om arbetslöshetsförmåner** där FPA:s, arbets- och näringsbyråernas och a-kassornas personal gav råd till arbetslösa på Suomi24-forumet. Verksamheten varade 1.4–30.6.2011. Syftet var att

- a) testa samarbetet mellan tre stora aktörer
- b) pröva på att ge råd till arbetslösa på webben.

Kontaktcentrets kundrådgivare svarade för rådgivningen för FPA:s del. Diskussionsforumet hade konstant över 2 000 individuella besökare i veckan. Under tre månader hade diskussionsforumet totalt 26 200 individuella besökare. Man har inte beslutat om fortsatt samarbete.

På kommande:

- **en LinkedIn-profil** för rekryteringsbehov. FPA har inlett flera stora datasystemprojekt som man rekryterar personal för.

FPA:s webbplats förnyas i slutet av 2012. I samband med detta är målet att flytta kundrådgivning i stil med Kela-Kerttu till den egna webbplatsen. För närvarande fungerar **diskussionsforumet för studiestöd** på FPA:s egen webbplats.

Övrigt:

FPA använder sig också av **Twitter** för distribution av meddelanden och **Kelakanava på YouTube** för videomaterial. FPA:s forskare skriver en **forskarblogg** om aktuella socialförsäkringsärenden (<http://blogi.kansanelakelaitos.fi>).

Internkommunikation:

På FPA:s intranät finns flera **bloggar** som behandlar aktuella FPA-frågor. Bloggar är en bra kanal för att presentera bl.a. pågående reformer.

De personer som arbetar med sociala medier kommunicerar med varandra med hjälp av verktyget **Yammer**.

Sverige

Digitalt førstevalg – faglig tema på nordisk konferanse juni 2012.

I Sverige tillsatta regeringen 2009 en delegation, e-delegationen med oppdrag att samordna myndigheters it-baserade utvecklingsprosjekt och skapa goda muligheter for myndighetsovergripande samordning. Delegationen ska slutredovisa sitt oppdrag 2014. CSN:s GD ar ledamot i delegationen, delegationens arbeidsutskott leds av CSN, CSN- medarbeidere har deltagt i ett antal arbeids- og ekspertgrupper. CSN har ogsaa ansvar for en forstudie om effektiv informationsforsjning till valfardssystemen.

Visionen ar. Sa enkelt som mojlige for sa mange som mojlige

Delegationen har lamnat betankanden:

- Den mjuka infrastrukturen pa veg
- Vegen till effektivare e-forvaltning
- En bit pa veg
- Under konstruksjon, framtidens e-forvaltning
- Sa enkelt som mojlige for sa mange som mojlige
- Tredje generationens e-forvaltning

Rammebetingelser for digitalt førstevalg:

Infrastruktur:

eID – pa et sikkerhetsnivaa som er tilstrekkelig for a ivareta krav til beskyttelse av personopplysninger, sikre integritet i dataene og trygghet for at man vet hvem man kommuniserer med. I tillegg ma en e-ID som har tilstrekkelig utbredelse vere tilgjengelig.

Sverige har sedan ett antal ar en losning som ett antal myndigheter anvander. CSN:s kunder kan anvanda BankID, Nordeas e-legitimation eller av Telias e-legitimation. CSN anvander baade identifikasjon og signering.

Sverige ar pa veg mot en ny losning, f om 1 januari 2011 sa finns e-legitimationsnemnden, vars oppgift ar att stodja og samordna den offentlige sektorns behov av sikre metoder for elektronisk identifikasjon og signering. Den nuvarande losningen ska ses over og det ska bli en oppnare losning som aven ska stodja legitimering over landsgrensena enligt normer framtagne pa EU-nivaa. F om 1 juli 2013 ska det finnas en ny losning.

Elektronisk postkasse – en postkasse hvor elektronisk post, som f. eks vedtak og eventuelt annen kommunikasjon kan formidles pa en trygg mate.

Det finns ett antal elektroniska brevlådor implementerade hos olika myndigheter. Det pågår ett gemensamt utvecklingsarbete mellan ett antal myndigheter att utveckla en myndighetsgemensam elektronisk brevlåda. Nu finns det en portal som vänder sig till företagare och den kommer inom kort också att bli tillgänglig för privatpersoner, verksamt.se. Myndigheter och organisationer inom offentlig sektor ska stegvis ansluta till den lösningen under kommande år.

Bankkonto – offentlig forvaltning må ha en bankkonto som kan benyttes for utbetalinger. Det er en fordel for den enkelte virksomheten om informasjon om bankkonto som skal benyttes er lett tilgjengelig

I Sverige finns inget gemensamt bankkonto för den offentliga verksamheten. FUT-delegationen föreslog att det skulle införas en gemensam funktion för utbetalningskontroll där alla utbetalningar från värfärdssystemen ska passera innan de betalas ut. Förslaget har inte utretts ännu.

Datautveksling mellom etater/virksomheter – gjenbruk av informasjon som allerede finnes i forvaltningen slik at borgerne oppdaterer informasjon hos aktuell dataeier, og at resten av forvaltningen henter denne informasjonen der.

Detta är en prioriterad ambition och e-delegationen arbetar med att ta fram förslag på och etablera en ny mjuk infrastruktur som tillgängliggör information, grundläggande bastjänster och funktioner. E-delegationen har tagit fram ett antal vägledningar som ska användas av hela offentliga sektorn, t ex för webbutveckling och vidareutnyttjande av information. Dessutom krävs ett övergripande arbete för att se över alla hanteringsregler kring informationshanteringen som ger förutsättningar för en effektivt informationsförsörjning.

Eventuelle andre forhold som må være tilstede for å få en hensiktsmessig infrastruktur for digitalt førstevalg

Prioriterat är att få till en infrastruktur som möjliggör en effektiv elektronisk administration. E-delegationens arbete har uppdraget att ta fram förutsättningar för att det ska vara genomförbart. Se tidigare svar.

Lovverk/jus:

Borgeres rett og plikt til digitale tjenester – bør borgerne ha anledning til å velge de dyreste løsningene i sin dialog med forvaltningen, det vil si papir? Hvilke muligheter gir lovverket til å pålegge borgerne å benytte digitale tjenester fremfor papirbaserte tjenester?

CSN har inga legala möjligheter att styra kunderna att använda e-tjänster. CSN valde strategin när e-tjänster skulle säljas in att det är med högre kvalitet och bättre tillgänglighet och på sikt hållbarare samhälle.

Gir lovverket muligheter eller er det til hinder for videre utvikling av tjenestene?

Lagen ger inget stöd, integritetsfrågorna och skyddet för den personliga integriteten är starka drivkrafter både politiskt och hos medborgarna.

Personvern –hur stor oppmerksomhet rettes mot dette i utvikling av tjenester og lovverk?

Personskyddet är starkt.

Tjenester

Omfang av tjenester tilgjengelig på nett – hvor stor del av virksomheten innenfor studiestøtteordningene kan betjenes av kundene ved bruk av WEB?

E-tjänster per kundgrupp

Verksamheten omfatter 3 kundgrupper:

Studerande med studiehjelp, 467 000 st

- det finns inga e-tjänster för dessa kunder

Studerande med studiemedel, 465 000 st

- det finns e-ansökan och e-beslut för dessa kunder

Låntagare, 1 436 000 st

- det finns e-årsbesked och e-faktura för dessa kunder
- det finns inga e-ansökningar eller e-beslut för dessa kunder

Er det utfordringer som hindrer videreutvikling?

Det är CSN:s ambition og budget som styr utviklingen.

Konflikt mellom oppfattelse av god service og digitale tjenester?

Hva vil kundene ha?

Inom ramen för e-delegationen har det genomförts en behovsanalys av privatpersoners uppfattningar om e-tjänster og papperskanal.

Mätningen har genomförts av 6 myndigheter i samverkan.

46 000 svar har bearbetats.

4 600 har svart på fördjupningsfrågor.

4 000 har lämnat postnummer för fortsatta möten i olika former.

Enkäten låg på respektive myndighets webbplats.

CSN gör egna kundundersökningar, dels generellt till samtliga kunder, men också via webbplatsen

Kundenes involvering i å utvikle tjenester og løsninger

I de utviklingsmodeller som CSN arbeider etter ingår att ta fram prototyper som testas på kundpaneler.

Styring sentralt. Legger krav til effektivisering press på virksomhetene om å videreutvikle digitale selvbetjeningsløsninger?

Nei det finns inget krav i regleringsbrevet från Utbildningsdepartementet. Däremot finns det krav indirekt via regeringens digitala agenda och myndighetsförordningen.

Er det spesielle tiltak fra sentralt hold som tilrettelegger for bedre rammer for å utvikle nettbaserte løsninger?

Regeringen har beslutat om en digital agenda. Arbetet drivs från näringsdepartementet och en särskild kommitté, e-delegationen arbetar för att se till att infrastruktur och förutsättningar finns för att nå målen. Kraven på digitalisering syns inte i det uppdrag CSN får via regleringsbrevet från utbildningsdepartementet.

Er det krav til rapportering på status knyttet til graden av selvbetjening i virksomhetene

E-delegationen gör regelbundna undersökningar där myndigheterna rapporterar status inom e-området. Ingen uppföljning från utbildningsdepartementet.

Interne prosesser

Er digitalt førstevalg inn mot administrative prosesser et tema i virksomheten, i tilfelle på hvilke områder?

CSN har inte haft någon strategi att utveckla och digitalisera den interna administrationen. Elektroniska fakturor blev obligatoriskt för hela stasförvaltningen 2009.

Vi ønsker å sette sammen et program som vil belyse de fleste områdene under overskriften digitalt førstevalg. Vi ber om at hvert enkelt land sender oss en oppsummering på hva som er status innenfor hvert av disse områdene. Dersom noe av dette har hatt spesiell oppmerksomhet i det enkelte landet siden vi møttes på Island, er det interessant å få en nærmere redegjørelse om status på arbeidet. Vi ber om å få informasjon om dette innen 1. mai 2012.

I konferansens faglige innhold vil vi også rette oppmerksomheten mot sosial medier som kanaler for dialog eksternt og internt. Dersom noen av dere har kommet langt i bruken av sosiale medier vil det være interessant for oss å bli orientert om status på dette. På dette agendapunktet vil ha et foredrag og en påfølgende diskusjon knyttet til temaet.

Norge

"Digital agenda Norge" Regjeringens digitaliseringsprogram som ble lansert 11. april 2012.

Regjeringens mål er at

- den statlige forvaltningen så langt det er mulig, skal være tilgjengelig på nett
- nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv
- en digital forvaltning skal gi bedre tjenester
- digitalisering av forvaltningen skal bidra til å frigjøre ressurser til områder hvor behovet er stort

Regjeringen har som ambisjon at Norge skal ligge i front internasjonalt i å utvikle en digital forvaltning.

Dette programmet er forankret på statsministerens kontor og skal legge føringer for videre digitalisering av norsk forvaltning. Programmet er knyttet opp til regjeringens strategi om "Digitalt førstevalg".

Rammebetingelser for digitalt førstevalg:

Infrastruktur

eID – på et sikkerhetsnivå som er tilstrekkelig for å ivareta krav til beskyttelse av personopplysninger, sikre integritet i dataene og trygghet for at man vet hvem man kommuniserer med. I tillegg må en e-ID som har tilstrekkelig utbredelse være tilgjengelig.

ID-porten tilrettelegger for innlogging til offentlige tjenester i Norge. I ID-porten er det lagt til rette for å benytte MinID, Buypass og Comfides. Alle offentlige virksomheter skal ha et risiko- og sikkerhetsnivå for sine netjtjenester. Hva slags elektronisk ID du må benytte for å logge inn til en tjeneste, kan derfor variere. MinID kan benyttes som innlogging til tjenester som er sikret på mellomhøyt nivå eller lavere (1 til 3). Buypass og Comfides kan benyttes til innlogging til tjenester på høyt sikkerhetsnivå eller lavere (1 til 4).

Sikkerhetsnivået bestemmes ut fra risikonivået til tjenesten, altså hva slags type tjenester som tilbys og hvilke konsekvenser det vil få for deg som bruker og virksomheten ved uheldige hendelser. Det er den offentlige virksomheten som selv bestemmer hvilket sikkerhetsnivå netjtjenestene deres skal ligge på. Regjeringen har definert de fire ulike risiko- og sikkerhetsnivåene

Elektronisk postkasse – en postkasse hvor elektronisk post, som f. eks vedtak og eventuelt annen kommunikasjon kan formidles på en trygg måte

Felles elektronisk postkasse hvor offentlig forvaltning kan formidle vedtak eller annen type informasjon til borgerne er ikke etablert i Norge. I tilknytning til regjeringens digitaliseringsprogram er det iverksatt arbeid med å få på plass en løsning for dette. Lånekassen har sin egen postkasse hvor vi formidler vedtak og annen informasjon til kundene. Når felles elektronisk postkasse er på plass er planen at virksomhetene i offentlig forvaltning skal benytte denne.

Bankkonto – offentlig forvaltning må ha en bankkonto som kan benyttes for utbetalinger. Det er en fordel for den enkelte virksomheten om informasjon om bankkonto som skal benyttes er lett tilgjengelig

Det er ikke etablert løsning for at borgerne kan velge en bankkonto som skal gjelde for alle betalinger fra offentlig forvaltning til borgerne.

Datautveksling mellom etater/virksomheter – gjenbruk av informasjon som allerede finnes i forvaltningen slik at borgerne oppdaterer informasjon hos aktuell dataeier, og at resten av forvaltningen henter denne informasjonen der

Det er et mål at den informasjonene som allerede finnes i offentlig forvaltning skal benyttes på tvers i forvaltningene, slik at borgeren ikke skal måtte levere samme informasjon flere steder. Foreløpig er dette løst gjennom bilaterale grensesnitt mellom de enkelte virksomhetene.

Altinn er en felleskomponent i forvaltningen som tilrettelegger for at næringslivet og borgerne (selvangivelsen) kan rapportere i ett sted også blir informasjonen distribuert til de virksomhetene som skal ha den.

Eventuelle andre forhold som må være tilstede for å få en hensiktsmessig infrastruktur for digitalt førstevalg

Det er fortsatt papir som er standard og borgerne må aktivt gi samtykke til at de ønsker digital kommunikasjon med offentlig forvaltning. Det er nå en erkjennelse at dette må snus slik at det digitale blir standard og papir unntaket.

Lovverk/jus:

Borgeres rett og plikt til digitale tjenester – bør borgerne ha anledning til å velge de dyreste løsningene i sin dialog med forvaltningen, det vil si papir? Hvilke muligheter gir lovverket til å pålegge borgerne å benytte digitale tjenester fremfor papirbaserte tjenester?

Regjeringens digitaliseringsprogram har satt fokus på denne problemstillingen. Det arbeides også innenfor den enkelte sektor for å se om det er regler som er til hinder for digitalisering av tjenestene ut mot borgerne. Digitale tjenester skal bli standard og det skal stilles krav om en aktiv handling for å få kommunikasjon med offentlig forvaltning på papir.

Gir lovverket muligheter eller er det til hinder for videre utvikling av tjenestene

Det er iverksatt arbeid på departementsnivå, hvor flere departementer sitter i en arbeidsgruppe sammen med noen få utvalgte underliggende etater, hvor oppdraget er å se nærmere på om det er behov for harmonisering av regler og lovverk, slik at hensiktsmessige digitale tjenester kan tilbys fra forvaltningen.

Personvern – hvor stor oppmerksomhet rettes mot dette i utvikling av tjenester og lovverk

Dette området har stor oppmerksomhet i Norge og forhold knyttet til dette har fått mye oppmerksomhet med tanke på å tilrettelegge sikre digitale løsninger. utfordringene har ligget i å finne e-ID'er som har tilstrekkelig sikkerhet og utbredelse. Denne problemstillingen har bidratt til at det har vært treg tilrettelegging for tjenester som krever høyeste sikkerhetsnivå.

Tjenester

Omfang av tjenester tilgjengelig på nett – hvor stor del av virksomheten innenfor studiestøtteordningene kan betjenes av kundene ved bruk av WEB ?

Tildelingskunder

Antall i 2011–2012 per 1.5.2012: 380 869

- søknad om støtte: 92% av alle søknader om støtte var nettsøknader i 2011
- ettersende dokumentasjon elektronisk på Dine sider
- støttekalkulator
- e-post fra Dine sider
- postkasse på Dine sider hvor kundene kan logge inn og lese brev.
- status søknad og status utbetaling på Dine sider
- oversikt over omgjøring av lån til stipend og hvilken utdanning Lånekassen har fått registrert fra lærestedet
- signere gjeldsbrev elektronisk på Dine sider

Tilbakebetalere

Antall per 31.12.2011: 560 699

- søknad om betalingsutsette: 73% av alle søknader om betalingsutsettelse var nettsøknader i 2011.
- postkasse på Dine sider hvor kundene kan logge inn og lese brev.
- søknad om fast rente/avbryte fast rente og søknader om ettergivelse av lån
- se samlet gjeld, kontobevegelser, nedbetalingsplan og innbetalingsoversikt
- se regningen
- inngå eFaktura
- søknad om rentefritak
- nedbetalingskalkulator
- Finnmarksordningen, distriktsettergivelse
- ettergivelse, kvoteordningen

Lærestedene

- Lærestedene har en egen arbeidsflate på lanekassen.no. som de logger inn på.
- De fleste læresteder rapporterer elektronisk til Lånekassen
- lærestedene bekrefter opplysninger i søknadene der dette er nødvendig
- lærestedene søker om godkjenning for nye utdanningsopplegg

Lanekassen.no

- Hovedsted for informasjon til kundene: i 2011 var det 6 060 000 besøk på lanekassen.no
- Inngang til Dine sider (selvbetjeningsløsningen)

Er det utfordringer som hindrer videreutvikling?

- Sikkerhetsnivå – liten andel innbyggere har høyeste digitale sikkerhetsnivå.
- Lovverk om digital forvaltning hos de ulike instansene må harmonere/være de samme.
- Økonomi
- Datafangst hos samarbeidsparter – ikke alle vi samarbeider med er i stand til å samarbeide digitalt
- Ressurser og tid – det krever mye ressurser og lang tid å endre og utvikle store datasystemer
- Det er en stor andel kunder i alle segment som ikke leser informasjon i sikker postkasse på Dine sider. Pålogging hinder for at mange går inn i påloggingsløsningen. Kommunikasjonsmessig utfordring hvor detaljerte vi kan være i åpne kanaler (for eksempel åpen e-post og SMS).

Kundenes involvering i å utvikle tjenester og løsninger

- Brukerundersøkelser
- Brukertesting
- Lytteposter i media, kundesenter og sosiale medier

Interne prosesser

Er digitalt førstevalg inn mot administrative prosesser et tema i virksomheten, i tilfelle på hvilke områder?

I Lånekassens strategiske planer er det et mål at også interne prosesser, knyttet både til kundene og til rene administrative prosesser, skal være digitale. Lånekassen skal være papirløs ved utgangen av strategiperioden 2017.

Sosiale medier

I 2009 opprettet Lånekassen en profil på Twitter. I mai 2011 åpnet vi en facebookside for elever på videregående skole, og i januar 2012 en side for studenter i utlandet.

Hvorfor sosiale medier?

Vi fant et behov for en arena for A4-informasjon som er lettere tilgjengelig for enkelte kundegrupper; elever på videregående skole og studenter i utlandet.

Facebook og Twitter sammen med de andre tiltakene for disse kundegruppene utgjør en helhetlig informasjonspakke som gjør Lånekassen tilgjengelig i de viktigste kanalene, og hvor informasjonen i de ulike kanalene spiller sammen. Det er et uttalt mål at "... Lånekassen i sosiale medier skal få kundene inn på *lanekassen.no* og *Dine sider*." I innlegg og svar på Facebook og Twitter lenker vi som regel til mer informasjon på *lanekassen.no* og til selvbetjeningsløsningene på *Dine sider*.

Siden mai/juni 2011 har i overkant av 30 000 besøk på *lanekassen.no* kommet fra Facebook. Dette gjør at kundene blir kjent med selvbetjeningsløsningene og at de ser at nyttig informasjon er enkel å finne på *lanekassen.no*. Facebook er altså med på å styrke *lanekassen.no* som hovedkanal for kundeinformasjon.

Mange elever og studenter har samme og relativt enkle spørsmål om stipendrett, lån og utbetalingsprosessen, på Facebook når vi ut med ett svar til mange som lurer på det samme.

Lyttepost

Facebook er ikke bare en kanal for å spre informasjon og svare på spørsmål. Sosiale medier gir Lånekassen en unik lyttepost i disse kundegruppene. Vi får målt temperaturen og får innblikk i hva disse kundene er mest usikre på når det gjelder søknadsprosessen og ordningene for stipend og lån.

Vi har lyttet til kundene gjennom kundesenteret siden 2006, og sosiale medier gir oss enda bedre innblikk i hva kundene lurer på, hva de synes er vanskelig og hva vi må informere bedre/mer/annerledes om.

Denne kunnskapen er verdifull, og vi tar den med oss inn i organisasjonen for å videreutvikle og forbedre de andre møtepunktene med denne målgruppa (innhold på *lanekassen.no*, brev, nettsøknad, brosjyrer blant annet).

Mål

På facebook siden for elever på videregående skole har vi 5440 "liker". 65% er mellom 13 og 17 år. Legger vi til de mellom 18 og 24 blir det 88 %. Det er en jevn kjønnsfordeling med 48% menn og 49 % kvinner. Målet er å nå 5% av kundegruppen, det vil si omtrent 9000 "liker".

På facebook siden for studenter i utlandet har vi 1740 "liker", også her treffer vi midt i målgruppa aldersmessig, men det er skeiv kjønnsfordeling: 66% kvinner og 33 % menn. Målet er å nå 10% av denne kundegruppen, det vil si omtrent 2000.

På Twitter har vi 2520 følgere. Her har vi ikke noen spesiell målgruppe. Vi bruker Twitter til å henvende oss både til kunder og media. Målet er å nå 3000 følgere i 2012.

Suksess i sosiale medier måles ikke i antall følgere alene. Derfor jobber vi for å holde aktiviteten oppe ved å komme med godt innhold som er relevant for kundene og gode svar som kan være nyttige for mange. Målene er satt i antall liker fordi det sammen med overvåkning av aktivitet og statistikk sier noe om hvor bra sidene fungerer.

Facebook er med på å styrke lanekassen.no som hovedkanal for kundeinformasjon.

