

Workshop 9

Slik vil vi bygge neste generasjon tjenester, med brukeren i sentrum

Nokios 2019

28.10.19



Velkommen!

Historien om TIM - en nasjonal fremtidsvisjon -



Slik vil vi bygge neste generasjon tjenester, med brukeren i sentrum

Tirsdag 29. oktober kl. 13:00 – 17:00

Ansvarlig: Hilde Kristin Storvig, Brønnøysundregistrene

Den første ambisjonen i regjeringens nye digitaliseringsstrategi. En digital offentlig sektor er å etablere sammenhengende tjenester på tvers av etater og sektorer, med brukeren i sentrum. I første omgang knyttet til syv angitte livshendelser. Slike tjenester må bygges gjennom økt deling av data og tjenester, innenfor det som regjeringen nå kaller et felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling.

Hvordan skal vi få dette til?

Hva handler dette om, og hvem er brukerne? Hva må regjeringen og departementene som styrer sektorer og etater gjøre? Hvordan skal etater og kommuner samarbeide, både i styringen og i den praktiske gjennomføringen? Og hvordan skal man utnytte fellesløsningene fra blant annet Altinn, Difi og KS?

Regjeringen, departementene og de nye digitaliseringsdirektoratet trenger innspill fra dere om alt dette

Vi ser først kort på hva sammenhengende tjenester handler om, og deretter kjører vi gruppearbeid i tre bolker. Du vil få noen aha-opplevelser. Og du vil hjelpe regjeringen med innsikt og bistand til å utvikle og tilby sammenhengende tjenester til oss selv, både som innbyggere og virksomheter. Først utforsker vi hva 'brukeren i sentrum' og tjenstedesign i sammenhengende tjenester innebærer. Deretter utforsker vi hvordan samarbeidet rundt slike tjenester bør styres og organiseres, og andre problemstillinger knyttet til forretningen. Vi avslutter med å utforske hvordan vi best kan bygge disse tjenestene, ved bruk av fellesløsningene i økosystemet.

Målgruppe er alle som er involvert i eller interessert i utvikling av digitale tjenester til egne brukere, enten dette er innbyggere eller virksomheter. Ved inngangen til workshopen vil du bli spurt om du ønsker å representere **a)** brukerne og brukeropplevelsen, **b)** virksomheten din og forretningen eller **c)** fagressurser på teknologi og løsninger. Alle er like verdifulle.

Workshopen arrangeres av Altinn og Difi på vegne av det kommende digitaliseringsdirektoratet, i samarbeid med representanter fra KS og kommunal sektor.

Regjeringens digitaliseringsstrategi og sammenhengende tjenester

Vidar Holmane

Altinn



Hvorfor vi alle er her

Offentlig sektor sin rolle

Tjenesteyter og myndighetsutøver

med ansvar for flere og bedre tjenester til innbyggere og virksomheter

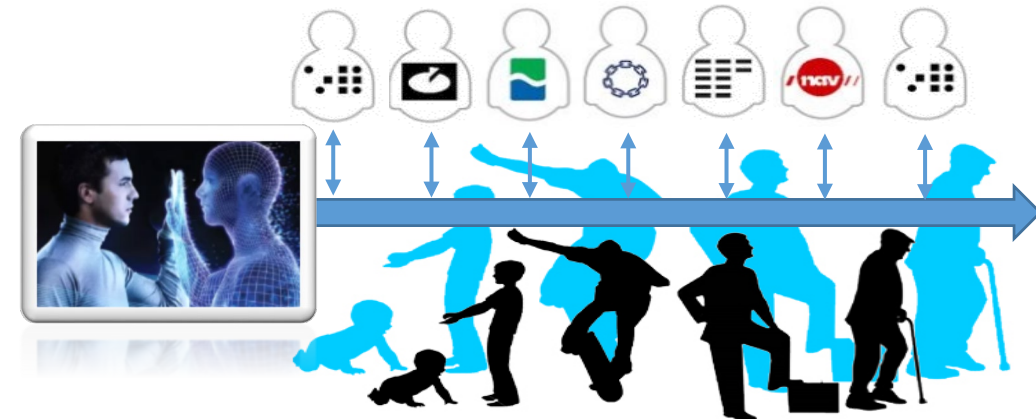
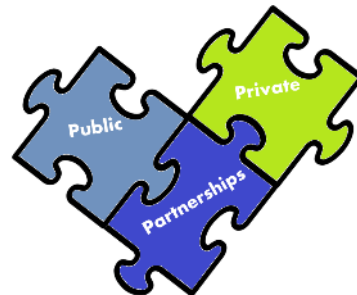
I alle sektorer og på alle nivå

- statsministerens kontor + 15 departementer
- staten, fylkeskommuner og kommuner

men også tilrettelegger

for økt innovasjon og verdiskaping

Og sammenhengende tjenester kan kanskje involvere private sektor?



Regjeringens digitaliseringsstrategi

- 1 Innledning
- 2 Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum
- 3 Økt deling av data og verdiskaping
- 4 Klart og digitaliseringsvennlig regelverk
- 5 Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling
- 6 Styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor
- 7 Styrket samarbeid med privat sektor
- 8 Økt digital kompetanse i offentlig sektor
- 9 Digital sikkerhet
- 10 Økonomiske og administrative konsekvenser



Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

Regjeringen vil:

♦ I første omgang prioritere å utvikle sammenhengende tjenester innenfor følgende livshendelser:

- Få barn (ASD)
- Alvorlig sykt barn (HOD)
- Miste og finne jobb (ASD)
- Ny i Norge (KD)
- Dødsfall og arv (KMD)
- Starte og drive en frivillig organisasjon (KUD)
- Starte og drive en bedrift (NFD)



FÅ BARN



ALVORLIG
SYKT BARN



MISTE OG
FINNE JOBB



NY I NORGE



STARTE OG DRIVE
EN BEDRIFT



DØDSFALL
OG ARV



STARTE OG DRIVE
EN FRIVILLIG
ORGANISASJON

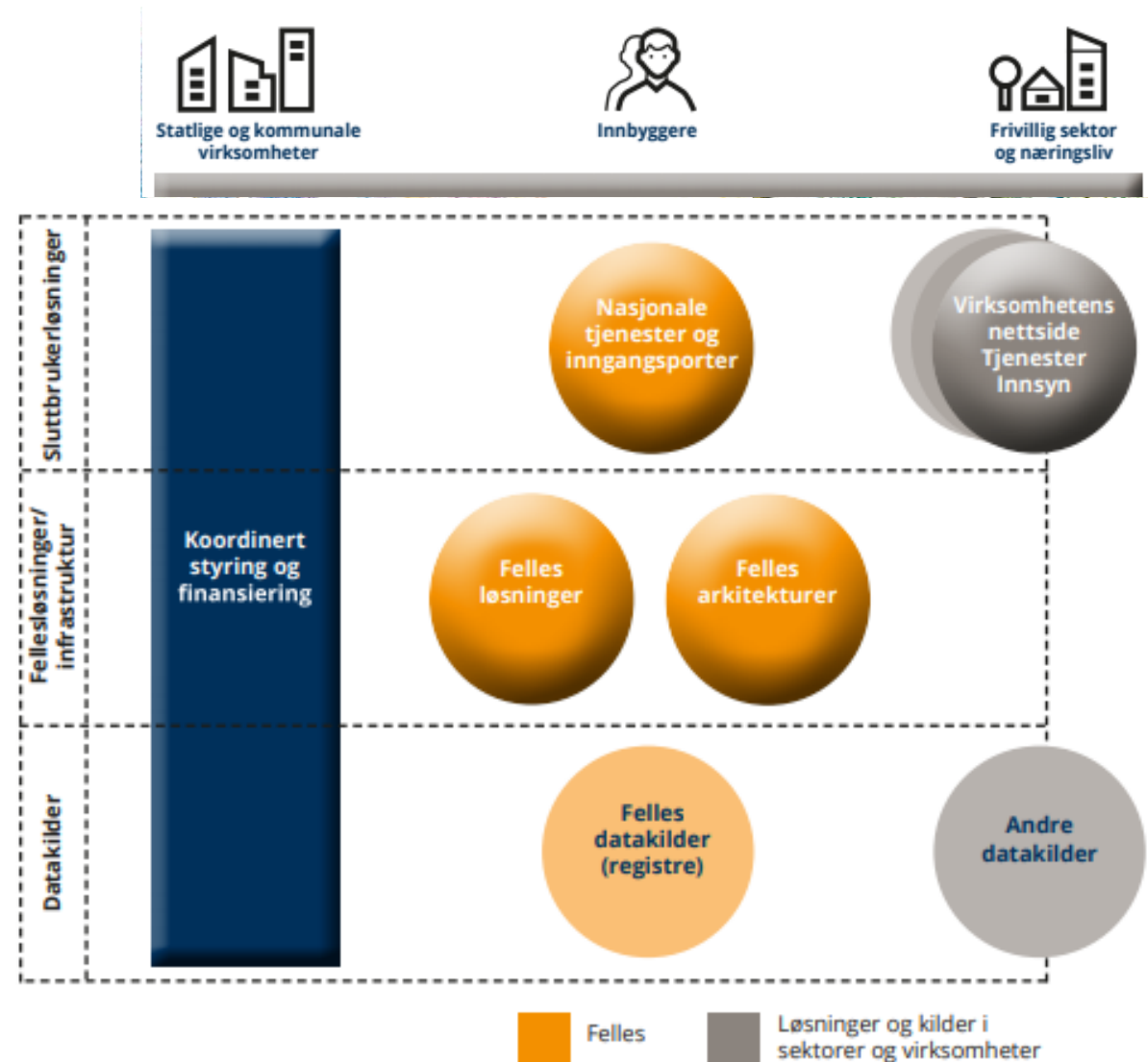
Felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling

«Digitale økosystemer er nettverk av digital teknologi og ulike aktører, som samhandler for å oppnå et mål»



Felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling

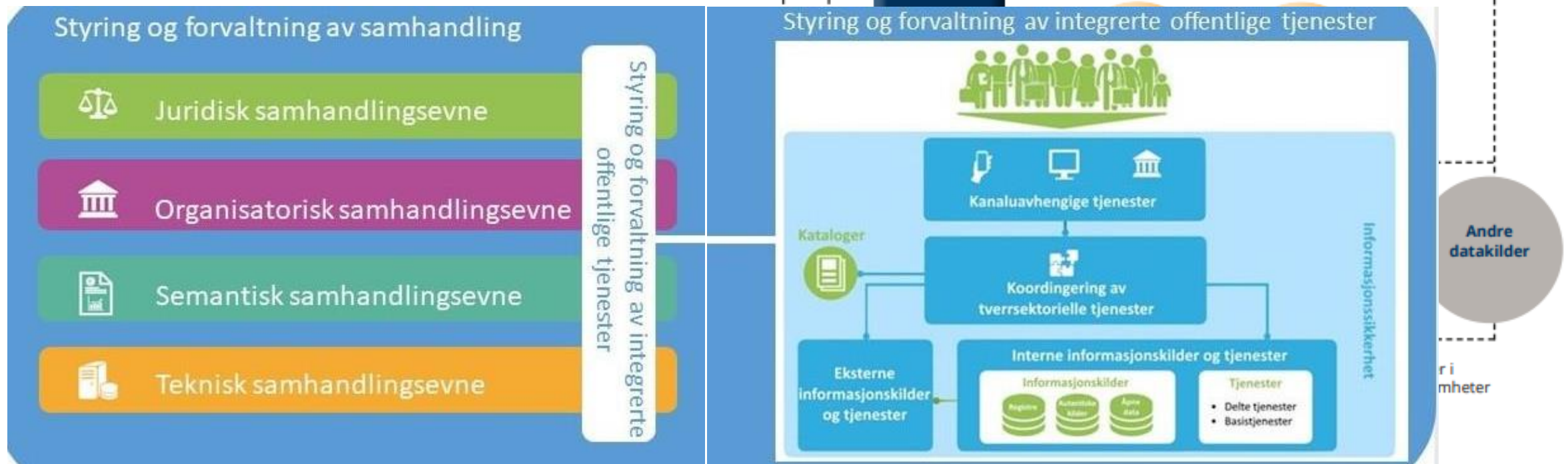
«Digitale økosystemer er nettverk av digital teknologi og ulike aktører, som samhandler for å oppnå et mål»



Figur 1.8 Koordinert styring av økosystemet

Felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling

«Digitale økosystemer er nettverk av digital teknologi og ulike aktører, som samhandler for å oppnå et mål»



Ulike økosystemer

«Digitale økosystemer er nettverk av digital teknologi og ulike aktører, som samhandler for å oppnå et mål»

Felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling

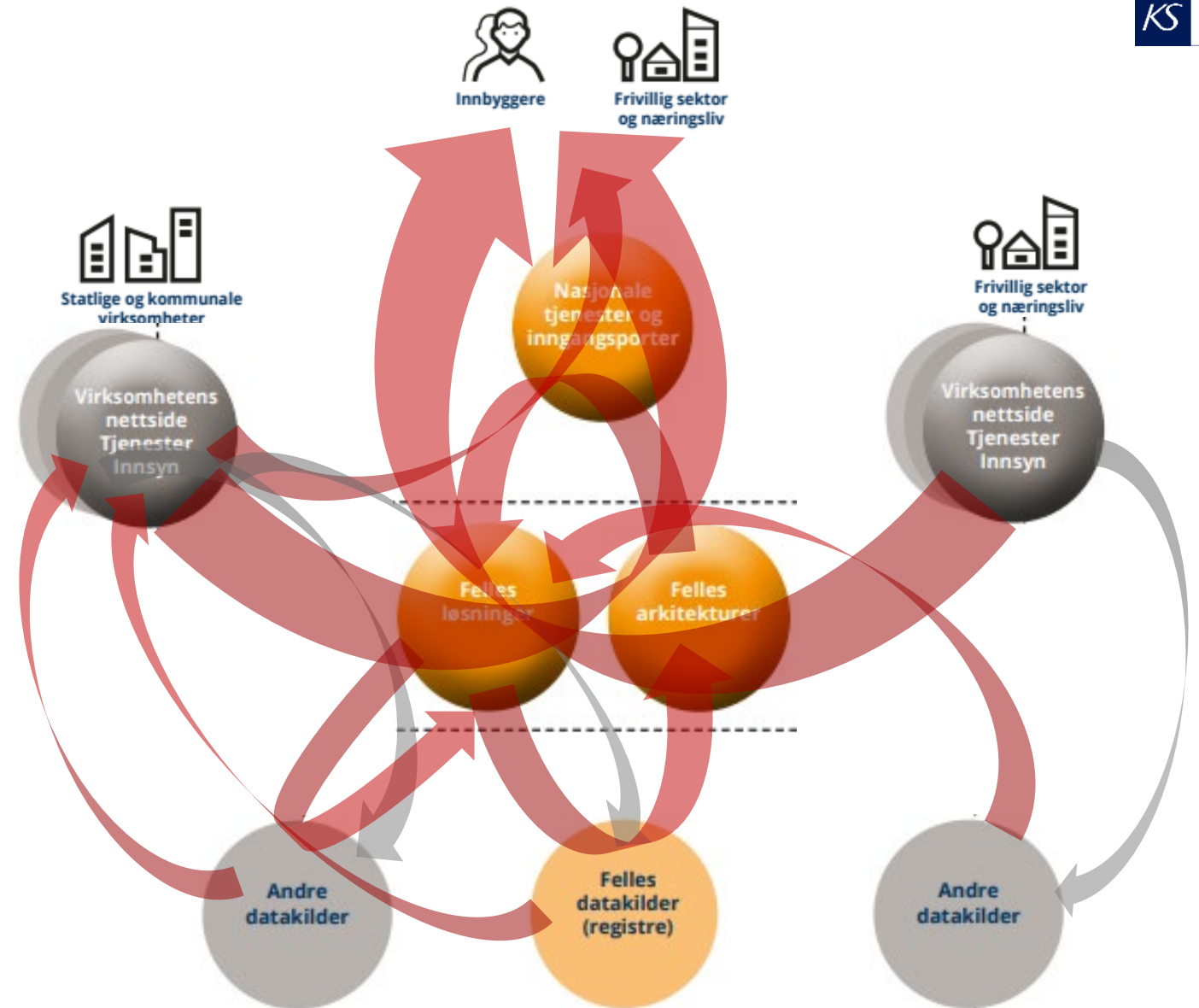
Offentlig sektor som tjenesteyter og myndighetsutøver

Innbyggere og næringsliv konsumenter

Økosystem(er) for økt innovasjon og verdiskaping

Offentlig sektor som tilrettelegger

Næringsliv (og offentlig sektor) tilbydere



Ulike økosystemer

«Digitale økosystemer er nettverk av digital teknologi og ulike aktører, som samhandler for å oppnå et mål»

Felles økosystem for digital samhandling og tjenesteutvikling

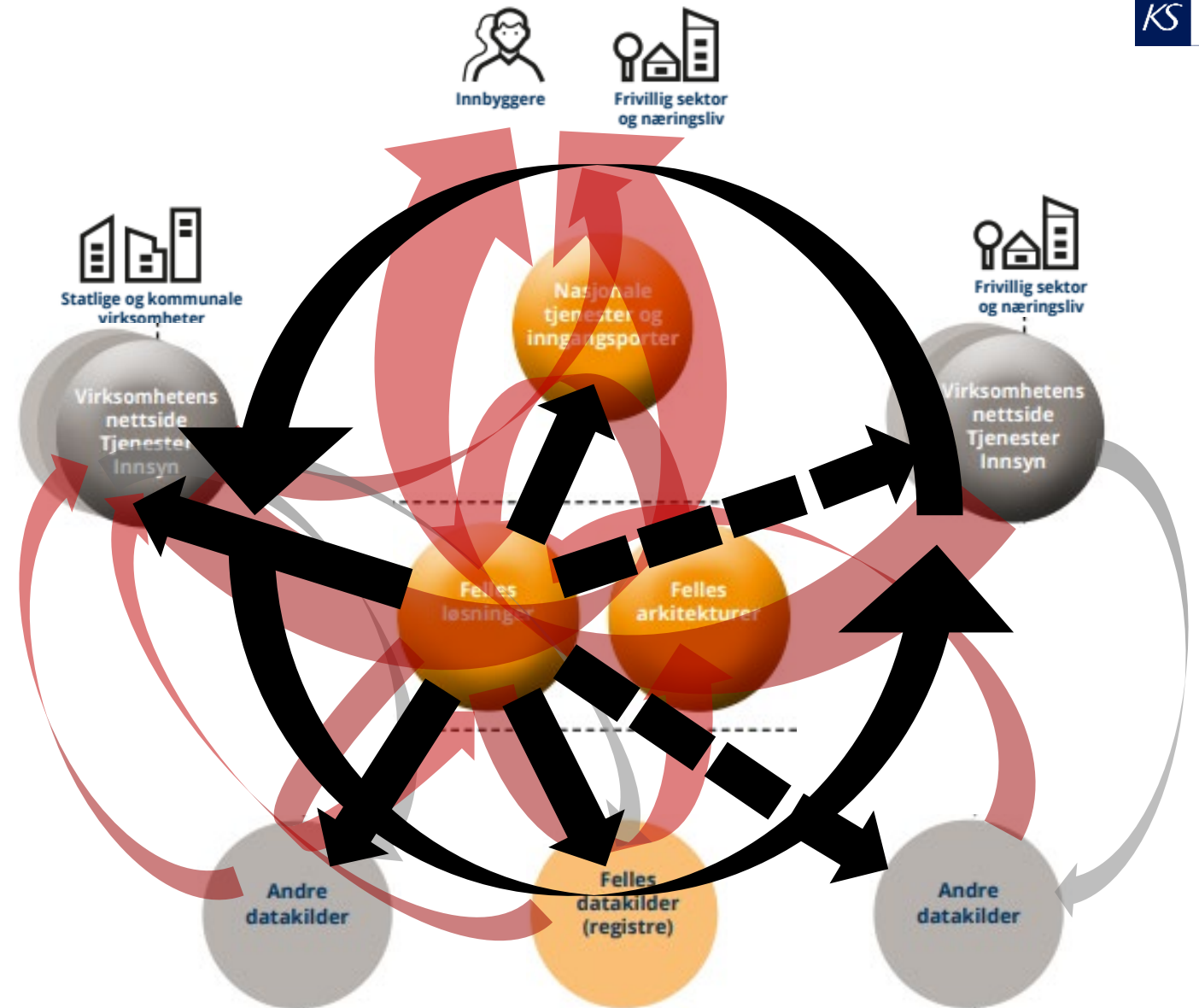
Offentlig sektor som tjenesteyter og myndighetsutøver

Innbyggere og næringsliv konsumenter

Økosystem(er) for økt innovasjon og verdiskaping

Offentlig sektor som tilrettelegger

Næringsliv (og offentlig sektor) tilbydere



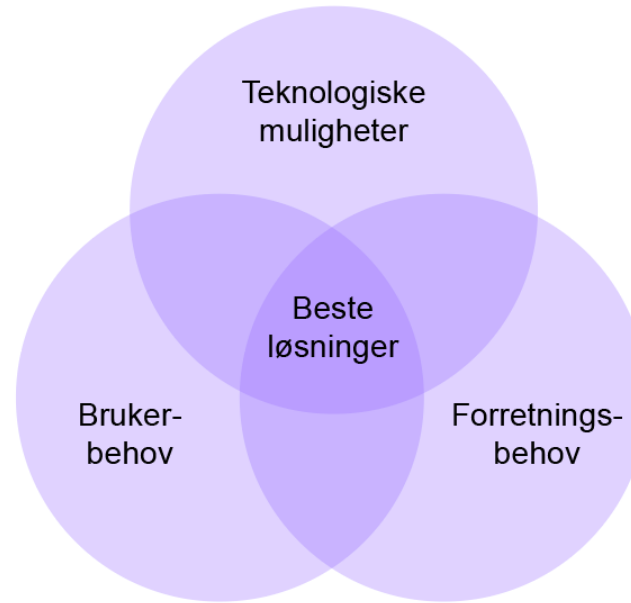
Hvordan bygge sammenhengende tjenester?

Det finner vi ut i workshopen. Noen få erfaringer før gruppearbeidet i hver bolk.

Bolkene lagt opp iht tjenstedesign som metode

Det viktigste er hva dere bidrar med!

Innsikt



Muligheter og utfordringer sett fra kommunal sektor

Kjetil Århus

Bergen kommune



Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

Regjeringen vil:

♦ I første omgang prioritere å utvikle sammenhengende tjenester innenfor følgende livshendelser:

- Få barn (ASD)
- Alvorlig sykt barn (HOD)
- Miste og finne jobb (ASD)
- Ny i Norge (KD)
- Dødsfall og arv (KMD)
- Starte og drive en frivillig organisasjon (KUD)
- Starte og drive en bedrift (NFD)



FÅ BARN



ALVORLIG
SYKT BARN



MISTE OG
FINNE JOBB



NY I NORGE



STARTE OG DRIVE
EN BEDRIFT



DØDSFALL
OG ARV



STARTE OG DRIVE
EN FRIVILLIG
ORGANISASJON

Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

Regjeringen vil:

- ◆ I første omgang prioritere å utvikle sammenhengende tjenester følgende livshendelser:
 - Få barn (ASD)
 - Alvorlig sykt barn (HOD)
 - Miste og finne jobb (ASD)
 - Ny i Norge (KD)
 - Dødsfall og arv (KMD)
 - Starte og drive en frivillig organisasjon (KUD)
 - Starte og drive en bedrift (NFD)



FÅ BARN



ALVORLIG
SYKT BARN



MISTE OG
FINNE JOBB



NY I NORGE



STARTE OG DRIVE
EN BEDRIFT



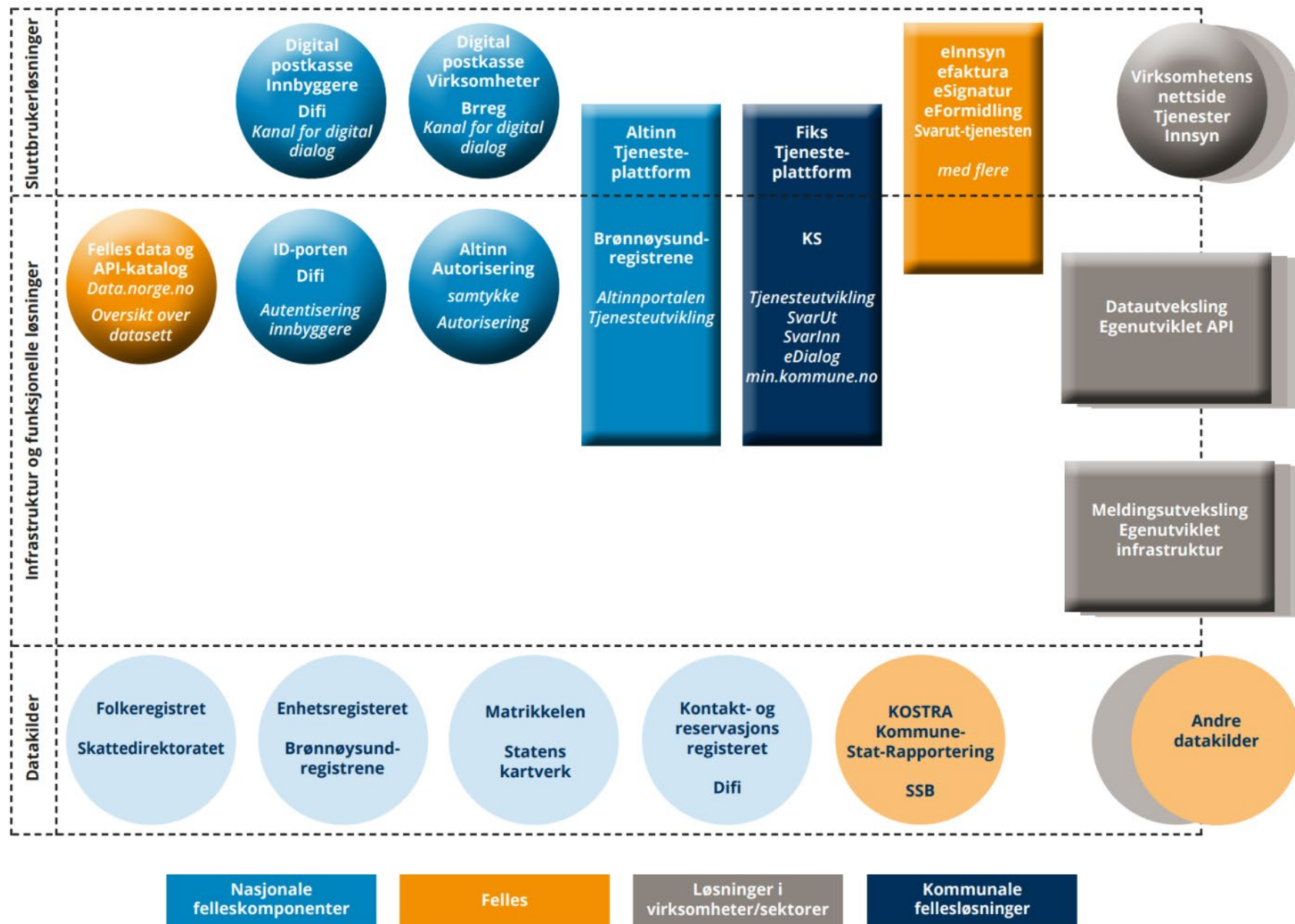
DØDSFALL
OG ARV



STARTE OG DRIVE
EN FRIVILLIG
ORGANISASJON

Regjeringen vil også ...

- I samarbeid med KS utvikle metoder og samle kunnskap om brukerorientering, organisering og koordinering i utvikling og drift av sammenhengende tjenester på tvers av fagsektorer og forvaltningsnivåer
- I samarbeid med KS utvikle felles prinsipper for god brukskvalitet i digitale tjenester
- I samarbeid med KS utrede konsept for realisering av en innbyggerorientert løsning, som for eksempel virtuell assistent, for enkel tilgang til egne data, informasjon og tjenester som er persontilpasset

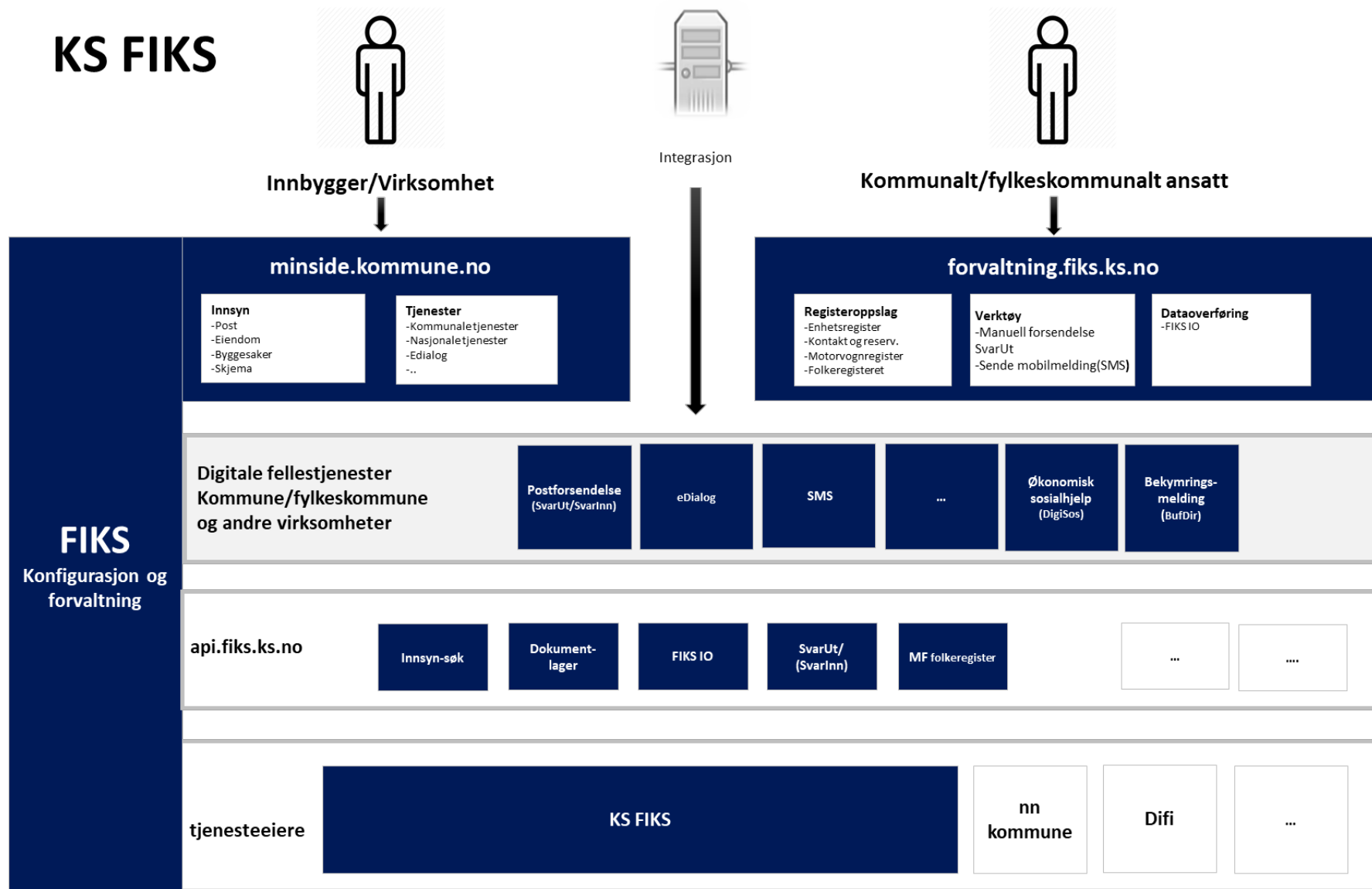


Figur 1.5 Oversikt over sentrale felleskomponenter og fellesløsninger i 2019



KS FIKS

FIKS plattformen er felles kommunal arkitektur som blant annet gjør det mulig å kommunisere på tvers av forvaltningsnivå. Plattformen utvikles i tett samarbeid med medlemmene og bygger opp under deres behov for gjennomføringskraft i digitaliseringen.







Slik blir ettermiddagen

Christin Staubo, Altinn / Accenture

Kjøreplan for ettermiddagen

Resten av ettermiddagen kjører vi 3 bolker, som belyser de tre hovedområdene vi må forholde oss til i tjenstedesignet

Utfordring 1

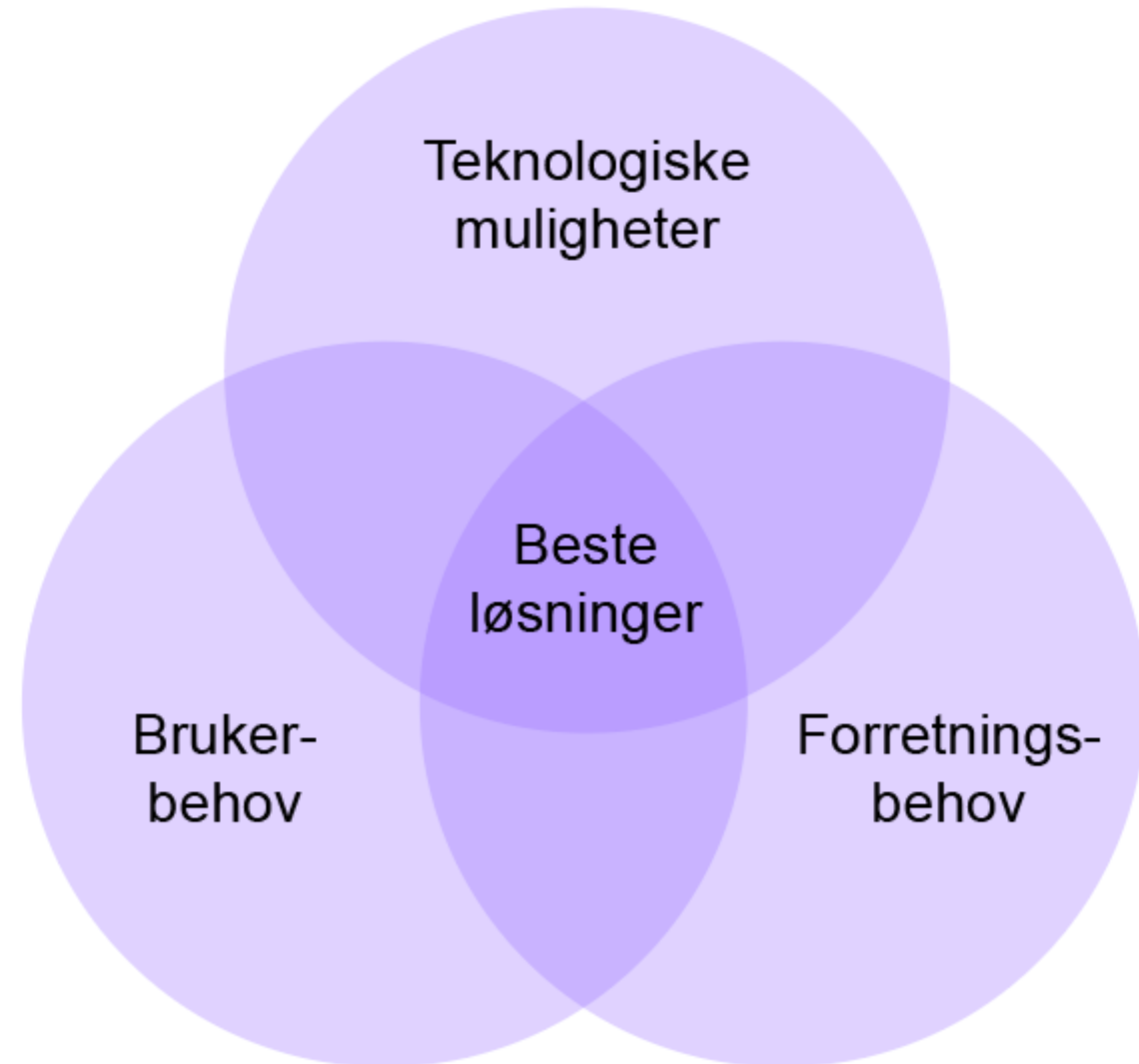
Brukeren i sentrum – hva betyr det?

Utfordring 2

Samarbeid og organisering i praksis

Utfordring 3

Hvordan kan vi best utnytte vår felles teknologiske grunnmur?



Bli kjent
med gruppen din

Totalt 15 minutter

Hva er din
superstyrke?

Og dessuten;
gruppen må velge gruppeleder



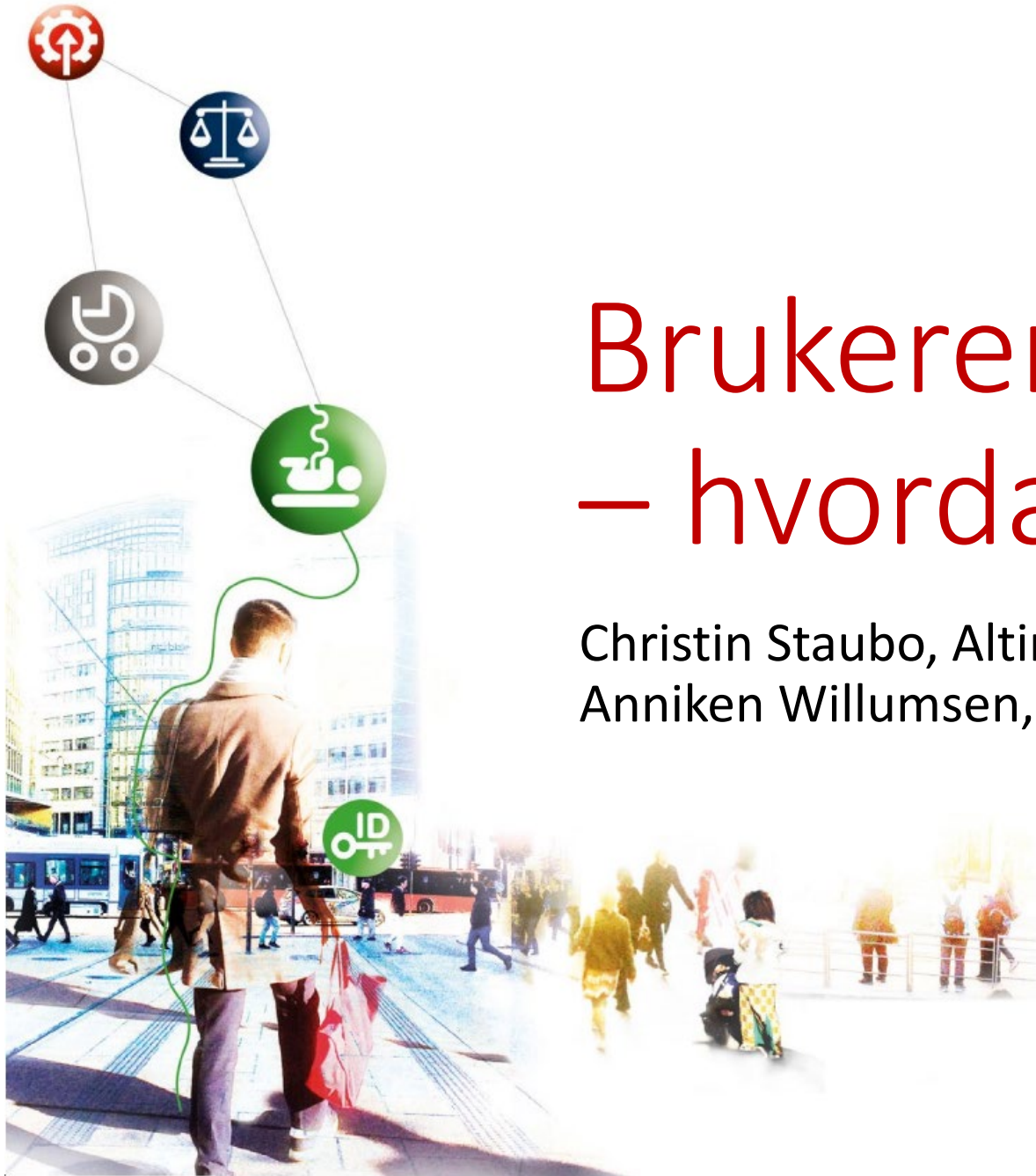
Photo by TK Hammonds on [Unsplash](https://unsplash.com/photos/TK-Hammonds)

UTFORDRING 1



Brukeren i sentrum – hvordan og hvorfor

Christin Staubo, Altinn
Anniken Willumsen, Difi





FÅ BARN



ALVORLIG
SYKT BARN



MISTE OG
FINNE JOBB



NY I NORGE



STARTE OG DRIVE
EN BEDRIFT



DØDSFALL
OG ARV



STARTE OG DRIVE
EN FRIVILLIG
ORGANISASJON

Hvorfor ha brukeren i sentrum når du jobber med livshendelsen?

- Komplekse tverrgående prosesser
- Brukeren i sentrum
- Liten risiko
- Fokus på forståelse før løsning

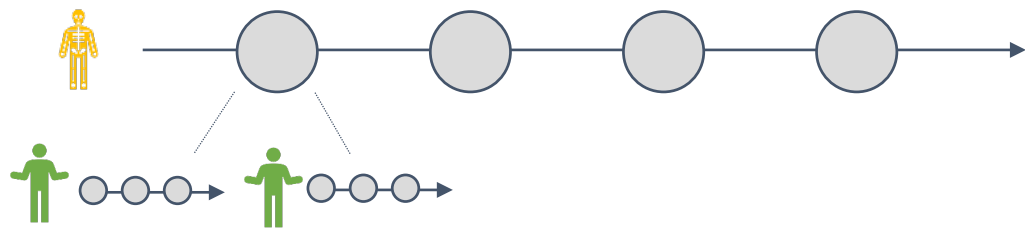




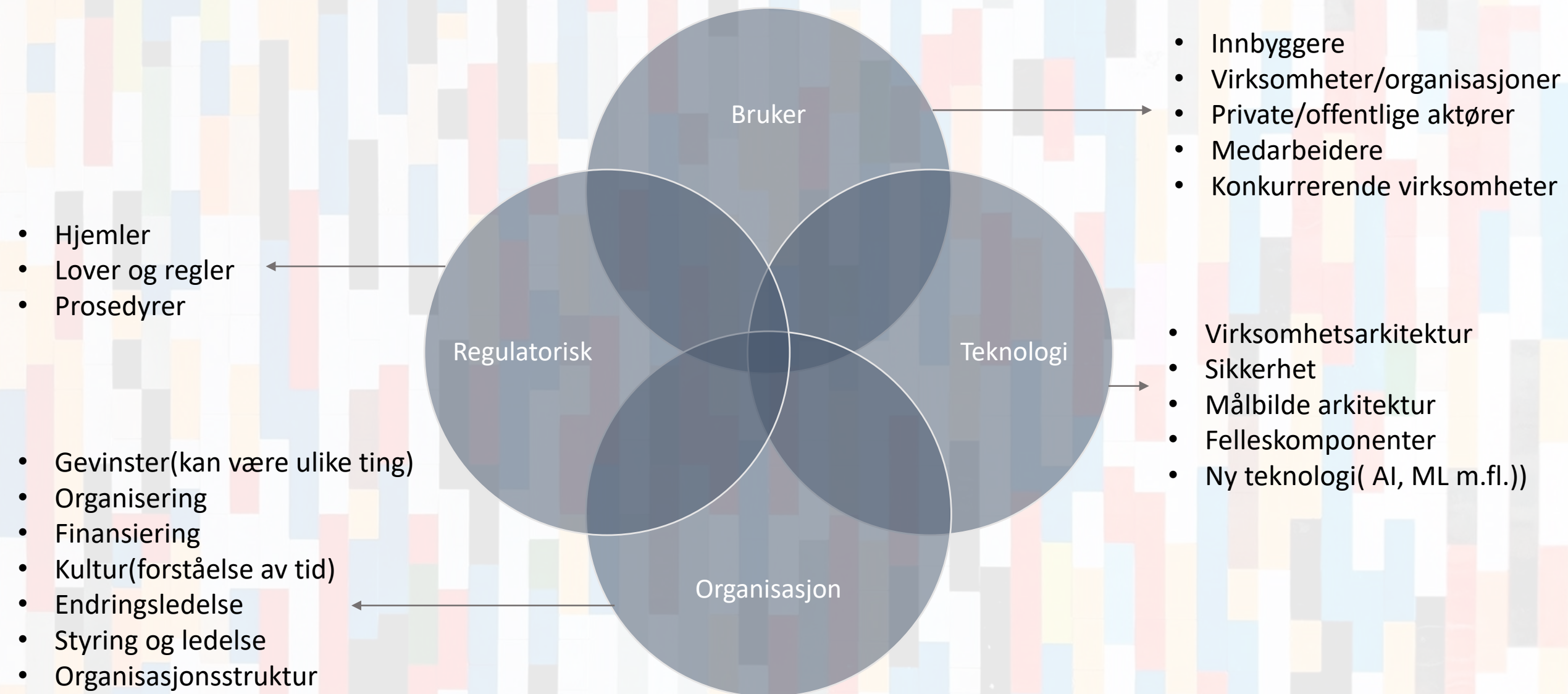
Komplekse tverrgående prosesser: Vilkår for førerrett

- Mange aktører med ansvar for sin del, men ingen for helheten.
- Diagnosefase: Felles problemforståelse, utvikle basert på faktiske behov (ikke basert på antakelser).
- Samarbeidsinnovasjon: investeringer i én sektor gir gevinster i en annen.
- Bedre tjenester for innbyggeren
- Resultat: forpliktende samarbeid, identifisert flere gevinster som kan hentes ut over tid. Digitalisering av helseattesten.

«I begynnelsen av prosjektet hadde vi ikke brukere, det endret seg raskt.»



Helhetsbilde for suksess





Hvordan skal vi jobbe brukerrettet med sammenhengende tjenester?

Gruppediskusjon:

20 minutter

Presentasjon av hovedpunkter:

1-2 minutter pr gruppe