

eTjenester i offentlig sektor

eGovernment



professor

Arne Krokan



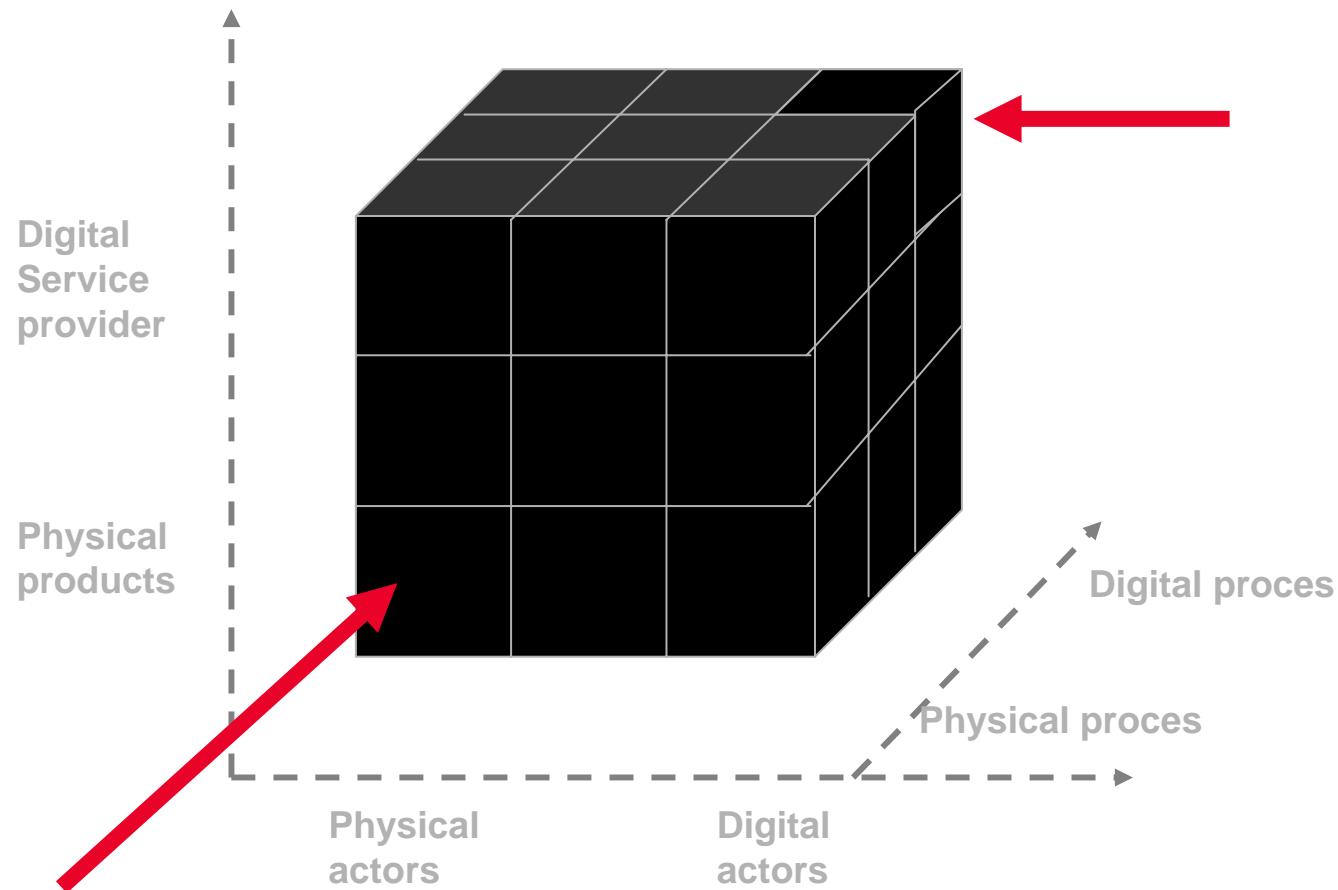
De er innbyggere, kunder, velgere, pasienter, innlagte, innsatte, elever, brukere og ansatte.

eNorge 2009



- Tilrettelegge for økt effektivitet i privat sektor
- Skape bedre tjenestekvalitet og mer effektive tjenester i offentlig sektor
- Bidra til økt politisk deltagelse

The E-transformation





En mørk dag for platebransjen



F... YOU: Radiohead slapp sitt nye album på nett i dag, og kaller platebransjen «en dødende forretningsmodell». Foto: SCANPIX

RA D IOHE_AD
IN RAINBOWS/
IN RAIN_BOWS
IN/RAINBOWS
ENTER

October 02, 2007

RADIOHEAD ECONOMICS

First [Prince](#), and now [Radiohead](#) decide that they can't wait for the music industry to innovate its way out of the current mess. From an economics perspective, Radiohead's experiment with the [set-your-own price model](#) is fascinating. What do you think the average price that people choose to pay for the digital download of "In Rainbows" will be? (answers in comments, please, ideally with a sentence about why you guessed what you did)

A) Less than \$5

B) Between \$5 and \$10

C) More than \$10



The Long Tail



Why the Future of Business
Is Selling Less of More

CHRIS ANDERSON

"Anderson's insights offer hope to anyone looking to understand why selling brilliant and smart books..."
—ANDREW LLOYD Webber

N o w a v a i l a b l e !

[Amazon](#)

[Barnes & Noble](#)

[Also available as an audiobook!](#)

R S S F e e d

[Click here to subscribe to this blog via FeedBurner](#)



Actions

- Join this Space
- Recent Changes
- Manage Space

Search

Navigation

Home

Kursbeskrivelse

Gjennomføringsplan

1. samling

2. samling

Prosjektoppgave

Eksamens

Pensum

Deltakere

Aktuelle lenker

Spørsmål og svar

Ideer videre

[edit navigation](#)

Kursbeskrivelse

Edit This Page

page

discussion (1)

history

notify me

eGovernment – omstilling av offentlig sektor ved hjelp av IKT.

Fagansvarlig: professor dr.polit. Arne Krokan

Gjennomføres sammen med Avdelingsdirektør Jens Nørve, Statskonsult

Antall studiepoeng: 7,5

Samlinger 25.-26 sept 13.-14. november, eksamen innleveres 11. desember 2007.

Inngår i modul: Spesialisering i [Organisasjon, teknologi og nyskaping](#) ved NTNUs [Master of management](#)

Opptakskrav: Generell studiekompetanse.

Anbefalte forkunnskaper: Utdanning fra høgskole/universitet og minst 2 års relevant yrkespraksis (se opptakskrav for Masterledelse).

Obligatorisk aktivitet: Prosjektoppgave og øvinger som angitt i gjennomføringsplanen.

Målgruppe

Passer for alle som arbeider med organisasjons- og omstellingsprosjekter i offentlig sektor, der bruk av IKT er en viktig komponent. Særlig personer som arbeider med å innføre tiltak i henhold til planen for eNorge 2009 og St.meld.nr.17. "EiT informasjon om omstillingen". Kurset passer også for alle som er berørt av slike endringsprosesser.

Læringsmål

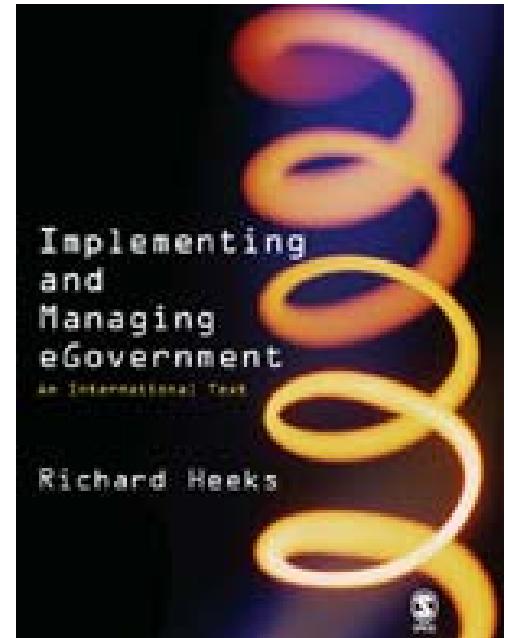
Kursdeltakerne skal få innsikt i hvorfor offentlig sektor må gjøre mer og bedre bruk av IKT, hvordan dette kan gjøres både utforme nye arbeidsprosesser og tjenester, og hvordan en skal designe gode endringsprosesser med aktiv bistand fra bestemte temaer.

Temaer

- EGovernment i norsk og internasjonalt perspektiv
- EGovernment som funksjonsområde og kompetansefelt
- Det teknologiske fundamentet for eGovernment
- Utfordringer ved store teknologiprosjekter
- Effektivisering av arbeidsprosesser
- Utvikling av nye løsninger
- Effektivt samarbeid innen og på tvers av ulike offentlige forvaltningsorganer
- Makrovirkninger av eNorge-omstillingen
- Erfaringer fra privat sektor som kan gjenbrukes i det offentlige?
- Konseptene; "styring og kontroll - governance og compliance"
- 4 perspektiv på IKT governance (styring);

Implementing and Managing eGovernment

- Most e-government projects fail!
- They are either total failures ... or partial failures ...
- Only a minority of e-government projects can be properly called success.



De første setningene i pensumboka på kurset eGovernment ved NTNU

Og Aftenposten melder om ...

- Stopp i utvikling av nytt førerkort- og motorvognregister
- Mistet kontrollen med kostnadene
- Bevilget 285 mill, kost 450 mill
- 1 års utsettelse
- 20 000 brukere, 150 mill transaksjoner

Hvorfor skjer dette?

Og hva med de tjenestene vi bare må ha, -men som ikke er der?

- Skattekort på papir, hva er logikken?
- Hva med prøveskilter på nett?
 - Ups ... dagsprøvekjennemerker.
- 1 av 4 kommuner svarer ikke på epost
(Kilde: Forbrukerrådet)
- Digital signatur – hvorfor er den ikke her?
- Og hvordan skal vi finne fram i det som tross alt er der?

Hvordan finne fram på dotkom?

- Du må vite hva det du leter etter heter på byråkratspråket
 - Sykehjem heter “institusjonsbasert omsorg”
 - Prøveskilt heter “dagsprøvekjennemerker”
 - Og hva er “brukerstyrt personlig assistanse”?
- Du må også vite hvem som tilbyr tjenesten for å finne fram til den
- Er dette en situasjon som er tilfredstillende?

Hvilke utfordringer står vi overfor?

- 10 % Teknologi
- 20 % Politikk
- 30 % Business Process Reengineering
- 40 % Endringsledelse

Politikk er viktigere enn teknologi!

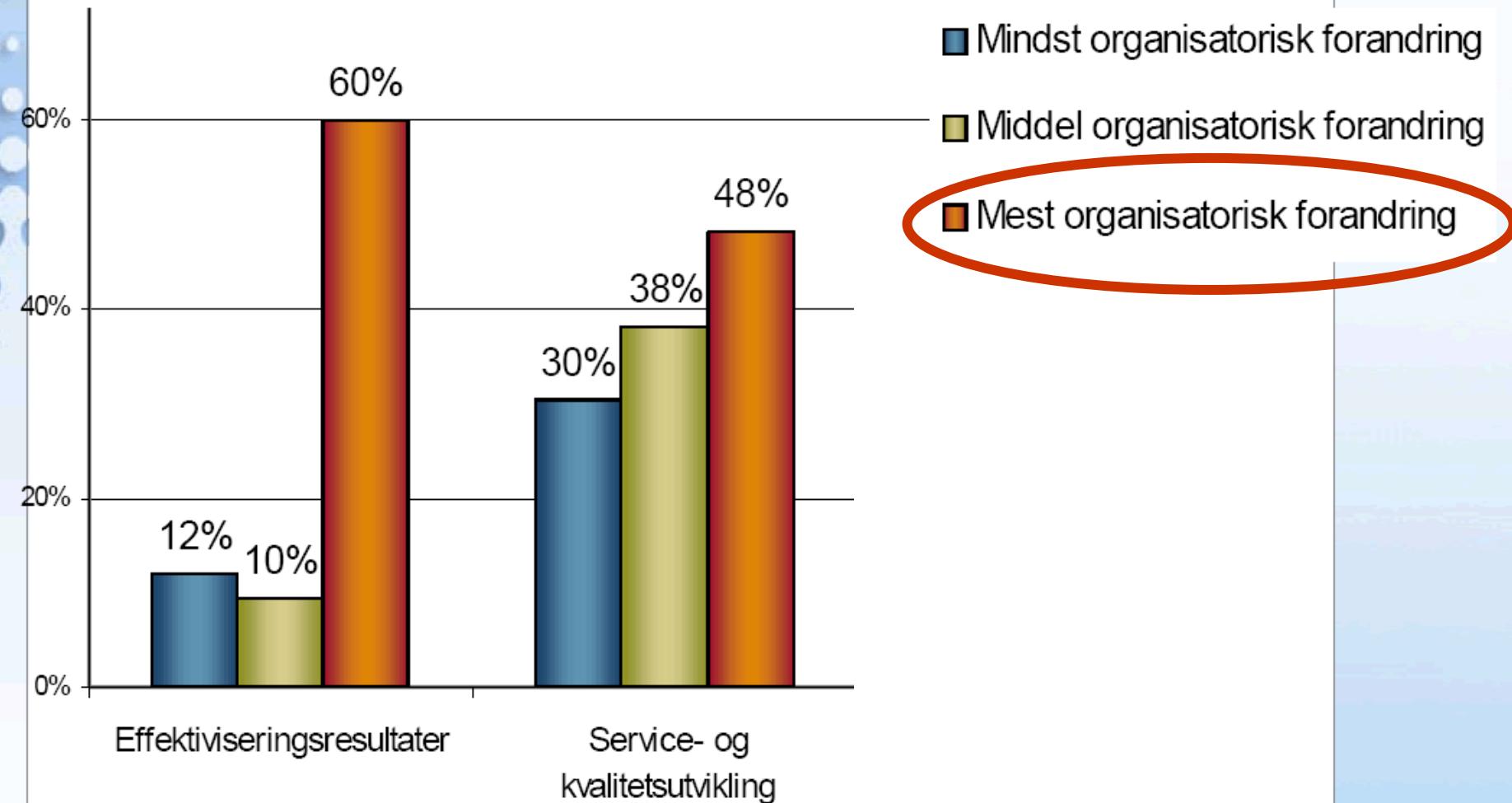
-er det mangel på teknologi som gjør av vi fremdeles ikke har digitale signaturer ?

Organisatorisk forandring er avgjørende for gevinst.



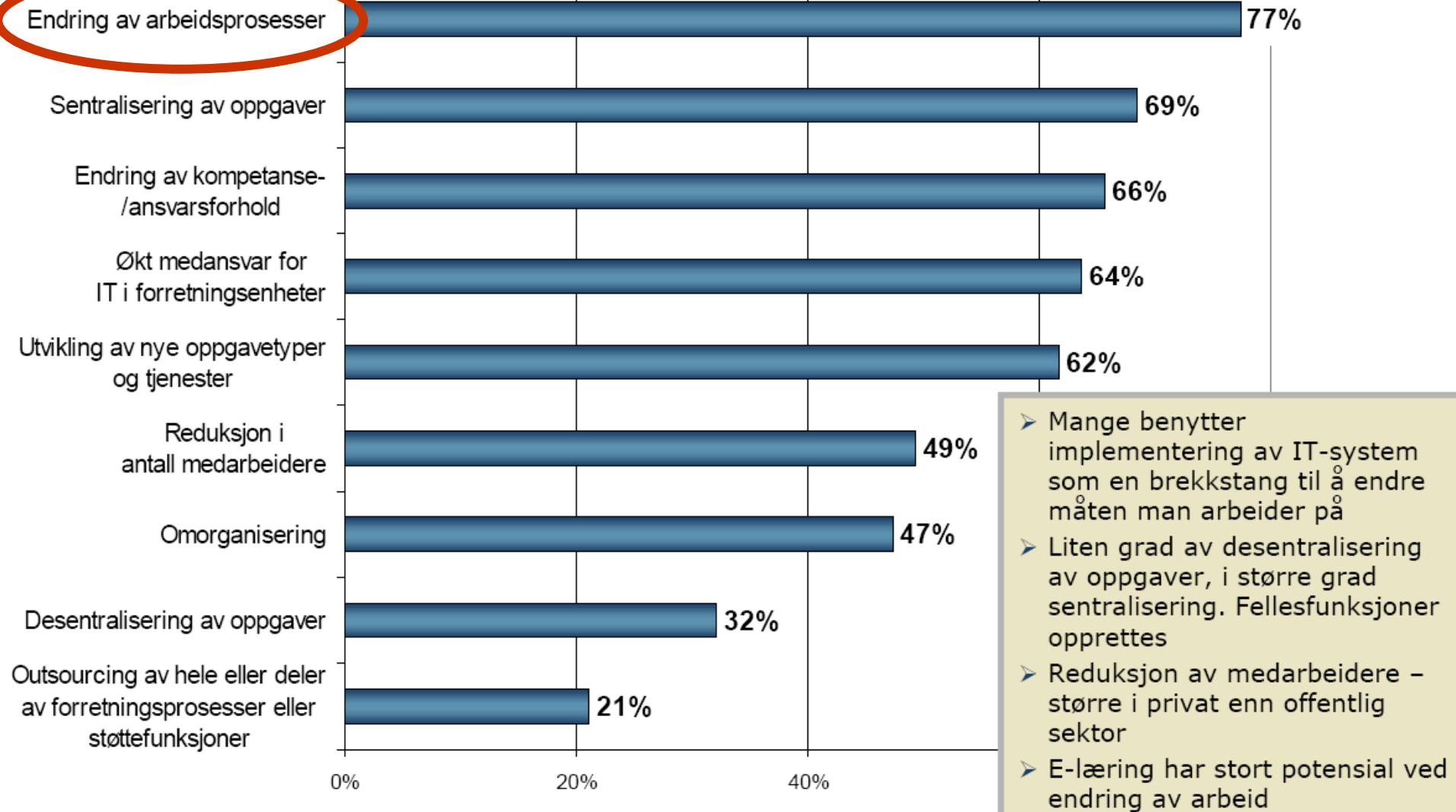
Effekten av organisatorisk omstilling i det offentlige

Kilde: Rambøll management



Hva består de organisatoriske endringene i?

Organisatoriske forandringer parallelt med IT (private)



kommunalt samarbeid

om fornybar energi



Nå driver 451 kommuner og

- Utvikler webgrensesnitt til fagsystemene
- Prøver å samordne systemene sine
 - Mange har flere hundre systemer i drift.
- Prøver å koordinere på tvers av kommune-grenser, men hva gjør de?

Er det rart mange er passive ?



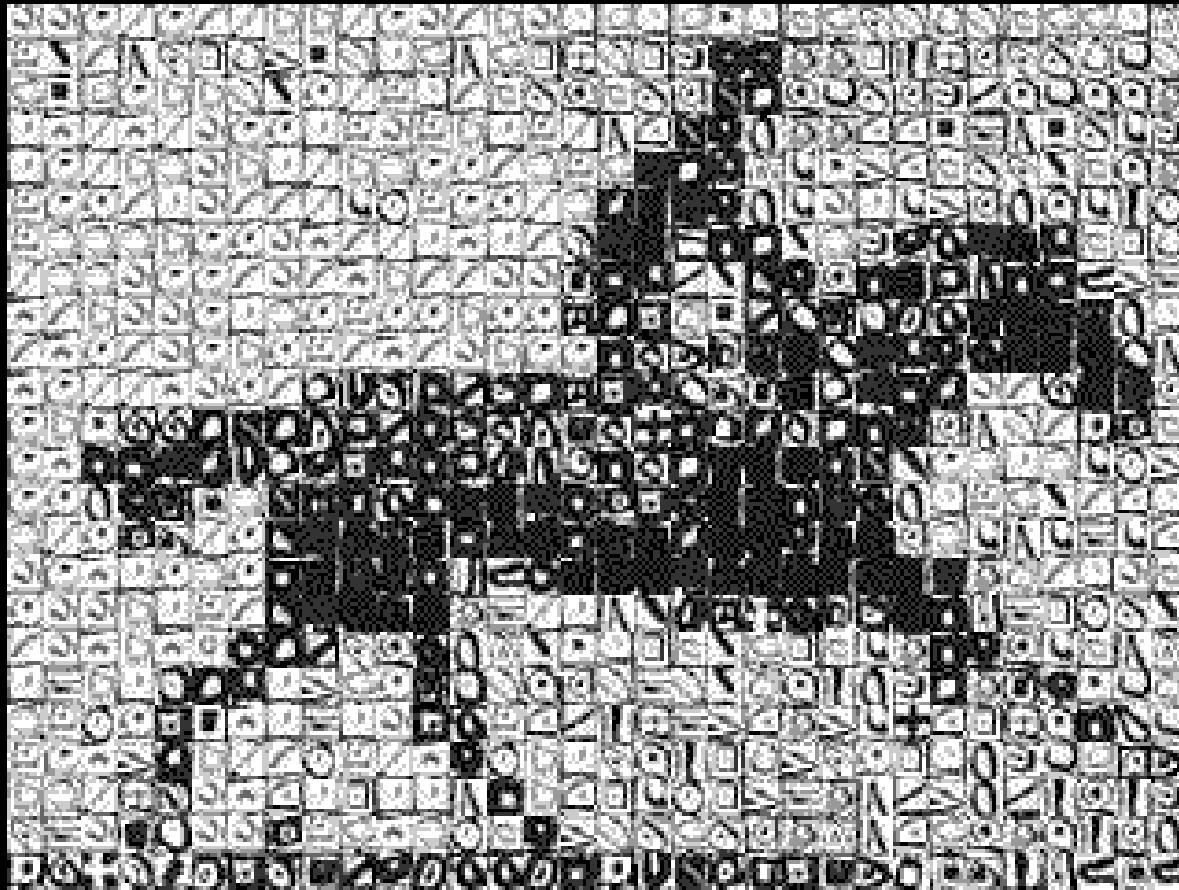
4/06/2007-346 © INKCINCT Cartoons www.inkcinct.com.au

Ideer fra McAfee/Brynjolfson

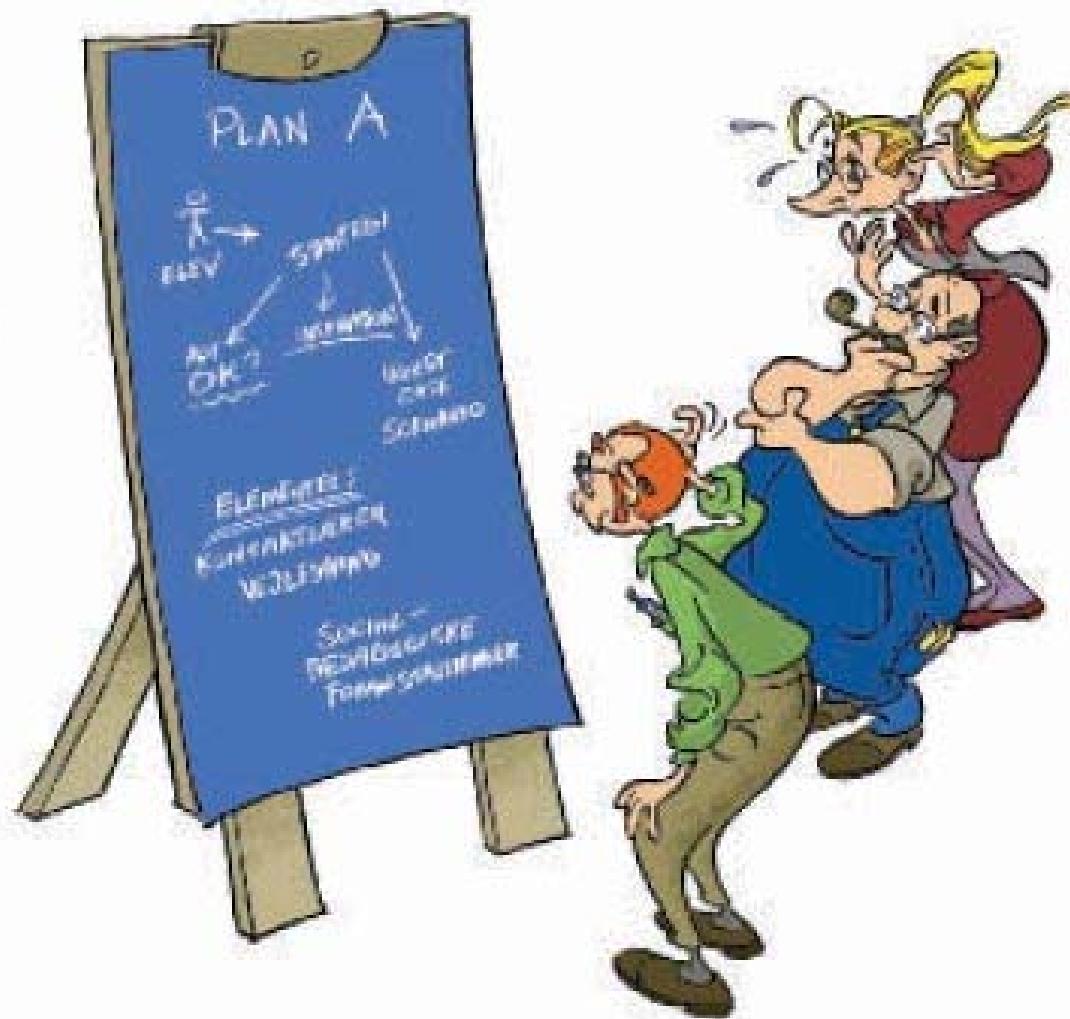
- It gir generelt ikke konkurransefordeler lenger
- De mest IT-intensive virksomhetene økte markedsandelene med 10 % fra 96-05
- Det er ikke it som skaper endringene, men endrede arbeidsprosesser
- Lærdom
 - En må lede utviklingen av nye prosesser/prosedyrer for å skape suksess
 - Lederne må skape gode interne endringsprosesser –folk liker ikke å bli diktert utenfra hva de skal gjøre
 - Lederne må stimulere til innovasjon ved å oppmuntre til eksperimentering med nye tjenester og samarbeid/dialog på tvers av etablerte grenser

KISS-modell

- Forstå
- Forankre
- Forplikte



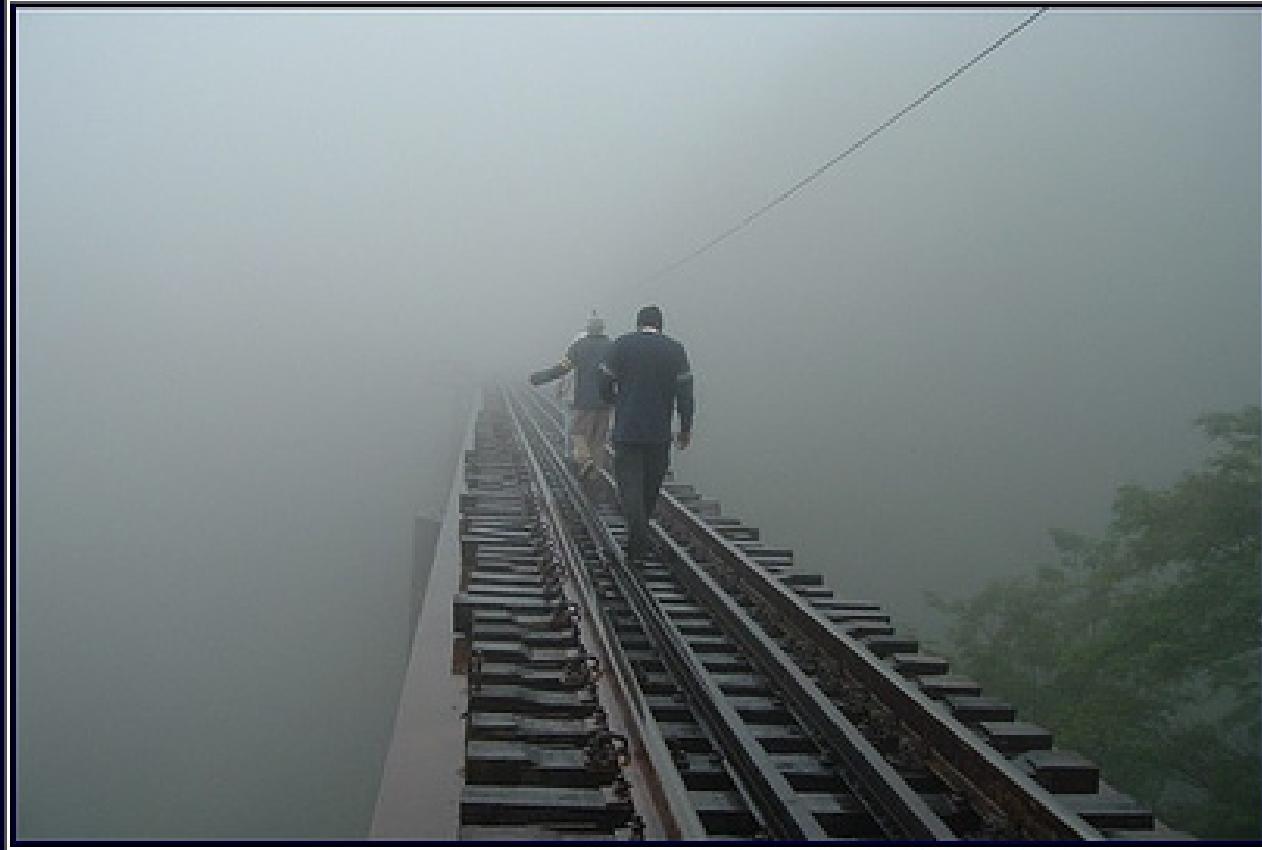
Så hva gjør vi i praksis?



IKT i skolen

– mastergradsprosjekt psykologi

- Forståelse - mangler
- Forankring - mangler
- Forpliktelse - mangler



SCHOOL 2.0

For the first time in history, we're preparing kids for a future
that we cannot clearly describe.

Hovedstruktur endringsprosesser

- Fylkesnivå
- Skolenivå - lederperspektiv
- Faggruppenivå
- Klasse-lærer
- Læreprosess – elevperspektiv
- Samfunnskontakt – medier – omverdenskontakt

Typer endringsprosesser

- Strukturelle endringer
 - Top-down
 - Endret organisasjon ?
 - Eks nye organisasjonsenheter
 - Noen aktuelle kandidater?
 - Pålegg om endrede prosesser
 - Eks digital eksamen
 - Hvor ellers kan en ta tak?
- Kulturelle endringer (organisasjon)
 - Innovasjonskultur
 - Bottom-up
 - Drevet av lyst
 - Fremmes ved
 - Incentive ordninger
 - Skape hensiktsmessige arenaer
 - Kunnskap

Fylkesnivå

- Skolekontor, politikere (eiere og forvaltning)
- Struktur
 - Overordnede mål, krav, ressurser
 - Eks krav om at alle rektorer MÅ kreve at alle lærere
 - Eks krav om digital eksamen
- Inspirasjon – motivasjon – incentiver
- Måling, rapportering
 - Hva er effektene av tiltak som gjennomføres?

**De ansvarlige er stort sett ikke i stand til
å lede de nødvendige omstillingsprosessene !**

Skolenivå - lederperspektiv

- Målgruppe lærere, elever, foreldre
- Aktører: leder - mellomledere
- Motivasjon (**forstå – forankre**)
- Endringsledelse
 - Lederstil: fra hierarkisk til nettverk?
- Krav – mål (**forplikte**)
- Ressurser
 - prioriteringer
- Arenaer
- Prosesser
- Måling – rapportering
- Hva med medarbeidersamtaler BARE om digital kompetanse og utfordringer?
- Hva med å gå foran selv?

Faggruppenivå

- Teknologi som virker
- Arenaer for å utvikle digital kompetanse
- Incentiver for å samarbeide / dele
- Hva med om Fylket belønner det beste samarbeidsprosjektet på tvers av skoler? Gjerne også til andre fylker og land?
- Fagressurser mangler og gjør situasjonen enda vanskeligere

Læreprosess-nivå

- Tørre bruke nye teknologier
 - Wiki, blogger, screencast, podcast mm
- Finne ny rolle som coach, veileder, lagleder etc når “forelesninger” blir mindre viktige
- Kunne forholde seg til læremål i stedet for lærebøker
- Nye sjangere
 - Hva er en wiki, blogg, YouTube-film, podcast mm?
- Nye evaluatingsformer
 - Eks sampling av tekst er ikke plagiat !

Hvorfor lykkes en ikke?

- Mangel på fantasi?
- Mangel på teknologi?
- Mangel på incentiver?
- Mangel på konsekvenser av å ikke gjøre noe?
- Mangel på kompetanse?
 - Ferdigheter i bruk av teknologi, kunnskap om læreprosesser mm.
- Mangel på hva da?

Tre årsaker til at en opplever problemer

- Organisasjonen er ikke i besittelse av nødvendig endringsdyktighet
- Ingen incentiver knyttet til endringene
 - Lønna er lik ++++
- Vet ikke hva en burde gjøre
 - Derfor “automatiserer vi skjemaene”

**Det hjelper ikke alltid med mer penger
eller mer teknologi !**

Nøkkelen er mer kompetanse

- Kunnskap
- Ferdigheter
- Holdninger



Vi liker ikke å føle oss dumme !

EXIT