

Digital Assistent

Oppsummering av innsiktsarbeid

Jeanette Jansen
Tone Nordbø

Oppsummering av innsikt for prosjektet Digital Assistent,
gjennomført fra januar til mars 2021.

Fokus har vært på å få innsikt i innbyggeres interaksjon med
det offentlige.

“

Teknologi har gjort vår verden så lettere og spennende, og så bra. Ting har blitt så bedre.

Innbygger 12

Agenda

- Bakgrunn
- Om innsiktsarbeidet
- Metode
- Målgrupper
- Funn
- Veien videre



Om innsiktsarbeidet

Bakgrunn

- Innsiktsarbeidet er en del av utredningen av konseptet «digital assistent», fra tillegg nr. 2 til tildelingsbrevet fra Kommunal og moderingseringsdepartementet (KMD) til Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) for 2020
- Innsiktsarbeidet er første fase i et lenger prosjektløp, og har blitt gjennomført fra januar-mars 2021
- Dette er en oppsummering av arbeidet. Den fulle rapporten er tilgjengelig som PDF



Hovedtematikk

Fokus i dette arbeidet har vært å utforske innbyggers 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



Avgrensninger

For å ha en best mulig innsiktsprosess, har vi gjort noen avklaringer:

- Vi har lagt hovedfokuset på innbyggere, og inkludert virksomheter i mindre omfang. Virksomheter vil i større grad bli involvert i fortsettelsen av prosjektet
- Selv om dette er en del av prosjektet Digital assistent, ønsket vi å ha en åpen innsiktsprosess hvor vi ikke stilte ledende spørsmål. Vi har derfor ikke spurt respondentene spesifikt om eller nevnt «digital assistent». Denne rapporten handler derfor ikke spesifikt om «digital assistent», men gir grunnlag for videre arbeid med dette.

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.



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

- 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 - 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?



Undersøkelsesspørsmål - 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

Metode



Dybdeintervjuer

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



Desk research

Innsikt fra tidligere forskning
og interne undersøkelser før
og under datainnsamlingen

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 brukskontekst. 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 semistrukturerte 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

Målgrupper



Innbyggere

Mennesker i ulike livssituasjoner



Virksomheter

Ansatte i offentlige virksomheter som har erfaringer med samhandling på tvers



Livshendelser

Ansvarlige for livshendelsene i ulike direktorater

Respondenter



Innbyggere

15



Virksomheter

4



Livshendelser

4

Innbyggere

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

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



Livshendelser

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

Renovasjonsetaten	1	Spesialisthelsetjenesten	1
Kommunale avgifter	4	Frikort	1
Plan- og bygningsetaten	2	Avlastning	1
Kommunen	1	Habiliteringssenter	2
Kommunal bolig	2	Ledsagerbevis	1
Økonomisk sosialhjelp	2	Pasientreiser	1
NAV	9	BUP	1
Fastlege	6	Krisesenter	1
Sykehus	3	Bistandsadvokat	1
Legevakt	1	Barnevernet	1
Covid-test	1	Statsforvalteren (arv)	1
Helsevesenet	1		

Tjenester nevnt i intervjuene

Skatt	👤👤👤👤👤👤👤👤👤	Skole	👤👤
Altinn	👤👤👤	Studentsamskipnad	👤
Folkeregisteret	👤👤	SFO	👤
Brønnøysundregistrene	👤👤	Barnehage	👤👤
Politiet	👤👤👤👤	Nasjonalbiblioteket	👤
Nytt førerkort	👤	NRK	👤
Posten	👤👤👤	Digipost	👤👤
Bilavgifter	👤	Bydelens nettsider	👤
Veivesenet	👤	Regjeringen.no	👤👤👤
Kollektivtransport	👤	Helsenorge.no	👤👤
Lånekassen	👤	Fhi.no	👤👤

Funn

Funn

Vi har delt funn inn i disse temaene



Kunnskap



Erfaringer



Tjenester på tvers



Tillit



Deling av data



Behov og ønsker



Det offentlige i 2040



Kunnskap om offentlige tjenester

“

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

Kunnskap om offentlige tjenester

- 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



“

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

“

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 forklarer bra er det ok, men hvis ikke er det veldig vanskelig.

Innbygger 12



Erfaringer med offentlige tjenester

“

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

Erfaringer med offentlige tjenester

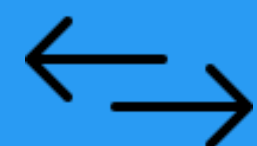
- Generelt sett er mange fornøyde med tjenestene. De som ikke er fornøyde baserer det på erfaringer med spesifikke tjenester
- Hvor fornøyd eller misfornøyd man er kommer mye an på de menneskene du møter underveis
- Mange er fornøyde med de digitale tjenestene. De opplever trygghet ved at de ser at tjenestene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



“

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



Offentlige tjenester på tvers

“

I såanne 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

Offentlige tjenester på tvers

- 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



“

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

“

Vi kranglet mye for å få godkjent pleiepengene, 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 en uke etter at vi endret adresse. Stor forskjell fra kommune til kommune.

Innbygger 5



Tillit

“

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

Tillit

- 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



“

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



Deling av data

“

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

Deling av data

- 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



“

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

“

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



Behov og ønsker

“

En del automatikk hadde vært greit. Jeg synes det er fantastisk å få innkalling annet 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

Behov og ønsker

- 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



“

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



Offentlige tjenester i 2040

“

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

Offentlige tjenester i 2040

- 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



“

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

Viktigste funn - virksomheter og livshendelser

Funn - virksomheter og livshendelser

- Deling av data på tvers er viktig, men vanskelig å få til pga. regelverk
- Flere trekker frem at kommunene er svært ulike og gjør ting på forskjellige måter
- Det er en opplevelse av at mange innenfor offentlig sektor jobber med «det samme, samtidig»
- «Digital assistent» må være fleksibel og kunne tilpasses hver enkelt virksomhet



Veien videre

Hypoteser

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
- Innbyggerne har behov for kontroll over egne data
- Innbyggerne ønsker offentlige tjenester som er tilpasset deres behov og situasjon
- Virksomhetene ønsker mer koblinger mellom tjenestene



Anbefalinger til veien videre

- Gjennomføre en kvantitativt undersøkelse for å verifisere kvalitative funn
- Fortsette kvalitativ datainnsamling med innbyggere kontinuerlig. Grupper som bør snakkes mer med:
 - Menn med annen kulturell bakgrunn enn norsk
 - Innbyggere med ulike uu-behov
 - Yngre innbyggere
- Fortsette å jobbe brukersentrisk. Innsikt er et kontinuerlig arbeid, ikke bare en innsiktsfase
- Bruke datamaterialet med innbyggernes historier og erfaringer om bruk av offentlige tjenester fra denne undersøkelsen for å få innspill og ideer til hvordan bygge gode løsninger fremover



“

Vet ikke om effektivisering alltid er det beste her i verden, det offentlige skal tjene mennesker, og da må det være mennesker som står bak det. Selv om vi skal automatisere er det fremdeles mennesker som skal ta vare på mennesker. Det er vel den største nedsiden, digitalisering fører til færre kontaktpunkter med mennesker.

Innbygger 2

Takk for oss!



digdir.no

Digitaliseringsdirektoratet

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

Besøksadresser:

Industriveien 1, 8900 Brønnøysund

Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger

Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo