

KS



Interaktive tjenester i Oslo kommune

Christer Gundersen - KS

Christer Gundersen

Agenda

- Litt om Oslo kommune
- Kort om prosjektet
- Hvem er brukerne
- Hvordan jobbet vi
- Resultater
- Utfordringer

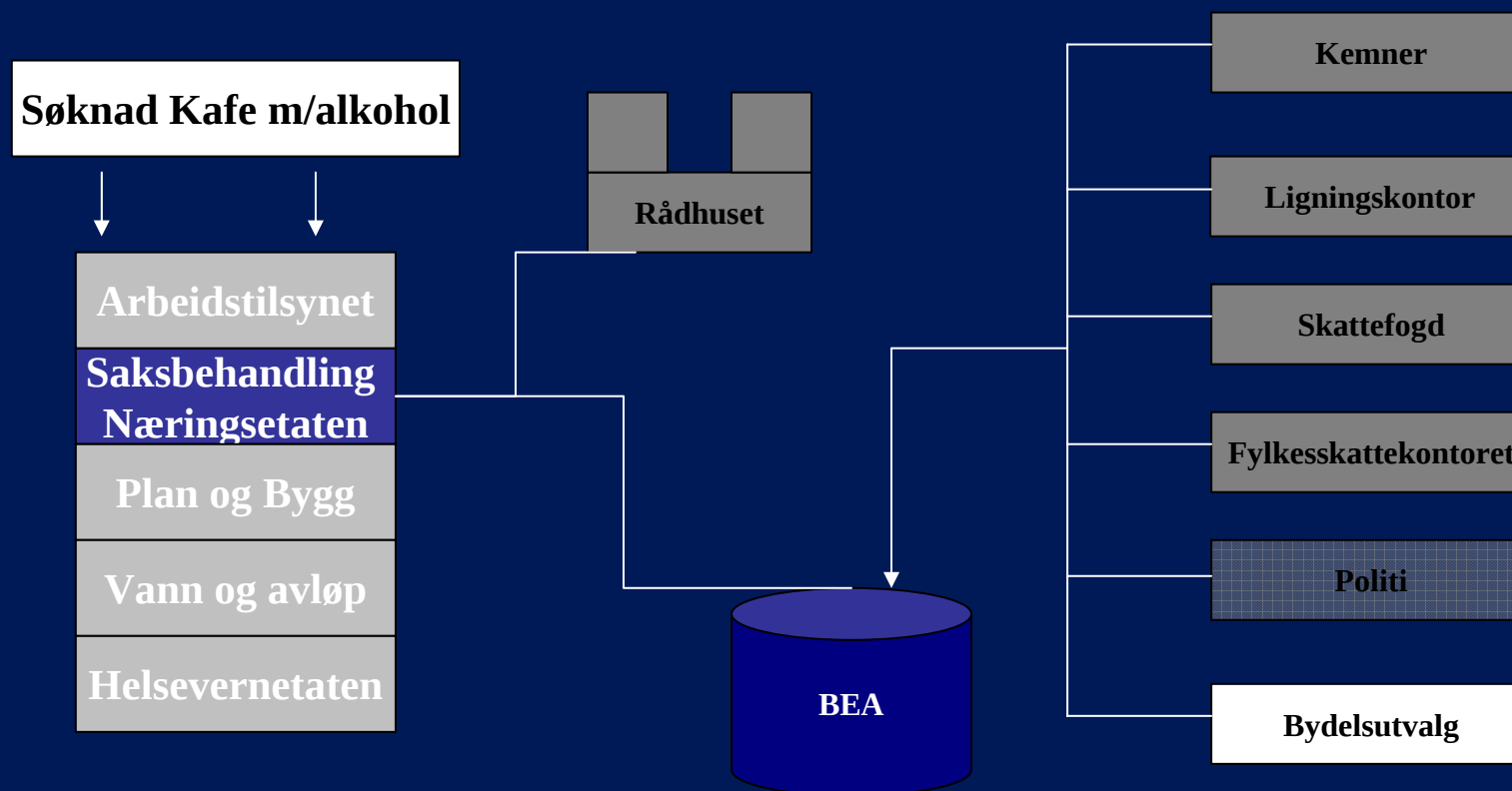
Oslo kommune

- 523.000 innbyggere
- 42.000 ansatte
- 45 virksomheter
- 15 bydeler tilbyr like tjenester
- Ca. 200 interaktive tjenester mot publikum
- 90 interaktive tjenester mot de ansatte

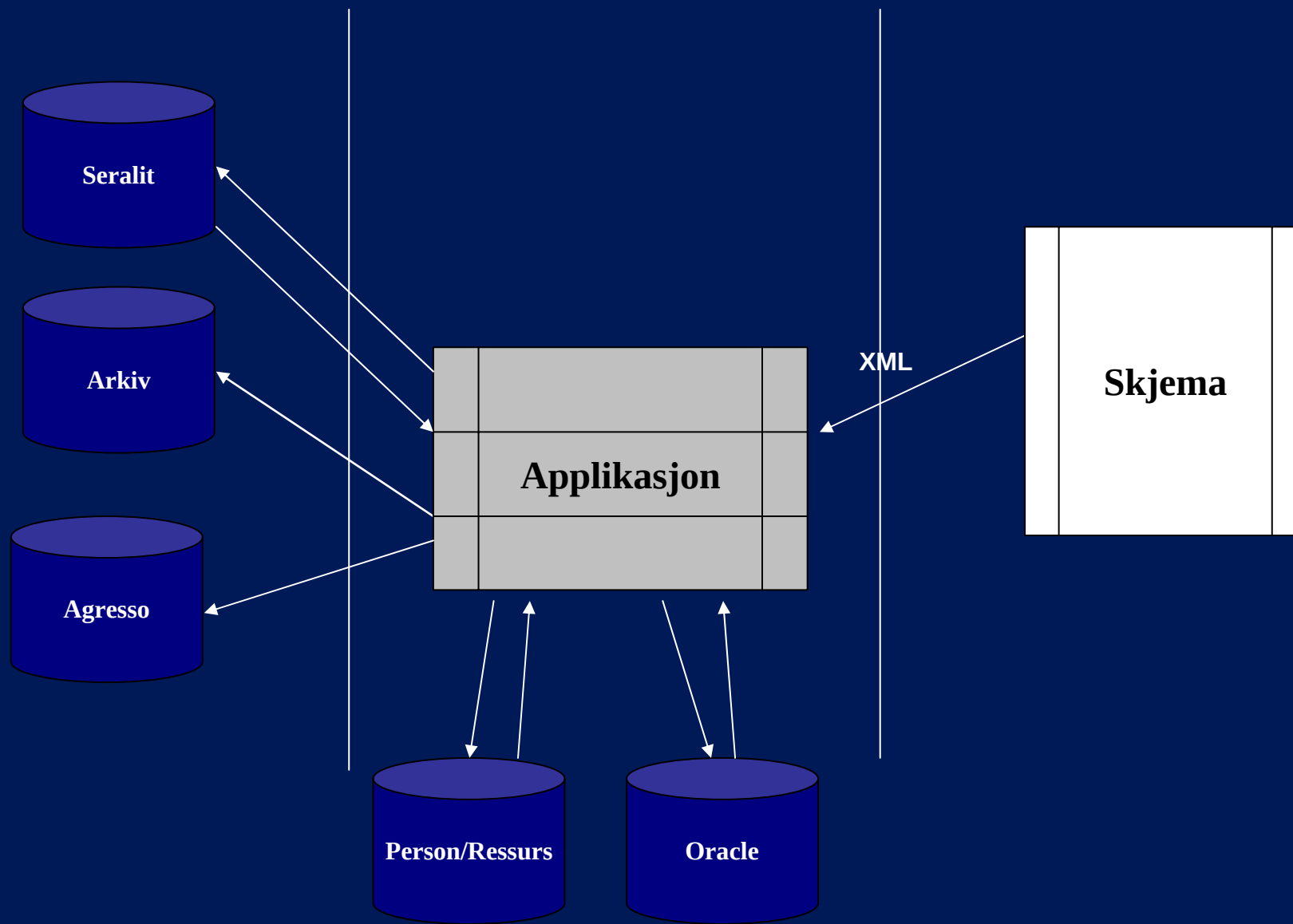
Prosjektet

- Utvikle skjemaportal for Oslo kommune
- Ca. 160 tjenester utviklet i løpet av 6 mnd.
- Tjenester basert på ELMER –
rammebetingelse på funksjonalitet
- Integrasjonsplattform sammen med portal

Eksempel



Eksempel på brukergrensesnitt-integrasjon





Oslo kommune

Søknad om utvidelse av bevilning for en enkelt anledning[Mer informasjon](#)[Næringssetaten](#)

1.0

Søknad om utvidelse av bevilning for en enkelt anledning

Velkommen

↓
Velg søkertype↓
Organisasjon↓
Ansvarshavende↓
Bevillingssted↓
Søknaden gjelder↓
Arrangement↓
Kommentar↓
Sammendrag↓
Kvittering**Ansvarshavende** ⓘ

Fornavn

Etternavn

Jobbtelefon

Mobilnummer



E-post



Gateadresse

Postnummer

Poststed

Ønsker du svarkvittering tilsendt på

☐ SMS☐ E-post

Forrige

Sammendrag

Neste



Hvordan jobbet vi?

- Praktisk tilnærming
- Grupper etter:
 - Alder
 - Tjenestetype
- Video
- Moderator
- Iterasjoner

Resultater

- Dårlig brukergrensesnitt ga fatale konsekvenser.
- Konkrete resultater rundt funksjonalitet
- På web er brukerens ER alder/teknologisk modenhet viktig
- Veiledning fra forvaltning ble oppfattet som "villedning" av brukere
- Vanskelig å kombinere objektorientert utvikling og "skreddersydde" og brukervennlige løsninger



KS



Omstilling med IKT