

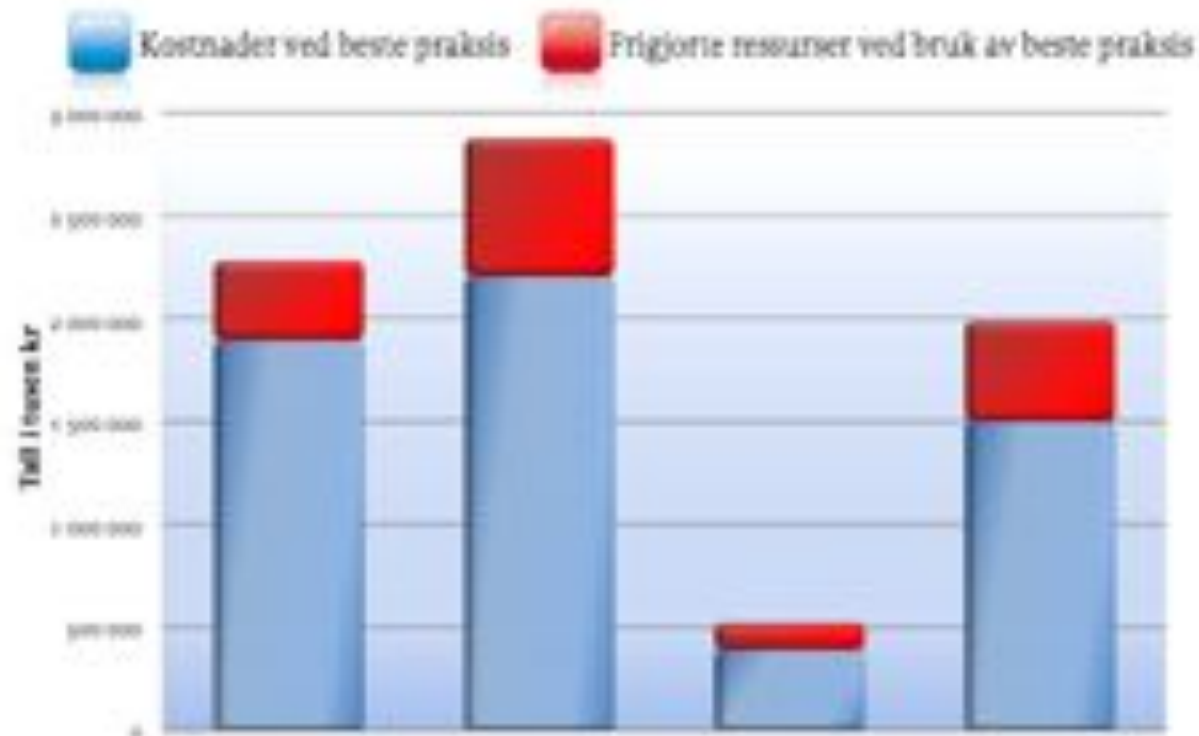
innovasjon i kommunal sektor - en
umulighet?

innovasjon handler **lite om teknologi**

innovasjon handler mest om folk

Oversikt over kommunale kostnader i Oslo

Søylediagrammet viser kommunale kostnader ved bruk av beste praksis i forhold til dagens kostnadsnivå for fire kommunale kostnadsområder.



	 Sykehjem	 Hjemmetjenester	 Barnehage	 Drift og vedlikehold
Overgang av tjenester	1000 plasser	11 700 medarbeidere	11 700 ansatte	11 700 ansatte
Dagens kostnader	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr
Kostnad beste praksis	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr
Frigjør	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr
I prosent	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr
I enheter	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr	11 100 000 000 kr

Store gevinster å hente også uten bruk av teknologi

NHOs bærekraftsNM 2012

2 grunner til digitalisering



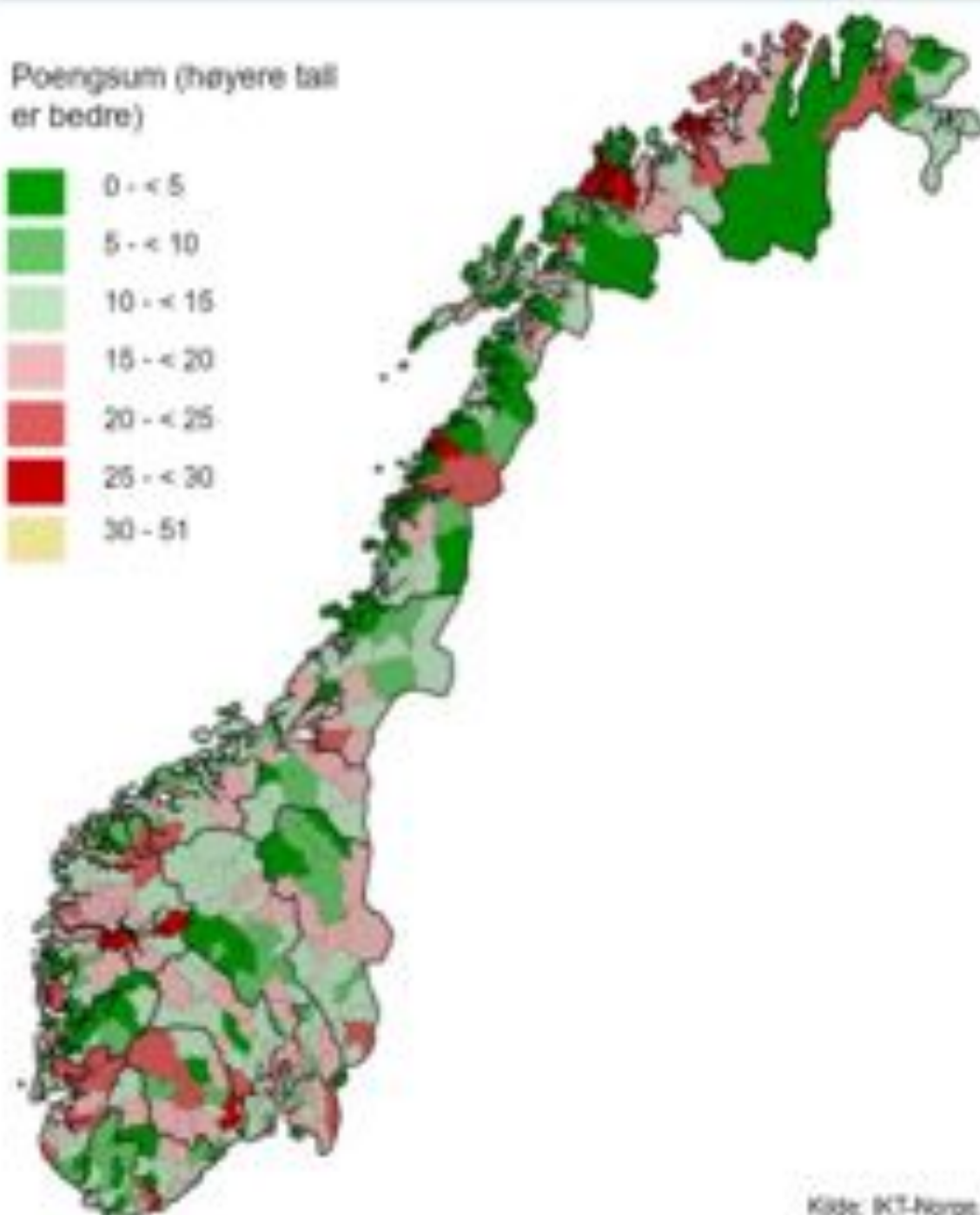
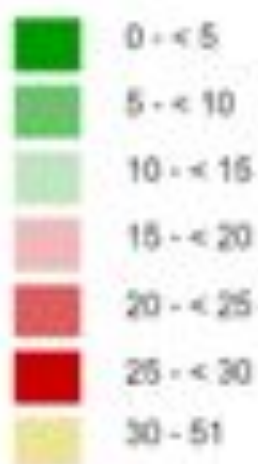


teknologi gjør oss bedre i stand til å organisere folk
smartere og skape bedre tjenester for folk

hot 2011: digitalt førstevalg

Brukeropplevelsen til norske kommuners hjemmesider

Poengsum (høyere tall er bedre)



Kilde: IKT-Norge.no

Verst og best på nett

De største norske byene: Poeng

1. Trondheim	25,8
2. Bergen	20,5
3. Kristiansand	20,1
4. Oslo	18,5
5. Drammen	18,1
6. Sandnes	18,5
7. Trondheim	16,8
8. Fredrikstad	15,8
9. Stavanger	14,3
10. Sarpsborg	10,5

De dårligste kommunene: Poeng

1. Ulensvang	0
2. Tvedestrand	0
3. Ræst	0
4. Hordenes	0
5. Ballangen	0
6. Øystre Slidre	1,5
7. Leka	1,5
8. Hurdal	1,5
9. Hordaland	1,5
10. Gausdal	1,5
11. Gjøvik	1,5

De ti beste: Poeng

1. København	41,8
2. Århus	26,5
3. Skien	25,1
4. Trondheim	25,1
5. Va	25,1
6. Loppa	25,1
7. Molde	25,1
8. Bykle	24,3
9. Sørås	24,3
10. Suldal	24,3



Slik er poengene gitt:

IKT-Norge har gitt poengsum ut fra brukere til alle norske kommuner samt København og sjelden tilgjengeligheten av til sammen 17 ulike

spørsmål. Tallet på poeng er viktig, men det er viktig å se på kvaliteten på nettstedene, og om de er brukervennlige. På hver spørsmål har kommunene bunnert til plass for tilgjengelighet skjema. Helt nytt for all kan gjøres digitalt, og bruk for papirbaserte eller uten for det betyr mer enn tre tilhø i time frem. Selve testen er gjennomført av en student. Poengsum for hver spørsmål er tre poeng, så maksimalt er det mulig å få 51 poeng. Beste norske kommune fikk 25,1 poeng. København leder klart med 41 poeng.

IKT-Norge har gitt poengsum ut fra brukere til alle norske kommuner samt København og sjelden tilgjengeligheten av til sammen 17 ulike

Mandagmorgen

Den digitale hverdagen

Oslo er Skandinavias digitale sinke

Stockholm kan vise til 70 tjenester i en døgnåpen, helautomatisk, digital forvaltning, mens København tilbyr mer enn 50 heldigitale tilbud til innbyggerne. I Oslo regjerer skjema-veldet. I dag finnes ingen heldigitale tjenester i den norske hovedstaden. Men nå vil byrådet ta digitalt grep.

Oslo har aldri vært noen foregangskommune når det gjelder å levere elektroniske tjenester til sine innbyggere. Byen taper så det suser i kampen mot Stockholm og København, og selv i kamp mot andre norske kommuner havner landets hovedstad langt nede på listen (se tekstboks).

– Det er driv, det er kvalitet og vi setter borgerne i sentrum, sier **Thomas Jakobsen**, direktør i Københavns Borgerservice.

– Vi kan ikke si at vi har så mange slike tjenester, sier **Tron Kallum**, seksjonssjef i byrådsavdelingen for finans i Oslo. Men det nye byrådet er tydelig på at e-tjenester er et viktig politisk satsningsområde, legger han til.

Oslos nye byråd, som ledes av **Stian Berger Røsland** (H), ligger langt bak sine nordiske kollegaer i satsningen på digitale tjenester og en mer effektiv kommune. Men får byrådet innfridd sitt ønske om å bruke mer tid på mennesker og mindre tid på administrasjon, skal det innføres elektronisk saksbehandling og kommunikasjon mellom borger og kommune.

Mandag Morgen har kartlagt IKT-statusen i de tre norske hovedstedene:

Klarer norske kommuner utfordringen?

429 kommuner

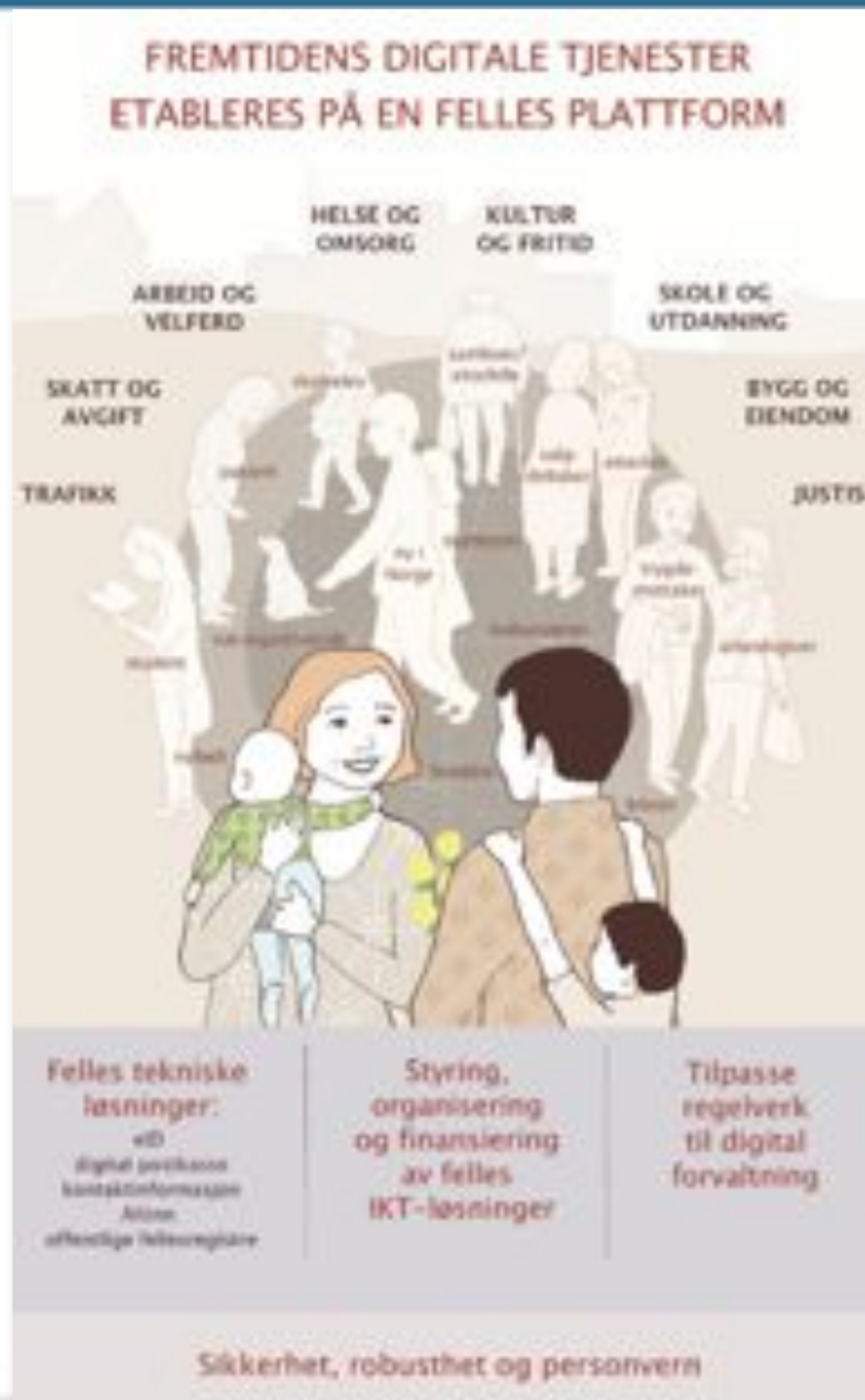
Antall innbyggere	Prosent av antall kommuner
<5000	57 %
<8000	72 %
<10000	78 %
10'-30'	17 %



2011: FAD, KRD, KS, DIFI – felles utredning: «DaVinci-rapporten». Konklusjon:

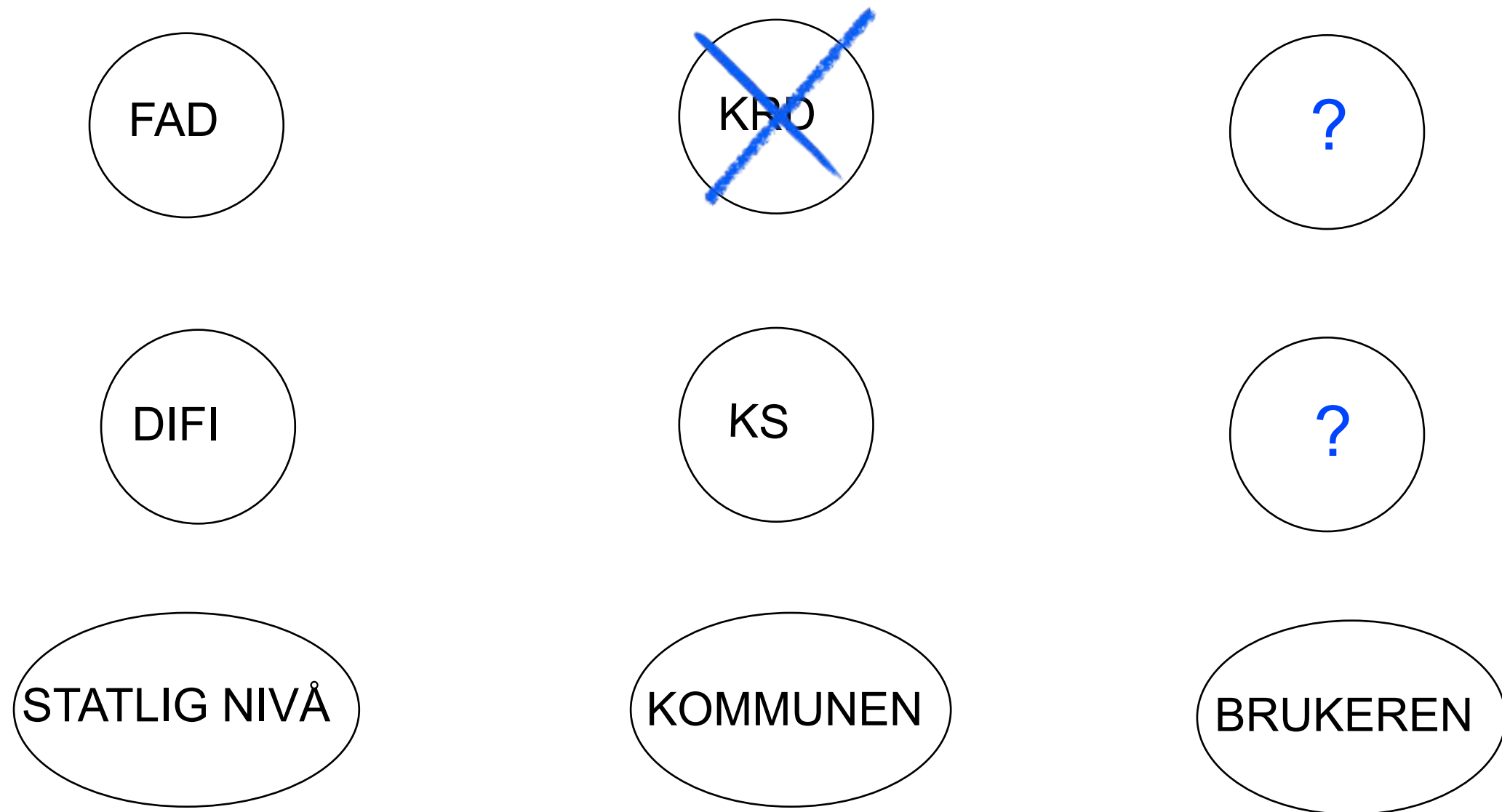
- Store forskjeller mellom kommunene
- Dagens løsning hindrer mer enn tilrettelegger
- Ulikhetene en trussel for likeverdige tjenester

hot 2012: digitaliseringsplaner



betinger:
gjennomføringsvilje, gjennomføringsevne & ressurser

les:
makt & penger!



Kommunene har planer for digitalisering av innbyggertjenester, innbyggerne etterlyser slike, men kun få kommuner spør innbyggerne hva de vil ha...

felles løsninger er **en** nøkkel

brukerinvolvering er langt på vei fasiten

kan
digitalisering  gir  gode brukeropplevelser

Våra utmaningar Många olika förväntningar



Jag vill kunna
våga spillet

Allt är möjligt
Kanske blir jag
astronaut,
designer eller
fotbollsspelare.



Allt ska
fungera - nu!



Jag kan själv!

Visionens tre teman stadens løften till stockholmarna



Mångsidig och
upplevelserik



Innovativ och
växande



Medborgarnas
Stockholm



STADSLEDNINGSKONTORET

Med *invånernes fokus* invånarna i fokus

650 millioner 2007-2012 kroner for ett samlat utvecklingsarbete med IT som redskap för verksamhetsutveckling och service till invånare och företagare.

Satsningen förväntas leda till effektiviseringar med minskade kostnader i verksamheten samtidigt som mervärdet ska öka för invånarna.

E-tjänstprogrammet är förlängt till 31 december 2012.



Närmare 50 e-tjänster - några eksempel

- ✓ Betala och boka träningspass och simundervisning
- ✓ Ansöka till förskola och anordnarwebben
- ✓ Ansök om tillstånd för varmepump*
- ✓ Klagomål och synpunkter
- ✓ Omsorgsloggboken
- ✓ Ansöka till skola
- ✓ E-faktura

*Vinnare av Guldboken 2019



Stockholmarna använder internet

- 60 prosent tycker at e-tjenestene er trykkes eller ganske enkle
- 65 prosent k  ner seg trygge eller ganske trygge
- Kontaktk  lger: 74 prosent telefon, 38 prosent e-post,
33 prosent e-t  n  t
- 52 prosent har e-leg



K  lle: Und  r  rings- og statistikk  r  r  t





[Hjem](#) | [Om oss](#) | [Kontakt](#) | [Anmeldelse](#) | [Søke](#) | [Sjekk inn](#) | [Sjekk ut](#) | [Min konto](#)



[Hjem](#) | [Om oss](#) | [Kontakt](#) | [Anmeldelse](#) | [Søke](#) | [Sjekk inn](#) | [Sjekk ut](#) | [Min konto](#)

Velkommen til

Jamfor service

Her finner du informasjon om våre tjenester

Service til du kan velge (jamfor ulike alternativer)

Her finner du informasjon om våre tjenester og om du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene. Du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene. Du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene. Du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene.



Alle typer av service

Her finner du informasjon om alle tjenestene våre og om du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene. Du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene. Du kan velge ulike alternativer til de ulike tjenestene.

[Hjem](#) | [Om oss](#) | [Kontakt](#) | [Anmeldelse](#) | [Søke](#) | [Sjekk inn](#) | [Sjekk ut](#) | [Min konto](#)

[Hjem](#) | [Om oss](#) | [Kontakt](#) | [Anmeldelse](#) | [Søke](#) | [Sjekk inn](#) | [Sjekk ut](#) | [Min konto](#)

[Hjem](#) | [Om oss](#) | [Kontakt](#) | [Anmeldelse](#) | [Søke](#) | [Sjekk inn](#) | [Sjekk ut](#) | [Min konto](#)



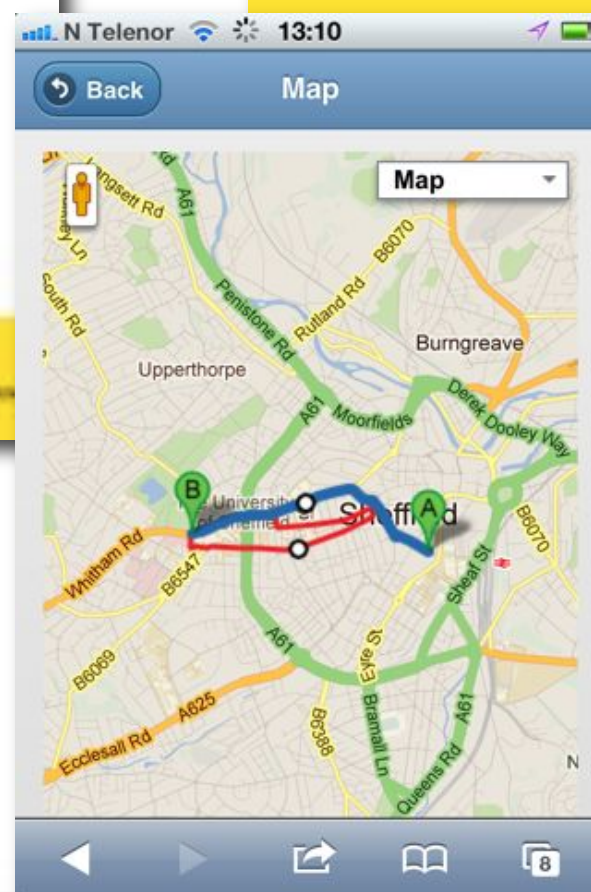
[Home](#)
[About Us](#)
[Contact Us](#)
[Privacy Policy](#)
[Terms & Conditions](#)
[Sitemap](#)
[Feedback](#)

retrieved in its entirety in 2008. I thank David

These results provide a partial answer to the question of whether the

☐ **Search:**

[illegible]



Framgångsrik e-tjänstutveckling

LEDARSKAP OCH ORGANISATION

1. Ledningen bör driva e-tjänstfrågorna och det praktiska arbetet ska ledas från en central administration.
2. Ledningen bör fastställa en handlingsplan som bland annat innehåller vision och mätbara mål.
3. En e-tjänst kan behöva inhämta information från olika huvudmän för att vara relevant för användarna.
4. Utvecklandet av e-tjänster hänger intimt samman med organisationsutveckling.

ANVÄNDARFOKUS

1. Utgå alltid från användarna vid utvecklandet av e-tjänster, särskilt utformning av en tjänst, som i prioriteringen av olika tjänster.
2. Låt användarna göra jobbet. Att från ett tjäns ansöka om en kommunal tjänst till att rapportera in händelser, som överfulla papperskorgar och stads- göreka.
3. Använd de plattformar där användarna redan finns, exempelvis Facebook och Twitter, appar.



2012 er året da kommunestyrene kaster papiret og går over til nettbrett eller PC. Det er **EN LITEN REVOLUSJON**, og sånt skaper alltid motstand.

Motstand mot nettbrett



Linn Holmquist er journalist i kommunalt Rapport i Trondheim. Rapport.no

Kommunene vil spare penger, arbeid og miljøet. De vil ha bedre kompetansen og bedre kommunikasjonsflyten. Det står en undersøkelse Kommunalt Rapport laget i januar. Innen året er mange vil ha partene av kommunestyrene være papirfrie, hvis alt går etter planen.

Egentlig har det gått ganske greit. Kommunene har gått over til nettbrett eller PC istedenfor papir. De har anskaffet kurs, og politikere har lært seg å bruke disse nye verktøyene til å lese, søke på og oppbevare dokumenter.

Det er som sier politikerne at dette er praktisk og lett. Flere legger vekt på oppbevaringen, som jo blir enklere, og at alle dokumenter er søkbare. Men i Trondheim har kommunestyreleder Gunnar Pedersen (H) vært kraftig til orde. Han mener brettet er upraktisk, blant annet fordi han ikke kan ha flere dokumenter opp samtidig. Pedersen vil ha papir og har fått Fylkesmannens velvilje til å hjelpe.

Det er nok flere som Pedersen som får papirdokumenter i nettbrettkommunene. Lokale representanter er ikke motivert til å bruke nye verktøy. Disse får papir som før, men i Fylkesmannens blødder inn. Trondheim blødder prøver å sette hardt mot hardt og si at alle skal bruke det nye verktøyet. Det kan ha skapt trass og motstand.

I slutten var jeg i Knapstad på nettbrettkurs med politikere og administrasjonen. De som jobber tett på politikkene, vil kunne å betjene det nye systemet. I denne forsamlingen var det noen få som var negative til det nye. Fylkesmannen og ordføreren hadde som strategi å motivere og gi god opplæring for å få best mulig overgang på livet. Det er viktig framgangsmåte.

I Lamsås, som er en foregangs kommune med dette systemet, har de et brukerkurs for hvert kommunestyremøte. De som har spørsmål eller problemer, kan stille her og diskutere bruk av program. Det er også en god løsning.

Lokalemedier landet rundt har vist stor interesse for politikkens nettbrett. Ofte er innkjøp-

prisen rimelig, som i Trondheim, der innbyggere reagerte på at kommunen brukte 247.000 kroner på å kjøpe nettbrett til politikere når det kunne i andre sektorer. Politikere kan kjøpe nettbrett selv eller bestille med dokumenter fra nettet, mener Berge.

Vareordfører Mari Nyhammar (SV) har måttet berøre politikere i lokalene i kommunestyret.

- Demokrati er ikke gratis. Det er viktig at alle har tilgang til å drive politikk, sier hun.

Begrunnelse som viser hvor mye kommunen sparer, skal være frelig til neste kommunestyremøte, mener hun.

Papirhaugens dager går mot slutten. Det bør feires, ikke klages inn for Fylkesmannen

Begrunnelse har foretatt når nettbrett er redet. Mange mener nettbrett er lukket og tror papir er gratis. Det er viktig å synliggjøre besparelsen for å få frem at overgang til nettbrett ikke handler om å gi politikere trykkeseddel. Det er viktig å få frem at det faktisk er dyrt å kopiere og sende ut dokumenter til politikere som å dele ut nye nettbrett hver periode.

Nettbrett- og PC-kommunene må hele tiden jobbe med å gjøre systemene så brukervennlige som mulig. Å kunne ha flere dokumenter opp samtidig, bør for eksempel være mulig. Oppfølging må gå i denne perioden hvor de som absolutt ikke vil ha brett, til papir. Men fra og med neste periode bør alle som stiller til valg få vite at dette er en papirfri kommune, og kommer de i innkommunestyret, må de bruke brett eller PC.

Longvången har også endret, slik at fylkeskommunen ikke kan hindre en nærhet utvikling. Papirhaugens dager går mot slutten. Det bør feires, ikke klages inn for Fylkesmannen.

Se også side 14

Your
Comfort
Zone



Where the
magic happens



the FUTURE awaits

Heidi Arnesen Austlid
Direktør myndighetskontakt

heidi@ikt-norge.no

[@Austlid](#)