

Tjenester på nett

Bærum kommune
14. februar 2008

Om ServiceB@rum

ServiceB@rum = tilgjengelighet

eKommunen - tilgjengelighet



- Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig
- Blinde, svaksynte og personer med lesevansker

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The address bar displays 'https://skjema.kf.no - More - Microsoft Internet Explorer'. The main content area is divided into two parts. On the left is a form titled 'Skjenkebevilgning - enkelt anledning/ambulerende (KF-112) Bærum kommune'. The form includes a sidebar with navigation buttons like 'Innledning', 'Skjenkestyrer', 'Skjenkested', 'Arrangementet', 'Vedlegg', and 'Kontroll'. The main form area has sections for 'Arrangementet', 'Arrangementsdag(er) og/eller periode(r)', and 'Tidspunkt for arrangementet/arrangementene'. It contains input fields for dates and checkboxes for 'På bestemt(e) dag(er)' and 'Over en eller flere perioder'. On the right side of the browser window is the website for 'Larvik kommune'. The website has a header with the municipality logo and navigation links like 'Kontakt oss', 'Postlister', 'Ledig stilling', 'Skjema', 'Kart', 'Sentrale dokumenter', 'Avgifter', 'Lag', and 'Nettstedskart'. Below the header are four columns of content: 'TEMA OG TJENESTER', 'POLITIKK OG DEMOKRATI', 'OM LARVIK', and 'SISTE NYTT'. Each column contains a list of links to various services and news items. At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible with the Start button and several open application icons.

Skjermdialoger

- Elmer 2 retningslinjer

- WAI / W3C
- Lesoppfunksjon på nettstedene

Internettportal

- Vær bevisst fremstilling av innhold
- Eksempel: Københavnmodellen
- Rollebasert innhold: Innbygger kan lage egen profil.

eKommunen - tilgjengelighet

- **Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig**
- **Blinde, svaksynte og personer med lesevansker**
- **Kunne bruke alle nettlesere (ikke for gamle)**



Innbygger

eKommunen - tilgjengelighet



Innbygger

- **Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig**
- **Blinde, svaksynte og personer med lesevansker**
- **Kunne bruke alle nettlesere (ikke for gamle)**
- **Fremmedspråklige**

Bærum kommune vurderer å ta initiativ til:

- Oversette overordnet beskrivelse av kommunale tjenester til 3-5 språk.
- Etablere chattjeneste hvor fremmedspråklige kan chatte om kommunale tjenester på eget språk.

Prinsipper:

- Lokale beskrivelser oversettes ikke (må forholde seg til norsk på et tidspunkt)
- Utvikles slik at flere kommuner kan samarbeide om tjenestene

eKommunen - tilgjengelighet

- Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig
- Blinde, svaksynte og personer med lesevansker
- Kunne bruke alle nettlesere (ikke for gamle)
- Fremmedspråklige
- Låne PC-plass (har ikke PC selv)



Innbygger

Kommunen tilbyr mulighet for å låne arbeidsplass med PC på:

- Veiledningstorg / servicekontor
- Bibliotek
- Seniorsentre
- Andre kommunale møteplasser

Kommunen tilbyr veiledning og hjelp på hvordan bruke digitale kommunale tjenester (hjelp til å fylle ut skjemaer mv).

eKommunen - tilgjengelighet



Innbygger

- Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig
- Blinde, svaksynte og personer med lesevansker
- Kunne bruke alle nettlesere (ikke for gamle)
- Fremmedspråklige
- Låne PC-plass (har ikke PC selv)
- Tilgang på hjelp og veiledning når de trenger det

Fysiske møteplasser:

- Servicekontor / veiledningstorg
- Bibliotek (utvidet åpningstid)
- Seniorsentre
- Andre viktige kommunale møteplasser
- Også telefoni / chat på dagtid

Kvelds- og helgeåpent:

- Telefoni / chat
- Krever samarbeid (20-50 kommuner)
- Bærum kommune vurderer å ta initiativ

...men er behovet der?

eKommunen - tilgjengelighet

- Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig
- Blinde, svaksynte og personer med lesevansker
- Kunne bruke alle nettlesere (ikke for gamle)
- Fremmedspråklige
- Låne PC-plass (har ikke PC selv)
- Tilgang på hjelp og veiledning når de trenger det
- Kunne levere papirskjema



Innbygger

eKommunen - tilgjengelighet



Innbygger

- **Relevant informasjon og tjenester lett tilgjengelig**
- **Blinde, svaksynte og personer med lesevansker**
- **Kunne bruke alle nettlesere (ikke for gamle)**
- **Fremmedspråklige**
- **Låne PC-plass (har ikke PC selv)**
- **Tilgang på hjelp og veiledning når de trenger det**
- **Kunne levere papirskjema**
- **Alle nettløsninger være i døgnkontinuerlig drift – krever (samarbeid om) beredskapsløsninger slik at nedetid unngås**

Overnevnte gjelder også for interne løsninger:

- Digital kompetanse – og vi forstår innbyggerne bedre
- Blinde, svaksynte og personer med lesevansker kan lettere være kommunale saksbehandlere

Men ansatte bør ikke få lov til å levere papirskjema.

Delprosjekter i ServiceB@rum

- Skjermdialoger og prosessmodellering: Karianne Fjeldstad
- Ny internett / intranettportal: Bente Skåret
- Veiledningstorg: Mette Kristin Gjerdrum
- Andre delprosjekter:
 - ⌘ Fremmedspråklige
 - ⌘ Kveldsåpent
- @SOA - virksomhetsarkitektur

Valg av tjenester i Bærum kommune

- KS-prosjektet tjenester på nett
- Asker kommune
- Tjenestestedenes behov
- Hensiktsmessighet i forhold til sak/arkivløsning og IKT-løsninger
- Ikke skjemaer som krever personsensitive data. Unngå om mulig fritekstfelt og opplasting.
- Enkle skjemaer
- Resultat:
 - ⌘ Skole
 - ⌘ Barnehage
 - ⌘ Bevillinger
 - ⌘ Kultur
 - ⌘ Og en del "slengere" basert på at tjenestestedene har oppdaget oss
- Elmer 2 skjemaer opp mot fremtidig løsning. Foreløpig ikke integrasjon. Avviker på Elmer 2 i forhold til å skjule / vise uaktuelle felt.

Publiserte @skjema pr. 31.12.2007

- Søknad om torg/- salgs plass
- Søknad om ambulerende skjenkebevilling
- Søknad om barnehageplass (integrert, og ikke i regi av ServiceB@rum)
- Oppsigelse av barnehageplass
- Søknad om søskenmoderasjon i barnehage (kommunal og privat)
- Søknad om tilskudd til LA21
- Søknad om tilskudd dagsturhytter
- Søknad om tilskudd friluftsansjoner
- Søknad om tilskudd frivillige org. – kulturvern
- Bestilling av kartdata
- Musikk ved livets begynnelse
- Miljøtips
- Klage renovasjon
- Bestilling av tolketjenester
- Meldingsskjema for badeanlegg
- Vannmåleravlesning (ikke i regi av SB)
- Ris og Ros
- Tips oss
- Forespørsel papirskjema

= 20 @skjema

eKommune er organisasjonsutvikling

Utvikling av ekommunen er først og fremst et organisasjonsutviklingsprosjekt – IKKE et teknologiprojekt.

Vi må:

- Kjenne dagens og fremtidens arbeidsprosesser – kunne modellere disse og trekke erfaring fra andre kommuner
- Ha kunnskap om endringsledelse og hvordan realisere eventuelle gevinster

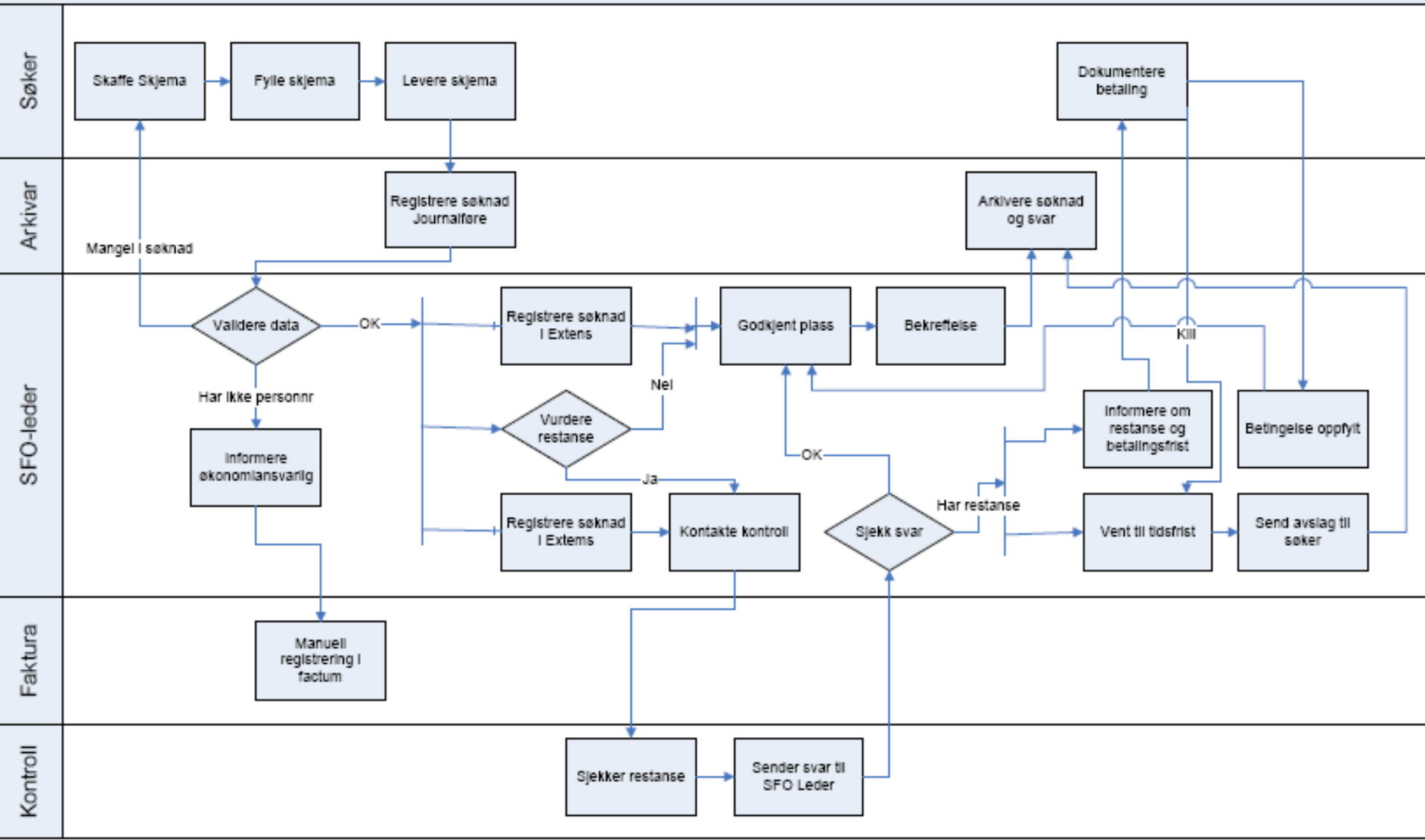
Dagens prosess

Vi må kjenne utgangspunktet og ha full oversikt over hvordan vi gjør jobben i dag slik at vi ikke mister eventuelle delprosesser eller hendelser.



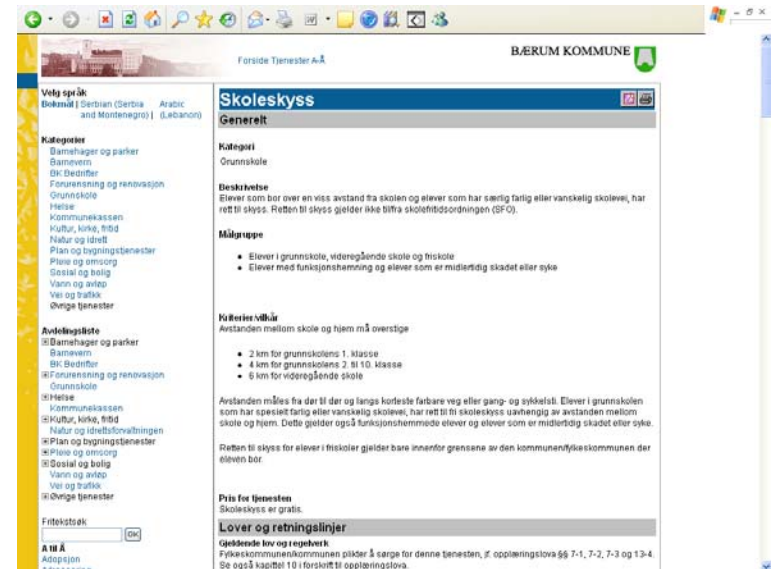
- Hendelse
- Hvem gjør hva (roller – også teknologi)
- Data som samles inn / benyttes
- Fagsystemer som benyttes
- Prosedyrer / dokumenter
- Ressursbruk
- Saksbehandlingstid
- Kostnader

Eksempel (ikke kvalitetssikret)



Fremtidig prosess

- Starter med blanke ark og utfordrer på hva som er viktig for brukerne.
- Fokus på tjenestebeskrivelsen.
- Spørsmål i forhold til hvordan innføring av elektroniske skjema / skjermdialoger kan bidra.



- Hendelse
- Hvem gjør hva (roller – også teknologi)
- Data som samles inn / benyttes
- Fagsystemer som benyttes
- Kvalifisert gjetning:
 - Ressursbruk
 - Saksbehandlingstid
 - Kostnader

Eksempel (ikke kvalitetssikret)

Sikkerhet
KatalogAutentisere
søker

Faktura system

Sjekk restanse mot
foresatte(mor og far)

Kunde portal

Har restanse

GI beskjed
Betal restanse
Info om klagerett

Ingen restanse

Velg barn

Velge endring eller
slutt

JA

Sjekk om barn
allerede er i SFO

Nei

Fyll ut søknad

Sjekk valg

Slutt

Angi sluttdato

Endring

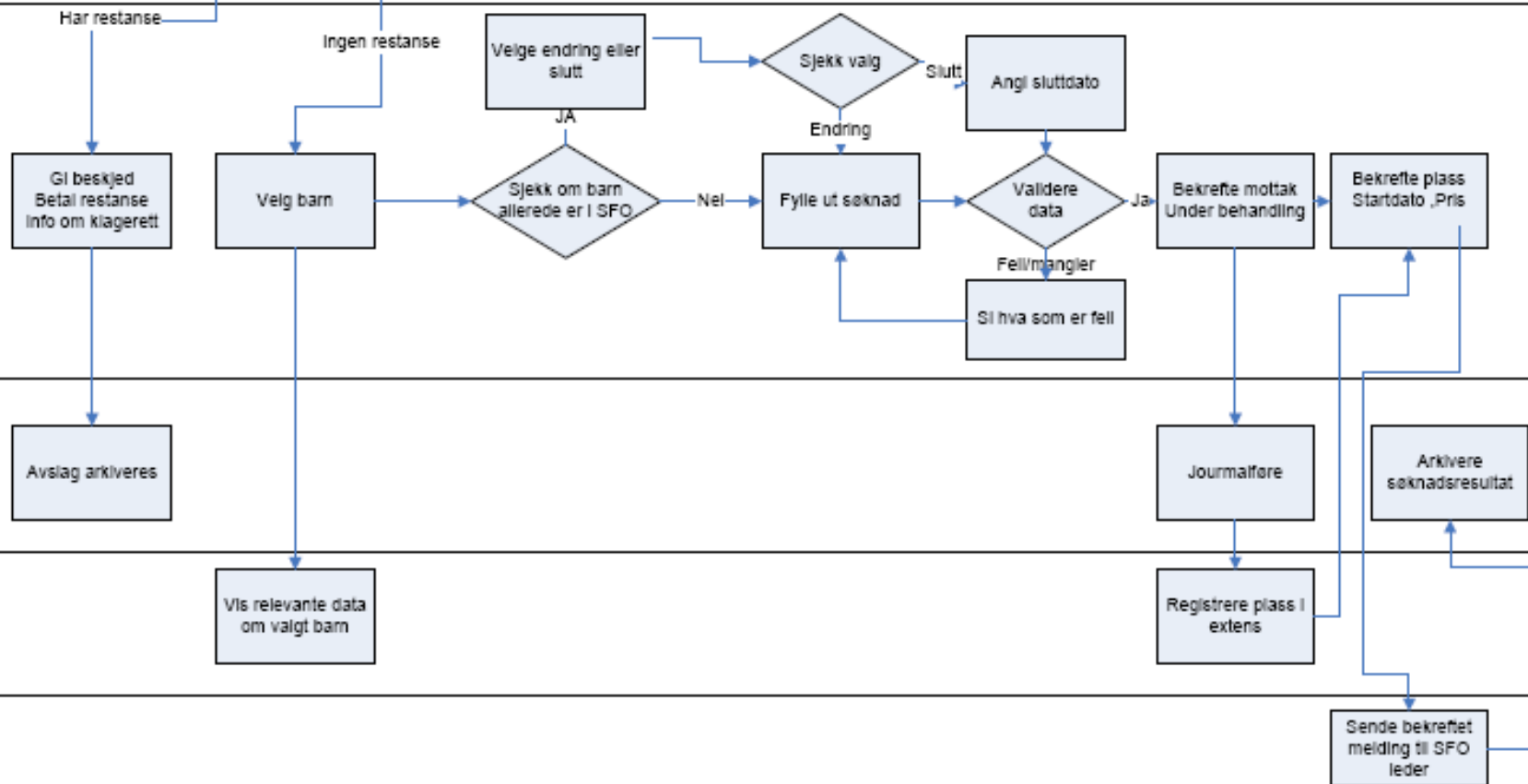
Validere data

Bekreftelse mottak
Under behandlingBekreftelse plass
Startdato ,PrisFell/mangler
SI hva som er fell

Arkiv system

Avslag arkiveres

Journalføre

Arkivere
søknadsresultatKunde
RegisterVis relevante data
om valgt barnRegistrere plass i
extensOppgave
PortalSende bekreftet
melding til SFO
leder

Kost / nytte og gevinstrealisering

- Opplæringstilbud til alle ledere
- Prosjektet / avd tjenesteutvikling bistå

Integrasjon av kart

- Ingen pr dags dato
- Ønsker å ha integrasjon med kart før sommeren innen:
 - ⌘ Bestilling av kartdata
 - ⌘ Salg- / torgplass
 - ⌘ Skjenke- / salgsbevilling
 - ⌘ Miljøtips
 - ⌘ Gravemelding
- Kartleverandør: Norkart

Intern forankring

- Del av rådmannens resultatavtale med politikerne
- Styringsgruppe sammensatt av kommunaldirektører
- Kommunalsjefene hadde i 2007 dette som del av sin resultatavtale
- Prioritering av tjenester basert på tjenestestedenes behov
- Intern informasjonsside på intranett
- Skal brukes på interne skjemaer (startet med avvik fra rutiner og håndbøker)
- MEN: fortsatt skepsis da vi fortsatt mangler digital kompetanse hos mange ansatte....

Brugerrespons

- De brukertilbakemeldingene vi har fått har stort sett vært positive
- Stadig flere bruker de nye skjermdialogene
- Men interessant at mange bestiller papirskjema...

Bedre enn før / verre enn før

- Opplevs som bedre enn før;
 - ⌘ Brukervennlige skjemaer
 - ⌘ Bedre kvalitet på søknadene – selv om vi ikke har integrasjon
 - ⌘ Tjenestestedene har fått utfordret både hva de spør etter og sine arbeidsrutiner
 - ⌘ Bedre kontroll på skjemaprosessene