

# "Konsept for realisering av en Digital Assistent"

«Smart interaksjon på tvers av offentlige digitale tjenester»

Dirk Lammering, Fagdirektør

# Oppdrag og bakgrunn

Tildelingsbrev 2021 Digitaliseringsdirektoratet 3.3. pkt 8:

«Digitaliseringsdirektoratet skal utrede konsept for realisering av en innbyggerorientert løsning –virtuell assistent, i tråd med tiltakene i digitaliseringsstrategien. Konseptskisse skal leveres KMD innen 01.09.2021 »

# Digitaliseringsstrategien om Digital Assistent

- Skal utredes i samarbeid med KS
- Skal gi enklere tilgang til:
  - Egne data
  - Relevant informasjon og tjenester (persontilpasset)
- Skal hjelpe brukeren i ulike kontekster i dialogen med offentlig sektor, uavhengig av hvilken nettside eller løsning som benyttes.
- Kan også være aktuell for næringsliv og frivillig sektor
- Kan innebære utvikling av funksjonalitet som kan inngå i offentlige løsninger, men ikke nødvendigvis:
  - én tjeneste
  - én prosess
  - nye sentrale portaler
- Hensyn til personvernet vil være avgjørende i utviklingen av en slik funksjonalitet.
- Mao: En gullgruve av muligheter OG utfordringer!

## Boks 2.4 Hva er en virtuell assistent?

En virtuell assistent bidrar til at offentlig informasjon og tjenester oppleves som sammenhengende for brukeren. Det skal være et filter som viser relevant og individuelt tilpasset informasjon når innbyggeren er logget på offentlige nettsider.

Ambisjonen med virtuell assistent er at innbyggere som eksempelvis søker kommunen om omsorgslønn, samtidig får lenke til relevant informasjon som stat og kommune har om vedkommende, relevante tjenester hos NAV og andre offentlige virksomheter, og for eksempel lenke til meldingsboksen hvor aktuelle vedtak ligger lagret. En slik assistent vil kunne være tilgjengelig for innbyggeren uansett hvilken offentlig nettside eller tjeneste han eller hun er pålogget. Informasjonen følger med andre ord personen, i motsetning til slik det er i dag hvor innbygger må vite det meste på forhånd, både hvem som er tilbyder av en tjeneste og hvordan han eller hun får tilgang til den. Hensyn til personvernet vil være avgjørende i utviklingen av en slik funksjonalitet.

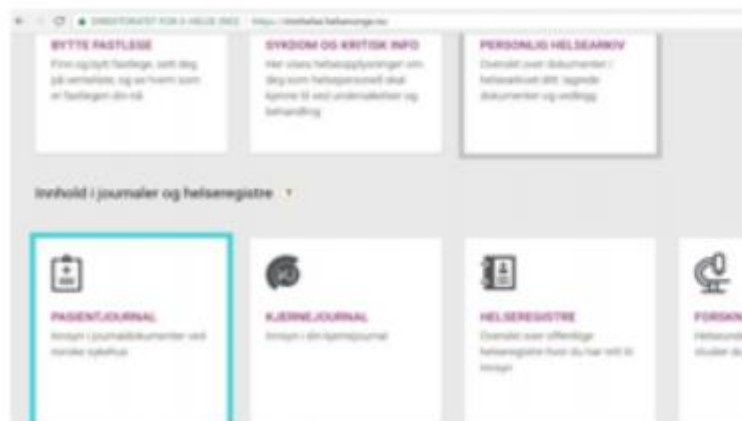
# Nivåer av individualiserte tjenester

## Mine data

Kontroll og oversikt over egne data og hvordan de brukes. Brukeren (individ, organisasjon) eier og kontrollerer sine egne data.

Å gjøre dataene anvendelige for brukeren

Eksempel Helsenorge.no hvor du kan se innhold i og hvem som har sett på din journal



## Digital Tvilling

En digital representasjon av individ, organisasjon eller objekt (for eksempel en eiendel).

Eksempel «Dine kjøretøy» på vegvesen.no

En tilnærming som kan brukes for å løse aspekter av Mine Data



## Digital Assistent

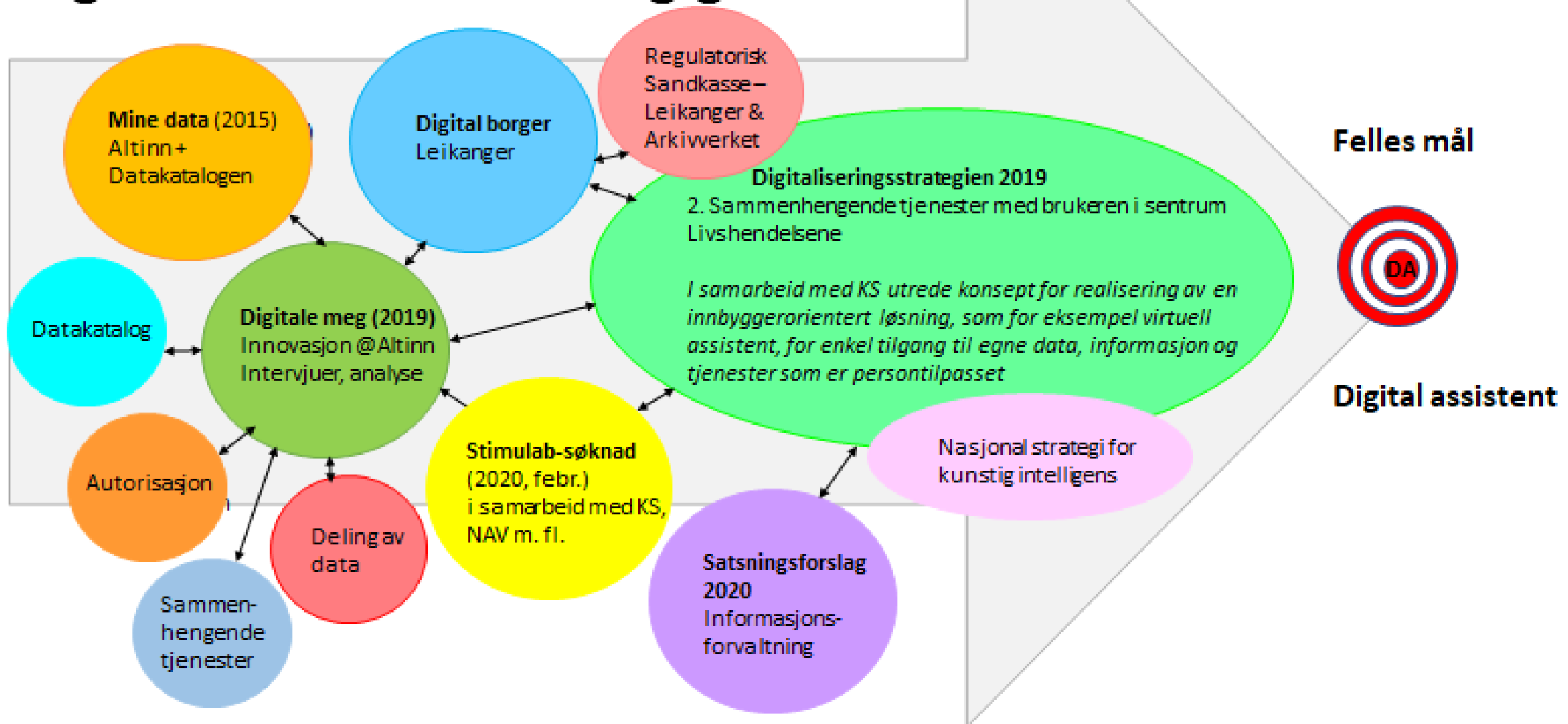
En personifisert tjeneste som som proaktivt ivaretar dine rettigheter, plikter og guider deg gjennom prosesser.

Eksempel Siri, Alexa



# Mange interne satsninger som tangerer

## Digital assistent - Avhengigheter



Fase 1 – Forme prosjektet

Sammen skaper vi bedre løsninger



# Prosess og tidsplan





# Hvordan vi har tenkt å jobbe

## Veileder for sammenhengende tjenester

### 1. STARTE SAMMEN

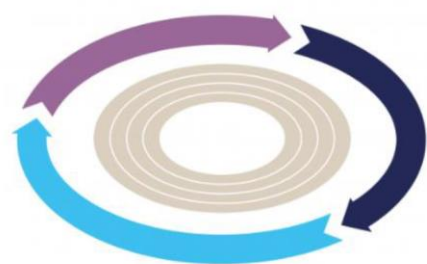
Fra problem til idé

### 2. FORME SAMMEN

Fra idé til konsept

### 3. LEVERE SAMMEN

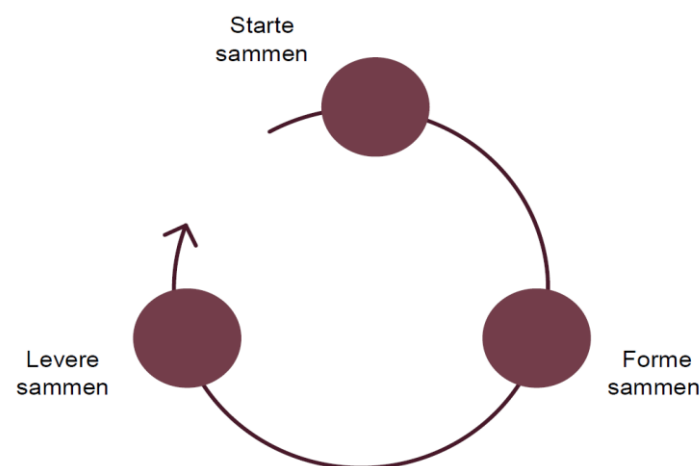
Fra konsept til forvaltning



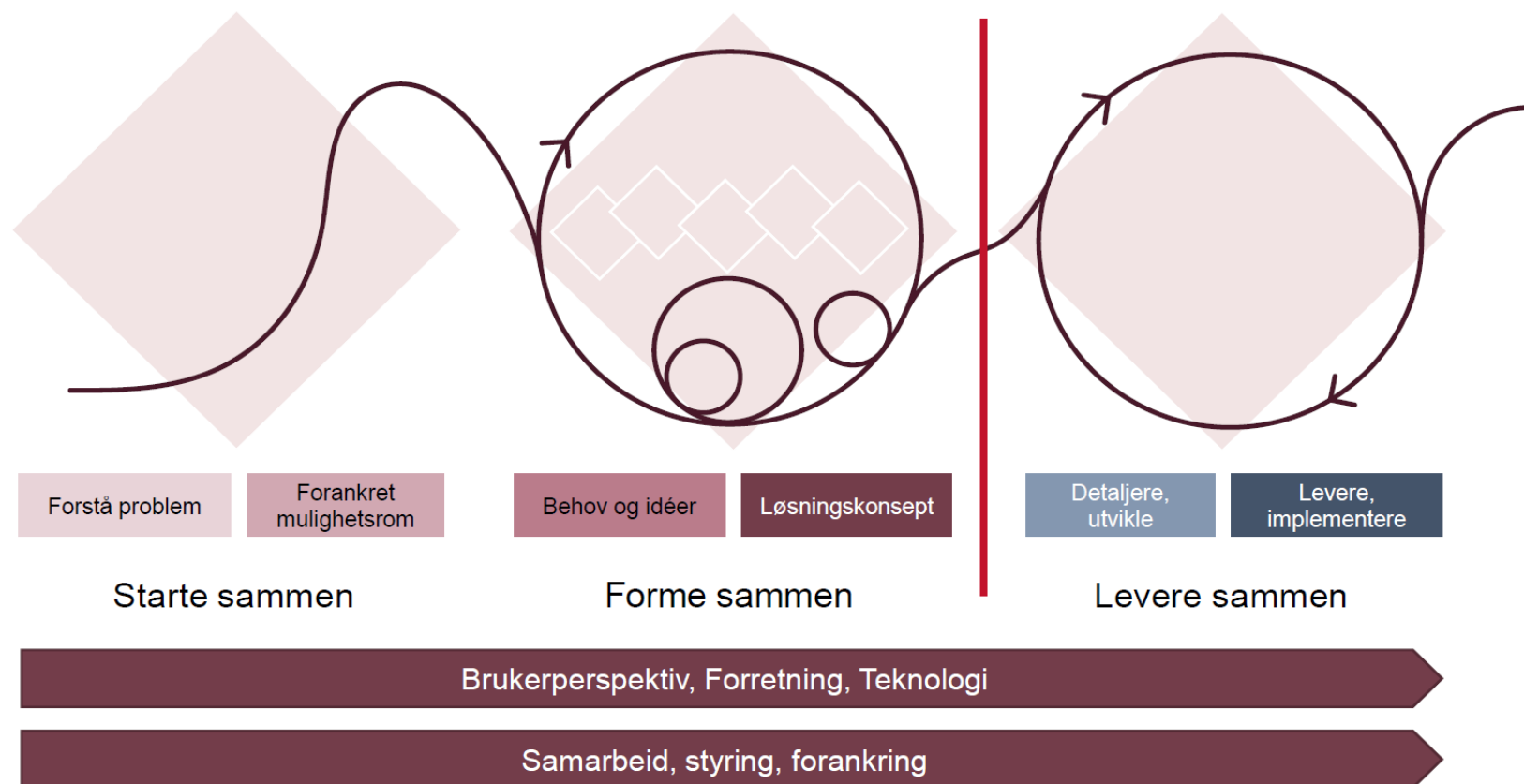
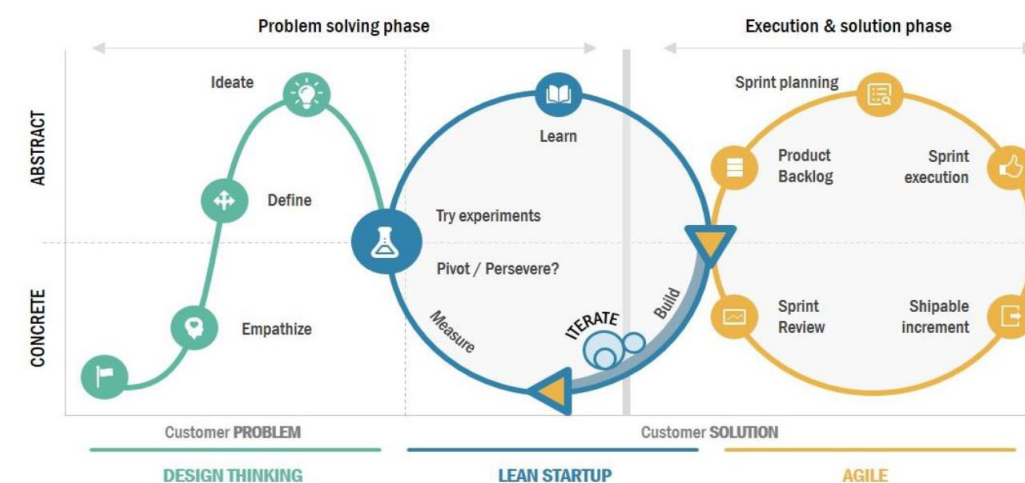
### TEMAER PÅ TVERS

- Brukerperspektiv
- Samarbeid
- Styring
- Forankring

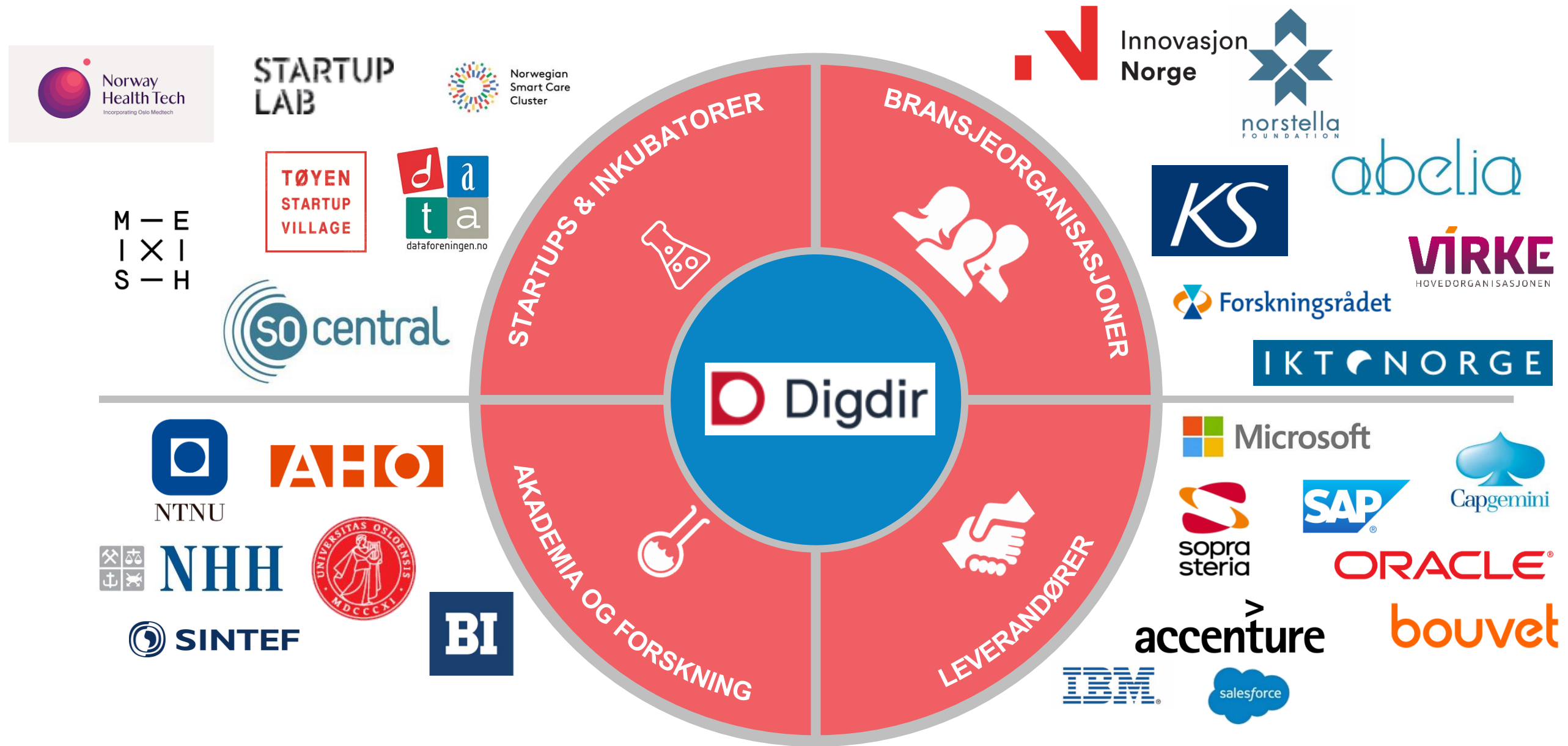
"Ingen skal være kasseball mellom offentlige aktører. Derfor må vi jobbe sammen for å lese brukernes behov." Regjeringens digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025 retter stor oppmerksomhet mot behovet for mer og bedre samarbeid.



## Design thinking + lean + agile



# Et stort nasjonalt økosystem å spille på



# Deltagere i prosjekt-samarbeidet

- Disse er med i konsortiet:



UiO : Universitetet i Oslo  
Framtidslab



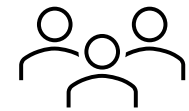
Direktoratet for  
e-helse



Skatteetaten



Brønnøysundregistrene



Brukere



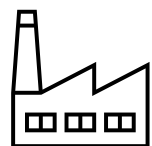
Kjerneteamet i arbeidet med Digital Assistent

- Dirk Lammering (Digdir)
- Petra N. Andersen (Digdir)
- Leo Sande Gasnier (Digdir)
- Frank Fardal (Digdir)
- Gorm Braarvig (Digdir)
- Espen Slotvik (Digdir)
- Geir Kristian Hansen (KS)
- Christin Staubo (Konsulent)



+ 14 ressurser fordelt på alle avdelinger i Digdir som bidrar ved behov

- Disse har vi også dialog med:



Flere leverandører og  
Bransjeforeninger



Oslo



Digital Government & Open Data Unit



Datatilsynet



## **Fase 2 – Innsikt**

**Undersøke brukerbehov  
før vi ser på mulige konsepter**

# Status fra Innsiktsarbeidet

## Metode



### Dybdeintervjuer

Intervjuer med innbyggere og eksperter på video/telefon i februar 2021



### Desk research

Innsikt fra tidligere forskning og interne undersøkelser før og under datainnsamlingen

## Målgrupper



### Innbyggere

Mennesker i ulike livssituasjoner



### Virksomheter

Ansatte i offentlige virksomheter som har erfaringer med samhandling på tvers



### Livshendelser

Ansvarlige for livshendelsene i ulike direktorater

## Funn

Vi har delt funn inn i disse temaene



### Kunnskap



### Erfaringer



### Tjenester på tvers



### Tillit



### Deling av data



### Behov og ønsker



### Det offentlige i 2040

# Viktigste funn som tas videre i konseptfasen

- Innbyggerne har ytret ønske om mer sammenhengende tjenester.
  - Dette er noe de ser på som en mulig positiv forbedring fra dagens situasjon, og noe som de forventer vil være på plass i fremtiden
- Innbyggerne har behov for kontroll over egne data.
  - Ikke så mye refleksjon blant innbyggerne rundt konsekvenser av deling av data og hva det innebærer å ha tilgang til egne data
  - Det er viktig for dem at de selv får bestemme hva som skal og ikke skal deles, og at de opplever en form for kontroll over egne data
- Innbyggerne ønsker offentlige tjenester som er tilpasset deres behov og situasjon.
  - Dette gjelder spesielt de som har høy interaksjon med det offentlige, men vi ser at det generelt sett er ønsker om at tjenestene er tilpasset hver enkelt og deres behov
- Virksomhetene ønsker mer koblinger mellom tjenestene
  - De føler at de stadig jobber for å få dette til
  - Utfordringene er primært at regelverk gjør dette vanskelig

NB! Vi deler gjerne hele innsiktsrapporten med dere om det er ønskelig.

## Fase 3 – Idéutvikling





# Idéutvikling – Del 1: Sprint 11. & 12. mars

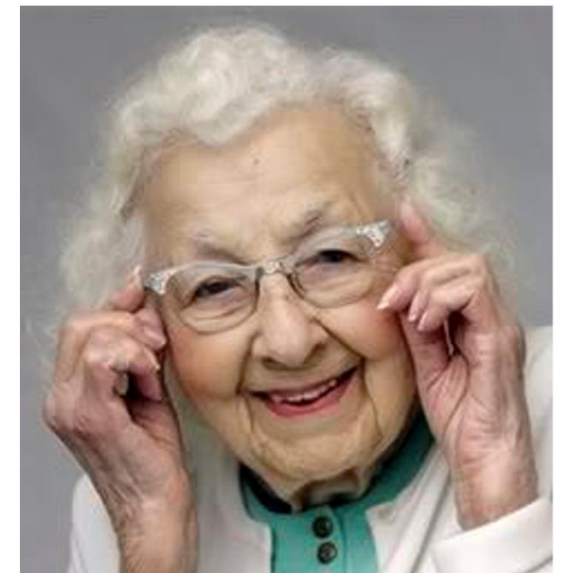
- Mål med sprinten:
  - Sikre at vi skaper konsepter av verdi for brukerne
  - Inkludere livshendelsene (og de som jobber med dem) til å:
    - Begynne å tenke på hva en Digital Assistent kan være for dem
    - Sammen med oss - utvikle forslag på hva en Digital Assistent kan være.
- 2 ideer til Digital Assistent:
  - Konsept “Digitale Dagny” - Livshendelsen - Dødsfall og Arv
  - Konsept “Starte opp som selvstendig næringsdrivende - Unngå gjeld” - Livshendelsen Miste og finne jobb



digdir.no

## Møt Magda

- En livsglad 82 år gammel dame som hele livet har pleid hus og hjem på Skedsmokorset, hvor hun bor i et hus med stor hage. Hun har 3 sønner og har delt livet med Steinar, som nylig gikk bort.



## Hanne (28) – fra hobby til ENK på dagpenger

- ☀ "Det er lettvindt og trygt å starte opp som selvstendig næringsdrivende, spesielt gjelder det for mine offentlige forpliktelser."



**Bosted:** Tverlandet utenfor Bodo

**Bolig:** Eier

**Statsborgerskap:** Norsk, måtte gi fra seg det russiske og spanske da hun fylte 18 år.

**Sivilstand:** Samboer og 2 barn

**Stilling:** Vikariat som språklærer utlept, er for tiden arbeidsledig

**Foretrukne informasjonskanaler:** Digitalt og brev

**Foretrukne kommunikasjonkanaler:** Telefon med video, digitalt

Hanne er oversetter og språklærer. Hun har bakgrunn som tekstforfatter og lærer. Hun er oppvokst i Norge, med russisk far og spansk mor. Hanne har reist mye, og i tillegg til norsk og engelsk behersker hun også russisk, spansk og tysk.

Hun er engasjert i frivillig arbeid, og oversetter informasjon for Røde Kors og Leger uten grenser.

Hun har etter studiene hatt ulike vikarjobber som språklærer, er for tiden arbeidsledig og vurderer å starte eget firma.

- Utadvendt og kreativ
- Entusiastisk og engasjert
- Distré og ikke så flink å planlegge
- Forstår ikke skatt (tall), redd for å gjøre feil

### Treffpunkter hos det offentlige

- Mottar dagpenger
- Hobbyvirksomhet som skal bli næring

### Kort om bedriften

- Enkeltpersonforetak med oppstart i 2021
- Oversettelses- og tolkevirksomhet
- Er omsetningsbeløp av betydning i denne sammenhengen?



# Idéutvikling Del 2 - 4 tematiserte fagsamlinger – rundt de 2 ideene fra sprinten

TUE, APR 6, 9:00 AM GMT+2

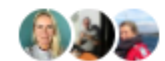
## Digital Assistent - Faglig Workshop 1 - Tema: Organisatorisk

 Online event




Velkommen til faglig workshop rundt hvordan vi skal få til Digitale Assistent(er) på et organisatorisk plan.

...




36 attendees

Manage 

 Went

TUE, APR 13, 9:00 AM GMT+2

## Digital Assistent- Faglig workshop 3 - Tema: Semantikk

 Online event




Velkommen til faglig workshop rundt hvordan vi skal få til Digitale Assistent(er) på et semantisk plan.

...




15 attendees

Manage 

 Going

THU, APR 8, 9:00 AM GMT+2

## Digital Assistent- Faglig workshop 2- Tema: Juridisk

 Online event



Velkommen til faglig workshop rundt hvordan vi skal få til Digitale Assistent(er) på et juridisk plan.

Vi skal i denne sesjonen få innspill på hvordan vi skal få til Digitale Assistent(er)- hva er...




20 attendees

Manage 

 Going

THU, APR 15, 9:00 AM GMT+2

## Digital Assistent- Faglig workshop 4 - Tema: Teknologi

 Online event




Velkommen til faglig workshop rundt hvordan vi skal få til Digitale Assistent(er) på et teknisk plan.

Vi skal i denne sesjonen få innspill på hvordan vi skal få til Digitale Assistent(er)- hva er...



20 attendees

Manage 

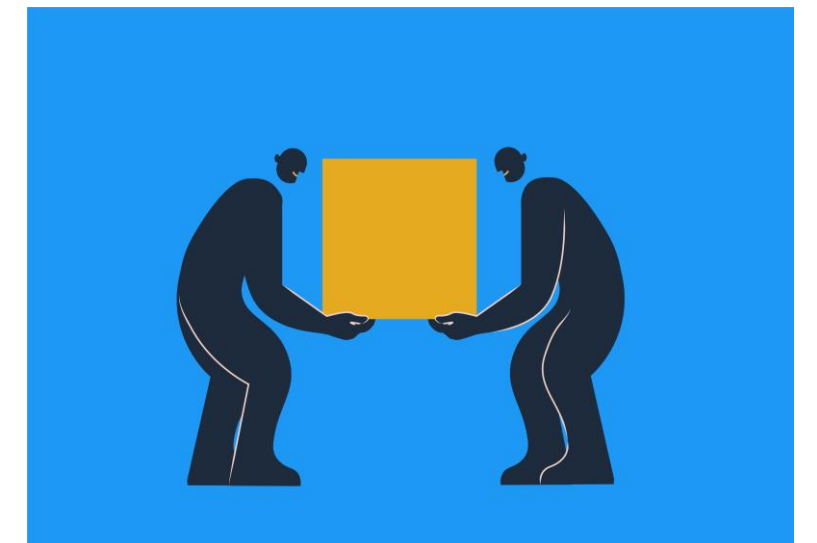
 Going

# Veien videre



# Fase 4 – Utforme konseptskissen

- Utforme konseptuell retning i samarbeid med aktørene – etter workshop runden (Mai)
- Konseptbeskrivelse / Rapportskrivning (ut Juni)
  - Delt inn i grupper som skriver på hhv Organisatorisk, Juridisk, Semantisk og Teknisk
  - Sync møter mellom gruppene
  - Egen gruppe som sammenstiller og utformer rapporten
- Innspillsrunder med konsortiet og validering opp mot KMD i sommer
- Overlevering av **konseptskisse** til KMD innen 01.09.2021



# Ekspertgruppen Digitale Toppledere

- Tanker / Ideer / Kommentarer?
- Ønsker du/din virksomhet å bidra? – gi beskjed til:
- [Dirk.Lammering@digdir.no](mailto:Dirk.Lammering@digdir.no)
  - En flott mulighet til å aktivt påvirke konseptskissen
  - Det blir også en mer åpen innspillsrunde etter 15. juni

# Takk for oppmerksomheten!



[digdir.no](https://digdir.no)

**Digitaliseringsdirektoratet**

[postmottak@digdir.no](mailto:postmottak@digdir.no)

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

**Besøksadresser:**

**Industriveien 1, 8900 Brønnøysund**

**Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger**

**Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo**