

# Digital Assistant

Konseptskisse for realisering av en  
innbyggerorientert Digital Assistant

*- Smart interaksjon på tvers av offentlige digitale tjenester*



Ansvarlige virksomheter:



# Kjerneteam og arbeidsgruppe

Denne konseptskissen er utarbeidet av Digdir og KS. Teamet har bestått av en arbeidsgruppe med et kjerneteam. I tillegg til arbeidsgruppen har 14 ulike ressurser fra alle avdelingene i Digdir bidratt ved behov.



**Dirk Lammering**  
(Digdir)



**Petra Nilsson-Andersen**  
(Digdir)



**Leo Sande Gasnier**  
(Digdir)



**Geir Kristian Hansen**  
(KS)



**Christin Staubo**  
(Innleid konsulent)



**Frank Fardal**  
(Digdir)



**Gorm Braarvig**  
(Digdir)



**Espen Slotvik**  
(Digdir)



**Trine Blix**  
(Digdir)



**Rolf Olai Jacobsen**  
(Digdir)

# Innholdsfortegnelse

|                                                   |         |
|---------------------------------------------------|---------|
| Sammendrag .....                                  | 4 - 8   |
| 1. Bakgrunn .....                                 | 9 - 16  |
| 2. Hva er digital assistent? .....                | 17 - 33 |
| 3. Juridisk .....                                 | 34 - 47 |
| 4. Organisatorisk .....                           | 48 - 54 |
| 5. Semantisk .....                                | 55 - 58 |
| 6. Teknisk .....                                  | 59 - 63 |
| 7. Styring og forvaltning .....                   | 64 - 68 |
| 8. Oppsummering, konklusjon og anbefalinger ..... | 69 - 73 |

# Sammendrag

**Vår offentlige sektor ligger i verdenstoppen på digitalisering.**

**Målet er at innbyggeren, næringslivet og frivillig sektor skal oppleve én offentlig sektor hvor de digitale tjenestene henger sammen. Digital assistent handler kort fortalt om å gjøre hverdagen enklest mulig for brukeren – og å løse felles hindringer på veien.**

De siste tjue årene har digitaliseringen av offentlig sektor skutt fart. Bruken av digitale byggeklosser og fellesløsninger i verdensklasse har eksplodert – og har gjort det mulig å skape nye og bedre digitale tjenester raskere og billigere. Det frigjør mer av fellesskapets ressurser til andre og viktige samfunnsformål. Mange offentlige virksomheter og sektorer kan vise til fantastiske enkeltresultater og gode digitale tjenester.

**Vi skal gjøre møtet mellom brukeren og offentlig sektor enklest mulig.**

To utfordringer gjenstår:

- Den ene er å bygge bro mellom ulike digitale tjenester slik at brukeren opplever at de henger sammen.
- Den andre er å hjelpe brukeren å orientere seg og navigere i det voksende antallet tjenester, digitale møtepunkter og informasjonskilder om sine rettigheter og plikter.

Vi må gjøre det enklere for brukerne å finne det man trenger, forstå det man finner og få gjort det man skal og vil. For å kunne lykkes, må vi samtidig løse utfordringer «under panseret», spesielt de juridiske og semantiske, som alle livshendelsene møter.

## Konseptskisse digital assistent

Kommunal- og moderniseringsdepartementet ga Digitaliseringsdirektoratet og KS i oppdrag å utrede konsept for realisering av en innbyggerorientert løsning, en digital assistent, i tråd med tiltakene i digitaliseringsstrategien.

Leveransen er denne konseptskissen med vedlegg.

Tidlig i utredningen ble det klart at tverrfaglighet og bred involvering var nødvendig for å belyse ulike aspekter og få en god helhetsforståelse for hva en digital assistent innebærer og hva som må til for å realisere. Resultatet ble et konsortium bestående av 16 virksomheter og over 100 bidragsytere.

**“Digital Assistent forenkler hverdagen til mennesker i dialog med én offentlig sektor, og skaper en ny måte å innfri rettigheter og plikter på – til brukerens beste.”**

Rapporten beskriver utfordringsbildet og hva som skal til for å løse dem – og den viser at de juridiske utfordringene haster mest. Rapporten viser ulike muligheter og veivalg som ligger foran oss. En av de

mest aktuelle er muligheten til å redusere digitalt utenforskap. Tillit til at løsningene er trygge å bruke er en felles forutsetning for alle konseptene og veivalgene.

| Overordnede problemstillinger og tiltak basert på EIF modellen                                                                                                                                                                                                                         | Utfordring                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiltak som adresserer utfordring                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Juridisk samhandlingsevne</p> <p>Organisatorisk samhandlingsevne</p> <p>Semantisk samhandlingsevne</p> <p>Teknisk samhandlingsevne</p> <p>Styring og forvaltning av sammenhengende tjenester</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opprettholde og forsterke tillitt</li> <li>2. Regelverk er ikke digitaliseringsvennlig og har manglende helhetstenkning</li> <li>3. Fare for digitalt utenforskap</li> </ol>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Igangsette tverretatlig og tverrfaglig arbeid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manglende helhet i organisering og utvikling av sektor spesifikke assistenter</li> <li>2. Dagens organisering av offentligsektor fremmer ikke helhetlig utvikling av nye løsninger</li> <li>3. Oppgavefordeling offentlig, frivillig og privat er uklart</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Modell for styring og organisering</li> <li>– Sikre samhandling mellom digitale assistenter</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Oversikt over hvem som eier og forvalter hvilke data og tjenester, og hvordan disse skal brukes.»</li> <li>2. Tilgjengeliggjøring og deling av datasett</li> </ol>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utvikling av pilot i tilknytning til livshendelsen "Dødsfall og arv" med fokus på informasjonsforvaltning</li> <li>– Sikre samhandling mellom digitale assistenter</li> </ul>                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Den teknologiske utviklingen setter ikke brukeren i sentrum</li> <li>2. Manglende etiske retningslinjer for teknologiutvikling</li> <li>3. Bruken av ny teknologi må ta utgangspunkt i samfunnets behov og interesser</li> </ol>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Utvikling av pilot i tilknytning til livshendelsen "Dødsfall og arv" med fokus på informasjonsforvaltning</li> <li>– Utvikle prototype for Digital tvilling</li> <li>– Sikre samhandling mellom digitale assistenter</li> <li>– Etablere målbilde og veikart for en understøttende tillitsinfrastruktur</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dagens sektorstyring</li> <li>2. Lav risikovilje</li> <li>3. Lav utbredelse av sammenhengende tjenester</li> </ol>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Igangsette tverretatlig og tverrfaglig arbeid</li> <li>– Modell for styring og organisering</li> <li>– Sikre samhandling mellom digitale assistenter</li> </ul>                                                                                                                                                    |

\* Illustrasjon som viser sammenhengen mellom utfordringer og tiltak

## Viktigste funn og anbefalinger

Vi vil trekke frem to hovedfunn:

### 1. Digital assistent, arbeidet med livshendelsene og sammenhengende tjenester henger tett sammen

Digital assistent kan være et virkemiddel for å oppnå den gode samhandlingen, og videre arbeid med digital assistent kan bidra til at Livshendelsene ikke blir nye siloer, men henger sammen på tvers med et intelligent og smidig samspill mellom livshendelsene.

For at digital assistent skal bidra til å løse utfordringene i de sju prioriterte livshendelsene, må arbeidet med den være nært knyttet til arbeidet med sammenhengende tjenester. Et eksempel er de juridiske og semantiske utfordringene som må løses for å sette fart på arbeidet med livshendelsene og sammenhengende tjenester.

### 2. Brukerflaten er ikke det viktigste. Det viktige er at brukeren får hjelp i det digitale møtet med offentlig sektor

Utredningen viser også at en digital assistent handler mindre om brukerflatene (kanalene) og de digitale løsningene og mest om det digitale møtet mellom brukeren og en felles offentlig

sektor. Chatbots, stemmestyring, språkgenkjenning og lignende tekniske løsninger er virkemidler som bare er en del av løsningen. En digital assistent er altså summen av den informasjon og hjelp alle i digital kontakt med det offentlige trenger, som gir seg til kjenne for brukeren på de riktige tidspunkt. I mange tilfeller er også samhandling med privat sektor og private, digitale tjenester en nødvendig del av løsningen for å hjelpe brukeren i den digitale hverdagen.

Selv om arbeidet med livshendelsene er omfattende og har ulike utfordringer, er det mulig å bryte ned og teste ut mulighetene på en livshendelse som vil ha stor nytteverdi for andre livshendelser. Derfor anbefaler vi en pilot på livshendelsen dødsfall og arv for å teste ut og vise hvordan vi best kan hjelpe pårørende i en sårbar fase. Prosjektet skal bygge på kunnskapen fra utredningen digital assistent og det innledende arbeidet fra livshendelsen (Oppgjør etter dødsfall), der det grunnleggende ansvaret er kartlagt. Dersom dette tiltaket iverksettes, bør det være en målsetning om at alt som utvikles skal kunne gjenbrukes i sammenhengende tjenester og livshendelsesarbeidet.

## Piloten må vise vei og bygge på et felles digitalt økosystem

For å hjelpe brukere i ulike livssituasjoner på en helhetlig og hensiktsmessig måte, foreslår vi å knytte eksisterende løsninger og digitale assistenter sammen – kall det gjerne et økosystem for digital assistanse i digitale, offentlige tjenester. Noen livssituasjoner krever mer samhandling med aktører enn andre. Denne tilnærmingen vil legge til rette for at man kan bygge og lære raskt gjennom mindre prosjekter. På sikt kan vi utvikle mer avanserte samhandlingsfunksjoner slik at brukeren opplever at ulike digitale assistenter er koplet sammen.

Digitale assistenter skal sikre god dialog og gode møter mellom brukeren og offentlig sektor uten å erstatte dagens løsninger. En forutsetning for å kunne bygge brukerorienterte digitale assistenter raskt og kostnadseffektivt, er at vi bygger på eksisterende initiativer, både i enkeltsektorer og i sentrale fellesløsninger. Eksempler er «Orden i eget hus», arbeidet med livshendelsene og sammenhengende tjenester og digitale fellesløsninger, som allerede er solide og effektive byggeklosser. Nøkkelordet her er tverrfaglighet. Den enkelte digitale assistent kan være en katalysator og behovsdriver for stadig bedre brukerdiallog, bedre og nye fellesløsninger og bedre løsninger for enkeltsektorer.

## Vi foreslår en pilot hvor arbeidet allerede er i fart

Livshendelsen dødsfall og arv er vårt beste forslag for et pilotprosjekt. Det er lett å forestille seg hvor forvirrende, frustrerende og følelsesmessig utfordrende det kan være når en pårørende må ta valg og utføre oppgaver på sitt mest sårbare. Den pårørende må forholde seg til en rekke aktører og virksomheter som i dag ikke er koordinerte. Ved å bygge på innsiktsarbeidet som allerede finnes, kan vi raskt starte arbeidet med å bygge en første løsning for digital assistanse ved dødsfall og arv. Piloten vil bidra til stor læring, rask feiling og erfaringer med nytte for andre livshendelser og områder.

En digital assistent vil sette nye krav til samhandling på tvers av sektorer; kommunal, offentlig og privat. Det gjenstår fortsatt et stort stykke arbeidet knyttet til begrepsharmonisering, og regelverksanalyse med påfølgende regelverksutvikling.

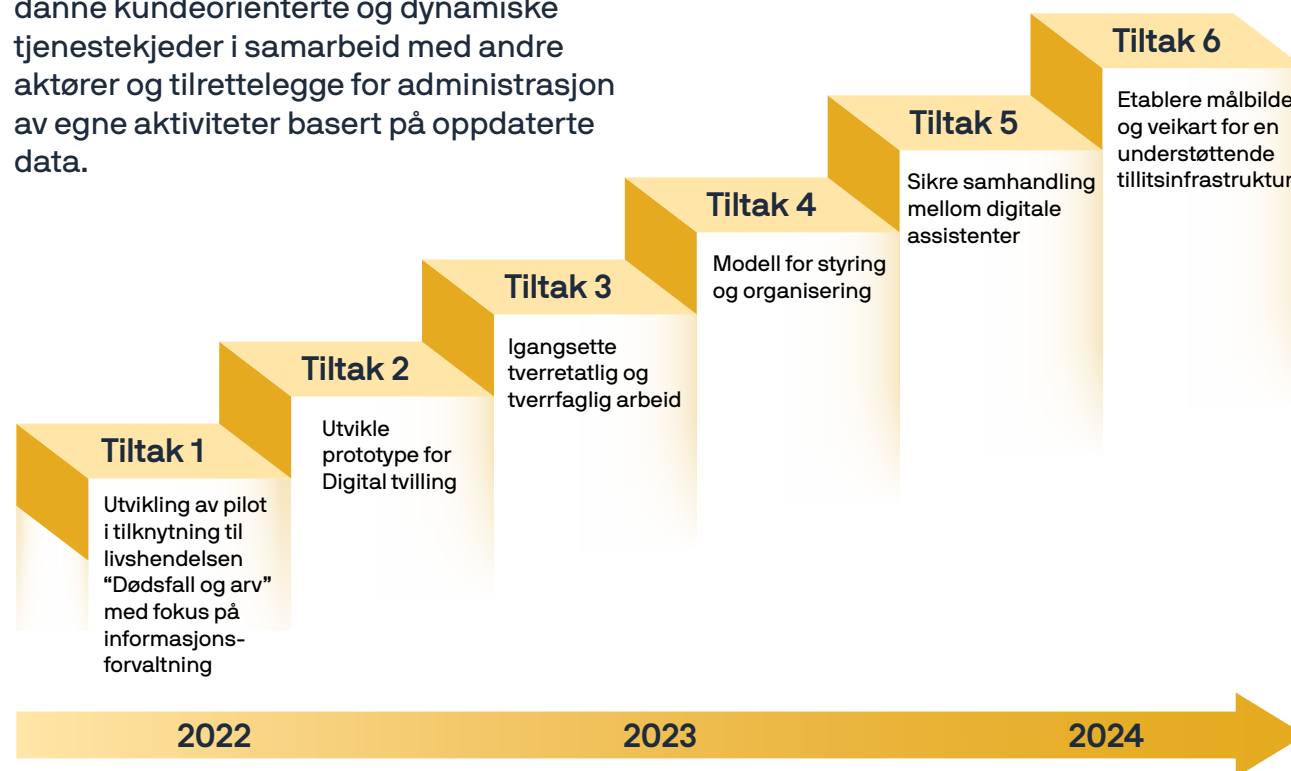
Sikker, god og gjennomtenkt bruk av digitale assistenter vil være et viktig bidrag til å opprettholde og bygge videre på den høye tilliten som i dag finnes mellom borger og forvaltningen. For å sikre at tilliten beholdes og ytterligere styrkes, anbefales det at man starter med de store tverrgående og prinsipielle spørsmålene som er løftet i

denne rapporten. En slik tilnærming vil sikre at lovgiver først får anledning til å ta stilling til om dette er forhold som bør lovreguleres i felles regelverk.

## Fremtiden krever at digitaliseringen tilpasses brukeren

I fremtidens samfunn vil offentlig sektor gi mennesker tilgang til nye måter å ivareta deres individuelle behov, rettigheter og plikter. Dette vil samtidig fremme virksomhetenes evne til å danne kundeorienterte og dynamiske tjenestekjeder i samarbeid med andre aktører og tilrettelegge for administrasjon av egne aktiviteter basert på oppdaterte data.

Rapporten svarer på dette oppdraget ved å drøfte hva en digital assistent kan være, ved å applisere European Interoperability Framework og utforske hvilke muligheter og utfordringer hvert av lagene i modellen byr på. Rapporten avsluttes med forslag til videre tiltak for realisering av en digital assistent. Samlet ressursbehov for tiltakene er 12,5 årsverk fordelt utover tidslinjen i illustrasjonen under. Ressursbehovet er detaljert på hvert enkelt tiltak i tiltakslisten i kap. 2.8.



\* Illustrasjon som viser hvordan tiltakene bygger på hverandre på en tidslinje.

På mange måter kan digital assistent sees på som en tilstand vi når, når ambisjonsnivået på tiltak i regjeringens digitaliseringsstrategi, og felleskomponentenes målbilder nærmer seg innfridd. Det sees på som essensielt og avgjørende at en digital assistent bygger på det digitale fundamentet vi allerede har og utvikler. Vi har derfor formulert følgende arbeidshypotese for digital assistent:

**«Digital Assistent forenkler hverdagen til mennesker i dialog med én offentlig sektor, og skaper en ny måte å innfri rettigheter og plikter på - til brukerens beste.»**





# Bakgrunn

|            |                                                            |           |
|------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.1</b> | <b>Oppdraget .....</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>1.2</b> | <b>Organisering og prosjektets leveranser .....</b>        | <b>13</b> |
| <b>1.3</b> | <b>Hva er problemet og hva vil vi oppnå .....</b>          | <b>14</b> |
| 1.3.1      | Inngangsperspektiv .....                                   | 14        |
| 1.3.2      | Innsikt og behov .....                                     | 15        |
| 1.3.3      | Hvorfor er digital assistent viktig for innbyggere .....   | 15        |
| 1.3.4      | Hvorfor er digital assistent viktig for virksomheter ..... | 15        |
| 1.3.5      | Hvorfor er digital assistent viktig for samfunnet .....    | 16        |

# 1. Bakgrunn

## Regjeringens digitaliseringsstrategi

danner bakgrunnen for oppgaven som skal løses. Under første innsatsområde i strategien, sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum, trekkes det frem at:

Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må samarbeide på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer for å lykkes med denne ambisjonen. Med brukere menes både innbyggere, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

Det trekkes videre frem at:

Brukerne skal få enkel tilgang til sine data, relevant informasjon og hjelp. Dette kan gjøres gjennom systematisk tilrettelegging av informasjon for at brukeren skal ha data om seg selv tilgjengelig i ulike kontekster i dialogen med offentlig sektor. Dette krever

ikke nye sentrale portaler, men kan innebære utvikling av funksjonalitet som kan inngå i offentlige løsninger. Det kan for eksempel være en «virtuell assistent», som gjør det mulig for brukeren å ha tilgang til data og tjenester som er relevante for dem uavhengig av hvilken nettside eller løsning som benyttes.

I Stortingsmelding 22 «Melding til Stortinget Data som ressurs. Datadrevet økonomi og innovasjon» (Meld. St. 22 (2020–2021)) ytres også et ønske om en mer effektiv og sikker digital infrastruktur for deling og bruk av offentlige data. Data skal deles og brukes på en måte som gir verdi for næringslivet, offentlig sektor og samfunnet.

Initiativet med å utrede en digital assistent er inspirert av andre lands pågående initiativer. Flere land lager digitale assistenter for offentlig sektor. For eksempel finnes det assistenter som tar for seg et spesifikt virkeområde. Eksempelvis i [Australia](#) med skattedata og i [Singapore](#) rundt navigasjon på offentlige sider. Det finnes målbilder om å ha verdens mest digitalt fornøyde innbyggerne i verden i [De forente arabiske Emirater](#), der man jobber for opplevelsen av en digital assistent.

I Finland har man laget en assistent ([Aurora AI](#)) som hjelper til med plikter og rettigheter på tvers av virkeområder. Finnene har startet utprøving av ulike teknologier samt brukerscenarioer for å høste erfaringer med både gevinster og mulige risikoer og hindringer.

I [Frankrike](#) kan innbyggere simulere resultat av prosesser før de søker. Dette er en spennende tilnærming til å gi brukeren stor innsikt i egen situasjon.

I Sverige har Svenske myndigheten for digital forvaltning ([DIGG](#)) fått i oppdrag å undersøke innbyggerens muligheter for kontroll over egne data i offentlig sektor, og i utvidelsen av dette også dataene om individet i privat sektor.

Det er også en rekke private initiativer globalt, som jobber i en retning av generelle digitale assistenter, for eksempel Google Assistant, Amazon Alexa, Apple Siri og MS Cortana. Disse har jobbet mot dette målet i mange år. Foreløpig virker det som om de har enda et stykke å gå før brukeropplevelsen og grensesnittet er modent, i alle fall for andre språk enn engelsk. Initiativer for mer interne assistenter som for eksempel kan hjelpe ansatte i et konsern med å navigere i ulike ERP-lignende systemer hvor selvbetjeningsløsninger tas ett skritt videre ved hjelp av språk og intensjonsforståelse synes å ha kommet lengre, gitt at kompleksiteten som må håndteres for å lykkes er mer avgrenset.



## 1.1 Oppdraget

Digitaliseringsdirektoratet har i sitt tildelingsbrev fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet sammen med KS fått i oppdrag å utrede konsept for realisering av en innbyggerorientert løsning, en digital assistent, i tråd med tiltakene i digitaliseringsstrategien. Konseptskisse skal leveres KMD innen 01.09.2021.

Prosjektet ønsker å svare på dette oppdraget ved å drøfte hva en digital assistent kan være. Videre utforsker vi utfordringer og muligheter en slik løsning vil møte – gjennom European Interoperability Framework ([EIF-modellen](#)), og rapporten avsluttes med forslag til videre tiltak for realisering av en digital assistent.

Denne utredningen vil ta for seg det grunnleggende som må være på plass for å få til digitale assistenter; og nevner ikke konkret hva brukeropplevelsen av en digital assistent skal være. En digital assistent vil ikke gi stor verdi dersom man ikke har tilgang til data/tjenester med kvalitetssikret og helhetlig informasjon om plikter, rettigheter og muligheter.

Dette bør sikres prioritet og finansiering i første omgang, fremfor utvikling av de digitale assistentene. Denne tilnærmingen er basert på innsikten fra flere forskjellige virksomheter, erfaringer fra andre land og kompleksitet.



\* Illustrasjonen viser EIF modellen

## 1.2 Organisering og prosjektets leveranser

Arbeidet med denne utredningen har blitt organisert som et samarbeidsprosjekt mellom Digitaliseringsdirektoratet og KS. I prosessen med å lage denne konseptskissen, har arbeidsgruppen – ledet av kjerneteamet – valgt en åpen tilnærming til omverdenen. Dette fordi en tverrfaglig kompleksitet ble åpenbar på et tidlig stadium i arbeidet.

For å få tilgang til ekstern kompetanse og synsvinkler i arbeidet ble det opprettet et konsortium (se neste side) med nøkkel-aktører, gjennomført flere åpne innspillsrunder i form av workshops, åpne statusmøter, idé-sprinter og direkte innspillsrunder på arbeidet. I tillegg åpnet vi opp for innspill via sosiale medier. Alle innspillene vi har fått gjennom hele prosessen har bidratt til en grundig beskrivelse av et stort utfordringsbilde for digital assistent.

| Leveranse                                                         | Beskrivelse                                              |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Konseptskisse (Hovedleveranse)                                    | (dette dokumentet)                                       |
| Vedlegg 1- Innsiktsrapport digital assistent                      | Rapport fra innsiktsarbeidet                             |
| Vedlegg 2- Vår tilnærming til konseptskisse for digital assistent | Metodebeskrivelse for hvordan vi tilnærmet oss oppdraget |

## 1.3 Hva er problemet og hva vil vi oppnå

### 1.3.1 Inngangsperspektiv

Innsiktsarbeidet er gjennomført med et innbyggerfokus og ut fra brukernes behov. Vi har i arbeidet med denne utredningen

gjennomført over 20 dybdeintervjuer med innbyggere og virksomheter. I disse er søkelyset rettet mot å avklare behov og innspill som er relevante for hvordan og hva en digital assistent kan være i fremtiden. Siden vi har sett at det først og fremst oppstår en rekke problemstillinger hos involverte offentlige og private virksomheter og interesseorganisasjoner

rundt hva en digital assistent kan være har vi, som nevnt, opprettet et konsortium av relevante aktører som har bidratt i arbeidet med utformingen av dette dokumentet.

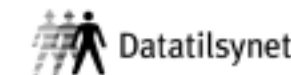
### Deltagere i konsortiet



### Dialogpartnere



Potensielle brukere



### 1.3.2 Innsikt og behov

I innsiktsarbeidet ble det avdekket en rekke behov hos innbyggere og virksomheter. Under har vi beskrevet de mest sentrale funnene. (For flere detaljer se vedlegg 1 - Innsiktsrapport digital assistent).

### 1.3.3 Hvorfor er digital assistent viktig for innbyggere

Innsiktsarbeidet har avdekket at livet for innbyggerne ikke bare er en strøm av hendelser. Det er også en strøm av valg. Det er disse valgene som innbyggerne trenger hjelp til å navigere i og som en digital assistent kan hjelpe dem med. Innbyggerne har videre et ønske om at offentlig sektor ser dem, og at det blir lettere for dem å navigere i offentlige tjenester på tvers, ut fra egne behov. Dette krever at offentlige tjenester er persontilpasset og oppleves som sammenhengende og helhetlige av brukerne.

Videre forventer innbyggeren at informasjon og data som er registrert i én sammenheng også er tilgjengelig i andre dialoger, hvor samme informasjon kan gjenbrukes. De forventer også å få oversikt over og tilgang til hvilken informasjon som foreligger om dem.

Tillit er også et viktig aspekt fra innbyggers perspektiv. Tillit sikrer at data som foreligger er de riktige, slik at innbyggerne slipper å være brevduen som må ta med seg informasjonen mellom virksomhetene de er i kontakt med

### 1.3.4 Hvorfor er digital assistent viktig for virksomheter

Offentlige og private virksomheter har en økende bevissthet for at tjenester, data og forståelse av innbyggernes behov henger sammen på tvers av sektorer. Verdien for virksomhetene er at dette muliggjør for kompetansedeling og effektivisering av prosesser. Ulempen er at de mister kontroll over brukerdiallog i egen virksomhet.

Tilgang til data fremheves som det mest krevende for virksomhetene i dag, enten om dataene er lagret hos private aktører, andre virksomheter eller man ikke har rett til å bruke dataene. Det vil derfor være viktig å intensivere og sikre samarbeid om deling av data mellom offentlige aktører. Samt å se på eksisterende regelverk om deling av data, slik at offentlige tjenester kan utformes på en slik måte at det blir lettere for private organisasjoner og innbyggere å navigere i de offentlige prosessene.

En digital assistent vil dermed kunne fungere som et slags lim, eller en bro mellom de offentlige aktørene og kan være spesielt viktig i arbeidet med regjeringens syv prioriterte livshendelser.



### 1.3.5 Hvorfor er digital assistent viktig for samfunnet

Tillit er utgangspunktet og grunnlaget for å skape et egalitært samfunn. For at vi skal fortsette å skape verdier som kommer felleskapet til gode, er det viktig at det offentlige bygger tjenester som bygger tillit til aktørene og mellom dem.

Digital assistent kan være en type tjeneste som favner et bredt spekter av løsninger, og digitale assistenter vil kunne forbedre det offentlige tjenestetilbud i årene som kommer. Det er et spennende område med en rekke muligheter til et forbedret tjenestetilbud. Det gir også en mulighet til å stoppe litt opp, se på digitaliseringen i et helhetsperspektiv, og trekke frem de problemstillinger som bruk av datadrevne teknologier og avanserte tjenester fører med seg. Disse kan vurderes opp mot rettssikkerhetsprinsippene og andre verdier som verdsettes av samfunnet.

Tillit er mer enn riktig lagring og en beskyttelse av brukernes rettigheter. Det er innbyggerens tro på at assistenten kommer til å gjøre riktige valg som beskytter og gagnar meg når problemstillinger og muligheter dukker opp. Tilliten kan ikke bare bygges ved å si hva man planlegger å gjøre, fordi det vil omhandle bare kjente situasjoner og nåværende teknologi. Assistenten må

skape historiene om da den gjorde de riktige valgene på brukernes vegne i ukjent terreng. Slik vil en digital assistent kunne bli en komponent som øker tilliten i samfunnet. I dag skal det lite til for at tilliten svekkes mellom aktørene i samfunnet. Tillit er derfor et tema som går igjen mange steder i denne utredningen.





## 2

# Hva er digital assistent?

|       |                                                                                                 |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1   | Arbeidshypotese .....                                                                           | 18 |
| 2.2   | Hva er forskjellen mellom digital assistent, digital tvilling og<br>personlig assistent .....   | 20 |
| 2.3   | Hva er digital assistent for innbyggeren .....                                                  | 21 |
| 2.4   | Hva er digital assistent for virksomheter .....                                                 | 22 |
| 2.5   | Avgrensninger .....                                                                             | 23 |
| 2.6   | Anbefalinger for et suksessfullt videre arbeid .....                                            | 23 |
| 2.7   | Gjennomføringsplan .....                                                                        | 25 |
| 2.8   | Liste over tiltak for gjennomføring i prioritert rekkefølge .....                               | 26 |
| 2.9   | Eksempler på mulige digital assistent .....                                                     | 32 |
| 2.9.1 | Mine plikter og rettigheter .....                                                               | 32 |
| 2.9.2 | Personlig presentasjon .....                                                                    | 32 |
| 2.9.3 | Enkel dialog .....                                                                              | 32 |
| 2.10  | Sammenhenger med andre pågående tiltak som kan være<br>relevante for en digital assistent ..... | 33 |
| 2.11  | Tilnærming .....                                                                                | 33 |

## 2. Hva er digital assistent?

Digitaliseringen av samfunnet og ulike brukertjenester går i et raskt og akselererende tempo. En digital assistent i dag kan være noe helt annet om to, eller fem, eller ti år. Dette fordi teknologien vil gi oss nye spennende muligheter i fremtiden, som for eksempel: Språkgenkjennelse kombinert med kunstig intelligens, noe som vil kunne styre dialogen med innbyggeren på helt nye måter.

Dagens teknologi løser svært grunnleggende behov, som å finne rett person å snakke med. Framtidens teknologi - som allerede finnes, men med begrenset modenhet og utbredelse - vil inneha mer presise kapabiliteter, basert på både analyse av ord, av stemmelag (frustrasjon, fortvilelse) og av samspill mellom informasjon fra forskjellige kilder. Dette er en av grunnene for at utredningen ikke kommer med en anbefaling av en teknisk løsning, men tiltak som må være på plass som fundament for videre utvikling.

Vår tilnærming til oppdraget gjør at det er vanskelig å beskrive en generell eller ferdig utviklet digital assistent. Innen vi kan realisere digital assistent vil de teknologiske mulighetene være helt

annerledes enn i dag. Derfor anbefaler vi en tilsvarende tilnærming som i Singapores' Smart Nation ([SNDGO Transforming Singapore](#)), der man utvikler en assistent om gangen, lærer – og iterativt arbeider med utvidelsen av løsningen på flere områder.

### 2.1 Arbeidshypotese

**“Digital Assistent forenkler hverdagen til mennesker i dialog med én offentlig sektor, og skaper en ny måte å innfri rettigheter og plikter på - til brukerens beste.”**

Arbeidshypotesen til digital assistent er i tråd med Digdir-visjonen «**Sammen for en enklere digital hverdag**».

*Begrepe Forenkle og én offentlig sektor* handler om å gjøre det enkelt for innbyggere og virksomheter å navigere i søknader og prosesser. Det vil si at tjenestene skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem, på tvers av bransjer, sektorer, kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter.

*Mennesker* handler om offentlig sektor, innbygger, frivillig sektor og næringsliv.

*Dialog* handler om samtalen man har for å løse opp i problemstillinger eller utfordringer sammen.

*Brukerens beste* handler om å alltid ta utgangspunkt i å levere data og veiledning som gagnar den som spør og ikke virksomheten som skal løse det. Dette for å unngå måldilemma og mistillit.

En digital assistent kan være mye, men det handler i utgangspunktet om hvordan brukeren blir møtt og kan forholde seg til digital informasjon og digitale tjenester. Det vil si at den for eksempel både kan være i regi av NAV eller en tredjepart som hjelper brukeren å navigere i NAV-systemet.

En digital assistent identifiseres ikke av den tekniske løsningen som den når brukeren på, det vil si at når vi snakker om digital assistent snakker vi ikke om chatbots, stemmestyring, språkgenkjenning m.m. som det som identifiserer en digital assistent, men en digital assistent kan bruke disse kanalene og tekniske løsninger til å nå brukeren i den konteksten som brukeren ønsker.

Samtidig kan en assistent hjelpe brukeren på ulike måter og nivåer:

- *Fra enkel digital assistent, med informasjon tilpasset brukers kontekst og preferanser, hjelp til å finne frem, presentere oversikt over egne data, og kommunikasjon med det offentlige*
- *Til et proaktivt ombud, en avansert digital assistent som forstår brukerens intensjoner og som med fullmakt kan agere på vegne av bruker; og kan håndtere brukerens data og dele dem videre der det er hensiktsmessig.*

I denne utredningen skiller vi mellom enkle og avanserte assistenter der det har relevans for drøftingen.

Et eksempel er at en digital assistent kan hjelpe brukeren med å fylle ut og sende inn et skjema, f.eks. starte et nytt foretak gjennom en dialog med den digitale assistenten. Assistenten kan veilede om forskjellige selskapstyper, orientere om mulige støtteordninger for oppstartsbedrifter og fylle ut skjema med informasjon for deg. Akkurat slik en menneskelig assistent vil kunne hjelpe deg.

## 2.2 Hva er forskjellen mellom digital assistent, digital tvilling og personlig assistent

### Digital assistent (Synonym: Virtuell assistent)

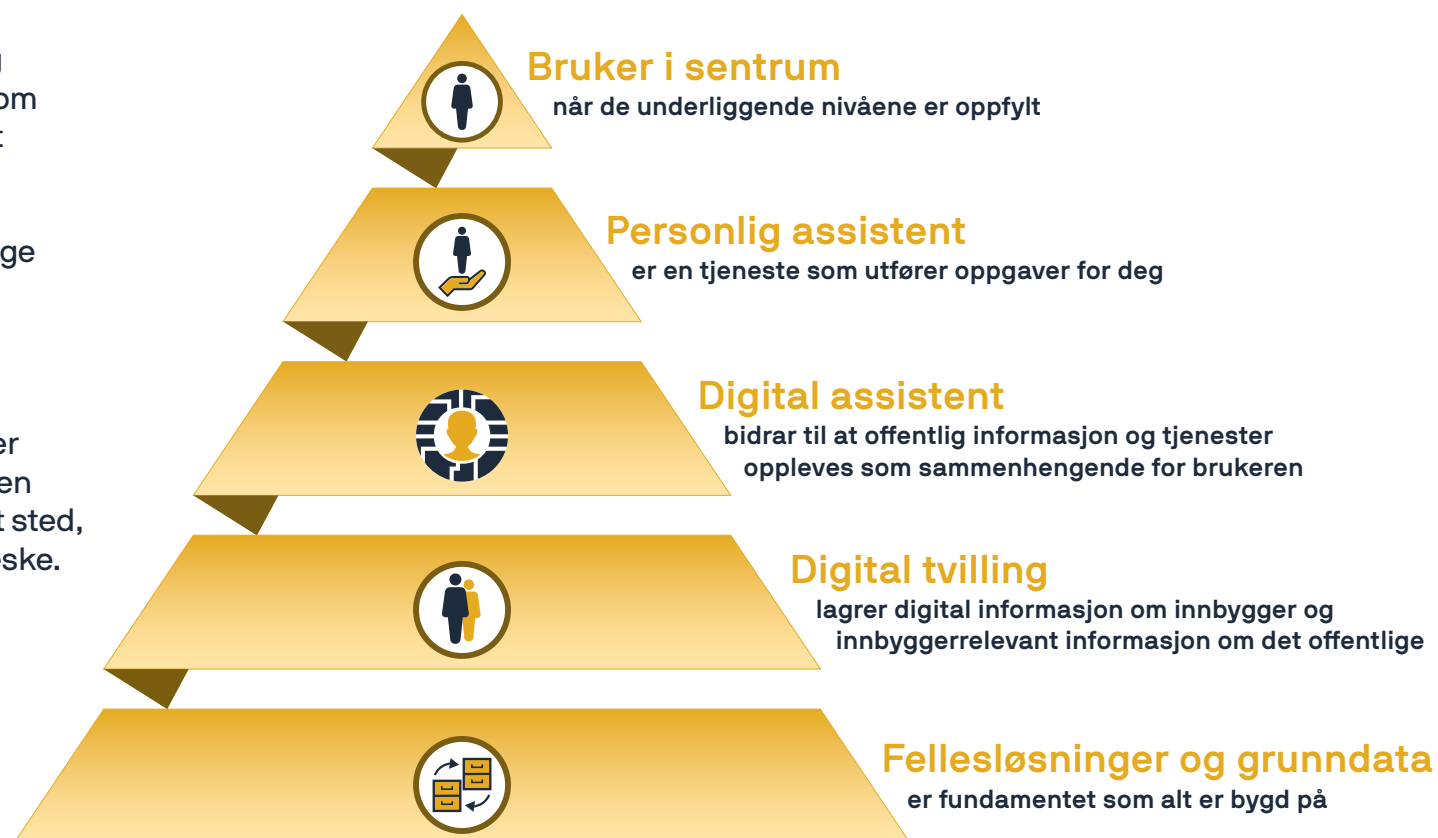
En persontilpasset tjeneste som proaktivt ivaretar dine rettigheter, plikter og guider deg gjennom prosesser. «En virtuell assistent bidrar til at offentlig informasjon og tjenester oppleves som sammenhengende for brukeren. Det skal være et filter som viser relevant og individuelt tilpasset informasjon når innbyggeren er logget på offentlige nettsider.» ([regjeringen.no](https://www.regjeringen.no))

### Digital tvilling

En [digital tvilling](#) er en digital rekonstruksjon av noe som eksisterer i den virkelige verden. Det kan være en representasjon av et fysisk objekt, et sted, et system, en prosess eller et menneske.

### Personlig assistent

En personlig assistent hjelper mennesker med daglige gjøremål og aktiviteter, og bistår slik at brukeren kan delta i fritidsaktiviteter eller jobb. I den digitale verden kan det være en tjeneste som utfører oppgaver for deg.



\* Illustrasjon som viser visjon og sammenheng mellom ulike «nivåer» av digital assistent

## 2.3 Hva er digital assistent for innbyggeren

En digital assistent bør skape verdi for innbyggeren ved å hjelpe med å navigere gjennom komplekse prosesser. Det bør være et mål at assistenten sikrer at innbyggerne får rettighetene de har krav på, og ikke gjør feil eller glemmer frister.

Det kan også være et filter som gjør en personlig tilpasning. For eksempel legger man i dag manuelt inn preferanser i Kontakt- og reservasjonsregisteret, men i fremtiden vil dette automatisk kunne hentes ved hjelp av språkgenkjenning, slik at alle som for eksempel snakker sunnfjorddialekt automatisk får selvangivelsen sin på nynorsk.

Det kan også være funksjonalitet for å samle all dialog og data delt med aktørene som i dag er fragmentert og befinner seg flere steder.

### Eksempel:

#### **Innbygger-case:** *Digitale Iben*

*Magda er en livsglad 82 år gammel dame som hele livet har pleid hus og hjem på Skedsmokorset, der bor hun i et hus med stor hage. Hun har 3 sønner og har delt livet med Steinar, som nylig gikk bort.*

*Det er mye Magda og sønnene må ta tak i etter at Steinar gikk bort, men Magda synes det er vanskelig å områ seg og vite hva hun skal gjøre og hvem hun skal snakke med. Hun vet at det finnes mye informasjon på internett, men er ikke så komfortabel med å bruke PC. Hun har en smarttelefon, og tenker at hun må ringe de ulike etatene, men det er vanskelig å få oversikt over alt, og hvordan det henger sammen.*

*Digitale Iben er Magda sin digitale assistent og veileder henne igjennom livssituasjonen hun står i. Digitale Iben møter Magda på de stedene som Magda er komfortabel med. Det vil si at Magda får brev, telefon og hjelp til å laste ned en app, alt fra Digitale Iben. Digitale Iben hjelper Magda med å få oversikt over alle aktivitetene hun og sønnene må gjøre i denne situasjonen og hjelper dem til å ta de riktige avgjørelsene og koordinere prosessene mellom aktørene, slik at Magda bare trenger å forholde seg til de absolutt viktigste tingene. Dette er en tung tid for Magda og Digitale Iben ivaretar Magda sine interesser og sikrer at Magda gjør de riktige tingene i riktig rekkefølge.*

## 2.4 Hva er digital assistent for virksomheter

Private virksomheter kan ha ulike roller i relasjon til en digital assistent. De kan være en del av den tjenesteytende siden i tjenestekjeder som involverer både offentlig og privat sektor (for eksempel begravelsesagenter i forbindelse med dødsfall). Virksomhetene kan også dra stor nytte av å få støtte og bistand fra en digital assistent i ulike faser som oppstart, drift og avvikling. En digital assistent vil også kunne fungere som en datamegler på vegne av - og med samtykke fra - bruker, slik at den kan dele dataene sine med private aktører i gitte tilfeller. Dette vil kunne forenkle og forbedre private virksomheters tilgang til data.

Virksomheter kan for eksempel i dag finne helhetlig og kvalitetssikret informasjon under «Starte og drive bedrift» i Altinn. En digital assistent vil kunne hente ut og sammenstille informasjonen til personlig tilpassede guider, den vil kunne minne om skjemafrister og søknadsfrister, finne fram til aktuelle støtteordninger og kunne varsle om endringer i markedet man opererer i. For eksempel om pris og renteendringer, nye konkurrenter eller konkurser i samme bransje i nærområdet.

En digital assistent vil også kunne understøtte de første syv livshendelsene,

der en eller flere digitale assistenter kan hjelpe til med å sikre en god dialog mellom bruker og involverte offentlige og private virksomheter. Slik kan en digital assistent være en viktig kapabilitet for samhandlingsperspektivet.

### Eksempel:

#### **Virksomhet-case: Starte egen bedrift**

*Hanne er norsk (Hun måtte gi fra seg det russiske og spanske statsborgerskapet da hun fylte 18 år), er 28 år og bor i sin egen bolig utenfor Bodø. Hun har samboer og 2 barn og har jobbet i et vikariat som språklærer, som nå er utløpt. Derfor er hun for tiden arbeidsledig. Nå vurderer hun å starte eget firma.*

*Hanne har mye å tenke på med to barn og et hjem, så å sette seg inn i offentlige prosesser syns hun er vanskelig. Både på grunn av komplekst språk og prosessene som det er vanskelig å orientere seg i. Hanne liker egentlig å ha kontroll, gjøre ting riktig og ha en forutsigbar hverdag. Det gjør at hun synes det virker uoverkommelig å starte for seg selv. Særlig med tanke på alle de forpliktelsene det ser ut til å medføre.*

*Mens hun sitter og prøver å finne ut av hvordan hun kan starte sitt eget firma på Brønnøysundregistrene sine websider, kjenner Hanne at hun begynner å bli fortvilet over kompleksiteten. Heldigvis ser hun på skjermen sin at websiden har et tilbud om å kommunisere med en Digital Assistent som heter Mica. Mica spør om hun vil ha hjelp og sier at hun kan hjelpe henne med generell informasjon rundt det å starte bedrift, men også individuell tilpasset informasjon dersom hun logger seg inn med ID-porten.*

*Mica hjelper Hanne med å fylle ut skjemaer og følger henne i den tiden det tar å starte et enkeltpersonsforetak. Så hjelper Mica med å opprettholde frister for MVA -og årsoppgave igjennom året i regnskapsprogrammet til Hanne. Hanne føler at Mica er på hennes side, hjelper henne med å opprettholde plikter overfor det offentlige, og gir henne smarte tips på tvers av ulike offentlige aktører. Dersom det er noe assistenten ikke kan hjelpe til med, eller assistenten merker at Hanne blir frustrert, hjelper hun til ved å sette Hanne i kontakt med en person som spesifikt kan veilede henne videre.*



## 2.5 Avgrensninger

Avgrensninger mot eksisterende nasjonale fellesløsninger, portaler og plattformer er viktig for å unngå å bygge parallelle løsninger og funksjonalitet.

Dette er blitt ytterligere aktualisert med EU-kommisjonens nylige forslag om at alle EU/EØS-land skal utvikle en «European Digital Identity Wallet», der du kan gi andre tilgang (via samtykke) til ulike typer data om deg selv.

Det blir viktig å holde orden på de ulike tiltakene, og koordinering av hva som utvikles hvor. For å lykkes med dette vil det være vesentlig med en stor grad av samstyring av ulike tiltak slik at vi går i felles retning. I dag har SKATE en slik koordinator-rolle.

En digital assistent skal kunne utnytte eksisterende fellesløsninger og API-er til å bistå og veilede brukerne, men det kan ikke forventes at assistenten skal kunne skape innhold som ikke finnes fra før. For at en digital assistent skal kunne gi god veiledning ved en livshendelse, må god, helhetlig, strukturert og kvalitetssikret informasjon skrevet i klarspråk være tilgjengelig slik at assistenten kan presentere den for brukeren, og tilføre merverdi med personlig tilpasning av hvordan informasjonen presenteres.

Under tilgjengelig budsjett- og tidsramme har det ikke vært mulig å gjøre en detaljert samfunnsøkonomisk analyse i denne utredningsrunden. Gitt usikkerheten rundt hva en digital assistent kan utvikle seg til å bli, er det heller ikke hensiktsmessig å lage en fullstendig gevinstanalyse.

Vår anbefaling er at det i en senere fase gjøres gevinstanalyser, og settes måleparametre i både menneske/samfunn, økonomi, og bærekraftsmål for hver enkelt assistent, funksjon eller kapabilitet som vurderes realisert, og at dette følger en lik tilnærming for livshendelsene og andre relevante prosjekter og løsninger.

Denne aktiviteten vil være en naturlig del å jobbe videre med i flere av de tiltakene vi anbefaler i denne utredningen, særlig med tanke på utvikling og utvelgelse av en eller flere “MVP” (Minimum Viable Product).

## 2.6 Anbefalinger for et suksessfullt videre arbeid

Dersom digital assistent skal skape verdi for samfunn, innbyggere, næringsliv og forvaltning må den oppfylle tre kriterier:

**1) Digital assistent skal ha bidratt til økt tillit til og mellom systemer, virksomheter og mennesker.**

**2) Digital assistent skal ha bidratt til å hindre utenforskap og sikre at alle i samfunnet er inkludert, uavhengig av digitale ferdigheter og vilje til å bruke digitale tjenester. Det vil si at man må tenke på flere kontaktflater og ikke minst inkludere menneskelig kontakt på de riktige stedene. Teknologien har størst verdi for samfunnet når vi bruker den til å løse oppgaver den gjør bedre enn mennesker.**

**3) Digital assistent skal føre til medvirkning og økt samskaping på tvers av flere forskjellige aktører og dimensjoner. Arbeidet med å utvikle løsningen sikrer godt samarbeid og likeverdighet mellom alle de ulike aktørene involvert i utviklingen - inkludert innbyggere.**

Utredningen foreslår i første omgang å bygge et økosystem som sørger for et nettverk av digitale assistenter, det vil si at disse assistentene kan ha større eller mindre bindinger med andre assistenter for å hjelpe brukeren i livssituasjoner på en helhetlig og hensiktsmessig måte.

Noen livssituasjoner krever mer samhandling med aktører enn andre og tilnærmingen vi foreslår vil legge til rette for at man kan bygge og lære raskt, gjennom mindre prosjekter. Etter at man har bygget flere mindre assistenter, kan det for eksempel være mulig å lage assistenter med samhandlingsfunksjoner, som også kan være innganger til andre assistenter. Denne utredningen beskriver fundamentet for å kunne skape et godt møte med brukerne, ikke brukeropplevelsen, og det legges til grunn at brukeren må møtes på en vennlig og hensiktsmessig måte avhengig av livssituasjon og konteksten de befinner seg i. En slik tilnærming vil i våre øyne være den mest effektive og det vil være her det kan høstes flest gevinster for det offentlige, innbyggere og andre aktører.

For å kunne få dette til må det bygges på eksisterende initiativer, både i enkeltsektorer og i sentrale fellesløsninger, som Orden i eget hus, livshendelsesarbeidet m.m. Digitale assistenter kan dermed sikre gode dialoger, uten å nødvendigvis erstatte dagens løsninger med mindre de er modne for det.

Arbeidet skal følge nasjonale retningslinjer, herunder nasjonale arkitekturprinsipper og referansearkitekturer. Den enkelte digitale assistent kan være en agent eller katalysator for gode forvaltningsprinsipper og en behovsdriver for både fellesløsninger og sektorielle løsninger.

For å sikre innbyggernes rettigheter og at gode forvaltningsprinsipper overholdes, må disse assistentene ha en sterk tilknytning til det offentlige, selv om næringslivet bør være tett involvert og kan levere deler av tjenestene. Det er viktig at brukerne av assistentene hele tiden føler at de jobber for dem og deres interesser og ikke har andre mål med hjelpen som gis, derfor skal man være tydelig på at hjelpen understøtter brukeren og ikke interne mål.

Dersom ikke dette skjer kan man fort lage assistenter som forvitrer tilliten til de offentlige. Derfor er gjeldende rett og rettspraksis veldig viktig i dette arbeidet. Et eksempel er strømleverandøren, som lager en tjeneste som gir deg tips til når du bør bruke strøm. Her vil motivet til denne tjenesten kunne være uklart, fordi brukeren ønsker å betale minst mulig i strømregning, mens strømselskapet ønsker å tjene mest mulig penger.

Brukeren vil kunne spørre seg hvilke motiv som ligger bak rådene man får – det er ikke ønskelig at digitale assistenter kommer opp i dette mål-dilemmaet.



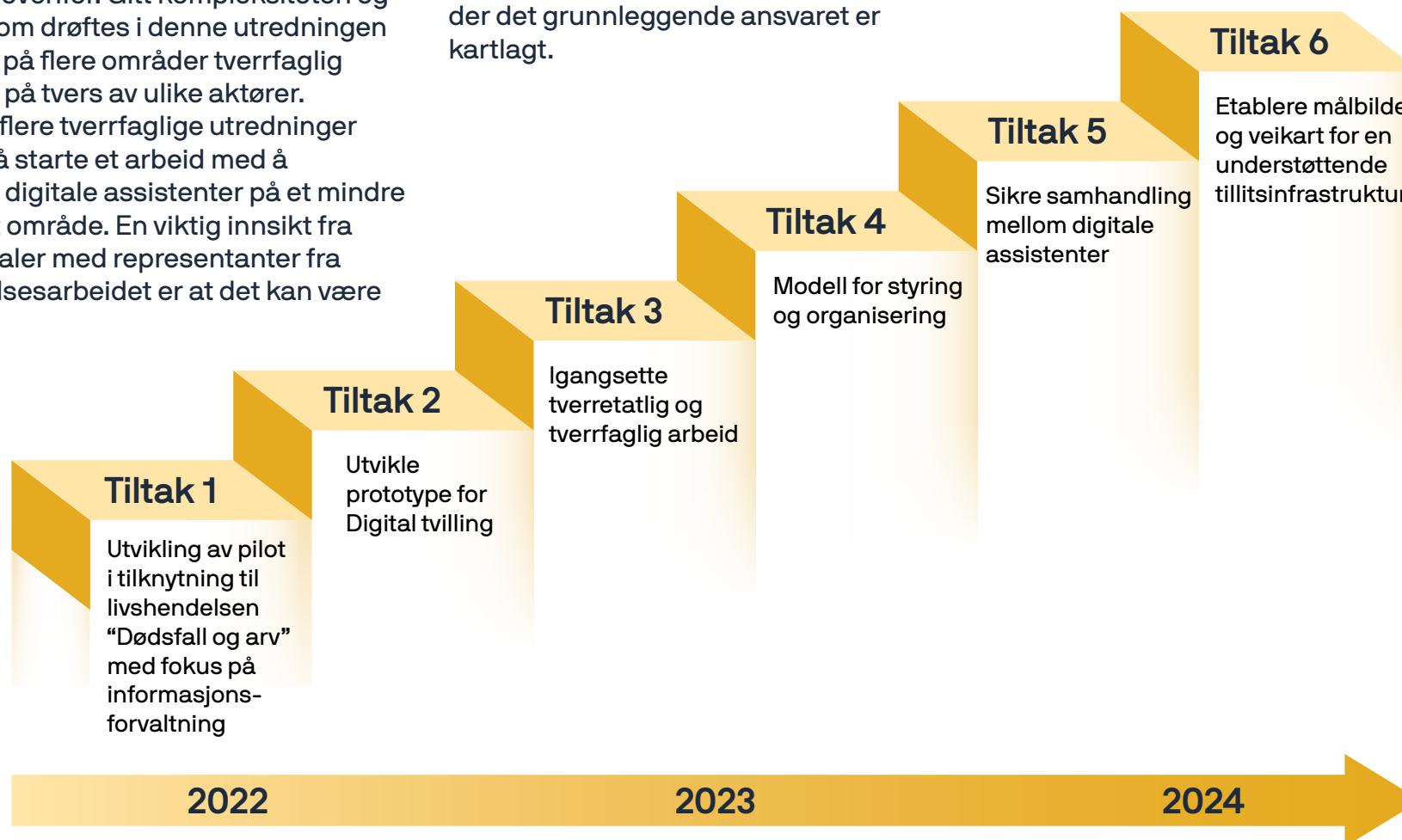
## 2.7 Gjennomføringsplan

Tiltakene i punkt 2.8 bygger på en erkjennelse av at det, for å lykkes med realiseringen av digital assistent, må bygges på det som allerede finnes. Et solid fundament skal sikre de grunnleggende verdiene i samfunnet slik at vi oppfyller kriteriene ovenfor. Gitt kompleksiteten og risikoen som drøftes i denne utredningen foreslår vi på flere områder tverrfaglig utredning på tvers av ulike aktører. I tillegg til flere tverrfaglige utredninger ønsker vi å starte et arbeid med å iverksette digitale assistenter på et mindre avgrenset område. En viktig innsikt fra våre samtaler med representanter fra livshendelsesarbeidet er at det kan være

vanskelig å se langt frem i en situasjon der mange ulike aktører har del-ansvar knyttet til en tjenestekjede.

Derfor har visom første steg, i tiltak 1 anbefalt å bygge en pilot rundt livshendelsen Dødsfall & Arv, der vi bygger på resultatene fra det innledende arbeidet fra livshendelsen (Oppgjør etter dødsfall), der det grunnleggende ansvaret er kartlagt.

Piloten vil kunne bidra til å belyse de organisatoriske, juridiske og semantiske utfordringene realiseringen av en digital assistent vil støte på. Dersom dette tiltaket iverksettes, bør det være en målsetning om at alt som utvikles skal kunne gjenbrukes i sammenhengende tjenester og livshendelsesarbeidet.



\* Illustrasjon som viser hvordan tiltakene bygger på hverandre på en tidslinje.

## 2.8 Liste over tiltak for gjennomføring - i prioritert rekkefølge

### Tiltak 1

| Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kompleksitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nytte / kost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Foreslått eierskap |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p><b>Utvikling av pilot i tilknytning til livshendelsen “Dødsfall og arv” med fokus på informasjonsforvaltning, for å demonstrere behovet for - og verdien av - å dokumentere data og tjenester på tilstrekkelig nivå.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Passer med utviklingsløpet som pågår i prosjektet Oppgjør etter dødsfall (OED)</li> <li>● Kan piloteres i Altinn 3.0</li> <li>● Vise gap og avdekke behov til informasjonsforvaltningsløsningene (data.norge.no) og stimulere til bedre dokumentasjon i virksomhetene</li> </ul> | <p>Ved hjelp av en pilot/MVP rundt en sammenhengende tjeneste (OED), vise eventuelle mangler i dokumentasjon og brøytetekjøre informasjonsforvaltning og dokumentasjon for de andre livshendelsene. Høy kvalitet på dokumentasjon av data, og tjenester er essensielt for videre utvikling av digital assistent.</p> <p>Ved å bruke virksomhetenes dokumentasjon på data.norge.no stimulerer vi og viser nytten av informasjonsforvaltningsarbeidet</p> | <p><b>Formål:</b><br/>Utvikling av nye tjenester med en viss grad av kompleksitet med hensyn til databruk og samhandling vil kunne være en driver og et insentiv for bedre dokumentasjon av data og tjenester i offentlige virksomheter.</p> <p>Tidsbruk estimert til 5 årsverk</p> <p>Kostnader kan påløpe for drift og forvaltning av tjenesten som utvikles i den grad den ikke erstatter allerede eksisterende tjenester.</p> | Digdir             |

## Tiltak 2

| Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kompleksitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nytte / kost                                                                                                                                                                                                                        | Foreslått eierskap                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Utvikle prototype for Digital tvilling.</b> Legge til rette for innsyn og kontroll over egne data, for forvaltning og innbygger</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Kartlegge og kategorisere persondata forvaltet av offentlig sektor, og de juridiske bindingene disse har</li> <li>● Metamodell for persondata og knytning til ID</li> <li>● Hva kan deles og videredeles på grunnlag av hjemmel og samtykke</li> <li>● Hva kan ikke deles og eller videredeles</li> </ul> | <p>En digital tvilling kan stimulere til en opplyst diskusjon og utvikling i tankesett rundt metadata, persondata og informasjonsforvaltning, eID, hjemmel og samtykke. Offentlig sektor og akademiske miljøer kan sammen jobbe videre med en modell for dette.</p> <p>En god start da det er enklere å beskrive data enn å gjøre de tilgjengelig.<br/>Sterk knytning til tiltak 1, 2 og 3 samt pågående utredningsoppdrag hos Digdir knyttet til innsyn og kontroll.</p> | <p>Formål:<br/>En felles modell for persondata vil kunne gjøre deling enklere og sikre dataene mot feil bruk. Første skritt mot å kunne tilby innsyn i og kontroll over egne persondata.</p> <p>Tidsbruk estimert til 5 årsverk</p> | <p>Akademia/<br/>SKD/<br/>BRREG/<br/>NAV/<br/>eHelse/ KS/<br/>Digdir</p> |

# Tiltak 3

| Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kompleksitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nytte / kost                                                                                                                                                  | Foreslått eierskap |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p><b>Ingangsette tverretattlig og tverrfaglig arbeid</b> med fokus på samfunnsmessige konsekvenser, etikk, verdier og ny teknologi. Arbeidet skal etablere tilstrekkelig nivå av nasjonal styring og kontroll for å sikre god risikostyring og for å unngå utilsiktede konsekvenser ved bruk av nye teknologier og kompleks deling av data. Eksempler på spørsmål som bør vurderes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Utvidelse av nasjonalt kompetansesenter for datadeling som også inkluderer kunstig intelligens</li> <li>● Behov for nasjonal regulering på området</li> <li>● Implementering av EU- regelverk på feltet</li> <li>● Digital Etikk (teknologisk fokus)</li> </ul> | <p>Krever forankring og oppslutning. Vurderes som et enkelt grep, forutsatt tilgang til riktig kompetanse som kan fylle rollene.</p> <p>Dette ansvaret kan gid til f.eks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKATE</li> <li>- Ressursenteret for deling av data</li> <li>- Datatilsynet</li> <li>- Statssekretærutvalget for IKT</li> </ul> | <p>Formål: Kompetansebygging og lik forståelse av risikoer knyttet til komplekse digitale tjenester.</p> <p>Utredningen kan avdekke nye behov for tiltak.</p> | KMD                |

# Tiltak 4

| Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kompleksitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nytte / kost                                                                                                                                                                             | Foreslått eierskap |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p><b>Modell for styring og organisering.</b><br/>Herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avklare, og forankre visjon. Avgrense ansvar og videre organisering</li> <li>● Avklare modell for helhetlig styring sett i sammenheng med insentiver for utbredelse</li> <li>● Oppgavedeling offentlig - frivillig - privat</li> <li>● Undersøke effekten av ulike modeller i relasjon til for eksempel maktfordeling, ansvar, myndighet og finansiering</li> </ul> | <p>Krever forankring flere steder, og konsensus. På dette området er det mange ulike synspunkter. Målsetningen med denne aktiviteten må være å speile vårt meningsmangfold og vår politiske virkelighet og vårt verdigrunnlag (den nordiske modellen)</p> <p>Dette arbeidet må forholde seg til eksisterende styringsmekanismer og organisering, som f.eks. SKATE og finansieringsmodell for felleskomponenter.</p> | <p>Formål:<br/>Legge grunnlag for videre arbeid</p> <p>Tidsbruk estimert til 1/2 årsverk fordelt på Digdir og KS</p> <p>Utredningen bør vurdere kost/ nytte ved å iverksette mandat.</p> | Digdir & KS        |

## Tiltak 5

| Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kompleksitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nytte / kost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Foreslått eierskap |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <p><b>Sikre samhandling mellom digitale assistenter.</b><br/>Utrede hvordan de bygges opp og hvilke kriterier skal legges til grunn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Standardisering for teknisk integrasjon av data og tjenester “hvor som helst” for å sikre at informasjon og tjenester kan presenteres der det er hensiktsmessig for innbyggeren</li> <li>● Legge til rette for et åpent, men regulert marked rundt digital assistent</li> <li>● Sikre god tilnærming til informasjonsforvaltning</li> </ul> | <p>Sikre lik praksis rundt hvordan data, informasjon og tjenester skal integreres på tvers for å muliggjøre avanserte brukeropplevelser som for eksempel digital assistent. Behov for konsensus, eller styring. Tiltaket omfatter også hvordan kommersielle løsninger brukt av offentlige virksomheter må forholde seg til sammenhenger, for å unngå “lock-in”-effekter og lignende.</p> | <p>Formål:<br/>Legge til rette for at digital assistent kan gi verdi for innbygger.<br/>Sikre bedre integrasjon og sammenheng mellom ulike datakilder, forvaltningsorgan, og tjenestetilbydere. Dette vil også kunne ha positive effekter for arbeidet med sammenhengende tjenester.</p> <p>Tidsbruk estimert til 2 årsverk</p> <p>Implementering kan ha kostnader i virksomhetene.</p> | <p>Digdir</p>      |

## Tiltak 6

| Beskrivelse                                                              | Kompleksitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nytte / kost                                                                                                                                                                                                                            | Foreslått eierskap |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Etablere målbilde og veikart for en understøttende tillitsinfrastruktur. | Avhengigheter til kjerneidentiten og at man kan identifiseres. Pågående tiltak for representasjon i fullmaktsløsning for innbyggere (FuFinn). Deling av data må sees i sammenheng med digital tvilling. Digital assistent vil ha behov for svært god infrastruktur for tilganger, fullmakter og samtykker for å kunne fungere godt på innbyggers premisser. | Formål:<br>Oppnå et fremtidsrettet og samkjørt målbilde for den digitale tillitsinfrastrukturen som understøtter videre utvikling av digital assistent og andre avanserte tjenester.<br><br>Målbildet kan avdekke nye behov for tiltak. | KMD                |



## 2.9 Eksempler på mulige digitale assistenter

Vi ser at behovene fra et innbyggerperspektiv er ganske like for hele offentlig sektor og ønsker derfor å skissere opp tre konkrete eksempler der en digital assistent vil kunne bidra til å løse utfordringene:

### 2.9.1 Mine plikter og rettigheter

Jeg kan som innbygger finne en totaloversikt over hvilke plikter og rettigheter som gjelder for meg i den livssituasjonen jeg står i. Med utgangspunkt i denne oversikten hjelper digital assistent meg på generell basis; eller i sammenheng med en spesifikk situasjon.

Oppgaveregisteret holder oversikt over skjemaplikter for næringslivet, med mål om å eliminere unødvendig rapportering. Kunne tilsvarende virkemiddel fungert for innbyggere også? Dette konseptet har også klare sammenhenger med informasjonsforvaltningsarbeidet og kunne bidratt til et økt fokus på informasjonsforvaltning i brukerdialogen.

Dette vil bidra til at færre vil falle utenfor fordi flere får tjenester de har rett på og klarer å oppfylle sine plikter.

### 2.9.2 Personlig presentasjon

Uavhengig av om jeg er fremmedspråklig, blind, eller har kognitive utfordringer, får jeg presentert offentlig informasjon og tjenester tilpasset situasjon, behov og evner ved hjelp av en digital assistent.

En samkjøring av klarspråkarbeidet, kombinert med god informasjonsforvaltning, kunnskap om brukeren, brukerens kontekst, behov og intelligent språkteknologi gjør det mulig å presentere samme informasjon på ulike måter - visuelt, skriftlig, muntlig, på ulike språk og med ulik detaljeringsgrad.

Innbyggere med ulik forutsetning sikres likere muligheter.

### 2.9.3 Enkel dialog

Som innbygger, offentlig ansatt, eller virksomhet så kan jeg ved å legge inn en identifikator som for eksempel fødselsnummer, organisasjonsnummer eller en "public key" komme i kontakt og ha sikker dialog med dem jeg ønsker; uansett om det er legen min, lærerne til mine barn, naboen, eller en kommunal saksbehandler. Denne dialogen bygger på en svært enkel underliggende infrastruktur for sikker meldingsutveksling, som enkelt kan integreres i den kanalen jeg foretrekker uavhengig av om det er

epostboksen min, meldingstjenester hos for eksempel Facebook, eller via ulike offentlige nettsteder. Den digitale assistenten kan fungere som et slags sentralbord, og hjelper meg til å komme i kontakt med de jeg bør ha kontakt med i ulike situasjoner.

I dag må jeg forholde meg til forskjellige løsninger avhengig av hvem jeg snakker med (for eksempel helsenorge.no og andre løsninger for dialogen med fastlegen, digitale meldingsbøker for skolebarn og foreldre, nav.no, skatteetaten.no, Digital postkasse, meldingsboksen i Altinn osv.). For meg som bruker hadde det beste vært å kunne forholde meg til ett kontaktpunkt for all digital kommunikasjon.

For meg som innbygger vil dette konseptet sikre en intuitiv, forutsigbar og trygg digital kommunikasjon.

## 2.10 Sammenhenger med andre pågående tiltak som kan være relevante for en digital assistent

Under følger eksempler på tiltak som, med tanke på gjensidig verdiskapning, kan være relevante for en digital assistent. Med en smidig tilnærming i utviklingen av digital assistent, bør det være en fast målsetning å oppnå gjensidig verdi for alle involverte og berørte parter.

### Sammenhengende tjenester

- Digital assistent kan bidra til realiseringen av sammenhengende tjenester ved å løse samhandlingsutfordringer og tilby en god brukeropplevelse.

### EU-initiativer som rammevilkår

- Implementering av regelverk og fellesløsninger fra EU på områder som:
  - [Single Digital Gateway](#) (SDG)
  - [Electronic Identification, Authentication and Trust Services](#) (EIDAS)
  - [Datadeling](#) og [kunstig intelligens](#)

### Fellesløsningene

- En rekke utviklingsaktiviteter i

tilknytning til fellesløsninger har klare sammenhenger med realiseringen av digital assistent, med gjensidige avhengigheter.

### Prosjekter i Digital Samhandling Offentlig og Privat-porteføljene (DSOP)

- Flere samhandlingsprosjekter hvor digital assistent kan skape verdi for dem og vise versa

## 2.11 Tilnærming

Arbeidet med digitalisering av offentlige tjenester må sikre god samhandlingsevne (interoperabilitet), både innen det juridiske, organisatoriske, semantiske og tekniske

området på tvers av alle sektorer. Noen utfordringer avdekkes sent i prosessen og kan på den måten føre med seg større problemer for arbeidet enn raskere avdekking. Typisk blir det ofte tidlig fokus på de tekniske løsningene, mens de juridiske utfordringene avdekkes for sent. Det vil ofte være de juridiske utfordringene som tar lengst tid å løse. For å belyse ulike sider ved en digital assistent, har vi derfor valgt å benytte oss av rammeverket for digital samhandling - European Interoperability Framework (EIF-modellen), der vi først drøfter temaet og så ser på både muligheter og utfordringer, før vi kommer med forslag til tiltak rundt digital assistent.



\*

Illustrasjon som viser EIF-modellen

## 3

## Juridisk

|            |                                                                                  |           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1</b> | <b>Drøfting av tema/utfordringer/muligheter .....</b>                            | <b>37</b> |
| 3.1.1      | Hvor ønsker vi at vi skal være .....                                             | 37        |
| 3.1.2      | Fart er ikke et substitutt for retning .....                                     | 38        |
| 3.1.3      | Hvorfor jussen må sette rammene .....                                            | 39        |
| 3.1.4      | Teknologien må understøtte våre verdier .....                                    | 41        |
| <b>3.2</b> | <b>Rettslige reguleringer .....</b>                                              | <b>41</b> |
| <b>3.3</b> | <b>Risikobasert tilnærming .....</b>                                             | <b>42</b> |
| 3.3.1      | Kriterier – informasjonsperspektivet .....                                       | 43        |
| <b>3.4</b> | <b>Datatilgjengelighet (i liten grad kontra i stor grad) og datakvalitet ...</b> | <b>44</b> |
| 3.4.1      | Sensitivitet (sensitivt kontra ikke sensitivt) .....                             | 44        |
| 3.4.2      | Avhengig av tredjepart sine personopplysninger .....                             | 44        |
| 3.4.3      | Kriterier – fagperspektivet .....                                                | 44        |
| 3.4.4      | Konsekvens av å gjøre feil (kritisk kontra lite kritisk) .....                   | 46        |
| 3.4.5      | Passivisering av bruker (problematisk kontra uproblematisk) .....                | 46        |
| 3.4.6      | Plikt satt opp mot rettighet .....                                               | 46        |
| 3.4.7      | Risiko ved digitalt utenforskap .....                                            | 46        |
| <b>3.5</b> | <b>Oppsummering juridisk .....</b>                                               | <b>47</b> |

### 3 Juridisk

**“Det er liten vits å spørre om man er optimist eller pessimist når det gjelder teknologisk utvikling. Historien har vist at det er mye viktigere å være aktivist. Forstå teknologien – være med på å tilpasse den til våre reelle behov.”**

**Anders Ekeland, SSB**

Utgangspunktet for den juridiske drøftingen er at en digital assistent kan være en type tjeneste som favner et bredt spekter av løsninger, og digitale assistenter vil kunne forbedre det offentliges tjenestetilbud i årene som

kommer. Det er et spennende område med en rekke muligheter til et forbedret tjenestetilbud. Det gir også en mulighet til å stoppe litt opp, se på digitaliseringen i et helhetsperspektiv, og trekke frem de problemstillinger som bruk av datadrevne teknologier og avanserte tjenester fører med seg.

Disse kan vurderes opp mot rettssikkerhetsprinsippene og andre verdier som verdsettes av samfunnet. En enkel digital assistent med bruk og tilgang til data som myndighetene allerede har tilgang til å hente inn og bruke i dag, vil i seg selv ikke reise de store prinsipielle problemstillingene. Når det offentlige bruker denne tilnærmingen i større omfang, kan det bli nødvendig å se på hva det gjør med samfunnet totalt sett.

Men når den digitale assistenten blir avansert, sektorovergripende og personifisert, vil det definitivt reises en rekke problemstillinger som må adresseres.

I denne utredningen tas det utgangspunkt i at en digital assistent er noe mer enn chatbots som kan svare på enkle spørsmål.

Vi legger til grunn en intelligent løsning som kan gi persontilpasset veiledning, treffer beslutninger og vedtak som angår enkeltindividet og med mulighet til å være et prediktivt system, dvs. kunne forutse

hva som kan komme til å skje i framtiden. Det er vanskelig å se for seg at en slik avansert digital assistent ikke vil bruke noen form for kunstig intelligens som definert i den foreslåtte EU-reguleringen av kunstig intelligens.

Reguleringen inneholder en veldig vid definisjon av kunstig intelligens. I Norge har prioritering og fokus på deling av data de siste årene ført til at lovgivning om datadeling ofte er det viktigste når man vurderer digitaliseringen av levering av offentlige tjenester. Følgelig med liten oppmerksomhet om hvordan data faktisk brukes, utover spørsmål om personopplysninger. Den foreslåtte [reguleringen](#) på kunstig intelligens fra EU gjør at vi må vurdere både deling og bruk på en helhetlig måte.

Mange offentlige prosjekter begynner med å finne et brukerbehov og deretter identifisere hvilke data som trengs for å levere tjenesten. Regelverket blir deretter vurdert og hvordan det kan tolkes for å gjøre det lettere å få tilgang til dataene, og hvis ikke, ser man på hvordan regelverket skal endres for å bryte ned datasiloer. Regelverket rundt datadeling blir derfor ofte oppfattet som plagsomt og en hindring for fremgang og datadeling<sup>1</sup>.

Denne utredningen setter denne tilnærmingen på hodet og ser på hva som må vurderes fra et juridisk og samfunnsmessig perspektiv når vi bruker data og kunstig intelligens til å levere tjenester som en avansert digital assistent. Vi har tilnærmet oss problemet fra perspektivet av hva som er riktig bruk av data og KI-teknologi, og følger dermed opp Nasjonal strategi for kunstig intelligens sin oppfordring til diskusjon om hva som er ansvarlig og ønsket utvikling, og hva som kan gjøres for å forhindre uønsket utvikling<sup>2</sup>.

Det er mange dokumenterte negative konsekvenser fra datadrevne offentlige tjenester<sup>3</sup>. Det som er vanlig med de aller fleste av disse tilfellene, er at disse negative konsekvensene var utilsiktede og uforutsette<sup>4</sup>. Norge må gjøre det vi kan for å unngå slike konsekvenser.

Den digitale assistenten er en perfekt casestudie der man kan kartlegge forskjellige potensielle scenarier, slik at mer informert beslutningstaking kan finne sted og bevisste valg tas.

Vi håper gjennom dette eksemplet at kompleksiteten vi står overfor i å realisere en datadrevet offentlig sektor, som er en forutsetning, kan bli forstått gjennom prioritering og investeringer, utover bare spørsmål rundt datadeling og å få data frigitt fra «gullgruvene». Vi håper

også at ved å se på problemet fra dette perspektivet, vil det være større forståelse for at noen av de oppfattede hindringene i rettssystemet faktisk er der for å beskytte innbyggerne og samfunnet, og ofte er kontroller og balanserer ulike hensyn for å unngå mulige negative konsekvenser av databruk. Utfordringer og muligheter strekker seg langt utover bare å få tilgang til dataene for en bedre brukeropplevelse.



\*

<sup>1</sup> Broomfield & Reutter (2021) Towards a Data-Driven Public Administration: An Empirical Analysis of Nascent Phase Implementation, Scandinavian Journal of Public Administration 25(2)

<sup>2</sup> [Nasjonal strategi for kunstig intelligens, s. 8](#)

<sup>3</sup> See Dencik, L., & Kaun, A. (2020). Datafication and the welfare state. Global Perspectives, 1(1). O'neil, C. (2016). Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy. Crown.

<sup>4</sup> Redden, J. (2018). Democratic governance in an age of datafication: Lessons from mapping government discourses and practices. Big Data & Society, 5(2)

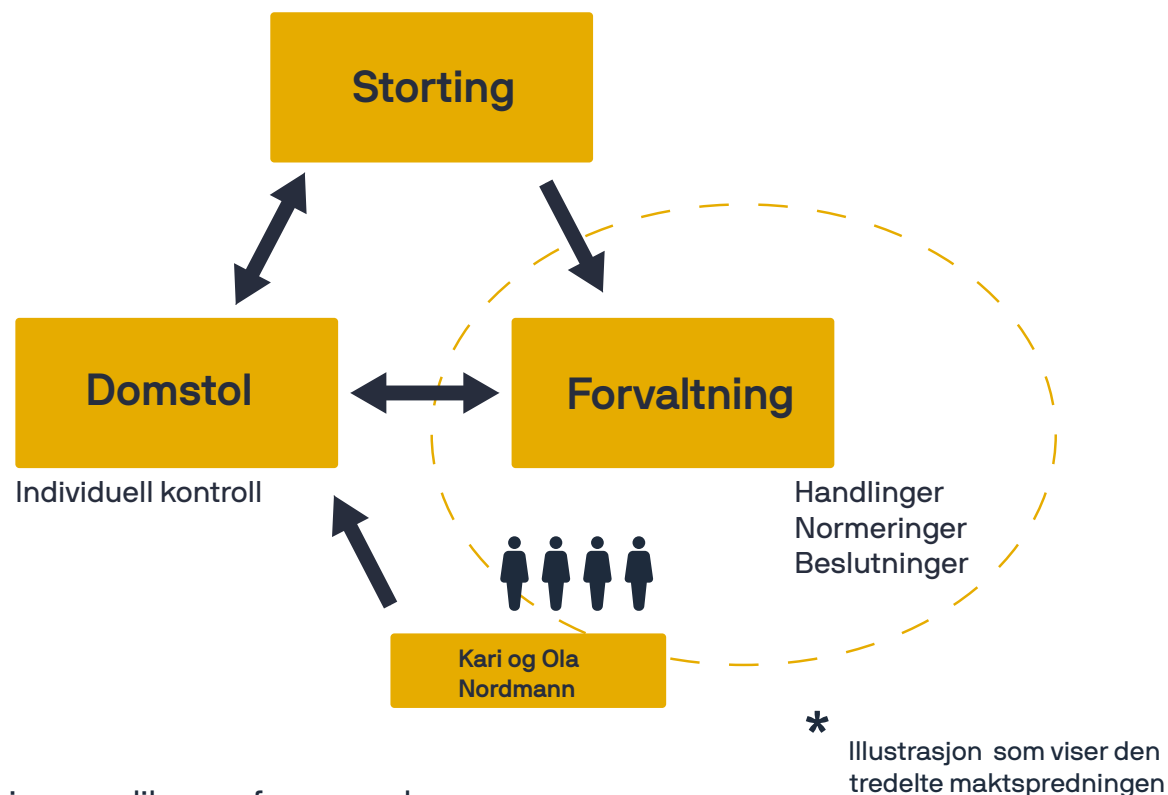
## 3.1 Drøfting av tema/utfordringer/muligheter

### 3.1.1 Hvor ønsker vi at vi skal være

Et videre arbeid med digital assistent reiser en rekke prinsipielle spørsmål som må avklares. Dette er spørsmål som er av en slik art at de ikke vil bli avklart i denne utredningen, noe de heller ikke bør. Slike spørsmål er av en slik karakter og viktighet for samfunnet at de bør løftes og behandles på riktig nivå.

Dette for å sikre at rammene for forvaltningens samfunnsoppdrag er tilstrekkelig forankret hos lovgiver, og sikrer en demokratisk kontroll med forvaltningens rettsanvendelse og praksis. Den norske rettstaten bygger blant annet på maktfordelingsprinsippet som deler opp statens samlede makt i tre ulike sfærer: den lovgivende (Storting), den utøvende (Regjering, departement, direktorater og liknende) og den dømmende (domstoler). Dette prinsippet kommer til uttrykk i oppbyggingen av Grunnloven og dens ulike bestemmelser som omhandler de ulike statsmaktene. Denne tredelingen av maktspredningen anses i dag likevel ikke for å være tilstrekkelig for å oppnå en balanse.

Makten må også kontrolleres, for at myndighetsområdene ikke skal overskrides. Her har domstolene en viktig rolle.<sup>5</sup>



Forvaltningens ulike samfunnsoppdrag er gitt i lov eller bevilgning fra Stortinget, og saksbehandlingen er lovregulert. Dette betyr at det ikke bare er statens direkte myndighetsutøvelse overfor innbygger som skal være bygget på rettsregler, men også den myndigheten som staten er bundet av selv. Dette legitimerer tilliten til den offentlige forvaltningen.

\*

<sup>5</sup> Bjarne Kvam: «Introduksjon til Rettsstaten» 2009 s. 7



Mens Stortinget, som lovgivende myndighet, vedtar rettsregler er det forvaltningen som implementerer og følger dem opp. Domstolene kontrollerer at forvaltningens implementering og rettsanvendelse er i tråd med det regelverket Stortinget har vedtatt. Det finnes en opplevelse av at dagens regelverk ikke i tilstrekkelig grad regulerer kriterier for digitalisering generelt og følgelig heller ikke for en digital assistent spesielt.

Dersom forvaltningen skal utvikle en avansert digital assistent på bakgrunn av dagens regelverk er det derfor en risiko for at det under utviklingen må tas valg vedrørende rammer for assistenten som burde vært vedtatt av Stortinget. På denne måten risikerer vi at forvaltningen gjennom rettsanvendelsen (programmering av eller utvikling av algoritmer av/for en digital assistent) umerkelig gradvis griper inn i det som er lovgivers myndighet uten å ha blitt delegert denne kompetansen. Konsekvensen kan bli at vi får en utilsiktet maktforskyvning mellom forvaltning og lovgiver.

Videre risikerer vi at de ulike forvaltningsorganene har ulik tilnærming til hvordan de ulike juridiske rammebetingelsene skal tolkes og ulike hensyn vektles. Resultatet av dette kan bli at innbyggers og lovgivers tillit til forvaltningen svekkes.

Selv om det er et uttalt prinsipp at man skal starte sikkert, så går utviklingen i dag svært raskt. Dersom lovgiver ikke setter føringer tidsnok vil utviklingen skje på de kriteriene og innenfor de rammene som forvaltningen selv har fastsatt.

Når rammene for utvikling av digital assistent i for stor grad er fastsatt av forvaltningen selv blir domstolskontroll av forvaltningens bruk av assistenten mer utfordrende. Faktumet at anvendelsen av en digital assistent kan bli omfattende både med tanke på antall innbyggere som blir betjent av slike assistenter og antall rettsområder og sektorer som berøres, gjør det særlig viktig med tydelige og riktige føringer fra lovgiver. Det vil ta tid fra en digital assistent blir tatt i bruk til første sak som gjelder forvaltningens anvendelse av denne kommer opp for domstolene.

På denne tiden kan en digital assistent ha foretatt for eksempel veiledning og/eller vedtaksforberedelse overfor et massivt antall enkeltindivider. Konsekvensene av uriktig rettsanvendelse kan således få større omfang enn tilsvarende feil i dagens mer manuelt baserte veiledning. Dette medfører også en risiko for at innbyggers og samfunnets tillit til forvaltningen svekkes. Dette viser at digitaliseringen av forvaltningen er et område med en så stor iboende risiko at rettsreglene ikke i for stor grad bør utformes gjennom hverken forvaltningspraksis eller rettspraksis.

### 3.1.2. Fart er ikke et substitutt for retning

En digital assistent er et mulighetsrom og en del av en større digitaliseringsstrategi forankret i Regjeringen, som gir uttrykk for: "Digitalisering av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rette for produktivitetsøkning i samfunnet."

Fra et juridisk ståsted vil et av de viktige spørsmålene være hvordan man sikrer en bærekraftig digitalisering i stort – og bærekraftig bruk av digitale assistenter mer konkret. Med bærekraftig mener vi at de juridiske rammene og de verdivalgene man tar står seg over tid og modnes i tråd med verdiutviklingen generelt. Disse verdiene vil til dels være sammenfallende med de som uttrykkes i FNs bærekraftsmål nr. 16.

I denne sammenheng er vi imidlertid også opptatt av bærekraft i den forstand at reguleringen av området må skje på en slik måte at den står seg gjennom den stadig akselererende teknologiske utviklingen og skiftende trender i samfunnet. Det er viktig at det juridiske rammeverket for en så dypt- og vidtgående utvikling baseres på verdier som danner en solid ramme hvor teknologien kan utvikles innenfor i årene som kommer. I motsatt tilfelle vil reguleringen baseres på tidens trender innenfor digitaliseringsarbeidet.

Forvaltningen bør være der hvor de grunnleggende verdier og rettsprinsipper som rettsstaten og velferdsstaten bygger på blir ivaretatt. I digitalisering og utvikling av nye tjenester som digitale assistenter er ikke dette bare mulig. Det er også rom for å forsterke de prinsipper som samfunnet bør bæres av og hindre eller luke ut retninger som svekker disse verdiene.

Uansett form på den digitale assistenten trenger vi en juridisk ramme, som ivaretar rettssikkerheten for borgerne, tillit til forvaltningen og demokratisk kontroll. Når man har satt en juridisk ramme og definerer prinsipper en skal styre etter, vil mulighetsrommet være tydeligere.

### 3.1.3. Hvorfor jussen må sette rammene

Det er et uttalt mål å sette brukerne i sentrum. For mange betyr dette for eksempel at brukeropplevelsen skal være god, at vi må ha en hendelsesbasert arkitektur og data må innrapporteres én gang. Dette er krav som må ivaretas, men for å virkelig sette brukers interesse i sentrum er det andre prinsipper og verdier som også må tas med i vurderingen. Ikke minst å sikre at brukerens rettssikkerhet og samfunnets verdier ivaretas.

Det er flere prinsipper enn de som nevnes her, og flere hensyn som må tas. Hvordan disse prinsippene og hensyn skal veies opp mot strategier og politiske føringer, må diskuteres og utredes.

Lovgivningen henger ikke nødvendigvis med på de strategier og føringer som vedtas, og det er ikke heller sikkert at den bør det uten en større diskusjon på hvilke prinsipper og verdier som er viktig å ivareta. Tilliten til det offentlige er legitim. Det betyr samfunnsoppdraget er gitt i lov eller bevilgning fra Stortinget, og saksbehandlingen er lovregulert. Denne tilliten er viktig å ivareta fremover. Det er derfor viktig å sikre at de oppgavene som det offentlige gjør, og måten det gjøres

på, har sin støtte i rettslige reguleringer. Dette innebærer at man i digitaliseringen må balansere rettslige reguleringer opp mot føringer som kommer for eksempel i Digitaliseringsstrategien, og sikre et samsvar. Det er en fare for at forvaltningen legger for mye vekt på overordnende strategier og politiske føringer, og ikke nok vekt på de rettslige prinsipper som er vedtatt i lov. Samtidig som at man i utarbeidelsen av strategier av vane fremmer momenter som «once only» og «hendelsesbasert arkitektur», i stedet for middel for å oppnå de verdier som rettstaten og velferdssamfunnet bygger på.

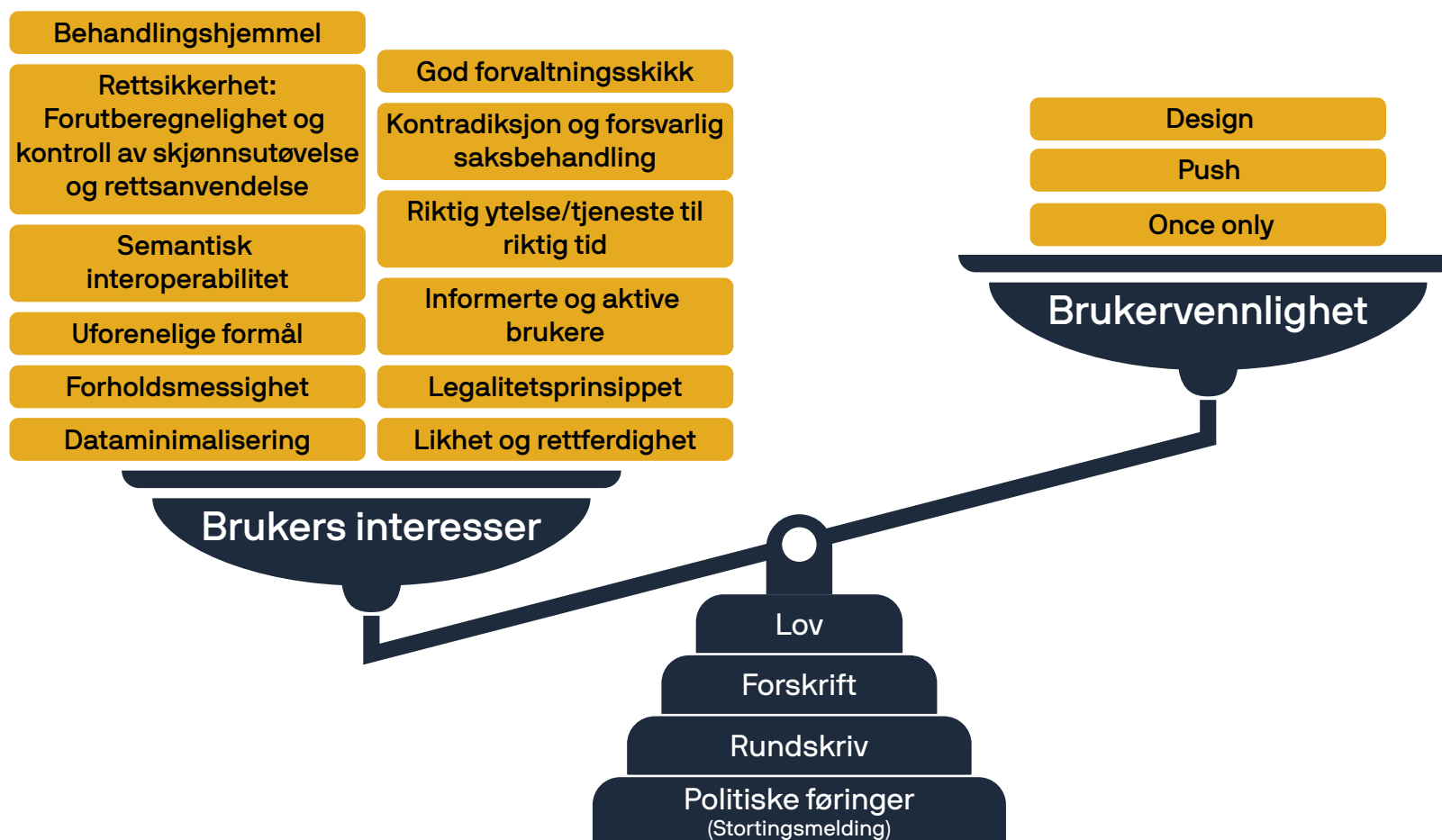
Som Broomfield og Reutter har identifisert, så faller gjerne deterministiske synspunkter og «hysten» knyttet til data-drevet praksis sammen når den skal brukes på politiske, komplekse og utfordrende områder, som offentlig forvaltning<sup>6</sup>.

\*

<sup>6</sup> Broomfield & Reutter (2021) Towards a Data-Driven Public Administration: An Empirical Analysis of Nascent Phase Implementation, Scandinavian Journal of Public Administration 25(2)



# Hva betyr “til det beste for brukeren” ?



Forvaltningens saksbehandling skal være god, tillitsskapende og effektiv. Den skal ivareta hensynet til den enkelte og til samfunnet.

\*

Basert på en NAV- skisse. Den er ikke uttømmende, men ment som en illustrasjon over rettsprinsipper som skal ivareta borgers interesser kontra føringer som bør vektlegges.

### 3.1.4. Teknologien må understøtte våre verdier

Når en digital assistent kan innrettes på svært forskjellige måter og hjelpe eller bidra på veien til en løsning på en rekke områder bør det også være mulig å velge den måten og de områdene som er i tråd med våre verdier. Dette kan sees på som en utfordring, men vil også kunne bety en løsning som forsterker våre verdier. Vi må finne løsninger som forsterker rettsikkerhet samtidig som den ikke utfordrer personvern og demokratiske verdier. En digital assistent vil eksempelvis kunne være et godt hjelpemiddel i brukers kontakt med det offentlige. Dersom den i tillegg ikke lagrer de data som brukeren samler eller viser dataene til andre parter vil også personvern være ivaretatt.

Den lages fullstendig på brukers premisser, slik at det kun er bruker som ser og har tilgang til data og forslag som assistenten kommer frem til.

Selv om bruker eier sine egne data, og har rett til å ta med seg data fra ulike private tjenestetilbydere, har det offentlige fortsatt et behov for å bruke og lagre data som ikke harmonerer med dette. En privat digital assistent kan komme i en "skvis" ved at den ikke kan love at data som benyttes kan slettes "overalt" der den er benyttet. Skal assistenten være begrenset til en "god" eller "etisk" hjelper som eksempelvis

bare rapporterer korrekte opplysninger, eller skal den også kunne gi tips som kan oppfattes som illojale? Skal den hjelpe deg å maksimere hva du kan få ut av velferdsstaten eller skal den gi deg «et minimum»?

Hvem bestemmer hvilken informasjon som kan brukes? I hvor stor grad skal det offentlige ha tilgang til informasjon som oppstår ved at brukeren har tatt i bruk den digitale assistenten, og hvordan de eventuelt skal kunne bruke denne informasjonen? Dette er eksempler på spørsmål som må tas stilling til.

Hvis digital assistent skal ha gode etiske verdier, må vi definere hva som er etisk, og lovfeste et sett med etiske grunnprinsipper som digitale assistenter må følge. Her kan vi vise til de etiske prinsippene som løftes i Nasjonal strategi for kunstig intelligens<sup>2</sup>, med henvisning til det arbeidet som har pågått i EU.

## 3.2 Rettslige reguleringer

Dagens juridiske rammer, som for eksempel personopplysningsloven, offentlighetsloven, forvaltningsloven, arkivloven, sikkerhetsloven, etc. vil få anvendelse for utvikling og bruk av en digital assistent. Samlet sett gir imidlertid ikke dagens lovgivning en tilstrekkelig tydelig rettslig regulering av de kriteriene

som må ligge til grunn for utvikling og bruk av en digital assistent.

For eksempel kan bruk av algoritmer utfordre forholdet mellom forskrift og enkeltvedtak. Videre vil forvaltningens bruk av algoritmer medføre at det blir fattet flere beslutninger av forvaltningen som kan ha eller har betydning for en innbyggers rettsstilling, uten at denne beslutningen etter forvaltningsloven regnes som et enkeltvedtak som innbygger har klagerett på.

Et eksempel på dette kan være dersom en digital assistent skal gi bruker en konkret og personlig veiledning. Dette vil sannsynligvis bygges slik at bruker blir plassert i en gruppe/segment som påvirker hvilken veiledning bruker får. Det går en grense for når slik veiledning vil ha direkte påvirkning på brukers rettigheter og plikter. I forlengelse av dette vil det oppstå spørsmål om når en slik plassering av innbygger i en gruppe i praksis bør være et enkeltvedtak som følger forvaltningslovens bestemmelser inkludert bestemmelsene om klageadgang. Dagens rettsregler bygger i stor grad på at innbygger tar initiativ til saksbehandling gjennom en typisk søknad. En personlig digital assistent kan raskt komme til å snu på dette dersom den skal opptre proaktivt overfor bruker, uten at det er grunnlag i gjeldende forvaltningslov.

Et annet eksempel er spørsmål om hvilke data som kan legges inn i en avansert algoritme, eller hvordan algoritmene skal vekte ulike hensyn.

Manglende regulering av de ovenfor nevnte eksemplene vil medføre at det i praksis er forvaltningen som tar beslutninger som tradisjonelt sett har blitt, og som kanskje fortsatt bør bli, tatt av lovgiver.

Dette er generelle og prinsipielle spørsmål som vil gjelde for all digitalisering av myndighetsutøvelse, herunder også for digitale assistenter. Disse spørsmålene bør derfor adresseres av lovgiver før hvert forvaltningsorgan starter en regelverksanalyse hvor det identifiseres behov for regelverksendringer innenfor sitt forvaltningsområde.

Med denne bakgrunnen samt tidsrammen av dette prosjektet har vi ikke ansett det som riktig at det i denne utredningen gjøres en analyse med tilhørende konkret anbefaling av rettslig regulering av dette området. I det følgende har vi derfor valgt å fremheve noen prinsipper og kriterier som vi mener det er viktig at lovgiver vurderer i det videre arbeidet. Prinsippene og kriteriene er ikke ment å være uttømmende, men ment som en eksemplifisering og anbefaling for et startpunkt for de diskusjonene som det er viktig å ta.

Et viktig perspektiv man må ta med seg er at teknologi ikke er nasjonal, den er global. Det globale perspektivet og samhandling på tvers av landegrenser er særskilt viktig når vi snakker om digitalisering på områder som er berørt av ulike folkerettslige forpliktelser, herunder særlig EU/EØS-rettslige forpliktelser. Det er følgelig nødvendig at rammer i form av lovregulering speiler dette, og det er naturlig at det er EU som er førende på regulering her.

EU-kommisjonen har nylig fremmet et [forslag](#) om regulering av bruk av KI-teknologi. Det er interessant å se dette forslaget opp mot pågående nasjonale norske lovgivningsprosesser. Et eksempel på dette er [forvaltningslovutredningen](#) hvor de ikke foreslo konkret regulering av bruk av KI-teknologi fordi det ble antatt at det var for tidlig å regulere denne teknologien. Vi finner det naturlig å ta utgangspunkt i de foreslåtte føringene i den videre juridiske vurderingen.

### 3.3 Risikobasert tilnærming

Når offentlige aktører skal ta i bruk mer personlige digitale assistenter mener vi at det er riktig å ha en risikobasert tilnærming og starte stegvis på de minst risikable områdene. Prinsippet om en risikobasert tilnærming bør vurderes lovfestet. Etter hvert som teknologien

muliggjør at en slik assistent kan tas i bruk på en slik måte at verdiene og prinsippene som er beskrevet over blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte, kan man så utvide anvendelsesområdet.

Det er to ulike perspektiver som må vurderes når en skal se på om et område egner seg til å bruke en digital assistent. Det første er informasjonen som den digitale assistenten skal bruke. Det andre er kriterier for vurderingen om området man ønsker å benytte en digital assistent på egner seg.

Under hvert av disse perspektivene har vi løftet en rekke kriterier som kan være et mulig utgangspunkt for en slik vurdering. Disse er verken uttømmende eller ment å uttrykke en prioritert rekkefølge.

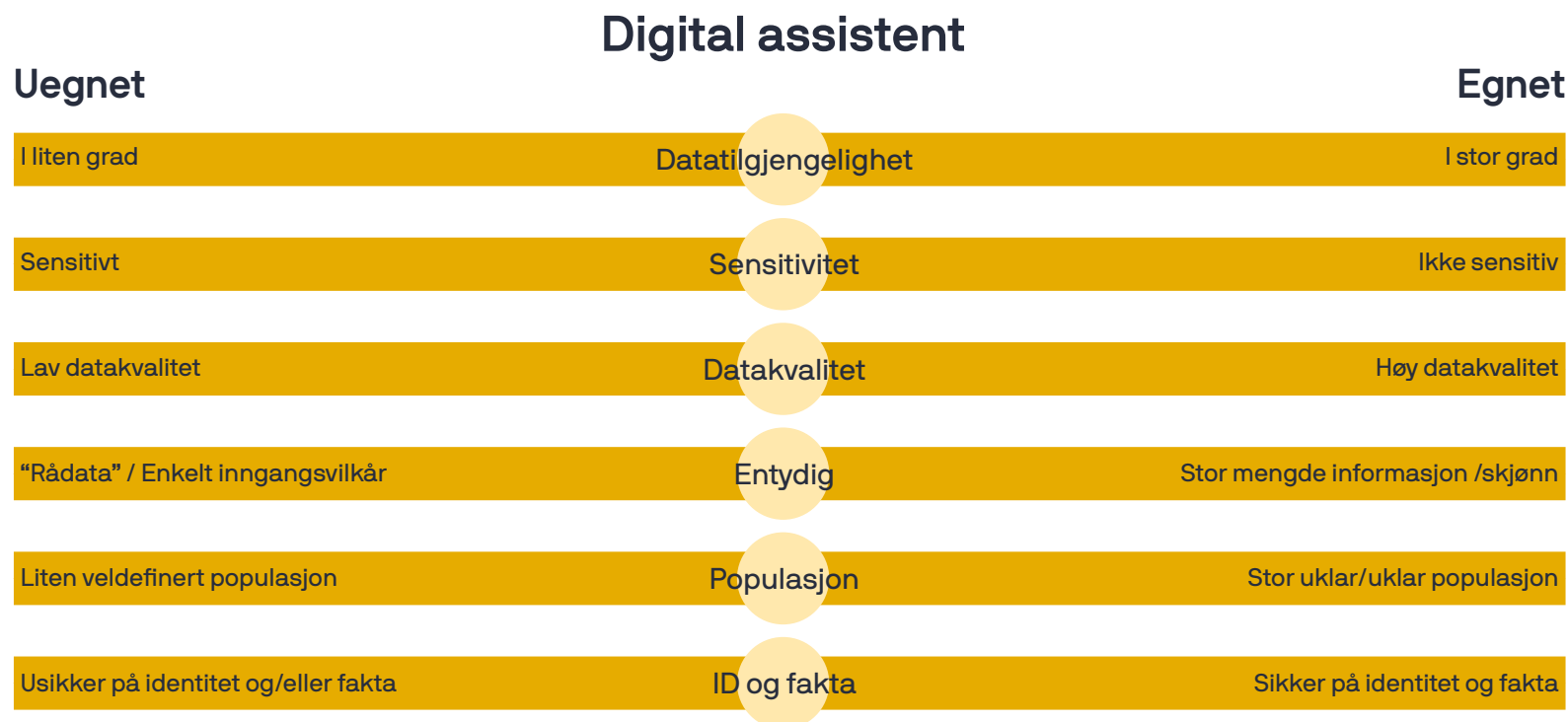
### 3.3.1. Kriterier – informasjonsperspektivet

Kriteriene under dette perspektivet er generelle, uavhengig av hvilket område en vurderer å ta i bruk en digital assistent på. Det er nødvendig å vurdere disse for å sikre at datakvaliteten er god nok til at en kan

bruke de i vurderinger, sikre dataflyten og at dataene er ferdig tolket av kilden.

Det er ønskelig at lovgiver vurderer om slike vurderingskriterier kan lovfestes slik at de forankres på riktig nivå, og forutberegnelighet for forvaltningen og innbygger sikres.

#### Mulige kriterier for vurdering av om et område egner seg for digital assistent- informasjonsperspektivet (borger)



\*

Basert på en NAV skisse. Den er ikke uttømmende, men ment som en illustrasjon på mulige kriterier og vekting.

### 3.4 Datatilgjengelighet (i liten grad kontra i stor grad) og datakvalitet

Det vil være mindre betenkelig å benytte en digital assistent på områder hvor behovet for data er begrenset i omfang. På disse er tilgangen til nødvendige data til stede i dag eller anses uproblematisk å få tilgang til gjennom for eksempel lovendring, og hvor vi er trygge på at kvaliteten på dataene er god.

#### 3.4.1. Sensitivitet (sensitivt kontra ikke sensitivt)

Hvorvidt den personlige digitale assistenten er avhengig av å behandle sensitive opplysninger er et relevant element når en vurderer hvorvidt et område egner seg for en slik teknologi. Svaret trenger ikke være enten – eller, det vil være tilfeller hvor en personlig digital assistent kan anvende sensitive data for å gi fullstendig personlig tilpasset veiledning, mens den kan gi tilstrekkelig personlig veiledning uten bruk av sensitive data. I livshendelsen “starte bedrift” kan man bruke innbyggers helseopplysninger for å gi råd om valgte næringsområde er anbefalt, men assistenten kan også begrenses til å kun bruke opplysninger om innbyggers økonomiske situasjon for veiledningen.

#### 3.4.2. Avhengig av tredjepart sine personopplysninger

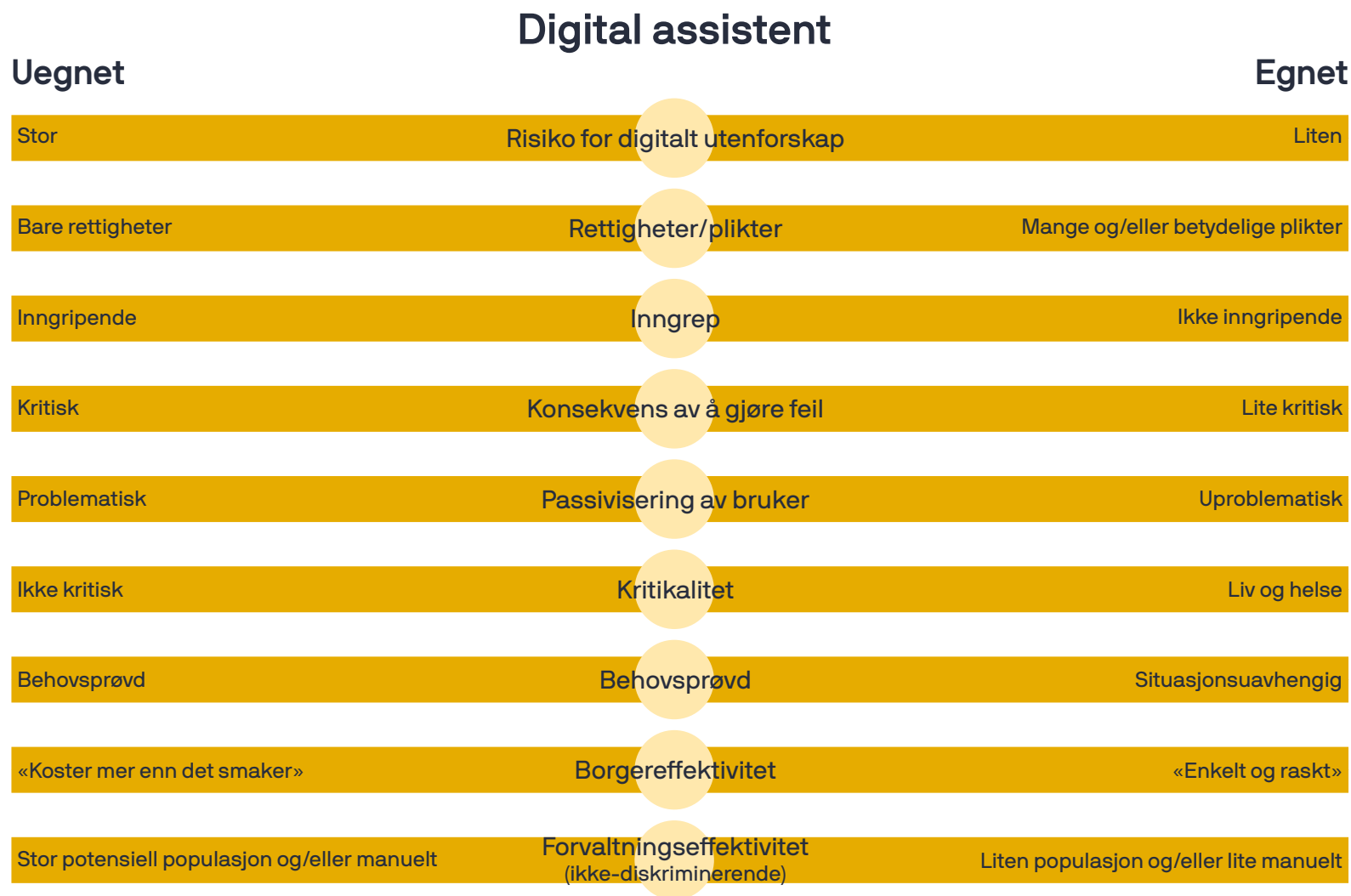
En personlig digital assistent bør antakelig avgrenses mot å bruke en tredjeparts personlige opplysninger. Eksempelvis bør en personlig digital assistent i livshendelsen Starte bedrift kun gi veiledning bygget på brukerens egne data, og ikke på eventuell forretningspartners data. Det er lett å tenke at forretningspartnere kunne samtykket til at den andre partnerens digitale assistent kunne få bruke ens data i veiledningsformål. Bruk av samtykke fra den aktuelle forretningspartneren til et slikt bruk i en assistent tilbudt av offentlig forvaltning vil imidlertid reise en rekke vanskeligheter og uklarheter, som først bør vurderes når en førsteversjon av assistenten kun basert på brukerens egne data er utprøvd.

#### 3.4.3. Kriterier – fagperspektivet

Disse vurderingskriteriene går på bruk av en digital assistent egner seg på et gitt forvaltningsområde. Enkelte områder oppleves som mer «personlige» enn andre, og hvor brukeren vil ha en større forventning og et større behov for å ha dialog med et menneske. På andre områder oppleves det som uproblematisk å møte det offentlige gjennom en digital assistent.

I denne vurderingen må det ikke bare tas hensyn til hvordan brukeren oppfatter møtet med det offentlige, men også hvordan området som sådan er. Er det stort sett rettigheter brukeren har eller er det også en stor mengde plikter på dette området? Er dette et område hvor konsekvensen av å gjøre feil kan være kritisk?

## Mulige kriterier for vurdering av om et område egner seg for digital assistent-fargeperspektivet (borger)



\*

Basert på en NAV skisse. Den er ikke uttømmende, men ment som en illustrasjon på mulige kriterier og vektning.

### 3.4.4. Konsekvens av å gjøre feil (kritisk kontra lite kritisk)

Bruk av en personlig digital assistent vil forutsette at det på forhånd blir gjennomført en konsekvensvurdering. Dersom konsekvensene av feil vurderes til å være store på et område, er dette et argument mot å bruke en personlig digital assistent på området. I det minste bør bruk på risikable områder avvende til teknologien først har vært utprøvd på mindre risikable felt, slik at man med større sikkerhet kan være trygg på at det er mulig å ta forholdsregler som reduserer risikoen til et akseptabelt nivå.

### 3.4.5. Passivisering av bruker (problematisk kontra uproblematisk)

Det bør vurderes om dette er et område hvor innbyggerne selv ønsker- og bør/ skal ha kontrollen over egen situasjon. Svaret på dette vil sannsynligvis være ulikt alt etter om man for eksempel snakker om sosialstønad, kontra barnetrygd. Det bør altså vurderes om bruk av en personlig digital assistent på et område vil medføre en uheldig passivisering av brukeren. Hva som skal anses som "uheldig passivisering" er noe som bør være gjenstand for en bred offentlig debatt - også på politisk nivå. Det er en uttrykt politisk målsetning fra

dagens regjering gjennom Digital agenda at brukerne skal få rettigheter de har krav på uten å måtte søke om det<sup>7</sup>. Det er i utgangspunktet et aktverdig mål, og hensikten er å forenkle innbyggernes liv samtidig som deres rettigheter og plikter ivaretas. Det bør likevel drøftes i hvor stor grad offentlig sektor skal tilrettelegge. Går det en grense hvor det blir tilrettelagt i så stor at innbygger mister oversikt over, ansvar for og kontroll over eget liv?

### 3.4.6. Plikt satt opp mot rettighet

Særlig på områder hvor bruker må utføre plikter er det viktig å sikre at bruker ikke blir passivisert jf. avsnittet over. Dette kan gjelde områder som er mer å anse som "rene" pliktområder - for eksempel når man skal betale restskatt, eller kombinasjoner - for eksempel dersom man har plikt til å gi opplysninger eller utføre handlinger for å få en rettighet. Det er altså viktig at en personlig digital assistent kan bygges på en slik måte at bruker reelt sett må sette seg inn i sine plikter, før den tas i bruk på slike områder.

### 3.4.7. Risiko ved digitalt utenforskap

Selv om en personlig digital assistent må oppfylle krav om universell utforming, vil det uansett alltid være noen grupper som av ulike årsaker faller utenfor og ikke klarer å forholde seg til en slik teknologi. Dersom offentlig forvaltning tar i bruk personlig digital assistent på et område, må det sikres at også disse brukerne blir ivarettatt. Paradoksalt nok vil det bli slik at jo bedre, mer personlig og sikrere de digitale assistentene blir, jo større blir gapet mellom de som klarer å nyttiggjøre seg en slik tjeneste og de som ikke klarer det. Virksomhetens mulighet til å ivareta også denne gruppen bør vurderes, herunder om det blir en uakseptabel ulikhet i tjenesten som blir tilbudt henholdsvis de som kan- og de som ikke kan forholde seg til en digital assistent. Hvor stor grad av ulikhet i tjenesten til de som kan forholde seg til ny teknologi og til de som ikke klarer det, kan vi akseptere som samfunn?

\*

<sup>7</sup> Stortingsmelding nr. 27 (2015-2016) pkt. 6.2.



### 3.5 Oppsummering Juridisk

Sikker, god og gjennomtenkt bruk av digitale assistenter kan være et viktig bidrag til å opprettholde og bygge videre på den høye tilliten mellom borger og forvaltningen.

For å oppnå dette på en god måte anbefales det at man starter med å ta opp de store tverrgående og prinsipielle spørsmålene som er løftet i dette kapittelet, slik at lovgiver først får anledning til å ta stilling til om dette er forhold som bør lovreguleres i felles regelverk.

Ved å starte med dette kan det unngå at ulike forvaltningsorganer hver for seg må sette egne kriterier for hvordan de skal ta stilling til disse spørsmålene. En slik tilnærming vil kunne bidra til at flest mulig forhold blir sett og vurdert slik at vi kan unngå utilsiktede uønskede konsekvenser, og at eventuelle ulikheter i digitale tilbud er gjennomtenkte og bevisste, framfor at de er mer tilfeldige utslag av ulik vektlegging av ulike hensyn.

Samtidig vil denne tilnærmingen kunne bidra til å hindre at det i mangel av felles regulering, blir fremmet tilsynelatende gode forslag til regelverksendring i særlovgivningen for å muliggjøre ulike utviklingsprosjekter, uten at det blir en

naturlig anledning for lovgiver å kunne se og vurdere hvordan de ulike løsningene i sum vil påvirke borgerne og samfunnet.

Videre er det viktig å starte med de områdene som etter en tidlig evaluering framstår som minst risikable. Da er det viktig å ha med at erfaringer fra annet digitaliseringsarbeid har vist at selv antatt enkle tiltak har vært utfordrende å utvikle i tråd med gjeldende regelverk.



# 4

## Organisatorisk

|     |                                                               |    |
|-----|---------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Oppgavedeling offentlig-privat sektor .....                   | 49 |
| 4.2 | Insentiver - Økonomiske og sosiale verdier .....              | 50 |
| 4.3 | Finansiering .....                                            | 50 |
| 4.4 | Ulike tillitsdimensjoner .....                                | 51 |
| 4.5 | Bygge på det fundamentet som allerede finnes .....            | 52 |
| 4.6 | Noen eksempler på relevante byggeklosser og aktiviteter ..... | 53 |
| 4.7 | Ansvarsfordeling .....                                        | 53 |
| 4.8 | Oppsummering organisatorisk .....                             | 54 |

## 4 Organisatorisk

Arbeidet med digitalisering har allerede pågått i over 25 år, og en viktig lærdom på veien er at samarbeid mellom ulike aktører må være til stede for å lykkes. Samtidig er det en erkjennelse om at samarbeid er noe av det vanskeligste vi gjør. Utfordringene står i kø når flere aktører fra ulike sektorer, med ulikt ansvar og myndighet går sammen om å bygge felles løsninger. I dette kapitlet drøfter vi noen vesentlige aspekter av dette i tilknytning til videre arbeid med digital assistent og kommer med noen anbefalinger til hvordan vi kan tilnærme oss det organisatoriske aspektet for å understøtte et slikt arbeid.

I dag har de fleste offentlige og private virksomheter kommet godt i gang med reisen fra å ha egne “strøm på papir”-tjenester kjørende i serverrom i kjelleren, til tjenestekjeder i skyen i samspill med mange aktører. Effekten av denne allerede påbegynte endringsreisen må ikke undervurderes i videre arbeid med digital assistent. Den kan sees på som en modning og leder økosystemet i retning av et mye bedre samarbeidsklima.

### 4.1 Oppgavedeling offentlig-privat sektor

I arbeidet med digital assistent har arbeidsgruppen sett større avhengigheter til et godt samarbeid mellom offentlig og privat sektor fordi livshendelsene innebærer ofte flere vekslinger mellom ulike sektorer og nivåer. For eksempel; når noen dør har det offentlige ansvaret for å hjelpe pårørende med gravsted eller seremoni samtidig som begravelsesbyråene har en sentral utførende rolle overfor innbyggeren.

I utviklingen av en digital assistent bør hensyn til fremtidig endringstakt og brukerforventninger veies opp mot behovet for offentlig kontroll. En tilnærming er hvor offentlig sektor tilbyr en grunnleggende tillitsinfrastruktur (fellesløsningene) og setter rammer for hvordan data og tjenesteintegrasjoner kan anvendes (standardavtaler/bruksvilkår) hvorpå små og store private aktører kan “koble seg på” og skape verdiøkende tjenester på toppen. Et eksempel kan være å overlate brukergrensesnitt til ulike private aktører,

ettersom dette er et komplekst område med stort spenn i brukerpreferanser, og høy utviklingstakt, hvor offentlig sektor vil kunne få vanskeligheter med å holde følge. Altinn bygger for eksempel historisk sett i stor grad på en slik tilnærming opp mot leverandører av regnskaps- og Enterprise Resource Planning-systemer (ERP) selv om det også tilbys et brukergrensesnitt som et slags minste felles multiplum (de eksterne systemene representerer en svært høy andel av transaksjonene som Altinn mottar).

## 4.2 Insentiver - Økonomiske og sosiale verdier

Digital assistent kan utvikle seg til å bli et incentiv for å legge til rette for deling av data på tvers av sektorer og en innsatsfaktor for høy modenhet innenfor data og informasjonsforvaltning og analyse. En slik tilrettelegging kan og bør utvikles i retning av høy grad av automatisering.

Målsetninger og måloppnåelsen for digital assistent må innrettes etter flere akser: Økning i kvalitet, myndiggjøring, effektivisering for innbygger, forenkling og effektivisering hos forvaltningen, næringsutvikling og velregulert og enkel tilgang til data for private virksomheter, samt samfunnsgevinster i form av økt transparens, tillit, innsyn og kontroll. Dette bør studeres nærmere og konkretiseres, case for case i videre arbeid.

Verdinettverk, og nettverksgevinster er også et område som bør undersøkes videre i arbeidet med digital assistent sett opp mot ulike samhandlingsmønstre. En hypotese vil være at med riktige samhandlingsmønstre sammen med en riktig tilnærming til plattformer og økosystemer så vil gevinster kunne øke eksponentielt når kritisk masse brukere og bruksområder oppnås.

Flere av virksomhetene vi i arbeidet med utredningen har snakket med opplyste at de jobber og prioriterer etter kortsiktige perspektiver hvor mulighetsrommet sett opp mot strategier og politikk ofte er styrende. Den erkjennelsen kan tolkes til å si noe om årsakssammenhengen til hvorfor det ikke realiseres flere «radikale» eller «disruptive» digitaliseringsinitiativer i offentlig sektor. En verdifull bieffekt av videre arbeid med digital assistent kan bli at sentrale aktører innenfor digital samhandling og tjenesteutvikling etablerer omforente målbilder, gjensidig tillit, og gode samarbeidsrelasjoner.

## 4.3 Finansiering

Kostnader er en avgjørende faktor som påvirker om fellesløsninger tas i bruk og oppnår utbredelse. Offentlige virksomheter lever i en krevende budsjett hverdag, og vil i mange tilfeller ha vanskeligheter med å forplikte seg til kostnader frem i tid. Spesielt dersom disse ikke er forutsigbare. Man kan stimulere til bruk av digital assistent ved å øremerke midler, eller støtte implementeringsaktiviteter på en måte som gir en lavere kostnad ved å komme i gang. En god tilnærming kan være å satse på de tiltakene som allerede pågår, av både kapasitets og økonomiske hensyn, samtidig som en i parallell går et spor på digital assistent som bidrar til å sikre at målbildet nås. En slik tilnærming vil

kunne bidra til bred støtte og forankring av digital assistent, og en distribuert utvikling i retning av digital assistent.

Løpende finansiering av en digital assistent bør følge og forholde seg til det arbeidet som gjøres på finansieringsmodeller for andre fellesløsninger. Dette arbeidet harmoniseres for å redusere administrasjon og byråkrati rundt bruk av slike løsninger. Det er også viktig med riktig prioritering av hvilke kapabiliteter som realiseres og når, så gevinster kan realiseres fra første stund, både hos innbyggere og virksomhetene. Dette i seg selv kan tenkes å være av større betydning for betalingsvilje enn hvilken finansieringsmodell som velges.

På sikt kan det også tenkes at en digital assistent i større grad kan bygges rundt former for dataøkonomi som for eksempel betaling for videre bruk av data og lignende. Å satse på en slik modell nå, vil kreve et større grunnarbeid, da det kan føre med seg en rekke etiske og juridiske problemstillinger dersom det baseres på innbyggers data. Det vil være fornuftig å starte videre arbeid i denne retningen så raskt som mulig for å kunne komme den globale utviklingen på dette feltet i møte.

Videre bør det legges klare rammer for hvordan private aktører kan bygge produkter som gir merverdi for brukeren. Disse rammene bør sikre at det er attraktivt for private aktører å drive næringsutvikling og innovasjon i retning av samfunnsansvar uten at dette går på kant med innbyggers interesser, og overordnede samfunnsinteresser. Det må også sikres at man unngår låsing av data eller funksjonalitet til en eller få leverandører (Lock-In) samtidig som det gis mulighet for næringsutvikling og innovasjon også i privat sektor.

## 4.4. Ulike tillitsdimensjoner

Tillitskapitalens rolle i et velfungerende demokratisk samfunn er velkjent, og utviklingen av en digital assistent vil kunne påvirke flere ulike tillitsakser. Gitt behov for bred medvirkning og samskaping vil tillit mellom ulike virksomheter også være essensielt for en vellykket gjennomføring.

I innsiktsarbeidet utført av denne arbeidsgruppen kommer det også frem indikasjoner på at økt grad av kontroll og innsyn hos brukeren forutsetter tillit fra offentlig sektor til innbygger og virksomheter, og omvendt. Arbeidet med en digital assistent bør innrettes for å bygge opp tillit og bidra til å opprettholde tillit i samfunnet. Ikke bare fra innbygger til forvaltningen, men også mellom ulike

virksomheter, mellom offentlig og privat sektor, internt i forvaltningen, og fra virksomhetene til brukerne.

Digital assistent kan bidra til å bygge tillit på flere måter:

- Innsyn i og transparens knyttet til rettigheter og forutsigbarhet knyttet til utførelsen av plikter.
- Medvirkning og samskaping på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer vil gi mer gjennomsliktige tjenesteleveranser. Det vil øke tilliten mellom innbyggerne, og aktørene med ansvar for menneskelig kontakt på de riktige stedene, på tvers av kommune, stat, frivillig og privat sektor.
- Oversikt over hvor man befinner seg i en prosess
- Ved å bygge funksjoner som støtter og hjelper innbyggeren med å ivareta sine interesser, for eksempel forvalte sine data på en mer aktiv måte, så kan assistenten der det er rom for det også dele dataene sine med private aktører med større tillit til at de ikke misbrukes ettersom assistenten deler dataene innenfor noen klare rammer definert av fellesskapet

- Ved å gi brukeren tillit gjennom økt grad av kontroll og medvirkning, en mer aktiv rolle i dialogen med offentlig sektor.

Det siste punktet kan kanskje virke litt paradoksalt. En digital assistent skal jo drive frem mer proaktive tjenester fra offentlig sektor. Hvordan kan dette gi brukeren en mer aktiv rolle og ikke virke pasifiserende? Ved å gi brukeren bedre oversikt, innsyn i og kontroll over egen dialog med det offentlige samtidig som nivå av proaktivitet ikke dras så langt at det oppleves som inngripende. Dette viser noen av de dilemmaene vi kan forvente å møte i videre arbeid med digital assistent.

## 4.5 Bygge på det fundamentet som allerede finnes

Forvaltningen vil med en felles tilnærming til brukeren som digital assistent, kunne samarbeide mer effektivt fordi man har:

- felles forståelse
- omforente målbilder
- standardiserte prinsipper & prosesser
  - grensesnitt for samhandling og utveksling av data gjenbruk av disse i virksomhetenes tjenesteutvikling
  - måter å presentere tjenestetilbudet på ovenfor brukerne - tilpasset brukerens situasjon

Ulike offentlige virksomheter har forvaltningsansvaret for ulike lowverk. I utviklingen av digital assistent er det viktig at dette ansvaret ikke forskyves. Det vil si at ulike offentlige aktører i større grad må tilgjengeliggjøre kvalitetssikrede data, informasjon om plikter og rettigheter i klarspråk. Også for sine tjenester mot digitale assistenter så innbyggeren kan møtes i den konteksten de befinner seg i.

Det vil også føre til reduserte kostnader

i tjenesteutviklingen generelt, og sannsynligvis også i form av betydelig lavere kostnader i alle virksomheter. De lavere kostnadene kommer ved at man støtter og gjenbruker en eller flere fellesløsninger i stedet for å utvikle samme løsninger og funksjonalitet i mange ulike digitale offentlige kanaler

Privat sektor vil også få gevinster. Både ved å bruke de innbyggerorienterte løsningene som blir etablert både som konsument og som tilbyder, men også som leverandører av verdiøkende tjenester oppå de grunnleggende tjenestene som tilbys av det offentlige. En digital assistent bør utvikles for å innby til næringsutvikling og innovasjon i regi også av privat sektor. På mange måter kan digital assistent sees på som en tilstand vi når, når ambisjonsnivået på tiltak i digitaliseringsstrategien, og i felleskomponentenes målbilder nærmer seg innfridd. Det sees på som essensielt og avgjørende at en digital assistent bygger på det digitale fundamentet vi allerede har og utvikler.

Assistenten vil også kunne fungere som en behovsdriver, som stiller nye krav til underliggende arkitektur for å kunne realisere de mer komplekse funksjonene en digital assistent kan ha. Det er av avgjørende betydning for det organisatoriske aspektet da mye av jobben nødvendigvis må gjøres ute i virksomhetene. Altså, tiltak knyttet

til digital assistent må oppleves som støttende til allerede pågående arbeid, og ikke som en byrde som kommer i tillegg. Selv om det anbefales å bygge på eksisterende løsninger og samarbeid, kan vi heller ikke utelukke at det finnes behov for endrede organisatoriske strukturer, og ansvar og myndighet på enkelte områder. I dag har vi for eksempel ett miljø som jobber med språkforvaltning og et annet miljø som ivaretar informasjonsforvaltning. Utviklingen av en avansert digital assistent vil kreve et tettere samarbeid mellom disse miljøene.

Dette kan sikre at informasjonsforvaltning fokuserer på systemdialog og språkforvaltningen fokuserer på språkforståelse og tolkning så dialogen fra start til slutt understøttes på en sømløs måte for brukeren. Et annet område med behov for samordning er knyttet til innholdsforvaltningen, hvordan offentlig informasjon presenteres og organiseres. Dersom en digital assistent skal kunne navigere i offentlig kvalitetssikret informasjon må denne struktureres og organiseres på en måte som kan anvendes i komplekse system til systemmodeller.



## 4.6 Noen eksempler på relevante byggeklosser og aktiviteter

- Informasjonsforvaltning er særdeles viktig om vi skal lykkes med komplekse datadrevne tjenester. For å legge til rette for både tilgang til og riktig bruk av data må det satses videre på Felles datakatalog. Orden i eget hus har stor betydning for å sikre riktig tolkning av data. Dersom vi velger en tilnærming hvor bruker har oversikt, innsyn og kontroll over egne data ett sted (digital tvilling/mine data) så kan det sees på som en slags personlig datakatalog, et viktig utgangspunkt for å kunne realisere mer komplekse funksjoner i en digital assistent.

- Livshendelsesarbeidet, sammenhengende tjenester og arbeidet med deling av data (Ressurssenter for deling av data, Datafabrikken, sekretariatet for sammenhengende tjenester med mer) er sentralt for hvordan data og tjenester skal kunne oppleves som samlet for brukeren. Dette er vesentlig for å forstå hvordan en digital assistent må bygges, for å nå målet om at offentlig sektor oppleves som sammenhengende for brukeren. Digital assistent kan også komme til å drive behovet

for fellesnevnerne mellom de ulike livshendelsene og harmonisering av tilnærming til integrasjoner på mange nivåer.

- Fellesløsningene (ID-porten, Altinn, FIKS, Folkeregisteret, Enhetsregisteret, Matrikkelen osv.) vil nødvendigvis ha en sentral rolle i å sikre datagrunnlag, og sammenheng mellom data og tjenester i realiseringen av en digital assistent.

- Akademiske arbeid og miljøer som forsker på problemstillinger og muligheter som er relevante for digital assistent

## 4.7 Ansvarsfordeling

En god brukeropplevelse avhenger av at noen alltid har ansvar for kvalitet på oppgaveløsning og innhold. Det kan være uklare grenser mellom hva som er innbyggers ansvar, det offentliges ansvar, hva private skal utføre og hvor det er overlapp.

Gitt denne usikkerheten rundt hensiktsmessig oppgavedeling mellom offentlig og privat sektor, samt mellom innbygger og forvaltning, og ulike forvaltningsnivåer så ansees det som vesentlig at et størst mulig mangfold av aktører bidrar og medvirker aktivt i det videre arbeidet med digital assistent.

Komplekse tjenester som leveres for eksempel via fellesløsninger eller private løsninger innebærer ofte komplekse ansvarsmodeller, hvor ulike aktører har ansvaret for ulike deler av tjenestekjeden. Usikkerhetene det vises til her er blant andre knyttet til nye former for digitalt utenforskap, eller generelt utenforskap, maktforskyvning, nedkjølingseffekter, hvor stort ansvar innbyggeren kan og vil bære i sitt forhold til offentlig sektor. Derfor kan det også være mulig at den digitale assistenten vil kaste lys over nye behov for funksjoner som kan ivareta konsekvenser knyttet til endringer i makt og ansvarsforhold.

For å sikre at digitaliseringen ikke lager nytt utenforskap må ansvaret for oppfølging og kvalitet av tjenester levert gjennom digital assistent beholdes hos de samme aktørene som har ansvaret fra før. Funksjonalitet i en digital assistent bør utvikles for å muliggjøre og kontrollere ansvaret og for å gi dialog med de som har ansvaret der det er nødvendig.



Der selve oppgaveløsningen blir fulldigitalisert som følge av assistenten er det viktig at den aktøren som har ansvaret overvåker og har kontroll, noe som systemet må gi mulighet for. Gjeldende kvalitetssikringsprosesser kan måtte utvides slik at man ser på kvalitet på tvers av tjenestekjedene. På den måten forsøker de å støtte kvalitet fra brukerperspektiv. Derfor bør man også organisere og kunne støtte gjennomgående endringer på tvers av tjenestetilbyderne. Det kan være alt fra brukerråd, sammenkomster mellom leverandørene og dialogmøter. Eksempel på problemstillinger kan være slikt som:

- Vurdering av nye felles informasjonselementer på tvers
- Nye rammer (bl.a. juridiske eller økonomiske)
- Ny tverrgående støtte (innsyn/arkiv) eller nye tekniske krav (kryptering, ID-problematikk)
- Nye kanaler og måter å motta tjenester på (proaktivitet, veiledende, etc.)
- Endringer i tillitsnivå eller variasjon i tillitsnivå
- Samhandlingsmønster

Informasjon om utføring og endringer i den digitale oppgaveløsningen og konsekvenser for offentlig tjenesteyting bør kommuniseres til et minimum:

- Mottaker av tjenesten
- De som er ansvarlig for tjenesten
- Utførere av tjenesten
- Utførere av ikke-digitale substitutter for tjenesten (særlig der menneske og maskin jobber i samspill og overlappende)
- Kvalitetssikring av tjenestene og leveransene mot bruker
- Datasikkerhet inklusive “dark patterns” og sikkerhetskultur
- Personvern inklusive dataeierskap og skjermingsbehov
- Økonomikontroll og kontroll av at tjenesten til enhver tid blir anvendt og gir verdi
- Taktisk kontroll av at alt ansvar er plassert, og at innbyggers rettigheter til enhver tid er dekket ved at det offentlige utfører sine plikter.

Der ansvaret for tjenesteyting ikke er plassert i dag, for eksempel i en sektor, bør problemstillingene løftes til arbeidet med livshendelser. Manglende koordinering bør ikke gå ut over brukeren.

## 4.8 Oppsummering organisatorisk

Realisering av digital assistent kan bli en katalysator for godt samarbeid, aktiv samskaping og medvirkning. Utviklingen må oppfylle kriteriene vi har definert- spesielt med tanke på tillit.

Dagens situasjon vurderes til at det er mange gode initiativer som det kan bygges videre på for å sikre at det organisatoriske aspektet er ivaretatt godt nok i den videre utviklingen av digital assistent. Videre anbefales det et eget tiltak (Tiltak 4) for å utrede ansvar, oppgavedeling og finansiering for videre utvikling av digital assistent. I dette arbeidet bør også risiko på dette området adresseres for å unngå at initiativer for realisering av digitale assistenter ikke stranded på samarbeidsproblemer, eller manglende eierskap til samhandlingsdimensjonen.

# 5

## Semantisk

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>5.1 Brukerdialogen .....</b>                   | <b>58</b> |
| 5.1.1 Muntlig dialog og semantikkutfordring ..... | 58        |
| 5.1.2 Systemdialogen .....                        | 58        |
| <b>5.2 Oppsummering semantisk .....</b>           | <b>58</b> |

## 5 Semantisk

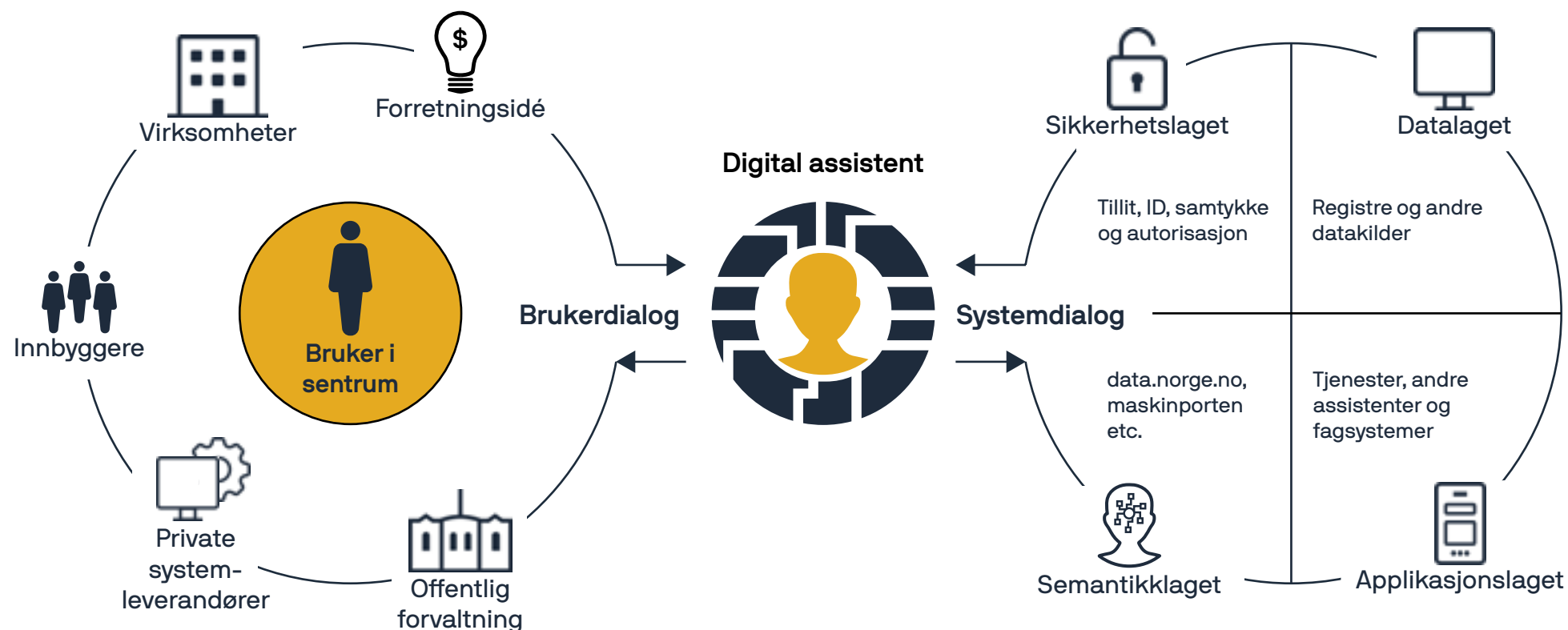
Semantisk interoperabilitet sikrer presis formatering og at betydningen av data som utveksles beskyttes og ikke endrer mening i dialogen mellom ulike aktører. Med andre ord, det som er sendt er det som blir forstått. I EIF-modellen dekker semantisk interoperabilitet både semantikk og syntaks.

Digital assistent hjelper brukeren med tilgang til data, tjenester og informasjon på tvers av alle sektorer. Velfungerende brukerreiser og livshendelser fordrer at brukerens data følger brukernes steg mellom de ulike tjenestene som aktørene i offentlig og privat sektor tilbyr eller forvalter. Forståelsen av hva disse dataene betyr og hvordan de er definert ligger til den semantiske utfordringen. I offentlig sektor kan dette ofte være regulert direkte gjennom lovtekst, men ikke alltid. Skal informasjon flyte maskinelt og i størst mulig grad automatisert vil det stille krav til datakvalitet og løsninger for å kunne gjøre denne type semantiske avklaringer mellom tjenesteytere som skal samspille opp mot brukerreiser og funksjonene en digital assistent skal ha. Det må for eksempel avklares om “samboer” i NAVs tjenester er det samme som SKD sin “samboer” i samme brukerreise.

Når offentlige virksomhetene har dokumentert hvilke data de forvalter - og hvordan disse dataene inngår i tjenestene til virksomheten – er det lagt til rette for at en digital assistent kan bistå brukeren gjennom sin brukerreise på tvers av de mange virksomhetene.



Den Digitale Assistenten vil inngå i og bruke et felles økosystem for samhandling. Dermed har den samme tilnærming til semantikken som økosystemet selv, med en tilleggsdimensjon som går på semantikken i brukerdialogen. Det vil si å sikre evnen til å tolke dialogen korrekt.



\* Illustrasjon som viser sammenhengen mellom brukerdialog og systemdialog

## 5.1 Brukerdialogen

Brukerdialogen vil ha ulikt presisjonsnivå fra enkle binære valg (ja/nei), skjemautfylling, via tekstlig kommunikasjon til muntlig kommunikasjon. Kompleksiteten er økende, og i sammenhengende tjenester vil vi også se at et og samme begrep vil kunne ha endret meningsinnhold avhengig av lovanvendelse. Begreper som benyttes kan også ha en «gjelder fra» og «holdbar til» dimensjon.

### 5.1.1. Muntlig dialog og semantikkutfordring

Semantikk er en viktig del av eksisterende språkteknologiske løsninger for eksempel ved maskinoversettelser mellom språk og målformer, samtale-roboter (chatbots), talegjenkjenning og talesyntese (kunstig tale). I forbindelse med kunstig intelligens blir det også brukt for å kalkulere sannsynligheter (for eksempel ved at brukeren søker ett uttrykk heller enn et annet), for å tolke ytringer osv. Slike bruksområder vil også være relevante for en digital assistent.

Videre i brukerdialogen er kunnskapen om «brukeren» (brukerprofilen) og «emnet» (fagområdet) en tilleggsdimensjon ift. den semantiske forståelsen av brukerens behov. På området «brukeren» kan dialogen understøttes av samspillet med

en digital assistent. På området «emnet» kan dialogen i en viss grad ha hjelp av begrepskatalogen, som bygger på en godt definert taksonomi og [ontologi](#).

Videre er brukerdialogen ofte en blanding av skriftlig og muntlig kommunikasjon. Spesielt for den muntlige delen kan det være upresist med rom for flere tolkninger. Da området er noe upløyd mark, må videre arbeid med digital assistent innebære mye læring og forvaltningen vil ha stor nytte av et samarbeid på tvers av ulike aktører og fagområder. Slike fagområder inkluderer for eksempel akademia og private aktører som jobber med produktutvikling på dette feltet, samt Klarspråk-miljøet, Språkrådet, Nasjonalbiblioteket, og Arkivverket.

### 5.1.2. Systemdialogen

I systemdialogen er behovene og utfordringene til en digital assistent stort sett de samme som for vanlige applikasjoner. Det finnes lang erfaring med bruk av data fra eksterne kilder. I tillegg har Digdir etablert Felles Data Katalog (FDK), som har gitt en mer strukturert tilnærming til fagområdet – tilrettelegging for deling av data.

Med utgangspunkt i at digital assistent også engasjerer nye utviklings- og forvaltningsgrupper, gjentas kjernen fra argumentasjon for hvordan utfordringene med deling og tilgjengeliggjøring av data

kan og bør løses. Denne argumentasjonen og problemvinklingen er også akseptert og anerkjent i offentlig sektor, men det gjenstår et betydelig arbeide med å identifisere, beskrive og tilgjengeliggjøre data.

Semantikk er nøkkelen/forutsetningen for at en digital assistent skal kunne koble kontekstdata med det relevante regelverket som regulerer den aktuelle konteksten. Å jobbe systematisk med tydeliggjøring og koordinering av begrepene slik de er brukt, vil være viktig for effektiv informasjonsutveksling. For å kunne støtte automatisering av rettsregler, er det behov for tilsvarende bevissthet og innsats rundt begrepene som brukes i lovverket.

## 5.2 Oppsummering Semantisk

Forutsetningene for en vellykket gjennomføring er at vi får en oppslutning og ett felles eierskap til behovet for å dokumentere hvilke data og tjenester den enkelte data- og tjenesteeier forvalter og hvordan disse skal tolkes korrekt og i tillegg hvordan dette legger til rette for orden i eget hus og økt deling av data. Data og tjenester er to sider av samme sak. Eksempelvis må det offentlige ha like skarpt fokus på data som tjenester – og informasjonsforvaltningsarbeidet må i større grad fokusere på brukerdialogen.

# 6

## Teknisk

|     |                                               |    |
|-----|-----------------------------------------------|----|
| 6.1 | Teknologiske utfordringer og muligheter ..... | 62 |
| 6.2 | Oppsummering teknisk .....                    | 63 |

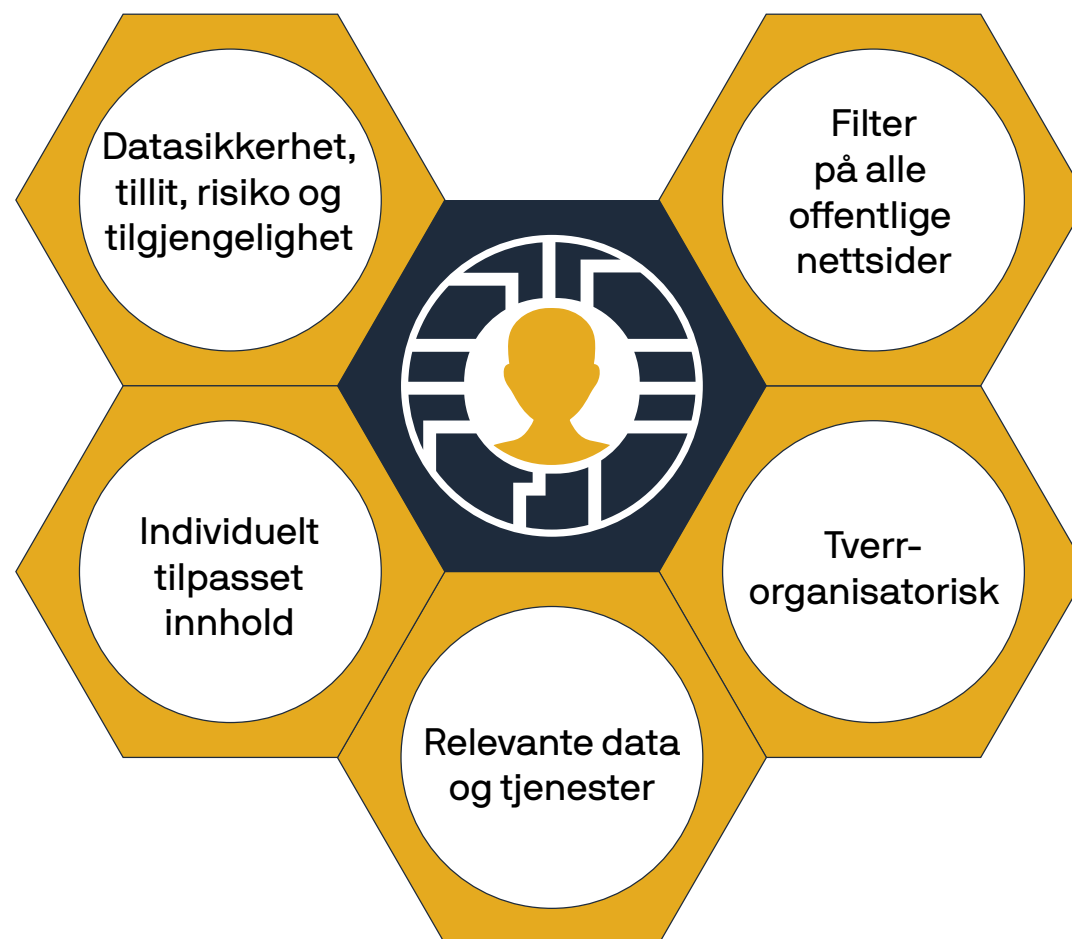
## 6 Intro teknisk

Teknisk samhandling sikrer at ulike systemer kan «snakke sammen». Dette krever teknisk standardisering, og normalt dekker området forhold knyttet til applikasjon, data, teknologi og sikkerhet. Teknologi kan imidlertid ha to ulike roller, en der den opprettholder og digitaliserer eksisterende prosesser og en der den er en disruptjonskraft som kan endre både forretningsmodeller, samhandling, prosesser og brukeropplevelsen.

Begrepet disruptjon ble definert i 1997 av Professor Clayton M. Christensen i boken «The Innovators Dilemma», hvor han etablerte to kategorier av nye teknologier:

1. *Opprettholde (sustain)*
2. *Forstyrre (disrupt)*

Opprettholdende teknologi handler om forbedringer gjennom teknologi, mens forstyrrende teknologier handler om nye teknologier som kan bidra til å drastisk endre eller ødelegge etablerte strukturer og dermed også forretningsmodeller. En disruptiv innovasjon som forstyrrer forretningsmodeller oppstår derfor når tekniske fremskritt skjer raskere enn brukernes behov utvikles. En innovasjon er disruptiv først når den er tilgjengelig for alle.



\* For å eksemplifisere kompleksiteten har vi illustrert Digitaliseringsstrategiens målbilde for digital assistent over. Dette målbildet utløser en rekke nye behov for tjenester, eksempelvis «Tverrorganisatorisk innsynsløsning» (i tråd med GDPR) og «Fellesoffentlig profil om meg» (som vist på neste side).





Eksemplifiseringen er ikke en uttømmende liste, og vil endre seg etter hvert som digital assistent modnes. For å sette brukeren i sentrum av en fragmentert offentlig forvaltning, er det nødvendig å utforske hvilke muligheter ny teknologi gir (for eksempel via Gartners HypeCycle for emerging tech). Ikke bare for å opprettholde og forbedre dagens systemer, men faktisk endre måte innbyggerne samhandler med offentlig sektor. I tillegg skiller ikke teknologien på om brukeren er en innbygger, pårørende, næringsdrivende eller ansatt – mellom offentlig og privat sektor – mellom norske og utenlandske tjenester.

Det teknologiske mulighetsrommet er dermed tilnærmet grenseløst, og det er derfor nødvendig med reguleringer som styrer bruken av teknologi. Det bør imidlertid ikke være skranker innenfor teknologi som setter grensene for den digitale assistenten. I stedet har man føringer og reguleringer som jus, etikk, tillit og samfunnsoppdrag.

## 6.1 Teknologiske utfordringer og muligheter

For å kunne realisere en digital assistent kan teknologien brukes både for å sikre samhandling på tvers og som en «disruptiv» kraft for å endre dagens verdikjeder. Innovasjon kan defineres som kreativ destruksjon, og mer brukerorientering sammen med ny teknologi vil trolig medføre at man må lage nye prosesser der brukerens behov vinner over forvaltningens ønsker. Allerede i 2016 ble det slått fast at dette er en villet politikk gjennom [Digital agenda for Norge](#).

Brukeren i sentrum er en av fem hovedprioriteringer i IKT-politikken. Dette innebærer at brukernes behov skal være det sentrale utgangspunktet ved digitalisering av offentlig sektor. Med brukeren menes innbyggere, ansatte, offentlige og private virksomheter, samt frivillig sektor. Offentlige tjenester skal fremstå sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Sektorene må derfor samarbeide om å lage helhetlige brukerrettede løsninger der enkelttjenester settes sammen i tjenestekjeder tilpasset brukernes behov og livssituasjoner.

I tillegg til at brukeren skal settes i sentrum er det en klar forventning at samarbeid mellom offentlige virksomheter for å lage best mulige tjenestekjeder for brukeren. Dette kan bety at flere virksomheter går fra å være tjenestetilbyder til å bli en dataleverandør der en annen etat er ansvarlig for den nye tjenesten. En slik endring vil ikke alltid være uproblematisk, verken med tanke på eksisterende tjenester eller ansvarsforhold knyttet til den nye tjenesten. Hvordan håndterer man avvik der noen av dataene i tjenesten er feil? Kan bruker melde dette til tjenesteyter, eller er det brukeren som må finne «riktig» virksomhet og kanskje melde inn endringer og feil i ett helt annet grensesnitt? Når man skal forenkle for brukeren er det viktig at dette også innbefatter denne delen av de nye tjenestene, slik at man sikrer en god, sammenhengende brukeropplevelse også ved avvik.

For å lykkes med tverrgående tjenestekjeder er teknisk samhandling en forutsetning, og det er allerede iverksatt mange tiltak som underbygger dette. Eksempler er arbeidet med informasjonsforvaltning, felles økosystem og de [syv livshendelsene](#).

Eksisterende samfunnsutvikling legger dermed godt til rette for at man kan ta i bruk en digital assistent «på toppen» av det arbeidet som allerede gjøres. Ett

viktig spørsmål blir da hvordan en digital assistent kan gi merverdi for brukeren, og om den digitale assistenten kan utfordre dagens løsninger gjennom ny bruk av teknologi. Dersom man tar utgangspunkt i de globale, generiske assistentene som Alexa og Siri er det lite tvil om at en slik tilnærming vil ha store konsekvenser for brukergrensesnitt og dagens tjenester. Det er imidlertid lite som tyder på at dette er ett ønskelig målbilde for brukerens digitale assistent.

Det kan imidlertid være interessant å se på enkeltelementer fra disse løsningene, som for eksempel tale som ett mulig grensesnitt for noen tjenester. Man kan se for seg at den digitale tjenesten er multimodal og at bruker kan velge om man vil kommunisere med tale eller tekst. Videre kan man vurdere om assistenten skal være del av en annen tjeneste eller om den kan være en selvstendig tjeneste for noen bruksområder. Vurderingene knyttet til dette bør først og fremst ta utgangspunkt i brukerens behov.

Teknologien gir også mulighet for å automatisere prosesser som brukeren tar del i. Dette kan skje reaktivt, ved at brukeren kan benytte informasjon til å sende inn en søknad. Det kan skje proaktivt, at forvaltningen automatisk gir brukeren rettigheter man har. Ett eksempel på dette er elektronisk frikort for helsetjenester. I stedet for å samle på kvitteringer og søke om frikort når egenandelstaket var nådd, får man nå tilsendt frikortet automatisk. Tilsvarende kan man se for seg at den digitale assistenten kan gjøre denne typen automatiserte oppgaver på vegne av brukeren. Spørsmålet blir da raskt hvordan brukeren skal styre slik automatisering, og om brukeren kan velge bort automatisering når det gjelder plikter. I disse tilfellene gir teknologien mange muligheter, men det er langt fra sikkert at man bør ta disse i bruk. Ett sentralt spørsmål er om forvaltningen selv skal legge til rette for dette, om man skal åpne opp for slik bruk etter brukers initiativ, eller om man aktivt skal forsøke å hindre slik automatisering hvis den ikke er «godkjent» av forvaltningen?

Med innsamling av persondata får man også muligheter for persontilpassing, både på individ og gruppenivå. Denne typen data kan kombineres med kunstig intelligens, og brukes allerede av for eksempel Netflix for å gi oss anbefalinger. Teknologirådet gav i 2017 ut rapporten

«[Denne gangen er det personlig](#)» som beskriver mulighetsrom og anbefalinger knyttet til dette. Rapporten omtaler også «dulting» (nudging), som kan være en utfordring når man ønsker ett gitt utfall fra brukeren:

«I motsetning til åpne holdningskampanjer i det offentlig rom, kan mer subtil bruk av atferdspsykologi og dulting kritiseres for å være både usynlig og manipulativ. I stedet for å gi innbyggerne vektet informasjon til å treffe selvstendige og informerte valg, lukkes mulighetsrommet rundt et utfall som er forhåndsdefinert som det «riktige valget.»

Dersom man legger opp til at brukeren gjennom sin digitale assistent skal kunne dele sine offentlige data med «hvem som helst» er det viktig at man tar høyde for denne typen adferd fra enkeltleverandører. Det finnes foreløpig ikke så mange saker i Norge knyttet til dette, men Forbrukerrådet anklaget tidligere i år Amazon for å manipulere sine brukere ved at det var vanskelig for forbrukere å melde seg av et [abonnement](#).

I tillegg til å se på teknologi som en muliggjør for samhandling er det sentralt at vi ser på hvordan ny teknologi

kan påvirke samfunnsutviklingen – og at vi regulerer bruken av nye teknologi slik at den har en positiv effekt og den underbygger tilliten mellom bruker og forvaltning.

## 6.2 Oppsummering Teknisk

Den teknologiske utviklingen gir oss mulighet til å løse oppgaver på nye måter, og i sum er endringstakten og mulighetsrommet tilnærmet grenseløst. Dette gjør at vi kan realisere det offentlige samfunnsoppdraget på måter som ikke var mulig for få år siden. Samtidig kan teknologien misbrukes og ødelegge tilliten mellom forvaltningen og innbygger. Bruken av ny teknologi må derfor ta utgangspunkt i samfunnets behov og interesser, noe som krever god innsikt i både teknologien og hvordan den påvirker samfunnsutviklingen. For å utløse gevinstpotensialet i nye teknologi må vi ha en risikobasert tilnærming, tørre å bruke teknologiens disruptive kraft og ha en åpen samfunnsdebatt om fremtidens oppgaveløsning.

# 7

## Styring og forvaltning

|            |                                                                     |           |
|------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>7.1</b> | <b>Bærekraftig digitalisering .....</b>                             | <b>66</b> |
| 7.1.1      | Hvordan kan digital assistent bidra til å nå bærekraftsmålene ..... | 68        |
| <b>7.2</b> | <b>Oppsummering styring og forvaltning .....</b>                    | <b>68</b> |

## 7 Styring og forvaltning

[Amaras lov](#) sier at vi tenderer å overvurdere teknologien på kort sikt, og at vi undervurderer de langsiktige endringene og samfunnseffektene. Derfor er det viktig at vi starter arbeidet med digital assistent nå - selv om veien til mål kan synes lang. Omfattende digitaliseringsoppdrag på nasjonalt nivå krever at alle relevante aktører bidrar til utviklingen ut fra et behovsbasert perspektiv. Det krever at vi rigger oppdrag på nye måter, samt sikrer et langsiktig tverrsektorielt samarbeid for å kunne følge opp, og iverksette resultater på en god måte.

Dette vil kreve økt risikovillighet, og styrkede styrings- og forvaltningsprinsipper for å legge til rette for samarbeid på tvers av sektorer, fag og forvaltningsnivåer.

Forvaltningen må tenke mer helhetlig for å finne synergier mellom budsjettposter, og mellom satsninger som skjer hos økosystemets ulike aktører. For å styrke politikkutformingen for digitalisering bør den ses i en større sammenheng, og mer helhetlig gjennom å knytte flere ulike politikkområder bedre sammen. Digitaliserings-, forvaltnings-, nærings-, forsknings- og innovasjonspolitikken er

alle viktige komponenter for omstilling og vekst. Norge trenger en forvaltning som kan håndtere alle utfordringer og muligheter som oppstår i arbeidet med digitalisering. Evaluering og analyse av digitaliseringspolitikken bør alltid gjennomføres på tvers av de ulike sektorenes ansvarsområder for å se på synergier og for å identifisere gevinster som kan blir realisert utenom eget fagområde. Gevinstrealisering fra digitaliseringsarbeidet bør gjøres systematisk.

Styring og forvaltning av digitalisering må være tillitsbasert, mer dynamisk og, skape rom for dialog med aktørene som driver utviklingen, og som har den kunnskap og erfaring som trengs for å rigge og gjennomføre gode satsninger. Behovet for strategisk styring av digitaliseringen bør kompletteres med en mer iterativ og utforskende tilnærming. Samstyring åpner opp for at flere forvaltningsnivåer og ulike sektorer samarbeider om felles mål og tiltak i digitaliseringsarbeidet. Utvikling av sammenhengende tjenester krever samhandling på tvers av sektorer, og mellom statlig og kommunal sektor. Myndighetene kan også legge til rette for nye incentiver for økt samarbeid, og for å stimulere virkemiddelapparatet for å få til synergier på nasjonalt nivå.

Gitt en forutsetning om at utviklingen av digital assistent i stor grad vil bruke

nye teknologier som muliggjør så må det tas noen hensyn. Forvaltning av digital assistent må innrettes for å kunne håndtere de utilsiktede konsekvensene som måtte oppstå som for eksempel diskriminering i data og eller algoritmer på en god måte. I slike tilfeller skal digital assistent også sikre at veien til menneskelig kontakt er svært kort der det anses som nødvendig. Dette for å hindre tap av tillit til digitale løsninger.

## 7.1 Bærekraftig digitalisering



FNs bærekraftsmål skal realisere løsninger som er holdbare på sikt og bra for både innbyggere og planeten. Digitalisering, robotisering og automatisering er viktige faktorer som påvirker både arbeidshverdagen og kompetansebehovet i samfunnet, og skal understøtte bærekraftsagendaen. Digitalisering hjelper oss med å nå bærekraftsmålene, men for å sikre at dette faktisk skjer, må effekten av teknologi og digitalisering på miljøet og klimaet følges opp og kritisk undersøkes.

Arbeidet med digital assistent skal bidra til realisering av Norges handlingsplan for å nå bærekraftsmålene innen 2030. Norge vil lykkes i overgangen til et mer bærekraftig samfunn og en grønnere økonomi gjennom:

- Bedre utnyttelse av data
- Tilrettelegging for bærekraftig innovasjon
- Robust utvikling av infrastruktur
- Styrke globale partnerskap for å løse bærekraftsmålene

Arbeidet med Digital assistent bør innrettes slik at det resulterer i langsiktig bærekraftige løsninger, og at alle aspekter av bærekraft – både økonomiske, sosiale og miljømessige – blir tatt i betraktning. Stockholm Resilience Center har tatt frem en illustrasjon som tydeligere viser hvordan både økonomien og sosiale forhold bør sees som en integrert del av den grunnpilaren som natur og miljø utgjør.

Det som er bra for mennesket og miljøet, er også bra for økonomien.

Denne modellen bidrar også til den samfunnsøkonomiske diskusjonen om trippel bunnlinje der vi ikke bare måler avkastning og finansielle resultat i tradisjonell forstand, men ser på hvordan organisasjoner skaper grønne verdier for både mennesker og samfunn.



# Azote Images for Stockholm Resilience Centre



Copyright by Stockholm Resilience Centre



## 7.1.1 Hvordan kan digital assistent bidra til å nå bærekraftsmålene

### ● Bærekraftsmål 1:

Utrydde fattigdom - delmål 1.4

- o En digital assistent kan bidra til å sikre at alle har tilgang til grunnleggende tjenester og velferdsordninger

### ● Bærekraftsmål 3:

Sikre god helse og fremme livskvalitet for alle, uansett alder - delmål 3.8

- o Bidrar til utvikling og bruk av nasjonale helseinformasjonssystemer som digitalt verktøy

### ● Bærekraftsmål 9:

Bygge solid infrastruktur og fremme inkluderende og bærekraftig industrialisering og innovasjon

- o En digital assistent kan være en viktig komponent i utviklingen av en pålitelig digital solid infrastruktur – delmål 9.1
- o Den digitale assistenten kan bidra til å fremme inkluderende og bærekraftig industrialisering og næringsutvikling - gjennom å skape insentiver til nye bærekraftige forretningsmodeller, bærekraftige

investeringer, og økt innovasjon – delmål 9.2

### ● Bærekraftsmål 10:

Redusere ulikhet i og mellom land

- o I arbeidet med å styrke utviklingen av et samfunn basert på tillit og inkludering kan en digital assistent bidra til økt samfunnsdeltakelse og eierskap over egne data

Fra et juridisk ståsted vil et av de viktige spørsmålene være hvordan man sikrer en bærekraftig digitalisering i stort – og bærekraftig bruk av digitale assistenter mer konkret. Med bærekraftig mener vi at de juridiske rammene og de verdivalgene man tar står seg over tid og modnes i tråd med verdiutviklingen generelt. Disse verdiene vil til dels være sammenfallende med de som uttrykkes i FNs bærekraftsmål 16. Fred, rettferdighet og velfungerende institusjoner, og som skal sikre lovfestet tilgang til informasjon og beskytte grunnleggende friheter – delmål 16.10.

Digital assistent støtter videre opp under bærekraftsmål 17. Styrke virkemidlene som trengs for å gjennomføre arbeidet, og fornye globale partnerskap for bærekraftig utvikling. Et inkluderende utviklingsarbeid med digital assistent skaper nye partnerskap, mobiliserer ressurser og bidrar til å utvikle og å dele teknologi for å støtte opp under systemiske spørsmål –

delmål 17.13 - 17.19.

## 7.2 Oppsummering styring og forvaltning

Arbeidet med å utvikle en digital assistent vil kreve økt risikovillighet, men også styrkede styrings- og forvaltningsprinsipper for å legge til rette for økt tillit mellom samfunnets ulike aktører. Man må ha en inkluderende tilnærming i digitaliseringsarbeidet.

Arbeidet må teste ut nye måter for strategisk styring og iterativt utviklingsarbeid, og fortsette å arbeide helhetlig, på tvers av områder og sektorer i politikkutforming. Involvering og mobilisering av ulike aktører og innbyggere er avgjørende. Både i nye forretningsmodeller, systeminnovasjoner og innovasjon sammen med det nasjonale økosystemets ulike aktører trengs for å realisere en digital assistent.

Bærekraftsmålene skal gjennomsyre utviklingsarbeidet og ikke minst bærekraftsmål 17 om partnerskap og samarbeid for å stimulere og etablere nye partnerskap mellom aktører i både offentlig og privat sektor, academia og sivil samfunn. Dette er avgjørende for at arbeidet skal lykkes.

# 8

## Oppsummering, konklusjon og anbefalinger

|            |                                                                        |           |
|------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8.1</b> | <b>Hva er en digital assistent .....</b>                               | <b>70</b> |
| 8.1.1      | Verdi for bruker, forvaltning og virksomheter .....                    | 71        |
| <b>8.2</b> | <b>Konklusjon - bygge opp under eksisterende tiltak og samhandling</b> | <b>71</b> |
| <b>8.3</b> | <b>Anbefalt tilnærming .....</b>                                       | <b>72</b> |
| 8.3.1      | Hvordan vet vi at vi har lykket? .....                                 | 73        |
| <b>8.4</b> | <b>Avslutning .....</b>                                                | <b>73</b> |

## 8 Oppsummering, konklusjon og anbefalinger

### Arbeidshypotese:

**“ Digital assistent forenkler hverdagen til mennesker i dialog med én offentlig sektor, og skaper en ny måte å innfri rettigheter og plikter på - til brukerens beste ”**

### 8.1 Hva er en digital assistent

Arbeidshypotesen til digital assistent er i tråd med Digdir sin visjon om «Sammen for en enklere digital hverdag».

Forenkle og én offentlig sektor handler om å gjøre det enkelt for folk og virksomheter å navigere i søknader og prosesser. Det vil si at tjenestene skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem, på tvers av bransjer, sektorer, kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter.

Mennesker handler om offentlig sektor, innbygger, frivillig sektor og næringsliv. Dialog handler om samtalen man har for å løse opp i problemstillinger eller utfordringer sammen.

Brukerens beste handler om å alltid ta utgangspunkt i å levere data/råd som gagnar den som spør og ikke virksomheten som skal løse den. Dette for å unngå måldilemma og mistillit.

I fremtiden vil aktivitetene til relevante myndigheter være organisert på en slik måte at de støtter menneskers livshendelser og bedrifters forretningsrelaterte aktiviteter. Digital assistent vil legge til rette for en sømløs, effektiv og fungerende arbeidsflyt som

består av tjenester og data fra flere ulike virksomheter. Dette vil gi mennesker tilgang til en ny måte å ivareta deres individuelle behov, rettigheter og plikter på; og vil samtidig fremme virksomhetenes evne til å danne kundeorienterte og dynamiske tjenestekjeder i samarbeid med andre aktører.

Den digitale assistenten kan hjelpe brukeren på ulike måter og nivåer: fra enkel informasjon tilpasset brukers kontekst og preferanser og kunne finne fram og presentere oversikt over egne data og kommunikasjon med det offentlige - til et proaktivt ombud som med brukers samtykke kan forvalte data, utføre plikter og utløse rettigheter på brukers vegne.

Digitaliseringsstrategien og oppdragsteksten setter søkelys på personlig tilpassede tjenester og informasjon. I innsiktsarbeidet har våre respondenter pekt på at de opplever offentlig sektor som fragmentert og at de forventer at digitaliseringstiltak vil bidra til bedre informasjonsutveksling mellom offentlige aktører. Dette fremstår som det viktigste behovet som assistenten kan bidra til å løse. Altså den personlige tilpasning av tjenester og informasjon bør ha fokus på å gi en tillitsvekkende opplevelse av sammenhengen i dialogen med det offentlige.

**“ En digital assistent er en brukeropplevelse, det er ikke en teknisk løsning ”**

**(Magnus Revang  
Gartner)**

Vi har i arbeidet med denne utredningen kommet frem til at en digital assistent ikke behøver å være ett produkt, eller én løsning, men kanskje heller en tilstand hvor ambisjonen om “Once Only”, oversikt og kontroll over egen kontakt med offentlig sektor, og der innsyn og kontroll over egne data forvaltet av myndighetene er en realitet. Denne tilstanden nås når ambisjonsnivået for Livshendelsene, fellesløsningene og de øvrige tiltakene som er beskrevet i Digitaliseringsstrategien er nådd.

### **8.1.1. Verdi for bruker, forvaltning og virksomheter**

Verdiskaping i offentlig sektor har mange ulike dimensjoner. Flere dimensjoner er koblet til økonomi og er realisert i økonomisk vekst, jobbskaping og effektivitet. Andre verdier er innbyggernes

tilfredshet, sosiale og kulturelle verdier, bærekraftig utvikling, og demokratiske verdier som innbyggerinvolvering og dialog med samfunnets ulike aktører. Offentlig sektor utvikler og leverer tjenester som møter reelle behov, og skal være brukerrettet, av god kvalitet og likeverdig for alle innbyggere. Verdier som tillit og legitimitet er helt avgjørende i tjenesteproduksjonen.

I vårt arbeid ønsker vi å fremheve følgende verdier:

**For innbyggere:** Mer sammenheng, lettere å få tak i plikter og rettigheter, “Once Only” prinsippet, mer kontroll og oversikt, tillit til at det offentlige er på din side.

**For forvaltning:** informasjon flyter mellom andre aktørene, økt etterlevelse, tillit fra brukere, effektiviseringsgevinst (frigjøre tid til mellommenneskelige oppgaver)

**For virksomheter:** Mulig å bygge verdiskapende tjenester på toppen av et offentlig økosystem. For eksempel tilpasset spesielle brukergrupper og deres behov.

## **8.2 Konklusjon - bygge opp under eksisterende tiltak og samhandling**

Basert på innsikten er ikke løsningen å lage ett nytt stort initiativ, men heller å støtte dagens digitaliseringsinitiativer, og identifisere eventuelle gap mellom målbildet, og det som faktisk produseres.

Digital assistent kan være et virkemiddel for å oppnå den gode samhandlingen, og videre arbeid med digital assistent kan bidra til at Livshendelsene ikke blir nye siloer, men henger sammen på tvers med et intelligent og smidig samspill mellom livshendelsene. Det anses som en suksessfaktor at videre arbeid med digital assistent får høy grad av samarbeid og koordinering med andre digitaliseringstiltak. Slik kan vi sikre høyest mulig verdiskaping og unngå for stor “spredning i feltet”. Eksempler på aktører som kan ha en viktig rolle å spille i videre arbeid kan være: SKATE, og sekretariatet for sammenhengende tjenester.

Det har også kommet frem et behov for ytterligere utredning på flere områder (se foreslåtte tiltak)

## 8.3 Anbefalt tilnærming

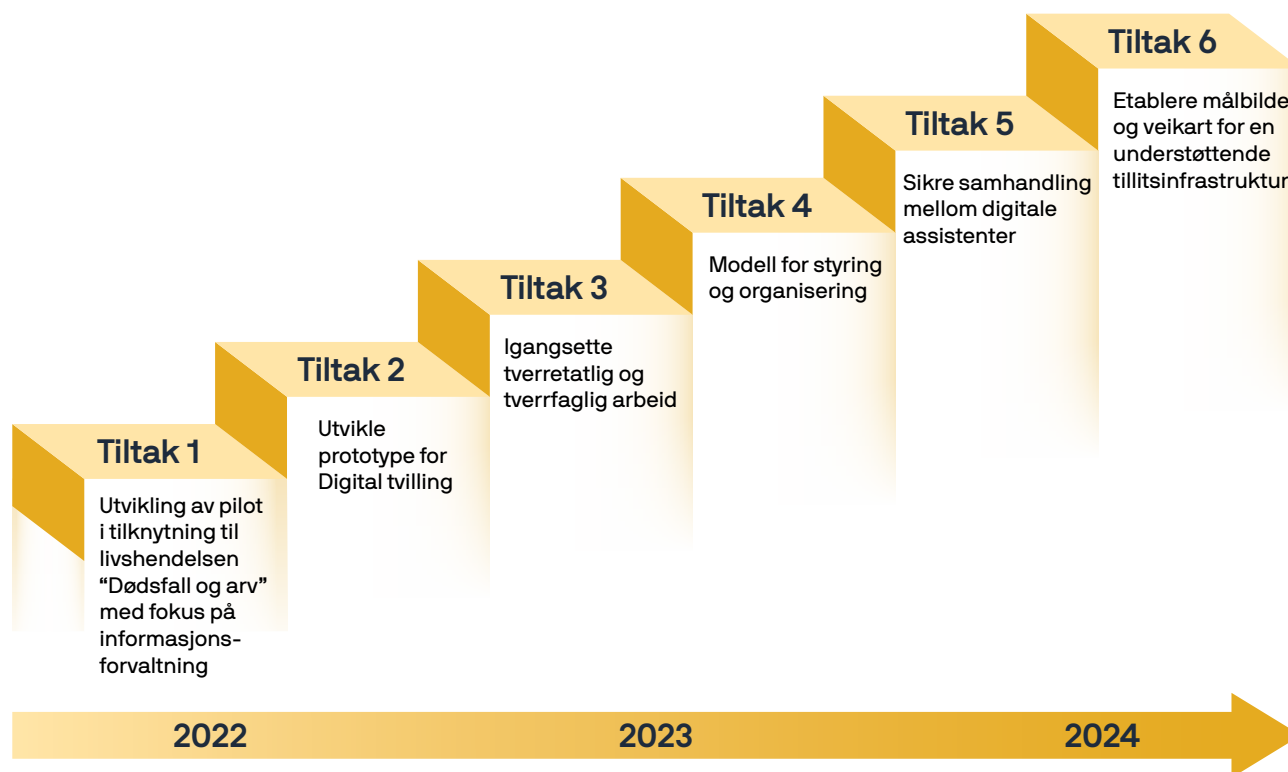
Utredningen foreslår i første omgang å bygge et økosystem som sørger for et nettverk av digitale assistenter, det vil si at disse assistentene kan ha større eller mindre bindinger med andre assistenter for å hjelpe brukeren i livssituasjoner på en helhetlig og hensiktsmessig måte. Noen livssituasjoner krever mer samhandling med aktører enn andre og tilnærmingen vi foreslår vil legge til rette for at man kan bygge og lære raskt, gjennom mindre prosjekter. Etter at man har bygget flere mindre assistenter, kan det for eksempel være mulig å lage assistenter med samhandlingsfunksjoner, som også kan være innganger til andre assistenter. Denne utredningen beskriver fundamentet for å kunne skape et godt møte med brukerne, ikke brukeropplevelsen, og det legges til grunn at brukeren må møtes på en vennlig og hensiktsmessig måte avhengig av livssituasjon og konteksten de befinner seg i. En slik tilnærming vil i våre øyne være den mest effektive og det vil være her det kan høstes flest gevinster for det offentlige, innbyggere og andre aktører.

For å kunne få dette til må det bygges på eksisterende initiativer, både i enkeltsektorer og i sentrale fellesløsninger, som Orden i eget hus, Livshendelsesarbeidet m.m. Digitale assistenter kan dermed sikre gode

dialoger, uten å nødvendigvis erstatte dagens løsninger med mindre de er modne for det. Den enkelte digitale assistent kan være en agent eller katalysator for gode forvaltningsprinsipper og en behovsdriver for både fellesløsninger og sektorielle løsninger.

For å sikre innbyggernes rettigheter og at gode forvaltningsprinsipper overholdes, må disse assistentene ha en sterk tilknytning til det offentlige, selv om næringslivet bør være tett involvert og kan

levere deler av tjenestene. Det er viktig at brukerne av assistentene hele tiden føler at de jobber for dem og deres interesser og ikke har andre mål med hjelpen som gis, derfor skal man være tydelig på at hjelpen understøtter brukeren og ikke interne mål. Dersom ikke dette skjer kan man fort lage assistenter som forvitrer tilliten til de offentlige. Derfor er gjeldende rett og rettspraksis veldig viktig i dette arbeidet.



\*

Illustrasjon som viser hvordan tiltakene bygger på hverandre på en tidslinje.

### 8.3.1. Hvordan vet vi at vi har lykket?

Vi vet at vi har lykket med ambisjonen om at «Digital Assistent forenkler hverdagen til mennesker i dialog med én offentlig sektor, og skaper en ny måte å levere rettigheter og plikter på - til brukerens beste.» når vi har oppnådd våre tre kriterier for verdiskapning:

- 1) Vi har økt tillit til og mellom systemer, virksomheter og mennesker.
- 2) Vi har hindret utenforskap og sikret at alle i samfunnet er inkludert, uavhengig av digitale ferdigheter og vilje til å bruke digitale tjenester. Det vil si at vi har realisert flere kontaktflater og ikke minst sørget for menneskelig kontakt på de riktige stedene.
- 3) Vi har lagt til rette for medvirkning og økt samskaping på tvers av flere forskjellige aktører og dimensjoner.

## 8.4. Avslutning

Denne utredningen har blitt til takket være medvirkning av et konsortium bestående av over 100 deltakere fra offentlig forvaltning, innovasjonsmiljøer, privat næringsliv, academia og ikke minst frivillig sektor. Dette mangfoldet av bidragsytere har vært til uvurderlig hjelp for å belyse problemstillinger fra ulike nødvendige

perspektiv. Vi ønsker særlig å takke alle de som har bidratt i dette arbeidet, som har ført til en god og gjensidig læringsprosess.

Se for deg at:

I 2040 er tilliten i samfunnet høy. Nye måter å produsere og levere tjenester er testet ut og utviklet for å opprettholde og øke velferdsnivået. Eksperimentering og bruk av ny teknologi skjer offensivt og innen etisk forsvarlige rammer. Overgangen til et klimavennlig samfunn ble ikke enkel, men de fleste opplevde omstillingen som rimelig og nødvendig. Med ny teknologi og digital transformasjon er systemene forbedret, og menneskelige ressurser møtes på nye måter. Maskinene gjør rutineoppgaver. Innbyggerne er deltakere i utforming og gjennomføring, i tillegg til brukere av offentlige tjenester. Noen ønsker likevel ikke delta, eller klarer ikke å henge med.

*Stortingsmelding om innovasjon  
i offentlig sektor, 2019*

Digital assistent bidrar til innenforskap for alle og er med på å sikre at teknologien virker innenfor etisk forsvarlige rammer og understøtter norske verdier. Den nordiske modellen har i 2040 blitt en attraktiv eksportvare.



