

**Kommunen i det nye
digitale nettsamfunnet**
Hva alle ledere burde vite

La oss begynne med
rammene



Bilde fra Joaaso, flickr

Fysiske ting
er forskjellige
fra
BITS

Hvor starter vår reise?

Globalisering



**Felles global infrastruktur
Deregulering**

Opplevelser

Trussler

Kultur

Liv

?



Mange sektorer i
samfunnet endres

TV

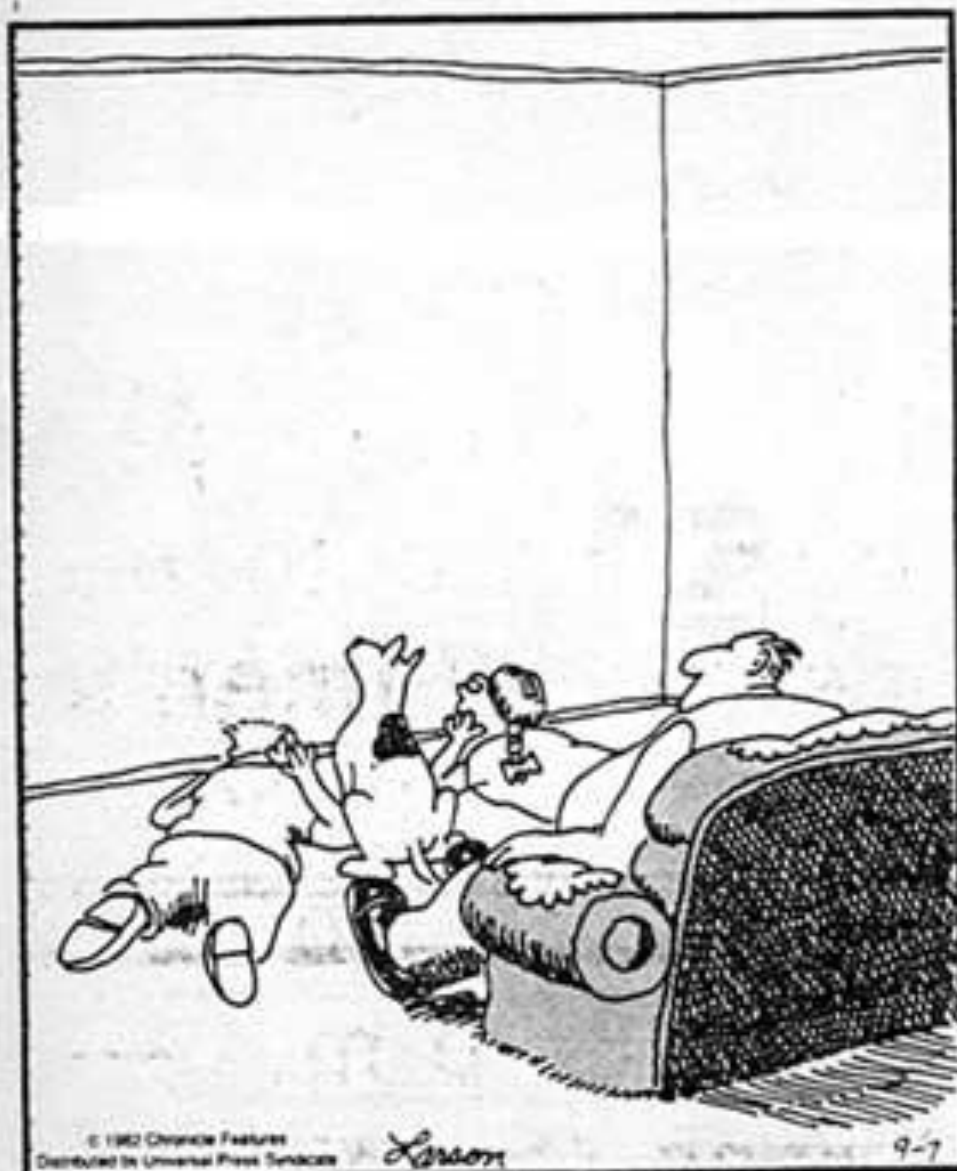
EKSEMPEL

Brukerne tar kontrollen



THE FAR SIDE

By GARY LARSON



In the days before television

Hvilken vei går utviklingen i et slikt perspektiv?

- **Nye teknologier gir nye distribusjonsmodeller**
- **Nye bruksmodeller – ser "TV" på andre måter**
- **Sterk oppsplitting av innholdskomponenter**
 - Debundling og rebundling / remix
- **Nye forretningsmodeller – nye utfordringer**
 - Hvordan ta betalt? Hva betale for?
 - Se på musikkbransjen
- **Hvor går være hjemlige medier?**
 - Hva skjer med "avisene"?

16. april 2008

ingen har navnedag i dag

Været:  Oslo 5°C

 Bergen 2°C

 Trondheim -1°C

 Tromsø 1°C

[Flere byer...](#)



sol.no

Alt du trenger på én side

Søk på **K2517**

☐ Norge ☐ Verden

Søk

☐ Bilder ☐ Kart ☐ Nyheter

Søk

☐ Gule Sider ☐ Telefonkatalogen™

Søk

[Alias](#) [Blogg](#) [Chat](#) [Dating](#) [Debatt](#) [Horoskop](#) [MakeMe](#) [Klipps](#) [SOL TV](#) [Katarinas Verden](#) [Dytt !\[\]\(28f72b996fc97883dfd9d4e8b1b16b4e_img.jpg\)](#)

[Forsiden](#) [Nyheter](#) [Sport](#) [Underholdning](#) [Film](#) [Reise](#) [Shopping](#) [Sex og Samliv](#) [Helse og velvære](#) [Mote og skjønnhet](#) [Data og dingser](#) [Bil](#) [Bolg](#) [Jobb](#) [Spill](#) [Barn](#)

SOL TV: Ep 16 Katarina og gutta 2



[Siste](#) [Nyheter](#) [Underholdning](#) [Katarinas verden](#)



Best of Katarinas Verden



Ep 30 Katarina opptrer på UKM



Ep 29 Katarina stresser



Ep 28 Jentekveld



Ep 27 Katarina og Alexander øver

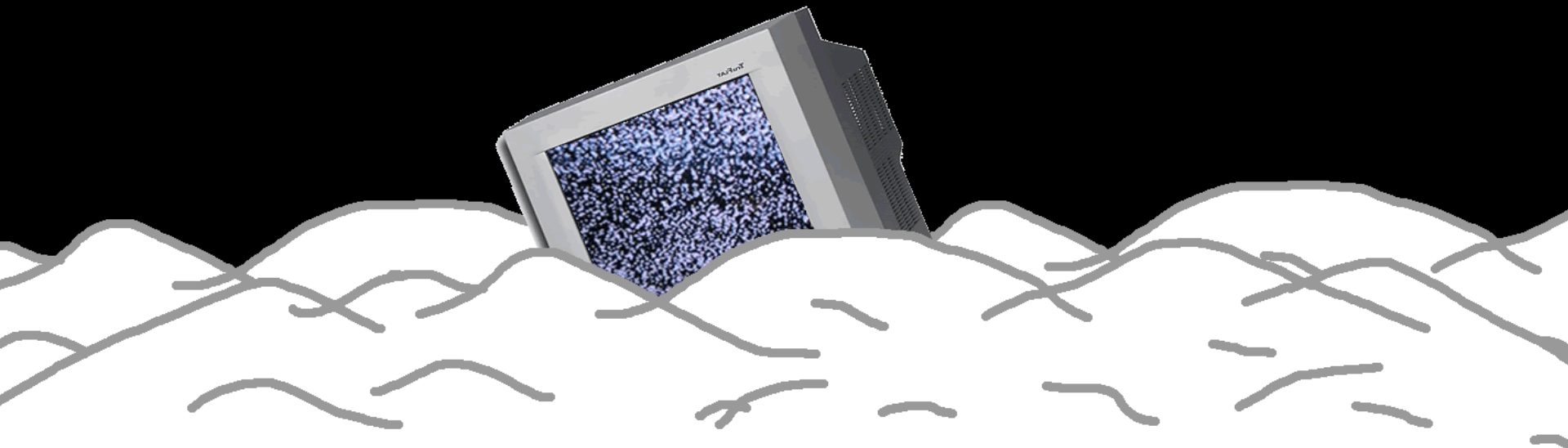


Ep 26 Hull i ørene



Ep 25 Katarina skriver sang

SOL TV ønsker å være en av de ledende tilbyderne av redaksjonelt levende bildeinnhold på nett



/m

**Den gamle TV-en
får du gratis på Finn !**
Nå har vi nye utfordringer !



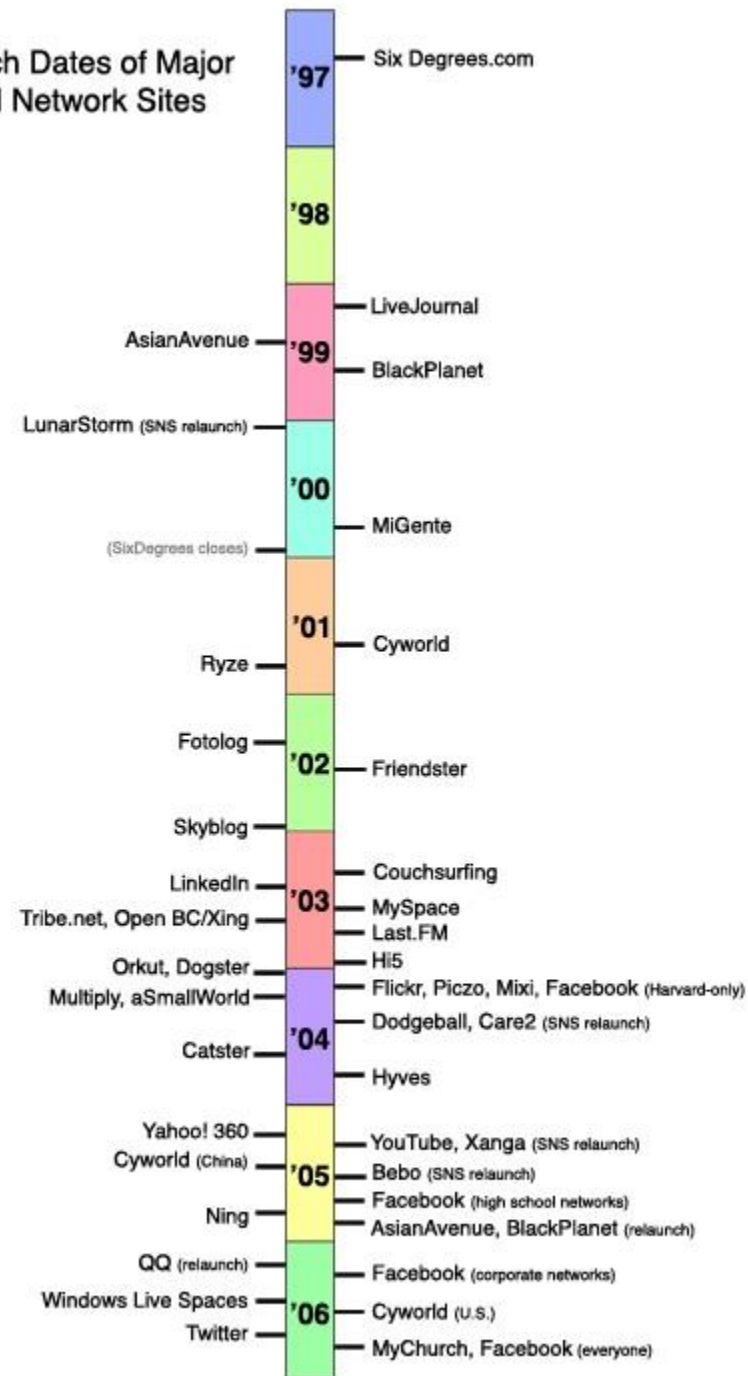
I AM TRYING TO
ADD MORE FRIENDS

**Sosiale nettverk som
medier**

Det er mange nettverke å velge mellom



Launch Dates of Major Social Network Sites



Nye medieteknologier

TV, radio og avis på en gang

 **FLYP**

SHARE | HELP | FULL SCREEN

The Impact of Web 2.0

The impact of increased voting by the under-30 set has been magnified by the emergence of YouTube and social networking sites like Facebook and MySpace, as well as by the increased use of text messaging.

These new technologies have made it easier and less expensive for political parties to reach voters. Texting, for example, is not only cheaper than sending direct mail or cold calling, but it has also proven more effective in reaching the younger voters.

In addition, young voters are enthusiastically using these new technologies to mobilize their own friends, as well as to spread good—and bad—information about candidates.

Online social networking is almost tailor-made for promoting political activism. Since these sites are designed to promote a sense of community among users, it is easy to encourage “friends” to

1920s: Radio Brings Politics Home

The advent of radio in the 1920s changed the American political terrain. By 1922, there were 1 million radios nationwide, and political campaigns were no longer bound by geography. Roosevelt’s “Fireside Chats” showed the power of the medium to rally a nation caught in the Great Depression. As a commercial medium, audience numbers became important to deciding what—and who—made it onto the airwaves.



Photo by FPG/Getty Images



Franklin D. Roosevelt’s “Fireside Chat” focuses on the banks.

From Radio to Facebook

Every new media has changed the way politics is done.
(click on dates)



1920s



1960s



1990s



2005

 **think power**

Issue 3 • April 11, 2008 

Stream live video fast to the world. Right from your phone.



[Qikker97473](#)

Welcome to World TV

We're glad you found us. Now let's begin...



Create



Create your own
full screen TV channel
using your favorite
web videos

World



Watch channels
created by people
like yourself from
all over the world

Spotify

Everyone Loves Music

BETA

Overview

Free

Day pass

Premium



Free

Download



kr9
24 hours

Day pass

Buy now



kr99
per month

Premium

Buy now



Search

Find and browse by artist, title, album, genre, year.



Radio

Specify your own radio channel based on genre, year and artist.



Share

Create, share and collaborate on play lists and share links to music.

[Learn more...](#)



No ads



Search

Find and browse by artist, title, album, genre, year.



Radio

Specify your own radio channel based on genre, year and artist.



Share

Create, share and collaborate on play lists and share links to music.

[Learn more...](#)



VIP

With a monthly subscription you get extra Spotify invites to share with family & friends.



No ads



Search

Find and browse by artist, title, album, genre, year.



Radio

Specify your own radio channel based on genre, year and artist.



Share

Create, share and collaborate on play lists and share links to music.

[Learn more...](#)

Nye aktører



SATSER PÅ MUSIKK: MySpace, her ved administrerende direktør og grunnlegger Chris de Wolfe, og Rupert Murdoch, som gjennom sitt mediekonsern NewsCorps kjøpte community-siden i 2005.
Foto: SCANPIX

MySpace skal selge musikk og konsertbilletter

Kjøpsatferd endres

- **Nesten alle sjekker på nett når de skal handle noe som koster over 1000 kroner**
- **Mange handler i butikken likevel...**



Bilde fra Nettavisen. Foto: Bildemontasje (Shutterstock/TV 2 Interaktiv)

Funnet på Google, solgt på eBay, levert av Amazon.com



Er dette en utfordring for Komplett og Elkjøp?
Og når tar de rubrikkannonsene?
Når kommer de til Norge?

Hvor ble det av sykkelen?



Free Shipping

Worldwide

for all orders

No.208

You can relax. Your items are covered by a full factory warranty.





**Hva skjer med de
lokale
leverandørene ?**

Konklusjon



- **Teknologiene endres**
- **Tjenester endres**
- **Markeder endres**
- **Forbrukeratferd endres**
- **Forventningene endres**
- **Kravene endres**

Hva **er konsekvensene ?**

**Hvor er
kommunene ?**

**Hva skjer med
tjenestene?**



Høy brukertilfredshet



Topp 10 Kundetilfredshet - Norsk Kundebarometer ved BI

Plass		Tilfredshet
1	Flytoget	83,8
2	Skoda	82,2
3	Toyota	81,7
4	Vinmonopolet	81,5
5	Apotek 1	81,1
6	Audi	80,8
7	Alliance apotek	80,5
8	SkandiaBanken	80,5
9	BMW	80,1
10	TIMEkspressen	80,1

omstilling...

Statlig stryk: Nordmenn vender tomme len ned for kvaliteten på offentlige tjenester. Private bedrifter knuser de offentlige i kundetilfredshet.

Bunnskikt: Brukere plasserer både NAV, Trafikkstasjonene og Ligningskontorer i næringslivets bunnskikt, viser tall fra Norsk Kundebarometer.

Offentlige tjenester får stryk

■ **HANDEL**
GREGERS OTTESSEN
OSLO

For første gang er offentlige tjenester målt opp mot private og samme ledd.

Undersøkelsen Norsk Kundebarometer (NKB) 2007 er trist lesning for forsyningsminister Heidi Grande Røys. Brukere av tjenestene til seks utvalgte offentlige kontorer er lite tilfredse med det de opplever på de offentlige kontorene.

Flertallet misfornøyd
– Flertallet av norske menn og kvinner er helt klart misfornøyd med de offentlige kontorene vi har undersøkt. Med hensyn til tilfredshet ligger det offentlige tilbudene lavere enn det offentlige tilbudene i den private, sier prosjektleder Pål Silseth i NKB.

18.055 kunder i 8540 husholdninger er spurt om sine erfaringer som faste kunder det siste året. 177 bedrifter er med. For første gang er seks offentlige kontorer målt opp sammen lest som de private: Ligningskontoret, Lånekassen, Fastlegen, NAV, Renovasjon og Trafikkstasjon. På sikt skal listen utvides med flere offentlige virksomheter.

Offentlig stryk
Fem av de undersøkte offentlige kontorene havner i bunn-

skiktet – i den fjerdelen av listen med de mest misfornøyde kundene.

To av dem, NAV og Trafikkstasjon, får regelrett stryk av kundene. Målt opp mot de private aktorene ville de to havnet blant de ti dårligste bedriftene som er undersøkt – i samme skikt som utskjete Notar, Lidl, Hafs-lund og Jysk. Foran seg på listen har de pizza- og fastfoodkjeder, enklestelskap og forloretes tapper – SASBrathens – som i år har hevet seg litt.

Ligningskontoret karrer seg skiktet under en strykplassering og har det NKB karakteriserer som «sløggjeldige/misfornøyd» på samme nivå er skadestokke-bedrifter som Rimi og utskjete NextGen. Lånekassen gjør det hårfint bedre, men får samme karakter og må seg slått av både billegjen Nille, Økonomis og Telenor Fastleie. Nordmenn er heller ikke fornøyd med renovasjonen og plasse-

»Flertallet av norske menn og kvinner er helt klart misfornøyd med de offentlige kontorene vi har undersøkt»

Pål Silseth, prosjektleder i NKB

rer tjenesten i bunnskiktet på linje med 7-Eleven, Eieendoms-megleri og 7-Eleven.

Dårlige fastleger
Selv det beste offentlige tilbudet av dem som ble målt, Fastlegen, får karakteristikkene «misfornøyd/ligegyldig» og må finne seg i å bli plassert i den nedre halvdel av de 177 private bedriftene som er med – på samme nivå som de offentlige aktorene som er undersøkt, Bygger'n og Skoringen.

Prosjektleder Pål Silseth i Ligningskontoret karrer seg skiktet under en strykplassering og har det NKB karakteriserer som «sløggjeldige/misfornøyd» på samme nivå er skadestokke-bedrifter som Rimi og utskjete NextGen. Lånekassen gjør det hårfint bedre, men får samme karakter og må seg slått av både billegjen Nille, Økonomis og Telenor Fastleie. Nordmenn er heller ikke fornøyd med renovasjonen og plasse-

– Sammenlignet med de offentlige kontorene er de private aktorene flinkere til å levere et jevnt produkt over hele landet. Kvaliteten må bli lik i alle fylker og kommuner. Deretter må man løfte hele nivået, sier han.

Undersøkelsen avdekker at aktorene i det offentlige gjerne har noen få svært gode aktører og noen få svært dårlige.

– Men flertallet i midtskiktet er klart misfornøyd med de offentlige tjenestene.

ggregers.ottesen@dn.no



■ MISFØRNOYD.
– Offentlige kontorer virker lite brukervennlige, sier Linda Marie I. Gratun. Foto: Per Thrana

Må nesten være sosio-nom for å få det du trenger

OSLO: – Det offentlige tilbudet er svært varierende. Til tider er det ekstremt vanskelig å få hjelp, sier Linda Marie I. Gratun (20).

Hun er slett ikke fornøyd med servicen hun får på NAV Oslo, eller på andre offentlige kontorer der hun har erfaring – som i Lånekassen.

At NAVs kunder på Kundebarometeret går uttrykk for at de er svært misfornøyd forstår hun godt. Innflytteren fra Nord-Trøndelag opplever at man som kunde må vite presis hva man trenger og er ute etter, ellers blir det buntur.

Å få raskt og riktig hjelp krever ofte kunnskap og anbefalinger fra spesialister, mener hun.

– Du må nesten være sosio-nom for å få det du trenger, sier Gratun som for tiden er uten arbeid.

Sammenlignet med de private aktorene hun bruker i sitt daglige liv, mener hun de offentlige tjenestene ligger langt etter i servicen.

– I privatmarkedet er folk mer ute etter å hjelpe deg. De går deg det du trenger og har lyst på. De offentlige slitter og venter, sier hun.

Norsk Kundebarometer – tilfredshet

Tallene er basert på en poenggivning fra 0 til 100



2007 Dagene/Nettlyst profil/NKB/Norsk Kundebarometer

Gratun forventer seg en helt annen servicemottagelse fra offentlige kontorer i fremtiden. – Jeg forventer at saksbe-

handlerne jobber ut fra det jeg personlig trenger og ikke ut fra det som virker som deres egne behov.

Norsk Kundebarometer – tilfredshet

Tallene er basert på en poenggivning fra 0 til 100



2007 Dagene/Nettlyst profil/NKB/Norsk Kundebarometer

Fra topp til bunn på et år bla om →

NKB

■ Norsk Kundebarometer (NKB) er et forskningsprosjekt ved Handelshøyskolen BI.

■ Prosjektet måler kundets tilfredshet med private tjenester i en rekke serviceveier. 18.055 kunder i 8540 husholdninger ligger til grunn. Kun kunder i de respektive bedriftene er spurt. Hver kan uttale seg om bare en bedrift per branche, og blir maksimalt bedt om å uttale seg om fire bedrifter. For første gang er også brukere av seks offentlige kontorer spurt.

■ Intervjuene er utført av Norstat (Norstat Statistikk) i perioden 11. januar til 19. april 2007.

■ Kundene blir bedt om å svare på spørsmål hvor de har angitt bedriftens dyktighet på en skala fra en til ti.

De tre spørsmålene som ble stilt:

1. Først vil jeg deg tenke tilbake på dine erfaringer med x (bedrift). Totalt sett, hvor fornøyd eller misfornøyd er du?

2. Tenk deg en ideell tilbyder. Hvor nært opp til dette ideellet er x?

3. I hvilken grad pleier x å innfri dine forventninger?

■ Tillegg: – I de konkurranseutsette bedriftene:

4. Med tanke på dine erfaringer med x, hvor attraktiv opplever du at x er i forhold til sine konkurrenter?

Lover bedring

OSLO: Forsyningsminister Heidi Grande Røys liker ikke hovedtrekkene i undersøkelsen som viser at de offentlige tjenestene blir dårlig mottatt av brukerne.

– Målet vår er helt klart at nordmenn skal ha verdens beste offentlige tjenester, sier hun.

Grande Røys mener at ikke alle kan bli fornøyd med alle tjenestene, men at myndighetene må ta et ansvar for å bedre brukervennligheten i offentlige kontorer. Hun ser ingen grunn til at kvaliteten på offentlige kontorer ikke skal matche private bedrifter. Hun mener vekten mot mer formyede brukere går via mer selvbetjening på nettet. Brukerne skal få bedre innsyn i sakene og opplysninger skal bli mer tilgjengelig.

– Vi må jobbe gjennom ledere for å bli bedre og bruke kundensideklarer. Deretter skal vi sette konkrete mål og bli bedre, forsikrer hun.



LOVER BEDRING: Forsyningsminister Heidi Grande Røys vil ha mer selvbetjening på nettet.



ansatte

innbyggerne

folkevalgte

eNorge

**Hva forventes
av din
kommune de
neste årene?**

brukere

eKommune

leverandørene

Hvem er berørt?

eNorge 2009

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

Visjon for eKommunen

“Norske kommuner og fylkeskommuner skal være blant de fremste i verden på elektronisk innbygggerdialog, digitale tjenester og effektiv e-forvaltning.”





IKT-program



Kompetanseutvikling

1. I løpet av 2009 skal kommuner ha utarbeidet en plan for de ansattes kompetanseutvikling på IKT-området

Status Kongsbergregionen:

2009:

- ✓ Ingen kommuner har utarbeidet plan for dette i dag (med unntak av 1)
- ✓ Vi er i ferd med å utarbeide kompetansehevingsplan for IKT-ansatte i Kongsbergregionen
- ✓ IKT-programmet er i dialog med regionens personalnettverk angående kartlegging av alle ansattes IKT-kompetanse
- ✓ Det bør være et stort potensiale i å samarbeid om å utvikle IKT-kompetanse - her er FriKomPort sentral

Hva gjør overgangen til det
digitale nettsamfunnet
vanskelig?

**Men handler dette
egentlig om teknologi?**

Noen sier dette handler om ...

- **20 % Teknologi**
- **30 % Å skape nye arbeidsprosesser**
- **40 % Endringsledelse**
- **10 % Koordinering ulike partnere**

20 % teknologi og 80 % organisasjonsendring

Hva er det ved teknologien
som gjør dette
vanskelig?

Hva er det ved organisasjonene
som gjør dette
vanskelig?

Hva skjer når **samfunnet endrer seg ?**

- **Hvilke endringer ser vi?**
- **Hvilke konsekvenser får dette for organisasjoner?**

Markedsundersøkelse

DIGITAL KOMPETANSE

- Hvem har digitalkamera og bruker
- Hvem har egen mp3-spiller / iPod?
- Hvem har lastet ned musikk fra nettet
- Hvem har kjøpt musikk på nettet?
- Hvem leser blogger regelmessig?
- Hvem har egen blogg?
- Hvem er medlem av et nettsamfunn?
- Hvem spiller online rollespill?
- Hvem bruker wiki?
- Hvem vet hva Twitter er?
- Hvem har en tenåring som it-sjef hjemme



Digitale skiller

Text Generation Gap: U R 2 Old (JK)



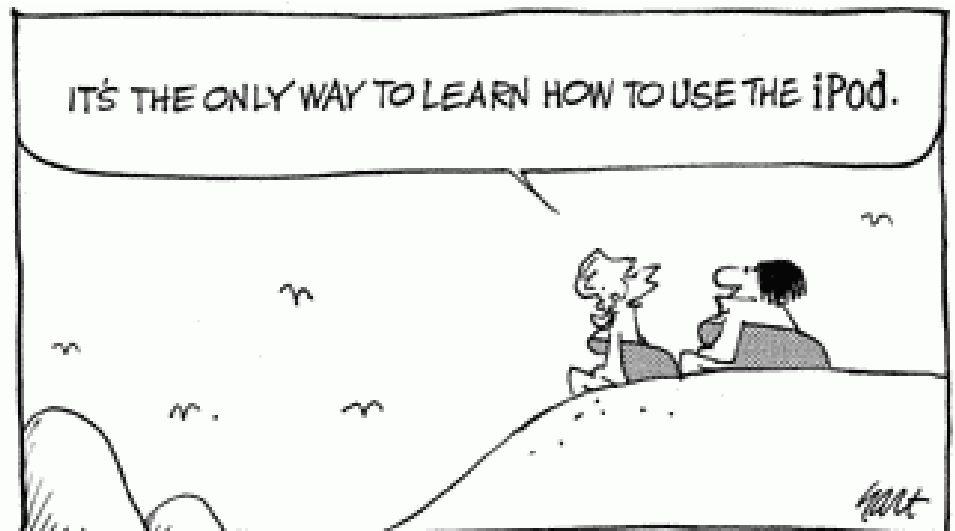
Andrew M. Daddio for The New York Times

Savannah Pence and her father, John, at home in Portland, Ore. Savannah likes to send text messages. Mr. Pence is trying to catch up with the technology.

Tre typer **innbyggere**

- **Digitalt innfødte**
 - Under 25
- **Digitale immigranter**
 - I alle aldre
- **Digitale flyktninger**
 - Wannabe og hangaround

Livsfilosofi



Copyright © 2006 Creators Syndicate, Inc.

Offentlige tjenester 2.0



Skole og helse

+ fra preik
til praksis

Ny teknologi skaper **tre** typer endringer

- **Endrede læremidler**
- **Endrede læreprosesser**
- **Endrede kommunikasjonsprosesser**



Hvilke konsekvenser har dette fått for skolen ?

Helse og it – hvor står vi ?

- **Bare 50 % av epikriser elektronisk fra sykehus til fastlege**
- **8% av henvisninger til spesialist elektronisk**
- **21 % av sykemeldinger til NAV elektroniske**
- **Eksisterende papirrutiner er gjort elektriske**
- **Legene ikke deltatt i opplæring i stor nok grad**
- **2007 St Olavs Hospital og Stavanger sykehus kastet tilsvarende 40 tonn papir pr ansatt**

Sykehuspasienter tar taxi for 50 mill



KJØREKONTORET: Seksjonsleder Knut Broby skal gjøre pasientreisene kostnadseffektive. Det hjelper konsulent Tanja Klemetsen ham med.

Pasienter i Telemark kjørte 120.000 drosjeturer på statens regning i fjor. Sykehuset har som målsetting å få antallet ned.

-  Del på nettet
-  Tips en venn via epost
-  Skriv ut

**Er dette en smart
måte å bruke
helsepenger på
eller
finnes det et
alternativ ?**

Det viktigste spørsmålet er

**Hva vil dere at
kommunen skal være?**

**Hvor skal vi
starte ?**