

KS



Tjenester på nett - trinn for trinn - idéfase

Regionale seminarer – 2008

Terje Borge olsen, Tebol AS

Trinn for trinn - Bakgrunn

- I prosjektet *"Tjenester på nett"* samarbeidet mer enn 40 kommuner om etablering av digital inngang til kommunale tjenester – det elektroniske servicetorg.
- De jobbet med metodisk tilnærming, standardiserte prosesser og grensesnitt og oppnådde i stor grad integrerte og harmoniserte løsninger.
- Svært mange kommuner er ikke i nærheten av denne beskrivelsen
 - vi står i fare for at kommunene splittes i A- og B-lag

Dersom din kommune tilhører den siste kategorien, frykt ikke, begynn med denne trinn-for-trinn veilederen, og ta gjerne kontakt med en eller flere av de velvillige referansemiljøene som har gjort dette før.



Trinn for trinn - innhold

Tjenester på nett - trinn for trinn

– Idéfasen

- Hvordan bearbeide idéen - ePlan – hvordan skape innsikt – hvordan overbevise rådmann og folkevalgte

– Forprosjektfasen

- Valg av tjenester – interessent/nytte-analyser – prosjektdirektiv

– Innføringsfasen

- Prosjektetablering – kravspesifikasjoner – anskaffelse – etablering av tjenesten teknisk og organisatorisk

– eGevinst

- Endringsledelse og organisasjonsutvikling



Trinn for trinn – finner du på KSIKT-FORUM

www.ksikt-forum.no/haandboker/trinn_for_trinn



Trinn for trinn - idéfasen

- **HVORFOR Elektroniske tjenester**

- **Fornuft:**

Norske kommuner leverer mer enn 200 lovpålagte tjenester til innbyggere, frivillige organisasjoner og næringsliv – vi ser nå at løsningene i døgnåpen forvaltning er blitt gode, stabile og standardiserte

- **Forventningspress:**

Moderne innbyggere har høye forventninger og krever gode og tilgjengelige tjenester levert via nettet,

- **Forventningspress II:**

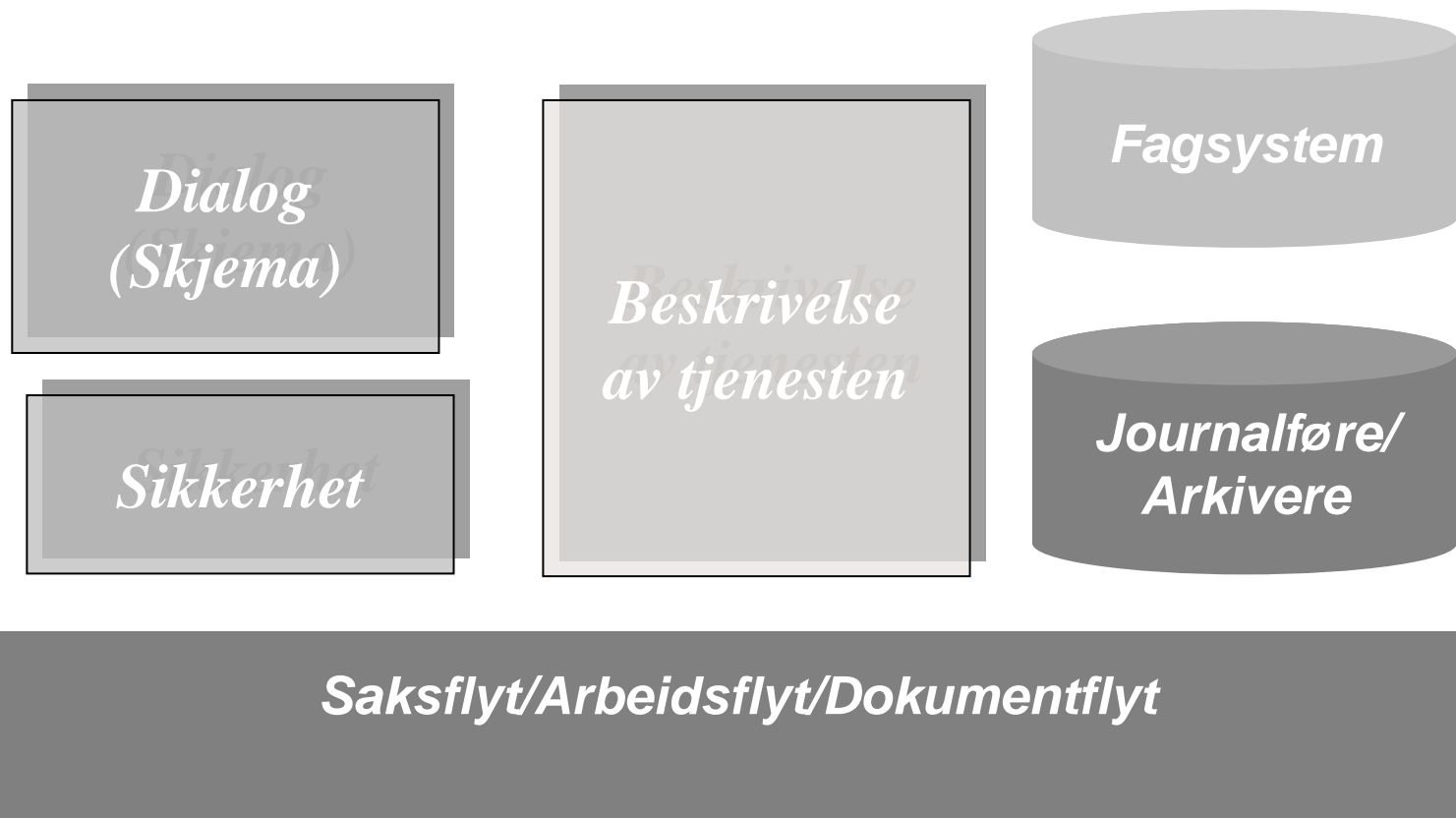
Forretningslivet og profesjonelle aktører forventer tilgjengelighet og forutsigbarhet – de forventer å møte en effektiv offentlig sektor via digitale kanaler

- **Støtte:**

Frivillige organisasjoner trenger støtte og samarbeid



Hvilke komponenter inngår i en elektronisk tjeneste



Kilder til inspirasjon

- Lesestoff:
 - eNorge og eKommune 2012 + www.ksikt-forum.no
- Ønskedrøm:
 - ePlan for kommunen og for regionen som inkluderer forvaltning, tjenesteyting og demokrati
- Referanser, kommuner og ressurspersoner:
 - vi har en lang liste med villige og kompetente [referansekommuner](#)
- Mal for presentasjon:
 - vi har en ferdig [presentasjon](#) du kan ta med til rådmann, ledergruppe eller kommunestyre
- Veiledere:
 - Veiledere for tjenester på nett: [tjenestevelgern](#) og [trinn for trinn](#)

