

Til KL



BORGERSERVICE DANMARK

Den 8. april 2010

Input til 1. udkast til digitaliseringsstrategi på Borgerserviceområdet – jfr. mail fra KL af 19. marts 2010.

Digitaliseringsudvalget for Borgerservice Danmark vil indledningsvis gerne takke for, at vi har fået mulighed for at indgå i en referencegruppe i forbindelse med udarbejdelse af den fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

Udvalget har på sit møde den 8. april 2010 drøftet det på mail fra KL af 19. marts 2010 fremsendte 1. udkast til digitaliseringsstrategi på Borgerserviceområdet.

Generelle kommentarer:

Vi har gennemlæst og bearbejdet det fremsendte materiale for en strategi på Borgerserviceområdet. I vores arbejde med materialet har vi samtidig inddraget udkastet til den overordnede tværgående digitaliseringsstrategi og udkastet til strategien indenfor Teknik og Miljøområdet..

Digitaliseringsudvalget ser meget positivt på en udarbejdelse af en fælleskommunal forpligtende digitaliseringsstrategi, og også, at denne er opdelt i en overordnet fællesdel, som dækker hele den kommunale organisation, suppleret af områdespecifikke strategier.

I perioden siden kommunesammenlægningen har kommunerne dog udviklet sig voldsomt – søjleopdelingen er delvist opløst flere steder, og vi mener derfor, der i denne sammenhæng er behov for at se netop begrebet borgerservice som et begreb, der går på tværs af den kommunale organisation – og ikke som udtryk for et særskilt opgaveområde.

Helt overordnet finder vi det derfor ikke hensigtsmæssigt, at der udarbejdes en særskilt strategi på borgerserviceområdet. Digitaliseringsudvalget er af den opfattelse, at servicering af borgerne er en generel opgave for hele den kommunale organisation. Vores holdning er, at det indhold, som er beskrevet i det fremsendte oplæg i stedet bør tilrettes og indarbejdes i den overordnede fælles digitaliseringsstrategi, så indholdet bliver gældende for hele den kommunale organisation.

Digitaliseringsudvalget mener samtidig, at materialet (vision, indsatsområder og mål) for e2012, bør indarbejdes i samme overordnede fælleskommunale digitaliseringsstrategi, gældende for hele den kommunale organisation. Altså at e2012 indarbejdes i en sådan grad, et det udgår som særskilt projekt.



BORGERSERVICE DANMARK

Helt generelt har Digitaliseringsudvalget derudover nedenstående ønsker til en fælleskommunal digitaliseringsstrategi:

- den skal være forpligtende for alle landets kommuner
- alle landets kommuner skal anvende fælles målemetoder, for at vi på ”gennemsigtig” vis kan følge op på effekten.
- den skal være konkret og kontant formuleret
- samtlige opstillede mål skal være målbare
- det skal være beskrevet, hvordan der måles på målene
- alle aktiviteter skal være på baggrund af en formuleret positiv business case
- den skal være så tilpas overordnet og rammesættende, at der er mulighed for en innovativ tilgang i de enkelte kommuner. Dette for at understøtte muligheden for, at vi i kommunerne kan prøve forskellige ideer og metoder af – og via læring opnå optimale, innovative resultater

Konkrete kommentarer til de i materialet foreslåede mål:

Helt overordnet mangler Digitaliseringsudvalget definitioner på de anvendte begreber. Definitioner, som vi finder meget væsentlige, hvis der skal være reel mulighed for ensartet måling på tværs af kommunerne.

Konkret mangler vi bl.a., at begreberne ”henvendelse”, ”digital henvendelse” og ”tælleuge” bliver defineret.

Mål 1: I 2012 er anvendelse af de digitale kanaler fordoblet i forhold til 2010. Og i 2015 er 70% af alle henvendelser til borgerservice digitale.

Det giver ikke mening at tale om en fordobling af en anvendelse af en kanal – hvis udgangspunktet for fordoblingen er 1 bliver det jo alene 2.

For at måle på en % af alle henvendelser er det nødvendigt at kende udgangspunktet. Vi mangler definitionen på, hvad en henvendelse er. Også for at vi på tværs skal kunne gøre det op på en ensartet og håndterbar måde.

Digitaliseringsudvalget har ikke mulighed for at forholde sig til den fælleskommunale e2012 dokumentationsmetodes ”tælleuge”, da vi ikke har kunnet få oplyst, hvordan den rent praktisk skal foregå – og da vi igen mangler definitionen på en henvendelse.

Vi er meget bekymrede for metoden, da vi vanskeligt kan forestille os en ensartet og meningsgivende tælleuge på tværs af 98 kommuners totale organisation.



BORGERSERVICE DANMARK

Samtidig er effekten af det beskrevne mål skudt over målet. Eksempelvis anvender Roskilde Kommune kr. 4,7 mil årligt på sine samtlige 80.000 personlige henvendelser (omregnet koster 100.000 henvendelser så 5,9 mil). I oplægget er det beskrevet, at der kan spares 7,5 mil ved at gøre 100.000 henvendelser digitale.

Som beskrevet i det indledende mener Digitaliseringsudvalget, at målene omkring borgerservice skal være gældende for hele den kommunale organisation. Der er behov for, at der gennemføres en analyse for beskrivelse af anvendelige mål/målemetode. Som nævnt sidst i materialet vil Digitaliseringsudvalget gerne indgå i et arbejde med udarbejdelse af dette.

Mål 2: I 2015 skal borgerserviceområdet have 10 løsninger, hvor henvendelsen løses maskinelt uden indblanding fra personale.

Som tidligere nævnt bør målet dække hele den kommunale organisation, så vi ikke lander i uoverensstemmelse mellem de forskellige kommuners registreringer på baggrund af forskellige organisatoriske sammensætninger.

Det bør samtidig indarbejdes i målet, at løsningerne skal have baggrund i en positiv business case (så antallet af løsninger ikke bliver målet i sig selv).

Mål 3: Fuld digital kommunikation mellem borger og kommune i 2015.

Målsætningen er fin – specielt også dækkende hele den kommunale organisation.

Dog vil Digitaliseringsudvalget, når vi læser bemærkningerne under målet, gerne gøre opmærksom på faren for at vi sparer de samme penge flere gange.

Vi ser i mange forskellige sammenhænge at der indskrives portobesparelser i mange forskellige business cases. Hvis porto m.v. bliver sparet i dokumentboksbusiness casen – så kan den ikke spares igen i andre business cases.

Specielt omkring det digitale landkort er det samtidig Digitaliseringsudvalgets holdning, at det er en god ide til videndeling mellem kommunerne. Digitaliseringsudvalget mener dog, at det skal være et internt værktøj kommunerne imellem. Et mere offentligt værktøj vil vi gerne være med til at udarbejde i samarbejde med staten – så det offentlige værktøj bliver et reelt billede af den digitale udvikling på tværs af alle de forskellige sektorer.

Mål 4: Sektoren skal hvert år have et igangværende udviklingssamarbejde om min. 2 nye digitale løsninger. 5 skal være implementeret landet over i 2015.

Digitaliseringsudvalget mener, at dette mål skal sammenskrives med mål 2.



BORGERSERVICE DANMARK

Mål 5: Et virtuelt landsdækkende supportcenter for selvbetjening er etableret senest i 2013. Min. 10 kommuner deltager i samarbejdet om virtuel bemanning af borgerservice og biblioteker i 2015. Digitaliseringsudvalget mener ikke, at målet kan formuleres som beskrevet før der er udarbejdet en business case.

Samtidig har vi svært ved helt at forstå målsætningen – hvor meget og hvordan er i gang i 2015?

Derudover er vores generelle holdning som tidligere beskrevet, at målsætningerne skal være gældende på tværs af hele den kommunale organisation – det er derfor ikke relevant særskilt at nævne ”borgerservice/bibliotek”

Vi mener, at målet bør indeholde igangsætning af et analysearbejde – og at der i analysearbejdet skal inddrages erfaringer fra tiltag i kommunerne, som forventes igangsat i 2011 (prækvalificeret ABT projekt med anvendelse af KMD Kontaktcenter). Samtidig kan det evt. i målet indarbejdes, at yderligere forsøgsinitiativer skal igangsættes.

Målet bør derfor munde ud i, at der foreligger en business case for kommunalt samarbejde omkring landsdækkende supportcenter i 2012 og at, hvis denne er positiv, et samarbejde er igangsat i 2015.

Umiddelbare forslag om andre målsætninger:

- a. Som tidligere nævnt bør mål m.v. fra e2012 indarbejdes, så denne kan udgå.
- b. Mindst 50 % af borgerne er tilsluttet dokumentboks i 2011, mindst 75% af borgerne er tilsluttet dokumentboks i 2015
- c. Mindst X % af borgerne er aktive brugere af NemID.
- d. Landsdækkende mål på konkrete selvbetjeningsløsninger: eks. flytning, skoleintra el.lign.
- e. Der er skabt snitflader til alle af kommunerne anvendte systemer, der indeholder og generer data.

Generelt er vi klar over, at vi er flere interessenter for at nå frem til mål b og c – men det er stadig Digitaliseringsudvalgets opfattelse, at vi som kommuner godt kan påtage os at forsøge at leve op til konkrete mål på disse indsatser – og derfor indarbejde dem i den fælleskommunale strategi.

Det videre arbejde:

Digitaliseringsudvalget vil gerne indgå og deltage aktivt i et analysearbejde for formulering og beskrivelse af konkrete mål og målemetoder til den fælleskommunale digitaliseringsstrategi. Med det mener vi, at vi helt generelt samtidig også gerne vil yde en indsats i form af bidrag til den overordnede fælleskommunale digitaliseringsstrategi.

Det kan oplyses, at vi i dag indledende har drøftet formålet med vores udvalgs arbejde – og besluttet, at dette skal drøftes grundigt igennem og formuleres i udvalgets næste møde.



BORGERSERVICE DANMARK

Men udgangspunktet er helt klart efter drøftelserne i dag, at Digitaliseringsudvalget vil arbejde for at skabe sammenhæng mellem det digitaliseringsarbejde der foregår på tværs af kommunerne, KL, KOMBIT, Umbrella, staten m.v., da vores oplevelse er, at der er utrolig mange aktører og interessenter – hvilket gør digitaliseringsarbejdet meget kompliceret.

Ovenstående specielt også set i lyset af de vilkår vi i kommunerne har med nuværende og kommende krav om besparelser. Vi har simpelthen ikke råd til, at vi ikke håndterer vores digitaliseringsopgave enkelt på tværs af det offentlige Danmarks sektorer.

Kan vi få oplyst, om vi i Digitaliseringsudvalget vil få direkte respons på ovenstående input?

Med venlig hilsen

Digitaliseringsudvalget i Borgerservice Danmark:

Tina Iversen, Gentofte Kommune,
Torben Christensen, Assens Kommune
Jette Rasmussen, Roskilde Kommune,
Niels Tapdrup, Skanderborg Kommune
Bodil Thomsen, Sorø Kommune,

Ovenstående input fra Digitaliseringsudvalget er tiltrådt af Bestyrelsen i Borgerservice Danmark:

Carsten Egevang Nielsen, Næstved Kommune, Formand
Bodil Thomsen, Sorø Kommune, Næstformand
Britt Blichfeldt Davidsen, Hillerød Kommune
Marianne Wedderkopp, Svendborg Kommune
Mette Jakobsen, Skive Kommune