

HVA KJENNETEGNER DEN GODE DIGITALE TJENESTEN I 2025?

Samhandlingsarena, 11. desember 2014
Axel Birkeland, Statens innkrevingsentral



INNHOOLD

- Rammer for workshop på NOKIOS - hva vi gjorde og hvordan vi jobbet
- Presentasjon av resultatet fra arbeidsgruppene
- Beskrivelse av «Den gode digitale tjenesten i 2025»



RAMMER FOR WORKSHOP PÅ NOKIOS

- Tittel på workshop – «Målbilde offentlig sektor 2025»
- Hadde utarbeidet et 'whitepaper' til deltakerne
- Tok mål av oss til å beskrive målbilde i form av scenarier om hvordan offentlig tjenesteyting vil kunne påvirkes av trender i et 10-15 års perspektiv, fram mot år 2025
- Skulle beskrive den ideelle digitale tjenesten, i 2025, sett utenfra og inn
- Et annet element - hvilket målbilde styres egentlig det offentliges felleskomponenter mot?

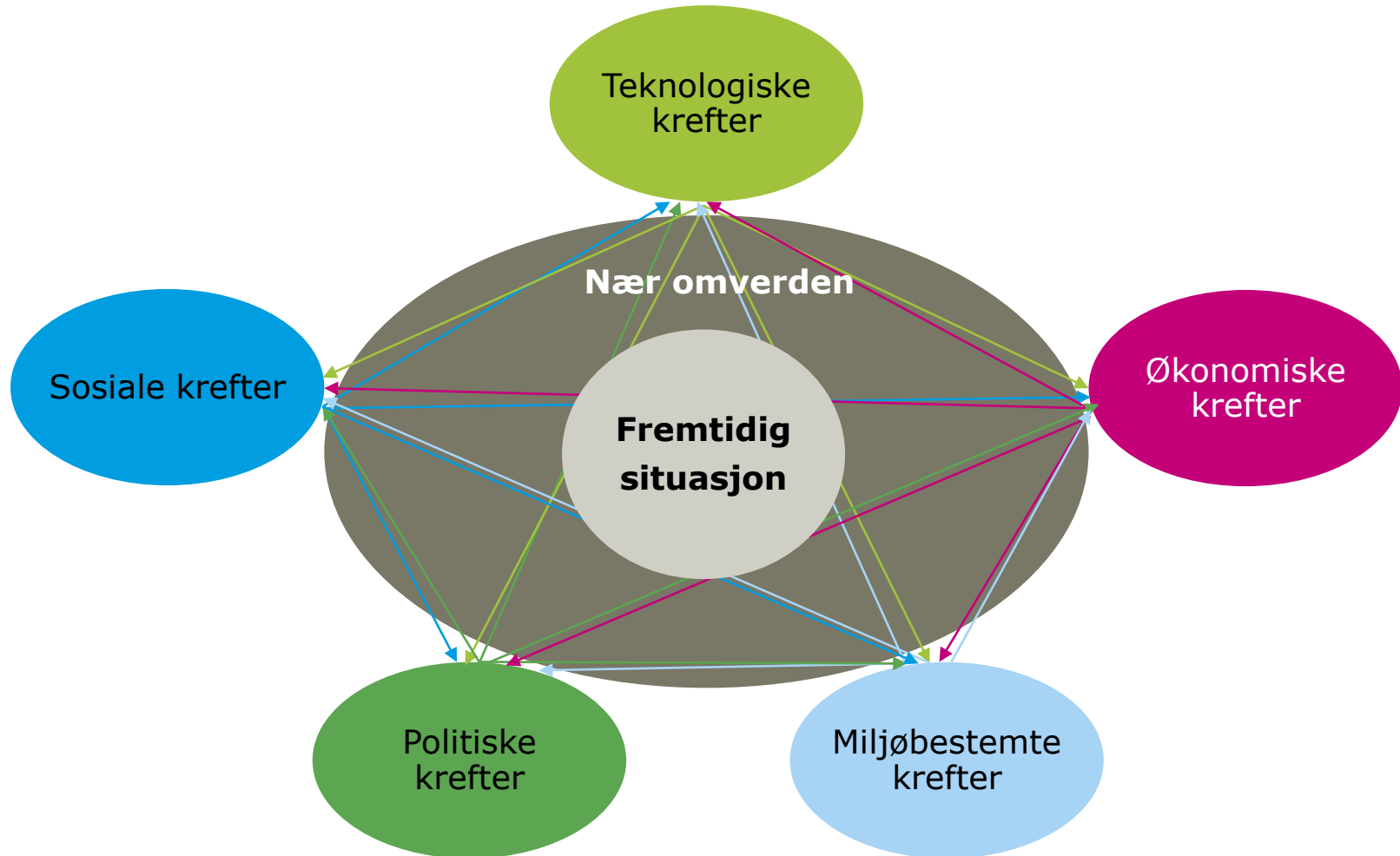
“Jeg tror ikke at Internett vil bli et viktig marked. Vi har derfor ingen umiddelbare planer om booking på Internett.”

Salgsdirektøren i SAS i 1996



Foto: SAS

DRIVKREFTER FOR ENDRING



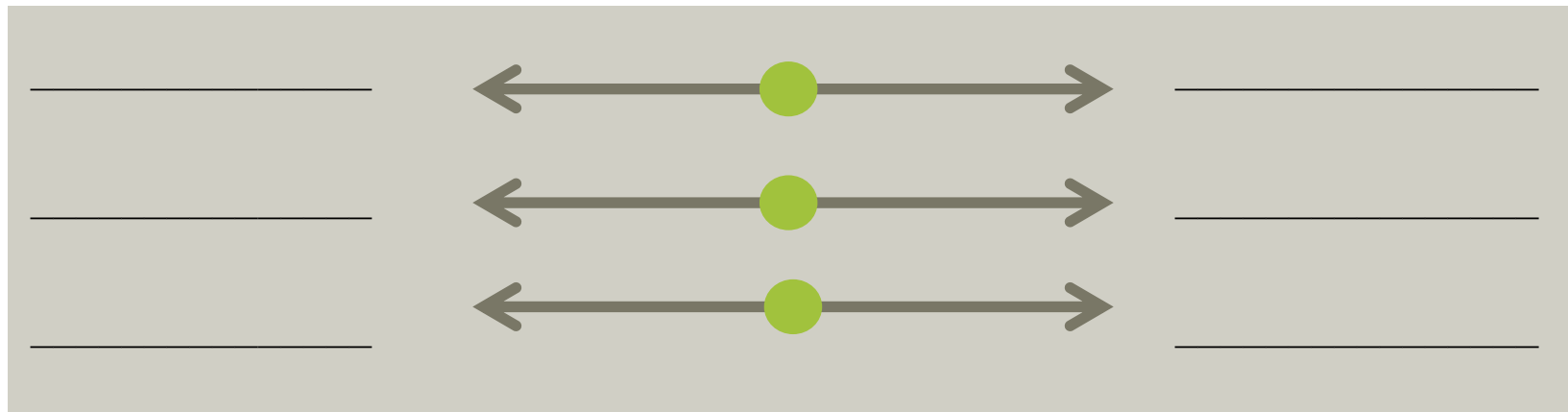
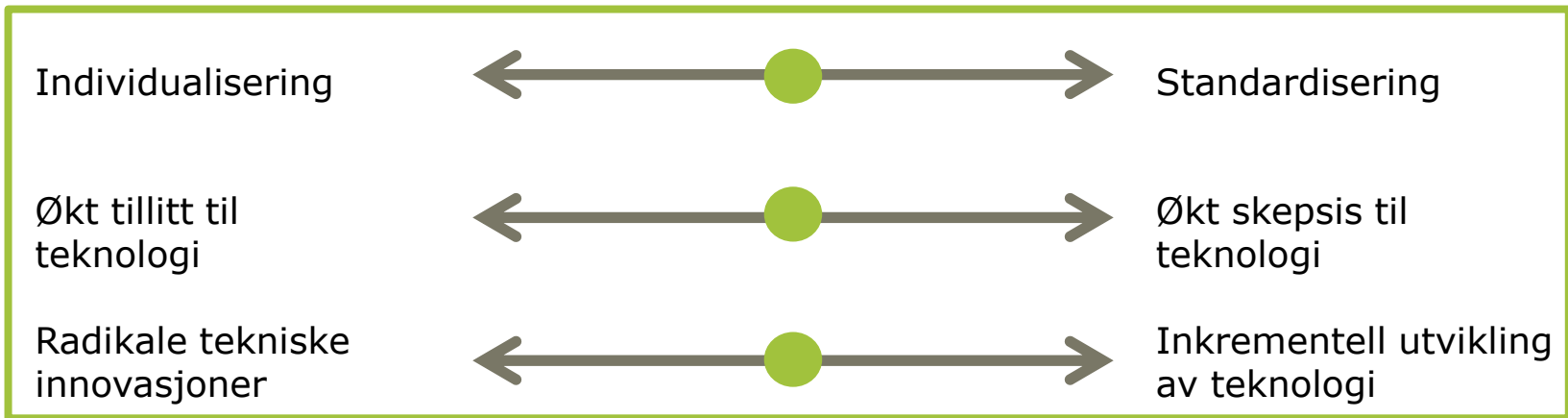
By 2020 ...

1 IN 3 KNOWLEDGE WORKERS WILL BE REPLACED BY ENTERPRISE OWNED SMART MACHINES THEY TRAINED

FOUR OUT OF 10 HIGH PERFORMERS WILL DISTRIBUTE THEIR WORK ACROSS A TEAM OF "VIRTUAL DOPPELGANGERS" TO BOOST THEIR PERSONAL PRODUCTIVITY.

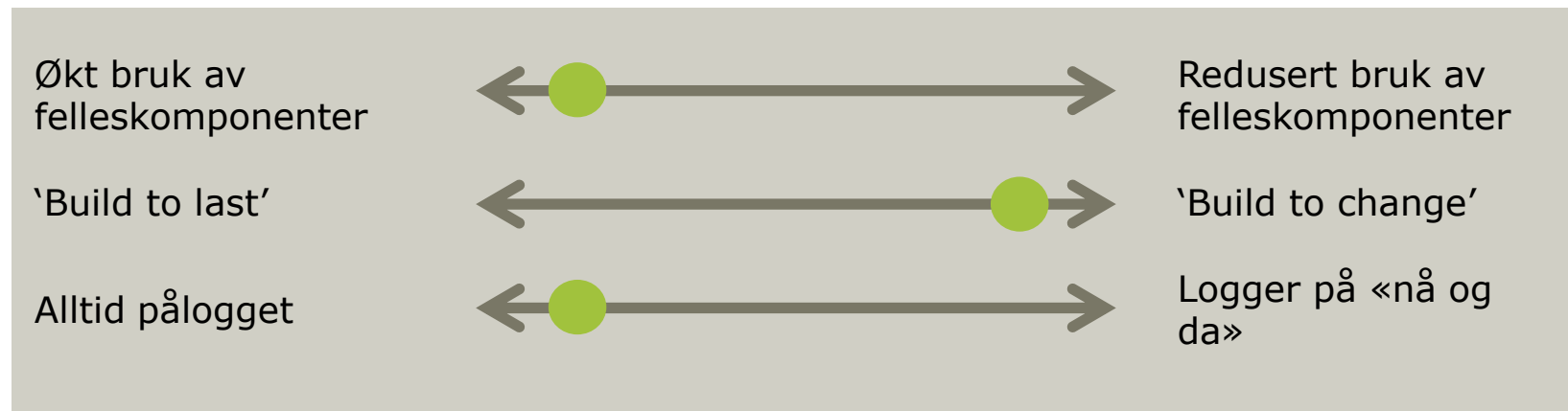
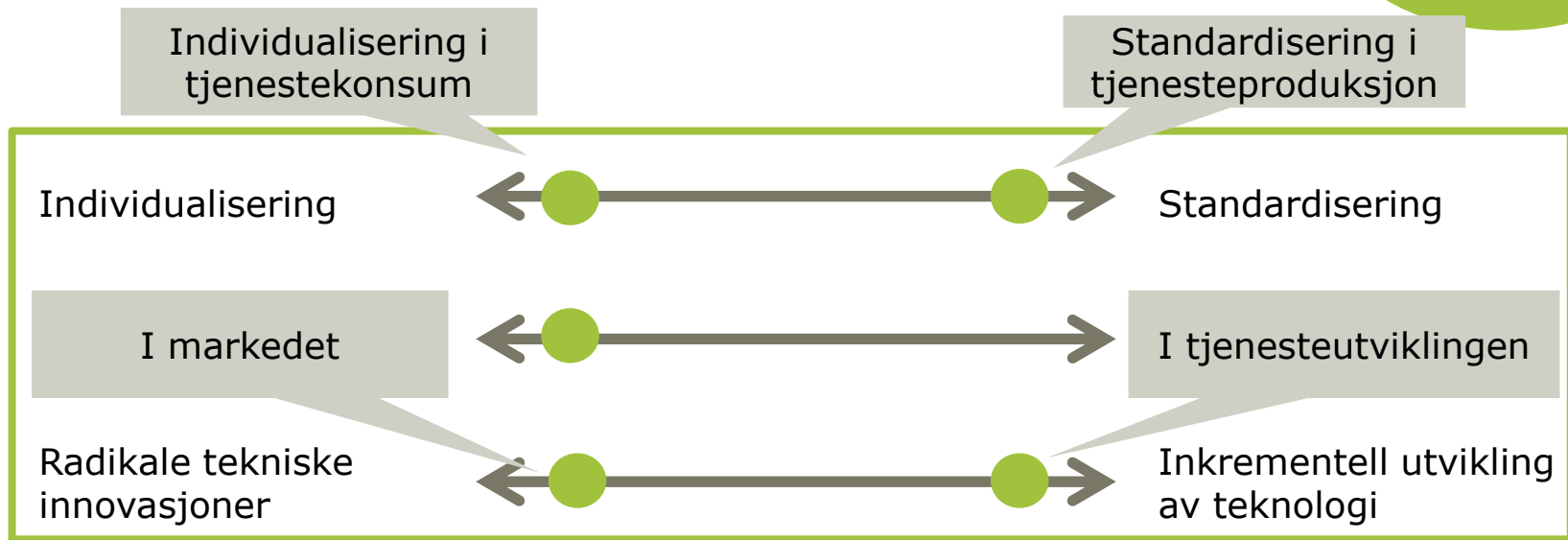
DRIVKREFTER

I hvilken retning går trenden mot 2025...?



TEKNOLOGISKE

Teknologiske krefter



SOSIALE

Sosiale krefter

Økt bruk, skiftende hvilke medier

«Logg av mobilen – logg på livet»

Stadig vekst i bruk av sosiale medier



Redusert lyst til å leve gjennom digitale kanaler

Utvisking av digitale skiller



Nye/forsterkede digitale skiller

Økt frykt for endring



Minsket frykt for endring

Økt skille i offentlig sektor og mellom off. og privat



Økt samhandling i offentlig sektor og mellom off. og privat

Økt urbanisering/regionalisering



Redusert urbanisering/regionalisering

Høy tillit til off. sektors behandling av info.

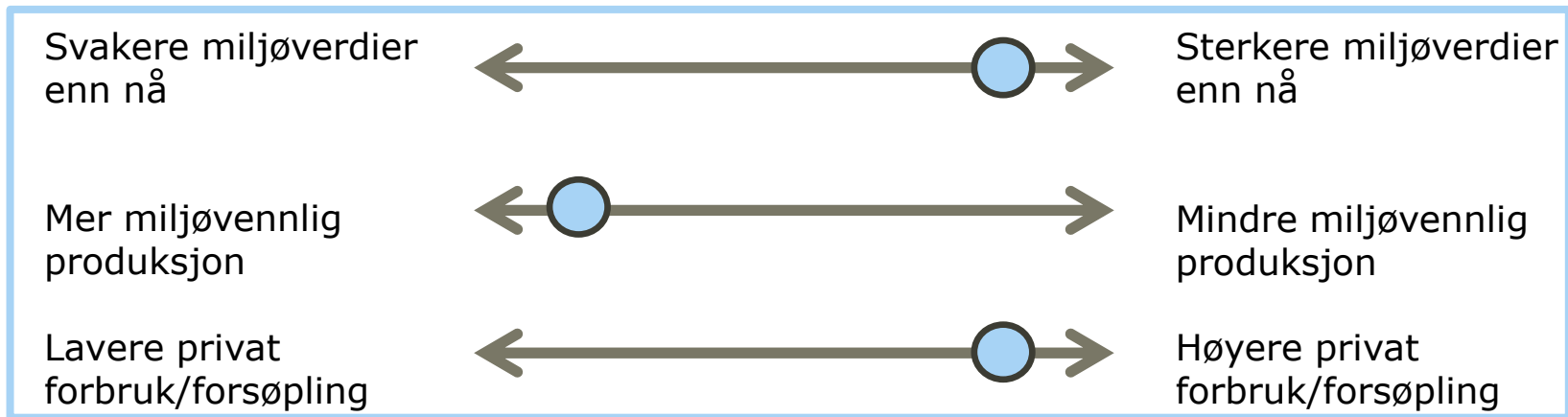


Lav tillit til behandling av info.

MILJØBESTEMTE

Miljøbestemte krefter

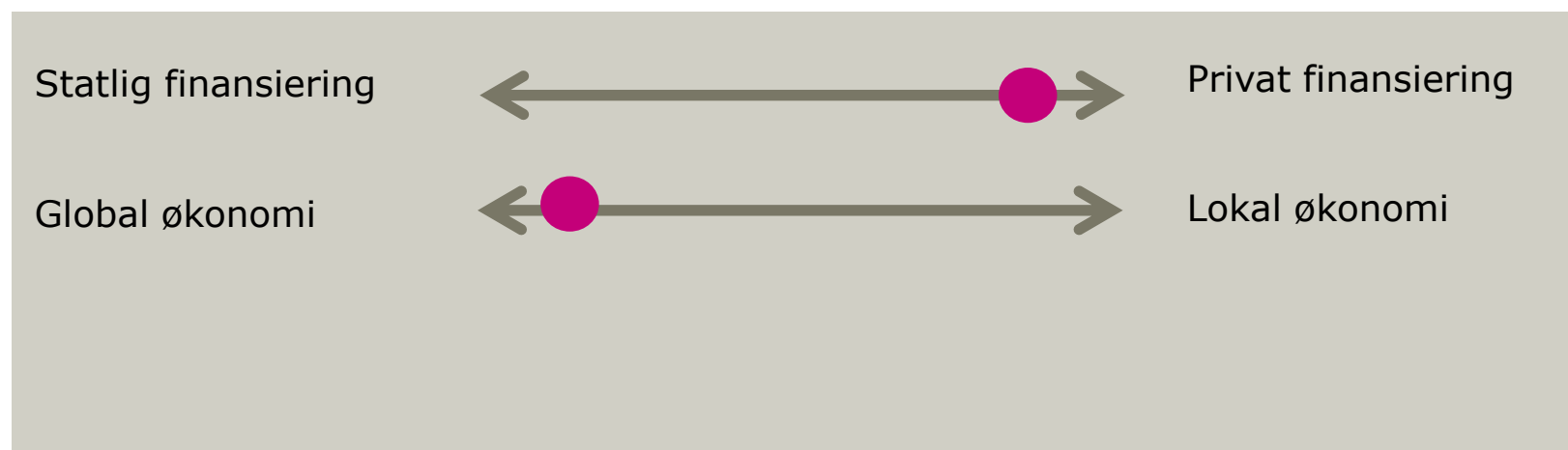
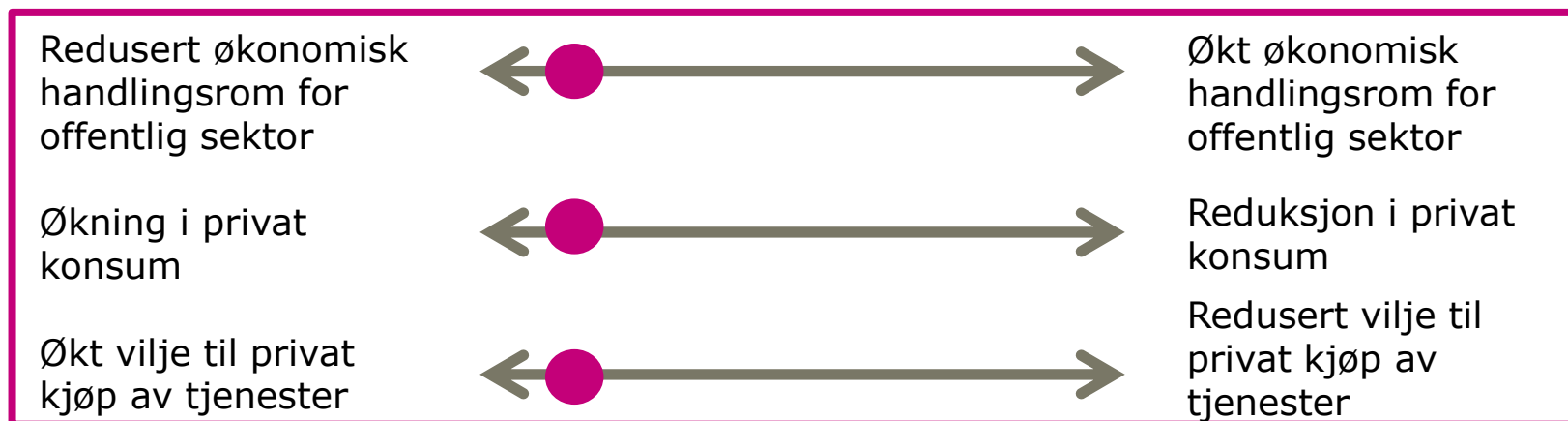
I hvilken retning går trenden mot 2025...?



ØKONOMISKE

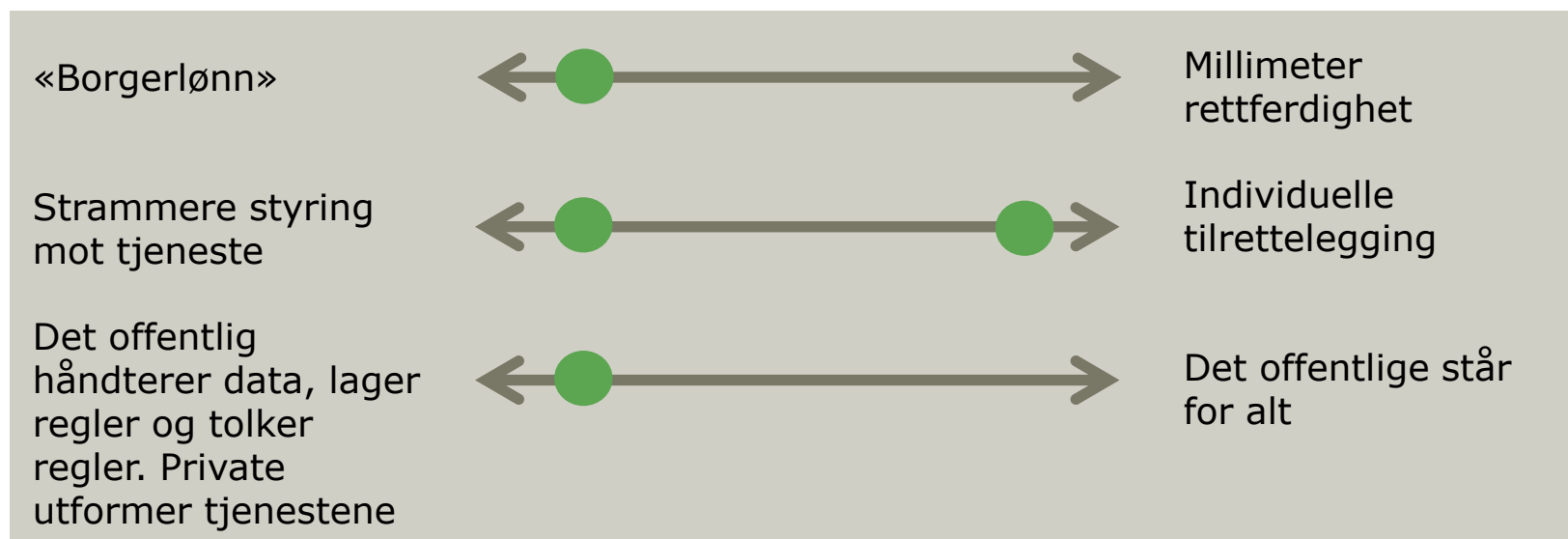
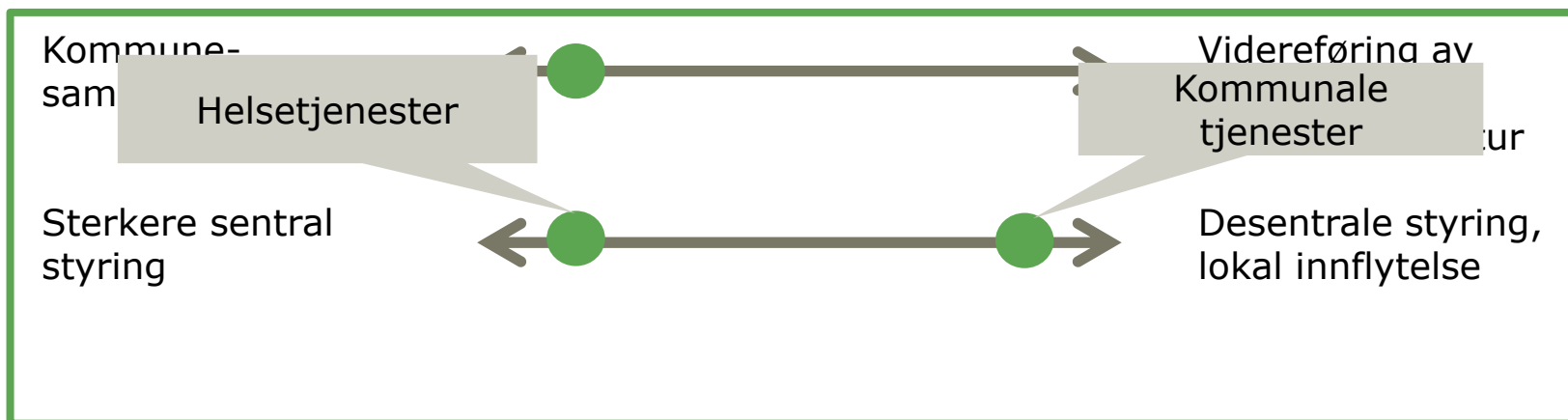
Økonomiske
krefter

I hvilken retning går trenden mot 2025...?



POLITISKE

Politiske
krefter



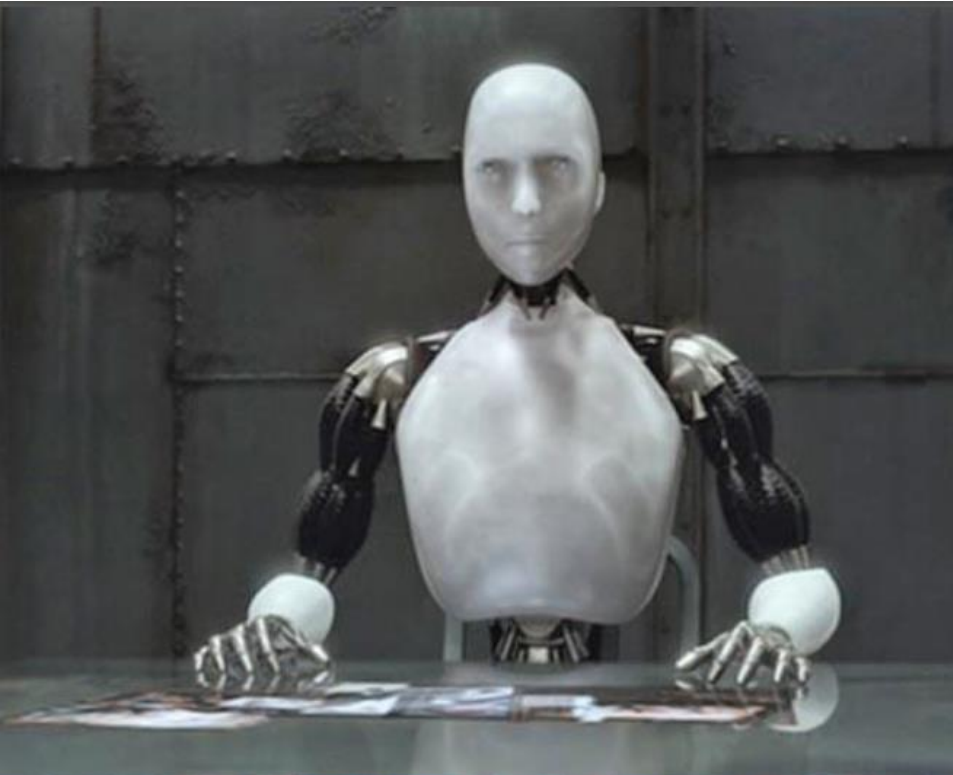
DEN GODE DIGITALE TJENESTEN I 2025.....

Hva opplever innbyggerne i 2025

- **Proaktiv offentlig sektor som tilbyr de tjenestene innbyggerne har rett til/krav på**
- **At tjenester er tilpasset eget behov**
- **At innbyggerne gir opplysninger til det offentlige kun en gang**
- **At alle tjenester er digitalisert og at teknologien utnyttes samtidig som det mellommenneskelige ivaretas**
- **At innbyggerne har reell kontroll på egne data**
- **At informasjon om den enkelte ikke 'misbrukes' og at vi vet hva det offentlige bruker dataene til**
- **'En app/et søk' for å få oversikt over 'Mine aktuelle saker' mot det offentlige**
- **All offentlig kommunikasjon mot innbyggerne samlet et sted/harmonisert**

Hva krever det av forvaltningen?

- **At vi tar innbyggerne med på råd i tjenesteutviklingen**
- **Samhandling på tvers – fødselsdialogen, innkrevingsdialogen, byggesaksdialogen, mfl.**
- **At vi har robust infrastruktur for tjenesteproduksjon 24/7**
- **At regelverk og IT-løsninger er designet for å dele informasjon på tvers av tjenesteområder**
- **Klare økonomiske spilleregler**
- **Ledere med 'digital kompetanse'**



**TAKK FOR
OPPMERKSOMHETEN!!**