

Offentlige ansatte som Digitale ambassadører for virksomhetens tjenester

Hva er skatteetatens initiativ «Digitale Ambassadører»

Anbefaling for Difi og veien videre

Hva er Digitale Ambassadører ?

- Skatteetaten har satt i gang et opplæringsinitiativ der alle ledere - alle helt ned på gruppeledernivå - og ansatte som ønsker det, skal være digitale ambassadører for egen digital tjenesteportefølje.
- Skatteetaten har utviklet et rammeverk, med læringsmoduler/kursmoduler, der ansatte kan hjelpe sitt nettverk – privat og jobb med å ta i bruk skatteetatens tjenester.
- Intensjonen er både å motivere innbygger til å gå inn på skatteetatens nettsider for å finne ut hvordan man gjør ting og å gi veiledning.
- Skattedirektøren har sterkt oppfordret alle ansatte i Skatteetatens styringsbrev til å ta samfunnsansvar og å være ambassadører for etatens tjenester også utenfor arbeidstiden.



Hvorfor digitale ambassadører?

Skatteetaten har et mål om å få flest mulig skattytere til å bruke de elektroniske tjenestene. Det er trygt, fleksibelt og raskere enn å gjøre ting manuelt.

«For oss i etaten betyr flere elektroniske brukere at vi kan bruke ressursene der det virkelig trengs. For eksempel kan Skatteopplysningen og publikumsveilederne svare på de mer kompliserte spørsmålene, framfor å bruke tid på enkle oppgaver som kunne vært løst på nett.»

Et viktig poeng er at brukerne forventer at etatens ansatte har grunnleggende kjennskap til egne tjenester.

Hvorfor digitale ambassadører?

Skattedirektørens (Hans Christian Holte) styringsbrev 2015

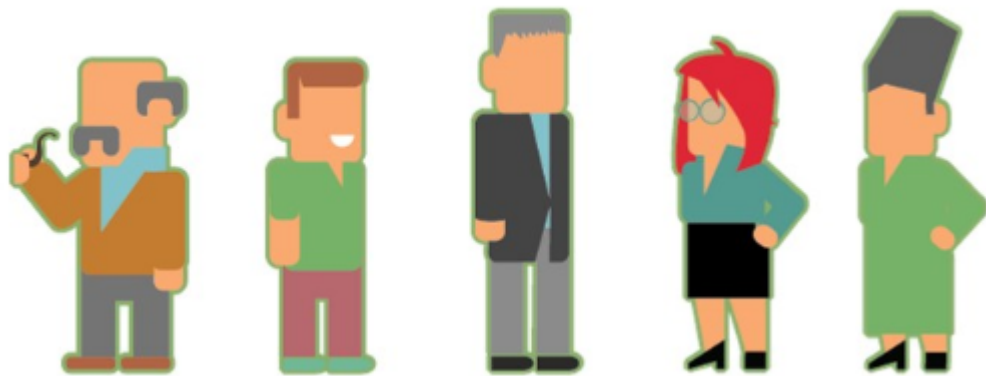
«Målet er at de fremtidige dialogene med skattyterne skal være fullt digitalisert.»

«Skatteetatens digitale ambassadører skal ha et minimum av kunnskap for å kunne formidle, både i sitt private og profesjonelle nettverk, hvordan de digitale løsningene kan benyttes. En digital ambassadør skal også kunne videreformidle samfunnsoppdraget til Skatteetaten.»

Vær en ambassadør for etatens tjenester handler om samfunnsansvar, yrkesstolthet og engasjement

- «**Over hekken**» samtalen har blitt en viktig metafor for hvordan Skatteetatens medarbeidere jobber i rollen som digital ambassadører.
- Den digitale ambassadøren er en stolt og engasjert medarbeider som tar seg tiden til å fortelle naboen - som akkurat har fortalt at han har nedbetalt huset sitt - at nå må han passe på å justere skattekortet sitt så han ikke får en baksmell. Da kan den Digitale ambassadøren gi en kort veiledning om hvor naboen skal gå og gi noen motiverende ord om at de digitale tjenestene er fleksible, enkle og raske å ta i bruk.
- De Digitale ambassadørene er viktige for skatteetaten fordi de skal hjelpe innbyggere til å betjene seg selv på nett.

Familien Tweed



Herr Tweed, barnebarnet, sønnen som kommer inn i bildet til våren, Digitalia og fru Tweed.



T-shirt til reklamering for
prosjektet/initiativet

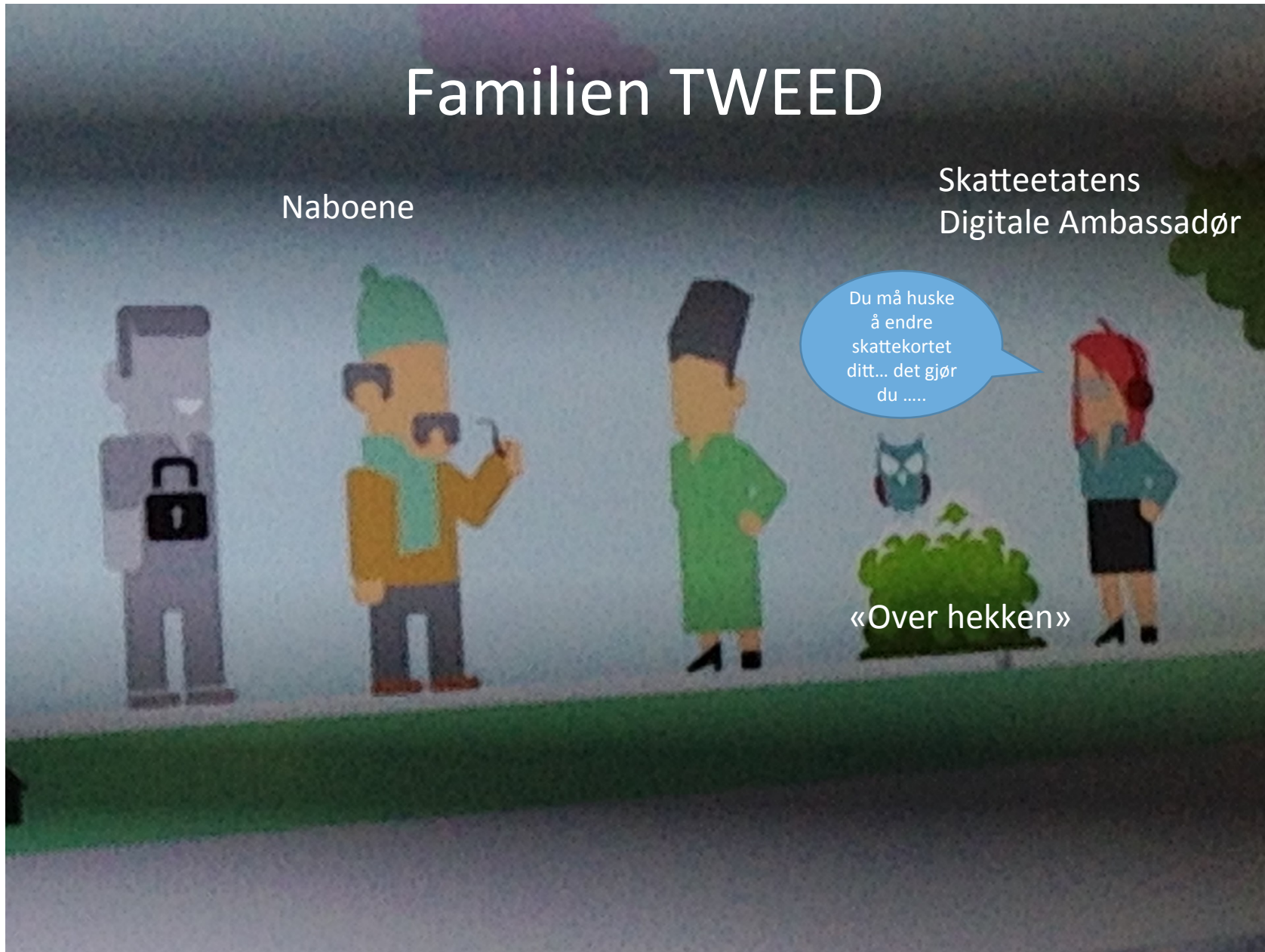
Familien TWEED

Naboene

Skatteetatens
Digitale Ambassadør

Du må huske
å endre
skattekortet
ditt... det gjør
du

«Over hekken»



Hvordan blir de ansatte digitale ambassadører?

Digitale ambassadører er et tiltak fra Skattedirektoratet for å sikre at alle ansatte har nok kunnskap for å kunne være en god ambassadør. Det innebærer blant annet flere korte e-læringskurs som alle ansatte skal gjennomføre.

I tillegg til e-læringskurs satses det på lokale aktiviteter knyttet til digitale ambassadører.

Hvem gjør hva?

Alle i etaten skal ta e-læringskursene og bli bedre kjent med de elektroniske tjenestene våre.

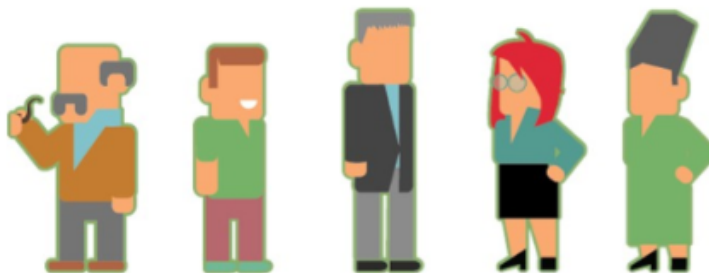
Lederne skal gå foran med et godt eksempel som digitale ambassadører, og følge opp at medarbeiderne deres tar e-læringskursene.

Ressurspersoner i hver enhet på regionnivå skal støtte ledere, svare på spørsmål og skape entusiasme rundt e-læringskursene og det å være en ambassadør. De skal også ta initiativ til lokale tiltak i samarbeid med leder.

Hva skjer nå?

10. desember 2015 er det lansering etter en vellykket pilot i oktober.

- Da får alle i etaten tilsendt en e-post med lenke til det første e-læringskurset, som handler om skattekort. Lanseringen blir markert i hele etaten.
- I kursene kan man øve seg i å veilede naboen «over hekken»; familien Tweed. Man kan også teste seg selv i kunnskap om de digitale tjenestene.

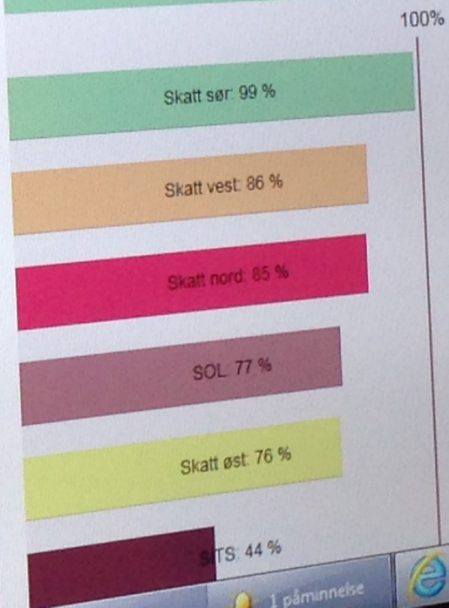


Hva er en digital ambassadør?

Når naboen din spør deg om råd om skatt, synes du det er enkelt å fortelle om de elektroniske tjenestene våre? Et sentralt mål for Skatteetaten er at skattyterne skal bruke våre elektroniske tjenester, og her spiller du en rolle. Det forventes at alle ansatt skal være Skatteetatens digitale ambassadører.

Kursmodulene du finner til høyre gir et innblikk i hvordan du kan fortelle om tjenestene våre. Du møter Digitalia som den digitale ambassadøren som hjelper naboen Hr Tweed og hans familie.

Hvilken enhet har ivrigste kursdeltakere?



Kursmoduler

Skattekort ▶

Selvangivelse ▶


Flyttmelding ▶

Lorem ipsum ▶

Ønsker du beskjed når neste kurs kommer? Skriv epostadresse her

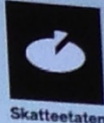
Registrer

Hvor mye kan du om våre digitale løsninger?

 Test deg sjæl! ▶



Skjerm bilde fra intern portalen der ansatte kan utdanne seg i skatteetatens egne tjenester



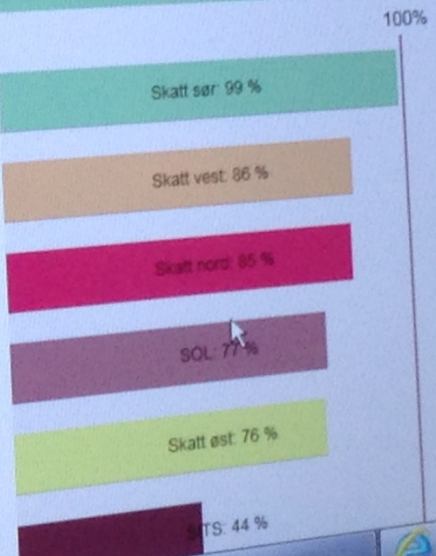
Digitale ambassadører

Hva er en digital ambassadør?

Når naboen din spør deg om råd om skatt, synes du det er enkelt å fortelle om de elektroniske tjenestene våre? Et sentralt mål for Skatteetaten er at skattyterne skal bruke våre elektroniske tjenester, og her spiller du en rolle. Det forventes at alle ansatt skal være Skatteetatens digitale ambassadører.

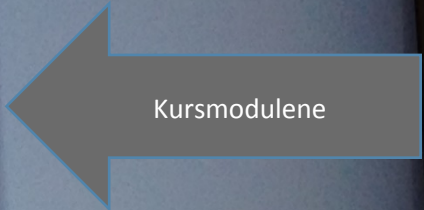
Kursmodulene du finner til høyre gir et innblikk i hvordan du kan fortelle om tjenestene våre. Du møter Digitalia som den digitale ambassadøren som hjelper naboen Hr Tweed og hans familie.

Hvilken enhet har ivrigste kursdeltakere?



Kursmoduler

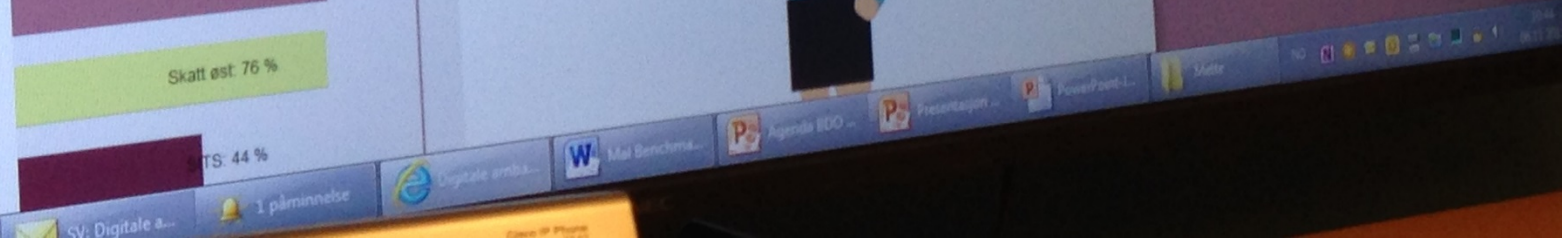
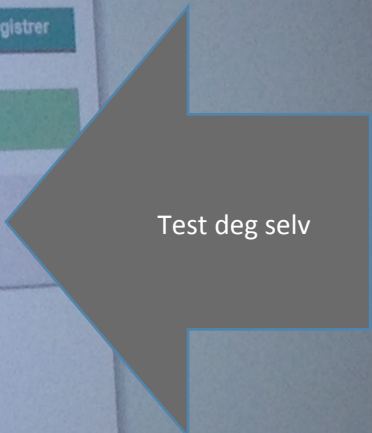
- Skattekort
- Selvangivelse
- Flyttemelding
- Lorem ipsum



Ønsker du beskjed når neste kurs kommer? Skriv epostadresse her

Hvor mye kan du om våre digitale løsninger?

Test deg sjæl!





Digitale ambassadører

Du har fått feil likningsverdi på boligen din. Kan du endre dette elektronisk?



Ja, opplysninger om eiendom kan jeg endre elektronisk i selvangivelsen



Nei, opplysninger om eiendom må jeg sende til eiendomsregisteret i kommunen min

Ja, dette kan jeg endre ved å logge inn på www.eiendom.no



Spørsmål 3 av 10

Tilbake til portalen



Skjerm bilde fra intern portalen der ansatte kan utdanne seg i skatteetatens egne tjenester

Anbefaling: Skatteetatens initiativ kan være en modell for alle offentlige virksomheter som tilbyr digitale tjenester til innbyggere , evt også virksomheter

- Digital ambassadører er et eksempel til etterfølgelse og bør «kopieres» over i flere virksomheter
- Difi kan tilby et Digital Ambassadørprogram for virksomheter som vil i gang
- Et slikt initiativ vil få mye god oppmerksomhet og bidra til et fremoverlent DIFI
- Flott å kunne lære av virksomhetene «ute der»
- Ansatte er en uutnyttet ressurs i å bidra til økt deltakelse

Digitale ambassadører i Skatteetaten

- Prosjektleder: Christine Sørøy Rokkan
- Prosjektarbeider: Mette Steenland
- Læringsportal Saba
- Utviklet internt med «hyllevare» software.