

# Digitalisering bidrar til bedre offentlige tjenester

- Offentlige tjenester digitaliseres i økende grad
- Fordeler for både organisasjonene og innbyggerne
  - Effektiviseringsgevinster
  - Bedre dataintegritet
  - Enkelt tilgang til informasjon
  - Brukervennlige tjenester

- flere oppgaver løses digitalt, og som sammenhengende tjenester
- alle innbyggere, næringsdrivende og frivillige organisasjoner som har evne til det, kommuniserer digitalt med offentlig sektor

→ Teknooptimismen og digitalstrategier postulerer at mest mulig bør digitaliseres

# Men: Digitalisering lever ikke (alltid) opp til forventningene

- Vanskelig for mange å bruke digitale løsninger
- Mange foretrekker «tradisjonelle» kanaler
- Typiske løsninger:
  - «Bedre» eller andre former for digitalisering
  - Lære opp innbyggere
  - Reduserte muligheter for ikke-digitale kanaler

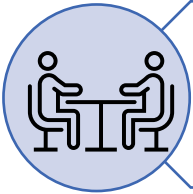


# Hva bør (ikke) digitaliseres?

- Utfordringer ved digitalisering:
  - Tjenester anses som generiske konsepter
  - Innbyggernes opplevelse av kompleksitet undervurderes
  - Ofte mangel på helhetlig tilnærming
- Spørsmål: *Hvilke offentlige tjenester bør digitaliseres og hvordan?*



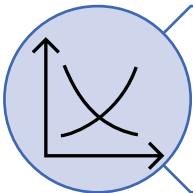
# Prosjektmål: Kritisk vurdering av digitalisering



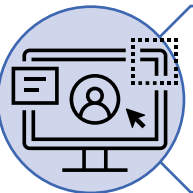
Diskutere konsekvenser og grenser for digitalisering



Utvikle rammeverk for å forstå digitalisering fra innbygger- og organisasjonsperspektiv



Identifisere ulike ønsker og formål blant brukere og tilbydere av offentlige tjenester



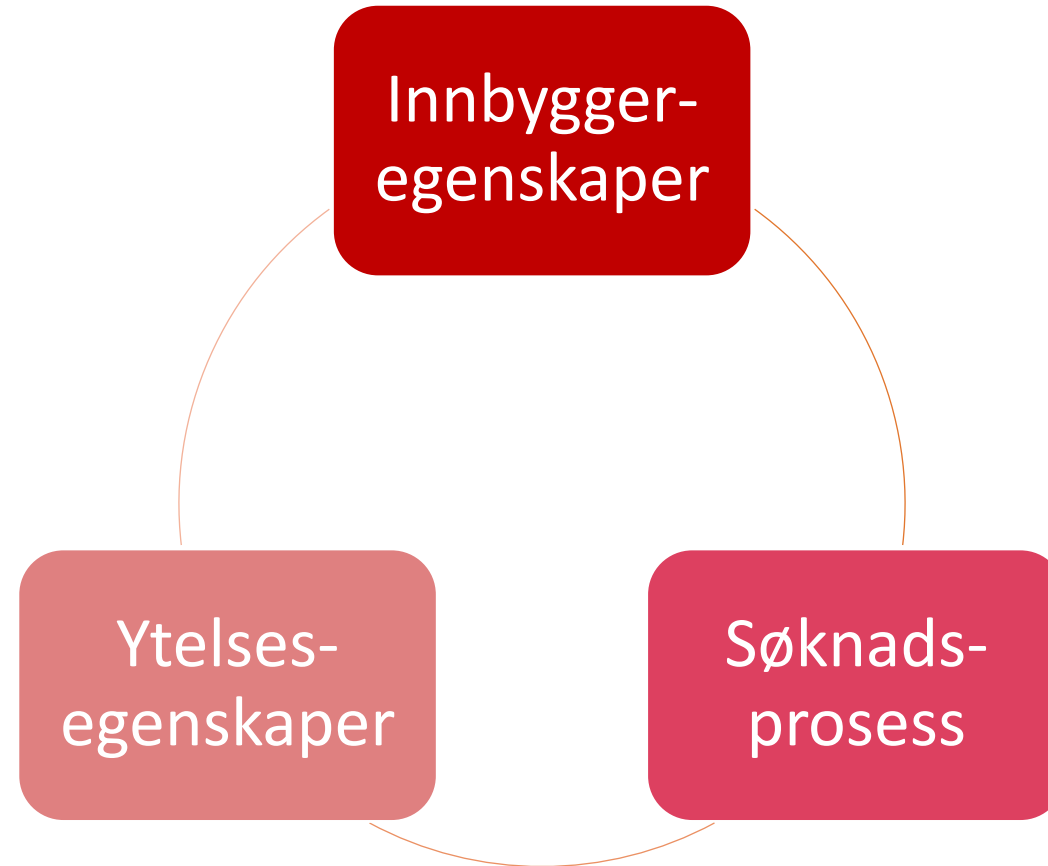
Tilby praktiske anbefalinger for å integrere innbyggers behov i (digitale) løsninger

# Empirisk og konseptuell tilnærming

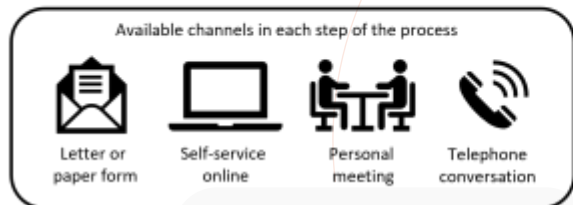
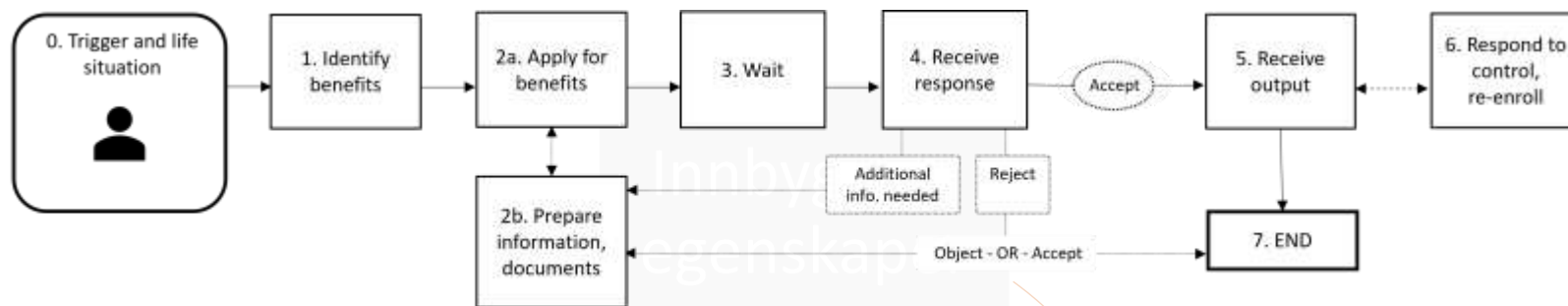
- 70 (+) intervjuer
  - Innbyggere: Digitale brukere, innringere, de som møter og brukere av Jobbskolen/Jobbsentralen
  - NAV-ansatte: Veiledere, ansatte kontaktsenter, ledere, ergoterapeuter, designere
- Dokumentanalyse: Kanalstrategi, virksomhetsstrategi, brukerundersøkelse ++
- Konseptuelle analyser: Forskingsartikler, prosjektskisser, rapporter



# Foreløpig analyse: 3 hovedelementer for å beskrive offentlige tjenester



# Søknadsprosess



Ytelses-egenskaper

Søknads-prosess

# Innbyggeregenskaper

## Innbygger-egenskaper

«Når situasjonen er mer kompleks, er det nødvendig med et personlig møte, når du kan se på personen og personen kan forstå deg.»

«Det var stressende å være sykemeldt og ikke få sykepenger - som fastlegen min sa: Du må være sterk for å være syk.»

«Du er saken - de har makten.» «Det er mye lettere å avvise folk digitalt.»

Alle får informasjon og veiledning om rettigheter og plikter på en enkel og forståelig måte. Ingen går glipp av rettigheter på grunn av barrierer som lav systemforståelse, funksjonsnedsettelse, språk eller utfordringer med å bruke digitale løsninger.



# Ytelsesegenskaper



### 3 hovedelementer for å beskrive offentlige tjenester

