

Rapport fra studietur høsten 2000 til Sverige, Finland og Estland

IT i Østerled – "IKT og fornyelse i offentlig sektor"



Gatebilde fra Tallinn i Estland

Innhold

Del I

Forord
Reiserute
Deltakere

Del II Sverige

Electrum-senteret, Kista
Ericsson Telecom, Kista
Statskontoret, Stockholm

Del III Finland

Finansdepartementet, Helsinki
Nokia, Helsinki
TietoKarhu, Helsinki
Befolkningsregistercentralen, Helsinki
IT Co-ordination and Public Management Reform, v/Pål Sørgaard, Statskonsult

Del IV Estland

Estlands Transport- og kommunikasjonsdepartement, Tallinn
Hewlett Packard, Tallin

Del V

Adresser og linker

Forord

Statens Dataforum arrangerer hvert år studietur til utlandet for medlemmene.

Formålet er å gi økt kunnskap om utvikling og anvendelse av informasjonsteknologi. Likeledes er det et mål å høste erfaring fra andre land. Fokus er ofte rettet mot offentlig sektor og presentasjon av løsninger og virkemidler.

Studieturen skal gi økt kunnskap om strategier, anvendelser og erfaring med bruk av IT, samt bidra til etablering og bygging av faglige nettverk internasjonalt og mellom deltakerne.

Studietur-deltakerne blir invitert til et forberedende møte før avreise. Siktemålet med møtet er å gi praktisk og faglig informasjon om turen.

Statens Dataforum har stor tro på at slike studieturer fungerer godt i forhold til å bygge erfaringsnettverk og etablere nye kontakter på tvers av etats- og landegrenser. Opplegget med både forberedende og oppsummerende møter for deltakerne, er etter vår oppfatning med på å styrke det faglige utbyttet av studieturen.

Etter at studieturene de siste årene har vært rettet vestover, særlig til USA, bestemte styret i Statens Dataforum seg for at det kunne være interessant å gå nærmere inn i status og erfaringer i offentlig sektor i våre naboland i øst. Sverige og Finland har de siste årene markert seg blant de ledende land innen IT-utviklingen, spesielt innen mobil-utviklingen og innen internett-utnyttelse. Vi ønsket å utforske hvordan dette påvirket både samfunnet generelt, og offentlig sektor spesielt.

Bakgrunnen i Norge for studieturens temavalg, var det økende trykket på å ta i bruk IT- og internettbaserte tjenester i offentlig forvaltning i Norge, særlig gjennom Regjeringens satsing på fornyelse av offentlig sektor og døgnåpen forvaltning.

Gjennom en ukes tur, med faglig og sosialt samvær, fikk vi anledning til å fordype oss i finske, svenske og estiske forhold. Det er vårt hovedinntrykk som arrangør at dette ga deltakerne ny innsikt både i endel av de faglige og samfunnsmessige problemstillingene som ble berørt, og i erfaringene som deltakerne selv bragte med seg fra respektive etater i Norge. Det sosiale samværet fungerte godt, og det ga også inspirasjon og økt faglig utbytte, samtidig som det har gitt oss som var med et nyttig nettverk i det daglige arbeidet hjemme.

Hovedinntrykket vårt etter turen er at de nye teknologiene og tjenestemulighetene (internett etc) hadde i mindre grad slått gjennom i offentlig sektor i Sverige og Finland enn antatt. Dessuten har vi lært at det er mindre grad av sentral styring og pådriverinnsats fra sentrale forvaltningsinstitusjoner i disse landene enn vi hadde forventet. Norge har etter vår mening kommet like langt, om ikke lenger.

Vi vil imidlertid framheve enkelte temaer der vi etter vår mening fikk høre om interessante initiativ og erfaringer:

- Sveriges arbeid med døgnåpen forvaltning

- De samfunnsmessige erfaringene ved etableringen av teknologistaden Kista
- Erfaringene med outsourcing av offentlige IT-tjenester i Finland
- Finnes arbeid med det elektroniske ID-kortet
- Det store engasjementet på politisk nivå og høyt embetsmannsnivå innen IT i Finland,
- De krevende utfordringene Estland står overfor ved byggingen av en moderne IT-tjeneste og IT-organisasjon i forvaltningen i en helt ung stat.

Alt i alt hadde vi en meget lærerik og hyggelig tur!

Oslo, januar 2001.
STATENS DATAFORUM

Kirsti Berg Ketil Moen Ellen Sandberg

Reiserute for studietur til Sverige, Finland og Estland

Søndag 29. oktober 2000

First Hotel AMARANTEN, Kungsholmsgt 31, Stockholm.

Telefon 46-8-692 500. Enkeltrom m/bad og frokost. Døgnpris 800,-.

Hotel located at Kungsholmen in Stockholm City Center, close to the City and Town Hall. Central Railway Station, airport bus terminal 700 m (5 min walk). Underground station located in the same building as the hotel, which gives easy access to all parts of Stockholm city.

Middag på Operakjelleren kl 19,30 som hver enkelt betaler selv. Bestilt bord for 20 personer.

Mandag 30. oktober 2000

Bestilt fellesbuss med avreise fra hotellet kl 07,50. Ta med kofferten!
40 min med buss til IT-byen Kista.

Retur med samme fellesbuss fra Kista kl 12,20 (kofferten kan ligge i bussen).
40 min med buss til Statskontoret på Riddarholmen i Stockholm sentrum.
Vi blir påspandert lunsj på Statskontoret.

Fellesbuss-avgang kl 15,00 til Arlanda flyplass.

Best Western Seaside Hotel, Ruoholahdenranta 3, Helsinki.

Telefon 358-9-69360. Enkeltrom m/bad og frokost. Døgnpris NOK 680,-.

Hotel within walking distance from the City Center, close to West Harbour Terminal.

Aftensauna inkludert – åpen kl 17,00 – 20,30.

Tirsdag 31. oktober 2000

Bestilt bord for lunsj her kl 11,15 på anbefalt restaurant: "Kanavanaranta".
10 min gange fra Finansministeriet nedenfor Uspenski cathedral.

Statens Dataforum inviterer til fellesmiddag på den russiske restauranten "Ravintola Bellevue" kl 19,30.

Onsdag 1. november 2000

Først skal vi til Nokia, deretter til TietoKarhu som spanderer lunsj på oss.

Denne dagen har vi tid til både sightseeing og handling - om man ønsker.

Torsdag 2. november 2000

Båtavgang fra Helsinki kl 08,20 med ankomst Tallin kl 10,00.

Myntenheten i Estland er kroon. Fåes kjøpt ombord på båten. En NOK tilsvarer ca 2 kroons.

Silja Lines båtavgang fra Tallin er kl 18,30 med ankomst Helsinki kl 20,15.

(Vi kan ikke handle taxfritt pga at vi er borte under et døgn).

Fredag 3. november 2000

Vi reiser fra Helsinki med fly 17,55 og er på Gardermoen kl 18,30

THE NORWEGIAN GOVERNMENT IT-FORUM Participants

Name	Title	Workingplace
Andersen, Per Øystein	Chief Executive Officer	Norwegian State Courts IT Service
Arnesen, Pål	IT Manager	Norwegian Mapping Authority
Berg, Kirsti	Senior Adviser	Directorate of Public Management
Bråten, Ingunn	Advisor	Confederation of Vocational Union – Section for State Employees
Erlandsen, Kristian	Adviser	Norwegian Post and Telecommunications Authority
Gammelmo, Ivar	Director General	Government Administration Services
Hem, Heidi	Senior Executive Officer	Headquarters Defence Command Norway
Hessen, Zaida	Adviser	Ministry of Foreign Affairs
Johansen, Greta Leinann	Adviser	Government Administration Services
Johansen, Randi Elisabeth	Head of Section – IT	Norwegian Post and Telecommunications Authority
Johnsen, Geir	Technical Section Manager	Norwegian Mapping Authority
Lohmann, Lena	Head of IT	Ministry of Cultural Affairs
Moen, Ketil	Head of Department	Public Roads Administration
Offermann, Hubert	Adviser	Ministry of Agriculture
Sandberg, Ellen	Adviser	Government Administration Services
Sundholm, Elisabeth	Head of Division	Government Administration Services
Sætre, Fartein	Director General	Ministry of Trade and Industry
Sørgaard, Pål	Assistant Director General	Directorate of Public Management
Wildhagen, Christian	Lieutenant Commander	Headquarters Defence Command Norway

Electrum-senteret, Kungliga Tekniska Högskolan Kista Science Park, Stockholm

Hensikten med besøket var å få et innblikk i hvordan Sverige har blitt et av de ledende IT-landene i verden. Vi ønsket å høre om Kistas erfaringer som drivkraft innen IT.

Vi ble mottatt av Jonas Falk, Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), Gail Watt og Bengt Østerberg, Kista Stadsnemd.

1.1 Kista, en bydel i Stockholm

Stockholm er sentrum for den svenske IT-industrien, mange svenske og utenlandske foretak har sine hovedkontor her. Sentrum for disse aktivitetene er Kista og områdene i nordvestre Stockholm, der 3 av 4 svenske IT- og elektronikkforetak er lokalisert, inklusive Ericsson, IBM, Intel, Microsoft og Hewlett-Packard. Bedrifter i denne regionen står for 75% av omsetningen i den svenske elektronikk-industrien. En rekke utdanningsinstitusjoner og forskningsinstitutter er også lokalisert til området. Regionen har det høyeste antallet bedrifter og tekniske forskningsentra i Skandinavia. Stockholm er en region med lave telekostnader og bedre telekom-infrastruktur enn noe annet sted i Europa. Infrastrukturen i Kista og Stockholms tiltrekningskraft i seg selv gjør at det er lett å trekke til seg ekspertise.

I tillegg til å være Sveriges "Silicon Valley" er Kista også en tradisjonell forstad med en av Sveriges mest internasjonaliserte bosettinger. Kista bydel ble utbygd på 60- og 70- tallet. 60% av beboerne har innvandrerbakgrunn og nesten alle som arbeider eller studerer i bydelen kommer fra andre områder enn Kista. Det bor drøyt 28000 personer i Kista og omtrent like mange arbeider her. En stor del av lokalbefolkningen er arbeidsledige eller går på arbeidsmarkedstiltak. Bare 3-4 % av innbyggerne arbeider i bydelen og for to år siden var det kun 2% av studentene ved Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) som hadde bostedsadresse i bydelen.

1.2 Kista Science Park

En Science Park skal:

- stille bygninger og arealer til rådighet som er egnet for FoU, høyteknologiske og forskningsbaserte virksomheter
- samvirke med universitet
- bistå nye virksomheter i oppbygningsfasen og stimulere den økonomiske tilveksten
- lette teknologioverføringen mellom universitet og næringsliv

Teknologiparken ble etablert av Ericsson og IBM i 1976. Siden den tid har stadig flere bedrifter etablert seg på området. På slutten av 80-tallet ble det fortgang i etableringen av nye foretak og teknologiparken inneholder nå mer enn 700 bedrifter, hvorav ca. 375 innen high-tech og 200 SMBs (< 50 ansatte). Området dekker et areal på ca. 200 hektar og med et kontorareal på 1.100.000 m². Totalt er det ca. 28.000 personer som jobber i teknologiparken. Ericsson er den største arbeidsgiveren med mer enn 12.000 tilsatte og har virket som et lokomotiv i utbyggingen av Kista Science Park. Teknologiparken er Nord-Europas største og den femte største i verden. I følge en måling gjennomført av Wired Magazine i juli 2000 ble Kista Science Park rangert som nummer to i verden etter Silicon Valley. De fleste store internasjonale foretakene er representert i Kista.

Hovedsatsingsområdene er innen tele- og datakommunikasjon, software og mikroelektronikk hvorav ca. $\frac{3}{4}$ driver

med videresalg, men det drives også med utvikling. Selv om de fleste internasjonale firmaene er salgsorganisasjoner, mener man at de fanger opp signaler og trender i samfunnet og på den måten er Sverige med på å påvirke teknologiutviklingen.

I dette miljøet skapes det også relasjoner mellom svenske og internasjonale foretak. Et eksempel på dette er at Ericsson og Microsoft har inngått et strategisk samarbeide om utvikling og salg av trådløse e-postløsninger. De har sammen etablert selskapet Ericsson Microsoft Mobile Venture AB. E-post kommer til å bli en kjerneapplikasjon for mobiltelefoner og selskapet vil utvikle komplette løsninger for salg til operatører over hele verden.

1.3 Electrum

Electrum er en stiftelse som ble etablert i 1988 og er Nord-Europas største kompetansesenter innen informasjonsteknologi med et aktivt samarbeid innen utdanning, forskning og næringsliv. Senteret ble etablert i samarbeid med Staten, Stockholm kommune og næringslivet for å øke Sveriges kompetanse innen IT, og er lokalisert i Kista Science Park. Her drives forskning både på nasjonalt og internasjonalt nivå i et nært samarbeid med svensk næringsliv. I Electrum finnes tre utdanningsinstitusjoner, Kungliga Tekniska Høgskolan (KTH) med IT-Universitet og Ingeniørhøgskole, samt Stockholms Universitet. I tillegg finnes flere forskningsinstitutt som driver forskning innen IT og kommunikasjon. Til sammen arbeider mer enn 600 personer innen FoU, i tillegg til 30 professorer og 3.100 studenter.

Få land investerer så mye i FoU som Sverige og så mye som 25% går til IT (det offentlige og næringslivet samlet). Svenske høyskoler, universitet og foretak driver spydspissforskning innen flere områder, fra telekom, IT og skogteknologi til medisin, biomedisin og bioteknologi. Siden Kista Science Park og andre forskningsparker ble etablert i Sverige tidlig på 80-tallet, har de vist seg å være fremgangsrike etableringsplasser for raskt voksende foretak og en kilde til verdensledende teknikk- og gjennombruddsprodukter. Det har også vært god tilgang på risikovillig kapital i Sverige de 3-4 siste årene, noe som har lettet oppstarten av ny virksomhet.

1.4 Utfordringer

En påfallende observasjon er den store forskjellen i utdannings- og arbeidssituasjon mellom lokalbefolkning og de som arbeider i bydelen. Det er vanskelig å få lokalbefolkningen til å ta utdanning som er relatert til de virksomheter som er etablert i bydelen, og nesten ingen av de som arbeider i bydelen bosetter seg der.

Lokale myndigheter forsøker å få til ordninger slik at lokalbefolkningen også skal ta del i utviklingen av bydelen og begynne å arbeide i bedrifter som er etablert i området. Dette prøver man å få til ved å skreddersy arbeidsmarkedskurs som er tilpasset bedriftenes behov. Så langt har denne satsningen gitt arbeid til 250 arbeidsledige i området. Selv om mange har fått arbeid, er det nesten bare innen service og offentlig sektor. Det virker som om man er tilfreds med å skape synergiarbeidsplasser innen servicenæringen for å redusere arbeidsledigheten.

Man ønsker å gjøre bydelen mer attraktiv som boområde. Et virkemiddel er å bygge flere attraktive boliger, men siden det er mangel på utbyggingsarealer står man foran store utfordringer for å løse dette problemet.

For å trekke til seg enda flere foretak, kreves omfattende satsning på å skape et levende bomiljø med kulturaktiviteter, boliger, kveldsåpne butikker, restauranter og kino. Et samarbeid mellom KTH, Musikkhøgskolen og Stadsdelsforvaltningen har ført fram til at Musikkhøgskolen etablerer seg på området. Videre tas det sikte på å skape et miljø der foretak, studenter og beboere skal ha naturlige møteplasser. I den anledning oppføres nå Kista Science Building hvor man tar sikte på å knytte sammen boområdene og teknologiparken. Med denne satsningen ønsker man å ta steget fra Science Park til Science City.

En annen utfordring er å legge forholdene til rette for etablering av nye "spin-off" foretak som et direkte resultat av forskningen. Det finnes mange småbedrifter i tilknytning til Electrum og man forsøker nå å bygge opp et nettverk for å lette deres tilgang til høgskoleforskningen og de allerede etablerte foretakene. Imidlertid er det

mangel på små og billige kontorlokaler for disse småbedriftene og man holder derfor på å bygge ut et nytt område for bla. å dekke dette behovet. I tilknytning til dette området bygges også nye studentboliger beregnet for studenter ved KTH. Videre utbygging av teknologiparken kan bli vanskelig på grunn av mangel på utbyggingsarealer.

På spørsmål fra deltagerne angående knytningen mellom forskning og næringsliv, ble det svart at man ikke anså dette som noe problem. Imidlertid kan det være et problem at studenter på grunn av den nære knytningen mellom undervisningsinstitusjonene og næringslivet avbryter utdanningen og begynner i næringslivet. En annen problemstilling er at forskningen bringer fram nye produkter som blir solgt ut før de er ferdig utviklet. Man bør derfor ha en debatt om hvilke produkter som bør videreutvikles og foredles i Sverige for å skape ny virksomhet og hvilke som uproblematisk kan selges til internasjonale selskaper. Bedriftene i Kista baserer seg på å utvikle og få fram reelle produkter (ikke tjenesteleveranser/e-business) og det ansees derfor ikke som noe problem at dot-com bedrifter ikke etablerer seg i området.

Til slutt fikk vi også en presentasjon av internettsidene til bydelen Kista. Her er det bla. gjort et forsøk på å få i gang en dialog mellom kommunens politikere, forvaltning og innbyggere gjennom det de kaller e-demokrati og Kista-chat. Her ligger også muligheter for å stemme via internett (EU-prosjektet Cyber Vote). Så langt er det stort sett bare lokalpolitikere som benytter seg av disse tjenestene. Det er ikke gjort noen aktiv markedsføring av tjenestene og det foreligger heller ingen klare strategier for hvordan man skal få innbyggerne til aktivt å delta i dette.

Mandag 30. oktober 2000.

Randi Elisabeth Johansen og Kristian Erlandsen.

Ericsson Telekom Kista, Stockholm



Etter besøket ved Electrum-senteret i Isafjordsgatan i Kista spaserte vi videre til Torshamnsgatan hvor Ericsson Telecom holder til.



Foredragsholder: Ingvar L.A. Bevenius

på at konsernet har en sterk "familiefølelse". Det hentes meget sjeldent, om noen gang, ledere i høyere sjikt utenfra. Man rekrutterer fra "familien".

Konsernet har innlemmet hver viktige teknologiskifte innenfor telekommunikasjon fra manuell telefoni til det mobile Internettet. Totalt har konsernet 103.000 ansatte, hvorav ca 44.000 i Sverige, 24.000 i Stockholm og 12.000 i Kista.

I 1878 utviklet Ericsson sin første telefon og i 1881 fikk de sin første eksportordre til Norge og Russland. I 1894 eksporterte de for første gang til Kina og i 1899 startet Ericsson en fabrikk i St. Petersburg og i 1903 en fabrikk i England. Utviklingen av radioteknologi begynte i 1927. Den første "alt-i-ett"-telefonen, Ericofonen, kom i 1956. I 1971 kom verdens første internasjonale computer-kontrollerte telefon-utveksler og i 1978 kom den første digitale AXE, som markerte overgangen fra analog til digital omkopling i faste nettverk. Dette var første generasjon av den analoge mobiltelefon som i utgangspunktet bare var beregnet for tale. Ericssons første kommersielle mobile telefonnettverk kom i 1981.

I 1983 fikk de navnet Ericsson Radio Systems AB ERA og i 1986 kom den første "lomme-telefonen" NMT-900. Samme år ble andre generasjon av det digitale mobiltelefonsystem vi i Europa kjenner som GSM (Global System for Mobile communications) testet i Paris. I 1991 ble den digitale tjenesten GSM introdusert i 11 europeiske land.

Ericsson er en dominerende aktør innen kommunikasjon og mobilitet og er blant de ledende i verden i denne teknologiske utviklingen. Hensikten med besøket var å høre Ericssons visjoner om framtidens IT samfunn, hvordan mobiliteten virker inn på arbeid, fritid og offentlige tjenester og Ericssons rolle som drivkraft vedr. bruk av IT. Det var stor forventning til dette besøket i "Mobile Valley", og vi var spente på hvordan Ericsson så for seg den teknologiske utviklingen. Det var derfor skuffende at vi ikke fikk noe spesielt budskap eller visjoner, men en ren historisk presentasjonen om Ericsson. Noe av fremstillingen under er derfor basert på informasjon hentet fra diverse trykt materiell og noe fra hjemmesiden for Ericsson (www.ericsson.se).

Ericsson ble grunnlagt i 1876 av Lars Magnus Ericsson, derav initialene LM foran Ericsson navnet. Siden 1881 har Ericsson vært aktiv flere steder i verden og opererer i dag i ca. 140 land. Årlig investeres det 15% av salget til teknisk utvikling. Denne investeringen bidrar til at Ericsson er ledende innenfor mobil infrastruktur og mobilt Internett, og 4 av 10 mobil samtaler utføres via Ericsson utstyr.

Konsernet er i det vesentligste fokusert på tekniske felt, og 70% av de ansatte er menn. Det satses på et omfattende rotasjonsprogram for de ansatte. Man kan si at konsernet er lite statisk, og det skjer en reell omorganiseringer pr. år. På den annen side fokuserte Bevenius



Kristian Erlandsen, Randi Elisabeth Johansen og Ellen Sandberg

Konsernet er Sveriges største bedrift. De har 23 forsknings- og utviklingsentre spredd rundt i verden hvor 23.000 ingeniører og teknikere er ansatt. De har sterke relasjoner til Russland og Kina (begge er historisk relatert. Det vil sikkert ikke være like enkelt å nå disse markedene i dag om man skulle bygge opp fra nytt av), og disse to landene er sammen med Storbritannia viktige eksportmarkeder, ikke minst på sikt. Ericsson har i dag 44% markedsandel i Kina. Når man tenker på hvilket potensiale dette markedet på sikt vil kunne representere, vil en anta at forbindelsen er av stor strategisk betydning for Ericsson. Likevel (utfra "Interim Report October 2000) er det markedet i Nord-Amerika som er deres største, og dette er også det som øker raskest. Fra samme rapport nevnes det at Ericsson har som målsetting å øke raskere enn markedet generelt. Det vil bety en økning på mer enn 20 % årlig. Det kan også nevnes at de tre strekene etter Ericsson navnet i logoen er en stilistisk E som symboliserer at den strekker seg mot stjernene.

Konsernets satsing på PCer ble ikke vellykket, og de solgte denne delen til Nokia i 1988. Nokia solgte dette videre 3 år senere. I denne sammenheng bør det nevnes at Bevenius fremhevet at Ericsson har en positiv holdning til et tett samarbeid med konkurrenter uten at det ble konkretisert nærmere. I det hele ble det lagt vekt på å fremstille konsernet som en meget positiv bidragsyter på flere områder.

I 1976 flyttet Ericsson Radio Systems til Kista. Nærmere 5000 besøkere hvert år Ericsson i Kista. Nåværende administrerende direktør i Ericsson, Kurt Hellström, har vært ansatt i konsernet siden 1984. Han tiltrådte funksjonen som administrerende direktør i juli 1999.



Bevenius omtalte også de kommende 3G-systemene, i Ericsson kalt WCDMA (Wideband Code Division Multiple Access). WCDMA vil realisere det mobile internett, for her kan det tilbys opp til 2 Mbps under lokale innendørs forhold, nesten 20 ganger mer enn det man i dag kan få på fastnettet med ISDN. En annen fellesbetegnelse på 3G mobiltelefoni er UMTS (Universal Mobile Telephone System). Det nye mobiltelefoni-nettverket som bygger på WCDMA-infrastrukturen, skal bygges i samarbeid med prosjektpartnerne Vodafone/AirTouch og British telecom. Ericsson er valgt av partnerne til å levere det tredje generasjonsnettverket WCDMA-infrastrukturen. Ericsson leverte et eksperimentelt system med WCDMA allerede i 1998. WCDMA er en standard som støtter mobil tilgang til høyhastighets multimedietjenester som videokonferanser og trådløs internettaksess. 3G, den tredje generasjonen av mobil telekommunikasjon, vil øke bruken av trådløst utstyr betraktelig. Brukerne kan få tilgang til lokalt basert trådløs informasjon og interaktive tjenester.

Fra tidligere nevnte rapport (Interim Report, October 20, 2000) omtales også Engine. Det siteres: "With this solution, Ericsson has achieved a leading position in the multi-service network market, with more than one third of the emerging market for migrating circuit-switched to packet-switched networks. ENGINE upgrades existing telecom networks for broadband Internet services, and is also used for building entirely new networks. To date, ENGINE has been selected by 28 operators".

Det må også nevnes at man satser på intern utvikling samt strategisk samarbeid relatert til ulike Internett applikasjoner bl.a. ble det i september 2000 inngått avtale om Ericsson Microsoft Venture. Ideen her er mobile e-mail løsninger.

Generelt vil en kunne si at Ericsson engasjerer seg på svært mange felt relatert til kommunikasjon og tilhørende løsninger. Hvorvidt de vil beholde sin posisjon i markedet er det nok ikke mulig for oss å si noe fornuftig om. Det vi i alle fall fikk var en meget god historisk oversikt som også røpet hvordan relasjoner ble bygd opp for å sikre seg markeder. Spesielt nevnt var fabrikken i St.Petersburg hvor ideen var å nytte lokal arbeidskraft for dermed å gi noe igjen for "retten" til markedet. Om slike relasjoner vil holde i dagens marked kan det sikkert settes spørsmålstegn ved, men det hersker ingen tvil om at konsernet er godt inne også i dag. Vi savnet noen signaler på hvordan offentlige organ (stat, fylke og kommune) er samarbeidspartnere og hvordan man kunne nytte den teknologiske utviklingen i disse sammenhenger.

Mandag 30. oktober 2000

Per-Øystein Andersen og Lena Lohmann

Statskontoret, Stockholm

Connie van der Capellen ønsket velkommen til Statskontoret og redegjorde kort for Statskontoret og dets oppgaver.

Innlegg fra direktør Connie van der Capellen og direktør Lars Dahlgren.

Statskontoret er regjeringens stabsorgan, og utfører utredninger og analyser på oppdrag fra regjeringen. I tillegg arbeider Statskontoret for å forbedre statsforvaltningen ved hjelp av IT. Statskontorets virksomhet er konkurranseutsatt gjennom at etterspørselen etter deres tjenester styres av bestillinger fra regjeringen. Organisatorisk er Statskontoret underlagt Justisdepartementet, men har også styringsrelasjoner mot Næringsdepartementet som er IT-departement i Sverige.

Statskontoret består i dag av 7 avdelinger og en stab. Til sammen om lag 125 medarbeidere, som arbeider på et bredt felt innen fagområdet styring og effektivisering av statlig virksomhet. Staten utgir en rekke rapporter og publikasjoner. Innen IT området har Statskontoret hovedtyngden av sin virksomhet knyttet til:

- Elektronisk forvaltning

- Teknisk infrastruktur
- Rammeavtaler

Den svenske Regjeringen kan ikke detaljstyre statlige etater mht bruk av standarder. Statskontorets oppgave blir i den sammenheng å orientere om hva som er gode standarder, slik at etatene agerer noenlunde likt og anvender samme standarder.

Sentrale oppgaver for statskontoret innen IT-området er :

- Elektroniske tjenester og elektronisk signatur
- Informasjonssikkerhet
- Tele- og datakonvergens – neste generasjon teletjenester
- IT-tilgjengelighet for funksjonshemmede
- EU og IT

Sverige skal fra nyttår overta formannskapet i EU. Dette legger også viktige føringer for Statskontorets arbeid, da IT og elektronisk forvaltning får en relativt bred plass i programmet for det svenske formannskapet (og også får større oppmerksomhet innen EU som helhet gjennom kommisjonens program eEurope som er lansert nylig.



Ivar Gammelmo, Fartein Sætre og Randi Elisabeth Johansen

Lars Dahlberg orienterte om arbeidet med IT-rammeavtaler og de svenske statlige rammebetingelsene for anskaffelser/investeringer.

En diskusjon som har vært framme er om og evt. i hvilken grad det kan knyttes miljøkrav til offentlige innkjøp. Statskontoret praktiserer i dag miljøkrav knyttet til sine rammeavtaler, og ønsker å fortsette med dette.

Sentrale områder for Statskontorets rammeavtaler er :

- Telefonsentraler
- Elektroniske tjenestekort
- Telefonitjenester
- IT-maskinvare
- IT-programvare
- Konsulenttjenester
- Elektronisk handel
- XML-tjenester og produkter

Avtalene brukes mye i forvaltningen da de gir gode priser og sparer virksomhetene for mye arbeid de ellers ville

hatt i forbindelse med forespørsler og vurderinger.

En viktig forskjell på Sverige og Norge er at i Sverige kan etatene låne penger av en Statens riksgjeldskontor til investeringer, for så betale tilbake med renter i løpet av maksimalt 5 år. Denne ordningen gir virksomhetene mulighet for mer helhetlig planlegging og gjennomføring av større investeringsoppgaver.

Spridnings- og hämtningssystemet SHS v/Yvonne Palminger, avdelningsdirektör, IT-enheten (IT), Teknisk infrastruktur

SHS er et kommunikasjonssystem for informasjonsutveksling i offentlig sektor og skal

- forenkle informasjonsutveksling mellom offentlig sektor og virksomheter samt den enkelte samfunnsborger
- forbedre informasjonskvalitet i offentlig forvaltning
- tilby enkel tilgang til informasjon på tvers av forvaltningsnivåer
- være støtte for forvaltningsovergrepene prosesser
- effektivisere virksomheten ved hjelp av den virtuelle organisasjonen

SHS-prosjektet startet i 1997 og skal være avsluttet i 2003, men perioden kan bli utvidet til 2005.

All utveksling av informasjon er basert på avtaler mellom partene. SHS bygger på at samtlige formater og protokoller er åpne og tilgjengelige på Internett.

Det finnes ingen felles applikasjon for SHS, men systemet bygger på standardkomponenter for å håndtere eksport og import av informasjon. Sikkerheten ved transport av data ivaretas ved elektroniske identifisering. Systemet er tilrettelagt slik at avsender med sikkerhet vet at informasjonen er overført og at den er uendret.

Man velger selv om innholdet skal overføres kryptert eller uten kryptering og også om hele overføringen eller det enkelte dokument skal signeres. Hvilket sikkerhetsnivå som skal brukes, er nedfelt i avtalen som partene har inngått.

Design-mål: "Ett verksamhetssystem inom en myndighet skall kunna anropa en tjänst utan att veta var tjänsten exekveras". Spesifikasjonene for SHS er publisert på Internett (___)

Sikkerheten ivaretas gjennom bl.a.

- transportkryptering og End-to-end kryptering
- autentisering i alle ledd
- X.509-sertifikat på kort eller i programvaren. SHS støtter en fullstendig PKI-løsning (Public Key Identification) basert på så vel kort som på programvare.
- Digital signatur (CA)

SHS kan også "snakke med" med sikkerhetsløsninger med lavere sikkerhetsnivå enn eget systems sikkerhetsnivå.

Fra SHS skal det være grensesnitt til alle virksomhetenes web-tjenester, og de "gule sidene" inneholder myndighetenes/forvaltningens elektroniske tjenester. I de "gule sidene" fremgår det hvor tjenesten finnes.

Teknologi:

- Internett, XML, S/MIME og LDAP
- åpne formater og protokoller
- grensesnittet kan tilpasses virksomhetens system

Kataloger med informasjon om digitale signaturer (CA) og SHS-systemet

Funksjoner:

- avtalebasert informasjonsutveksling
- filoverføring
- online transaksjoner mellom "myndigheter"
- tilgang til felles databaser for alle deltagere
- avlevering av data og informasjonsinnhenting via Internett med web-browser
- tilgang til alle "myndigheters" elektroniske tjenester via gule sider
- felles format for all kommunikasjon
- abonnement på informasjon
- avregningsgrunnlag basert på gjeldende avtaler

Fremtidsprosjekter og planer er blant annet:

- SHS-klienten distribueres til kunden om anvender den mot SHS-noder
- Meldinger til folkeregisteret (fødsler, flyttemeldinger) og nytt folkeregistersystem oktober 2002
- Forenklet selvangivelse april 2002
- Målet er å gi det offentlige informasjon bare én gang
- Tilby virksomheter, det offentlige og enkeltmennesket å levere og hente informasjon via en web-løsning (online, blankett)
- Definere kravene for å kunne håndtere Scannede dokumenter
- Levere sikkerhetssystemer for nye tjenester og funksjoner
- SHS og SHS-tjenester blir så etablert at SHS er den naturlige standarden ved all ekstern kommunikasjon mellom virksomheters systemer.

Myndighet i förändring : 24-timmarsmyndigheten

24-timmarsmyndigheten er en nettverkstjeneste med formålet å øke tilgjengelighet og bedre kvaliteten i service fra offentlig forvaltning. Mye gjenstår for de aller fleste myndigheter (Sverige har 250 – 280 "myndigheter").

Statskontorets oppgave er å utforme kriterier (felles) i denne prosessen.

Det er forskjell på 24 timers service og 24 timers myndighet – det siste er nettverksmyndigheten.

Basis teknologi er TCP/IP, dvs. at tjenestene må ligge tilgjengelig på web; telefon-tjenester er ikke godt nok.

Tilgjengelig teknologi og infrastruktur avgjør nivået for mulige interaktive tjenester. Kombinasjonene av service- og teknologisk nivå avgjør på hvilken trinn i utviklingen virksomheten befinner seg:

- Trinn 1 Webplass som inneholder "pakket" informasjon om virksomheten og dens tjenester
- Trinn 2 Webplass som inneholder "interaktiv" informasjon om virksomheten og dens tjenester
- Trinn 3 Webplass og kommunikasjonsfunksjoner som tillater den besøkende å legge igjen og hente personlig informasjon
- Trinn 4 webplass og nettverksfunksjoner for samhandling med andre "myndigheter" og samfunnsmessige instanser.

Det er den enkelte tjeneste som befinner seg på ett av de fire trinnene på utviklingsstigen, men det betyr ikke at hele organisasjonen befinner seg på samme trinn.

For å bedømme tjenesten kombineres innplasseringen på trinnene med fastsatte kvalifikatorer.

Døgnåpen forvaltning – situasjonen i en del land det for Sverige er naturlig å sammenligne seg med:

Country	Electronic Service Delivery Target
Australia	All appropriate Federal Government services capable of being delivered electronically via the Internet by 2001
Canada	All key government services fully on-line by 2004
Denmark	Information provision and on-line form submission by 2002
Finland	A significant proportion of forms & requests can be dealt with electronically by 2001
France	All administrations to provide public access to government services and documents by the end of 2000
Ireland	All but most complex of integrated services by end of 2001
The Netherlands	25% of public services delivered electronically by 2002
Sweden	No high level targets
UK	100% of government services carried out electronically by 2005
USA	Provide public access to government services and documents by 2003. Provide public with an option to submit forms electronically

Utfordringer den døgnåpne forvaltningen står overfor og kriterier for at det skal bli vellykket:

- mange krav til støttesystemer
- menneskelige ressurser (apparatet som kreves for å sortere, resymere, svare, behandle)
- spridnings- og hentingssystemet SHS
- elektroniske blanketter (mulighet for å bestille fylle ut blanketten or returneres online)
- metadata
- søkemaskiner og emneportaler
- elektroniske ID og elektronisk signatur
- interaktiv digital TV

Mandag 30. oktober 2000

Ivar Gammelmo og Elisabeth Sundholm



Søndag kveld, 29.10.00, hadde vi bestilt bord på Operakjelleren i Stockholm, hvor vi hadde en bedre middag på egen bekostning.

**Valtiovarainministeriö (Finansdepartementet),
Ministry of Finance/ Public Management Department,
Helsinki**

Tirsdag morgen gikk turen til det finske Finansministeriets avdeling for finansutvikling, Valtiovarainministeriö, hvor vi ble mottatt av **Olavi Kongas**, leder av seksjon for Allmen forvaltningspolitikk og **Johanna Nurmi**, leder av seksjonen for IT-utvikling og koordinering.



Johanna Nurmi

Tema for presentasjonene var "User orientation" og "Privatisation".

Johanna Nurmis seksjon bidrar ikke selv med utvikling av verktøy, men avgir ressurser til gitte prosjekter. Et eksempel er et prosjekt for å videreutdanne folk i kvalitetsstyring.

Johanna Nurmi presenterte den finske regjeringens strategi og retningslinjer med hensyn til bruker orientering og privatisering av offentlig sektor. Finnene er tradisjonelt flinke til å knytte arbeid, prosjekter og prosesser mot kvalitetsaspektet, så også her. Bruker orientering i offentlig sektor er forankret i en rekke dokumenterte strategier og resolusjoner fra regjeringen. Johanna Nurmi delte ut, gikk igjennom og kommenterte noen av de vesentligste dokumentene og tiltakene:

- *The Quality Strategy for Public Services 1998.*
Dette er et viktig initiativ til å styrke brukerorienteringen i offentlig sektor, både på regionalt og sentralt nivå i Finland. Noen sentrale begreper her er:
 - Kunden skal stå i fokus og det er dennes behov som danner grunnlag for hvordan offentlige tjenester skal være.
 - Begrepet offentlig tjenester dekker ikke bare tjenester fra lokal og sentral forvaltning, men også tjenester utført av tredjepart på vegne av forvaltningen. Dette fordrer igjen at de kvalitetsstandardene forvaltningen pålegger seg selv, også må følges av tredjeparts tjenesteleverandører.
 - I dagens samfunn er innbyggerne ikke bare en stemmegiver og en skattebetaler, men også en konsument og en kunde av offentlige tjenester som ønsker full valuta for pengene. Når alt kommer til alt, er hensikten med offentlige tjenester å betjene denne kunden og samfunnet ellers.
- *Government Resolution 1998*
Resolusjonen beskriver retningslinjene for offentlig ledelse, samt kontroll av administrasjon og styring i det nye århundre. En trend i Finland er at pendelen nå svinger fra den en ytterlighet med myndigheter som ikke kan pålegge, bare påvirke og anbefale, tilbake mot sterkere styring som for 15 år siden.
- *Listen to the Citizens-projects 2000-2001*
Dette er et større program som består av i alt 13 prosjekter som den finske regjering har dratt i gang for å reformere den sentrale administrasjonen i Finland, spesielt departementene. Programmet ledes av en arbeidsgruppe bestående av 5 ministre og et parlamentsmedlem.
Et av prosjektene har til formål å styrke båndene mellom publikum og ministeriene. Prosjektet vil konkret se på ulike metoder for å ta bedre hensyn til publikums meninger i finsk administrasjon. Prosjektet innebærer også at man skal skjele til den informasjonen som kommer fra OECD/PUMA og en eventuell runde med intervjuer til kollegaer i Finlands naboland.
Et annet spennende prosjekt ble startet av den finske finansministeren, Suvi-Anne Siimes i november 1999. Det ser spesifikt på hvorledes man kan benytte IT, spesielt internett, til å styrke samkveme

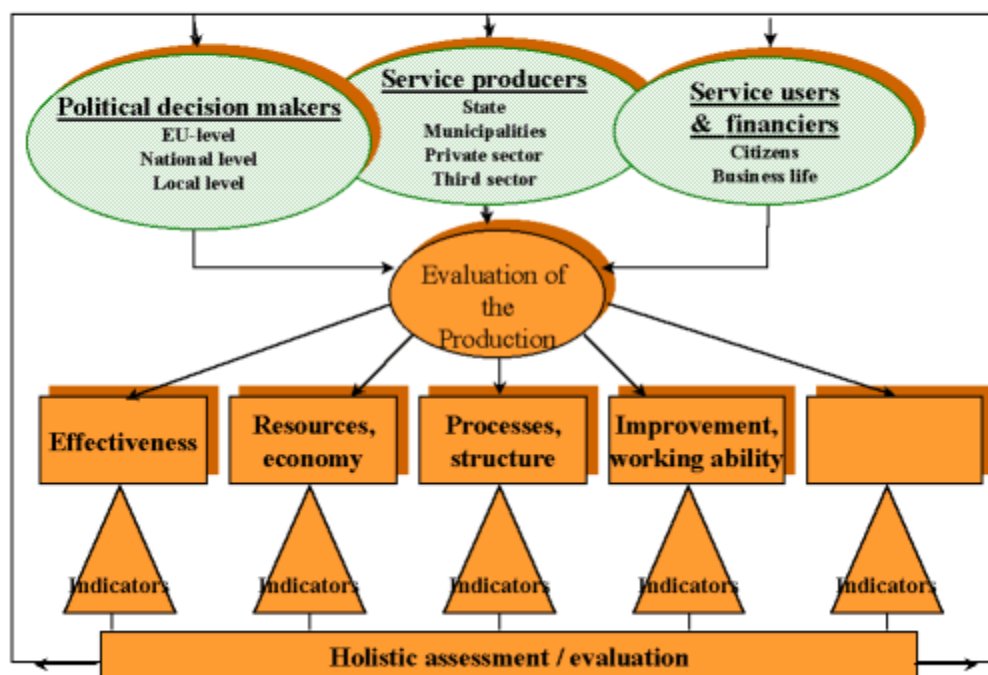
mellom det offentlige og publikum. Bruk av diskusjonsgrupper har vært prøvd. Her ligger utfordringen både på det å markedsføre tjenesten og på det å være konkret nok, motiverende og å finne de riktige temaer som skal diskuteres. Det første man ba om på en av disse diskusjonsgruppene var derfor: "Fortell finansministeren hvordan hun skal spare penger". Dette ga publikum et ansikt, noe konkret å forholde seg til. Responsen har vært god. I forlengelsen av dette planlegges nå tilsvarende diskusjonstema i alle 12 ministeriene. Tanken er at løsningen skal være operativ en måned i året i hvert av ministeriene, hvilket bidrar til god fokus både fra myndigheter og brukerne den relativt korte perioden hver enkelt har "stafettspinnen". Nå gjenstår selvsagt utfordringen med å finne ut hvordan man skal forholde seg til henvendelsene og besvare disse.

- *The Evaluation Strategy for Public Services 2001*

Dette prosjektet pågår nå og har som mål å finne ut i hvilken grad Quality Strategy for Public Services har påvirket utviklingen i forvaltningen.

I modellen som brukes, se figuren, er publikum og de som tar avgjørelsene på samme nivå og har den samme innflytelse, gjennomslagskraft og fokus. Finnene bruker et system bygget på mye egnevaluering. De ulike områdene som skal evalueres er imidlertid felles for de ulike sektorene. Det er bare indikatorene for evalueringen som varierer.

National Evaluation Strategy



- *National Quality Initiativ 2000-2001*

Dette en rekke tiltak som er i ferd med å iverksettes for å heve kvaliteten på de tjenester det offentlige tilbyr.

I Finland er det altså regjeringen som initierer og leder flere av de store prosjektene på dette området. Dette medfører at man får den nødvendig politisk oppmerksomhet, men Johanna Nurmi innrømmet at det for øyeblikket nok er mer pene ord og taler enn det er realiteter i de forbedringstiltak og effektiviseringsprosesser som var igangsatt. Rapportene ser nok bedre ut enn de egentlig bør. Dessuten er systemet slik at man ikke har mange sentrale kontrollmekanismer for å følge opp de ulike prosjektene. Regjeringen kan da heller ikke sette spesifikke krav til de underliggende etatene og deres gjennomføring av ulike tiltak.

Johanna viste til slutt en lang liste over områder som helt eller delvis har blitt privatisert de siste 5-10 årene. Selskapene varierte fra heleide statsselskaper til helt private foretak. Det er i dag ikke noen debatt eller trykk i samfunnet på ytterligere privatisering slik det var for 10 år siden.

Presentasjonen "The Finnish Perspective on eEurope" ble holdt av Olavi Köngäs, IT-sjef i Finansdepartementet.

Historie

Köngäs startet presentasjonen med en oversikt over hvordan Finland på lang sikt skal bevege seg mot informasjonssamfunnet:

- Finland skal gradvis endre sin eksport fra råmaterialer til "high-tech produkter"

Land	1988	1999
------	------	------

Finland	-	-
---------	---	---

Norge	-	-
-------	---	---

Oversikt over "high-tech"-eksport i % av total eksport

- Mer ressurser til forskning og utvikling (R&D)

Land	1995	1999	Merknad
------	------	------	---------

Finland	-	-	
---------	---	---	--

Norge	-	-	60% av R&D er fra privat sektor
-------	---	---	---------------------------------

Sverige	-	-	
---------	---	---	--

Oversikt over andel av BNP som går til forskning og utvikling (R&D)

- Bruke mer ressurser på høyere utdanning til folket, spesielt teknisk utdanning
- Liberalisere telekommunikasjonen
- Likhet for alle innbyggere
- Kultur

IKT i den finske statsforvaltningen

Utfordringen ligger i å lage en teknisk god og gyldig infrastruktur. Målet var at Finland skulle utvikle on-line-services for regjeringen og at de skulle redusere sine kostnader i forbindelse med data innsamling innen 2001. Sannsynlig mål for dette er nå justert til 2004.

Problemet i dag er at "alle" har sine egne systemer. Regjeringen vil gjerne gjennomføre en omlegging til fellessystemer, men det finnes i dag ingen pålegg om at en slik omlegging skal gjøres, og da skjer det heller ikke noe. Målet er fremdeles å samle hele forvaltningen på de samme systemene.

- 90% av alle forvaltningene har egen Web-side
- 50% av forvaltningene tilbyr elektroniske skjemaer
- 20% av forvaltningene tilbyr elektroniske interaktive tjenester via Internett og ytterlige 20 % forbereder i dag en slik tjeneste
- 19% av forvaltningene selger i dag tjenester via Internett (kan selge tjenester der det er et marked f eks

- kart, bøker osv)
- alle ansatte i regjeringen har egen arbeidsstasjon, 85% har tilgang til e-post og 80% har web-tilgang (Forsvaret er ikke tatt med i denne oversikten). Internett er for øvrig lov til å bruke til private formål (innen finsk lovgivning, skulle jeg tro?).

Eksempler på informasjonstjenester:

- Citizens Guide __
- Regjeringen __ og __
- Oversikt over offentlig sektor __
- Lover __
- Selvangivelsen leveres/kontrolleres via Internett.
- Bøter – betaler etter inntekt. Sjekkes via SMS-meldinger fra politiet til skattemyndighetene.

Det kan synes som om informasjonen fra det offentlige Finland er mer spredt enn f eks i Norge. Finland har ingen portaler som kan sammenlignes med __ og __. Köngäs fortalte også at f eks Citizen Guide lider litt av mangel på oppfølging fra forvaltningene.

På den positive siden kan det nevnes at Finland var blant de første landene i verden som publiserte informasjon fra Regjeringen på Internett. Sidene er også populære blant brukerne av Internett. Arbeidsdepartementets sider var, ved siste måling, den tredje mest besøkte siden i Finland.

IT-kostnader

IT-kostnadene er på vei oppover også i Finland. Köngäs synes likevel han fikk mye for midlene som ble investert.

Land Gjennomsnittlige IT-kostnader pr arbeidsplass

Finland	-
Norge	-
Sverige	-

Gjennomsnittlige IT-kostnader pr arbeidsplass iflg Olavi Köngäs.

IT-prosjekter

Finland har i dag flere store IT-prosjekter gående:

- Single-ID for bedrifter. Bedriftene skal bruke et nummer utstedt av skattemyndighetene ifm all kontakt med det offentlige – single point of contact. Kun ett skjema skal være nødvendig å fylle ut ifm registrering av en bedrift. All informasjon om en bedrift blir delt mellom skattemyndigheter, bedriftsregister og andre som har behov for informasjon.
- Veitrafikk informasjon
- Legge alle offentlige skjemaer over i elektronisk format innen 2002. Dette innebærer en stor kostnad for alle forvaltningene (estimert til å bli dyrere enn overgangen til Y2K).
- Elektronisk ID-kort for privatpersoner. Kortet koster 160 FIM (ca 250 NOK) og er frivillig. Kan synes vanskelig å utnytte fullt ut pga av lover/regler og villighet i forvaltningen. Se også egen info onsdag 1. november.
- Overgang fra FIM til Euro. I 2001 skal alle forberedelser for 2002 budsjettet være i Euro. I 2002 vil Euro erstatte FIM.

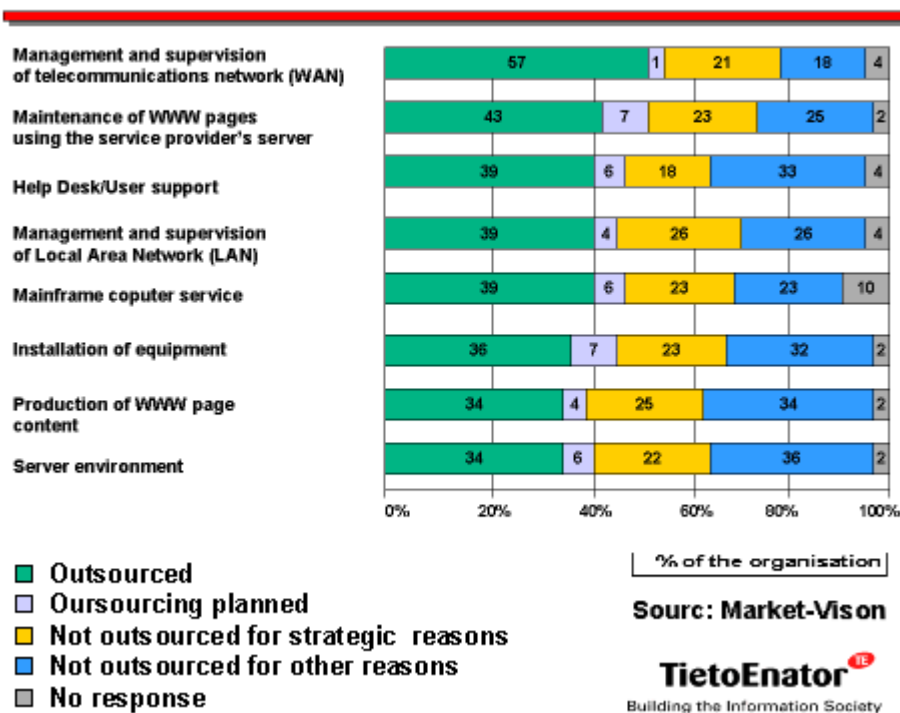
Outsourcing

Offentlig forvaltning i Finland har outsourcet en god del tjenester. I all hovedsak er det en aktør som regjerer i Finland; TietoEnator. TietoEnator har pt følgende kundeportefølje:

TietoEnator / Public Sector's key customers:

- City of Helsinki
- Ministry of Interior
- Ministry of Justice
- National Board of Taxes
- Patent Agency
- Ministry of Defence
- Parliament of Finland
- Ministry of Communications
- Ministry of Trade and Industry
- The Finnish State Treasury
- Finnish Defence Forces
- Motor Vehicles Registration Centre

Areas most Frequently Outsourced



I tillegg er TietoEnator (80%) medeier i Tietokarhu sammen med Finansdepartementet (20%).

The business idea of Tietokarhu is to support the National Board of Taxes to improve their operations by offering high-quality systems development service at competitive price.

Tietokarhu har kun en kunde; Skattedirektoratet, mens Skattedirektoratet kan velge hvor de vil kjøpe sine tjenester. Se også mer info i referatet fra besøket hos om TietoEnator.

Oppsummering

Finland er på god vei inn i informasjonssamfunnet, men det er likevel mye som gjenstår. Flere av prosjektene kan fremdeles beskrives som planer da de ikke er 100% gjennomført. Alt tatt i betraktning mener vi at Finland ikke ligger så langt foran Norge innen IT i offentlig sektor som vi trodde før dette besøket.

*Tirsdag 31. oktober 2000
Pål Arnesen og Geir Johnsen
Heidi Hem og Christian Fr. Wildhagen*

NOKIA, Helsinki

Den tredje dagen på vår reise i østerled, besøkte vi **Nokias hovedkvarter – Nokia House** - ute på Espoo, ca. 15 minutter fra sentrum.



Vi ble tatt imot av **informasjonsmedarbeider Maria Tomila** i smakfulle lokaler av umiskjennelig finsk design. I den enorme hallen hvor besøkende ble mottatt, var det en utstilling av Nokias telefoner gjennom tidene. Tre store hvite seil pekte dessuten mot taket. Skulle de indikere at Nokia har vind i seilene? Vi registrerte også at resepsjonshallen rommet en orkidè-have (drivhus), og at det var plassert elegante vaser med orkidèer på disker og bord. Vertinner serverte oss appelsinjuice. Jo, umiddelbart fikk man en følelse av suksess og profesjonalitet!

Kortversjonen av det vi fikk høre var som følger:

Nokia ble etablert i **1865** av **Fredrik Idestam** for å produsere papir. Etter hvert vokste imidlertid bedriften til et multinasjonalt selskap med ulike produkter som gummi, kjemikalier og etter hvert telekommunikasjon. I 1988 kom 10% av omsetningen fra telekommunikasjon.

I **1992** ble det besluttet en strategi for selskapet som senere har vist seg å få stor betydning for den videre utvikling:

- Man la sterk vekt på å styrke kulturen i selskapet. De ansatte var innstilt på å jobbe hardt for å drive selskapet fremover.
- Man satset på å bli mer kundeorientert ved utviklingen av ny teknologi. Dette innebærer at man er opptatt av å tilfredsstille kundenes behov for ønsket funksjonalitet. I den forbindelse ble det presisert hvor viktig det er å utvikle mobile enheter tilpasset ulike bruksområder.
- Man ønsket å fokusere på telekommunikasjon.
- Man ønsket i større grad å satse på globalisering.

Siden da har omsetningen innen telekommunikasjon tatt helt av, og engasjementet innen andre bransjer er solgt ut slik at Nokia nå er et 100% telecom-selskap.

Nokia har salgskontorer i 130 land (1999-tall). I tillegg til Europa er de spesielt godt representert i Østen og USA, men med noen salgskontorer også i Australia, Sør-Amerika samt ett i Afrika. USA og Kina er de største enkeltmarkedene, mens Europa samlet utgjør ca. 50% av omsetningen.

I tillegg har Nokia også forsknings- og utviklingsenheter i 14 land samt produksjon i 10 land.

Nokia har nå ca. 60 000 tilsatte; herav 25 000 innen mobiltelefoni, 25 000 innen nettverk og 10 000 på øvrige telecom-områder. Av disse arbeider vel 23 000 personer i Finland. Bare i 1999 ble det ansatt 12 367 personer i Nokia.

Hemmeligheten bak suksessen blir, i tillegg til et modent marked, antatt å være Nokias spesielle bedriftskultur; uformell stil, desentralisering av myndighet, langsiktighet, kundeorientering, åpne standarder og internasjonal holdning. De er også svært sterke på merkevarebygging. Det ble nevnt at 4% av nasjonalbudsjettet i Finland kommer fra Nokia.

Nær 10% av omsetningen pløyes inn i forskning (17 000 medarbeidere jobber med forskning). **Nokia Research Center** samarbeider nært med alle øvrige enheter i Nokia.

Ca. 70% av forskningssenterets finansiering kommer fra de øvrige forretningsenhetene i form av forsknings- og utviklingsoppdrag. Det oppmuntres sågar til personalutveksling mellom disse enhetene for å kunne utnytte ressursene på best mulig måte

Nokia Ventures Organization og **Nokia Communication Products** utgjør en enhet som har som mål å utvikle nye forretningsområder.

GSM ble lansert i Finland i 1991. Allerede rundt 1993 var de største mobiltelefonleverandør. De mener at det hadde stor betydning at de samtidig lanserte tre ulike produkter som tilfredstilte ulike markeder.

Litt om personalpolitikken

Det ble for øvrig presisert at både ledere og øvrige medarbeidere er meget fleksible og har hatt ulike oppgaver i selskapet. Dette bidrar positivt til bedre kunnskap om selskapet og en gjensidig forståelse og respekt for hverandre og de ulike oppgaver. Man har en meget flat lederstruktur.

Dersom Nokia når uttrykte mål som er satt for selskapet, vil alle ansatte kunne få utbetalt en bonus på inntil 5% av lønnen.

Ved ledelse av selskapet ble det lagt vekt på spesielt fire områder:

- Ledelsesmetoder
- Kultur
- Holdninger
- Verdier

Alle områdene var definert ytterligere for å skape forståelse i organisasjonen. Spesielt **fire verdier** ble presisert: Kundetilfredshet – Respekt for enkeltindividet – Oppførsel i betydningen vilje til "å stå på" – Kontinuerlig læring

Av **kulturelle holdninger** ble blant annet nevnt hvor viktig det er å dele erfaringer samt at medarbeidere opplever at det er tillatt å ta risiko uten frykt for represalier.

Video - utviklingstrekk

Vi fikk se en video som viste en historisk utvikling fra vanlig telefon til mobiltelefon. Det var tydelig at Nokia har valgt en annen utvikling enn Ericsson. Sistnevnte fokuserer i større grad på hussentraler etc., mens Nokia er mer kundeorientert mot mobilt brukerstyr. Ved markedsføring fokuseres det på **teknologi, kvalitet** og **design**.

Selv om det vel kan sies at **WAP-telefonen** hittil har hatt en treg start, var troen på WAP som fremtidens

mobiltelefon meget sterk i Nokia. **Nokia Connecting People** og **Internet in every Pocket** var slagord som ble brukt. De mener det er en stor fordel at WAP er uavhengig av tid og sted. De mener også at det vil skje en utvikling når det gjelder formatet, som mange klager på blir for smått i Internett-sammenheng.

Det ble stilt spørsmål om hva som er opprinnelsen til navnet Nokia. Det ble gitt uttrykk for at navnet har ingen spesiell betydning og er ingen forkortelse for annet navn.

Etter en kort pause fikk vi ny foredragsholder. **Erkki Ormala** skulle gi oss noen visjoner for fremtiden. Han tok utgangspunkt i **det mobile informasjonssamfunn** som omfattet:

- Digitalisering
- Internett
- Mobilitet

Han mente fundamentale endringer vil finne sted innen områdene datahastigheter og konvertering/integrering.

Veksten i Internett er viktig. Han viste oversikter over utbredelsen av Internett-bruk og mobiltelefoner. Nær 80% av hjemmene i USA er tilknyttet Internett. I Europa ligger Storbritannia (UK) nærmest med ca. 70% og Tyskland på annen plass med ca. 60%. Man forventer en meget sterk utvikling på konsument-området i perioden 1999 – 2009.

I Nokia mener man at ved utgangen av 2003 vil det være flere mobile enheter knyttet til Internett enn PC'er. En viktig forutsetning er å produsere mobile enheter tilpasset ulike bruksområder. Videre understreket han viktigheten av å ha gode sluttbruker-applikasjoner som er godt integrert.

Nokia samarbeider også med offentlig sektor, blant annet når det gjelder smartkort innen helsetjenesten/-omsorgen.

Finland følger ikke svensk utvikling med bredbånd-utbygging. Han understreket for øvrig at alle beslutninger ikke er tatt i Sverige heller. Det kunne muligens bli en kombinasjon av bredbånd og mobilt nett.

Det kom tydelig frem at Nokia ser store muligheter for vekst i land med stor befolkningstetthet, og som har ligget tilbake i utvikling når det gjelder utbygging av faste nett. Disse vil utvilsomt i større grad satse på mobile nett i dag. Et typisk eksempel er Kina som har raskest vekst for tiden.

Ormala understreket også Nokias rolle som integrerer. Målet er å integrere systemer ved hjelp av både maskinvare og programvare. De vil ikke være "service-provider". Et interessant poeng som ble nevnt var **språkutviklingen** som følge av utstrakt global kommunikasjon. Som eksempel ble nevnt at en person snakker kinesisk i en mobiltelefon i Kina, mens en i Norge snakker norsk i andre enden (kinesisk – mobil – norsk). Det arbeides med dette som tilleggstjeneste både ved universiteter, andre bedrifter og innen Nokia.

Han presiserte til slutt som viktige forutsetninger for utviklingen:

- Sluttbrukerbehov, personlige valg og livsstil driver utviklingen
- Det globale marked samt dets spilleregler – åpne standarder og plattformer
- Riktig "timing", hastigheter og kontinuerlig oppgradering av nye forretningsmodeller
- Strategiske samarbeidspartnere – "networking" (nevnte Ericsson, Motorola, spesielle kundebehov/-grupper)
- Nye administrative prinsipper; verdier og fakta basert på og forankret hos en ledelse som går i takt

Ormala fikk spørsmål om helseproblemer ved bruk av mobiltelefon. Hva gjør Nokia?

Dette ble selvsagt ikke bekreftet, men han bekreftet i hvert fall at for hver ny modell så ble "radioaktiviteten"

stadig mindre.

Foredraget hadde en meget optimistisk slutt: **We have only seen the beginning!**

Før vi forlot Nokia House, fikk vi lov å besøke butikken deres. Her kunne det bli muligheter for fornyelse av mobiltelefonene, tenkte vi. Men, den gang ei! Der kunne vi kjøpe jakker, gensere, skjorter, luer og skjerf, vesker og kofferter, leker, diverse utstyr og typiske markedsføringsartikler – alt merket Nokia, selvfølgelig. Men det fantes ikke noe som lignet en mobiltelefon! Jo, forresten – utskiftbart deksel for modell 8210.

Onsdag 1. november 2000

Greta Leinann Johansen og Fartein Sætre

TietoKarhu, Helsinki

Vi forlot Nokia i kaldt og guffent vær i retning TietoEnator. En idyllisk spasertur langs hovedveien og andre highway-liknende seksfelts motorveier førte oss til den neste stasjon for "input" med tidvis linguistisk interferens. På veien dit gikk folk i små grupper med samtaler som inneholdt alt fra intern hukommelse til grønne menn, men det oppsiktsvekkende var at "Nokiaånden" hadde fått sin virkning på Kari og Ola Nordmann: Vi var "connected people"!

Vi kom til TietoEnator kl 11,30. Vi ble veldig hyggelig mottatt av Kari Hakola (som var mann) og Tuomo Kouhia (som også var mann). Første øvelsen vi skulle igjennom var ikke så vanskelig, det var nemlig lunsj. Det var varm buffet med masse godt. Undertegnede fylte på med BSE-fri kjøttpølse og potetstappe; never mind.

Gjestgiverne hadde pyntet kantina til "Halloween"; veldig artig dekorert. Det senket seg stillhet over våre statsansattes hoder og pengelense lommebøker når vi hørte at kantinen ikke kostet medarbeiderne fem røde øre, det var nemlig bedriften som betalte for maten til medarbeiderne sine.



Etter lunsjen gikk vi trøtte og mette over til den egentlige grunnen til besøket vårt, nemlig presentasjonen av TietoEnator (en kjempe i Finland når det gjelder data, IT og kommuni-kasjon) og TietoKarhu (et selskap som leverer data- og IT-tjenester til det offentlige).

Kari Hakola og Tuomo Kouhia skulle gjennomføre hver sin presentasjon av TietoEnator og TietoKarhu. Agendaen var som følger:

- TietoEnator
- IT joint ventures
- Case TietoKarhu
- Happy discussion

TietoEnator –v/Kari Hakola

TietoEnator's samlede virksomhet inneholder omtrent 26 % arbeid mot offentlige etater. TietoEnator er representert i 16 land med til sammen ca. 11.000 medarbeidere. Omsetningen pr. medarbeider ligger på 3,9 mill. NOK. Kundegrupper i offentlig virksomhet er departe-menter og statlige etater, forsvaret, den europeiske Unionen og selskaper som er eid av det offentlige. Selvfølgelig er delstatsforvaltningen og kommuner også en stor kundegruppe av TietoEnator.

Største aksjonær i TietoEnator er Sonera. TietoEnator ønsker å bli et multinasjonalt selskap. Overgangen fra et finsk selskap til å bli multinasjonalt, betegnes som en vanskelig omstilling;hell of a change.

TietoEnator skiller veldig klart mellom "outsourcing" og "outtasking". Når det gjelder "outsourcing" så har vel de fleste erfaring fra dette feltet, eller vært i befatning med "outsourcing" som en mulig løsning når det gjelder IT-messige ressurser og problemstillinger som er knyttet mot drift av IT-systemer. "Outtasking" er en mer selektiv måte å la oppgaver av forskjellig art utføres av andre. Det kan f. eks. være fakturabehandling, lønnskjøring eller vedlikehold av webside osv.

TietoKarhu v/Tuomo Kouhia.

TietoKarhu kom i stand etter at IT-gruppen til den finske staten og deler av TietoEnator dannet et eget dataselskap. Grunnlaget for å danne et slikt selskap, var et mangeårig samarbeid mellom TietoEnator og de finske skattemyndighetene. Kunder i Finland er blant annet parlamentet og forskjellige ministerier, Helsinki by, Biltilsynet og skattemyndighetene.

I Sverige er det mange byer og kommuner som står på kundelisten. Internasjonalt er det den europeiske Unionen, det estoniske parlamentet, USA og Storbritannia, hvor TietoKarhu finner sine kunder. TietoKarhu tilbyr en rekke tjenester, som konsulentbistand, egenutvikling av programmer, internet- og arbeidsflytsystemer, for å nevne noen.

TietoEnator ønsket/ønsker seg et nært samarbeid med sine viktigste kunder når det gjelder strategisk partnerskap.

Forretningsideen er eierskap og kooperasjon lik TietoKarhu, nemlig som joint venture.

Slike partnerskap er bygget på sammenfallende interesser og motiver. For eksempel er kontinuiteten i IT-utviklingen eller sikring av de nødvendige ressursene og kunnskaps-forvaltningen viktige elementer. Bedre kontroll over IT-kostnadene er ved siden av de stadige forandringer i forhold til nye tekniske løsninger, også viktige faktorer.

TietoKarhu har følgende kundrettede mål:

- Rask handling når kunden har behov for det
- Meget høy standard når det gjelder kundeservice
- Høy produktivitet
- Gode økonomiske resultater

Eierandelene i TietoKarhu er slik at det finske finansministeriet eier 20 % og TietoEnator 80 %. Når det gjelder beslutninger og maktstruktur så er fordelingen omvendt, da har nemlig finansministeriet 80 % og TietoEnator 20 % (voting power)

I utgangen av desember 2000 vil TietoKarhu ha omtrent 220 medarbeidere. Omsetningen for 2000 er forventet å være ca. 124 mill. FIM. (ca. 171 mill NOK).

"Incorporation" og sammenslåing er TietoKarhu opptatt av. Innlemming av små selskaper eller dannelse av større IT-selskaper gjennom sammenslåing av mange små selskaper. Det vil medføre en stor kostnadsreduksjon når det gjelder administrative og andre funksjoner, som lett kan forenes i en fellesfunksjon.

Jobbrotasjon er et annet viktig tema for TietoKarhu, kunnskapsdeling og utvikling av den enkelte medarbeider vil sørge for at fremtidige utfordringer vil bli møtt av kompetente medarbeidere.

Det var et veldig interessant, nyttig og ikke minst hyggelig besøk hos TietoEnator.

*Onsdag 1. november 2000
Hubert Offermann*

Väestörekisterikeskus, Population Register Centre (Befolkningsregistercentralen, Helsinki)



Generaldirektør Ritva Viljanen

Fredag 3. november besøkte vi Befolkningsregistercentralen (Väestörekisterikeskus, Population Register Centre) som ligger litt utenfor sentrum, i Östra Böle, Klockbron 4, og rett ved sporvogn nummer 7. Vi ble tatt i mot av **generaldirektør Ritva Viljanen, assisterende direktør Tapio Aaltonen og utviklingssjef Vesa Vatka.**

De presenterte etter tur Befolkningsregistercentralen for oss, med særlig vekt på arbeidet i EID-prosjektet (elektronisk identifikasjon). Som gjester fikk vi hvert vårt krus fra Befolkningsregistercentralen, et krus i Arabias suksessfulle Teema design, med Befolkningsregistercentralens logo i blått på hvit bunn. Her har man lært å markedsføre seg!

Befolkningsregistercentralen ble opprettet i 1969 og er sentralenheten for Finlands folkeregister. Dette er altså en selvstendig myndighet, og ikke en del av Skatteetaten som i Norge. Sentralen har ca 100 ansatte. Den er nettofinansiert, mottok i 1999 fra sitt overordnede ministerium (Inrikesministeriet) en bevilgning på 34 millioner FIM og solgte i tillegg tjenester for 51,1 millioner FIM. Offentlige organer betaler kostpris mens private (banker, forsikringselskaper, direkte markedsføring) betaler kommersielle priser. En betydelig del (58,3 millioner FIM) av de samlede utgiftene på 85,1 millioner FIM går til kjøp av tjenester. Dette skyldes bl.a. mye ekstern IT-drift og store investeringer i EID-prosjektet (se nedenfor).

Befolkningsregistercentralen har ansvar for en nasjonal informasjonstjeneste, med bl.a. servicekiosker, sertifiseringsmyndighet for elektronisk identifikasjon av borgerne, utvikling av et nasjonalt folkeregister, og elektronisk service i offentlig administrasjon. Det foretas ca. 2 millioner oppdateringer pr. år i registrene. 65% av brukerne er i privat sektor. Det er registrert ca. 20 millioner søk pr. år på web-sidene. De viktigste registrene er: befolkningsinformasjonssystem, firma- og forretningsregister (beliggenhet, adresse), handelsregister og bygnings- og eiendomsregister. Hvor korrekt er så adresseinformasjonen som ligger i registrene? Befolkningsregistercentralen kjøper en spørreundersøkelse hvert år, og det viser seg at de registrerte opplysningene er 97 % korrekt. Det ønskelige er å komme opp i 98 %. De anser det som nærmest umulig å oppnå 100 % korrekt informasjon.

Fra 1995 til 1999 arbeidet Befolkningsregistercentralen med utvikling av et nytt befolkningsregister. Dette ble satt i drift før utgangen av 1999, og ble tidlig satt på prøve i forbindelse med presidentvalget tidlig i 2000. Registeret holder orden på både adresser og folks eiendom, og det tillater at personer er oppført med mer enn én adresse,

typisk en formell registreringsadresse og en faktisk oppholdsadresse. Befolkningsregistercentralen og den finske posten samarbeider om å registrere folks adresser, og melding til den ene av dem fungerer for begge to.



Assisterende direktør Tapio Aaltonen

Assisterende direktør Tapio Aaltonen fortsatte med å informere om EID-prosjektet og det elektroniske ID-kortet. I Finland har politiet lenge utstedt ID-kort som fungerer som offisiell ID og som reisedokument i EU. Da man så på mulige distribusjonskanaler for et elektronisk ID-kort var dette derfor en naturlig kanal. Den nye loven om ID-kort ble vedtatt høsten 1999, det tok bare 16 dager å få vedtatt loven, og utstedelsen av elektroniske ID-kort ble formelt iverksatt 1. desember 1999.

Utstedelsen av elektroniske ID-kort er en betryggende (og omstendelig) affære, som forutsetter personlig oppmøte hos politiet ved bestilling og avhenting av kortet. Produksjonen av kortet er Befolkningsregistercentralens ansvar. Prosedyren er også slik utformet av PIN-koder og kort ikke er i posten samtidig.

Ambisjonene med det elektroniske ID-kortet er høye. Det har vært et uttrykt politisk ønske at innbyggerne skal kunne klare seg med ett ID-kort. Per i dag er det få tjenester knyttet til kortet: melding om endring av adresse, barnehagesøknad i en enkelt kommune, samt søknad om opptak til yrkesskole. Det er enkelte banker og forsikringsselskap som tar i bruk kortet. Flere etater har intensjoner om å utvikle tjenester som benytter kortene.

Det foreligger ikke tall om antall transaksjoner utført ved hjelp av kortene. Melding om endring av adresse er en tjeneste som også kan utføres per telefon eller post. Dette er ikke et automatisk saksbehandlingssystem, siden det er en saksbehandler som formelt skal godkjenne flyttingen. Det elektroniske ID-kortet bidrar til den autentiseringen som ellers kan utføres ved kontrollspørsmål når folk ringer for å melde ny adresse. Når det gjaldt søknad om opptak på yrkesskole kom det inn mange søknader uten eløelektronisk signatur. Disse ble også godtatt.

Det elektroniske ID-kortet koster 160 FIM (noe mer enn det vanlige ID-kortet), og det har en gyldighet på 3 år (mot 10 år for vanlige ID-kort). Utseendemessig er kortene like, bortsett fra at det elektroniske ID-kortet har en liten chip innebygget. På de 11 månedene ordningen har vært i drift, er det 6 343 som har anskaffet kortet, den yngste 11 måneder gammel, den eldste 85 år. Over halvparten bor i Helsingfors-området. Man hadde forventet at flere ville skaffe seg kortet.

Til sammenlikning kan det nevnes at det i prosjektet Satakunnan Makropilotti (et større forsøksprosjekt i Björneborg-området) skal lages et eksperiment med elektroniske kort i helse- og sosialtjenesten hvor over 10 000 kort skal deles ut. Dette vil være andre kort enn de som utstedes av Befolkningsregistercentralen, men

de vil være basert på samme standarder og bruke enkelte av tjenestene fra Befolkningsregistercentralen. Detaljer i lovgivningen gjør at kortet fra Satakunnan Makropilotti ikke kan brukes som elektronisk identifikasjon overfor offentlige myndigheter.

De samlede investeringene i EID-prosjektet beløper seg til ca. 10 millioner FIM. De årlige driftsutgiftene ca. 20 millioner FIM.



Utviklingssjef Vesa Vatka

Vesa Vatka redegjorde for den tekniske løsningen som er valgt av EID-prosjektet. Den er naturlig nok ganske omfattende. Det vil her bli gitt en skisse av løsningen for spesielt interesserte. Tanken bak løsningen er at elektronisk ID er en type infrastruktur som staten bør stille til rådighet for resten av samfunnet. Det som tilbys er et elektronisk ID-kort som kan brukes til en rekke formål, men som grunnleggende bare har en funksjon, nemlig elektronisk ID. Ideen er at andre funksjoner ligger utenfor kortet.

Kortet er et enkelt smartkort (standard ISO 7816-serie, inklusiv -8). Til denne standarden finnes smartkortlesere som koster fra ca 200 FIM og oppover. På kortet lagres eierens navn, eierens elektroniske ID (et løpenummer, *ikke* personnummer, og det leveres ikke ut av Befolkningsregistercentralen) og to private nøkler: en for autentisering og kryptering og en annen for digital signatur (ikke benekting). Det er separate PIN-koder for bruk av de to private nøklene. FINEID applikasjonen fyller totalt 8–9 KB, og de øvrige 6–7 kan andre bruke som de vil. De administreres ikke av Befolkningsregistercentralen. Nøklene genereres ved utstedelsen av kortet av EID-systemene (egengenererte nøkler tillates ikke), slik at man sikkert vet at ikke to nøkler er like.

Sertifikatene baserer seg på X.509, V.3 standarden, og er kvalifiserte sertifikater etter IETF PKIX. Implementasjonen følger PKCS#15, FINEID S4-1. Implementasjonen vil bli modifisert for å imøtekomme nye krav fra EESSI (European Electronic Signature Standardisation Initiative).

Katalogtjenesten som tilbys er basert på X.500, og har et LDAP (2.0 og 3.0) grensesnitt. Den bekrefter de to sertifikatene for hver ID. Det er også mulig med sertifikater for roller og for firmaer og organisasjoner. Listen over kort som ikke lenger er gyldige (CRL: Card Revocation List) oppdateres hver time.

Det er Befolkningsregistercentralen selv som fungerer som navneautoritet. Ellers gjøres de fleste tjenestene av kommersielle leverandører. Tjenesten som sertifiseringsautoritet (CA eller CSP) kjøpes av ICL (iD2). Kortene produseres av Setec og deles ut via Politiet. Katalogtjenesten drives av Elisa Communication (PeerLogic i500).

Sonera drifter CRL-tjenesten. En "help desk" er drevet av NovoCall. Endelig skal det starte en tidsstemplingstjeneste drevet av Datum. Samlede driftsutgifter estimeres til 20 MFIM pr år.

Befolkningsregistercentralen deltar aktivt i europeisk standardiseringsarbeid, særlig ETSI. I dette arbeidet har Befolkningsregistercentralen stor glede av det nordiske samarbeidet.

Standardene som er valgt er naturligvis åpne og tilgjengelige, og kan også brukes av andre. Befolkningsregistercentralen kan fungere som sertifiseringsautoritet for andre enn sine egne kort. Dette er aktuelt i forbindelse med kort utstedt av Folkpensionsanstalten og av enkelte kommuner (foreløpig Tuusula og Vanda).

Befolkningsregistercentralen ser for seg tre domener når det gjelder elektronisk signatur i Finland:

- Befolkningsregistercentralens egne sertifikater som er utvidede kvalifiserte sertifikater for bruk i det offentlige
- Andre kvalifiserte sertifikater basert på ETSI-policy og som Befolkningsregistercentralen tilbyr for ulike firmaer og andre brukere
- Øvrige kvalifiserte og ikke kvalifiserte sertifikater som tilbys av andre

Mer informasjon finnes på ___ og ___

Konklusjon og vurdering: Det er meget kvalifisert om omfattende innsats som er lagt i utformingen av elektroniske ID-kort i Finland. Resultatene i form av tjenester og utstedte kort står imidlertid tilbake i forhold til ambisjonene. Det er usikkert hvor vellykket og hensiktsmessig dette kortet er.

*Fredag 3. november 2000
Ingunn Bråten og Pål Sørgaard*

"IT Co-ordination and Public Management Reform"

A Comparison between Finland and Norway



Foredragholder Pål Sørgaard, Statskonsult, Norge

This is about the relationship between public management reform and IT in Finland and Norway. The focus is on the activities and policies exercised at the central, co-ordinating level within government administration.

Finland and Norway are two highly similar countries, and so are their public administrations. An important difference is the strong impact of the economic crisis in the early nineties in Finland and Norway's oil related affluence. Both countries have fairly decentralised government structures, with weak co-ordinating forces. In Finland, the crisis in the nineties led to more changes like privatisation or reorganisation as state enterprises than in Norway. On an international scale, both countries are highly advanced users of IT. So are their public administrations.

While IT is important it is also a rapidly changing technology. The development is not driven by demands formulated within government administration, but by a fast stream of new opportunities. Identifying and using opportunities may be more important than defining and following strategies. This is hard for government administrations.

Central IT co-ordination in Finland is located in the Ministry of Finance, where a relatively small unit exercises co-ordination through various inter-agency groups and networks, through preparing government decisions in the field, and through projects developing government information services. Other ministries also run major projects. The same responsibility in Norway is with the Ministry of Labour and Government Administration. The Ministry mainly exercises co-ordination through projects run by the Ministry and its subordinate agencies and through work in temporary committees.

There are several common problems or topics for discussion. In both countries there appears to be higher ambitions with respect to IT co-ordination than what the decentralised government structure allows. Finding ways to deal with technological uncertainty and a development driven by opportunities is a challenge. Although the approaches are different, both countries struggle with the development of digital signatures. The need for digital signatures appears to be overestimated, and the problems appear to be underestimated. There are many commonalities between government IT-plans in different countries: in fact there is more international exchange of plans than of real experiences. Both administrations struggle with capacity and competence within IT. Although these problems are recognised, appropriate strategies for increasing capacity and competence are not yet there. Such a lack of capacity is likely to hamper development in administrations that rely heavily on IT. Good political steering and inter-ministry co-ordination require ministries to find an appropriate way to deal with IT in their sectors without disturbing local responsibility in subordinate agencies. Finally, government use of IT is sometimes mixed with politics of IT in ways that may be detrimental to both ends.

Fredag, 3. november 2000

Pål Sørgaard



I Helsinki spiste vi middag på en russisk restaurant.



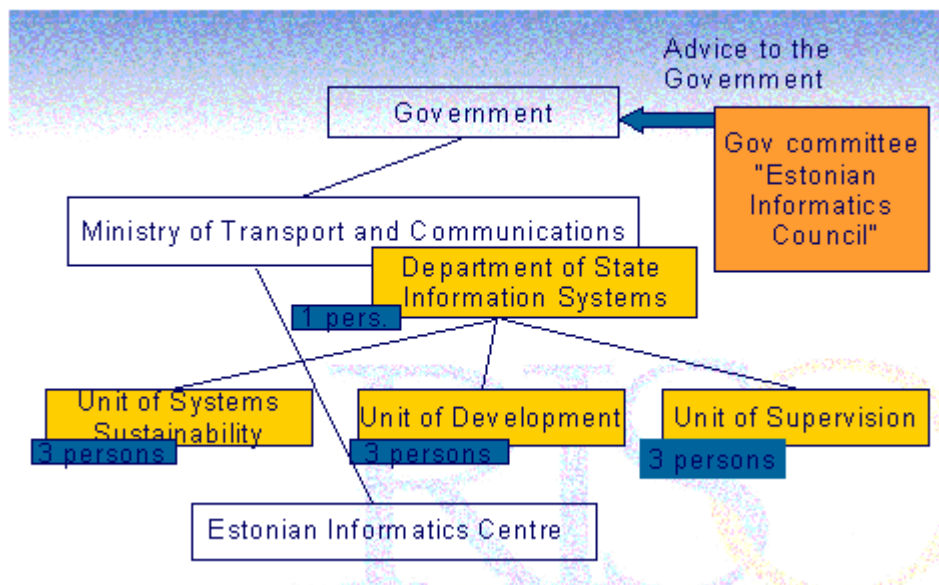
Om bord på båten på vei til Tallinn i Estland

Estlands Transport- og kommunikasjonsdepartement, Tallinn

Statssekretær i Transport- og Kommunikasjonsdepartementet Mait Heidelberg (IT-ansvarleg) ønska oss velkomne.

_ frå Informatikksenteret i Estonian Informatics Centre og _ frå avdelinga for statlege informasjonssystem orienterte om ulike sider ved it-politikken i landet.

Med heimel i forvaltningslova har Transport og kommunikasjonsdepartementet hovudansvaret for å koordinere de statlege informasjonssystema. Avdelinga i departementet har tre einingar/kontor; Systemintegrasjon, Utvikling og Tilsyn. I tillegg ligg det i innanriksdepartementet eit kontor for datatryggleik og personvern.



Figur 1 Organiseringa av it i Transport- og kommunikasjonsdepartementet i Estonia

Det har vore ei rivande utvikling i lovverket dei siste åra; frå ein databaselov i 1997 og fram til ein lov om informasjonssjridom som no ligg til handsaming i parlamentet.

Ein regjerings komité "Estonian Informatics Council" gir regjeringa råd innafor it-politikken.

Alle 12 departementa har kommunikasjons- og informasjonsansvarlege. Departementa har stor grad av fridom i it-spørsmål. Direktoratata er underlagt departementa også på dette området og ulike it-råd koordinerar arbeidet innafor ansvarsområdet til kvart departement.

Alle distrikt (statleg regional forvaltning) (15) har også kommunikasjons- og informasjonsansvarlege. Om lag 250 lokalforvaltningseiningar (kommunar og statleg lokal forvaltning) er representert i dei regionale it-råda.

Prioriteringane framover er:

- It i høgare utdanning
- Dokumentadministrasjon
- Innføring av digitale signaturar
- Open forvaltning (Project Village Road)

Det er formulert følgjande mål:

- Innføring av lovane for digitale signaturar og informasjonsfridom, med prosjekt innafor transportlogistikk, dokumentadministrasjon og større statlege register.
- Omfattande bruk av e-handel i offentleg innkjøp frå 2003
- ID-kort i vanleg bruk frå 2003
- Open tilgang til statlege register som eit tilbod bade til innbyggjarane, næringsliv og forvaltninga
- Utstrakt bruk av nett-tenester frå både lokal og statleg forvaltning.
- Hovudproblema for departementet er kompetanse, prosjektleiing og rekruttering. I tillegg hadde det vore ei tung prosess å frigjere seg frå påverknaden frå Sovjetunionen og deira sentraliserte løysingar.

Føremønen for it-utviklinga no er at det er mogleg å gå rett på dei mest moderne løysingane og lettare å tenke heilskap.

Informatikksenteret i Estonia er ein statsinstitusjon med oppgåve å gje it-tenester til departementa og andre statlege einingar, stå for ymse fellesfunksjonar innafor informatikkområdet og gjennomføre fellestiltak innafor koordinering av statleg informasjonspolitikk og it-utvikling i offentleg sektor.



Konkret står dei for:

- Utvikling av strategiar og prosjekter
- Teknisk støtte, it-tenester og innkjøp
- Fagleg ressurs for styresmaktene
- Standardisering
- Publisering og finansiering

Dei har mellom anna ansvar for infrastrukturarbeidet i heile offentleg sektor gjennom det såkalla EEBone

I tillegg tar senteret del i eit omfattande internasjonalt samarbeid, med tyngde mot resten av Europa, dei andre baltiske statane og Ukraina.

*Torsdag 2. november 2000
Jan Øhickers*



Foredrag i Departementet i Tallinn, Estland

Hewlett Packard, Tallinn

Orientering fra sales director Olli Heinonen.

Heinonen ga først en introduksjon om HP og deres ønske om å være representert i hele verden med sine produkter og sin kunnskap. Målet var å kunne gi støtte og bistå de lokale myndigheter og brukere i Estonia for å bygge opp sin egen kunnskap på IT-siden.

Grunner for å være representert i Estonia.

De anså området for å være en stor kundekrets og mente de burde være tilstede i denne delen av verden. Videre så de på sin tilstedeværelse også som en forpliktelse overfor kundene til å nå sine mål på IT siden. De mente videre at det var store utviklingsmuligheter i området og de ønsket å være representert i aktivitetene i konkurranse med andre leverandører. De ønsket også å være med å bygge opp kunnskapen lokalt for å gi økt "value" også når det gjaldt service, ikke bare salg av hardware.

Suksessfaktorer

Tilstedeværelse ville bety mye for å bygge opp og rekruttere de beste lokale partnere som også ville innebære forpliktelse overfor partnere og kunder. De ønsket å bygge opp den beste support på sine varer, tjenester og løsninger. De ønsket videre å kunne importere kunnskap der det var behov for dette, spesielt i praktisk kunnskap om IT. Videre var mulighetene for å tilby fleksible finansielle løsninger viktig, samtidig med at de ønsket å tilby IT-løsninger og ikke bare hardware.

Utfordringer

Heinonen mente at det faktum at han selv er finsk, var en stor fordel ved å representere et verdensomspennende firma i et lite land som Estonia. Finsk og estisk kultur er ganske lik, og det hadde derfor ikke vært vanskelig for ham å representere HP i Estonia. Det var likevel en rekke utfordringer i forhold til innpass i Estonia. Det var en holdning at man skulle greie det meste selv, det var mangel på kapital, mangel på dyktige fagfolk, og de som ble opplært og dyktige fikk ofte tilbud fra andre EU-land. Det var problemer med å skaffe prosjektledere og prosjektformen var ikke spesielt utbredt. Den økonomiske situasjon er fortsatt noe ustabil og kjøpemønsteret er annerledes. Estonia er et lite land med få innbyggere. Dette fører til at "alle kjenner alle" og det kan igjen føre til at en del beslutninger kan synes "irasjonelle" i vestlige øyne.

Generelt

HP sender ansatte til Finland for opplæring. Det anslas at det er en 15 % økning i salget årlig, av dette utgjør hardware 25 %. Estonia startet for 10 år siden med "ingen ting" og kunne bygge systemer og kunnskap på IT-siden fra bunnen av med de fordeler og ulemper dette naturligvis medfører.

Torsdag 2. november 2000

Zaida Hessen

Adresser og linker

Sverige

<http://www.kista.com/>

www.kista.com/itdemokrati

<http://www.lme.ericsson.se/>

<http://www.kistasciencepark.org/>

<http://www.electrum.se/>

www.isa.se/scienceparks/kista.htm

<http://www.ericsson.se/>

<http://www.itkommissionen.se/>

yvonne.palminger@statskontoret.se

<http://www.statskontoret.se/>

www.statskontoret.se/pagang/hsh/

e-post: olov.ostberg@statskontoret.se

"24-timmarsmyndighet : Förslag till kriterier för statlig elektronisk förvaltning i medborgarens tjänst" . - Rapport 2000:21 . - 85 s.

<http://www.statskontoret.se/pdf/200021.pdf>

"the 24/7 Agency : Criteria for 24/7 Agencies in the Networked Public Administration" . - Rapport 2000:41 . - 47 s.

<http://www.statskontoret.se/pdf/200041.pdf>

Öppna system : info från Statskontoret nr. 3/2000

Finland

Estland

www.riso.ee/infosystems

<http://www.eik.ee/>

<http://www.euudised.ee/>

<http://www.id.ee/>

<http://www.rk.ee/> transportdept. i Estland

<http://www.gea.nu/>

GEA er den ledende nasjonale organisasjonen som aktivt skal bidra til å gjøre Sverige til foregangland når det gjelder elektroniske affærer

www.inyourpocket.com/Estonia/Tallinn

<http://www.tourism.tallinn.ee/>

<http://www.tallinn.ee/english/>