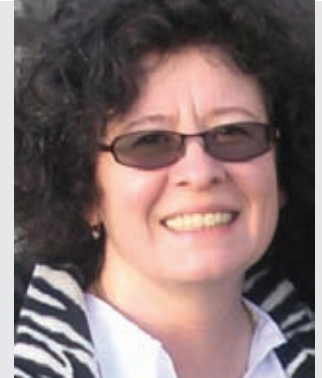


OFFENTLIGE TJENESTER PÅ NYE TEKNOLOGIPLATTFORMER

VI ER I FERD MED Å TA DE FØRSTE STEGENE INN I EN NY TIDSALDER AV KOMMUNIKASJON MELLOM INNBYGGERNE OG OFFENTLIGE VIRKSOMHETER, MED MOBILTELEFONEN SOM SLUTTBRUKERUTSTYR.

Riitta Hellman
Karde AS



Siden 1980-tallet har den teknologiske utviklingen i offentlig sektor gått gjennom mange markante faser. Det begynte med avansert tekstbehandling, faks som rasjonaliserende kommunikasjonsteknologi, og elektronisk handel hvor den offentlige sektor i Norge var en pådriver. På 1990-tallet vekket e-post stor interesse og mange følelser. Hva skulle all fri meldingsutveksling uten skikkelige signaturer føre til? Behøvde saksbehandlere å forholde seg til noe slikt i det hele tatt? Vi skrev regler for e-postetikette, og fabulerte om data-støttet samarbeid. Internett-utviklingen kunne ikke stoppes. Mot tusenårsskiftet akselererte webutviklingen som den teknologiske basisen for store deler av dagens publikumsorienterte løsninger i offentlige og private virksomheter.

Dette har også gitt seg utslag i at vi de siste tiårene har sett stadig nye regjeringer med programerklæringer om forenkling av offentlig sektor og fjerning av skjemaveldet. Ambisjonene har vært blåkopier av hverandre helt uavhengig av fargen på regjeringenes lagtrøyer. For å friske opp hukommelsen, siterer vi kort fra Soria Moria-erklæringen: ”Ny teknologi og internett legger et godt grunnlag for bedre service, nye tjenester og mindre skjemavelde. I tillegg skal det legges til rette for utvidete åpningstider ved offentlige kontorer.”^{1,2} Mindre skjemavelde og bedre service har vært gjennomgangsmelodien til moderne regjeringer. Nå heter det riktignok døgnåpen forvaltning, og mange kommuner driver med såkalte

I en prosess hvor offentlige virksomheter ideelt sett går fra å være forvaltningsorganer til tjenesteytende virksomheter, blir tjenesteorientering en nøkkel til hvordan etatene løser sine oppgaver og når sine brukere i framtiden.

serviceerklæringer både innen matservering, feiing og barnehager. I begge tilfeller danner IKT grunnlaget for umiddelbar kommunikasjon med innbyggerne.

Ikke nok med det politiske arbeidet. Forskningen har også vært opptatt av utvikling innenfor offentlig sektor. Forskningsrådets program for forskning i ledelse, organisasjon og styring (LOS) drev med forskning og omfattende publisering på 1990-tallet. OTELLO-

prosjektet om IKT i offentlig sektor virket tre år, og forskerne skrev en bok og flere artikler i Stat & Styring. Etter dette, på 2000-tallet, har forskning om IKT innen offentlig sektor vært mer i vakuum, helt fram til nå. I vårens (2007) utlysning fra VERDIKT-programmet (Kjernekompetanse og verdiskaping i IKT) ble offentlig sektor igjen plassert på kartet, og det ble mulig å søke om rettede FoU-midler. Forslag til temaer lød: ”Offentlige etater har en utvidet mulighet til å nå sine innbyggere og kommunisere med dem gjennom forskjellige kanaler.

Hva er forutsetningene for en innovativ offentlig forvaltning som lykkes med nye digitale tjenester til innbyggerne?”³

I dag kan vi se tilbake på et par begivenhetsrike decennier når det gjelder IKT i offentlig sektor. Det som skjer er en teknologisk utvikling som gir nye muligheter for individer og virksomheter. Vi flytter blikket fra PC-plattformen over mot offentlige tjenester på mobiltelefonen, og tar for oss muligheter og utfordringer. Utviklingen kan illustreres med Skatteetatens tjenester til innbyggere.

Om mobiltelefonen

En av mobiltelefonens mest særegne egenskaper er at den alltid er med. Dette gir en mulighet for en tjenesteyter å komme i kontakt med kunden, eller for en offentlig tjenesteyter å komme i kontakt med innbyggerne, til enhver tid. I en prosess hvor offentlige virksomheter ideelt sett går fra å være forvaltningsorganer til tjenesteytende virksomheter, blir tjenesteorientering en nøkkel til hvordan etatene løser sine oppgaver og når sine brukere i fremtiden. Mobiltelefonen er en potent plattform nettopp når det gjelder å nå folk: det er atskillig flere mobilbrukere enn PC-brukere. I Stortingsmelding nr. 17 (2006-2007) *Eit informasjonssamfunn for alle* understrekes mobilteknologiens rolle i inkludering. I vår sammenheng betyr dette å kunne tilby vanlige tjenester til alle via vanlige teknologier, slik (universelt) utformet at flest mulig kan bruke dem.

I en tjenesteorientert verden har mobiltelefonen sin naturlige plass på samme måte som PCen. Større oppgaver vil fortsatt være mest naturlig å løse på PC-plattformen. Samtidig vil menneskenes mobilitet gjøre at (deler av) arbeidsprosesser, hverdagsoppgaver eller borgerplikter faktisk kan håndteres via mobiltelefonen. Sammensying av disse to plattformene, som kan kalles en flerkanalstrategi, vil skape en ny måte å håndtere arbeidsprosesser på, noe som vil gagne både individet og virksomheter. Det er heller ikke usannsynlig at mobiltelefonen overtar for PCen ved at mobilen i seg selv blir en PC med muligheter for utvidet tastatur og skjerm. Et interessant aspekt er også at mange mennesker som ikke har PC har telefon eller mobiltelefon. Vi kan konkludere med å si at mobiltelefonen er egnet for å nå folk, og at den er en viktig kommunikator for en framtidsrettet tjenesteytende virksomhet.

Utforming av mobilbaserte tjenester

SMS blir for fattig når en skal skape en dialog på mobiltelefonen. Tjenestene må være interaktive og raske, og brukeren må oppleve at han eller hun får uttrettet noe. Samtidig er det slik at tjenestene mellom innbyggeren og forvaltningen gjerne er skjema-baserte. Kompliserte tjenester og ditto skjemaer er sannsynligvis ikke vel-egnet på mobiltelefonen, men det er vanskelig å sette absolutte grenser for hvilke skjemaer og dialoger som egner seg og hvilke som blir for kompliserte.

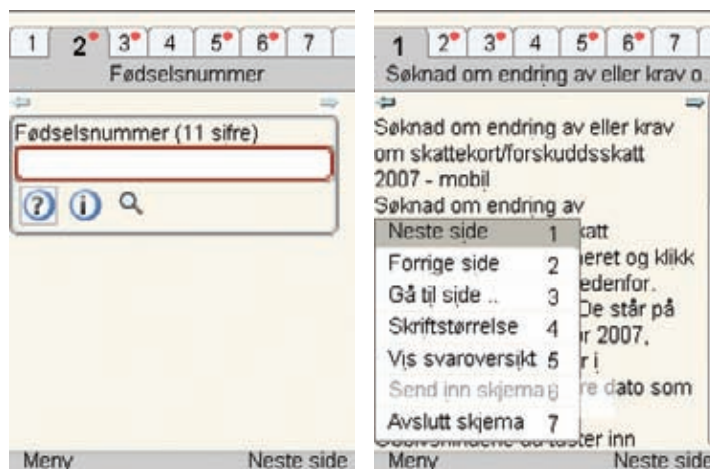
Skjemaer kan være så mangt. Opprinnelig er et skjema et forhåndstrykket papirdokument som inneholder felter som skal fylles ut eller besvares. Dette er vi alle vant med. Den mer moderne versjonen er word-, pdf-, eller webbaserte elektroniske skjemaer. I stor grad er dagens elektroniske skjemaer blanketter der man har satt "strøm på papir". Prinsippene er akkurat de samme som på papirbaserte skjemaer. Forskjellen blir synlig ved selve arbeidsprosessen; ved elektronisk inntasting kan man vanligvis endre besvarelser fram til leveringstidspunktet, og behandlingen blir enklere i mottaksapparatet på grunn av standardiserte svar og på grunn av selve den elektroniske prosessen som er rasjonaliserende i forhold til statistikker og andre sammenstillinger.

Når man sier 'skjema' går tankene til selvangivelsen eller reiseregningen. Er disse egnet for utfylling på mobiltelefonen? Tja... , nepp, ... eller kanskje likevel... Det Forskningsråds- og deltakerfinansierte ITEA-prosjektet OSIRIS⁴ arbeider med disse problemstillingene. Skattedirektoratet (SKD), en stor bidragsyter i prosjektet, har utsatt sine tjenester for forskningsprosjektet, og resultatene begynner å ta form. SKDs målsetning med deltakelse i OSIRIS-prosjektet er todelt. Den ene viktige FoU-oppgaven har vært å undersøke om det er teknisk og funksjonalitetsmessig mulig å bruke mobilkanalen for SKDs tjenester. Dette er løst. Det er faktisk relativt lett å lage nye mobilskjemaer. Skjemaer genereres med en skjema-bygger som generer et standardisert utvekslingsformat som gjør at skjemaer kan vises fram og brukes både på weben og på mobiltelefonen. Det andre fokusområdet er å adressere nye brukergrupper med tidsriktige tjenester, og å finne ut hvordan tjenestene bør utformes for å forenkle

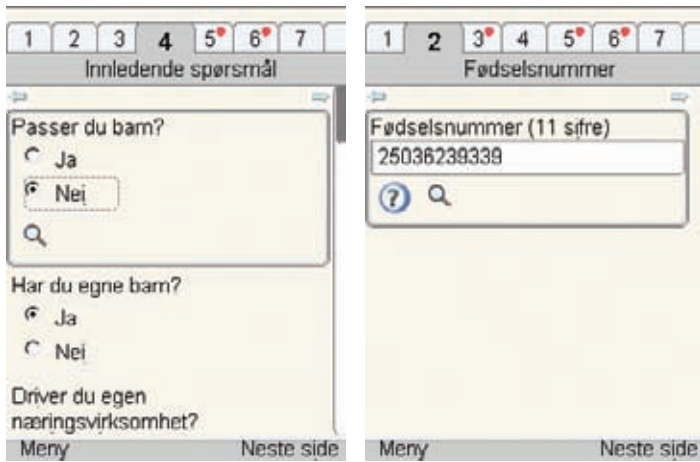
kommunikasjonen med innbyggerne og næringslivet. Innenfor dette fokusområdet er universell utforming av tjenester en viktig strategi.

Forenkling av tjenester som i dag er basert på webgrensesnitt har vært en viktig ledetråd. På mobiltelefonen må tjenester være oversiktlige, saksgangen og interaksjonen må tilpasses den nye teknologien. Endring av skattekort ble valgt som demonstrasjonsskjema.⁵ Den

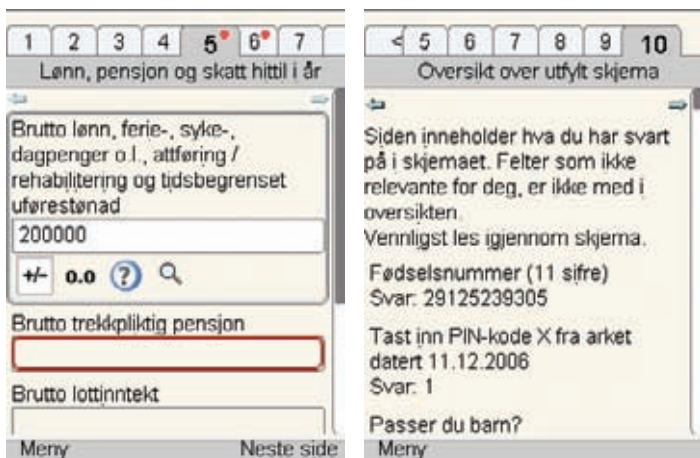
overrumpler ikke brukeren samtidig som den utfordrer teknologien. Dette høres enkelt ut, men tilbyr en utmerket eksempel-tjeneste når mobiltelefonen skal brukes som sluttbrukerutstyr. Operasjonen angår oss alle, prosedyren er kort, skjemaet er relativt ukomplisert, og konsekvensene for feil bestilling kan rettes opp. Nedenfor vises noen eksempler fra dialogen på mobiltelefonen.⁶ En fullstendig søknad om nytt skattekort består av 10 sider eller faner. (Disse er market øverst i vinduet som vises i illustrasjonene.)



Det er utviklet en rekke mekanismer som støtter brukeren i arbeidsprosessen. En rød prikk i fanehodet markerer at siden ikke er komplett utfylt. De mulige valgene tydelig i menyer.



Innledende spørsmål er samlet på én fane for at brukeren skal få en forenklet gjennomgang av skjemaet. Svarene er forhåndsutfylt, men kan endres. Vi tilstreber mest mulig forhåndsutfylling av informasjon som det offentlige allerede besitter. Man kan bevege seg fram og tilbake i skjemaet ved hjelp av de vanlige navigeringstastene som finnes på hver mobiltelefon. At man er inne i et felt markeres ved at det tegnes en grå ramme rundt feltet. Det er hjelpefunksjoner knyttet til feltene. Etter hvert kommer det spørsmål om lønn, pensjon og skatt hittil i år. Siste fane er en oppsummeringsside som viser hva brukeren har svart.



Dette er kun få eksempler som ikke må forveksles med en produksjonstjeneste med ekte informasjon. Under reelle forhold vil antakelig flere varianter av en tjeneste være aktuelt. I forbindelse med skattekorteksemplet, ville dette kunne bety to forskjellige skjemaer: ett for privatpersoner, som har enkle forhold (de nevnt over), og ett mer komplisert for næringsdrivende. Flyttemelding og endring av navn er også tjenester som vil kunne egne seg godt på mobiltelefonen.

Tjenestene er i skrivende stund under grunnleggende brukbarhetstesting, og mange forandringer kan være nødvendig før slike tjenester lanseres for publikum. Forskningsteamet er også klar over at endring av skattekort ikke nødvendigvis er en såkalt "killer application" – denne tjenesten er ment for utforskning av ideen og teknologiplattformen. Likevel, vi er i ferd med å ta de

første trinnene inn i en ny tidsalder av kommunikasjon mellom innbyggerne og offentlige virksomheter, med mobiltelefonen som sluttbrukerutstyr.

Konklusjon

Myndighetene ønsker å skape en serviceorientert offentlig sektor. Virksomhetene innen offentlig sektor ønsker en effektiv kommunikasjon og samhandling med innbyggerne. Døgnåpen forvaltning er en viktig målsetting for å nå disse målene. Dette kan oppnås gjennom moderne elektroniske tjenester i flere kanaler, som sidestilles med den papirbaserte saksbehandlingen.

I dag blir målsetting av døgnåpen forvaltning mulig gjort ved hjelp elektroniske tjenester basert på internett. I nær framtid vil nye elektroniske tjenester på nye plattformer tvinge seg fram, i aller høyeste grad basert på innbyggernes mobilitet og den mobile teknologiens kapabilitet. I denne artikkelen har jeg vist noen eksempler på hvordan en kan tilby elektroniske tjenester på mobiltelefonen.

Dette er neste trinn i ny bruk av eksisterende teknologi. Anvendelsesområdene og mulighetene til utvikling av nye tjenester er mange. Teknologien er nå moden for produksjon av elektroniske tjenester på mobilplattform. Rådet lyder: reneest mulig design (universell utforming) og mest mulig forhåndsutfylling. For forhåndsutfylling er to forhold viktige: enklest mulig identifikasjons- og autentiseringsprosedyre, og (noe etterlengtet) samspill mellom ulike etaters og næringslivets tjenester og datalagre. Da gjelder det bare å starte nytenkingen og planleggingen!

rh@karde.no

Noter

- 1 www.regjeringen.no/upload/kilde/smk/rap/2005/0001/ddd/pdfv/260512-regjeringsplattform.pdf
- 2 www.regjeringen.no/upload/kilde/smk/rap/2005/0001/ddd/pdfv/260512-regjeringsplattform.pdf
- 3 www.forskningradet.no/verdict
- 4 www.itea-osiris.org/modules/news/
- 5 Skatteetaten behandler årlig ca. 700.000 søknader om skattekort. 20 prosent av funksjonaliteten dekker 80 prosent av brukerne. Da handler det om endret lønn, sivilstatus, eller gjeldsforhold, eller overgang fra frikort til skattekort.
- 6 OSIRIS-deltaker Tellu AS har utviklet mobiltenesten, Karde AS har bistått med utforming av brukergrensesnittet, og More AS står bak byggingen av de elektroniske skjemaene. Løsningen er fullstendig utviklet i prosjektet.