



I PARIS. Administrerende direktør Vincent Paris (nr. 4 fra venstre) i Sopra Steria Group legger fram resultatene fra Digital Government Barometer 2019 under konferansen GovTech Summit i Paris. Foto: Sopra Steria

22-11-2019 07:47 CET

Nytt digitalt barometer: Offentlig sektor girer opp digitale tjenester

Oslo: En økende andel nordmenn mener offentlige aktører tilbyr mer avanserte digitale tjenester enn hva næringslivet gjør. Det viser en fersk europeisk undersøkelse gjennomført av Sopra Steria og Ipsos.

Hver tredje nordmann rangerer det offentlige foran det private når det kommer til digitale tjenester. For to år siden mente bare hver femte nordmann at det offentlige lå foran næringslivet på dette området, ifølge undersøkelsen Digital Government Barometer 2019.

– Jeg tror ikke nødvendigvis næringslivet har blitt dårligere på digitale tjenester de siste to årene. For noen år siden så vi den første bølgen av disrupsjon i privat sektor, med banebrytende digitale konsepter som Uber, Airbnb, Vipps og Kolonial.no. Disse påvirket adferden til store brukergrupper, mens vi kanskje ikke har sett tilsvarende revolusjonerende tjenester fra næringslivsaktører de siste to årene. Samtidig er det ingen tvil om at statlige og kommunale aktører har giret opp sine digitale satsinger, sier Lars Ødegaard, leder for offentlig sektor i Sopra Steria.

– Norge langt foran

Digital Government Barometer 2019 ble lansert under konferansen GovTech Summit i Paris forrige uke. Det er Sopra Steria og analyseselskapet Ipsos som står bak den årlige europeiske undersøkelsen. I år har de intervjuet 1000 norske innbyggere, i tillegg til et tilsvarende antall fra Tyskland, Storbritannia, Frankrike, Italia og Spania.

– Det vi kan lese av undersøkelsen er at Norge fremdeles ligger langt foran de andre landene når det kommer til digital modenhet. Nordmenn flest er fornøyd med kvaliteten på de offentlige digitale tjenestene som tilbys. Du skal ikke lengre sørover enn Tyskland før bildet er et helt annet, sier Ødegaard.

Flere smidige prosjekter

Ifølge Ødegaard har det vært en utvikling i offentlige teknologiprojekter, der store og tunge leveranser gradvis blir erstattet av smidige prosjekter med tett brukerinvolvering, korte utviklingsspurter og hyppige leveranser.

– Dette gjør at færre prosjekter kommer skjevt ut fra hoppkanten – og at innbyggerne får nyttige digitale tjenester som svarer på reelle behov og gjør livet enklere, sier han.

Fra skepsis til omfavnelse

I over ti år har Torgeir Dingsøy, sjef forsker ved SINTEF Digital, forsket på smidig metodikk i tilknytning til teknologiprojekter. Han forteller at mange i begynnelsen var skeptiske til om metodikken kunne overføres fra små til store prosjekter. I dag er holdningen en annen:

– Forskningen støtter påstanden om at smidig metodikk gir mer vellykkede IT-prosjekter – uavhengig av om prosjektene er små, mellomstore eller store. Du får ut større verdier tidlig i prosjektet, og brukerne får mer reell innflytelse, sier han.

Ifølge Dingsøyr har den britiske digitaliseringsetaten, Government Digital Service, vært en foregangsorganisasjon når det kommer til smidig gjennomføring av IT-prosjekter i offentlig sektor.

– Her til lands er «Perform»-prosjektet som Statens pensjonskasse startet opp i 2008 det første eksemplet på bruk av smidig metodikk i et stort digitalt prosjekt. Siden den gang har metodikken gradvis bredt om seg, og i dag vil de fleste aktører i offentlig og privat sektor gjennomføre store IT-prosjekt med smidige metoder.

Foreldrepenger i løpet av minutter

Skatteetaten og NAV er to av de offentlige aktørene som virkelig har satset på digitale tjenester de siste årene, ifølge Lars Ødegaard i Sopra Steria.

– I dag kan du søke NAV om foreldrepenger og få svar i løpet av få minutter, noe som er revolusjonerende med tanke på hvor komplisert denne ytelsen fremsto for bare noen år siden. Nå går de fleste foreldrepengesøknadene automatisk gjennom systemet, noe som også sparer samfunnet for store ressurser, sier han.

Hos Skatteetaten foregår blant annet den omfattende moderniseringen av Folkeregisteret med bruk av smidig utvikling og arbeidsmetodikk.

Dette mener nordmenn om digitale tjenester:

* 81% er fornøyd med nivået på offentlige digitale tjenester.

* 85% er fornøyd med digitale tjenester knyttet til egen sivilstatus, som for eksempel Folkeregisteret.

* 65% er fornøyd med digitale tjenester knyttet til politi- og justissektor, den laveste andelen i undersøkelsen.

* 64% tror digitale offentlige tjenester kan gi en miljømessig gevinst.

* 37% etterlyser enda raskere og mer brukervennlige digitale tjenester.

(Kilde: Digital Government Barometer 2019 Sopra Steria /IPSOS)

Sopra Steria er et ledende internasjonalt konsulentselskap med en av markedets mest omfattende tjenesteporteføljer innen digitalisering. Selskapet tilbyr strategiutvikling, IT-rådgivning, infrastruktur- og systemutvikling, digitale løsninger og drift. Sopra Steria bistår store private og offentlige organisasjoner i Skandinavia med å ta et digitalt lederskap innen sin bransje. Selskapet har 45 000 medarbeidere i 25 land, og hadde en omsetning på € 4,1 milliarder i 2018.

I Skandinavia sørger 2300 medarbeidere for en årlig omsetning på 2,9 milliarder kroner i 2018.

Kontaktpersoner



Kristin Blix-Elton

Pressekontakt

Markeds- og kommunikasjonsdirektør

Marked- og kommunikasjon

kristin.blix-elton@soprasteria.com

+47 970 28 616