



Programbeskrivelse

Juni 2016

1.1 Sammenhængende Digital Borgerservice

1. Formål og baggrund

Den digitale service skal gøre det lettere at være borger og virksomhed i Danmark. De skal opleve nærhed og sammenhæng i deres møde med kommunerne, og kommunen skal være digitalt tilstede, dér hvor borgeren er på nettet.

Indsatserne i den tidligere strategiperiode og indførelsen af obligatorisk digital selvbetjening på en lang række områder har flyttet mange henvendelser over på de digitale kanaler. Kommunernes implementering af obligatorisk selvbetjening blev støttet af det tværgående program Effektiv Digital Selvbetjening. Mere end 80% af ansøgningerne på de obligatoriske områder kommer i dag via selvbetjeningsløsningerne. Det er grundlæggende en stor succes, og udviklingen af kvaliteten af løsningerne har gjort livet lettere for mange borgere og virksomheder. Med dette initiativ understøttes kommunernes videreudvikling af den sammenhængende digitale borgerservice i den kommende femårige periode.

Programmet bygger på et fælles udgangspunkt i form af udvikling af en fælleskommunal servicedesign-tilgang, referencearkitektur for selvbetjening og ledelsesinformation. Dette vil sikre stærkere fokus på brugernes perspektiv og samtidig anviser god forvaltningsskik i løsningerne.

Løsningernes forankring i rammearkitekturen sikrer bedre muligheder for integrationer til fagsystemerne og eventuel udvikling af fælles byggeblokke. Det er forventningen, at de fælles komponenter og den fælles tilgang til servicedesign først anvendes i udviklingen og anskaffelsen af 4-5 fælleskommunale selvbetjeningsløsninger for derefter at blive udbredt. De fælles løsninger anviser dermed, hvordan der kommunalt kan tilbydes sammenhængende og tidssvarende løsninger med et afsæt i fælles redskaber og komponenter. De konkrete løsningsområder fastlægges i samarbejde med kommunerne på baggrund af en række udvælgelseskriterier.

Disse kan bl.a. omfatte: Volumen, graden af kompleksitet, forventet business case for kommunerne samt eventuelle hensyn til, at de valgte løsninger kan indgå i tværgående forløb for at sikre sammenhæng.

Juni 2016

I forlængelse af den fælleskommunale strategi for området indgås en række samarbejder på tværs af hele den offentlige sektor med henblik på f.eks. udvikling af en fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening, og der arbejdes videre med fælles krav til gode digitale løsninger. Derved bliver det lettere at arbejde sammen om selvbetjeningsforløb, hvor borgerne skal kommunikere med flere offentlige myndigheder, dels understøtte en generel udvikling af markedet for selvbetjeningsløsninger via fælles tilgang. Programmet skal således også understøtte målsætningerne i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Samtidigt vil indsatserne i programmet imødekomme det stigende fokus på sammenhæng og brugervenlighed på tværs af løsninger. Programmet vil samlet set adressere behovet for gode løsninger på tværs og samle kommunerne om dette i dialog med de fællesoffentlige parter.

I regi af programmet igangsættes en række indsatser:

1) Servicedesign

En sammenhængende og effektiv brugeroplevelse forudsætter sammentænkning af de forskellige selvbetjeningsløsningers kommunikation med brugerne. Servicedesign er en metode, der anvendes til at designe kommunens, og løsningernes, kommunikation med brugerne med et "ude-fra-ind" perspektiv. Servicedesign sætter brugeren i centrum ud fra en logik om, at en tryk og effektiv proces for brugeren samtidig er den mest effektive for kommunen.

I designprocessen inddrages både brugere, sagsbehandlere og andre relevante interessenter. Især brugerinvolveringen er vigtig, fordi det stiller nye krav til inddragelse af borgere og virksomheder i designet af kommunernes digitale løsninger.

Servicedesign vil være en ny fælles metode, som danner grundlag for udvikling af digitale borger- og virksomhedsløsninger, og som hjælper kommunerne med at designe de mest effektive processer.

Programmet vil, i samarbejde med kommunerne, udarbejde et fælles metodesæt for servicedesign inkl. fælles værktøjer med henblik på at have et fælles grundlag for digital kommunikation med borgere og virksomheder.

2) Fælles referencearkitektur for selvbetjening

Programmet laver en samlet vejledning i form af en referencearkitektur, der anviser de fælleskommunale krav til selvbetjeningsløsninger indeholdende de fællesoffentlige krav og de krav, som er specifikke for kommunerne. Vejledningen kan anvendes af kommunerne i deres indkøb af løsninger og af leverandørerne som en rettesnor for, hvordan løsninger til kommunerne skal udvikles.

En referencearkitektur gør det eksplicit, hvilke fælles krav kommunerne har til selvbetjeningsløsningernes integration i det kommunale it-landskab. Det er således vigtigt, at kommunerne i den kommende strategiperiode anvender den fælleskommunale rammarkitektur på så mange selvbetjeningsløsninger som muligt for at skabe den ønskede integration til fagsystemerne og mulighed for at anvende data på tværs af løsningerne.

Referencearkitekturen vil, udover de krav som den fælleskommunale rammearkitektur anviser, indeholde krav om overholdelse af standarder for brugergrænsefladen, tilgængelighed for handicappede, eller lignende.

Det er aftalt fællesoffentligt, at der skal laves en fælles referencearkitektur for de offentlige selvbetjeningsløsninger. Den fælleskommunale referencearkitektur vil derfor både udmønte de fællesoffentlige krav og de krav, som den kommunale rammearkitektur afføder.

For borgere og virksomheder kan det fælles grundlag sikre et mere ensartet kvalitetsniveau og et trykt digitalt univers.

3) Fælles komponenter til selvbetjeningsløsninger

Programmet specificerer og anskaffer en række fælleskommunale komponenter, der kan anvendes bredt i alle selvbetjeningsløsninger. Komponenterne skal gøre det nemt for kommunerne at få bygget nye selvbetjeningsløsninger, og skal sikre genkendelighed for brugerne ved, at løsninger fx har en fælles kvitteringskomponent eller fælles betalingskomponent. Der samarbejdes med staten om eventuel udvikling af fællesoffentlige komponenter. Der forventes således at en række af komponenterne naturligt udvikles fællesoffentligt, mens andre udvikles fælleskommunalt.

For kommunerne vil anvendelsen af fælles komponenter betyde, at digitale løsninger kan udvikles hurtigere og billigere.



Selve anskaffelsen af komponenterne forventes foretaget af KOMBIT.

Udviklingen af komponenterne forudsætter, at der kan etableres finansiering af udviklingen en række fælleskommunale løsninger, jf. næste afsnit.

Juni 2016

4) Fælleskommunale selvbetjeningsløsninger

Programmet etablerer grundlaget for at anskaffe/udvikle 4-5 fælleskommunale selvbetjeningsløsninger. Der skal være tale om sammenhængende og tidssvarende løsninger, der sætter en ny standard for kommunale selvbetjeningsløsninger. Disse løsninger vil være de første, hvor de fælles komponenter og den nye tilgang til forbedret brugeroplevelse anvendes. En del af processen frem mod beslutningsgrundlaget vil være at fastlægge kriterier for udvælgelse af løsningerne med udgangspunkt i deres værdi for kommunerne.

En central erkendelse fra bølgeplanen i den foregående strategiperiode er, at det er nødvendigt med en stærkere fælleskommunal indsats for at komme længere med at tilbyde effektive og gode løsninger og samtidig nedbringe omkostningerne. Mange kommuner efterlyser fælleskommunale løsninger til selvbetjening og giver generelt udtryk for, at den enkelte kommune ikke kan skabe den indkøbskraft, som er nødvendig for at løfte løsningernes kvalitet tilstrækkeligt.

Der er derfor et udbredt ønske om en fælles tilgang til markedet, dels i forhold til fælles krav, og dels i forhold til anskaffelse af fælleskommunale selvbetjeningsløsninger på enkelte områder.

Programmet vil på denne baggrund samle kommunerne om fælles anskaffelse/udvikling af 4-5 digitale borger- og/eller virksomhedsløsninger inkl. nødvendige forudsætninger, bl.a. en række komponenter til digital service. Programmet skal i første omgang etablere grundlaget for anskaffelse af løsningerne.

Løsningerne giver kommunerne bedre og billigere løsninger samt baner vejen for udvikling af en fælles komponenter, som vil have effekt på alle øvrige selvbetjeningsløsninger.

Selve anskaffelsen af løsningerne forventes foretaget af KOMBIT, alternativt via et af de kommunale it-fællesskaber.

5) Digitalisering af blanketbaserede områder

Hvis brugerne skal opleve sammenhængende digitale løsninger, må det sikres, at der ikke er "sorte huller" i kommunernes dækning af ydelserne med selvbetjeningsydelser. En række af de kommunale områder er fortsat kun digitalt tilgængelig via PDF-blanketter. Kendetegnet for disse områder er, at der er få transaktioner i den enkelte kommune, og der er derfor ikke nødvendigvis nogen god business case for den enkelte kommune i at udvikle selvbetjeningsløsninger.

Indsatsen skal i første omgang lave en analyse, der afdækker behovet, omkostninger og gevinstpotentialer. På baggrund af analysen udarbejdes en strategi og en handleplan for at sikre, at kommunerne har adgang til tidssvarende og sammenhængende løsninger på disse områder.

6) Opfølgning på digital selvbetjening

Programmet udvikler og implementerer fælles opfølgingsmetode og effektmåling, som kan anvendes i den enkelte kommunes løbende opfølgning på løsningernes effekt både i forhold til brugerens kanalvalg og oplevelse af selvbetjeningsløsningernes kvalitet.

Med den fælleskommunale dokumentationsmetode af borgernes henvendelser (KOMHEN 2.0) lykkedes det at dokumentere og hjælpe kommunerne med at indfri den strategiske målsætning om 80% obligatorisk digital selvbetjening ved udgangen af 2015. Formålet med KOMHEN 2.0 har i høj grad været at følge udviklingen i borgernes anvendelse af digitale kanaler. Med en selvbetjeningsgrad på over 80% er fokus nu på, hvordan offentlige myndigheder frem mod 2020 sikrer, at borgere og virksomheder får en god serviceoplevelse, når de anvender digitale selvbetjening. Det kræver god og valid ledelsesinformation at følge denne indsats, og det er derfor vigtigt at opfølgingsmetoderne afspejler dette.

Overordnet set skal den kommunale sektor i den kommende strategiperiode følges op på digital selvbetjening på to niveauer. Dels skal der, som hidtil, følges op på volumen/henvendelser, dvs. brugernes anvendelse af de digitale løsninger. Der vil være særligt fokus på at sikre en effektiv og valid datafangst, og det forventes derfor, at der skal udvikles et nyt system til datafangst. Dels skal der, som noget nyt, følges op på brugernes oplevelse, dvs. tilfredshed med de digitale selvbetjeningsløsninger. Målepunkter for dette defineres blandt andet på baggrund af arbejdet med en fælleskommunal tilgang til servicedesign.

Der vil fællesoffentligt blive udviklet en fælles metode og fælles værktøjer, der understøtter effektiv indsamling af viden om brugeroplevelsen af digitale selvbetjeningsløsninger.

Juni 2016

Målet er, i samarbejde med de fælleoffentlige parter, at udvikle:

- En ny opfølgingsmetode,
- En ny dataindsamlingskomponent og
- Et nyt rapporteringsværktøj

De tre delleverancer understøtter til sammen myndighedernes opfølgning på borgere og virksomheders anvendelse og oplevelse af de digitale løsninger.

Den ny opfølgingsmetode skal sikre, at data kan sammenlignes på tværs af sektorer, og at kommuner og stat via en fælles koordineret indsats efterlever de fællesoffentlige mål om at stille brugervenlige og tidssvarende løsninger til rådighed for virksomheder og borgere. Metoden skal sikre, at den enkelte kommune har de rette data, som kan anvendes i den løbende opfølgning på løsningernes effekt både på brugerens kanalvalg og på oplevelsen af kommunens service. Det forudsætter, at der udvikles en fælles metode og fælles semantik til måling af de aftalte fællesoffentlige aftalte parametre vedr. brugervenlighed og antal af digitale transaktioner.

De indsamlede data skal danne baggrund for effektiv forvaltning af digitale selvbetjeningsløsninger med henblik på optimering, fejlrettelser og udvikling af brugervenligheden.

Det nye dataindsamlingskomponent skal sikre, at relevante rådata (kvalitative og kvantitative data) indhentes mest effektivt. Data skal anvendes til løbende at vurdere, på hvilke områder der er behov for indsatser hos den enkelte myndighed eller fællesoffentligt.

Det nye rapporteringsværktøj skal sikre, at de indsamlede data giver et retvisende billede af borgere og virksomheders oplevelse og anvendelse af digitale services.

7) Støtte til kommunernes implementering og fortsatte gevinstrealisering på de digitale selvbetjeningsområder

Programmet støtter kommunernes implementering og fortsatte gevinstrealisering af selvbetjeningsløsninger på de obligatoriske områder, herunder den organisatoriske forankring, bedre integration til fagsystemer mv. Ind-

satsen sætter fokus på implementering af de afsmittende effekter, som de øvrige indsatser har på de obligatoriske områder, således at der også på disse områder etableres sammenhængende og integrerede løsninger.

Juni 2016

Indsatsen sætter fokus på den lokale forankring og anvendelse af de fælles værktøjer, således at den fælles tilgang implementeres bredt, og derfor har en tværgående effekt. Det er således intentionen, at især løsningerne på de obligatoriske områder skal kunne gøres mere effektive gennem det arbejde, som udføres med fælleskommunale og fællesoffentlige komponenter og standarder. Og at borgerne oplever en større sammenhæng mellem løsningerne på baggrund af det arbejde, der laves omkring servicedesign. Indsatsen etablerer et erfaringsnetværk, udarbejder vejledninger og værktøjer til kommunerne og følger op på kommunernes arbejde med implementeringen af de fælles krav.

8) Leverandørdialog og systemopfølgning

Programmet sikrer systemopfølgning og løbende leverandørdialog. Indsatsen skal sikre en løbende fælles optimering af de kommunale selvbetjeningsløsninger på baggrund af tilbagemeldinger om tilfredshed mv. Dette skal blandet andet gøres i fællesskab med kommunerne, hvor de kommunale samarbejder kan have en vigtig rolle.

Der er et behov for, at en række problemstillinger i selvbetjeningsløsningerne håndteres på tværs af kommunerne. Det gælder især udfordringer med de enkelte løsninger på de fælles portaler (borger.dk og virk.dk), hvor der er behov for at facilitere fælleskommunale henvendelser til systemleverandørerne. Den nuværende governancemodel tilsiger, at den enkelte myndighed (hver enkelt kommune) selv skal have dialogen med en systemleverandør om f.eks. fejl eller hensigtsmæssigheder i løsningen, som er konstateret f.eks. via borger.dk's hotline. Denne arbejdsdeling fungerer ikke hensigtsmæssigt, og programmet har derfor en opgave i at facilitere denne dialog mellem portalerne og leverandører på sektorniveau. Dette kombineres med programmets løbende behov for dialog med leverandørerne.

For kommunerne betyder dette, at programmet på en række områder vil facilitere dialogen med systemleverandørerne i samarbejde med kommunerne.

Programmets indsatser gennemføres i 4 projektspor:

- **Projekt fælles krav** som er udførende på servicedesign, referencearkitektur og støtte til kommunerne.

- **Projekt fælles løsninger og komponenter** som er udførende på etablering af grundlag for anskaffelse af løsninger og komponenter. Projektet er desuden udførende på systemopfølgning og leverandørdialog samt digitalisering af blanketbaserede områder.
- **Projekt Fælles opfølgning** som er udførende på anskaffelse af opfølgningsløsning og implementering af metode og løsning i kommunerne.
- **Projekt Fælles anskaffelser** som anskaffer fælleskommunale komponenter, fælleskommunale løsninger og en løsning til de blanketbaserede områder. Forankring, organisering og bemanning af dette projekt besluttet, når der foreligger et beslutningsgrundlag for anskaffelserne.

1.1 Gevinster

Programmet skal føre til forandringer i kommunens digitale service, hvor Hvor de forventede gevinster vil omfatte:

- *effektivitet* i form af sparet tid eller på anden vis reducerede udgifter
 - *Bedre sammenhæng mellem selvbetjeningsløsning og fagsystem, Øget automatisering hvor det giver mening og hvor lovgivningen tillader det (der kan evt. fællesoffentligt rejses krav om tilpasning af lovgivningen).*
 - *Bedre og mere intuitive løsninger kan muligvis også reducere behov for support og kan bevirke, at kanalskiftet også omfatter de grupper, der kan have svært ved at betjene sig selv digitalt og derfor har brug for "lette løsninger".*
- *kvalitet* i form af mere korrekt sagsbehandling
 - *Bedre datakvalitet, da borgerne på flere områder afgiver data digitalt. Samtidigt nedbringes risiko ved, at data ikke skal genindtastes af sagsbehandler.*
- *bedre service* for borgere og virksomheder.
 - *Set i lyset af, at det offentlige har gennemført et skift på udvalgte Områder til digital selvbetjening, giver det bedre service at brugeres servicerejse i stigende grad kan gennemføres næsten udelukkende digitalt. Samtidig højnes kvaliteten af den digitale service således at borgerne er trygge og deres forventninger mødes.*

1.2 Resultatmål

Resultatmål

Juni 2016

1. **En fælles tilgang til design af selvbetjeningsløsninger med fokus på serviceoplevelsen**, der sikrer en fælleskommunal metode, så digital borgerservice opleves sammenhængende og nær for brugerne. Indsatsen koordineres med de fællesoffentlige projekter som er del af udmøntning af den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.
2. **Systemopfølgning og leverandørdialog**. Indsatsen skal sikre en løbende fælles optimering af de kommunale selvbetjeningsløsninger på baggrund af tilbagemeldinger om tilfredshed mv.
3. **En fælles referencearkitektur for, og fælles krav til, selvbetjening** som samler kommunerne om at anvende fælleskommunal og lokal rammearkitektur. Desuden skabes også forudsætninger for en mere samlet tilgang til it-arkitektur på tværs af det offentlige.
4. **Fælles komponenter som kan anvendes bredt i alle selvbetjeningsløsninger**. Komponenterne skal gøre det nemt at bygge nye løsninger, og skal sikre genkendelighed for brugerne ved, at løsninger fx har en fælles kvitteringskomponent eller fælles betalingskomponent. Der samarbejdes med staten om eventuel udvikling af fællesoffentlige komponenter.
5. **Der etableres grundlag for eventuelt at anskaffe/udvikle 4-5 fælleskommunale selvbetjeningsløsninger**. Løsningerne skal skabe sammenhængende og tidssvarende løsninger og sætte en ny standard for kommunale selvbetjeningsløsninger. Disse løsninger vil være de første, hvor de fælles komponenter og nye tilgang til forbedret brugeroplevelse anvendes.
6. **Fælles opfølgningsmetode og effektmåling**, som kan anvendes i den enkelte kommunes løbende opfølgning på løsningernes effekt både i forhold til brugerens kanalvalg og oplevelse af kommunens service.

7. **Digitalisering af blanketbaserede områder** der p.t. kun er blanketbaserede. Kommunerne skal sikres adgang til digitale løsninger for disse områder, så det sikres, at kommunerne kan tilbyde tidssvarende og sammenhængende digitale løsninger.
8. **Støtte til kommunernes implementering og fortsatte gevinstrealisering af selvbetjeningsløsninger på de obligatoriske områder.** Indsatsen sætter fokus på implementering af de afsmittende effekter, som de øvrige indsatser har på de obligatoriske områder, således at der også på disse områder etableres sammenhængende integrerede løsninger.

2 Indhold i program

Indholdet er beskrevet i 3 projektbeskrivelser, der konkretiserer ovenstående resultatmål.

3 Tidshorisont

Programmet forventes at løbe i hele strategiperioden – fra medio 2016 til 2020.

Figur 1 - Programmets tidsplan

Program for Sammenhængende Digital Borgerservice	2016		2017				2018				2019				2020			
	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Fælles krav																		
Service design	Koncept																	
Referencearkitektur																		
Støtte til kommunernes implementering	Netværk og støtte		Netværk og støtte				Netværk og støtte				Netværk og støtte				Netværk og støtte			
Fællesoffentlige projekter																		
Fælles løsninger og komponenter																		
Beslutningsgrundlag	Beslutningsgrundlag		Beslutning															
Systemopfølgning og leverandør dialog	Opstart		Koncept		Etablering og udrulning													
Blanketbaserede områder	Opstart		Analyse		Kommunal implementering										Opfølgning			
Fælles opfølgning																		
Metode																		
System																		
Implementering																		
Fælles anskaffelser																		
Komponenter							Opstart		Specificering, anskaffelse og implementering									
4-5 løsninger							Opstart		Specificering, anskaffelse og implementering									

4 Organisering

Initiativet forankres i KL i en særskilt programenhed. Der nedsættes en styregruppe med deltagelse fra kommuner og KOMBIT, som det samlede program refererer til. Der oprettes dertil referencegrupper for hvert af projekterne i programmet. Referencegrupperne vil understøtte faglig sparring med kommunerne og kan løfte konkrete opgaver. Der oprettes derudover et kommunenetværk, hvor målsætningen er deltagelse fra alle kommuner. Fokus for netværket er videndeling på tværs af program og kommuner.

Juni 2016

Der samarbejdes i programmet med Digitaliseringsstyrelsen, Erhvervsstyrelsen og leverandører samt ATP og SKAT m.fl., når der er behov derfor. Et led i leverandørdialogen vil være et dialogforum for leverandørerne af digitale borgerserviceløsninger.

Figur 2 - Programmets organisering

