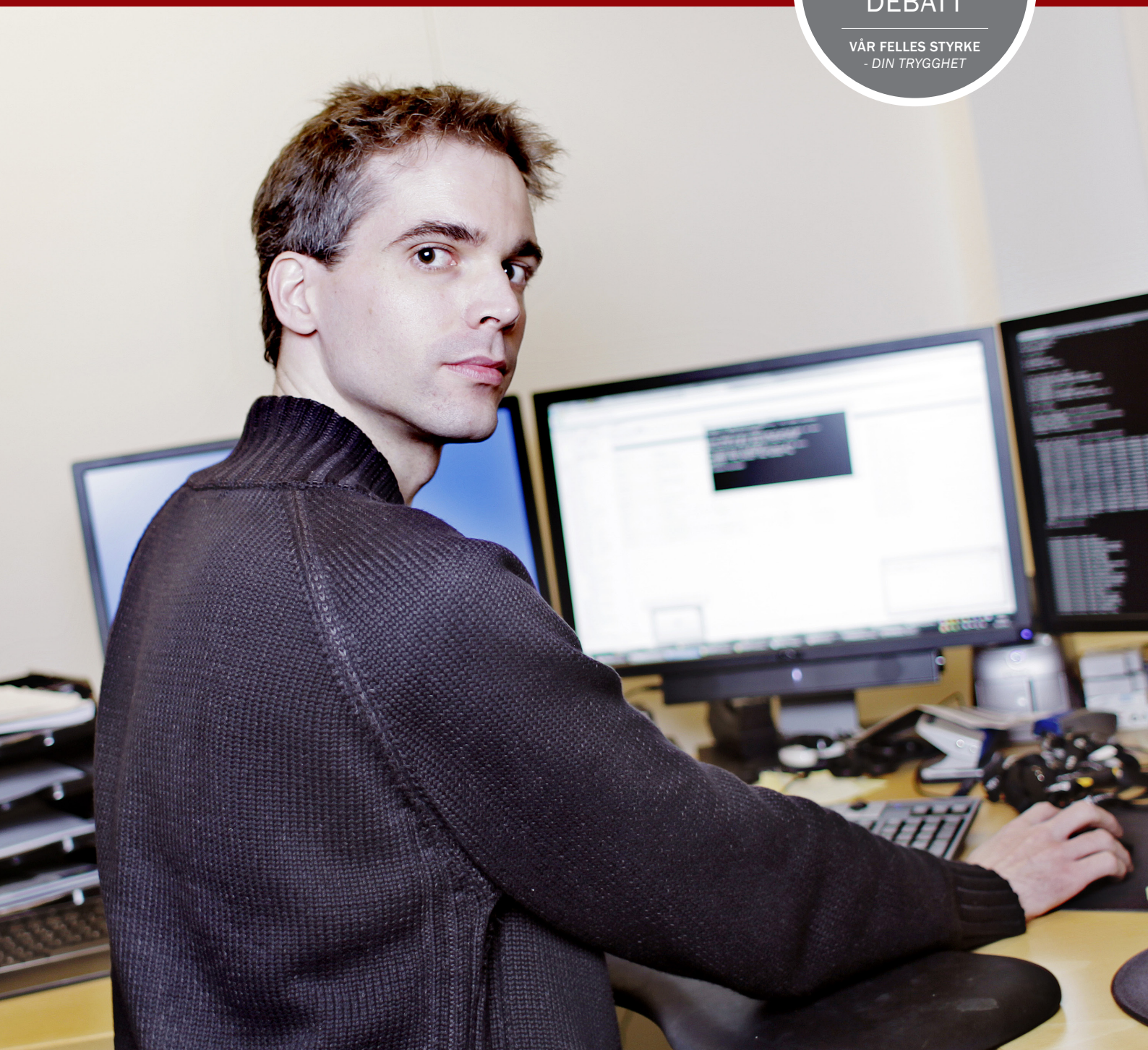

EFORVALTNING

HVA ER EFORVALTNING, OG
HVORFOR ER DET VIKTIG?

TEMAFLAK

TIL
DEBATT

VÅR FELLES STYRKE
- DIN TRYGGHET



Norsk
Tjenestemannslag

INNHold

Hva er eForvaltning, og hvorfor er det viktig?	4
Digital kommunikasjon som hovedregel	5
Konsekvenser for ansatte, virksomheter og brukere	6
Mobilitetsparadokset	6
Det digitale møtet mellom innbyggere og forvaltning	7
eForvaltning og fagforeningsarbeidet	8
- Husk at IKT-utvikling er virksomhetsutvikling	9
Mobilisering og løsninger	10
eForvaltningskonferansen	10
IKT-utvikling på egne spor i forvaltningen?	11
Veivalg i eForvaltningen	12
Forvaltningen: hyperaktiv eller aktiviserende?	13
Personinformasjonsvern for ansatte og brukere	14
Personvern og samfunnsvern	14

Hva er eForvaltning, og hvorfor er det viktig?

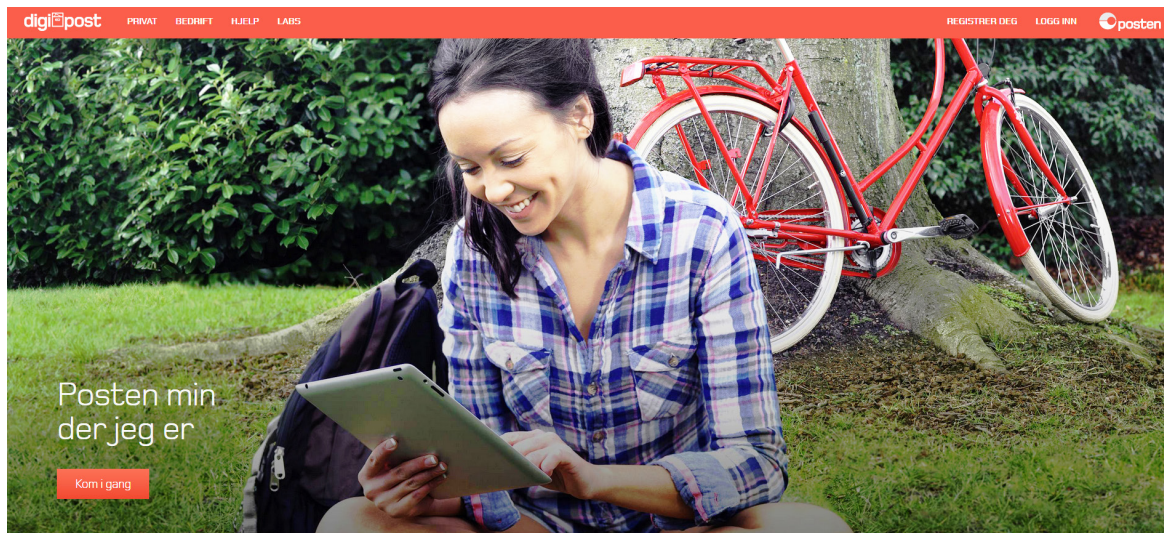
eForvaltning er en betegnelse på den politikken og praksisen som styrer og blir styrt av måten IKT blir tatt i bruk i offentlig forvaltning, både som arbeidsverktøy i offentlige virksomheter og som samhandlingsverktøy mellom myndighetene og innbyggerne. eForvaltning omfatter dermed alt fra oppgradering av interne fagsystemer og elektroniske selvbetjeningsløsninger på nett til målsetninger, strategier og organisering av arbeidet i offentlige virksomheter.

Den teknologiske utviklingen er en av de aller viktigste eksterne forutsetningene for forvaltningspolitikken, og kanskje den forutsetningen som endrer seg raskest. Det er likevel ikke slik at denne teknologiske utviklingen er bestemmende for forvaltningspolitikken.

Selv om utvalget av teknologiske løsninger er gitt, er den eForvaltningen som praktiseres kun én av mange mulige eForvaltninger. eForvaltningen kan dermed snarere ses som et speilbilde av den rådende forvaltningspolitikken, og siden den teknologiske utviklingen går i et så raskt tempo som den gjør kan vi se på eForvaltningen som forvaltningspolitikkenes spydspiss.

Skiftende regjeringer har kjempet om eierskapet til eForvaltningens tilsynelatende positive ansikt; digitaliseringen. Den rødgrønne regjeringen la i 2012 fram digitaliseringsprogrammet "På nett med innbyggerne". Regjeringen Solberg har videreført hovedlinjene i digitaliseringsprogrammet, og statssekretær Paul Chaffey uttalte blant annet i november 2013 at Solbergregjeringen ønsker å øke tempoet og ambisjonsnivået i digitaliseringen ytterligere.

DEN TEKNOLOGISKE UTVIKLINGEN ER EN AV DE ALLER VIKTIGSTE EKSTERNE FORUTSETNINGENE FOR FORVALTNINGSPOLITIKKEN, OG KANSKJE DEN FORUTSETNINGEN SOM ENDRER SEG RASKEST



Digital kommunikasjon som hovedregel

Fra og med 2014 skal digital kommunikasjon være førstevalg i dialogen mellom innbyggerne og det offentlige. Det følger av endringer gjort i forvaltningsloven og eForvaltningsforskriften i februar 2014.

Dette innebærer at offentlige virksomheter kan basere seg på elektronisk kommunikasjon med den enkelte, med mindre denne har reservert seg mot det. Elektroniske kontaktopplysninger og reservasjonsstatus lagres i Difis Digitalt kontaktregister.

For å legge til rette for en vellykket e-dialog er det utviklet en rekke løsninger som nå tas i bruk for fullt:

- **Digipost:** Posten Norges digitale distribusjonsløsning for offisielle brev.

- **Altinn:** fellesportal for elektroniske skjemaer og elektronisk dialog mellom næringsdrivende og det offentlige.

- **ID-porten:** en felles innloggingsløsning som offentlige virksomheter kan bruke på sine eForvaltningstjenester.

- **MinID:** en offentlig utstedt e-ID som kan brukes ved innlogging via ID-porten, på lik linje med f.eks Bank-ID, BuyPass og Commfides.

Hovedregelen om digital kommunikasjon legger til rette for en videre digitalisering av forvaltningen. Samtidig reiser det nye spørsmål om forholdet mellom staten og den enkelte: Hva kan staten forvente at den enkelte gjør for å tilegne seg offentlig informasjon? Hvordan defineres det offentlige rom når digitale arenaer overtar for de fysiske? Og hva gjøres for å ivareta dem som ikke kan eller vil bli en digital borger når tjenestene etter hvert primært utformes digitalt?

Konsekvenser for ansatte, virksomheter og brukere

Digitaliseringen har medført store endringer i arbeidsorganiseringen i så å si alle offentlige virksomheter. Noen arbeidsoppgaver forsvinner og andre oppstår. Avdelinger opprettes, slås sammen og legges ned.

Mobilitetsparadokset

Som alle andre bransjer blir forvaltningen i praksis mer mobil av IKT-utviklingen. Avdelinger ved ulike kontorer kan samarbeide tett på tvers av avstander. Hvor offentlige arbeidsplasser skal lokaliseres er et politisk valg med både regionalpolitiske og forvaltningspolitiske hensyn.

Offentlige arbeidsplasser er en viktig del av jobbtilbudet mange steder i Norge, og for de som allerede jobber i forvaltningen er forutsigbarhet og langsiktighet viktig. Offentlige arbeidsplasser er ikke noe som skal flyttes rundt på ettersom hvor det til enhver tid virker mest rasjonelt å plassere dem. Den logiske konsekvensen av et slikt syn på offentlige arbeidsplasser vil være at arbeidet til slutt blir outsourcet til utlandet.

Kan det virkelig være en konsekvens av digitalisering at ansatte må flyttes til nytt tjenestested? Det er et paradoks at den samme utviklingen som skal føre til tettere samhandling mellom innbygger og forvaltning på tvers av avstander, og økt tilgjengelighet til offentlige tjenester uansett hvor du befinner deg, også skal føre til ufrivillig

flytting. Årsaken til denne paradoksale utviklingen finner vi i en forvaltningspolitikk som i for liten grad tar hensyn til de ansatte i forvaltningen.

NTL mener digitaliseringen gir grunnlag for å gjøre forvaltningen til en god og forutsigbar arbeidsplass for folk i alle deler av landet.

Behov for kompetanse

Nye arbeidsoppgaver krever ny kompetanse, det er en utfordring for den enkelte virksomhet hvordan kompetansen skaffes til veie. Mange offentlige virksomheter ser behovet for å bygge opp kompetanse internt på IT-systemene. Ikke bare i utviklingsfasen, men i vedlikeholdsøyemed, og ikke minst for den jevnlige brukerstøtten er det å ha fagpersoner direkte og fast ansatte i virksomheten av uvurderlig betydning. Likevel benyttes i mange tilfeller eksterne IT-konsulenter i utviklingen og driften av eforvaltningsløsningene.

NTL mener

NTL mener at eforvaltningsløsninger utvikles og driftes best av de offentlige virksomhetenes egne ansatte, som kjenner fagområdet og de utfordringene virksomheten står overfor.

“KAN DET VIRKELIG VÆRE EN
KONSEKVENNS AV DIGITALISERING
AT ANSATTE MÅ FLYTTES TIL NYTT
TJENESTESTED?”



UNIVERSELL UTFORMING

Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig.

Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven 2009

NTL mener

NTL mener det er en forutsetning for en vellykket eforvaltning at systemene utformes universelt, både for de ansatte i forvaltningen og for innbyggerne.

Det digitale møtet mellom innbygger og forvaltning

For innbyggerne medfører eForvaltningen et helt nytt møte med det offentlige. Innbyggerne forventes å bli digitale borgere. Denne forventningen konkretiseres i ambisjonen om at digitale løsninger skal være førstevalget i samhandling med det offentlige fra og med 2014.

Denne ambisjonen fører til en rekke utfordringer for eforvaltningsløsningene. De må være brukervennlige og universelt utformede for både ansatte og brukere, de må kunne tilpasses det kunnskapsnivået den enkelte av oss besitter, og de må være enkelt tilgjengelige i tid og rom hvis digitaliseringen skal oppfattes som et framskritt.

Universell utforming av fagsystemer er viktig for at stillinger i det offentlige skal være aktuelle for alle grupper av arbeidstagere, og de brukerrettede nettjenestene må være universelt utformet dersom eForvaltningen skal kunne erstatte personlig oppmøte.

En digital offentlig tjeneste må nødvendigvis forenkles for å kunne presenteres for brukeren på en meningsfylt måte. Men hvor mye kan vi forenkle før det går ut over rettssikkerheten? Hvilke aspekter kan vi se bort fra når vi skal be brukeren gjøre valg som kan få store konsekvenser for rettigheter, plikter og ytelser?

Tidligere fornyings- og administrasjonsminister Rigmor Aasrud beskrev på NTLs markedsstyremøte i 2013 sin visjon for digitaliseringen:

Det skal ikke finnes åpningstider. Tjenestene skal være tilgjengelige hele tiden. Tjenestene skal flyttes dit du er sammen med din egen PC.

Dette er en ambisiøs og offensiv visjon, og det er en utadrettet og brukerorientert visjon. Men det er også en visjon som tar for gitt hvordan innbyggerne ønsker å møte det offentlige, og det er en visjon som kommer til å innebære store investeringer, både i infrastruktur og i IKT-utvikling, og som kommer til å innebære nye måter å jobbe på i forvaltningen.

eForvaltning og fagforeningsarbeidet

Basert på de konsekvensene eForvaltningen har for ansatte, virksomheter og brukere kan vi si at eForvaltningen er en kamparena for fagbevegelsen. Ikke minst gjelder dette kampen for medbestemmelse, både som en formell rettighet og som en uformell prosess der de ansatte er med på å utforme morgendagens forvaltning.

NTL mener

NTL mener at store eforvaltningsprosesser utløser medbestemmelsesrett, og at de ansatte selv har best forutsetninger for å forme innføringen av nye tekniske løsninger i arbeidsprosessen.

Nye IKT-systemer, enten det er snakk om interne arbeidssystemer eller utadrettede nettløsninger, har nesten alltid så store konsekvenser for måten vi jobber på at vi må anse det som organisatoriske endringer. Å hevde vår medbestemmelsesrett, og å definere hvilke områder den omfatter, er en evigvarende prosess, og eForvaltningen er nok et område der vi i fagbevegelsen skal føre denne kampen.

eForvaltningen er en spydspiss i forvaltningspolitikken, et område der forvaltningspolitikken gjennomføres i raskt tempo, og et felt der behovet for politiske føringer er ekstra stort. I denne situasjonen oppstår det et felt som omfatter både politiske og administrative beslutninger, der det er ekstra viktig for oss å være tydelige i våre krav om en reell medbestemmelse. eForvaltningen er en kamparena der medbestemmelsesretten skal stadfestes og brukes på en god måte, slik at styrkene og fordelene med den kommer fram.



- HUSK AT IKT-UTVIKLING ER VIRKSOMHETSUTVIKLING!

- Som tillitsvalgte møter vi flere barrierer for medbestemmelse i IKT-utviklingsprosjekter. For å kunne utøve reell medbestemmelse må vi huske å se forbi det teknologiske aspektet og se på IKT-utviklingen som virksomhetsutvikling. Da kan vi bruke det avtaleverket vi har for medbestemmelse, sa Torstein Brechan fra NTL NAV på eForvaltningskonferansen 2014.

“VI BESTEMTE OSS FOR Å
DROPE TEKNOLOGIFOKUSET OG
SE MODERNISERINGSPROSJEKTET
SOM ET VIRKSOMHETSUTVIKLINGS-
PROSJEKT OG BRUKE HOVEDAVTALEN
FOR DET DEN ER VERDT.”

Brechan har som tillitsvalgt i NTL NAV fulgt NAVs Moderniseringsprosjekt, som har vært preget av budsjettoverskridelser og manglende resultater. På eForvaltningskonferansen snakket han om tillitsvalgtes medbestemmelse i e-forvaltningen.

- Dersom arbeidsgiver fritt får definere hva IKT-utvikling innebærer, stiller tillitsvalgte svakt. Ledelsen sitter med de fleste kortene på hånden dersom vi begrenser IKT-utvikling til et teknologiprojekt: terminologien er fremmed og prosjektstyring skjer ofte utenfor etablerte fora for medbestemmelse. Videre er det arbeidsgiver som har kontakt med leverandørene, inngår avtaler og styrer eller blir styrt av de som egentlig skulle gjøre jobben for virksomheten. Hovedregelen er at man deler informasjon på stammespråket *konsulentisk*. Sammenholdt med bindsterke bakgrunnsdokumenter blir det alt i alt vanskelig for de tillitsvalgte å utfordre de grunnleggende premissene. Vi bestemte oss for å droppe teknologifokuset og se moderniseringsprogrammet som et virksomhetsutviklingsprosjekt og bruke hovedavtalen for det den er verdt, sa Brechan.

Tillitsvalgte må bruke hele hovedavtalen – den inneholder atskillig mer enn traverne informasjon, drøfting og forhandling. For å bryte ned stammespråktendenser i saksfremleggene er blant annet §11-4 svært nyttig. Den lyder:

Informasjon skal gis uten unødig bruk av spesialuttrykk. Er saken komplisert, eller forutsetter den en spesiell innsikt, skal arbeidsgiveren sørge for at organisasjonene ved de tillitsvalgte får en hensiktsmessig faglig innføring.

- Dersom tillitsvalgte gjør denne delen av paragrafen gjeldende overfor arbeidsgiver forplikter man arbeidsgiver til å gi informasjon som gjør deg i stand til å delta i



- Vi bestemte oss for å droppe teknologifokuset og se moderniseringsprogrammet som et virksomhetsutviklingsprosjekt og bruke hovedavtalen for det den er verdt, forteller Torstein Brechan i NTL NAV.

prosessen, og til å følge opp intensjonen i hovedavtalen. Videre må vi ikke la arbeidsgiverne vanne ut betydningen av de ulike virkemidlene for medbestemmelse. Det krever at tillitsvalgte setter foten ned når informasjonen er uklar, drøftingen ikke er reell og forhandlingsresultatet er gitt på forhånd.

- Det er nemlig først når vi har fått arbeidsgiver til å etterleve både hovedavtalens intensjon og bokstav vi kan utøve reell medbestemmelse. Da er tiden inne for å prioritere hva som er viktigst. Det betyr at den enkelte fagforening må avgrense, og foreta prioriteringer på selvstendig grunnlag.

NTL NAV har bestemt seg for å sette inn hovedstøtet mot arbeidsgivers ønske om mer kontroll og detaljstyring av medarbeidernes arbeidshverdag. Planene som foreligger innebærer mulighet for overvåking av den enkeltes arbeidsinnsats, noe som vil generere sensitive personopplysningsdata til arbeidsgiver en masse.

I tillegg muliggjør planene ensidig målfastsettelse fra sjefen i form av daglig produksjonsstyring, noe som vil pulverisere selvbestemmelsen i arbeidshverdagen. Tilsynelatende nøytrale IKT-verktøy kan forrykke maktbalansen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker.

- Som tillitsvalgt er det ditt ansvar at denne maktbalansen ikke forskyver seg i gal retning. For å hindre dette holder det ikke med hovedavtalen alene, du må også sette deg inn i delene av arbeidsmiljøloven du gjennomgikk på et HMS-kurs en gang for lenge siden, og lese deg opp på personopplysningsloven, sier Brechan.

- Når IKT-leveransen er et faktum, er det for sent. Da er det viktig at du på forhånd ikke overlater IKT-utviklingen til arbeidsgiver og de eksterne konsulentene og leverandørene. For det handler ikke om IKT, all IKT-utvikling i offentlige virksomheter er egentlig virksomhetsutvikling.

NTL mener

Det er vår oppgave som tillitsvalgte å sørge for at bestemmelsene blir fulgt opp og at tiltak blir satt ut i livet.

Mobilisering og løsninger

I en situasjon preget av digitalisering og ny arbeidsorganisering er det viktig å jobbe aktivt og mobilisere for å sikre fortsatt gode arbeidsvilkår og meningsfulle arbeidsoppgaver. Dette er spørsmål som angår alle og som alle kan ha en mening om. Det er en god anledning til å mobilisere på arbeidsplassen, skape engasjement for fagforeningsarbeidet og organisere nye medlemmer.

Ved omlegging av arbeidet som følge av digitalisering er det viktig at kapasitet frigjort av digitaliseringen brukes på en god måte, og at det gjøres tiltak for å sikre nye oppgaver. Både Arbeidsmiljøloven og hovedavtalene inneholder bestemmelser som sier at det skal følge kompetansehevingsmidler med i tilfeller der arbeidsoppgaver ser ut til å forsvinne. Det er vår oppgave som tillitsvalgte å sørge for at bestemmelsene blir fulgt opp og at tiltak blir satt ut i livet.

Spørsmål å tenke gjennom:

- Har digitalisering endret arbeidsoppgavene i din virksomhet de siste årene?
- Har de berørte medarbeiderne fått opplæring eller ny kompetanse for å kunne fungere i virksomheten etter omleggingene?
- Har konsekvenser og tiltak vært tema i medbestemmelsesmøter i virksomheten?

eForvaltningskonferansen

eForvaltningskonferansen arrangeres årlig som et samarbeid mellom NTL, Fagforbundet og EI & IT-forbundet og er den viktigste arenaen for debatt om eForvaltning i fagbevegelsen.

eForvaltningskonferansen baseres på en blanding av tematikk og aktualitet, med tunge innslag av eksempler fra norske og utenlandske offentlige virksomheter som har gjennomført digitaliserings- eller andre eForvaltningsprosjekter.

Hvis du har innspill til temaer eller eksempler du ønsker skal bli tatt opp på eForvaltningskonferansen, ta kontakt på post@ntl.no

IKT-UTVIKLING PÅ EGNE SPOR I FORVALTNINGEN?

- Risikerer vi å la effektiviseringstrangen legge premissene for de politiske prosessene? Og risikerer vi at hurtig arbeid med et prioritert utviklingsområde tar snarveien utenom hensynet til de ansattes arbeidsvilkår og medbestemmelse, spurte NTLs 2. nestleder Fredrik Oftebro da han åpnet eForvaltningskonferansen 2014.

Styring av digitaliseringen var tema på første dag av eForvaltningskonferansen 2014. Oftebro utfordret i sitt åpningsinnlegg statssekretær i KMD Paul Chaffey på hvordan regjeringen skal finne veien framover for eForvaltningen. - Hvordan finner vi balansen mellom demokratiske politiske prosesser, fagkompetansebasert forvaltning og en digitaliseringsprosess som krever sektorovergripende felles tiltak, spurte Oftebro.

Chaffey's svar fokuserte blant annet på finansieringen av digitaliseringssatsingen. - Prioriteringsprosessen for IKT-prosjekter i statsbudsjettarbeidet må til en viss grad skje på tvers av departementsområdene. Bare slik kan vi sikre tilstrekkelig finansiering av felleskomponentene i IKT-satsingen. Blir staten for sektorisert risikerer vi underfinansiering av disse viktige komponentene som mye annen e-forvaltning bygger på, sa Chaffey.

Chaffey var opptatt av å få gode innspill til regjeringens tidstyvkampanje. - Vi kommer sikkert til å finne en del lavhengende frukter, der det er enkelt å finne gevinster og hente dem ut. Men mange av tidstyvene kommer til å skape debatt, simpelthen fordi de er resultat av interessekonflikt. Det ser jeg for meg at kan bli en spennende og nyttig debatt.

Direktør for kunnskapsledelse i Abelia, Vidar Lødrup, mente det var avgjørende for tidstyvprosjektet at fokus ikke kun settes på å finne gamle feil, men også å endre det faktiske handlingsmønsteret. - Å avdekke en tidstyv i seg selv sier bare noe om muligheter for forbedring i en gammel kontekst, det sier lite om hvordan vi skal gjøre det framover. Teknologi og regelverk utgjør kun rammene, og det hjelper lite å fjerne begrensende rammer hvis vi fortsetter i samme handlingsmønster som før, sa Lødrup.

Oftebro oppfordret de ansatte i forvaltningen til å ta rollen som ekspert i den debatten tidstyvkampanjen kommer til å sette i gang. - Det er viktig at vi tar utfordringen fra Sanner på en måte som setter oss i stand til å sette vårt eget preg på utviklingen av forvaltningen. Vi skal ta en aktiv rolle i denne prosessen. Skal det pekes på tidstyver så er det vi ansatte som skal peke på dem! Det er vi som er ansatte i forvaltningen som vet hva som er virkelige tidstyver og hva som rett og slett er viktig og nyttig, men tidkrevende aktivitet, sa Oftebro.



“SKAL DET PEKES PÅ TIDSTYVER SÅ ER DET VI ANSATTE SOM SKAL PEKE PÅ DEM. DET ER VI SOM VET HVA SOM ER VIRKELIGE TIDSTYVER OG HVA SOM RETT OG SLETT ER VIKTIG OG NYTTIG, MEN TIDKREVENDE AKTIVITET.”

Veivalg i eForvaltningen

Ulike retninger i eForvaltningen kan gi motsatte utslag i den ansattes hverdag i forvaltningen. I den ene enden finner vi automatiserte beslutningsprosesser, der forhåndsdefinerte kriterier produserer et svar som den ansatte setter ut i livet. I den andre enden finner vi et system som gir den ansatte den informasjonen som trengs for å gjøre jobben – et nivå av informasjon og kunnskap som ville vært utenkelig uten IKT.

Et IT-system kan lagre det som blir gjort av menneskelige vurderinger og presentere denne informasjonen tilbake til beslutningstagerne for å bedre grunnlaget for avgjørelsene. Det kalles ofte informatisering. Informatiserte systemer legger til rette for en kontinuerlig forbedring av arbeidsmetoder og etterrettelighet i forvaltningen.

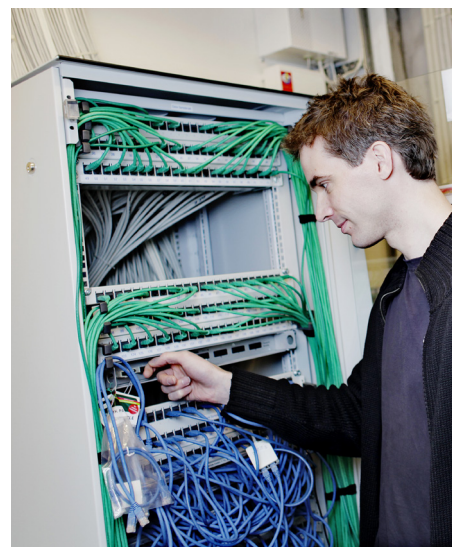
“INFORMATISERTE SYSTEMER
LEGGER TIL RETTE FOR EN KONTIN-
NUERLIG FORBEDRING AV ARBEIDS-
METODER OG ETTERRETTELIGHET I
FORVALTNINGEN”

En lignende skillelinje finner vi i de brukerretnede tjenestene, der valget går på hvor stor del av en digital tjeneste som skal være brukerstyrt og hvor mye som skal være bestemt på forhånd.

I sin ytterste konsekvens kan forskjellen mellom rensplikkede versjoner av de to tankegangene utgjøre forskjellen på en fremmedgjørende og demeritterende tendens på den ene siden og en utviklende og kunnskapsfremmende mulighet på den andre siden, både i de virksomhetsinterne prosessene og i den utadrente eForvaltningen. Vi står imidlertid overfor en politikk som er tvunget til å være pragmatisk og full av kompromisser, og som fagbevegelse er vi selv premissleverandør for disse kompromissene.

NTL mener

NTL mener IKT-systemene i eforvaltningen må utformes med sikte på presentere relevant informasjon for å bemyndige og underbygge de ansattes vurderinger i arbeidet og innbyggernes valg og handlinger i offentlige netjtjenester.



FORVALTNINGEN: HYPERAKTIV ELLER AKTIVISERENDE?

- Vi kan se for oss to ytterpunkter i e-forvaltningen; en der forvaltningen gjør alt for oss, samler info, gjør antagelser, automatiserer; og en der forvaltningen gir oss oppgaver, aktiviserer, skaper deltagelse, sa professor Dag Wiese Schartum på eForvaltningskonferansen. Hvilken retning tar egentlig forvaltningen i de digitale prosjektene som gjennomføres?

eForvaltningen kan i teorien automatisere svært mye av samhandlingen mellom innbyggerne og forvaltningen og gjøre livet enklere for den enkelte av oss. Men er det ok å ta snarveier ved å anta hvilken preferanse brukeren har?

- Kanskje kunne vi sanert vekk for eksempel hele barnehagesøknadsregimet ved å koble sammen data om fødsler, bosted, sysselsetting blant foreldre, og så videre. Men da fratar vi samtidig innbyggerne myndighet over eget liv og en rolle i offentligheten, sa Schartum.

Schartum mente forvaltningen i noe større grad kunne vektlegge deltagelse og bemyndigelse i utformingen av tjenestene, på bekostning av det ensidige fokuset på effektivitet. - Å legge ansvar på brukeren og synliggjøre regler og prosesser er slett ikke effektivt, men det er demokratisk, rettsriktig og kompetanseutviklende for den enkelte brukeren. Etterprøvbarehet og åpenhet blir idag i stor grad nedprioritert til fordel for "100% service".

Jens Skiftenes Flak fra Universitet i Agder sluttet seg til den manglende demokrati-begrunnelsen i legitimeringen av kostnader til IKT i forvaltningen. - Mens private selskaper kun har én målsetning har offentlige virksomheter tre; intern effektivitet, tilrettelegging for effektivitet i samfunnet forøvrig og demokrati. Litt for ofte går evalueringer av e-forvaltningsprosjekter ut på å identifisere en økonomisk gevinst.

Noen ganger kan kanskje digitale tjenester med fordel forenkles til et minimum. Avdelingsdirektør Ingunn B. Cowan i Låneplassen viste hvordan selvbetjeningsløsningen for å søke om studielån er basert på integrasjon mot en rekke andre offentlige og private registre for å gjøre operasjonen så enkel som mulig. - Vi skal kun spørre kunden om det som bare kunden vet. Alt det andre skal integreres inn fra andre kilder. I vårt tilfelle blir det: "Hvor mye vil du låne", sa Cowan.

NAV's pensjonsinformasjonstjeneste er et eksempel nærmere den andre enden av skalaen. Eric Breit fra Arbeidsforskningsinstituttet viste til at den enkeltes pensjons-situasjon i mange tilfeller er så kompleks at en enkel automatisering ikke lar seg gjøre. Konsekvensene av egne valg for framtidig pensjon er dessuten så store at preferanser ikke kan tas for gitt i pensjonskalkulatorer. Å ta høyde for kompleksitet og synliggjøre lover og regler på området er en verdi i seg selv. - Det at pensjonssystemet består av flere aktører og er så komplekst, og betydningen av å ta de rette valgene fører til at mange brukere tvinges tilbake til den manuelle veiledningen, sa Breit.

“Å LEGGE ANSVAR PÅ BRUKEREN OG SYNLIGGJØRE REGLER OG PROSESSER ER SLETT IKKE EFFEKTIVT, MEN DET ER DEMOKRATISK, RETTSRIKTIG OG KOMPETANSEUTVIKLENDE FOR DEN ENKELTE.”

Personinformasjonsvern for ansatte og brukere

Digitalisering endrer informasjons-sikkerhetsbildet dramatisk. På den ene siden er det mye som taler for at informasjonssikkerheten bedres. Leseren av digitale opplysninger må autentiseres for å få tilgang, og det registreres hvem som har lest hva. På den andre siden er det utfordringer knyttet til personinformasjonsvern i eforvaltningen. Feilautorisering, identitetstyveri, hacking, overvåkning og datalagring er eksempler på det.

Mange arbeidstagere i det offentlige har tilgang til andres personopplysninger som del av arbeidet. Mange virksomheter bruker innlogging som juridisk person til slike tjenester. Det innebærer at den ansatte logger på med en ID som autentiserer virksomheten den ansatte representerer, men ikke hvilken fysisk person som utfører innloggingen. Slik innlogging som juridisk person reduserer belastningen for den enkelte som privatperson, men aksepteres ikke ved innlogging til tjenester på det høyeste sikkerhetsnivået (nivå 4). I slike tilfeller anses det nødvendig å kunne spore opp den fysiske personen som utførte innloggingen.

NTL mener

NTL mener innlogging til offentlige digitale tjenester bør skje med et felles offentlig utviklet autentiseringssystem, og at arbeidsoppgaver i det offentlige som krever innlogging i netjtjenester så langt det lar seg gjøre bør skje med innlogging som juridisk person via et virksomhetssertifikat.

DIGITALISERING ENDRE
INFORMASJONS-
SIKKERHETSBI
DRAMATISK



ID-porten/MinID
Innlogging til offentlige tjenester

PERSONVERN OG SAMFUNNSVERN

Overvåkning legitimeres i den norske offentligheten i form av en nytale som misbruker ordet personvern. Tiltak som svekker personvern for noen, f.eks kriminalitetsbekjempelse, blir presentert som personvern for andre, mens det i virkeligheten er snakk om samfunnsvern på bekostning av personvern, sa advokat Jon Wessel-Aas på Personvernkonferansen 2013.

Overvåkning fra e-tjenestens side skal skje ved søk med søkeord godkjent av uavhengige organ, og man skal slette alt som ikke er proporsjonalt relevant. Men hva er relevant? Kriminalitetsetterforskning er et av de argumentene som oftest blir brukt for å lagre innsamlede data. Argumentet er at lagring lar oss bevise vår uskyld. Men

dette strider mot prinsippet om at man er uskyldig inntil det motsatte er bevist, hevder Wessel-Aas.

Digitaliseringen av forvaltningsoppgavene fører til at flere og flere personopplysninger lagres digitalt og kobles sammen. For de fleste brukere framstår det som umulig å

ha oversikt over hvor opplysningene om dem selv tar veien. Å ha et bevisst forhold til hvordan man sikrer personopplysninger, og til at avveiningen mellom samfunnsvern og personvern, er et viktig spørsmål i eForvaltningspolitikken.



Norsk
Tjenestemannslag