

HOVEDPROSJEKT, VÅR 2007.

Returneres pr. epost til: Erling.P.Strand@hiof.no

Ang. formål, krav etc. se <http://www.it.hiof.no/hovedp/oppdragsgiver.htm>

Prosjekttittel:	Det døgnåpne Østfold - Halden
Organisasjon/Bedrift:	Halden kommune
Kontaktperson(er):	Karine Engebretsen
Prosjektbeskrivelse:	Det er etablert et prosjekt i kommunen "Det Døgnåpne Østfold Halden" som arbeider med å legge forholdene til rette for å utnytte Internettets muligheter til å etablere elektroniske tjenester, som både forenkler hverdagen for innbyggerne og som på sikt er besparende for kommunene. Ikke minst vil en rekke interne rutiner kunne forenkles. Inn under dette store prosjektet finner man en rekke delprosjekter: ▪ Prosessbasert tilnærming til tjenester ▪ Interne elektroniske skjemaer ▪ Eksterne elektroniske skjemaer ▪ Intranett ▪ WEB ▪ eDialog Halden kommune ønsker å bli en døgnåpen kommune samt få et bedre intranett men vi har flere utfordringer. Innen de følgende områdene kan det være aktuelt med bistand fra studenter: ▪ Elektroniske skjemaer/tjenester Kommunen har behov for en rekke nye elektroniske skjemaer som er nøkkelen til elektroniske tjenester. Både interne og eksterne skjemaer. Kommunen har eget verktøy for å utarbeide elektroniske skjemaer. Utfordringen er hvordan skal skjemaene se ut for å bli gode skjemaer og ikke minst lage skjemaene. Kanskje er det andre elektroniske tjenester for innbyggerne som det kan være nyttige å utvikle? ▪ Integrasjon Kommunen har en del eldre fagsystem hvor det er vanskelig å få data fra elektronisk skjema inn i fagsystemene. Se på mulighetene for å få til dette. ▪ Kommunens hjemmeside Kommunens hjemmesider trenger en "oppfriskning". Nye tjenester for brukerne, ny funksjonalitet, layout etc? Sidene er heller ikke handikapvennlige. Å utvikle løsninger for å bedre dette kan være aktuelt. Halden

	kommune fikk relativ lav score på sidene sine under Kvalitet 2006 og 2005. Hvordan få flere ”stjerner”? ▪ Intranett Kommunens intranett trenger en ”totalrenovering”. Struktur, innhold, funksjoner etc. Oppgaven blir å lage et godt intranett. Kommunen ønsker en løsning som er brukervennlig, lett å finne fram på og med nok og riktig innhold. Den skal også dekke behov for enkel informasjon som hentes ut ifra andre fagprogram/rapporter. ▪ eDialog24 Kommunen har besluttet at det skal kjøpes inn et verktøy for å få direkte kontakt med innbyggerne via kommunens hjemmeside. Valgt verktøy er eDialog24. Dette er et verktøy som er tatt i bruk i mange kommuner men på forskjellige måter. Med eDialog24 kan innbyggeren/brukeren kontakte kommunen og få direkte kontakt med en kundeveileder eller saksbehandler som har den kompetansen han/hun er på jakt etter. Kommunen kan også arrangere nettreff hvor innbyggerne f.eks kan stille ordfører/rådmann spørsmål. Ofte besvarte spørsmål legges inn som standardsvar, noe som gjør at innbyggeren får svar i løpet av få sekunder. Tjenesten kan beskrives som en slags form for avansert ”chat”, og gir spesielt personer med hørsel-/talevansker mulighet for en fullverdig dialog med kommunen. Det er allikevel flere betenkeligheter ved å innføre en slik løsning. Er organisasjonen klart for å ta imot et slikt verktøy? Hva må i så fall til for at den skal bli det? Hva med registrering av saker i sak/arkiv system? Hvem skal chatte med innbyggerne, saksbehandlere, servicesenteret, rådmannen, ordfører? Hva med prosessene rundt en slik innføring? Kommunen benytter prosessmodellering som verktøy for å dokumentere prosesser i kommunen. Kommunen har behov for en utredning rundt innføring av eDialog og evt. når kommunen er klar, hjelp til å gjennomføre prosjektet med internopplæring, rutiner, tidsplaner osv.
--	---

Hva gjør denne oppgaven nyttig/interessant?	Sentrale føringer sier at det offentlige Norge skal ha mål om bli "døgnåpen". Dersom studentene etter endt skolegang ønsker å jobbe i det offentlige, er dette områder de helt sikker kommer til å jobbe med i en eller annen sammenheng. Prosjektet dekker forskjellige områder og det bør derfor være mulig å finne noe som interesserer de fleste enten de er interessert i organisasjonsutvikling, programmering eller annet. Prosjektet gir mulighet for stor kreativitet og selvstendig tenkning der studentene kan benytte mye av det de har lært på skolen.
Evt. krav til studentenes forkunnskaper:	Kjennskap til Oracle er en fordel samt gode programmeringskunnskaper rundt området web. Bør kunne jobbe selvstendig.
Evt. krav til spesielt utstyr (hardware/software):	Ingen
Annet:	