

Digital Assistant

Konseptskisse for realisering av en
innbyggerorientert Digital Assistant

- Smart interaksjon på tvers av offentlige digitale tjenester



Ansvarlige virksomheter:



01.09.2021

Dirk Lammering, Fagdirektør

Handlingsplan for regjeringens Digitaliseringsstrategi

Regjeringens 7 prioriterte livshendelser



2.1 FÅ BARN



2.2 ALVORLIG SYKT BARN



2.3 MISTE OG FINNE JOBB



2.4 NY I NORGE



2.5 DØDSFALL OG ARV



2.6 STARTE OG DRIVE EN FRIVILLIG ORGANISASJON



2.7 STARTE OG DRIVE EN BEDRIFT

2 Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

2.8. Utvikle metoder og samle kunnskap om sammenhengende tjenester

2.9. Utvikle felles prinsipper for god brukskvalitet i digitale tjenester

2.10. Utrede konsept for en innbyggerorientert løsning for enklere tilgang til egne data, informasjon og tjenester

3 Økt deling av data og verdiskaping

3.1. Etablere et nasjonalt ressurscenter for deling av data

3.2. Vurdere å benytte eksisterende datasjøer

3.3. Utrede en generisk datafordeler (nasjonal verktøykasse)

3.4. Utrede mulig plikt til å publisere åpne offentlige data

3.5. Utarbeide en strategi for kunstig intelligens

Ferdigstilt 2020

Ferdigstilt 2020

4 Klart og digitaliseringsvennlig regelverk

4.1. Foreta en gjennomgang av regelverk

4.2. Innlede dialog med næringsliv, frivillige org. og virksomheter i offentlig sektor

4.3. Utarbeide en veileder for digitaliseringsvennlig regelverk og klart lovspråk

4.4. Omtale og vise til veileder for digitaliseringsvennlig regelverk

5 Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling

5.1. Etablere arenaer for samordning og koordinering

5.2. Koordinere statlige og kommunale interesser i felles økosystem

5.3. Legge til rette for samordnet styring av nasjonale fellesløsninger gjennom tildelingsbrev

5.4. Vurdere hvordan sikre e-ID og e-signatur, og retningslinjer for ansatt-ID

5.5. Vurdere behovet for å etablere en CERT-funksjon for økosystemet

6 Styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor

6.1. Vurdere Skates mandat

6.2. Utvikle veileder for strategisk styring av digitaliseringen

6.3. Vurdere å videreutvikle tilbud om kompetanse, erfaring og gevinstrealisering

6.4. Vurdere behovet for prinsipper for kostnadsdeling

6.5. Utarbeide retningslinjer for involvering av kommunal sektor i statlige beslutninger

6.6. Etablere arenaer innenfor konsultasjonsordningen

6.7. Etablere en samstyringsmodell for områdene med størst grad av samhandling

Ferdigstilt 2020

Ferdigstilt 2020

7 Styrket samarbeid med privat sektor

7.1. Utarbeide felles prinsipper for samarbeid med privat sektor på digitaliseringsområdet

7.2. Etablere et program for økt samhandling mellom offentlig sektor og oppstartsselskaper

8 Økt digital kompetanse i offentlig sektor

8.1. Utarbeide en strategi for digital kompetanse i offentlig sektor

9 Digital sikkerhet

9.1. Oppfølging av tiltak 5 i nasjonal strategi for digital sikkerhet

Igangsatt

Ikke igangsatt

Tildelingsbrev 2021 Digitaliseringsdirektoratet 3.3. pkt 8:

«Digitaliseringsdirektoratet skal (sammen med KS) utrede konsept for realisering av en innbyggerorientert løsning –virtuell assistent, i tråd med tiltakene i digitaliseringsstrategien. Konseptskisse skal leveres KMD innen 01.09.2021»

Boks 2.4 Hva er en virtuell assistent?

En virtuell assistent bidrar til at offentlig informasjon og tjenester oppleves som sammenhengende for brukeren. Det skal være et filter som viser relevant og individuelt tilpasset informasjon når innbyggeren er logget på offentlige nettsider.

Ambisjonen med virtuell assistent er at innbyggere som eksempelvis søker kommunen om omsorgslønn, samtidig får lenke til relevant informasjon som stat og kommune har om vedkommende, relevante tjenester hos NAV og andre offentlige virksomheter, og for eksempel lenke til meldingsboksen hvor aktuelle vedtak ligger lagret. En slik assistent vil kunne være tilgjengelig for innbyggeren uansett hvilken offentlig nettside eller tjeneste han eller hun er pålogget. Informasjonen følger med andre ord personen, i motsetning til slik det er i dag hvor innbygger må vite det meste på forhånd, både hvem som er tilbyder av en tjeneste og hvordan han eller hun får tilgang til den. Hensyn til personvernet vil være avgjørende i utviklingen av en slik funksjonalitet.

Prosess og tidsplan



½ times statusmøter med hele gruppen annenhver uke i hele perioden

Deltagere i konsortiet

Deltagere i konsortiet



knowit

nctv

norstella
FOUNDATION

KS

TRAQ

The Norwegian
Directorate of eHealth

UiO

Oslo

Skatteetaten

tieto EVRY

Brønneysundregistrene

HUB
Digital
Transformation
Hub

NHH

D
G
Digital
Innovation
for Growth

Digdir

NTNU

Vestland
fylkeskommune

Dialogpartnere



Potensielle
brukere

BIGG
MYNDIGHETEN FÖR
DIGITAL FÖRVALTNING
Agency for Digital Government

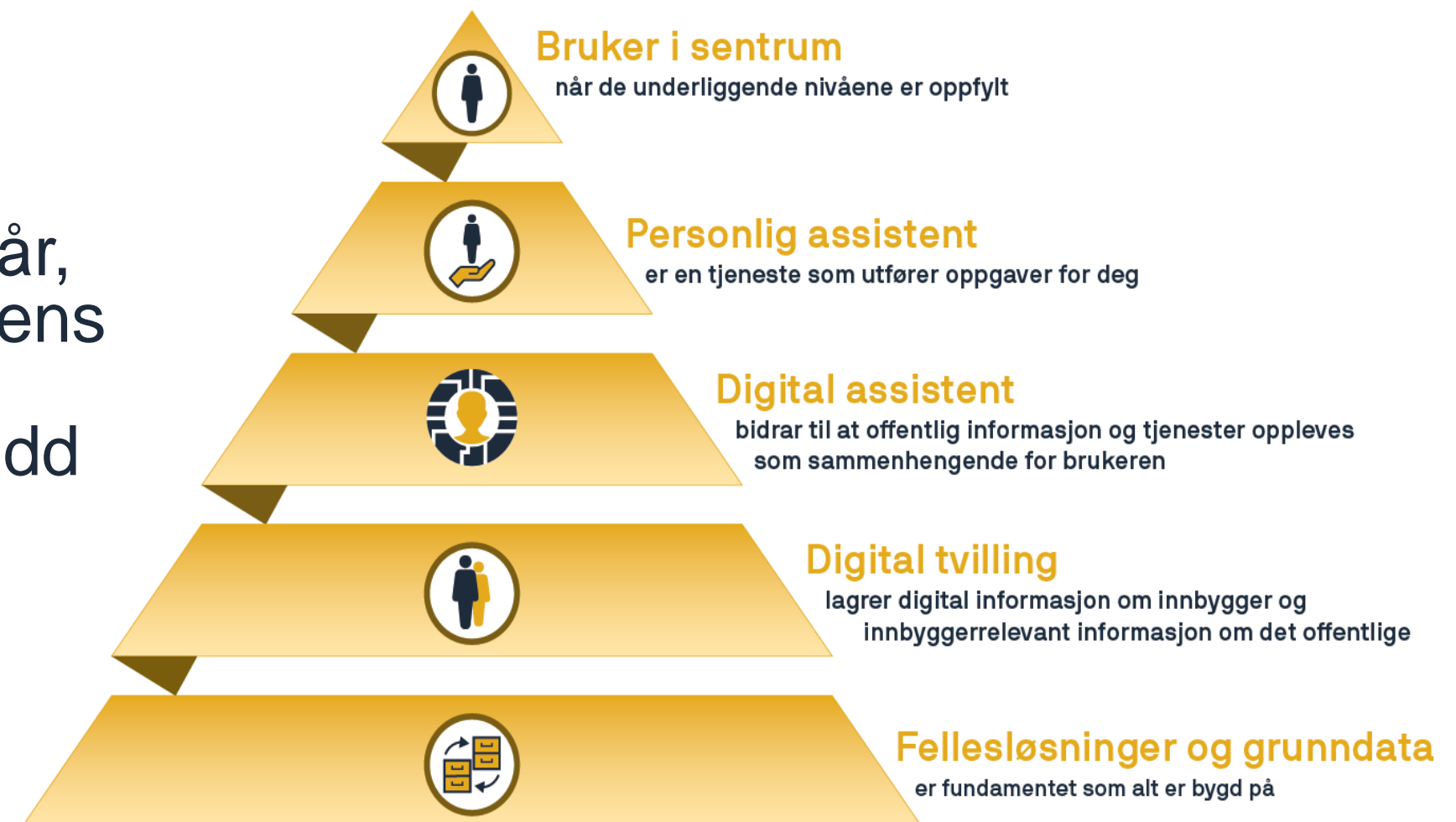
Gartner

OECD

Datatilsynet

Hva er digital assistent?

- Det handler om hvordan brukeren blir møtt og kan forholde seg til digital informasjon og tjenester.
- Identifiseres IKKE av den tekniske løsningen som brukeren nås på.
- Kan sees på som en tilstand man oppnår, når ambisjonsnivået på tiltak i regjeringens digitaliseringsstrategi, og felleskomponentenes målbilder er innfridd
- Essensielt og avgjørende at en digital assistent bygger på det digitale fundamentet vi allerede har og utvikler.



Arbeidshypotese (for innbyggerorientert løsning)

“Digital assistent forenkler hverdagen til mennesker i dialog med én offentlig sektor, og skaper en ny måte å innfri rettigheter og plikter på - til brukerens beste.”

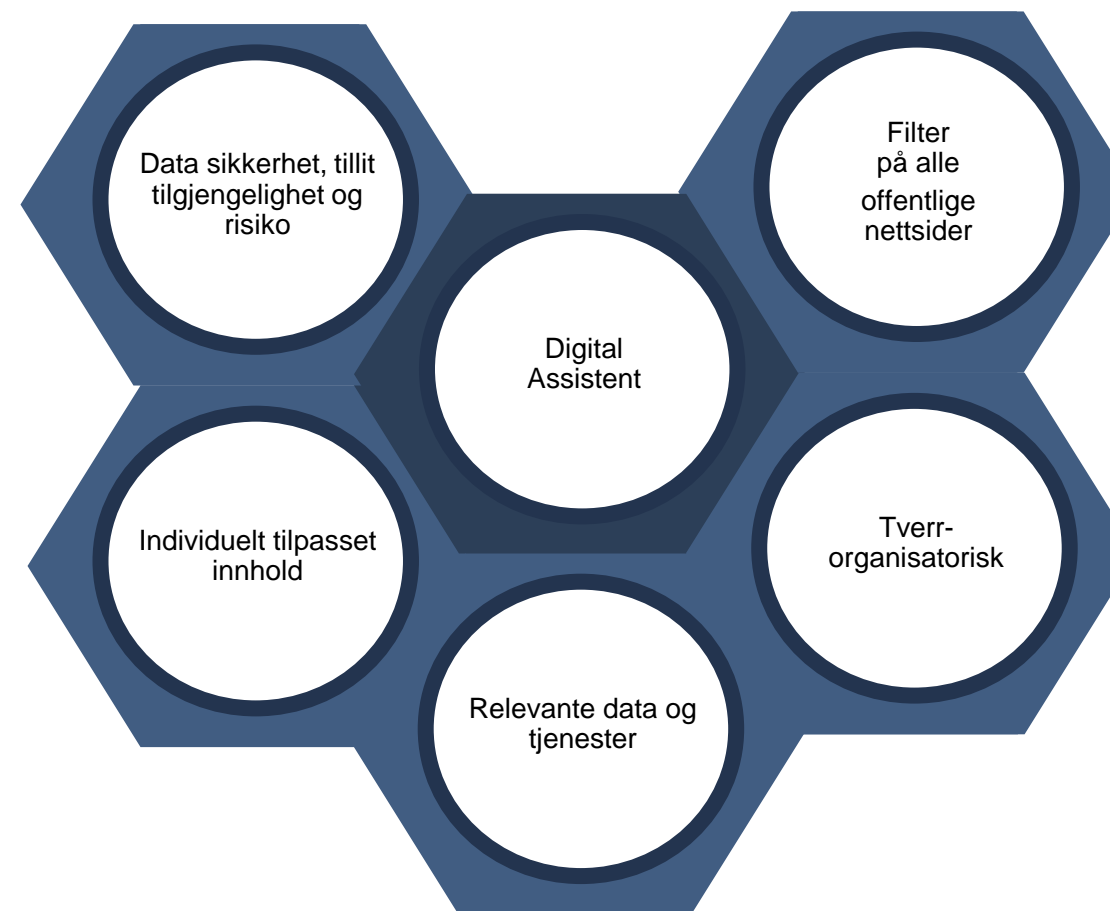
Målbildet...

Hva er det?

Boks 2.4 Hva er en virtuell assistent?

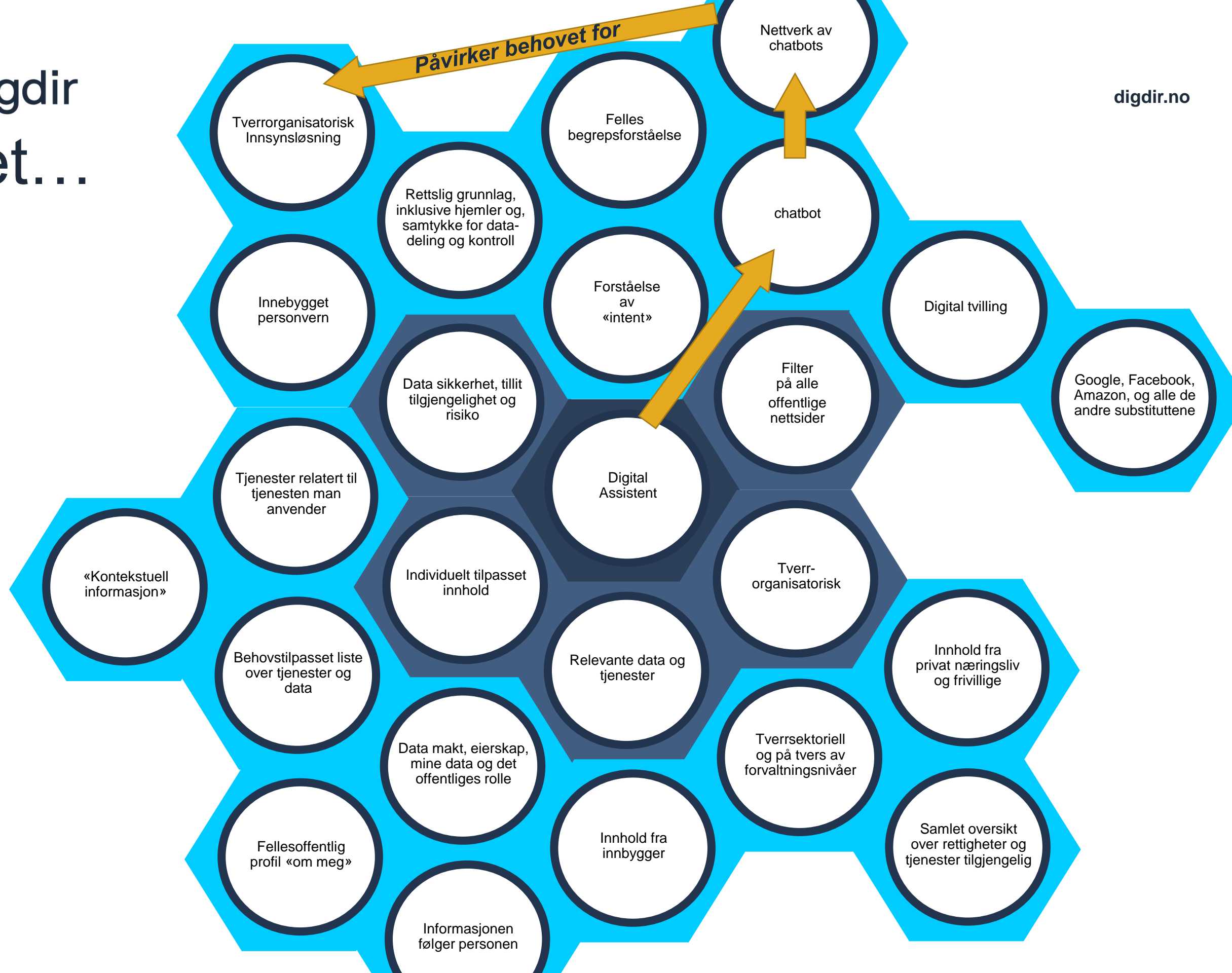
En virtuell assistent bidrar til at offentlig informasjon og tjenester oppleves som sammenhengende for brukeren. Det skal være et filter som viser relevant og individuelt tilpasset informasjon når innbyggeren er logget på offentlige nettsider.

Ambisjonen med virtuell assistent er at innbyggere som eksempelvis søker kommunen om omsorgslønn, samtidig får lenke til relevant informasjon som stat og kommune har om vedkommende, relevante tjenester hos NAV og andre offentlige virksomheter, og for eksempel lenke til meldingsboksen hvor aktuelle vedtak ligger lagret. En slik assistent vil kunne være tilgjengelig for innbyggeren uansett hvilken offentlig nettside eller tjeneste han eller hun er pålogget. Informasjonen følger med andre ord personen, i motsetning til slik det er i dag hvor innbygger må vite det meste på forhånd, både hvem som er tilbyder av en tjeneste og hvordan han eller hun får tilgang til den. Hensyn til personvernet vil være avgjørende i utviklingen av en slik funksjonalitet.



Digdir Målbildet...

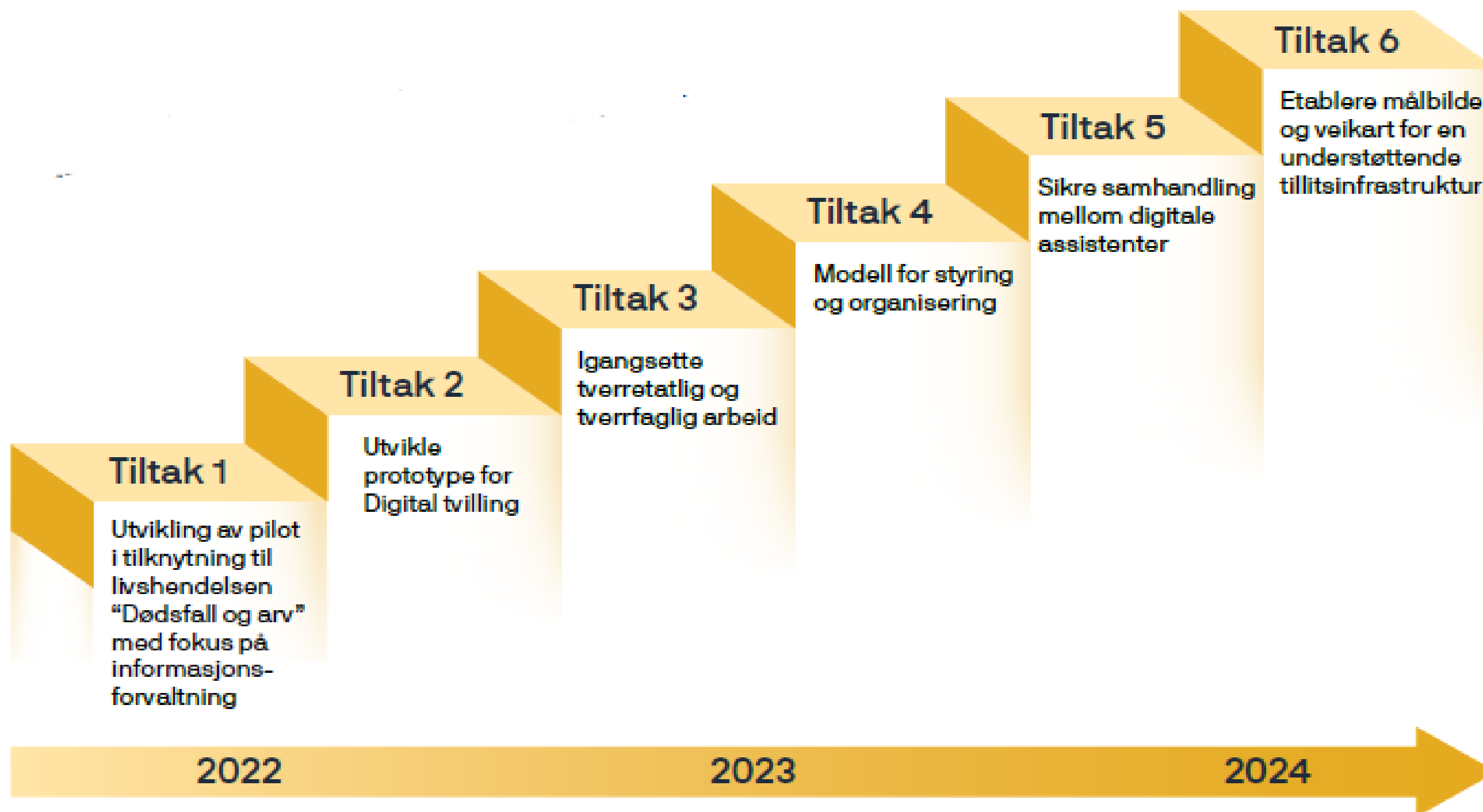
Hva skal til?



Anbefaling for veien videre

- For å kunne få dette til må vi **bygge på eksisterende initiativer**, både i enkeltsektorer og i sentrale fellesløsninger, som Orden i eget hus, Livshendelsesarbeidet m.m.
- **Digitale assistenter er nye kanaler for å sikre gode dialoger**, men som ikke nødvendigvis erstatter dagens løsninger med mindre de er modne for det.
- Vi foreslår i første omgang å **bygge et økosystem av digitale assistenter**, det vil si at disse assistentene kan ha større eller mindre dialog med andre assistenter for å hjelpe brukeren i livssituasjoner på en helhetlig og hensiktsmessig måte. **Etter at man har bygget flere mindre assistenter, kan vi lage en master assistent som blir inngangen til de andre assistentene.** En slik tilnærming vil i våre øyne være den mest effektive og det vil være her vi kan høste flest gevinster for det offentlige, innbyggere og andre aktører.
- Disse assistentene må ha en **sterk tilknytning til det offentlige**, selv om næringslivet bør være tett involvert og kan levere deler av tjenestene. Det er viktig at brukerne av assistentene hele tiden føler at de jobber for dem og deres interesser og ikke har andre mål med hjelpen som gis. Dersom ikke dette skjer kan man fort lage assistenter som forvitrer tilliten til de offentlige.

Tiltak vi foreslår (fordrer finansiering for gjennomføring)



Veien videre

- Konseptskissen ble levert KMD i går ettermiddag
- Må avvente deling/publisering til vi har fått klarsignal fra oppdragsgiver

Takk for oppmerksomheten!



digdir.no

Digitaliseringsdirektoratet

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

Besøksadresser:

Industriveien 1, 8900 Brønnøysund

Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger

Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo