

# Nyttevirkninger og indikatorer

## A: Effektivitet i offentlig tjenesteproduksjon (Efficiency)

## A: Effektivitet i offentlig tjenesteprod

Nyttevirkninger internt i den enkelte etat		Indikatorer	Alternativer		
			Nullalt: Ingen funksjonalitet/lokal løsning	Alle lager egne løsninger	Felleskomponent (sentral løsning)
<b>Kostnadsbesparelser</b>			<b>Kostnadsbesparelser</b>		
1. Intern administrativ forenkling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redusert saksbehandlingstid for saksbehandlere (der teknologi overtar eller effektiviserer manuelt arbeid som registrering og svar, unngåelse av dobbeltarbeid, dobbeltkontroll, automatiserte feilrettinger, elektronisk arbeidsflyt) - e-posthåndtering er estimert til å koste 80 kr per e-post</li> <li>Samordningsgevinster, synergi internt som følge av ny teknologi</li> <li>Bedre og raskere oversikt</li> <li>Bedre og raskere kommunikasjon innad og eksternt, bedre og raskere kjennskap til brukerbehov</li> <li>Enklere oppfyllelse av regler</li> </ul>	1.1. Antall timeverk/årsverk frigjort i kr 1.2. Saksbehandlingstid (fra innkommet til ferdig behandlet) i kr 1.3. Tidsbruk på klager i kr			
2. Administrativ driftsforenkling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blanketter, porto, telefon, utstyr, lokaler, lager, arkivfunksjoner m.m.</li> </ul>	2.1. Overheadbesparelser i kr			
3. Produktivitet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effektivisert intern saksbehandling, dvs. ansatte kan utføre flere transaksjoner evt andre oppgaver</li> </ul>	3.1. Aktivitet pr årsverk (mer av det samme, alternativt nye aktiviteter) i kr 3.2. Aktivitet pr krone, pr time			
<b>Jobbtillfredsstillelse</b>			<b>Jobbtillfredsstillelse</b>		
4. Jobbtillfredsstillelse	Brukerkrav bør identifiseres gjennom medarbeiderundersøkelser. Temaer kan blant annet være: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mindre stress, rutinearbeid, slitasje</li> <li>Økt motivasjon, karrieremuligheter</li> <li>Bedre utnyttelse av kompetanse og ressurser i virksomheten, høyere kompetanse i</li> </ul>	4.1. Variabler fra medarbeiderundersøkelser om brukerkrav			
<b>Gjenbruk av offentlige data</b>			<b>IT infrastruktur</b>		
5. Gjenbruk av offentlige data	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konkurransefortrinn for næringslivet (ved bedre offentlige tjenester)</li> </ul>	5.1. Mengde data som blir gjort offentlig tilgjengelig			

## B: Brukerservice (Effectiveness)

## B: Brukerservice

Nyttevirkninger for eksterne brukere av etatens tjenester (bedrifter og befolkning)		Indikatorer	Alternativer		
			Nullalt: Ingen funksjonalitet/lokal løsning	Alle lager egne løsninger	Felleskomponent (sentral løsning)
<b>Brukervennlighet og brukertilfredshet</b>			<b>Brukervennlighet og brukertilfredshet</b>		
6. Brukervennlighet og brukertilfredshet	Brukerkrav bør identifiseres gjennom brukerundersøkelser for hhv: 1) innbyggere 2) næringsliv). Temaer kan blant annet være: <ul style="list-style-type: none"> <li>Riktigere og mer enhetlig behandling, jevnere kvalitet, færre feil og korrigeringer</li> <li>Bedre tjenester på grunn av frigjort kapasitet, bedre individuell oppfølging</li> <li>Enklere, raskere og mer enhetlig informasjon og rapportering</li> <li>Konkurransefortrinn for næringslivet (ved bedre offentlige tjenester)</li> <li>Rettsikkerhet</li> <li>Tillit og legitimitet</li> <li>Kvalitet på veiledning av brukere</li> </ul>	6.1. Variabler fra brukerundersøkelser om brukerkrav 6.2. Tidsbruk (søketid, ventetid, behandlingstid for alle brukere etc.) - for innbyggere og for bedrifter 6.3. Administrative besparelser på administrasjon/overheadkostnader (porto, telefon etc) i kr - for innbyggere og for bedrifter 6.4. Antall kontaktpunkter ved henvendelse - for innbyggere og for bedrifter 6.5. Antall feil og korrigeringer - for innbyggere og or bedrifter 6.6. Antall transaksjoner (bruk av tjenesten) - for innbyggere og for bedrifter			
<b>Miljøgevinster</b>			<b>Miljøgevinster</b>		
7. Global miljøgevinst	Nasjonale nøkkeltall (St.meld. nr. 26 (2006-2007) og KLIFs miljøstatus): <ul style="list-style-type: none"> <li>Utviklingen i generert mengde avfall skal være vesentlig lavere enn den økonomiske veksten.</li> <li>Norge skal overholde forpliktelsen i Kyotoprotokollen om at klimagassutslippene i perioden 2008 – 2012 ikke skal være mer enn 1 prosent høyere enn i 1990.</li> <li>Utslipp av enkelte miljøgifter (jf. prioritetslisten) skal stanses eller reduseres vesentlig innen 2005 og 2010.</li> </ul>	7.1. Andel avfall som går til gjenvinning 7.2. Utslipp av CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, SF <sub>6</sub> , PFK, HFK («Kyotogassene») målt i CO <sub>2</sub> -ekvivalenter. 7.3. Utslipp av kjemikalier ihht KLIFs prioritetsliste veiet etter farlighet			

## C: Demokrati (Democracy)

## C: Demokrati

Nyttevirkninger for eksterne brukere av etatens tjenester (bedrifter og befolkning)	Indikatorer	Alternativer
---	-------------	--------------

				Nullalt: Ingen funksjonalitet/lokal løsning	Alle lager egne løsninger	Felleskomponent (sentral løsning)
<i>Interaksjon og samhandling med forvaltningen</i>				<i>Interaksjon og samhandling med forvaltningen</i>		
8. Åpenhet, tilgjengelighet og pålitelighet	Bedre tilgang til informasjon om tjenester som tilbys og om gjeldende regler. Økt tilgjengelighet. Digital interaksjon.	8.1. Antall offentlige websider som tilbyr interaksjoner og konsultasjoner online				
		8.2. Responstid på henvendelser mottatt online				
		8.3. Antall politiske høringer publisert online				
		8.4. Grad av transparens i saksbehandlingen				
		8.5. Antall offentlige prosesser som er fullt digitalt sporbare				
9. Medvirkning	Økte muligheter for å aktivt medvirkende innen egen sak, samt ha innsyn, evt. delta i politiske høringsprosesser.	9.1. Antall interaksjoner og konsultasjoner online				
		9.2. Antall nedlastede politiske høringer				