



Projektbeskrivelse

Selvbetjening.nu som digitalt redskab i kontakten med borgeren

Formål

HK og KL har tidligere sammen udviklet den digitale kompetenceprofil for medarbejdere i borgerservicecentre, og KL har tillige bidraget til at uddanne over 7000 digitale ambassadører (primært HK'ere) i kommunale borgerservicecentre. Dette projekt vil afprøve, hvad der sker, når man afprøver brugen af frivillige digitale ambassadører, der anvender det digitale redskab Selvbetjening.nu (borgerrettet app).

Projektet vil teste anvendelsen af støtteværktøjet Selvbetjening.nu, som vil blive gjort tilgængelig for borgerne på deres mobiltelefon fra efteråret 2014. Selvbetjening.nu er et digitalt redskab, der skal lette adgangen til – og forståelsen af - digital selvbetjening.

Det digitale redskab har dermed potentialet til at nå ud til de borgere, som har mobiltelefon og digital kompetence. Dermed har redskabet også et potentiale til at være brugbart i kommunens anvendelse af frivillige digitale ambassadører.

Dermed vil formålet med projektet være at teste, hvordan brugen af frivillige digitale ambassadører, der bliver klædt på til at undervise og vejlede andre borgere, vil påvirke den kommunale borgerservice.

Hvordan påvirker det kommunale borgerservicemedarbejdere, at man lægger en stor del af vejledningsopgaven ud til frivillige digitale ambassadører? Vil borgerne blive bedre vejledt, og vil de tage større fælles ansvar for serviceopgaven? Vil det resultere i øget selvbetjening og færre henvendelser? Vil det øge trivslen blandt medarbejdere, at borgerne i højere grad har indsigt i kommunal opgavevaretagelse?

Den 20. september 2014

Sags ID: 1912366

Dok.ID: 1912366

ALH@kl.dk

Direkte 3370 3237

Mobil 2960 3401

Weidekampsgade 10

Postboks 3370

2300 København S

Telefon 3370 3237

www.kl.dk

Side 1/11

Redskabet Selvbetjening.nu tager udgangspunkt i det sprog og de begreber, som de digitale løsninger og dermed ”det offentlige” bruger. Dermed er der med en borgerrettet app også åbnet op for at kunne undersøge, om borgere og medarbejdere i det hele taget har samme forståelse af begreberne. Noget som tillige vil kunne undersøges i dette projekt. Et projekt der handler om, hvad der sker ved brugen af det digitale redskab Selvbetjening.nu i kontakten med borgeren.

Erfaringer fra projektet og projektets metode skal efterfølgende stilles til rådighed for de danske kommuner og skal efterfølgende kunne anvendes som en generel løftestang til at øge anvendelsesgraden af digital kommunikation med borgerne i de danske kommuner.

Målgruppe

Projekternes målgruppe er de borgere, der har udfordringer forbundet med den øgede digitalisering og borgerservice. Målgruppen kan afhængig af samarbejdskommunerne tillige være borgere, hvor der er udfordringer forbundet med tilknytningen til lokalsamfundet – fx på grund af manglende social robusthed, sprogvanskeligheder eller lignende. Som udgangspunkt er aldersgruppen på målgruppen unge borgere - 15-24 år - samt ældre borgere, 65+.

Baggrund

Loven om Obligatorisk Digitalisering og Digital Post kræver, at borgerne i stigende grad anvender digitale kanaler, når de skal kommunikere med deres kommune. Der opereres generelt med en målsætning om, at så mange borgere som muligt – forventeligt ca. 80 % - inden for en kort årrække vil kunne kommunikere digitalt ved hjælp af selvbetjeningsløsninger på den kommunale hjemmeside og borger.dk samt via digital post. Denne målsætning indebærer med andre ord, at rigtig mange borgere skal ændre deres opfattelse af, hvad ”god” offentlig service er, og i fremtiden skal have den digitale service som det naturlige førstevalg.

For en stor gruppe borgere, der i forvejen er digitale i deres hverdag og har en god forståelse af den kommunale begrebsverden, kræver dette ”blot” en grundig informationsindsats. Der findes imidlertid er gruppe borgere, hvis digitale kompetencer og hvis forståelse af den offentlige sektor ikke er tilstrækkelig til, at de selv uden videre kan ændre adfærdsmønster og vælge at kommunikere digitalt med kommunen. Disse borgere har brug for at blive *guidet* over på den digitale kanal, og de har brug for adgang til nem og

hurtig support, hvis de oplever tvivl i forbindelse med deres digitale møde med kommunen.

Blandt denne gruppe af borgere med behov for ekstra støtte er der særligt to grupper, der lader sig definere: De unge 15 – 24 år - og de ældre over 65+. Disse to gruppers digitale kontakt til det offentlige præges af stor usikkerhed over for det digitale medie og/eller af en manglende forståelse for, hvordan den offentlige sektor er skruet sammen. Ydermere er der en udpræget tendens blandt disse to grupper til, at computeren ikke er det foretrukne digitale medie. Mange anvender i stedet håndholdte enheder som f.eks. smartphones og tablets.

Der gøres derfor en særlig målrettet indsats over for disse to grupper. Indsatsen skal dels fokusere på kommunikation og hjælp til digital selvbetjening og kommunikation, og skal inddrage de nye håndholdte tekniske platforme.

KL lancerede i 2013 serviceværktøjet Selvbetjening.nu. Det er et online serviceværktøj, som henvender sig til kommunale medarbejdere med borgerkontakt. Værktøjet fungerer som støtte- og videnværktøj ved – i det enkelte møde med borgeren – at indeholde hjælp til/svar på, hvad den kommunale medarbejder skal sige og gøre for at få så mange borgere som muligt til at anvende digital selvbetjening og digital post.

Det er ikke en forudsætning, at man har dybdegående faglig indsigt i de/det område man skal vejlede inden for ved hjælp af Selvbetjening.nu. Man skal blot kunne anvende værktøjet.

Selvbetjening.nu bliver pt. anvendt i 55 kommuner og 5-10 kommuner forventes yderligere at koble sig på værktøjet inden udgangen af 2014.

Selvbetjening.nu bliver ultimo 2014 lanceret som en borgerrettet app og mobiloptimeret hjemmeside (herefter kalder Selvbetjening.nu-borgerversionen), som kommunerne kan vælge at stille til rådighed for deres borgere.

I de kommuner, hvor Selvbetjening.nu-borgerversionen implementeres, vil borgerne således have en indgang til kommunes selvbetjeningstilbud, som kan anvendes fra smartphones og tablets. I Selvbetjening.nu-borgerversionen er det let at overskue kommunens selvbetjeningstilbud, og der er anvisninger til, hvordan borgerne anvender kommunens selvbetjeningsløsninger, digital post, NemID m.m. - Koblet med, at Mobil NemID er lanceret, bliver det således muligt for borgerne at få adgang til og

anvende kommunens allerede eksisterende selvbetjeningsløsninger uden at skulle anvende en computer.

Det hele kan foregå på den håndholdte enhed, og når alle borgerens henvendelser går via Selvbetjening.nu-borgerversionen, så er der tydelige instrukser til, hvordan borgeren skal anvende de forskellige digitale løsninger. Selvbetjening.nu-borgerversionen opsættes med individuelt indhold af den enkelte kommune.

Succeskriterier for projektet

Projektet sørger for:

- At der indgås aftale med mindst 3, men gerne 5 samarbejdskommuner
- At der uddannes mindst 10 frivillige digitale ambassadører i hver samarbejdskommune
- At de uddannede frivillige digitale ambassadører bruger og udbreder Selvbetjening.nu-borgerversionen bredt til målgrupperne i samarbejdskommunerne
- At alle andre kommuner får en klar projektskabelon, så de selv kan lave samme projekt
- At projektets resultater formidles bl.a. via personaleweb, HK og KL's hjemmesider og magasiner til kommunale medarbejdere og ledere, der har borgerkontakt

Projektets realisering af gevinster

Overordnet er gevinsterne følgende:



Projektets gevinster måles ved:

- At de uddannede frivillige digitale ambassadører har gennemført minimum 100 vejledninger (dvs. 100 andre borgere, der er blevet vejledt i mindst en unik digital løsning) pr. frivillig digital ambassadør inden udgangen af 2015. Dvs. minimum 300 borgere der har modtaget vejledning i digital selvbetjening
- At mindst 80 % af borgerservicemedarbejderne oplever selvbetjening.nu-borgerrettet app og brugen af frivillige digitale ambassadører, som redskaber, der bidrager positivt til den generelle vejledning af borgerne i digitale løsninger
- At anvendelsen af den mobile app Selvbetjening.nu blandt borgerne i samarbejdskommunen er vokset til minimum 20 pr. dag, inden udgangen af 2015
- At frivillige digitale ambassadører og andre borgere oplever appen selvbetjening.nu som en markant og nyttig hjælp
- At samarbejdskommunens selvbetjeningsgrad på digitale løsninger viser en signifikant forbedring i KOMHEN 2.0. (dokumentation af kommunernes henvendelser) – dette dokumenteres ved KOMHEN-måling efteråret 2015/foråret 2016
- At mindst 10 andre kommuner ønsker at bruge projektskabelonen til også at gå i gang med at uddanne frivillige digitale ambassadører, der benytter Selvbetjening.nu i undervisning og vejledning (konstateres sommer 2016).

Koncept

Projektet skal have en række samarbejdskommuner. Disse kommuner får opsat Selvbetjening.nu-borgerversionen og stillet denne gratis til rådighed i hele projektperioden. I kommunerne indgår projektet alliancer med lokale aktører for derigennem at øge borgernes viden om og anvendelse af de kommunale selvbetjeningsløsninger samt digital post.

De lokale samarbejdspartnere er lokale foreninger, interesseorganisationer, netværk eller offentlige institutioner (herefter kaldet samarbejdspartnere), der i forvejen har kontakt til forskellige grupper af borgere i den pågældende kommune.

Blandt samarbejdspartnernes medlemmer/deltagere/medarbejdere skal der uddannes et netværk af ”frivillige digitale ambassadører”, der på lokalt afholdte kurser lærer at anvende Selvbetjening.nu-borgerversionen, og med den som værktøj kan videreformidle viden om offentlig digital selvbetjening til de borgere, de har kontakt til gennem deres virke for samarbejdspartneren.

De frivillige digitale ambassadører udstyres også med en ”værktøjskasse”, som indeholder undervisningsmateriale og informationsmateriale, som de frit kan anvende til at understøtte deres formidling af budskabet til borgerne. I hver kommune uddannes 10-20 frivillige digitale ambassadører, og hvor det er nødvendigt, udstyres disse med en tablet, hvorpå de har adgang til Selvbetjening.nu-borgerversionen.

Eksempler på mulige samarbejdspartnere kunne være biblioteker, folkeskoler, uddannelsesinstitutioner, ungdomsklubber o.l., SOSU-assistenten, hjemmesygeplejersker, væresteder, Ældresagen, Ældremobiliseringen samt forskellige lokale borgerforeninger. Den præcise sammensætning af Samarbejdspartnere vil variere fra kommune til kommune, men skal som udgangspunkt sammensættes, så begge målgrupper rammes.

Når de frivillige digitale ambassadører er uddannet, og det er sikret, at de alle har teknologisk mulighed for at kunne tilgå Selvbetjening.nu-borgerversionen, skal de ud og fungere i deres respektive virke – nu blot med forudsætningerne for også at kunne råde og vejlede borgerne om kommunens digitale servicemuligheder. Denne proces understøttes af projektet, der løbende laver tilretninger af Selvbetjening.nu-borgerversionen og værktøjskasse og yder support på både teknik, den kommunikationsmæssige indsats og processen som helhed.

Midtvejs i processen samles netværket af frivillige digitale ambassadører til en fælles lokalt afholdt erfaringsudvekslingsdag, og på baggrund af denne dag bliver der om nødvendigt lavet yderligere tilretninger og justeringer.

Afslutningsvis afholdes endnu et lokalt netværksmøde, hvor projektet som helhed skal evalueres, og alle erfaringer skal indsamles. Der lægges op til, at de enkelte netværk af frivillige digitale ambassadører fortsætter deres indsats, og at samarbejdskommunen herefter overtager selve driften af netværket fra projektet.

Alle de indsamlede erfaringer skal herefter sammenfattes og distribueres i et format, der gør dem operationelle for landets andre kommuner. Der udarbejdes en opsummerende evaluering af projektet, og der udarbejdes projektbeskrivelse og køreplan, som andre kommuner kan følge, hvis de efterfølgende ønsker at starte et tilsvarende projekt. Dette materiale stilles til rådighed for kommunerne gennem HK's og KL's relevante kanaler.

For at erfaringsgrundlaget bliver tilstrækkeligt, skal der findes 3-5 kommuner, som skal adskille sig fra hinanden på både størrelse (indbyggertal), geografi (by/land) samt demografisk og socioøkonomisk

sammensætning. Det er yderligere sigtet, at de forskellige landsdele er repræsenteret (Sjælland, Fyn, Jylland).

Proces

Blandt de 55 kommuner, der anvender Selvbetjening.nu, skal der findes kommuner, der ønsker at deltage.

I de deltagende kommuner skal der identificeres relevante samarbejdspartnere, der ønsker at deltage, og der skal skabes fælles forståelse og retningslinjer for projektet.

Blandt samarbejdspartnernes medlemmer/frivillige/ deltagere/medarbejdere, skal der identificeres en række kandidater til uddannelse som frivillige digitale ambassadører.

Gennem lokale uddannelsesaktiviteter skal der oprettes lokale frivillige digitale ambassadører-netværk, og de skal uddannes til at kunne videreformidle kendskab til Selvbetjening.nu-borgerversionen.

Der skal udvikles materialer til brug for de frivillige digitale ambassadører, så de kan undervise og formidle om det digitale selvbetjeningsunivers – den såkaldte værktøjskasse.

Løbende opsamling af feedback og tilretning af værktøjskassen og Selvbetjening.nu-borgerversionen skal sikre, at borgerne anvender de digitale løsninger.

Løbende bistand til de lokale frivillige digitale ambassadører skal sikre, at projektet når ud til så mange borgere som muligt.

Afsluttende erfaringsopsamling og distribution af resultater til alle andre kommuner gennem relevante HK- og KL-netværk og medieplatforme. Der lægges op til, at de eksisterende samarbejdspartnere i samarbejdskommunerne selv driver projektet videre.

Projektets tidsplan

Projektet løber fra efteråret 2014 til udgangen af 2015.

Her følger en beskrivelse af projektets faser:



Projektets organisering

Styregruppe:

- Teamleder Pia Lund Jeppesen, HK Kommunal
- Kontorchef Pia Færch, KL
- Ledelsesrepræsentanter fra de involverede kommuner
(Projektejerne)

Projektejere:

Dem der skal høste gevinsterne ved projektet, så dermed chefer fra de involverede kommune.

Projektledere:

- Gitte Strøbæk, HK Kommunal
- Anders Lillienfryd Holte, KL

Projektgruppe:

- Gitte Strøbæk, HK Kommunal
- Charlotte Munksgaard, KL
- Anders Lillienfryd Holte, KL

Eksterne konsulenter/undervisere:

- Mads Bechgaard
- Vitus Nielsen

Projektsekretær:

- Laila Grønbjerg Harborg, KL