



Oslo kommune



# Brukerorientering på ordentlig?

Ingvild Sundby  
@Ingvild\_S

Du vet du er designer når...





ingvildsu



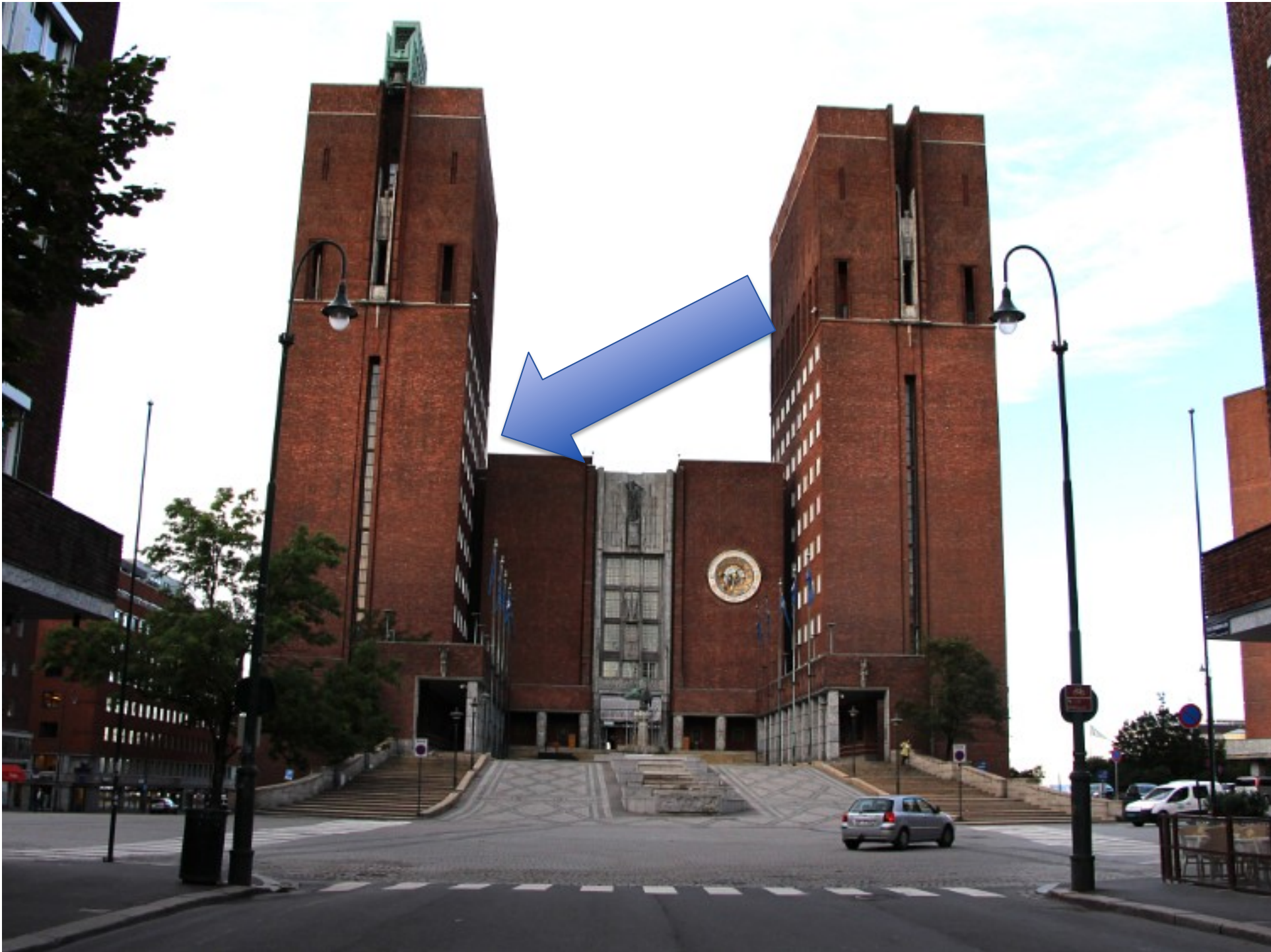
?????



♥ \_adamsch og lenimihoe  
ingvildsu "Grei ut." #ux101

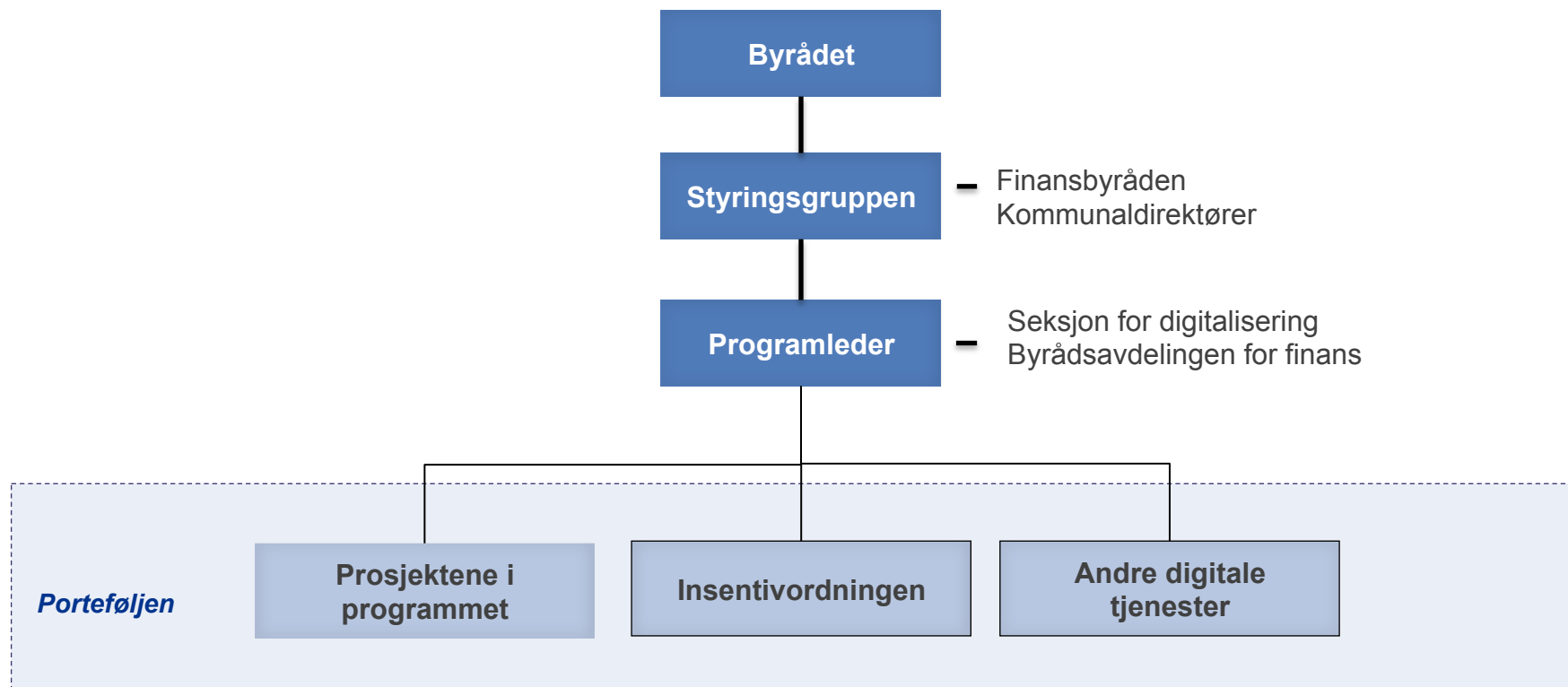
(nørd)







# Organisering av digitale tjenester



# Prosjekter i programmet pr d.d.

## Pilotprosjekter

- Byggesak
- Skjenkebevilling
- Barnehagesøknad
- Fellesfunksjonalitet

## «Bonus» 2015/2016

- Eiendomsskatt
- Søk og delbart budsjett



## Insentiv 2015

- Søknad om støtte til kulturarrangement
- Søknad om støtte til klimatiltak
- Skoleportalen (innlogging)
- Helsetjenester – helsestasjon og hjemmetjenester
- Sosialtjenester
- App-strategi
- Bestilling av piggdekkoblat
- Oppgradering av bymelding
- «En dør inn» - informasjon om legevakta
- Grensesnitt inkassoportal
- Grensesnitt mellom SvarUt og PAX/ISY-PA
- Multikanalplattform med chat
- Innsyn i politiske saker

## Insentiv 2016

- Klage på parkeringsbøter
- Nødmelde-app
- Registrering av ildsteder og pipeløp
- Klimabarometer og SmarCity-plattform
- Flere søknader om støtte til klimatiltak
- Adgangskontroll – levering av avfall til gjenbruksstasjoner
- Brukerprosesser – VAV
- On-line booking i blant annet Øvingshotellet
- E-timebok for Tannhelsetjenesten
- Søknad om tilskudd for frivillige og ideelle organisasjoner



UNDER PLANLEGGING

Notes under 'UNDER PLANLEGGING' including 'TOSK' (TILSKUD OG TILBUD), 'OU - FONDT', 'KLP EL-SYKKEL', and 'TILSKUD UTEN ANSVARSBET'. Includes various sticky notes with dates like '11/04/11' and '11/05/11'.

BRUKERREISE

Notes under 'BRUKERREISE' including 'BRUKERREISE VER 2.' and 'OU - FONDT'. Includes sticky notes with details about user experience and dates like '11/04/11'.

PROTOTYPE

Notes under 'PROTOTYPE' including 'MIDTVEI' and 'OU - FONDT'. Includes sticky notes with details about the prototype development process.

FUNK. DESIGN

Notes under 'FUNK. DESIGN' including 'BHG' and 'KEM DEBERG PÅ SIN SIDE'. Includes sticky notes with details about functional design and dates like '11/04/11'.

OMFANG

Notes under 'OMFANG' including 'BHM NY FOR PLATAKURANT'. Includes sticky notes with details about project scope.

UTVIKLING

Notes under 'UTVIKLING' including 'TT-REISER' and 'KVA SPESHO OM TILSKUD TIL KUNST OG KULTUR'. Includes sticky notes with details about development progress.

TEST

Notes under 'TEST' including 'KEM' and 'HYPERKUT + GJENUT'. Includes sticky notes with details about testing procedures.

# Veiledet dialog tilgjengelig, juni 2016

Søknad om skjenkebevilling for enkeltanledning

Fasadeendring

Søknad om fornyelse av salgs og skjenkebevilling

Nabovarsel

Ettersending

Eiendomsinfo

Rammesøknad

Søknad om tilskudd til energiltak i privatbolig

Ferdigmelding energiltak i privatbolig

Omsetningsoppgave



OSLO KOMMUNE  
SØKNAD OM SKJENKEBEVILLING FOR ENKELTANLEDNING

## Søknad om skjenkebevilling for enkeltanledning

**Hva?**  
Engangsbevilling for åpent eller lukket arrangement.

**Hvem behandler søknaden?**  
Næringssetaten.

**Pris:**  
Åpent arrangement: kr 4 800,-  
Lukket arrangement: kr 340,-

**Søknadsfrist:**  
Åpent arrangement: Du må søke senest 10 virkedager før arrangementet.  
Lukket arrangement: Du må søke senest 4 virkedager før arrangementet.

Hvis du søker senere enn dette kan du ikke regne med at søknaden blir behandlet i tide. Gebyret blir ikke refundert.  
[Regelverk for salg- og skjenkesteder](#)

**1 - Om deltakerne**

Du må oppgi informasjon om deltakerne, fordi dette benyttes til å bestemme om arrangementet er åpent eller lukket.

OSLO KOMMUNE  
MIN SIDE

## Min side

Hvem representerer du? **INGVILD SUNDBY**

Meldingsboks

Abonner på varsler

Min profil

**Bosted og eiendom**  
Her viser vi informasjon og tjenester knyttet til ditt bosted og dine eiendommer i Oslo kommune.

**Skatt og betaling**  
Her får du en oversikt over din gjeld, tilgodehavende og

OSLO KOMMUNE  
MELDINGSBOKS

## Meldingsboks

Uleste | Alle | Utkast

Viser 1 av 1 melding Filtrer / Sorter

← Til Plan- og bygningsetaten 17. september 2016 kl. 13:09  
[Klage på vedtak](#)  
Referanse: 200713020 - Del av Montebelloveien 24 med flere og del av Noreveie...

Digitale tjenester fra Oslo kommune til innbyggere og næringsliv er under utvikling, og vi vil gradvis tilby flere tjenester.  
[Gi tilbakemelding her](#)

OSLO KOMMUNE  
RENOVASJON

## Renovasjon

**Dine beholdere**

Her er det en oversikt over alle avfallsbeholdere i Uelands gate 52.

- Papirbeholder**  
9 stk. av 660 liter tømmes annenhver uke  
Neste tømming er 26.10.2016
- Restavfallsbeholder**  
1 stk. av 340 liter tømmes 3 ganger pr. uke  
Neste tømming er 26.10.2016
- Restavfallsbeholder**  
8 stk. av 660 liter tømmes 3 ganger pr. uke  
Neste tømming er 26.10.2016

**Motta påminnelse om tømming**

Her kan du aktivere påminnelse om tømming av husholdningsavfall.

Du vil bli varslet til din e-postadresse i kontaktregisteret: ingvild.sundby@gmail.com (ID-porten).

Endring av e-postadresser for varslene til de forskjellige

..og veldig mye mer..

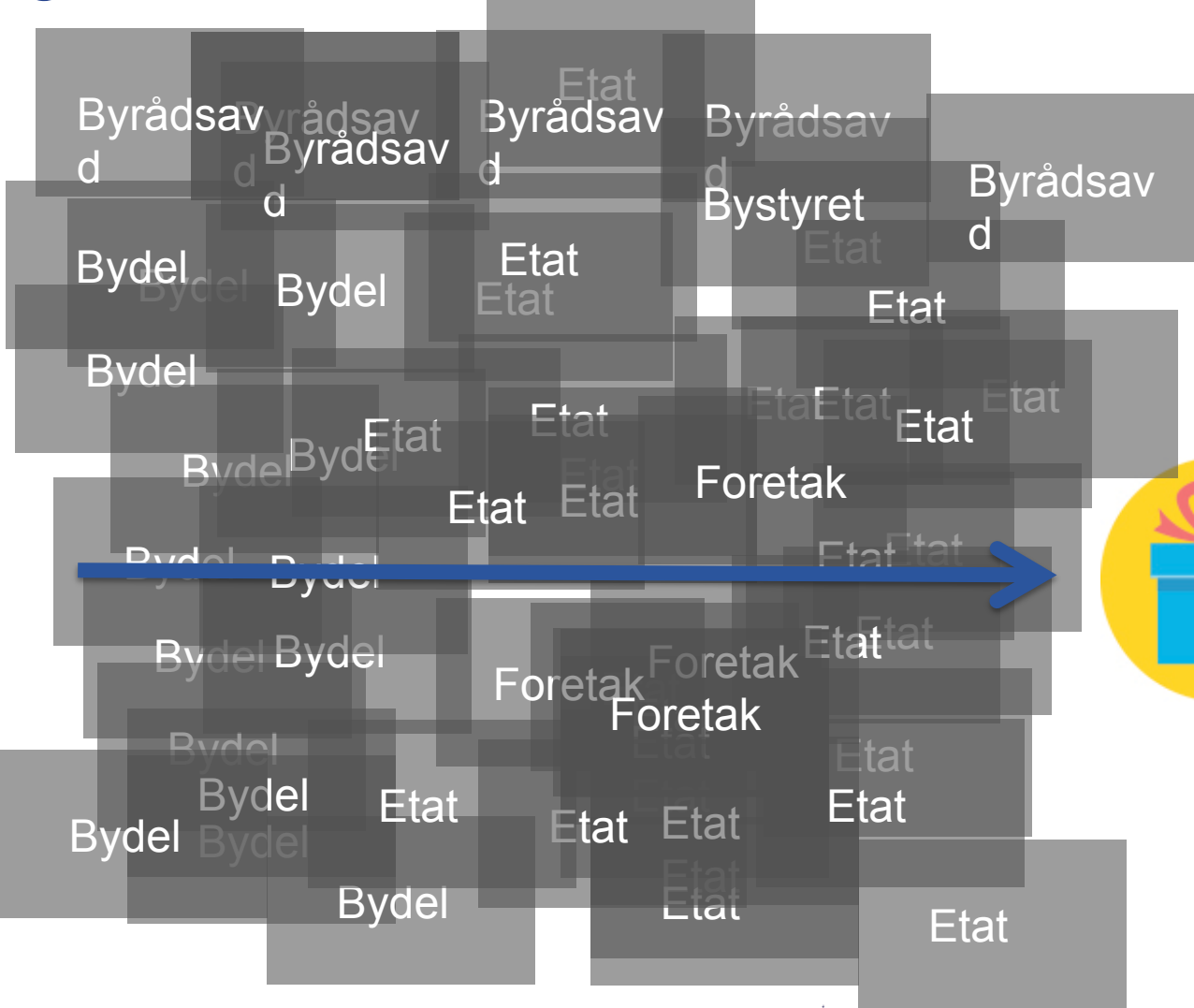




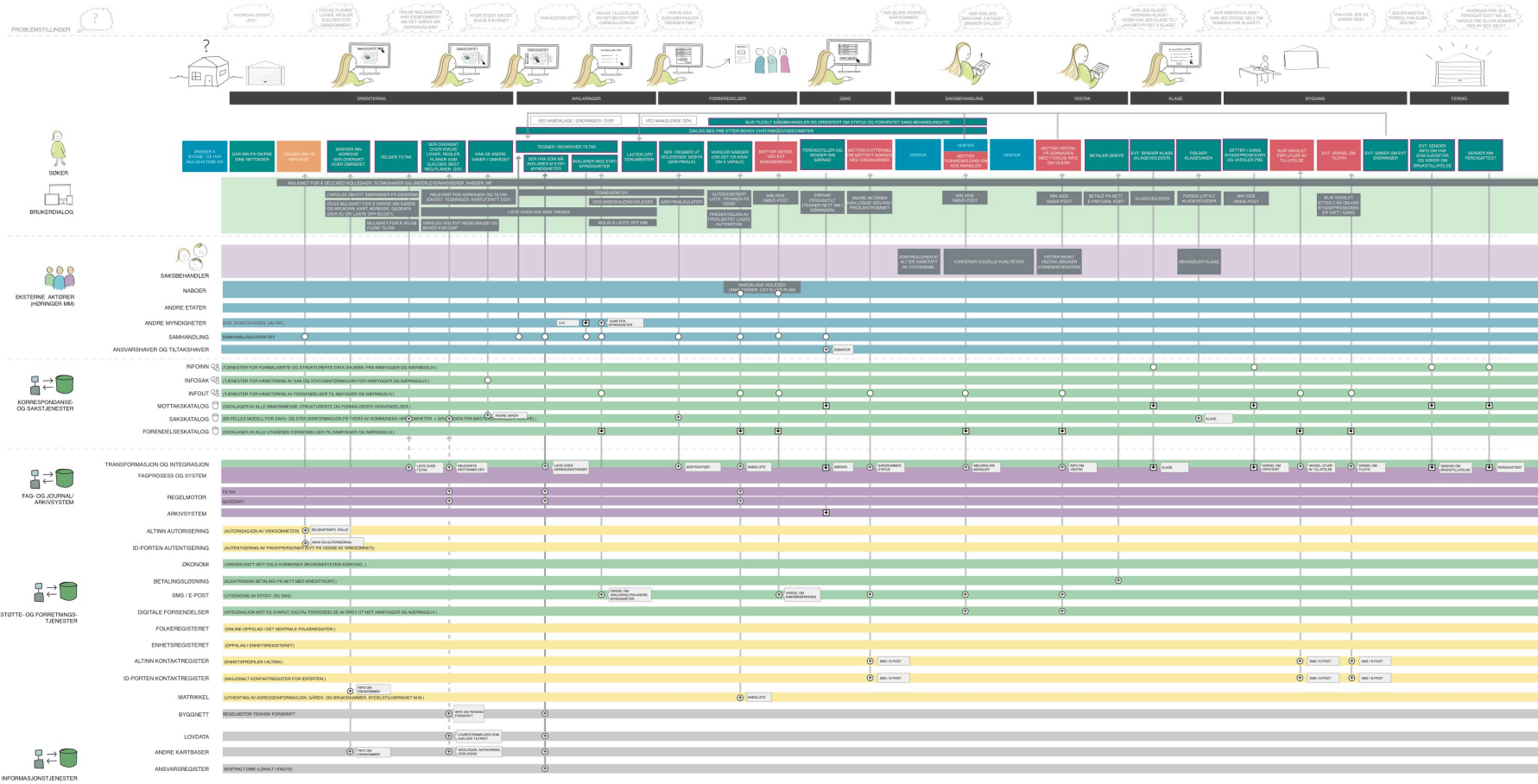
# Det viktigste målet..



Innbygger



# Brukerreisen



# Brukerinnsikt

1. Intervju, observasjon, og i kombinasjon
2. Analytics
3. Hotjar
4. Kvalitative tilbakemeldinger
5. Brukertestester



# Viktige suksessfaktorer

- Politisk forankring:
  - *”Alt som kan digitaliseres, skal digitaliseres.”*
- Økonomiske midler
- Rom og tillit fra ledelsen
- Økende interesse i organisasjonen



Lett?

Ehm, nei...





# Utfordringer

- Endrede arbeidsoppgaver = motstand
- Juss
- Hvem tar ansvaret for brukerreisen?
- Modenhet og kompetanse





## Colleague: "If I was the user, I would..."



by @MaxdeMooij



# What to do..

- Tålmodighet..
- Få folk til å snakke sammen
- Bygge tillit og forståelse
- Pick your battles..



Fra noen i Obama-administrasjonen..

*"Every day sucks and the overall experience is tremendously rewarding"*

