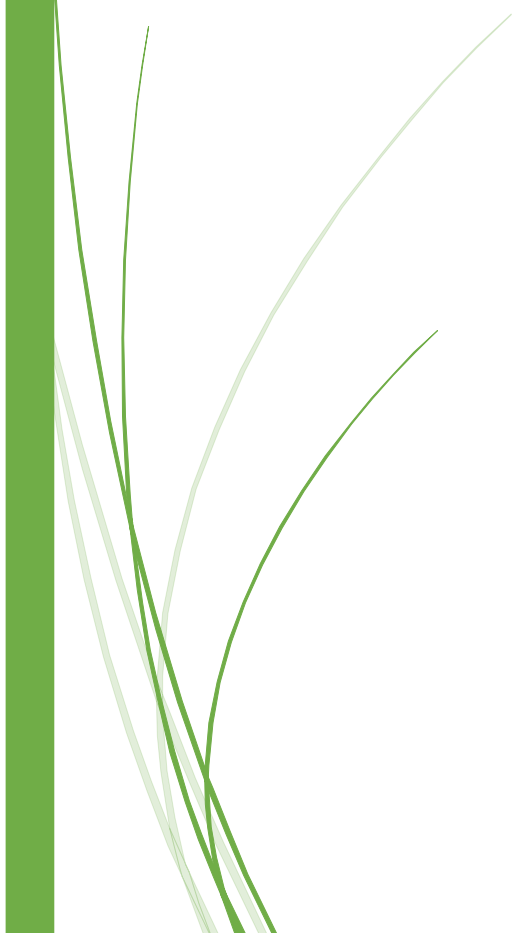


A large green arrow pointing to the right, with a vertical bar extending upwards from its tail on the left side.

De digitale suksesshistoriene 2015

Digitaliseringskonferansen



Kandidatliste

Husbanken «eSøknad for bostøtte	2
Kystverket «SafeSeaNet - meldingssystem for skipsfarten»	3
KS «SvarUt»	4
Skatteetaten «EDAG-prosjektet og innføring av A-ordningen».....	5-6
Lånekassen «Løft-programmet»	7-9
Bodø kommune «Digitalisering av hjemmetjenesten i Bodø kommune»	10-11
Universitet i Agder «Digital eksamen»	12-14
Nav «Uførereformen»	15-17
KS «Digitalisering av byggesaksbehandling (eByggeSøknad)»	18-20
Statens vegvesen «Digitalisering av tjenester»	21-23
Uninett «Innføring av Nytt Sak- Arkivsystem i UH-Sektoren»	24-25
NAV «Elektronisk kommunikasjon med bruker»	26-27
Enova «Enovatilskuddet»	28-29
Asker kommune «Mobil appen Ledig arena»	30-31
Oslo kommune «Kommunens digitaliseringsarbeid»	32-34
Forbrukerrådet «flyrettighetskalkulator»	35-36



eSøknad bostøtte ble lansert for hele landet 1. oktober 2014 og bidrar til digitalisering, forenkling og fjerning av tidstyver. Løsningen gjør søknadsprosessen enklere for søker og mer tids- og kostnadseffektiv for offentlige forvalter. Husbanken ved kommunene har de siste årene mottatt ca. 60 000 nye papirsøknader i året. Disse måtte punches manuelt inn i Husbankens bostøttesystem. Bostøtteregulverket er komplekst, noe som medfører at det papirbaserte søknadsskjemaet er omfattende og vanskelig å forstå. Etter et halvt år utgjør de elektroniske søknadene vel 10%.

Brukerperspektivet

Fra å gå fra papirbaserte søknader som må leveres på papir, kan søkere nå sende inn søknad fra hvor som helst og når som helst på PC, nettbrett eller smarttelefon. Søker må identifisere seg ved å logge seg på IDporten og får preutfylt informasjon om husstanden fra folkeregisteret, Skatteetaten og Nav samt boligopplysninger fra Matrikkelen. Løsningen er responsiv og søker får bare opp spørsmål og krav til dokumentasjon som er relevante for hans situasjon. Søker får opp hjelp og veiledning underveis, kan velge ulike språk, får en foreløpig beregning på hvor mye han kan få i bostøtte, se status på saken og lese vedtaksbrev. DIFI kåret i november i fjor Husbanken som første vinner av prisen for årets digitale tjeneste 2014. Løsningen fikk også Merket for god design i 2015. Juryen uttalte: «Et foregangsprosjekt. Hele søknadsprosessen kan nå gjøres digitalt. Skjemaene er forenklet og utstyrt med hjelpetekster, informasjon innhentes automatisk fra relevante dataregistre og vedlegg kan lastes opp med smarttelefon. Juryen liker at tjenesten utføres via mobiltelefonen, dette senker terskelen for å sende inn dokumentasjon. Søknadsprosessen er blitt mer personlig, og fremstår ikke lenger som skremmende. Juryen ser at potensialet er enda større, men det overskygger ikke at dette er et reelt nybrottsarbeid innen offentlig forvaltning. Tjenesten viser i hvilken retning forvaltningen bør bevege seg.»

Effekter av tiltaket

Etter endt gevinstrealiseringsperiode kan det offentlige spare inntil 50 000 timer årlig ved at det blir mindre punching, færre henvendelser, færre klager og færre urettmessige søknader. Saksbehandlingen blir mer effektiv og utsending av brev via Sikker digital post reduserer kostnader. De totale nyttevirkningene av moderniseringen berører både sluttbrukere, Husbanken og kommunene.

Brukerundersøkelse til kommunene er ute nå, men svarfristen har enda ikke gått ut. Her er tema hovedsakelig om gevinster i forhold til tidsbruk.

Brukerundersøkelse til søkerne er påtenkt, men ikke gjennomført enda.



KYSTVERKET «SafeSeaNet» meldingssystem for skipsfarten



Kystverket har utviklet digital rapporteringsløsning hvor fartøy, rederier og operatører som ankommer og forlater norske havner sender inn rapporteringspliktig informasjon elektronisk til norske myndigheter. SafeSeaNet Norway er et nasjonalt meldingssystem for skipsfarten, basert på det europeiske Single Window konseptet. Formålet med SafeSeaNet Norway er en brukervennlig og effektiv løsning som forenkler det administrative arbeidet hos sjøfarende og myndigheter. SafeSeaNet bidrar til økt sjøsikkerhet, havnesikring og effektiv sjøtransport ved å lagre, hente og utveksle fartøysopplysninger. Systemet ble etablert av Kystverket i 2005.

SafeSeaNet Norway er basert på det europeiske Single Window konseptet og er en nasjonal portal hvor fartøy, rederier og operatører kan sende inn rapporteringspliktig informasjon til nasjonale myndigheter kun én gang. Informasjonen viderefremidles automatisk til nasjonale myndigheter for å forenkle og øke kvaliteten på offentlig saksbehandling overfor maritime brukere. Informasjon om farlig eller forurensende last blir viderefremidlet til det sentrale europeiske SafeSeaNet systemet.

Fartøy som seiler på norskekysten har i en årrekke rapportert lignende informasjon opp til flere ganger til ulike myndigheter. Etableringen av meldingssystemet SafeSeaNet Norway er et steg i retningen mot et felles nasjonalt meldingssystem for skipstrafikken.

Nye funksjonaliteter i systemet utvikles kontinuerlig for å møte behovene til fartøy som er pliktige til å rapportere ved ankomst og avgang norske havner, og for å imøtekomme informasjonsbehovene hos ulike nasjonale myndigheter.

Løsningen fjerner behov for 246 000 papirskjemaer årlig. Løsningen har siden 2002 hatt utviklingskostnader på 31,2 mill kr, og gir årlig gevinst på 100 mill. kr.

Løsningen er basert på utprøvd teknologi. Kystverket har også tilbudt andre land å bruke løsningen, så langt har Island takket ja.

Flere etater blir berørt av den nye løsningen: Sjøfartsdirektoratet, FID, Tolletaten, Politi, Forsvaret, havner og Hovedredningsentralen.



SvarUt



SvarUt er KommITs første felleskomponent for kommunene. KommIT tilbyr SvarUt til alle kommuner og fylkeskommuner. Med dette får kommunene et effektivt verktøy for å sende utgående post, digitalt eller som brevpost, til innbyggere og organisasjoner – og på en svært enkel måte. Svært enkelt er SvarUt en komponent som koples til kommunenes fagsystemer, vanligvis sak/arkivsystemet. Saksbehandleren bruker sak/arkivsystemet som før, adresserer posten og påfører fødsels- eller organisasjonsnummeret til mottakeren, dersom dette er kjent. Deretter ekspederes dette til SvarUt i stedet for til vanlig utskrift. Så tar SvarUt over jobben. SvarUt vil også bli knyttet til Difis «Sikker Digital Post». Etter hvert vil SvarUt inngå som en av mange tjenester i FIKS – «Felles integrasjonsplattform kommunal sektor».

Hva har digitalisering bidratt til?

- Løsningen tilbys til alle kommuner og fylkeskommuner i Norge.
- For de som har tatt – eller tar den i bruk sørger den for betydelig effektivisering i form av spart tid og sparte utgifter. Videre bidrar den til en vesentlig bedre sikkerhet rundt utsending av offentlige dokumenter.
- Løsningen håndterer tilnærmet all utsending av dokumenter og favner på denne måten alle områder innenfor kommunal sektor.
- Dette er til nå den første og største nasjonale felleskomponenten som distribueres i KS sin regi.
- Konkrete eksempler på bruk finnes på KS / KommIT sin digitale læringsarena KS Læring

Hvordan er brukerperspektivet ivaretatt?

- Brukerperspektivet er ivaretatt gjennom at løsningen kommuniserer med postkassen både i Altinn og de nye digitale postkassene Digipost og eBoks.

Dokumentert gevinster/potensialet for gevinster.

- I følge årsrapport for 2014 ble det i 2014 sendt ut 192.505 forsendelser via løsningen.
- Pr. årsskiftet var det 92 kommuner som hadde inngått avtale om bruk av Svar Ut.
- Pr. dd. er det realitvt få kommuner som har tatt løsningen i aktiv bruk. Potensialet for videre gevinstuttak er derfor meget stort.



EDAG-prosjektet og innføring av A-ordningen



A-ordningen

ÉN MELDING – TRE ETATER



A-ordningen ble innført 1.1.15. Skattedirektoratet (SKD) er ansvarlig for hovedprosjektet. Arbeids- og velferdsetaten (NAV), Statistisk sentralbyrå (SSB) og SKD er ansvarlig for sine respektive mottaksprosjekt. 619 millioner kroner i bevilgningsramme, hvorav 65 millioner er usikkerhetsavsetninger. Prosjektet vil bli levert under estimert ramme.

Prosjektet leverer et harmonisert regelverk (a-opplysningsloven) med felles begreper for de tre etatene, teknisk løsning, informasjon/kommunikasjon til Norges ca. 200.000 opplysningspliktige (arbeidsgiverne med flere), drifts- og forvaltningsapparat i det første driftsåret (2015).

EDAG-prosjektet, inkludert mottaksprosjektene, blir levert på tid, kostnad og til avtalt omfang og kvalitet

Dokumenterte gevinster

Det har blitt utarbeidet lønnsomhetsanalyser i løpet av prosjektperioden, som viser en årlig besparelse for arbeidsgiverne på ca. 600 mnok. Det betyr at prosjektet med stor sannsynlighet vil være samfunnsøkonomisk lønnsomt etter bare ett år i drift. Innsparingen skjer årlig, slik at det vil gi svært stor gevinst over tid. Revidert lønnsomhetsanalyse vil bli gjennomført høsten 2015.

Detaljer om prosjektet og innføringen a-ordningen

EDAG-prosjektet er et tverretatlig samarbeidsprosjekt mellom SKD, NAV og SSB. EDAG er ansvarlig for å implementere a-ordningen. A-ordningen er en digital samordning av all rapportering om inntekt, arbeidsforhold og skattetrekk til de tre etatene. Formålet med implementeringen er i første rekke å forenkle innrapporteringen for arbeidsgiverne, ved at de ikke skal levere de samme opplysningene flere ganger. A-ordningen har også som formål å effektivisere oppgaveløsningen i de tre etatene samt gi bedre tjenester fra det offentlige. Prosjektet leverer også en innsynsløsning slik at den enkelte arbeidstakerne kan se hvilke opplysninger virksomhetene har levert til disse etatene.

Før a-ordningen rapporterte arbeidsgiverne til dels de samme opplysningene på forskjellige tidspunkter til Skatteetaten, NAV og SSB, basert på krav i forskjellige skjemaer.

Etter at a-ordningen har blitt innført rapporterer arbeidsgiverne de samme opplysningene kun en gang via en felles kanal (Altinn), til et tidspunkt månedlig. Mottaksløsningen i Skattedirektoratet sørger deretter for kontinuerlig distribusjon til interne løsninger i Skattedirektoratet, NAV og SSB.

Rapporteringen utføres i all hovedsak elektronisk og baserer seg på opplysninger som allerede produseres i fagsystem innenfor lønns- og personalområdet og rapporteres direkte fra lønns- og personalsystemet. Lønns- og personalsystemene er tilpasset og programmert slik at denne oppgaven blir løst på en god måte. Mindre arbeidsgivere, med få ansatte og uten lønns- og personalsystem, har mulighet til å rapportere via en direkte registeringsløsning i Altinn.

Forenkling

Fem skjema med til dels de samme opplysningene har blitt til **en** månedlig innrapportering. Rapportering skjer fra lønnsystemet eller via registrering i Altinn og transporteres i en felles kanal til mottaksløsningen i Skatteetaten. Dataene distribueres deretter videre til den enkelte etat, basert på dennes hjemmel til å motta data.

Hva har digitaliseringen bidratt til?

Rapporteringen til etatene er nå i all hovedsak elektronisk. Kun 0,3% av arbeidsgiverne rapporterer på papir. De aller fleste arbeidsgivere (87%) har et lønnsystem som er tilpasset a-ordningen og rapporterer direkte fra dette. Ved at lønns- og personalsystemene er endret slik at de kan rapportere direkte i a-ordningen har oppgaveløsningen til virksomhetene blitt forenklet. Resterende arbeidsgivere, dvs. de små med enkle forhold, registrerer direkte i Altinn, hvor det er tilrettelagt for at det er mulig å kopiere forrige måneds innrapportering og på den måten tilrettelegge for en enkel innrapportering. De elektroniske løsningene medfører høyere kvalitet på innrapporterte data, som følge av at arbeidsgiverne får en umiddelbar tilbakemelding fra a-ordningen dersom dataene de rapporterer er inkonsistente. De har derved mulighet til å rette opp direkte, hvilket medfører at bedriftene konstant er ajour. Korrekte innrapporterte data medfører riktigere saksbehandling i etatene, eksempelvis korrekte stønadutbetalinger, økt kvalitet i statistikkproduksjon samt korrekt selvangivelse. Samkjørte dataregister medfører også muligheten til å avdekke for eksempel trygdesvindler.

Brukerperspektivet

De tekniske løsningene har vært gjenstand for et flertall brukertester, med formål om å gjøre rapporteringen så enkel og intuitiv som mulig. Videre har representanter fra lønnsystemleverandørene, NHO, NARF og IKT Norge deltatt i prosjektets fagråd og har vært viktige bidragsyttere for å ivareta arbeidsgiverens perspektiv. Det har også vært et tett samarbeid med Altinn, hvor nye investeringer har medført en robust løsning, noe som kommer brukerne til gode. Den systemtekniske løsningen ble tilbudt arbeidsgiverne i form av prøvedrift i hele 2014. Det var derved mulig å prøverapportere, slik at overgangen til ny ordning skulle bli så smidig som mulig. Tilbudet ble benyttet av 1/3 av alle arbeidsgivere i Norge. Prosjektet målte også kontinuerlig markedets tilpasning til ordningen, slik at man hadde en trygghet i at overgangen kom til å gå bra.

Løft-programmet (Lånekassens ønskede framtid)



LØFT er ett av de største moderniseringsprosjektene som er gjennomført i offentlig sektor de siste årene, og har blant annet bestått av utskifting av hele Lånekassens IKT-løsningen. Programmet ble sluttført i mars 2015, med blant annet ny versjon av selvbetjeningsløsningen Dine sider. Resultatet er en ny, moderne Lånekassen, som sørger for at over én million kunder kan ha et papirløst, heldigitalt forhold til Lånekassen.

Digitale tjenester og gevinster

Resultatene og gevinstene av moderniseringen og digitaliseringen, for både kundene, Lånekassen og staten, er mange. Fra kundens perspektiv kan følgende resultater løftes fram (2014-tall):

- 90 prosent av kundene har samtykket til digital kommunikasjon med Lånekassen.
- 90 prosent av alle studenter signerer avtalen om støtte elektronisk (høsten 2014).
- 64 prosent av alle søknader om stipend og lån behandles helmaskinelt, og kundene får vedtaket sitt i løpet av et par dager. Hovedkanalene lanekassen.no og Dine sider (Lånekassens selvbetjeningsløsning) hadde henholdsvis 7,1 million besøk og 5,6 millioner innlogginger i 2014, samtidig som det er betydelig færre telefonanrop til kundesenteret. Dette bekrefter at kundene går på nett for å finne svar på det de lurte på og utfører oppgaver selv i selvbetjeningsløsningen

Mål for fornyelsen har vært bedre og mer målrettet informasjon til kunder og samarbeidspartnere, økt selvbetjening og automatisering, og økt effektivisering. Stortingsmeldingens mål for forvaltningen av utdanningsstøtten var å oppnå betydelige forbedringer knyttet til informasjon og tilgjengelighet, fleksibilitet, effektivitet og sikkerhet, herunder pålitelighet og likebehandling. For å nå kvalitetskravene var det behov for utskifting av IKT-løsningene. Eksterne uavhengige kvalitetsgjennomganger og evalueringsrapporter konkluderer med at programmets målsetninger er oppnådd. Fra 2004 til 2014 har antall årlige besøk på lanekassen.no økt fra 2,4 millioner til 7,1 millioner, mens antall innlogginger på Dine sider har økt fra 1,7 millioner til 5,6 millioner. I mars 2015 ble en ny versjon av Dine sider lansert. Nye Dine sider skal gjøre det enda enklere for kunden å finne relevant og målrettet informasjon, samt gjøre det enda lettere å utføre oppgaver selv på nett. Nye Dine sider forventes å gi en god og moderne brukeropplevelse og bidra til reduksjon av henvendelser til Lånekassen. Samarbeidsstrategien «kundene skal levere inn informasjon om seg selv til det offentlige ett sted» har vært sentral i hele moderniseringsperioden, noe som har resultert i at Lånekassen i dag har datautveksling (samhandling) med en rekke virksomheter og registre, som NAV, Skatteetaten, folkeregisteret, UDI, Norkart, Nets og alle lærestedene. Målet er at kundene skal slippe å levere samme informasjon om seg selv flere steder. Resultatet er en enklere søknadsprosess

for kunden, mer effektiv og automatisert kundeføring og mer effektiv forvaltning. Videre var Lånekassen en av første som forlot egen innloggingsløsning for å ta i bruk ID-porten. Vi ser store fordeler med å benytte en felles innloggingsløsning med gode verktøy som MinID og BankID.

Moderniseringen/digitaliseringen har gitt en rekke resultater som har kommet kundene, Lånekassen, tredjeparter og staten til gode, som: kortere behandlingstid, større grad av automatisert saksbehandling, økt datautveksling / samhandling med andre og nye arbeidsmåter og systemer. Papirbrev er erstattet av elektroniske brev, og kundene betjener seg selv og bruker Lånekassens digitale kanaler i langt større grad enn tidligere, noe som også har ført til at færre kunder kontakter Lånekassen per telefon eller oppmøte. 40 prosent av kostnadene ved investeringer i nye systemer er finansiert over Lånekassens eget driftsbudsjett, og driftskostnader er redusert med 20 prosent. Difis innbyggerundersøkelse 2013, hvor Lånekassen ble kåret til det myndighetsorganet brukerne var mest tilfredse med, viser at kundene er fornøyde med Lånekassens nettsider og selvbetjeningsløsninger. Kundene svarer at det er lett å finne fram og forstå informasjon, og de er fornøyde med mulighetene de har til å utføre oppgaver digitalt / søke om stipend og lån, registrere informasjon osv.). I februar presenterte Forbrukerrådet resultatene av sin servicetest blant statlige virksomheter, og Lånekassen var blant de som utpekte seg. Forbrukerrådet undersøkte kunnskapen og servicen statlige virksomheter gir til vanlige innbyggere på e-post, telefon og på nett. Lånekassen fikk 100 av 100 mulige poeng for nettsidene, og i undersøkelsen ble det vektlagt at nettsidene gir svært gode svar på spørsmål.

Høyere automatiseringsgrad (med økt datautveksling mellom Lånekassen og andre virksomheter og økt maskinell behandling) har ført til en enklere søknadsprosess for kundene, redusert saksbehandlingstid (flere får raskere svar på søknaden sin) og økt kvalitet i saksbehandlingen. Andelen kunder som får søknaden sin maskinelt behandlet (der søknaden ikke trenger vurderes av en saksbehandler) har ført til at flere får tilgang til vedtaket sitt raskere. 64 prosent av alle søknader om støtte ble helmaskinelt behandlet i 2014 mot 42 prosent i 2004. I slike saker får kundene tilgang til vedtaket sitt innen få dager.

Gevinster for Lånekassen, staten og tredjeparter

Fornyelsen av Lånekassen har ikke bare gitt betydelige effekter for kundene, men også en rekke gevinster for Lånekassen, staten og tredjeparter (læresteder og andre samarbeidspartnere), f.eks.:

- Lærestedene har fått reduserte kostnader (f.eks. som følge av ny ordning for utbetaling av støtte direkte til kundens konto, som følge av nettsøknad for alle og lansering av Arbeidsflate for lærestedene, som gjorde at lærestedene ikke trenger å bekrefte og sende inn informasjon på søknadene, og fordi lærestedene nå rapporterer utdanningsopplegg elektronisk).
- Det er færre henvendelser til tredjeparter (eks. færre henvendelser til NAV skranke for bekreftelser Lånekassen skal ha, færre henvendelser om Lånekassen til Ansa, færre henvendelser til lærestedene), samt færre henvendelser fra lærestedene til Lånekassen.
- Reduksjon i manuelle transaksjoner for bankene i forbindelse med ny utbetalingsløsning.
- Reduserte kostnader internt, bl.a. som følge av at den manuelle saksbehandlingen er kraftig redusert, som følge av at nye informasjonskanaler har redusert behovet for masseforvaltning av informasjon, som følge av at digitale brev har erstattet papirbrev (siden lanseringen av postkassen på Dine sider er nærmere 15 millioner brev lagt ut der, 8,5 millioner av disse har erstattet papirbrev, noe som har gitt rundt 45 millioner

kroner i innsparing), som følge av høy andel nettsøknader (for både tildeling og tilbakebetaling), og som følge av at behandlingskostnadene per kunde er betydelig redusert.

- Økt datakvalitet og effektivisert behandling av utdanningsopplegg har gitt effekter internt.
- De årlige driftskostnadene i Lånekassen er redusert med 20 prosent.
- Alle parter tjener på datautveksling og -verifisering med andre virksomheter.



Bodø kommune har i flere år hatt en elektronisk pasient journal. Denne elektroniske journalen har ikke vært integrert i tjenesten, men har derimot stått på siden av tjenestene. Det er en journal hvor pleiepersonellet har oppdatert journalen på slutten av dagen. Bodø kommune har en målsetting om å full digitalisere hjemmetjenesten og gjøre den elektroniske journalen til navet i tjenesten.

Målsettingen for en slik digitalisering er å:

- Dokumentere og heve kvaliteten på den tjenesten som hjemmetjenesten leverer. En digital hjemmetjeneste gjør det mulig å automatisk fange styringsinformasjon. Denne informasjonen kan brukes i analyser slik at kan synliggjøre områder hvor tjenesten leverer godt og områder hvor det er et forbedringspotensialet.
- Sikre pasientsikkerheten og reservasjonsretten for brukerne. Dette er noe som vi ikke klarer å ivareta når arbeidslister/kjørelister skrives ut på papir.
- Tilrettelegge og sikre at de enkelte hjemtjenestesonene jobber likt. En hjemmetjenestesone dekker et geografisk område. Når hjemmetjenestesonene jobber likt så vil personellet kunne flytte mer sømløst mellom soner og avhjelpe soner hvor det oppstår akutte behov. Når hjemmetjenestesonene jobber likt så vil det også være mulig å starte arbeidet med en kontinuerlig tjenesteforbedring basert på beste praksis og den styringsinformasjonen som kan samles inn.

Bodø kommune har etablert de digitale tjenestene «Mobil pleie» og «Elektronisk lås» i hjemmetjenesten. Planlegging av alle hjemmetjeneste oppdrag gjennomføres elektronisk, arbeidslister genereres elektronisk, og smarttelefon benyttes av alt utførende personell for å hente opp arbeidsliste med dagens oppdrag. Når pasienten besøkes, benytter utførende personell smarttelefonen til å låse opp/igjen ytterdør. Fra smarttelefon har utførende personell all nødvendig kontaktinformasjon om pasienten som besøkes, hva som skal utføres hos pasienten, info om pasientens medisiner, hvilke prosedyrer som skal følges, og har tilgjengelig oppslagsverk for både medisiner og utførelse av sykepleieoppdrag. Oppdraget journalføres så på smarttelefonen når besøket hos pasienten avsluttes.

Trenger utførende personell av ulike årsaker assistanse til å ferdigstille arbeidslisten, så lyser utførende personell ut via smarttelefonene de oppdrag de trenger assistanse til, og oppdragene blir da tilgjengelig på smarttelefonene for resterende utførende personell, som igjen kan hente inn og utføre oppdraget fra sin smarttelefon. Ad-hoc oppdrag som oppstår etter at utførende personell har forlatt sin base, lyses ut fra basen, vises på smarttelefonene, og «shoppes» så av utførende personell. Når trykksalarmer utløses, og sykepleiervakten er ute i felten på oppdrag, så har sykepleiervakten all informasjon om pasienten, herunder elektronisk lås,

tilgjengelig på smarttelefonen og slipper å dra til basen for å hente pasientdata og nøkkel for å få utført sine alarm oppdrag.

Arbeidslister på papir er en saga blott i hjemmetjenesten, det samme er beskjedbok, notatbok og gule lapper. Overlevering fra vaktlag til vaktlag (rapport) foregår nå elektronisk og ikke ved høytlesning fra beskjedbok og papirlister. Kvalitet på journalføring er sterkt forbedret i og med at dette skjer løpende og elektronisk for hvert pasientbesøk og ikke ved innkomst til basen etter alle dagens besøk. Kvaliteten på pasientbesøket er forbedret ut fra at utførende personell nå har all nødvendig informasjon om det oppdragets om skal utføres hos pasienten, tilgjengelig på smarttelefon når besøket utføres.

De digitale tjenestene «Mobil pleie» og «Elektronisk lås» gir også tilgang til langt bedre styringsdata, og gir et godt grunnlag for å optimalisere arbeidsprosesser i hjemmetjenesten. Den direkte pasient tiden (ansikt- til -ansikt- tid) samt tidspunkt for besøk registreres på smarttelefonene og dette gir en større sikkerhet for at pasienten får den tiden som er satt i det vedtak om tjeneste som pasienten har fått. Styringsdata gir også kommunen et langt bedre grunnlag for å budsjettere hjemmetjenesten korrekt. De digitale tjenestene og verktøyene er innført i hele hjemmetjenesten, noe som gjør det lettere å bruke personell på tvers av de etablerte baser.

Innføring av disse digitale tjenestene gjør at hjemmetjenesten samlet sett er blir langt mer effektiv, en sparer tid på intern administrasjon av både pasientoppdrag og nøkkeladministrasjon, det er kontroll på at pasienten får de tjenester og den tiden som er avtalt, og pasienten får en sikrere tjeneste ut fra at utførende personell har nødvendig informasjon om hvert pasientoppdrag tilgjengelig i hvert besøk.

Hjemmetjenesten i Bodø kommune utfører ca. 1300 besøk pr. dag der disse digitale tjenestene og verktøyene benyttes.

Bodø kommune har valgt å knytte personer fra IKT området tett sammen med personer fra tjenesten, alle har vært dedikert 100% prosent i prosjektgjennomføringen. Dette har sikret en god framdrift i prosjektgjennomføringen. Videre har Bodø kommune redusert risikoen ved innføringen av ny teknologi ved å si at vi tar i bruk teknologien innenfor dagens organisasjon og arbeidsrutiner. Et mye brukt utsagn er at det er 20 prosent teknologi og 80 prosent organisasjonsendring. Innføringen av teknologien har vært en suksess og innføringen har gitt de gevinstene som prosjektet hadde. Vi er nå i gang med å gjøre organisasjonsendringer for å hente ut ytterligere effekter av teknologien. Vi legger ikke opp til å gjøre store omveltninger i dagens organisering, men vi har en tilnærming hvor vi ønsker å ha en stegvis tilnærming i organisasjonsendring og forbedring av tjenesten. Forbedringene skal gå som en kontinuerlig prosess hvor det hele tiden skal stilles spørsmål ved om tjenesten jobber på den meste optimale måte i en kommunalt perspektiv, ansatt perspektiv og bruker perspektiv.



70.000 studenter lanserte en kampanje i 2011 om kravet på digital eksamen i høyere utdanning. Studentene uttrykte sterke misnøye med å måtte skrive ut hjemmeoppgaver (digitale) og levere på papir til en skranke og å måtte avlegge sin skoleeksamen på penn og papir. Administrasjonen på UiA har brukt tiden sin på svært manuelle prosesser, kopiering, post, utsendelser, tunge løft, interne sensorer tar turen innom eksamenskontoret for å levere eksamensoppgaver og eksterne sensorer har ventet på sine besvarelser i posten fra ulike deler av landet.

Endringen på UiA fra en tradisjonell eksamensprosess til den nåværende digitale prosessen har vært en omfattende organisasjonsendring som har utfordret oss på mange front (fra et administrativt/juridisk/teknisk/pedagogisk perspektiv og neste samtlige ansatte). Bruk av pc på eksamen i høyere utdanning var en særordning i 2011. I 2012 tok UiA tak i dette og er ledende i UH sektoren i dag med digital avvikling av eksamen som et resultat av dette prosjektet.

35% av skoleeksamener på UIA avlegges digitalt, vi er nå ledende i UH sektoren og utviklingen fortsetter! Nærmere 100% av eksamensinnleveringer leveres digitalt.

Hva har digitalisering bidratt til?

Tjenester:

Til studenter:

- Digital skriftlig skoleeksamen
- Digital innlevering av oppgaver/hjemmeeksamener
- Digital muntlig eksamen

Til vitenskapelige ansatte:

- Digital innlevering av eksamensoppgaver
- Digitale løsninger for sensureringsarbeid
- Digital karaktersetting

Til administrasjonen:

- Digital administrasjon av eksamensprosessen fra a – å (planleggingsfasen til arkivering)

Hvordan er brukerperspektivet ivaretatt?

Brukerperspektivet har blitt ivaretatt gjennom følgende tiltak:

- Deltagelse av representanter fra alle interessegrupper i prosjektet, både i styringsgruppen og i prosjektgruppa

- Deltagelse av studenter og vit. ansatte i omfattende utprøving av digital eksamen over en to års periode
- Brukerundersøkelser hvert semester til pilotdeltagerne
- 78% av studentene som svarte på en undersøkelse i 2013 svarte ja til dette spørsmålet – «Ønsker du å avlegge skriftlige skoleeksamener digitalt, samt å levere oppgaver digitalt i fremtiden?»

Hva har digitalisering bidratt til?

- En fornyelse av studieadministrasjonen
- Å oppnå strategiske mål som styrking av utdanningskvaliteten
- Gitt universitetet vårt et mer moderne preg (i studentens ord – vi har vært i steinalderen!)
- Løfte dette temaet opp til at sektoren kommer etter.
- De nasjonale aktørene er utfordret, vår bistand til det nasjonale arbeidet samt hjelpe de andre institusjonene. Prosjektet var et regionalt samarbeid med HiT og to lokale institusjoner i Kristiansand. I anskaffelsesfasen, valgte vi å samarbeide med UiO og UiB.
- Modning /utvikling hos leverandørene i et tidligere svært umoden marked.
- Kreves en helt annen kompetanse fra de som arbeider med dette.
- Forhåpentligvis vil det også på litt sikt føre til en endring i sektoren ift vurderingsordninger.
- Studenter med økt digital kompetanse – bedre rustet til arbeidslivet etter endt utdanning

Eksamensprosessen er en lang og kompleks prosess som har vært hovedsakelig gjennomført med bruk av papir og med «hender». I tillegg til de helt opplagte del –prosessene i hele eksamensflyten, så er vi også jobbet med disse gjennom prosjektet.

- Fuskavdekkingsprogram
- Integrasjon – punching av data
- Elektronisk pakking
- Digitale registrering i eksamenslokaler
- Automatisk retting / sensurering av multiple choice eksamener

Oppnådde gevinster:

- En enklere og mer effektiv studiehverdag for studenter. Økt tilfredshet blant studenter er allerede oppnådd – bruker undersøkelser bekrefter dette for oss hvert semester.
- Digitalisering av eksamen innenfor høyere utdanning gjør at det studenter holder på med på UiA er mer samfunnsrelatert.
- Universitetet kommer inn i den digitale tidsalder.
- Miljøvennlig gevinst – digital eksamen er en «grønn» løsning da behovet for papir og transport av papir reduseres betraktelig.
-

Hva dette digitalisering prosjektet har gjort for vår virksomhet:

- Økt digital kompetanse
- Økt endringskompetanse og organisasjonskulturbygging.
- Økt kompetanse i innovative anskaffelsesprosesser
- Sterkere knytning t til andre institusjoner (eksempel UiB/UiO) etter samarbeid om anskaffelsen , valg av samme leverandør for videreutvikling av tjenesten

- UiA har fått en sterkere profil blant våre kolleger i UH sektoren siden vi tok en ledende rolle fra dag 1 og har oppnådd resultater som alle i UH sektoren har hatt stor nytte av – delingskulturen er sterk
- UiA var de alle første i UH sektoren til å ta i bruk en utviklingskontrakt med en ekstern leverandør over en lengre periode i en pre-innkjøpsfase for å komme videre med digitaliseringsarbeidet rundt eksamen. I etterkant har UNINETT i samarbeid med InnovasjonsNorge og Difi brukt samme modell og gjort dette tilgjengelig for hele UH sektoren som et felles digitaliseringsløft på eksamen i høyere utdanning.
- Administrasjonen har blitt nødt til å samarbeide på tvers av enkelte enheter i stor grad for å kunne lykkes i dette prosjektet – grunnmuren har lagt nå og dette gir oss spennende muligheter for fremtiden for å lykkes med andre strategiske prosjekter i vår organisasjon.



Uførereformen



Stortinget vedtok i 2011 en ny lov om uføretrygd fra folketrygden. Det nye regelverket skal gjøre det enklere å prøve seg i arbeid, og uføretrygden skal i større grad gjenspeile inntekten før uførhet.

Regjeringen vil at det skal bli lettere å delta helt eller delvis i arbeidslivet med den arbeidsevnen man har. Først og fremst er en uførereform viktig for den enkelte. I tillegg er uførereformen nødvendig for å sikre og utvikle det norske velferdssamfunnet.

NAV har nå gjennomført uførereformen, med virkning fra 1. januar 2015. For å nå regjeringens mål om at deltakelse i arbeidslivet skal være enkelt, har et sentralt mål for NAV vært at innrapportering av arbeidsinnsats og eventuelle endringer av forventet inntekt i løpet av året skal være så enkelt som mulig for den enkelte uføretrygdede. Dette vil bidra til å sikre at den enkelte får utbetalt rett ytelse i

de ulike periodene i året, for å unngå store avvik som må korrigeres i et etteroppgjør.

Sentralt i uførereformen for å oppnå disse målene har NAV innført to mekanismer:

- Løpende inntektsavkorting
- Etteroppgjøret

Løpende inntektsavkorting

Å arbeide ved siden av å være ufør skal være enkelt. Den trygdede skal fokusere på og motiveres til å utnytte sin restarbeidsevne; ikke på å rapportere til NAV. For å få til dette ble løpende inntektsavkorting innført. Inntektsavkorting har tatt i bruk to sentrale prinsipper i offentlig digital forvaltning:

- Gjenbruk av eksisterende informasjon: Det NAV vet om deg som person skal du ikke trenge å oppgi på nytt

- Automatisering: Der hvor forvaltningen kan utføres uten skjønn, skal dette skje automatisk. Det er utviklet en ny, heldigital innrapportering av forventede inntekter. Ved starten av hvert kalenderår kan den uføretrygdede gå inn og registrerer hvor mye han/hun tror han/hun vil arbeide i året som kommer. Løsningen simulerer i sanntid utbetalingene basert på brukerens oppgitte forventede inntekter, og viser en grafisk fremstilling av hvor mye mer brukeren samlet vil få utbetalt, gitt den innmeldte arbeidsinntekten. NAV fatter automatisk vedtak om ny uføreutbetaling basert på dette. Utbetalingene justerer seg etter hvor mye brukeren tror han/hun skal tjene.

For å understøtte en heldigital, automatisk prosess starter inntektsavkorting med a-ordningen. Fra og med 2015 rapporterer alle arbeidsgivere løpendearbeidsinntekter til a-ordningen. NAV henter månedlig ut inntektsinformasjon om personer som har en uføresak og velger ut de inntektene som eventuelt skal gå til avkorting av uføretrygden. Disse inntektene ses opp mot utbetalingen hittil i år, og hvor store forventede inntekter brukeren har meldt inn. Dersom det rapporteres inn større inntekter enn det utbetalingen har tatt høyde for, vil utbetalingen justeres og brukeren varsles om dette. Dette gjøres løpende gjennom året.

Brukeren kan når som helst i løpet av året elektronisk melde inn oppdatert forventet inntekt. Resterende utbetaling simuleres og vises for brukeren. NAV fatter automatisk vedtak om justering av utbetaling som blir gjeldende fra neste utbetaling. I den digitale portalen kan brukeren også se informasjon om sin sak og status på pågående vurderinger. Overskrides forventet inntekt, og brukeren ikke foretar seg noe, fattes automatisk vedtak om justering basert på den inntekten som er innrapportert fra arbeidsgiver via a-ordningen.

Gevinstene for brukeren er:

1. Enkelt – Brukeren arbeider, arbeidsgiver rapporterer inn, NAV gjenbraker informasjonen.
2. Raskt – Vedtak om inntektsavkorting fattes automatisk, bruker får vedtak med resultatet av behandlingen der og da.
3. Forutsigbart – Tidligere, med kun ett sjekkpunkt i etterkant av året (likning), ville en eventuell feilutbetalingen kunne være stor. Med kontroll løpende gjennom året gjøres korrigerende fortløpende, og det blir ingen omfattende korrigerende som følge av inntekten.

For NAV er gevinstene:

1. Korrekthet – Mengden av og størrelsen på feilutbetalingssaker reduseres betraktelig.
2. Arbeidsbesparelse – Mengden saksbehandling reduseres som følge av at feilutbetalinger blir færre og mindre, endringsvedtak for inntektsavkorting fattes automatisk. Det er estimert opp mot 140.000 automatisk prosesserte endringer årlig.

Etteroppgjøret

Den løpende inntektsavkorting bruker informasjon direkte fra arbeidsgiver til løpende å justere utbetalingen i løpet av året. Etteroppgjøret benytter inntektsopplysninger fra likningen for å sammenstille året og sørge for en korrekt avslutning av utbetalingsåret. Løpende inntektsavkorting og etteroppgjøret virker sammen i tospann: Dersom inntekten fra a-ordningen igjennom året stemmer overens med informasjonen på likningen blir det ingen feilutbetaling som må justeres.

I likhet med inntektsavkorting er etteroppgjøret basert på gjenbruk av informasjon (inntektsopplysninger fra likningen og a-ordningen) og automatisert behandling. Alle uføretrygdsaker skal kontrolleres, og vil ha én av tre utfall:

- Ingen endring: Dette er de fleste sakene. Som følge av løpende inntektsavkorting er utbetalingene justert og årsoppgjøret går i 0.
 - Etterbetaling: Brukeren har oppgitt en høyere forventet inntekt, eller utbetalingene har av andre årsaker blitt for små. Det fattes et automatisk etterbetalingsvedtak som umiddelbart går til utbetaling til bruker.
 - Innbetaling: Brukeren har ikke blitt avkortet nok i løpet av året. Det fattes et automatisk kombinert varsel og vedtak om innbetaling, brukeren får en mulighet til å uttale seg, og vedtaket går automatisk til innbetaling dersom det ikke kommer innsigelser.
- For ytterligere å dra nytte av a-ordningen vil også etteroppgjøret dekke de som har blitt uføre eller gått ut av ordningen i løpet av året. Mens tidligere behandling med liknede data kun kunne vurdere året som helhet, bruker etteroppgjøret periodisert månedsinformasjon fra a-ordningen og holder perioder hvor brukeren ikke hadde uføretrygd utenfor beregningen.

For brukeren er gevinstene:

1. Raskere tilbakemelding på om utbetalingene er korrekt.
2. Ingen usikkerhet på om det kommer en korreksjon eller ikke – alle uføretrygdede får beskjed samtidig på året.

For NAV er gevinstene:

1. Kontroll på feilutbetaling – Alle saker blir riktig etter endt utbetalingsår.
2. Høy grad av automatisering – Saksbehandlere frigis til andre oppgaver. Det er estimert at 2/3 av sakene automatisk unntas etteroppgjør fordi brukeren har årlig justert inntekt som samsvarer med likning, og opp mot 95% automatiseringsgrad på de opptil 105.000 resterende sakene årlig.



Digitalisering av byggesaksbehandling (eByggeSøknad)

Digitalisering av byggesaksbehandling er et samarbeidsprosjekt mellom 9 pilot kommuner, KS KommIT, DiBK, SSB og Kartverket. Prosjektet baserer seg på KommIT modellen, hvor kommuner sammen med andre aktuelle aktører utvikler anskaffelsesgrunnlag for Digitaliserte tjenester basert på brukerbehov. I tillegg til anskaffelsesgrunnlag, defineres det felles standarder for informasjonsutveksling, informasjonsmodeller, brukerreiser og prosesskart. Dialogen mellom innbygger/næringsliv og kommunene vil veilede søker og bli langt enklere og mer visuell ved utforming, innsending og oppfølging av en byggesøknad. Offentlige data som er relevante for utforming av tiltaket skal bli lettere tilgjengelige. Regelverket, gjeldene reguleringsplaner med bestemmelser og veiledere skal tilpasses der søker er i prosessen med et klart språk og slik at dette fremstår likt uavhengig av hvilken kommune søker henvender seg til eller hvilken søknadsløsning søker benytter. På sikt vil deler av søknadsprosessen kontrolleres automatisk mot regelverket. Det skal også bli enklere å varsle naboer via digital post og sende inn søknaden digitalt via ett nasjonalt postmottak som fordeler søknadene til riktig kommune og arkivløsning. Målet for kommunene er bedre omdømme, færre mangler i søknadene, mer lik behandling av liknende saker og redusert saksbehandlingstid.

KS KommIT sitt prosjekt, eByggeSøknad, har utviklet kravdokumenter som skal bidra til at markedet utvikler og tilbyr konkurrerende «tjenesteplattformer» som på sikt kan erstatte tjenestene som i dag tilbys gjennom dagens ByggSøk, men som også tilbyr andre og nye tjenester rettet mot behovene beskrevet foran. Nå starter pilotprosjekter på også dette området i flere kommuner.

Målet er nye tjenesteplattformer som på en enkel måte kan tilpasses og integreres i kommunale tjenesteportaler, i dedikerte fagsystem rettet mot arkitekter og andre profesjonelle søkere, men også integrert i ulike byggesaksportaler, ferdighusportaler og byggvarehus når dette er ønskelig og hensiktsmessig.

KS KommIT har i samarbeid med direktoratet for byggkvalitet (DiBK), representanter fra kommunene, Kartverket og SSB utviklet kravspesifikasjoner og standarder som kommunene kan utnytte i lokale anskaffelsesprosesser rettet mot digitalisering av byggesaksprosessen. Leveransen fra prosjektet eByggeSøknad vil sammen med eByggeSak og det nye Noark5 tjenestegrensesnittet inngå i den felles kommunale IKT-arkitekturen og tilrettelegge for nye tjenester rettet mot innbyggere, næringsliv og kommunale saksbehandlere. Arbeidet er forankret i ByggNett-strategien til DiBK og KommIT sitt visjonsdokument Visjon, ambisjon og strategi – Felles kommunal IKT-arkitektur for Plan, bygg og geodata.

Prosjekt eByggeSøknad

Prosjektet eByggeSøknad har utviklet en standard kravspesifikasjon som beskriver en rekke brukertjenester som kommunene ønsker å tilby i dialogen med innbygger/næringsliv.

Søker skal i prinsippet kunne velge ulike løsninger/kanaler når søknad i fremtiden skal utformes og sendes til kommunen. For næringslivet og profesjonelle søkere vil det være naturlig å utforme søknaden og sende denne fra eget fagsystem, mens for andre og privatpersoner vil dette skje i dialog med kommunen og dens digitale tjenester. For kommunene er det viktig at en fremtidig tjenesteplattform og de ulike brukertjenestene kan gjenbrukes i dialogen med alle brukergrupper, enten dette er profesjonelle søkere eller privatpersoner som ønsker å forvalte byggeprosjektet i egen regi. Dette krever en tjenesteorientert arkitektur slik at tjenestene kan utnyttes fleksibelt avhengig av hvilken kompetanse søker har og uavhengig av hvilken kanal søker velger for dialogen med kommunen.

For kommunene blir det også viktig at fremtidige tjenesteplattformer rettet mot byggesak enkelt kan integreres som en naturlig del av kommunens portalløsning og slik at brukertjenestene kan tilpasses kommunens generelle tjenesteoppbygning, profil, håndtering av «min side» og «mine saker».

Pilotering og lokale anskaffelser

Engasjerte pilotkommuner som setter av tid for å gjennomgå og ta i bruk det nye anbudsgrunnlaget er avgjørende for at den nye kommunale IKT-arkitekturen skal bli en suksess. Ved å involvere brukere med ulike stillinger, roller og kompetanser, vil KS KommIT spre kompetansen og innhente nyttige erfaringer til det videre arbeidet med spredning til flere kommuner. Piloteringen vil også bidra til at vi får på plass gode løsninger for en videre forvaltning av en verktøykasse i regi av KS KommIT.

Trondheim, Sandnes, Arendal, Tønsberg, Skedsmo, Bærum, Asker og Tromsø har til intensjon å ta i bruk de nye spesifikasjonene i lokale omstillingsprosesser. I tillegg er nabokommuner til noen av pilotene trukket med i dette arbeidet. Målet er gode lokale prosesser som ivaretar en «konsept- og planleggingsfase» og en «gjennomføringsfase» i samarbeid med KS KommIT.

Pilotkommunene vil gjennom egne anskaffelser ta stilling til hvordan tjenesteplattformen og brukertjenestene som er spesifisert i eByggeSøknad skal tilbys integrert i kommunens hjemmeside/tjenesteportal.

Kriteriene for valg av tjenesteplattform og leverandør, eventuelt flere plattformer/leverandører vil være:

- lokal tilpassing til kommunens hjemmesider
- omfanget av brukertjenestene som tilbys
- i hvilken grad tjenesteplattformen bidrar til økt kvalitet og færre mangler på innsendte søknader
- priser og økonomiske betingelser for kommunen og søker i forhold til bruk/leie av tjenesteplattformen i egen portalløsning, herunder også tilgang til lokale og nasjonale data som kommunen ønsker å tilrettelegge og formidle til søker.

Bruk av konkurransegrunnlaget er i pilot-fase. Dette skjer i dialog med utvalgte pilotkommuner og Innovasjon Norge. For KS KommIT og direktoratet er det sentralt at de lokale konkurransene bidrar til at nye og innovative løsninger blir utviklet og satt i drift på nasjonalt nivå.

Brukerperspektivet ivaretas igjennom kartlegging av brukerreiser, som består av interaksjonspunktene innbyggere og næringsliv har mot forvaltningen i forbindelse med byggesaker. I dette prosjektet er det kartlagt brukerreiser både hos pilotkommuner og

igjennom ByggNett strategien. Det er i tillegg laget en demonstrator i regi av DiBK som viser hvordan en framtidig digital tjeneste kan se ut for innbyggere og næringsliv. Alle prosjekter som følger KommIT modellen gjennomfører gevinstrealisering etter felles gevinstrealiseringsmetodikk.

Digitalisering av tjenester

Statens vegvesen har tidligere lansert flere innsynstjenester: Her ligger oversikt over de viktigste:

- Kjøretøyopplysninger
- Tilhengerkalkulator
- SMS-tjenester for eieropplysninger for kjøretøy
- Sjekk frist for neste EU-kontroll
- Nybilvelger



vegvesen.no/dinside

For et par år siden dreide vi imidlertid innsatsen mot å utvikle tjenester som vi vet brukerne etterspør, og som kan redusere behovet for å møte opp hos oss. Målet vårt er å utvikle selvbetjeningsløsninger for alle tjenester som ikke krever personlig oppmøte, og at disse tjenestene skal ta unna 80% av tjenestehåndteringen. Vi skal nå brukerne der de er, og tjenester som brukes av mange blir prioritert. For å få til dette, startet vi med å utvikle Din side på vegvesen.no, med sikker pålogging via Difis ID-porten. ID-porten gjorde det mulig for oss å utvikle selvbetjeningsløsninger for våre brukere med sikker identifisering.

Tjenestene kan brukes av privatpersoner som kan logge seg på via ID-porten. Det jobbes kontinuerlig med å gjøre løsningene enklest mulig tilgjengelig på vegvesen.no. Målet er å lage så brukervennlige løsninger som mulig og publikum har vært i sentrum fra starten. Løsningen er brukertestet flere ganger underveis i utviklingsløpet, og endringer er gjort i tråd med resultatene (blant annet «bygge inn» Altinn-skjemaene i vegvesen.no vha apiene).

Altinn-apiene

Statens vegvesens nettsider kommuniserer i stor skala med Altinn.no via api'ene (webtjenestene) som Brønnøysundregistrene/Altinn lanserte våren 2014. Ved å benytte oss av denne muligheten viser vi alle steg i førerkortsøknaden i vegvesen.no, selv om skjemaet egentlig ligger i Altinn.no. Vi viser også brukeren posten de har fått fra oss i Din postkasse i vegvesen.no. Brevene lagres i Altinn og kan åpnes i Min meldingsboks i Altinn, men vises også i vegvesen.no. Vårt mål med å bruke Altinn-apiene var å lage en mer brukervennlig og enhetlig løsning enn vi kunne laget ved å åpne Altinn.no for brukeren. Vi har krav til at våre tjenester skal kunne brukes med mobiltelefon (responsivt design) og dette var også et incentiv til å bruke Altinn-apiene. Bruk av apiene har vist seg å være vellykket. Noen barnesykdommer har det vært i forbindelse med at det har kommet nye versjoner av nettlesere, men i det store og det hele er vi svært fornøyd med løsningen.

Dette har vi gjort – noen eksempler

Tjenestene våre er delt inn i 2 kategorier, Ditt førerkort og Dine kjøretøy.

Ditt førerkort

Ditt førerkort har foreløpig tjenestene «Søknad om førerkort» og «Bestilling av time til praktisk prøve». I Ditt førerkort kan du:

- Søke om førerkort
- Søke om utvidelse av førerkort (også til tunge klasser)
- Søke om kompetansebevis for yrkessjåfør og utrykning (kode 160)
- Sjekke status for søknader
- Bestille og avbestille time til oppkjøring
- Gi fullmakt til trafikkskole for timebestilling

Søknad om førerkort

Tjenesten er en videreutvikling av en tjeneste som har eksistert en stund. I 2014 mottok Statens vegvesen ca. 580 000 søknader om førerkort eller utvidelse med nye klasser. De aller fleste av disse søknadene kan leveres via selvbetjening.

Timebestilling

I 2014 ble det kjørt 127 000 praktiske førerprøver. Fordi de fleste kandidatene er avhengig av å leie bil fra trafikkskolene, er det også lagt inn mulighet for å gi fullmakt til trafikkskolen å bestille time.

Dine kjøretøy

Dine kjøretøy gir brukeren mulighet til å få oversikt over egne kjøretøy med kjøretøyopplysninger, levere salgsmelding og melde tap av vognkort.

Tap av vognkort

Det ble i 2014 meldt tap på omtrent 100 000 vognkort. I løpet av 6 måneders bruk har tjenesten Tap av vognkort en brukerandel på ca 30 %.

Salgsmelding på nett

Dette er første steg mot full løsning for omregistrering på nett. Omregistrering av bil er en av de største volumtjenestene Statens vegvesen har, med totalt 650 000 tjenestehåndtering i løpet av et år. Totalt mottar Statens vegvesen over 1 million salgsmeldinger på papir hvert år. Med den nye tjenesten er det mulig å levere salgsmeldingen via vegvesen.no, ved at både kjøper og selger logger seg inn og signerer før salgsmeldingen sendes til vårt motorvognregister.

Etter en snau måneds bruk benyttes Salgsmelding på nett i ca 5 % av tilfellene.

Ikke bare betyr dette mindre køer på trafikkstasjonene, men det gjør kjøp og salg av biler enklere og sikrere. Brukerne kan med en gang se at eierskapet er overført. Tidligere var man avhengig av underskrift på papir og tidligere eier risikerte i en del tilfeller å stå som eier uten å disponere kjøretøyet. Registrert eier er ansvarlig for avgifter knyttet til kjøretøyet.

Dette gjør vi videre – noen eksempler

Tjenester under planlegging og som kommer under Ditt førerkort senere:

- Meld fra om mistet eller stjålet førerkort / Skriv ut midlertidig kjøretillatelse
- Søke om tilbakelevering av førerkort etter inndragelse
- Last ned bevis for øvelseskjøring (forutsetter trafikalt grunnkurs)

Under Dine kjøretøy er fullstendig løsning for omregistrering under planlegging. Dette vil være den første tjenesten der vi ser hele tjenestereisen under ett. Da vil brukerne kunne gjøre hele omregistreringsprosessen fra sofaen, inkludert å laste ned midlertidig vognkort så de kan begynne å bruke bilen. NB! Dette kan selvfølgelig bare skje dersom de har alt på stell (for

eksempel har kjøpt forsikring) og bilen er klar for omregistrering (for eksempel ikke har noen avgifter utestående eller mangler EU-kontroll).

Statens vegvesen vil i 2015 fortsette digitaliseringen med å utvide eksisterende løsninger til også å omfatte tilfeller hvor kjøretøyet eies av flere samt å få på plass en løsning for autentisering av bedrifter. I tillegg skal vi utvikle en løsning for å bestille time for kontroll av kjøretøy i hall (forvaltningskontroller).

Oppsummering/funn:

- Brukerne er villige til å gi tilbakemeldinger
- Brukerne etterspør
- Bedre trafikkmeldinger
- Oppdatert informasjon om vegprosjekt
- Flere kjøretøyopplysninger
- Flere selvbetjeningstjenester
- Brukerne er veldig fornøyde med Din side.»

UNINETT eies av Kunnskapsdepartementet, og leverer det norske forskningsnettet samt mange av de øvrige felles IKT-tjenestene til norske universiteter, høyskoler og forskningsinstitusjoner. I 2013 inngikk UNINETT en avtale med Software Innovation om kjøp og implementering av en ny løsning for dokumenthåndtering, samhandling, saksbehandling og arkivering for 35 norske forsknings- og utdanningsinstitusjoner. I prosjektperioden har antallet institusjoner økt til 40, og ytterligere interessenter står på vent. De viktigste kriteriene for valg av Software Innovation sin løsning, basert på standardprogramvaren Public 360°, var brukervennlighet og effektive digitale arbeidsprosesser, enklere saksgang, enkel tilgang til virksomhetskritisk informasjon og integrasjon mot fagsystemer. Det aller viktigste argumentet var brukervennlighet; Public 360° er enkelt å ta i bruk, også for de som kun skal anvende løsningen sporadisk. Integrasjonen mot kontorstøttesystemene gjør at de ulike miljøene, enten det er saksbehandlere, forskere, administrasjon eller de som underviser, kan jobbe fra kjente brukerflater med et system som er tilpasset den enkeltes spesifikke rolle.

Hva har prosjektet bidratt til?

Innkjøp av en felles løsning for en større del av universitets-, og høyskolesektoren (UH-Sektoren) gir det offentlige store gevinster gjennom samordnet innkjøp, leveranse og forvaltning.

- En offentlig anskaffelsesprosess er krevende både for den enkelte virksomhets organisasjon og budsjetter. Anskaffelsen av Public 360° ble gjennomført som én anskaffelsesprosess for alle de deltakende virksomhetene med betydelig lavere ressursforbruk og kostnader enn om hver virksomhet skulle gjennomført individuelle anskaffelser og prosjekter. Videre har UH-sektoren på denne måten betydelige innkjøpssynergier på vegne av det norske samfunnet, og leverandøren har fått en standardisert og enklere avtalepart å forholde seg til.
- Ytterligere reduksjoner i kostnader og kompleksitet ble realisert ved at programvaren ble anskaffet som en tjeneste (tilnærmet SaaS - Software as a Service) som inkluderer drift, vedlikehold og videreutvikling av programvaren med oppgraderinger og support som en del av leveransen. Det at programvareleverandøren leverer drift medfører at det ikke kreves kompleks infrastruktur for å ta i bruk programvaren hos de 40 virksomhetene som anskaffer løsningen.
- Livsløpskostnader reduseres betydelig ved at samme system driftes for 40 virksomheter, og at feilretting, oppdateringer og installasjon av nye versjoner foretas på samme driftsplattform i stedet for på 40 lokale installasjoner av programvaren.
- Felles koordinering av tilpasninger og dialog mot leverandøren, organisert gjennom arbeidsgruppe og prioriteringsråd, gir fordeler på flere nivåer, blant annet felles arena for erfaringsutveksling på tvers. Her er det også store – om enn kanskje immaterielle – gevinster for den enkelte institusjon. Spesielt de av mindre størrelse får et mye større miljø å spille med til daglig. Alle virksomhetene har et felles sted for samhandling på nett gjennom Agora; en samarbeidsportal hvor man samler all dokumentasjon, har en aktiv dialog gjennom forum, benytter wiki for kontinuerlig planlegging og erfaringsbygging, m.m.
- Arbeidsprosesser knyttet til organisering av arkiv og saksbehandling kan, som en konsekvens av en standardisert implementasjon av et felles system, systematiseres og utarbeides likt for alle virksomheter i den grad de jobber med tilsvarende arbeidsoppgaver. Dette forenkler strukturering av jobberelatert innhold for ulike roller i organisasjonen og åpner for erfaringsutveksling mellom sektorens virksomheter. I tillegg forenkler og effektiviserer

det leverandørens opplæring av 15 000 ansatte, samt support til virksomhetens ansatte fra leverandøren.

Noen opplevde gevinster ved ny løsning

- Effektivisering av høgskolestyremøter
- Betydelig arbeidsbesparelse i administrasjon av møter
- Konfidensiell møteinformasjon distribueres gjennom et sikkert system
- Effektivisering av arbeidsprosesser med maler
- Mer standardisert saksbehandling med økt kvalitet for utvalgte områder
- Mulighet for ytterligere automatisering på sikt
- Integrasjon med FS (Felles Studentsystem)
- Betydelige besparelser ved at studentdata automatisk blir overført via en systemintegrasjon mot

FS

- På sikt automatisert innlegging av dokumentasjon fra FS til Public360°
- Enkel tilgang til dokumentasjon bidrar til effektiv saksbehandling;
- Gjennom tilgjengelige apper på mobile enheter
- Gjennom en god integrasjon med Outlook
- Effektiv digital håndtering og samhandling i prosjekter i ”digitale arbeidsrom”
- Interne prosjekter og forskningsprosjekter kan håndteres digitalt
- Enkelt å dele digital dokumentasjon
- Reduserer behov for papir
- Digitale arbeidsprosesser reduserer behov for møter
- Saker kan håndteres digitalt i stedet for ved møter
- For eksempel kan størstedelen av saker til tilsetningsråd håndteres med en elektronisk dokumentflyt/gjennomgang med godkjenning, framfor fysiske møter.
- Sikker Digital Post
- Felleskomponenten Sikker Digital Post blir installert på den felles driftsplattformen, og kan tas i bruk av alle virksomheter på en koordinert måte.

Økonomiske gevinster som følge av samordnet innkjøp

Det er krevende å kvantifisere besparelsene prosjektet har medført, da dette vil avhenge av hva vi sammenligner med, men prosjektet har hatt klare økonomiske gevinster innenfor nedenstående områder;

- Reduksjon i lisenskostnader grunnet storskalafordeler gjennom felles innkjøp
- Reduserte prosjektkostnader grunnet felles prosjektgjennomføring og koordinering
- Reduserte innføringskostnader ved utrulling av ensartet felles system til sektoren
- Reduserte livsløpskostnader som oppgraderinger og vedlikehold gjennom felles system
- Reduserte kostnader til konvertering av historiske data gjennom felles system og oppsett



«Elektronisk kommunikasjon med bruker»

«Elektronisk kommunikasjon med bruker» er en digital kommunikasjonskanal som samler all dialog fra alle kanaler ett sted. Lansering av denne tjenesten har gitt brukere og NAV god verdi. Ved å samle all kommunikasjon i en kanal og effektivisere referatføring fra samtaler, vil både bruker og nav ha oversikt over alle dialoger.

Utfordringen for både NAV-brukere og NAV-ansatte var å få oversikt over kommunikasjonen de har hatt seg imellom som gjorde det vanskelig å yte god service og oppfølging av brukerne. Mange brukere sendte e-post hvis de hadde spørsmål, en usikker kanal som ble sendt til flere ulike e-postadresser og hvor NAV ikke kan svare tilbake i samme kanal. Journalføring av e-post knyttet til saksforhold var en svært tidkrevende prosess. Når brukeren ringte, eller oppsøkte et NAV-kontor, var det krevende for NAV-ansatte å dokumentere samtalen samtidig ut i fra systemer og tid tilgjengelig.

Tjenesten kalt «Elektronisk kommunikasjon med bruker» løser disse utfordringene. Den ligger på nav.no og krever innlogging på sikkerhetsnivå 4. Det gjør at all dialog skjer i en sikker og personlig kanal. I tillegg er samme tjeneste tilgjengelig for ansatte, slik at dialogen kan starte på riktig nivå. Tjenesten åpner også for referatføring fra muntlige samtaler og gjør disse tilgjengelige på Ditt Nav slik at brukeren har totaloversikt over all kommunikasjon på ett sted. Journalføringen skjer nå med få klikk, den var tidligere manuell og omfattende. Det er lagt vekt på at brukergrensesnittet skal være brukervennlig, enkelt, effektivt og intuitivt. Brukere, både ansatte og sluttbrukere av nav.no har vært involvert før, under og nå etter utvikling og lansering. Tjenesten ble lansert 8. desember 2014, og effektene er allerede merkbare.

Beskrivelse av løsningen

Løsningen gir brukeren sin lovpålagte rettighet om innsyn, men tilbyr også ytterligere verdi:

- Bruker kan se historikk over hva han har spurt om tidligere, og alle svarene han fikk fra NAV, uavhengig av om han har ringt, møtt opp eller sendt et spørsmål fra nav.no.
- Bruker kan fortsette en påbegynt dialog om hun har flere spørsmål.
- All kommunikasjon er oppdatert i sanntid fra alle kanaler.
- For den ansatte tilbyr løsningen verdi ved:
 - Ferdige svaralternativer for generelle spørsmål
 - Godt søk for gjenfinning
 - Detaljer brukergrensesnittet som skal hjelpe den ansatte i å ha en god og riktig kommunikasjon med brukeren.

Brukerperspektivet

Sluttbrukerne av «Elektronisk kommunikasjon med bruker», det vil si både brukere og NAV-ansatte har vært involvert i utvikling av løsningen. Det ble gjennomført en omfattende brukeranalyse hvor «personas» dvs typiske brukere, og deres «brukerferder» ble kartlagt. Dette ble også gjort blant ansatte hvor såkalte «ansattereiser» ble skissert. Utfordringene ble tydelige i dette arbeidet. Brukerbehovene var verdifulle innspill til utviklingen av løsningen. Sluttbrukerne har også vært involvert i arbeidsmøter for detaljering av løsningen, og til slutt deltatt i brukertesting.

Gevinster

Løsningen er nylig lansert, og er under kontinuerlig videreutvikling. Basert på nye brukeranalyser og tilbakemeldinger settes videre retning for å sikre ønskede gevinstmål som:

- Kunne fjerne usikker e-post som en kommunikasjonskanal og ha all dialog samlet i en kanal.
- Redusere det totale antall av 45 millioner ad-hoc henvendelser til NAV ved at brukeren har innsyn i tidligere dialoger.
- Redusere antall gjentakende henvendelser ved at brukeren er informert og trygg vha personlig informasjon og muligheten for digital kommunikasjon med NAV.
- Øke avslutningsgraden på 1. linje ved at NAV-ansatte har totaloversikt over tidligere dialoger med brukeren.
- Øke sporbarheten på samtaler, ved enkel arkivering.
- Ved å gi brukeren mulighet til å slutføre sine oppgaver uavhengig av tiden på døgnet ved å få tilgang til tidligere kommunikasjon.
- Øke antall registrerte og dokumenterte samtaler både skriftlige og muntlige som brukeren har tilgang til på Ditt Nav.



Enovas nye rettighetsbaserte løsning for tilskudd til energiltak i private boliger. Dette er et eksempel på en offentlig IT-anskaffelse som ble *satt ut i produksjon på rekordtid*, tidligere enn forventet, som ble levert *på budsjett* og med *mer funksjonalitet* enn forespeilet. Løsningen heter "Enovatilskuddet" og ligger her: <https://tilskudd.enova.no/>.

Enovatilskuddet erstatter vår tidligere løsning "Energitiltak i bolig". I den tidligere løsningen var det slik at privatpersoner måtte søke på forhånd, *før* de satte i gang med et tiltak, Enova måtte så godkjenne søknaden (gi tilsagn), deretter kunne søker utføre tiltaket, for så igjen å be om pengestøtten utbetalt. Stort sett all saksbehandling ble gjort på papir. Den nye løsningen krever kun at søker sender inn digital kopi av kvittering på tiltaket *i etterkant* av gjennomført tiltak, altså en betydelig enklere vei for boligeier til å få refundert penger. Behov for saksbehandling på papir er (så godt som) eliminert.

Utvikling av Enovatilskuddet var basert på at man i størst mulig grad skulle benytte allerede eksisterende data som det offentlige har lagret, der den som benytter løsningen skulle legge inn minimalt med data, og at Enovas behandling av registreringen i størst mulig grad skulle automatiseres.

Med vår nye løsning legger vi opp til en svært høy grad av automatisering og integrering mot andre offentlige registre, og sikter mot over en dobling av antall saker, uten øking av antall saksbehandlere. Så langt viser undersøkelser positivt inntrykk, både fra kunder, saksbehandlere, IT internt i Enova og markedsapparatet i Enova.

Høydepunkter, brukerperspektiv:

- Innlogging via ID-porten
- Bruker må kunne logge seg på (løsningen krever kun at ID-Porten er oppe) – ellers skal bruker kunne sende inn en registrering uavhengig av om alle andre integrasjonspunkter er tilgjengelige
- Ved bruk av fødselsnummer mottatt ved innlogging via ID-Porten, henter løsningen all nødvendig informasjon om bruker automatisk. Ingen unødvendige spørsmål for bruker å forholde seg til!
- Kunde trenger bare å legge ved faktura, fakturainformasjon og kontonummer for å registrere tiltak
- Forventet beløp til utbetaling oppdateres til kunde underveis
- Gjennomsnittlig saksbehandlingstid tidligere løsning: 35-45 dager, gjennomsnittlig saksbehandlingstid ny løsning: 12 dager.
- Universelt utformet løsning – nivå AA ihht. Digitaliseringsrundskrivet
- Responsivt design

- Språkstyring; norsk/nynorsk evt. engelsk

Høydepunkter, teknisk, forenkling og prosessforbedring:

- Utviklingstid fase 1 (minimumsløsning i produksjon): 35 arbeidsdager (!)
- Smidig utviklingsmetodikk
- Avslutning prosjekt: Ultimo februar 2015, mot estimat ultimo mars 2015. Totalt antall arbeidsdager brukt på utvikling: ca. 4 mnd. kontra 5 mnd. som stipulert
- Både test- og produksjonsmiljø i skyen.
- Kontinuerlig produksjonssetting uten driftsstans
- Automatisk saksbehandling frem til status godkjent!
- Saksbehandling kun på saker med avvik, som er avdekket av maskinelle kontroller.
- Automatisk OCR-Scanning for å lese nøkkelinformasjon fra vedlagte kvitteringer
- Regelmotor som merker saker til manuell kontroll ihht gitte kriterier
- Automatisk helintegrert arkivering i arkivsystemet Websak
- ALL kommunikasjon på saken på godkjent arkivformat PDF/A
- Ingen behov for saksbehandling i arkivsystemet
- Enkel rutine for håndtering av utbetalinger
- Elektronisk godkjenningsrutine
- Saksbehandler får kvittert ut at antall utbetalinger i bank stemmer
- Live Dashboar; Gjennomsnittlig saksbehandlingstid, Antall saker, Antall kroner utbetalt, Antall kWh spart
- Viser HVOR vi har gitt støtte i en kartløsning



Mobil appen «Ledig arena»

Asker Kommune opplevde at etterspørsel etter ledige arenaer for trening og kamp ofte var større enn tilgangen og ønsket finne løsninger for å unytte kapasiteten bedre. Haller, baner og treningsanlegg er et knapphetsgode, noe som er en utfordring i mange kommuner.

Fordeling og bruk av haller gjøres i tre omganger. Hovedfordeling gjøres av Asker Kommune basert på et fordelingsprinsipp etter «Asker modellen». Deretter finfordeler klubbene selv tid og haller til egne lag. Erfaringene viste at det var god brukskapasitet på hallene, men til tross for dette sto mange haller/arenaer ledig.

Fokus har vært å legge til rette for at alle grupperinger enkelt kan gi, og få oppdatert informasjon om hva som er ledig og hva som er booket når de trenger det.

Målsetning med «Ledig Arena» appen er å sikre høyest mulig utnyttelsesgrad av haller/baner for lag og Askerbøringer.

Det er laget en løsning for hver av de tre partene:

- En for de ansatte på Natur og Idrett som fordeler tid til klubbene.
- En webløsning til ildsjelene i klubbene som finfordeler tiden videre til sine lag.
- Ledig Arena appen – til trenere/hjelpetrener/vikarer og Askerbøringer.

Løsningen sikrer at alle involverte kan få og dele informasjon helt fra første bruker i Asker Kommune som starter med å legge ut informasjon, via ildsjelene som fordeler tid ut til sluttbrukerne(lagene) på det tidspunktet som passer dem best. Vi har tilbudt de ulike brukergruppene verktøy og teknologi tilpasset målgruppens behov.

Ledig Arena tilbyr brukerne 24/7 booking service fra Asker Kommune til idealistene/trenere og innbyggere.

Hva kan gjøres i «Ledig Arena»

- Vise innbyggere og trenere ledig tid for treningsarenaene.
- Søke etter haller på dato og aktivitet. Nyttig for innbyggere som ikke nødvendigvis kjenner hallene så godt men vet hva de ønsker å gjøre der.
- Booke ledig tid direkte i appen. Bekreftelse på booking, blir sendt til appen og til epost slik at trenerne kan videresende bekræftelsen til andre involverte.
- Sjekke inn på arenaen. Hallen har egen QR kode som man skanner via appen ved ankomst, på den måten får man sjekket utnyttelses grad.
- Brukerne kan «abonnere» på ledig tid, slik at man får et varsel når ønsket hall blir ledig.
- Den som har booket kan kansellere booket tid direkte i appen.

Hva gir Ledig Arena App (gevinst);

- Økt innbyggerservice
- Enklere kommunikasjon til idrettslag og trenere på planlagte treningstider for ulike lag.
- Bidrar til å effektivisere og øke utnyttelsen av hallene og gir brukerne 24/7 booking mulighet.
- Oversikten over tilgjengelige arenaer gis direkte til alle brukere av appen, sikrer god datafangst av historikk om faktisk bruk av arenaer og ikke minst 24/7-365 tjenestetilbud til idretten.
- Et enkelt verktøy for klubbene å administrere lagene sine i, direkte og kobling mot kommunens eget system og derfor 100% oppdatert oversikt over trener register og arena aktivitet.

- Mindre byråkrati, mer direkte kontroll til brukerne.

Brukerperspektivet

Idrettsarenaer er et knapphetsgode i de fleste kommuner, så også i Asker.

Når kommunen skulle i gang med å anskaffe et nytt bookingsystem, inviterte de alle frivillige organisasjoner og lag for å få innspill til hva de ønsket seg i et bookingsystem. Alt fra korps, idrettslag og frivillighetssentralen var med på samlinger, hvor representanter for involverte avdelinger i kommunen var med.

Brukermedvirkning fra både eksterne og interne var fokus på møtene hvor bedre tjenestetilbud var tema.

Gjennom hele prosessen har brukermidvirkning vært fokus.



Oslo kommune

Oslo kommunes digitaliseringsarbeid

Høsten 2014 gav bystyret i Oslo tilslutning til en satsing på et «Program for elektroniske tjenester» (PET). I Oslo kommune, med et budsjett på mer enn 500 millioner kroner over de nærmeste årene. Til grunn for vedtaket lå et beslutningsgrunnlag med blant annet prosjektplan og designdokumenter, som hadde vært gjennom ekstern kvalitetssikring i et regime lignende KS-ordningen.

Brukerprinsipper

Til grunn for digitaliseringsarbeidet ligger et sett av brukerprinsipper:

- 1) Når jeg trenger informasjon eller en tjeneste fra Oslo kommune, velger jeg de digitale kanalene.
- 2) Når jeg henvender meg til Oslo kommune via en digital kanal, klarer jeg raskt og enkelt å gjennomføre hele prosessen digitalt, og ved hvert steg veiledes jeg med støtte, status og veien videre.
- 3) Når jeg henvender meg til Oslo kommune via en digital kanal, oppleves informasjon og tjenester oppdaterte, etterrettelige, konsistente og forståelige.
- 4) Når jeg trenger eller velger det, oppdaterer og veileder Oslo kommune meg med proaktive digitale tjenester.
- 5) Når jeg trenger informasjon eller tjenester fra Oslo kommune, tilbyr kommunen digitale løsninger som er optimalisert for meg, hvor jeg er og det digitale mediet jeg har tilgjengelig.
- 6) Når jeg har behov utover Oslo kommunes tjenestetilbud, kan andre utvikle løsninger og skape innovasjon i markedet basert på kommunens åpne data og grensesnitt.

«Løftet» -- et brukerorientert nettsted

Parallelt med forberedelsene og piloteringsfasen i PET har Oslo kommune fornyet de åpne nettsidene, www.oslo.kommune.no. Da de nye sidene ble lansert i vinter var 60.000 nettsider redusert til 6.000. Innholdet er utviklet og prioritert etter hvilke *oppgaver* brukerne trenger å få løst når de besøker sidene. Gjennom analyse av statistikk og omfattende bruk av brukergrupper og brukertesting er det innholdet som flest er på jakt etter løftet frem og gjort enkelt tilgjengelige.

De nye nettsidene er et viktig, selvstendig skritt på veien mot en brukerorientert kommune, men er også en nødvendig forutsetning for at brukerne enkelt skal finne frem til de rette elektroniske tjenestene som utvikles i PET.

Oslo kommunes metode for tjenstedesign

Når det skal utvikles en tjeneste på et område, f.eks. knyttet til håndtering av skjenkebevilling, har kommunen gjennom pilotperioden prøvd ut og utviklet en metode for tjenstedesign. Metoden tar utgangspunkt i metodikken «brukerreiser», som viser brukerens interaksjon med kommunen og hvordan interaksjonen oppleves. Det formuleres en «drømmereise» som et mål bilde for hvordan samhandlingen mellom kommunen og dens innbyggere og næringsliv ideelt sett burde være – sett fra brukerens ståsted. Deretter går en i gang med å finne hva som er realiserbart innenfor dagens situasjon; deler av drømmereisen som kan realiseres som selvstendige, verdidøkende tjenester.

Erfaringene med metoden for tjenstedesign så langt viser at den *gir stor effekt på den digitale modningen* for deltagerne i arbeidet; i prosessen lykkes en med å frigjøre deltagerne fra fokuset på eksisterende fagsystemer og saksbehandlingsprosedyrer, og isteden få frem hva som vil være den beste situasjonen for brukeren, og hvordan en samtidig kan legge til rette for den effektiviseringen internt som kommer brukeren til gode i form av raskere respons og redusert saksbehandlingstid. Et typisk resultat av tjenstedesignarbeidet er etableringen av en «Veiledet dialog».

«Veiledet dialog»

Et eksempel på en «Veiledet dialog» som er realisert er en veileder knyttet til søknad om skjenkebevilling. Tidligere var det ulike skjema for ulike typer bevilling. I dag erstatter en slik veileder et sett av skjema.

Opprinnelig situasjon: En stor «orienteringsfase» før brukeren må velge riktig skjema (i alt x forskjellige søknader om serverings- og skjenkebevilling)

Nåsituasjonen: Brukeren kan gå i gang med søknaden tidligere, og får veiledning underveis. Hva slags valg brukeren gjør avgjør hva slags type bevilling som utstedes

Hovedprinsipper for utforming av veiledet dialog er:

- Stegvis og veiledning i prosessen
- Preutfylling (default verdier)
- Gjenbruk av informasjon
- Automatisering av arbeidsprosesser
- Universelt utformet og tilgjengelig

Den stegvise prosessen, og bruk av preutfylling med informasjon fra autoritative kilder legger til rette for færre henvendelser til kommunen og økt automatisering.

I noen tilfeller, avhengig av valgene som gjøres i veilederen om hva slags type arrangement det dreier seg om, vil søkeren få resultatet umiddelbart etter at søknaden er sendt, som følge av fullautomatisert saksbehandling.

Støttefunksjoner og felleskomponenter

Arbeidet med å digitalisere tjenester i Oslo kommune er basert på gjenbruk av felleskomponenter. ID-porten brukes for innlogging, Altinn som kilde til roller og rettigheter knyttet til næringslivstjenester, opplysninger forhåndsutfylles fra grunndataregistrene (folkeregisteret, enhetsregisteret og matrikkelen), inkludert Difis kontakt- og reservasjonsregister. Oslo kommune bruker SvarUt for digitale forsendelser, og vil dermed også nå innbyggerne via deres digitale postkasse når SvarUt integreres med Difis meldingsformidler i juni i år. I tillegg etablerer Oslo kommune fellesfunksjonalitet for å gi brukeren enkel tilgang til en oversikt over sitt forhold til kommunen, gjennom «Min side». Der finner brukeren sine utkast og sendte søknader, svar fra kommunen, innsyn i data om seg selv som f.eks. egen eiendom. Å sette brukeren bedre i stand til å ha oversikt og kontroll med de opplysningene kommunen har om henne er et av målene med «Min side», og er i tråd med Datatilsynets anbefalinger om «innebygget personvern».

Oppsummering

Hva har digitalisering bidratt til?

- o «Veiledet dialog» for søknad om skjenkebevilling, «Veiledet dialog» for avklaring om fasadeendring er søknadspliktig,
- o Minside
- o Elektronisk svar på henvendelser til Kemneren
- o *En eller flere prosesser har utnyttet digitaliseringens muligheter:*

- o Innbyggerne får bedre støtte til å gjennomføre sine oppgaver, og opplever en forenkling samtidig som henvendelsene til kommunen reduseres.
- o Enkelte søknader behandles helautomatisk, andre er blitt enklere å behandle gjennom autoritative data i søknaden som ikke trenger kontrolleres, samt riktig utfylte søknader (i dag går mye tid med på søknader som viser seg å være mangelfulle slik at de ikke kan saksbehandles).
- o Gjennom nye nettsider («Løftet») er fokuset på de oppgavene innbyggeren vil ha løst, uavhengig av hvordan kommunen har organisert seg for å løse dem.
- o Gjennom en felles metode for tjenstedesign får en et felles perspektiv på hvordan en kan ivareta brukerperspektivet.

Brukerperspektivet er utgangspunktet for metoden som er brukt for å digitalisere søknadsprosessen, gjennom bruk av brukerreiser og prinsipper for prototyping for å ivareta kommunens brukerprinsipper.

Gevinster

Økt automatisering gir naturlig nok et stort potensial, men også forhåndsutfylte data og bedre kvalitet/færre feil på de søknadene som behandles manuelt vil gi store gevinster. Det er ikke minst store besparelser ved at saksbehandlere ikke bruker tid på å sette seg inn i søknader bare for å oppdage at søknaden er mangelfull og må etterlyse mer dokumentasjon og legge saken vekk igjen.



flyrettighetskalkulator

Forbrukerrådets flyrettighetskalkulator er en tjeneste som er enkel å ta i bruk og som gjør kompliserte rettigheter tilgjengelige og tilpasset den situasjonen du står i. Det er gjennomgående lav kjennskapen til hva man har krav på når flyet ikke går som det skal. Regelverket er komplekst og lite tilgjengelig, i tillegg til at flyselskapene er dårlig til å orientere om hva passasjerene har krav på.

Kompleksiteten ligger blant annet i at rettigheter varierer ut i fra type hendelse, avstand og antall timer man må vente, og inneholder i tillegg diverse forbehold som endrer hva man har krav på av forpleining og erstatning. Med denne bakgrunnen ønsket Forbrukerrådet å lage en løsning hvor vi kommunisere rettighetene på en enkel måte, og på en plattform som er tilgjengelig for alle. Tjenesten ble en kalkulator hvor forbrukerne enkelt kunne sjekke hva de hadde krav på ut fra den situasjonen de er i. Kalkulatoren er utviklet med en mobile first-tankegang og et responsivt design. Dette gjør at tjenesten er tilgjengelig på alle plattformer, ikke minst på smarttelefonen til passasjerene.

Grunnen til at vi ikke laget en tradisjonell native app, men en web applikasjon er flere.

- Passasjerer står ikke på flyplassen og går inn i Google Play eller App Store for å se om det finnes en app for flyrettigheter. Folk googler etter informasjon.
- Vi når langt flere forbrukerne med en tjeneste man kan benytte på både på mobil, nettbrett og desktop.
- Det blir enklere å bygge videre på den gode googelrankingen Forbrukerrådet har knyttet til flyrettigheter,
- Spredning med lenke via media, sosiale medier og på eget nettsted fungerer bedre.
- Ønsket om å knytte tjenesten tett opp mot Forbrukerrådet og merkevaren Forbrukerrådet.no, som vi vet forbrukerne har høy tillit til.
- Rimeligere å utvikle enn en native app. Vi slipper å forholde oss til 2-3 operativsystemer med de kostnadene det medfører i både utvikling og drift.

Siden lanseringen i juni 2014 har flyrettighetskalkulatoren blitt tatt i bruk nesten 100.000 ganger. Vi ser en tydelig økning i bruk ved innstillinger på grunn av dårlig vær, eller som for eksempel ved Norwegian-streiken nå i vår. Dette gjør at tjenesten hele tiden holder seg aktuell.

Regelverket for flyrettigheter er også likt for alle europeiske land, og gjelder derfor også utenfor Norges grenser. Vi så da raskt behovet for å lage en engelsk versjon etter lansering, siden vi fikk mange tilbakemeldinger fra brukerne om at dette var et stekt ønske slik at de kunne benytte tjenesten opp mot flyselskaper i utlandet.

Løsningen er også utviklet Open Source, og vi har fått overveldende positive tilbakemeldinger i Europa etter å ha presentert løsningen for BEUC Communication Expert Meeting. Flere forbrukerorganisasjoner i Europa har etter det tatt kontakt og ønsker å ta i bruk løsningen for å lage en versjon på eget språk, noe vi selvsagt er veldig stolte av, og vil være hjelpelige med.

Kort oppsummert; Med enkle og beskjedne midler har greid å gjøre et komplisert regelverk

digitalt tilgjengelig for folk. Tjenesten viser at man ikke nødvendigvis må tenke «stort» for å få på plass tjenester og løsninger som er til hjelp for mange.