



## KS-prosjektet "Kommunale tjenester på nett – fra pilot til produksjon"

### Prosjektdirektiv Bærum kommune

Prosjektets navn : eBærum 2009  
Informasjonsside : <http://www.baerum.kommune.no/category.php/category/Tjenesteutvikling/?categoryID=9985>  
Prosjektleder : prosjektleder Knut E Helland, avdeling tjenesteutvikling  
Prosjektstart : august 2006  
Prosjektslutt : 31.juli 2009\*

#### Endringslogg

Versjon	Dato	Produsent	Godkjent
0.1 (utkast)	22.11.2006	Knut E Helland	

#### Distribusjonsliste

- Prosjektgruppe

\* eBærum er ikke et prosjekt men en naturlig del av organisasjonens fornying og utvikling.

# 1 Prosjektbeskrivelse

## 1.1 Bakgrunn for prosjektet

Bærum kommune har i handlingsprogrammet 2006 – 2009 besluttet å etablere nye muligheter for innbyggerne for innsyn, dialog, interaktive tjenester og selvbetjening via kommunens internettsider. Samtidig sier vedtaket at i den fortsatte satsningen på data som kommunikasjons- og informasjonskanaler, må det fortsatt være mulig å bruke de tradisjonelle kanalene.

Dette er i hovedsak prosjektets mandat. Samtidig ligger det en forventning om at de selvbetjente løsningene skal kommunisere med kommunens interne systemer (fagsystemer og saks- / arkivsystemer).

### Rådmannens plattform 2007 – 2010 (hvor de fleste punktene er relevant for eBærum):

#### Arbeidsgiverpolitikk

- God arbeidsgiverpolitikk og positivt omdømme skal sikre tilstrekkelig og kompetent bemanning.
- Kommunen skal oppfattes som en arbeidsgiver som fremmer mangfold og inkludering.

#### Læring og fornyelse

- Medarbeidere skal oppfordres til kreativitet og læring.
- Organisasjonen skal ha vilje og kraft til å gjennomføre endringer.
- Kommunen skal prøve ut nye og fremtidsrettede løsninger for regionalt samarbeid, nettverksbygging og partnerskap.
- Fornebu skal være et verksted for nytenkning og fornyelse for hele organisasjonen.

#### Servicekommunen

- Økt bruk av nettbasert kommunikasjon skal bidra til at innbyggerne opplever kommunen som moderne, åpen og tilgjengelig.
- Kommunen skal tilby god veiledning og støtte i bruk av ny teknologi.

#### Effektivitet og kvalitet

- Kommunen som forvaltningsmyndighet skal yte god service og korrekt saksbehandling.
- Kommunen som tjenesteprodusent skal ha god og samordnet dialog med brukerne.
- Kommunen som byggherre skal ha god kvalitet i styring og gjennomføring investeringsprosjekter.
- Kommunen skal ha effektive interne prosedyrer, basert på ny teknologi.

## 1.2 Målsetting og hensikter

Bærum kommune skal etablere nye muligheter for innbyggerne for innsyn, dialog, interaktive tjenester og selvbetjening via kommunens internettsider. Innbyggerne skal selv velge "kanal" og skal derfor fortsatt kunne levere søknader per papir dersom de ønsker det.

En viktig del av arbeidet (og kompetansehevingen) er at tilsvarende muligheter på sikt også etableres for interne tjenester hvor de ansatte er målgruppe.

### 1.2.1 Delmål

Innen utgangen av 2007 skal Bærum kommune ha etablert:

- minst 15 nye selvbetjente løsninger<sup>1</sup> på internett (del av rådmannens resultatavtale for 2007). De valgte tjenestene etableres som del av de respektive kommunalsjefenes resultatavtale for 2007.
- nye portaler for kommunens internett og intranett. Disse skal følge krav og retningslinjer til tilgjengelige nettsider.
- veiledningstjeneste for innbyggerne (på dagtid gjennom et "veiledningstorg" og gjort forsøk på kveldstid gjennom nettprat, sms og telefoni)

### 1.2.2 Hensikt med prosjektet

Prosjektet i Bærum kommune skal bidra til:

- opplevd bedre service og kvalitet på tjenestene hos kommunens brukere / innbyggere
- intern forenkling gjennom helt / delvis automatisering av de interne prosessene. Frigjort tid skal benyttes til mer tid på kommunens brukere (kommunal sektor vil oppleve knapphet på ressurser innen flere fagområder).
- bedret omdømme for kommunal sektor generelt og Bærum kommune spesielt slik at nye arbeidstakere finner kommunesektoren som interessant

### 1.2.3 Kost / nytte og gevinstrealisering

Det skal ligge en kost-/nyttevurdering ved gjennomføring av alle tiltak. Disse skal kunne være enkle. Vurderingen skal samtidig si noe om hvordan gevinstene skal realiseres. Vi skiller på direkte, indirekte og strategiske gevinster.

### 1.2.4 Linjeorganisasjonens rolle

Alle tiltak skal eies av de aktuelle tjenestelederne. Tjenestelederne har ansvaret for gjennomføring av tiltakene og skal i størst mulig grad også selv gjennomføre prosessene. Dette krever motiverte tjenesteledere og en god dialog mellom prosjektorganisasjon og linjeorganisasjon.

### 1.2.5 Risikoanalyse

Det er ikke gjennomført en risikoanalyse for prosjektet. De største risikomomenter for gjennomføring av prosjektet vurderes allikevel å være:

- Tjenesteledernes eierskap til prosjektet
- At involverte ansatte opplever arbeidet som en mulighet (ikke "trussel")
- Kapasitet (ressurser) for å kunne gjennomføre prosjektet

## 1.3 Oppgavebeskrivelse/avgrensning

Prosjektet er basert på ovenstående mandat. Selv om prosjektet har høyt fokus på teknologiske løsninger, er det allikevel et *organisasjonsutviklingsprosjekt*.

## 1.4 Aktivitets- og milepælsplan

En aktivitets- og milepælsplan med hovedmilepæler skal etableres innen utgangen av 2006.

---

<sup>1</sup> Med selvbetjent løsning menes en løsning som er lagt til rette for integrering med kommunens fagsystemer og saks- / arkivsystemer.

## 1.5 Kritiske suksessfaktorer

Hvilke faktorer har størst innvirkning på prosjektets suksess? Dette kan til eksempel være relatert til forankring og støtte hos ledelsen, klarhet omkring hva som skal oppnås, forhold ved bemanning og tilgjengelig kompetanse eller forhold ved selve organiseringen av prosjektet.

## 2 Organisering

Organisering av prosjektet ble besluttet i rådmannens ledergruppe den 22. august 2006.

### Styringsgruppe

Rådmannens ledergruppe (RL) er styringsgruppe for prosjektet. Når RL fungerer som styringsgruppe, er kommunalsjef Johan Filseth leder av styringsgruppa.

### Rådmann for prosjektet

Johan Filseth, kommunalsjef, (67 50) 48 29

### Prosjektgruppe

Knut E. Helland, avd. tjenesteutvikling, prosjektleder, (67 50) 73 85

Siri Opheim, IKT-sjef, (67 50) 42 16

Ulla Mømme, leder dokumentresenteret, (67 50) 48 92

Petter Thürmer, fungerende informasjonssjef, (67 50) 40 17

Kristin Mehre, pleie- og omsorgsleder, (67 50) 42 35

Björg Nakling, grendeleder, (67 50) 41 89

Kjell Berge, geodatasjef, (67 50) 43 20

Per-Christian Solli, KFO, (67 50) 43 02

### Arbeidsgrupper

Prosjektgruppen etablerer arbeidsgrupper ved behov.

Følgende arbeidsgrupper er etablert:

**Kartlegging av stamdata og prosesser** (i samarbeid med @SOA-prosjektet).

Leder for arbeidsgruppen: Ann-Kristin Smilden

Følgende arbeidsgrupper er planlagt / under vurdering:

#### **Anskaffelse av portaler**

Starter med idédugnad 4.januar og 10.januar 2007.

#### **Etablering av veiledningstorg<sup>2</sup> ("servicetorg")**

Her vil det være behov for å etablere flere arbeidsgrupper:

- Hva mener vi med veiledningstorg? Hva slags veiledning skal gis? Hvilke tjenester?
- Etablering av fysisk veiledningstorg i Kommunegården

Biblioteket vil få en sentral rolle i forbindelse med veiledningstorget

#### **Veiledning på kveldstid**

Etablere samarbeid med andre kommuner om veiledning på kveldstid via nettpat, sms og telefon.

---

<sup>2</sup> Foreløpig arbeidsnavn. Vi snakker ikke om servicetorg slik dette er utviklet i kommunene i dag, men et sted hvor innbyggerne i hovedsak kan få veiledning og hjelp til å benytte kommunens internettbaserte løsninger ("hjelp til selvhjelp").

## Fremmedspråklige / likeverdige tjenester

Koordineres av tolketjenesten ved Zlata Ljubicic. Forutsetter ekstern finansiering.

- Oversette *nasjonal* tjenestekatalog til 10-15 fremmedspråk. Alle abonnenter av nasjonal tjenestekatalog (ca 100 kommuner) vil få tilgang til oversettelsene.
- Etablere nettprattjeneste slik at fremmedspråklige kan chatte med en språkkonsulent om kommunale tjenester på eget språk. Egner seg for samarbeid med andre kommuner.
- Egen portal for ansatte om fremmedspråklige (språk og kultur).

### Forholdet til andre prosjekter som berører eBærum

Det pågår flere prosjekter som berører eBærum. Felles for disse er at prosjektleder skal ha en oversikt over de relevante prosjektene som pågår for å sikre at de gjennomføres i tråd med eBærums intensjoner. Videre skal alle planlagte IKT-prosjekter via IKT-avdelingen.

IKT-avdelingen gjennomfører også et prosjekt ("@SOA") med å etablere en virksomhetsarkitektur som er gjennomgående for pågående og fremtidige prosjekter og forvaltningsaktiviteter. eBærum har etablert dialog med prosjektleder for @SOA (Kjell Bitnes).

Vi skal samarbeide om arbeidsgrupper dersom disse har overlappende interesser.

## 3 Rapportering

Prosjektet rapporterer til styringsgruppen på overordnet nivå. Referat fra møter i prosjektgruppen og rapportering til styringsgruppen er tilgjengelige på:

<http://www.baerum.kommune.no/category.php/category/M%F8ter/?categoryID=10024>

## 4 Økonomi og ressurser

### Investeringer

- For arbeidet med eBærum, ligger det i forslag til handlingsprogram 2007 – 2010 inklusive tidligere bevillinger kr. 20.800.000 kr.
- Det er avsatt kr. 4.237.000 kr. til etablering av servicetorg.
- I tillegg er det egne bevillinger til ulike IKT-tiltak på IKT-avdelingen og på tjenestesteder som vil være direkte eller indirekte relevant for eBærum.

### Drift og vedlikehold

I utgangspunktet forventes at drift og vedlikehold av alle anskaffelser finansieres gjennom prosjektet og sannsynliggjøres gjennom summen av kost- / nyttevurderingene.

Der dette ikke er tilfelle, må prosjektet / tjenestestedene be om ekstra bevillinger i forbindelse med fremtidige handlingsprogram / budsjettarbeid.

### Innleid ressurs

Det er innleid egen prosjektleder for arbeidet (1.august 2006 – 31.juli 2009).

## 5 Andre prosjektdokumenter

Prosjektdokumenter og informasjon om prosjektet er tilgjengelig på en egen informasjonsside. Denne informasjonssiden ligger på internett da ikke alle ansatte i Bærum kommune har tilgang på intranett:

<http://www.baerum.kommune.no/category.php/category/eB%E6rum%202009/?categoryID=9985>

## 5.1 Informasjonsplan

Prosjektleders hovedoppgave utover å lede og koordinere prosjektet er å "misjonere" for arbeidet gjennom dialog med tjenesteledere og deltakelse på møter og samlinger med tjenestestedene.

Utover dette skal informasjonssiden om arbeidet på internett holdes à jour. Prosjektet skal også informere jevnlig gjennom Innsiden (internavis), Bæringen (Bærum kommunes egen informasjonsavis for kommunens innbyggere) og Asker og Bærums Budstikke.

Alle tiltak skal også om mulig "feires" med bilde og artikler.

## 5.2 Opplæringsplan

Prosjektet har identifisert følgende kompetansebehov (hvor enkelte av behovene er meldt inn i arbeidet med strategisk kompetanseplan):

- Kjenne morgendagens voksne innbyggere (dagens ungdom) og hvordan de forventer å kommunisere med det offentlige
- Generell digital kompetanse (Alle)
  - E-post, internett, chat, websak, office (word)
- (Mellom-) ledere
  - eGovernment og mulighetene ved å bruke IKT
    - Selvbetjente løsninger
    - eDemokrati
    - Intern effektivisering
  - Endringsledelse
  - Modellering av arbeidsprosesser
  - Kost- / nyttevurderinger og gevinstrealisering

Hvor tjenestelederne må tilbys hjelp til modellering av arbeidsprosesser, kost- / nyttevurderinger og gevinstrealisering.

# VEDLEGG

Oversikt over hovedområdene i eBærum med forslag til tiltak.

Det vil bli oppnevnt arbeidsgrupper for gjennomføring av oppgaver der det er relevant. Selv om løsningsforslagene er innrettet mot kommunens brukere (hvor målgruppen er innbyggere, næringsliv, organisasjoner osv), gjelder disse også for tilsvarende løsninger hvor de ansatte er målgruppe.

## 1. Tilgjengelighet for alle

Med tilgjengelighet for alle menes at kommunens informasjon og tjenester med IKT som hjelpemiddel er tilgjengelig for alle brukere.

Tiltak:

	Stille krav til teknologi slik at internett- og intranettportalene er lesbare for blinde, svaksynte og personer med lesevansker.
	Stille krav til utforming av skjermdialoger (elektroniske skjema) slik at det er enkelt å fylle ut med opplysninger (Elmer 2).  Det skal være mulig å ta utskrift av alle skjermdialoger slik at brukerne fortsatt kan levere papirskjema dersom de ønsker det.
	Anskaffe program som kan lese opp tekst på internettportal og elev-PC'er.
	Arbeidsplasser med PC på bibliotek videreføres og vurderes utvidet slik at personer uten PC kan søke elektronisk.
	Oversette alle tjenestebeskrivelser (beskrivelse av kommunens tilbud overfor sine brukere) i nasjonal tjenstekatalog til 5 – 10 språk. Forutsetter økonomisk støtte fra IMDI (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet). Bidrar til at 100 andre kommuner også får dette...
	Vurdere en nettpat / chat-tjeneste hvor fremmedspråklige kan føre dialog med språkkonsulent om kommunale tjenester på sitt eget språk.
	Utforming av kommunens internett- og intranettportaler slik at innholdet blir relevant for de enkelte brukerne. Også vurdere: <ul style="list-style-type: none"><li>• temaportal (næringsliv, kultur osv)</li><li>• hver enkelt bruker kunne velge hvilken informasjon som skal vises for seg (krever pålogging)</li></ul>

## 2. Skjermdialog (elektroniske skjema)

Med skjermdialog menes at brukeren fyller ut skjema på skjerm (selvbetjening). Denne er interaktiv og dersom brukeren har logget seg på, kan løsningen hente informasjon om brukeren fra de ulike datakildene.

Skjermdialogen skal være integrert med kommunens interne løsninger slik at arbeidsprosessene kan forenkles / automatisere.

Tiltak:

	Alle skjermdialoger skal være tilgjengelige (henvisning) fra brukernes offentlige "Min Side" ( <a href="http://www.norge.no">www.norge.no</a> ). Vi er tjenesteleverandør til Min Side.
	Kartlegge alle tjenester som egner seg for selvbetjening (inkl. forventet gevinst) og prioritere ut ifra det. Gjelder også interne tjenester. For 2007 er det viktig å velge tjenester hvor: <ul style="list-style-type: none"><li>• vi vet at vi klarer å etablere 15 nye selvbetjente tjenester i 2007</li><li>• gir oss erfaringer for det videre arbeidet</li><li>• tjenestestedene er motiverte</li></ul>

	<p>Modellere arbeidsprosessene for de prioriterte tjenestene. Dette innebærer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Full gjennomgang av alle trinn i arbeidsprosessen før etablering av skjermdialog inkl. hvem gjør hva, hvilke datasystemer som tjenesten benytter, dataopplysninger som benyttes osv.</li> <li>• Etablering av ny arbeidsprosess når skjermdialog er etablert. Grunnlag for å etablere nye arbeidsformer. Mulig at en må ha overgangsordninger i tilfelle fagsystemene ikke kan ta imot data fra skjermdialogen.</li> <li>• Vi må anskaffe løsning for registrering, ajourhold og senere vedlikehold av arbeidsprosessene</li> </ul> <p>Arbeidsprosessene bør gjennomgås med jevne mellomrom i hele organisasjonen uavhengig av ny teknologi. Et omfattende arbeid som ikke er del av eBærum.</p>
	Anskaffe løsning for skjermdialoger. Vi har som del av dette også utviklet en generell kravspesifikasjon som KS vil benytte som anbefaling overfor andre kommuner.
	Gevinstrealisering. Etterprøve at vi har oppnådd forventede gevinster (direkte, indirekte, strategisk).

### 3. Portal

En portal henter informasjon fra ulike datakilder og presenterer informasjonen overfor brukerne. Eksempel på dette er kommunens internettside. Portal må ikke forveksles med publiseringsløsning – sistnevnte er å anse som en av flere datakilder.

Informasjonen skal kunne tilpasses hver enkelt bruker og vi skal følge krav til tilgjengelighet (se punkt 1 over).

Tiltak:

	Definere funksjonskrav til portalen og hvordan (og hvilken) informasjon som bør presenteres.
	Anskaffe ny portal.

### 4. Integrasjon mellom systemer

Ved innføring av skjermdialoger (elektroniske skjema) må vi påse at disse kan integreres med aktuelle IKT-fagsystemer, portaler, skjermdialoger og websak slik at vi kan oppnå forenkling av interne arbeidsprosesser. Vi skal benytte gjeldende åpne standarder og anbefalte retningslinjer.

IKT-avdelingen skal som del av sitt arbeid med virksomhetsarkitektur også anskaffe en løsning som kan bidra til slik integrasjon.

Tiltak:

	Kartlegge alle fagsystemer og hvordan de mottar, behandler og avgir data. Arbeidet pågår.
	Stille krav til nye fagsystemer (enkelte av dagens fagsystemer må sannsynligvis også byttes ut) og skjermdialoger at de følger åpne standarder og anbefalte retningslinjer.
	Anskaffe løsning som forenkler integrasjon mellom systemer.

## 5. Informasjon / veiledning / hjelp vedrørende kommunale tjenester

Vi skal ivareta brukernes behov for veiledning og informasjon.

Eksempler:

- Riktig informasjon og hjelp tilpasset bruker
- Bli kjent med kommunikasjonsformen blant dagens ungdom. Er fremtidens kommunikasjonsform i det offentlige.
- Få hjelp og veiledning til hvordan søke tjenester

Tiltak:

	Etablere nye kommunikasjonsformer med innbyggerne som nettprat (chat) og sms. Nettpratløsningen eDialog24 er anskaffet.
	Benytte nasjonal tjenestekatalog med lokale tillegg for kommunens informasjon om sine tjenester. Tjenestekatalogen er anskaffet.
	Etablere en database over ofte stilte spørsmål. Skal være tilgjengelig på kommunens internettsider. Vurdere om det er gevinster å hente gjennom samarbeid med andre kommuner.
	Vurdere anskaffelse av løsning for å registrere henvendelser (crm-løsning) som ikke er arkivverdige. Lagres på person.
	Metode / løsning for å motta klager og mishagsytringer. Etablere rutine for oppfølging, behandling og tilbakemelding ("en klage er ikke en trussel – men en mulighet for å bli bedre"). Se i sammenheng med henvendelsesmodul.
	Etablere veiledningstjeneste på dagtid med basis i bibliotekets kompetanse og organisasjon. I kommunegården legges det til rette for en fysisk møteplass (servicetorg med veiledning – ikke saksbehandling). Ser her bibliotek, sentralhall, sentralbord og arbeidet med effektivisering av ekspedisjoner i kommunegården i sammenheng.
	Etablere veiledningstjeneste på kveldstid (kl. 19-22?) slik at brukerne kan kontakte oss på telefon, sms eller nettprat. Tjenesten egner seg godt for samarbeid mellom kommuner.
	Vurdere å plassere ut publikumsstasjoner på handlesentre / sentrale møtepunkter hvor brukerne kan sjekke kommunale tjenester (og tjenester hos samarbeidspartner).

## 6. eDemokrati / politikk

Å legge til rette for engasjement blant innbyggerne med IKT som virkemiddel er viktig ved utvikling av en ekomune. Vi har allerede etablert web-TV fra kommunestyremøter og politiske saker / protokoller er tilgjengelige på kommunens internettsider.

Flere kommuner har også etablert andre tjenester som for eksempel einitiativ som er en nettbasert løsning for å ivareta rettigheten knyttet innbyggerinitiativ. Det er også kommet innspill på egen politikerportal.

Tiltak:

	Kontinuerlig dialog med formannskapskontoret om muligheter. Dialog er etablert.
--	---

## 7. Behov for kompetanse

Organisasjonen må kunne ta i bruk IKT-baserte løsninger samt kunne gjennomføre endringer i organisasjon og arbeidsformer som resultat av innføring av ny teknologi.

Tiltak:

	<u>Generell digital kompetanse</u> Alle ansatte skal ha generell digital kompetanse. Har levert innspill gjennom forslag til strategisk kompetanseplan.
	<u>Tjenesteledere</u> Tjenesteledere må få følgende kompetanse (har levert innspill gjennom forslag til strategisk kompetanseplan): <ul style="list-style-type: none"><li>• eGovernment (ekommune, edemokrati, effektivisering av interne prosesser)</li><li>• endringsledelse</li><li>• kartlegging av tjenester*</li><li>• modellering av arbeidsprosesser*</li><li>• kost/nytte-vurdering og gevintsrealisering*</li></ul> * = kompetanse kan legges til avd tjenesteutvikling slik at de kan tilby tjenesten overfor tjenesteleder.

## 8. Øvrige servicetjenester

Det finns en rekke løsninger og idéer til egenskaper på eksisterende løsninger som kan bidra til opplevd serviceforbedring uten at dette nødvendigvis er selvbetjent løsning eller effektiviserende internt.

Eksempler:

- SMS-varsling til brukerne i ulike stadier i saksbehandlingen

Tiltak:

	Kartlegge mulige tiltak / løsninger som del av øvrig kartlegging. Det foretas en kost- / nyttevurdering (strategisk nytte) før eventuell anskaffelse / etablering.
--	--

## 9. Markedsføring

Arbeidet med eBærum må gjøres kjent både internt og blant innbyggerne.

Tiltak:

	Markedsføre / "misjonere" for eBærum på tjenestestedene. Viktig at alle tjenestested er positive til arbeidet og ar eierskap til det.  I tillegg må vi markedsføre arbeidet gjennom Bæringen, Innsiden, Budstikka og våre egne intranett- og internettsider.  Alle lanseringer bør markeres / "feires" på en eller annen måte. Det skaper entusiasme og interesse for arbeidet.
--	---