

# Det offentliges mange ansikter

Servicekonferansen 2010  
Lise Halvorsen, Skattedirektoratet



Skatteetaten



Skatteetaten

---

# Utfordrende å være bruker av offentlige e-tjenester



---

# Offentlig service mer fragmentert enn samlet.....



Skatteetaten

---

# Tar vi egentlig brukerne på alvor?



- Selvbetjeningsløsninger
- Forenklinger
- Tilgjengelighet
- Gjenkjennelighet



Skatteetaten

---

# Bør behovet styre hvordan vi leverer tjenester – uavhengig av etatsgrenser



Skatteetaten

---

# Samordning og samarbeid på tvers om flere og bedre elektroniske tjenester



Skatteetaten

## Utfordringer på flere plan

Menneskelige/kulturelle

Politiske

Organisatoriske og økonomisk





---

# Opphavsrett og eierskap

## Budsjett og økonomi

## Mindre frivillighet



Skatteetaten

---

# Standardisering for gjenkjenning og effektivitet

## Samordning med andre



---

# Gjenbruk og felles komponenter

## Lære av hverandre

## Dele gode løsninger



Skatteetaten

## Ikke glem målet:

---

Bedre tjenester

Bedre brukeropplevelser

Mer effektive tjenester