

Kommuneundersøkelsen 2017

Status for digital tjenesteutvikling
i norske kommuner



EVRY

FORORD

Skrur opp forventningene til digitale tjenester

Det politiske målet om «digitalt førstevalg» legger opp til automatisering av svært mange offentlige tjenester som i dag håndteres manuelt. I kommunal sektor er ennå mye ugjort, men troen på at digitalisering vil gi bedre tjenester øker kraftig.

EVRY har for tredje året på rad gjennomført en kartlegging av status for digitalisering i norske kommuner. Skal vi sammenfatte i tre konklusjoner blir det som følger: Det gjenstår mye, det går fremover og fremfor alt: Kommunene har langt større tro på digitale løsninger enn tidligere.

Tre av seks kommunale tjenesteområder EVRY har undersøkt er i liten grad digitalisert, og med et sterkt innslag av manuelle prosesser. De tre områdene som til nå har hatt størst nytte av digitalisering er utdanning, plan- og bygning, samt helseområdet. Områdene sykehjem, barn- og familie og næring ligger i den andre enden av skalaen.

Tilgang på kompetanse, ressurser og teknologi er ingen garanti for digital tjenesteinnovasjon. I privat sektor er konkurranse og muligheter for kommersielle suksess en sentral driver. I offentlig sektor er det økonomiske insentivet svakere, og politiske ambisjoner er den sterkeste og viktigste driveren. Prinsippet om «Digitalt førstevalg» er slått fast av flere regjeringer gjennom flere Stortingsmeldinger.

Brukerrettede tjenester

Målet om bedre og brukerrettede tjenester avspeiler seg også i kommunenes forventninger. I 2015 svarte 24 prosent av kommunene at de forventet økt kvalitet på tjenestene som følge av digitalisering innenfor en treårsperiode. Videre ventet 23 prosent at digitalisering vil medføre omlegging og forenkling av arbeidsrutiner, mens 22 prosent forventet at digitale løsninger ville medføre raskere saksgang og kortere svartid. Årets undersøkelse viser at nær 64 prosent av kommunene forventer økt kvalitet på tjenestene, og nær 70 prosent forventer forenkling av arbeidsrutiner og raskere saksgang. Det er en formidabel fremgang.

Effektiv behandling av byggesaker er et av områdene EVRY er engasjert i. Behandlingen av dagens byggesøknader kan sammenlignes med hvordan selvangivelsen var tidligere. Alle dokumenter må innhentes manuelt, og det brukes mye tid på å skanne inn papirer. Det er ingen interaksjon mellom de ulike systemene, som gir mye manuell datautveksling og treg samhandling.

Automatisert byggesaksbehandling

Kommunene behandlet 88.500 byggesaker i 2016. De enkleste sakene står for 66 prosent av alle saker (3 ukers behandlingsfrist), og kan i prinsippet automatiseres i sin helhet. Det ville bety kortere svartid, og mulighet til å benytte flere ressurser på de mer komplekse søknadene.

Fraværet av sterke økonomiske insentiver for tjenesteforbedring kan forhåpentligvis kompenseres av tydelig politiske mål, gode erfaringer i kommunene og digitalt modne innbyggere med klare forventninger om digital tjenesteinnovasjon. Mye taler for at det er denne utviklingen vi nå ser.

Kommunene følger opp og ambisjonene øker. Andelen som oppgir at digitalisering gis høy eller svært høy prioritet ligger stabilt på godt over 50 prosent. I 2015 oppgav 68 prosent at digitalisering var omtalt i kommunens handlingsplan. I 2017 har andelen økt til 76 prosent.

Digitalt førstevalg

Digitalt førstevalg innebærer at forvaltningen så langt som mulig er tilgjengelig på nett, og at nettbaserte tjenester er hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med brukerne. I praksis betyr dette følgende for innbyggerne:

- Du skal ikke måtte oppgi informasjon som det offentlige allerede har
- Hvis det offentlige trenger mer informasjon fra deg, skal du kunne gi det digitalt
- Du trenger ikke søke om noe du har rett til
- Du får svar digitalt

- Du får svar med en gang dersom det ikke er behov for bruk av skjønn
- Du skal enkelt får vite hva det offentlig vet om deg, og hvem som har sett denne informasjonen

Som leverandør av digitale løsninger til kommunene opplever vi, blant annet som følge av «Digitalt førstevalg», at innbyggerrettede tjenester får langt større oppmerksomhet. Investeringene i IT dreier seg nå om mer enn grunnleggende infrastruktur og effektivisering av intern saksbehandling. Målet for investeringene er å skape konkrete tjenesteforbedringer for brukerne, samt bedre samhandling og kommunikasjon mellom innbyggere, etater og lokalt næringsliv.



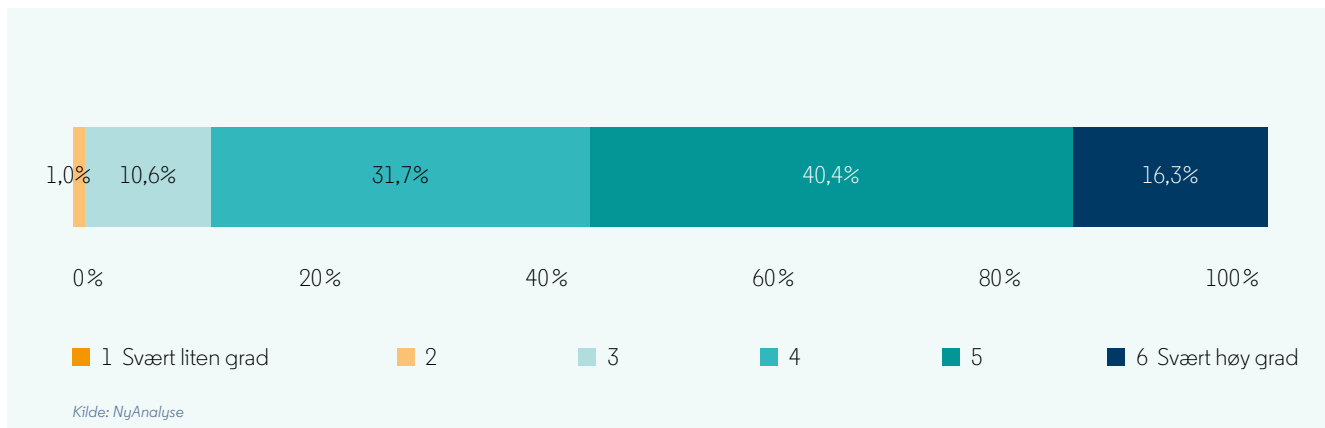
Geir Arne Olsen

Direktør Offentlig sektor,
EVERY Norge

Hvor høy prioritet har digitalisering av tjenester i din kommune?

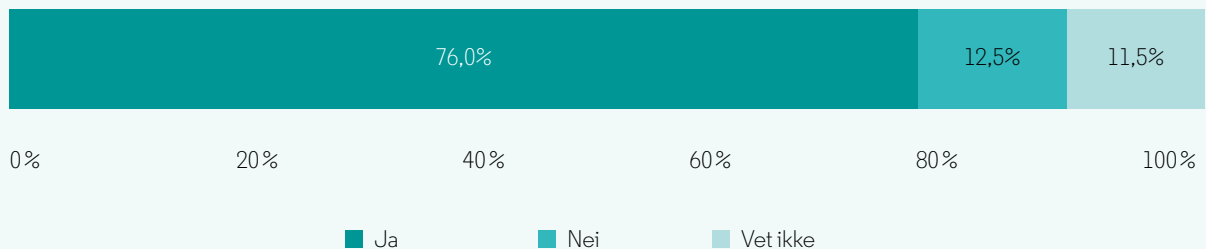
Majoriteten av norske kommuner gir digitalisering høy prioritet.

56,7 prosent oppgir at de prioriterer digitalisering svært høyt eller høyt, mot 47,5 prosent i 2016.



Er digitalisering omtalt i kommunens handlingsplan?

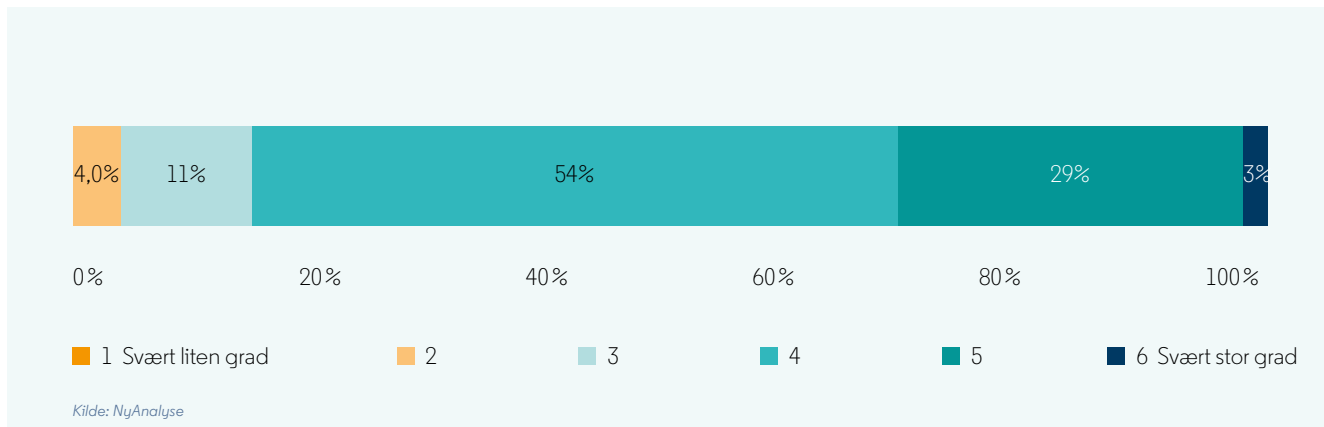
Et betydelig flertall har omtalt IKT og digitalisering i sin handlingsplan (76 prosent). Dette er opp fra 65 prosent i tilsvarende måling i 2016.



Kilde: NyAnalyse

I hvor stor grad har IKT bidratt til økt kvalitet på kommunenes tjenester?

Flertallet svarer at tidligere IKT-investeringer har bidratt til å øke kvalitet på kommunenes tjenester i enten moderat, høy eller svært høy grad 82,6 prosent (85,5 prosent 2016).



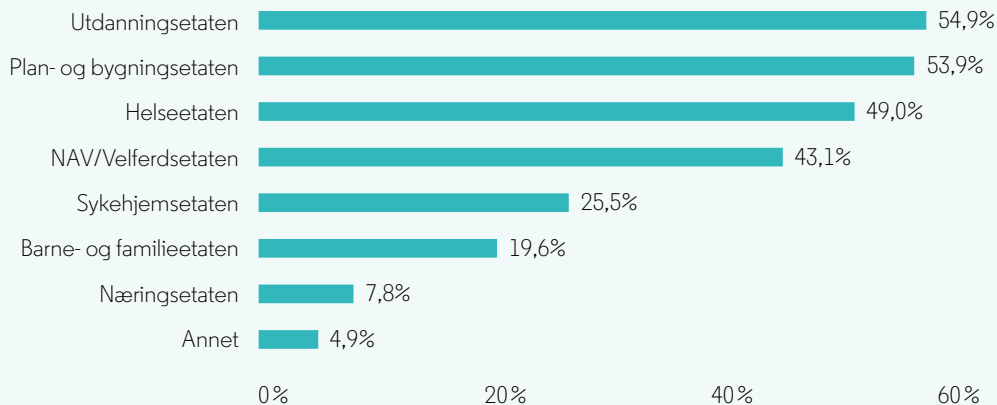
A young woman with long blonde hair and braces is smiling while looking at a tablet computer. She is wearing a blue and white checkered shirt. The background is blurred, showing what appears to be an indoor setting with other people.

Status for digitalisering av tjenesteområder

De tre kommunale tjenesteområdene som har hatt størst nytte av digitalisering er utdanning, plan- og bygning, samt helseområdet.

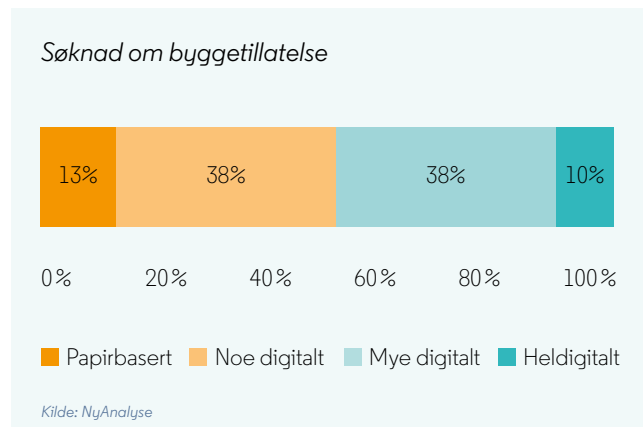
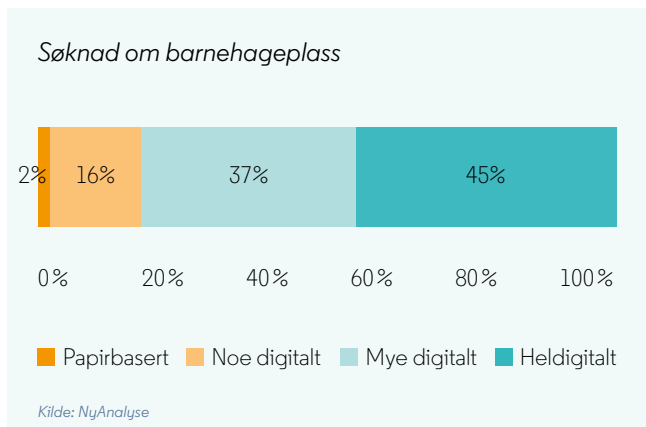
Hvilke etater har hatt størst nytte av IKT-bruk/digitalisering i din kommune? (3 svaralternativ var mulig)

De tre områdene som til nå har hatt størst nytte av digitalisering er utdanning, plan- og bygning, samt helseområdet. Områdene sykehjem, barn- og familie og næring ligger i den andre enden av skalaen.



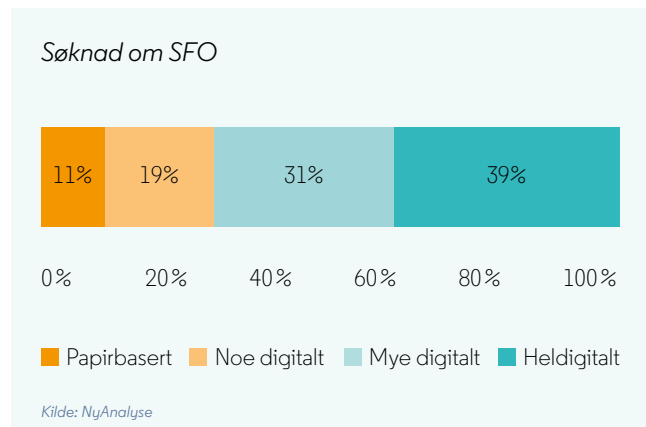
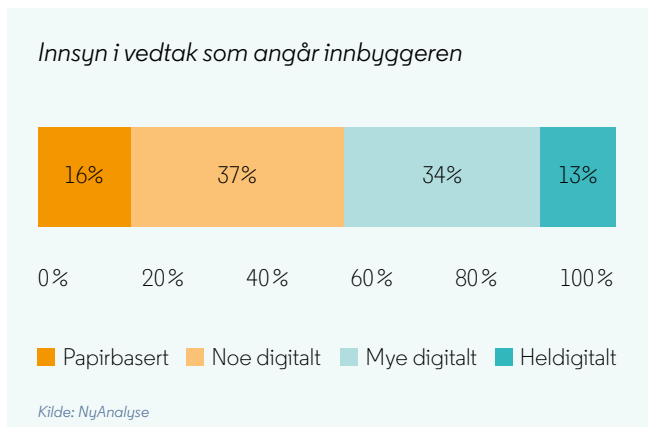
Hvor langt har kommunene kommet i digitalisering av følgende tjenester? (1 av 3)

10 prosent av kommunene oppgir at søknadsprosessen for byggesaker er heldigitalisert. Det er imidlertid fortsatt mye papirarbeid innenfor dette området.



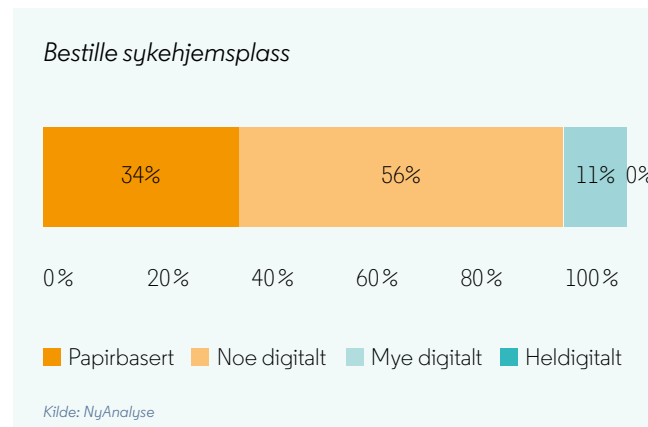
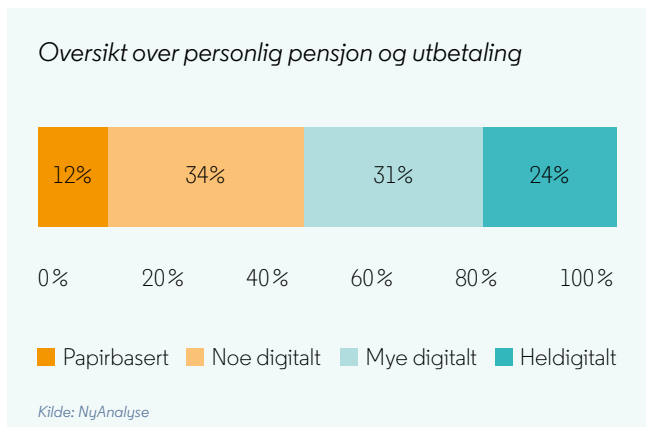
Hvor langt har kommunen kommet i digitalisering av følgende tjenester? (2 av 3)

Innenfor flere av områdene er det store forskjeller mellom kommunene. Søknad om SFO er et eksempel. Her oppgir hele 39 prosent at prosessen er heldigitalisert, mens 11 prosent fortsatt har et papirbasert system.



Hvor langt har kommunen kommet i digitalisering av følgende tjenester? (3 av 3)

Nær hver fjerde kommune har utviklet en heldigital løsning for personlig pensjon og utbetaling. Bestilling av sykehjemsplass håndteres i hovedsak gjennom papirsøknader.



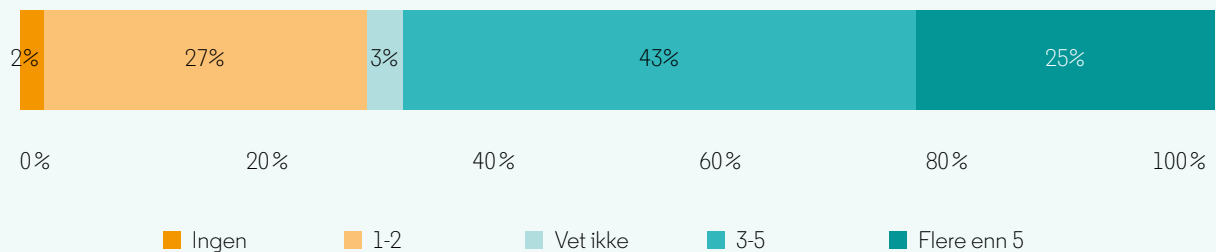


Utfordringer og forventninger i årene fremover

Flertallet av kommunene forventer at IKT-investeringer de neste tre årene vil gi: (1) omlegging og forenkling av arbeidsrutiner, (2) raskere saksgang/kortere svartid, og (3) økt kvalitet på tjenestene.

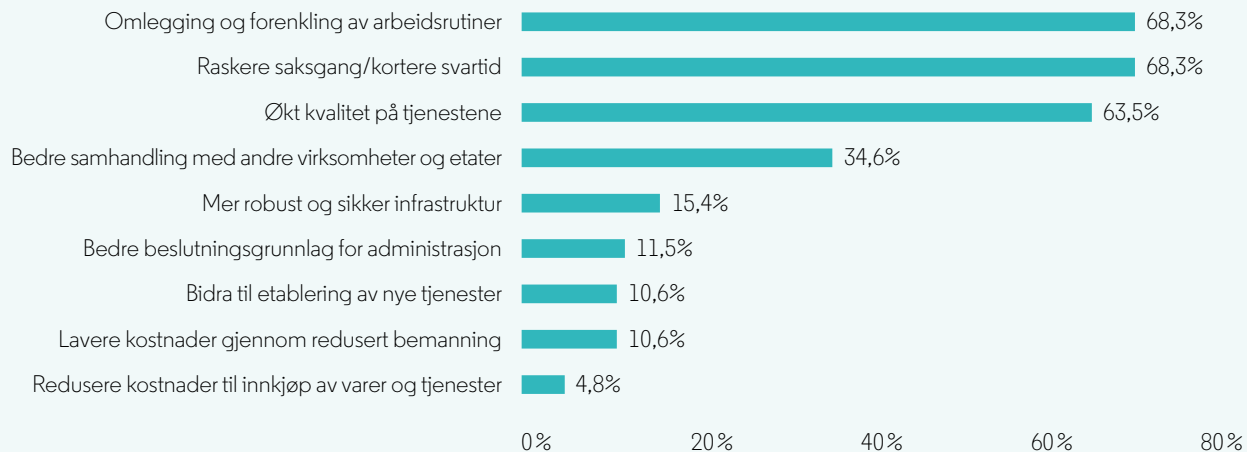
Hvor mange digitale prosjekter er igangsatt i din kommune det siste året?

- Hver fjerde kommune har i løpet av det siste året iverksatt mer enn fem digitaliseringsprosjekter
- Ytterligere 43 prosent har iverksatt mellom tre og fem prosjekter
- Kun 2 prosent oppgir at det ikke er iverksatt noen nye digitaliseringsprosjekter



Kilde: NyAnalyse

På hvilke områder forventer du størst effekt av IKT-investeringer de neste tre årene? (3 svaralternativ var mulig)

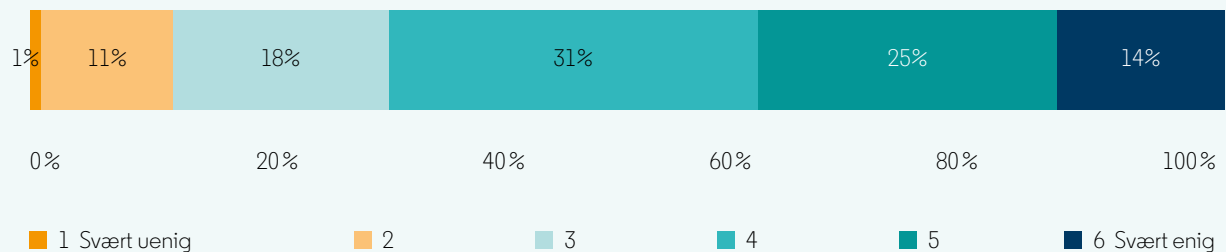


Kompetansebehovet øker

Hvor enig er du i følgende påstand:

«Mangel på kompetanse innen IKT hos kommunens ansatte er en utfordring for å hente gevinster fra digitalisering i vår kommune i dag.»

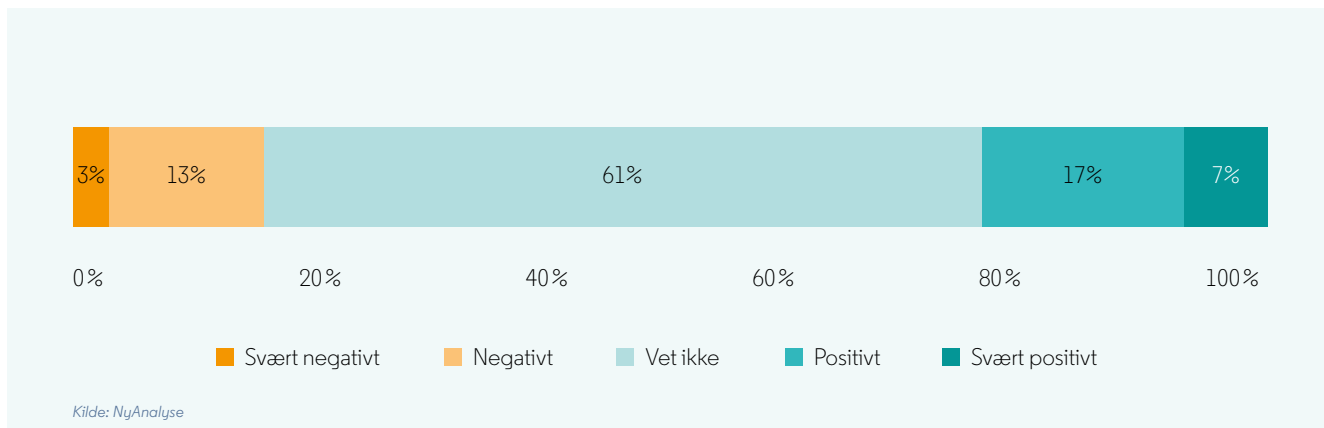
7 av 10 kommuner er enten enig eller svært enig (4-6) i følgende påstand: «mangel på kompetanse innen IKT hos kommunens ansatte er en utfordring for å hente gevinster fra digitalisering i vår kommune i dag. (6 av 10 kommuner i 2016).



Kilde: Abelia/wNyAnalyse

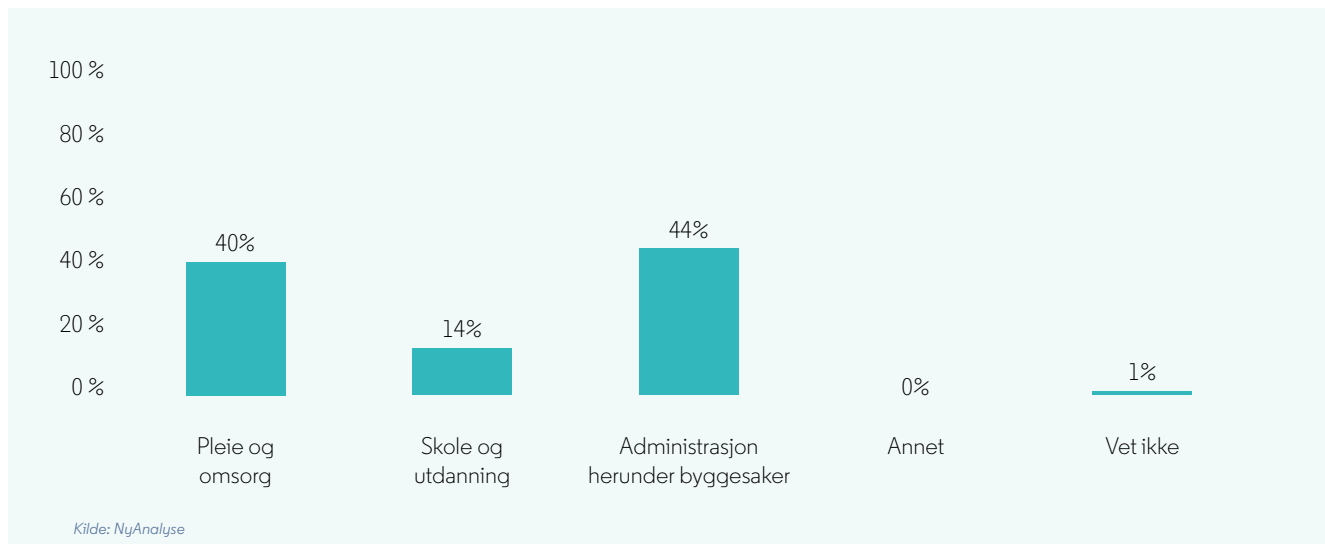
Hvordan påvirker kommunereformen arbeidet med digitalisering?

Norske kommuner er usikre og splittet i synet på hvordan kommunereformen vil påvirke arbeidet med digitalisering.



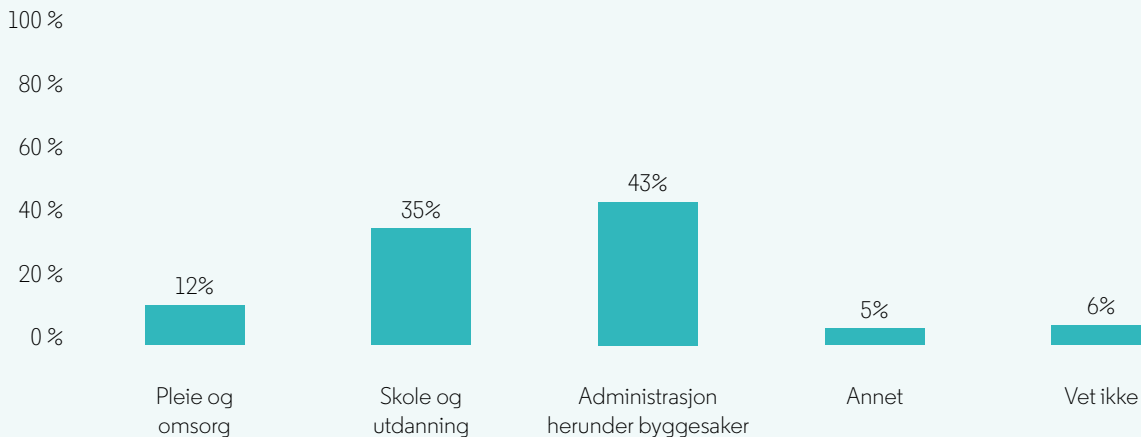
Hvor tror du det er størst potensial for økt kvalitet for innbyggerne gjennom økt bruk av digitale løsninger?

Pleie- og omsorg er avdekket som et av områdene med størst digitalt etterslep. Dette reflekteres også i spørsmålet om hvilke områder som har størst digitalt potensiale.



Innen hvilke områder har din kommune kommet lengst med implementering av digitale innbyggertjenester?

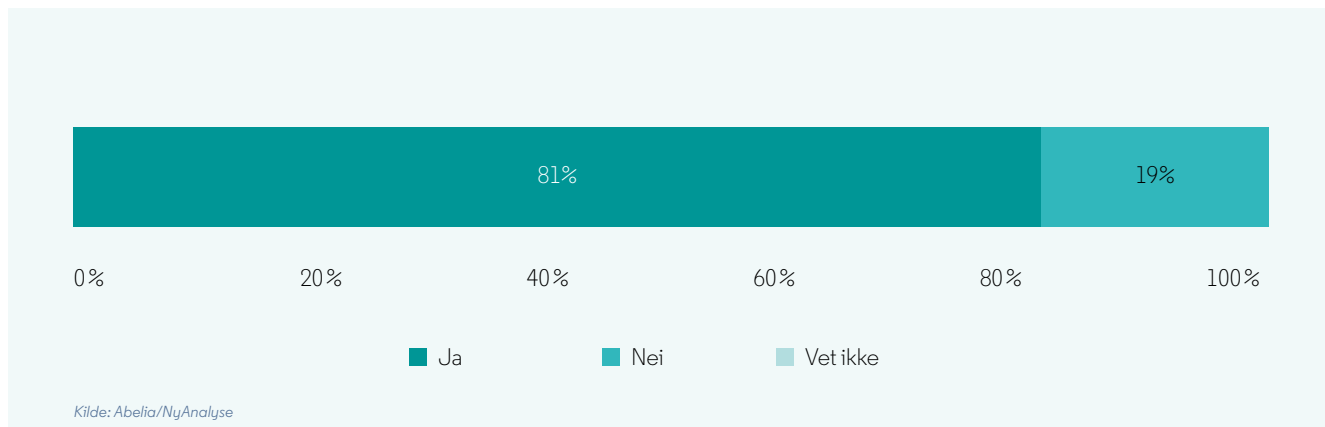
Innenfor pleie- og omsorg gjenstår det et fortsatt et betydelig digitaliseringsarbeid, ifølge undersøkelsen. På den annen side er flere kommuner i full gang med bruk av nettbrettløsninger, velferdsteknologi med sensorløsninger.



Kilde: NyAnalyse

Utstrakt samarbeid mellom kommuner

Er det slik at kommunen inngår i samarbeid med andre kommuner på IKT og utvikling av nye digitale løsninger?



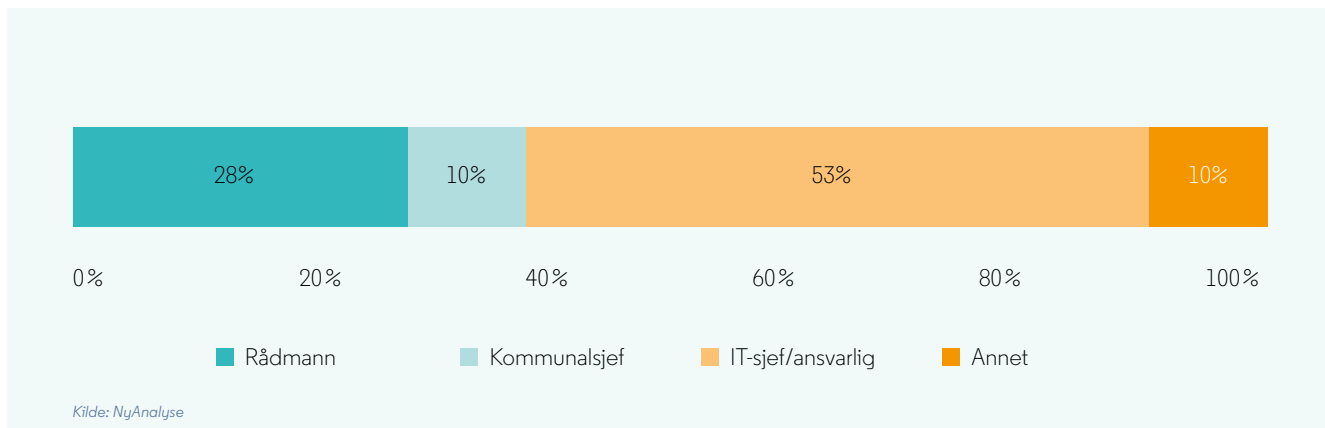
A scenic landscape at sunset. The sky is filled with soft, colorful clouds in shades of orange, pink, and purple. In the foreground, a red tent is pitched on a rocky outcrop. The background shows rolling hills and mountains under the twilight sky.

Fakta om
undersøkelsen

Svarfordeling, fordelt etter innbyggertall

Innbyggere	Antall kommuner	Svarprosent	Svarprosent av alle norske kommuner (426)
Mindre enn 5000 innbyggere	53	51%	12%
Større enn 5000 innbyggere	51	49%	12%
Større enn 10.000 innbyggere	29	28%	7%
Større enn 15.000 innbyggere	17	16%	4%
Større enn 20.000 innbyggere	11	11%	3%
Totalt	104		24,4%

Svarfordeling, fordelt etter stilling



Om undersøkelsen

Spørreundersøkelsen ble gjennomført av NyAnalyse digitalt via nettleseren. Utvalget dekker hele målpopulasjonen og anses som tversnittdata.

Spørsmålene og skalaene er konstruert slik at de uthenter mest mulig informasjon uten å virke ledende. Det ble stilt i alt 14/15 spørsmål. Svarene fra utvalget kan generaliseres til en målpopulasjon ettersom utvalget dekker alle norske kommuner (426 per 1.januar 2017). Lenke til et digitalt spørreskjema ble sendt ut til alle kommunene i epost i perioden april/mai 2017.

I alt 104 kommuner besvarte undersøkelsen. Dette er en svarprosent på 24,4 prosent (23,8 prosent 2016). Dette sikrer at feilmarginen blir 5 prosent Det vil si at vi kan være 95 prosent sikre på at dersom alle kommunene (hele populasjonen) hadde avgitt svar, så ville svarene falle innenfor +/- 5 prosent av gjennomsnittlige svar i denne undersøkelsen. Vi finner det derfor rimelig å generalisere svar/funn fra undersøkelsen til å gjelde for samtlige kommuner i populasjonen.

Ansvarlig NyAnalyse: Terje Strøm, terje@nyanalyse.no, Twitter: [@nyanalyse](https://twitter.com/nyanalyse)

Ansvarlig EVRY: Jørn Bremtun, jorn.bremtun@evry.com

For mer informasjon om EVRYs løsninger for offentlig sektor, kontakt Geir Arne Olsen, direktør for EVRY Offentlig sektor, geir.arne.olsen@evry.com eller Anne Vandbakk, direktør for kommunikasjon og marked, anne.vandbakk@evry.com

EVRY

evry.com