
Hva bør offentlig sektor kopiere av
industriens omstillinger siste 20 år ?

Harald Norvik

Styreformann Imatis

IKT – endrer samfunn og næringsliv

- Forenkler administrative prosesser
- Effektiviserer arbeidsprosessene
- Åpner for kundenærhet og kundestyning
- Kan bidra til høyere kvalitet i service og økt sikkerhet i leveranser
- Skaper grunnlag for nye forretningsmodeller
- Endrer bransjer – skaper bransjeglidning
- Den ”trådløse revolusjon” starter nå...

Offentlig sektor er i omstilling

- Offentlig sektor har eksempler på omfattende og vellykkede **OMSTILLINGER** med IKT som endringskraft
- Utfordringen for offentlig sektor synes mer å være evnen til **KONTINUERLIG FORBEDRING** gjennom innovasjon, organisasjonsutvikling og fleksibel anvendelse av teknologi

Vi har eksempler fra det offentlige som

- Posten
- Skatteetaten

 altinn

Levering av skatteoppgjør og selvangivelsen for lønnskategorier

➔ **Logg inn:**

Steg 1 av 2

Skriv inn fødselsnummeret ditt og PIN-kode for å identifisere selvangivelsen din. PIN-kodene finner du på kodebrevet fra Skatteetaten. Klikk deretter på *Fortsett*-knappen.

Fødselsnummer (11 siffer)

PIN-kode 1

Fortsett >>

[Hjelp til](#)

[Om pers](#)

[Hvorfor](#)

[Her kan](#)

 VÅRE NETTS

FORSIDE | **PRODUKTER OG TJENESTER** | **KUNDESERVICE** | J

Kundeservice

Nyttige verktøy

Sporing av pakker og brev

Du kan spore på sending- eller kollinummer

Søk

[Mer om nettsporing](#)

Utfordringer med omstilling i offentlig sektor

- Incitamentene er ofte uklare og uutalte
- Ryddige, hierarkiske organisasjoner, ja, ~ men ofte uklare og langsomme beslutningsprosesser
- Både sentrale og desentrale beslutningsnivåer. Ofte ikke de som bruker som beslutter
- Mangler konkurranse som kulturfaktor
- Tendenser til egenutvikling istedenfor å utnytte markedet
- Vanskelig å skape strategiske allianser for langsiktig utvikling

Norsk næringsliv langt framme teknologisk

- Innovasjonsevnen og viljen er stor og en av årsakene til landets høye produktivitet
- Evnen til å ta i bruk IKT er like viktig som å utvikle teknologien
- Mange bransjer og bedrifter er ”early movers” – bank, drosjenæringen, bompenge-systemer, mobiltelefoni
- Oljenæringens innovasjonskraft og risikovilje har gitt uttallige produkter og løsninger – og skapt grunnlag for bedriftsetableringer

Norsk næringsliv anvender teknologi effektivt

- Mange bedrifter har de siste 15 – 20 årene innført integrerte administrative systemer (Sap, Oracle)
- Resultatene er blandet – mange har erfart signifikant effektivisering, men ofte til økte kostnader og forsinket gevinstuttak
- Få bedrifter har fullt ut tatt konsekvensen av at slike systemendringer dreier seg om organisasjonsutvikling, endring av arbeidsprosesser og kulturendring

IKT eksempler fra næringslivet

- Norwegian



The image shows a red-themed flight search interface for Norwegian. At the top, the logo "norwegian.no" is displayed with the tagline "fly smart". Below the logo are two tabs: "Søk Fly" (selected) and "Fly + Hotell". The search form includes the following fields:

- Fra:** A dropdown menu showing "Oslo-Alle flyplasser (OSLAL)".
- Til:** A dropdown menu showing "- Velg destinasjon -".
- Tur/Retur:** Radio buttons for "Enkel" (selected) and "Retur".
- Utreise:** A date selector showing "26" and "apr. 2009" with a calendar icon.
- Retur:** A date selector showing "26" and "apr. 2009" with a calendar icon.
- Antall reisende:** Three dropdown menus for "1 voksen", "0 barn (2-11)", and "0 spedbarn".

A blue "Søk" button is located at the bottom of the form.

- Bankvirksomhet

DnB NOR

Du er her: [Person](#)

Logg inn

Bruker-id:

[? Hjelpe](#)

[Logg inn](#)

Nettbank

Mobiltjenester

Betalingstjenester

Konto og kundeprogram

Kort

Lån

Sparing og plassering

Forsikring

Eiendom

Økonomiske råd

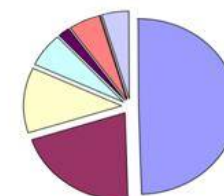
Kalkulatorer og verktøy

IKT gir enkeltmenneskene økt ”makt”

- Empowerment innebærer å gi individet mulighet til å styrke egen evne til å ta ansvar og hjelpe seg selv og sine nærmeste i dagliglivet
- Det innebærer uhindret tilgang til god informasjon og kunnskap, og hjelpemidler som gjør det mulig å løse oppgaver med IKT-verktøy
- Menneskets drivkraft gjennom historien har vært viljen til å søke lærdom og kunnskap
- Nå er teknologien allment tilgjengelig. Flere bransjer og næringer endres gjennom kundenes forventninger og vilje til å ta kontroll selv
- Helsesektoren har enda ikke tatt konsekvensen av den muligheten som ligger i ”empowerment” hos pasientene

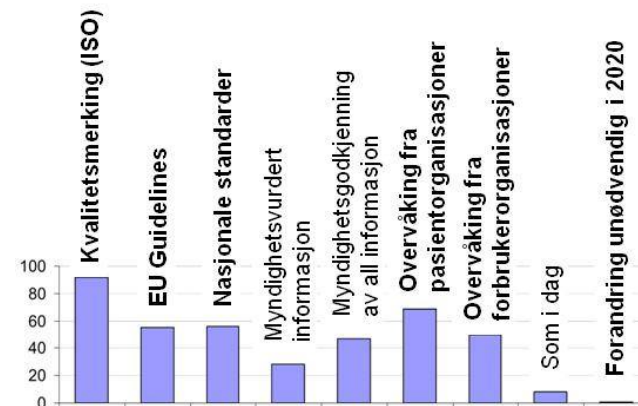
Helse: Trygghet og Eierskap til informasjon

Hvem skal ha eierskapet til pasientenes helsedata i ditt land i 2020?



50%: Pasienten eller nærmeste pårørende

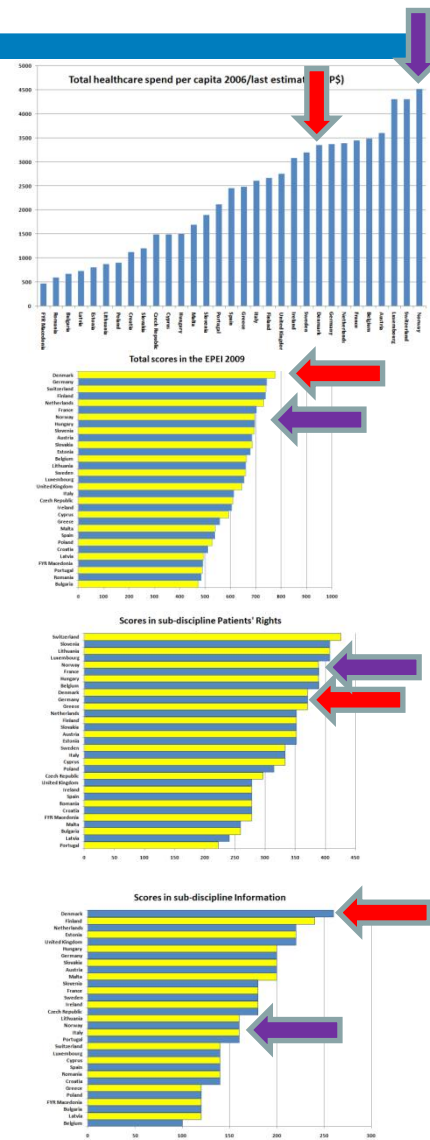
Pasientene legger avgjørende vekt på trygghet og sikring av informasjon



Health Consumer Powerhouse
The Empowerment of the European Patient 2009

Norsk helsevesen må sette pasienten i sentrum

- Av 31 land i Europa er norsk helsevesen dyrest
- **S a m m e n l a g t p l a s s e r i n g :**
Danmark suveren nr. 1
Norge nr. 7
- **F o r m e l l e r e t t i g h e t e r (l o v e r o g f o r s k r i f t e r) :**
Norge nr. 5
Danmark nr. 9
- **I n f o r m a s j o n i p r a k s i s (E m p o w e r m e n t) :**
Danmark klar nr. 1
Norge nr. 17

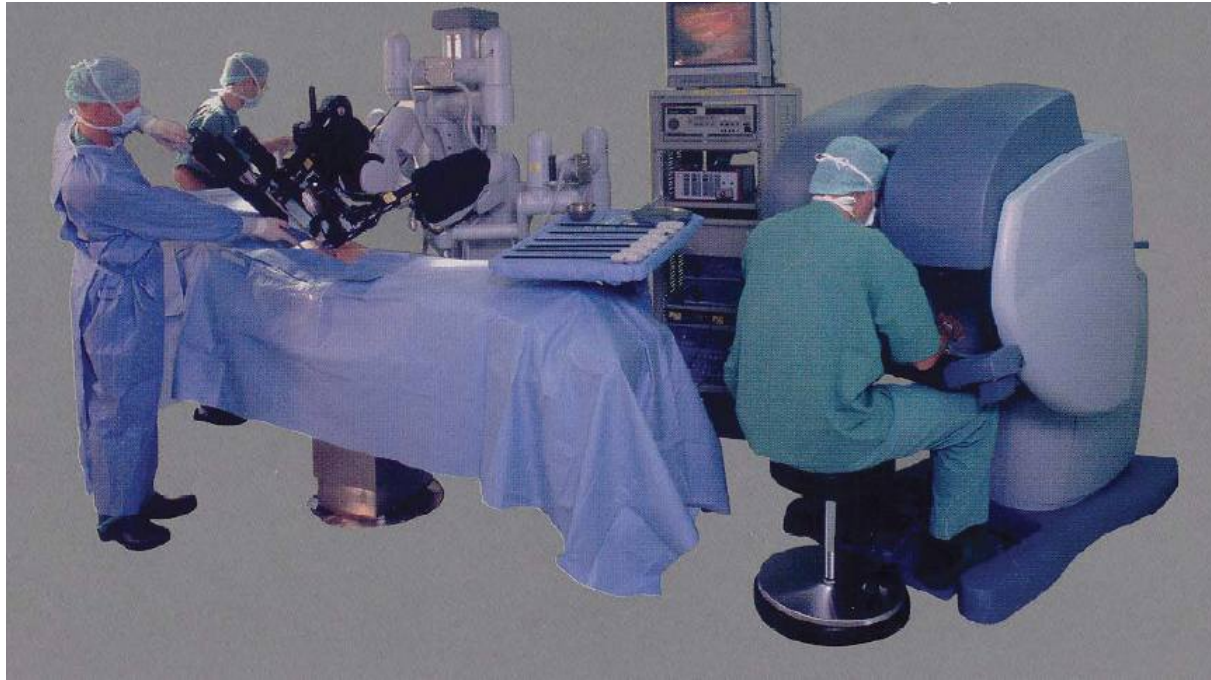


Norge nr. 17

Health Consumer Powerhouse
The Empowerment of the
European Patient 2009

imatis

daVinci Robot Surgery



Tenk om vi var like avanserte og gode med hensyn til informasjon til pasientene, logistikk, samhandling, ledelse og administrasjon?

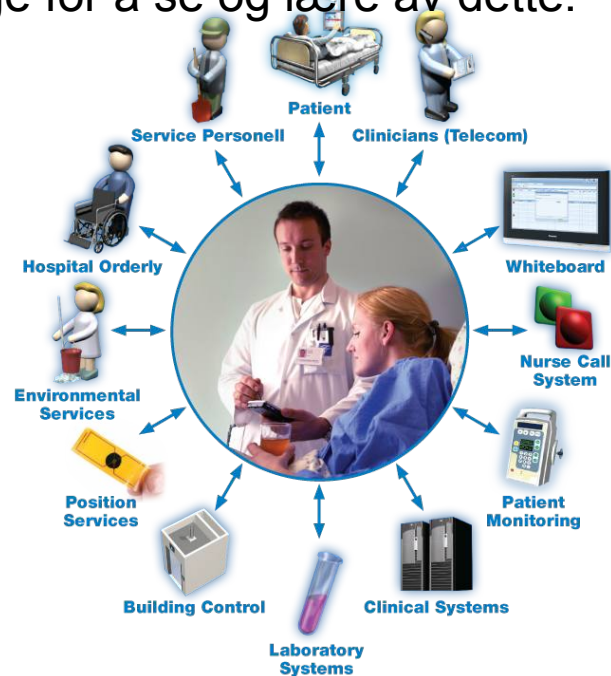
St. Olavs Hospital og Nye AHUS ~ IKT i praksis

Er nå eksempler på sykehus som er i verdensklasse og som har tatt i bruk avansert teknologi på mange områder.

Blant annet viktige løsninger som er levert av Telenor, Imatis og andre viktige partnere. Hele verden reiser nå til Norge for å se og lære av dette.



”Selvbetjening” og lettere tilgang til informasjon ved sengen



Løsninger for mobilitet og samhandling i organisasjonen

Oppsummering

- Ikt revolusjonen endrer og åpner samfunnet på alle plan og for alle
- Alle næringer og offentlig sektor har muligheter til å effektivisere, øke servicegraden, styrke sikkerheten og å komme nærmere kunden – eller pasienten
- Viktig med politisk vilje til å stimulere anvendelse av ikt
- Kan vi evne å utvikle flere og sterkere ikt-leverandører? Innovasjon skjer i samspillet og i friksjonen mellom krevende og bevisste kunder og endringsdyktige leverandører.
- Helesektoren har behov – det finnes løsninger

Spørsmål ?

