

Til

**Den fællesoffentlige Dialoggruppe om digitalisering på beskæftigelsesområdet**

Dokumenttype

**Rapportresume**

Dato

**November 2014**

**DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIALOG-  
GRUPPE FOR DIGITALISERING PÅ  
BESKÆFTIGELSESMRÅDET  
RESUME AF FÆLLESOFFENTLIG FOR-  
RETNINGSARKITEKTUR OG SELVBE-  
TJENINGSSTRATEGI**

**DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIALOGGRUPPE FOR  
DIGITALISERING PÅ BESKÆFTIGELSESOMRÅDET  
RESUME AF FÆLLESOFFENTLIG  
FORRETNINGSARKITEKTUR OG  
SELVBETJENINGSSTRATEGI**

Version **0.2**  
Dato **2014-11-24**  
Udarbejdet af **Tina Haubjerg, Nils Bundgaard**  
Kontrolleret af  
Godkendt af

## INDHOLD

<b>1.</b>	<b>En operationel forretningsarkitektur og selvbetjeningsstrategi</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Fælles mål og aktiviteter i beskæftigelsesindsatsen</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Mål for en fælles Selvbetjeningsstrategi</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Fællesoffentlig Styring</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Indsatser i 2015-2016</b>	<b>13</b>

## 1. EN OPERATIONEL FORRETNINGSARKITEKTUR OG SELVBETJENINGSSTRATEGI

Den fællesoffentlige Dialoggruppe om digitalisering på beskæftigelsesområdet nedsatte i 2. kvartal 2014 en Arbejdsgruppe med den opgave at udvikle en fælles forretningsarkitektur og en Arbejdsgruppe, som skal udarbejde en fælles selvbetjeningsstrategi. Formålet med disse gruppers arbejde er at sætte rammerne for en udvikling af et smidigt og virkningsfuldt samarbejde på beskæftigelsesområdet mellem kommunernes jobcentre, de private a-kasser og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) med henblik på at optimere digitaliseringen af beskæftigelsesområdet og gøre den sammenhængende.

Resultaterne af gruppernes arbejde foreligger i disse dokumenter:

- Fællesoffentlig Forretningsarkitektur version 0.6 (november 2014)
- Fællesoffentlig Selvbetjeningsstrategi version 0.9 (november 2014)
- Situationsbeskrivelse for beskæftigelsesområdet (juni 2014)

Nærværende resume giver en fælles beskrivelse af resultatet fra de to første dokumenter, hvor situationsbeskrivelsen har været et af grunddokumenterne i at udarbejde forretningsarkitekturen og selvbetjeningsstrategien.

Beskæftigelsesområdet er komplekst og omfattende. Derfor er arbejdet med at udvikle og vedligeholde arkitekturer og strategier herfor langvarig. Arbejdsgrupperne foreslår således, at Dialoggruppen vælger den taktik at gennemføre en trinvis udvikling og anvendelse af forretningsarkitekturen og selvbetjeningsstrategien. Dette består i, at man afgrænser et sammenhængende område, som muliggør, at opbygningen kan føres igennem til et brugbart resultat og anvendelse i projekter inden for 5-7 måneder. Området vælges ud fra, hvilket aktivitetsområde mht. digitalisering eller modernisering der prioriteres næst af Dialoggruppen.

Inden for hvert trin produceres de redskaber, der både udvikler arkitektur og strategi, og disse resultater anvendes og føres igennem i projekter, der løser aktuelle prioriterede opgaver for jobcentre, a-kasser og STAR. Dermed sikres det, at arbejdet tilfører jobcentre, a-kasser og STAR såvel som de borgere og virksomheder, som jobcentre, a-kasser og STAR støtter, en nytteværdi inden for et overskueligt tidsrum, og finansieringen Finansiering af arkitekturudvikling og strategiudvikling kan derved knyttes til prioriterede mål i det fællesoffentlige samarbejde på beskæftigelsesområdet

Rapporten om en fællesoffentlig forretningsarkitektur fokuserer derfor på beskæftigelsesindsatsen hos jobcentre, a-kasser og STAR om at støtte borgere med kompetencer og virksomheder med kompetencebehov i at finde hinanden. Den sætter en række mål for digitalisering af de fælles arbejdsaktiviteter i beskæftigelsesindsatsen. Herudfra udledes mål for en teknologisk løsningsarkitektur, principper for at vejlede projekterne i at forfølge disse mål, og indsatser, der kan flytte digitaliseringen frem mod disse mål. Den løsningsarkitektur, der er udarbejdet, inkl. principper og en række af indsatserne, er valide også på det næste område, som Dialoggruppen prioriterer at tage fat på. Ved afslutningen af hvert trin tages mål og principper op til genovervejelse i lyset af de praktiske erfaringer.

Rapporten om en fællesoffentlig forretningsarkitektur fremlægges i en version 0.6, der ikke er færdigbehandlet i Arbejdsgruppen for fællesoffentlige forretningsarkitektur. Derfor beder Arbejdsgruppen for forretningsarkitektur Dialoggruppen om *at drøfte hovedlinjerne i den fællesoffentlige forretningsarkitektur* og tilkendegive, om Dialoggruppen kan tilslutte sig, at der arbejdes videre på grundlag af ver 0.6.

Rapporten om en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi opstiller i sin hovedkonklusion fire mål for at forbedre den selvbetjening, som borgere og virksomheder skal møde på beskæftigelsesområdet, og der formuleres otte principper, der skal vejlede projekterne i at forfølge disse mål. Rapporten anbefaler Dialoggruppen at konfirmere og kommunikere disse principper, og at det næste skridt i dette første trin er at afprøve dem på to aktuelle projekter. Herefter tages mål og principper op til genovervejelse i lyset af de praktiske erfaringer.

Rapporten om en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi er færdigbehandlet og foreligger i en version 0.9 til godkendelse i Dialoggruppen og herefter behandling hos hver af parternes ledelser.

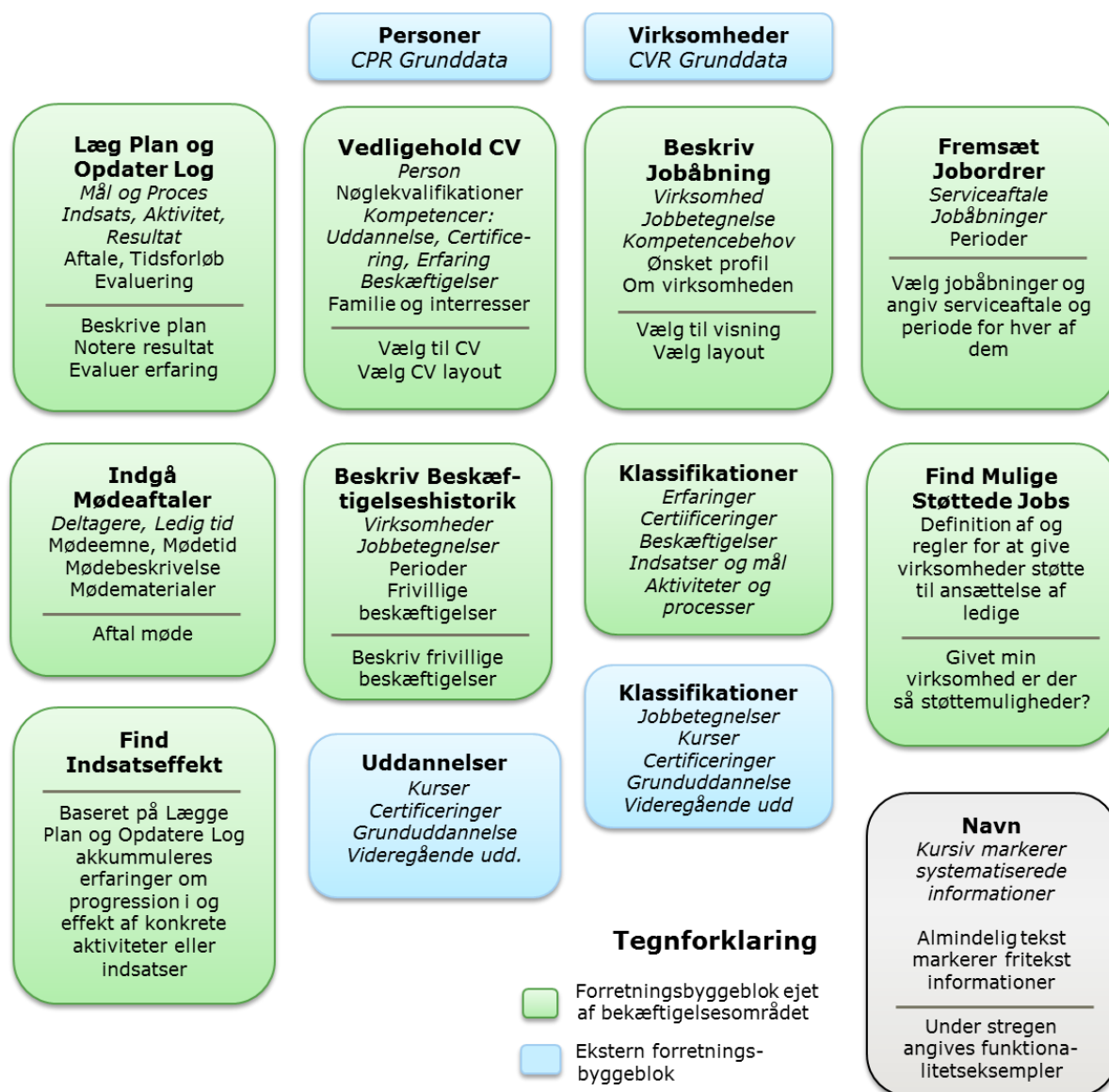
Afsnit 2 gennemgår målarkitekturen for digitalisering af beskæftigelsesindsatsen, og afsnit 3 gennemgår målene for selvbetjeningsstrategien.

I afsnit 4 foreslår begge arbejdsgrupper styringsredskaber, som er essentielt for det videre arbejde, at Dialoggruppen behandler, evt. korrigerer og vedtager. Styringsafsnittet er derfor gengivet i sin fulde tekst, der er ens i begge rapporter. Afsnittet afsluttes med lister over de foreslåede principper fra begge rapporter, idet der henvises til den fulde tekst i begge rapporter.

I afsnit 5 er listet forslag til indsatser for videreudvikling af forretningsarkitektur og løsningsarkitektur, og forslag til indsatser for anvendelse og afprøvning af selvbetjeningsstrategien.

## 2. FÆLLES MÅL OG AKTIVITETER I BESKÆFTIGELSESIKTSATSSEN

Arbejdsgruppen for fællesoffentlig forretningsarkitektur vedr. digitalisering på beskæftigelsesområdet anbefaler, at følgende forretningsbyggeblokke beskriver et fælles mål for digitalisering af beskæftigelsesindsatsen med det formål at fremme et bedre, mere effektiv og hurtigere match mellem de primære aktører på arbejdsmarkedet gennem bedre digitalisering: De arbejdssøgende borgere, herunder ledige, og virksomhederne med jobåbninger.



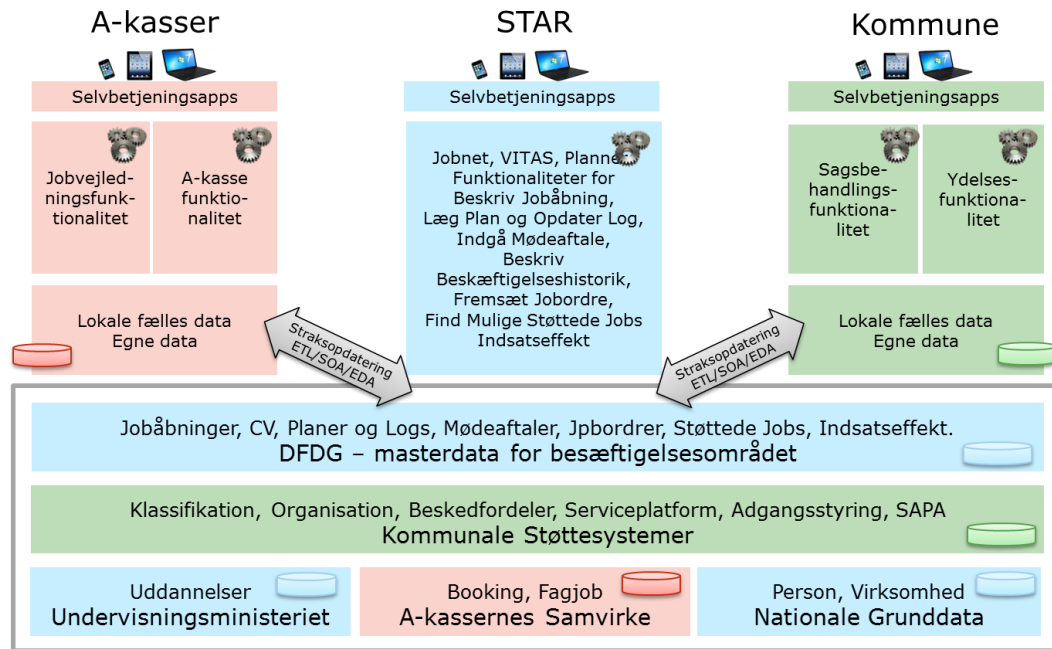
Digitaliseringen af beskæftigelsesområdet - og inden for det kommende halve år især beskæftigelsesindsatsen - anbefales at forfølge følgende konkrete mål for forretningsarkitekturen:

- a. *Informationer, som en borger allerede har givet som led i a-kassens støtte, skal være til rådighed hos kommunens jobcenter og STAR's digitale værktøjer, når borgeren bliver ledig.*
- b. *Aktiviteterne i beskæftigelsesindsatsen hos både jobcentre, a-kasser og STAR skal i beskrivelser af den lediges tilstand anvende standardiserede klassifikationer for at kunne udlede progression i den lediges mulighed for at opnå beskæftigelse for at muliggøre en resultatorienteret beskæftigelsesindsats.*
- c. *En resultatorienteret beskæftigelsesindsats skal støttes af automatik til at opgøre den lediges progression og til at give viden om indsatsers effekt baseret på plan og log for mange ledige. Denne automatik skal være til rådighed hos alle de sekundære aktører og skal kunne bruge plan og log på tværs af de sekundære aktører.*
- d. *Den ledige skal selv kunne lægge planer og præstere resultater, og uanset hvem af de sekundære aktører, der støtter den ledige i dette, skal den lediges plan og log være til rådighed med det samme for borgeren og hos medarbejderen hos alle de sekundære aktører.*
- e. *Mødeaftaler mellem den ledige eller en virksomhed og medarbejdere hos alle tre sekundære aktører skal automatisk synkroniseres.*
- f. *Registrering af plan og logning af resultater skal også bringes i anvendelse i støtte til rekruttering til virksomheder, således at progression og indsatsers effekt kan opgøres.*
- g. *Støtten til en virksomheds rekruttering skal ske på tværs af geografi og fagområder, og stadig skal informationerne være til rådighed hos alle tre sekundære aktører.*
- h. *Trinvis opbygning af forretningsarkitektur for andre emner i beskæftigelsesområdet.*

Digitaliseringen af beskæftigelsesområdet - og inden for det kommende halve år især beskæftigelsesindsatsen - anbefales at forfølge følgende konkrete mål for løsningsarkitekturen:

- i. *Informationer mellem de sekundære aktører skal udveksles via datastrømme, der overholder fælles definerede dataformater, operationer og transportprotokoller.*
- j. *En opdatering af data, som foretages i den ene organisation, skal inden for få minutter være kendt og opdateret hos de to andre organisationer.*
- k. *De sekundære aktører skal i samarbejde fastlægge og overholde en master datapolitik og regler for opretholdelse af den datakvalitet, som beskæftigelsesområdet definerer, skal gælde for givne informationsoverførsler.*
- l. *Løsninger hos de sekundære aktører skal anvende fælles klassifikationer i deres applikationer og it-services.*

Følgende figur illustrerer et helikopterblik på målet for, hvordan det tre parter mange systemer kan komme til at spille sammen og realisere, at borgere og virksomheder ikke skal indtaste de samme oplysninger mange gange, og at optimeringer hos én organisation er til rådighed i løbet af få minutter hos de andre organisationer.



### 3. MÅL FOR EN FÆLLES SELVBETJENINGSSTRATEGI

I det følgende præsenteres hovedkonklusioner og oplægget til beslutning vedr. en fælles selvbetjeningsstrategi.

#### Kanalstrategien skal være fleksibel

For at skabe et mere sømløst samspil mellem løsningerne til gavn for borgere, virksomheder og jobkonsulenter anbefales det at arbejde med en fleksibel kanalstrategi, hvor de fællesnationale selvbetjeningsløsninger er den primære indgang for borgere og virksomheder. Kommuner og a-kasser har derved et råderum til at udvikle supplerende løsninger på deres lokale hjemmesider, der understøtter deres forretningsbehov ift. arbejdsprocesser, sagsbehandling og service til deres målgrupper.

På denne måde vil borgere og virksomheder have flere mulige indgange til selvbetjeningsløsninger inden for beskæftigelsesområdet, som de kan anvende afhængigt af, hvad der er mest oplagt i deres situation. Forretningsarkitektur og de konkrete løsninger hos de fællesoffentlige parter skal så sikre, at fælles informationer er de samme, således at brugerne oplever en sammenhængende proces på tværs.

#### Selvbetjeningsløsninger skal skabe bedre grundlag for empowerment

For at realisere målene for empowerment i beskæftigelsesindsatsen skal borgeren have mulighed for at være mere deltagende og aktiv i valg af tilbud, der stilles til rådighed fra kommunen og a-kasserne. Ift. selvbetjeningsløsninger kræver det, at brugeren får et overblik dels over, hvor vedkommende er i forløbet, dels over de muligheder der er. Brugeren skal præsenteres for et guidet forløb i selvbetjeningsløsningen med information de rette steder i processen.



Jobkonsulenten skal have adgang til de samme informationer som brugeren, og der skal være en sammenhæng mellem selvbetjeningsløsningerne og den sagsbehandling og de kerneprocesser, der er i de udførende led hos a-kasser og jobcentre. For at kunne levere dialogbaseret medbetjening, hvor en bruger har en dialog, fx. gennem e-mails med en jobkonsulent, er det nødvendigt med udveksling af data til fagsystemerne.

Generelt skal brugerflader bygges op, så navigation på pc opleves ligeså intuitivt som på tablets og smartphones. Omvendt stiller det også krav til løsningens visuelle design på de mobile devices, så brugeroplevelsen ikke forringes ved brug af andre platforme. Intuitive brugerflader vil muliggøre, at brugergrupper, der ellers opgiver at anvende selvbetjeningsløsningerne, i højere grad kan motiveres til anvende dem. Dermed kan de bedre selv tage ansvar og styring ift. beskæftigelsesindsatsen, da en stor del af den gruppe i forvejen mestrer brugen af smartphones mv.

### **Stadig behov for bedre sprog og vejledninger**

Trods meget fokus på brugervenlighed og letforståeligt sprog er selvbetjeningsløsningerne på beskæftigelsesområdet ikke helt i mål med dette endnu. Det kræver en indsats for, at selvbetjeningsløsningerne henvender sig til brugerne i et klart og tydeligt sprog, der samtidigt er juridisk dækkende. Der kan også arbejdes med fx små tegnefilm, der kan kommunikere budskabet mere klart til brugerne. Generelt skal vejledninger og forklaringer rette sig til den specifikke brugergruppe.

Der kan arbejdes strategisk med digital nudging (et lille psykologisk puf til en ønsket adfærd) i design af brugerflader for i højere grad at motivere borgere og virksomheder til at anvende selvbetjeningsløsningerne – og anvende dem korrekt, så den fulde gevinst høstes.

### **Forventningsafstemning med virksomhederne er vigtig**

Det er vigtigt, at der er en klar forventningsafstemning med virksomheder i forhold til, hvad de kan forvente af service og muligheder, når de anvender selvbetjeningsløsninger til søgning efter nye medarbejdere. Eksempelvis har den automatiske screening af kandidater vist sig at være problematisk i nogle tilfælde, hvor en virksomhed er præsenteret for kandidater, der ikke passer helt på alle parametre. Her oplever virksomhederne ikke en god service, når de vælger at benytte selvbetjeningsløsningen i stedet for at henvende sig direkte til jobcentret eller a-kassen.

## **4. FÆLLESOFFENTLIG STYRING**

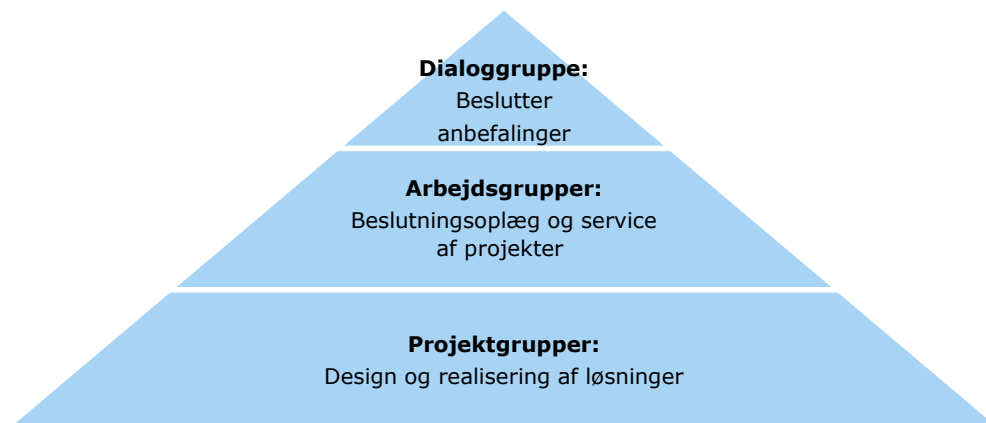
Implementering og vedligeholdelse af forretningsarkitektur, løsningsarkitektur, fælles data- og master dataforvaltning skal styres af en fællesoffentlig gruppe af samme sammensætning og type som den nuværende Dialoggruppe.

Det foreslås, at der etableres følgende fællesoffentlig styring af videreudvikling og vedligeholdelse af en fællesoffentlig forretningsarkitektur og løsningsarkitektur, bestående af tre typer fora:

- En Dialoggruppe, der diskuterer og præsenterer anbefalinger om videreudvikling og vedligeholdelse af fælles eller sammenhængende digitale løsninger på beskæftigelsesområdet.
- En eller flere arbejdsgrupper, der udvikler forslag til fælles arkitekturer og standarder på beskæftigelsesområdet, og servicerer såvel Dialoggruppe som løsningsprojekter.
- Et antal projektgrupper, der designer og realiserer de fælles eller samvirkende digitale løsninger på beskæftigelsesområdet.

Udgangspunktet for arbejdet i disse fora er den politik, som folketinget vedtager på beskæftigelsesområdet og som foreligger i form af love, reformer og betænkninger. Den fællesoffentlige styring afgrænser sig dermed fra at kunne tage politiske beslutninger og fokuserer på, hvordan sammenhængende og effektive digitale løsninger kan tilvejebringes, der assisterer med at føre love, reformer og betænkninger ud i livet. Den fællesoffentlige styring vil være i stand til at rådgive de politiske fora om, hvorledes sammenhængende og effektive digitale løsninger bedst konstrueres.

**Figur 1: Tre styringsniveauer**

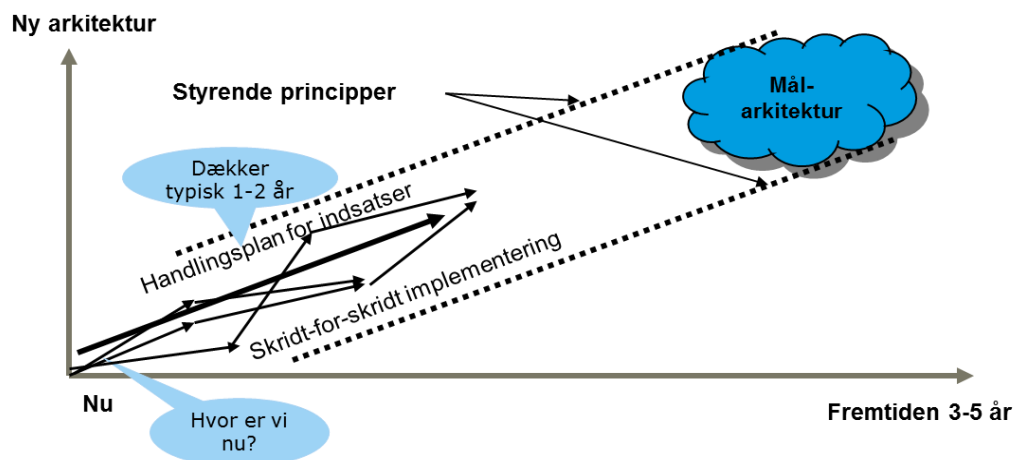


Dialoggruppens hovedopgave er at udarbejde forslag og anbefalinger om:

- Hvad der er fællesoffentlige emner og opgaver, og hvilken gevinst parterne skal opnå gennem et fællesoffentligt samarbejde.
- Hvilke langsigtede mål der skal realiseres fællesoffentligt.
- Hvilke principper løsninger skal overholde for at arbejde hen mod disse mål.
- Prioriteringen af rækkefølgen af projekter og tiltag ift. organisatorisk implementering, der realiserer trin på vej mod målet.

Principperne skal vejlede arbejdsgruppemedlemmer og projektdeltagere i, hvilke funktionaliteter og tekniske kvaliteter de skal vælge til løsningerne. En eventuel fravigelse af et princip skal begrundes, og der skal gives en plan for, hvordan man vil rette op, så der igen bliver overensstemmelse med principperne. Beslutningstagere skal orienteres, hvis der sker fravigelse af principperne, eller det konstateres, at en løsning ikke er i overensstemmelse hermed.

Figur 2: Styringsredskaberne målarkitektur, principper og indsatser



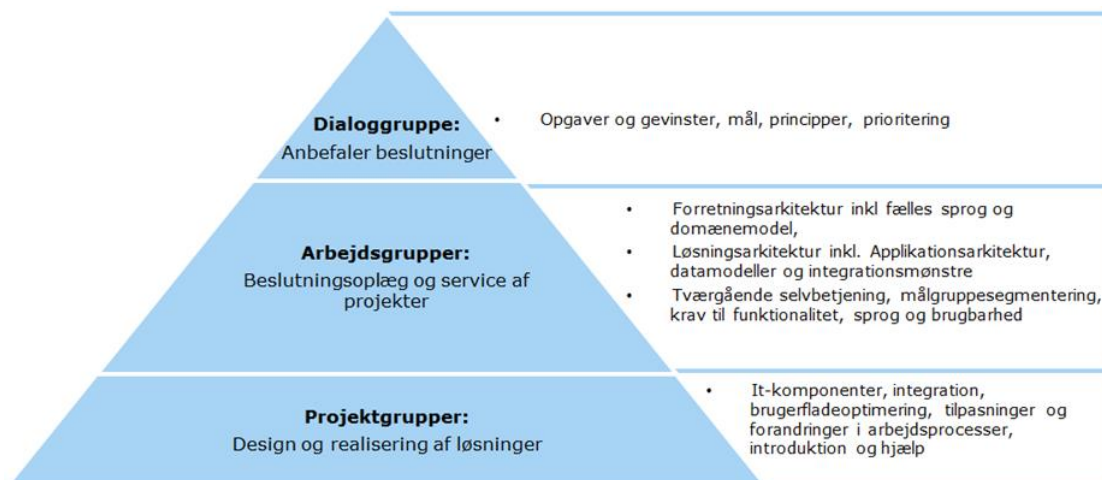
Arbejdsgrupperne skal udvikle forslag til fælles målarkitekturer, inkl. standarder, principper og forslag til tværgående prioritering på følgende områder:

- Forretningsarkitektur: Processer og informationer (forretningsbyggeblokke), hvad er fælles for parterne – hvad er specielt for hver part, fælles sprog, domænemodel.
- Løsningsarkitektur: Systemlandskab, datamodeller for informationsudveksling, integrationsmønstre for transport af data, fælles krav til sikkerhed, stabilitet og kapacitet, datakvalitet og forandringsparathed.
- Selvbetjening: Kanaler, empowerment, tværgående processer, målgruppesegmentering, krav til funktionalitet, sprog og brugbarhed.

Projektgrupperne har til opgave at designe og realisere løsningerne med udgangspunkt i Dialoggruppens beslutninger og vejledt og støttet af de fællesoffentlige arbejdsgrupper. Dette inkluderer:

- It-komponenter, der skal bygges og drives.
- Integrationer, der skal realiseres.
- Brugerfladeoptimering, hvis brugerflader indgår.
- Tilpasninger og forandringer i arbejdsprocesser for at sikre optimal udnyttelse af it-investeringerne.
- Introduktion og hjælp til borgere, virksomheder og medarbejdere.

Figur 3: Arbejdsopgaverne i de tre beslutningsniveauer



Dialoggruppen har følgende sammensætning:

- STAR, Beskæftigelsesministeriet, Digitaliseringsstyrelsen, Finansministeriet, som repræsenterer staten.
- KL og udvalgte kommuner, der repræsenterer alle kommuner.
- A-kassernes Samvirke og udvalgte a-kasser, der repræsenterer alle a-kasser.

Det er afgørende, at repræsentanterne har fået mandat fra de organisationer, de repræsenterer, til at tage beslutninger på vegne af stat, kommuner og a-kasser om videreudvikling og vedligeholdelse af fælles eller sammenhængende digitale løsninger på beskæftigelsesområdet.

Arbejdsgrupper nedsættes af Dialoggruppen og skal bestå af arkitekter, specialister og nøglepersoner, der kan løse den konkrete tværoffentlige opgave. Det er helt centralt for effekten af en fællesoffentlig forretningsarkitektur og løsningsarkitektur, at såvel STAR som kommuner, KL, a-kasser og AKS kan prioritere at allokere medarbejdere og deres tid til disse grupper.

Projektgrupper nedsættes hos hver af parterne for at realisere deres konkrete løsninger, og Dialoggruppen bemyndiger en af arbejdsgrupperne til at sikre den sammenhæng på tværs, der måtte kræves i den enkelte løsning. Disse projektgrupper er ikke forskellige fra de projektgrupper, der allerede er fungerende og i gang med at realisere løsninger. Der vil gå nogle måneder, inden det fælles sprog med domænemodel og klassifikationer og deres datarepræsentationer er så langt i udviklingen, at de kan indgå i løsningsprojekter.

Det foreslås, at den fællesoffentlige styringsmodel evalueres om 1 til 1½ år.

Følgende principper er beskrevet for forretningsarkitektur og løsningsarkitektur, se rapportens afsnit 7 for rationale og konsekvens for hvert af principperne.

### Følgende er principper for den fællesoffentlige forretningsarkitektur

#### **Princip nr. 1 Brugere inddrages aktivt i behovsafklaring og udviklingsforløb af fælles arkitektur og løsninger**

Når et forretningsområde analyseres, skal brugerne inddrages aktivt i problem- og løsningsformulering. Det er afgørende, at de deltagende ejere og brugere indføres i den del af forretningsarkitekturen, som allerede er afklaret, og forstå dens opbygning som en beskrivelse, der ikke indeholder applikationer eller it-services eller it-systemer. På dette grundlag skal den gevinst, som man vil opnå ved digitaliseringen, fastlægges, og hvad det er for evner, som en it-løsning skal realisere, for at gevinsten indfries.

Det sikrer, at fokus er på at opnå gevinster, og at det, leverandørerne bygger, svarer til beskæftigelsesområdet forventninger. De sekundære aktører bør tilstræbe et iterativt udviklingsforløb, således at projektet (de sekundære aktører og leverandør i fællesskab) kan blive klogere undervejs og dermed få præcise og tidssvarende it-løsninger, der dækker brugernes behov.

#### **Princip nr. 2 Samarbejde om fælles processer**

Processerne på beskæftigelsesområdet er i høj grad tværgående. Med den erkendelse er det nødvendigt, at ændringer i processer drøftes i et fælles forum mellem kommuner, stat og a-kasser. For brugerne (borgerne og virksomhederne) bør det fremstå som en samlet opgaveløsning, uanset hvordan samspillet er tilrettelagt fra lovgivningens side. For at sikre denne sammenhæng er det nødvendigt, at hele processen er dokumenteret på tværs af de tre sekundære aktører.

#### **Princip nr. 3 Dokumenterede informationsbegreber**

Informationsbegreberne på beskæftigelsesområdet dokumenteres gennem:

- Termer, hvis betydning gives en definition og en række karakteristika, herunder hvem der ejer disse informationer.
- En domænemodel, der illustrerer relationerne mellem begreberne.
- En ordbogsliste med betydningsdefinitioner og informationsejerskab, dannet ud fra den samlede termliste.

#### **Princip nr. 4 Fælles autoritative reference- og grunddata anvendes**

Findes der autoritative referencedata i fællesoffentligt regi, fx grunddata, FORM, STORM fra Digitaliseringsstyrelsen og klassifikationer hos kommuner og ministerier, bør disse anvendes om muligt.

#### **Princip nr. 5 Fælles informationer skal være synkroniserede**

På beskæftigelsesområdet kan borger og virksomhed opdatere de sammen informationer valgfrit hos a-kasse, jobcenter og STAR. For en række af disse informationer er det centralt, at de inden for få minutter er af samme værdi i de tre sekundære aktørers digitaliseringer.

Kun de informationer, en sekundær aktør har brug for, udveksles. Informationer fremsendes kun én gang og skal bruges intelligent.

#### **Princip nr. 6 Fælles sikkerhedspolitik for fælles informationer**

Fortrolighed og it-sikkerhed er særdeles vigtig for beskæftigelsesområdet. Hvis it-sikkerhed tænkes ind for sent i processen, får det ofte karakter af en "skal", der lægges uden om it-systemet. I stedet bør it-sikkerhed være en integreret del af løsningen og imødekomme både brugernes og lovgivningens behov. Derfor skal det fællesoffentlige formulere en fælles sikkerhedspolitik for udveksling af de fælles informationer på grundlag af en fælles risikoanalyse af informationernes sårbarhed.

**Følgende principper er gældende for den fællesoffentlige løsningsarkitektur****Princip nr. 7 Dokumenterede datarepræsentationer af informationer**

Informationerne på beskæftigelsesområdet anvendes i høj grad på tværs af de enkelte interessenter. Det er derfor vigtigt, at informationsbegreber er veldefinerede, og at der for hver informationsrepræsentation i en datatype er en veldefineret SLA. Hvor OIO-standarde eller tilsvarende begrebsstandarder findes, anvendes de (eksempelvis grunddatastandarder eller OIO-XML-skemaer). Endvidere bør der anvendes internationale og nationale begrebsstandarder, hvor det er muligt.

**Princip nr. 8 Entydig placering af dataejerskab**

For at kunne genbruge information på tværs af de sekundære aktører er det vigtigt, at man kan stole på de processer og data, der genbruges. De skal være entydige og korrekte. For at opnå det, skal der være et ejerskab til dem. Et ejerskab, der forpligter, men samtidig muliggør genbrug.

**Princip nr. 9 Serviceorientering og åbne snitflader**

Systemer, der understøtter arbejdsgange og behandler data på beskæftigelsesområdet, skal kunne integreres med andre interessenter og systemer. Dette skal gøres via standardiserede og primært serviceorienterede snitflader, sekundært åbnes systemerne via snitflader mod de underliggende data og ved at tilbyde integration på brugergrænsefladeniveau.

**Princip nr. 10 Modulopdeling af it-systemer**

De it-systemer, der skal eller kan udvikles til at understøtte de fællesoffentlige forretningsbyggeblokke, kan modulopdeles i dataservices, regelservices, beregningsservices, interaktionsservices til brugerflader og it-serviceinterfaces.

**Princip nr. 11 Fælles sikkerhedsimplementering**

Fortrolighed og it-sikkerhed er særdeles vigtig for beskæftigelsesområdet. Hvis it-sikkerhed tænkes ind for sent i processen, får det ofte karakter af en "skal", der lægges uden om it-systemet. I stedet bør it-sikkerhed være en integreret del af løsningen og tage udgangspunkt i den fælles sikkerhedspolitik på beskæftigelsesområdet.

Følgende principper er beskrevet ift. udvikling og implementering af selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet, se rapportens afsnit 8 for rationale og konsekvens for hvert af principperne.

**Princip nr. 1 Kanalstrategi for selvbetjeningsløsninger**

Kanalstrategien skal tage udgangspunkt i den specifikke brugergruppes behov, og selvbetjeningsløsningerne skal kunne tilgås der, hvor det er mest naturligt for brugerne at finde dem. Brugerne skal kunne tilgå fælles selvbetjeningsløsninger flere steder fra, når det giver mening.

**Princip nr. 2 Brugeren skal opleve en sammenhængende proces på tværs**

Det forventes at give stor værdi for de forskellige brugere, hvis der er større samspil mellem de selvbetjeningsløsninger, de skal anvende inden for beskæftigelsesområdet. Et transparent og helhedsorienteret syn på den proces, som brugeren skal igennem, er vigtigt. Brugerne skal opleve, at de kun afgiver de samme informationer én gang og et sted. Samtidig skal brugerne opleve, at når de skal bevæge sig mellem forskellige løsninger, så foregår dette sømløst og samtænkt.

**Princip nr. 3 Præsentation fra flere platforme**

Brugerne skal kunne selvbetjene ved den kanal, der er naturlig for dem – uagtet om det er pc eller mobil devices.

Det stiller særlige krav til løsningens visuelle design, hvis den skal kunne besøges via mobile devices (fx med tablet eller smartphone) uden at forringe brugeroplevelsen.

**Princip nr. 4****Selvbetjeningsløsninger skal understøtte medbetjening**

Øget brug af selvbetjeningsløsninger forudsætter, at brugeren dels kan finde de relevante løsninger, dels formår at benytte løsningen som tiltænkt. Derfor, og af hensyn til brugerens samlede indtryk af mødet med beskæftigelsesindsatsen, er det vigtigt, at sagsbehandleren kan yde medbetjening og har adgang til samme informationer som brugeren, således at sagsbehandleren bedst muligt kan vejlede brugeren og understøtte brugeren i en optimal udnyttelse af løsningen.

**Princip nr. 5****Brugerflader skal være intuitive for at motivere alle brugergrupper til aktiv deltagelse**

Selvbetjeningsløsninger skal følge Digitaliseringsstyrelsens retningslinjer for god selvbetjening.

Løsningen skal inddeles i trin, som er logiske og giver brugerne et overblik.

Målet er at gøre komplekse trin i selvbetjeningsløsningen overskuelig for brugerne.

Løsningen skal afstemme brugernes forventninger til selvbetjeningsforløbet, fx fortælle hvor mange trin brugeren skal igennem, hvor lang tid det vil tage, hvis løsningen ikke kan bruges på bestemte platforme (fx mobile platforme) osv.

**Princip nr. 6****Guidet forløb**

Selvbetjeningsløsningen skal guide brugeren gennem løsningen bl.a. ved, at den rette information tilgår brugeren de rette steder i processen, således at brugeren understøttes i en optimal udnyttelse af selvbetjeningsløsningen.

**Princip nr. 7****Sproget skal være forståeligt med forklaringer, der sikrer forståelse hos alle brugergrupper**

Selvbetjeningsløsninger skal henvende sig til brugerne i et klart og tydeligt sprog – under hensynstagen til, at dette samtidig er juridisk dækkende.

**Princip nr. 8****Selvbetjeningsløsninger skal have målspecifik tilgang**

Indholdet skal være relevant for brugeren i situationen. Løsningen skal ikke være 'one size fits all', men tilpasses den enkelte brugergruppes behov, naturlige platform og sprog. Løsningen skal opleves som meningsfuld, med de for brugeren relevante vejledninger og med et logisk forløb for brugergruppen.

## 5. INDSATSER I 2015-2016

Inden for den videre proces med realisering af en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi og implementering af fælles principper for selvbetjening foreslår Arbejdsgruppen en stillingtagen til og beslutning om at vedtage principperne samt en konkret udmøntning i forbindelse med projekter:

### **Dialoggruppen**

- 1) Dialoggruppen behandler oplægget til principper, som efterfølgende skal præsenteres for de respektive beslutningstagere i STAR, AK-Samvirke og KL, der skal tage endelig beslutning om principperne som gældende for den fremadrettede praksis ift. udvikling og implementering af selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet.
- 2) Principperne skal efterfølgende indgå i drøftelserne i Dialoggruppen om den konkrete udmøntning af lovgivningen i form af digitaliseringsprojekter, herunder anbefalinger til indhold i og prioriteringer af disse. Målet er at skabe en fælles kultur omkring fælles projekter, hvor gennemsigtighed og dialog er i centrum.

### **Projekter**

- 1) Det første skridt er, at principperne skal testes i forbindelse med de igangværende og forestående projekter VITAS, CV og Afklaringsværktøjerne for at afklare deres konsekvenser i praksis, herunder "trykprøves" i dialog med interessenter som borgere, virksomheder og jobkonsulenter.
- 2) Det er helt afgørende, at principperne efterleves i projekter fremadrettet, for at principperne har effekt. Principperne skal derfor altid drøftes ved opstart af et projekt. Hvis det projektet finder grund til at afvige fra principperne, skal dette begrundes over for Dialoggruppen.

Indsatser for forretningsarkitektur og løsningsarkitektur er forslag, der ikke er behandlet af Arbejdsgruppen for fællesoffentlige forretningsarkitektur, og *beskrivelserne skal derfor tages som orientering på nær 8.6 Færdiggørelse af forretningsarkitektur*, der er gengivet nedenfor, og som Dialoggruppen bedes tage stilling til.

Det foreslås at igangsætte en trinvis videreudvikling af beskæftigelsesområdets forretningsarkitektur og løsningsarkitektur gennem følgende indsatser, som skal koordineres med andre aktiviteter i digitaliseringen af beskæftigelsesområdet:

- |      |  |
|------|--|
| 8.1  | Trinvis opbygning af fælles sprog og domænemodel               |
| 8.2  | Implementering af et samarbejdsværktøj                         |
| 8.3  | Færdiggørelse af forretningsarkitektur                         |
| 8.4  | Trinvis specifikation af fælles data og datastrømme            |
| 8.5  | Specifikation af generel SLA for dataoverførsler               |
| 8.6  | Færdiggørelse af forretningsarkitektur                         |
| 8.7  | Implementering af straks-integrationer for CV                  |
| 8.8  | Implementering af straks-integrationer for Plan og Log         |
| 8.9  | Implementering af straks-integrationer for kalenderinformation |
| 8.10 | Trinvis analyse af flere områder, fx ydelsesområdet            |



**Indsats 8.6 Færdiggørelse af forretningsarkitektur**

Status Nov. 2014	Arbejdsgruppen for forretningsarkitektur har haft en vanskelig proces i gennem de sidste tre workshops, idet der har været store meningsforskelle i forståelsen af hvordan beskæftigelsesindsatsen skal forstås og beskrives med henblik på optimal digitalisering. Men på workshoppen d 21/11 nåede Arbejdsgruppen frem til enighed på de afgørende punkter, hvilket er skrevet ind i version 0.6 af rapporten.
Indsats	Baseret på Dialoggruppens gennemgang af hovedlinjerne i version 0.6 skal Arbejdsgruppen for fællesoffentlige forretningsarkitektur færdigbehandle formål, mål, principper og indsatser. Indsatserne skal koordineres med igangværende og kommende projekter hos Jobcentre, A-kasser og STAR. Arbejdsgruppen kan beslutte at en eller flere af indsatserne 8.1-8.5 kan igangsættes parallelt med færdiggørelse af forretningsarkitekturen.
Værdi	Dette er en forudsætning for at realisere de nødvendige integrationer mellem de sekundære aktører.
Måles ved	At der forelægges en version 0.9 til endelig godkendelse til anbefaling i Dialoggruppen.
Realiseres gennem	Fortsættelse af Arbejdsgruppens arbejde med en deadline for version 0.9 til d. 23. januar, som forelægges Dialoggruppen til godkendelse d 30. januar 2015.