

KS



# Tjenester på nett - trinn for trinn - innføringsfasen

Regionale seminarer – 2008

Terje Borge olsen, Tebol AS

# Tjenester på nett – trinnene i innføringsfasen

- Prosjektetablering/kick off
- eGevinst
- Prosessanalyser
- Kravspesifikasjon, anskaffelse og etablering av teknisk plattform
- Etablering av tjenestene - på nett og i organisasjonen



# Prosjektetablering/kick off

- Markering med presentasjon av mål og aktiviteter i detalj
- Sentrale mennesker for gjennomføring av prosjektet må være til stede deriblant fagpersonell fra de utvalgte tjenesteområdene.
- Inviter gjerne en ressursperson utenfra som har gjennomført tilsvarende prosjekt i sin kommune.
- Bruk samlingen til forankring, kompetanseoppbygging og kommitment til videre deltakelse.
- Presenter, diskuter og bli enige om detaljerte planer for de nærliggende aktivitetene i prosjektet.



# Prosjektverktøy

- Vi har valgt å gi deg eksempler på enkle prosjekt- og oppfølgingsverktøy som ble utformet av to deltakerkommuner i Tjenester på nett.
- Tilpass gjerne verktøyene til ditt eget formål, de er enkle, men kan være kraftfulle som styringsverktøy i prosjektarbeidet. Verktøyene er i regnearkformat og er utfylt, fyll inn med din kommunes egne data.
- [Last ned Halden kommunes prosjekverktøy \(Excel\)](#)
- [Last ned Halden kommunes prosjekverktøy \(Open Office\)](#)
- [Last ned Sandnes kommunes prosjekverktøy \(Excel\)](#)
- [Last ned Sandnes kommunes prosjekverktøy \(Open Office\)](#)



# eGevinst

- eGevinst som metode ble kort introdusert i forprosjektfasen med innledende øvelser for interessentanalyse og nyttekart, [og ytterligere introduksjon finnes her](#).
- Vi anbefaler sterkt at dette arbeidet videreføres i hovedprosjektet. Fokus på interessenter og nytter gir prosjektteamet et sterkt utgangspunkt for hvorfor og hvordan prosjektet organiseres og gjennomføres
- Det handler ikke primært om teknologi, men om å tilfredsstillere interessentenes behov og optimalisere mulige nytter. Oversett gjerne begrepet gevinstrealisering med nytterrealisering – nytte er noe vi deler.
- Nytter/gevinster kommer i mange nyanser: rasjonalisering, mer tid til kjerneaktiviteter, bedre kvalitet, kortere leveringstid, fornøyde kunder, fornøyde medarbeidere, etc.



# Prosessmodellering og analyse

- Prosessanalyser er utført av Tjenester på nett for de fleste aktuelle tjenestene du kan tenke deg å introdusere for innbyggere, lag og foreninger eller næringsliv.
- De fleste tjenestene er modellert i tre utgaver – på basis av dagens papirbaserte rutiner (as is), selvbetjent og fullintegret (to be). Bruk gjerne disse ferdige prosessmodellene som basis for å vurdere dine egne arbeidsprosesser for de samme tjenestene.
- Utarbeidelse av slike prosessmodeller gir ofte en bedre forståelse for felles problemstillinger blant deltakerne i ditt prosjekt. Bruk dem som basis for senere implementering i organisasjonen.
- Du finner ferdige prosessmodeller [i denne artikkelen](#) samt i [Tjenestevalgeren her.](#)



# Kravspesifikasjon, anskaffelse og etablering av teknisk plattform

- Følgende tekniske systemkomponenter er særlig aktuelle i et prosjekt for å etablere selvbetjente tjenester på nett (leie eller eie). Husk lov om offentlige anskaffelser.
  - Skjemakatalog, ferdige skjemaer (skjermdialoger) som en ASP-tjeneste eller installert i eget hus. Vurder i tillegg anskaffelse av eget skjemaverktøy.
  - KS har utarbeidet [kravspesifikasjon for anskaffelse av skjemaløsning](#). Involver IT-avdelingen for å sikre at ønsket programvare fungerer godt sammen med teknisk løsning i kommunen.
  - Tjenestebeskrivelser. Kan utarbeides selv, men arbeidskrevende. Vurder i tillegg verktøy for å utarbeide/tilpasse tjenestebeskrivelser.
  - Verktøy for å dokumentere prosesser.
  - Vurder internettplattform og informasjonsdesign. Vurder sak/arkiv-løsning og aktuelle fagsystemer for integrasjon.



# Etablering av tjenesten – på nett og i organisasjonen – generelle råd

- Len deg tungt på dine leverandører angående krav til personvern, sikkerhet, autentisering og signaturkrav for behandling og overføring av data for det enkelte skjema.
- Sjekk i tillegg for din egen del rapporten [sikkerhetshåndbok](#) og disse problemstillingene for den enkelte tjeneste i [tjenestevalgeren](#).
- De enkelte skjemaene må settes opp med dokument- og informasjonsflyt som ivaretar kravene til god saksbehandling, journalføring, sikkerhet og andre forhold.
- Ulik grad av elektronisk behandling vil ha stor innvirkning på tjenesteleveransen. Utnyttelse av teknologi, integrasjon av skjemadata, automatisering, gjennomgang og forenkling av rutiner er viktige faktorer for å etablere kostnadseffektive tjenester.



# Etablering av tjenesten – på nett og i organisasjonen - innføringsprosjektet

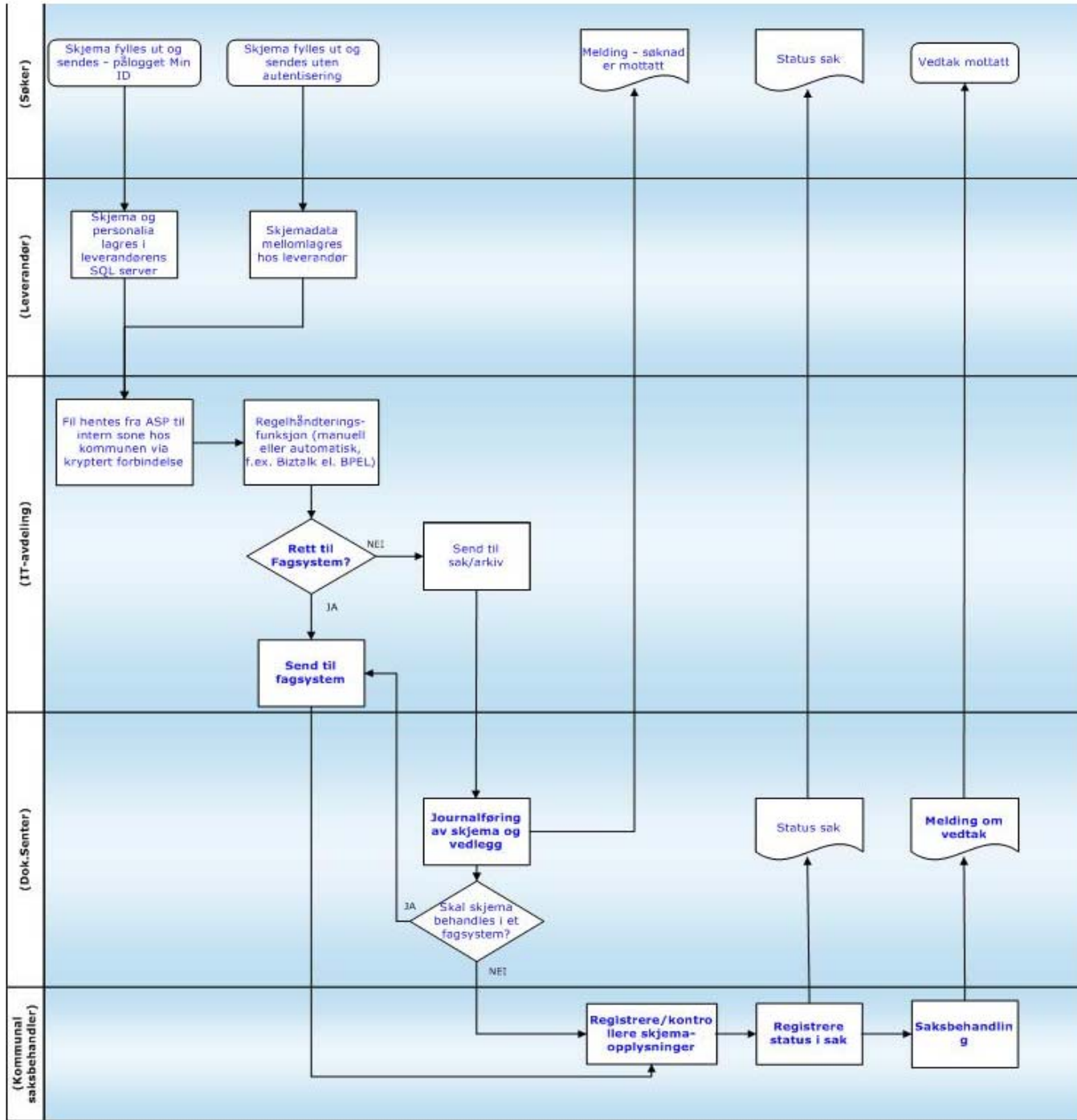
- Følgende fremgangsmåte er prøvet med hell:
  - Oppnevnt hovedansvarlig for å få tjenesten på nett
  - God forankring og delegert myndighet fra ledelsen og prosesseier(ansvarlig leder i organisasjonen for utøvelse av tjenesten) er en forutsetning
  - Gjennomgå prosessanalyse som nevnt tidligere. Benytt gjerne et tverrfaglig team bestående av alle involverte funksjoner i utøvelse av tjenesten og gjerne noen som kan ha et kritisk blikk på tjenesten og hvordan den kan endres til det bedre.
  - Gjennomgå og eventuelt tilpass tjenestebeskrivelse med kontaktinformasjon og lokale spesialiteter, oppnå godkjenning og publiser.



# Etablering av tjenesten – på nett og i organisasjonen - innføringsprosjektet

- Sett opp teknisk løsning, halvintegret til skjemamottak eller integrert til sak/arkiv og/eller fagsystem. Husk overholdelse av arkivloven.
  - Sørg for at mottaksrutiner samordnes best mulig med andre mottakskanaler, papir eller annet.
  - Har du husket en fordelaktig integrasjonsavtale med dine leverandører? Godta kun standarder hvor disse er tilgjengelige. Noark-4 WS for integrasjon mellom fagsystem og sak/arkiv, KS-resultatXML for integrasjon mellom skjermdialog og fagsystem
  - Sørg for at tjenesten er lett søkbar og tilgjengelig via forskjellige valg i portalen - overholdelse av LOS-standarden er en fordel.
  - La leverandører og IT-avdeling teste oppsettet ihh til plan
  - De impliserte i saksgangen må få opplæring og ledelse og organisasjon må få informasjon.
  - Sett på strøm, følg opp, lær og begynn på neste tjeneste.





# Tjenester på nett – fremtidige trinn

- Skjermdialoger og fagsystemer/arkiv blir fullintegreert og mer regelbaserte – fører til semiautomatiserte tjenester – raskere betjening, bedre kvalitet og med mer forutsigbare resultater
- Semantiske standarder og integrasjon basert på felles begrepsbruk river siloene i offentlig saksbehandling
- CRM og arbeidsflytmotorer på topp av fagsystemene gir bedre support og innsyn både for saksbehandlere, kunder og andre brukergrupper
- Nasjonal sikkerhetsløsning med høyt sikkerhetsnivå åpner for nye tjenester, innsynsløsninger, preutfylling og bedre personvern
- Mellomvareløsninger gir bedre styring og muligheter for enklere tilgang for småkommuner



# Automatikk og elektroniske tjenester krever presisjon

