

Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025**Projektbeskrivelse****Moderne digital service: Fra pc til mobile first**

Dato: 12. april 2022

Sags ID: SAG-2022-02592
Dok. ID: 3206680E-mail: MMD@kl.dk
Direkte: 3370 3377Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København Swww.kl.dk
Side 1 af 4**1. Formål og baggrund****1.1. Baggrund**

Undersøgelser om danskernes digitale adfærd viser, at "stort set alle internetbrugere under 55 år benytter mobilen til at være online. Mobiltelefonen er det mest anvendte udstyr til internetadgang også blandt de ældste internetbrugere."¹

Som moderne serviceudbydere skal kommunerne derfor væk fra en forventning om, at borgeren sidder ved sin PC og printer og klarer sine opgaver. Vi skal derimod tilbyde digitale services, der passer til det udstyr, borgeren selv ønsker at benytte.

Det stiller højere krav til brugervenligheden, og at kommunikationen generelt er tilpasset mobile enheder og mindre skærme.

Mobiltilpassede digitale services vil give et tidssvarende tilbud til borgeren, men det er samtidig også en anledning til at være mere ambitiøs omkring, hvordan den digitale kommunikation kan omtænkes så flest mulige borgere kan benytte de digitale services.

1.2. Formål

Projektets formål er at afdække status for mobiltilpassede løsninger i kommunerne, og hvordan kommunerne bedst understøttes i at transformere deres digitale services til mobile enheder. Dertil skal projektet afsøge nye ambitiøse mål og muligheder for mødet mellem borger og kommune.

1.3. Projektidé

Projektet er inddelt i to spor, som kan løbe parallelt:

1) I det ene spor er ønsket at kortlægge følgende:

- Hvilke barrierer er der for kommunerne for at være 100% mobiltilpassede?

Herunder:

- I hvilket omfang og i hvilken grad borgeren kan bruge tablet eller mobil til at udføre deres digitale processer hos kommunen i dag?

¹ It-Anvendelse i befolkningen, Danmarks statistik, 2021

- Hvilke indsatser bør sættes i gang for at optimere borgerens mobile møde med kommunen.

Dette spor har afhængighed til de andre projekter under fælles overskrift 'Moderne digital service' vedr. filer og brevkommunikation. Erfaringer og resultater fra disse projekter vil kunne tænkes ind i kortlægning og anbefalinger til transformationen til Mobil First.

2) I et andet spor er det ønsket at igangsætte et projekt, som skal tegne en fælleskommunal vision for, hvordan det fremtidige digitale møde med borgeren kan foregå.

Projektet skal, ved at koble viden om de næste teknologier, samfundstrends og brugeradfærd, se på, hvilke uudnyttede potentialer der er ved at bruge mobile devices, samt hvordan vi skal forme fremtidens digitale kommunikation.

I samarbejde med markedet, forskere og eksperter vil der i dette spor blive udarbejdet en række scenarier og prototyper, der skal give et billede af den fremtid, kommunerne skal udvikles henimod.

1.4. Gevinster

Projektet sigter mod at opnå indsigt, der kan bruges til at udpege, hvordan vi i fremtiden kan arbejde på måder der:

- Sikrer, at borgeren oplever løsninger af høj kvalitet på mobile enheder.
- Gør det muligt for alle – og dermed også digitalt udfordrede borgere at betjene sig selv digitalt.
- Gør oplevelsen for alle borgere mere tidssvarende og brugervenlig.
- Gennem moderne teknologi leverer brugeroplevelser af høj kvalitet.
- Forberede kommunerne på fremtidens digitale kommunikation.

2. Leverancer

SPOR 1 Kortlægning og analyse

I spor 1 er formålet at afdække status for mobiltilpassede løsninger i kommunerne og barrierer for at kommunernes kan blive 100% mobile first.

Dato: 12. april 2022

Sags ID: SAG-2022-02592
Dok. ID: 3206680

E-mail: MMD@kl.dk
Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 2 af 4

Kortlægningen skal derfor give en vurdering af digitaliseringsgraden i kommunernes borgervendte løsninger og platforme. Herunder i hvilket omfang borgeren kan bruge tablet eller mobil til at udføre deres digitale processer hos kommunen i dag, samt hvilke indsatser der bør sættes i gang for at optimere borgerens mobile møde med kommunen.

- ✓ Kortlægning af barrierer og anbefalinger til hvordan kommunerne kan blive Mobile First

14/10-22: Styregruppen præsenteres for de foreløbige resultater og får mulighed for at kunne kalibrere og kvalificere analysen.
Endelig leverance forelægges for styregruppen i december.

Dato: 12. april 2022

Sags ID: SAG-2022-02592

Dok. ID: 3206680

E-mail: MMD@kl.dk

Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

www.kl.dk

Side 3 af 4

– SPOR 2

Fælleskommunal vision for det mobile møde med borgeren i fremtiden

I et andet spor er det ønsket at igangsætte et projekt, som skal tegne en fælleskommunal vision for, hvordan det fremtidige digitale møde med borgeren kan foregå.

Projektet skal, ved at koble viden om de næste teknologier, samfunds-trends og brugeradfærd, se på, hvilke uudnyttede potentialer der er ved at bruge mobile devices, samt hvordan vi skal forme fremtidens digitale kommunikation.

I samarbejde med markedet, forskere og eksperter vil der i dette spor blive udarbejdet en række scenarier og prototyper, der skal give et billede af den fremtid, kommunerne skal udvikles henimod.

- ✓ Etablere et samarbejde med relevante parter fra markedet, eksperter, brugerorganisationer mv.
- ✓ En række scenarier og prototyper udviklet til illustration af en fælleskommunal vision for den fremtidige digitale service.

14/10-22: Styregruppen præsenteres for design og proces for visionsarbejdet.

3. Tidshorisont

Projektet afsluttes december 2022 – udskudt til 2023.

4. Risikovurdering af projektet

Der er en risiko forbundet med opgaven i at undersøge i hvilket omfang og i hvilken grad borgeren kan bruge tablet eller mobil til at fuldføre deres digitale processer. En fuldstændig kortlægning er ikke mulig, så der skal lægges vægt på scope af genstandsfeltet i analysedesignet, således at et brugbart og repræsentativt resultat sikres.

5. Interessentvurdering

I andet spor bliver det relevant at finde udvalgte eksperter med viden om teknologi, trends og Brugeradfærd – fx leverandører, DI, Dansk Design Center, tech-eksperter, brugerorganisationer, forskere mv).

6. Organisering

Arbejdet forankres i det fælleskommunale digitaliseringsprogram under styregruppe for delprogram 1. borger, teknologi og lokaldemokrati.

Dato: 12. april 2022

Sags ID: SAG-2022-02592
Dok. ID: 3206680

E-mail: MMD@kl.dk
Direkte: 3370 3377

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 4 af 4