

# Vår tilnærming til arbeidet med Konseptskisse for en Digital Assistent

Metodebeskrivelse for Konseptskissen

# 1 Bakgrunn

## 1.1 Bakgrunn

Det første innsatsområdet i regjeringens digitaliseringsstrategi<sup>1</sup> innledes med at «Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må samarbeide på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer for å lykkes med denne ambisjonen. Med brukere menes både innbyggere, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter».

Det skrives videre: «En sammenhengende tjeneste er ikke nødvendigvis én tjeneste eller én prosess. Det er et mål å utvikle løsninger som gjør at når privatpersoner er pålogget en kommunal, fylkeskommunal eller statlig løsning eller nettside, blir relevant informasjon, meldinger og tjenester fra andre offentlige virksomheter gjort tilgjengelig samtidig. Brukerne skal få enkel tilgang til sine data, relevant informasjon og hjelp. Dette kan gjøres gjennom systematisk tilrettelegging av informasjon for at brukeren skal ha data om seg selv tilgjengelig i ulike kontekster i dialogen med offentlig sektor. Dette krever ikke nye sentrale portaler, men kan innebære utvikling av funksjonalitet som kan inngå i offentlige løsninger. Det kan for eksempel være en «digital assistent», som gjør det mulig for brukeren å ha tilgang til data og tjenester som er relevante for dem uavhengig av hvilken nettside eller løsning som benyttes. En slik funksjonalitet kan også være aktuell for næringsliv og frivillig sektor. Flere andre land<sup>2</sup> er i gang med å etablere slike brukerorienterte løsninger.

## 1.2 Oppdraget

Med dette som bakgrunn har Digitaliseringsdirektoratet i sitt tildelingsbrev fra Kommunal- og Moderniseringsdepartementet fått i oppdrag om å - 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. Prosjektet ønsker dermed å svare på dette oppdraget ved å skissere opp noen mulige konsepter med mulige egenskaper for en «digital assistent».

Egenskaper som blir nevnt i Digitaliseringsstrategien er kort oppsummert følgende:

- Enklere tilgang til egne data
- Persontilpasset informasjon og tjenester
- Skal hjelpe brukeren i ulike kontekster i dialogen med offentlig sektor, uavhengig av hvilken nettside eller løsning som benyttes.
- Kan også være aktuell for næringsliv og frivillig sektor

---

<sup>1</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1>

<sup>2</sup> Australia - <https://www.industry.gov.au/policies-and-initiatives/artificial-intelligence>

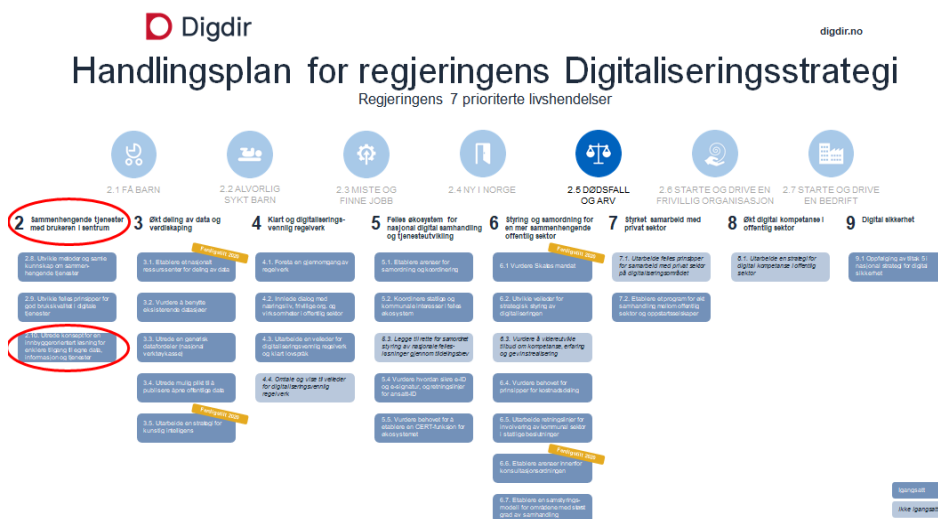
Finnland - <https://vm.fi/en/auroraai-en>

Estland - <https://en.kratid.ee/> kunstig intelligens i offentlige tjenester [https://f98cc689-5814-47ec-86b3-db505a7c3978.filesusr.com/ugd/7df26f\\_19625e00a7b84900b99e952b1ce7d21a.pdf](https://f98cc689-5814-47ec-86b3-db505a7c3978.filesusr.com/ugd/7df26f_19625e00a7b84900b99e952b1ce7d21a.pdf)

- Kan innebære utvikling av funksjonalitet som kan inngå i offentlige løsninger, men ikke nødvendigvis:
  - én tjeneste
  - én prosess
  - nye sentrale portaler
- Hensyn til personvernet vil være avgjørende i utviklingen av en slik funksjonalitet.

Prosjektet skal komme frem til ett (eller flere) konsepter for hvordan en innbyggerorientert løsning som setter brukeren i sentrum best kan realiseres, som så kan brukes i anbefalinger om videre arbeid.

Prosjektet er en del av Digitaliseringsdirektoratets arbeid med "Handlingsplan for regjeringens Digitaliseringsstrategi" rundt de 7 prioriterte livshendelsene **Figur 1** og faller inn under punkt 2. "Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum" - underpunkt 2.10 "Utrede konsept for en innbyggerorientert løsning for enklere tilgang til egne data, informasjon og tjenester."



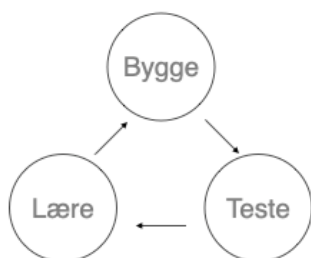
Figur 1

### 1.3 Vår tilnærming til oppdraget

I vårt arbeid har vi brukt en tilpasset versjon av metoden «Trippel diamant» **Figur 2** - som også brukes i Stimulans arbeid – og har jobbet med eksperimentering og utprøving **Figur 3** på veien mot konsept.



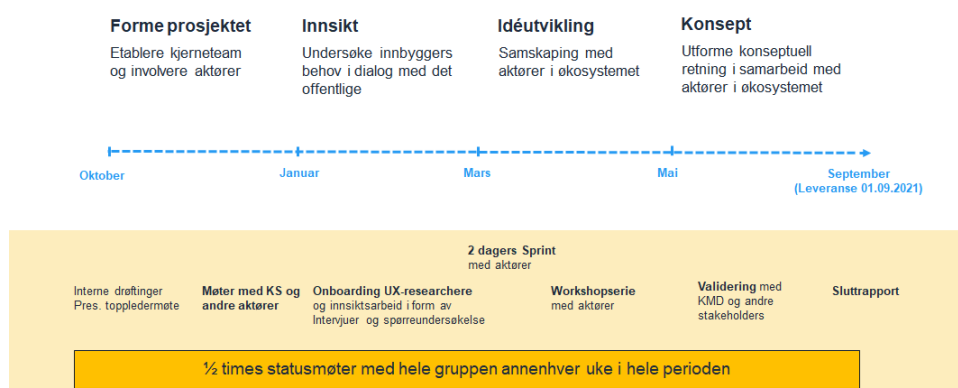
Figur 2



Figur 3 Bygge, Teste, Lære / Lean Startup- Eric Ries

For å gjenspeile metodikken som er skissert i Figur 2 & 3 i vårt prosjekt, ble vår første oppgave å sette opp en overordnet prosess og tidsplan Figur 4, som viser vår praktiske tilnærming til arbeidet og der man kan kjenne igjen stegene i trippel diamant modellen.

### Prosess og tidsplan



Figur 4

#### 1.3.1 Forme prosjektet

I første steget av vår prosessplan jobbet vi en rekke uker med å forme prosjektet. Vi etablerte først et kjerneteam bestående av interne ressurser, for så å involvere og forankre prosjektet både internt i hhv Digitaliseringsdirektoratets avdelinger, hos KS, samt eksternt hos en rekke andre aktører som var viktige stakeholders i arbeidet. Resultatet ble et

konsortium Figur 5 bestående av 16 deltagende virksomheter i prosjektarbeidet, som løpende ble oppdatert om status i prosjektet – og som kunne trekkes inn i arbeidets senere faser for å bidra aktivt.



Figur 5

I tillegg til konsortiet hadde prosjektledelsen også flere møter og erfaringsutvekslinger med andre viktige aktører som for eksempel Sveriges Myndighet for Digital Forvaltning, Datatilsynet, Gartner og OECDs Digital Government Open Data Unit – for å få innspill, validering og ideer til vårt arbeid.

### 1.3.2 Innsiktsfasen

Regjeringens digitaliseringsstrategi omtaler eksplisitt «digital assistent», og beskriver også en del egenskaper for en slik tjeneste. Digitaliseringsdirektoratet og arbeidsgruppen mener at fra der vi står i dag er viktig å løfte blikket og starte med behovene - og ta et åpent og bredt perspektiv på hva en slik tjeneste kan være, og utrede både rammer og mulighetsrom, før man går videre med å anbefale tekniske løsninger og modeller.

Gitt det svært brede omfanget på problemstillingen, la prosjektet stor vekt og innsats på Innsiktsfasen, der vi i løpet av 9 uker gjorde desk research og en rekke dybdeintervjuer med de ulike aktørene i økosystemet for å få kunnskap og forståelse om utfordringen, slik at vi kunne bruke innsikten i det videre arbeidet med konseptet. Innsiktsarbeidet resulterte i en egen innsiktsrapport som vedlegges konseptskissen.

Målet med innsiktsarbeidet var å innhente mer kunnskap om hvordan innbyggere i Norge opplever og forholder seg til de offentlige tjenestene de mottar. Temaene som blir behandlet i innsiktsrapporten omhandler innbyggerens møte med det offentlige – og dataene som er samlet inn kan si noe om deres kunnskap og erfaringer om offentlige tjenester. Vi så også på hva som skaper og svekker tillit til offentlige tjenester og hvordan innbyggerne forholder seg til og anser deling av deres data. I tillegg så vi på hvilke behov og ønsker innbyggerne har, samt hvordan de ser for seg norsk offentlig sektor i 2040.

Hypotesene vi ønsket å teste var:

- Innbyggerne har behov for at det er koblinger mellom tjenestene
- Innbyggere har behov for enklere tilgang til egne data som «det offentlige» sitter på
- Innbyggerne trenger offentlige tjenester som er persontilpasset
- Virksomhetene har behov for at det er koblinger mellom tjenestene

Vi har i stor grad fått bekreftet hypotesene gjennom undersøkelsen, og har sett at innbyggerne har behov for mer sammenhengende tjenester, bedre kontroll over egne data, og tjenester som er bedre tilpasset deres situasjon, samt at virksomhetene også ønsker bedre koblinger mellom tjenestene.

### 1.3.3 Idéutvikling

I arbeidet med den andre diamanten (i vår prosessplan kalt Idéutviklingsfasen) – hvor man utforsker mulighetsrommet – har vi lagt til grunn føringer som er gitt av den norske IKT-politikken, både implisitt og eksplisitt. Dette omfatter ulike ambisjoner på vegne av brukerne, vurderinger og ambisjoner rundt deling av data og regelverk for dette, og ulike modeller for hvordan nasjonale felleskomponenter og -løsninger i økosystemet for digital samhandling og tjenesteutvikling best kan utnyttes. Vi har også forholdt oss til digitaliseringsstrategien som sier at «i utgangspunktet vil det være de syv felleskomponentene, Digitaliseringsdirektoratets og Brønnøysundregistres fellesløsninger og FIKS plattformen (KS), som vil utgjøre kjernen i økosystemet».

Samtidig er det åpenbart at vår utredning har måttet forholde seg til og vurdere også andre reelle alternativer, muliggjort av nyere teknologier som for eksempel blokk-kjeder og kunstig intelligens.

Med bakgrunn i ovenfor stående arrangerte vi en to-dagers Sprint med følgende mål:

- Sikre at vi skaper konsepter av verdi for brukerne
- Inkludere livshendelsene (og de som jobber med dem) til å:
  - o Begynne å tenke på hva en Digital Assistent kan være for dem
  - o Sammen med oss -utvikle forslag på hva en Digital Assistent kan være.
- Sprinten resulterte i følgende 2 konkrete ideer – som dannet grunnlaget for videre arbeid i Idéfasen:
  - o Konsept “Digitale Dagny” – Livshendelsen: *Dødsfall og Arv*
    - *Her hjelper den digitale assistenten den etterlatte med dialogen med det offentlige*
  - o Konsept “Starte opp som selvstendig næringsdrivende - Unngå gjeld” – Livshendelsene: *Starte og drive bedrift, samt Miste og finne jobb*
    - *Her hjelper den digitale assistenten gründeren med å ta riktige valg*
    - *Dette konseptet illustrerer også overgangen mellom å assistere et individ i prosessen med å etablere en bedrift, og det å assistere en*

*bedrift og rollene for en bedrift, for å sikre enklere hverdag for individene som har roller/ansvar ift bedriften.*

Som andre del av Idéutviklingsfasen satt vi opp en workshopserie med 4 tematiserte workshops med til sammen 123 deltagere Figur 6, der vi brukte ideene fra sprinten for å se på hvilke utfordringer og muligheter disse førte med seg når man så på de forskjellige nivåene i European Interoperability Framework modellen <sup>3</sup>(EIF). Resultatet fra workshopene dannet grunnlaget for anbefalingene til tiltak vi kommer med utover i dette dokumentet.



Figur 6

### 1.3.4 Konsept

Etter workshopserien startet vi arbeidet med å utforme konseptuell retning – dvs. samskrivingen i samarbeid med aktørene i konsortiet og andre relevante stakeholders som ble invitert inn for å være med og skrive på rapporten.

Deltagerne i rapportskrivingsarbeidet ble delt inn i grupper som skrev på hvert sitt fagområde (Organisasjon, Juridisk, Semantisk og Teknisk) og vi arrangerte synkroniseringsmøter underveis der gruppelederne ble samlet for å sikre sammenheng i dokumentet. Det ble i tillegg utnevnt en egen gruppe som jobbet med kvalitetssikring & sammenstilling/utforming av rapporten.

I perioden 15.-25. juni ble rapporten sendt ut på første høringsrunde i konsortiet og innspillene/tilbakemeldingene ble innarbeidet frem til 02. juli. Resterende tid av prosjektperioden (frem mot 01. september) ble brukt til flere kortere innspillsrunder, validering opp mot KMD og innarbeidelse.

<sup>3</sup> <https://www.digdir.no/nasjonal-arkitektur/rammeverk-digital-samhandling/2148>

Dette prosjektets arbeid avsluttes etter andre diamanten (Levering av konseptskisse), men vi ønsker å gi noen anbefalinger mtp videre arbeid og konkrete tiltak. Disse er beskrevet i konseptskissen.

Her kan vi se for oss at man i fremtiden – gitt at man får de rette bevilgningene - prototyper og simulerer noen av konseptene og tester ut disse i praksis både på brukere og i forhold til utvikling og implementering av løsningen mot flere virksomheter og datakilder. På bakgrunn av dette arbeidet vil man kunne anbefale modell/løsning(er) som «plattform for videre planlegging, samordning, finansiering og realisering» – forhåpentligvis med hele offentlig og privat sektor med på laget.