



# 3

## Årets aktiviteter og resultater

Vi vurderer den samlede måloppnåelsen i 2020 som god. I kapittel 3 *Årets aktiviteter og resultater* gir vi først en samlet vurdering av måloppnåelsen, fulgt av *Rikets digitale tilstand*, som er vår overordnede vurdering av status på digitaliseringen. Vi presenterer åtte fagregnskaper med resultatene vi skapte innenfor våre fagområder i 2020. Deretter redegjør vi for ressursbruken. Til slutt gir vi en samlet oversikt over oppdragene våre i 2020.



## Samlet vurdering av måloppnåelse

**Vi vurderer den samlede måloppnåelsen for 2020 som god. Vi startet byggingen av det nye Digitaliseringsdirektoratet, og er stolte av at vi leverte på alle vesentlige mål og oppdrag. På enkelte områder måtte vi justere ambisjonsnivået i dialog med departementet.**

Vi rapporterer om årets aktiviteter og resultater i to deler. Først oppsummerer vi arbeidet innenfor fagområdene og presenterer *Rikets digitale tilstand*, som er vår vurdering av digitaliseringen i offentlig sektor og øvrige deler av samfunnet. I andre del legger vi fram de åtte, komplette fagregnskapene med resultatene vi skapte innenfor vårefagområder i 2020. Sammen gir delene et dekkende bilde av Digdirs virksomhet i 2020.

### Oppsummering av fagområdene

Vi vurderer måloppnåelsen i 2020 som gjennomgående god innenfor alle våre fagområder. Her følger et kort sammendrag for hvert av dem. Mer detaljerte redegjørelser ligger i fagregnskapene på s. 21–66.

### Deling av data

Digdir fortsatte arbeidet med å få flere offentlige virksomheter til å tilgjengeliggjøre sine data og å bidra til at offentlig sektor har løsninger, kompetanse og ressurser til å dele og gjenbruke data. I 2020 etablerte vi et nasjonalt ressurscenter for deling av data, videreutviklet data.norge.no/Felles datakatalog og lanserte en nasjonal verktøykasse for deling av data. Sammen med Digital Norway startet vi i tillegg arbeidet med Datafabrikken. Alle disse leveransene henger sammen i et felles økosystem som kan og bør tas i bruk for å lage digitale tjenester. Gjennom året la vi også til rette for samarbeid og erfaringsutveksling mellom aktører fra både offentlig og privat sektor.

### Sammenhengende tjenester

Arbeidet med de sju livshendelsene som regjeringen har prioritert i digitaliseringsstrategien, kom godt i gang i 2020. Å utvikle sammenhengende tjenester knyttet til disse livshendelsene krever innsats på mange områder. I 2020 støttet Digdir dette arbeid på bred front, med tiltak og aktiviteter rettet mot innovasjon og fornyelse i oppgaveløsning, ledelse og kompetanse, styring og organisering, felles økosystem, teknologi, datadeling og brukerinvolvering. Sammen med KS etablerte vi også en felles satsing for sammenhengende tjenester for å koordinere og støtte arbeidet som foregår i departementer og underliggende virksomheter og etater.

### Innovasjon

I 2020 ble innovasjonsmiljøet styrket etter sammenslåingen av Altinn og det tidligere Difi. Gjennom året la vi særlig vekt på å bidra til å realisere regjeringens innovasjonsmelding og digitaliseringsstrategi. Vi arbeidet for å styrke evnen og kapasiteten til innovasjon i offentlig og privat sektor, og var en synlig aktør gjennom å bistå prosjekter, innhente og dele erfaringer, formidle metoder, gi råd, fordele tilskudd og dele beste praksis. Stimuleringsordningen StimuLab satte i gang åtte nye innovasjonsprosjekter i 2020, og vi utviklet satsingen StartOff og en ny kompetansemodell for digital transformasjon i samarbeid med DFØ og andre partnere. Ti prosjekter med nåverdi på i alt 4,6 milliarder kroner fikk midler fra Medfinansieringsordningen.

### Informasjonssikkerhet

I 2020 fortsatte vi innsatsen for å styrke forvaltningens evne til å arbeide systematisk med informasjonssikkerhet. Vi samarbeidet tett med de andre sentrale aktørene på området, og publiserte veiledning som setter virksomhetene i bedre stand til å ivareta informasjonssikkerheten og møte kravene til omstilling. Undersøkelser fra SSB viser at statlige virksomheter har forbedret arbeidet med informasjonssikkerhet de siste tre årene, men kommunal sektor henger etter, og koronautbruddet kan også ha hemmet arbeidet i virksomhetene. Vi forsterker innsatsen mot kommunene i 2021.

### Internasjonalt

I 2020 deltok Digdir i internasjonalt samarbeid med EU, Nordisk ministerråd og OECD. Samarbeidet er viktig for å utvikle løsninger som norske virksomheter kan anvende, utveksle erfaringer og trekke på kompetanse fra andre land. Blant viktige oppgaver vi løste i 2020, var å forberede Norges deltakelse i EUs nye digitaliseringsprogram, Digital Europe Programme (DIGITAL). 2020 markerte også avslutningen av prosjektet NOBID, der Digdir har ledet arbeidet om bruk av

eID over landegrensene i Norden og Baltikum. Vi forberedte dessuten andre fase av NOBID, der Digdir også vil ha en ledende rolle.

### Fellesløsninger

De nasjonale fellesløsningene opplevde kraftig vekst etter koronautbruddet i mars 2020, både i innbyggernes bruk og i antallet offentlige virksomheter som benyttet løsningene. Eksempelvis ble bruken av Kontakt- og reservasjonsregisteret mer enn doblet, og trafikken i ID-porten økte med over 40 prosent. Fellesløsningene var også avgjørende for å utvikle tjenester, skjemaer og den helt nye løsningen MinID Passport i raskt tempo for å svare på behov skapt av pandemien. Til tross for den ekstraordinære veksten, holdt vi driften av fellesløsningene stabil gjennom hele perioden.

### Universell utforming

Pandemien demonstrerte behovet for gode, digitale selvbetjeningsløsninger. Tilsynet for universell utforming av ikt opplevde dette i form av økt interesse for informasjon og høyere etterspørsel etter kurs. I 2020 avdekket tilsyn dårlig tilgjengelighet i flere viktige tjenester, som for eksempel skattemeldingen og søknad om foreldrepenger. En

kartlegging vi gjennomførte blant personer med nedsatt funksjonsevne, viste at 70 prosent av deltakerne opplevde problemer ved bruk av digitale løsninger.

### Kommunikasjon

I 2020 prioriterte vi arbeidet med å utvikle ett Digdir. Foruten ekstra krav til god internkommunikasjon, innebar det å utvikle en ny visuell identitet og profil, og ett nettsted. Samtidig overførte vi flere nettstedet til DFØ og avvirket difi.no. Pandemien gjorde at vi måtte, på svært kort tid, digitalisere arrangementer for å opprettholde aktiviteten. Koronaåret 2020 endret også prioriteringene til Digdir. Nye leveranser med høy oppmerksomhet krevde ekstra ressurser til kommunikasjon i prosjektene, til kommunikasjonsberedskap og til profilering.

## Rikets digitale tilstand

**Norges digitale grunnmur har blitt satt på prøve i koronapandemien – og har bestått. Grunnmuren er solid og har gjort det mulig å levere nye digitale løsninger på løpende bånd siden landet stengte ned i mars 2020. Men mange oppgaver gjenstår før vi har én digital offentlig sektor eller kan si at data driver verdiskapingen og innovasjonen i landet.**

Verdien av den digitale grunnmuren – med nasjonale fellesløsninger og -komponenter – har aldri vært tydeligere enn etter 12. mars 2020, da landet stengte første gang. Behovet for digitale løsninger eksploderte umiddelbart. Noen behov gjaldt smittevern, utstyr og behandlingsskapasitet. Langt flere var knyttet til hvordan vi raskt kunne ivareta arbeidstakere, skjerm arbeidsplasser og kompensere virksomheter som ble direkte rammet av nedstengningen.

### Digitaliserte i høyt tempo

Robuste fellesløsninger og gode registre gjorde det mulig å utvikle digitale løsninger for å dekke disse behovene. Hele 17 koronarelaterte tjenester ble bygget på Digidirs fellesløsninger fra mars til desember.

Mange av dem ble utviklet svært raskt, enkelte i løpet av noen kveldstimer.

Koronasituasjonen har vist hvor viktig de nasjonale fellesløsningene er for digitaliseringen av Norge, men 2020 var – heldigvis, vil de fleste si – et unntaksår. Når vi gjør opp rikets digitale tilstand i 2020, er det viktig å ta med evnen Norge har vist til å håndtere det uventede, men vi må også se på de lange linjene.

### Tåler sammenligning godt

De lange linjene viser at Norge gjør det godt. Vi har kommet lenger i digitaliseringen enn de fleste andre land i Europa.

I undersøkelsen *EU eGovernment Benchmark 2020* skårer Norge godt

over gjennomsnittet i Europa på alle de fire områdene som blir målt: brukeroporientering, transparens digital infrastruktur, og bruk på tvers av landegrensene. Vi skårer spesielt godt på digital infrastruktur og lavest på graden av innsikt brukerne får i søknads- og behandlingsprosesser, myndighetenes ansvar, og innsyn i egne data som blir brukt til å levere tjenester.

En annen EU-måling, *The Digital Economy and Society Index (DESI) 2020*, rangerer Norge på tredjeplass. Den måler digitaliseringsgrad og digital konkurransekraft, og inkluderer forhold som blant annet bredbåndsdekning og innbyggernes bruk av internett.

De lange linjene viser også at Norge har vei å gå. Én utfordring utmerker seg:

Både IT i praksis og andre undersøkelser viser at statlige virksomheter fortsatt i for liten grad deler data gjennom Felles datakatalog. Derfor er det godt å allerede kunne vise konkrete initiativer for å sette fart på sikker deling og bruk av data. To eksempler er ressurs-senteret for deling av data, som er i full gang, og Datafabrikken, som er et samarbeid mellom Digidir og Digital Norway som skal skape nye verdier og næringsvirksomhet med private og offentlige data.

### Hvor fornøyde er vi selv?

Undersøkelsen IT i praksis 2020 konkluderer med at norsk offentlig sektor er litt over middels digitalt modne. Av virksomhetene som er spurt i undersøkelsen, oppgir rundt 45 prosent at enkelte av virksomhetsprosessene i noen grad er digitalisert. De fleste er fortsatt avhengige av manuelle prosesser. *IT i praksis* bekrefter langt på vei EUs funn om deling av data: Virksomhetene gir seg selv dårligst skår på dette området.

Hva står så i veien for det store digitaliseringsløftet? SSBs statistikk om bruk av IKT i offentlig sektor viser at det særlig er mangel på ressurser og avhengighet til utvikling hos andre virksomheter som står i veien for digitaliseringen i statlige virksomheter. Blant kommunene og fylkeskommunene står også manglende kompetanse og det å integrere eksisterende IT- og fagsystemer med digital forvaltning ut som viktige hindringer. Videre oppgir 44 prosent av de spurte i IT i praksis at eget sektorregelverk er til hinder for å digitalisere virksomhetens tjenester og prosesser.

Tall fra SSB for 2018 og 2020 viser også at arbeidet med informasjonssikkerhet i

statsforvaltningen og kommunene ikke er så systematisk og modent som det burde være.

### Stolte, men ikke tilfredse

Vi kan være stolte av det vi har fått til, men det gjenstår store, gjennomgripende oppgaver for å skape én digital offentlig sektor. Det kan være sammendraget av koronaåret og undersøkelsene fra inn- og utland. Hvilke oppgaver griper vi så fatt i først?

Under Digitaliseringskonferansen 2019 oppsummerte vi oppgavene med fire ord. De gjelder ikke mindre etter at 2020 er tilbakelagt:

**Regelverket** er en utfordring. Vi trenger et digitaliseringsvennlig regelverk, klart og forståelig, med enhetlig bruk av begreper. Det må også legges til rette for mer automatisert saksbehandling og fornuftig bruk av kunstig intelligens.

**Ressurser**, i form av folk og penger, er nødvendig for å digitalisere offentlige tjenester. Tradisjonell prosjektfinansiering har tatt oss dit vi er. Å utvikle sammenhengende tjenester vil kreve finansieringsmodeller for samarbeid og kontinuerlig forbedring av løsningene, ofte over flere år.

**Rammeverk** for å utveksle og gjenbruke data må være basert på felles prinsipper for å bli felles goder. Vi har vært flinke til å digitalisere enkeltstående tjenester i Norge, men å bygge sammenhengende tjenester krever at vi videreutvikler, slutter opp om og tar i bruk ett felles økosystem.

**Kompetanse** trengs på alle plan i digitaliseringen. Det gjelder beslutningstakere og de som utvikler løsningene så vel som de skal bruke dem, enten det er som arbeidsverktøy eller for å motta en tjeneste. Økt digital kompetanse er nødvendig for å digitalisere og styrke konkurransevnen i norsk arbeidsliv.

# Deling av data

"Digdir har skapt viktige faglige arenaer for alle som jobber med informasjonsforvaltning og deling av data. Jeg er glad for at næringslivet har blitt koblet sterkere inn i dette arbeidet i 2020, og imponert over bredden i temaer og miljøer som engasjerer seg. Det gode samarbeidet mellom Digdir og DigitalNorway danner grunnlaget for flere spennende satsinger på tvers av offentlig og privat sektor, ikke minst i det videre arbeid med Datafabrikken som skal være et virkemiddel for økt deling av data og verdiskaping i samfunnet." Sitat fra Liv Dingsør i DigitalNorway.

## MÅL

- 1 Øke antallet aktører som deler data, og antallet nye datasett som er tilgjengelige for deling og videre bruk

## RESULTATER

- Det er en økning i antall som tilgjengeliggjør sine data knyttet til data.norge.no.



- 2 Gi tilgang til nødvendig kompetanse, felleskomponenter og fellesløsninger fra Digdir slik at kommuner, private og statlige virksomheter opplever at det er enklere å dele og gjenbruke data, som følge av tilgang dette

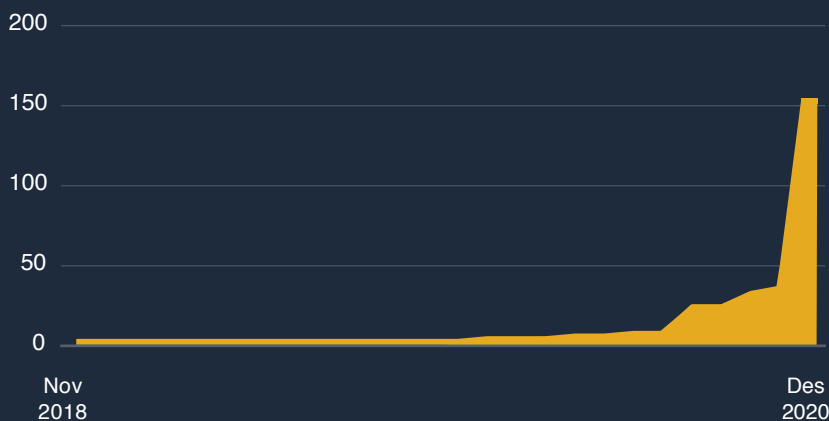
- Vi lanserte nasjonalt ressurscenter og verktøykasse for deling av data. Vi videreførte faglig arena for informasjonsforvaltning.



Antall datasettbeskrivelser siden første publisering



Antall datatjenestebeskrivelser siden første publisering



## Deling av data

Deling og bruk av data er avgjørende både for å realisere regjeringens ambisjoner om en effektiv, brukerrettet forvaltning med sammenhengende tjenester og for at offentlige data kan brukes til næringsutvikling i privat sektor. Det betyr at offentlige virksomheter må tilgjengeliggjøre sine data og at en samlet offentlig sektor har løsninger, kompetanse og ressurser som gjør at data gjøres tilgjengelig og tas i bruk. Digdir hjelper offentlige og private virksomheter. Vi har etablert et nasjonalt ressurscenter for deling av data, relansert og videreutviklet [data.norge.no](https://data.norge.no)/Felles datakatalog og utviklet en nasjonal verktøykasse for deling av data. Vi har også startet arbeidet med Datafabrikken sammen med Digital Norway. Disse leveransene inngår i et økosystem som virksomhetene kan ta i bruk når de lager digitale tjenester. For å få til økt deling og bruk av data mellom offentlige virksomheter og bidra til verdiskaping i privat sektor, trengs et godt samarbeid på tvers av virksomhetene. Digdir er både tilrettelegger for slikt samarbeid gjennom våre møteplasser og en leverandør av kompetanse, ressurser og fellesløsninger for deling og bruk av data i privat og offentlig sektor.

I 2020 gjennomførte Digdir en rekke tiltak fra tildelingsbrevet, tiltak for å gjøre data tilgjengelige gjennom [data.norge.no](https://data.norge.no) og tiltak for å løse innmeldte behov fra offentlige og private virksomheter.

### Mål

---

Tildelingsbrevet har følgende styringsparametre under punkt 3.1 *Offentlig sektor digitaliserer i samsvar med regjeringens digitaliseringsstrategi:*

- Antall aktører og nye datasett for deling og viderebruk (punkt 4)
- Kommuner, private og statlige virksomheter opplever at det er enklere å dele og gjenbruke data, som følge av tilgang til nødvendig kompetanse, felleskomponenter og fellesløsninger fra Digdir (punkt 8)

### Resultater

---

Samarbeid har vært avgjørende for å skape de gode resultatene i 2020.

Digdir har et tett samarbeid med KS, DigitalNorway og en rekke offentlige og private virksomheter, og inngår i mange samarbeidsprosjekter med de ulike virksomhetene.

### Antall aktører og nye datasett for deling og viderebruk

Etter etableringen av Digdir, ble det raskt en prioritet å tilby ett offentlig nettsted som gir oversikt over beskrivelser av datasett, begreper, API-er og informasjonsmodeller.

[data.norge.no](https://data.norge.no) ble valgt som portal, og løsningen ble bygget på det som tidligere var etablert i Felles datakatalog. Samme løsning ble benyttet for å etablere [Nasjonal transportportal](#) i tett samarbeid med Statens vegvesen, et samarbeid som resulterte i en ny [rapporteringsløsning](#) og kvalitetsindikatorer for datasett.

### Nøkkel tall for data.norge.no per 31.12.2020

Antall - datasett-  
beskrivelser tilgjengelig  
per 31.12.2020 1 535

Nye datasett-  
beskrivelser i 2020 175

Antall virksomheter med  
datasettbeskrivelser 113

 **175**  
datasett

 **19**  
API'er

 **246**  
informasjons-  
modeller

 **1202**  
begreper

Data.norge.no / Felles datakatalog er det offentlige nettstedet som gir oversikt over beskrivelser av datasett, begrep, api-er og informasjonsmodeller. Innholdet blir levert av ulike virksomheter, offentlige og private. Det er Digidir som er ansvarlig for drift og utvikling av nettstedet. Nettstedet gir datakonsumenter oversikt over hvem som har hvilke data, hva dataene betyr og hvordan de er tilgjengelige. Det gjør det mulig å sammenligne og velge de dataene som er mest egnet for ulike bruksområder og situasjoner.

data.norge.no er laget for å synliggjøre hvilke data virksomheter har som de kan dele med andre. Katalogen adresserer behovet for å oppdage, evaluere og få tilgang til data. Hensikten er å unngå at personer og virksomheter må levere samme informasjon til det offentlige flere ganger. Data skal leveres kun én gang, forvaltes i én kilde og kunne gjenbrukes av flere.


Gjenbruk er hovedregel ved utvikling av nye digitale offentlige tjenester. Dette gjelder gjenbruk av tjenester, data og beskrivelser. Katalogen skal bidra til økt deling av data som grunnlag for økt digitalisering og økt verdiskaping. Bildet nedenfor viser brukere av data.norge.no i løpet av 2020.

#### Brukerne 2020

 **27 388**  
unike brukere

 **180 833**  
sidevisninger

 **02:46**  
minutter per sesjon

 **16%**  
tilbakevendende brukere

#### Datadeling i Digitaliseringsdirektoratet

Ustrukturerte data fra offentlig sektor bidrar også til verdiskaping. eInnsyn inneholder data om saksbehandling, møter og kunnskapsdokumenter fra offentlig forvaltning. 118 statlige virksomheter, Oslo kommune og Trøndelag fylkeskommune publiserer nå til eInnsyn, og flere kommuner og fylkeskommuner vil komme til og bidra til vekst i denne viktige informasjonsbanken.

data.altinn.no er en ny tjeneste der datakilder defineres som lenketjenester i Altinn og tilgang delegeres på vanlig måte i Altinn ved hjelp av tjenesteeiers rettighetsregister og samtykke. Ett eksempel på bruk er e-bevis som benyttes i forbindelse med offentlig innkjøpsprosesser. Dette sikrer en betydelig enklere prosess for tilbyder og reduserer risiko for kjøper ved at informasjonen som mottas er oppdatert og fra sikker kilde.

Innsendingstjeneste i Altinn er en API-basert tjeneste som brukes til å sende data fra sluttbrukerløsningen (regnskapssystem) til en etat/tjenesteeier. Et eksempel er innrapportering til Skatteetaten.

#### Kommuner, private og statlige virksomheter opplever at det er enklere å dele og gjenbruke data, som følge av tilgang til nødvendig kompetanse, felleskomponenter og fellesløsninger fra Digidir

Nasjonal verktøykasse for deling av data ble levert på oppdrag fra KMD og er et av tiltakene i regjeringens digitaliseringsstrategi (generisk datafordeler).

Verktøykassen gir datatilbydere og konsumenter tilgang til verktøy, løsninger og ressurser, som hjelper dem gjennom prosessen med å dele og ta i bruk data. I første omgang er det Digidir sine verktøy som er koblet til versjonen som ble lansert i januar 2021. Løsningen vil bli utvidet med verktøy fra andre virksomheter og sektorer.

Kunnskapen varierer blant brukerne. Vårt mål er at de skal være i stand til å finne, forstå og anvende løsninger, standarder, arkitekturer, avtaler, regelverk og retningslinjer for roller og ansvar ved deling og bruk av data uansett ståsted og modenhet.



Verktøykassen legger til rette for at de nasjonale felleskomponentene, fellesløsningene, felles standarder, prinsipper og referansearkitekturer blir mer tilgjengelige og utnyttet bedre.

### Nasjonalt ressurscenter for deling av data

I 2020 etablerte Digdir Nasjonalt ressurscenter for deling av data på oppdrag fra KMD. Senteret har spisskompetanse på sammenhengen mellom juss, teknologi og forretnings- og forvaltningsprosesser ved deling og bruk av data. Senteret skal i starten hjelpe virksomheter med juridiske og organisatoriske problemstillinger og bruke kunnskapen vi opparbeider til å gjøre regelverket digitaliseringsvennlig.

Som del av oppdraget har vi opprettet en løsning for å komme i kontakt med ressurscenteret. Vi har fått mange henvendelser gjennom denne innspillløsningen etter åpningen. Henvendelsene til ressurscenteret har særlig dreid seg om behov for avklaringer og kompetansetiltak knyttet til rettslige rammer for deling og bruk av data.

Ressurscenteret leverte i 2020 en felles høringsuttalelse med Skate om Justis- og beredskapsdepartementets forslag

om endringer i taushetspliktsbestemmelsene i forvaltningsloven. Videre publiserte senteret en nettbasert veileder om roller og ansvar ved deling av taushetsbelagte opplysninger på oppdrag fra Skate. Ressurscenteret ga i tillegg støtte til virksomheter med konkrete problemstillinger knyttet til deling og bruk av data.

### Oppdrag om kartlegging av samisk språk på offentlige nettsider

I 2020 kartla Digdir bruken av samisk språk på offentlige nettsider på oppdrag fra KMD. Vi samarbeidet med Nasjonalbiblioteket om prosjektet og leverte en rapport til KMD i desember 2020.

### Veileder for tilgjengeliggjøring av språkdata

I tildelingsbrevet for 2020 fikk Digdir et oppdrag om å følge opp forvaltningens avlevering av språkressurser. Oppdraget ble løst i samarbeid med Språkrådet og Nasjonalbiblioteket. Sammen lagde vi en veileder om deling av språkdata i desember 2020.

### Nasjonal arkitektur

Digdir har publisert referansearkitekturer for forsendelse, forespørsel og

publisering av data høsten 2019. Dette er arkitekturmønstre og veiledninger som skal gjøre jobben enklere for dem som skal dele data, utforme arkitekturer og løsninger samt ta i bruk eksisterende fellesløsninger. Referansearkitekturene gjør at brukerne slipper å finne opp hjulet på nytt. De vil også bidra til interoperabilitet og samhandling mellom virksomheter. I 2020 brukte flere virksomheter disse arkitekturene i sitt arbeid. Blant dem var UNIT, som har bygget videre på Digdirs modeller. UNIT fremhever at arkitekturmønstrene, veiledningene og samarbeidet har vært nyttig.

I 2020 utviklet Digdir arkitekturmodeller for et felles digitalt økosystem. Modellene viser hvordan felleskomponenter, fellesløsninger, felles standarder, prinsipper og referansearkitekturer skal støtte deling av data og sammenhengende tjenester. Arbeidet knyttet til nasjonale arkitekturer vil sikre at de sju prioriterte livshendelsene i regjeringens digitaliseringsstrategi bygges på ett felles digitalt økosystem.

Arkitektur- og standardiseringsrådet er et rådgivende forum for Digitaliseringsdirektoratet. Rådet skal bidra til at forvaltningsorganer (jf. forvaltningsloven §1) har nødvendig

felles IT-arkitektur og -standarder for digitalisering. Hensikten er å sikre god digital samhandling i og mellom forvaltningsorganer, øvrig offentlig sektor, privat sektor og innbyggerne. De to viktigste sakene i 2020 var revidering av standard for beskrivelse av datasett, datatjenester og datakataloger (DCAT-AP-NO), og endring av HTTPS fra anbefalt til obligatorisk standard. Rådet har hatt flere orienteringer og innspill oppe om pågående aktiviteter i forvaltningen. Innretning og nytte av det nasjonale rammeverket basert på EIF har blitt drøftet, og det er gitt råd til Digdir som forvalter. Rådet har også gitt innspill til arbeidene med referansearkitekturer. Rådet møtes fire ganger i året, og i 2020 var det totalt 25 saker oppe i møtene.

### Pådriverarbeid

Våren 2020 etablerte vi ukentlige digitale faglige arenaer for å gi kommuner, stat og privat næringsliv tilgang til nødvendig kompetanse, kunnskap om deling og bruk av data, og de felleskomponenter og fellesløsninger som kan brukes til formålet. Tre møteserier ble slått sammen til én for å samle fagfelt og skape ett felles forum knyttet til deling og bruk av data. Møteserien samler et stort antall aktører til kunnskaps- og

erfaringsdeling, og stimulerer til gjenbruk og samarbeid om løsninger. Vi har fått innspill fra aktørene om at én felles møteserie var et godt grep, og at digitale møter gir gode muligheter for å dele med mange.

Sammenslåingen av møteseriene er en effekt av at Difi, Altinn og deler av informasjonsforvaltningsmiljøet i Brønnøysundregistrene ble samlet i Digdir i 2020. Det har også ført til bedre koordinering av områdene informasjonsforvaltning og deling av data. Vår ambisjon er å holde fast ved digitale møter også etter koronapandemien.

### Samarbeidsprosjekter knyttet til deling av data

I 2020 knyttet seks ulike samarbeidsprosjekter i offentlig sektor seg til arbeidet Digdir gjør på deling og bruk av data. Vi deler informasjon og erfaringer, og bistår i konkrete utfordringer. Samarbeidsprosjektene presenterte sitt arbeid i faglig arena for informasjonsforvaltning og ga tilbakemelding om at det var nyttig for veien videre. Erfaringer fra samarbeidsprosjektene brukes også i Digdirs arbeid. Et eksempel er entreprenørenes erfaringer knyttet til datadeling fra prosjektet Oslo og Viken MIT REAP. Digdir bisto også i samarbeidsprosjektene, deriblant Arkivverkets prosjekt *Innebygd arkiv*.

### Utfordringer

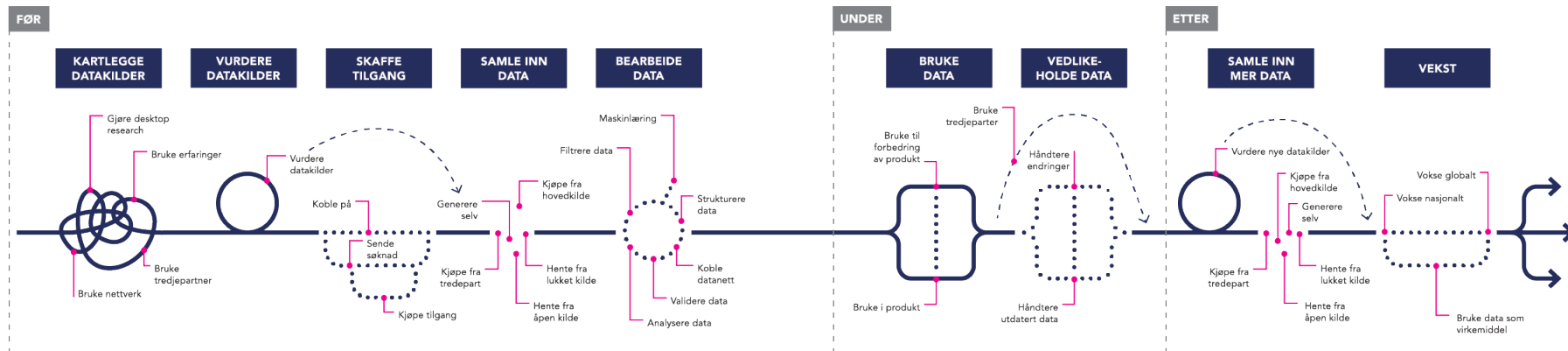
Datadrevet innovasjon og entreprenørskap kan bli en av våre viktigste drivere for økonomisk og bærekraftig utvikling i årene fremover. Det fordrer at data deles og tas i bruk på tvers av offentlig og privat sektor.

Et av prosjektene Digdir samarbeider med er som nevnt Oslo og Viken, MIT REAP<sup>2</sup>. De kartla brukerreiser for fem oppstartsselskaper i Oslo og Viken. Kartleggingen ble gjennomført for å få mer innsikt i behov og utfordringer rundt tilgang til og bruk av data. Noen av intervjuene viste at entreprenører ikke starter prosessen med å få tilgang til data, fordi det er for usikkert om de vil lykkes i å få tilgang, men også ofte fordi de ikke vet hvor de skal begynne. Figuren på neste side illustrerer hvordan

brukerreisen kan være for en entreprenør å få tilgang til de data de har behov for.

Arbeidet med deling og bruk av data i Digdir har blant annet til hensikt å skape bedre flyt fra en virksomhet avdekker et behov for data og til virksomheten har mottatt dataene den har behov for. Gjennom å forenkle prosessen for tilgang til og anvendelse av data, vil flere entreprenører også få tilgang til de data de trenger for innovasjon og verdiskaping. Vi har grunn til å tro at samme problemstilling gjelder for mindre offentlige virksomheter.

Mange virksomheter gir tilbakemelding om at de ikke får prioritert arbeidet med informasjonsforvaltning i egen virksomhet, som å skape orden i eget hus og tilgjengeliggjøre egne data for



andre. Årsakene er sammensatte, men noen er gjentakende; manglende kapasitet, kompetanse, insentiver og usikkerhet om rettslige rammer. Behovet for datadeling har blitt veldig tydelig under pandemien. Det samme har utfordringene knyttet til å dele data. Å tilby data skaper i mange tilfeller varige kostnader. Inntektene eller gevinstene tilfaller gjerne de som benytter dataene, ikke de som deler dem. Henvendelser til ressursenteret har også vist at mange er usikre på det juridiske knyttet til deling av data. Disse utfordringene jobber Digidir videre med å løse.

Samtidig finnes det svært gode eksempler på at deling av data skaper verdi, blant dem [boligtjenesten til Virdi](#), [Husbanken-NAV knyttet til økonomisk sosialhjelp](#) og [samtykkebasert lånesøknad](#).

### **Prioriteringer og tiltak**

---

Digidir har i tildelingsbrevet for 2021 fått i oppdrag å videreføre arbeidet med informasjonsforvaltning og deling av data, med fokus på å etablere Datafabrikken og videreutvikle Nasjonalt ressursenter for deling av data.

Å bistå offentlige virksomheter og privat næringsliv knyttet til deling og bruk av data vil stå sentralt i Digidirs arbeid. Digidir yter bistand i form av kompetanse, veiledning og løsninger innenfor juridiske, organisatoriske, semantiske og tekniske problemstillinger. Vi vil knytte bistanden til praktiske leveranser i arbeidet med Datafabrikken, videreutvikling av nasjonal verktøykasse og nasjonalt ressursenter for deling av data, samt informasjonsforvaltning. Vi vil også gjenbruke Digidirs fellesløsninger og øvrige ressurser i arbeidet.

Et viktig suksesskriterium for både Datafabrikken og sammenhengende tjenester er å være en pådriver for økt deling av data. Gjennom data.norge.no vil Digidir fortsette å jobbe med å tilrettelegge relevant verktøy for å søke etter data og ta disse i bruk. Verdien av data.norge.no øker når flere velger å dele data og legge igjen metadata i katalogene.

Når stortingsmeldingen om datadrevet innovasjon og økonomi blir lansert i 2021, vil vi vurdere hvilke tiltak som eventuelt kommer i tillegg. Videre vil vi jobbe med tiltak knyttet til å definere masterdata som ble foreslått høsten

2020. Oppdraget om å følge opp forvaltningens avlevering av språkressurser, som vi løser i samarbeid med Nasjonalbiblioteket og Språkrådet, vil fortsette i 2021.

EU-kommisjonen er i gang med relevante lovarbeider for deling og bruk av data, som vil bli forpliktende også for Norge. Et forslag om en Data Governance Act er utarbeidet, og det varsles også en kommende Data Act og regulering om KI. Vi følger arbeidet både for å påvirke og sørge for god sammenheng. Ressursenteret leder, på oppdrag av Skate AU et koordineringsarbeid i kjølvannet av Schrems II-dommen.

<sup>2</sup> [Hvordan styrke Oslo og Vikens posisjon innen datadrevet entreprenørskap? Strategi fra MIT REAP Oslo og Viken \(PDF\)](#)

# Åpnet nasjonalt ressurscenter for deling av data

21. september 2020 åpnet distrikts- og digitaliseringsminister Linda Hofstad Nasjonalt ressurscenter for deling av data. Senteret drives av Digitaliseringsdirektoratet, som nå kan sette fart på arbeidet med å fremme mer og tryggere datadeling.

Etableringen av senteret er et av tiltakene i digitaliseringsstrategien «En digital offentlig sektor», og distrikts- og digitaliseringsministeren var svært tydelig i sin åpningstale:

-Vi må dele mer data for å skape en digital offentlig sektor der brukerne får sammenhengende tjenester på tvers av sektorer. Deling av data vil også bidra til mer verdiskaping i næringslivet. Med et nasjonalt ressurscenter for deling av data på plass, er vi et steg nærmere dette målet, sa ministeren blant annet.

## Skal være premissgiver, pådriver og rådgiver

Ressurscenteret skal være premissgiver. Det innebærer at senteret ved behov skal utvikle nasjonale retningslinjer og foreslå

politikk- og regelverksendringer. Videre skal senteret viderefremme gode eksempler og best praksis – og generelt være et læremiljø og en kompetansebank for både offentlig sektor og private aktører.

For å fylle sin rolle, har senteret 6 medarbeidere med spisskompetanse på sammenhengen mellom juss, teknologi og forretnings- og forvaltningsprosesser. Senteret har også en rekke samarbeidspartnere, blant annet Regelrådet, KS, Språkrådet, UiO og DigitalNorway.

## Må prioritere juss og regelverk

I tråd med tildelingsbrevet fra KMD i 2020 er det to områder som henger tett sammen, som skal prioriteres av senteret: Juridiske og organisatoriske problemstillinger og digitaliseringsvennlig regelverk.

Arbeidet er i gang, og i 2020 laget og publiserte ressurscenteret en nett-basert [veileder om roller og ansvar ved deling av taushetsbelagte opplysninger](#). Ressurscenteret utarbeidet også et felles høringsinnspill fra Skate om forslag til endringer i taushetspliktbestemmelsene i forvaltningsloven. Arbeidet med veiledere for digitaliseringsvennlig regelverk og for rettslige rammer for deling og bruk av data ble satt i gang i 2020 og fortsetter i 2021.

# Godt i gang med livshendelsene

Gjennom livet havner innbyggerne i mange situasjoner som krever tjenester fra flere sektorer og virksomheter for å få løst. Sammenhengende tjenester handler om å binde disse tjenestene sammen i løsninger som setter brukerne og de oppgavene de trenger å løse, i sentrum. I arbeidet med å lage sammenhengende tjenester prioriterer vi sju livshendelser fra regjeringens digitaliseringsstrategi. Digdir samarbeider tett med KS om å koordinere og støtte arbeidet med livshendelsene, og har selv ansvaret for hendelsen dødsfall og arv.

## MÅL

1 Departementer og direktorater får relevant bistand til å levere sammenhengende tjenester

2 Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling benyttes av livshendelsene

3 Offentlig sektor deler erfaringer på tvers av livshendelsene

4 Sikre leveranser innenfor livshendelsen Dødsfall og arv

## RESULTATER

- Arbeidet med livshendelsene er godt i gang
- Vi bisto livshendelsene gjennom året, i samarbeid med KS
- Vi videreutviklet veiledning og metoder

- Vi informerte kommuner og statlige virksomheter om det felles økosystemet

- Vi delte erfaringer og beste praksis, og utviklet kunnskap
- Vi utviklet to nye fora: åpne fagsamlinger og samarbeidsforum for de som leder livshendelsene

- Prosjektet fikk 13 millioner kroner fra Medfinansieringsordningen
- Arbeidsprosesser og regelverkutfordringer er kartlagt

## De sju livshendelsene



Få barn



Alvorlig sykt barn



Miste og finne jobb



Dødsfall og arv



Ny i Norge



Starte og drive en frivillig organisasjon



Starte og drive en bedrift

## Sammenhengende tjenester

Digitaliseringsstrategien slår fast at offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. I 2020 rettet Digdir innsatsen mot innovasjon og fornyelse i oppgaveløsning, ledelse og kompetanse, styring og organisering, felles økosystem, teknologi, datadeling og brukerinvolvering. Alle områdene er viktige for å lykkes med sammenhengende tjenester.

Sammenhengende tjenester er et av innsatsområdene i regjeringen og KS' digitaliseringsstrategi *En digital offentlig sektor*. Hensikten med strategien er å understøtte digital transformasjon i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet.

Strategien slår fast at offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Dette stiller nye krav til samarbeid, arbeidsmåter, organisering av arbeid og kompetanse. Teknologi er et viktig virkemiddel for å lykkes, og det bør i større grad utvikles løsninger til felles bruk.

Regjeringen har i første omgang prioritert å utvikle sammenhengende tjenester knyttet til sju utvalgte livshendelser. Ansvaret for hver av de sju livshendelsene er plassert hos et departement. Departementene har delegert arbeidet med respektive livshendelser til en statlig virksomhet, som igjen involverer andre virksomheter fra statlig, kommunal, private og frivillig sektor.

Digdir etablerte i 2020 en felles satsning for sammenhengende tjenester i samarbeid med KS. Det er etablert en tverrdepartemental gruppe, bestående av departementene med ansvar for de prioriterte livshendelsene og KS. Digdir er sekretariat for gruppen.

### Mål

---

I 2020 hadde Digdir følgende mål for arbeidet:

1. Departementer og direktorater får relevant bistand til å levere sammenhengende tjenester.
2. Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling benyttes av livshendelsene.
3. Offentlig sektor deler erfaringer på tvers av livshendelsene.
4. Sikre leveranser innenfor livshendelsen Dødsfall og arv.

### Resultater

---

I 2020 gjennomførte Digdir flere parallelle aktiviteter for å innfri disse målene.

Arbeidet med livshendelsene er kommet godt i gang, noen eksempler er:

1. Starte og drive en frivillig organisasjon har i 2020 blitt valgt som Stimulab-prosjekt. De involverte virksomhetene har med veiledning av Digdir gjennomført forberedelse og anskaffelse og er fra januar 2021 klare til å starte en designdrevet prosess sammen med valgte leverandører. Som en del av arbeidet testes også en såkalt

mission-tilnærming. DFØ er i gang med å utvikle en løsning som skal gi frivillige organisasjoner bedre oversikt over tilskuddsordninger for frivilligheten og Brønnøysundregistrene jobber med modernisering av frivillighetsregistret.

2. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) har i 2020 skaffet seg god innsikt i behovene til de ulike brukergruppene som inngår i Ny i Norge. Rundt 300 intervjuer med ulike brukergrupper som berøres av denne livshendelsen er gjennomført. Dette vil være et viktig kunnskapsgrunnlag når kursen videre skal staves ut.
3. Brønnøysundregistrene har startet fem prosjekter som skal forbedre tjenestene for ulike deler av Starte og drive bedrift.
4. I 2020 har Digdir arbeidet med prosjektet «Oppgjør etter dødsfall» (OED), som er et tiltak under livshendelsen Dødsfall og arv. Prosjektet gjennomføres i regi av DSOP-samarbeidet som Digdir deltar i sammen med bl.a. finansnæringen.

I arbeidet med alle livshendelsene vektlegges brukerperspektivet.

### Departementer og direktorater får relevant bistand til å levere sammenhengende tjenester

Arbeidet med livshendelsene er godt i gang, og flere av livshendelsene melder om god fremdrift i arbeid og leveranser. Dedikerte team med ressurser fra KS og Digdir bisto livshendelsene på flere områder i 2020. Blant dem var kommuneinvolvering, samarbeid, styring og organisering, og etablering av tverrsektorielle oppdrag og felles økosystem. De benytter ulike tilnærminger basert på virksomhetenes erfaring med brukerinvolvering og tjenstedesign.

For å lykkes med utvikling av livshendelsene må eierne av livshendelsene:

- se seg selv fra sluttbrukerens ståsted, istedenfor fra et sektor- og virksomhetsperspektiv, i utviklingen av tjenester
- få oversikt over samarbeidende virksomheter i offentlig og privat sektor
- få felles forståelse og omforent målbilde på tvers av virksomheter
- utvikle tjenester som oppleves som sammenhengende uavhengig av hvilke aktører som leverer dem

- bruke felles økosystem med fellesløsningene og andre ressurser både til utvikling og drift.

I 2020 videreutviklet Digdir veiledninger og metoder for sammenhengende tjenester. Arbeidet var basert på erfaringer i forvaltningen og det praktiske arbeidet med livshendelsene. Vi la særlig vekt på tema som er viktige i første fase av arbeidet med sammenhengende tjenester, «*starte sammen*»-fasen. Blant tiltakene er veiledninger for tverrsektorielle oppdrag, metode for å sikre brukerretting og arbeid med strategisk fremsyn. Gjennom året fulgte vi også opp arbeidet med brukskvalitet i sammenhengende tjenester i samarbeid med KMD.

I 2020 startet Digdir arbeidet med å lage en helhetlig oversikt med status over de tjenestene og aktivitetene som hører inn under de ulike livshendelsene. Oversikten skal inkludere informasjon om tjenestene eller aktivitetene er ferdig digitalisert, eller hvilke planer som foreligger for å digitalisere dem. Dette arbeidet er omfattende og vil fortsette i 2021.

### Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling benyttes av livshendelsene

Digdir og KS samarbeidet om aktiviteter for å øke kunnskapen om felles økosystem, og om nytten av å bruke det felles økosystemet for å bygge sammenhengende tjenester på tvers av sektorer. Sammen utarbeidet vi helhetlig informasjon om det felles økosystemet for kommunal og statlig sektor, og formidlet dette i fagsamlinger, faglige fora og dialog med livshendelser. Temaet ble også adressert i Skate.

Se fagregnskapet Deling av data, s. 21, for mer om økosystemet.

### Offentlig sektor deler erfaringer på tvers av livshendelsene

Digdir gjennomførte fagsamlinger for å dele erfaringer, utvikle kompetanse og spre god praksis fra forvaltningens arbeid med sammenhengende tjenester. Gjennom 2020 videreutviklet vi fagsamlingene basert på brukerbehov og tilbakemeldinger fra virksomhetene. Samlingene er nå etablert som viktige arenaer både for de som leder arbeidet med livshendelser og for andre interessenter. Vi har utvidet de åpne fagsamlingene for erfaringsutveksling

og læring fra kun å være rettet mot livshendelser, til å ha bredt nedslagsfelt i forvaltningen. I starten av året arrangerte vi en fysisk samling for en gruppe på direktoratsnivå som var involvert i utvikling av de sju livshendelsene. Etter nedstengningen av samfunnet 12. mars, gikk samarbeid og faglig utvikling på tvers av livshendelsene over til digitale flater. Vi utviklet og etablerte to nye fora:

1. Åpen fagsamling for alle som er involvert i arbeidet med livshendelsene i direktorater, departementer og i kommunal sektor samt alle andre som har interesse for tverrsektorielt arbeid.
2. Samarbeidsforum for de som leder arbeidet med livshendelsene på direktoratsnivå.

I disse foraene har vi presentert og delt erfaringer fra innovasjonsprosjektet som ble til Program Digital førerrettsforvaltning, ulike samarbeidsmodeller for innovasjon, viktigheten av felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling, og DigiBarneverns erfaringer med å skape et godt samarbeid mellom stat og kommune. Målsettingen med

foraene er erfaringsdeling på tvers av livshendelsene, gjennom innspill og læring på tvers.

### **Sikre leveranser innenfor livshendelsen Dødsfall og arv**

Digdir er eier av livshendelsen *Dødsfall og arv*. I det understøttende tiltaket *Oppgjør etter dødsfall* (OED) ble det våren 2020 gjennomført en planleggingsfase samtidig som det ble søkt om midler fra Medfinansieringsordningen. Prosjektet ble tildelt 13 millioner kroner fra ordningen, hvilket gjorde det mulig å fortsette prosjektet. Prosjektet, som nå er i gjennomføringsfasen, har høsten 2020 samarbeidet med KMD om å utarbeide et juridisk høringsnotat for tjenesten som utgangspunkt for det videre lovarbeidet. Dette skal lede fram til nødvendige lov- og forskriftsendringer. Parallelt med dette er det gjort en kartlegging av arbeidsprosessene fram til et arveoppgjør. Dette danner underlag for detaljering av tjenestens funksjoner, brukerreiser, informasjonsflyt, bruk av felles økosystem og teknisk løsning.

### **Utfordringer**

Utvikling av livshendelser og sammenhengende tjenester stiller nye krav til forvaltningen. Vi vil særlig trekke frem disse utfordringene:

1. Å sette brukeren i sentrum stiller nye krav til samarbeid, arbeidsmåter, organisering av arbeidet, kultur og kompetanse.
2. For å skape sammenhengende tjenester er tverrgående samarbeid om utvikling av fremtidsrettede tjenester, nødvendig. Nytenkende og aktiv ledelse, på alle nivåer, kreves i tverrgående samarbeid og tjenesteutvikling.
3. Det er nødvendig å videreutvikle og utnytte det nasjonale økosystemet for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling dersom forvaltningen på en brukervennlig og effektiv måte skal kunne levere sammenhengende tjenester.

Å sette brukeren i sentrum er ikke en ukjent målsetting for den enkelte virksomheten. Å ha et tydelig brukerperspektiv i arbeid på tvers av virksomheter er derimot mer uvant. Det er behov for å utvikle og teste metoder og arbeidsformer som hjelper virksomhetene med dette.

Vi må samarbeide på tvers for å skape sammenhengende tjenester som løser brukernes behov – uavhengig av hvem som leverer tjenesten. Styring og samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivå er nødvendig, men bryter med etablert praksis. Det store antallet virksomheter og departementer som er involvert gjør arbeidet ekstra krevende.

Samhandling i det omfanget digitaliseringsstrategien legger til grunn, krever nytenkende og aktiv ledelse på alle nivåer av virksomheter på direktorats- og departementsnivå. Samordningen krever at virksomhetslederne deler ønsket om å lykkes og er villige til å omprioritere i egen virksomhet.

Dersom livshendelsene skal kunne leveres på en effektiv og brukervennlig måte, må kommunale og statlige virksomheter bygge digitale tjenester med utgangspunkt i et felles digitalt økosystem for samhandling. Felles registre, løsninger og felles arkitekturer må videreutvikles etter behov.

### **Prioriteringer og tiltak**

Gjennom vårt arbeid skal vi bidra til den digitale transformasjonen av forvaltningen.



I 2021 vil Digdir styrke bistanden og rådgivningen til direktorater og departementer med ansvar for å realisere sammenhengende tjenester knyttet til de sju livshendelsene. I dette arbeidet vil vi ta i bruk Digdirs samlede kompetanse og verktøykasse. Livshendelsene er ulike og hadde forskjellige startpunkt da regjeringen og KS lanserte digitaliseringsstrategien. Vi skal være pådriver for at alle livshendelsene får opp tydelige målbilder og får konkretisert understøttende tiltak. Vi vil ferdigstille en oversikt over tjenester og aktiviteter som hører til de ulike livshendelsene. Statusoversikten vil bli viktig for å prioritere riktig i arbeidet med livshendelsene.

Vi skal også kartlegge behov og lage et veikart for den videre utviklingen av nasjonalt økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling og markedsføre fellesløsningene aktivt. Digdir skal lage og tilby verktøy for å ta gode arkitektur- og løsningsvalg i utviklingen av livshendelsene.

Gjennom aktiviteter som StimuLab, kompetansetiltak for ledere og nettverksarenaer på tvers av offentlig og privat sektor, vil vi sikre konkret bistand, erfaringsdeling og metodeutvikling for å styrke evnen til innovasjon og

digitalisering. Vi vil sette fokus på brukerrettet innovasjon i livshendelsene *Alvorlig sykt barn* og *Starte og drive en frivillig organisasjon*, som begge er med i StimuLab fra 2021.

I 2021 har vi ambisjon om at livshendelsen *Dødsfall og arv*, som Digdir eier, skal bli et forbilde som de andre livshendelsene kan trekke erfaring og læring av. I *Oppgjør etter dødsfall* vil det bli etablert et «Minimum Viable Product» (MVP) som en sammenhengende tjeneste hvor de etterlatte får betraktelig redusert tidsbruk på å få oversikt over oppgjøret etter et dødsfall, og hvor brukerne får færre kontaktpunkt å forholde seg til. Prosjektet fortsetter nå utviklingsfasen der detaljering av løsningen og utvikling skjer. De lovmessige arbeidene som er nødvendig for å kunne realisere OED fortsetter også i 2021.

Vi vil fortsette arbeidet med å utvikle metodeverk og veiledning rettet mot behov i livshendelsene, både på egen hånd og med samarbeidspartnere, som for eksempel DFØ. Prinsipper for styring og organisering, lover, organisasjonsform og arbeidsmetoder er blant rammebetingelsene som påvirker hvordan offentlige virksomheter løser sine oppdrag. I 2021 vil Digdir,

sammen med DFØ, levere forslag til prinsipper for styring og organisering av sammenhengende tjenester.

Digitaliseringskonferansen 2021 vil ha sammenhengende tjenester som et sentralt tema.

Gjennomgripende hindringer i arbeidet med livshendelsene skal behandles av den tverrdepartementale gruppen. Sammen med ansvarlige direktorat og KS, skal Digdir være med på å sette agendaen for denne gruppen. Det vil vi gjøre gjennom rollen vi har som sekretariat.

# Pådriver i den digitale transformasjonen

Innovasjon er nødvendig for å løse store samfunnsoppgaver på nye og mer effektive måter. Digidirs oppgave er å være en pådriver for innovasjon i offentlige sektor og stimulere til den digitale transformasjonen sektoren må gjennom. Vi jobber tverrgående for å styrke evnen og kapasiteten til innovasjon i offentlig og private sektor. Gjennom 2020 la vi særlig vekt på å bidra til å realisere innovasjonsmeldingen og digitaliseringsstrategien *Én offentlig digital sektor*.

## MÅL

1 Offentlige virksomheter skal øke sin innovasjonsevne og etablerer kultur, ledelse og kompetanse for innovasjon, gjennom nye arbeidsmetoder og samarbeidsmodeller som fremmer innovasjon og økt kompetanse på området

2 Offentlige virksomheter får kjennskap til andre virksomheters erfaringer

3 Offentlig virksomheter har økt modenhet for digital transformasjon

## RESULTATER

- StimuLab satte i gang åtte nye innovasjonsprosjekter, to av dem knyttet til prioriterte livshendelser
- Vi etablerte Kompetansemøll for digital transformasjon med DFØ og andre partnere
- Vi utviklet StartOff sammen med DFØ og LUP

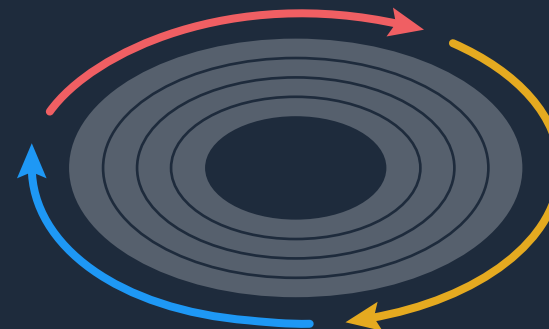
- Vi styrket innovasjonsarbeidet gjennom sammenkoblingen av miljøene i Altinn og Difi
- Vi bidro aktivt i en rekke offentlig-private samarbeid

- Ti prosjekter med nåverdi på 4,6 mrd. kroner fikk midler fra Medfinansieringsordningen
- Digitaliseringsrådet hadde dialog med 14 store prosjekter, programmer og strategiprosesser

Å utvikle sammenhengende tjenester krever god samhandling i alle faser og fokus på brukerne, samarbeid, styring og forankring.

1. Starte sammen  
Fra problem til idé

3. Levere sammen  
Fra konsept til forvaltning



2. Forme sammen  
Fra idé til konsept

Teamer på tvers  
Brukerperspektiv  
Samarbeid  
Styring  
Forankring

## Innovasjon

**Digitaliseringsdirektoratet skal stimulere og være pådriver for økt innovasjon og verdiskaping. Innovasjonsarbeidet vårt er tverrgående, og aktivitetene, virkemidlene og samarbeidsarenaene vi bidrar med, skal gi bedre evne og kapasitet til innovasjon i offentlig og privat sektor. Det mener vi at vi oppnådde i 2020.**

Digdir var en synlig aktør på innovasjonsområdet i offentlig sektor i 2020. Vi bisto prosjekter, innhentet og delte erfaringer, formidlet metoder, ga råd, fordelte tilskudd og delte beste praksis. Hensikten var å støtte de tre hovedprinsippene for innovasjon fra Meld.St. 30, *En innovativ offentlig sektor. Kultur, ledelse og kompetanse i offentlig sektor*:

- Politikere og offentlige myndigheter må gi handlingsrom og insentiver til å innovere.
- Ledere må utvikle kultur og kompetanse for innovasjon, der man har mot til å tenke nytt og lærer av feil og suksesser.
- Offentlige virksomheter må søke nye former for samarbeid.

I innovasjonsmeldingen beskriver også regjeringen ti hovedgrep for å nå målet for offentlig innovasjon. Disse grepene var førende for arbeidet vårt i 2020:

1. Rammebetingelser for innovasjon
2. Virkemidler for innovasjon
3. Digitalisering og ny teknologi
4. Kultur for innovasjon
5. Kompetanse for innovasjon
6. Forsøk og utprøving
7. Samarbeid om innovasjon
8. Innovative anskaffelser og partnerskap med næringslivet
9. Samarbeid med forskningsmiljøer
10. Realisere verdi og spre innovasjoner

Vi har også gjort omfattende innovasjonsarbeid knyttet til regjeringen og KS' digitaliseringsstrategi *Én digital*

*offentlig sektor*. Digdir er, i samråd med KS, den sentrale pådriveren i arbeidet med å realisere strategien. Vi understøtter den helhetlige, digitale transformasjonen som må skje i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet.

«Innovasjon i offentlig sektor er å iverksette noe nytt som skaper verdi for innbyggerne og for samfunnet. Det kan være en ny eller vesentlig endret tjeneste, produkt, prosess, organisering eller kommunikasjonsmåte, og åpner for å tenke nytt om hvordan Norge kan løse store samfunnsoppgaver og utvikle offentlig sektor. Slik kan innovasjon bidra til langsiktig og bærekraftig effektivitet» (Innovasjonsmeldingen).

### Mål

---

Digitaliseringsdirektoratets overordnede mål for arbeidet med innovasjon er: Offentlig sektor omstiller seg og innoverer. I 2020 jobbet vi for å innfri tre konkrete mål:

1. Offentlige virksomheter skal øke sin innovasjonsevne og etablerer kultur, ledelse og kompetanse for innovasjon, gjennom nye arbeidsmetoder og samarbeidsmodeller som fremmer innovasjon og økt kompetanse på området.
2. Offentlige virksomheter får kjennskap til andre virksomheters erfaringer
3. Offentlig virksomheter har økt modenhet for digital transformasjon

## Resultater

### Offentlige virksomheter skal øke sin innovasjonsevne og etablerer kultur, ledelse og kompetanse for innovasjon, gjennom nye arbeidsmetoder og samarbeidsmodeller som fremmer innovasjon og økt kompetanse på området

I 2020 bidro Digdir til innovasjon både for enkeltvirksomheter, mellom virksomheter og på systemnivå. StimuLab, kompetansetilbud til ledere og StartOff-programmet er sterke virkemidler for å stimulere innovasjonsevnen og -kapasiteten i offentlig og privat sektor.

### StimuLab: Stimuleringsordningen for innovasjon og tjenestedesign

StimuLab bidrar til en bedre og mer effektiv offentlig sektor gjennom å støtte og stimulere til brukerorientert eksperimentering og nyskaping i forvaltningen. Ordningen gir veiledning og økonomisk støtte til prosjekter som våger å tenke nytt om roller og systemer, og som er villige til å endre disse for å levere bedre tjenester.

Digdir samarbeider med Design og arkitektur Norge (DOGA) om Stimulab. Ordningen har eksistert i fem år. I 2020

satte StimuLab i gang åtte innovasjonsprosjekter av svært ulik art og grad av kompleksitet. Prosjektene som ble rekruttert i 2020, startet opp i siste kvartal samme år. Ved utgangen av 2020 hadde StimuLab 29 prosjekter i porteføljen.

Vår erfaring er at StimuLabs tverrfaglige rolle tilfører innovasjonsferdigheter under forberedelsene av prosjektene. Når vi veileder prosjektene, fokuserer vi på å sikre forståelse for innovasjonspotensialet, forankre innovasjonsarbeidet i virksomhetene og skape forpliktelse til å implementere og høste gevinster av den fremtidige innovasjonen.

StimuLab utvikler også kunnskap og sprer erfaringer. I 2020 utarbeidet vi blant annet rapporten *StimuLab. Brukerorientering i offentlig innovasjon – råd og erfaringer fra frontlinjen*, som beskriver betydningen av design i offentlig sektor og presenterer erfaringer fra StimuLab-prosjektene. I 2021 vil vi jobbe aktivt med erfaringsdeling basert på dette kunnskapsgrunnlaget.

### Kompetansetilbud til ledere om innovasjon og digitalisering

Sammen med DFØ og andre samarbeidspartnere har Digdir etablert

*Kompetansemodell for digital transformasjon*. Modellen gir oversikt over hvilke kompetanser offentlige virksomheter bør ha for å lykkes med digital transformasjon. I 2020 jobbet vi med å utvikle et kompetansetilbud for ledere i sammenhengende tjenester og de sju livshendelsene i regjeringens digitaliseringsstrategi. Tiltakene blir iverksatt i 2021.

### StartOff

Mange oppstartsbedrifter opplever at offentlige anskaffelsesprosesser er lange, tidkrevende og detaljerte. Digdir samarbeider med DFØ og Leverandørutviklingsprogrammet (LUP) om StartOff, som skal redusere terskelen for samarbeid mellom offentlig sektor og oppstartsbedrifter. Det skal igjen bidra til mer innovasjon i offentlig sektor og flere levedyktige oppstartsbedrifter i privat sektor. Programmet starter for fullt i 2021.

### Offentlige virksomheter får kjennskap til andre virksomheters erfaringer

I 2020 bidro Digdir til å styrke offentlige virksomheters kunnskap om innovasjons- og forbedringsarbeid ved

å samle, foredle og spre erfaringer og beste praksis fra offentlig og privat sektor.

### Innovation@altinn, og andre arenaer nasjonalt og internasjonalt

Sammenkoplingen av innovation@altinn og Difis innovasjonsmiljø styrket Digdirs innovasjonsarbeid betraktelig i 2020. innovation@altinn er en felles møteplass og læringsarena for offentlig og privat sektor, der ideer blir konkretisert gradvis til konsepter og prototyper. Deltakerne får innsikt i problemstillinger og muligheter ved digitalisering, langt forbi det selvsagte og nært forestående.

Digdir var gjennom 2020 en sentral drivkraft for og aktiv deltager i en rekke offentlig og private samarbeid om utvikling av nye digitale tjenester og forretningsmodeller. Et eksempel på dette er Digital Samhandling Offentlig Privat (DSOP), der Skatteetaten, Brønnøysundregistrene, Digitaliseringsdirektoratet, NAV, Politiet, Kartverket og finansnæringen, ved Bits, samarbeider om å digitalisere viktige prosesser i samfunnet. Samarbeidet skaper store verdier og sparer tid og penger for aktørene. DSOP er basert på en porteføljetankegang og setter sammen prosjektinitiativer som balanserer innsats og nytte for alle

involverte parter.

[\(DSOP\\_Aktivitetsrapport\\_2020.pdf\)](#)  
[\(bitsnorge.github.io\)](#)

Innovasjonsnettverket i offentlig sektor gjennomførte flere samlinger i 2020. I tillegg bidro Digdir til å systematisere og spre erfaringer om innovasjon og digitalisering på tvers av forvaltningsnivåer og offentlig og privat sektor gjennom fagsamlinger. Dette arbeidet fortsetter med styrket kraft i 2021.

### Internasjonalt samarbeid

Digdir er nasjonalt kontaktpunkt for Norge i Observatory of Public Sector Innovation (OPSI), som fremmer innovasjonsarbeid i offentlig sektor. I 2020 bidro vi til konferansen Government After Shock. Vi er også medlem av Nordic Innovation Hub, hvor vi deltar aktivt i erfaringsdeling og diskusjoner om innovasjon med europeiske kolleger. I 2020 sto Innovasjonsbarometeret i fokus, og i februar 2021 blir København-manualen [\(Copenhagen Manual\)](#) [\(innovationbarometer.org\)](#) lansert. Den skal sikre felles utforming av Innovasjonsbarometeret og gi bedre grunnlag for å sammenligne innovasjonstilstanden blant de

europeiske landene. Innovasjonsbarometeret i staten lanseres i april 2021.

### Offentlige virksomheter har økt modenhet for digital transformasjon

I 2020 bidro Digdir til å tydeliggjøre innovasjon som en del av samfunnets helhetlige, digitale transformasjonsreise. Digital transformasjon skjer i den enkelte virksomhet og i samfunnet som helhet. Arbeidet med å øke modenheten for helhetlig digital transformasjon er også i fokus i 2021.

### Digitaliseringsrådet for toppledere

Digitaliseringsrådet er et tilbud til virksomhetsledere i staten som jobber med endringer der digitalisering er en viktig del av løsningen. Rådet gir lederne konkrete råd om hvordan de kan gjennomføre endringene smart og effektivt, og jobber for at virksomhetene kan lære av hverandre. Den positive evalueringen av rådet i 2019, gjorde at Digitaliseringsrådet i 2020 ble videreført for fire nye år og fikk et nytt, oppdatert mandat fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

I 2020 hadde Digitaliseringsrådet dialog med 14 prosjekter, programmer eller strategiarbeid.

Pandemien gjorde at rådet gjennomførte alle møter digitalt fra april, med stor suksess, da det blant annet åpnet for flere deltakere fra virksomhetene og deres samarbeidspartnere. Mange virksomheter forteller at det har bidratt til sterkere forankring og bedre forståelse av prosjektene.

*Tenk som brukeren* var temaet for Digitaliseringsrådets erfaringsrapport i 2020. Rapporten trakk fram tre forutsetninger som rådet mener er avgjørende for å lykkes å skape gode tjenester og en enklere hverdag for innbyggerne:

- at de tar utgangspunkt i brukernes situasjon
- at de samarbeider med andre og lar brukerbehov styre samarbeidet
- at de har et aktivt departement i ryggen som ser helheten.

### Medfinansieringsordningen bidrar til å realisere sammenhengende tjenester

Medfinansieringsordningen tilbyr insentiver for å gjennomføre digitaliseringsprosjekter og er et viktig virkemiddel for å øke tempoet i digitaliseringen av offentlig sektor. Det gjelder særlig for tverrgående prosjekter der gevinstene ofte kommer andre til gode enn virksomheten som utvikler løsningen.

I 2020 var tilsagnsrammen for medfinansiering 187,9 millioner kroner. Det kom samlet inn søknader på i overkant av 220 millioner kroner. Rammen ble fordelt på ti prosjekter. Samlet netto nåverdi for disse ti prosjektene er beregnet til over 4,6 milliarder kroner over ti år. Flere av prosjektene som fikk midler i 2020, er prosjekter som skal bidra til å realisere de sju prioriterte livshendelsene i digitaliseringsstrategien.

Samlede netto gevinster i offentlig sektor (stat og kommune) er beregnet til vel 50 millioner kroner per år. Det er kun én eiervirksomhet som har interne gevinster. Disse er beregnet til vel 3 millioner kroner per år.

Vi observerte en dreining blant prosjektene som søkte midler i ordningen i 2020 etter at de nye retningslinjene trådte i kraft. Vi har i 2020 observert svakheter ved innretningen av ordningen, og har formidlet dette til KMD. Kriteriene for ordningen hindrer for mye av det regjeringen sier den vil oppnå gjennom digitaliseringsstrategien. De store gevinstene av prosjektene ligger nå hos innbyggere og privat næringsliv i enda større grad enn tidligere.

Siden 2016 har 106 prosjekter søkt om støtte fra Medfinanseringsordningen. 63 prosjekter har fått tildelt til sammen 644 millioner kroner, og 61 av dem ligger an til å fullføre sine prosjekter. Ordningen når bredt ut, og med tre unntak har alle departementsområder prosjekter med medfinansiering. Samlet netto nåverdi for de 61 prosjektene, regnet over ti år, er i overkant av 23,2 milliarder kroner.

### Utfordringer

Vi ser en positiv utvikling på innovasjonsområdet. Offentlige virksomheter tar i økende grad i bruk innovative metoder og skaper innovasjon som bidrar til den digitale transformasjonen av samfunnet. Erfaringene med kompliserte

samarbeidsformer og brukerinvolvering er imidlertid mer blandede i offentlig sektor.

Vi vil særlig trekke fram disse utfordringene knyttet til innovasjon:

1. Ledere må bygge kultur og kompetanse for innovasjon, det må legges til rette for egnede rammebetingelser og insentiver for innovasjon, og nye metoder for innovasjon må prøves ut.
2. For å lykkes med å skape gode tjenester og en enklere hverdag for innbyggerne, må virksomhetene ta utgangspunkt i brukerens situasjon.
3. Økt samarbeid på tvers av sektorer, nivåer, etater og virksomheter og på tvers av privat og offentlig sektor, er helt nødvendig for å lykkes med etablering av fremtidens tjenestetilbud.
4. Oppstartsselskaper og privat sektor må delta sterkere i samarbeidet.

Implementering av innovasjoner er utfordrende. Offentlig sektor må sikre helhetlig gjennomføring, fra prosjekt og pilot til innføring og drift.

### Prioriteringer og tiltak

Digdir vil i 2021 fortsette å bistå departementer og direktorater i arbeidet med livshendelser og sammenhengende tjenester. Satsingene på et felles digitalt økosystem og deling av data fortsetter, og vi vil utvikle metoder, god praksis og dele kunnskap.

I 2021 setter vi sammen med DFØ i verk nye kompetansetiltak for ledere i offentlig sektor, om digitalisering og innovasjon. Disse skal bidra til å bygge kultur og kompetanse om innovasjon og digitalisering blant ledere, og har et langsiktig perspektiv. Et prioritert område er arbeidet med de sju livshendelsene, som krever nye former for samarbeid mellom offentlig etater og myndighetsnivåer. Å lære og dele erfaringer fra dette arbeidet blir vesentlig for å lykkes med effektiv og brukerrettet tjenesteutvikling på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer.

StimuLab støttet i 2020 to av livshendelsene i digitaliseringsstrategien. Vi har sett behov for å tenke nytt om hvordan man griper an denne type store samfunnsfloker. Derfor vil vi prøve ut en missions-tilnærming i disse to prosjektene. Missions er omtalt i innovasjonsmeldingen, er en tilnærming som kombinerer ambisiøse mål (top-

down) med bredt engasjement og innsats (bottom-up) for å skape innovasjon.

Vi vil videreføre arbeidet for å styrke offentlige virksomheters evne til og kapasitet for innovasjon gjennom å bistå prosjekter, formidle metoder, insentiver og beste praksis på innovasjonsområdet. StimuLab, Medfinanseringsordningen og Digitaliseringsrådet vil fortsatt være viktige virkemidler i dette arbeidet. Brukerorientert eksperimentering og nyskaping vil også stå sentralt, ikke minst i StimuLab og StartOff, samt i arbeidet med sammenhengende tjenester og livshendelser.

Vi vil samarbeid med DFØ og LUP i StartOff-programmet, som har fokus på offentlig og privat samarbeid for å løse utfordringer i forvaltningen.

Vi vil fortsette å delta i samfunnsdebatten og skape aktiviteter som samler innovasjonsmiljøer fra andre offentlige virksomheter, tjenesteeierne i fellesløsningene og teknologiaktører fra markedet. Digdir vil fortsette å fasilitere og skape nettverksarenaer for å sikre deling og spredning av erfaringer mellom virksomheter på våre fagområder.

# Stimulerer til samarbeid

Foreldrene til alvorlig syke barn opplever å være kasterballer mellom ulike offentlige aktører og et godt eksempel på hvor viktig det er å nå målet om én digital offentlig sektor. Helsedirektoratet, som har ansvar for livshendelsen Alvorlig sykt barn, har fått støtte fra StimuLab til å finne en vei ut av samarbeidsflokene.

StimuLab er en stimuleringsordning som administreres av Digitaliseringsdirektoratet i samarbeid med DOGA, og målet er å stimulere til offentlig innovasjon fra brukernes perspektiv. I praksis betyr det at prosjekter som skal arbeide for bedre og mer effektive offentlige tjenester kan søke StimuLab-midler for å få støtte og drahjelp i etableringsfasen.

Et viktig premiss for å få støtte fra StimuLab er å søke før løsningen er beskrevet og prosjektet er ferdig rigget. Prosjektene som får støtte er også forpliktet til å utvikle seg gjennom en designdrevet prosess, der brukeren til enhver tid står i sentrum.

## Et eksempel:

Prosjektet Alvorlig sykt barn er et slikt prosjekt. Det refererer seg til en av livshendelsene i regjeringens

digitaliseringsstrategi, og det overordnede målet for prosjektet er å sørge for at barn og unge med sammensatte behov får helhetlig og koordinert oppfølging. For å få det til, må prosjektet rydde opp i en kompleks floke som både går på tvers av dagens styringsstrukturer og utfordrer måten offentlige prosjekter tradisjonelt blir drevet på.

Foreldrene til de syke barna beskriver møtet med de offentlige tjenestene som et mareritt å forholde seg til. Og etter å ha mottatt oppdraget fra Helse- og omsorgsdepartementet i 2019, startet Helsedirektoratet arbeidet med å få innsikt og avdekke utfordringene knyttet til dette marerittet.

Arbeidsgruppen består av deltakere fra Helsedirektoratet, Direktoratet for e-helse, Arbeids- og

velferdsdirektoratet, KS, Statsped, Utdanningsdirektoratet og Flekkefjord kommune. I 2020 fikk arbeidsgruppen støtte fra StimuLab til å gjennomføre et innsikt- og innovasjonsprosjekt. StimuLab introduserte en metodikk som tvang gruppedeltakerne til å flytte fokus fra egen virksomhet og over på brukerne. Det hjalp arbeidsgruppen til å tenke nytt, høyt og fritt. Og det resulterte i en oppgavebeskrivelse som var veldig ulik den de hadde i tankene da startet opp. StimuLab bisto også i anskaffelsen av en leverandør som skal jobbe sammen med arbeidsgruppen i den videre prosessen.

Det betyr at de første, viktige hindringene er passert.

\*

# Informasjonssikkerheten er styrket

Digitaliseringen av samfunnet gjør at vi deler store mengder data, og vi skal dele og gjenbruke enda mer. God informasjonssikkerhet er avgjørende for å bevare tilliten i befolkningen og for at offentlig sektor skal lykkes med den digitale transformasjonen. Virksomhetene er pålagt å arbeide systematisk med informasjonssikkerhet, og vår oppgave er å styrke evnen deres til å gjøre dette. Gjennom 2020 samarbeidet vi tett med de andre sentrale aktørene på området og publiserte veiledning som setter virksomhetene i bedre stand til å ivareta informasjonssikkerheten og møte kravene til omstilling.

## MÅL

1 Forvaltningen arbeider systematisk med styring og kontroll på informasjonssikkerhet og mottar nødvendig veiledning

2 Virksomhetene i offentlig sektor får et samordnet og helhetlig tilbud om veiledning innen digital sikkerhet

3 Vi styrker arbeidet med veiledning til kommunal sektor

## RESULTATER

- Internkontrollen er styrket siden 2018, men pandemien kan ha utfordret kapasiteten i virksomhetene i 2020
- Kommunene viser størst framgang



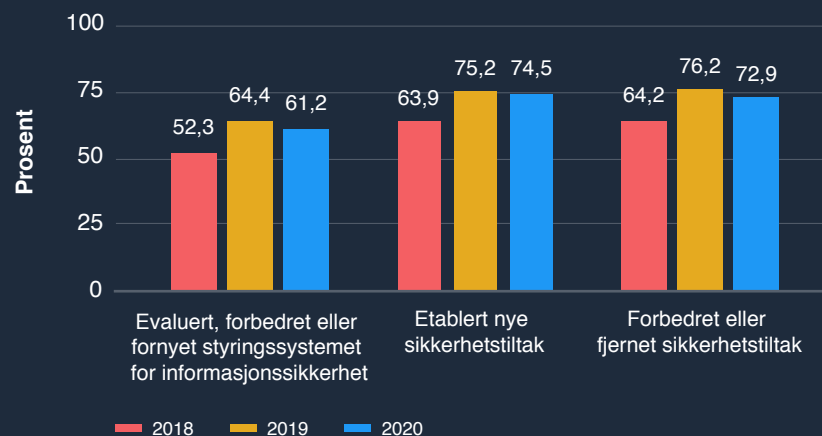
- Vi publiserte ny eller oppdatert veiledning på en rekke områder
- Vi samarbeidet tett med DFØ, DSB, NorSIS og NSM for å samordne tilbudet



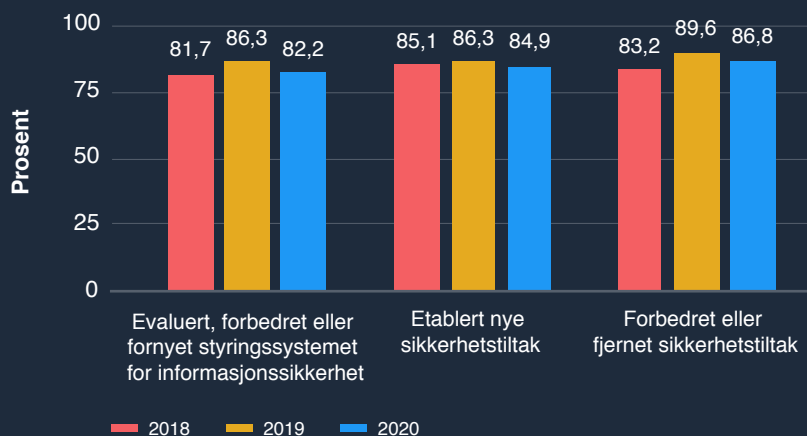
- Vi utarbeidet anbefalinger om innretting og konkrete tiltak overfor kommunene



## Kommuner



## Statlige virksomheter





## Informasjonssikkerhet

**Digdir jobber for å styrke forvaltningens evne til å arbeide systematisk med informasjonssikkerhet. I 2020 publiserte vi ny veiledning til forvaltningen for å følge opp kartleggingen vi gjorde av informasjonssikkerhet i 2018. Statlige virksomheter har vist fremgang de siste tre årene, men kommunal sektor henger etter. Vi samarbeider tett med andre sentrale aktører for å heve informasjonssikkerheten i alle deler av forvaltningen og vil rette særlig oppmerksomhet mot kommunene i 2021.**

Samfunnet digitaliseres og mer og mer data deles mellom virksomheter. Sikker og god forvaltning av informasjon er avgjørende for tilliten til forvaltningen. eForvaltningsforskriften pålegger virksomhetene å arbeide systematisk og målrettet med styring og kontroll av informasjonssikkerheten. Det er avgjørende for å oppnå god informasjonssikkerhet i forvaltningen og for virksomhetenes muligheter og fleksibilitet når de skal omstille seg. Uten tilstrekkelig informasjonssikkerhet lykkes ikke offentlig sektor med digital transformasjon.

Digdir er forvaltningens kompetansemiljø for informasjonssikkerhet. Vi gir anbefalinger til forvaltningen om styring og kontroll på

informasjonssikkerhetsområdet, jf. eForvaltningsforskriften § 15 annet ledd. Vi jobber for å styrke og gjøre arbeidet med informasjonssikkerhet i forvaltningen helhetlig og mer systematisk gjennom å gi råd, veiledning og anbefalinger til virksomhetene. Vår oppgave er primært å være en pådriver og premissgiver for å sikre tilstrekkelig informasjonssikkerhet i forvaltningen.

Regjeringens politikk på informasjonssikkerhet er blant annet gitt gjennom Nasjonal strategi for digital sikkerhet – *Sikker digitalisering i offentlig sektor* og regjeringen og KS' digitaliseringsstrategi *En digital offentlig sektor*. Oppfølgingen av tiltak 5 i

tiltaksoversikten til Nasjonal strategi for digital sikkerhet har vært en viktig føring for arbeidet vårt i 2020.

### Mål

Den overordnede visjonen for fagområdet er «styrket informasjonssikkerhet i offentlig sektor». For å nå denne visjonen arbeidet Digdir for å nå følgende mål i 2020:

1. Forvaltningen arbeider systematisk med styring og kontroll på informasjonssikkerhet og mottar nødvendig veiledning
2. Virksomhetene i offentlig sektor får et samordnet og helhetlig tilbud om veiledning innen digital sikkerhet

3. Vi styrker arbeidet med veiledning til kommunal sektor

### Resultater

SSBs statistikk, *Bruk av IKT i offentlig sektor*, viser utviklingen av informasjonssikkerhet i statlige, fylkeskommunale og kommunale virksomheter. SSBs tabell 12042 (se neste side) tar spesifikt for seg tiltak knyttet til internkontroll av informasjonssikkerhet (prosent), etter statistikkvariabel, forvaltningsnivå og år.

Gjennomgående ser vi en svak forbedring av internkontrollen fra 2018 til 2020, men en negativ utvikling fra 2019 til 2020. Vi har ikke konkrete målinger som forklarer denne

	Evaluert, forbedret eller fornyet styringssystemet for informasjonssikkerhet			Etablert nye sikkerhetstiltak			Forbedret eller fjernet sikkerhetstiltak			Rapportert erfaringer fra håndtering av uønskede hendelser til bruk i risikovurderinger og/eller forbedring av informasjonssikkerheten		Rapportert erfaringer fra øvelser til bruk i risikovurderinger og/eller forbedring av informasjonssikkerheten			
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
<b>Statlige virksomheter</b>	82,2	86,3	81,7	84,9	86,3	85,1	86,8	89,6	83,2	68,5	75,4	66,8	58,0	60,7	49,5
<b>Fylkeskommuner</b>	-	75,0	87,5	-	93,8	81,3	-	87,5	87,5	-	75,0	68,8	-	31,3	37,5
<b>Kommuner</b>	61,2	64,4	52,3	74,5	75,2	63,9	72,9	76,2	64,2	54,8	53,6	49,6	25,8	26,8	22,5

utviklingen, men pandemien belastet både statlige og kommunale organer og utfordret kapasiteten i 2020. Kommunene rapporterer større fremgang i perioden 2018-2020 enn statsforvaltningen, men skårer likevel vesentlig lavere enn statsforvaltningen på alle spørsmålene. Undersøkelsen vi har gjort av tilstanden i fylkeskommuner og kommuner viser det samme.

### Forvaltningen arbeider systematisk med styring og kontroll på informasjonssikkerhet og mottar nødvendig veiledning

I Difi-rapport 2018:4 pekte vi på viktige svakheter i arbeidet med informasjonssikkerhet i statsforvaltningen. Vi kom med flere anbefalinger og har iverksatt en rekke tiltak basert på dem. Arbeidet med å følge opp anbefalingene skjer i nært

samarbeid med DFØ, DSB, NSM og Norsk senter for informasjonssikkerhet (NorSIS). Det er organisert i fem delprosjekter:

- Informasjonssikkerhet i styringsdialogen
- Øvelser for bedre informasjonssikkerhet
- Sikkerhetskultur
- Kompetanse
- Styring og kontroll

### Ny og oppdatert veiledning

Vi publiserte veiledning fra flere av disse delprosjektene allerede i 2019, og i 2020 supplerte vi med ny eller oppdatert veiledning om følgende tema:

- [Veileder for kartlegging av digital sikkerhetskultur | Digdir](#)

- [Veileder i kompetanse- og kulturutvikling innen digital sikkerhet | Digdir](#)
- [Miniveileder om oppfølging av informasjonssikkerheten i styringsdialogen - DFØ \(dfo.no\)](#)
- [Dialogverktøy – støtte til styringsdialogen om informasjonssikkerhet - DFØ \(dfo.no\)](#)
- Webportal knyttet til øvelser innen informasjonssikkerhet, [ovelse.no](#) | DSB
- En oppdatering av [Internkontroll i praksis - informasjonssikkerhet | Digdir](#)

Vi brukte mye tid og kapasitet til å produsere ny veiledning. I tillegg arbeidet vi med å gjøre veiledningen kjent og forstått. Vi sendte ti nyhetsbrev til rundt 1000 abonnenter. Videre holdt

vi foredrag på en rekke kurs og konferanser, blant dem Security Divas 2020, Nokios og eKommune-konferansen. I samarbeid med Foreningen kommunal informasjonssikkerhet (KiNS) arrangerte vi to webinarer med tema *Sammen om en sikker digital offentlig sektor*. Webinarene var rettet mot kommuner og statlige aktører. Deltakelsen i vårt faglige forum *Nettverk for informasjonssikkerhet* økte fra rundt 60 til 150 deltakere da vi digitaliserte møtene og åpnet dem for flere målgrupper.

### Virksomhetene i offentlig sektor får et samordnet og helhetlig tilbud om veiledning innen digital sikkerhet

Samarbeidet med DFØ, DSB, NorSIS og NSM om å utvikle veiledning skaper et mer samordnet og helhetlig tilbud til

virksomhetene i offentlig sektor. I delprosjektet *Styring og kontroll* har vi særlig arbeidet med å vise sammenhenger og skape samarbeidsforum for veiledningsaktørene. I dette delprosjektet vil vi utarbeide retningslinjer for samordning av veiledning, et arbeid som fortsetter i 2021. I 2020 reetablerte vi *Nettverk for veiledningsaktører innen styring og kontroll*, som har fått bred oppslutning. Vi gjennomførte ett nettverksmøte i 2020. Formålet med nettverket er å bidra til helhetlig styring og kontroll i de virksomhetene vi veileder gjennom blant annet å:

- Legge til rette for gjensidig orientering om planlagt og pågående arbeid hos veiledningsaktører
- Være en arena for innspill og tilbakemeldinger på ny eller revidert veiledning
- Samordne veiledning for å styrke virksomhetenes evne til å arbeide helhetlig
- Dele erfaringer fra eget veiledningsarbeid

Ansvaret for sikkerhet i IKT-anskaffelser ble overført til DFØ i 2020. Vi skal fortsatt ha tett samarbeid med

fagmiljøet i DFØ. I 2020 deltok Digdir aktivt i arbeidet med markedsplassen for skytjenester i DFØ.

### **Styrking av arbeidet med veiledning til kommunal sektor**

*Nasjonal strategi for digital sikkerhet* medførte at ansvarsområdet til Digdir ble utvidet slik at vi også skal være en pådriver mot kommunene. I 2020 kartla vi derfor tilstanden i arbeidet med informasjonssikkerhet i fylkeskommuner og kommuner. Dette ble gjort i dialog med KS. Kunnskapsgrunnet fra kartleggingen er basert på observasjoner fra dokumentstudier og våre faglige vurderinger av disse.

### **Nye tiltak for kommuner og fylkeskommuner**

Vår vurdering er at fylkeskommuner og kommuner, spesielt små og mellomstore kommuner, ikke har tilstrekkelig styring og kontroll på informasjonssikkerhetsområdet.

Mye av veiledningen og verktøyene kommunene og fylkeskommunene trenger for å arbeide mer systematisk med informasjonssikkerhet, finnes allerede. Vi har derfor anbefalt en rekke eksisterende og planlagte tiltak fra KS, Foreningen kommunal

informasjonssikkerhet (KiNS), DSB og Digdir for å bøte på funnene i undersøkelsen. Anbefalingene våre peker på hvordan veiledningen mot fylkeskommuner og kommuner bør innrettes og dekker blant annet systematisk internkontroll på informasjonssikkerhetsområdet, veiledning i øvelser og behovet for kompetanse- og kulturutvikling.

### **Utfordringer**

Forvaltningen deler mer data og informasjonsbehandlingen blir stadig viktigere for at virksomhetene skal nå sine mål. Informasjonssikkerheten blir derfor enda viktigere fremover. Kunnskapsgrunnet fra 2018 viser at oppfølgingen av informasjonssikkerhet ikke er så systematisk og moden som den burde være. Riksrevisjonens undersøkelser i 2020 viser tydelig at dette fortsatt gjelder. Vi så de samme tendensene i kartleggingen av fylkeskommuner og kommuner i 2020.

Riksrevisjonens undersøkelse av helseforetakenes forebygging av angrep mot sine IKT-systemer viser at simulerte dataangrep ga høy grad av kontroll over IKT-infrastrukturen i tre av fire helseregioner. De fikk også tilgang til store mengder sensitive helseopplysninger i alle regionene.

Konkrete hendelser viser også hvor viktig arbeidet med informasjonssikkerhet er. Etter årsskiftet 2020–2021 har vi opplevd flere informasjonssikkerhetshendelser i forvaltningen. Blant annet viser ransomware-hendelsen i Østre Toten kommune at brudd på informasjonssikkerhet kan ha direkte konsekvenser for forvaltningens mulighet til å løse sitt samfunnsoppdrag.

*Helhetlig digitalt risikobilde 2020* fra NSM peker på at pandemien forsterker digitale sårbarheter. NSM har erfart at ulike aktører utnytter koronasituasjonen til svindelforsøk og digitale operasjoner på nett. Flere sårbarhetsflater og sikkerhetshull knyttet til utstrakt bruk av hjemmekontorløsninger, for eksempel sårbarheter i fjernaksessløsninger, har krevd økt årvåkenhet og bevisstgjøring rundt IKT-sikkerhet i 2020.

For mange virksomheter er det uklart hvem som veileder på hvilke områder innen informasjonssikkerhet. Det kan gjøre det vanskelig å holde oversikt over veiledningen fra ulike aktører. Vi fortsetter arbeidet med å forenkle og brukerrete gjennom å koordinere veiledninger, samarbeide tett og utvikle felles veiledning.

### **Prioriteringer og tiltak**

---

I 2021 vil vi videreføre arbeidet med å sikre helhetlig veiledning og godt samarbeid mellom aktørene på informasjonssikkerhetsområdet. Digdir, Datatilsynet, DFØ, DSB, NorSIS og NSM fortsetter samarbeidet for å oppnå mer systematisk arbeid med informasjonssikkerhet i forvaltningen. Vi vil også rette mer oppmerksomhet mot kommunal sektor i 2021, i tett samarbeid med KS og KINS.

I 2021 vil vi også formidle veiledningen vi produserte i 2020, til hele offentlig sektor. Dette gjør vi for å styrke forvaltningens kunnskap, kompetanse og mulighet til å gjennomføre forebyggende informasjonssikkerhet. Videre vil vi gjennom våre samarbeidsarenaer og råd til eierdepartement styrke premissgiverrollen. Vi skal legge tydelige føringer for samarbeid og koordinering på informasjonssikkerhetsområdet. Når offentlig sektor møter større utfordringer på dette feltet, skal vi gi gode råd i dialog med våre samarbeidspartnere.

# Økt internasjonalt samarbeid

Det er viktig for Norge å ha gode relasjoner til sine nære handelspartnere og samhandle digitalt på tvers av landegrensene. Norge deltar i EUs satsing på etablering av et digitalt indre marked som støtter dette. Gjennom deltakelse i EU-programmene CEF Digital, ISA<sup>2</sup> og nordisk samarbeid har norske virksomheter fått delta aktivt i faglige arenaer der felles europeiske og nordiske infrastrukturer og rammeverk for digital samhandling har blitt drøftet, planlagt og utviklet. Deltakelse i og koordinering av norsk deltakelse i programmene har styrket Digdirs posisjon til å ta rollene som premissgiver, iverksetter og leverandør innenfor digitaliseringsområdet nasjonalt og internasjonalt.

## MÅL

- 1 Sikre god nasjonal koordinering av CEF Digital og ISA<sup>2</sup>
- 2 Utrede mulig organisering av nasjonal oppfølging av DIGITAL 2021-2027
- 3 Koordinering av nordisk-baltisk samarbeid om eID

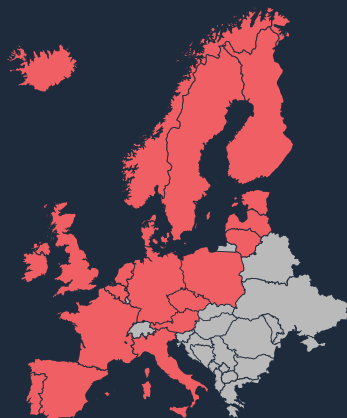
## RESULTATER

- Vi har deltatt aktivt for å sikre at løsninger fra EU møter norske krav
- 14 norske søknader ble sendt på utlysninger fra CEF Telecom
- Vi utredet organiseringen av norsk deltakelse i DIGITAL
- Vi bistod KMD med å forberede oppstarten av DIGITAL
- Vi ledet prosjektet NOBID om bruk av eID over landegrensene og forberedte andre fase av prosjektet



# 24

samarbeidspartnere fra ulike land for å realisere grenseoverskridende prosjekter.



## 82 norske kommuner har til sammen motatt 1,2 millioner euro



## Internasjonalt

I 2020 har Digdir deltatt i internasjonalt samarbeid med EU, Nordisk ministerråd og OECD. Gjennom samarbeidet utvikles konkrete løsninger som norske virksomheter kan anvende. Vi utveksler erfaringer med og drar nytte av kompetanse hos eksperter fra andre land. Det styrker norsk digital samhandling med landene rundt oss, kunnskapsgrunnet vårt og evnen vår til å være premissgiver innen digitalisering, både nasjonalt og internasjonalt. Det gir oss også mulighet til å være både pådriver og leverandør i utvikling av grensekryssende digitale tjenester.

Siden 2014 har Digdir utført rollen som nasjonal koordinator for norsk deltakelse i EU-programmene [CEF Telecom \(Digital\)](#) og ISA<sup>2</sup>. 2020 var siste år i programperioden. EUs nye digitaliseringsprogram, Digital Europe Programme (DIGITAL) starter i 2021. I 2020 har Digdir bistått Kommunal- og moderniseringsdepartementet i forberedelser til norsk deltakelse i programmet. Digdir har hatt et bredt samarbeid med andre virksomheter i dette arbeidet, og spesielt med Innovasjon Norge og Norges forskningsråd.

DIGITAL er et omfattende investerings- og samarbeidsprogram for perioden 2021-2027. Det retter seg mot små og

store private og offentlige virksomheter, og skal bidra til å sikre Europas konkurransefortrinn og strategiske autonomi. Det skal gjennom digital transformasjon hjelpe Europa å håndtere økonomiske og samfunnsrelaterte utfordringer innen blant annet klima, helse, mobilitet og offentlige tjenester. For Norge er programmet viktig for å realisere synergier mellom DIGITAL og nasjonale strategier, påvirke utviklingen i programmet på områder av strategisk betydning for Norge, sikre norske virksomheter tilgang til kapasitetene som DIGITAL bygger og at disse kan tas i bruk, samt utnytte de finansieringsmulighetene som programmet gir.

Digdir har også hatt prosjektlederansvaret for det nordisk-baltiske samarbeidet om eID ([NOBID](#)), under Nordisk ministerråd. Dette er viktig arbeid, ettersom grensekryssende digital identitet etterspørres i økende grad under pandemien. Vi har i 2020 benyttet nettverk og kompetanse fra arbeidet internasjonalt inn mot digitale ID-løsninger knyttet til koronasituasjonen.

### Mål

Digdir har hatt tre hovedprioriteringer for det internasjonale arbeidet i 2020:

1. Sikre god nasjonal koordinering av CEF Digital og ISA<sup>2</sup>

2. Utrede mulig organisering av nasjonal oppfølging av DIGITAL 2021-2027
3. Koordinering av nordisk-baltisk samarbeid om eID

### Resultater

#### Sikre god nasjonal koordinering av CEF Digital og ISA<sup>2</sup>.

Målsetninger for norsk deltakelse i programmene er 1) å delta i praktisk utvikling av den felles digitale infrastrukturen i Europa, 2) medvirke til at rammebetingelsen for den europeiske infrastrukturen er i tråd med

norske interesser og 3) sikre at Norge får mest mulig tilbake for investeringen i programmene.

I 2019 gjennomførte Oslo Economics på vegne av KMD en evaluering av norsk deltakelse i EU-programmene CEF Digital og ISA<sup>2</sup>. Den eksterne vurderingen konkluderte «at det er sannsynlig at programmene har medført samfunnsnytte som overstiger kostnaden knyttet til deltakelse», og videre at «organiseringen har langt på vei vært hensiktsmessig.»

Aktiv deltakelse av norske virksomheter i EUs ekspertgrupper knyttet til programmene har sørget for at løsninger fra EU imøtekommer norske krav i stor grad og er en del av norske fellesløsninger og rammeverk. Digdir har selv bidratt i å sikre god forvaltning og utvikling innen de områder der vi har et [særskilt nasjonalt ansvar](#).

I perioden 2014-2020 har totalt 25 prosjekter med norsk deltakelse fått innvilget [prosjektfinansiering](#) fra EU. 82 kommuner har gjennom [WiFi4EU](#) fått finansiering til å etablere gratis offentlige WiFi-soner.

I 2020 har ansvarlige fagmyndigheter med støtte fra Digdir klart å mobilisere en rekke norske prosjekter til å søke om

finansiering i samarbeid med internasjonale partnere. 14 søknader med norsk deltakelse ble sendt inn til EU-kommisjonen knyttet til utlysninger fra CEF Telecom.

#### Eksempler på prosjekter som har fått tildeling i CEF Digital:

- **Effektive og gode anskaffelser i offentlig sektor:** Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) har ansvaret for å effektivisere og digitalisere anskaffelsesprosessen i offentlig sektor (tidligere Digdirs ansvar). Flere norske prosjekter har fått tildelt prosjektstøtte til blant annet å etablere og utvikle elektroniske faktureringsløsninger ([EHF-faktura](#)) og implementere det europeiske egenerklæringskjemaet ([ESPD](#)) som leverandører må levere i offentlige anbud.
- **Sikre kvalitet og tilgjengelighet av data:** Dårlig kvalitet og tilgjengelighet er blant de største barrierene for å ta i bruk åpne data. Digdir og Brønnøysundregistrene har sammen med seks partnere i fire land fått tildelt midler fra EU til prosjektet STIRData. Prosjektet har som mål å utvikle felles retningslinjer, spesifikasjoner og verktøy for å gjøre det lettere å harmonisere og publisere åpne data

som lenkede data på tvers av landegrenser.

- **Tilgang til oppdatert informasjon om næringsvirksomhet i andre land:** EU skal legge til rette for at vi kan handle, jobbe og drive forretning på tvers av landegrenser. Brønnøysundregistrene har fått finansiell støtte til å koble Foretaksregisteret til en felles europeisk løsning, [BRIS – Business Register Interconnection System](#). Næringsdrivende kan nå få tilgang til transparent og oppdatert informasjon om potensielle forretningspartnere og drive forretning på tvers av landegrenser på en tryggere og enklere måte.

#### Utredning om mulig organisering av nasjonal oppfølging av DIGITAL

På oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) ble Digdir bedt om å utrede og anbefale hvordan norsk deltakelse i DIGITAL bør organiseres. Arbeidet ble utført i tett dialog med sentrale aktører som et prosjekt i perioden fra mai til september 2020. Arbeidet ble videreført gjennom dialog med spesielt Innovasjon Norge og Norges forskningsråd om hvordan nasjonal koordinering av DIGITAL kan innrettes.

Gjennom høsten 2020 bisto vi også KMD i andre forberedelser til oppstart av DIGITAL, bl.a. ved å representere Norge i EUs styringsgruppe for programmet, tilrettelegge fagdialog mellom norske aktører og EU-kommisjonen, og samle innspill fra norske interessenter til EU-kommisjonens arbeidsprogram for DIGITAL 2021-2022.

#### Koordinering av nordisk-baltisk samarbeid på eID (NOBID)

NOBID har fokus på å identifisere og adressere utfordringer og muligheter i regionen. En viktig oppgave er å monitorere implementeringen av teknisk infrastruktur og sikre at enkelte lands eID-er kan benyttes i andre land i regionen. Dette arbeidet går etter planen.

Utenlandske borgere kan nå logge seg på ulike tjenester i regionen med eID fra hjemlandet. Eksempel på en slik tjeneste er pålogging til utdanningssystemer (FEIDE) i Norge. Se [animasjon](#) med eksempler på grensekryssende tjenester.

I 2020 ble en [studie på tillitstjenester](#) gjennomført på vegne av prosjektet. Studien gir god innsikt i den politiske og regulatoriske konteksten i de åtte

NOBID-landene. Det ble også gjennomført et [metadatatprosjekt](#). Det demonstrerte fordelene med å etablere en sentral tjeneste for å ivareta sikkerheten i den tekniske løsningen på en vellykket måte.

En viktig del av arbeidet i 2020 var å forberede NOBIDs andre fase, som varer fra 2021-2024. Her vil Digdir også ha en ledende rolle.

### Utfordringer

Som koordinator for nasjonal oppfølging av CEF og ISA<sup>2</sup> har Digdir jobbet med å øke kjennskap til programmene, mobilisere aktører til å delta og søke om prosjektfinansiering fra EU. Utfordringer knyttet til dette har blitt løst ved at vi har lagt stor vekt på god kommunikasjon og samarbeid med ansvarlige aktører.

Hvis vi skal oppnå de norske ambisjonene for deltakelse i DIGITAL som beskrevet over, må det nasjonale pådriver- og koordineringsarbeidet styrkes vesentlig. Digdir vil derfor sammen med Innovasjon Norge og Norges forskningsråd forsterke arbeidet med å mobilisere, koordinere og være pådriver for å kunne utnytte mulighetene DIGITAL gir for norske offentlige og private aktører.

### Prioriteringer og tiltak

Det er naturlig at Digdir fortsetter å være pådriver for samarbeidet med digitaliseringsaktører og programmer i Norden og EU i årene som kommer.

EUs kommende digitaliseringsprogram DIGITAL er som nevnt en stor og betydningsfull satsing for Norge med mange norske interessenter. Digdir anser at norsk deltakelse i programmet er viktig for å sikre at norsk næringsliv, offentlig sektor og innbyggernes interesser og behov er ivaretatt. Oppfølgingen av norsk deltakelse i programmet bør organiseres for å sikre disse ambisjonene, og Digdir bør ha en sentral rolle i dette arbeidet.

Digdir vil også bruke sin rolle i det nordisk-baltiske samarbeidet til å være en pådriver og premissgiver for digitalisering i regionen og overfor EU.



# Kraftig vekst for fellesløsningene

De nasjonale fellesløsningene og registrene utgjør Norges digitale grunnmur. Digdir har ansvar for robust drift og hensiktsmessig utvikling og forvaltning av flere av de nasjonale fellesløsningene. Koronapandemien har understreket hvor viktige fellesløsningene er for å digitalisere og effektivisere så vel offentlig sektor som øvrige deler av samfunnet. Flere offentlige virksomheter valgte å benytte fellesløsningene i 2020, og flere innbyggere tok dem i bruk.

## MÅL

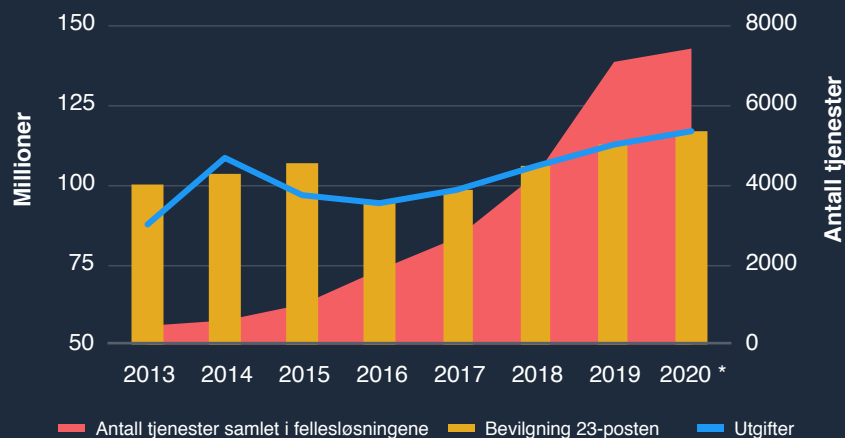
- Direktoratet skal basert på brukerbehov tilby nasjonale fellesløsninger som bidrar til verdiskaping og innovasjon i offentlig sektor og næringslivet.**
- Nasjonale fellesløsninger som direktoratet har ansvar for, skal være stabile, sikre og ha høy utbredelse.**
- Løsningene skal forvaltes og utvikles etter god praksis og være i samsvar med europeiske standarder og krav til felles digital infrastruktur i Europa.**

## RESULTATER

- Vi opplevde sterk økning i bruken av fellesløsningene
  - Vi utviklet den nye løsningen MinID passport
  - Fellesløsningene ble brukt til å utvikle en rekke korona-relaterte tjenester
- Alle løsningene ble driftet stabilt
  - Gjennomsnittlig opptid var 99,92 prosent for tidligere Difis fellesløsninger
  - En alvorlig sikkerhetshendelse ble oppdaget og rettet opp
- Fellesløsningene blir forvaltet og utviklet etter god praksis og etablerte standarder
  - Vi gjennomførte beredskapsøvelser i egen og nasjonal regi

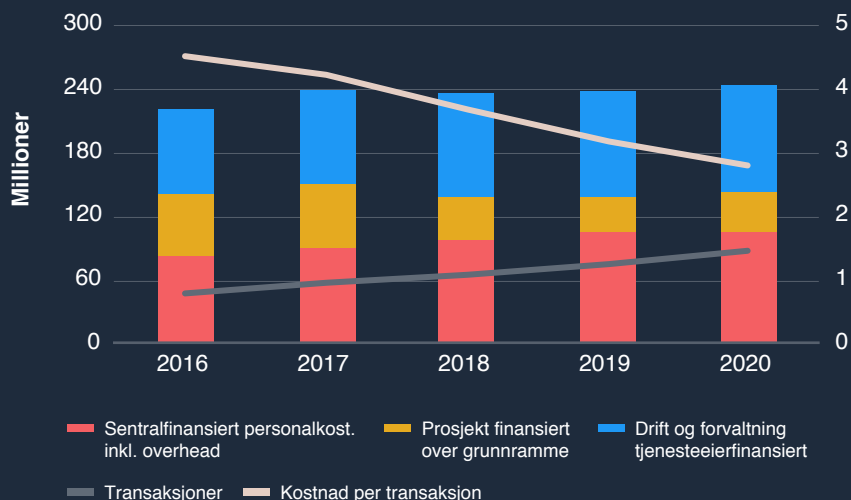


Digitale fellesløsninger - mer for mindre



\* inkl ikke 11,8 millioner kr i ekstraordinære Covid 19 - midler

Utviklingen i transaksjonskostnader i Altinn



## Fellesløsninger

**Covid-19-pandemien demonstrerte viktigheten av å ha nasjonale fellesløsninger som sentrale byggeklosser når uventede ting skjer. Pandemien skapte behov for rask utvikling av nye tjenester. I løpet av kort tid ble fellesløsningene brukt til å utvikle en rekke tjenester, skjemaer – og helt nye løsninger som MinID Passport.**

Fellesløsningene har i 2020 hatt stor vekst, både i innbyggernes bruk og i antallet offentlige kunder som benytter fellesløsningene. De nasjonale fellesløsningene som Digdir har ansvar for, har hatt stabil drift gjennom hele 2020.

### Nasjonale fellesløsninger

Fellesløsningene er viktige virkemidler for å digitalisere og effektivisere offentlig sektor. Direktoratet har ansvar for robust drift og hensiktsmessig utvikling og forvaltning av flere av de nasjonale fellesløsningene:

- ID-porten
- Altinn
- data.norge.no - Felles datakatalog
- Kontakt- og reservasjonsregisteret

- Digital postkasse
- eSignering
- ELMA (register med elektronisk kontaktinformasjon til virksomheter)
- eInnsyn
- eFormidling
- Maskinporten

Kostnadene til utvikling, etablering, drift, forvaltning og videreutvikling av fellesløsningene finansieres hovedsakelig av direktoratet. Kostnadene knyttet til bruk av fellesløsningene tilfaller normalt tjenesteeierne eller kundene som benytter løsningene. Det samme gjelder gevinstene.

### Mål

Direktoratet hadde tre hovedmål for arbeidet med nasjonale fellesløsninger i 2020:

1. Direktoratet skal basert på brukerbehov tilby nasjonale fellesløsninger som bidrar til verdiskaping og innovasjon i offentlig sektor og næringslivet.
2. Nasjonale fellesløsninger som direktoratet har ansvar for skal være stabile, sikre og ha høy utbredelse.
3. Løsningene skal forvaltes og utvikles etter god praksis og være i samsvar med europeiske standarder og krav til felles digital infrastruktur i Europa.

### Resultater

**Direktoratet skal basert på brukerbehov tilby nasjonale fellesløsninger som bidrar til verdiskaping og innovasjon i offentlig sektor og næringslivet**

### Sterk vekst i bruk av fellesløsningene

I 2020 har det vært en stor økning i bruk av nasjonale fellesløsninger. Særlig fellesløsningene ID-porten, Kontakt- og reservasjonsregisteret og Altinn har opplevd sterk vekst i bruk og har vært helt avgjørende digitale byggeklosser.

ID-porten fikk doblet sin trafikk i mars, og endte opp med en økning på litt over 40 prosent i 2020. I mars var det også

en dobling av tallet på oppslag i Kontakt- og reservasjonsregistret, og sett året under ett ble det over 100 prosent økning i bruken av registeret sammenlignet med året før. Mange virksomheter så også behovet for å kunne signere digitalt, og i 2020 økte antall signeringer med over 70 prosent fra året før. Stadig flere statlige virksomheter tar også i bruk eFormidling, og i løpet av året var 103 kunder koblet til denne løsningen. Dette gir store gevinster når det offentlige skal sende dokumenter til hverandre og ikke minst til kommunene, som via FIKS-plattformen har tilgang til eFormidling.

Over 4 millioner unike brukere var innlogget i Altinn i løpet av 2020. Mellom 90 og 96 prosent av innbyggerne i yrkesaktiv alder benyttet Altinn i løpet av året. Offentlige virksomheter sendte 62 millioner meldinger til bedrifter og innbyggere via plattformen, en økning på 19 prosent fra året før. Det ble gitt 2,3 millioner samtykker til deling av data, en økning på 76 prosent. Antall enkeltskjema som ble sendt via Altinn, økte med 3,3 prosent til 23,3 millioner – selv om Skatteetaten har trukket store skjemaordninger ut fra Altinn og over på sin egen nye tjenesteplattform.

Offentlige virksomheter bruker Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) i en rekke sammenhenger, og det har spilt en viktig rolle i forbindelse med pandemihåndteringen. Registeret inneholder oppdatert kontaktinformasjon til innbyggerne og er helt avgjørende for å kunne gi viktige beskjeder og nyttig informasjon raskt og effektivt til befolkningen.

### Ny elektronisk ID – MinID passport

MinID Passport ble lansert 4. juni, og over 8 000 brukere fra mer enn 50 ulike land har tatt løsningen i bruk. Løsningen gjorde det mulig å søke om dagpenger for EØS-borgere som var koronapermittert fra jobb i Norge, slik at de slapp å møte opp, for eksempel på en utenriksstasjon, for å få godkjent eID.

### Kompensasjonsordningen

Kompensasjonsordningen for næringslivet vakte internasjonal oppsikt da den ble lansert 18. april, etter tre ukers intensivt samarbeid mellom Skatteetaten, Finans Norge, DNB og Digdir.

Samarbeid og tillit var helt avgjørende for å kunne levere en enkel og effektiv løsning på kort tid.

Digdir og Altinn ble enda sterkere involvert høsten 2020 da Brønnøysundregistrene overtok ansvaret fra Skatteetaten om utviklingen av den neste kompensasjonsordningen (lansering 18. januar 2021).

### Fra Altinn II til Altinn 3

Produksjonssettingen av den nye skybaserte Altinn 3-infrastrukturen 8. juni 2020 var en merkedag for Altinn-samarbeidet. Den nye plattformen gir tjenesteeierne mulighet til å utvikle de moderne applikasjonene de ønsker på en skalerbar og fremtidsrettet infrastruktur.

Digdir har startet et utbredelsesprosjekt for Altinn 3 som skal bidra til rask og mest mulig skånsom flytting av de ca. 1 000 tjenestene i Altinn II over til Altinn 3-plattformen. Videreutviklingen av Altinn 3 fortsetter med uforminsket styrke i 2021.

### Arbeid med ny finansieringsmodell

For å kunne ta høyde for økte kostnader, er det for fremtiden nødvendig med mer robuste finansieringsmodeller. Digdir leverte i november rapporten *Modell for styring og finansiering av Digdirs fellesløsninger* til KMD. Rapporten er et svar på

oppdrag 1 i tildelingsbrevet. I rapporten anbefaler vi at det opprettes ett felles styringsråd. Vi anbefaler innføring av en ny finansieringsmodell, og påpeker også at det kan være behov for avklaringer av en del andre spørsmål før ny modell innføres.

### Nasjonale fellesløsninger som direktoratet har ansvar for skal være stabile, sikre og ha høy utbredelse.

Alle løsningene ble driftet stabilt gjennom året, med en gjennomsnittlig oppetid på 99,9 prosent. Sikker og stabil drift, forvaltning og videreutvikling av fellesløsningene er en hovedprioritet for direktoratet.

Direktoratet arbeider kontinuerlig med å forbedre, forenkle og automatisere forvaltning og drift av fellesløsningene for å håndtere den store veksten i bruk på en god og kostnadseffektiv måte. Som det framgår av figuren på s. 48, har vi lyktes med å holde kostnadsnivået til drift, forvaltning og utvikling stabilt samtidig som antallet fellesløsninger og bruken av dem har økt.

	2018	2019	2020	Vekst i %
Antall kunder som bruker fellesløsningene*	892	950**	1099	15,7
Antall tjenester som bruker fellesløsningene***	4264	7083	7428	4,9
Antall innlogginger i ID-porten	139 419 010	174 454 388	246 856 087	42
Antall oppslag i Kontakt- og reservasjonsregisteret	197 005 722	675 533 521	1 364 074 099	102
Antall brev sendt i digital postkasse	8 741 840	12 373 237	16 186 936	31
Antall innbyggere med digital postkasse	1 992 899	2 191 184	2 476 452	13
Antall signeringer i eSignering	538 912	752 398	1 304 725	73,4
Antall forsendelser i eFormidling	209 205	574 969	862 149	50
Antall statlige virksomheter med eFormidling	56	66	103	56
Antall dokument tilgjengelig i elnnsyn	28 791 661	34 076 927	42 000 761	23,2
Antall innsynskrav i elnnsyn	254 471	286 589	339 857	18,6
Antall dokument gjennom ELMA	90 632 094	117 800 532	137 573 823	16,8
Antall meldinger sendt via Altinn digital post	45 061 115	51 872 880	61 952 405	19,4
Antall enkeltskjema sendt via Altinn	20 660 137	22 594 750	23 347 609	3,3
Antall samtykker gitt i Altinn	566 657	1 313 085	2 317 264	76,5
Antall tjenesteeiere i Altinn + DSOP-virksomheter**** som benytter Altinn-plattformen	631	678	1440	112
Antall varsler på SMS knyttet til skjema og meldinger i Altinn	20 650 559	19 814 129	20 077 896	1
Antall varsler på e-post knyttet til skjema og meldinger i Altinn	47 780 898	60 252 626	71 666 003	19

\* Tidligere Difis fellesløsninger

\*\* I årsrapporten for 2019 var dette tallet 1064. Grunnen til at tallet er redusert skyldes kommune- og fylkeskommunesammenslåingene

\*\*\* Digitale tjenester som bruker ID-porten, KRR, Digital postkasse, eSignering, eFormidling og Maskinporten

\*\*\*\* DSOP-virksomheter omfatter banker, forsikringsselskap og eiendomsmeglere som benytter Altinn ifb. samtykkebasert lånesøknad og dataformidling ifb. digital eiendomshandel m.m. DSOP = Digital samhandling offentlig-privat

### Sikkerhetshendelse ID-porten

1. oktober 2020 oppdaget Digdir ved produksjonssetting i ID-porten en alvorlig sikkerhetshendelse i ID-porten som påvirket inntil 691 norske innbyggere. Ved å logge seg inn gjennom ID-porten kunne brukerne få tilgang til andre personer sin identitet og personopplysninger, fra tjenesteplattformer som f.eks. Altinn og Helsenorge. Sikkerhetshendelsen ble oppdaget raskt, ID-porten var etter kort tid tilbake i stabil og sikker drift.

Faktoren som utløste hendelsen var en planlagt endring i ID-porten, som ble satt i drift samme kveld. Endringen inneholdt en sårbarhet, som førte til sammenblanding av innloggingsforsøk som foregikk samtidig med hverandre.

Digdir har etter hendelsen hatt en ekstern revisjon av utløsende faktorer til hendelsen. Revisjonen slår fast at ID-porten er sikker og trygg slik den framstår i dag. Rapporten peker på behovet for at ID-porten planlegger arkiturendringer for å møte fremtidige behov til ytterligere skalering og endringstakt til beste for våre kunder. Rapporten har en rekke anbefalinger for mulige forbedringer som blir fulgt opp i 2021.

### Løsningene skal forvaltes og utvikles etter god praksis og være i samsvar med europeiske standarder og krav til felles digital infrastruktur i Europa

Fellesløsningene blir forvaltet og utviklet etter god praksis og etablerte standarder. Blant annet baserer vi forvaltningen av fellesløsningene på ITIL (drift og forvaltning), TOGAF (arkitektur) og ISO (informasjonssikkerhet – ISO27002). Utviklingen blir gjort etter definerte prosesser, policyer og prosedyrer som ivaretar krav til kvalitet, sikkerhet og leveranser.

Prosessene rundt fellesløsningene blir jevnlig øvd. Øvelsene varierer i omfang, fra drilløvelser der funksjoner i avdelingen øver på spesifikke tema, til større øvelser som øver funksjoner på tvers av avdelingene. I desember gjennomførte vi øvelse "Minerva" som var en stor diskusjonsøvelse for toppledelsen i direktoratet. Scenariot var et langvarig og alvorlig cyberangrep rettet mot Altinn og ID-porten. Funn og evalueringer fra øvelsene blir brukt for å justere og forbedre foreliggende prosesser og som innspill til utarbeidelse av nye prosesser, prosedyrer og støtteark.

I tillegg til å arrangere egne øvelser, har vi deltatt i arbeidsgruppene for planlegging og gjennomføring av den sivile nasjonale *Øvelse Digital 2020*. Her har vi både deltatt i styrings-, kjerne- og arbeidsgrupper i regi av *Øvelse Digital*.

Det har i 2020 blitt jobbet løpende med kontinuerlig forbedring av våre prosesser og prosedyrer med spesielt fokus på utvikling- og produksjonssettingsprosessene. Dette for å understøtte en overgang til et mer smidig utviklingsløp for å kunne levere hyppigere forbedringer til beste våre kunder. Det er sammenheng mellom leveranser i hele verdikjeden fra strategisk planlegging av utvikling til gjennomføring av utvikling og operativ drift av produktene. Vi ønsker å etablere produktteam på tvers av organisasjonen fra strategisk til operativt nivå, med støtte fra kunde- og brukerbehov.

Fellesløsningene blir tilpasset europeiske standarder med hovedfokus på EUs European Interoperability Framework (EIF). Et eksempel på dette er ID-porten som er integrert med eIDAS. Et annet eksempel er at eFormidling baserer seg på nasjonal referansearkitektur som er i samsvar med EU sine anbefalinger innen meldingsutveksling. Altinn har siden starten i 2003 hatt API-er som støtter

åpne standarder for datadeling, både teknisk og semantisk, og har hatt organisatorisk samhandling som mål.

### Utfordringer

---

Fellesløsningene har stor oppslutning og utbredelse i offentlig sektor. I takt med teknologisk utvikling, digitalisering i offentlig sektor og økt bruk av digitale tjenester, stilles det stadig nye krav til fellesløsningene. Fellesløsningene må samspille med virksomhetenes egne løsninger på en god og sømløs måte for brukerne.

Godt samspill mellom aktører som tilbyr fellesløsninger er viktig og nødvendig. Her er det et klart forbedringspotensial. Teknologitvilling og samarbeid på tvers av offentlig sektor og i næringslivet vil øke takten i digitalisering og automatisering. Felles arkitektur, samordning av tjenester og standardisering er viktige elementer i dette samarbeidet. Operasjonalisering av direktoratets tverrgående digitaliseringsstrategi, koordinert av Digdir og Skate, vil bidra til en god utvikling på dette feltet.

Nye behov og bruksområder for fellesløsningene gir press på de etablerte løsningene. Det er viktig å skalere løsningene i henhold til forventet

økt bruk og å bygge inn ny funksjonalitet på en måte som gjør løsningene mest mulig robust. Vi har gjennom 2020 kommet godt i gang i arbeidet med ny systemarkitektur for eID-området (ID-porten, Maskinporten og KRR). Dette for å sikre fremtidig stabil og robust drift, samt legge til rette for økende endringstakt. I tillegg til vil dette redusere risiko ved endringer og understøtte produktstrategien for ID-porten.

For å kunne møte fortsatt vekst i utbredelse og bruk av fellesløsningene på en god og kostnadseffektiv måte, må direktoratet kontinuerlig arbeide for å forbedre, forenkle og automatisere forvaltningen og driften av fellesløsningene. Ved at Digdir de siste årene hentet ut effekter av dette arbeidet har man kunnet utvikle fellesløsningene innenfor forventninger og behov.

I det videre er grunnfinansieringen for fellesløsningene ikke tilstrekkelig til å dekke behovene som ligger til drift, forvaltning og videreutvikling av dagens portefølje. Samtidig som bruk og behov av fellesløsningene øker, blir rammene mindre. Det er behov for å få på plass finansieringsmodeller som gir en

tilstrekkelig grunnramme til å forvalte produktene og som tar høyde for skaleringsbehov.

Skysetting er en vesentlig del av strategien rundt fellesløsningene. Schrems II-dommen utfordrer oss på dette området, og vi må forholde oss til retningslinjer som følger av denne dommen.

### **Prioriteringer og tiltak**

---

Digitaliseringsstrategien *Én digital offentlig sektor* skal understøtte digital transformasjon i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet. Et viktig element for å realisere strategien er å benytte eksisterende fellesløsninger fremfor at hver virksomhet etablerer egne løsninger, og sørge for at fellesløsningene virker på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Digitaliseringsstrategien er en oppfølging av stortingsmeldingen Digital agenda (2015-2016) og definerer felles mål og innsatsområder frem mot 2025.

Vi skal videreutvikle og forvalte nasjonale fellesløsninger slik at dette skjer på en koordinert og samordnet måte. Det skal etableres en ny styrings- og samhandlingsstruktur for Digdirs fellesløsninger på tvers av produktene

som direktoratet leverer i 2021, inkludert opprettelse av nytt styringsråd.

Våre kunder i offentlig sektor skal kjenne forutsigbarhet og involvering i direktoratets utviklingsplaner. Alle fellesløsningene har sin egen produktstrategi, med årlige utviklingsplaner som behandles i styringsrådene. For å sikre et godt samspill mellom de nasjonale fellesløsningene og de mange ulike fagløsningene i offentlig sektor, blir det svært viktig med tett dialog med de ulike virksomhetene (kundene) og markedsaktørene som leverer tjenester til det offentlige. Dette er et viktig arbeid som direktoratet vil prioritere sterkere i tiden som kommer.

Vi skal opprettholde stabil og trygg drift av fellesløsningene og gi brukere og kunder en enkel og trygg tilgang. For å sikre at vi dekker virksomhetenes behov og legger til rette for fremtidens digitalisering, vil teknologioppgradering og etablering av ny systemarkitektur på eID-området ha høy prioritet. God håndtering av hendelser skal sikre robust forvaltning av fellesløsningene og skape tillit hos bruker og kunde.

Gjennom Altinn 3-utbredelsesprosjektet vil Digdir jobbe for en rask og mest

mulig skånsom flytting av de om lag 1000 tjenestene fra Altinn II- til Altinn 3-plattformen.

Digdir vil fortsatt sørge for å øke bruken av fellesløsningene. Mellom annet er direktoratet nå i gang med å rulle ut eInnsyn i kommunal sektor, og Trøndelag fylkeskommune var først ut og kom på i november 2020. Vi samarbeider med kommunesektoren (KS) og jobber i fellesskap for at digitale løsninger henger best mulig sammen mellom de ulike sektorene.

Direktoratet vil videre ha fokus på å sikre grunnleggende finansiering av drift, forvaltning og videreutvikling av fellesløsningene, og vi skal bidra til at finansieringsmodellen til enhver tid samsvarer med gjeldende føringer.

# Leverte tjenester på rekordtid

Behovet for digitale løsninger eksploderte i mars 2020. De neste månedene viste hvor viktige de nasjonale fellesløsningene er for digitaliseringen i Norge – og for å håndtere det uforutsette.

Covid-19 var sterkt medvirkende årsak til at ID-porten i mars opplevde det høyeste antallet innlogginger noensinne: 28 millioner. Pandemien førte også til at mange utenlandske arbeidstakere i Norge befant seg i hjemlandet sitt og hadde problemer med å søke om dagpenger fra NAV.

MinID Passport ble lansert 4. juni, og over 8 000 brukere fra mer enn 50 ulike land har tatt løsningen i bruk. Løsningen gjorde det mulig å søke om dagpenger for EØS-borgere som var koronapermittert fra jobb i Norge, slik at de slapp å møte opp, for eksempel på en utenriksstasjon, for å få godkjent ID.

Da Norge satte verdensrekord i å tilby en digital kompensasjonssøknad for næringslivet på tre uker, var både ID-porten, Kontakt- og

reservasjonsregisteret og Altinn nødvendige komponenter for å lykkes.

Altinn ble brukt for raskt å få opp skjema og tjenester. Flere av tjenestene ble satt i produksjon få timer etter bestilling. For eksempel ble spesifikasjonene på et digitalt skjema fra Helsedirektoratet for registrering av beholdningen av munnbind og annet beskyttelsesutstyr levert på ettermiddagen lørdag 21. mars - og satt i produksjon kl. 20:07 samme kveld.

I alt ble Digdir sine fellesløsninger benyttet til å lage 17 koronarelaterte tjenester i 2020:

Hva?	Hvem?	Når?
Opplysninger til krisetiltaksplaner	Kredittilsynet	10. mars 2020
Registrering av Koronasmitte (gikk aldri på lufta)	Helsedirektoratet	15. mars 2020
Tilleggsrapportering	Kredittilsynet	16. mars 2020
Registrering av beskyttelsesutstyr	Helsedirektoratet	21. mars 2020
Rapportering av behov for smittevernutstyr	Helsedirektoratet	23. mars 2020
Påminnelse om å sende inn Inntektsmelding	NAV	24. mars 2020
Rapportering av behandlingsskapasitet	Helsedirektoratet	30. mars 2020
Valg av hyppigere refusjonsutbetaling fra NAV	NAV	1. april 2020
Søknad om brukertilgang til NasjonaltHelsepersonell.no	Helsedirektoratet	1. april 2020
Kompensasjonsordning for bedrifter rammet av koronapandemien	Skatteetaten	18. april 2020
Covid-19 klage	Skatteetaten	16. april 2020
Refusjon permittering arbeidsgiver	NAV	12. mai 2020
MinID Passport	Digitaliseringsdirektoratet	4. juni 2020
Kompensasjonsordningen for arrangører og underleverandører i kultursektoren	Kulturrådet	20. juli 2020
Søknad om lønnstilskudd for å ta permitterte tilbake i jobb	Skatteetaten	29. september 2020
Stimuleringsordningen – Covid-19	Kulturrådet	23. oktober 2020
Kompensasjonsordning 2	Brønnøysundregistrene	18. januar 2021, men skjema ble laget i 2020

# Auka merksemd om universell utforming

Universell utforming av ikt inneber at brukarane – uavhengig av sine føresetnader – på ein god og enkel måte skal kunne ta i bruk både nettsider og automatar som dei brukar i kvardagen. Å føre tilsyn med universell utforming av ikt er ei av dei fire rollene til Digdir. Vi følger opp at nettsider, appar og sjølvbetjeningsautomatar i offentleg og privat sektor er utforma i samsvar med regelverket. I 2020 vart behovet for gode, digitale sjølvbetjeningsløysingar ekstra tydeleg, og vi opplevde auka etterspurnad for informasjon og kurs om universell utforming.

## MÅL

### 1 Fremje etterleving av regelverket for uu av ikt gjennom:

- Effektive tilsyn på samfunnsområde med høg risiko
- Saksbehandling innan fastsette fristar
- Rettleiing om regelverket og fagområdet

### 2 Nasjonalt og internasjonalt fagorgan for uu av ikt - gjennom

- Formidling av kunnskap gjennom - kartleggingar, analysar statistikk og data
- Bidrag til utvikling av standardar og regelverk, nasjonalt og internasjonalt

## RESULTATER

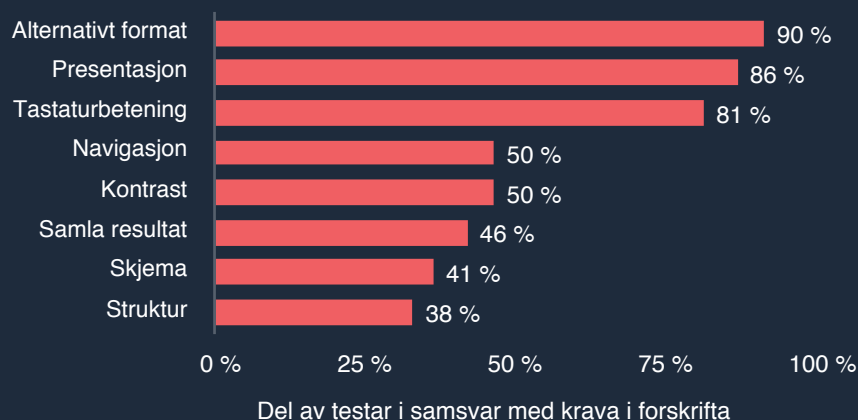
- Tre tilsyn avdekkja særleg mange feil knytta til skjema
- Vi lanserte nye nettsider og uka besøkstala med 25 prosent
- Bruken av e-læringsmodulane auka med 47 prosent
- Vi er godt i gang med å digitalisere tilsynet



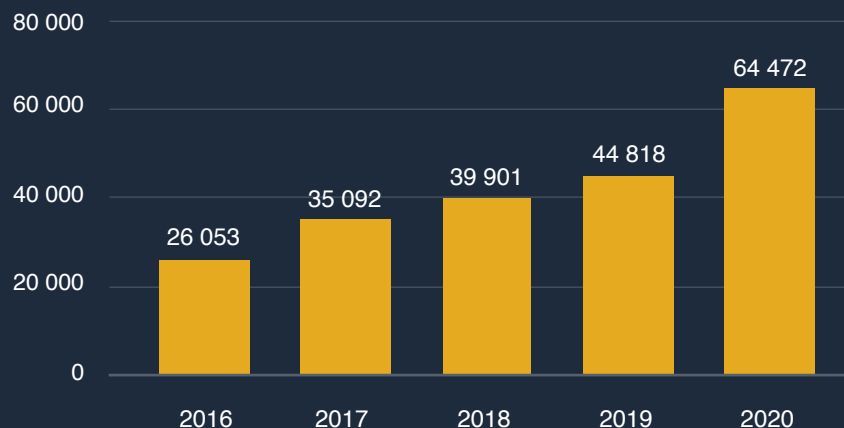
- Vi starta prosjekt for å formidle fleire analysar og meir data
- Vi førebudde innføringa av EU-krav om synstolking og direktivet WAD



## Resultat for samsvar med krav per tema for tilsyn i 2020



## Nettstaden uu.difi.no/uu.tilsynet.no — talet på brukarar 2016-2020





## Universell utforming

Behovet for digitale sjølvbeteningsløysingar har kome på dagsorden når covid-19 har gjort at viktige samfunnsområde tidvis har vore stengt ned. I tilsyn har vi teke omsyn til at mange verksemder står i ein krevjande situasjon. Men det er ei utfordring at 70 prosent av personar med nedsett funksjonsevne, som deltok i ei kartlegging i regi av tilsynet, rapporterte om problem med bruk av ikt. Tilsyn i 2020 avdekkte feil både på skattemeldinga og søknad om foreldrepengar hjå NAV, som gjer løysingane utfordrande å bruke for mellom anna personar som er avhengig av hjelpemiddelteknologi.

Digdir er gjennom forskrift om universell utforming av ikt lovpålagt å følge opp at nettsider, appar og sjølvbeteningsautomatar i offentleg og privat sektor er utforma i samsvar med regelverket. Oppgåva er ein integrert del av direktoratet si samla verksemd. Samtidig stiller tilsynsfunksjonen særlege krav til uavhengigheit. Tilsynet sin visjon om eit samfunn utan digitale barrierar, følger av formålet med regelverket. Visjonen støttar regjeringa sitt mål om ein ikt-politikk for verdiskaping og deltaking for alle.

### Mål

Hovudmålet for fagområdet universell utforming er at IT-løysingar i privat og offentleg sektor skal vere universelt utforma. Vi har operasjonalisert hovudmålet i to undermål:

1. Fremje etterleving av regelverket for uu av ikt - gjennom:
  - Effektive tilsyn på samfunnsområde med høg risiko
  - Saksbehandling innan fastsette fristar
  - Rettleiing om regelverket og fagområdet

2. Nasjonalt og internasjonalt fagorgan for uu av ikt - gjennom

- Formidling av kunnskap gjennom kartleggingar, analysar, statistikk og data
- Bidrag til utvikling av standardar og regelverk, nasjonalt og internasjonalt

### Resultat

**Fremje etterleving av regelverket for uu av ikt**

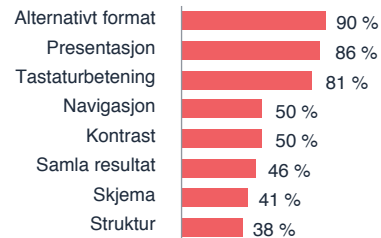
**Risikobasert tilsyn**

I 2020 gjennomførte tilsynet tre tilsyn, mot Arbeids- og velferdsetaten (NAV),

Skatteetaten og Cubus. Det blei til saman utført 801 enkelttestar, der 46 prosent av testane var i samsvar med krava i forskrifta.

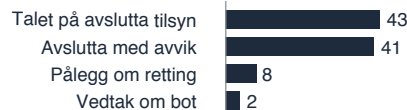
Flest testar blei retta mot skjema. Digitale skjema er avgjerande for sjølvbetening på nett. Krava til skjema er tenkt å ivareta eit breitt spekter av brukargrupper som blinde, svaksynte, fargeblinde, døvblinde, personar med nedsett motorikk og personar med nedsett kognisjon. I tilsyna blei det avdekkte særleg mange feil knytt til at skjemaelement ikkje har instruksjon eller ledetekst.

**Resultat for samsvar med krav per tema for tilsyn i 2020**



Del av testar i samsvar med krava i forskrifta

**Oppfølging av tilsyn**



Både Skatteetaten og Nav fekk avvik i sine tilsyn og vart pålagt retting. Dei er no i gang med å rette det som var feil.

Sidan 2015 har nesten alle tilsyna vi har gjennomført avdekkja avvik. Berre to verksemdar har fått tilsynsrapport utan avvik. Då regelverket var nytt, fekk verksemdene påverke lengda på rettingsfristen, men tilsynet varsla tidleg at fram mot 2021 ville vi stramme inn praksis. No vil avvik i tilsynsrapporten automatisk gi pålegg om retting med 12 vekers frist. Dei aller fleste verksemdar rettar feila innan fristen. To gonger har tilsynet gitt vedtak om bot.

Vi behandlar også søknader om dispensasjon frå regelverket, og klagar på vedtak. Saker om dispensasjon er aukande. Mykje skuldast at nettsider og mobilappar kjøpt før 1. juli 2014 frå årsskiftet 2020/2021 også skal etterkomme dei same krava som nye ikt-løysingar. Tilsynet har gitt heilt eller delvis dispensasjon i åtte av ni søknadar.

I 2020 har vi følgd opp tilsyna frå 2019 med store medianettstader som Aftenposten, Dagbladet og Nettavisen. Tilsyna har hatt stor prinsipiell betydning fordi digital inkludering er svært viktig for likeverdig deltaking i informasjonssamfunnet. I sakene må tilsynet vege krav til universell utforming på den eine sida, og redaksjonelle omsyn og ytringsfridom på den andre sida. Kontrollane i mediesektoren har bidrege til fleire søknader om dispensasjon.

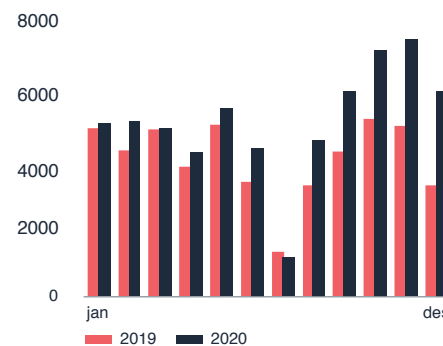
Sidan tilsyna i hovudsak blir gjennomført med manuelle metodar, fører vi framleis få tilsyn. I 2020 starta vi eit prosjekt med mål om å digitalisere tilsynet. Det er godt i gang og vert vidareført minimum ut 2022. Formålet er å legge til rette for auka effektivitet og auke i talet på kontrollar. Slik kan vi følgje opp EU-krava til nasjonale

myndigheitsorgan når dei kjem. Vi prioriterer å gradvis ta i bruk digitale metodar.

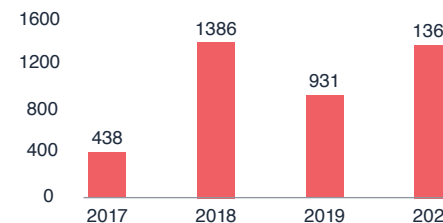
**Informasjon og rettleiing**

I 2020 lanserte vi nye nettsider med oppdatert innhald, nytt design og ny logo. Besøktala for uutilsynet.no auka med 25 prosent frå 2019. Vi når breitt ut, 83 prosent av brukarane av tilsynet sine nettsider, var nye brukarar.

**Tal på brukarar av uutilsynet.no per måned**



**Tal på brukarar av tilsynet sitt e-læringskurs**



Også bruken av tilsynet sine e-læringskursmodular aukar. Målet for 2020 var å nå ut til 1000 brukarar. Resultatet viser at 1364 personar gjennomførte kurset, ein auke på 47 prosent frå 2019. Vi får framleis mange spørsmål frå verksemdar og publikum, og svarar på 83 prosent innan to veker (mot 78 prosent i fjor).

Informasjonsbehovet er stort og det er stor etterspurnad etter kurs og foredrag. Vi har hatt 16 digitale foredrag i 2020, mot 8 året før. No når webdirektivet skal innførast, aukar merksemda om universell utforming. Nedstenginga knytt til covid-19 gir langt fleire digitale konferansar, og vi har halde mange digitale foredrag i 2020 både nasjonalt og internasjonalt.

**2021 er året då dei norske reglane startar å gjelde for alle ikt-løysingar, ikkje berre nye.**

Medieinteressa aukar, særleg for tilsyn med store samfunnsaktørar som Skatteetaten og NAV. I 2020 har medieoppslag på området auka i omfang, og saker om tilsyn med universell utforming har vore dekkja av

store aktører som VG, NRK, Computerworld, Dagsavisen og Klassekampen. Manglande samsvar med krava til universell utforming i Folkehelseinstituttet sin smittesporings-app førte til debatt på Dagsnytt 18 der tilsynet deltok saman med FHI og Blindeforbundet. Saka understreka kor viktig det er at ein sikrar at kritiske tenester når ut til alle.

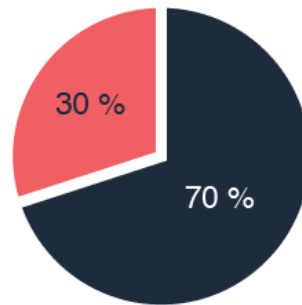
Vi samarbeider godt med andre etatar innan området for å fremme digital inkludering, herunder Diskrimineringsnemnda, Likestillings- og diskrimineringsombodet og Bufdir.

### Nasjonalt og internasjonalt fagorgan for uu av ikt

#### Områdeovervaking

I juni lanserte vi rapporten *Erfaringer med ikt-løsninger blant personer med nedsatt funksjonsevne* saman med digitaliseringsminister Linda Hofstad Helleland. Lanseringa vart dekkja av m.a. NRK. Kartlegginga som Proba samfunnsanalyse utførte på vegne av tilsynet, viste at heile 70 prosent av deltakarane opplever at nedsett funksjonsevne set grenser for bruk av ikt-løsningar i privatlivet, under utdanning, i arbeidslivet og ved bruk av offentlege tenester.

### I kva grad sett funksjonsnedsettinga grenser for bruk av ikt?



- I stor eller noko grad
- Ingen problem

***Det tar lang tid, og er veldig anstrengende. Jeg blir for eksempel hengende etter dersom vi skal lese en tekst vi skal diskutere i gruppe. Alternativet er at jeg får noen til å lese for meg.***

*Sitat student i kartlegginga.*

Vi legg stor vekt på slike brukarerfaringar. Blant anna førte

kartlegginga til at vi i 2020 førte tilsyn med både NAV og Skatteetaten.

Tilsynet har eit breitt kunnskapsgrunnlag. I 2020 starta vi eit prosjekt for å formidle kunnskapen på statistikk- og analysesidene som er under oppbygging på uutilsynet.no. Her skal vi formidle analysar og data for å auke kunnskapen om føresetnader for bruk av digitale løysingar, status for universell utforming og verksemdene si etterleving av regelverket. Vi vil ferdigstille prosjektet i første halvår av 2021. Prosjektet er også knytt til digitalisering av tilsynsfunksjonen og skal legge til rette for fortløpande publisering av data frå tilsyn og områdeovervaking.

#### Regelverk og standardisering

Regelverket for universell utforming av ikt bygger på internasjonale standardar og er derfor tett kopla til utviklinga på europeisk og internasjonalt nivå. Bistand til KMD i samband med innføring av dei to EU-direktiva, The Web Accessibility Directive (WAD) og The European Accessibility Act (EAA), har hatt høg prioritet i 2020.

Tilsynet har på oppdrag frå KMD gjennomført ein juridisk og samfunnsøkonomisk analyse av

webdirektivets (WAD) krav om synstolking. Bakgrunnen for oppdraget var at KMD ønskte ei ny vurdering, etter at konsekvensutgreiinga dei anskaffa i marknaden, vurderte krav om synstolking til å ha ein samfunnskostnad på 5 743 mnok. Utgreiinga indikerte at innføring av WAD på langt nær var samfunnsøkonomisk lønnsamt. Tilsynet gjorde ei omfattande datainnsamling blant verksemdar i offentleg sektor, supplert med kvalitative intervju med marknadsaktører og fagekspertar, og konkluderte med ein samfunnskostnad på 604 mnok. KMD har lagt konsekvensutgreiinga til grunn for vurdering av kompensasjon frå kommunesektoren, og for vidare politisk behandling av WAD. Rapporten har hatt tydeleg effekt og vi har fått svært gode tilbakemeldingar på arbeidet.

Tilsynet har også bidrege med kvalitetssikring av KMD sitt arbeid med stortingsproposisjonen for innføringa av webdirektivet og i juridisk- og samfunnsøkonomisk konsekvensutredning av EUs tilgjengelegheitsdirektiv (EAA) i Norge. Tilsynet har her kome med innspel til høyringa som skal gjennomførast i 2021. Direktivet skal implementerast i norsk rett innan juni 2022.

### Ny myndighetsoppgåve med webdirektivet

Tilsynet gjer også si eiga førebuing av myndighetsoppgåva knytt til innføring av EU-direktivet WAD. Som deltakar i EU-prosjektet WAI Tools, ein del av EU sitt program Horizon 2020, har vi gjennomført ein pilot på forenkla og djuptgåande kontroll etter WAD, og prøvd ut ulike digitale verktøy for test av store volum. Piloten er dokumentert i rapporten og publisert internasjonalt og på tilsynet sine nettsider. I 2020 starta prosjektet for utvikling av eit datadrive digitalt tilsyn, DDT. Prosjektet har finansiering frå KMD, og skal legge til rette for ein heilskapleg arkitektur og dataplattform som famnar både kontrollar etter WAD og tilsyn med grunnlag i det eksisterande norske regelverket. Også utvikling av ei sentral løysing for tilgjengelegheitserklæringar, som verksemdene er pålagde å ha etter innføring av WAD, inngår i prosjektet. Digdir set av store ressursar i utvikling av eit framtidretta tilsyn.

### Internasjonalt samarbeid

Tilsynet representerer Noreg i The Web Accessibility Directive Expert Group (WADEX) leia av EU-kommisjonen, og vi samarbeider aktivt med Sverige, Danmark, Finland og Estland gjennom

Nordisk-Baltisk samarbeidsgruppe for fagleg utveksling om handheving av EU-regelverk. Tilsynsdirektøren er utnemnt til leiar for SAGA for 2018–2021. SAGA er ei strategisk rådgjevningsgruppe som skal arbeide for å inkludere universell utforming i relevant standardiseringsarbeid på europeisk nivå og er etablert av CEN/CENELEC (europeiske standardiseringsorganisasjonar).

### Utfordringar

#### Liten organisasjon med manuelle metodar

For tilsynet har det lenge vore eit mål å effektivisere og oppskalere tilsynsverksemda. Tilsynet er ei relativt liten avdeling som i liten grad har hatt moglegheit for å investere i digitale verktøy. No er løyving til dette på plass for perioden 2021 til 2023. Vi vil i 2021 føre fleire tilsyn enn i 2020, men kapasiteten til å føre tilsyn vil fortsett vere prega av at vi har manuelle metodar, og at vi skal drive eit utviklingsløp med sikte på å digitalisere og å bygge ein datadreven organisasjon. Det set strenge krav til prioritering, og vil få konsekvensar for omfanget av kontroll i 2021.

### Stort behov for universell utforming, særleg i utdanningssektoren

Covid-19 har vist kor stort behovet er for universelt utforma ikt-løysingar. Proba-rapporten vi lanserte i 2020 viser at allereie før covid-19 kom, var det utfordringar med digitale løysingar for personar med nedsett funksjonsevne. Tilsynet ser eit stort behov for både kontroll og rettleiing for å auke etterlevinga. Det vil vere særleg viktig at tilsynet lukkast med å fremje universell utforming i skule- og utdanningssektoren.

### Innføring av EU-direktiva WAD og EAA krev kapasitet

EU no har vedteke regelverk for både offentleg og privat sektor. Dette er regelverk som vil styrke krava til universell utforming av ikt internasjonalt og nasjonalt og som vil sørge for meir einskaplege krav i Europa. Dette er særleg viktig innan området for ikt, sidan mange leverandørar i marknaden er internasjonale.

For å oppnå digital inkludering er det viktig at regelverket er relevant og oppdatert. Det er derfor viktig at direktiva vert innført på ein slik måte at regelverk er per i dag blir harmonisert

og oppdatert. Her er det viktig at tilsynet bidreg inn med sin fagkompetanse og erfaring frå området.

### Lite kunnskap og behov for endra haldningar

Vi vurderer framleis låg kjennskap til regelverk og standardar som ein risiko for manglande etterleving. Forskrifta har eit stort verkeområde. Det er tid- og ressurskrevjande å nå ut til ulike målgrupper i meir enn 80 000 verksemdar i både offentleg og privat sektor.

Frå 2021 skil ikkje regelverket lenger mellom nye og eksisterande løysingar. Frå i år skal også alle nettsider og appar uansett alder følgje krava om universell utforming, og dermed aukar talet pliktsubjekt. I tillegg er nye krav på veg inn i Noreg med webdirektivet.

Noreg fekk i 2019 kritikk frå FN's CRPD-komité for å ikkje ta vare på funksjonshemma sine rettar i tilstrekkeleg grad. FN har tilrådd haldningskampanjar og konkrete tiltak på fleire samfunnsområde. Kjennskap og kunnskap om regelverket er viktig for å auke digital inkludering.

## **Prioriteringar og tiltak**

### **Fremme etterleving med tilsyn i utdanningssektoren**

Covid-19-pandemien i 2020 har saman med funna i Proba-rapporten og tilbakemeldingar frå brukarorganisasjonane, danna bakgrunn for at tilsynet har valt å innrette verkemiddela mot utdanningssektoren i 2021. Fordi tilsynet foreløpig har avgrensa kapasitet til store volum, er det viktig at tiltaka blir innretta på ein slik måte at det gir størst mogleg effekt. Derfor vil vi kombinere kontroll av nettsider, plattformar, appar og andre digitale løysingar i utdanningssektoren med målretta rettleiing mot utdanningsinstitusjonar, forelesarar, lærarar og andre som jobbar med digitale løysingar i sektoren.

### **Høg prioritet på informasjon og rettleiing**

Informasjonsbehovet er fortsatt stort. Dei nye nettsidene, utiltsynet.no, med oppdatert innhald, design og logo, kom på plass i 2020. Både nettsida og e-læringskurset har auka trafikken mykje.

Frå 2021 gjeld krav til universell utforming også løysingar som er eldre enn 2014, og ikkje berre nye løysingar.

For å auke kjennskap til regelverket og kunnskap om krava vil tilsynet prioritere informasjon og rettleiing høgt. Grunna situasjonen med covid-19, legg vi enda større vekt på e-læring, nanolæring og webinar for å nå ut.

### **Førebu handheving av nytt regelverk**

Bistand til KMD i samband med innføring av dei to EU-direktiva, The Web Accessibility Directive (WAD) og The European Accessibility Act (EAA), har stått høgt på agendaen. Tilsynet si juridiske og samfunnsøkonomiske utgreiing av krav om synstolking, har vore eit viktig bidrag til den politiske behandlinga av WAD.

I 2021 held vi fram med førebuing av handheving og oppfølging av Web Accessibility Directive (WAD). Tilsynet bidreg også saman med NKOM til omsetting av standarden EN 301 549 som direktivet viser til.

Vi vil også fortsetje med deltaking i internasjonale grupper og samarbeid for å hauste viktig kunnskap og erfaring frå andre land. I tillegg vil tilsynet prioritere arbeid med tilgjengelegheitsdirektivet (EAA) og standardiseringsarbeid med vekt på sjølvbetjeningsautomatar.

Leiarverv i SAGA, samarbeid i EU-regi og deltaking i Nordisk-Baltisk arbeidsgruppe vil også ha prioritet.

### **Større effekt av eit datadrive, digitalisert tilsyn**

Tilsynet er i 2021-2023 tildelt midlar for å drive eit datadrive digitalisert tilsyn. Dette er ei heilt nødvendig investering i digitale verktøy for at tilsynet skal kunne auke volum, få større gjennomslagskraft i kontrollverksemda og å vere i stand til å kontrollere webdirektivet når det blir innført.

I 2020 kom tilsynet godt i gang med digitalisering av tilsynet – eit arbeid som vert vidareført i 2021-2023.

Tilsynet har i 2020 starta utviklinga av ei felles løysing for tilgjengelegheits-erklæring. Vi skal ferdigstille og rulle ut løysinga i 2021. Dette er tunge utviklingsløp som vil krevje betydeleg innsats frå nøkkelressursar, og det vil gi oss avgrensa kapasitet på andre område.

Tilsynet har over langt tid bygd kunnskap og samla data, men har ikkje hatt på plass ei løysing for å formidle kunnskapen systematisert og jamleg. For å legge til rette for utvikling av tilsynet i ein meir datadriven digitalisert

retning, vil vi i 2021 prioritere å få på plass statistikkisider til løpande publisering av data, statistikk og analysar.

# Universell utforming er smart digitalisering

Digitalisering skal gjøre hverdagen enklere for alle. Men hvem er «alle», hvordan vet vi hva «alle» trenger, og når vet vi at vi har gjort nok? Digitale tjenester som ikke fungerer for menneskene de er ment for, kan skape skiller i samfunnet. Derfor har vi tilsyn for universell utforming.

Les mer om universell utforming på [uutilsynet.no](https://uutilsynet.no).

Nettsider, apper, automater ... Fra vi våkner til vi legger oss. Digitaliseringen har tatt tak i alle deler av livet vårt, og det betyr mye for oss at vi kan ta i bruk digitale løsninger uten nevneverdige problemer. Dette så vi tydelig i 2020, da koronaen kom og Norge nærmest ble heldigitalt over natten. Mange fikk erfare at de ikke når ut til alle om videoen deres ikke er teksten, eller om lydfilen de legger ut ikke har et tekstalternativ.

Universell utforming av digitale tjenester er viktig for hele befolkningen – ganske enkelt fordi de aller fleste av oss kommer opp i situasjoner hvor funksjonsevnen vår svekkes på ett eller annet område. Skriften du kunne lese godt som 20-åring kan for eksempel bli umulig å lese når du er 60, selv om du ikke definerer deg selv som synshemmet.

## Norge var tidlig ute

I Norge så vi tidlig hvor viktig det er å forstå at «alle» ikke er én ensartet gruppe, men enkeltindivider med ulike forutsetninger for å ta de nye, digitale løsningene i bruk. Norge var først ute med å utvikle metoder for å kontrollere hvordan offentlige og private virksomheter etterkommer kravene til universell utforming på nettsteder, apper og i selvbetjeningsautomater. Ansvar ble lagt til Tilsynet for universell utforming av IKT, som ble opprettet i 2013. Den gang som en del av Difi, men fra 2019 som en del av Digdir.

Gjennom forskrift om universell utforming av IKT er tilsynet pålagt å kontrollere at nettsider, apper og selvbetjeningsautomater i offentlig og privat sektor er i samsvar med det norske regelverket.

EUs webdirektiv ble vedtatt i 2016 og setter ytterligere krav til universell utforming. I arbeidet med direktivet har tilsynet bidratt med Norges erfaring og representert Norge i flere internasjonale fora. Tilsynsdirektøren er for eksempel utnevnt som leder for SAGA i perioden 2018–2021. SAGA er en strategisk rådgivingsgruppe som skal arbeide for å inkludere universell utforming i relevant standardiseringsarbeid på europeisk nivå.

## Utvikler mer effektive metoder

Dagens kontrollmetoder er i hovedsak manuelle, men i 2020 startet et prosjekt med mål om å utvikle et datadrevet digitalt tilsyn. I 2020 startet også utviklingen av en felles løsning for tilgjengelighetserklæringen. Denne løsningen skal ferdigstilles og ruller ut i 2021.

Digitalisering og forenkling av kontrollvirksomheten vil bety at tilsynet kan konsentrere seg mer om sin andre, viktige hovedoppgave: Informasjon og kompetanseheving. Det viser seg ofte at det er manglende kompetanse og ikke viljen det står på, når hensynet til viktige brukergrupper glipper under utviklingen av nye løsninger.

# Vi når og hjelper fleire for mindre

Kommunikasjon er eit viktig verkemiddel for å spreie kunnskap om nye digitale løysingar og auke kompetansen i offentleg sektor. Digdir legg vekt på å utvikle effektive og brukarorienterte tenester for hjelpe flest mogleg brukarar med minst mogleg bruk av ressursar. Arbeidet i 2020 var prega av at vi skulle utvikle eit nytt direktorat og samstundes takle utfordringane som koronaåret førte med seg. Vi måtte løyse ein rekke arrangement digitalt, og brukte ekstra ressursar til i prosjekt, til beredskap og til mediehandtering.

## MÅL

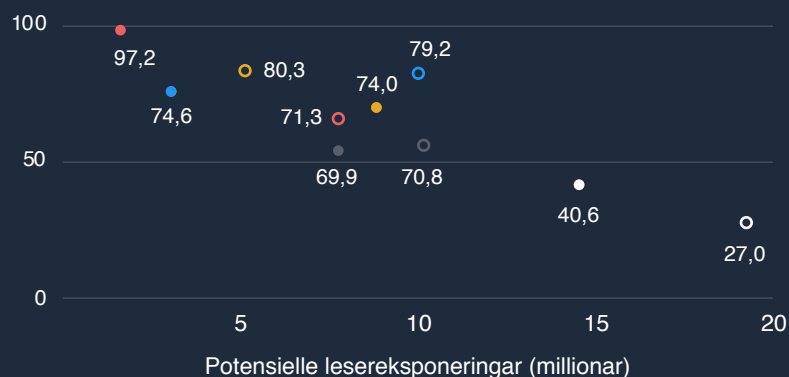
- 1 Vi tilbyr effektive og brukarorienterte digitale tenester som hjelper fleire for mindre**
- 2 Vi når fleire for mindre gjennom arrangement brukarane har nytte av og er nøgde med**
- 3 Vi bruker kommunikasjon til å utvikle og profilere Digdir**
- 4 Vi styrker klart språk**

## RESULTATER

- Vi lanserte digdir.no og nye nettsider for Tilsynet for universell utforming og Samarbeidsportalen
- Dei fleste brukarane finn det dei leiter etter, og forstår det dei finn.
- Vi brukte ein utfordrande situasjon til å finne nye løysingar og styrke det digitale kompetansetilbodet
- Deltakarane opplevde arrangementa som nyttige og gode
- Vi nådde fleire lesarar
- Talet på saker med positiv vinkling auka
- Vi etablerte eit samarbeid med Språkrådet og KS
- Vi planla konkurranse saman med satsinga StartOFF



## Høg medieskår på tre av fire roller



2019 ● Tilsyn ● Iverksettar ● Premissgivar ● Leverandør ● Leverandør ekskl. ID-porten  
 2020 ○ Tilsyn ○ Iverksettar ○ Premissgivar ○ Leverandør ○ Leverandør ekskl. ID-porten

## Stor auke i bruk av Digdir sine nettenester frå 2019 til 2020

# 105 %

auke på ID-porten  
hjelpesider:

Frå 1,5 millionar til  
3 millionar økter

# 20 %

auke på uutilsynet.no:

Frå 70 066 til  
98 582 økter

# 4 %

auke på altinn.no:

Frå 63,1 millionar til  
65,8 millionar økter



## Kommunikasjon

**Vi vurderer måloppnåinga på kommunikasjon i oppstartsåret 2020 som god. Vi lanserte ein ny, felles visuell identitet og profil og ein ny, felles nettstad, digdir.no. Innsatsen til Digdir med å skape løysingar i eit krevande koronaår fekk merksemd og viste verdien av eit felles, digitalt økosystem. Vi brukte det utfordrande året til å innovere og digitalisere arrangementa våre. Målet for 2021 er å gjere det enda lettare for brukarane våre å finne det dei treng, forstå det dei finn og få gjort det dei skal på Digdir sine fagområde.**

Her rapporterer vi samla om Digdir sitt tilbud på nett, arrangement og profilering. I tillegg rapporterer vi på Digdir sitt arbeid med klart språk. For 2020 hadde ikkje eittåringen Digdir samanliknbare tal frå tidlegare år på alle område, men vi samanliknar med tidlegare år når det gir meining, sjølv om tala ikkje er direkte samanliknbare.

### Mål

Digdir hadde fire hovudmål for fagområdet kommunikasjon i 2020:

1. Vi tilbyr effektive og brukarorienterte digitale tenester som hjelper fleire for mindre
2. Vi når fleire for mindre gjennom arrangement brukarane har nytte av

- og er nøgde med
3. Vi bruker kommunikasjon til å utvikle og profilere Digdir
  4. Vi styrker klart språk

### Resultat

Oppsummert vurderer vi den samla måloppnåinga som god for 2020. Vi skulle utvikle eitt Digdir, som forutan ekstra krav til god internkommunikasjon innebar at vi måtte utvikle ein ny visuell identitet og profil og ein ny nettstad for å bygge eitt direktorat, samstundes som vi overføre fleire nettstader til DFØ og avvikla difi.no. Vi måtte, på svært kort tid, finne digitale løysingar for arrangement for å oppretthalde aktiviteten. Koronaåret 2020 endra også

prioriteringane til Digdir. Nye leveransar med høg merksemd kravde ekstra ressursar til kommunikasjon i prosjekt, til kommunikasjonsberedskap og til profilering.

### Mål 1: Vi tilbyr effektive og brukarorienterte digitale tenester som hjelper fleire for mindre

1. januar 2020 lanserte vi digdir.no, som er den nye, felles nettstaden for heile Digdir. Arbeidet har vore ein del av arbeidet med å utvikle eit utovervend, velfungerande og effektivt nytt direktorat. Gjennom heile 2020 har vi vidareutvikla nettstaden med oppdatert innhald, nye fagsider og ein ny struktur og overbygning som skal gjere det enklare for brukarane å finne det dei

treng, forstå det dei finn og få gjort det dei skal. Vi lanserte også nye nettsider for Tilsynet for universell utforming og Samarbeidsportalen. Gjennom heile 2020 jobba Digdir for å overlevere nettstader og -innhald for dei tre fagavdelingane som blei ein del av DFØ i 2020. Samstundes avvikla vi gammalt innhald på difi-domenet, som vi kunne skru av før årsskiftet i tråd med planen. Det har vore ressurskrevande og krevd kapasitet frå andre utviklingsoppgåver. Vi har utvikla ei kostnadseffektiv nettförvaltning med ei felles plattform, lite skreddarsaum og styrt utvikling av ny funksjonalitet med krav til gjenbruk. Digdir har også ansvaret for altinn.no og Altinn digital, som er på ei annan teknisk plattform enn dei andre nettstadene.



Digdir.no hadde om lag om lag 135 000 brukarar i 2020. For eit nytt direktorat har det liten verdi å samanlikne med tala frå i fjor, men ser vi på Norge.no, Samarbeidsportalen og UU-tilsynet sine sider, er veksten god. Hjelpesidene til ID-porten opplevde ein eksplosiv auke i bruk i fjor, truleg fordi fleire innbyggjarar trengde hjelp til å finne fram eller logge seg på tenester frå statlege og kommunale verksemder i samband med koronapandemien. Dei resterande nettsidene er retta mot tilsette i forvaltninga og privat næringsliv. Kjernebrukarane treng rettleiing, tenester og rådgjeving på Digdir sine fagområde. I snitt blar brukarane seg gjennom to enkeltsider når dei er inne på nettstaden. Tilbakemeldinga er at dei

i hovudsak finn det de leitar etter, og at dei forstår det dei finn. Altinn opplevde god vekst i 2020, med en auke på over 4 prosent i antal økter, og nesten 6,5 prosent i antal brukarar, til trass i at skattemeldinga no først og fremst ligg på Skattetatens nettsider.

Tabellen under viser antal økter på Digdir sine nettstader. Der vi ikkje har oppgitt tal, skuldast det at tenesta ikkje eksisterte på det aktuelle tidspunktet. Med økt meiner vi ein serie av sidevisningar eller interaksjonar gjennomført av same brukar på nettstaden i ein avgrensa periode på inntil 30 minutt.

### Mål 2: Vi når fleire for mindre gjennom arrangement brukarane har nytte av og er nøgde med

Digdir sin ambisjon for 2020 var å styrke det digitale kompetansetilbodet, og vi vurderer måloppnåinga som god. Vi klarte å gjennomføre arrangementa på nye, digitale måtar, slik at vi heldt oppe aktivitetsnivået i eit krevjande år. Digdir utvikla kompetansen, innoverte og auka kapasiteten på digitale arrangement i 2020.

Alle planlagte fysiske arrangement etter 11. mars 2020 sto i fare for å bli avlyst. Vi brukte utfordringa til å fornye oss og er nøgde med at vi klarte å replanlegge og gjennomføre dei fleste arrangementa

digitalt – og halde oppe aktivitetsnivået. Eventleverandøren vår, som mista alle oppdrag over natta, fekk nye oppdrag og bidrog sterkt til at Digdir fann løysingar raskt.

Totalt deltok 9 600 på 75 Digdir-arrangement i 2020. Av desse deltok 951 fysisk på møte, seminar og éin konferanse i perioden fram til mars 2020. Dei resterande 8 649 deltakerne er fordelt på 58 digitale arrangement, derav tre digitale konferansar med til saman 3 961 deltakarar. Opninga av Nasjonalt ressurscenter for deling av data var eit lite, fysisk arrangement, men som heile 429 deltakarar følgde digitalt. Deltakarane er jamt over nøgde. På ein skala frå 1-6, der 6 er svært

Nettstad	2017	% endring 17–18	2018	% endring 18–19	2019	% endring 19–20	2020
Idporten hjelpesider	1 603 177	13 %	1 812 632	-18 %	1 495 876	105 %	3 058 513
Norge.no	1 415 793	22 %	1 733 104	-8 %	1 603 087	9 %	1 749 876
Digdir.no							358 779
Altinn.no	37 476 652	54 %	57 535 548	10 %	63 190 989	4 %	65 836 829
Altinn digital			857	468 %	4 864	-30 %	3 412
prosjektveiviseren.no	91 942	11 %	102 084	8 %	110 568	12 %	123 550
Samarbeidsportalen	33 991	18 %	39 998	77 %	70 666	63 %	115 000
Tilsynet for universell utforming av ikt	66 557	9 %	72 799	13 %	81 976	20 %	98 583
difi.no	596 442	17 %	696 754	17 %	815 031	-46,68 %	434 563

nøgd, skårer arrangementa 4,83 for fagleg nytte og 4,78 for arrangementet som heilheit. Talet på arrangement gjekk noko ned då avdeling for offentlege anskaffingar, som hadde mange arrangement, vart overført til DFØ i september.

Vi kunne ikkje gjennomføre Digitaliseringskonferansen som planlagt i juni. Vi erstatta den med ein heildigital konferanse i august med tittelen "Krisa som sette fart på digitaliseringa". Vi er nøgde med at vi klarte å dele erfaringar og markere Digdir i ein tidleg fase av pandemien. Rekordmange 1 831 deltakere følgde konferansen digitalt, mot 1 267 i 2019. Trass i utfordringar med den digitale plattformen, som spesielt ramma utstillarane, fekk vi verdfulle erfaringar og ny kompetanse raskt. Deltakarane var mindre nøgde enn tidlegare år. Ein del meinte at programmet og innhaldet var for overordna, og det trakk ned at fleire opplevde utfordringar med sendinga. Det vil vi bøte på i 2021.

Dei digitale løysingane gjer at vi kan gjenbruke og spreie innhald meir. Strømmetenestene bidreg vesentleg mykje til meir- og etterbruk av arrangementa våre. I 2020 hadde Digdir 59 000 visningar og 26 000 unike brukarar på Vimeo.

I 2019 tok vi i bruk eit nytt system for kursadministrasjon og påmelding saman med DFØ. Det gjer det enklare å samordne og marknadsføre vårt samla kompetansetilbod. I 2020 har vi forbetra kurssystemet ytterlegare, og vi er godt rusta for framtida og vidare samarbeid med DFØ.

### **Mål 3: Vi bruker kommunikasjon til å utvikle og profilere Digdir**

En medieanalyse der kun dei noverande fagområda til Digdir er med, viser at medieomtalen av Digdir gjekk ned noko frå 2019 til 2020. Samstundes auka talet på potensielle lesarar frå 35 til 44,4 millionar, fordi meir av omtalen var i større kjelder enn i 2019. Talet på saker med positiv vinkling auka frå 40 prosent i 2019 til 48 prosent i 2020, mens den negative omtalen gjekk frå 13 til 10 prosent. Talet på artiklar der Digdir var i hovudfokus auka frå 26 prosent i 2019 til 30 prosent i 2020, medan saker der Digdir kun var omtala gjekk ned frå 47 til 42 prosent.

Talet på saker der Digdir står fram som premissgivar på digitalisering auka kraftig frå 2016 til 2019, men gjekk noko ned i 2020. Hovudbiletet er likevel at rolla som premissgivar har styrka seg vesentleg dei siste åra. Også saker der vi står fram som iverksettar på

digitalisering har auka. Tilsynsrolla får minst mersemd samla sett, men får god medieskår. Leverandørrolla var mest omtala og hadde størst rekkevidde både i 2019 og 2020. Det er også rolla som leverandør som påvirkar totalinntrykket av Digdir mest i media. Generelt genererte fellesløysingane, inkludert Altinn, mykje positiv merksemd i 2020, men nokre få hendingar i ID-porten fekk stor spreiding og drog ned medieskåren vesentleg. Digdir fekk ein medieskår på 43,3 i 2020, mot 51,2 i 2019. Ein medieskår på 0 er dårlegast, 50 er et nøytralt resultat, og 100 er best. Dei tre rollene premissgivar, iverksettar og tilsyn får ein klart positiv skår begge åra på mellom 80,3 og 71,3. Omtalen av rolla som leverandør av fellesløysingar fekk ein skår på 27 i 2020, mot 40,6 i 2019. Om vi ser vekk frå nokre få hendingar i ID-porten, ville skåren på leverandørrolla vore 70,8 i 2020. For heile Digdir ville medieskåren vore 75,4.

I sitt første leveår fekk Digdir nye kontoar i dei fleste sosiale medium og nye nyheitsbrev. Vi fekk 926 følgjarar på Facebook, 7 803 følgjarar på LinkedIn, 1 281 følgjarar på Twitter og 497 følgjarar på Instagram. Til samanlikning hadde Difi 2 736 følgjarar på Facebook, 10 395 på LinkedIn og 3 313 på Twitter ved utgangen av 2019. I 2020 sende vi

også ut 16 nyheitsbrev til 5 319 mottakarar og publiserte 4 podkastar som er høyrte på til saman 1 799 gonger. I april 2020 lanserte vi Digitaliseringsbloggen for å profilere våre fagområde ytterlegare, og vi publiserte 31 tekstlege blogginnlegg, videobloggar og podkastar frå både interne og eksterne bloggforfattarar. I snitt leste 415 personar kvart innlegg.

### **Mål 4: Vi styrker klart språk**

I 2020 har Digdir prioritert å etablere eit godt og prestisjelaust samarbeid med Språkrådet og KS. Digdir deltek no mellom anna i KS sitt styringsråd for klart språk. Eit viktig tema har vore å tydeleggjere rollene til dei tre verksemdene. I 2020 var det eit mål å bygge opp klarspråkinnsetninga igjen og kople den tettare til kjerneverksemda vår på digitalisering og innovasjon. Vi har rekruttert ein ny, erfaren fagressurs som vil ha ansvaret for klart språk framover.

For første gong deltok klart språk med ein eigen digital stand på Digitaliseringskonferansen. Hovudmålet var å vise den viktige rolla klart språk fekk under koronakrisa, mellom anna gjennom nyheitssaka "I krisetid er klart språk livsviktig". I tillegg deltok ca. 30 offentlege verksemdar og private

leverandører på eit digitalt dialogmøte for å gje innspel til korleis vi kan stimulere leverandørmarkedet til å skape ein enklare digital kvardag med klart språk.

Initiativet resulterte i dialog med den nye satsinga StartOff, som såg potensial i konkurransen. Mot slutten av 2020 starta vi planlegginga av ein klarspråk-konkurransse, som utgjør Digdir sin første, eigeninitierte konkurranse i StartOff. Arbeidet er godt i gang, og utlysinga av konkurransen er planlagt rundt påske 2021.

### Utfordringar

Etter fleire års innsats har Digdir ei solid, felles teknisk plattform (Drupal) for nettstadene som tidlegare tilhørde Difi, medan altinn.no og Altinn digital brukar ein annan (Episerver). Det er framleis, naturleg nok, overlappende funksjonalitet i nettløysingane etter samanslåinga. Det kan vere lite kostnadseffektivt på sikt.

I 2020 gjorde koronasituasjonen fysiske arrangement nær umogleg. 2020 ga oss verdfull praktisk erfaring som vil hjelpe oss framover, men det er enno mykje å lære for sikre same brukarnytte og -tilfredsheit i digitale som i fysiske arrangement. Prisinga av

Digitaliseringskonferansen har vore ei ny utfordring, og vi må utvikle nye konsept for utstillarar for å gjere profilkonferansen vår like relevant som før. Etterbruk av opptak og meir bruk av video i kommunikasjonen inneber at vi må styrke kompetansen og kapasiteten på teksting og transkribering for å levere godt og kostnadseffektivt.

Digdir har mange satsingar, som Ressurssenteret for deling av data, Datafabrikken, utbreiing av Altinn 3.0 og satsinga på samanhengande tenester, vil kreve større kommunikasjonskapasitet samla sett. Ei utfordring er å koordinere kommunikasjonen frå dei ulike satsingane slik brukarar opplever eitt Digdir, ikkje enkeltsatsingar. I tillegg er det utfordrande at enkelthendingar som gjeld fellesløysingane kan gi så store negative utslag på medieskåren og potensielt på omdømmet til Digdir.

Arbeidet med klart språk i forvaltninga kan vise til mange gode resultat sidan starten i 2008. Framover må det faglege samspelet mellom klart språk, universell utforming og tenestedesign bli viktigare og meir konkret for å utvikle meir samanhengande, brukarorienterte og effektive digitale tenester. I dag spør offentlege verksemder sjeldan etter klart språk som ein del av sine digitale og

innovative anskaffingar, medan leverandørmarknaden i liten grad tilbyr tenester og kompetanse på klart språk som ein del av sine prosjektmetodar og leveransar.

### Prioriteringar og tiltak

I 2021 skal vi vidareutvikle og samordne nettenestene til Digdir med brukarane i sentrum. På sikt vil vi utvikle ein felles kanalstrategi der vi ser Digdir sine nettenester i samanheng, korleis vi kan løyse behova til brukarane og understøtte Digdir sine fagområde best mogleg. På sikt er det natuleg å vurdere ei felles teknisk plattform og forvaltning for nettløysingane våre.

I 2021 vil Digdir vidareutvikle verktøykassa for digitale og hybride (digitale og fysiske) arrangement, slik at vi kan nå stadig fleire i heile landet for mindre. Ei klart mål for 2021 er å auke deltakarane sin opplevde faglege nytte og tilfredsheit, både for Digitaliseringskonferansen og samla.

Vi vil halde fram arbeidet med å kommunisere og marknadsføre Digdir sitt tilbod på våre fagområde gjennom målretta bruk av nyheitsbrev, våre nettsider og sosiale medium. Vi har som mål å profilere dei fire rollene og satsingane til Digdir sterkare og auke

Digdir sin samla medieskår.

Digdir planlegg eit fagleg arrangement for klarspråkprisane i april 2021 i samarbeid med Språkrådet og KS. Hovudsatsinga på klart språk i 2021 er ein konkurranse i regi av StartOff for å utvikle marknaden generelt og nystarta verksemder spesielt til å finne nye løysingar på utfordringar i offentleg sektor med klart språk som verktøy. Konkurransen er eit første steg mot å auke «volumet» av klarspråk eller brukarspråk i digital tenesteutvikling. Målet er at offentlege verksemder skal etterspørre klart språk i ikt-anskaffingar og at fleire nye og etablerte leverandører skal tilby den kompetansen og dei tenestene på klart språk som offentleg sektor treng.

## Redegjørelse for ressursbruk 2020

**Ressursbruken i det nye direktoratet gjenspeiler Digdirs rolle som regjeringens fremste verktøy for raskere og mer samordnet digitalisering av samfunnet. Digdir har fått ansvar for flere nye satsinger og oppgaver innenfor våre fagområder. Satsingene har til felles at de løser utfordringer og tilbyr sentrale løsninger til store deler av offentlig sektor, i stedet for at hver enkelt virksomhet eller sektor må lage egne løsninger.**

## Ressursbruk fordelt på virksomhetsområder

Oversikten under gir et overordnet bilde av ressursbruk for budsjettkapittel 540 for årene 2017, 2018, 2019 tilhørende tidligere Difi og fra 2020 for Digdir. Det tas forbehold om at skillene mellom områdene ikke er absolutte. Digital forvaltning inkluderer kostnader til direktoratets roller som premissgiver for digitalisering, iverksetter av vedtatt politikk på direktoratets fagområder og tilsyn for universell utforming. Tilsvarende er alle kostnader knyttet til rollen for drift og utvikling av nasjonale fellesløsninger, inkludert Altinn og Felles Datakatalog (FDK) fra 2020, samlet. Kostnadene til administrasjon og drift av direktoratet framkommer også.

Digdir ble etablert som et nytt direktorat fra 1.1.2020 ved at fagmiljøer fra Brønnøysundregistrene og tidligere Difi ble samlet i en ny organisasjon. Tidligere Difi ble delt og ansvarsområdene for utredning og analyse, ledelse og offentlige anskaffelser ble overført til DFØ, mens øvrige ansvarsområder med fokus på digitalisering ble lagt til Digdir. Tilsvarende medførte omstillingen at Altinn-organisasjonen og FDK ble skilt ut fra Brønnøysundregistrene og lagt til det nye Digdir. Oppdrag fra departementet om å planlegge omstillingen medførte at ressurser i 2019 ble omdisponert til aktiviteter for å

forberede organisasjonsendringene og forklarer endring i ressursbruk dette året. Endring i ressursbruken i 2020 skyldes i hovedsak at offentlige anskaffelser ble flyttet til DFØ 1.9.2020, omstillingsarbeidet til nytt direktorat og ekstraordinær innsats grunnet Covid-19 pandemien.

I digital forvaltning inngår veiledning innenfor digitaliseringsområdet, informasjonssikkerhet, datadeling og arkitektur. Tallene omfatter også ressursbruk knyttet til veiledning og behandling av søknader om støtte fra medfinansieringsordningen og stimuleringsordningen samt tilsyn for

universell utforming. Reduksjonen fra 2018 til 2019 forklares med at stimuleringsordningen ble flyttet til ny post 26 og ikke lenger inngår i dette virksomhetsområdet. Økningen fra 2019 til 2020 skyldes primært økt satsning på deling av data, blant annet ved etablering av nasjonalt ressurscenter for deling av data.

En stor del av direktoratets ressurser har historisk gått til å dekke kostnader knyttet til forvaltning og utvikling av nasjonale fellesløsninger som vi tilbyr eksterne brukere. I det nye Digdir er Difis tidligere fellesløsninger, Altinn og FDK samlet, med tilhørende økt

ressursbruk. Bruken av fellesløsningene har siden etableringen hatt en jevnt sterk vekst. Eksempelvis har antall kunder i tidligere Difis fellesløsninger fra 2016 til 2020 økt med 122 prosent, mens antall integrasjoner i andre tjenester har økt med 650 prosent. Samtidig har antall innlogginger i ID-porten økt med 170 prosent og antall oppslag i Kontakt- og reservasjonsregisteret økt med 930 prosent. Altinn har fra 2019 til 2020 hatt en økning på 112 prosent i antall tjenesteeiere som benytter Altinn-plattformen. Covid-19 pandemien har i 2020 medførte ytterligere økt bruk på Digidirs fellesløsninger.

Administrasjon og felles driftsutgifter omfatter styrings- og støttefunksjoner, kommunikasjon og felles driftsutgifter, herunder interne ikt og HR kostnader. Felles driftsutgifter inkluderer også kostnader til lokaler i Oslo, Leikanger og, fra og med 2020, Digidirs lokaler i Brønnøysund. I tillegg er kostnader knyttet til omstillingsarbeidet omdisponert fra andre områder og i hovedsak ført på dette virksomhetsområdet.

Medfinansieringsordningen for digitaliseringsprosjekter som skal bidra til økt gjennomføring av samfunnsøkonomisk lønnsomme

digitaliseringsprosjekter, post 25, stimuleringsordningen for innovasjon og tjenestedesign i offentlig sektor, post 26, samt utbetalinger av tilskudd til Standard Norge, post 71, inngår ikke i tabellen nedenfor, da dette er ordninger som er forvaltet av Digdir og som ikke sier noe om ressursbruken i Digdir som sådan. Utbetaling av lærlingtilskudd til statlige virksomheter, post 27, ble overført til DFØ 1.1.2020.

Tidligere hadde Difi et ansvarsområde knyttet til ledelse, organisering og kompetanse som omfattet arbeid knyttet til strategisk ledelse og arbeidsgiverstøtte, utviklingen og organiseringen av forvaltningen, samt kurs- og kompetanseutvikling i forvaltningen. Fagområdet ble overført til DFØ 1.1.2020 og inngår ikke i tabellen nedenfor. Tilsvarende ble fagområdet offentlige anskaffelser overført til DFØ 1.9.2020. Grunnet overføringen til DFØ er de regnskapsførte utgiftene på om lag 50 mill. kroner for offentlige anskaffelser i 2020 ikke del av tabellen.

Virksomhetsområde	Regnskap 2017	Regnskap 2018	Regnskap 2019	Regnskap 2020
Digital forvaltning	57 686 390	92 778 170	83 296 564	97 749 000
Fellesløsninger, Altinn og FDK	179 279 083	195 347 093	225 357 653	506 869 708
Administrasjon og felles driftsutgifter	79 759 142	79 929 420	84 022 087	115 436 119
<b>SUM</b>	<b>316 724 616</b>	<b>368 054 683</b>	<b>392 676 304</b>	<b>720 054 827</b>

## Nærmere forklaring til nøkkeltall

Nøkkeltallene er i sin helhet presentert i kapittel 2. Hovedtallene gir nyttig informasjon om virksomheten. Nøkkeltall skal gjøre det mulig å sammenligne utviklingen over tid. Rapporten for 2020 er imidlertid spesiell ettersom dette er det første året for et nytt Digitaliseringsdirektorat (Digdir), som består av fagmiljøer fra tidligere Difi og fra Brønnøysundregistrene. Tall fra før 2020 refererer til Difi, som utgjør den største andelen av det nye direktoratet. Tallene gir bakgrunnsinformasjon, men Digdir er en ny organisasjon fra 2020. Nøkkeltallene er utarbeidet i tråd med [DFØs veileder for bruttobudsjetterte virksomheter](#).







Digdir består av deler av tidligere Difi, og Altinn og FDK fra Brønnøysundregistrene.

Samlede tildelinger på budsjettkapittel 540 er økt med 36,7 prosent fra 713,2 millioner kroner til 975,2 millioner kroner. Av tallene fremgår det at de totale driftsutgiftene utgjør 768,2 millioner kroner i 2020, mot 524,2 millioner kroner i 2019. Dette er en økning på 46,5 prosent og er noe høyere enn økningen i tildelinger. Endringen skyldes primært overføring av ansvarsområder til DFØ i 2019 og 2020, og at Altinn og FDK i Brønnøysundregistrene ble overført til Digdir i 2020.

Antall årsverk ved utgangen av 2020 viser 24 årsverk flere enn i 2019. Dette tilsvarer en økning på om lag 8 prosent. Beregningen av antall utførte årsverk er endret fra 2019 til 2020 i tråd med ny veileder for årsrapport. Ved bruk av samme beregningsmodell for 2019 som for 2020 ville antall utførte årsverk i 2019 ha vært 294, og ikke 306. Den reelle differansen i utførte årsverk fra 2019 til 2020 utgjør derfor 36 årsverk og tilsvarer en økning på om lag 12 prosent. Lønnsandelen i forhold til driftsutgifter er totalt på 40,8 prosent, som er en betydelig nedgang sammenlignet med 2019. Endringen skyldes overføring av ansvarsområder til DFØ og sammenslåing av områder fra Brønnøysundregistrene.

Utnyttelsesgrad viser forbruk i prosent av samlet disponibel bevilgning, inkludert merinntekter. Denne er redusert fra 90,2 til 88,3 prosent fra 2019 til 2020. Nedgangen forklares i hovedsak av at det er reduksjon i gitte belastningsfullmakter knyttet til medfinansieringsordningen i forhold til 2019. Dersom vi korrigerer for de to tilskuddsordningene Digdir forvalter, Medfinansieringsordningen og StimuLab, blir utnyttelsesgrad i 2020 på 94,1 prosent.

## Status på oppdrag i tildelingsbrev

Oversikt over oppdrag		Status	Kommentar
<b>Oppdrag gitt 7.1.2020 i tildelingsbrev for 2020</b>			
1	Digdir skal utarbeide et forslag til samordnet modell for organisering, styring og finansiering av de felleskomponenter og fellesløsninger som direktoratet har ansvaret for.		Rapport om styrings- og finansieringsmodell for Digdirs fellesløsninger er oversendt KMD iht. plan.
2	Pilotversjonen av ressurscenteret for deling av data etableres. Skisse til generisk datafordeler og forslag til løsning om digitaliseringsvennlig regelverk skal legges fram for departementet.		Ressurscenteret for deling av data er etablert i 2020. Skisse til generisk datafordeler og forslag til løsning for innspill om digitaliseringsvennlig regelverk er oversendt KMD iht. plan.
3	Status på handlingsplan for regjeringens digitaliseringsstrategi skal for 2020 oversendes KMD pr. 2. tertial og i forbindelse med årsrapporteringen. Direktoratet skal i samarbeid med KMD, KS og Skate følge opp handlingsplanen. Videre skal direktoratet levere en fagtematisk plan for metodearbeidet med sammenhengende tjenester.		Digdir har løpende oppfølging av handlingsplanen. Statusrapport for handlingsplanen pr. 2. tertial og fagtematisk plan er levert iht. plan.
4	Digdir skal bygge opp sikkerhetsfunksjoner knyttet til forvaltning av egne løsninger. Videre skal direktoratet utarbeide et kort notat med oppsummering av erfaringer fra håndtering av covid-19-pandemien.		Sentral sikkerhetsfunksjon er etablert og sikkerhetsleder har tiltrådt. Notat om erfaringer fra håndtering av covid-19 er oversendt KMD iht. plan.
5	Digdir skal lage en første versjon for årlig formidling av status for tilstand og løsninger utvikling på direktoratets fagområder.		Oppdraget er etter dialog med departementet nedprioritert, men det etableres kunnskapsgrunnlag ifm. oppfølging av handlingsplanen for regjeringens digitaliseringsstrategi, jf. oppdrag 3.
6	Digdir skal delta i planlegging og gjennomføring av tverrsektoriell, nasjonal digital øvelse (Øvelse Digital 2020). Deltagelse er knyttet til fellesløsninger.		Digdir har siden februar 2019 deltatt i planlegging av Øvelse Digital 2020. Grunnet covid-19 ble øvelsen nedskalert og omfanget endret. Endringen gjorde at det ble mindre hensiktsmessig for Digdir å delta. Digdir gjennomførte derfor i samarbeid med KMD en egen øvelse for fellesløsningene.
7	Digdir skal lage en ny publiseringsløsning for Norsk lysningsblad.		Ny og mer effektiv løsning for Norsk lysningsblad er levert iht. plan.

Oversikt over oppdrag		Status	Kommentar
8	Digdir skal følge opp livshendelsen Dødsfall og arv, herunder å utvikle en plan for det videre arbeidet med livshendelsen.		Arbeidet med livshendelsen Dødsfall og arv pågår. Plan for videre arbeid med livshendelsen er oversendt KMD.
9	Digdir skal i samarbeid med KS få frem et kunnskapsgrunnlag om arbeidet med informasjonssikkerhet i kommunene.		Kunnskapsgrunnlaget om arbeidet med informasjonssikkerhet i kommunene er oversendt KMD iht. plan.
10	Digdir skal vurdere et konsept for en felles digital inngang om innovasjon i offentlig sektor i samarbeid med de andre virkemiddelaktørene.		Oppdraget er etter dialog med departementet nedprioritert.
11	Digdir skal videreutvikle virkemidler og tiltak innen innovative anskaffelser, herunder konkretisere den videre innretningen av et program for innovasjonsskjøp fra Govtek og andre oppstartsselskaper i Norge.		Konkretisering av programmet StartOff er oversendt KMD iht. plan.
12	Digdir skal gjennomføre innovasjonsbarometer og legge fram resultater.		Arbeidet med innovasjonsbarometeret følger plan, og planlegges oversendt KMD 1. april 2021.
13	Digdir skal forberede håndheving og annen oppfølging av webtilgjengelighetsdirektiv (WAD), herunder utvikling av standardisert tilgjengelighetserklæring. Videre skal direktoratet ta ansvar for arbeidet med å oversette standarden EN 301 549, samt nye krav i WCAG 2.1.		Tilsynet forbereder håndheving, monitorering og veiledning om WAD, samt utvikler en sentral løsning for standardisert tilgjengelighetserklæring. Arbeidet med å oversette standarden EN 301 549 og nye krav i WCAG 2.1. pågår.
14	Digdir skal bistå departementet ved behov i oppfølgingen av nytt EAA-direktiv.		KUD styrer prosessen med å implementere EAA i norsk regelverk. Tilsynet gir faglige innspill til KMD og KUD ved behov.
15	Digdir skal forberede oppfølgingen av WAD-kravene – digitalt tilsyn.		Se omtale under oppdrag 13.



**Nye oppdrag gitt 23.4.2020 i tillegg nr. 1 til tildelingsbrev for 2020**

Digdir skal samarbeide med DFØ om et kompetansetilbud til ledere om innovasjon og digitalisering. Utviklingen av det nye kompetansetilbudet bør knyttes opp til andre viktige utviklingsarbeider i direktoratene, særlig utviklingen av sammenhengende tjenester.



Beskrivelse av arbeidet med kompetansetilbud til ledere om innovasjon og digitalisering er oversendt KMD iht. plan.

Digdir skal gjennomføre en risiko- og sårbarhetsanalyse av direktoratets fellesløsninger etter metoden fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap.



ROS-analysen for Digdirs fellesløsninger er oversendt KMD iht. plan.

Digdir skal utrede hvordan den nasjonale oppfølgingen av Digital Europe Programme (DEP) bør bygges opp, herunder hva er behovene, hvilke deler bør følges opp på hvilken måte, og av hvem, samt tidsplan



Utredning om oppfølging av Digital Europe Programme er oversendt KMD iht. plan.

**Nytt oppdrag gitt 12.11.2020 i tillegg nr. 3 til tildelingsbrev for 2020**

Digdir skal utarbeide en handlingsplan for inkluderingsdugnaden som er tilpasset egen virksomhet.



Digdirs handlingsplan for inkluderingsdugnad er oversendt KMD iht. plan.

**Nytt oppdrag gitt 21.12.2020 i tillegg nr. 4 til tildelingsbrev for 2020**

Brønnøysundregistrene skal samarbeide med Digdir om bruk av fellesløsninger som direktoratet forvalter i utvikling av kompensasjonsordning for næringslivet. Samarbeidet med Brønnøysundregistrene skal formaliseres i en avtale eller et mandat.



Avtale mellom Brønnøysundregistrene og Digdir om bruk av fellesløsningene i kompensasjonsordning for næringslivet er inngått og oversendt KMD iht. plan.