



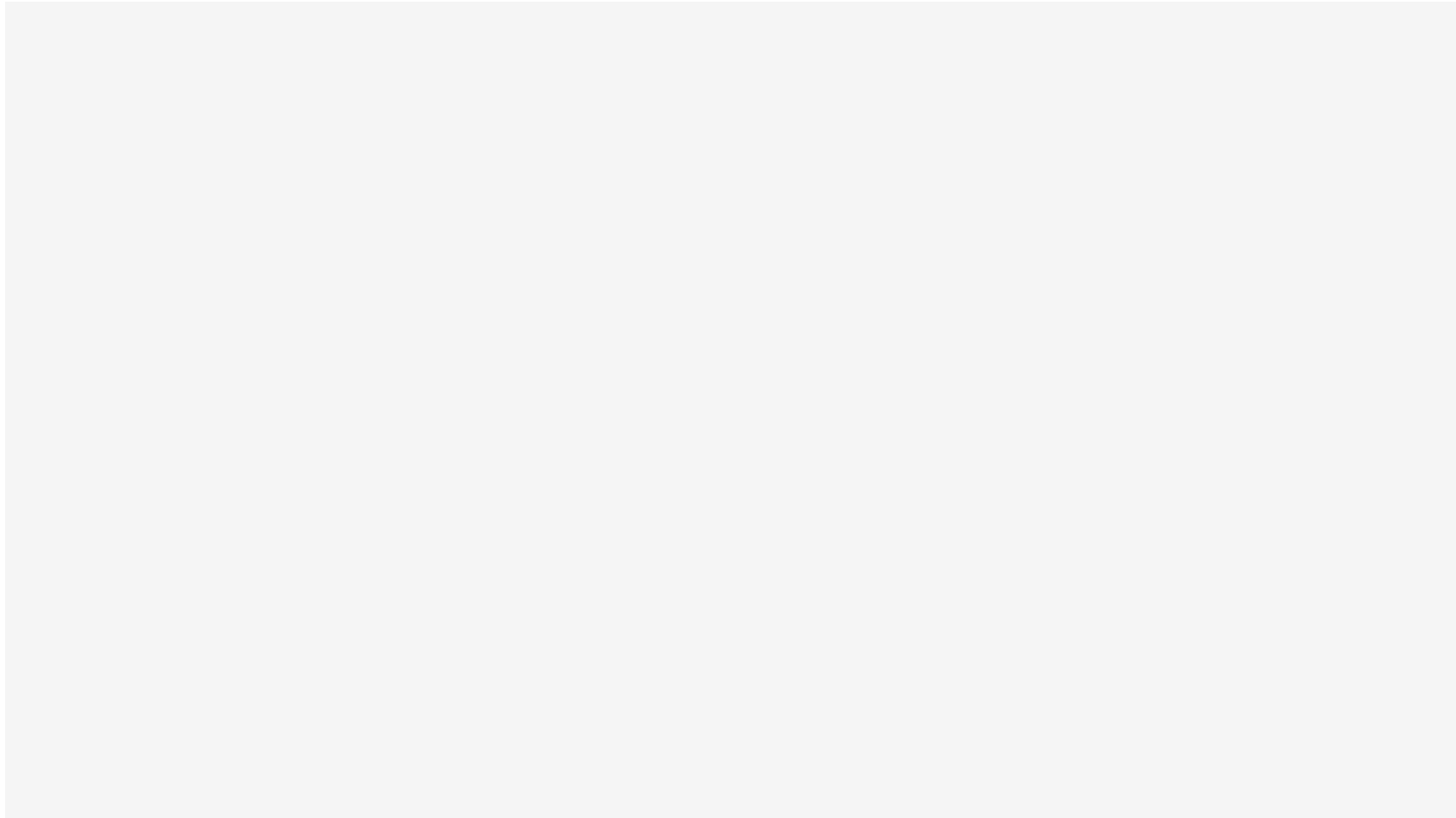
Oslo kommune



Rammeverk og metode i arbeide med tverrsektorielle brukerreiser

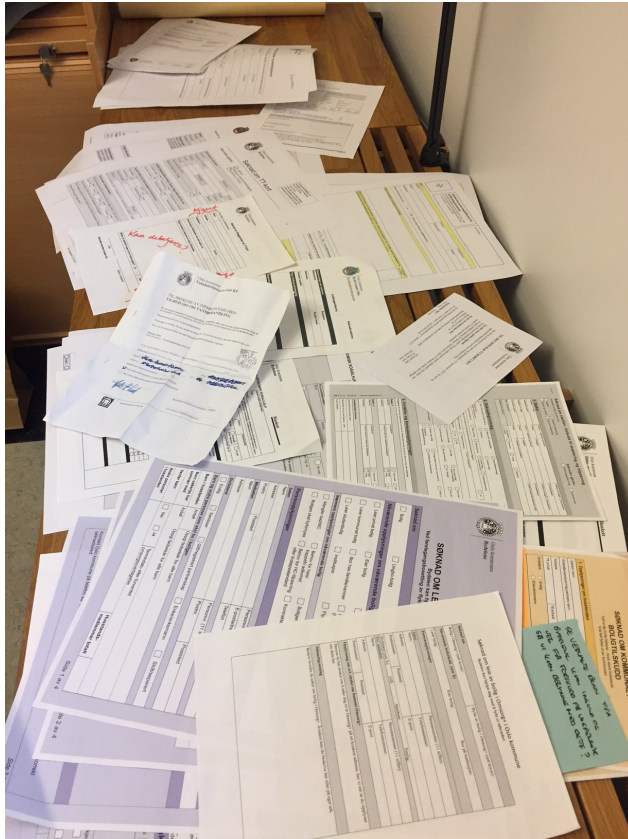
Torbjørn Moen, Prosjektleder PFF, Oslo kommune

Historien om Tim



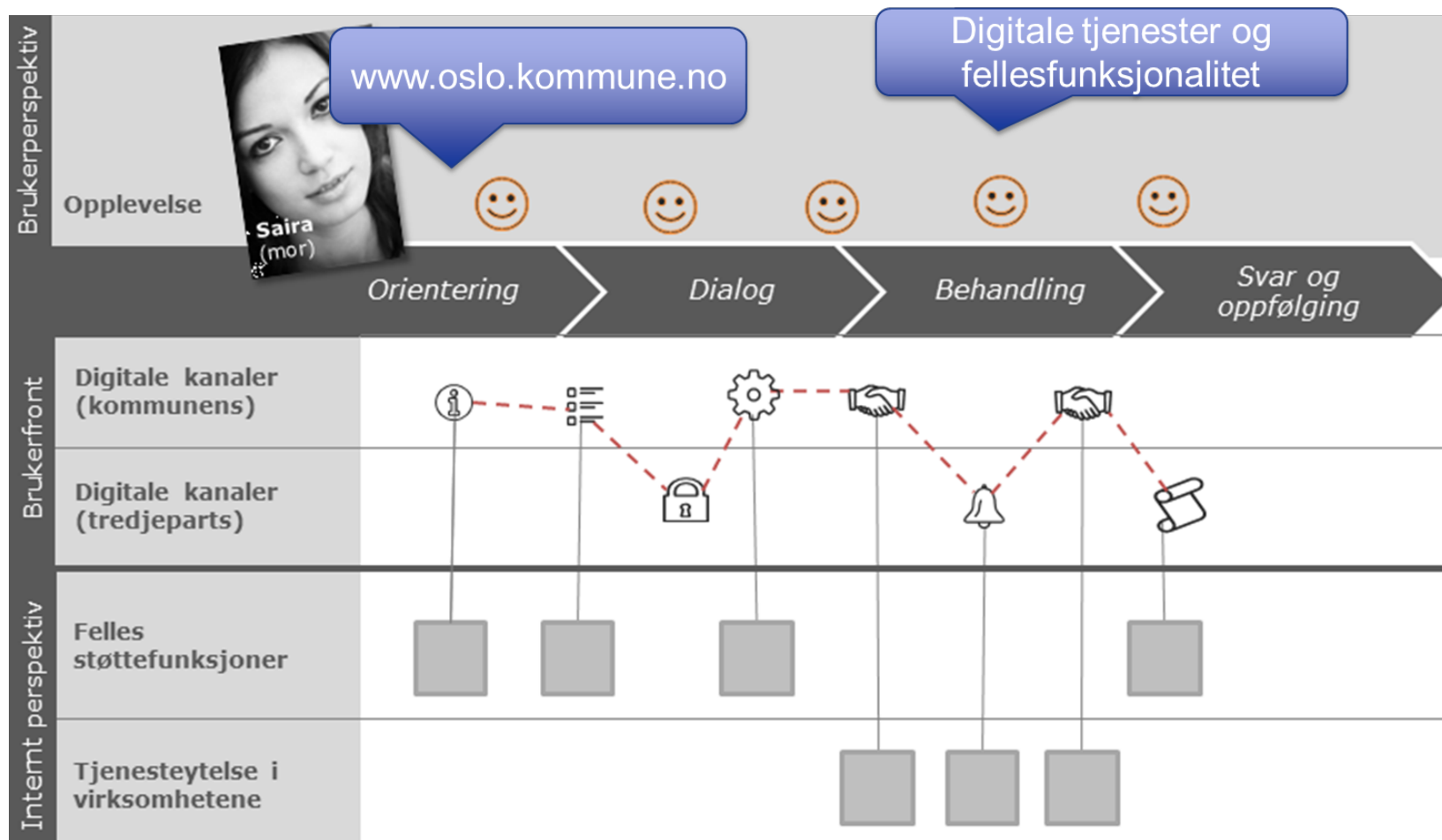


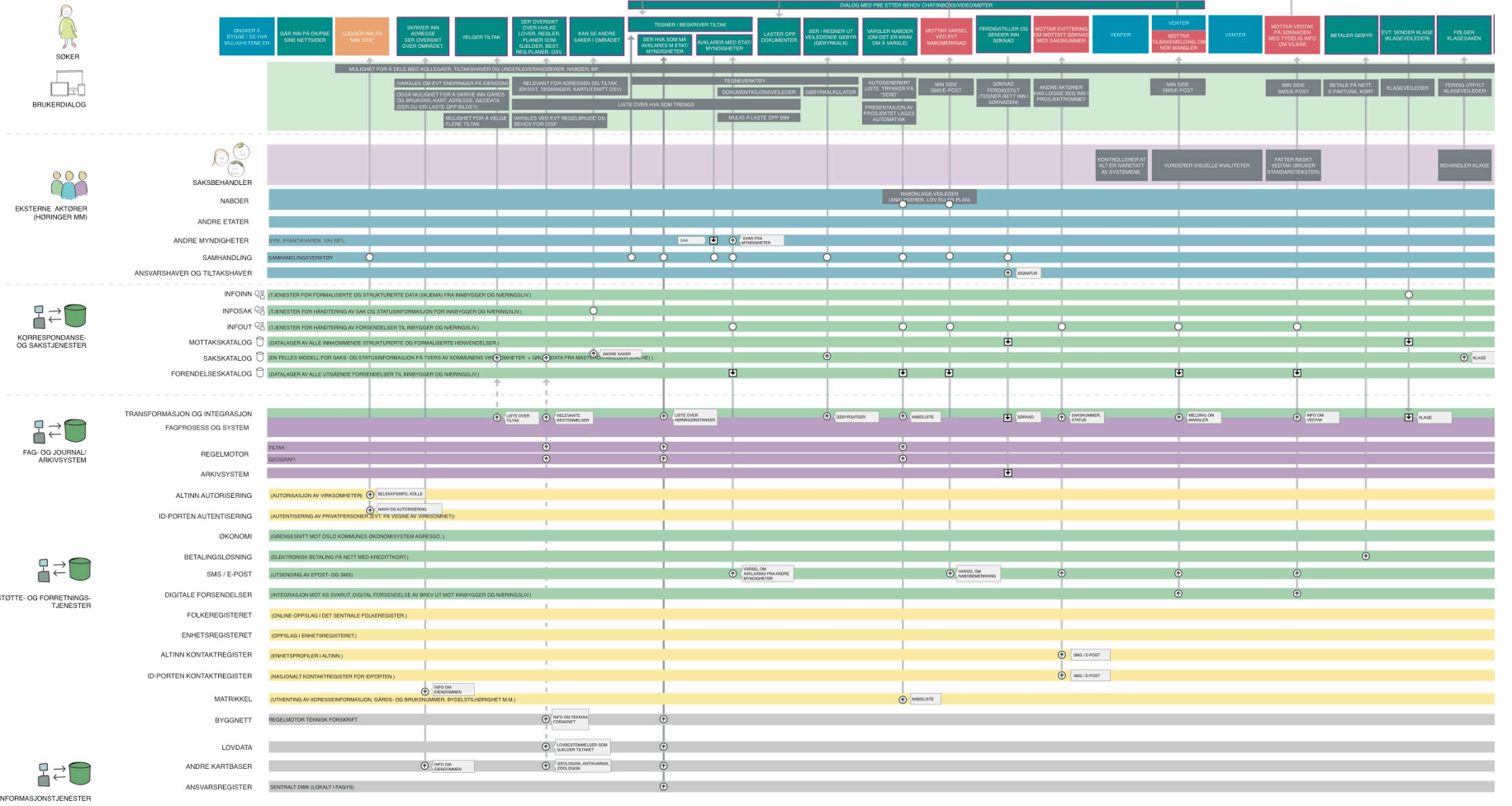
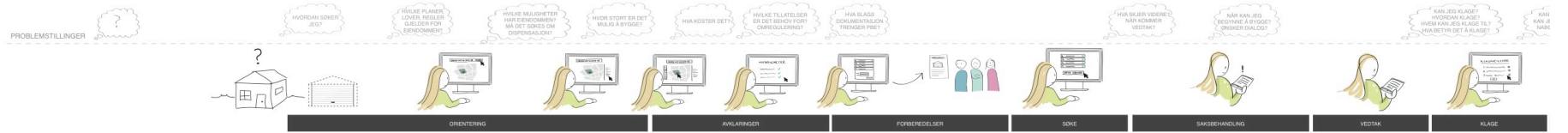
Skal du etablere en restaurant må du oppgi den samme informasjonen mange ganger.



Informasjon	Antall ganger registrert
Personnavn	11
Virksomhetsnavn	9
Personadresse	8
Telefonnummer	8
Virksomhetsadresse	7
E-post	7
Konseptbeskrivelse	5
Fødselsnummer	5
Navn daglig leder	5
Organisasjonsnummer	5

Vi lager brukerreiser for å få fram sammenhengen mellom brukerbehov, tjenesteytelse og IKT-løsninger.







Designvalg: «Helhetlig overbygg»



«Helhetlig overbygg»
gir gode tjenester til
tross for ulikheter i
backend





Velkommen til Min side

Aksel Web Opdahl

[Endre hvem jeg representerer](#)

Meldingsboks

Søknader og henvendelser til kommunen, utkast, svar på søknader og brev fra kommunen.

Barnehage

Søk barnehageplass, svar på tilbud, si opp plass.

Osloskolen

Som foresatt kan du få beskjeder fra skolen og oversikt over dine barns fag, fravær og vurderinger.

Min profil

Kontaktinformasjon, endre tjenester på Min side

Bolig 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 informasjon om din skatt.

Abonnementer

Oversikt over abonnementer og varslinger fra kommunen, endre, avslutte abonnement.

Eiendomsskatt

Oversikt over eiendomsskatt for dine eiendommer og mulighet for å innrapportere endringer.

TT-reiser

Antall reiser igjen, korttype, gyldighet, bestille nytt kort.

Digitale tjenester fra Oslo kommune til innbyggere og næringsliv er under utvikling, og vi vil gradvis tilby flere tjenester.

[Gi tilbakemelding her](#)

Hvorfor er det så vanskelig?

- Styring og finansiering
 - Innsats og gevinst er på ulike steder
 - Prosjekter finansieres etter «ekorn-prinsippet»
- Gevinstkonflikt
 - Mange etater har som oppgave å kontrollere brukeren og hindre misbruk av tjenester.
 - Gevinster hos brukeren kan innebære økt belastning hos forvaltningen





Oslo kommune



Digitale innbyggertjenester i Oslo kommune

Torbjørn Moen, Prosjektleder PFF