

## OPPSUMMERING

### SAMHANDLINGSARENA SEMICOLON II

#### Gevinstrealisering av IKT-investeringer i offentlig sektor

##### Bakgrunn

Møtet fant sted i Forskningsparken 7. mars i Auditoriet Simula, Ole Johan Dahls Hus. Det var påmeldt 86 deltagere, ca. 60 møtte opp, de øvrige gikk glipp av mye.....

Dette var det 4. møte i Samhandlingsarena Semicolon II. De øvrige møtene har dreid seg om temaene. Det første inviterte deltagerne til å spille inn hvilke temaer Samhandlingsarenaen burde ta opp; de to neste tok opp temaene «**Behovet for en nasjonal metadatastrategi**», og det andre om «**Slipp dataene løs: Åpne lenkede data**». Presentasjonene fra alle tre møtene er tilgjengelig. Samt at det er gjort mer omfattende notater fra møte 1 og 2. Informasjonen sendes på henvendelse.

Møter i Samhandlingsarenaene vil fortsette; det planlegges to nye møter i løpet av 2012. Innspill til temaer mottas med takk. Dersom en ønsker å stå på epostlisten til dette nettverket (som foreløpig omfatter 95 personer), ta kontakt med [arild.haraldsen@norstella.no](mailto:arild.haraldsen@norstella.no).

##### Innledning

Temaet «gevinstrealisering av IKT-investeringer i offentlig sektor» er et sentralt tema i Semicolon-prosjektet. Ett av hovedfokusene er å identifisere hvorfor samhandling mellom etater ikke har kommet lenger enn det har gjort, samtidig som en faglig utvikler ulike typer modeller og måleindikatorer for elektronisk samhandling. Semicolon-prosjektet har publisert flere «papers» om dette, se [www.semicolon.no](http://www.semicolon.no). (Se presentasjon fra Terje Grimstad)

Noen av deltagerne i prosjektet har også tatt initiativ til å gi ut en bok om temaet, i regi av Universitetet i Agder. Boken lanseres i disse dager, og hovedtematikken ble presentert av redaktøren, forsker ved UiA, Leif Skiftenes Flak. (Se presentasjon fra Leif S. F. ). Fokus i boken er både å presentere gode brukereksempler, gi kunnskap om vellykkede, og mindre vellykkede, IKT-satsinger, men ikke minst å skape forståelse for hva som skal til å lykkes. I en sammenheng presenterer boken flere modeller og teoretiske innfallsvinkler til temaet som er av stor nytte og verdi for alle som arbeider med innføring av IKT.

##### Casestudier

På seminaret ble presentert flere konkrete caser hvorav to (AltInn og, Lånkassen) er beskrevet i boken, mens innleggene fra Skatt og Helse Møre og Romsdal er nye. (Se presentasjonene).

Det interessante er at tilnærmingen til gevinstrealisering er svært forskjellig:

- **AltInn** har satset på en ambisiøs visjon, og valgt den mest avanserte samhandlingsmodellen, hvor risikoen er stor, men hvor også gevinsten er tilsvarende større. Her var det en sentral satsing som på mange måter har ført til et «produkt» - AltInn – som i dag har et høyt internasjonalt renommé, men som også har vist betydningen av at store offentlige aktører, Skatt, SSB, Helse etc), kan drive frem en fellesløsning på vegne av mange. Samtidig blir gevinstpotensialet svært vanskelig å identifisere, og ikke minst å tilbakeføre hvor gevinsten

«egentlig» ligger blant de mange aktører som er involvert. AltInn som produkt er bare en enabler.

- **Skatt** på sin side pekte på den utfordringen som ligger i å identifisere hvem som er driver og dermed «kunde» for slike helhetlige satsinger og hvordan gevinsten skal tas ut. På den ene side ønsker en å «effektivisere» offentlig sektor (i form av reduserte kostnader?), på den annen side er offentlig sektor til for næringslivet (forbedret informasjons- og skjemaflut), og på den tredje side gjøre hverdagen enklere for innbyggerne (digital førstevalg, samlet nngang til offentlig sektor uansett forvaltningsnivå).
- **Lånkassen** på sin side hadde en pragmatisk, en samtidig offensiv holdning til sine IKT-investeringer. Fokus var dels på omdømme – den mest moderne offentlige virksomheten i Norge! – men også i form av konkretisering av gevinster i forhold til kundeledet (studenter i utdannings- og nedbetalingsfasen). Kundene var selv med i utviklingsfasen (og dermed inntar man en aktør-rolle-modell uten at dette eksplisitt ble sagt, se min kommentar nedenfor). Krav til selvfinansiering, samt arbeid med holdningsendringer («kultur» og «struktur» er viktige stoppfaktorer for realisering av gevinster). Resultatet er blitt bedre kundeservice, men samtidig også at **«Regjeringen har fått 70 millioner kr. til andre tiltak hvert år»**. /Det kom ikke klart frem hvor disse pengene settes inn og hvilken effekt det har (hatt).
- **Helse Møre og Romsdal** hadde samme pragmatiske tilnærming: gå etter de lavt-hengende fruktene, ha lav risiko ved å ta i bruk etablert teknologi, bruk standarder – og fokus i første rekke på effektivisering av arbeidsprosessene, og ikke teknologien. Igjen kommer det frem at veien til suksess er sammenhengende med at planene henges opp i en virksomhetsplan som tar utgangspunkt i effektivisering av prosesser, som igjen gir grunnlag for «beregning» av gevinster, hvor det er sentralt at en på forhånd bestemmer seg for hvor gevinstene skal tas ut: mot «kundene/og eller internt, og hva slags gevinster som er viktige (kostnader eller bedre tjenester). Caset «koble sammen» er også et eksempel på suksessfaktorer like gjerne kan være ildsjeler og utålmodighet, fremfor planer og metoder.

## Debatten

I den etterfølgende debatten ble flere temaer diskutert:

- Ett av dem var den styringsstruktur som offentlig forvaltning i dag har med etatsstyring gjennom virksomhetsplaner, og at effekter av gevinstuttak ikke nødvendig tilbakeføres til etaten. Det ble problematisert av flere om den styringsmodellen gir nok incitament til fellesskapsløsninger.
- Det ble også pekt på fraværet av gode samordnede tiltak innenfor kommunesektoren som i hovedsak retter seg mot innbyggerne. En ting er at kommunesektoren i seg selv er fragmentert; en annen ting er at det nettopp på dette området ikke finnes en sterk nok sentral styring eller initiativtager. Kommunal- og regiondepartements engasjement ble etterlyst.
- Metodene for gevinstrealisering kan ofte virke for teoretiske og akademiske, og lite handlingsorientert. Mange av de vellykkede casene setter i gang sine prosjekter på en mye enklere og «common sense»-basis. Metoder kan ofte i etterkant være gode veivisere til å vise og dokumentere hva en faktisk har oppnådd. Det ble også påpekt at gevinstrealiseringsmodeller ikke er av ny dato: Vi befant oss faktisk i et miljø i Forskningsparken som ikke bare har brakt frem nyvinning innenfor teknologi

(objektorientert programmering utviklet av Kristen Nygaard og Ole Johan Dahl), men hvor den førstnevnte også var en foregangsmann for at gevinster ved bruk av IT bare kunne skje dersom en tok innover seg den sosiale og organisatoriske kontekst løsningene skulle fungere i, men også at brukermedvirkning (ansatte/kunder) var sentralt for å oppnå gevinster.

## Diverse

Noen elementer til videre fundering:

1. «Innovasjon i omsorg» er et viktig dokument, se <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/nouer/2011/nou-2011-11.html?id=646812>
2. Forskningsrådet har tatt initiativ til åpne høringsmøter/ innspill til nye forskningsprosjekter om Innovasjon i offentlig sektor, se [http://www.forskningsradet.no/no/Arrangement/Bidra\\_til\\_mer\\_innovasjon\\_i\\_offentlig\\_sektor/1253973448408](http://www.forskningsradet.no/no/Arrangement/Bidra_til_mer_innovasjon_i_offentlig_sektor/1253973448408)
3. Prosjektet et kunnskapsbasert Norge v/professor Torger Reve har sett på innovasjonskraften i privat næring, og samtidig lansert to modeller som også kan være anvendelig for offentlig sektor, se <http://etkunnskapsbasertnorge.wordpress.com/>
4. Boken «Gevinstrealisering» inneholder langt flere casestudier, blant annet Statens Pensjonskasse, Lyngdal kommune, Herøy kommune, Samordnet opptak, Høykomprogrammet, samt om bruk av fri programvare i flere kommuner (det siste skrevet av undertegnede).
5. En av modellene er etablering av «Kunnskapsallmenning» hvor Den andre modellen, Smaragden, tar utgangspunkt i hvordan aktører og kunder er avhengige av kunnskapsallmenninger for å overleve og vokse, og hvordan samspill og dynamikk mellom aktørene bygger på disse allmenningene. **Er ikke Semicolon en slik Kunnskapsallmenning?**

Arild Haraldsen 7. mars 2012.