



# Digital assistent

RAPPORT FRA INNSIKTSARBEID 2021

JEANETTE JANSEN  
TONE NORDBØ

# Oppsummering

Denne rapporten er basert på et innsiktsarbeid utført fra januar til tidlig mars 2021. Målet har vært å innhente mer kunnskap om hvordan innbyggere i Norge opplever og forholder seg til de offentlige tjenestene de mottar.

Temaene som blir behandlet i denne rapporten omhandler innbyggerens møte med det offentlige. Dataene som er samlet inn kan si noe om deres kunnskap og erfaringer om offentlige tjenester. Vi behandler også hva som skaper og svekker tillit til offentlige tjenester. Hvordan innbyggerne forholder seg til og anser deling av deres data er også inkludert. I tillegg ser vi på behov og ønsker innbyggerne har, samt hvordan de ser for seg norsk offentlig sektor i 2040.

Hypotesene vi ønsket å teste var:

- Innbyggerne har behov for at det er koblinger mellom tjenestene
- Innbyggere har behov for enklere tilgang til egne data som «det offentlige» sitter på
- Innbyggerne trenger offentlige tjenester som er persontilpasset
- Virksomhetene har behov for at det er koblinger mellom tjenestene

Vi har i stor grad fått bekreftet hypotesene gjennom undersøkelsen, og har sett at innbyggerne har behov for mer sammenhengende tjenester, bedre kontroll over egne data, og tjenester som er bedre tilpasset deres situasjon, samt at virksomhetene også ønsker bedre koblinger mellom tjenestene.

# Innhold

<b>OPPSUMMERING .....</b>	<b>1</b>
<b>INNHold.....</b>	<b>2</b>
<b>BAKGRUNN .....</b>	<b>4</b>
RAPPORTENS OPPBYGGING .....	4
HOVEDTEMATIKK .....	4
<b>OM INNSIKTSARBEIDET .....</b>	<b>5</b>
AVGRENSNINGER .....	5
MÅL.....	6
HYPOTESER.....	6
UNDERSØKELSESPØRSMÅL.....	6
<i>Innbyggere.....</i>	<i>7</i>
<i>Virksomheter .....</i>	<i>7</i>
METODE .....	7
<i>Kvalitativ metode .....</i>	<i>8</i>
<b>MÅLGRUPPER OG RESPONDENTER.....</b>	<b>8</b>
INNBYGGERE .....	8
VIRKSOMHETER .....	9
LIVSHENDELSER.....	9
TJENESTER NEVNT I INTERVJUENE .....	10
<b>FUNN .....</b>	<b>11</b>
KUNNSKAP OM OFFENTLIGE TJENESTER.....	11
<i>Viktigste funn .....</i>	<i>11</i>
<i>Finne offentlige tjenester .....</i>	<i>11</i>
<i>Når jeg står fast – ringer jeg.....</i>	<i>13</i>
<i>Automatiserte tjenester .....</i>	<i>14</i>
<i>Er det en offentlig eller privat tjeneste?.....</i>	<i>14</i>
ERFARINGER MED OFFENTLIGE TJENESTER .....	15
<i>Viktigste funn .....</i>	<i>15</i>
<i>Fornøyd med offentlige tjenester.....</i>	<i>15</i>
<i>Gode erfaringer med digitale tjenester .....</i>	<i>16</i>
<i>Får ikke det jeg har krav på .....</i>	<i>17</i>
<i>Ny teknologi .....</i>	<i>18</i>
OFFENTLIGE TJENESTER PÅ TVERS .....	19
<i>Viktigste funn .....</i>	<i>19</i>
<i>Det offentlige samhandler godt i noen situasjoner .....</i>	<i>19</i>
<i>Det offentlige kunne delt mer.....</i>	<i>20</i>
<i>Hvorfor deler det offentlige helsevesen ikke mer data med hverandre?.....</i>	<i>21</i>
<i>Opplevelsen av å motta tjenester på tvers.....</i>	<i>23</i>
<i>Bruk av offentlige tjenester på tvers – ulikheter kommer frem.....</i>	<i>24</i>
TILLIT.....	24
<i>Viktigste funn .....</i>	<i>25</i>
<i>Erfaringer som skaper tillit .....</i>	<i>25</i>
<i>Erfaringer som kan gjøre at man mister tillit .....</i>	<i>27</i>
<i>Er det forskjell i tilliten til offentlig og privat sektor? .....</i>	<i>29</i>
DELING AV DATA .....	30
<i>Viktigste funn .....</i>	<i>30</i>
<i>Positive til deling og samtykke .....</i>	<i>30</i>
<i>Lav forståelse for konsekvensene av deling.....</i>	<i>32</i>
BEHOV OG ØNSKER.....	34

<i>Viktigste funn</i> .....	34
<i>Proaktive offentlige tjenester</i> .....	34
<i>Tilgjengelighet på nett er bra</i> .....	35
<i>Behov for fysiske tjenester, spesielt i vanskelige situasjoner</i> .....	36
<i>Når jeg trenger et menneske</i> .....	37
<i>Når jeg foretrekker et menneske</i> .....	38
<i>Hva jeg har krav på, når og hvordan får jeg det?</i> .....	39
<i>Forbedringer av offentlige tjenester</i> .....	40
<b>DET OFFENTLIGE I 2040</b> .....	42
<i>Viktigste funn</i> .....	42
<i>Mer digitalisering</i> .....	43
<i>Mennesker vil fremdeles være viktig</i> .....	43
<i>En mer enhetlig offentlig sektor</i> .....	44
<b>VEIEN VIDERE</b> .....	<b>44</b>
ANBEFALINGER TIL VEIEN VIDERE .....	45
<b>VEDLEGG</b> .....	<b>47</b>
INTERVJUGUIDE INNBYGGER .....	47
INTERVJUGUIDE VIRKSOMHET .....	49
INTERVJUGUIDE LIVSHENDELSE .....	51

# Bakgrunn

Bakgrunnen for prosjektet «Digital Assistent» kommer fra tillegg nr. 2 til tildelingsbrevet<sup>1</sup> fra Kommunal og moderniseringsdepartementet (KMD) til Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) for 2020. Utvikling av sammenhengende tjenester er prioritert, og det er ekstra fokus på de syv livshendelsene. I tildelingsbrevet blir det fremhevet at en utredning av konseptet «digital assistent» bør prioriteres. Dette innsiktsarbeidet er en del av denne utredningen.

Vi ønsker å oppnå bedre forståelse for hvordan innbyggere i Norge opplever og forholder seg til de offentlige tjenestene de mottar. Vi har gjennom denne undersøkelsen sett på hva som er viktig for innbyggerne når de er i kontakt med det offentlige, hvilke forventninger de har, hva som gjør at de opplever tillit eller mistillit til det offentlige, og hva som er utfordringene med de offentlige tjenestene i Norge i dag.

## Rapportens oppbygging

Rapporten starter med en gjennomgang av hva vi har ønsket å utforske, og på hvilken måte. Vi vil kort beskrive vår hovedtematikk, fokus og avgrensning for datainnsamlingen. Vi vil deretter presentere våre metoder og respondenter før vi går over til å vise innbyggernes perspektiver i delen 'Funn'. Vi har her valgt å legge hovedvekten på innbyggerens opplevelser med offentlige tjenester det siste året. I denne delen vil du bli mer kjent med innbyggerne vi har intervjuet. Deres stemmer blir synlige gjennom sitater og når vi skal belyse funnene fra innsiktsarbeidet. De har alle blitt anonymisert. Vi behandler her datamaterialet etter temaer.

I tillegg til denne rapporten finnes det en presentasjon som oppsummerer arbeidet.

## Hovedtematikk

Overordnet fokus i dette arbeidet har vært å utforske innbyggeres interaksjon med det offentlige, for å bedre forstå:

- Hva slags erfaringer innbyggere har med offentlige tjenester
- Hvilken kunnskap innbyggere har om offentlige tjenester
- Hvordan tilliten er mellom myndigheter og befolkningen i Norge
- Hva innbyggerne tenker om bruk av offentlige tjenester i dag og i fremtiden
- Hvordan det jobbes med samhandling innen det offentlige, og hvilke muligheter som finnes

I dette arbeidet ønsker vi å utforske innbyggeres perspektiv(er) på situasjonen de opplever i interaksjon med det offentlige. På denne måten kan vi få en dypere forståelse for hva innbyggerne er opptatt av, hva de tenker om bruk av offentlige

---

<sup>1</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/7f9b178a808649dfad4bc4ae2401ae07/2020\\_digdir-tillegg-nr.-2-til-tildelingsbrev.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/7f9b178a808649dfad4bc4ae2401ae07/2020_digdir-tillegg-nr.-2-til-tildelingsbrev.pdf)

tjenester i dag og i fremtiden, samt hvordan vi i størst mulig grad kan bygge videre på tilliten mellom myndigheter og befolkningen i Norge. Slik kan vi finne ut av hvordan norske myndigheter kan støtte og trygge innbyggerne når de er i kontakt med det offentlige tjenestetilbudet.

Gjennom å se på innbyggers historier og erfaringer og bruk av offentlige tjenester, kan vi også få innspill og ideer til forbedrede tjenester, nye løsninger og gode og relevante tiltak videre fremover.

Det er et vidt spekter av aktører som er en del av de offentlige tjenestene i Norge i dag. Noen deler av det offentlige er alle innbyggere direkte eller indirekte involvert med, andre tjenester er vi kun knyttet til dersom vi har et spesifikt behov. Denne sammensetningen av hvilke tjenester og myndigheter vi er i kontakt med, hvor hyppig eller sjelden vi er i kontakt med dem samt hvor essensiell tjenesten er for hverdagslivet til den enkelte innbygger, påvirker også i stor grad den enkeltes opplevelse av og interaksjon med tjenesten(e).

Vi ønsket å se situasjonen fra innbyggerens ståsted, der offentlige tjenester er en av flere brikker i deres hverdag. Funnene i denne undersøkelsen viser et bilde av hvordan et lite utvalg av Norges befolkning opplever sitt møte med det offentlige. Deres meninger er subjektive, og de gir oss en mer detaljert beskrivelse av hva problemet er for den enkelte innbyggeren, samt hvordan de tenker rundt sin egen situasjon. Det vil være nyttig med en supplerende kvantitativ undersøkelse slik at vi kan tallfeste hvor representative disse funnene er i befolkningen.

## Om innsiktsarbeidet

Innsiktsarbeidet gikk over en periode på ni uker. Under går vi igjennom noen avgrensninger vi gjorde, samt mål for undersøkelsen, hypotesene vi bygget undersøkelsen på og undersøkelsesspørsmålene vi tok utgangspunkt i.

### Avgrensninger

I utgangspunktet var målgruppen for denne undersøkelsen innbyggere i Norge over myndighetsalder. Derfor ønsket vi at Norstat rekrutterte personer i ulik alder, fra forskjellige steder i landet og i ulike livssituasjoner. I tillegg ønsket vi å sikre at også personer med økt interaksjon med offentlige tjenester var representert. Vi tok derfor direkte kontakt med organisasjoner og etater for å sikre at vi fikk snakket med personer som både mottar et minimum av tjenester, samt de som har mottatt flere tjenester fra det offentlige. Dette har resultert i at vi har snakket med alt fra hel- og deltidsansatte, til folk som driver egen bedrift eller foreninger, samt folk som er arbeidsledige. Vi har også snakket med folk som i ulik grad har erfaringer med helsevesenet, foreldre som har syke barn, samt personer som i liten grad bruker eller opplever at de bruker offentlige tjenester i sitt hverdagsliv.

For å få en best mulig innsiktsprosess, har det vært nødvendig å gjøre noen avgrensninger. Den største avgrensningen vi har gjort er å legge hovedfokuset på innbyggeren. Derfor er det et mindre datamateriale om personer som snakker på vegne av sin virksomhet, og størst fra de som snakker ut ifra posisjonen sin som privatperson. Årsaken til dette var et manglende datagrunnlag på behovene til innbyggerne når det kommer til offentlige tjenester. Behovene til offentlige og private virksomheter er i noe større grad redegjort for i tidligere undersøkelser. Denne gruppen vil i større grad enn innbyggerne også bli involvert i fortsettelsen av prosjektet Digital assistent. Vi ønsker å legge til at alle berørte parter er viktige, og understreke at det bør etterstrebes å få med så mange ulike perspektiver og synspunkter som mulig.

Selv om dette er en del av prosjektet Digital assistent, ønsket vi å ha en åpen innsiktsprosess hvor vi ikke stilte ledende spørsmål, og snakke med innbyggere om det som opptar *dem*. Vi har derfor ikke spurt respondentene spesifikt om eller nevnt «digital assistent». Rapporten handler om hva innbyggere i Norge er opptatt av, hvilke behov de har i møtet med det offentlige og hvilke utfordringer og muligheter kontakt med myndighetene byr på. Rapporten handler ikke spesifikt om «digital assistent», men gir grunnlag for videre arbeid med dette.

## Mål

Det overordnede målet ved innsiktsarbeidet har vært å oppnå bedre forståelse av hvordan innbyggere i Norge opplever og forholder seg til de offentlige tjenestene de mottar. Her har det vært viktig at:

- Datainnsamlingen er åpen og ikke fokusert rundt «digital assistent»
- Respondentene er ikke utelukkende A4-innbyggere

## Hypoteser

Dette var hypotesene vi hadde når vi startet innsiktsarbeidet. Hypotesene ble utarbeidet med bakgrunn i funn fra desk research.

- Innbyggerne har behov for at det er koblinger mellom tjenestene
- Innbyggere har behov for enklere tilgang til egne data som «det offentlige» sitter på
- Innbyggerne trenger offentlige tjenester som er persontilpasset
- Virksomhetene har behov for at det er koblinger mellom tjenestene

## Undersøkelsesspørsmål

Undersøkelsesspørsmålene under har blitt brukt til å utforme intervjuguidene til innbyggere og virksomheter.

## Innbyggere

- Hvordan opplever innbyggere å forholde seg til ulike tjenester fra det offentlige?
- Hva er det viktigste for innbyggere når det kommer til kontakt med de ulike offentlige tjenestene?
- Hvilke forventinger har innbyggere til møtet med offentlige tjenester?
- Hva er kunnskapsnivået til innbyggerne om offentlige tjenester?
- Hva gjør innbyggere når de trenger hjelp i forbindelse med offentlige tjenester?
- Hva gjør at innbyggere opplever tillit til offentlige tjenester?
- Hva gjør at innbyggere opplever mistillit til offentlige tjenester?
- Hva gjør at innbyggere opplever tillit til private tjenesteytere og produkter?
- Hva gjør at innbyggere opplever mistillit til private tjenesteytere og produkter?
- Hva er noen hovedutfordringer med dagens offentlige tjenester?

## Virksomheter

- Hvilke brukerbehov for innbyggere er viktig å løse?
- Hvilke behov er viktig å løse for virksomheten?
- Hvordan jobber virksomheten med personaliserte tjenester?
- Hvordan ser virksomheten på nye teknologiske løsninger?
- Hvordan oppnår offentlig sektor at innbyggerne har tillit til oss?
- Hvor henter virksomheten inspirasjon til tjenesteutvikling?
- Hva er de største utfordringene i offentlig sektor i dag?
- Hva er de viktigste mulighetene vi har i offentlig sektor i dag?

## Metode

I denne undersøkelsen har vi benyttet oss av disse metodene:

- Dybdeintervjuer med innbyggere og interessenter gjennomført via video/telefon i februar 2021
- Desk research – innsikt fra tidligere forskning og interne undersøkelser før og under datainnsamlingen.

Når det gjelder desk research, bestod dette i stor grad av å gå igjennom interne dokumenter, rapporter og presentasjoner. Dette inkluderer også intern research som er gjort i Altinn og Digdir. Vi gikk også igjennom rapporter fra andre land, som Danmark<sup>2</sup> og Sverige<sup>3</sup> og rapporter fra OECD<sup>4</sup>. Materialet bestod av en

---

<sup>2</sup> <https://digst.dk/media/22386/rapport-miste-paarørende-maj-2020.pdf>

<sup>3</sup>

[https://www.digg.se/49042c/globalassets/dokument/publicerat/publikationer/slutrapport\\_oppna\\_data\\_datadri ven\\_innovation\\_och\\_ai\\_20210129.pdf](https://www.digg.se/49042c/globalassets/dokument/publicerat/publikationer/slutrapport_oppna_data_datadri ven_innovation_och_ai_20210129.pdf)

<sup>4</sup> <https://trends.oecd-opsi.org/wp-content/uploads/2020/11/OECD-Seamless-Government.pdf>



kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ data. Mye av det tidligere arbeidet som er gjort har hatt et større fokus på brukere i offentlig og privat sektor<sup>5</sup>. Innbyggernes perspektiver på videre utvikling av digitale tjenester har i mindre grad blitt dokumentert. I materialet vi har gjennomgått har det heller ikke vært stort fokus på hvilke risikoer samhandling på tvers av offentlig og privat sektor har, og deling av data på tvers, innebærer.

Vi hadde også et ønske om å utføre en komplementerende kvantitativ undersøkelse, dette ble ikke gjennomført grunnet tidsbegrensninger. Vi anser det som nyttig å få tallfestet funnene knyttet til denne innsiktsrapporten og vil anbefale å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse i prosjektets neste fase.

## Kvalitativ metode

I dette arbeidet har vi benyttet oss av kvalitativ metode. Det betyr at resultatene våre ikke handler om tall eller målinger, men om meninger og erfaringer. Kvalitativ metode hjelper oss å forstå brukerkontekst. Den gir oss innsikt i brukernes hverdag, hvilke oppgaver brukerne trenger å utføre, hva som motiverer dem, og hvilke problemer de møter på med dagens løsninger. Dybdeintervjuene har blitt gjennomført som semi-strukturerte intervjuer. Dette betyr at vi tok utgangspunkt i en intervjuguide med temaer og spørsmål, men at vi tilpasset hvilke spørsmål vi stilte etter hvem vi snakket med.

# Målgrupper og respondenter

## Innbyggere

Vi har hatt som mål å intervju innbyggere i ulike livssituasjoner. Det var viktig at det var en god spredning i respondentene, og at de ikke alle var gjennomsnitts A4-innbyggere. Vi ønsket også en god spredning på mennesker som har enkle behov for offentlige tjenester, og mennesker som har mer komplekse behov.

Totalt har vi snakket med 15 innbyggere. Norstat rekrutterte 10 innbyggere for oss der fokuset var at de skulle være i ulik alder, komme fra ulike steder i landet og jobbe/studere innenfor ulike bransjer, men ikke være langtidssykemeldte eller arbeidsledige. I tillegg rekrutterte vi fire innbyggere via forskjellige NAV-kontor der vi etterspurte personer som har økt interaksjon med det offentlige. Vi rekrutterte også en innbygger via en interesseorganisasjon.

---

<sup>5</sup> Brukerreisen fra Danmark har i større grad et innbyggerfokus.

Respondent	Kjønn	Alder	Bosted	Barn	Fra Norge	Behov
1	Mann	50-59	Troms og Finnmark	Ja	Ja	Enkle
2	Kvinne	30-39	Vestland	Nei	Ja	Enkle
3	Mann	60-69	Viken	Ja	Ja	Enkle
4	Kvinne	60-69	Oslo	Nei	Ja	Enkle
5	Mann	40-49	Trøndelag	Ja	Ja	Komplekse
6	Mann	20-29	Innlandet	Nei	Ja	Enkle
7	Kvinne	30-39	Nordland	Ja	Ja	Enkle
8	Kvinne	50-59	Troms og Finnmark	Ja	Ja	Enkle
9	Mann	50-59	Trøndelag	Ja	Ja	Enkle
10	Kvinne	70-79	Oslo	Ja	Ja	Enkle
11	Mann	50-59	Oslo	Nei	Ja	Komplekse
12	Kvinne	50-59	Oslo	Ja	Nei	Komplekse
13	Kvinne	30-39	Oslo	Ja	Nei	Komplekse
14	Kvinne	30-39	Vestland	Ja	Nei	Komplekse
15	Kvinne	50-59	Troms og Finnmark	Ja	Ja	Komplekse

## Virksomheter

I tillegg til intervjuer med innbyggere har vi også snakket med fire personer innenfor kategorien «virksomheter». Dette er ansatte i private og offentlige virksomheter som i kraft av sin stilling har erfaringer med samhandling på tvers.

Respondent	Virksomhet
Frithjof Indseth	Skatteetaten
Stian Morsund, Astri Øksenvåg, Idar Borlaug, Geir Kristian Hansen	KS
Nils Inge Bruberg	BITS
Hans Gøran Nilsson	Digdir

## Livshendelser

I tillegg til intervjuene med innbyggerne har vi også snakket med fire personer som har ansvaret for livshendelsene i ulike direktorater.

Respondent	Livshendelse	Virksomhet
Bredo Swanberg	Dødsfall og arv	Digdir
Øyvind Huseby	Starte og drive frivilling organisasjon	Digdir
Håkon Røstad	Miste og finne jobb, få barn	NAV
Line Borgvin Hansen	Alvorlig sykt barn	Helsedirektoratet

## Tjenester nevnt i intervjuene

Under er en oversikt over tjenester som har blitt nevnt underveis i intervjuene med innbyggerne. Noen steder blir det nevnt en spesifikk tjeneste, andre steder snakker de om en hel etat som en tjeneste.

Renovasjonsetaten	1	Skatt	10
Kommunale avgifter	3	Altinn	3
Plan- og bygningsetaten	2	Folkeregisteret	2
Kommunen	1	Brønnøysundregistrene	2
Kommunal bolig	2	Politiet	3
Økonomisk sosialhjelp	2	Nytt førerkort	1
NAV	8	Posten	3
Fastlege	5	Bilavgifter	1
Sykehus	3	Veivesenet	1
Legevakt	1	Kollektivtransport	1
Covid-test	1	Lånekassen	1
Helsevesenet	1	Skole	2
Spesialisthelsetjenesten	1	Studentsamskipnad	1
Frikort	1	SFO	1
Avlastning	1	Barnehage	2
Habiliteringssenter	2	Nasjonalbiblioteket	1
Ledsagerbevis	1	NRK	1
Pasientreiser	1	Digipost	2
BUP	1	Bydelens nettsider	1
Krisesenter	1	Regjeringen.no	3
Bistandsadvokat	1	Helsenorge.no	2
Barnevernet	1	Fhi.no	2
Statsforvalteren (arv)	1		

# Funn

Vi har delt inn funn fra innsiktsarbeidet i disse temaene:

- Kunnskap om offentlige tjenester
- Erfaringer med offentlige tjenester
- Offentlige tjenester på tvers
- Tillit
- Deling av data
- Behov og ønsker
- Det offentlige i 2040

I denne delen av rapporten vil vi gå igjennom temaene punkt for punkt.

## Kunnskap om offentlige tjenester

Et spørsmål vi ønsket å utforske nærmere med våre respondenter var deres kunnskapsnivå om offentlige tjenester. En måte vi lærte mer om dette på var gjennom å snakke med dem om hvordan de visste om, eller fant de tjenestene de var på utkikk etter, og hva de gjorde når de stod fast.

### Viktigste funn

- Google-søk er gjerne det første man gjør for å finne ut hvor man skal
- Hvis man vet hvilken tjeneste man skal bruke, er det lett å finne frem, det er mer problematisk om man ikke vet hvilken tjeneste man skal bruke
- Selv om man har brukt en tjeneste, husker man ikke nødvendigvis hvilken det var
- Det er noe usikkerhet rundt hvilke tjenester som er offentlige og hvilke som er private
- Man hører ikke alltid om tjenester man bør bruke fra der man bør høre det fra
- Mange ønsker å snakke med et menneske
- Språket det offentlige bruker er ikke alltid lett å forstå, og personer med fremmedspråklig bakgrunn har ekstra utfordringer knyttet til språk

### Finne offentlige tjenester

Mange av innbyggerne mente at det er nokså enkelt å vite hvilken offentlig etat de skal henvende seg til:

*For meg blir det helt intuitivt (hvor jeg skal gå), det er jo den kommunen jeg bor i. Det er som du vet at hvis det er snø ute kan du gå på ski, for meg er det veldig intuitivt, hvis det er noe med corona, er det min kommune. **Innbygger 1***

Et eksisterende mønster mange innbyggere nevnte var hvordan de går frem når de ikke vet hvor de skal gå: Nemlig gjennom Google. Dette er også noe som trekkes fram i rapporten «Den digitale borger»<sup>6</sup>. De trekker frem skatteetaten og nav som to unntak, der innbyggeren ofte går rett til deres egne nettidere, heller enn å google.

*Googlet nytt pass, kom inn på en lenke hos politiet. Google blir jo veldig ofte førsteinstans. Derfra var det jo ikke veldig problematisk.*

#### **Innbygger 2**

*Hvis det er noe man ikke har vært inne på før og er usikker på hvilken etat som skal svare, må man google litt og se om andre har vært ute for samme problemstilling, og hvis man ikke finner noe må man sende spørsmål i hytt og pine. Har som regel en viss ide om hvor man skal ta kontakt.*

#### **Innbygger 9**

*Bruker internett. Går til kilden, kommunen, FHI, i verste fall regjeringen.no, finner jeg det ikke der må jeg gå litt omveier, søke på googlesøk på forskjellige ting. Men info ligger på primærkilden.*

#### **Innbygger 1**

Denne strategien ser ut til å være tilfredsstillende og nokså god for de som:

1. Vet at det finnes en tjeneste
2. Kan navnet på tjenesten eller noe knyttet til tjenesten
3. Har god digital kompetanse
4. Har god språkkompetanse

Derfor klarer de som er på utkikk etter nokså standard tjenester som å søke nytt pass, endre i skattekortet eller sykemelde seg godt gjennom Google. Det fordrer at offentlig sektor arbeider godt og systematisk med search engine optimisation (SEO) slik at brukerne treffer riktig offentlig myndighet høyt oppe i sitt søk. En stor fordel er også at søkemotoren inne på 'primærkilden' er godt optimalisert og kommer med forslag hvis man staver feil. De som vet hvilken etat de skal i kontakt med går nemlig ofte rett dit også.

Hvordan går det med brukerne som leter etter tjenester som ikke er like vanlige? De som:

1. Ikke vet at det finnes en tjeneste
2. Ikke kan navnet på tjenesten eller noe knyttet til tjenesten
3. Ikke har god digital kompetanse
4. Ikke har god språkkompetanse

En av innbyggerne beskrev denne problematikken godt når det kommer til å finne tjenestene som er ukjent for ham:

*Når vi snakker med noen vi kjenner som jobber i etater som kan det godt eller snakker med advokater, får vi plutselig vite masse om ting vi ikke visste om selv. Det er litt, jeg føler at det er mye enklere om*

<sup>6</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/9265ea2cbfde47e09d43c1b863e2c5bf/den\\_digitale\\_borger.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/9265ea2cbfde47e09d43c1b863e2c5bf/den_digitale_borger.pdf)

*saksbehandlere og lignende hadde informert om alle rettighetene dine istedenfor at vi må gjette oss til det. Innbygger 5*

I en slik situasjonen risikerer vi at noen innbyggere går glipp av tjenestene de har krav på fordi offentlig sektor rommer så mye at det er vanskelig å holde seg oppdatert på alle tjenester man kan ha krav på. Ulike diagnoser eller livssituasjoner man befinner seg i trigger ulike typer tjenester man kan ha krav på fra det offentlige. Spørsmålet vi kan stille oss er hvordan vi sørger for at den enkelte innbygger blir bevisst disse litt mer ukjente tjenestene? Situasjonen innbyggeren beskriver viser at slik det er i dag kan du ha flaks med å kjenne noen som kan peke deg i riktig retning.

Vi så at personer med lavere språkkompetanse, og mindre kunnskap om den norske velferdsstaten, har en enda større utfordring når det kommer til å vite hvilke tjenester de kan ha krav på:

*Jeg tror det er veldig vanskelig særlig pga. Språk. Selv om jeg har studert juss her må du vite reglene, det er språk som er barriere, det er veldig vanskelig [...] Når jeg kom hit skjønnte jeg ikke hva jeg trengte, hva jeg skulle ha, det er vanskelig å tolke loven. Så hvis noen kan forklare bra er det ok, men hvis ikke er det veldig vanskelig. Innbygger 12*

Kulturelle forskjeller og forståelsen rundt hvordan de offentlige tjenestene fungerer kan også bidra til at noen innbyggere ikke søker om eller får de tjenestene de har krav på. For alle er det ikke gitt at alenemødre eksempelvis har krav på bidrag fra far:

*Nå visste jeg ikke at jeg kunne søke på forskudd på barnebidrag. De sa til meg at jeg kunne søke på det, jeg skjønnte ikke at jeg trengte det, de sa det til meg, så det er ok. Jeg ville ikke ta kontakt eller snakke om de pengene han gir meg, nav spurte meg om hvorfor jeg ikke ville søke om bidrag, jeg sa at jeg ikke ville ha noen problem, men de sa at de skulle ta det. Jeg skjønnte ikke at de har plikt til å gi meg farskapssbidrag. Det var bra. Det var god informasjon. Innbygger 12*

## Når jeg står fast – ringer jeg

Dersom det er vanskelig å finne frem til noe på nettet fortalte mange at de var raske med å ta opp telefonen og ringe:

*Begynner på nettsidene så klart, sjekke ut hva som står der, hvis ikke så ringer jeg. Innbygger 9*

*Jeg er også veldig typen som veldig kjapt bare tar en telefon hvis jeg føler jeg trenger mer info. Innbygger 2*

Det er forventet at offentlige myndigheter skal være mulige å få tak i. På tross av at de fleste er godt fornøyde med digitale tjenester, har de fleste opplevd å stå fast fra tid til annen og det å ha muligheten for å snakke med et menneske er fremdeles noe som er viktig.

*Folk må snakke sammen mer, da er ikke digitale løsninger alltid det beste. Digitale løsninger som gjør ting enklere all for it, men vi er fremdeles mennesker som også har behov for at det følges opp noe menneskelig, menneskelige elementer som burde bli tatt. **Innbygger 2***

*Det beste er å møte opp. Jeg er så gammaldags. Skal jeg få orden på noe, om det er kommunen eller politiet for da er det best face to face. Du risikerer å ikke få ordnet alt på en gang digitalt. Men når du først står der så tror jeg det er litt større sjanse for at de vil hjelpe deg. **Innbygger 4***

Det ble av noen anerkjent at vanskelige livssituasjoner øker deres behov for å snakke med et menneske:

*Hvis jeg har en bekymring hvor jeg har et behov for å se et menneske, vil jeg at det skal være fysisk. Så mye som overhodet digitalt, alle møter, kun gjøre det som bare er mulig fysisk, fysisk. **Innbygger 1***

## Automatiserte tjenester

Et annet perspektiv som er interessant å trekke frem i denne sammenhengen er automatiske offentlige tjenester. Mange av dem vi snakket med var foreldre til barn i ulike alder. På tross av dette ble aldri barnetrygd nevnt i intervjuene vi hadde. Det dette kan forteller oss noe om er at når man automatisk får en tjeneste eller ytelse uten at man trenger å foreta seg noe, så forsvinner muligvis bevisstheten om at man faktisk mottar noe også. Automatiserte tjenester har svært mange fordeler, men hvordan kan vi unngå at det har noen utilsiktede potensielt negative konsekvenser også? Er det ønskelig at innbyggerne i større grad skal glemme at de mottar offentlige tjenester? Og hvilken betydning har det for den enkelte og velferdsstaten i en større sammenheng at innbyggerne våre opplever å motta en tjeneste fra oss? Dette er et tema vi også tar opp litt senere i rapporten under «Behov og ønsker».

## Er det en offentlig eller privat tjeneste?

Generelt så vi at innbyggerne har lavere grad av bevissthet enn vi antok når det kom til å huske på hvilke offentlige tjenester de selv hadde brukt det siste året. Flere startet intervjuet med å understreke at de nesten ikke brukte noen tjenester fra det offentlige i det hele tatt. De fleste kom i løpet av timen vi snakket sammen på en del tjenester de hadde brukt det siste året, men i flere tilfeller valgte vi også å påpeke konkrete tjenester vi antok at de brukte. Dette gjorde vi eksempelvis med en student

som ikke nevnte lånekassen og hvis folk sa de var i jobb, men ikke nevnte at de tar i bruk tjenester fra skatteetaten. Men også pensjonisten som ikke umiddelbart tenkte på at frikort kanskje er et offentlig gode eller folk som ikke er helt klar over at det offentlige ofte bruker private tjenesteleverandører i helsevesenet sier noe om kunnskap om offentlige tjenester. Noen var også usikre på om noen av de private tjenestene de brukte egentlig var offentlige:

*En ting jeg har brukt mye er DNB, vet ikke om det regnes som offentlig? Det er vel privat det? **Innbygger 6***

*Jeg bruker Gmail programmet mitt hver dag og så er jeg selvfølgelig innom Facebook. Er det privat eller offentlig? **Innbygger 8***

Det var ikke alle som husket hvilken tjeneste de hadde brukt eller hvor de fant dem.

*Samme med førerkort, det er ikke veisesenet, men biltilsynet? Nå står det helt stilt. **Innbygger 2***

## Erfaringer med offentlige tjenester

Mye av intervjuene våre med innbyggere var fokusert rundt samtale om erfaringer de har hatt med offentlige tjenester så langt. Det var stort spenn i hvilke tjenester de hadde erfaringer med, og omfanget av erfaringene.

### Viktigste funn

- Generelt sett er mange fornøyde med tjenestene. De som ikke er fornøyde baserer det på erfaringer med spesifikke tjenester
- Hvor fornøyd eller misfornøyd man er kommer mye an på de menneskene du møter underveis
- Mange er fornøyde med de digitale tjenestene. De opplever trygghet ved at de ser at tjenestene fungerer, og stadig blir forbedret
- Noen erfarer at de ikke får tjenester de vet at de har rett på

### Fornøyd med offentlige tjenester

Vi opplevde at innbyggerne i veldig stor grad var fornøyde med tjenester fra det offentlige i Norge. Noen av innbyggerne hadde hatt lite interaksjon med det offentlige, og erfaringene de snakket om reflekterte det, men vi snakket også med mennesker som har hatt svært utfordrende livssituasjoner, og som har hatt stort behov for hjelp fra det offentlige. Også disse så ut til å være ganske fornøyde med hvordan ting har fungert for dem, dette til tross for at de ikke alltid har fått den hjelpen de har trengt.



*Synes den informasjonen jeg finner som regel er mer enn god nok.*  
**Innbygger 9**

Der vi så at innbyggerne uttrykte at ting kunne eller burde ha vært annerledes var i tilknytning til dette, at de hadde spesifikke erfaringer med hvor de ikke følte at de hadde fått riktig eller god nok hjelp.

*Jeg har jo en bolig. Barnet mitt reagerer på lyd. Jeg kontaktet kommunen pga. at barnet får panikk av høy lyd, ungdommer står på gangen og røyker, alarmen ringer kl. 2 om natta, barnet får angst, jeg fikk ingen hjelp og fikk ikke svar...Jeg tenkte det å få hjelp det er veldig viktig, særlig med oss som har barn med utfordringer. Hvis du kontakter noen i bydelen og du får ikke den hjelpen som finnes, folk sitter der og jobber, jeg vet ikke hva de gjør, men jeg tenker at de må skjerpe, prioriterer folk som trenger skikkelig hjelp.* **Innbygger 13**

Flere nevnte spesifikke mennesker som medgjørende faktor i om de var fornøyde eller ikke fornøyde med hjelpen de hadde fått. Dette gjaldt for eksempel tilfeller hvor noen hadde hjulpet dem med å forstå hva de hadde rett på, eller innbyggeren sitert under som satte pris på et tett forhold til sin NAV-veileder og følte seg ivaretatt av henne:

*...da ringte hun og lurte på hvordan det gikk med meg, for da hadde hun ikke hørt fra meg, så det var en litt personlig greie, for jeg hadde ikke søkt om hjelp, så da måtte jeg forklare at jeg hadde jo fått tjent litt penger og da var det ikke noe poeng i å søke om hjelp.*  
**Innbygger 9**

## Gode erfaringer med digitale tjenester

De aller fleste opplevde at de digitale offentlige tjenestene fungerer bra. Innbyggerne vi snakket med hadde jevnt over høy digital kompetanse, med noen få unntak. Innbyggerne er i stor grad selvbetjente og gjør det de kan via internett. De som velger fysisk oppmøte for tjenester det er mulig å få tilgang til digitalt gjør gjerne dette fordi de opplever at det er raskere, eller at de føler at de får bedre hjelp på den måten.

*Skal til hytta i morgen og tenkte kanskje jeg skulle fikse det (pass) der fordi jeg tenker det er lettere å gjøre det der (fysisk). Fordi det er så mye nye systemer nå som gjør at alt dette med pass er litt vanskelig. Du må booke time på nett, fikse alt selv.* **Innbygger 4**

De som foretrekker digitale løsninger gjør det gjerne fordi det er beleilig:

*Jeg bruker jo de tjenestene som er, det er ikke noe problematisk. Altså tjenester på nett er ikke noe vanskelig. Det er sjelden jeg ringer noen offentlig. Jeg bruker Mac og iPad eller telefon. Det er bedre fordi da kan jeg gjøre det når det passer meg, når man ringer er det ikke alltid de kan svare.* **Innbygger 10**

## Får ikke det jeg har krav på

Noe som bidrar til dårlige erfaringer, og som over tid kan bryte ned tilliten hos innbyggerne, er opplevelsen av å forstå at de har krav på visse tjenester i en gitt livssituasjon som de ikke visste om. Det er svært mange tjenester i offentlig sektor og de som ikke kjenner godt til den norske velferdsstaten eller har satt seg inn i spennet av tjenester som finnes kan fort komme ut for dette. Naturlig nok er noen tjenester mer kjent blant folk flest, men det er ikke tillitsbyggende at noen tjenester i offentlige sektor nesten oppleves som å være hemmelige tjenester fordi så få vet om dem.

*Har søkt om avlastning, men ikke fått det. Har avslått søknaden vi har brukt ganske mye tid på å hente info fra veldig mange hold. Må søke på nytt igjen, samtidig som vi må anke den saken som vi har gående. NAV sier at det er opplagt (at de har krav på tjenesten), men i samme slengen sier de at det ikke er riktig (gir avslag). Det blir litt vanskelig kommunikasjon, hva mener de egentlig? **Innbygger 5***

*Har av og til følelsen av at de bruker mer ressurser på å prøve å spare penger enn det er å spare på det, så det er litt dumt. Sånn generelt brukes det mer ressurser på å hindre folk i å få hjelp. Når man egentlig er der for å hjelpe folk, at man bruker veldig mye ressurser på å finne ut om man ikke skal hjelpe dem. Det sitter ikke helt godt med meg. Men det virker som om det rammer de gærne folka hele tiden, at det er ikke de som fortjener å få en smell som får det, men folk som prøver, gjør sitt beste, ofte går dukken.*

**Innbygger 11**

Når du opplever å ikke ha fått den hjelpen og informasjonen du trengte eller hadde krav på kan det resultere en dårlig opplevelse. En innbygger fortalte oss om at hun følte det offentlige ikke hadde hjulpet henne så mye, og at det var henne selv eller andre som hadde fått til hjulpet henne med å få det hun trengte, og hadde krav på. Så i denne situasjonen ser vi hvordan mangel på hjelp i de riktige situasjonene i livet hennes har påvirket hennes tiltro til det offentlige. Når vi spurte om hvordan hun så på egen tillit til offentlige tjenester svarte hun:

*50-50. Fordi jeg har hjulpet meg selv mye, enn å få fra dem.*

**Innbygger 13**

Denne problematikken ble også tatt opp i intervjuet med om Livshendelsen «Alvorlig sykt barn».

*(Å ha en koordinator) Men det er jo det i lovverket, men det blir ikke fulgt. Så du kan tre så mange lover ned over folk du bare vil, men hvis du ikke har insentiver og muligheter for å gjennomføre så skjer det ingenting. Dette med intensiver. Hvem er det som har som ansvar at et lovpålegg blir fulgt? **Helsedirektoratet – Livshendelse***

*Det er ikke bare en utfordring å vite at du har krav på noe, og gå igjennom en søknadsprosess, men i tillegg kan du ikke være helt*

*sikker på å få tjenesten fordi ulike kommuner har ulike prioriteringer, insentiver og muligheter for å gjennomføre det du har krav på. Dermed opplever noen å på tross av et behov og en tjeneste som er lovpålagt å ikke få det de har krav på. Dette med å få fastslått en diagnose er noe som kan utløse noen rettigheter. Vi har allikevel hørt flere historier der lovpålagte rettigheter knyttet til diagnose ikke har blitt gitt. Hvis du har en diagnose så trigger det en del ting du har krav på. **Helsedirektoratet - Livshendelse***

Livshendelsen «alvorlig sykt barn» har også gravd litt i dette med hvor behovet egentlig er. Utfordringen til foreldrene er at systemet de skal navigere i er svært komplekst. Derfor trenger de en koordinator som hjelper dem med å finne rundt i systemet.

*Hvorfor får du en koordinator? For å søke om ting og for å anke. Men da er det jo ikke egentlig behovet av en koordinator som er problemet. Men så lenge vi har et komplekst system så er det en koordinator de vil ha. **Helsedirektoratet – Livshendelse***

## Ny teknologi

I tre intervjuer kom det opp kommentarer rundt erfaring med chatbots på offentlige nettsider.

*Chatfunksjoner på de nettsidene her føler jeg ofte at mye faller imellom, for det er mye robotting, sånn standardspørsmål du svare på. Hvis du hadde hatt en vanlig kundebehandler slik som i det private, kunne du lagt frem problemet ditt, og vedkommende kunne svart mye bedre enn roboten kunne svart. Hvis du er på NAV og prøver å bruke chattetjenesten må jeg heller bruke søkemotoren på nettstedet, finner gjerne mer hvis jeg spør den. **Innbygger 5***

*Når jeg har brukt den chatten til nav var det litt robotisk, det var vanskelig å få de svarene jeg trengte med en gang, du får ikke svar. Det var ikke menneske...den roboten de kan jobbe litt med. **Innbygger 12***

Som det fremgår av sitatene er begge erfaringene knyttet til bruk at chatbotten i NAV mer spesifikt. Begge er nokså tydelige på at den ikke hjelper dem med å løse det de har kommet til nettsiden for å gjøre. Det at en chat bot kan forstå de tingene mennesker skriver er et minimumskrav. Dette betyr at de må være godt trent i 'menneskespråk' for at de skal være nyttige for folk, og ikke bli et irritasjonsmoment når de samhandler digitalt med det offentlige.

*Eller en chatbot, en fornuftig chatbot. En fornuftig chat bot er en som skjønner hva jeg skriver...det er jo helt meningsløst å sitte å snakke med noen som ikke kan svare på det du spør om. **Innbygger 4***

Langt flere nevnte at de brukte chat eller meldingstjenester til kommunikasjon med offentlige myndigheter. Her henviste de til at et menneske sitter på andre siden og prater med deg. Flere var positivt innstilt til å snakke med offentlig sektor via slike løsninger. Vi kan anta at flere enn de tre som nevnte chatbots har vært borti det selv om det ikke kom opp i samtalene med oss. Noen kan ha kommunisert med en chatbot og trodd det var et menneske, andre kan ha glemt det eller ikke nevnt det. Det antyder allikevel at det ikke er en digital funksjon som er veldig mye brukt, og heller ikke ansett som spesielt nyttig i dag for den gruppen vi har snakket med. Dette betyr ikke at det ikke kan bli en mer nyttig funksjon i fremtiden, spørsmålet er snarere om hvilke behov innen kommunikasjon vi skal løse for brukeren og hvordan vi skal løse det.

## Offentlige tjenester på tvers

Det er nokså mange ulike perspektiver fra innbyggerne når det kommer til å motta offentlige tjenester som går på tvers av offentlig sektor. Mange av innbyggerne husket situasjoner der de hadde mottatt tjenester som går på tvers av offentlig sektor. Det varierte hvor komplekse situasjonene var, og hvor lang tid de strakk seg over.

### Viktigste funn

- Det offentlige samhandler godt i noen situasjoner
- Erfaringer med at ting er vanskelig fordi det offentlige ikke deler nok med hverandre
- Deling av riktig data er viktig
- Opplevelser av forbedringer de siste årene, men det gjør også at forventningene øker
- Det er stor forskjell fra kommune til kommune

### Det offentlige samhandler godt i noen situasjoner

Flere nevnte at de opplever at tjenestene som går på tvers henger helt greit sammen. Mange av de som nevnte dette hadde litt enklere behov knyttet til det offentlige.

*Bruker ofte Altinn, Lånekassen og Skatteetaten sine nettsider de henger naturlig sammen...på skatten så kom jo alt inn fra Lånekassen og lønn og allting, så virker jo som om det fungerer greit, opplever det ikke som fragmentert egentlig. **Innbygger 2***

*Det er jo husbanken da, fått litt hjelp fra husbanken, men de er jo i sammen med NAV da, fra mitt synspunkt. Så de utveksler informasjon, så hvis jeg ikke får hjelp fra husbanken, får jeg mer støtte fra NAV, uten å trenge å dokumentere det spesielt. **Innbygger***

Men det var ikke nødvendigvis slik at det kun er de som tar i bruk litt enklere og mer standardiserte tjenester som syntes det var grei sammenheng mellom tjenestene de tok i bruk. En mor som hadde barn med spesielle behov, som brukte en rekke ulike tjenester var også svært fornøyd:

*Alle har informasjon om barna. Det er veldig bra system at noen som jobber rundt barna, de vet alt om barna, de vet alle problemer som barna har, alle har samme rapport. **Innbygger 14***

Denne innbyggeren fikk mye fysisk bistand fra det offentlige, og familien hadde tett oppfølging rundt henne og barna.

## Det offentlige kunne delt mer

Vi så at spesielt de som hadde mer komplekse behov og var mer avhengig av de offentlige tjenestene for å få hverdagen sin til å gå rundt, i større grad etterspurte at de offentlige kunne delt mer informasjon på tvers.

*Det samarbeidet mellom barnehageansatte til bydelen, hvis bydelen vet alt om deg, så for å slippe at foreldre som oss stresser. **Innbygger 13***

Dette med at man stadig vekk opplever å måtte være meningsbærer eller mellomledd for sin egen historie er også noe mange opplever er en utfordring i dag. De tenker at dersom offentlig sektor deler mer informasjon, så slipper de å ta denne 'jobben'.

*I sånne offentlige tilbud ligger det taushetsplikt i bunn, så jeg savner vel mer at de deler det mer enn de gjør. Opplever veldig ofte at vi må fortelle historien vår på nytt igjen. Hvis de hadde sett hele bildet hadde de kunnet gjøre mer riktige tiltak. **Innbygger 5***

*Hvis du er registrert i en enhet er det vanskelig å ha info fra andre. Du må gå fra en department, fra section til section med forskjellig informasjon om samme person. De har ikke tilgang til andre seksjoner i en enhet. **Innbygger 12***

*Flere ganger har jeg måttet hente inn informasjon fra det ene for å sende til det andre. Det hadde vært enklere hvis man kunne henvist den ene til den andre. **Innbygger 15***

Det å måtte gi samme informasjon om og om igjen ble også nevnt som noe det ble forventet at mer datadeling kunne hjelpe til med å forhindre.

*Noen ganger vil du ikke gi den informasjonen, for du har allerede gitt den, tenker at du ikke trenger å gi den igjen, men så finner du ut at de har ikke tilgang til den infoen. Tilgang til informasjon må man jobbe litt bedre med. **Innbygger 12***

Det kom også indikasjoner på at dersom det offentlige har mer data så har de i større grad mulighet til å tilby tjenester til folk når de trenger det. Det er ikke alltid like lett å vite hva du kan få fra det offentlige og mer informasjonsdeling på tvers opplevdes som noe som kunne avhjelpe dette.

*Barnehagen og kommunen kunne samarbeidet. Ringt foreldrene og sagt at de har fått det, du kan komme til den tiden så kan vi snakke sammen. **Innbygger 13***

Opplevelsene fra foreldrene med barn som er syke reflekterer godt hvordan de som jobber med livshendelsen «Alvorlig sykt barn» oppsummer brukerbehovene til denne gruppen:

*I tillegg må de slåss for å få det de har krav på. De må innom mange tjenester og de snakker ikke sammen. Så hver gang de er i kontakt med en ny tjeneste må de informere om hele sykdomsbildet. Og de må søke årlig. Så du blir aldri ferdig med det. Så systemene er ikke laget for å tenke brukeren først. Avslag, klaging... de bruker masse tid på dette. Og det er ulik praksis i ulike kommuner. Og avstand. Hvor mye penger og ressurser det er i kommunen. De blir sendt fra sykehus og hjem uten informasjon og da må de klare seg selv. Informasjon om rettigheter diagnose, hvordan hjelpe barnet. Den informasjonsflyten hvordan løse det? Og så har de utfordringer med overganger. Sykehus og hjem og overganger fra barneskole, til videregående, til jobb. Det er også silobasert og ingen automatikk om at du får det samme dekket når du bytter. Mange å forholde seg til. Lite trygghet på at du får det du skal ha. Ingen som er der for deg i den situasjonen. **Helsedirektoratet - Livshendelse***

Dette var noe vi kom inn på i intervjuet med NAV også.

*Som vi i offentlig sektor har visst lenge at det er et problem, at foreldre har rett til individuell plan, men ansvaret for å skape en sånn plan vet verken foreldre eller vi som er offentlig sektor, så det får man ikke, med mindre man bor i rett kommune. **NAV - Livshendelse***

I samtalen med KS kom dette med ulik praksis mellom kommuner også frem.

*I dag har hver eneste kommune forskjellige verktøy for å loggføre og saksbehandle og her må vi også jobbe med leverandørene av disse verktøyene. **KS***

## Hvorfor deler det offentlige helsevesen ikke mer data med hverandre?

Spesielt innen helsetjenester var det mange som stilte spørsmål ved hvorfor det ikke kunne bli delt mer data. Flere påpekte at det kunne være lite hensiktsmessig at ulike behandlere ikke har muligheten til å se din helsehistorikk.



*På helsenorge ligger kjernejournalen min, men at journalen er noe som ikke blir overført hver gang man bytter fastlege synes jeg er en utrolig besynderlig ting, det at man må be om det synes jeg er riv ruskende merkelig. **Innbygger 2***

*Det finnes jo 'helsa di', husker ikke hvilken nettside det er for det er lenge siden jeg har brukt det, men finnes en overordnet greie der du kan bruke for fastlege og sånt. De ulike områdene i Norge har jo forskjellige systemer som ikke snakker sammen så bra, ikke noe jeg ser direkte, men jeg vet at det er der og at det er et problem, hvis jeg er på ferie eller flytter har ikke det nye stedet historikken på helsa di, jobbes med det så vidt jeg har forstått, men i dag er ikke det på plass. **Innbygger 9***

Flere av innbyggerne nevnte selv GDPR, og det ble vist forståelse for at dette nok påvirket mye hva som kunne deles, men som nevnt tidligere påpekte gjerne innbyggerne at de ønsket muligheten til å gi samtykke til å dele.

*GDPR er jo inn i bildet her så er vanskelig, men vi burde kunne samtykke til deling på tvers. **Innbygger 4***

Det å i større grad dele data på tvers byr helt klart på noen komplekse utfordringer når det gjelder personvern. Spørsmålet vi bør stille oss er derfor om dette er den beste løsningen for innbyggeren, eller om det finnes andre måter å løse deres utfordringer på enn nettopp å la deres data, som gjerne ofte er sensitiv data, flyte mellom nokså mange ulike deler av offentlig sektor. En ting som kunne forbedret opplevelsen på tvers. En innbygger påpekte at dersom man har tydelig lenking mellom tjenester som man kan ha krav på kan være en måte å gi brukeren rask tilgang på informasjon.

*Tydelig og klar info, lenking til tydelig info, det kan de kanskje bli enda flinkere til, lenke på tvers av tjenester. **Innbygger 2***

Interessentene vi snakket med kom inn på utfordringer rundt hva og hvordan vi skal dele. Samt påpekte dette med at et system for alt kanskje ikke alltid er svaret heller.

*Informasjonsstrømmen på tvers er viktig. Det må på plass. Vi må bli enig. Da graver vi ned i detaljnivå på hva av info skal vi ha og hva skal vi dele? For vi kan ikke ha et system for alt. Selv om Akson skal snakke på tvers. Det har også sine begrensninger. **Helsedirektoratet - Livshendelse***

Hvem som skal ha ansvaret er heller ikke helt tydelig:

*Den dagen vi får løst dataflyten. Men det er et stykke unna. Hvem skal ta ansvaret for det. Vi kan peke på behovet. Men hvem skal ha ansvaret for å få det til? For det må jo ligge et sted? ...hva slags*

*informasjon har vi behov for skal flyte mellom disse tjenestene. Det kan bli enormt. Så vi må begrense. Finne ut av hva vi må ha.*  
**Helsedirektoratet - Livshendelse**

## Opplevelsen av å motta tjenester på tvers

En innbygger hadde hatt mye kommunikasjons med offentlig og privat helsevesen samt ulike forsikringsselskap. Både et som var privat og et som var via jobben hennes i offentlig sektor. Hun opplevde at det gikk fint, men følte seg også litt presset til å gi samtykke. Dersom man ikke gjør dette sitter man gjerne selv som bindeleddet.

*Og tjenestene henter inn info fra hverandre og det er jo greit, men det er tidkrevende. Det er litt tungrodd. Ja, de har samtykke. Og det må man jo nesten ellers så ja, går det i hvert fall gå langt tid fordi da må du være bindeleddet hele tiden. (mellom offentlige og mot private) **Innbygger 7***

Det viser oss at det for noen oppleves litt negativt både dette med å dele data om seg selv, men også det å være et bindeledd, men at førstnevnte er et mindre onde og at dersom man har et valg er det nokså enkelt å velge dette. Det kan allikevel være en tankestrek at det uansett kan være en nokså stor belastning å dele mye om seg selv med mange ulike parter. Det å sørge for oversikt og kontroll over hvem som til hvilken tid har tilgang til informasjon om deg kan derfor være en viktig faktor i tillegg vil det være tryggende å vite at kun den informasjonen som er nødvendig for de ulike partene blir delt.

I flere av intervjuene med interessenter kom vi også inn på temaer rundt dette med at deling av data eller samhandling gjerne kan bli en utfordring. Innbyggerne snakket mye om samtykke og at dette var en løsning for hvordan det offentlige i økende grad kunne dele informasjon. De opplever å «eie sin data» og være den som bestemmer hvem og hva ulike parter skal se. Når vi snakket med virksomhetene opplevdes det i større grad som at regelverk satte større begrensninger for samhandling, noen ganger til og med innad i etater. I disse intervjuene kom det også frem at kommunen og staten jobber på litt ulikt vis, og har noen ganger ulike interesser.

*Med samhandling på tvers vil det fort komme en situasjon som gjør at samhandling ikke er lov. Er du statlig NAV-ansatt har du ikke lov til å se hva som er i det kommunale systemet. **NAV – Livshendelse***

*Og stat og kommune, den organiseringen gjør det krevende. Vi jobber ulikt. Lovverket må kanskje gjøres noe med. Og finansiering. Oppdragene kommer fra statsbudsjett til departementet ett og ett år om gangen. Det blir veldig spesifikt. Veldig silobasert hele veien.*  
**Helsedirektoratet– Livshendelse**



*Personvern setter jo grenser for hva vi skal og ikke skal gjøre. Skal ikke samarbeide om alt, skal prøve å være effektive i det vi gjør.*  
**NAV – Livshendelse**

I tillegg er det interesser som kanskje noen ganger går på tvers:

*Men det er et spørsmål om i hvor stor grad er man interessert i å jobbe med ting som ikke gir gevinster til den som eier prosjektet, men til andre? **Helsedirektoratet– Livshendelse***

## Bruk av offentlige tjenester på tvers – ulikheter kommer frem

I ulike norske kommuner er det litt ulike regler og praksis. Dette var noe som også dukket opp i intervjuene vi hadde. For innbyggeren oppleves det merkelig at de i en kommune kan få noen tjenester som en annen kommune ikke ønsker å gi dem. De er i helt samme livssituasjon, men allikevel kan de få avslag hos en ny kommune eller som i eksemplet under få tilgang til noe de ikke fikk i sin tidligere hjemkommune.

*Vi kranglet mye for å få godkjent pleiepenge, fikk mye skriv fra sosionomer og leger fra sykehuset uten at det hjalp. Da var vi registrert i en større kommune. Så registrerte vi oss der vi bor nå, i en litt mindre kommune, da fikk vi innvilget ei uke etter at vi endret adresse. Stor forskjell fra kommune til kommune. **Innbygger 5***

Det er vanskelig å si noe om hvilken effekt dette har på den enkelte innbygger, det vi opplevde var at de som hadde erfaringer med dette var litt oppgitt og det opplevdes som belastende å vite at tilbudet varierer rundt om i landet. I tillegg kan det bidra til større grad av usikkerhet rundt hva man faktisk har krav på når ulike kommuner vurderer samme situasjon på forskjellige måter.

En innbygger som drev eget firma innen byggebransjen så også dette når han skulle søke om tillatelser i ulike byggesaker. Også her opererer de ulike kommunene på forskjellig vis og det er ulik grad av digitalisering blant dem.

*(Om byggesaker) Det er ikke to kommuner i Norge som er like, noen vil ha det på papir, noen vil ha det på nett. Går på Google og da får man løsningen på det for den kommunen. **Innbygger 3***

## Tillit

Et av temaene vi fokuserte en del på i intervjuene både med innbyggere og interessenter, var tillit. Vi undersøkte hvilket nivå av tillit innbyggerne hadde både til private og offentlige tjenester, og snakket med interessentene om hvordan de jobber med å bygge tillit til sine tjenester.

## Viktigste funn

- Generelt høy tillit både til offentlige og private tjenester
- De som har sterke meninger den ene eller andre veien har det pga. erfaringer de har hatt
- Høy eller lav tillit er gjerne knyttet til erfaringer med bruk av spesifikke tjenester, og personer
- Rykte er viktig når det gjelder tillit

Datamaterialet i denne undersøkelsen viser at tilliten til offentlige tjenester er relativt høy. Vi ønsker å nyansere dette siden tillit er ikke en statisk størrelse. Den er skapt av tidligere erfaringer og det man har hørt fra andre. Fremtidens tillit kan derfor svekkes eller strykes som følge av hvordan vi forvalter den tilliten offentlig sektor har i dag. Derfor er det viktig å lære hva som skaper tillit, og hva som gjør at vi mister tillit til offentlige tjenester.

## Erfaringer som skaper tillit

Tillit kan skapes og svekkes på mange ulike måter. De kan handle om åpenhet, om samsvaret mellom forventninger, og det som faktisk skjer. Men det påvirkes også av tidligere erfaringer du eller andre har hatt. Dette er et perspektiv som kom fra en mor som hadde høy grad av tillit til skolen til sin datter:

*Jeg har 100% tillit til skoler. De har jobbet mye med barn, de har jo folk som er faglært. Vanskelig periode i barnehagen, når hun begynte på skolen fikk jeg puste. Jeg stoler 100% på skolen, skolen har hjulpet meg mye. De har en plan og følger den planen.*  
**Innbygger 13**

Hun knytter tillit tett opp til den kunnskapen hun erfarer at menneskene i skolen har og ser det også i sammenheng med det å love noe (lage en plan) og holde det man lover (følge planen). Som står i kontrast til den vanskelige perioden i barnehagen der hun ikke opplevde dette. Noe som resulterer i mindre grad av tillit, men også ubehag (at hun ikke fikk puste).

De samme elementene så vi komme igjen også med innbyggere som har kommunikasjon med det offentlige om andre tjenester. Det er allikevel interessant å se at de samme perspektivene gjelder i tjenester som kan ha svært alvorlige følger for enkeltmennesker og familier også er tilfellet i andre tjenester som svært mange av oss møter på. Det betyr at vi muligvis kan bruke noe av det samme tankegodset rundt utvikling av tilliten på tvers av offentlig sektor.

*Når du finner ut av ting raskt og det stemmer gang på gang, bidrar det til tillit. Forutsigbart, når du har kontakt med offentlig sektor, når du bestiller koronatest og du møter opp og de venter på deg og vet at du skal komme. Det digitale og det fysiske, koblingen mellom de må fungere. Det digitale er et verktøy, ikke et mål. Innbygger 1*

Han vektlegger at tillit øker når man får riktig og rask informasjon, samt at det som er avtalt skjer. Som han nokså korrekt påpeker er mange tjenester fra det offentlige en kombinasjon av det digitale og det fysiske. Tilliten svekkes dersom koblingen mellom de ikke fungerer. Det hjelper ikke at alt går perfekt på nett; du finner det du skal, får masse god informasjon og vet hva du skal gjøre, dersom den fysiske delen av tjenesten ikke holder det den digitale delen lovet.

Skriftlig og digital kommunikasjon kan også bidra til å forsikre innbyggerne om at informasjonen de får er pålitelig. En innbygger som også var næringsdrivende hadde lagt inn en forliksklage på en kunde. Så ringte en person ham som beskrev at på grunn av korona så ble ikke forliksmøtet noe av. I etterkant av samtalen opplevde han en usikkerhet på om beskjeden han hadde fått var riktig.

*Men det kunne jo vært motparten som ringte meg, tenke jeg på etterpå. Hadde det kommet gjennom Altinn så hadde det vært mye mer riktig og formelt. Men når det kommer bare på en telefon ble jeg skeptisk. De muntlige beskjedene er jeg litt skeptisk til, men får man det elektronisk, for eksempel på brevpapir med statsløven så får man en helt annen sikkerhet trygghet til det. **Innbygger 3***

Dette så vi også i flere sammenhenger, og her er en innbygger som forteller om å i større grad stole på det digitale fremfor analoge tjenester:

*Jeg stoler på det (digitale), jeg stoler ikke på papir, det er sikkerhet, det ligger der og du kan gå igjennom det, det står der etter fem år. **Innbygger 13***

Tidligere gode erfaringer med en spesifikk tjeneste så vi hadde positiv innvirkning til et større omfavn av tjenester. Eksempelet under viser til samtalen med en mor som hadde barn med spesielle behov og som hadde fått mye hjelp av kommunen. Hun hadde vært svært fornøyd med den hjelpen hun hadde fått over mange år noe som «smitter» litt over på hennes syn på kommunale tjenester generelt. Når vi spurte hvilke offentlige tjenester man kan stole på svarte hun:

*På NAV, fordi det var kommunal tjeneste, jeg vet at det kan man stole på. **Innbygger 14***

Hun la senere også til:

*(Kommunale tjenester) Fordi jeg tror det er et bra system her, alle går med det systemet, de kan ikke gjøre noe feil, for alt er inni systemet. Jeg tror det er ikke mye korrupsjon i det systemet. **Innbygger 14***

Det å logge på kan også bidra til å skape en trygghetsfølelse:

*Liker at jeg må logge meg på, for da føles det veldig safe. **Innbygger 2***

## Erfaringer som kan gjøre at man mister tillit

Rykter og andres erfaringer eller meninger er noe som kan bidra til å enten øke eller minske tilliten hos andre, som ikke selv har erfaringer med en konkret tjeneste. I visse tilfeller kan dette hindre enkeltmennesker i å ta kontakt med offentlige tjenester. Her er to ulike eksempler på det at andre kan påvirke deg til å få lav tillit.

*Det er mange som tør rett og slett ikke å gå på NAV og søke, for de er redd de får avslag. **Innbygger 15***

*Jeg var redd for barnevernet, for min svigerfamilie pleide å si at de tar med seg barna og gir dem ikke tilbake. **Innbygger 14***

Kvinnen som var redd for barnevernet viste oss også hvordan man kan etablere tillit.

*Jeg sa til legen at jeg ikke ville at de skulle ringe barnevernet for jeg var redd for at de skulle ta barna mine, men de ringte meg og sa at de skulle bare passe barna mine i to dager og at jeg skulle få de tilbake, så jeg var veldig redd. Jeg hadde ikke noe valg, jeg var veldig dårlig, jeg var på legevakten i to dager, og ble sendt hjem, og fikk barna mine tilbake. **Innbygger 14***

I etterkant av denne ene positive opplevelsen med barnevernet hadde hun etablert et grunnlag for tillit som betyr at det ikke alltid behøver å være en lang prosess, men at en positiv opplevelse kan bidra til økt tillit. På samme tid kan det motsatte også skje, hvilket betyr at tilliten er skjør. Etter tillitsbrudd, spesielt store tillitsbrudd, kan det ta lang tid å bygge opp tilliten igjen.

Tillitsbygging er noe vi aldri kommer til å bli ferdig med, vi må alltid jobbe med den for å vedlikeholde den. Og den bør alltid være fokus i de digitale tjenestene vi jobber med i offentlig sektor å vite hva i den tjenesten som er tillitsvekkende og oppdage når elementer, språk, andre ting ikke er tillitsvekkende og hvordan vi kan forbedre det.

Vi så det var viktig å møte forventningene vi setter for tjenesten, at brukeren har forutsigbarhet, at vi holde det vi lover. Dette gjelder både store og små ting.

En yngre innbygger satte også ord på dette. Han forteller at det skal lite til for å skape et dårlig rykte.

*Men det går veldig mye på rennommé og rykte som påvirker faktoren. Alfa og omega uansett. Det trenger ikke å være alt så klart, men hvis du har noe som har dårlig rykte skal det mer til å få et bra rykte. Skal så lite til å få et dårlig rykte. **Innbygger 6***

En kvinne som i utgangspunktet hadde veldig høy tillit, spesielt til kommunale tjenester, kom også inn på de områdene hvor hun hadde mindre tillit. Hun så en urett

i den måten straff innen rettsvesenet fungerer, og trakk inn urettferdigheten rundt at de verste kriminelle i Norge får studere i fengsel, men at hun ikke fikk ta utdanning så lenge hun fikk stønad til livsopphold fra NAV. Hun pekte på at kulturelle forskjeller i tolkning av «straff» kan gjøre livet mer utrygt for personer i hennes situasjon.

*I andre land når de dreper, får de en veldig streng straff, men her i Norge ingenting. De henter svigerdøtre, for de tenker at de kan ikke få straff fra politiet. **Innbygger 14***

Noen innbyggere nevnte også dette med tilliten til dem fra det offentlige. Inntrykket av dette, i kombinasjon med at man ikke ønsker å være til bry, kan noen ganger gjøre at man ikke undersøker hvilke tjenester man har rett på. Sitatet under har vi også brukt tidligere i rapporten for å illustrere at noen offentlige tjenester ikke er kjent blant alle, men det viser også hvordan tillit kan påvirke hvordan du oppfører deg i møtet med offentlige tjenester.

*Offentlige kontorer har alltid mistanke. Så det er veldig dårlig følelse å ha, selv om du føler at du har integritet og sånt, men folk tenker at du bare vil ha penger. Nå visste jeg ikke at jeg kunne søke på forskudd på barnebidrag. De sa til meg at jeg kunne søke på det, jeg skjønnte ikke at jeg trengte det, de sa det til meg, så det er ok. Jeg ville ikke ta kontakt eller snakke om de pengene han gir meg, NAV spurte meg om hvorfor jeg ikke ville søke om bidrag, jeg sa at jeg ikke ville ha noen problem, men de sa at de skulle ta det. Jeg skjønnte ikke at de har plikt til å gi meg farskapssbidrag. Det var bra. Det var god informasjon. **Innbygger 12***

Tidsperspektivet ble også nevnt. Det å måtte vente på svar lenge opplevdes negativt for innbyggerne.

*At informasjonen jeg finner er korrekt, at det blir besvart innen rimelighetens tid, kan gå flere uker før jeg får svar, er stor forskjell, tar man kontakt med et servicesenter får man som regel kjapt svar, men tar man kontakt med en ansatt i kommunen kan det ta tid før det dukker opp. **Innbygger 9***

Dette med å få kontakt med noen som kan hjelpe deg oppleves som viktig:

*Viktig at jeg kan komme i kontakt og få de svarene jeg trenger. **Innbygger 10***

Kun en person vi snakket med opplevde stor grad av mistillit, både til offentlig sektor og i bruk av digitale tjenester.

*Jeg stoler vel ikke på noe som har med nett å gjøre, bruker nettbanken for å betale regninger og sånne ting, men det er med hjertet halvveis i halsen, for jeg er så redd for hackingen og alt det der. Stoler ikke på digitale tjenester, det må jeg ærlig innrømme. Kan ikke si at tilliten er verken større eller mindre til noen av delene*

*(privat/offentlig). Alt som foregår digitalt er jeg skeptisk til.*  
**Innbygger 15**

## Er det forskjell i tilliten til offentlig og privat sektor?

Vi så at det var mange personlige meninger og erfaringer knyttet til dette med forskjell i tillit mellom det offentlige og private. Vi vil her vise noen av perspektivene innbyggerne kom med. Noen innbyggere har en grunnleggende større tillit til det private, andre til det offentlige.

*Private har jeg mest tillit til. Du blir viktigere som person hos dem. Du blir jo ikke en av mengden. Eller du blir jo det, men ikke på samme måte. Og du betaler jo også litt ekstra for det, og det er jeg faktisk villig til.* **Innbygger 4**

*Føler kanskje at private er litt mer ofte på og får ting til å funke raskere. De er mer i vinden, de er mer moderne, mer trendy, så ting går nok litt raskere der, for de må jo ha kunder, så de må hele tiden utvikle seg, så jeg vil jo si at de er nok flinkere på det enn det offentlige.* **Innbygger 6**

*Vil vel påstå at jeg har nok høyere tillit til det offentlige enn det private. Jeg tenker nok fortere to ganger før jeg aksepterer noe på alt annet av digitalt enn hva jeg gjør for offentlige tjenester. Da er det bare godkjenn. Jeg er nok ikke så naiv som jeg la det frem som, jeg tenker ofte på det med personsikkerhet på andre digitale plattformer eller løsninger enn de offentlige.* **Innbygger 2**

*Større tillit til offentlige ting, på private er man litt mer forsiktig med hva man gjør.* **Innbygger 9**

*Offentlig har jeg mest tillit til. Med privat så har du alltid det der uromomentet om er det business eller er de opptatt av deg. Jeg føler at det offentlige er mer forpliktet.* **Innbygger 2**

For andre var det heller spesifikke tjenester man foretrakk og hadde mer tillit til fra det private, og noen fra det offentlige.

*Det at han er privat gjør at jeg har en større tillit til at han. Stor fordel, vil ikke ha kommunale fastleger. Tviler på at de hadde digitalisert så fort som det private har gjort.* **Innbygger 1**

*(Aleris) Er veldig fornøyd med de. De vet hvem du er. De har alle mulig journal om deg, du må ikke fortelle livshistorien din på nytt.*  
**Innbygger 4**

*(Tillit) På NAV, fordi det var kommunal tjeneste, jeg vet at det kan man stole på.* **Innbygger 14**

## Deling av data

Flere av innbyggerne snakket selv om det som gjelder deling mellom offentlige etater, og vi spurte også spesifikt om hva de tenkte det var greit at det offentlige delte seg imellom, og hva det var greit at det offentlige delte med det private. Tidligere i rapporten har dette med deling av data allerede kommet opp og blitt behandlet flere ganger. Vi vil i denne delen ta for oss hvorfor innbyggerne stiller seg positive til mer deling med og mellom det offentlig, men også trekke frem hvordan deling av data blir sett på internt i offentlige virksomheter.

### Viktigste funn

- Veldig positive til deling, spesielt mellom det offentlige, flere ønsker mer deling
- Samtykke og en følelse av kontroll er viktig
- Lav forståelse for konsekvensene av deling

### Positive til deling og samtykke

Etter samtaler med innbyggere er det et flertall som har tillit til at offentlig sektor forvalter deres data på en god måte. De aller fleste tenker at dataene er trygge hos offentlige myndigheter, og at de kun deles med de som trenger informasjonen deres.

*Virker som om jeg har mye rettigheter på det området da, personvern, har i grunn ganske stor tillit til det. Føler meg ikke sårbar for å bli utnyttet av det offentlige. **Innbygger 11***

*Når du jobber i offentlig kontor, du har taushetsplikt, så jeg synes ikke det er noe problem, så jeg synes det er ok, det er ikke problem å dele den informasjonen, det skal holdes veldig trygt. **Innbygger 12***

Noen innbyggere er mer skepsis når det kommer til deling utenfor offentlig sektor, men mange anser også dette som helt i orden så lenge de selv vet om det og har samtykket til deling.

*Det at det deles mellom offentlige etater er for meg, må tenke meg om, det tenker jeg på som uproblematisk egentlig. Hvis det er en vacuum sealed greie, men i øyeblikket det begynner å snakke med systemer utenfor da er det kanskje litt mer skepsis inne i bildet. **Innbygger 2***

*Det må inngå et samtykke så lenge jeg har inngått det samtykke så er det helt greit at de deler informasjon med hverandre. **Innbygger 4***

Som vi også har vært inne på før så vi at de som mottar et mer komplekst tjenestetilbud fra det offentlige i større grad enn andre savnet at det offentlige delte



mer data med hverandre. De var klar over at de ofte blir hindret av regelverk eller taushetsplikt, og opplevde byrden av å hele tiden måtte formidle sin historie om og om igjen. Sitatet under har blitt nevnt tidligere, men det illustrerer dette poenget på en god måte og vi trekker det derfor frem igjen:

*I sånne offentlige tilbud ligger det taushetsplikt i bunn, så jeg savner vel mer at de deler det mer enn de gjør. Opplever veldig ofte at vi må fortelle historien vår på nytt igjen. Hvis de hadde sett hele bildet hadde de kunnet gjøre mer riktige tiltak. **Innbygger 5***

Allikevel ble det også påpekt at samtykket du gir ikke alltid oppleves som helt frivilling.

*I mitt tilfelle opp mot egen helse, så har du jo egentlig ikke noe valg. De må ha all informasjon ellers kan de ikke behandle saken min. Er det all den informasjonen som det er nødvending at den tredjeparten har? Bør man ha større innflytelse som person hva salgs info de får? Om jeg synes det er greit vet jeg ikke helt...du må bare gi samtykke og så blir info delt, men det har du egentlig ingen kontroll over. Personen bør kanskje være involvert mer. **Innbygger 7***

De stilte seg uforstående til hvorfor de ikke selv kunne frata noen taushetsplikt eller samtykke til mer deling mellom ulike offentlige etater.

*Jeg har jo bestandig bedt om at de heller kan ha kontakt med hverandre, sånn at man kan slippe å springe mellom hver enkelt plass, men det er jo umulig. Det kommer taushetsplikt, jeg har sagt at jeg kan skrive under på taushetsplikt sånn at de kan dele, men det nytter ikke...det hadde vært atskillig mye bedre om de kunne kommunisert litt seg i mellom, sånn at man ikke måtte bruke dagene sine på å ordne alt selv. **Innbygger 15***

Allikevel virket det som om dette varierte fra innbygger til innbygger. Noen var godt fornøyde med informasjonsdelingen. De følte de ble lyttet til, involvert og fikk bestemme hva som skulle deles og ikke.

*De spurte først. Alltid hvis de ville sende noe informasjon til andre leger eller andre, spurte de først om de kunne sende det. Så det er bra. Hvis jeg sier at den informasjonen skal ikke til andre, gir de det ikke. **Innbygger 14***

Deling av data ut mot private aktører var det noe mer skepsis til. De som hadde erfaring med at offentlige og private tjenesteleverandører delte data i situasjoner der det ga mening og var hensiktsmessig for deres situasjon, hadde gode erfaringer med dette. Flere hadde tatt i bruk private helsetjenester og erfarte at datadeling mellom seriøse aktører som skal hjelpe deg var en god ting.



*Jeg kan si ja til Aleris at de kan dele med det og det sykehuset. Det er viktig å ha det samtykket på plass altså. Det er jo viktig så man ikke glipper på noe. **Innbygger 4***

Som vi også har vært inne på tidligere påpekte flere også hvordan det opplevdes utrygt at det var for lite deling av data på tvers i helsevesenet mer spesifikt.

*Det er dumt at ting som står i «min journal» fra for lenge siden eller andre steder ikke alltid følger deg. Jeg var på sykehuset på sørlandet for lenge siden. At de her hjemme ikke vet om det er jo litt alarmerende egentlig. **Innbygger 4***

Vi opplevde at folk reflekterte at de gjerne ønsket at offentlige myndigheter delte mer data, samtidig som de hadde et litt ambivalent forhold til at noen eller noe sitter på all informasjon om dem. Det ble påpekt at det var viktig at kun de som trengte den informasjonen skulle ha tilgang til den og at de selv har oversikt og kontroll over hvem som har den tilgangen.

*[...] det de har bruk for å vite. De trenger ikke å vite alt, ikke det de ikke behøver for å gjøre sitt arbeid. **Innbygger 8***

*Jeg tenker jo hovedsakelig at de burde jo kun vite hvorfor man er der, ikke nødvendigvis hele livshistorien...innenfor helse kan det jo ha sammenheng med ting som har skjedd tidligere i livet ditt, så helsetjenester om det er privat eller offentlig, der ville jeg ikke vært så redd for å dele ut informasjon, men andre typer tjenester og sektorer, der ville jeg nok vært litt mer skeptisk. **Innbygger 6***

Noen få kom inn på temaet om data det offentlige har kan komme på avveie. Det var ikke noe mange tenkte på, som tidligere nevnt det var et inntrykk av at innbyggere stoler på at det offentlige ivaretar data på en god måte. Det er en god ting at det offentlige har tilliten til innbyggerne på dette punktet, men det er en hårfin balanse. Dersom data blir delt på feil måte, eller kommer på avveie så vil det kunne bryte ned tillit til offentlige tjenester.

*Hvordan det blir håndtert eller om det kan komme på avveie er jeg litt skeptisk til. I gamle dager var det navnet som var viktig, nå er alt på personnummer. Du har ikke noe valg, må oppgi det i enhver sammenheng. **Innbygger 3***

## Lav forståelse for konsekvensene av deling

Dette med at innbyggerne til dels hadde lav forståelse for konsekvensene av deling ble spesielt tydelig i intervjuene med virksomhetene. De reflekterte en del rundt hva som kunne deles og ikke. Her dukker det opp mange dilemmaer som innbyggeren ikke nødvendigvis ser selv. Folk opplever å eie dataen om seg selv og tenker de skal ha kontroll og oversikt og at samtykket de gir til deling bør være styrende. Men

internt ser vi at dette ikke er like rett frem som innbyggeren selv ser det. Noe data om deg har det offentlige kanskje ikke lov til å dele med deg.

*Er også ting NAV vet om deg som du ikke nødvendigvis vet selv, om du er adoptert, eller vi vet mange ganger ting om det som du ikke vet selv. Hvis du er fosterbarn vet vi kanskje hvem de biologiske foreldrene dine er, er kanskje ikke greit at du får vite det. Eller hvis du er resultat av utroskap og faren din ikke er den du tror, men om han betaler barnebidrag vet jo NAV, og det bør ikke vi fortelle deg. Folk har ikke fått lov å spørre om sånt før, så det er en stor jobb å gå opp. **NAV – Livshendelse***

Noen ganger kan dette gå den andre veien også. At du gjør noe selv som det offentlige har data om, men at andre utenfor kanskje har rett på å få se den dataen selv om du ikke ønsker:

*Men barn vil ikke nødvendigvis at de voksen har tilgang til alt. Hvis du har vært hos legen og får prevensjon. Hvem skal ha tilgang til det? **Helsedirektoratet - Livshendelse***

Det finnes lover og reguleringer, og kanskje også interne rutiner, for hva det offentlige noen ganger får lov å vite om deg, men som du selv ikke har rett på å vite. Det virket ikke som noen av innbyggerne vi var i kontakt med hadde opplevd dette, men lite tyder på at dette er noe de er klar over heller. Det vi så var at de i stor grad tenker at det er de som eier dataen om seg selv, også den dataen det offentlige har om deg, og at det er de som har rett på å vite hva og hvem som vet hva, samt at du har kontroll på denne dataen. Noe man kan spørre seg er da hvordan innbyggerne ville reagert dersom de visste at noe informasjon det offentlige sitter på om deg får du ikke vite. Etter denne undersøkelsen vil svarene her være spekulasjoner, men det vil være et viktig spor å følge på veien videre. Etter GDPR er det en økende bevissthet blant brukerne om hvordan dataen deres brukes og rundt hvilke rettigheter de har til data om seg selv. Dersom tilgang til egen data fortsetter å være et økende krav og behov fra innbyggerne er det også spesielt viktig å vite hva vi kan og ikke kan dele, samt hvorfor. Strider lovverk mot hverandre i visse tilfeller? I så fall hvilket lovverk veier tyngst? Hvilke etiske hensyn skal vi ta, og for hvem? Og kan vi virkelig holde det vi lover, eller det innbyggerne forventer når det kommer til åpenhet om dem og den dataen vi har om dem? Hvor ærlige skal vi være når det kommer til å informere om at vi vet noe de ikke får vite om seg selv?

I noen situasjoner er det lettere å avgjøre hva vi skal gjøre enn i andre situasjoner:

*Noe er det greit å fortelle, noe er det lett å vite, hvis du bor på hemmelig adresse skal vi ikke fortelle andre hvor du bor. Andre ting, som foreldreskap og sånn, finnes kanskje grensesoner, er ikke rett frem. **NAV – Livshendelse***

Det ble også påpekt utfordringer rundt datakvalitet på tvers av offentlig sektor.

*Og så er det dette med deling av data. Mange systemer, ulik datakvalitet. Og personvern. Hva skal vises til hvem, hvor? Og kultur. Stoler jeg på at data jeg får fra andre organisasjoner er av god nok kvalitet? **Helsedirektoratet – Livshendelse***

I intervjuet med livshendelsen «Starte og drive en frivillig organisasjon» ble dette med data trukket frem som et viktig tema. På grunn av ulikt kunnskapsnivå og profesjonalitet blant de ulike organisasjonene så de behovet for å sørge for ekstra støtte rundt dette med oppbevaring av andres persondata.

*Og spesielt sikre at data ikke blir brukt til feil ting eller at informasjon som er sensitivt, som politiattester, kommer på avveie. Når flere og flere av løsningene blir digitale, så kan også ting gå lettere galt. Disse organisasjonen har ekstra behov for støtte rundt dette. Det er viktig at det gjøres riktig. Generelt så har frivilligheten en større unnskyldning for å gjøre feil, siden det ikke drives av profesjonelle. Dette kan bli større feil med digitale løsninger. **Digitaliseringsdirektoratet – Livshendelse***

## Behov og ønsker

Når vi snakket med innbyggerne om erfaringene de har hatt med offentlige tjenester, lærte vi mye om hvilke behov de har for hvordan dette skal fungere. Vi snakket også med dem om hvilke ønsker de har til hvordan tjenestene kan fungere på best mulig måte.

### Viktigste funn

- Noen ønsker at det offentlige er mer proaktive
- Tilgjengelighet på nett er bra, men fjerner ikke behovet for fysiske tjenester
- Det er vanskelig å ha oversikt over hva man har krav på, når og hvordan man får det

### Proaktive offentlige tjenester

Noen av innbyggerne nevnte flere situasjoner hvor de satte pris på at det offentlige opptrådte proaktivt, og at de gjerne skulle sett mer av dette.

*En del automatikk hadde vært greit. Jeg synes det er fantastisk å få innkalling annen hvert år til mammografi det synes jeg er veldig fint. Så kan man heller melde seg av dersom man ikke ønsker å gå. **Innbygger 4***

Som vi ser i dette sitatet er dette med proaktive tjenester noe som kan være positivt. At du selv ikke trenger å ta initiativet for å få en tjeneste. Andre eksempler på dette

som dukket opp i intervjuene var om det å få nytt pass kan skje mer automatisk. Foreldre som hadde syke barn nevnte også dette med at mye burde trigges når deres barn får en diagnose. Ofte får en rettigheter når en diagnose er stilt, men det er ikke nødvendigvis noen automatikk i å gi dem tjenesten eller informasjon om tjenesten. Et eksempel vi så på dette kom frem da en mor etter mange år fant ut at hun lenge hadde kunnet hatt et ledsagerbevis til sin datter.

*Jeg har en datter som har utfordringer, jeg hadde rett på ledsagerbevis. Dette kunne jeg fått uten å spørre, de vet at barnet har utfordringer [...] Det kunne jeg fått når hun gikk i barnehagen, men jeg fikk det når hun var ti år. De kunne sagt til meg at jeg hadde rett på det, hvorfor søker du ikke på det. Det var skikkelig vanskelig. Jeg måtte frem og tilbake med epost, frem og tilbake med sms. Jeg hadde ikke kontakt med henne, det var koronatid så jeg måtte gjøre alt digitalt. Jeg måtte godkjenne og signere, men jeg har aldri søkt på det, hun kunne ikke forklare hvordan jeg kunne søke på det. Jeg var hos en sosionom, og hun fortalte meg at jeg har rett på det og må søke på det, hun i kommunen har ikke sagt det til meg.*

### **Innbygger 13**

Det vi selv som offentlig sektor må være svært bevisste er at mange tjenester man får og har krav på utløser også krav til innbyggeren. Det å gi en tjeneste automatisk bør derfor nøye gjennomgås. Kan det ha negative konsekvenser for innbyggeren? Kan det være de ikke ønsker tjenesten? Hvilke krav stiller vi til dem når de mottar tjenesten, samt hvordan informerer vi om dette? Det er viktig at de har en opplevelse av å motta en tjeneste, samt forståelse for hvilke krav det utløser.

Det å gi og motta tjenester utløser også en relasjon mellom partene, som er viktig å ikke undervurdere. Det skaper et bånd mellom partene, og det er knyttet en del forventninger både fra giver og fra mottaker i en slik relasjon. Både når det er en automatisert/proaktiv tjeneste eller ikke. Den største forskjellen er kanskje at synligheten av relasjonen blir litt mindre, kanskje mer ubevisst fra en eller begge parter, men det betyr ikke nødvendigvis at den forsvinner.

## Tilgjengelighet på nett er bra

Vi så at svært mange var veldig positivt innstilt til digitale tjenester fra det offentlige. Flere nevnte at de hadde lagt merke til endringer de siste årene og påpekte hvordan ting sakte, men sikkert blir bedre. Mange anså det som enkelt å bruke offentlige tjenester de trenger digitalt, men ser også at offentlige tjenester har et stykke å gå fremdeles. Mange hadde forståelse for og forventet at utviklingen i offentlige sektor går litt tregere enn i det private. Det ble ofte trukket frem at det at du kan gjøre ting når det passer best for deg, er en stor fordel med digitale tjenester. Dette trekkes også frem i rapporten «Den digitale borger»<sup>7</sup>. Flere opplever også at det digitale i større grad ivaretar informasjonen om dem og tilgjengeliggjør dem for flere. Sitatene under er et utvalg av forskjellige innbygger med ulike bakgrunn og erfaringer som alle reflekterer rundt hva som gjør digitale tjenester så bra for dem.

<sup>7</sup> [https://www.regjeringen.no/contentassets/9265ea2cbfde47e09d43c1b863e2c5bf/den\\_digitale\\_borger.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/9265ea2cbfde47e09d43c1b863e2c5bf/den_digitale_borger.pdf)

*Det med modernisering blir bedre for de, du slipper å forklare deg flere ganger, du slipper å gå fra sted og sted, du kan gå videre og bli ferdig med det. Har gitt personene mine behov, og om den personen er borte må jeg begynne fra hva som skjer først, jeg er sliten, jeg kan ikke forklare meg flere ganger. Modernisering kan kanskje være ett step, slippe å forklare. **Innbygger 13***

*...nå har det blitt så mye elektronisk så de kan bare ta det opp.  
**Innbygger 3***

*Bruker helsenorge.no og det funker bra. Der logger jeg på med bankid, det er enkelt. Færrest mulig klikk og enkelt å forstå. Spesielt hvis den skal videre. Hvis du skal henvises videre. Det å slippe å fortelle saken din på nytt hele tiden er bra. **Innbygger 4***

*Det med modernisering blir bedre for de, du slipper å forklare deg flere ganger, du slipper å gå fra sted og sted, du kan gå videre og bli ferdig med det. Har gitt personene mine behov, og om den personen er borte må jeg begynne fra hva som skjer først, jeg er sliten, jeg kan ikke forklare meg flere ganger. Modernisering kan kanskje være ett step, slippe å forklare. **Innbygger 13***

*(Det er) sterkt demokratiserende. Innbyggerne har lett info. Det er ikke bare tusen eller titusen som finner ut av det, men alle kan finne ut av det så lenge du har gode digitale kunnskaper. **Innbygger 1***

Dette siste sitatet viser på mange måter også to sider av dette med digitale tjenester. Digitale tjenester er bra så lenge du har gode digitale kunnskaper forteller han oss. Midt oppi optimismen rundt det å videre skape gode digitale opplevelser skal vi huske på de menneskene som ikke har tilgang til digitale kanaler i Norge. Noen få velger dette selv, andre er utestengt av ulike grunner. Som nevnt innledningsvis i denne rapporten handler dette gjerne om økonomi, dine identitetspapirer og kunnskap eller tilgang på kunnskap.

## Behov for fysiske tjenester, spesielt i vanskelige situasjoner

Det skaper fleksibilitet for den enkelte å bruke digitale tjenester. De kan utføre det de trenger til den tiden som passer for dem. Det går også raskere og ofte mer smidig enn hvis de skulle gjort det analogt. Allikevel fjerner ikke det digitale folks ønske og behov for fysisk kontakt med offentlige tjenesteytere.

*Hvis du har konkrete spørsmål du lurer på som du ikke finner svar på i det skriftlige materialet på nett, i mange tilfeller er jo din situasjon unik, vi er jo unike alle sammen i utgangspunktet, er mye enklere å ta en telefon istedenfor å begynne og formulere det i en mail, også for at personer skal forstå det som du skrev det, er bedre å snakke med personer, så hvis det er viktig så tar jeg en telefon.  
**Innbygger 9***

Spesielt når ting er vanskelig eller når man opplever å stå i en veldig spesiell situasjon, så er mennesker veldig viktig å komme i kontakt med.

Dette er et viktig poeng å ta med seg inn i digital utvikling. Hva er det som er bra i det fysiske som vi kan prøve å få med over i det digitale? Vi må kanskje også være ærlige på hva vi faktisk mister ved å minske det fysiske og øke det digitale, samtidig som vi fremhever hva som faktisk blir bedre for innbyggeren, ikke kun for systemet/staten/kommunen, når vi digitaliserer. Og hvordan sikrer vi de som faller igjennom?

Veldig ofte blir det argumentert at det er mer effektivt å digitalisere, men er det for myndighetene eller sluttbruker? Eller begge? Kan vi faktisk levere bedre kvalitet på tjenesten gjennom digitaliseringen? Det å digitalisere det i seg selv er ikke nødvendigvis lik det at det automatisk blir bedre. Teknologi er kun et verktøy til å nå et mål. Det er kvalitet i tjenesten som har noe å si. God eller ny teknologi er ikke det som avgjør om kvaliteten på tjenesten er god. Samtidig så er tanken bak digitalisering ikke å erstatte mennesker, men å effektivisere de tingene vi ikke trenger mennesker til å gjøre slik at flere mennesker kan bistå der det virkelig trengs.

## Når jeg trenger et menneske

Sitatene under gir et inntrykk av hva mange av innbyggerne mener er kvaliteten mennesker gir, og i hvilke situasjoner de opplever å trenge et menneske.

*Hvis jeg har en bekymring hvor jeg har et behov for å se et menneske, vil jeg at det skal være fysisk. Så mye som overhodet digitalt, alle møter, kun gjøre det som bare er mulig fysisk, fysisk.*

### **Innbygger 1**

*I hvert fall hvis du har konkrete spørsmål du lurer på som du ikke finner svar på i det skriftlige materialet på nett, i mange tilfeller er jo din situasjon unik, vi er jo unike alle sammen i utgangspunktet, er mye enklere å ta en telefon istedenfor å begynne og formulere det i en mail, også for at personer skal forstå det som du skrev det, er bedre å snakke med personer, så hvis det er viktig så tar jeg en telefon, istedenfor å sende mail frem og tilbake...en ting som gjør at det er viktig er tid, at du må ha svar ganske fort. Det er jo en grunn til å ta telefonen. **Innbygger 9***

*Folk må snakke sammen mer, da er ikke digitale løsninger alltid det beste...digitale løsninger som gjør ting enklere all for it, men vi er fremdeles mennesker som også har behov for at det følges opp noe menneskelig, menneskelige elementer som burde bli tatt.*

### **Innbygger 2**

*Når jeg leverer inn søknad på NAV om livsopphold, synes jeg at jeg får for lite plass til bokstaver og ord, noen ganger vil man gjerne forklare seg litt bedre, så er det*



*ikke plass. Da pleier jeg heller å dra til NAV-kontoret, så får jeg skrive det jeg vil ha frem. Da får jeg a4-ark og kan skrive det jeg vil.*  
**Innbygger 15**

*Jeg har en mor som er snart 90 år, har prøvd å hjelpe henne, men jeg har støtt hodet i veggen og ikke visst hva jeg skulle gjøre. Da putter man dama i bilen og kjører til kontoret tropper opp på kontoret og sier: hjelp.*  
**Innbygger 15**

*Det er sånne ting, for eksempel hvis jeg snakker med veiledning på teams eller zoom, det kunne vært veldig fornuftig enn å snakke på telefon. Fordi jeg ser deg og jeg ser at jeg snakker med en person som hører mine problemer.*  
**Innbygger 13**

Som vi ser i sistnevnte sitat så kan det menneskelige møtet også ha en god kvalitet i digitale rom. Og gode digitale, men allikevel menneskelige, møter kan ha en bedre kvalitet enn eksempelvis samtaler over telefon. Men som vi ser er noen ganger digitale løsninger begrensende som i søknaden om livsopphold. Andre ganger finner du bare ikke ut av det digitalt, og du må dra til et fysisk kontor. Og ofte henger behovet for fysiske tjenester sammen med det å være i en vanskelig situasjon. Det enkle ønsker de fleste å løse selv og på nett.

Dette med behovet for fysiske tjenester ble også nevnt i intervjuet med en av interessentene.

*Jeg tror det er veldig variert. Det har med enkeltpersoner. Hvem de møter. I utgangspunktet er det dårlig digitalt. Der er det frustrasjon. Men i møtet med enkeltpersoner kan man snu det veldig. Hvis du møter noen som ikke vil hjelpe er det negativt, og motsatt er det bra.*  
**Helsedirektoratet – Livshendelse**

*Vi kan ikke digitalisere oss ut av det personlige møtet. Vi må ha mer av det. Det å få den hjelpen og bli sett. Snakke med noen som kan gi deg støtte. Det tror jeg de fleste trenger.*  
**Helsedirektoratet – Livshendelse**

## Når jeg foretrekker et menneske

Det finnes en rekke situasjoner der folk ikke nødvendigvis må ha et menneske for sin kommunikasjon med det offentlige. Sitatene under viser situasjoner der de opplever at det hadde vært fint, de klarer seg jo på digitale plattformer, men mennesker gjør det enklere. Disse sitatene kan kanskje gi noen pekepinner på hva som enda ikke fungerer smidig nok? Smidig nok til at innbyggeren foretrekker det digitale over menneskene.

*Jeg er også veldig typen som veldig kjapt bare tar en telefon hvis jeg føler jeg trenger mer info.*  
**Innbygger 2**

*Skal til hytta i morgen og tenkte kanskje jeg skulle fikse det (pass) der fordi jeg tenker det er lettere å gjøre det der. Fordi det er så mye nye systemer nå som gjør at alt dette med pass er litt vanskelig. Du må booke time på nett, fikse alt selv. **Innbygger 4***

*Det beste er å møte opp. Jeg er så gammaldags. Skal jeg få orden på noe, om det er kommunen eller politiet for da er det best face to face. Du risikerer å ikke få ordnet alt på en gang digitalt. Men når du først står der så tror jeg det er litt større sjanse for at de vil hjelpe deg. **Innbygger 4***

*Jeg opplever at tidsfristmessig går det greit å bruke pc, det er ikke noe problem sånn sett. Savner av og til å ha den fysiske dialogen, i noen tilfeller hadde det vært greit...nå er det veldig mye at vi må innhente mye dokumentasjon, hadde vi hatt litt mer fysisk dialog hadde vi kanskje hatt noen som kunne hjelpe med det, nå blir det mye hvilende på meg. **Innbygger 5***

*Når fagpersoner bruker skriftlig tenker de ikke alltid på at kanskje jeg ikke skjønner det, men i en dialog kan man spørre direkte. **Innbygger 9***

*Jeg synes det er lettere å få frem mange ting når man prater på telefon, enn når man skriver ting. **Innbygger 15***

*Nå har vi teams-møter, men jeg hadde mange ganger møte hvor jeg gikk med barna, og noen ganger alene til møte. **Innbygger 14***

Mye her handler om at kvaliteten i hjelpen du får oppfattes bedre når en mer fysisk dialog er til stede enn i det digitale rom. Det omhandler også språk og forståelsen av språk som kan være en utfordring både fordi offentlig sektor bruker ord og uttrykk utenfor det de fleste er vant til, men spesielt for personer med en annen språkbakgrunn enn norsk. Samtidig kan digitale møter også bli forsterket med mennesker som det siste sitatet viser, noe som også ble sett på som positivt.

## Hva jeg har krav på, når og hvordan får jeg det?

Som vi var inne på tidligere hvis du vet at en tjeneste finnes eller hva den heter så er det enkelt å finne ut av hvor du går eller hva du skal gjøre gjennom å google. Men dersom du ikke vet at tjenesten eksisterer, da er det tilfeldigheter som gjør at du får tilgang til en tjeneste eller ikke. Som vi har vært inn på har vi flere eksempler der venner og kjente, advokater, sosionomer eller andre ved ren tilfeldighet hadde fortalt de vi snakket med om tjenester de kanskje kunne søke om. Uten dem hadde de ikke visst om tilbudet. Siden det er så mange ulike tjenester det offentlige tilbyr er det vanskelig for, spesielt de som potensielt har krav på mange ulike tjenester, å vite alt hva de kan få.

*Hvis du har konkrete spørsmål du lurer på som du ikke finner svar på i det skriftlige materialet på nett, i mange tilfeller er jo din*



*situasjon unik, vi er jo unike alle sammen i utgangspunktet, er mye enklere å ta en telefon istedenfor å begynne og formulere det i en mail, også for at personer skal forstå det som du skrev det, er bedre å snakke med personer, så hvis det er viktig så tar jeg en telefon.*

### **Innbygger 9**

## Forbedringer av offentlige tjenester

Mot slutten av hvert intervju tok vi opp om det var noe som kunne vært annerledes slik at offentlige tjenester hadde funket bedre for dem. Her fikk vi mange spennende svar og perspektiver.

Noen så få muligheter for forbedringer, eller nevnte svært konkrete ting de ønsket skulle være annerledes. Slik som at det bør være færre tastevalg når man ringer det offentlige eller at follobanen burde vært ferdig for lenge siden. Andre nevnte litt større perspektiver som at de så for seg en mindre fragmentert offentlig sektor, og en side der alle de viktigste tjenestene du bruker er samlet.

*Kanskje ikke behov for at det er egne etater for allting? De driver jo med det samme, ser jo i hverandres systemer. Overlappende, så man kunne redusert i forhold til kontakten med sluttbrukeren. Samle det enda mer. **Innbygger 3***

*En applikasjon for all innbyggerinformasjon i hele Norge. En dør for møtet med offentlig sektor. En dør til alt. Det skal være enkelt. Sterkt demokratiserende hvis damer på 85 år slipper å gå på fem forskjellige plasser. **Innbygger 1***

Forslag til forbedring gjennom samling av offentlig sektor ble gjerne nevnt av de som har nokså enkle behov med det offentlige. For å illustrere dette kan vi se på hvilke offentlige tjenester de samme innbyggerne kom på å ha brukt i løpet av det siste året:

*Det eneste behovet for offentlige tjenester er å kvitte meg med avfall eller skaffe meg pose for å kvitte meg med avfall. **Innbygger 1***

*Det kan være noe rundt eiendommer og sånt man har, men man får jo alltid faktura fra de, men det kommer vel nå elektronisk, så det er jo fint. Har jo noen byggesaker og sånt på privaten, men ikke noe store ting, er jo borti kommunen der. Skatteetaten for ligninger og sånne ting. **Innbygger 3***

Innbyggerne som siteres her har garantert brukt flere offentlige tjenester enn det som nevnes her, men de opplever i utgangspunktet at de forholder seg til få tjenester i dag, og vi ser at de har nokså enkle behov knyttet til det offentlige. Det er viktig å ta med seg videre at det finnes en gruppe av innbyggerne som er som disse, de er stort sett fornøyde, og har lite behov for store forbedringer, og kunnskap om dette

kan bidra til å prioritere å bruke tid på å utarbeide bedre tjenester til de som har større behov enn denne målgruppen.

Flere av innbyggerne vi har identifisert som personer med mer komplekse behov fra offentlig sektor hadde i mindre grad forslag om å samle offentlig sektor mer. Noen av dem var fornøyd med tjenestene slik de var i dag, andre nevnte at det var selve utøvelsen av tjenesten og tilgangen til den som burde forbedres.

*Tja. I grunnen ikke, må si jeg er ganske fornøyd med hvordan det fungerer, at det er lett å bruke, og, har ikke hatt noen konflikter med det liksom, så jeg kan i grunn ikke tenke meg noen annen måte å gjøre det på. **Innbygger 11***

*Jeg tenker nok at det kunne vært best hvis det var åpenhet ift. hele historien, men også det med å ha litt sånn insentiver for det å gå utenfor rammebetingelsene. hvis vi går utenfor rammene og det blir en ekstrakostnad, vil det allikevel lønne seg, vil det gagne den som skal få hjelpen, vil det gagne budsjettene og samfunnsnyttien. **Innbygger 5***

I dette sitatet kommer innbyggeren inn på både dette med at åpenhet kan forbedre ting for hans situasjon, samtidig som han trekker frem at dette med muligheten for systemet å se på skjønn når de behandler den enkelte innbygger også er en fordel. Muligheten til å utøve profesjonelt skjønn i velferdstjenester og sosialt arbeid til innbyggere i spesielle situasjoner er noe flere forskningsrapporter peker på<sup>8</sup>. Dette er avgjørende for å kunne tilby individuelt tilpassede tjenester. Spørsmålet man kan stille seg er da er om hvordan digitale tjenester vil kunne gjøre dette på en hensiktsmessig måte.

Som tidligere nevnt burde også offentlig sektor dukke opp først når man googler, slik at det blir enkelt å finne informasjon fra offentlige kilder for alle som bruker søkemotorer.

*Lett å finne, igjen dette med SEO hvis du må søke på noe må det poppe opp først, da burde de offentlige tjenestene dukke opp først, hvis jeg søker på skatteendringer vil jeg ikke ha masse revisorer som hopper opp først. **Innbygger 2***

Det er også viktig for folk at de ordene de selv kjenner og bruker også blir brukt på offentlige nettsider. Et for komplisert språk er fremmedgjørende og øker vanskelighetsgraden for å være selvbetjent.

*Jeg er ikke jurist, kan ikke de fancy ordene, må bruke det ordet som er i hodet mitt der og da. Så da ringer jeg, og får beskjed om at jeg må søke på det ordet. På google, hvis du søker på noe som ikke eksiterer, kommer de med eksempel på hva du kan søke på, men*

---

<sup>8</sup> [https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/2020\\_0668\\_andre-revisjon-av-rapport-digitale-velferdstjenester-med-vedlegg\\_signert\\_23.sept-2020.pdf](https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/2020_0668_andre-revisjon-av-rapport-digitale-velferdstjenester-med-vedlegg_signert_23.sept-2020.pdf)

*det har de ikke på skattesiden. Daglige ord, ikke de der fancy ordene. Innbygger 15*

Flere nevnte også helt konkrete eksempler på ting som kunne vært endret eller forenklet med tjenester de har erfaring med:

*Hvis du skal søke om noe er det veldig mange blanketter. Fyller ut samme info mange ganger, og du skjønner ikke hvorfor du skal fylle det ut. Det er veldig firkanta, og det er forståelig og naturlig, men det kunne vært forenklet. Innbygger 3*

I intervjuer med virksomheter ble det også trukket frem at endringer kan ta tid og at dette kan være en utfordring når man jobber med å løse innbyggerne sine behov:

*Jussen er en begrensning. For eksempel så må vi endre arveloven og det vil ikke være klart før i 2022. På grunn av demokratiske langsomme prosesser. Det er bra med demokrati, men omgivelsene endrer seg så raskt nå og innbygger har forventninger om raske endringer. Digitaliseringsdirektoratet – Livshendelse DoA*

KS nevnte også at dette var viktig:

*Mange av leverandørene har en mindset at de skal "låse" kundene (kommunene) til sine systemer, men noen har begynt å tenke mer åpnet rundt data som de innhenter i verktøyene deres. KS*

## Det offentlige i 2040

Mot slutten av hvert intervju med innbyggere ba vi dem prøve å se fremover og fortelle oss hvordan de kunne tenke seg at tjenestene de hadde nevnt fungerer i 2040. Dette ble for noen et litt i overkant abstrakt spørsmål, men flere hadde tanker og ideer rundt dette. Det er viktig å være klar over at meningene og antakelsene innbyggerne har rundt dette kan ha blitt farget av hva vi hadde snakket om så langt. Samtidig er deres perspektiver og ideer basert på, og kanskje begrenset av, hva de kan og har hørt om teknologisk utvikling i fremtiden.

### Viktigste funn

- Høyere grad av digitalisering er gjennomgående
- De fleste synes det er positivt med mer digitalisering
- Flere nevner at man også må beholde mennesker
- Det offentlige blir mer samlet, og det antas at da blir det bedre

## Mer digitalisering

Det var gjennomgående at innbyggerne ser for seg mer digitalisering fremover. De fleste antar at dette vil skje, og er stort sett positive til dette:

*Jeg har jo troa på fremtiden, føler man må ha det, føler at ting kommer til å bli bedre og bedre tror jeg, når du tenker på alt det teknologiske. **Innbygger 6***

Flere nevner at de ser for seg at alt kommer til å bli digitalt fremover, og at de eneste gangene man trenger kontakt er hvis man trenger helsetilsyn:

*Det offentlige vil alltid henge noen år etter det private, naturligvis. Den digitale revolusjonen kom først i 2020 [...] Betyr ingenting om du bor nært eller langt fra et rådhus, ingen av oss trenger lenger møter med det offentlige. Det er kun når vi blir syke, alt skal ellers kunne løses digitalt. Gjennomdigitalisert møte med kommune, fylke og stat. **Innbygger 1***

*Da tror jeg at det meste er digitalisert, vi har sikkert ikke en krone i pengeboka. Alt går på nettet. Alle har nok skjerm som man kontakter det offentlige med. Jeg synes noen ganger man har behov for personlig kontakt, når man skal til legen må man møte opp fysisk, tror jeg. At man har et brudd. Legen skal se på det ene eller det andre. Men sikkert om 20 års tid så er mange ting blitt mer digitalisert. **Innbygger 8***

Noen innbyggere nevner også ulemper ved digitalisering når de ser så langt fremover som til år 2040. De samme tankene som vi har sett rundt andre temaer når det gjelder kontroll kommer også inn her:

*Mer digitalisering og mer og mer på nett det er det ingen tvil om. I utgangspunktet ja er det positivt, men du må ikke miste kontrollen opp i skyen. Det er så mange offentlige og private som skal funke sømløst på en god måte. Så da må det ivaretas. **Innbygger 7***

## Mennesker vil fremdeles være viktig

Som vi har sett under andre temaer, er det flere som påpeker at det er viktig å ikke kutte ut mennesker og legge alt til digitale flater. Der vi over så at noen så for seg at de kun trengte å interagere med andre mennesker der det var høyst nødvendig, er det noen som ser for seg at de ikke får den hjelpen de trenger hvis de ikke har tilgang på nok mennesker, og frykter at antallet mennesker som kan hjelpe blir redusert så kraftig at de ikke har dybdekunnskapen man trenger for å få hjelp. Noen innbyggere synes allerede at digitaliseringen har gått for langt, og at ting var enklere før, og det er viktig å huske at også denne gruppen skal kunne bruke de offentlige tjenestene fremover og få den hjelpen de trenger og har krav på.

*Jeg ser for meg at det blir kaos. Jeg synes det er blitt mer og mer kaos med årene, jeg ser for meg at det er enda mer kaos da. Det blir mindre og mindre folk som kan hjelpe deg. Kaoset utvikler seg videre. Ting var enklere for 25 år siden enn de var i dag. Da hadde vi ikke internett, og måtte møte opp på kontoret, og det kontoret kunne som oftest det du hadde spørsmål om. Du kan møte opp på kontoret i dag, men vedkommende kan overhodet ikke det du spør om. Jeg er ikke positiv til den digitale verden, det er en maskin, det blir upersonlig. **Innbygger 15***

## En mer enhetlig offentlig sektor

I tillegg til at innbyggerne generelt sett ser for seg at det blir enda mer digitalisering fremover, er det også noen som spesifikt tenker at offentlig sektor blir mer samlet.

*Jeg tenker at i fremtiden er det kanskje mer sammenflettet. At det offentlige vil fremstå mer enhetlig kanskje. Er du innlogget i en tjeneste er du på en måte litt sånn innlogget i alle. **Innbygger 2***

Noen har ganske detaljerte ideer om hvordan ting kommer til å bli. Vi ser for eksempel at noen ser for seg at man bruker den samme teknologien som brukes i dag, men at denne har blitt videreutviklet og fungerer på en annen måte enn den gjør i dag:

*Da tror jeg nok vi er kommet godt på vei i at det er mye mer enhetlig og samme grensesnitt på tvers, og så klart mye mer digitalisert, det er kanskje ikke mulig engang å besøke eller snakke med noen fysisk til syvende og sist. Så klart vil informasjonen være mye bedre, mye mer målrettet ift. artificial intelligence, at når man logger seg på et sted vet de med en gang hva du vil, at du kan snakke med siden istedenfor å skrive ting kan du spørre om ting og få svar. Boter har blitt en helt annen ting enn det er i dag. Boter i dag er ganske dårlig, du får nesten aldri svar fra en bot. **Innbygger 9***

## Veien videre

Vi opplever at vi i stor grad har fått bekreftet hypotesene som lå til grunn for arbeidet.

- Innbyggerne har ytret ønske om mer sammenhengende tjenester. Dette er noe de ser som en mulig positiv forbedring i dag, og som noe som vil være på plass i fremtiden
- Innbyggerne har behov for kontroll over egne data. Det var ikke så mye refleksjon blant innbyggerne rundt det med konsekvenser av deling av data og det med å ha tilgang til egne data, men det er viktig at innbyggerne 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 ønsket om at tjenestene er tilpasset hver enkelt og deres behov
- Virksomhetene ønsker mer koblinger mellom tjenestene, og jobber stadig for å få dette til. Utfordringene er primært at regelverk gjør dette vanskelig

## Anbefalinger til veien videre

I videre innsiktsarbeid relatert til digital assistent, anbefaler vi å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse for å detaljere og verifisere kvalitative funn i denne undersøkelsen.

Kvalitativ datainnsamling med innbyggere bør gjøres kontinuerlig. Selv om vi har fått en godt variert gruppe med respondenter, er det noen typer innbyggere det godt kan snakkes mer med:

- Vi snakket med flere innbyggere som var innvandrere, men ingen av disse var menn. Det kan derfor være lurt å snakke mer med menn med annen kulturell bakgrunn enn norsk
- Innbyggere med ulike uu-behov. Vi har snakket med flere som har nedsatt funksjonsevne eller er pårørende til noen som har det, men denne gruppen er såpass bred og menneskene her har så forskjellige behov at det er en fordel å snakke med enda flere her
- Vi snakket kun med en person i aldersgruppen 20-30 år. Yngre mennesker har gjerne andre bruksmønstre enn eldre generasjoner når det gjelder digitale tjenester, og vi vil derfor anbefale å snakke med flere yngre innbyggere
- Personer med lav digital kompetanse eller som ikke har tilgang til digitale tjenester i Norge<sup>9</sup> er også viktige brukergrupper som ikke er undersøkt i denne datainnsamlingen i veldig stor grad.
- Innbyggere med vanskelige livssituasjoner kan vise oss flere perspektiver enn de vi sitter på i dag. Dette kan omhandle personer som har falt utenfor samfunnet gjennom kriminalitet og rus eller andre uten gode sikkerhetsnett rundt seg, personer som nylig har flyttet til landet og de som har spesielt lang erfaring med å være avhengig av helsetjenester og/eller ytelser for at livet deres skal gå rundt. I en kunnskapsoppsummering gjennomført av SINTEF i 2020<sup>10</sup> ble det også slått fast at det er lite kunnskap om hvordan digitalisering av velferdstjenester påvirker sårbare grupper. De pekte også på hvordan det er et behov for mer kunnskap om hvilke grupper som opplever problemer med digitaliseringen, og hvilke grupper som opplever fordeler med de nye løsningene.

<sup>9</sup> Dette kan være personer som ikke har råd eller tilgang til PC/smarttelefon, mangle på språkkunnskaper til å ta digitale tjenester i bruk, innvandrere uten norsk personnummer eller biometrisk pass, personer som av ulike årsaker ikke har bank id eller mulighet til å åpne en bankkonto og som av ulike årsaker ikke har tilgang til eID med sikkerhetsnivå 4.

<sup>10</sup> [https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/2020\\_0668\\_andre-revisjon-av-rapport-digitale-velferdstjenester-med-vedlegg\\_signert\\_23.sept-2020.pdf](https://www.sintef.no/globalassets/sintef-digital/helse/2020_0668_andre-revisjon-av-rapport-digitale-velferdstjenester-med-vedlegg_signert_23.sept-2020.pdf)

Vi vil understreke at det er viktig å fortsette å jobbe brukersentrisk, og at innsikt er et kontinuerlig arbeid, og ikke bare en innsiktsfase. Vi håper at i fortsettelsen av prosjektet vil datamaterialet fra denne undersøkelsen med innbyggernes historier og erfaringer om bruk av offentlige tjenester bli brukt for å få innspill og ideer til hvordan bygge gode løsninger fremover.



# Vedlegg

## Intervjuguide innbygger

### Info

I dette intervjuet ønsker vi å bli litt bedre kjent med deg. Det er et ganske åpent intervju hvor vi ønsker at du snakker mest mulig. Det finnes ingen riktige og gale svar på spørsmålene vi stiller deg, vi ønsker bare dine helt personlige meninger og tanker. Jeg kommer til å stille de fleste spørsmålene og min kollega X kommer til å ta en del notater underveis og kanskje stille noen spørsmål også. Dersom det er noen spørsmål du ikke ønsker å svare på så er dette helt i orden, da sier du bare ifra så hopper vi videre til et annet tema.

### Oppvarmingsspørsmål

- Hvor gammel er du?
- Jobber du eller studerer du? Hva jobber du med/studerer du?
- Hvor i landet bor du?
- Kan du kort fortelle oss litt om deg selv?

### Offentlige tjenester

- Hvilke offentlige tjenester har du brukt det siste året?
- Hvor ofte eller hvor mange ganger har du brukt de forskjellige?
- Brukte du noen av disse på samme tid? Var det en sammenheng mellom dem? Hvordan fungerte det?
- Du forteller at du bruker tjenester fra X, X og X. Kan du si litt om erfaringene dine med å bruke disse?
- Er det noe du skulle ønske var annerledes når det gjelder bruk av offentlige digitale tjenester?

### Private tjenester

- Kan du fortelle litt om ulike private tjenester du bruker? (liker, misliker, stoler på)
- Hvordan gikk du frem for å velge hvilken leverandør/merke/tilbyder du skulle bruke?
- Har du brukt noen private tjenester i tilknytning til offentlige tjenester? Hvilke?
- Måtte du bruke disse, eller kunne du velge?
- Kan du si litt om erfaringene dine med disse?
- Er det noe du skulle ønske var annerledes når det gjelder bruk av private tjenester i tilknytning til offentlige tjenester?

### Kompetanse

- Hvordan er det for deg å ta i bruk offentlige tjenester som er digitale/nettbaserte?
- Hvordan er det for deg å ta i bruk offentlige tjenester som ikke er digitale?
- Når bruker du digitale og når bruker du ikke digitale tjenester? Hvorfor?

- Hvordan finner du informasjon om tjenesten(e)?
- (Du nevnte..) Hvordan visste du hvor du skulle gå for å gjøre X?
- Har du opplevd å ikke vite hvor du skal gå? Eksempel.
- Har det skjedd at du ikke har fått gjort det du skulle i en av disse tjenestene? Hvorfor? Hva gjorde du da?

### **Tillit**

- Hva har du mest tillit til, offentlige eller private digitale løsninger? Hvorfor?
- Kan du nevne noen tjenester du har tillit til og hvorfor?
- Hva er viktig for deg når du er i kontakt med forskjellige offentlige tjenester?
- Når du er i kontakt med med X eller X (offentlig/privat), så deler du informasjon med dem. Hva tenker du det er greit at de deler med andre (myndigheter/private) om deg, og hva er ikke greit?

### **Avslutningsspørsmål**

- Hvis du kunne bestemt hvordan tjenestene du har nevnt fungerte, hva ville det vært?
- Hva med hvis vi ser fremover til år 2040, hvordan kunne du tenke deg at dette fungerte da?
- Er det noe annet du tenker på som du ikke har fått sagt om temaene vi har vært innom?
- Takk osv.

# Intervjuguide virksomhet

## Oppvarmingsspørsmål

- Hva er din rolle i (virksomhet)?
- Hvilke tjenester eller produkter tilbyr dere?
- Hvem er deres viktigste samarbeidspartnere eller kunder?

## Eksterne behov

- Hva ser dere som de viktigste behovene dere skal løse for innbyggerne?
- Hvilke muligheter ser dere fremover for å forbedre tjenestene dere tilbyr innbyggerne?
- Hva er det viktigste vi som jobber med tjenester ut mot innbyggere kan gjøre for dem?
- Hva er din oppfatning om kompetanse hos innbyggerne når det gjelder å bruke digitale løsninger?
- Har du noen spesifikke tall eller resultater du kan dele med oss?

## Interne behov

- Hvordan jobber dere i dag sammen med andre offentlige og private virksomheter?
- Hva er deres største behov når det gjelder samhandling på tvers?
- Hva er deres største utfordringer når det gjelder samhandling på tvers?
- I hvilken grad er tjenestene deres personaliserte?

## Tillit

- Etter dine erfaringer, hva gjør at brukerne deres stoler på tjenesten/produktet deres?
- Hva gjør at de ikke stoler på det?
- Opplever du at det er forskjell på tilliten til offentlige og private tjenester?
- Hva kan virksomheter gjøre for at innbyggere skal ha tillit til dem?
- Hva må vi unngå å gjøre?

## Teknologi og samhandling

- Hvilke tekniske muligheter har deres virksomhet til å samarbeide på tvers med andre virksomheter?
- Hvilke hindre er det for denne samhandlingen?
- Er det noe det ikke bør samarbeides om?
- Finnes det data i virksomheten som ikke bør deles?
- Når det gjelder ny teknologi som er under utvikling i dag, hva er du mest optimistisk til? Hvorfor?

- Er det noe av denne teknologien du er skeptisk til? Hvorfor?

**Dersom det ikke nevnes, spør om:**

- Påvirker regelverk måten dere jobber på? Hvordan?

# Intervjuguide livshendelse

## Oppvarmingsspørsmål

- Fortell litt om arbeidet med livshendelser.
- Hva er din rolle i arbeidet?
- Hva er planene for arbeidet fremover?
- Hvem er deres viktigste samarbeidspartnere i arbeidet med livshendelsen?

## Behov

- Har dere som mål å løse et eksternt behov(bruker) eller internt behov /systemutfordringer?

## Eksterne behov (knyttet til livshendelsen(e))

- Hva ser dere som de viktigste/noen viktige behovene dere skal løse for innbyggerne?
- Hvilke muligheter ser dere fremover for å forbedre tjenestene som tilbys innbyggerne?
- Hva er det viktigste vi som jobber med tjenester ut mot innbyggere kan gjøre for dem?
- Hva er din oppfatning om kompetanse hos innbyggerne når det gjelder å bruke digitale løsninger?
- Har du noen spesifikke tall eller resultater du kan dele med oss?
- Hvordan jobber dere med «Personaliserte tjenester»?

## Interne behov

- Hvordan jobber dere sammen med andre offentlige og private virksomheter?
- Hva er deres største behov når det gjelder samhandling på tvers?
- Hva er deres største utfordringer når det gjelder samhandling på tvers?
- Hva skal til for å øke mulighetene for dere (i livshendelsen)?

## Tillit

- Etter dine erfaringer, hva gjør at brukerne (innbyggerne) stoler på tjenestene/produktene vi lager?
- Hva gjør at de ikke stoler på det?
- Hva er dine erfaringer med innbyggers tillit til private tjenester? Forskjell/likheter.
- Hva kan virksomheter gjøre for at innbyggere skal ha tillit til dem?
- Hva må vi unngå å gjøre?

### **Teknologi og samhandling**

- Hvilke (tekniske muligheter) ser du at kan bidra til å samarbeide på tvers med andre virksomheter?
- Hvilke hindre er det for denne samhandlingen?
- Er det noe det ikke bør samarbeides om?
- Finnes det data som ikke bør deles? Mellom offentlige virksomheter. Private?
- Hvis vi har fokus på området samhandling/kommunikasjon så er en del teknologi under utvikling i dag, hva er du mest optimistisk til? Hvorfor?
- Er det noe av denne teknologien du er skeptisk til? Hvorfor?

### **Dersom det ikke nevnes, spør om:**

- Påvirker regelverk måten dere jobber på? Hvordan?
- Perspektiver på fremtiden