



Projektbeskrivelse

Moderne digital service: Fjern filerne, så borgeren møder tidssvarende og brugervenlige løsninger

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 1 af 5

1. Formål og baggrund

1.1. Baggrund

Når borgernes møde med kommunen primært er digital, er det helt afgørende, at de løsninger, borgerne møder, er tidssvarende og brugervenlige. Den digitale kommunikation til borgeren skal være let og forståelig. Det er ikke bare god service for alle borgere, men også nødvendigt, hvis vi skal sikre os, at alle kan bruge de digitale tilbud.

På trods af at den kommunale sektor i mange år har arbejdet målrettet på at skabe gode løsninger for borgerne, er der fortsat områder, hvor vi kan gentænke løsningerne og gøre dem endnu bedre.

Det anslås, at 10-15 pct.¹ af de digitale borgere (dvs. de borgere, der modtager Digital Post), har brug for hjælp til at klare sine digitale ærinder. Behovene er forskellige; nogle kan slet ikke noget på egen hånd, andre har kun behov for lidt hjælp. Selvom der er tale om forskellige målgrupper, har mange af målgrupperne dog flere barrierer til fælles, når de skal begå sig i det digitale univers.

Mødet med filer og dokumenter kræver, at borgeren har de digitale færdigheder til at downloade og uploade filer. Dette er en udfordring for de borgere, der har vanskeligt ved det digitale. Dertil kommer fremskaffelse af dokumentation, når der er tale om fx ansøgningsprocesser, med (høje) dokumentationskrav.

Endelig findes der stadig digitale løsninger, som kræver pc og printer til dokumenter, der skal ind og ud af den digitale proces. Altså et tegn på, at digitaliseringsgraden ikke er høj nok. Her må borgeren på borgerservice, bibliotek eller andet for at låne brugbart udstyr, hvis de ikke selv har noget.

Visionen er, at filer og dokumenter fjernes fra den borgervendte del af processen. Er det ikke muligt, bør håndtering af filer og dokumenter altid kunne ske let og bekvemt på det device, borgeren ønsker at anvende.

Det vil sige, der er et udtalt behov for et generelt løft af de digitale løsninger, så de er tidssvarende og lette at anvende. Ellers kan det bidrage til uligheden og i værste fald betyde, at nogle borgere ikke kan løse deres ærinder

¹ Digital inklusion i det digitaliserede samfund, Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021

digitalt. Men det vil også opleves umoderne og bøvlet for den brede befolkningsgruppe.

Fokus i projektet bliver derfor så vidt muligt at eliminere filer og dokumenter, der skal uploades, indhentes, underskrives osv., og som vanskeliggør eller umuliggør processerne for borgeren.

1.2. Formål

Projektets formål vil være at sigte mod et generelt løft af den kommunale digitale service - enten ved at gentænke processen, så filerne fjernes eller ved at pege på, hvordan man lettere kan håndtere filer og dokumenter som borger – fx ved udveksling af information på bagsiden af systemer og processer.

Ved et generelt løft af brugervenligheden vil en større gruppe opleve et serviceløft. Samtidig vil det gøre flere borgere i stand til at begå sig digitalt på egen hånd med det ydstyr, de nu engang har til rådighed.

1.3. Projektide

Der igangsættes et projekt, der skal pege på løsninger, uden filer – alternativt måder, der kan gøre det lettere at håndtere filer og dokumenter som borger.

Første led i projektet er at kortlægge de typer af dokumenter og filer, borgeren i dag skal sende til kommunen ifm ansøgninger eller andet. Målet er at få overblikket over hvilke arketyperiske dokumenter, der i dag bruges.

Som del af kortlægningen skal det afklares om filerne/dokumenterne kan kategoriseres i arketyper -- fx:

- 1) efterspørgsel på data, som allerede er tilgængeligt fra andre kilder,
- 2) dokumenter, der kræver underskrift eller
- 3) dokumentation fra andre kilder, som efterspørges fra borger.

På baggrund af disse arketyper skal der for hver type ske en vurdering af, om der er andre måder at indhente data på. Fx direkte fra kilden på bagsiden af systemene vha. borgers samtykke (fx hos bank, andre kommuner, eller offentlige parter); gennem digital underskrift eller gennem lovændringer, der gør det lettere for borger og kommune.

Til udarbejdelse af løsningsforslagene vil der være en tæt inddragelse af KL's fagkontorer, særligt udfordrede brugere og deres organisationer, mulige datakilder (UDK, Finans Danmark mv), markedet, jurister osv. for at komme omkring mulige og realiserbare løsningsmodeller.

Styregruppen præsenteres for bud på løsninger, der identificeres og vurderer, hvorvidt det skal afprøves på konkrete områder.

1.4. Gevinster

Demonstrationsprojektet vil bidrage til at håndtere de umoderne filer på en tidssvarende og brugervenlig måde.

Gevinsterne ved projektet er at blive klogere på, hvordan vi i fremtiden kan arbejde på måder, der:

- Gør det muligt for digitalt udfordrede borgere at betjene sig selv digitalt.
- Gør oplevelsen for alle borgere mere tidssvarende og brugervenligt
- Frigive kommunale medarbejderressourcer, som bruger tid på at hjælpe borgere fx med at håndtere de mange filer og dokumenter.
- Forbedre arbejdsgangen for sagsbehandlerne ved at data kommer ind på en struktureret måde.

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 3 af 5

1.5. Resultatmål

Målsætningen med demonstrationsprojektet er, at:

- Identificere løsninger til at håndtere forskellige arketyper af filer/dokumenter, så de digitale processer moderniseres og digitaliseringsgraden hæves.

2. Leverancer og succeskriterier

FASE 1

Kortlægning og inddragelse

I første del af projektet vil der ske en systematisk kortlægning af de dokumenter og filer som borgeren sender til kommunen i dag.

Disse kategoriseres efter arketyper.

Relevante parter vil blive inddraget som del af fase 1.

- ✓ Arketyper af filer og dokumenter identificeret og beskrevet.
- ✓ Kortlægning er kvalificeret med kommunal faggruppe

19/8-22: Styregruppen præsenteres for arketyper.

FASE 2

Løsningsscenarier

Med afsæt i de arketyper der er fundet i fase 1, skal der identificeres metoder til at fjerne filerne eller alternativt gøre det let og bekvemt at håndtere som borger.

Dette skal ske i samarbejde med relevante aktører, såsom brugerorganisationer, markedet, styrelser og kommunale fagpersoner.

Løsningsscenarierne skal visualiseres fx gennem prototyper og med udgangspunkt i design thinking metoder.

- ✓ Anbefalinger til konkrete løsninger for hver af arketyperne
- ✓ Kvalificeret af relevante aktører herunder juridiske og tekniske kompetencer

14/10-22: Styregruppen drøfter og præsenteres for løsningsscenarier.

FASE 3

Udpege område til igangsættelse af demonstrationsprojekt

Der identificeres 1-2 konkrete processer hvor de filer der er identificeret i kortlægningen er repræsenteret.

Projektet igangsætter dialog med de relevante parter til et evt. demonstrationsprojekt. Hensigten er at afprøve løsningsscenarierne i lille skala.

- ✓ Udpege potentiel proces til demonstrationsprojekt hvor der kan ske afprøvning af løsningsscenarier.

Styregruppen præsenteres for de samlede resultater og drøfter hvorvidt der skal igangsættes et egentlig demonstrationsprojekt.

Evt. igangsætte afdækning af tekniske værktøjer til skalering

ampsgade 10
ks 3370
øbenhavn S

Afhængig af styregruppens anbefaling kan igangsættes en egentlig afdækning af hvilke tekniske muligheder der er for at udvikle intelligente skabeloner.

dk
af 5

✓ Vurdere mulige tekniske veje til udbredelse og skalering.

Styregruppen præsenteres evt. for en ny projektbeskrivelse omkring skalering.

3. Tidshorisont

Projektets første fase forventes at blive afsluttet i december 2022. Anden fase kan sættes i gang i 2023.

4. Risikovurdering af projektet

Der er en risiko for, at projektets anbefalinger vil pege mod løsninger, der af systemmæssige/juridiske årsager ikke kan realiseres. Som mitigerende handling vil projektet løbende trykprøve realiserbarheden, så der kan skiftes retning.

5. Interessentvurdering

Det kan blive relevant at inddrage andre aktører, der spiller en rolle i en tværgående proces – fx: UDK, Finans Danmark mv.

Derudover er det relevant at inddrage brugere (og deres organisationer), der er særligt udfordrede på de nuværende løsninger. Dertil juridiske og tekniske kompetencer.

6. Organisering

Projektet inddrager relevante medarbejdere fra KL's fagkontorer og kommuner.

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