

# Årsrapport for 2010

---

## Føreord

Direktoratet for forvaltning og IKT har gjennomført sitt tredje driftsår og har no langt på veg etablert seg som eit velfungerande direktorat med ein krevjande og omfattande portefølje av oppgåver.

Norsk forvaltning er i kontinuerleg endring blant anna på bakgrunn av endringar internasjonalt, nye regelverk, eksterne forhold som miljø og konjunktursvingingar, teknologiske opningar, arbeidsliv og krav og forventningar frå innbyggjarane.

Difi har med sitt mandat ei viktig rolle i å medverke til at forvaltninga er kjenneteikna av heilskap, kvalitet og effektivitet. Denne årsrapporten viser Difi sitt bidrag til ei betre og meir effektiv forvaltning.

Oslo, 28. februar 2011

Hans Christian Holte  
Direktør

## Innhald

<b>1. Innleiing</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Måloppnåing</b> .....	<b>5</b>
2.1 Hovudmål 1: Ei betre organisert, brukarretta og effektiv statsforvaltning .	5
2.2 Hovudmål 2 : Kompetente leiarar og medarbeidarar i staten.....	16
2.3 Hovudmål 3: Koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IKT i offentleg sektor.....	23
2.4. Hovudmål 4: Etablere og drive ein felles infrastruktur for eID i offentleg sektor .....	29
2.5. Hovudmål 5: Samfunnsnyttige, kostnadseffektive og kvalitetsretta innkjøp	
2.6. Prosjekttilskot til digital fornying i kommunane.....	39
2.7. Tilskot til kompetanseutvikling .....	40
2.8. Overordna styringsparametrar .....	40
<b>3. Administrative føringar og organisasjon</b> .....	<b>43</b>
3.1. Adminstrative føringer .....	45
3.2. Organisasjon .....	45

### Vedlegg

Vedlegg 1: Løyvingar og rekneskap for 2010

Vedlegg 2: Enkelståande rådgjevingsoppdrag

Vedlegg 3: Statens kommunikasjonspolitikk

Vedlegg 4: Oversikt over lengre oppdrag frå departement og direktorat

Vedlegg 5: Eigeninitierte prosjekt

Vedlegg 6: Internasjonale oppdrag

Vedlegg 7: Kurs, konferanse, seminar program

# 1 Innleiing

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har fylt tre år. 220 medarbeidarar i Oslo og Leikanger medverkar aktivt til utviklinga av offentleg sektor og til at statsforvaltninga er kjenneteikna av kvalitet, effektivitet, brukarretting, openheit og medverknad. I 2010 kom vi endå nærare målet om at forvaltninga skal ta i bruk kunnskapane, verkemidla og verktøya Difi har i utviklinga av ein betre og meir effektiv offentleg sektor. Difi som organisasjon er no også etablert som eit meir velfungerande direktorat, sjølv om det framleis er utfordringar.

Difi har eit tverrgåande mandat knytt til utviklinga av forvaltninga og har få ”harde” verkemiddel. Det gjer at direktoratet legg stor vekt på å verke i kraft av fagkompetansen og evna vår til å etablere konsensus og gode samarbeidsrelasjonar. Dette er også uttrykt gjennom Difis visjon ”Utvikling gjennom samarbeid” og gjennom omdømmeverdiane våre der vi ynskjer å vere lyttande, fagleg sterke, nyskapande og nyttige.

Difi har gjennom 2010 styrkt samarbeidsrelasjonane med forvaltninga. Døme på det er samarbeidet med departementsrådsgruppa om utvikling av departementa, aktiv bruk av referansegrupper, ressurspersonar og pilotar i utvikling av nye tiltak, og ei rekkje kontaktmøte og samarbeidsprosjekt med sentrale aktørar som SSØ, Skatteetaten, NAV, Lånekassen, Brønnøysundregisteret, Språkrådet, Datatilsynet, KS, FFO med fleire.

Vår vurdering er at Difi gjennom gode enkeltresultat og samarbeidsrelasjonar har medverka godt til alle fem hovudmåla departementet sette for verksemda ved direktoratet i 2010. Måla utgjer til dels samfunnseffektar på eit såpass overordna nivå at det er vanskeleg å gje presise vurderingar av både utviklinga mot målet generelt, og Difi si rolle i denne utviklinga. Rapporteringa på delmåla og styringsparametrane som er sette for det enkelte hovudmålet, og som er gjevne att i dei følgjande kapitla, gjev likevel eit grunnlag for ei samla vurdering av måloppnåing.

Utvikling mot ei betre organisert, brukarretta og effektiv statsforvaltning har gjennom 2010 vorte støtta opp om av rådgeving frå Difi i evalueringar, sentrale reformprosessar, Difi sine innbyggjarretta tenester, og utvikling og forvaltning av sentrale innloggingsløysingar for det offentlege. Open og brukarretta drift er blant anna styrkt gjennom aktivitetar som oppfølging av områdegjennomgangen av brukarretting og brukarmedverknad, klarspråksarbeid, lansering og forvaltning av OEP, kvalitetsvurderingane av nettstader, og ei aktiv rettleiarrolle i det offentlege sin bruk av sosiale medium.

Difi har også gjeve tydelege bidrag i utviklinga av kompetente leiarar og medarbeidarar i staten i 2010. Kurs og konferansar har vore godt besøkte, med gode evalueringar. 2 200 har delteke på kursa våre og 3 850 har delteke på konferansane og frukostseminara våre. Ein ny fase i den statlege kompetansepolitikken er innleidd med lansering av tre e-læringsprogram med potensielt store målgrupper i staten.

Utvikling mot ein koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IKT i offentleg sektor er styrkt gjennom blant anna strategisk utgreiing om felleskomponentar i forvaltninga, rettleiinga gjennom prosjektvegvisaren, og forankring av felles initiativ i samarbeidsarenaen SKATE for sentrale etatar i elektronisk forvaltning.

Gjennom 2010 har utviklinga mot ein felles infrastruktur for eID i offentleg sektor kome vesentleg lenger. Ei stor utbreiing på tryggingnivå 3 og produksjonssetjing av pilot på nivå 4 er sentrale milestolpar i arbeidet.

Målet om samfunnsnyttige, kostnadseffektive og kvalitetsretta innkjøp er styrkte gjennom eit breitt spekter av tiltak. Sentrale satsingar frå Difi si side har vore kursverksemd, nettstaden Anskaffelser.no, nettverksetablering, og e-handelssatsinga.

Difi har i 2010 hatt ein auke i bemanninga med om lag 20 % frå 2009. Auken har primært skjedd innan områda offentlege anskaffingar og IKT drift og forvaltning. I takt med veksten i dei faglege oppgåvene har det også vore behov for å styrkje dei administrative funksjonane noko. Fleire fagavdelingar har styrkt leiingskapasiteten ved å etablere seksjonsleiar- eller nestleiarfunksjonar.

Generelt vurderer vi kompetansen i direktoratet som god. Både tilsette og søkjarar til ledige stillingar oppfattar Difi som ein attraktiv arbeidsplass.

I den overordna risikovurderinga frå Difi i februar 2009 peika vi på fire risikofaktorar som vart vurderte som kritiske for samla måloppnåing:

- Administrativ infrastruktur og styringssystem
- Konsekvensar av utvikling (drift og forvaltning av IKT-system)
- Brei portefølje vs. økonomisk ramme
- Effektive arbeidsprosessar

Gjennom året har vi arbeidd aktivt med å redusere risikofaktorane. Desse risikofaktorane kan også sjåast i samanheng med det utfordringsbiletet departementet har skissert i tildelingsbrevet for 2010. Det vil på sikt vere behov for ytterlegare prioriteringar som sikrar at direktoratet sine oppgåver får gjennomslag i forvaltninga og slik at driftsoppgåvene ikkje tek overhand.

Nedanfor blir det meir i detalj rapportert ut frå krava i tildelingsbrevet til Difi i 2010.

## 2. Måloppnåing

### 2.1 Hovudmål 1: Ei betre organisert, brukarretta og effektiv statsforvaltning

Sentrale verkemiddel for å nå dette hovudmålet er å dokumentere, analysere og formidle kunnskap om korleis forvaltninga er organisert og verkar, og å fungere som ein rådgjevar og samtalepartnar for forvaltninga.

Ved hjelp av rapportar, seminar og konferansar har Difi sett søkjelys på tverrgåande problem og utviklingstrekk som er viktige i arbeidet med å effektivisere og brukarrette forvaltninga. Ei rekkje av rapportane har skapt merksemd og debatt, og mange av dei har gått inn som underlagsmateriell i regjeringa sitt arbeid med stortingsdokument. Difi vil spesielt trekkje fram rapportane ”Statlig styring av kommunene”, ”Statlig, men uavhengig” og ”Innbyggerundersøkelsen”

Difi har vore rådgjevar og samtalepartnar for eit stort tal departement og direktorat i spørsmål om val av organisasjonsform og styringsverkemiddel. På denne måten har vi medverka til meir opplyste endringsprosessar i sentralforvaltninga.

Gjennom forvaltninga av Offentleg elektronisk postjournal (OEP) har Difi samla statlege postjournalar i ein felles database som kan søkjast i. Med OEP har Difi vore med på å føre statsforvaltninga eit godt steg vidare mot målet om å vere ei meir open og gjennomsiktig forvaltning.

Arbeid med Kvalitet på nett, Klart språk i staten, Innbyggjarundersøkinga og metodar og verkemiddel for brukarmedverknad har også vore viktige bidrag frå Difi i 2010 for å gjere forvaltninga meir brukarretta. Gjennom forvaltninga av portalen Noreg.no med tilhøyrande svarteneste, medverkar Difi til å gjere forvaltninga meir oversiktleg for innbyggjarane.

Sosiale medium er ein ny kommunikasjonskanal for forvaltninga. Difi har i 2010 utarbeidd ein rettleiar i forvaltninga sin bruk av sosiale medium som har vorte svært godt teken mot. Rettleiaren medverkar til at forvaltninga får hjelp til å møte dei utfordringane bruk av sosiale medium gjev.

#### **2.1.1. Difi skal hjelpe departement og underliggjande verksemder i organisering og anna utviklingsarbeid, systematisere og formidle kunnskap om (om)organisering og gi råd og rettleiing i tråd med organisasjonsprinsippa som er trekte opp i St. meld. nr. 19 (2008-2009) *Ei forvaltning for demokrati og fellesskap*. Difi skal hjelpe FAD i å utarbeide rettleiar i organisering**

Difi får mange førespurnader om å medverke i utviklingsarbeid. Difi har prioritert førespurnader frå departementa fordi vi meiner dei spelar ei nøkkelrolle når det gjeld å få til ei effektiv organisering og god

verkemiddelbruk i forvaltninga. I dei fleste tilfella gjeld oppdraga organisering av apparatet under departementa. Difi har likevel frå 2008 hjelpt departementsrådene i arbeidet med å utvikle departementa til føremålstenlege sekretariat for politisk leiing. I 2010 har vi etter oppfordring frå departementsrådene utvikla ei eiga satsing i utvikling av departementa. I den samanhengen har vi blant anna sett i gang ein møteserie for leiarar i departementa som er svært godt besøkt. Difi blir òg brukt som samtalepartnar for departementa før eit utviklingsarbeid blir sett i gang, til dømes for prosjekt som departementet sjølv ynskjer å gjennomføre, eller der dei vil kjøpe tenester i marknaden.

Difi har i 2010 vore involvert i ei rekkje sentrale reformprosessar, blant anna innanfor skatt, justis, utdanning, barnevern, kultur, samferdsel og kommune-stat. Oppdraga er dels utgreiingsprosjekt og dels meir enkeltståande rådgjevingsmøte. Gjennom denne aktiviteten medverkar Difi til at forvaltningspolitiske organisasjonsprinsipp blir lagde til grunn for endringsprosessane og at det skjer erfaringsoverføring mellom statlege verksemder. Sjå vedlagde oversikter over prosjekt og rådgjevingsmøte.

Gjennom å systematisere og formidle kunnskap skal Difi medverke til at statlege verksemder får betre kunnskap om organisasjonsprinsipp og konsekvensar av ulike organisatoriske val, attåt å medverke til ein meir opplyst offentleg debatt. Rapportane frå Difi er eit viktig tiltak i så måte. Difi har i 2010 sett i gang fleire nye tiltak for å spreie informasjon om rapportane og prosjekta våre. Vi sender nyhendebrev til brukarane våre, vi har rusta opp nettsidene våre og vi har arrangert ei rekkje konferansar, seminar og frukostmøte.

Difi har vidare utarbeidd nettsida "Forvaltningsfakta" på difi.no som erstattar Forvaltningsutsyn. Her finn ein faktaark om organisering og sysselsetjing i staten attåt lenkjer til viktige forvaltningspolitiske kunnskapsbasar som til dømes StatRes, Evalueringsportalen og Forvaltningsdatabasar. Difi har i 2010 også publisert tekstar på Wikipedia innanfor området organisering og styring. Både arbeidet med Forvaltningsfakta og Wikipedia er viktige tiltak for å spreie kunnskap om organisering i statsforvaltninga.

Difi har hjelpt FAD i å utvikle ein rettleiar i organisering.

Delmålet er oppnådd.

### **2.1.2. Difi skal gjennomføre områdegjennomgangar i offentleg sektor, gjerne med vekt på effektivitet og kvalitet og der det er viktig å overføre erfaringar til andre delar av forvaltninga**

Difi har gjennomført tre områdegjennomgangar i 2010. Dette er eigeninitierte prosjekt som tek opp problemstillingar som er gjennomgåande for store delar av forvaltninga. Val av tema, tilnærming og framdrift har vore avklarte med FAD.

Den fyrste er ei kartlegging av brukarrettings- og brukarmedverknadstiltak i sentralforvaltninga. Både den noverande og tidlegare regjeringar har gjort det klart at dei har ambisiøse mål om å ta brukarane på alvor. Difi ynskje derfor å

kartleggje korleis verksemdene følgjer arbeidet opp i praksis. Kartlegginga vart starta opp i 2009 og fullført i 2010. Kartlegginga er basert på intervju i åtte verksemdar hausten 2009, ei vurdering av brukarretting i eit breiare forvaltningspolitisk og historisk perspektiv og ei breitt retta spørjeundersøking våren 2010 som 79 av 109 forvaltningsorgan svara på.

Når vi relaterer resultatane frå vår kartlegging med Riksrevisjonen si undersøking om brukarretting frå 2007, ser vi at statlege verksemdar har vorte flinkare til å involvere brukarane i korleis tenestene skal vere. Dei gjer brukarundersøkingar, opprettar brukarforum, og tek i bruk sosiale medium for å få tilbakemeldingar frå brukarane. Verksemdene kan likevel bli betre til å bruke resultatane til forbetringar. Difi lanserte rapporten på eit halvdagsseminar, og har seinare presentert resultatane i ulike samanhengar. Vi er no i gang med å vidareutvikle og oppgradere Difi si nettside innanfor området brukarretting, og planlegg ein serie frukostseminar om same tema for tilsette i forvaltninga.

Den andre satsinga gjeld ein gjennomgang av organisering, styring og finansiering av tverrgåande oppgåver og prosjekt i forvaltninga. Omfanget av tverrsektorielle oppgåver og prosjekt har auka dei siste ti til femten åra. Erfaringsbasert kunnskap om fallgruver og opningar ved denne forma for organisering har vore mangelfull. Difi har i samarbeid med nøkkelinformantar i utvalde departement og statlege verksemdar systematisert erfaringar frå store, kompliserte samarbeidstiltak. Det førebelse arbeidet vart presentert på Forvaltningskonferansen i 2009, og ein rapport vart ferdigstilt i 2010. Arbeidet gjev oss grunnlag for å seie noko om kva som skal til for å lukkast med slike oppgåver, og vi har i løpet av 2010 brukt resultatane både i møte med statlege verksemdar og som innlegg på fleire seminar. Resultatane av Difi sin innsats så langt har vore å gjere verksemdene meir medvitne når dei skal velje og utforme samhandlingsmodellar. Røynslene er også nytta i framlegga frå Difi til korleis nasjonale felleskomponentar bør verte styrte, forvalta, finansierte og utvikla vidare. Rapporten vil også vere eit viktig grunnlag i utforming av aktivitetar for oppfølging og gjennomføring av tiltak.

Den siste områdegjennomgangen vart starta opp i 2010, og er ein gjennomgang av uavhengig myndigheitsutøving. Ein forvaltningspolitikk som set innbyggjaren i sentrum må vere oppteken av innbyggjarane si rettsstilling overfor offentlege styresmakter og av måten forvaltningsvedtak blir gjorde og overprøvde. Utviklinga dei siste ti åra har gått i retning av at stadig fleire forvaltningsorgan har fått ei uavhengig stilling i høve til politisk leing, men utan at dette har vore overordna og prinsipielt gjennomgått. Difi har derfor gjennomført ei kartlegging av uavhengig myndigheitsutøving. Kartlegginga stadfester inntrykket av at omfanget av uavhengige forvaltningsorgan har auka. Ho viser vidare at sjølvstendet ofte ikkje er klart regelfest, det kan vere underforstått og ofte lite prinsipielt.

Resultatane frå kartlegginga vart oppsummert i Difi-notat 2010:1 "Statlig, men uavhengig" og vart presentert på Forvaltningskonferansen 2010. Prosjektet vil bli følgt opp i 2011 med å sjå nærare på heimelsgrunnlaget for og praktiseringa av formelt og uformelt sjølvstendes i tillegg til å drøfte behovet for mekanismar som aukar legitimiteten til uavhengige organ.



Delmålet er oppnådd.

### **2.1.3. Difi skal gjennomføre del to av innbyggjarundersøkinga og gi råd til departementet og underliggjande verksemdar i oppfølginga av undersøkinga. Direktoratet skal leggje til rette for utveksling av erfaringar om kvalitet i slike undersøkingar**

Det overordna målet med innbyggjarundersøkinga er å hente inn kunnskap om kor nøgde innbyggjarane og brukarane er med det offentlege velferdstilbodet. Undersøkinga skal i den samanhengen gje departement, etatar, fylkeskommunar og kommunar oversikt og kunnskap dei kan bruke både i planlegging og prioritering av kvalitets- og utviklingsarbeid i verksemdene.

Difi har brukt mykje tid på utvikling og innhenting av data i 2010. Resultat frå del 1 i Innbyggjarundersøkinga vart lagt fram i januar 2010. Del 2 i Innbyggjarundersøkinga vart gjennomført våren og sommaren 2010 og lagt fram november 2010. Difi har med dette henta inn svar frå meir enn 6 000 respondentar fordelt på 22 000 spørjeskjema om til saman 23 ulike tenester. Medan del 1 dokumenterte det overordna biletet, gjev del 2 meir detaljerte opplysningar om kor nøgde brukarane er med tenestene.

Data frå Innbyggjarundersøkinga er blant anna tilarbeidd og formidla gjennom rapportar, artiklar, grafikk og datasett på eigne prosjektsider for Innbyggjarundersøkinga på Difi.no og ved ei rekkje andre informasjonstiltak som pressekonferanse, frukostseminar, artiklar i media og føredragsverksemd. Datamaterialet er også teke i bruk av forskarar og vorte brukt i bloggar og debattar i aviser og tidsskrift.

Arbeidet for å realisere målet med å gje råd til involverte etatar og leggje til rette for utveksling av røynsler om kvalitet i slike undersøkingar vil halde fram i 2011. Her vil vi i tillegg til å evaluere og vidareutvikle Innbyggjarundersøkinga, prioritere vidare analyse, rådgjeving og formidling.

Delmålet er oppnådd.

### **2.1.4. Difi skal gi råd om metodar og verkemiddel som kan bidra til betre brukarretting og brukarmedverknad**

Difi har gjennom ei rekkje tiltak gjeve råd om metodar og verkemiddel for brukarretting i 2010. Eit viktig tiltak har vore å gje tilgang til metodane og datamaterialet frå Innbyggjarundersøkinga. Rettleiar i sosiale medium og kartlegginga av brukarrettingstiltak i forvaltninga er andre viktige bidrag. Difi har i samband med desse prosjekta innleidd på fleire seminar og hatt ei rekkje møte med verksemdar.

Difi har i tillegg vurdert kvaliteten på 682 offentlege nettstader i 2010. Dette vart gjort i samarbeid med ekspertar frå Aletheia kommunikasjon og Vestlandsforskning. Kriteriesettet som ligg til grunn for kvalitetsvurderinga, er i 2010 vidareutvikla og sendt på ei open høyring. Basert på 155 innspel er det gjort justeringar og forbetringar av dei 33 indikatorane.

Konferansen «Kvalitet på nett», med opne data som tema, vart arrangert 30.november med 230 deltakarar. I ei spørjeundersøking blant deltakarane svarte 84 prosent at dei har brukt kriteriesettet til å utvikle sin eigen nettstad.

Kvalitetsverktøyet CAF (Common Assessment Framework) er også viktig for å gjere forvaltninga meir brukarretta. Difi hadde ansvaret for programmet og delegasjonen frå Noreg på ein CAF-event i Bucharest.

Difi har også gjeve jamleg rådgjeving til etablerte CAF-brukarar gjennom året og ein introduksjon av CAF i Statens landbruksforvaltning. Nærare 90 offentlege verksemder har til no utført ei eigenevaluering og gjennomført forbetringstiltak med hjelp av CAF. Det er gjeve ei kort oppsummering av CAF-arbeidet i Noreg i ei bok utgjeven i 2010 av EIPA i høve markeringa av 10 år med CAF.

Delmålet er oppnådd.

### **2.1.5. Difi skal med utgangspunkt i staten sin kommunikasjonspolitikk gjere den nye politikken kjend, ta han i bruk for eigen del og følgje opp forvaltninga sin bruk av interaktive verktøy på nett ("sosiale medium") og prøve dei ut på Difi sine innbyggjarretta tenester**

For å sikre ein god kjennskap til statens kommunikasjonspolitikk og for å skape ein arena for å diskutere tema og dilemma knytte til politikken, arrangerte Difi i løpet av året fem frukostseminar med temaa "Nå alle-prinsippet", "Heilskapsprinsippet", "Medverknadsprinsippet", "Klart språk" og "Sosiale medium" for kommunikasjonsfolk og leiarar i statsforvaltninga. Seminara har vore godt besøkte.

For å sikre at også den regionale statsforvaltninga har eit høve til å bli kjend med den nye kommunikasjonspolitikken, gjekk vi tidleg i 2010 inn i eit samarbeid med Norsk kommunikasjonsforening. I løpet av året besøkte Difi seks av dei ti lokallaga i foreininga og presenterte Statens kommunikasjonspolitikk og Klart språk i staten for statlege føretak og fylkesmannsembete rundt i landet.

Det som likevel har kravd mest av ressursane for å nå delmålet, har vore arbeidet med å følgje opp forvaltninga sin bruk av interaktive verktøy på nett (sosiale medium). Difi har, på oppdrag frå FAD, utarbeidd ein rettleiar i sosiale medium for forvaltninga. Utviklinga av denne rettleiaren vart gjord gjennom ein interaktiv prosess der Difi tok i bruk sosiale medium både som læringsarena, til behovsprøving og testing. Ved hjelp av intervju, blogging, twitring og opne skriveprosessar danna vi eit godt grunnlag for å skrive ein behovstilpassa rettleiar. Rettleiaren vart lansert på Litteraturhuset i Oslo den 28. oktober, er presentert i ei rekkje ulike samanhengar rundt i landet, lasta ned frå nettet 658 gonger og delt ut i om lag 600 eksemplar.

Difis eigen kommunikasjonsstrategi (jf. punkt 2.8.7) skal bidra til at vi følgjer kommunikasjonspolitikken prinsipp. I eit større arbeid med

kommunikasjonsstrategiar for alle avdelingane jobbar vi med korleis vi skal få det til i praksis.

Blant anna har vi som mål å basere kommunikasjon på kunnskap om målgruppene, og involvere brukarar og samarbeidspartnarar i utforminga av tenestene våre. Difis kommunikasjon skal vere klar og kunne forståast av alle. For å bidra til klart språk arrangerte vi i 2010 skrivekurs for dei tilsette og inngjekk ei rammeavtale for språkvask og korrektur. Difi forvaltar kunnskap og erfaring av stor verdi for resten av samfunnet, og kunnskapen vår skal vere tilgjengeleg for alle, noko vi blant anna legg til rette for gjennom nettportalane våre og satsing på å delta aktivt i samfunnsdebatten.

Difi har i 2010 vedtatt eigne retningsliner for bruk av sosiale medium. Difi ønskjer å vere til stades i sosiale medium når vi meiner at det kan hjelpe oss til å nå måla våre. Sosiale medium er éin av fleire moglegheiter til å byggje opp under målsettingane om å vere opne, sørgje for brukarmedverking, og nå ut til alle saken gjeld. Vi brukar dei sosiale media til å få råd og innspel, eller svare på spørsmål, frå nåverande og potensielle brukarar, til å følgje med på meiningsytringar, og til å spreie kjennskap til våre tilbod.

Noreg.no har frå februar hatt profil på Twitter og frå august også på Facebook. Det var ved nyttår publisert om lag 700 tweets på Twitter, der vi har 970 "followers" og 910 vi følgjer. På Facebook hadde vi 70 innlegg i 2010. Dialogen med publikum har vore liten; særleg på Twitter. Men han er aukande – det er også talet på klikk til Noreg.no; særleg frå Facebook. Føremålet med utprøvinga av sosiale medium har mellom anna vore å få røynsle med slike medium, å kome i dialog med publikum, generere trafikk til Noreg.no og å drive marknadsføring og profilering av Noreg.no.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.1.6. Difi skal følgje opp prosjektet "Klart språk i staten" i samsvar med prosjektplanen**

Målet med prosjektet "Klart språk i staten" har vore å auke merksemda om klart språk i statsforvaltninga og leggje forholda til rette for at statlege verksemdar skal kunne forbetre språket i den skriftlege kommunikasjonen med innbyggjarane. Året 2010 var på mange måtar gjennombrøtet for klarspraksarbeidet i staten. Både dei store, publikumsretta direktorata og departementa har sett i gang eigne klarspraksprosjekt eller halde fram der dei slapp i 2009. Breidda i tiltaka er stor og spenner frå dei store, gjennomgripande kampanjane til dei små, konkrete forbetringane. Verksemdene har også vist stor vilje til å dele kunnskap og råd med kvarandre, og på den måten har dei spart staten for pengar som elles ville gått til kjøp av konsulenthjelp.

Verkemidla som prosjektet har utvikla synest dermed å ha hatt god effekt. Støtteordninga, nettsida [www.klarspråk.no](http://www.klarspråk.no), kursa, møteplassane, klarspraksprisen og rådgjevinga frå Språkrådet og Difi har samla sett verka til å gje merksemd til dette viktige arbeidet. Det har også motivert verksemdene til å gå i gang med å betre skriftspråket sitt.

Klarspråksinnsatsen vil medverke til ei meir brukarretta statsforvaltning. Over 1,3 millionar vaksne innbyggjarar synest at det offentlege skriv uklårt og at det er vanskeleg å fylle ut offentlege skjema. Dei opplever ikkje staten som brukarvenleg. Når så mange verksemdar arbeider målretta og systematisk med klarspråk, vil det på sikt medverke til ein meir brukarvenleg og effektiv stat.

Delmålet er oppnådd.

### **2.1.7. Difi skal forvalte den offentlege elektroniske postjournalen (OEP) og støtte dei statlege verksemdene som skal ta tenesta i bruk**

OEP er ei felles publiseringsteneste for postjournalar frå statlege verksemdar. Samling av postjournalane i ein felles søkjedatabase medverkar til brukarretting og effektivisering av statsforvaltninga. Tilgjengeleggjing av postjournalar på Internett gjennom OEP medverkar til at forvaltninga er open og gjennomsiiktig.

Offentleg elektronisk postjournal (OEP) vart lansert 18.05.2010. Ved oppstart publiserte 21 verksemdar postjournal via OEP.

Difi si oppgåve som forvaltar av OEP består i å støtte verksemdene i innfasingsprosessen, gjennom å dele informasjon, stå for opplæring og kvalitetssikre at tilpassingane i saks- og arkivsystema har rett kvalitet.

Nye verksemdar vart fasa inn puljevis i juni og oktober, og per 31.12.2010 publiserte 71 verksemdar postjournalane sine via OEP. 31.12.10 var 850 000 journalpostar tilgjengelege gjennom OEP, og det er kravd innsyn i 61 882 journalpostar via OEP i 2010.

Trenden i tal innsynskrav syner auke gjennom året. Det er ikkje gjennomført spesielle tiltak for å gjere OEP kjend, men bruken er likevel aukande. I høve til tal innsynskrav og tal publiserte journalpostar er det få førespurnader til brukarstøtte frå sluttbrukarar og innhaldsleverandørar.

For å støtte innhaldsleverandørar og sluttbrukarar har Difi oppretta ei brukarstøtte. I tillegg har vi ei beredskapsvakt som er tilgjengeleg for innhaldsleverandørane utanom ordinær arbeidstid. Det vart òg gjennomført møte i samarbeidsforumet for OEP hausten 2010, der alle innhaldsleverandørane var inviterte til å delta.

Det er sett i gang vidareutvikling av systemløysinga. Vidareutviklingstiltaka er prioriterte ut i frå identifiserte risikoar i ROS-analysen av tenesta, og tilbagemeldingar om forbetringstiltak frå innhaldsleverandørar og sluttbrukarar. Utviklingsarbeidet har teke lenger tid enn planlagt, men versjon 1.1 av OEP er no i tidleg testfase.

Delmålet er oppnådd.

### **2.1.8. Difi skal forvalte og utvikle portalane Noreg.no og Miside og gi innbyggjarane og næringslivet rettleiing om bruk av tenestene**

Tal frå analyseverktøyet WebTrends viser at Noreg.no hadde 390 000 besøk i gjennomsnitt per måned januar-september. I oktober gjekk vi over til å bruk Piwik som analyseverktøy, og tala for besøk her viser eit gjennomsnitt for oktober-desember på 202 000 besøkjande. Tala frå Piwik ligg 14, 5 % under tala frå Webtrends grunna skilnader i skript og teljemetodikk. Vi hadde ein reell nedgang som sannsynlegvis kan forklarast ut frå desse to forholda:

- I månedsskiftet juli/august vart ”redirect” av adressa [www.minside.no](http://www.minside.no) til Noreg.no/Miside endra (til MinID pålogging). Dette gav stort utslag på tal besøk til Noreg.no, då om lag 30 % av besøka galdt Miside.
- 70 % redusert budsjett til marknadsføring (primært internettkampanjar) har gjeve utslag på besøkstala. Mykje av trafikken til portalen kjem via søkjemotorar, og når ein er mindre synleg her, viser det raskt att på besøkstala.

Noreg.no har vore drifta på eit minimumsnivå i 2010 i påvente av ny portalløysing. Vi har prioritert å halde verksemdsbasen (kontakthinformasjon til offentlege verksemdar) oppdatert, og å oppdatere utvalde/mest brukte temasider i tillegg til å utføre jamleg feilretting.

Miside har i 2010 hatt ein stabil brukarmasse. Statistikken viser at besøkstala for tenester i Miside nådde ein topp i 2009. I 2010 har besøkstala hatt ein liten nedgang. Tal tenester i portalen er på same nivå som tidlegare i år, men det har vore ein auke i talet på kommunale tenester.

Bruksmønsteret viser at det i alt er 2,4 millionar klikk på dei ulike tenestene i Miside. Det er gjennomsnittleg 57 027 unike brukarar pr. måned, og flest unike brukarar i mars og april. Totalt er det 684 325 unike brukarar av Miside i 2010. I alt har i overkant av 1 million brukarar gått inn på Miside i 2010.

I påvente av ny portalløysing er det ikkje gjort utviklingsarbeid på Miside. Feil som er avdekte, er retta opp. Vi gjennomførte ei brukarundersøking i mai 2010 som viser at innbyggjarane er godt nøgde med brukarstøtta for MinID. 92 % svarar at dei er tilfredse eller svært tilfredse med tenesta.

Prosjektet for etablering av ny innbyggjarportal vart replanlagt i november 2010. På dette tidspunktet var prosjektet seks månader etter plan for realisering. Prosjektet har no utforma konsept for den nye innbyggjarportalen, og utkast til kravspesifikasjon for løysinga er utarbeidd.

Delmålet er delvis oppnådd.

### **2.1.9. Difi skal i samråd med departementet avklare korleis Difi skal følgje opp punktet i Innovasjonsmeldinga om insentiv og hindringar for fornying i offentleg sektor**

Oppfølging frå Difi vart konkretisert og avklart i møte med FAD (juni 2010). Difi sin innsats har vore konsentrert om å gje faglege innspel til SSB si undersøking om innovasjon i offentleg sektor (gjennomført i august-september), som kartlegg faktorar som hemmar og fremjar innovasjon. Resultata blir publiserte i 2011. Fleire av aktivitetane på kjerneområde som IKT, anskaffingar, organisering, kommunikasjon og opplæring har vore bidrag til innovasjon. På den interne fellessamlinga i Difi oppsummerte vi eigne røynsler og synspunkt mot. kva som fremjar og hemmar innovasjon. Difi har sendt rapport (desember 2010) til FAD om desse aktivitetane med ei skisse til plan for vidare arbeid i 2011.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.1.10. Difi skal kartleggje korleis forvaltninga etterlever krav i Utgreiingsinstruksen, og vurdere korleis ho eventuelt betre kan følgje intensjonane i han**

Føremålet med utgreiingsinstruksen er å sikre god førebuing av og styring med offentlege reformer, regelendingar og andre tiltak. Instruksen er også eit sentralt verkemiddel for å sikre medverknad og transparens i offentlege utgreiingar. Etterleving av utgreiingsinstruksen vil medverke til ein betre organisert, brukarretta og meir effektiv offentleg sektor. På oppdrag frå FAD utfører Difi ei kartlegging om korleis forvaltninga etterlever krava i utgreiingsinstruksen.

Per 31.12.2010 var det gjennomført dokumentstudiar og intervju i 15 departement. Rapport frå prosjektet vil liggje føre våren 2011.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.1.11. Difi skal delta i departementet sitt arbeid med å sjå på verkemiddelbruk overfor statlege selskap**

Føremålet med arbeidet har vore å skaffe fram ny kunnskap om bruken av ulike styringsverkemiddel i høve til dei styringsverkemidla som står til disposisjon.

Difi si deltaking i arbeidet i 2010 har vore:

1. å gje fagleg bistand til FAD sitt arbeid som sekretariatsleiar for ei interdepartemental arbeidsgruppe.
2. å kartleggje bruken av verkemiddel i styringa av heilåtte statlege selskap og føretak med sektorpolitiske oppgåver.

Difi har hatt fleire delleveransar til FAD og den interdepartementale arbeidsgruppa i løpet av året. Viktige bidrag har vore å halde presentasjonar og innleie til diskusjonar i arbeidsgruppa, som består av representantar frå i alt 11 departement.

Resultata av arbeidet kan oppsummerast i desse punkta:

- ein samla dokumentasjon om styringa av enkeltverksemder og særskilte grupper av verksemder
- erfaringsutveksling på tvers av departementsområde
- identifikasjon av tverrgåande problemstillingar og styringsutfordringar
- eit unikt datamateriale basert på intervju med representantar frå ulike eigardepartement, styreleiarar, konsernsjefar og administrerande direktørar.

Sluttrapport frå kartlegginga vil bli ferdigstilt i fyrste kvartal 2011. Denne vil, saman med anna grunnlagsmateriale, gå inn som eit grunnlagsmateriale for regjeringa sitt arbeid med å vurdere ulike aspekt ved selskapsorganisering og styring av selskap og føretak med sektorpolitiske oppgåver, jf. St. meld nr. 19 (2008-2009).

Delmålet er oppnådd.

#### **2.1.12. Difi skal kartleggje status på, verknader av og hindringar for forvaltninga sin bruk av sosiale medium**

Sosiale medium er kommunikasjonskanalar som gjev forvaltninga nye opningar, men også nye utfordringar. Difi har starta arbeidet med å kartleggje status på, verknader av og hindringar for forvaltninga sin bruk av sosiale medium.

Difi har kartlagt status på bruk av sosiale medium i forvaltninga gjennom ei spørjeundersøking til 125 statlege verksemder, der 100 svara. Difi har også sett på døme på forvaltninga sin bruk av sosiale medium i Sverige. Våren 2011 skal prosjektet gjennomføre kvalitative intervju, innhente komparative døme frå Storbritannia og utvalde kommunar, attåt å gjere case- og dokumentanalyse. Resultata blir publiserte i ein rapport sommaren 2011.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.1.13. Styringsparameter hovudmål 1**

##### Rådgevings-/utgreiingsprosjekt

Difi har i 2010 hatt 27 lengre rådgevings-/utgreiingsprosjekt på oppdrag frå departement og direktorat (sjå vedlegg 1), og i tillegg har vi hatt 42 kortare rådgevingsoppdrag i form av meir enkeltstående møte (sjå vedlegg 2). I tillegg kjem rådgevings- og formidlingsaktivitetar i tilknytning til arbeidet vårt med å gjere statens kommunikasjonspolitik kjend (sjå vedlegg 3) og arbeidet med Klart språk (sjå vedlegg 4). Vi har også hatt 6 eigeninitierte prosjekt (vedlegg 5).

Oversiktene viser at vi har vorte brukt på dei fleste departementsområda. Vi har prioritert oppdrag som dreier seg om korleis få dei ulike delane av forvaltningsapparatet til å verke saman, anten det no dreier seg om grenseflater og samarbeid mellom ulike verksemder eller vertikal samordning og styring innanfor ein sektor eller mellom ulike forvaltningsnivå. Oppdraga medverkar

for det fyrste til at vi kjem i inngrep med sentrale reformprosessar i viktige sektorar og for det andre at det gjev oss høve til å identifisere tverrsektorielle problemstillingar som i neste omgang kan utnyttast i rådgjeving og i eigeninitierte prosjekt.

#### Svartenesta

Målet for tal kontaktar var 3.000 per måned i gjennomsnitt. Resultatet vart 2.574 kontaktar per måned, mot 2.955 i 2009. Det er på dei digitale tenestene som nettprat, nettpost og e-post vi ser nedgang, medan tal på telefonkontaktar har auka. Nedgangen i bruken av dei digitale tenestene kan sjåast i samanheng med trafikknedgangen på Noreg.no. Oppgangen av telefonførespurnader kan forklarast ut frå opprettinga av nytt telefonnummer 800 30 301 frå 27. mai. Før delte svartenesta telefonnummer med MinID brukarstøtte, og det førte til at brukarar som skulle til svartenesta, i periodar vart ståande og vente i same køen som brukarar av MinID. I tillegg har brukarstøtta til ein viss grad teke unna den enklaste typen førespurnader (kontaktinformasjon). Måloppnåing for ventetid er oppfylt for telefon, SMS og e-post. For nettprat er det nokre enkeltdagar som trekkjer opp gjennomsnittleg ventetid. Avviket er likevel ikkje alvorleg.

Gjennomsnittleg ventetid/svartid: Telefon: 12 sek

Nettprat: 47 sekund

e-postar: 21 timar og 21 min

#### Brukarstøtte MinID

I 2010 har brukarstøtte handtert 330 812 telefonar og 47 075 e-postar.

Gjennomsnittleg svartid på telefon: 40 sekund

#### Bruk av MinID

Bruken av MinID nådde totalt 14.5 millionar påloggingar i 2010, mot 5,4 millionar i 2009. I gjennomsnitt var det 1,2 millionar innloggingar pr. måned i 2010.

Totalt har MinID hatt nærare 2 millionar unike brukarar i 2010. Ved utgangen av året hadde vi 2,3 millionar registrerte brukarar, ein auke på 0,5 millionar frå 2009. Kvar brukar har logga inn til offentlege tenester i snitt sju gonger med hjelp frå MinID.

Sjå også omtale under hovudmål 4.

#### Oppetid

Oppetida for Noreg.no har vore tilnærma 100 % i 2010.

Miside har ei oppetid på 100 % for alle månader, med unntak i april der oppetida var på 99,9 %.

#### Kvalitet på nett

224 av 682 nettstader oppnådde i 2010 høg kvalitet, det vil seie 5 eller 6 stjerner på vurderingsskalaen. Samanlikna med 2009 har talet på nettstader med høg kvalitet auka med 15 %. Men auken frå 2009 kan ikkje samanliknast direkte, i og med at kriteriesettet har vorte strengare og fordi det er innført nye kriterium



nettstadene må ta omsyn til. Kriteriesettet blir evaluert og vidareutvikla kvart år med sikte på at offentlege nettstader skal ha noko å strekkje seg etter.

## **2.2 Hovudmål 2 : Kompetente leiarar og medarbeidarar i staten**

Difi sitt arbeid knytt til målet om kompetente leiarar og medarbeidarar i staten inneheld fleire tiltak og verkemiddel:

- Vi medverkar til å styrkje kompetansen og leiarskapen gjennom å tilby generelle og tverrgåande kompetanseutviklingstiltak for leiarar og tilsette i forvaltninga
- Vi arbeider med utvikling av felles strategi, modellar og infrastrukturløysingar for å støtte kompetansearbeidet i verksemdene
- Vi utviklar nye, fleksible og samansette læringsverkemiddel med IKT som legg til rette for å nå breitt ut med statleg felleskompetanse og som gjev eit godt høve for lokalt tilpassa opplæringspakker og læringsløp i verksemdene
- Vi formidlar og medverkar gjennom ulike tiltak til å få gjennomført i verksemdene den generelle leiings- og personalpolitikken og viktige arbeidsgjevarpolitiske prinsipp i staten, t.d. knytte til medarbeidarskap og medråderett, mangfald, inkludering, eit godt arbeidsmiljø og utviklande og lærande arbeidsplassar.

Difi vender seg både direkte mot enkeltleiarar og medarbeidarar og mot verksemdene og målgrupper i verksemdene som representerer samarbeidspartnarar, fagpersonar eller vidareformidlarar og iverksetjarar på våre område, til dømes personalansvarlege, opplæringsansvarlege og stabspersonar.

Dei viktigaste resultatata Difi har oppnådd i 2010 er:

- Difi har levert eit framlegg til strategi for kompetanseutvikling i staten og vi arbeider vidare med oppfølging gjennom ulike tiltak og prosjekt
- Difi har ferdigstilt og lansert fleire nye e-læringsprogram og verktøy for leiar- og medarbeidarutvikling, og har byrja arbeidet med å utvikle modellar for bruk av dette i verksemdene
- Vi har utvikla og gjennomført heilt nye tiltak for ulike målgrupper av leiarar i staten, som vi har fått gode tilbakemeldingar på og som har resultert i nettverks- og læringsgrupper på tvers
- Vi har gjennomført ein spissa kursportefølje på viktige felles og tverrgåande kompetanseområde i staten

Det meste av arbeidet og ressursinnsatsen i 2010 har gått med til utarbeiding, ferdigstilling, leveranse og formidling av konkrete produkt og tiltak. Dette omfattar kurs, konferansar, samlingar, verktøy, rapportar og handbøker. Vi har gradvis nådd ut med informasjon om tiltaka til større delar av målgruppene, og har fått svært gode tilbakemeldingar på relevans og nytte frå dei som har nådd å setje i verk og ta dei ulike læringsverkemidla i bruk. Vi meiner vi har gjeve eit godt og viktig tilskot til kompetanseutviklinga i staten.

**2.2.1. Difi skal levere framlegg til ein strategi for statleg kompetanseutvikling innanfor Difi sine saksfelt som er godt avstemt mot SSØ sine aktivitetar mot kompetanseutvikling. Når strategien er godkjend i departementet, skal Difi arbeide vidare med å setje han i verk**

Difi leverte i februar 2010 framlegg til ein strategi for kompetanseutvikling i staten (*På nett med læring. Forslag til Statens strategi for kompetanseutvikling 2010-2014*). I samarbeid med statlege verksemder og fagmiljø, blant andre SSØ, har Difi arbeidd vidare med tiltak og prosjekt i tråd med strategien:

- Starta planlegging av ein gjennomgang og vurdering av dei sentrale opplæringstiltaka med omsyn til bruk av digitale og blanda læringsformer.
- Skildra, analysert og sjekka ut oppslutning om ei satsing med føremål å fornye, lyfte og effektivisere kompetanseutviklinga i staten gjennom fellesstatlege IKT-løysingar.

Vi har også arbeidd med å spreie informasjon om og å gjere strategien kjend og forankra.

Delmålet er oppnådd.

**2.2.2. Difi skal arbeide vidare med å utvikle ein felles infrastruktur for e-læring i staten**

Vi har gjennomført eit pre-pilotprosjekt i samarbeid med SSØ, UD og Skatteetaten som har hatt som føremål å identifisere moglege heilskaplege systemløysingar for to av hovudtiltaka i kompetansestrategien:

- Etablere system og verktøy for kompetansestyring
- Etablere ei felles læringsplattform

Gjennom pre-piloten har Difi undersøkt opningane for å ta i bruk og utnytte SSØ si SAP HR-løysing til bae desse tiltaka. Ut frå avtalar, systemtekniske og praktiske årsaker har prosjektet fokusert på å utvikle ei mogleg løysing for kompetansestyring og medarbeidarutvikling.

Arbeidet med infrastruktur for e-læring og felles læringsplattform vil bli teke opp att i 2011.

Delmålet er delvis oppnådd.

**2.2.3. Difi skal tilby e-læringsprogram, mellom anna opplæringsprogram for nytilsette i staten**

Frå og med hausten 2010 tilbyr Difi e-læringsprogramma Å starte i staten, retta mot alle nytilsette, og Sats, retta mot nye leiarar i staten. Vi har også utvikla og tilbyr Helt sjef, eit e-verktøy for diskusjon og trening i leiargrupper.

Alle programma ligg tilgjengeleg på Difi sine nettsider, under kurs og verktøy, og på temasida Ledersats. Tiltaka har vore lanserte på ein eigen

lanseringskonferanse i september. Difi har utvikla nye kombinasjons-, bruks- og læringsalternativ rundt programma og verktøya. Vi kan registrere gradvis aukande kjennskap til programma ute i dei statlege verksemdene, både i form av generelle førespurnader og interesse, og som eit aukande tal registrerte brukarar. I overkant av 600 brukarar er registrerte på Å starte i staten, og i overkant av 300 brukarar på Sats.

Delmålet er oppnådd.

**2.2.4. Difi skal etablere og vidareutvikle tiltak som skal vere retta mot nye og røynde leiarar (LederSats), og bidra til å realisere plattformar for leiing i staten og intensjonane i St. meld. nr. 19 (2008-2009).  
Direktoratet skal òg utvikle tiltak for å stimulere til at fleire kvinnelege mellomleiarar søker toppleiarstillingar.**

I 2010 har Difi vorte utvikla og lansert ei rekkje tiltak (Ledersats) for å møte utviklings- og kompetansebehova hjå statlege verksemdar og leiarar på ulike nivå i karrieren. Tiltaka byggjer på ny leiarfagleg kunnskap, plattform for leiing i staten og dei spesielle behova til forvaltninga og er utvikla for å oppfylle intensjonane i St.meld. nr.19.

Difi har utvikla nye nettsider for å samle tiltak og informasjon og vere ein møteplass for statlege leiarar.

For nye leiarar har Difi utvikla eit heilskapleg utviklingstilbod samansett av:

- Temabasert årskonferanse som fellesarena og til inspirasjon
- Oppstartssamling med vekt på leiaren si nye rolle og tilbod om læringsnettverk på tvers av verksemdar
- Sats – eit modulbasert nettkurs i 7 satsar
- Treningssamling etter fullført nettkurs med vekt på dei relasjonelle sidene i leiarskapet

Deltakinga har vore brei (geografisk og type verksemd) både på årskonferansen (120 deltakarar), oppstartssamlinga (80 påmelde) og brukarar av nettkurset (i overkant av 300).

Difi har utvikla og lansert eit nytt program for erfarne leiarar i staten. Programmet er basert på aksjonslæringstankegang, og legg opp til at det skal gjennomførast konkrete endrings- og utviklingsprosjekt i eiga verksemd ved sida av leiarane si eiga personlege utvikling. Prosjekta er i denne omgangen retta mot brukarrettingsarbeidet i verksemdene. Deltakarane har også fått opplæring i bruk av ulike leiarverktøy, metodar for utviklings- og endringsarbeid, gruppeprosessar mm. Tilbakemeldinga er at dette opplegget gjev god utvikling og konkret forbetring i verksemda.

Mentorprogrammet i staten har vorte gjennomført med 20 deltakarar/adept frå ulike statlege verksemdar og 20 toppleiarar som mentorar. Deltakarane er svært nøgde med opplegget, samtalane og læringseffekten knytt til eige leiarskap. Difi arbeider vidare med utvikling av innhald og tema på samlingane, og knyter programmet tettare til anna fagleg arbeid på leiingsfeltet i Difi.

Difi har i ulike samanhengar undersøkt forvaltninga sin kjennskap til leiarplattforma, blant anna i Difi si brukarundersøking frå 2009, i den generelle medarbeidarundersøkinga i staten og i medarbeidarundersøkinga i fylkesmannsembeta.

Det har teke tid å formidle og medverke til aktiv bruk av plattforma på alle leiarnivå, men kjennskap til at staten har ei eiga leiarplattform har etter kvart nådd ut. Plattforma har også fått merksemd i akademiske miljø og har inspirert studentar og forskarar i diskusjonen om leing i det offentlege.

For å hjelpe verksemdene til å konkretisere krava i plattforma utvikla Difi i 2010 det interaktive verktøyet, Helt Sjef!, til bruk i leiargrupper. 30 påstandar om leiaråtferd danner grunnlaget for refleksjon og diskusjon. Verktøyet er lansert på ei rekkje arenaer for leiarar og HR-medarbeidarar, og Difi har fått gode tilbakemeldingar frå grupper som har brukt det.

Vi har også gjennomført eit utviklingsprogram for HR-leiarar knytt til rolla og oppgåvene deira i samband med implementering av plattforma. Programmet har fått gode tilbakemeldingar og resultert i nettverks- og læringsgrupper av HR-tilsette på tvers av verksemdene.

I 2010 utvikla Difi mandat for eit Fagleg råd for leing. Rådet skal setje fokus på og diskutere konsekvensane for leing og medarbeidarskap i staten av digitalisering og regjeringa si prioritering av digitalt fyrsteval. Alle medlemmer i rådet er peika ut, og aktivitetane for 2011 er planlagde og sette i gang.

Difi har ikkje utvikla eigne konkrete tiltak for å stimulere fleire kvinnelege leiarar til å søkje toppleiarstillingar, men vi har i 2010 gjennomført ulike aktivitetar med føremål å auke kunnskapen om kva som vil vere relevante og effektive tiltak:

- 4 kvinnelege leiarar har fått finansiert deltaking i det internasjonale leiarprogrammet Crossing the boundaries 2010, eit program for kvinnelege toppleiarar i offentleg sektor i Europa. Vi har gjennomført ei enkel kvalitativ undersøking blant søkjarane til Crossing the boundaries om kva for tiltak som kan fungere.
- Vi har gjennomført ekstra analysar av leiarmaterialet i Medarbeidarundersøkinga 2010 for å få auka kunnskap om kvinnelege vs. mannlege leiarar sine behov og kor tilfredse dei er i leiarrolla.

Delmålet er delvis oppnådd.

### **2.2.5. Difi skal arrangere Toppleiarkonferansen våren 2010 i samarbeid med departementet og SSØ**

Den årlege konferansen for toppleiarar vart gjennomført med 160 deltakarar. Vår vurdering er at vi har lukkast godt med å nå denne målgruppa, der vi har konsentrert oss om å halde berre éin konferanse i året med eit eksklusivt program, attraktive førelesarar og tilstrekkeleg med rom for å snakke saman.

Delmålet er oppnådd.

### **2.2.6. Difi skal utvikle nye og vidareutvikle tiltak for å auke den internasjonale kompetansen i forvaltninga i samarbeid med brukarane**

Opplæringsprogrammet Noreg i internasjonalt samarbeid (NIS) har vore gjennomført i 2010, og alle fem modular har vore fullteikna og fått gode tilbakemeldingar frå deltakarane. Vi ser samstundes behov for jamleg oppdatering og justering av kursporteføljen og ulike innhaldselement i kursa. For 2011 har vi i samråd med Utanriksdepartementet arbeidd med å utvikle særleg éin av modulane i NIS, og dette har resultert i eit heilt nytt kurs i multilaterale forhandlingar som vil bli arrangert for fyrste gong i februar 2011. Kurset er finansiert av Utanriksdepartementet og Difi i fellesskap. Endringane er gjorde i tett samarbeid med relevante utanlandske fagmiljø i Genève/UNITAR, som også står for det faglege innhaldet i det nye forhandlingscaset i modulen.

Europakompetanseprogrammet har også vore gjennomført med fem modular i 2010. Enkelte modular har fått varierende tilbakemeldingar, og basert på kommentarar og innspel frå brukarane har vi gjort jamlege endringar og justeringar undervegs i programmet. Vi har også arbeidd med å kunne tilby eit fornya program frå 2011, som vil bli meir komprimert og konsentrert og leggje større vekt på basiskompetanse knytt til EU/EØS. Endringane blir gjorde i tett samarbeid med relevante kompetansmiljø og Utanriksdepartementet som fagdepartement.

Difi har gjennomført ei enkel kartlegging av behovet for faglege nettverk for å byggje opp EU- og EØS-kompetanse i departementa. Vi fann ikkje eit slikt behov, men i staden fann vi klare ynske om fagleg påfyll i form av frukostmøte og seminar. Som eit svar på dette, arrangerte Difi i desember 2010 eit frukostmøte om forvaltningspolitiske initiativ i EU.

Difi har utvikla og lagt ut ein EU-vegvisar for forvaltninga på Difi.no i 2010 (<http://www.difi.no/europakompetanse>). Vegvisaren tilbyr rask tileigning av basiskunnskapar om EU-systemet. Informasjon og nyhende om ulike arrangement med EU/EØS-relevans blir også jamleg publiserte på Difi.no.

Alle desse tiltaka skal medverke til å auke den internasjonale kompetansen i forvaltninga og er utvikla i samarbeid med brukarane.

Delmålet er oppnådd.

### **2.2.7. Difi skal rapportere resultata frå medarbeidarundersøkinga i statlege verksemder og støtte verksemder som vil gjennomføre slike undersøkingar**

Både sjølv Medarbeidarundersøkinga 2010 og det totale talmaterialet frå undersøkinga er tilgjengelege på Difi.no. Funna er også gjort kjende gjennom ei rekkje føredrag i ulike relevante miljø.

Difi har utvikla det digitale verktøyet AVANT, som statlege verksemder sjølve kan bruke for å gjennomføre medarbeidarundersøkingar. Før ei verksemd kan ta i bruk AVANT, krev ein at dei gjennomfører eit obligatorisk seminar i bruken av verktøyet. Seminaret hadde 54 deltakarar frå om lag 30 ulike verksemder.

Delmålet er oppnådd.

### **2.2.8. Difi skal arbeide for auka mangfald og inkludering i staten ved å utvikle verkemiddel og verktøy for mangfaldsleiing, og formidle erfaringar frå kvoteringsforsøket for rekruttering av personar med innvandrarbakgrunn**

Difi har i 2010 gjeve ut ei Håndbok i kulturell intelligens. Boka inneheld ei teoretisk forståing, praktiske situasjonar og verktøy for leiarar knytte til det å leie ulikskapar. Vi har også gjennomført kurs for leiarar på same tema. Difi har også gjennomført ein større konferanse om mangfaldsleiing for statlege leiarar. Samla gjev desse tiltaka eit godt tilbod for å motivere og gjere statlege leiarar dyktige til å leie menneske med ulik bakgrunn.

Difi har halde oppe kontakten med fleire av verksemdene som var med i Forsøk med moderat kvotering, og gjeve råd til dei som ønskjer å følgje opp forsøket i eiga verksemd. Kunnskap og røynslar frå forsøket har vorte integrerte i og førte vidare gjennom fleire andre tiltak, som t.d. kursa i Kulturell intelligens. Dei har òg vorte formidla vidare til andre verksemder på seminar og ved direkte rådgjeving.

Delmålet er oppnådd.

### **2.2.9. Difi skal gjennomføre eit traineeprogram i departement og underliggjande verksemder for personar med nedsett funksjonsevne**

Prosjektet Traineeprogram for personar med nedsett funksjonsevne og høgare utdanning vart starta våren 2010. Difi har utarbeidd prosjektplan for programmet, og arbeid med forankring og oppretting av traineestillingane i verksemdene. Utlysing av traineeprogrammet og traineestillingane er gjennomført i samarbeid med FAD. Tidsfrist for å opprette traineestillingane vart forlenga med 1 månad for å sikre at alle verksemdene fekk nok tid til å forankre og opprette stillingane internt. 23 verksemder har meldt seg på programmet, med 33 traineestillingar. I løpet av januar 2011 mottok vi 450 søknader fordelte over stillingane i programmet. Prosjektet går som planlagt i samsvar med avtalt framdriftsplan.

Delmålet er oppnådd.

### **2.2.10. Difi skal slutføre fordelinga av dei tariffavsette kompetansemidlane frå inneverande tariffperiode og leggje til rette for kartlegging og spreining av gode prosjekt og erfaringar frå bruken av kompetansemidlane. Ta høgd for at det òg kan verte avsett midlar i det komande oppgjeret.**

Difi slutførte fordelinga av kompetansemidlar for perioden 2008 – 2010 i fyrste halvdel av 2010. Det vart i 2010 gjennomført to evalueringar av bruken av desse midlane, éi i regi av FAD og éi som Difi hadde ansvar for på vegner av partane i staten. Den siste evalueringsrapporten vart skriven av Agenda Kaupang og heiter ”Oppfølging av kompetansemidlene 2008-2010”. Han går gjennom ulike måtar og metodar for spreiding av resultat, inkludert korleis partane i det statlege tariffområdet kan medverke til ein god spreingsprosess. Rapporten gjev eit grunnlag for oppfølginga av kompetansemidlane for neste periode, 2010-2012.

Difi har hausten 2010 følgd tidlegare system og rutinar for deling av midlar med kompetansemidlane 2010-2012.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.2.11. Difi skal utvikle og gjennomføre ein større IA-konferanse i juni 2010 for leiarar, HR/personaltilsette og tillitsvalde.**

Konferansen vart gjennomført 8.juni 2010 med om lag 350 deltakarar frå målgruppene. Statsråden i AD og statssekretæren i FAD deltok og hadde innlegg. Tilbakemeldingar tyder på at konferansen vart godt motteken.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.2.12. Difi skal utvikle og gjennomføre minst éin regional konferanse om same emne.**

Hausten 2010 vart brukt til å organisere Difi si oppfølging av denne bestillinga både når det gjeld bemanning internt og planlegging av det faglege innhaldet i desse konferansane. Den fyrste konferansen finn derfor stad i Bergen 1. februar 2011, og det er over 100 påmelde deltakarar frå statlege verksemder i Hordaland og Sogn og Fjordane. Difi har som mål å arrangere fleire liknande konferansar i 2011. Konferansane har som føremål å støtte samarbeidet mellom partane og gje dei høve til å arbeide saman om dei konkrete situasjonane og utfordringane dei har knytt til IA-måla i sine verksemder.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.2.13. Difi skal lage eit rettleingshefte om avtalen som eignar seg for både elektronisk publisering og papirformat.**

Bestillinga har vore å lage ein rettleiar om IA-avtalen som eignar seg for både elektronisk publisering og papirformat. Det skal vere FAD sin rettleiar og det er ynkeleg at også hovudsamanslutningane står bak.

Difi og FAD har samarbeidd tett om å lage manus til rettleiaren i løpet av seinhausten 2010, og har fått tilbakemeldingar undervegs frå hovudsamanslutningane. Både FAD og Difi har som overordna målsetnad å gjere rettleiaren interessant, relevant og nyttig for målgruppene. Han vil bli gjort ferdig i2011.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.2.14. Styringsparameter hovudmål 2**

Difi har tilbode over 100 kurs og andre opplæringstiltak for til saman om lag 6 000 leiarar og tilsette på spesifikke og typiske statlege område; forvaltningskunnskap, regelverk, leing og medarbeidarskap, kommunikasjon, IKT og anskaffingar.

Difi har utvikla to e-læringsprogram og eit e-læringsverktøy til bruk for verksemder i opplæringa deira av nyttilsette og leiarar, og har med desse til no nådd om lag 1 000 deltakarar i staten. Vidare har vi arbeidd fram ein felles strategi for kompetanseutvikling i staten og delteke i ein pilot for å prøve ut ei felles infrastrukturløysing for kompetansestyring og medarbeidarutvikling i staten, som vil kunne brukast av alle verksemder som er tilknytte SSØ si SAP HR-løysing.

Med Difi sine kurs og opplæringstiltak når vi ut til sakshandsamarar og rådgjevarar i staten, både på departementsnivå og på direktoratsnivå. På konferansar og seminar når Difi også mange leiarar, og også målgrupper i forvaltninga utanom staten.

Med strategi, infrastruktur, verktøy og rettleiingstiltak på kompetanseområdet når Difi førebels fyrst og fremst større verksemder og etatar som har egne veldefinerte behov og egne interne kompetansmiljø og ressursar og som derfor er i stand til å ta dette i bruk.

### **2.3 Hovudmål 3: Koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IKT i offentleg sektor**

Difi har medverka til ein meir koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IKT i offentleg sektor gjennom vår IT-samordning og styring.

Sjølv om utviklinga går i riktig retning, er det framleis trong for auka styring og samordning for å nå måla.

Difi sine tiltak på dette området – frå fokus på prosjektstyring til informasjonstryggleik, Statens standardavtalar, universell utforming og felles IKT-arkitektur som omfattar arkitekturprinsipp, felleskomponentar og standardar – medverkar alle til meir koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IT i offentleg sektor. Vurderinga vår er at dette er riktige grep, men potensialet er framleis stort. Det er naudsynt å vidareføre arbeidet og dei initiativa som er sette i gang.

#### **2.3.1. Difi skal forvalte felles arkitekturprinsipp og programmet for felleskomponentar i forvaltninga. Difi skal identifisere eksisterande og nye felleskomponentar, utarbeide krav til dei som forvaltar felleskomponentar og utarbeide eit grunnlag for at departementet kan avgjere ansvar, prioritering og finansiering av framtidige felleskomponentar**



Difi har halde ei rad føredrag på ulike seminar der arkitekturprinsippa har vore presenterte og forklarte. I tillegg har vi bidrege med rettleiing og informasjon til fleire verksemder og sektorar direkte.

*IT i praksis* (Rambøll Management Consulting AS) viser at 70 % av dei statlege verksemdene som svara på undersøkinga, vurderte arkitekturprinsippa til å ha høg eller nokon grad av nytteverdi, medan 80 % av dei kommunale verksemdene meinte det same. Dette og tilbakemeldingar frå fleire verksemder direkte til Difi gjev klåre indikasjonar på at prinsippa er i ferd med å bli kjende. Dette dannar grunnlaget for at intensjonane med prinsippa, auka interoperabilitet, kan bli nådde.

I desember 2010 leverte Difi rapporten *Nasjonale felleskomponenter – forslag til hvordan nasjonale felleskomponenter bør styres, finansieres, forvaltes og utvikles*. I rapporten føreslår vi at det blir innført eit samanhengande regime for korleis fem felleskomponentar bør styrast (Einingsregisteret, Folkeregisteret, matrikkelen, Altinn og eID), og at desse får status som nasjonale felleskomponentar. I tillegg føreslår rapporten at fleire identifiserte funksjonelle behov vert realiserte gjennom bruk av felleskomponentar. Vi føreslår at tiltaka knytte til styring blir innførte stegvis.

Rapporten er oversendt til FAD til oppfølging.

Delmålet er oppnådd.

### **2.3.2. Difi skal greie ut ei løysing for meldingsutveksling mellom forvaltninga og innbyggjar/næringsliv (felles elektronisk postkasse)**

Difi har i 2010 kartlagt behovet for fleire offentlege verksemder for felles løysingar for meldingsutveksling mellom offentlig sektor og innbyggjarar/næringsliv. Kartlegginga stadfester behovet og gjev grunnlag for å utarbeide fleire alternative løysingskonsept. Det er også utarbeidd analysar av ulike tekniske løysingar for meldingskommunikasjon. Basert på arbeidet i 2010 ser vi klart behov for å arbeide vidare med grunnlag for å avgjere om staten skal satse vidare på ei felles løysing basert på felleskomponentar, eller om det er tilstrekkeleg å utarbeide standardar eller felles krav til meldingsutveksling. I 2010 vart det derfor inngått ein avtale med Semicolon for mellom anna å gjennomføre samfunnsøkonomisk analyse av dei ulike alternativa basert på ein ny metode for samfunnsøkonomisk analyse av fellesløysingar.

Delmålet er delvis oppnådd.

### **2.3.3. Difi skal lage forslag til ein strategi for bruk av metadata i offentlig sektor og oversende han til departementet**

Mandatet for utarbeiding av strategien delte arbeidet opp i tre fasar. Difi har levert dei to fyrste fasane som planlagt. Siste fase som skulle leverast 1/12-2010 er forseinka. Arbeidet har støtta seg på ei breitt samansett arbeidsgruppe med dei mest modne etatane innan metadata-arbeid. Etatane hadde svært ulikt

utgangspunkt, med behov for å modnast i høve til å forstå kvarandre sine løysingar og behov.

Gjennom prosessen har etatane nådd konsensus på dei fleste område og fått betre innsikt i kvarandre sine verder. Difi har skrive eit arbeidsutkast til strategi som reflekterer synspunkta i arbeidsgruppa.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.3.4. Difi skal i samråd med departementet vidareutvikle krav og rutinar til planlegginga av IKT-investeringar i staten, her òg vurdere opplegg for mindre investeringar, jf rundskriv P4/2009**

Vurderingsprosess for IKT-relaterte satsingsframlegg vart for fyrste gong gjennomført i 2010, og blir vurdert som vellukka. Finansdepartementet gav likevel tilbakemelding om at vurderingane i liten grad var eigna som avgjerdsunderlag i den vidare prioriteringa. Overfor verksemdene har prosessen likevel vore vellukka, sidan det har medverka til auka merksemd og truleg auka etterleving av kriterium for IT-samordning. Difi vil gjere nokre endringar i prosessen for 2011 for å møte Finansdepartementet sitt behov for eit betre prioriteringsgrunnlag.

Det har også vore dialog med FAD og FIN knytt til opplegg for mindre investeringar. Denne dialogen har enno ikkje ført til konkrete resultat, men arbeidet blir vidareført i 2011.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.3.5. Difi skal tilby eit rettleiingsopplegg til offentlege verksemdar som skal bidra til betre planlegging og samordning av IKT-prosjekt, forvalte og vidareutvikle referansekatalogen over forvaltningsstandardar**

Difi har i 2010 forvalta og vidareutvikla Prosjektveiviseren.no og nettverksgrupper som er etablerte i tilknytning til denne. Effekten av innsatsen er at Prosjektveiviseren har vorte meir kjend og fått betre forankring i offentlig sektor. Tal frå IT i praksis viser at Prosjektveiviseren har fått ei viss utbreiing, og at mange verksemdar planlegg å bruke han meir dei næraste åra.

2010 var også det siste året av Program for elektronisk samhandling, der arbeidet med Prosjektveiviseren har vore ein sentral aktivitet. Andre aktivitetar har særleg fokusert på kommunal sektor, noko som har resultert i betre samarbeid mellom dei ti største kommunane på IKT-området (etablering av K-10) og kompetanseheving blant rådmenn (etableringa av regionale rådmannsnettverk i regi av KS).

Difi har gjennomført ein årleg prioriteringsprosess for kva for nye standardar som skal utgreiast i 2010. Difi har gjennomført 13 utgreiingar på 8 ulike bruksområde. Difi har også gjennomført ein årleg revisjonsgjennomgang av alle

tidlegare standardar i referansekatalogen over tilrådde og obligatoriske forvaltningsstandardar.

Difi har informert og rettleidd om krava i referansekatalogen. Difi har halde føredrag og svara på førespurnader om ulike forhold knytte til krava i referansekatalogen. Difi har lansert ein standardiseringsportal ([www.standard.difi.no](http://www.standard.difi.no)) som gjev oversikt over tilrådde og obligatoriske standardar, nye framlegg og utgreiingar og som gjev høve til medverknad i pågåande prosessar. Difi har også utarbeidd to nye rettleiarar i 2010.

På bakgrunn av utgreiingane som er gjennomførte i 2010, vil Difi etter avklaring med FAD, sende ut eit nytt framlegg til Forskrift om IT-standardar i forvaltninga på høyring. I tillegg vil det bli gjeve ut ein underversjon 3.1 av referansekatalogen med ytterlegare tilrådde standardar i løpet av våren 2011, basert på dei avgjerdene Standardiseringsrådet har teke i 2010.

Delmålet er oppnådd.

### **2.3.6. Difi skal etablere nødvendige funksjonar for at direktoratet frå 2011 skal føre tilsyn med krava til universell utforming av IKT-løysingar, jf. Diskriminerings- og tilgjengelova**

Prosjektet vart etablert i oktober/november 2010. Viktigaste fokus mot slutten av 2010 har vore planlegging og budsjettering av så vel prosjekt som framtidig linjeorganisasjon for tilsynet. Utgreiing og operasjonisering av juridiske føringar for tilsynsfunksjonen, medrekna avklaring av grenseflater mot andre forvaltningsaktørar med ansvar innanfor universell utforming av IKT, er i gang. Parallelt skjer ei utgreiing av tilsynsfunksjonen si organisatoriske innplassering i Difi med avklaring av m.a. styringslinje til overordna nivå.

Etablering av tilsynsorganisasjonen med informasjons- og rettleiingsfunksjonar er planlagd frå 01.09.2011. Tilsynsfunksjonen elles, med vekt på å etablere kontrollfunksjonen og andre arbeidsoppgåver som ligg til tilsynsrolla, vil stå i fokus i 2. halvår 2011.

Delmålet er delvis oppnådd.

### **2.3.7. Difi skal lage forslag til forskrift om universell utforming av IKT-retta mot allmenta, og sende henne til departementet**

Difi har identifisert behov for universell utforming, kartlagt aktuelle internasjonale standardar og utgreidd kva krav som bør forskriftsfestast og konsekvensen av å gjere det. Difi har skriva eit utkast til forskrift, og justert utkastet etter nærare dialog med FAD. Utkastet til forskrift ligg no hjå FAD for brei høyring og endeleg politisk behandling.

Delmålet er oppnådd.

### **2.3.8. Difi skal arbeide for å styrkje informasjonstryggleiken i forvaltninga. Difi skal utarbeide ei strategisk vurdering av**

### **formåls effektive virkemiddel for direktoratet i dette arbeidet i 2010 og åra som kjem. Vurderinga skal sendast departementet i 1 kvartal 2010**

Strategisk vurdering er utarbeidd og oversendt departementet. Arbeid med analyse av relevante standardar på tryggingssområdet er påbyrja med sikte på at dei skal kunne tilrådest eller gjerast obligatoriske i samsvar med referansekatalogen. Vidare har Difi i samarbeid med Datatilsynet og Norsis arbeidd med ein analyse av sikker meldingsutveksling, som vil vere eit bidrag inn i vurderinga av tenlege felleskomponentar.

Difi har i samarbeid med Datatilsynet arrangert kurs og seminar på informasjonstryggleiksområdet. Eitt kurs vart halde våren 2010, og på hausten vart det både arrangert eit seminar i Oslo, og eit kurs i Kristiansand. Innleiarar har vore frå Nasjonalt tryggingssorgan, Noregs Bank, Norsis, Lånkassen, Datatilsynet og Difi. Kursdeltakarane var i all hovudsak frå statleg sektor.

Statens standardavtalar regulerer krav til informasjonstryggleik, men det er opp til verksemda å identifisere kva for konkrete tryggingsskrav som er relevante på anskaffingsområdet. Difi har påbyrja eit arbeid med å lage ein rettleiar som skal gjere det enklare å identifisere og setje inn relevante krav.

Difi har medverka til sekretariatet for KIS.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.3.9. Difi skal forvalte Kravspesifikasjon for PKI og rammeverket for autentisering, mellom anna utarbeide forslag til forvaltningsrutinar og revisjonsplanar**

Kravspesifikasjonen for PKI versjon 2.0 vart oversend departementet i februar. Han er innlemma i referansekatalogen.

Framlegg til forvaltningsrutinar og revisjonsplanar for kravspesifikasjon PKI og Rammeverk for autentisering og uavviselighet for kommunikasjon med og i offentlig sektor er oversendt departementet. Rutinane byggjer blant anna på forvaltningsregimet som er føreslege i Difi-rapport 2010:17 om nasjonale felleskomponenter.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.3.10. Difi skal støtte opp under norsk deltaking i det internasjonale IKT-samarbeidet, mellom anna vere nasjonalt kontaktpunkt for EU-programma CIP-ICT og IDABC/ISA, og forvalte det nasjonale kommunikasjonsnettverket sTesta. Arbeidet skal gjerast innanfor dei rammene som til ei kvar tid gjeld for norsk deltaking i desse programma**

ISA-programmet har vore operativt sidan 01.01.10, men Difi vart ikkje ein del av programmet før siste halvår 2010. Representantar til dei ulike organa og

arbeidsgruppene i ISA vart oppnemnde hausten 2010. Då vi kom seint inn i arbeidet, har vi enno ikkje identifisert nokon effekt av å delta, men vi forventar at dette endrar seg i 2011.

Prosjektetableringsstøtta for CIP ICT PSP vart kunngjort kort tid etter at EU-kommisjonen opna utlysinga for 2010. Støtteordninga mottok totalt sju søknader fordelt på seks verksemder. Av desse sju søknadene fekk fire tilsegn om støtte, dei resterande tre fekk avslag. Totalt kr 295 804,- vart utbetalt. I tillegg til å forvalte støtteordninga har Difi som nasjonalt kontaktpunkt for CIP ICT PSP halde nasjonal informasjonsdag og drive informasjonsarbeid. Det har primært gått føre seg ved å halde Difi.no oppdatert med relevant informasjon, attåt å ha møte og telefonsamtalar med verksemder som har hatt spørsmål til programmet.

Delmålet er oppnådd.

### **2.3.11. Difi skal forvalte det nasjonale kommunikasjonsnettverket sTesta**

Difi har forvalta den norske delen av det europeiske nettverket sTesta (Secure Trans European Services for Telematics between Administrations).

Det har vore stabil drift, og Difi har delteke i dei europeiske kontaktmøta. Nettet krev ei oppetid på 24 timar, og Difi har ansvaret for dette via underleverandørar.

Delmålet er oppnådd.

### **2.3.12. Difi skal arbeide med digitalt fyrsteval**

Jf. supplerande tildelingsbrev nr. 3, 22.10.10:

”Vi viser til faglig dialog om nedenfor nevnte oppgaver som Difi har igangsatt arbeid med. Med bakgrunn i dialogen ber vi Difi:

- Innen 1. november 2010, sende FAD en milepælsplan for arbeidet med et digitalt førstevalg i 2010
- Innen 1. desember 2010, sende FAD en skisse til milepælsplan med beskrivelse av leveranser for 2011.
- Utarbeidet forslag til foreløpige resultatmål for et digitalt førstevalg. Forslagene oversendes FAD innen 31. desember 2010.
- Gjennomføre en tverrsektoriell kartlegging av etterspørsel og status for digitale tjenester i forvaltningen og oversende en kartleggingsrapport til FAD innen 1. desember 2010.”

Overordna prosjektskildring med milestolpar vart oversend 14. september 2010.

Skisse til milestolpeplan med skildring av leveranser for 2011 vart avtalt utsett til medio januar 2011 (jf. møte med FAD 8. desember 2010).

Resultatmål for eit digitalt fyrsteval blir definerte som ein eigen delleveranse våren 2011 (avtalt i møte med FAD 8. desember 2010).

Tverrsektoriell kartlegging vart oversend FAD 10. desember 2010, korrigert versjon 23. desember 2010.

Delmålet er oppnådd.

### 2.3.13 Styringsparameter hovudmål 3

Difi sine aktivitetar innan IT-samordning og styring har medverka til ein meir koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IKT i offentleg sektor.

Sjølv om vi går i riktig retning, er det framleis eit behov for auka styring og samordning for å nå måla. I rapporten ”Styring av den elektroniske forvaltning i Norge – en tilstandsrapport” (Jansen og Berg-Jacobsen. UiO, 31.01.11) er det gjort ein analyse av departementa si IT-styring av underliggjande verksemder. Han inneheld også nokre funn og vurderingar som kan belyse status for delar av hovudmål 3. Rapporten viser at departementa gjev få konkrete mål for IKT-bruk i styringsdokumenta sine til underliggjande etatar, og at det er lite fokus på samhandling. Det er likevel ei lita, positiv endring frå 2009 til 2010: alle tildelingsbrev refererer no til arkitekturprinsipp og fellesløysingar.

Difi sine tiltak på dette området medverkar alle til meir koordinert, brukarretta og kostnadseffektiv bruk av IT i offentleg sektor. Dette omfattar fokus på prosjektstyring, informasjonstryggleik og statens standardavtalar og felles IKT-arkitektur som omfattar arkitekturprinsipp, felleskomponentar og standardar. Vår vurdering er at dette er riktige grep, men potensialet er framleis stort. Det er naudsynt å vidareføre arbeidet og dei initiativa som er sette i gang.

Blant aktuelle nøkkeltal vil vi nemne:

- Offentleg sektor sin kjennskap til arkitekturprinsipp og referansekatalogen:
  - Alle departementa sine tildelingsbrev refererer no til arkitekturprinsipp, standardar og fellesløysingar
- Talet på offentlege verksemder som nyttar det nasjonale sTesta:
  - Statens vegvesen,
  - DSB,
  - UDI (to tilkoplingar frå ulike lokasjonar,
  - Forbrukarombodet,
  - Difi (for testing),
  - Nav (Nav skal migrerast frå eigen til nasjonal TAP)
  - 7 søknader om prosjektetableringsstøtte (CIP-ICT PSP)

## 2.4. Hovudmål 4: Etablere og drive ein felles infrastruktur for eID i offentleg sektor

ID-porten er i stabil drift med autentisering på nivå 3 med MinID. Stadig nye tenester og tenesteeigarar knyter seg til ID-porten. Via ID-porten kan innbyggjarane få tilgang til meir enn 700 offentlege tenester. Versjon 2.0 av ID-porten, med autentisering på nivå 4 vart lansert 8. november 2010. Arbeidet med å migrere tenesteeigarane over på den nye plattformen starta i november og vil halde fram utover i fyrste halvår 2011.

#### 2.4.1. Difi skal drive og vidareutvikle infrastrukturen, mellom anna implementering av eID frå marknaden, distribusjon av felles eID på nivå 3 (Min ID) og drift av ID-porten (samtrafikknavet)

Konkurransprega dialog om tilknytning av marknadsbasert e-ID nivå 4 til ID-porten, vart sett i gang våren 2009 og avtalar vart inngått med Buypass AS og Commfides Norge AS i april 2010. ID-Porten 2.0 som opnar for autentisering med e-ID nivå 4 frå Buypass AS, i tillegg til MinID, vart lansert 8. november 2010. Autentiseringsløysinga frå Commfides vil bli integrert i ID-porten versjon 2.1, planlagt lansert 30. mars 2011.

Min ID er den raskast veksande e-ID-en i Noreg. Tabellen viser utviklinga i tal unike brukarar av MinID og veksten i tal transaksjonar dei siste tre åra:

År	Tal MinID brukarar	Prosentvis vekst frå føregåande år	Tal autentiseringar	Prosentvis vekst frå føregåande år
2008	774 411		1 520 468	
2009	1 572 750	103,1	5 481 898	260,5
2010	2 338 282	48,7	14 293 400	160,7

Driftsorganisasjon for ID-porten er i 2010 profesjonalisert med implementering av prosessar i samsvar med ITIL-rammeverket. Det er utarbeidd eit styringssystem for informasjonstryggleik ISMS med underliggjande retningslinjer og prosedyrar. Difi har og etablert eit rammeverk for Risiko og sårbarheitsanalysar (ROS). Det vart gjennomført ein initiell ROS analyse på eID før produksjonssetting av nivå 4- tenester. Sjå omtale av tryggingarbeidet i Difi under pkt. 3.2.

Delmålet er oppnådd.

#### 2.4.2. Difi skal implementere ei løysing for signering i ID-porten, som kan brukast med ulike eID på sikkerheitsnivå 4

Gjennom avtalane med Buypass AS og Commfides Norge AS har tenesteeigarane i ID-porten høve til å bestille ei løysing for elektronisk signatur, direkte integrert med egne system.

Delmålet er i hovudmilestolpeplanen for e-ID programmet presisert slik:  
 HMP 7: Fellesløysing for signering er vedteken  
 HMP 8: Vedtak om hovudprosjekt/fellesløysing signering

Difi har identifisert behov og ynske for ei fellesløysing for avansert elektronisk signatur. Sentrale tenesteeigarar har delteke aktivt i arbeidet, og planane deira for lansering av tenester som krev signering, er kartlagde. I månadsrapporten for desember er HMP 8 oppgjeve som 95 % fullført. Endeleg avgjerd om

gjennomføring av eit hovudprosjekt for etablering av ei felles løysing for avansert elektronisk signatur står att.

Målsetnaden i programmet om å planleggje og gjennomføre pilot på ei fellesløysing for signering i 2010 har ikkje late seg realisere fordi det har teke lengre tid enn føresett å avklare hovudprosjektet.

Delmålet er delvis oppnådd.

#### **2.4.3. Difi skal gi innbyggjarar og næringsliv hjelp i bruk av eID**

Brukarstøttenesta rettleier innbyggjarar og næringsliv i bruk av MinID og ID-porten. Brukarstøtta har etter tildelinga av ekstra midlar gjevne i RNB fått styrkt bemanninga vesentleg. Veksten i tal brukarar av MinID har medført auke i talet på førespurnader utover det forventa. Røynsla mot slutten av året er at talet på førespurnader til brukarstøtte stabiliserer seg. I samband med lansering av ID-porten 2.0 med autentisering på nivå 4 frå Buypass, har brukarstøtta fått opplæring for også å kunne rettleie i bruk av Buypass nivå 4 e-ID. Tilsvarande opplæring for Commfides vil bli gjennomført før løysinga frå Commfides blir lansert.

I mai 2010 vart det gjennomført ei brukarundersøking knytt til brukarstøttenesta med gjennomgåande svært gode tilbakemeldingar. Sjå punkt 3.1.1.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.4.4. Difi skal gi råd og tilby tiltak i innføring av eID til offentlege etatar som tilbyr tenester på nett til innbyggjarane eller næringslivet**

Difi har i 2010 hatt omfattande kontakt med tenesteeigarar som bruker MinID og ID-porten og oppnådd god tilvekst av nye tenesteeigarar.

Bruken av MinID nådde totalt 14,5 millionar påloggingar i løpet av 2010, mot 5,4 millionar i 2009. Ved utgangen av 2010 er det 2,3 millionar registrerte brukarar av MinID, ein auke på nær 800 000 brukarar frå 2009. Kvar brukar har logga inn til offentlege tenester i snitt sju gonger med hjelp frå MinID.

Ny samarbeidsavtale om bruk av ID-porten er utarbeidd og skal signerast før tenesteeigarane blir flytta til ID-porten 2.0.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.4.5. Difi skal i samarbeid med Politidirektoratet etablere og forvalte ei teneste for å utferdige nasjonal eID som skal nyttast på nasjonalt ID-kort**

Eit forprosjekt vart gjennomført i starten av 2010 for å klarleggje rammer og målsetnader for dette samarbeidsprosjektet mellom JD og FAD. Mandatet vart



godkjent av styringsgruppa i Nasjonal e-ID prosjektet i juni, med planlagt realisering i tredje kvartal 2011.

e-ID programmet har i 2010 lagt ned ein monaleg innsats for å få etablert Nasjonalt ID-kort med ein offentleg utferda e-ID på nivå 4. Difi har påpeika at prosjektet har stor risiko fordi det er komplekst, har mange involverte partar og manglar einskapleg styring. Ved utgangen av 2010 er vidare framdrift ikkje fastsett.

Delmålet er ikkje oppnådd.

#### **2.4.6 Utbreiing av eID**

FAD bad i brev av 14. april 2010 Difi om, innan 1. oktober 2010, å utgreie:

1. Hvilken utbredelse og bruk av eID'er på nivå 4 vi kan forvente gitt dagens utviklingsløp og økonomiske rammer, samt hvilke faktorer som påvirker utbredelsesgraden.
2. Tiltak for å øke utbredelsen i befolkningen av de eID'ene på nivå 4 (markedsbaserte eID'er og nasjonal eID) som inngår i ID-porten.
3. De økonomiske og administrative konsekvenser ved de forskjellige tiltakene.

Difi overleverte den 15. oktober 2010 til FAD "Utredning om utbredelse av e-ID nivå 4".

Delmålet er oppnådd.

#### **2.4.7. Styringsparameter for hovudmål 4:**

Skatteetaten er den største tenesteeigaren i ID-porten med sjølvmelding, skatteoppgjer, skattekort, bustadverdi og flyttmelding som sentrale nasjonale tenester. Skatteetaten bruker MinID som eineløysing. Nav har nyleg samla e-tenestene sine i "Ditt Nav" der MinID er einaste innloggingsalternativ.

ID-Porten 2.0 som opnar for autentisering med e-ID nivå 4 frå Buypass AS, i tillegg til MinID, vart lansert 8. november 2010. Autentiseringsløysinga frå Commfides vil bli integrert i ID-porten versjon 2.1, planlagd produksjonssett 30. mars 2011.

Migrering av Tenesteeigarar frå dagens løysing og over på ID-porten versjon 2.0 starta i november 2010 og er i arbeid utover i fyrste halvår 2011.

Tenesteeigarane gjev sjølve innspel om ynskt tidspunkt. Rekkjefølgja blir fastsett ut frå desse kriteria:

- Tenesteeigarane sin årsplan
- Volum (forventa tal transaksjonar)
- Kor modne tenestene er

Gjennom samhandling med nye og eksisterande tenesteeigarar har Difi i utstrekt grad gjeve råd og delteke aktivt i prosjekt for innføring av e-ID og ID-porten i verksemdene.

## **2.5. Hovudmål 5 Samfunnsnyttige, kostnadseffektive og kvalitetsretta innkjøp**

Dei viktigaste verkemidla for å nå hovudmålet har vore rettleiing av statlege verksemder gjennom [Anskaffelser.no](http://Anskaffelser.no), svar på enkeltførespurnader, vidareføring av eit landsdekkjande opplæringstilbod, i tillegg til omfattande opplærings- og utviklingstiltak overfor store statlege verksemder som Utlendingsdirektoratet og Politidirektoratet og fleire departement. Difi har hatt eit spesielt fokus på vidareutvikling av rettleiarar, malar og anna innhald på [www.anskaffelser.no](http://www.anskaffelser.no), materiale som hjelper offentlege innkjøparar å gjere nyttige, effektive og kvalitetsretta innkjøp.

I 2010 er det gjennomført ei særleg satsing på støtte for anskaffingar innan bygg- og anleggsbransjen. Materiale og verktøy er vorte følgt opp med eigen konferanse for innkjøparar innan sektoren.

Kurstilbodet er vorte vidareført og komplettert med utprøving av ordning for sertifisering. Dette arbeidet vil også vidareførast i 2011.

Ny ehandelsplattform med betre funksjonalitet og til lågare prisar vart sett i drift i juni 2010. Denne gjev eit godt grunnlag til ytterlegare å auke bruken av ehandelsplattforma. Volum i kroner viser ein jamn vekst, men samla omsetning for 2010 endar lågare enn ynskt. Utviklinga i tal abonnentar viser derimot ei svært positiv utvikling.

Difi si deltaking og leiing av PEPPOL-prosjektet gjev retning for nasjonalt e-handelsarbeid og medverkar til ei styrking av Difi sitt omdømme også internasjonalt. I 2010 har Difi medverka aktivt til ferdigstillinga av PEPPOL-leveransar internasjonalt, og kome viktige steg vidare i arbeidet med å leggje til rette for nasjonal e-handel basert på PEPPOL-resultat og internasjonalt standardiseringsarbeid.

### **2.5.1. Difi skal utvikle tilbod som kan hjelpe leiarar å organisere og styre innkjøpsområdet på ein god og formålstenleg måte, og sjå til at statlege verksemder har tilbod om kurs og rettleiing i innkjøp tilpassa ulike innkjøpsoppgåver og nivå. Difi skal greie ut korleis ei sertifiseringsordning for innkjøparar kan innrettast, og utvikle tilbod om rettleiing til statlege verksemder om korleis intern kontroll kan brukast på innkjøpsområdet. Difi skal innan juni 2010 ha gjort ei evaluering av dagens modell for kurstilbod med forslag om vidare innretting**

Difi har hatt fleire verksemdsspesifikke opplæringstilbod i siste halvår 2010. Det er gjennomført eit todagars tilbod for Justisdepartementet, eit heildagstilbod til Helse Sør-Øst, og eit kombinert opplæringstilbod til BLD, UDI og knutepunkt Akershus i grunnleggjande anskaffingsfaglege tema og miljø- og

samfunnsansvar. Det har vore totalt 125 deltakarar. Difi har også delteke på 25-30 ulike sektor- og bransjesamlingar med føredrag om ulike anskaffingsfaglege emne.

Difi har framleis den grunnleggjande opplæringa gjennom det landsdekkjande opplæringstilbodet med om lag 280 deltakarar. Difi har sendt ei framstilling og evaluering av dagens landsdekkjande opplæringstilbod til FAD med framlegg om vidare innretting.

Difi har gjennomført ein pilot på ei sertifiseringsordning. Denne vart gjennomført for 60 innkjøparar i UDI. Kurset vart arrangert som eit modulbasert tilbod med 4 samlingar a 2 dagar. Sertifiseringsprogrammet fekk svært god evaluering frå UDI.

Difi har hausten 2010 innleidd eit samarbeid med NSB, Politidirektoratet og NAV for uttesting av ei godkjenningsordning for offentlege innkjøparar på linje med godkjenningsordninga som Finansforbundet har etablert for finansrådgjevarar. Arbeidet med ein fagplan for ei framtidig sertifiseringsordning er også påbyrja. Godkjenningsordninga skal testast medio mars 2011.

Difi har vidareført utviklinga av eit prosessverktøy for anskaffingsstrategi, og i tillegg starta opp arbeidet med eit prosessverktøy og rettleiar for internkontroll på anskaffingsområdet. Internkontroll som tema er handtert i nettverk, kurs og konferansar. Verktøy og skriftleg rettleiar vil bli ferdigstilte innan 1. april 2011.

Delmålet er oppnådd.

### **2.5.2. Difi skal gjennomføre tiltak for å utvikle og styrkje nettverk av innkjøparar og med det auke gjensidig utveksling av kompetanse, erfaring og verktøy**

Difi har utvikla og styrkt fleire nettverk gjennom å presentere sentrale anskaffingsfaglege tema og beste praksis.

Difi har delteke på ei rekkje nettverkssamlingar siste halvår av 2010: Nettverk for Fylkesinnkjøp, innkjøpsnettverk for UDI, Politiet, Patentsstyret, Fylkesmannen i Akershus og Toll- og avgiftsdirektoratet, for BTV Innkjøp, GKI-innkjøp, VOIS-innkjøp og Innkjøps-nettverk for underliggjande etatar i NHD. Vidare er det arrangert fleire spesialtilpassa opplæringstilbod for Knutepunkta som representerer det største nettverket innanfor miljø- og samfunnsansvar.

Difi har vidare planlagt og gjennomført ei dagssamling for Kyrkjerådet si leiargruppe i forvaltningsleiing og offentlege anskaffingar.

Difi har også delteke på fleire fylkessamlingar i Nordland Fylke for kommunar, statlege verksemder og næringslivet.

Gjennom Anskaffelser.no betener Difi ei rekkje statlege, fylkeskommunale og kommunale verksemder, ikkje minst ved å svare på førespurnader. Stadig fleire på leverandørsida kontaktar også Difi.

I tillegg har Difi delteke på KS sitt sertifiseringsprogram for innkjøparar i fylkeskommunar og kommunar, NIMA-dagane, arrangert eigen bygg- og anleggskonferanse med 260 deltakarar, anskaffingskonferanse med 550 deltakarar, og vore føredragshaldar på konferansar i regi av mange ulike sektorar og verksemder.

Difi har også utarbeidd eit 12 siders innstikk om ei rekkje anskaffingsfaglege tema som vart distribuert til 16 000 abonnentar av Kommunal rapport, og i tillegg skrive anskaffingsfaglege innlegg/artiklar i ei rekkje fagtidsskrift på området.

Delmålet er oppnådd.

**2.5.3. Difi skal vidareutvikle tilbodet på kunnskapsportalen Anskaffelser.no og marknadsplassen Ehandel.no i samråd med brukarane og deira behov. Difi skal innan utgangen av mars 2010 utarbeide og gjere tilgjengeleg ei rettleiing som gir ei kort innføring i regelverket**

[Anskaffelser.no](http://Anskaffelser.no) er under stadig utvikling og har gjennomgått ei omfattande utvikling og utviding både når det gjeld innhald, funksjonalitet og anskaffingsfaglege tema og område.

Som dei viktigaste verkemidla for måloppnåing har vore etablering av ei rekkje kontraktstandardar, malar, maldokument og rettleiarar i siste halvdel av 2010 innanfor anskaffingsstrategi, internkontroll, miljø- og samfunnsansvar, kontraktsoppfølging, attåt standardisering av konkurransegrunnlag og kontraktar. Vi har laga ein enkel rettleiar i offentlege anskaffingar som skal publiserast primo februar 2011. Difi har også etablert egne temasider for innovasjon og offentlege anskaffingar. Eigne sider for Bygg og anlegg er etablert, og det er planlagt egne sider for ehandel som skal lanserast 20. januar 2011.

Nettstaden har kvar månad om lag 8 500 unike brukarar som gjer 13 000 besøk. Det er gjennomført ei brukarundersøking som skal vere retningsgjevande for den vidare utviklinga av nettstaden. Nettstaden har ei opptid på 99 %. Det har også vore gjennomført fleire brukarsamlingar der innspel til innhald og funksjonalitet har vore etterspurt. Resultata har gjeve eit godt bilete av forbetringpunkt, fyrst og fremst knytte til funksjonalitet og brukarvenleg innretting. Samspelet med brukarane har vore brukt aktivt i utviklingsarbeidet. Difi har i siste halvår av 2010 sett i gang arbeidet med å utvikle ein kommunikasjonsstrategi på anskaffingsområdet.

I juli 2010 vart ny Ehandelsplattform sett i drift etter ein 7 månaders test og godkjenningperiode. Både offentlege verksemder og leverandørar har som brukarar av tenesta delteke i arbeidet med kravspesifikasjonar,

tilbudsevaluering, val av leverandør og test og godkjenning. Resultatet er ei teneste som har utvida og forbetra funksjonalitet og som er rimelegare for brukarane. Alle brukarar bruker no den nye Ehandelsplattforma.

Delmålet er delvis oppnådd.

**2.5.4. Difi skal forvalte avtalen om drift og utvikling av kunngjeringsdatabasen Doffin, og lage statistikk om offentlege innkjøp i tråd med dei internasjonale krava som WTO og EØS-avtalen set for Noreg. Difi skal greie ut korleis Doffin kan vidareutviklast for å betre datagrunnlaget om offentlege innkjøp, og leggje fram forslag til departement innan utgangen av 2010**

Rundt 14 000 kunngjeringar vart publiserte i 2010 av om lag 1 300 ulike oppdragsgjevarar. Tenesta har hatt ei oppetid på rett under 100 % og nedetid kjem i all hovudsak av at trafikken har vore for høg og då spesielt aktivitetar i samband med web-services. Det var i snitt om lag 6 000 besøkjande på Doffin kvar dag.

Kunngjeringsstatistikk for 2009 vart produsert i samsvar med gjevne retningslinjer og oversendt FAD.

Det vart i samband med utarbeiding av kunngjeringsstatistikken utført ein grundig gjennomgang av korleis ein kunne få fram meir informasjon knytt til offentlege innkjøp, og då særleg bruk av Doffin som kjelde for innkjøpsstatistikk. Dette arbeidet vart lagt fram for FAD i desember 2010.

Delmålet er oppnådd.

**2.5.5. Difi skal gjere Ehandel.no meir tilgjengeleg og få til auka utbreiing og bruk, mellom anna ved større grad av sentralfinansiering av tilgang og bruk av ny e-handelsplattform. Difi skal gi departementet ei orientering om framdrift i gjennomføringa av tiltaket med sentralfinansiering. Dette skal gjerast innan utgangen av mars 2010**

Ny ehandelsplattform med betre funksjonalitet og til lågare prisar vart sett i drift i juni 2010. Då var om lag 70 % av ny funksjonalitet godkjend, levert og sett i drift. Alle abonnentar og leverandørar bruker ny ehandelsplattform. Utvikling av dei siste 30 % held fram til mai/juni 2011.

Strategiplan for sentralfinansiering av elektronisk handel vart oversendt FAD i mars 2010.

40 offentlege verksemder har motteke støtte frå midlane til sentralfinansiering i form av refusjon av tilknytingsavgift, refusjon av integrasjonskostnader og/eller støttetenester frå Operatøren Capgemini Procurement Services (tidl.IBX). I tillegg har Difi gjeve informasjon og rettleiing om elektronisk handel til ei rekkje verksemder. Ei gruppe på fire personar i Difi som skal yte utvida støtte og oppfølging til offentlege verksemder, er etablert med verknad frå september 2010. Gruppa har så langt prioritert å vidareutvikle rettleiingsmetodikk,

definere beste praksis og å gje rettleiing til verksemder/innkjøpsnettverk som er motiverte for å kome i gang med elektronisk handel.

Tiltaka har så langt hatt god effekt med omsyn til å oppnå interesse frå offentlege verksemder som ynskjer å kome i gang med elektronisk handel. Tiltaka har likevel førebels hatt liten målbar effekt mot. å auke tempoet i pågåande innføringsprosjekt. Rapporteringa på styringsparametrane (jf. nedanfor) gjev eit godt bilete av denne situasjonen. Den viser at vi når målsetnaden om tal offentlege verksemder som inngår abonnementsavtale med operatøren av ehandelsplattforma. Det er likevel meir krevjande å påverke tempoet i innføringa hjå den enkelte abonnenten. Ettersom den typiske abonnenten bruker lang tid frå signering av avtale til oppstart og deretter bruker lang tid frå oppstart til ein bruk av elektronisk handel i stor skala, tek det tilsvarande lang tid til vi oppnår den ynskde omsetningsauken målt i kroner. Det er god interesse for dei støttetiltaka Difi og operatøren av ehandelsplattforma tilbyr, men gjennomføringsevna hjå mottakarane er generelt sett låg. I dette ligg hovudutfordringa også framover: Same kor rimeleg det er å ta i bruk e-handelsløysingane, vil innføring ta tid på grunn av manglande vilje og eller evne til å prioritere det arbeidet som er kravd for å utnytte teknologien. Difi si haldning er at det ikkje finst raske og enkle løysingar på desse utfordringane, men at det må arbeidast vidare med støttetiltak som avhjelper avgrensinga på ressursar (kompetanse og kapasitet) som gjeld for det typiske e-handelsprosjektet.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.5.6. Difi skal starte arbeidet med å etablere eit elektronisk leverandørregister (etter nærare avklaringar med departementet)**

Difi har i 2010, etter avtale med departementet, levert utgreiing av etablering av elektronisk leverandørregister. Difi har også, etter ynske frå departementet, levert ei tilleggsvurdering,.

Delmålet er oppnådd.

#### **2.5.7. Difi skal lage kravspesifikasjonar, standard tenesteavtale, rammeavtale for mottakstenester og etablere ein eigen webfakturaportal for verksemder som ikkje har eigne løysingar for dette for å førebu innføringa av elektronisk faktura i staten. Difi skal forvalte obligatorisk standard for elektronisk faktura, tufta på NESUBL**

Prosjektet har utvikla Ehandel.no, eit format som er ein vidareutvikla versjon av NESUBL for faktura, kreditnota og puring. Kravspesifikasjonen til Webfakturaportalen er 90 % ferdig, og det blir arbeidd med kvar denne portalen skal setjast i drift. Eit felles adresseregister for alle elektroniske adresser er også under etablering.

Tekstar til standard tenestavtalar og kravspesifikasjonar for fakturamottak er under tilarbeiding.

Delmålet er delvis oppnådd.

**2.5.8. Difi skal leie og ta del i PEPPOL-prosjektet som legg til rette for offentlege innkjøp på tvers av landegrensar i tråd med avtale med EU. Difi skal sjå til at deltakinga i PEPPOL-prosjektet får synergjar til anna arbeid ved Difi, og gi ei vurdering av prosjektets plass og innverknad for Difi sin portefølje i halvårs- og årsrapporteringa**

Difi si deltaking og leining av PEPPOL-prosjektet gjev retning for nasjonalt e-handelsarbeid og medverkar til ei styrking av Difi sitt omdømme også internasjonalt. I 2010 har Difi medverka aktivt til ferdigstillinga av PEPPOL-leveransar internasjonalt, og kome viktigare steg vidare i arbeidet med å leggje til rette for nasjonal e-handel basert på PEPPOL-resultat og internasjonalt standardiseringsarbeid. Difi har som ein del av PEPPOL-arbeidet også medverka til arbeidet med å vidareutvikle EU sitt innkjøpsregelverk på e-handelsområdet gjennom aktiv deltaking i førebuingar og gjennomføring av EUs eige høyringsarbeid.

Leiinga av PEPPOL-prosjektet er inne i ein krevjande fase med overgang frå spesifisering og utvikling av programvarekomponentar og andre løysingselement til driftssetting og faktisk bruk. Prosjektet har i 2010 levert alle delleveransar som avtalt med Kommisjonen, men oppstart av produksjonspilot er forseinka. Prosjektet har derfor bede Kommisjonen om ei seks månaders forlenging slik at ny sluttdato for prosjektet blir 30.04.2012. Ei omorganisering av prosjektet, attåt inkludering av ein ny privat bidragsytar er vedteken og tilhøyrande administrative prosessar sette i verk. EU-kommisjonen som oppdragsgjevar har ved fleire høve uttrykt at dei er nøgde med Difi si leining av prosjektet.

PEPPOL-arbeidet i Noreg er i all hovudsak i rute. I samsvar med FAD sine prioriteringar har Difi trekt seg frå deltaking i arbeidspakke (WP) 2 – ”Virtual Company Dossier”. For alle dei andre arbeidspakkene er Difi i ferd med å implementere og pilotere tilgjengelege PEPPOL-leveransar. Difi skal mellom anna bruke konkurransegjennomføringsverktøya (KGV) til validering av elektronisk signerte tilbod via eit PEPPOL-basert tillegg til ID-porten og handtering av elektroniske katalogar i tilbodsprosessen, og ehandelsplattforma til elektroniske bestillingar og elektronisk fakturering på standard format mellom norske og utanlandske leverandørar. PEPPOL spelar såleis ei viktig rolle for vidare utvikling av KGV-løysingane og ehandelsplattforma, i tillegg til at PEPPOL gjer validering av utanlandske e-signaturar og sertifikat gjennom ID-porten mogleg.

Difi førebur også innføringa av PEPPOL-infrastrukturen for transport av forretningsdokumenter kor felleskomponenter som til dømes adresseregisteret inngår. Gjennom spesifikasjonar og eit PEPPOL-basert avtaleverk leggast det til rette for at meldingsformidlarar skal utveksle standardiserte handelsmeldingar seg i mellom utan å kunne ta betalt frå kvarandre. Då vil kjøparar og leverandørar kunne samhandle elektronisk utan nødvendigvis å vere kunde av den same meldingsformidlarar/plattformtenesta. Dette er relevant både for arbeidet med ehandelsplattforma og for prosjekt elektronisk faktura i

offentleg sektor, og er eit viktig steg mot ein meir open plattform for e-handel i Noreg.

Delmålet er oppnådd.

### **2.5.9. Styringsparameter hovudmål 5**

Ved utgangen av 2010 er status som følgjer på ehandelsplattforma:

- Samla ordreverdi (aggregert siste 12 mnd): kr 4,13 mrd (auke på 17 % frå 2009)
- Tal ordrar (aggregert siste 12 mnd): 355 345 (auke på 28 % frå 2009)
- Tal abonnentar (kjøparar): 99  
(av desse er 65 i operativ drift)

Volum i kroner og tal ordrar viser ein relativt jamn, men moderat vekst. Særleg positivt er den sterke volumveksten hjå enkelte verksemdar, der Jernbaneverket utmerkar seg spesielt. Utfordringa er fyrst og fremst venta å vere å påverke til raskare vekst hjå eit større tal abonnentar. Støtte til leverandøraktivering er forventa å medverke til vekst i fyrste halvår 2011. Fleire tiltak blir vurderte.

Utviklinga i tal abonnentar viser ei svært positiv utvikling, der eit større tal offentlege verksemdar signerte abonnementsavtalar i løpet av november og desember 2010. Difi meiner dette er eit resultat av auka ressursinnsats mot informasjon og oppfølging av innkjøpsnettverk og enkeltverksemdar. Denne trenden synest å halde fram primo 2011. Ut frå røynsler tek det likevel lang tid frå signering til operativ drift. Den sentrale utfordringa vil vere å påverke nye abonnentar til å "rulle ut" e-handel raskare i eigen organisasjon enn det som har vore typisk fram til no.

## **2.6. Prosjektilskot til digital fornying i kommunane**

### **2.6.1. Difi skal forvalte ordninga**

Tilskotsordninga var ein del av regjeringa si tiltakspakke ved finanskrisa i 2009 og skulle medverke til å utvikle nye elektroniske tenester, skape betre elektronisk samhandling i kommunesektoren og til å motverke nedgangstider i IKT-bransjen. Totalt vart det i 2009 gjeve tilsegn om tilskot på heile tilskotsramma på 60 millionar kroner til 161 prosjekt. 290 kommunar og 13 fylkeskommunar er med i prosjekta frå kommunal sektor, og 8 fylkesmenn og 5 andre statlege verksemdar er samarbeidspartnarar. Utbetalingane er delt i inntil tre delar avhengig av storleiken på tilskotet, med fyrste utbetaling i 2009 og rapportering og vidare utbetaling i 2010 og 2011.

To aktørar har i 2010 meldt frå at dei ikkje kan gjennomføre prosjekta sine som føresett og sagt frå seg eit samla tilskot på 1,4 millionar kroner. Dei andre rapporteringspliktige prosjekta har slik statusevaluering i sine årsrapportar for 2009 tilknytt kriteria for måloppnåing i tilskotsordninga:



<b>Prosjektet vil føre til nye/betre elektroniske tenester</b>				
Ja	Truleg	Usikkert	Nei	Totalt
86,8 %	12,4 %	0,8 %	0,0 %	100,0 %

<b>Prosjektet vil føre til betre elektronisk samhandling</b>				
Ja	Truleg	Usikkert	Nei	Totalt
54,7 %	28,1 %	13,3 %	3,9 %	100,0 %

<b>Tilskotet sin innverknad på gjennomføringa av prosjektet</b>				
Ikkje i det heile	Til ein viss grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt
1,6 %	30,2 %	46,5 %	21,7 %	100,0 %

Siste rapportering og utbetaling vil skje i 2011. Endeleg evaluering tilknytt kriteria for måloppnåing i tilskotsordninga skjer som ein del av sluttrapporteringa.

## **2.7. Tilskot til kompetanseutvikling (LOM)**

Difi forvaltar og fordeler kompetansemidlar etter søknad. Behandlinga av søknadene for kompetansemidlane 2008-2010 vart gjort i 2009, og i 2010 vart dei siste løyvingane overførte. Partane og FAD hadde gjeve Difi fullmakt til å ta seg av alle meldingar om forseinkingar i prosessane, endringar i planane og andre spørsmål om bruken av pengane i verksemdar som fekk tildelt midlar. Difi har også henta inn sluttrapportar. Sjå også pkt. 2.2.10.

## **2.8. Overordna styringsparametrar**

Styringsparametrar som er meint å vere faste over tid og gje grunnlag for å sjå resultatane av Difi attåt å følgje utviklinga av direktoratet over fleire år:

### **2.8.1. Jamlege målingar som Difi gjer av kor tilfredse departement, etatar mv. er med verksemda til Difi**

Difi har ikkje gjort ei samla undersøking av kor tilfredse mottakarane er med verksemda og tilbodet frå Difi i sentralforvaltninga for 2010. Vi gjennomførte ei slik undersøking gjeven att i årsrapporten for 2009, og har planlagt ei større omdømmeundersøking hausten 2011. Vi har derimot innhenta denne typen informasjon i tilknytning til enkelttiltak, jf. punkt 2.8.2–2.8.3 i denne årsmeldinga, og gjennomført brukarundersøkingar på fleire område, jf. punkt 3.1.1.

### **2.8.2. Evalueringar frå kurs, konferansar, seminar, program**

Difi har i 2010 gjennomført 80 ulike kurs og 36 andre opplæringstiltak for tilsette og leiarar i forvaltninga. Arrangementa hadde til saman i overkant av 6000 deltakarar; cirka 2200 kursdeltakarar og 3850 deltakarar på andre arrangement.

Vi evaluerer dei fleste arrangementa og vi bruker resultata frå evalueringane til kontinuerleg å utvikle og forbetre porteføljen og tilbodet. Samla oversikt over evalueringsresultata, sjå vedlegg. 7.

### **2.8.3. Tilbakemeldingar frå oppdragsgjevarar**

Vi får gode tilbakemeldingar frå våre oppdragsgjevarar, blant anna kjem dette til uttrykk ved at mange som har brukt oss, kjem tilbake med nye førespurnader om bistand.

Andre halvår 2010 byrja avdeling for forvaltningskunnskap og organisering å sende evalueringsskjema til verksemder som hadde motteke bistand frå avdelinga. Spørsmåla gjeld kor nøgde verksemdene er med bistand og råd frå Difi og korleis dei vurderer kvaliteten på leveransane. Tilbakemeldingane så langt er svært gode, både når det gjeld Difi si prosjektstyring og den faglege kvaliteten på leveransane.

### **2.8.4. Årlege møte med departementa**

FAD og Difi inviterte også i 2010 alle departement til møte der dei kunne gje tilbakemelding på korleis dei synest Difi har løyst oppgåvene sine siste år, der dei kunne melde inn konkrete behov og ynske innan det enkelte sektorområdet, attåt å gje innspel til tverrgåande problemstillingar som departementa meiner direktoratet bør ta fatt på. Elleve departement deltok på møta. Generelt er inntrykket at departementa er nøgde med Difi. Sjølv om kunnskapen om Difi sine oppgåver og tenester varierer mellom departementa, verkar det som det er eit klårare bilete av Difi no enn på dei føregåande møta i 2007 – 2009. Framleis ynskjer departementa at vi skal spisse innsatsen meir, samstundes som det dei etterspør femner over eit breitt område. Særleg på nokre sektorområde ynskjer departementa nokså konkret bistand frå Difi.

### **2.8.5. Indikatorar for intern effektivitet**

Direktoratet har ikkje noko tidsregistreringssystem som fordeler ressursbruken på aktivitetar eller føremål. I tråd med føring i tildelingsbrevet for 2011 vil Difi levere eit framlegg til korleis utgifter til administrative føremål kan operasjoniserast innan 31. mars.

### **2.8.6. Økonomi**

Direktoratet har hatt god styring av økonomien gjennom året. Vedlegg 2: Løyvingar og rekneskap 2010 gjev ei oversikt over alle kapitla/postane i rekneskapen til Difi.

### **2.8.7. Formidling - merksemd i det offentlege ordskiftet**

Difi skifta leverandør av medieovervaking i mai 2010, og statistikken over tal presseklipp i 2010 kan truleg ikkje direkte samanliknast med tidlegare år. Det er

likevel ingen tvil om at pressedekninga av Difi har auka mykje kvart år sidan starten i 2008. Difi legg vekt på å prøve å utnytte aktuelle saker til å få ut budskapet vår gjennom bl.a. tilsvaer og innlegg når vi har høve til det (jf. t.d. fleire replikkar i Aftenposten i 2010), og vi arbeider aktivt mot fagpressa på fleire fagområde. Difi-direktøren medverkar, til liks med FAD-ministeren, med ein kronikk kvar 6. veke i IT-avisa Computerworld.

Difi har i 2010 vedteke ein strategi for ekstern kommunikasjon som blant anna seier at ”vi skal bruke kommunikasjon strategisk i arbeidet med å nå målene satt i Difis strategi, og de årlige målene i tildelingsbrevet og disponeringsskrivet”. Eit prinsipp for korleis vi skal kommunisere, er at ”vi skal være aktive og synlige, og legge spesiell vekt på å delta i samfunnsdebatten og den faglige debatten”. Arbeidet vil bli vidareført i 2011 ved å lage avdelingsvise kommunikasjonsstrategiar for alle avdelingar og e-ID-programmet, der vi konkretiserer kommunikasjonsutfordringar og -mål på alle fagområda.

Vi har i andre halvdel av året som er gått også auka bemanninga på kommunikasjonsområdet, og har dermed større høve enn før til å hjelpe fagavdelingane med korleis dei best kan kommunisere med målgruppene sine.

Sjå elles omtale under 2.1.5.

## 3. Administrative føringar og organisasjon

### 3.1 Administrative føringar

#### 3.1.1 Brukarundersøkingar

##### Evaluering av Anskaffelser.no

I samband med utviklinga av ein kommunikasjonsstrategi for Anskaffelser.no, vart 3520 personar/mottakarar bedne om å evaluere nettstaden. Undersøkinga vart gjennomført i desember 2010, og 1355 svara. Ei rekkje relevante data om nettstaden vart henta inn, og vil bli brukte i den vidare utviklinga av nettstaden. Resultatet frå undersøkinga skal etter planen offentleggjerast i februar 2011.

##### Brukarundersøkinga tilknytt svartenesta til Noreg.no

Brukarundersøkinga vart gjord frå 26. januar til 26. mars og femnar om i alt 185 intervjusvar og 918 brukarkontaktar som svartenesta sjølv har registrert opplysningar om. Dei 185 respondentane gjev svært gode tilbakemeldingar på spørsmåla som gjeld kommunikasjonen med svartenesta, løysingsgrad og samla brukaroppleving. Gjennom brukarundersøkinga vart også kjenneteikn ved brukarane kartlagde. Respondentane i materialet fordeler seg ikkje langt unna befolkninga samla mot. kjønn og alder. Når det gjeld geografisk spreiding, ser vi at Oslo er overrepresentert i høve til busetnadstruktur i befolkninga samla. Undersøkinga er publisert på Difi.no.

##### Undersøking blant brukarane av brukarstøttetenesta for MinID

Brukarundersøkinga vart gjennomført i mai 2010 som ei maskinell telefonundersøking der ein svara ved hjelp av tasteval. 411 personar deltok. Det vart gjeve gode tilbakemeldingar på stilte spørsmål. 91 prosent meinte svartida var kort eller akseptabel, 81 prosent melde tilbake at operatøren gav forståelege forklaringar og 78 prosent svara at dei fekk den hjelpa dei trong. Samla sett svara 92 prosent at dei var svært tilfredse eller tilfredse med tenesta. Resultata er berre presenterte internt.

#### 3.1.2 Kjøp og utvikling av IKT-løysingar

Difi har i tråd med føringane i rundskriv P4/2009 pkt. 4c levert sjølvdeklareringsskjema i tilknytning til aktuelle satsingsframlegg.

#### 3.1.3 Miljøtiltak

Difi er sertifisert Miljøfyrtårnbedrift og er også medlem av Grønt Punkt Norge.

Avfall: Difi kjeldesorterer avfall. Dei tilsette har ikkje eigne søppelkassar på kontora, men sorterer plast, organisk avfall, restavfall, batteri, papir og elektronisk i samsvar med eigne rutinar.

Transport: Difi Oslo flytta i september 2010 inn i nye lokale. Eitt av kriteria for val av lokale var at det skulle vere nært kollektivknutepunkt. Etter flyttinga har

det vorte betre forhold for sykkelparkering, betre dusjløysingar og færre parkeringsplassar. Det har vore ein nedgang i tal flyreiser i høve til i 2009.

Energi: I desember 2010 hadde vi for dei nye lokala i Oslo eit månadsforbruk på 130.000 kwh. Av dette utgjer 40.000 kwh fjernvarme, dvs om lag 31 %. Dette inkluderer også kurslokala og Difi sin del av fellesareala i bygget. I dei nye lokala i Oslo har ein lamper på kontora som slår seg av automatisk dersom det ikkje har vore rørsle i rommet i ein fastsett periode. Alt lys i lokala blir automatisk slege av kl. 19.45.

Innkjøp: Alle dokumentmalar knytte til innkjøp i Difi har innarbeidde miljøkrav etter regjeringa sin handlingsplan 2007-2010, Miljø- og samfunnsansvar i offentlege anskaffingar.

Difi laga hausten 2010 ny anskaffingsstrategi med framlegg til tiltak, der blant anna ytre miljø blir vareteke.

### 3.1.4 Likestilling – aktivitets- og rapporteringsplikt

Ved inngangen til 2010 hadde Difi ein kvinnedel på 55,4 %, og ved utgangen av 2010 var kvinnedelen 57 % (for alle stillingsgrupper). Kjønnskilnaden i dei ulike stillingsgruppene i Difi er svært jamn. Samanlikna med rapporteringa pr. 01.09.10 (dei same stillingsgruppene), er kvinnedelen høgare i desse stillingane ved utgangen av 2010:

Stilling	2009				2010			
	Tal	Menn	Kvinner	Kvinne del	Tal	Menn	Kvinner	Kvinne del
Avdelingsdirektør	8	4	4	50%	7	3	4	57%
Seniorrådgjevar	75	37	38	51%	99	46	53	53%
Rådgjevar	43	20	23	53%	32	14	18	56%
Fyrstekonsulent	10	5	5	50%	7	2	5	71%

Gjennomsnittleg lønsskilnader mellom menn og kvinner på dei same stillingsnivåa viser at menns løn er litt høgare enn kvinners på alle nivå, men skilnadene er likevel marginale, og har heller samanheng med utdannings- og erfaringsbakgrunn enn kjønn. Samanlikna med rapporteringa pr. 01.10.09 ser vi at skilnadene er mindre ved utgangen av 2010:

Stilling	2009	2010
	Menns løn i gj.snitt av kvinners løn	Menns løn i gj.snitt av kvinners løn
Avdelingsdirektør	0,6% høgare	0,0% høgare (= lik lønn)
Seniorrådgjevar	1,6% høgare	0,7% høgare
Rådgjevar	6,2% høgare	2,6% høgare
Fyrstekonsulent	5,6% høgare	3,7% høgare

Difi er oppteke av at alle tilsette skal ha same sjanse til å kvalifisere seg gjennom arbeidsoppgåver som gjev kompetanse, og gjennom vidareutvikling og kompetanseoppbygging. Det er derfor høgt medvit i Difi for likestillingsomsyn ved fordeling av ansvar, oppgåver og kompetansetiltak.

Sidan kvinne delen fordeler seg jamt i alle stillingsgrupper, har vi ikkje nokon bestemt målsetnad om å rekruttere fleire kvinner. Difi har heller ingen kjønnsmessige lønsskilnader, og har derfor heller ingen bestemt målsetnad mot til kvinneløn. Vi legg til rette for fleksible arbeidstidsordningar, fordeling av ansvar og oppgåver, kompetanseutvikling og belønning i dei ulike livsfasane.

### **3.1.5 Integrering og mangfald –rapporteringsplikt**

Difi sin personalpolitikk legg vekt på mangfald, ved å ha eit inkluderande arbeidsmiljø, stimulerande og utfordrande arbeidsoppgåver og konkurransedyktige vilkår. Difi ynskjer å rekruttere og behalde personar med innvandrarbakgrunn og personar med funksjonshemming. For å få dette til er vi medvitne om å korleis vi utformar stillingsannonser der vi annonserer, og korleis vi vurderer søkjarane. Vi er medvitne om å leggje til rette for å tilsette personar med redusert arbeidsevne gjennom tilkomst, tilrettelegging av arbeidsplassen og til å gje høve til å kunne arbeide heime. Vi legg til rette for å behalde seniorar ved å inkludere livsfasespørsmål, karriereutvikling og meistring i arbeidet som ein del av medarbeidersamtalen, og å leggje til rette for endring i arbeidsoppgåver og ansvar eller overgang til anna stilling med mindre krevjande oppgåver.

Målet er at færre enn 15 % av arbeidstakarane mellom 62 og 64 år skal ta ut full AFP, eller færre enn 20 % av arbeidstakarane over 65 år skal ta ut full AFP. Det var ingen av arbeidstakarane over 65 år som tok ut AFP i 2010 – så her nådde vi målet. Men 20 %, dvs. to arbeidstakarar mellom 62 og 64 år, tok ut full AFP. Måla våre er ambisiøse – berre 4,5 %, dvs. 10 av Difi sine arbeidstakarar, var mellom 62 og 64 år i 2010.

Difi hadde som mål å auke delen tilsette med innvandrarbakgrunn til 10 % i løpet av 2009 og 2010. På grunn av den store auken totalt i bemanninga, gjekk delen med innvandrarbakgrunn ned frå 5,7 % i 2008 til 4,5 % i 2009, men auka att til 5,4 % i 2010. Det vart tilsett sju personar med innvandrarbakgrunn i perioden 2009-2010.

Difi er klar på at vi har nulltoleranse for trakassering og uynskt seksuell åtferd. Vi har ingen meldingar om at slik åtferd har føregått i 2010.

## **3.2 Organisasjon**

Arbeidet med å byggje opp nødvendige administrative system og rutinar for Difi heldt fram også i 2010. Det er gjort eit jamt arbeid med å forbetre verksemdsstyringa i Difi.

Det er etablert eit system for risikostyring.

I mai 2010 vart det starta eit internt prosjekt på informasjonstryggleiksområdet med fokus på å designe og implementere eit styrings- og internkontrollsystem for informasjonstryggleik. Prosjektet har utarbeidd styrande tryggingdokumentasjon, designa ny tryggingorganisasjon og gjennomført risikovurderingar. Arbeidet med styringssystemet går over i ein

implementeringsfase i 2011 og er vurdert til å vere i funksjon medio 2011. Fokus vil vere på å bemanne ny tryggingorganisasjon, gjennomføre verddivurdering og klassifisering av informasjonsporteføljen, attåt å gjennomføre risikovurderingar og tryggleiksrevisjonar på prioriterte system og utvalde område.

Anskaffingsstrategi for Difi inkludert betre organisering av innkjøpsfunksjonen, vart vedteken 31. august 2010. Anskaffingsstrategien skal medverke til å stø opp om Direktoratet for forvaltning og IKT sine strategiske mål for planperioden 2010-2014 og sikre etterleving av lov og regelverk. Etablert anskaffingsstrategi for Difi vert implementert i alle avdelingar med forankring i Difi si leiargruppe. Bruk av elektroniske verktøy, merksemd om etikk, miljø- og samfunnsansvar og effektivisering blir lagde til grunn for operasjoniseringa av anskaffingsstrategien.

Arbeidet med anskaffing av nytt dokumenthandteringssystem vart avbrote hausten 2010. Difi og leverandøren valde i fellesskap å avslutte samarbeidet om tilpassing og implementering av ny løysing. Løysinga var meir kompleks og krevjande å få på plass enn det partane på førehand gjekk ut frå.

Vi innførte rekrutteringssystemet EasyCruit hausten 2010 for å få ei enklare, betre og meir effektiv søknadsbehandling.

I desember 2010 gjennomførte vi ei arbeidsmiljøundersøking. Svarprosenten var på 82 %, noko vi er godt nøgde med. Difi scorar generelt betre enn gjennomsnittet for den store medarbeidarundersøkinga i staten (gjennomført våren 2010) og det er eit generelt positivt bilete i rapporten frå undersøkinga vår, men vi har også nokre utfordringar å ta tak i. Vi vil leggje til rette for ei brei oppfølging av undersøkinga på nyåret i 2011.

I løpet av 2010 slutta 16 medarbeidarar i Difi. 12 gjekk til nye stillingar – eller tilbake til stillingar – i offentleg eller privat verksemd, éin slutta for å studere medan tre gjekk av med pensjon. Difi har i løpet av 2010 tilsett 54 nye medarbeidarar. Med ein avgang på 16 medarbeidarar tyder dette at Difi i løpet av 2010 auka bemanninga med 36 tilsette, frå 184 til 220, ein auke på 20 %. Blant anna som følgje av bemanningsauke var det naudsynt å søkje etter tenlege lokale for Oslo-avdelingane. Difi flytta til Grev Wedels plass 9 medio september 2010. Bemanningssauken har også auka i Leikanger, og eksisterande lokale der er ikkje tilfredsstillende.

## Vedlegg 1 Løyvingar og rekneskap for 2010

### Kapitel 1560 Direktoratet for forvaltning og IKT

#### Post 01 Driftsutgifter

Tildelingsbrev 06.1.10, jf St.prp. nr. 1 2009/2010	157 714 000
Overføring av ubrukte løyvingar frå 2010	5 925 000
Supplerande tildelingsbrev 22.10.10 (Budsjettmessige verknader av lønsoppgjøret)	2 160 000
Supplerande tildelingsbrev av 15.12.10	-9 000 000
Sum	156 799 000
Rekneskap pr 31.12.2010	152 776 648
Mindreforbruk	4 022 352

Mindreforbruket er innanfor ramma av gjeldande regelverk og blir søkt overført til 2011.

#### Post 21 Spesielle driftsutgifter, *kan overførast*

Tildelingsbrev 06.1.10, jf St.prp. nr. 1 2009/2010	44 978 000
Overføring av ubrukte løyvingar frå 2010	11 600 000
Supplerande tildelingsbrev av 15.12.10	-2 400 000
Sum	54 178 000
Rekneskap pr 31.12.2010	47 776 732
Mindreforbruk	6 401 268

Mindreforbruket skriv seg bl.a. frå kostnader som har kome på i 2010, men som ikkje vil kome til utbetaling før 2011, attåt forseinkingar i arbeidet med innbyggjarportalen og program for elektronisk samhandling inkl. prosjektvegvisaren.

Mindreforbruket blir søkt overført til 2011.

#### Post 23 Elektronisk ID, *kan overførast*



Tildelingsbrev 06.1.10, jf St.prp. nr.1 2009/2010	60 960 000
Overføring av ubrukte løyvingar frå 2010	28 277 000
Supplerande tildelingsbrev av 01.7.2010	13 000 000
Sum	102 237 000
Rekneskap pr 31.12.2010	92 368 192
Mindreforbruk	9 868 808

Mindreforbruket på post 23 har to hovudårsaker. Om lag halvparten av beløpet representerer påkomne, ikkje fakturerte, kostnader for 2010, der hovuddelen gjeld driftskostnader som blir betalte etterskotsvis, bl.a. avtalebundne kostnader knytte til teknisk drift og utsending av PIN-kode pr brev og SMS. Det resterande beløpet skriv seg frå faseforskyvingar i utviklingsprosjekta, noko som inneber at kostnadene fyrst kjem i 2011.

Mindreforbruket blir søkt overført til 2011.

### **Post 60 Digital fornying i kommunane, kan overførast**

Overføring av ubrukte løyvingar frå 2010	34 246 000
Rekneskap pr 31.12.2010	14 054 000
Mindreforbruk	20 192 000

Utbetalingane skjer i tråd med retningslinjer for tilskotet og framdrift i prosjekta. Det er gjeve tilsegn om fordeling av heile løyvinga, attståande utbetalingar vil skje i 2011. Mindreforbruket blir søkt overført til 2011, kap/post 1560/60.

## **Kapitel 4560 Direktoratet for forvaltning og IKT**

### **Post 03 Diverse inntekter**

Tildelingsbrev 06.1.10, jf St.prp.nr.1 2009/2010	9 268 000
Supplerande tildelingsbrev av 15.12.10	- 2 700 000
Sum	6 568 000
Rekneskap pr 31.12.10	6 540 053
Mindreinntekt	27 947

Dette gjeld i all hovudsak delvis refusjon av Difi sine utgifter som prosjektordinator for EU-prosjektet Pan-European Public Procurement Online(PEPPOL). Mindreinntekta er knytt til Norsk Lysningsblad. .

### **Post 04 Internasjonale oppdrag**

Tildelingsbrev 06.1.10, jf St.prp.nr.1 2009/2010	3 096 000
Rekneskap pr 31.12.2010	2 393 553
Mindreinntekt	<b>702 447</b>

Inntekta på denne posten er noko mindre enn budsjettet. Det kjem av mindre behov for Difi sine tenester på dette området enn føresett.

### Post 16 Refusjon av foreldrepengar

Rekneskap pr 31.12.2010	1 242 405
-------------------------	-----------

Ingen spesielle forhold å kommentere. Beløpet blir søkt overført til 2011, kap/post 1560/01.

### Post 18 Refusjon av sjukepengar

Regnskap pr 31.12.2010	2 091 467
------------------------	-----------

Ingen spesielle forhold å kommentere. Beløpet blir søkt overført til 2011, kap/post 1560/01.

### Budsjettfullmakter, kapitel 1500, post 21 Spesielle driftsutgifter

Supplerande tildelingsbrev 19.3.10	8 500 000
Supplerande tildelingsbrev 01.7.10	2 950 000
Sum	11 900 000
Rekneskap pr 31.12.10	9 963 381
Mindreforbruk	1 936 619

Midlane var fordelte på desse oppgåvene:

	Budsjett	Forbruk 2010
• Klarspråk-prosjektet	3 500 000	3 498 265
• Leiarats og leiingsplattform i staten	5 100 000	5 096 327
• Rapportering av klimagasskvoter	150 000	147 054
• Traineeprogram	1 300 000	0
• Inkluderande arbeidsliv i staten (IA)	1 500 000	871 735
• Etablering kompetanseplattform	350 000	350 000

Mindreforbruket er i hovudsak knytt til Traineeprogram. Arbeidet med programmet er forseinka som tidlegare varsla i brev av 5.11.10 og vi søker om å overføre heile løyvinga til 2011. Som tidlegare varsla skal ein regional konferanse om inkluderande arbeidsliv finne stad fyrst i 2011, og vi vil be om overføring av 600 000,- til arbeidet i 2011.

Mindreforbrukt på fullmakta på til saman 1 900 000,- blir derfor søkt overført til 2011.

### Budsjettfullmakt, kapitel 1561, post 22 Samordning av IKT politikk

Supplerande tildelingsbrev av 01.7.10	1 300 000
Sum	1 300 000
Rekneskap pr 31.12.10	500 813

Mindreforbruk	799 187
---------------	---------

Belastningsfullmakt gjeven til utbreiing av eID er brukt i heilskap. Arbeidet med sosiale medium vil gå fram til august 2011. Ein del reiseutgifter vart bokførte fyrst i 2011. Vi vil be om overføring av kr 450 000,- til arbeidet med sosiale medium til 2011.

**Budsjettfullmakt, kapitel 1562, post 70 Tilskot til internasjonale program**

Supplerande tildelingsbrev av 22.10.10	300 000
Sum	300 000
Rekneskap pr 31.12.10	295 804
Mindreforbruk	4 196

**Budsjettfullmakt, kapitel 1502, post 70 Tilskot til kompetanseutvikling**

Supplerande tildelingsbrev 19.3.10	5 250 000
Sum	5 250 000
Rekneskap pr 31.12.10	4 507 326
Mindreforbruk	742 674

Heile beløpet er disponert, restutbetaling vil skje i 2011.

Mindreforbruket blir søkt overført til 2011.

## Vedlegg 2

### Enkeltstående rådgjevningsoppdrag – 2010, jf. hovudmål 1, delmål 1.

Oppdragsgjevar	Aktivitet/tema
NVE	Møte med NVE om framtidig organisering av arbeidet med overvaking og varsling av store fjellskred
OED	Organisering av NVE
JD	”Faggruppe OS”-utvikling av overordna styringsdokument for neste fase i Naudnettprosjektet
JD	Driftsanalyse i politiet – medlem av ekspertgruppa
JD	Resultatreforma i politiet -medlem av ekspertgruppa
JD	Møte om IKT styringa i justissektoren
JD	IKT-leiarmøtet i justissektoren om organisering av samarbeid
JD	Driftsanalyse i politiet – medlem av ekspertgruppe
JD	Organisering av samarbeid på IKT området i justissektoren
JD	Resultatreforma i politiet – medlem av ekspertgruppa
BLD	Møte/rådgjeving ad departementet sitt handlingsrom for endring/tilpassing av ”forvaltningsmodellen” i barnevernet
BLD	Oversending og opplisting av aktuelt materiale i samband med oppretting av Sentraleining for fylkesnemndene
BLD	Møte/rådgjeving og oversending av materiale vedr ev. etablering av nytt ressurscenter
BLD	Møte/rådgjeving om regionale styre i BUF-etat
BLD	Samtalepartner med leiargruppa i Barne- og ungdomsavdelinga i samband med reorganisering av avdelinga
BUF-dir	Rådgjeving til prosjektgruppe som arbeider med omorganisering av Buf-dir
Utdanningsdirektoratet	Direktorata si faglege rolle
KD og Utdanningsdirektoratet	Departement og direktorat – roller og ansvar
KD	Møte med repr. for AIK om analyseiningar
	Rådgjeving i samband med utarbeiding av prosjektframlegg om god forvaltning i KDs underliggjande verksemdar
KD/Udyr	Overføring av barnehagesaker frå departement til direktorat
KD	Møte/rådgjeving om evaluering av Utdanningsdirektoratet
KD	Møte med leiargruppa om Framtidas departement
KD	Møte om analyseiningar

SD	Departementsavdelingar sine utfordringar. Foredrag og Facilitator på seminar
FD	Møte med leiargruppa om Framtidas departement
FD	Organisatoriske utfordringar for departementa
Statens bygnings-tekniske etat	Møte/rådgeving om evaluering av organisering og styring av forskriftsarbeid leidd av KRD
ABM-utvikling	Rådgeving i samband med avvikling og samanslåing med Kulturrådet
NAV	Direktorata si faglege rolle
NAV	Prosjektavslutning og evaluering
SSØ	Evalueringsportalen
SSØ	Organisering av økonomiteneste-funksjonen i SSØ – medlem av styringsgruppa
SSØ	Utarbeiding av ein rettleiar i vinstrealisering. Med i referansegruppa
SSB	Nordisk prosjekt om måling av innovasjon i offentleg sektor. Med i referansegruppa
IMDI	Utvikling av rettleiar i brukarundersøkingar – medlem av referansegruppe
IMDI	Bruk av ulike brukarrettingstiltak
UDI	Samtale om brukarråd og brukarretting
Statens landbruksforvaltning	Presentasjon av CAF
Jernbanetilsynet	Rådgeving i bruk av brukarundersøkingar
Kriminalomsorga Region sørvest	Rådgeving oppstart omstillings- og effektiviseringsprosjekt i regionen
Kriminalomsorga Region øst	Rådgeving utvikling av etatsstyring

I denne oversikta ligg ikkje aktivitetane i samband med oppfølging av statens kommunikasjonspolitikk og Klart språk.

## Vedlegg 3

### Statens kommunikasjonspolitikk 2010

Dette er oppgaver som sorterer inn under prosjektet "Statens kommunikasjonspolitikk"

#### Første halvår

##### Føredrag/Presentasjoner

- 10. nov (2009) Institutt for rettsinformatikk
- 5. jan Husbanken
- 4. feb FM Østfold m /workshop
- 5. feb Frukostseminar, Kommunikasjonsforeningen, Trondheim
- 17. mars Regional leiarsamling Hedmark/Oppland i Trysil
- 24. mars Frukostseminar, Kommunikasjonsforeningen, Ålesund
- 14. april Frukostseminar, Kommunikasjonsforeningen, Kristiansand
- 21. april Frukostseminar, Kommunikasjonsforeningen, Hamar
- 5. mai Fylkesmennenes informasjonssamling, Kristiansand

##### Frukostseminar på Litteraturhuset

- 1. mars Nå alle-prinsippet
- 19. april Medverknadsprinsippet
- 19. mai Klart språk og innbyggjarundersøkinga

##### Rådgjeving

- Fm Østfold – Bistand til ny kommunikasjonsstrategi

##### Sosiale medium

- Lynkurs i sosiale medium, Steria (nov. 2009)
- Rettleiar i sosiale medium for forvaltninga, nettleiar – skisse til FAD
- "Blogg" om sosiale medium i forvaltninga
- Evaluering av Fylkesmannsbloggen, Fylkesmannen i Sogn og Fjordane, rapport
- Samtalerettleiing til Helse Sør-Øst

#### Andre halvår 2010

##### Føredrag/Presentasjoner (Statens kommunikasjonspolitikk og sosiale medium)

- 25. august Kommunikasjonsforeningen i Hordaland - Bergen
- 22. september Kommunikasjonsforeningen Buskerud - Drammen
- 29. september Høgskulen på Stord
- 1. oktober Bouvet-seminar
- 7. oktober Høgskulen i Volda - Heile dagen
- 27. oktober Arkivrådets haustkonferanse
- 1. november Formidlingsseksjonen Skatt Øst

- 3. november Mattilsynet
- 11. november E-dok-konferansen i Sandefjord - Dataforeningen
- 12. november Stortingets infoseksjon på besøk i Leikanger
- 19. november Fylkesmennenes Infoforum
- 24. november Oslo kommune

#### **Frukostseminar på Litteraturhuset**

- 16. september Frukostseminar – Litteraturhuset – Heilskapsprinsippet
- 28. oktober Lansering Rettleiar i sosiale medium på Litteraturhuset
- 17. desember Svarinnlegg – Peter Hidas - Computerworld

#### **Prosjekt – Sosiale medium**

- Prosjektdeltaking på Ingrid sitt prosjekt ”Sosiale medier og arbeidsformer i forvaltningen”
- QuestBack
- Intervjurunde
- Møte
- Analyse
- 13 – 15. desember Studietur til Stockholm

#### **Annet**

- 23. august Testlansering Rettleiar
- 27. september Blogginlegg til Kommunikasjonsforeningens PR-Blogg
- 20-22 oktober Haustkonferanse Kommunikasjonsforeningen - Trondheim
- 6. desember Blogginlegg til Kommunikasjonsforeningens PR-Blogg
- 17. desember Svarinnlegg til Peter Hidas i Computerworld

Kursansvarleg FOR

Faggruppe Kommunikasjon

## Vedlegg 4

# Oversikt over lengre oppdrag frå departement og direktorat 2010 hovudmål 1, delmål 1, punkt 1

<b>FAD</b>	Evaluering av bruk av tariffmidlar  Evaluering av Integrering av fylkeslege og utdanningsdirektør i fylkesmannsembeta  Strategi for administrative støttefunksjonar i departementa  Brukarundersøking Fylkesmannen  ”Statstilsette i omstilling” – konsekvensar av flytting for dei menneskelege ressursane  Europakompetanse på dep-web
<b>BLD</b>	Organisering av det nye Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet  Organisering av departementets internasjonale aktivitet  Gjennomgang av arbeidet med styringssystemet ”mål for inkludering av innvandrarbefolkninga”
<b>JD</b>	Grenseflater mellom DSB – Ptil - SFT
<b>HOD</b>	Sjukehusboka  Organisering av IT-standardisering i helsesektoren
<b>KUD</b>	Bistand til organisasjonsutvikling i KUD
<b>KRD</b>	Statleg styring av kommunesektoren  Utgreiing av sentral valeining  Teamorganisering
<b>SD</b>	Gjennomgang av Samferdselsdepartementets organisasjon
<b>OED</b>	Kompetanse, organisering og leiing i NVE – grunnlag for rekruttering av ny NVE direktør
<b>UD</b>	EU kommisjonens hospitantordning  Europautgreiinga – sekretariatsbistand



<b>Departementsrådene</b>	Utvikling av departementa
<b>Direktoratet for naudkommunikasjon</b>	Brukarundersøking naudnett
<b>Nettverk direktoratsleiarar</b>	Etablering av eit kunnskapssenter for velferdsetatane
<b>Skattedirektoratet</b>	Omstillingsprosessen i skatteetaten - statusvurdering
<b>Klif</b>	Gjennomgang av organisering av kjemikalieforvaltninga
<b>Politidirektoratet</b>	Bistand til organisasjonsgjennomgang i Politidirektoratet
<b>Utdanningsdirektoratet</b>	Styring av Fylkesmannsembetet på utdanningsområdet

## *Vedlegg 5*

### **Eigeninitierte prosjekt 2010**

- 1) Organisering, styring og finansiering av tverrgående prosjekt
- 2) Brukarretting og brukarmedverknad i staten
- 3) Kartlegging av uavhengig myndigheitsutøving i staten
- 4) Forvaltningsutsyn - forvaltningsfakta
- 5) Forvaltningskunnskap på Wikipedia
- 6) Utvikling av departementa – Framtidas departement 2

## *Vedlegg 6*

### **Internasjonale oppdrag: Prosjekt finansierte av UD og FD**

#### **UD:**

Innanriksdepartement i Serbia

Opplæringsfunksjon i Serbia

Forvaltningsutvikling Makedonia

#### **FD:**

Oppbygging av forsvarsdepartement i Montenegro

Tryggingsreform i Montenegro – institusjonsbygging

Tryggingsreform i Georgia

## **Vedlegg 7**

### **Difis kurs, seminar og konferansar**

Difi gjennomførte 80 ulike kurs og 36 andre opplæringstiltak (konferansar, seminar, workshops) i 2010. Arrangementa hadde til saman i overkant av 6000 deltakarar; cirka 2200 kursdeltakarar og 3850 deltakarar på andre arrangement.

### **Kven som deltek**

#### **Kurs**

Den typiske deltakaren på kurs i Difi er ei kvinne i 40-åra, som arbeider på direktorats-/etatsnivå i rolla som rådgjevar/sakshandsamar.

Som tidlegare er det også i 2010 langt fleire kvinner enn menn som går på kurs; av alle kursdeltakarane er det 73 % kvinner og 27 % menn. Kjønnfordelinga varierer noko frå kurs til kurs, men mønsteret er likevel eintydig. Vi kjem til å følgje nøye og med interesse om nye kurstypar og læringsformer aukar den mannlege deltakinga. Kan vi til dømes nå fleire menn gjennom våre e-læringskurs?

Dei fleste kursdeltakarane er mellom 40 og 50 år. Vi har relativt få deltakarar under 30 år, med unntak av nokre av kursa innanfor feltet leing og medarbeidarskap, der det blant anna inngår introduksjonskurs for nyttilsette i departementa. Det er óg nokre fleire yngre deltakarar (44 % i gruppa 30-40 år) på kursområda IKT og anskaffingar.

Dei fleste kursdeltakarane (64 %) er i kategorien rådgjevar/sakshandsamar, medan 18 % tilhøyrrer kategorien administrativt personell og 12 % er leiarar. Også her varierer det noko frå kurs til kurs; til dømes er det nesten berre rådgjevarar/sakshandsamarar på dei internasjonale kursa, det er nokre fleire leiarar i gruppa leing og medarbeidarskap og det er nesten 30 % administrativt personell på kursa i generell forvaltningskunnskap/regelverk.

Dei fleste av kursdeltakarane våre kjem frå verksemdar under departementsnivå. Spesielt gjeld dette for kursa i norsk språk og kommunikasjon, der heile 90 % av deltakarane kjem frå direktoratet eller anna statleg verksemd. Det er ein noko større del frå departementa på kurs innanfor leing og medarbeidarskap og internasjonale emne.

Kursa i forvaltningskunnskap skal nå ut til alle, og her er det god spreining på typar av tilsette, kva verksemdar deltakarane kjem frå og ulike aldersgrupper.

### **Konferansar og seminar**

Medan Difi sine kurs er eksklusive for statstilsette, har vi ei mykje breiare og større målgruppe for konferansar, seminar og workshops som blir arrangerte innanfor dei ulike fagområda. I tillegg til deltakarane frå departements- og direktoratsnivå deltek kommunar og fylkeskommunar (12 %) og "andre" (10 %), som inkluderer privattilsette (til dømes næringsverksemd, leverandørar, konsulentar, fagmiljø) og ulike organisasjonar.

På konferansesida har vi ei mykje jamnare kjønnfordeling, med 44 % mannlege og 56 % kvinnelege deltakarar. Vi har også ein mykje større del leiarar på denne typen arrangement (31 %).

Alderssammansetninga på deltakarane på konferansar og seminar er stort sett den same som på kurs, kanskje med unntak av at det er nokre fleire over 60 år. Den vesle skilnaden her kan kanskje forklarast med at konferansar for toppleiarar også inngår i denne typen arrangement.

Elles det også verdt å merke seg at det for konferanse- og seminardeltakarane berre er 6 % som tilhøyrer kategorien administrativt personell.

### **E-læring**

Introduksjonsprogrammet for nytilsette Å starte i staten har per i dag om lag 600 registrerte brukarar, og Sats for nye leiarar har om lag 350 registrerte brukarar. Helt sjef, som er eit verktøy for leiargrupper, er teke i bruk av meir enn femti leiargrupper både i departement og verksemdar. Til saman har om lag 1 000 tilsette i staten delteke på desse kursa.

### **Deltakarane sine oppfatningar om tiltaka**

For kurs og andre arrangement sender vi ut eit elektronisk evalueringsskjema til deltakarane i etterkant (Questback). Vi har ein god svarfrekvens (83 % i gjennomsnitt), og evalueringane gjev derfor eit godt bilete av deltakarane sine oppfatningar om dei ulike arrangementa.

For e-læringsprogrammet Å starte i staten har vi liggjande inne eit eige evalueringselement, og 90 prosent av dei som har evaluert programmet, seier at dei er samde i at dette er eit bra program, og at dei liker måten å lære på.

Leiarprogrammet Sats blir omtalt og brukt på samlingar for nye leiarar som vi arrangerer, og vi får svært gode tilbakemeldingar på det relevante og breitt omfattande innhaldet og moglege nyttige modellar og opplegg for bruk i verksemdene.

### **Godt nøgde med tiltaka**

Deltakarane blir bedne om å gje ein samle score for kurset eller konferansen dei har delteke på, på ein skala frå 1 til 6, der 1 er lågast og 6 er høgast.

Nesten 80 % av kursdeltakarane har gjeve kurset ein samla score på 5 eller 6, og 17 % har gjeve score 4. Ingen har gjeve score 1.

60 % av konferansedeltakarane har gjeve en samla score på 5 eller 6, og 29 % har gjeve 4. Heller ikkje her er det nokon som har gjeve arrangementet karakteren 1.

### **Fagleg nytte**

Eit viktig spørsmål til deltakarane er korleis dei opplever fagleg nytte av kurset, konferansen eller seminaret. Også her får vi gode tilbakemeldingar:

75 % av kursdeltakarane svarar at dei har god eller svært god fagleg nytte av kurset dei har gått på. Ingen seier at dei ikkje har hatt fagleg nytte av kurset.

Over halvparten av deltakarane på konferansar og seminar svarar at dei har god eller svært god fagleg nytte av tiltaket, og over 40 % skriv at dei har noko fagleg utbytte.