

Offentlig sektor har mindre hastverk med å tilpasse seg teknologisk endring

To tredeler av ledere i offentlig sektor erkjenner at deres virksomhet må endre seg raskere over de neste tre årene for å holde tritt med den teknologiske utviklingen. Men bare 27 prosent følger seg betydelig eller ekstremt presset til å tilpasse seg de raske endringene. I tillegg forventer 55 prosent liten eller ingen teknologisk omveltning i løpet av de neste tre årene, sammenliknet med bare 29 prosent av ledere på tvers av alle sektorer. Denne mangelen på hastverk og minimalt opplevd press blant ledere i offentlig sektor avdekkes i undersøkelsen [The Challenge of Speed](#), utført av Economist Intelligence Unit og sponset av [Ricoh](#).

[Rapporten](#) viser også at majoriteten av ledere i offentlige virksomheter (71 prosent) i løpet av de siste tre årene har opplevd hvordan teknologiske endringer har forandret måten de jobber på. Lederne har dessuten et mål om å forbedre den organisatoriske fleksibiliteten og rekruttering av nye ansatte (45 prosent) og virksomhetens kjerneprosesser (44 prosent). De forventer å se mest endring i løpet av de neste tre årene innen nettopp disse to områdene.

«Identifiseringen av de viktigste endringsområdene og tidligere erfaringer med teknologiledet omveltning lover godt for europeiske regjeringer», sier [Carsten Bruhn](#), Executive Vice President i Ricoh Europe.

«EUs mål for e-løsninger i det offentlige er satt; de indikerer at 50 prosent av borgere og 80 prosent av bedrifter vil kommunisere med det offentlige elektronisk innen 2015. Raten for implementering av digital teknologi var 44 prosent da den sist ble målt i 2012^[1]. Progresjonen er med andre ord positiv og kan bidra til å forklare hvorfor ledere i offentlig sektor ikke føler ekstremt press eller forventer betydelige teknologiske omveltninger i fremtiden. Videre endringer er imidlertid uunngåelig og vil måtte skje innen kort tid. I tillegg vil presset på å endre hurtigere sannsynligvis øke ettersom innbyggere fortsetter å kreve raskere kommunikasjon med det offentlige. De forventer å slippe komplekse, dokumenttunge prosesser når alt blir raskere og digitalt på de fleste andre områder i livet.»

Ledere erkjenner at de må fokusere på flere områder samtidig hvis de skal øke innbyggernes tilfredshet med offentlige tjenester. Områdene som regnes som de mest kritiske for virksomheten deres i fremtiden, er 1) rekruttere nye ansatte, 2) tiltrekke seg og holde på kunder (borgere) 3) forbedre kjerneprosesser og 4) ha tilgang til kritisk informasjon. Denne sammensatte listen over prioriteringer indikerer at det er mye å ta tak i, men mange offentlige virksomheter drar allerede betydelig nytte av sine digitale omlegginger. Rapporten [belyser](#) flere eksempler:

I Spania blir tre av fire administrative prosedyrer påbegynt på Internett. Dette gjør tunge byråkratiske prosesser overflødige, og har spart selskaper for 19 milliarder euro i løpet av de siste fem årene. I Estland er 100 informasjonssystemer koblet sammen gjennom en plattform for datautveksling. Denne samtrafikkevnene har gjort det mulig for myndighetene å tilby 2 500 e-tjenester til sine innbyggere. Og i Danmark jobbes det mot å påby bruk av digitale kanaler. Målet er at 80 prosent av all skriftlig kommunikasjon mellom offentlige myndigheter og borgere eller bedrifter skal foregå gjennom en digital kanal innen 2015.

Mange av de europeiske lederne i undersøkelsen uttrykker bekymring for at rask endring vil innebære en sikkerhetsrisiko for informasjonsutvekslingen med innbyggerne. De oppga IT (45 prosent) og markedsføring (45 prosent) som like kritiske når virksomhetens funksjoner skal endres raskt. Men digitale løsninger er i ferd med å bli normen. Å lage nettløsninger for kommunikasjon er mer essensielt enn noensinne, og må administreres parallelt med behovene til dem som ennå ikke har omfavnet den digitale virkeligheten.

Bruhn legger til: «Intermedial kommunikasjon, datasikkerhet, analyse, tydelig definerte prosesser og integrerte teknologiplatformer er [hovedingredienser](#) når man skal minimere risiko, maksimere innbyggernes tilfredshet og skape økt effektivitet. Når dette er på plass, blir utbyttet stort. Som eksempel kan vi nevne et offentlig jernbanenettverk i Spania der Ricoh styrte prosessen for honnørbevis. Det er 80 000 søknader fra innbyggere hvert år. Ved å automatisere søknadsprosessen, kommunisere direkte med de reisende, validere data og utstede personlige reisebevis, ble ventetiden redusert med 50 prosent. Dette eksempelet på skreddersydd optimalisering av prosesser viser hvor mye tid som kan spares. Slik frigjør myndighetene ressurser samtidig som innbyggernes tilfredshet øker.»

Med digitaliserte prosesser er det selvfølgelig også penger å spare på redusert duplisering, økt produktivitet og mindre svinn. Yih-Jeou Wang, leder for internasjonalt samarbeid ved byrået for digitalisering i det danske finansdepartementet, ble intervjuet i Economist Intelligence Unit-rapporten. Wang oppsummerer utfordringen ved rask endring for offentlige virksomheter slik: «Vi ønsker å spare penger, men ikke ved å senke kvaliteten på offentlige tjenester. I våre øyne er smart bruk av IKT et middel til å bemyndige innbyggerne våre i den forstand at de opplever mer frihet i dagliglivet.»

Hvis du vil ha mer innsikt i utfordringen ved rask endring i offentlig sektor, kan du besøke www.ricoh-europe.com/thoughtleadership. Her kan du laste ned hele artikkelen, infografikk og se video.

- Slutt -

Om undersøkelsen

Rapporten er basert på en undersøkelse utført på 461 Europa-baserte toppledere fra en rekke bransjer, som leder bedrifter i en rekke størrelser. I tillegg har EIU gjennomført dybdeintervjuer med bedriftsledere og ledende eksperter samt betydelig skrivebordsforskning.

[1] EU-kommisjonen, Digital Agenda Scorecard 2012

Hvis du ønsker mer informasjon, kan du kontakte:

Ricoh Norge AS

Lars Ihle

Tlf.: 22 58 78 00

E-post: lars.ihle@ricoh.no

Nettside: www.ricoh.no

Følg oss på LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/ricoh-norge-as>

Følg oss på Facebook: www.facebook.com/ricoh-europe

Følg oss på Twitter: www.twitter.com/ricoh-europe

Besøk Ricohs mediesenter: www.ricoh-europe.com/press

Om Ricoh

Ricoh er et globalt teknologiselskap som har kontorløsninger, løsninger for produksjonsutskrift, totalløsninger for dokumenthåndtering og IT-tjenester som spesialområder. Ricoh-gruppen har hovedkontor i Tokyo, og driver virksomhet i ca. 200 land og regioner. I regnskapsåret som ble avsluttet 31. mars 2013, hadde Ricoh-gruppen en global omsetning på ca. 20 milliarder dollar.

Hovedvekten av selskapets inntekter kommer fra produkter, løsninger og tjenester som forbedrer samspillet mellom mennesker og informasjon. Ricoh produserer også prisbelønte digitalkameraer og spesialprodukter til industrien. Selskapet er kjent for teknologi av høy kvalitet, særdeles god kundeservice og sine initiativer for økt bærekraftighet.

Med slagordet *imagine. change.* hjelper Ricoh selskaper med å endre måten de arbeider og utnytter den kollektive fantasien til de ansatte på.

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du besøke www.ricoh.no.