

KOMMUNERNE IT MAGASIN

Nummer 1 / 2014 / ISSN 1399-7947



Kit
Magasinet



Digital Post
handler
ikke kun om
portobesparelser

Favrskov halverer
antallet af breve

19 midtjyske kommuner
laver call-center

Mobil NemID
klient på
trapperne

Kit@ formand siger farvel

Lancering af ny www.itchefer.dk



På Generalforsamling og Temadag 2014 lanceres det nye www.itchefer.dk

Vi glæder os til at kunne præsentere dig for det lækre design og den nye funktionalitet.

Sitet giver KITAs medlemmer en helt ny platform til vidensdeling og netværk på tværs af kommuner, arbejdsgrupper og projekter.

Oplev det nye site når det præsenteres på KITAs Generalforsamling og bliv klar til at forme din profil på den nye platform.

Kit@



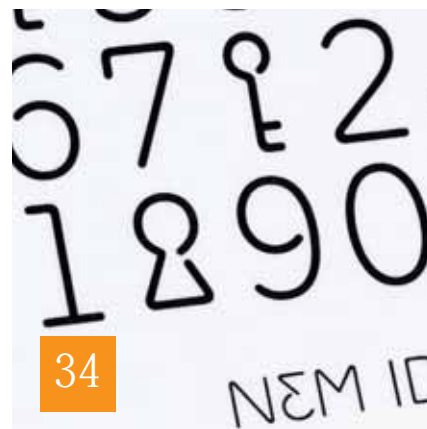
14

Rock'N'Roll ledelse



18

Favrskov sparer millioner ved at halvere mængden af breve



34

Ny NemID-klient er nu på trapperne

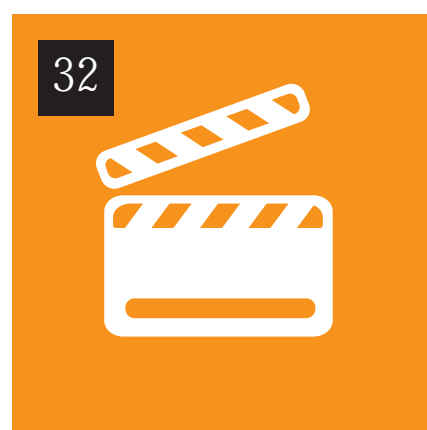
🔍 **Kit@-TEMA**

Status på digitaliseringen



📁 **Kit@ KRONIKKEN**

Vi mangler den store digitale drejebog



KOMMUNERNES ITMAGASIN

Udgiver: KIT@ - Kommunale It chefer.
Formand: Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune.
 For information om foreningen, medlemskab samt abonnement se www.itchefer.dk

Redaktion: Flemming Kjærdsdam, telefon 4026 3615
Flemming@kjaersdam.dk

Redaktionsudvalg:
 Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune
 Søren Kristensen, Hillerød Kommune
 Flemming Kjærdsdam
 Louise Andersen

Annoncekonsulent:
 Louise Andersen, Koncept, telefon 7515 1155,
la@koncept-net.dk

Layout: www.znildt.dk
Tryk: Jørn Thomsen A/S **Oplag:** 6.000
www.kitmagasinet.dk

version2 DATACENTER 2014

BLIV SKARP PÅ DATACENTERLØSNINGER

Hvordan vælger du det rette miks af interne og eksterne datacenterløsninger? Hvordan vælger du blandt de mange udbydere af hosting og cloudtjenester?

På it-konferencen **VERSION2 DATACENTER 2014** får du de nødvendige svar og værdifuld inspiration til at træffe de rigtige valg.

BESØGENDE



“ En god konference, som også var med til at sætte fokus på energioptimering. Her er især nye løsninger til monitorering vigtige.

Desuden er det rart at kunne tage de udfordringer op på en dansk konference frem for kun i udlandet.

Ole Kjærgaard,
datacenterchef i Uni-C

Normalpris: 1995,- ekskl. moms

Medlemmer af Foreningen af Kommunale it-chefer

1495,- ekskl. moms

Tilmelding: <https://mi.conferencemanager.dk/>

Du bliver bedt om at taste en kode ind.

Benyt flg. kode:

MIEvent-KIT (for medlemmer af KIT@)

I kommentarfeltet indtaster du navnet på dit arbejdssted.

Frist for tilmelding: **11.03.2014**
Pris **1495,- ekskl. moms**

Læs mere om konferencen på
datacenter.version2.dk

Få Insight magasinet om datacenter med gratis ved at tilmelde dig nu på

<https://mi.conferencemanager.dk/>



Tak for kampen

Først af alt, tak for kampen. Det har været en fornøjelse og en ære at have mødt alle jer som brænder for at digitalisere Danmark. Vi står os bedst ved at huske både at kigge frem og til siden, når vi sætter initiativer i gang, og vi skal tænke os om, før vi handler. Vi befinder os godt midtvejs i digitaliseringsstrategierne – rent tidsmæssigt – og det maner til eftertanke.

Når vi kigger tilbage på de ambitioner, vi satte os i den fælleskommunale Digitaliseringsstrategi med handlingsplaner fra 2011, viser tilbageblikket, at vi nået rigtigt langt. Vi har fået sat en dagsorden, der betyder mere og mere – i hverdagen, i kontakten med borgere og politikere, de kommunale forretningsområder, på konferencer, blandt faggrupper og uddannelser. Digitalisering er med over alt. Som forening kan vi godt være stolte af, at vi er en del af dette og fik det til at ske. Det er værd at notere sig, at dét Danmark gør i disse år, er helt enestående i international sammenhæng – at digitalisere dialog og kommunikation mellem borgere og myndigheder.

Digital Post

Men vi må også erkende, at der bliver skudt ved siden af skiven på forskellige områder, og vi bliver klogere i takt med de erfaringer, der høstes. Lad os bare tage eksemplet med Digital Post. Her viste sig først et marked for Output Management – nemlig de afsendte breve. Senere viser det, at Digital Post især for kommunerne handler om Input Management, når borgere ønsker at svare os di-

gitalt på en henvendelse. Det at se på et udsnit af den digitale informationskæde, altså måden at afsende breve på til borgerens postkasse, uden at skele til hele dialogforløbet, er en bagvendt måde at digitalisere på. Det giver portobesparelser for os, men skaber ingen nytteværdi for borgeren.

Uanset hvad og hvordan, skal digitalisering gøre livet lettere for borgeren og være til gavn for den service, vi leverer. Forudsætningen for, at borgeren bruger Digital Post eller en anden digital kanal er, at det er nemt at bruge og at det giver mening og værdi – for eksempel ved, at borgeren sparer tid og opnår overblik. Derfor er vi også nødt til at skabe en digitaliseringsretning, som er borgervendt og tænkt på en måde, hvor borgerne og kommunen kan udvikle sig digitale sammen. Vi skal lære borgerne at kunne tage digitalt ansvar for sig selv og indrette os på det. Vi må ikke trumfe digitalisering igennem hen over hovedet på andre, alene til gavn for den offentlige styring.

Se godt på e-handel i det private erhvervsliv. De virksomheder, der klarer sig bedst, er dem, der tænker i fordele for

kunderne. Vi skal lære af det, hvis vi ønsker digitalt medspil fra borgerne.

Når vi først er nået dertil, er vi nødt til at tænke os om igen – for at sanse, om der var noget vi ikke fik øje på i første omgang. Vi skal huske at kigge frem og til siden – men vi skal også kigge bagud for at få bragt erfaringer, gode som dårlige i spil. At gå nye veje er ikke det samme som at slette den kollektive hukommelse. Omvendt skal vi heller ikke forlænge verden med brædder. Vi er inde i et nyt paradigmeskifte, som kræver dialog og nytænkning. Det handler om digital ledelse, andre måder at se og forstå organisationer på og at anerkende, at viden bedst fungerer, når den bringes i spil i samskaben med andre.

Vi er nået rigtigt langt med digitalisering i Danmark. Men det bliver først godt, når vi tør flytte på os selv, lytter til omgivelserne, lader andre komme til og åbner op for nytænkning samt derpå begynder at ændre adfærd til fælles bedste med de muligheder, teknologien giver.



Uanset hvad og hvordan, skal digitalisering gøre livet lettere for borgeren og være til gavn for den service, vi leverer



Digital Post handler ikke kun om portobesparelser

Digital Post er ikke kun et spørgsmål om portobesparelser. Det handler også om effektivisering af interne arbejdsgange i kommunen og om god service. Sådan siger Chefkonsulent Birgitte Hjelm Paulsen, Odense Kommune, der er ansvarlig for implementering af Digital Post i landets tredjestørste kommune.

Odense Kommune sender årligt ca. 1 mio. breve ud til borgerne. Ved at bruge loven om frikommuner tyvstarter kommunen den 1. april 2014 med obligatorisk Digital Post til en udvalgt gruppe af borgere: Børnefamilier og ejendomsjere. Odense Kommune har som frikommune "købt" noget ekstra tid til at få borgerne over på Digital Post før det bliver obligatorisk i resten af landet den 1. november 2014. Erfaringerne fra frikommuneforsøget skal også bruges, når de 97 andre kommuner skal i gang med samme proces til efteråret.

"Da Digital Post, under ledelse af Digitaliseringsstyrelsen, gik i luften i maj 2010 blev der alene fokuseret på Output Management. Det vil sige på de breve, vi sender ud til borgerne. Al snakken handlede alene om portobesparelser og effektiv papirbrevsforsendelse. Men Digital Post handler ikke kun om portobesparelser. Det er ikke kun et spørgsmål om at breve sendes digitalt til borgerne. Det er mindst ligeså vigtigt, at borgerne sender deres breve digitalt til kommunen," siger Birgitte Hjelm Paulsen.

Kombinerer input og output

Odense Kommune har helt fra start haft fokus på at sikre kommunikationen hele vejen fra myndighed til borgere og virksomheder og retur. Det vi i dag kalder Input/Output Management. Selv om kommunen allerede nu ligger rimelig godt placeret i forhold til landsgennemsnittet med hensyn til at få borgere tilmeldt Digital Post, siger Birgitte Hjelm Paulsen, at der stadig er mange ting at gøre for at indfri kommunens mål.

"En forudsætning for et godt input er et godt output. Vores interne analyser viser, at der er meget mere at hente ved at kombinere Output Management og Input Management. Ved at have fokus på begge dele og ved at integrere Digital Post direkte i fagsystemerne skaber vi et meget effektivt flow" siger Birgitte Hjelm Paulsen.

"Men det er også et spørgsmål om at prioritere brevene. Skal vi overhovedet sende alle de breve? Vi bør vurdere om vi i stedet kan bede borgeren om selv at hente afgørelserne, som på skat.dk, eller lade dem følge deres egen sag. Disse overvejelser har slet ikke været med i de oprindelige tanker om Digital Post. Sænker vi antallet af breve samtidig med, at vi ved hjælp af digitalisering effektiviserer de administrative arbejdsgange forbundet med afsendelse og modtagelse af post venter der store gevinster forude," understreger Birgitte Hjelm Paulsen.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi blev skudt i gang for tre år siden. Målsætningen er at 80 pct. af den skriftlige kommunikation mellem offentlige myndigheder og borgere og virksomheder skal ske digitalt ved udgangen af 2015. På landsplan viser Digitaliseringsstyrelsens seneste opgørelse, at godt 30 pct. af borgerne har tilmeldt sig Digital Post. Det betyder, at der er et pænt stykke vej endnu for at kunne sende 80 pct. af meddelelserne digitalt.

Men hidtil har det nationale arbejde med Digital Post primært tilgodeset behovet for at automatisere masseforsendelser, både de digitale såvel som fjernprint. "Midtvejsevalueringen" af digitaliseringsstrategien, som KL har fået gennemført, bliver derfor også en påmindelse om, at der skal ske meget i de kommende måneder for, at kommunerne kan få bredt kendskabet til Digital Post ud.

Det er ifølge Birgitte Hjelm Paulsen, her de nationale strategier om Digital Post og fjernprint ikke har været visionære nok.

"Den indgående del af digital post, med en automatiseret og ef-

”

Den nationale strategi ville blot sætte strøm til brevene.

Birgitte Hjelm Paulsen



Sparer 10 mio. kr. om året

Hvis Odense Kommune opnår at sende minimum 50 pct. af den oprindelige mængde post via Digital Post, forventer Birgitte Hjelm Paulsen, Odense Kommune, at der kan høstes op til 10 mio. kr. om året i besparelser sammenlignet med 2010. Beregningerne bygger på, at kommunen i 2010 sendte ca. 1 mio. breve om året. Ved en effektiv udnyttelse af Digital Post-løsningen forventer Odense Kommune at spare omkring 20 kr. pr. brev på porto, papir, kuverter, print og arbejdsgange svarende til 10 mio. kr., når halvdelen bliver sendt digitalt. Dertil kommer yderligere besparelser på 15 kr. pr. forsendelse, når borgere besvarer meddelelser i Digital Post, og de auto-journaliseres i et fagsystem på en konkret sag.

Herfra skal naturligvis trækkes udgifter til udvikling, implementering og vedligehold, men det er stadig en særdeles god forretning. Naturligvis under forudsætning af, at man ledelsesmæssigt følger op på at få udnyttet de nye muligheder og efterfølgende tilpasser antallet af medarbejdere til den nye situation.

Skal besparelserne opnås kræver det, at hvert eneste brevdannende fagsystem integreres med Digital Post enten direkte eller via en effektiv input/outputmanager. Odense Kommune er derfor i gang med at gennemgå hvert eneste fagsystem, for at finde ud af, hvordan det mest effektivt kan komme til at fungere sammen med Digital Post.



- fortsættes næste side ■

Medarbejderne er nøglen



Traditionelt er borgerservice- og biblioteksmedarbejderne kommunernes digitale ambassadører. Det er de også i Odense Kommune. Her er de dog gået et skridt videre.

”Vi ønsker at rigtig mange af de medarbejdere, der er i kontakt med borgerne pr. brev, telefon, mail eller møder dem personligt, er ambassadører for Digital Post. Det er vigtigt, at borgerne, når de møder kommunen, får fortalt om fordelene ved Digital Post, så de hurtigst muligt tager muligheden for at kommunikere ad den vej til sig,” siger Birgitte Hjelm Paulsen.

Siden 2010

Odense Kommune har været i gang med Digital Post-projektet siden efteråret 2009. I dag har tæt på 40 pct. af kommunens indbyggere over 15 år valgt at kommunikere digitalt med det offentlige. Men for udvalgte grupper er tilmeldingsgraden langt højere. Eksempelvis er over 70 pct. af forældre med børn under 18 år tilmeldt Digital Post.



effektiv fordeling af den indkomne post helt ud i kommunens yderste led og med auto-journalisering af svarene fra borgere og virksomheder rummer store interne gevinster med hensyn til arbejdsgange, sagsbehandling og journalisering. Det var ikke med i tankerne, da det offentlige Danmark gik i luften med Digital Post for godt tre år siden. Dengang blev der populært sagt blot sat strøm til brevene. Det opfatter vi også som en vigtig årsag til, at Digital Post ikke har fået større gennemslagskraft. En del kommuner sidder fortsat og overvejer om de har råd til den krone, det koster at sende Digital Post og overser fuldstændig den store gevinst på arbejdsgangene ved et effektivt flow frem og tilbage,” fortæller Birgitte Hjelm Paulsen.

”En forudsætning for, at vi kan udnytte det effektive flow er naturligvis, at borgerne er tilmeldt Digital Post. Vi kan se hvor stor en effekt, det har haft på mængden af Digital Post, der flyder ind og ud af kommunen, at det blev obligatorisk for virksomheder at være på pr. 1. november 2013. Det var derfor helt oplagt for os, at udnytte vores frikommunestatus til at få fremrykket datoen for, hvornår det er obligatorisk for borgerne at være på Digital Post. Først da kan vi nå helt i mål med vores store satsning på at kombinere udgående og indgående forsendelser. At vi samtidig er med til at sætte nye standarder for brugen af en national løsning, gør da heller ikke noget,” siger Birgitte Hjelm Paulsen. ■

Offentlig Digitalisering 2014



DANSK IT gennemfører konferencen Offentlig Digitalisering 2014 i Musikhuset i Aarhus, onsdag den 19. marts og torsdag den 20. marts, med højt fagligt indhold, networking og erfaringsudveksling. Konferencen er målrettet digitale interessenter og en række temaer inden for digitalisering.

Mange af de temaer, som er sat på programmet, er også emner, som Kit@ og Kit-Magasinet har interesse i. Derfor har Dansk IT og Kit-Magasinet lavet et redaktionelt samarbejde i denne udgave for at kunne bruge hinanden til fælles bedste. På konferencen er der et spor om fundamentet - det digitale samfunds infrastrukturer. Denne gang har Kit-Magasinet taget fat i et af disse digitale fundamentet, nemlig Digital Post.

Offentlig Digitalisering bygger på Dansk IT's Danmark 3.0 - på vej til et digitalt Danmark - arbejde.

Konferencen kører i seks spor:

Fundamenter: Oplæg om det digitale samfunds basale infrastrukturer herunder arkitektur, standarder og grunddata.

Digitale services: Oplæg om alle de services, der er - eller bør være - til rådighed for borgere og erhvervsliv inden for bl.a. velfærd, uddannelse, sundhed. Herunder også forandringsstyring.

Borgernes rettigheder og det lokale demokrati: Oplæg om mine data, kommunal medbestemmelse, overvågning og logning.

Lovgivning: Oplæg om udbud, kontrakter og forvaltningspres i d-land.

Sårbarhed: Oplæg med fokus på sikkerhedsaspekterne i forbindelse med den digitale udvikling.

Håndværkerspor: Præget af hands on-oplæg og workshops.

$E=mc^2$

The complete
Backup solution

=



Barracuda Backup er en effektiv løsning til at beskytte kritiske data

Barracuda Backup er en førende løsning inden for sikker backup og restore, og en optimal løsning til minimering af omkostninger og administration.

Barracuda Backup er enkel at konfigurere til on-site backup med cloud og private cloud diskbaseret replikering, hvilket giver ekstra sikkerhed og recovery muligheder.

Key features inkluderer:

- ✔ Komplet backup-løsning – sparer omkostninger
- ✔ Centraliseret administration – sparer tid og ressourcer
- ✔ Deduplikering – sparer diskplads og båndbredde
- ✔ Komplet beskyttelse af fysiske og virtuelle servere – løsningen passer til ethvert miljø
- ✔ Ingen ekstra gebyr for servere eller applikationer – rimelig prissætning

Løsningen er velegnet til offentlige institutioner og uddannelsessteder.

Effektiviser din databeskyttelse med Barracuda Backup.



Ønsker du at høre mere: Kontakt KMD, Senior Salgsspecialist Lars Henriksen på tlf. 4460 6102 | licens@kmd.dk



Fælles call-center i 19 midtjyske kommuner handler også om Digital Post



19 midtjyske kommuner har i fællesskab etableret et call-center til at hjælpe borgere i hele Region Midtjylland til at tilmelde sig Digital Post.

19 midtjyske kommuner åbner et nyt fælles call-center den 3. marts 2014. Borgerne kan ringe til call-centeret vedrørende digital selvbetjening og blive guidet igennem og blandt andet få oprettet en digital postkasse. Men det har også det positive spin-off, at kommunen ved at få borgere over på Digital Post – vil have etableret en sikker digital kanal, hvor de kan svare digitalt på borgeres henvendelser. Som det er i dag, må kommuner ikke besvare almindelige mails med personfølsomme oplysninger fra borgerne. Så call-centeret kan bruges til at få borgere over på Digital Post – og dermed kombinere kommunale portobesparelser med muligheden for en sikker digital dialog.

”Det er en klar fordel at få borgere over på digital selvbetjening og gøre dem opmærksom på, at hvis de ønsker at skrive til os, kan de nu gøre det gennem Digital Post frem for en almindelig mail. Vi må ikke besvare almindelig mail, såfremt der indgår personfølsomme oplysninger i borgerens mail, og det er ofte er tilfældet. Vi hører fra lokalt hold, at der er rigtig mange borgere, som er usikre over for dette nye med Digital Post, og da det er en kæmpe opgave i lokalsamfundet at få fjernet den usikkerhed, forsøger vi at nu at løse den problemstilling i fællesskab. I mange tilfælde er det betryggende oplysning eller personlig vejledning og

service, der skal til de første gange. Men vi ved, at digitalisering ikke kommer af sig selv. Nu har vi afprøvet call-centeret som et forsøg i syv kommuner. Resultaterne er så gode, at vi nu starter næste fase i forsøget, nemlig et call-center for digitalisering i hele regionen. Vi håber på den måde at nå 70 pct. af alle borgere, som er digitale ved årets udgang – og så er vi jo meget tæt på målet,” siger Lene Hartig Danielsen.

”Hver for sig kan kommunerne, der kender deres borgere og nærmiljø gøre rigtig meget, men sammen kan vi gøre endnu mere. Også uden at vi hver især mister lokalt fodfæste. Det gælder også, når det handler om digitalisering,” slutter chefen for Borgerservice.

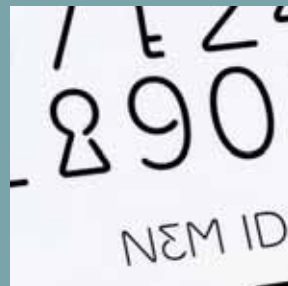


Aarhus Kommune sparer 27 mio. kr. på portoer

Selv om Digital Post er andet og mere end portobesparelser, så er det en uomtvistelig kendsgerning, at Aarhus Kommune løbende sparer penge ved at omlægge postforsendelser. Et internt dokument "Postanalysen" viser, at kommunen har sparet 27 mio. kr. om året fra 2010 til 2012. Fra 61,6 mio. kr. i 2010 til 34,7 mio. kr. i 2012.

I samme periode er digitaliseringsgraden af de afsendte breve steget fra 16,8 pct. i 2010 til 43,3 pct. i 2012.

Besparelserne på Digital Post er en del af Økonomaftalen mellem regeringen og KL.



Efterlyser mobil udgave af NemID

"Det vil være en stor hjælp for os, hvis Digitaliseringsstyrelsen får sat mere fart på den mobile NemID klient.

Mange af de borgere, som vi gerne vil digitalisere og flytte over på Digital Post bruger ikke computer, og har udelukkende en mobil enhed. Det vil derfor være meget ønskværdigt for os, hvis vi kan tilbyde den mobile platform, som borgeren selv bruger," siger Chef for Borger-service Lene Hartig Danielsen, Aarhus Kommune.



Digital Post er en stor omvæltning for borgere og personale

Godt en tredjedel af borgerne i Aarhus Kommune har i skrivende stund en digital postkasse på Digital Post. Det rækker, ifølge Digitaliseringsstyrelsens konkurrence, til en placering i den forreste del af feltet. Men der er et godt stykke vej endnu, idet målet er, at borgere modtager og kan besvare "breve" digitalt fra den 1. november 2014 og et år senere skal 80 pct. af kommunikationen mellem borgere og myndigheder være digital.

"Vi er ret systematisk gået i gang med at gøre Digital Post til en fælles opgave. I de kommende uger får ledere endnu bedre grundlag for at gennemføre initiativer i alle afdelinger i kommunen, så medarbejderne er klædt på til at hjælpe borgerne med at blive digitale," siger Chef for Borgerservice Lene Hartig Danielsen, Aarhus Kommune.

Fra den 1. november 2014 holder kommuner, regioner og stat op med at sende brevene fysisk. De bliver i stedet sendt digitalt. Det betyder, at borgerne fra den dato får en digital postkasse. Herefter vil de ikke modtage "brevene". Det er f.eks. breve, som når bilen bliver indkaldt til lovpligtigt syn, regninger, gebyrer, hjemkaldelse af bøger fra biblioteket m.m. Breve og forsendelser af enhver slags bliver fremover lagt i den digitale postkasse.

"Det er en meget stor omvæltning for både personale og for borgerne. Derfor gør vi også en hel del på begge fronter, fordi det er kommunens opgave at hjælpe de borgere på vej, der ikke ved egen hjælp umiddelbart kan finde ud af det digitale Danmark, eller som f.eks. til dagligt ikke bruger en computer," siger Lene Hartig Danielsen.

Ifølge Borgerservicechefen har ledelsen tidligt stillet skarpt på selve it-delen, så Digital Post kan interface op mod de forskellige fagsystemer. Men det næste trin med at gøre kommunen klar er at få personalet og de interne arbejdsgange med. Her er det en forudsætning, at ledere og medarbejderne forstår, hvad Digital Post er og får løst formidlingsopgaven om Digital Post. Borgerne skal også gives forståelse, så de måske allerede nu kan se fordelene ved, at den offentlige service digitaliseres, så borgeren ser besvarelsen af en digital besked som ligeså naturlig og væsentlig, som når man modtager et brev.

Mange forskelligheder blandt brugerne

Når budskabet om Digital Post skal bredes ud i alle hjørner af kommunen, er der også tale om mange forskellige indsatser.

"Der er mange forskellige målgrupper. Og der er store forskelle inden for den enkelte målgruppe. I Aarhus Kommune gør vi mange forskellige indsatser. Vi tror ikke på "one size fits all". Det, der virker internt i en afdeling, virker ikke nødvendigvis i en anden. Det samme gælder i forhold til forskellige grupper af borgere. Ældre medborgere kan for eksempel have glæde af oplys-

ning om Digital Post og læring i trygge læringsmiljøer. Andre medborgere skal måske bare mindes om det, så finder de selv ud af resten. Andre igen kræver en direkte dialog ansigt-til-ansigt. Det vigtigste er at få dialogen med brugerne. Den strategi har vi nu fulgt i et par år. Den viser i bred forstand at give de bedste resultater – også i forhold til digitalisering," siger Lene Hartig Danielsen.

Fire-fem gange om året holder kommunen eksempelvis møder med repræsentanter fra ældreorganisationerne for at finde ud af, hvad kommunens personale kan gøre for at gøre det rigtige i forhold til at betrygge ældre medborgere. I andre tilfælde handler det om at støtte såkaldte udsatte i boligområder. Der skal også en helt særlig indsats til over for unge der forlader Folkeskolen, fordi Digital Post faktisk omfatter alle fra 15 år og opefter. Her fortæller Lene Hartig Danielsen, hvor afgørende det er, at have et tæt samarbejde ikke alene med de unge, men også med det specialuddannede personale, som møder de unge "helt tæt på" i hverdagen.

"Vi kan ikke undvære dialogen med brugerne eller samarbejdet på tværs med mange forskellige kolleger. Nogle gange kan vi mødes med interesseorganisationer, som fortæller os om deres medlemmers behov. Andre gange er der tale om helt andre typer dialoger. Det vigtige er, at vi i fællesskab finder frem til det, der virker, og får delt de erfaringer på tværs i kommunen, så vi bedst muligt får digitaliseret kommunikationen. Digitalisering kræver blik for forskellighederne," siger Lene Hartig Danielsen. ■

” Det er en meget stor omvæltning for både personale og for borgerne.

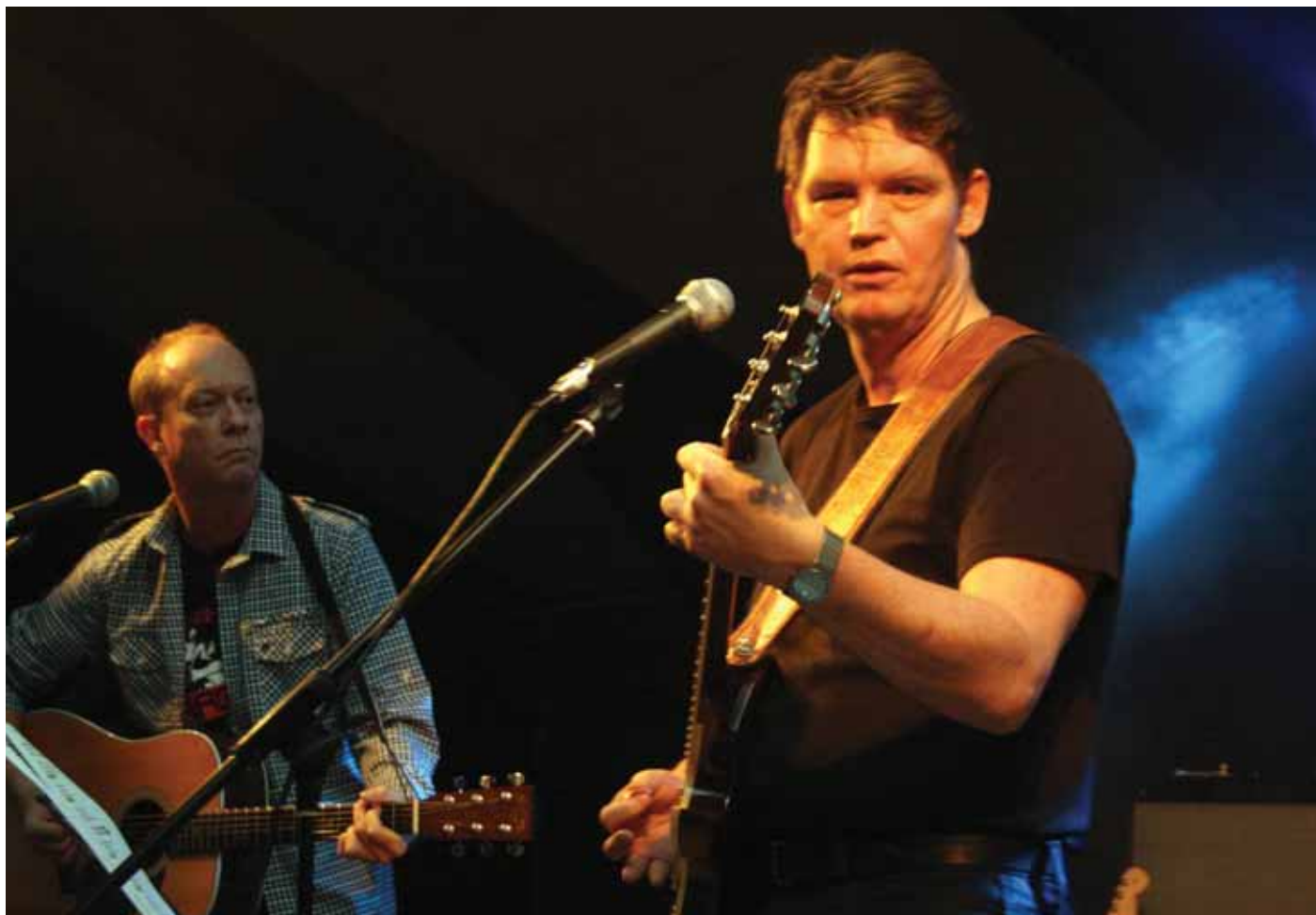
Lene Hartig Danielsen.





Rock 'N' Roll ledelse

Kit@s formand gennem seks år, Jørgen Kristensen Rasch, stopper som formand for foreningen.



Folk, der kender Kit@ formand Jørgen Kristensen Rasch, årgang 1957, ved, at han sjældent bevæger sig uden for armslængde af sin iPad. Den er hans tro følgesvend. Hvad folk derimod ikke ved er, at der på denne iPad ligger en e-bogs udgave om Rock 'N' Roll ledelse skrevet af erhvervspsykolog Thomas Geuken. Denne bog følger Jørgen Kristensen Rasch i tykt og tyndt. Ligesom biblen gør for en troende. Bogen starter sådan her. Bang. Zap. Pow.

"Det handler ikke om at komme først. Det handler ikke om at være hurtigst. Et rockband er ikke en konkurrence om at være bedst. I et band spiller man sammen og holder takten. Rockmusikere gør ikke karriere, de lever deres liv i et sammenspil. Sådan er jeg som leder. Det er et kald, det er ikke en karriere," siger Jørgen Kristensen Rasch.

Han er guitarist i sin fritid og spiller blues og rock. Så metaforen om Rock 'N' Roll ledelse er ikke grebet ud af det blå.

Han stopper som formand for Kit@ på generalforsamlingen efter seks år i spidsen for foreningen. Han afløste i 2008 Ellen Svenning fra Faaborg-Midtfyn, som ikke genopstillede.

I foreningen er der sket utroligt meget i de seks år, der er gået siden Kommunalreformen. Kit@ er kommet med i en række udvalg. Lad os bare nævne dem i flæng. It-Arkitekturrådet med KOMBIT og KL, Rådet for Digital Sikkerhed, KL og Borgerservicechefer om Digitaliseringsmessen, et redaktionelt samarbejde med Danske IT-advokater og senest med Dansk IT om Digitaliseringskonferencen.

Stopper i Egedal

Jørgen Kristensen Rasch er desuden stoppet som digitaliseringschef i Egedal Kommune, efter at have startet som fælles it-chef i 2006, med henblik på sammenlægningen af de tre kommuner nordvest for København, Ledøje-Smørum, Ølstykke og Stenløse. Han har siddet som Centerchef for IT- og digitalisering i seks år, og stopper nu efter otte års ansættelse. I 2013 var han meget aktiv i etableringen af det nye it-driftscenter for Ballerup, Furesø og Egedal kommuner, kaldet IT-Forsyningen. Det blev samtidig et farvel til jobbet som digitaliseringschef.



I et band spiller man sammen og holder takten.



Der er nu trukket en streg i sandet på begge fronter. Men han ligger ikke på den lade side ret længe ad gangen. Han starter som strategisk konsulent og sekretariatsleder for Brugerklubben SBSYS, der har 21 kommuner og en region som medlemmer. Hans opgave bliver at få kommuner aktivt involveret i videreudviklingen af det brugerklubejede ESDH-system SBSYS.

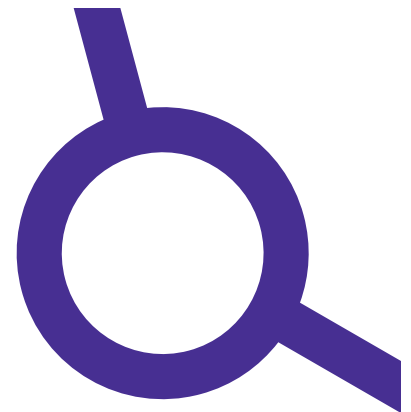
"For mig handler det nye job i SBSYS at gøre det samme som jeg har gjort i Egedal og Kit@. At bruge mit netværk i kommunerne til at få sat SBSYS på landkortet, så det bliver mere synligt og værdiskabende. Det handler ikke om magt. Det handler om indflydelse ved, at kommunerne får skabt mere digitalisering ved at

samskabe og inspirere hinanden. Lidt ligesom Rock 'N' Roll. Hvis alle spiller med, finder deres stemme og får det til at svinge i takt, lyder det godt. Hvis der kun er én, der spiller solo hele tiden, bliver det hurtigt trættende at lytte til. For mig er SBSYS en ny andelsbevægelse. En kommune – én stemme," siger Jørgen Kristensen Rasch.

Han har fået et nyt sæt strenge at spille på.

- læs mere næste side ■

KOMMUNALT FOKUS PÅ MONOPOLBRUD



Deltag i KOMBITs kommunedage 7., 8. og 9. april

KOMBIT samler atter kommunerne til en dag i monopolbruddets tegn. Her får du som it- og digitaliseringschef viden og redskaber med hjem til at forberede kommunens implementering af de kommende monopolbrudsløsninger. Kom og få en status på KOMBITs arbejde, deltag i workshops og videndel med kommunale kolleger.

Forårets møder foregår den 7. april (Roskilde),
8. april (Middelfart) og 9. april (Silkeborg).

Tilmeld dig allerede nu på kombit.dk.

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab



” Resultatet er blevet en forening, der både ses og høres og som andre også lytter til.

”Jørgen har givet foreningen mere taletid”

”Kit@ som forening er løftet ud af maskinrummet og har fået sat strategiarbejdet og indsatsen inden for digitalisering i front.” Det siger IT-chef Peter Lorentzen, Hjørring Kommune og bestyrelsesmedlem af Kit@ om den afgående formand Jørgen Kristensen Rasch, Kit@.

Jørgen Kristensen Rasch genopstiller ikke som formand på Kit@s kommende generalforsamling den 6. marts 2014. Dermed er tiden kommet for et formandsskifte.

”Kit@ er løftet ud af maskinrummet og har fået sat strategiarbejdet og indsatsen inden for digitalisering i front. Han har stået i spidsen for den forandring i foreningens regi. Dertil kommer, at han også har formået at få taletid på de bonede gulve i forskellige interesseorganisationer. Resultatet er blevet en forening, der både ses og høres og som andre også lytter til – og dermed rådfører sig med. Det er stort,” siger Peter Lorentzen.

Peter Lorentzen omtaler Jørgen Kristensen Rasch, som ”et samlende midtpunkt” i foreningens arbejde og som har trukket det store læs.

”Der er dyb respekt for det arbejde, han har gjort. Man skal være klar over, at det kræver mange timer at lede Kit@, så det er vigtigt at anerkende den meget store indsats, når han også har passet sit fuldtidsjob som digitaliseringschef ved siden af,” siger Peter Lorentzen.



General- forsamling

Den 6. og 7. marts afholder KITA
Generalforsamling og Temadag
på Koldingfjord Hotel.

På generalforsamlingen 2014 skal foreningen vælge ny formand. Samtidig er der i år forslag om ændring af vedtægter. Der er tale om en tilpasning af de eksisterende vedtægter så de følger med foreningens struktur.

Forslag til de nye vedtægter kan ses på www.itchefer.dk under arrangementet. Forslag som medlemmer ønsker behandlet på generalforsamlingen skal fremsendes på mail@itchefer.dk senest den 21. februar 2014.

Efter generalforsamlingen og eftermiddagens faglige indlæg samles vi til afskedsreception for Jørgen Kristensen Rasch.

Aftenen byder på underholdning og middag i vanlig munter stil.

“Det er flotte fodspor for den kommende formand at skulle fylde ud”



Næstformand Per Stenaa,
IT chef Nordfyns Kommune.

”Jørgen overtog formandskabet efter foreningens forrige formand, Ellen Svenning, der havde været formand ”altid” – eller i hvert fald fra foreningen blev stiftet.

Det var en anden tid i starten af dette årtusinde. Vægten lå i de senere år af Ellen Svennings formandsperiode på Kommunalreformen. Da Ellen valgte at stoppe som formand i 2008, tog Jørgen over.

Tiden derefter har vist, at verden ikke står stille, men at der til stadighed vil være fokus på teknologi og derved også den store bølge af digitalisering, der er skyllet ind over det offentlige Danmark i de senere år. Det har naturligvis stillet ændrede og for-

nyede krav til formandsrollen, som Jørgen har forvaltet eksemplarisk med taletid i mange forskellige fora i såvel kommunalt regi som i den brede offentlighed.

Det bliver en stor opgave at fylde de fodspor ud for den kommende formand, der vælges på foreningens Generalforsamling den 6. marts 2014.” udtaler næstformand Per Stenaa, IT chef Nordfyns Kommune.

Nyt website

Siden workshopen på efterårsseminaret 2012 har bestyrelsen arbejdet med udviklingen af foreningen til gavn for medlemmerne.

Som resultat heraf glæder det bestyrelsen på generalforsamlingen at kunne præsentere det nye site www.itchefer.dk, som går i luften umiddelbart efter generalforsamlingen. Sitet er udviklet i Drupal af Bellcom og byder bl.a. på et brugervenligt dialogforum, profilering af projekter i medlemskommunerne og bedre krydsøgningsmuligheder.





Favrskov sparer millioner ved at halvere mængden af breve

Favrskov Kommune har halveret mængden af udsendte breve i løbet af tre år og sparer nu årligt 2,5 mio. kr. på porto og arbejdsgange. I stedet for at bruge ressourcer på at printe breve, kuvertere og frankere breve har Favrskov automatiseret brevforsendelser med Output Manageren Doc2Mail fra KMD. Interne beregninger viser, at hver gang et brev sendes digitalt sparer kommunen op til 14 kr.



Favrskov Kommune har i tre år arbejdet med Digital Post, som er et Output Management projekt, der digitaliserer udsendte breve til borgere og virksomheder. I det første år med digitale breve sparede kommunen 200.000 kr. I dag, tre år senere, sparer kommunen nu 2,5 mio. kr. om året. Så i takt med at brevene bliver digitale bliver der endnu færre udgifter til print, porto og arbejdsgange.

”Det har været en utrolig god business case for Digital Post. Den har ikke blot erstattet almindelige breve med fjernprint og digitale breve, den har også halveret den samlede mængde af breve. Borgere og virksomheder begynder at tage selvbetjeningsløsningerne til sig og løse opgaver selv, og i stedet for at sende et brev til os, besvarer de et digitalt brev med en sikker mail. En sideeffekt med Digital Post har været, at folk nu er flyttet over på andre kanaler,” siger IT-chef Henrik Brix, Favrskov Kommune.

Starten

Ideen om at bruge de forhåndenværende redskaber til at sende digital post opstod i digitaliseringsenheden i it-afdelingen. I første omgang blev Borgerservice og kommunens ESDH-ansvarlige inddraget. Umiddelbart efter blev løsningen præsenteret for de ca. 20 digitaliseringsagenter, som er placeret i kommunens administration.

eDag3 i november 2010 blev startskuddet til Projekt Digital Post i Favrskov Kommune. I første omgang ikke som projekt, men bare som en god ide, hvis potentiale skulle undersøges. I forvejen brugte kommunen ligesom 81 andre kommuner – KMDs Output Manager Doc2Mail. Det betød, at der ikke skulle foretages investeringer for at komme i gang.

”Med lanceringen af Digital Post opstod muligheden for digital kommunikation mellem borger og myndigheder. Hidtil havde brugerne af e-Boks kun modtaget masseforsendelser og opgørel-



Besparelsespotentialiet for Digital Post har vist sig at være endnu bedre end vi troede, da vi gik i gang.

Henrik Brix

ser digitalt. Men med Digital Post skulle individuelle breve fra sagsbehandlere til borger også sendes digitalt,” siger Projekt- og Forandringsleder i IT-afdelingen Pia Dalsgaard Pehrsson, Favrskov Kommune.

To-otte-16

For at få sat gang i projektet besluttede it-afdelingen at brede kendskabet til business casen ud. Forenklet sagt blev den døbt – to-otte-16. To kr. for at sende et digitalt brev. Otte kr. for at sende et brev gennem fjernprintcentralen og leveret med Post Danmark. 16 kr. for at printe, kuvertere, frankere og sende brevet selv. 14 kr. sparet for hvert eneste brev som sendes digitalt sammenlignet med almindeligt brev.

Kommunen sparer seks kr. med et digitalt brev frem for fjernprint. Hvis borgeren ikke har tilmeldt sig Digital Post, vil brevet blive overført til en printcentral, printet og sendt herfra med posten. En besparelse for kommunen på ca. otte kr., men omvendt seks kr. dyrere end det digitale brev.

”Det blev besluttet at vi løbende ville følge op og registrere alt udgående post ved hjælp af tal fra frankeringsmaskiner og de regneark, som vi får fra vores Output Manager. Vi har opgjort det måned for måned og derfor har vi et præcist overblik over, hvor mange penge der er sparet. Disse tal kan alle forholde sig til,” siger Pia Dalsgaard Pehrsson.

Digital Post har været obligatorisk for virksomheder siden 1. november 2013 og bliver obligatorisk for borgere fra 1. november 2014. Favrskov Kommune ligger pænt til med 34,9 pct. af borgerne, der nu er tilmeldt Digital Post.

Digital kommunikation

Men Favrskovs indsats gennem tre år viser også, at der er penge at hente ved at sætte digital kommunikation på dagsordenen, selvom den i første omgang har drejet sig om de udgående breve.

”Besparelsespotentialiet for Digital Post har vist sig at være endnu bedre end vi troede, da vi gik i gang. Det skyldes at Digital Post har sat fokus på den digitale kommunikation, og det åbner nye muligheder. Medarbejdersignatur og NemID er nøgler, som giver adgang til andre kanaler. Effektive selvbetjeningsløsninger får folk til at flytte over på disse kanaler, og det fører til nye besparelser, der kommer oven i de besparelser, vi har hentet på Output Manageren,” siger Henrik Brix.

Det nye ved Digital Post er, at borgeren som modtager af det digitale brev også kan besvare brevet digitalt som en sikker mail. Det vil sige, at der skabes en digital dialog mellem myndighed og borger. Alt sammen i et sikkert og krypteret miljø, hvor kommune og borger har kvittering for alt, hvad der er sendt.



78 pct. sendes digitalt eller som fjernprint

I oktober 2013 nåede Favrskov Kommune målet om at sende 75 pct. af posten fra administrationen ud som digital post eller fjernprint. Men potentialiet udvider sig i takt med selvbetjeningsløsninger, modning af samspillet mellem digital post og fagsystemer og medarbejdernes fortrolighed med digital post. I november steg det til 78 pct. Målet er at få 85 procent ud via denne kanal.

Det er ikke kun det administrative område, der bruger Digital Post. Det er på vej over i velfærdsområderne. Skoletandplejen kom hurtigt med på vognen, og skolesekretærene har anvendt digital post/fjernprint i forbindelse med skoleindskrivningsprocessen. Flere ældrecentre og genoptræningsområdet bruger det også.

Favrskov Kommune har også installeret I/O Manager til Input Management. Det betyder, at indgående digital kommunikation kan lægges ved en sag i et ESDH-system. Ifølge kommunen er man ikke så langt med den del endnu.

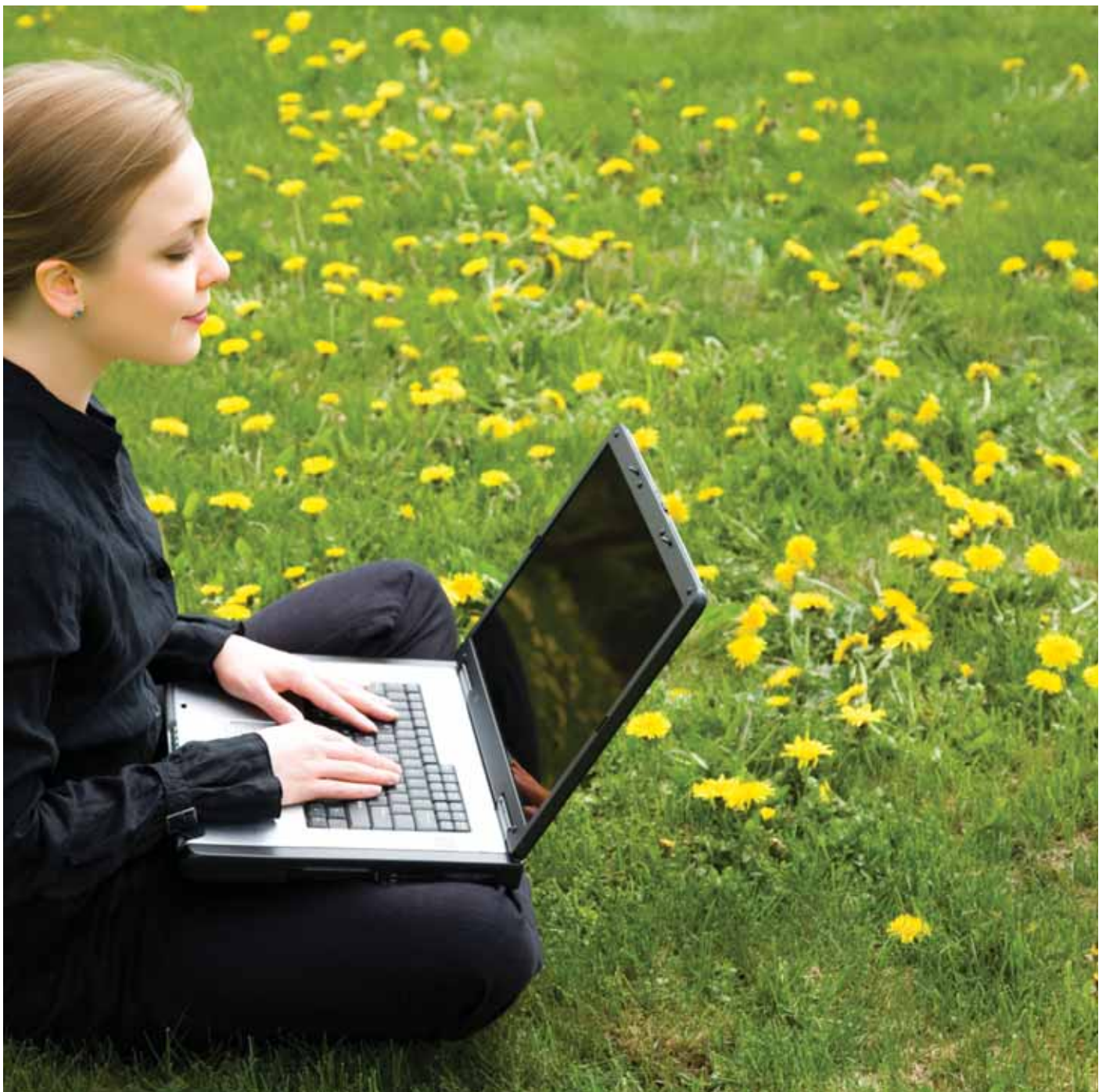




De digitale arbejds gange lader vente på sig



En lille test gennemført af Kit Magasinet viser, at vejen frem mod effektiv tovejskommunikation mellem borger og kommune via Digital Post er brolagt med mange justeringer - både af procedurer og system-indstillinger.



”

”Vi vil lære af de erfaringer, vi har fået på nuværende tidspunkt, og der er givetvis steder, hvor vi rent teknisk kan optimere løsningen. Vi er knap nok gået i gang med idéfasen i det nye anskaffelsesprojekt, så det er for tidligt at sige noget konkret om, hvilke krav, vi vil stille, men planen er, at vi har en udbudsbekendtgørelse klar inden udgangen af 2014.

Lone Berglykke



Kommunerne forbereder sig på at høste den svære del af besparelsespotentialen ved Digital Post: optimering og digitalisering af de kommunale arbejds gange. Det umiddelbare fokus i kommunerne lige nu er at få så mange borgere som muligt på Digital Post frem mod 1. november 2014, hvor det bliver obligatorisk for alle over 15 år, der ikke bliver fritaget. Men i takt med at det lykkes, presser en anden og stor udfordring sig på: For at imødekomme borgernes forventning til digital kommunikation med kommunen og for at realisere besparelsespotentialen i business casen, skal kommunerne gennem en stor intern forandringsproces.

”Det er klart, at lige nu fylder optaget af borgere rigtig meget ude i kommunerne. Men samtidig skal vi også være klar til en effektiv håndtering af henvendelser via Digital Post for eksempel når borgere svarer os, så opgaven lige nu er at få fundet nogle hensigtsmæssige og effektive arbejds gange i forhold til inputdelen,” siger Anne Kathrine Fjord-Marschall, konsulent i Kontoret for Digitalisering og Borgerbetjening hos KL.

På øvebanen

Tankegangen i forhold til Digital Post har fra starten rettet sig mod masseudsendt envejskommunikation, som kunne give en umiddelbar besparelse på porto og papir. Den samlede forventede besparelse på godt 550 mio. årligt fra 2016 er allerede - indregnet i Økonomiaftalen 2013, som er indgået mellem KL og regeringen, mens det nu er op til kommunerne at investere i de

organisatoriske og systemmæssige ændringer, som kan muliggøre besparelsen på arbejds gangene.

”Vi forbereder os alt det vi kan på at være klar til 1. november, men lige nu er vi jo nok på øvebanen. Det er i høj grad en organisatorisk øvelse, vi er i gang med, hvor vi skal ruste alle dele af kommunens administration til at kunne håndtere kommunikationen gennem Digital Post,” siger Lene Hartig Danielsen, chef for Borgerservice i Aarhus Kommune.

Procedurer skal på plads

Følgende er et meget banalt, men illustrativt eksempel på, hvad der skal på plads, for at indførelsen af Digital Post skal kunne indfri forventningerne: Kit-Magasinet sendte en postmeddelelse med et spørgsmål til Borgerservice i Aarhus Kommune, men havde efter en uge fået hverken kvittering på modtagelsen af henvendelsen eller svar på spørgsmålet. Det viste sig, at spørgsmålet allerede samme dag var blevet sendt videre til rette afdeling på rådhuset, men den konkrete procedure og opsætning med hensyn til at returnere et autosvar, eller kopiere borgeren på at videresende meddelelsen, endnu ikke var helt på plads.

”Det er faktisk rigtig fint at få testet sådan noget af, for uanset hvordan man henvender sig til en myndighed, har man jo krav på et svar som hidtil. I lighed med den praksis, vi har i dag på de

- fortsættes næste side ■

Glemte passwords koster...



Password Reset med NemID er løsningen

Dine medarbejdere kan selv skifte password med NemID uden at kontakte it-supporten.

Se en demo og læs mere på pwreset.signaturgruppen.dk

Hvor længe har I råd til at vente?
Kontakt os på tlf. 70 25 64 25



SignaturGruppen

De digitale arbejdsgange lader vente på sig



eksisterende usikre postkasser, bør vi selvfølgelig orientere borgeren, når en Digital Post meddelelse bliver sendt videre til en anden afdeling på rådhuset. Og set fra et administrativt og økonomiske synspunkt har vi jo også en interesse i at yde den service, for ellers sker der jo lige nøjagtig det, som også skete i dette tilfælde: Borgeren skriver igen eller ringer, og det afføder jo alt andet lige en træls oplevelse for borgerne og en meromkostning, specielt når mere end 200.000 borgere i kommunen kommer på Digital Post til november,” siger Lene Hartig Danielsen.

Besvarelse af digital post

Muligheden for at svare på en meddelelse modtaget via Digital Post er et andet område, hvor der tilsyneladende stadig er et stykke vej, inden procedureerne er på plads. I den eksisterende implementering af Digital Post er det muligt at besvare en meddelelse fra det offentlige, men afsenderen skal tillade det på den enkelte meddelelse. Ved en ganske vist begrænset test af meddelelser fra både kommune og stat ramte Kit-Magasinet ikke en eneste afsender, hvor tryk på ”Besvar”-knappen gav andet end en dialogboks, der meddelte, at meddelelsen ikke kunne besvares og tilbød kontaktinfo, så man kunne sende sit svar på anden måde end ved brug af Digital Post.

Besvarelse af digital post

Muligheden for at svare på en meddelelse modtaget via Digital Post er et andet område, hvor der tilsyneladende stadig er et

stykke vej, inden procedureerne er på plads. I den eksisterende implementering af Digital Post er det muligt at besvare en meddelelse fra det offentlige, men afsenderen skal tillade det på den enkelte meddelelse. Ved en ganske vist begrænset test af meddelelser fra både kommune og stat ramte Kit-Magasinet ikke en eneste afsender, hvor tryk på ”Besvar”-knappen gav andet end en dialogboks, der meddelte, at meddelelsen ikke kunne besvares og tilbød kontakt

Sent i gang

Ifølge Digitaliseringsstyrelsen er status på antallet af digitale postkasser til private borgere lige nu 1.4 mio. til alle myndigheder, hvor målet er 3.8 mio. Det tal kommer man frem til, når man fraregner 20 pct. af borgere over 15 år, som man regner med af forskellige grunde bliver fritaget for den obligatoriske digitale postkasse.

”Vi mener, at det er en ambitiøs, men samtidig realistisk målsætning, og der er ikke nogen af de erfaringer, vi har indhentet indtil videre, der har stukket ud og fået advarselslamperne til at blinke,” siger Lone Berglykke, kontorchef i Digitaliseringsstyrelsen. Hun erkender samtidig, at billedet i det offentlige landskab er noget broget.

”I den slags store forandringsprocesser, hvor der både er tekniske set-ups og arbejdsgange, der skal på plads, er der altid noget, som peger begge veje. Og der er bestemt myndigheder, der er kommet lidt sent i gang og måske har taget lidt for let på



” Det er faktisk rigtig fint at få testet sådan noget af, for uanset hvordan man henvender sig til en myndighed, har man jo krav på et svar som hidtil

Lene Hartig Danielsen

det. Det gælder dog i knap så høj grad kommunerne, som absolut er langt fremme i processen, og som jo også har den umiddelbare og tætte kontakt til borgerne,” siger hun.

Plads til forbedringer

Anne Kathrine Fjord-Marschall, konsulent i KL, mener, at kommunerne på det grundlæggende teknologiske plan er parat til at kunne understøtte den digital kommunikation med borgerne inklusive modtagelse af meddelelser via Digital Post, men der er stadig plads til forbedringer.

”Posten ankommer til kommunen, men ud over at vi skal have fastlagt de rigtige interne arbejdsgange, er der nogle steder, hvor der rent teknisk gerne skal ske forbedringer. Det gælder for eksempel i forhold til de metadata til meddelelsen, der gerne skulle understøtte en automatiseret journaliseringsproces,” siger hun.

Statens firårige kontrakt med e-Boks A/S på Digital Post-leverancen udløber i 2015 og skal derfor i nyt udbud. Men hvilke forbedringer af den nuværende løsning, man kan forvente sig, kan Digitaliseringsstyrelsen endnu ikke give et bud på.

”Vi vil lære af de erfaringer, vi har fået på nuværende tidspunkt, og der er givetvis steder, hvor vi rent teknisk kan optimere løsningen. Vi er knap nok gået i gang med idéfasen i det nye anskaffelsesprojekt, så det er for tidligt at sige noget konkret om, hvilke

krav, vi vil stille, men planen er, at vi har en udbudsbekendtgørelse klar inden udgangen af 2014,” fortæller Lone Berglykke, koncerchef i digitaliseringsstyrelsen.

Fra KL's side ser man frem til det nye udbud.

”Vi har stor tillid til, at vi i udbudsprocessen kan få systematiseret nogle af de erfaringer og udfordringer, der er i den eksisterende løsning, og så få den løsning i udbud, der skaber markant merværdi for samfundet og alle de involverede parter. Og det gælder først og fremmest elementer som arkitektur og forretningsmodel, der vil gøre, at kommunerne kan anvende løsningen effektivt i forhold til de interne arbejdsprocesser og systemer. KL vil sørge for at de kommunale visioner og behov tilgodeses i den nye løsning,” siger Anne Kathrine Fjord-Marschall. ■

www.dynamictemplate.com



dynamictemplate til Microsoft Office

Skabelonløsning til styring af design og tekstindhold



*”Hvorfor bruge 800 skabeloner...
...når man kan nøjes med 8?”*

Reducer internt ressourcspild på vedligehold af skabeloner og giv medarbejderne et værktøj til at arbejde mere effektivt.

Kontakt os i dag og book en uforpligtende præsentation.

Team Data Solutions A/S
dynamictemplate

Pilegaarden, Strandvejen 111
4200 Slagelse
Telefon 58 58 07 07
kontakt@dynamictemplate.com



Digital Post går kun i en retning

Da Digital Post og det senere udbud med fjernprint blev introduceret i 2010 blev der etableret et marked for Output Management - nemlig for de breve, der sendes fra myndighederne til borgerne. At digitalisere et udsnit af den digitale informationskæde og gøre det den ene vej uden at skele til hele dialogforløbet, er en bagvendt måde at digitalisere på. Det giver portobesparelser for det offentlige, men skaber kun lidt eller ingen nytteværdi for borgeren.



Digital Post er en af de indsatser, der er med i den Fælleskommunale Digitaliseringsplan og den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi, og som nu begynder at sætte sine spor i det offentlige landskab. Men vejen dertil er brolagt med forhindringer. Digital Post har taget sit afsæt i Output Management – i forsendelse af breve til borgerne over internet. Digital Post går kun i en retning, og at der er flere forskellige distributører har ikke gjort det nemmere for borgerne at finde rundt i det.

Så det er ikke nemt for borgerne, men bestemt heller ikke nemt for kommunerne at implementere og anvende Digital Post, da den fællesoffentlige løsning ikke umiddelbart dækker kommunernes behov for at modtage og besvare indgående mail. Da Digital Post har haft fokus på at afsende post over internet, har kommunerne befundet sig i et dilemma, fordi de har i ligeså høj grad haft brug for Input Management delen, når kommunerne ønsker at få etableret en digital dialog med borgerne og lade dem indgå i sagsbehandling.

Forvirring

Når der hersker en del forvirring blandt borgerne om Digital Post, skyldes det, at vejene ind til Digital Post er flere, fordi der reelt er tre distributører på markedet, der markedsfører to ydelser. Det er det samme postsystem, e-Boks, som bliver markedsført, men det markedsføres under to forskellige navne. E-Boks hedder det når det er digitale forsendelser fra finansverdenen og Post Danmark. Digital Post er Borger.dk, der ejes af Digitaliseringsstyrelsen under Finansministeriet.

Borger.dk, der har rettighederne til Digital Post, lejer sig ind hos e-Boks. Så uanset, hvilken løsning borgeren vælger som tilmelding til en digital postkasse, bliver brevene sendt afsted igennem det samme system.

Det offentlige vælger at bruge navnet Digital Post. Men i stedet for at Digitaliseringsstyrelsen udvikle og kravsatte en åben og dialogorienteret løsning, faldt valget på e-Boks, der allerede var implementeret af bankerne som infrastruktur. Det var en let løsning, men skaber på sigt nogle problemer for ønsker om digital tovejskommunikation og håndtering af den sagsbehandlingskompleksitet, der ligger i myndigheders brevudveksling med borgerne. En anden pointe er, at Digitaliseringsstyrelsen, som ejer Borger.dk og dermed Digital Post, lejer sig ind hos e-Boks for at få lov til at drive Digital Post under eget navn. Det kan give en udfordring af den næste generation af Digital Post, hvis ikke e-boks vinder udbuddet og boet skal deles.

Det er heller ikke nemt for den kommunale leder at forklare de ansatte, hvordan det hænger sammen, og det er heller ikke specielt nemt for de kommunalt ansatte at vejlede borgere om tilmeldingen til Digital Post og koblingen over til e-Boks. Det er i sig selv en opgave at få dette formidlet. Samtidig er det en større teknisk øvelse at få sat Digital Post op til at interface med fagsystemerne for at kunne etablere den digitale dialog med borgerne.

En væsentlig forskel på de to systemer er dog, at e-Boks fra starten er finansverdenens center til at sende de såkaldte "årskørsler" ud i PDF. Kontoudskrifter, årsopgørelser på ejendom, bilsyn, skat, forskudsopgørelser med et simpelt, statisk tekstindhold. Digital Post er derimod det offentlige eget postsystem til forsendelser, men derudover også hele Input-Management til at håndtering af opkrævninger, tilmeldinger, indskrivninger mv. Ikke kun afsenderdelen, men også kunne modtage digitale breve fra borgerne.

Denne del kan de nuværende løsninger ikke håndtere fuldt ud. Det er et arbejde, der skydes i gang i de kommende måneder.

”

Digitaliseringsstyrelsen ejer borger.dk, og gennem denne portal, er det muligt at tilmelde sig en digital postadresse. Brugermenuen er der dog langt fra tidssvarende, og ifølge et Ph.d-studie af Søren Skaarup, NNIT, lykkes under halvdelen med at oprette en postadresse.

Principielt det samme som da man flyttede virksomhederne over til Digital Post den 1. november 2013.

Under halvdelen

Digitaliseringsstyrelsen ejer borger.dk, og gennem denne portal, er det muligt at tilmelde sig en digital postadresse. Brugermenuen er der dog langt fra tidssvarende, og ifølge et Ph.d-studie af Søren Skaarup, NNIT, lykkes under halvdelen med at oprette en postadresse. En borger har været så venlig at tælle op, hvor mange kommandoer, der skal bruges for at få registreret sig Digital Post gennem NemID og borger.dk. Ni kommandoer nåede han frem til, og det var han ikke tilfreds med.

- fortsættes næste side ■



Digital Post i tal

I dag er der godt 30 pct. af befolkningen, der har en digital postkasse, mens knapt 70 pct. ikke har. 1,4 mio. danskere har sagt ja til at modtage offentlig post digitalt fra alle myndigheder. Men for de, der ikke har en digital postkasse endnu kan man godt tilmelde sig før den 1. november 2014, hvis man ikke længere ønsker at få papirbreve.

Fra den 1. november 2014 har politikerne gjort Digital Post obligatorisk. Det betyder, at om knapt ni måneder vil alle borgere modtage post fra det offentlige digitalt. Og er man ikke tilmeldt en digital postadresse, så tildeles man en af det offentlige. Hvis man ikke er klar over det, og glemmer at tjekke den digitale postkasse, så kan det godt gå hen og skabe problemer.

Det er alle slags breve vedrørende skat, bilsyn, sociale ydelser, skolegang, SFO, Jobcenter – og på det private område forsikringer, årsopgørelser på ejendom, bankudskrifter, lønsedler. På det private område er det dog ikke obligatorisk at have en digital postkasse. Men der er ingen tvivl om, at finansverdenen har været først ude og driver denne udvikling. Man får et digitalt arkiv med de fordele det giver. Men det kan også give problemer, hvis man ikke tjekker e-boksen.

Der er mange, som peger fingre af kommunerne og Digitaliseringsstyrelsen og deres kampagne for Digital Post. Men det er vel dybest set også landspolitikerne, som må tage et medansvar. Kommuner må i dag ikke besvare en almindelig mail fra borgere, der indeholder følsomme personoplysninger. Når Digital Post ikke fra starten har medtaget de indgående breve til kommunerne, som har borgerkontakten, og lovgivningen ikke har været forbedret til det, så er det vel ikke så overraskende, at det er op ad bakke.

Det må gøres bedre og enklere, når arbejdet med at udbyde den næste generation af Digital Post går i gang til efteråret 2014. Her skal med afsæt i rammearkitektur og metadatadistribution tænkes på tværs, så både lokalprint og fjernprint og fysisk distribution af post nedbringes til fordel for en gennemtænkt og prisbillig dokumentationsløsning, der sikrer hele den leverancekæde, der ligger til grund for en effektiv og automatiseret kommunikation mellem borger og myndighed, uanset sagens art og dialogens karakter.

Digitale distributører

borger.dk

eBoks.dk

KMD
IT MED INDSIGT

Borger.dk: Digitaliseringsstyrelsens portal for digitale selvbetjeningsløsninger. Der er i dag 29 selvbetjeningsløsninger. Borger.dk ejer Digital Post, som ligger hos e-Boks.

Digital Post: Lov om at alle skal have en digital postadresse senest 1. november 2014. Det offentlige sender fra denne dato alle meddelelser digitalt til alle over 15 år. 1,8 mio. har en digital postadresse til forskellige myndigheder. 1,4 mio. har en digital postadresse til alle myndigheder. Det vil ikke være alle meddelelser, der kommer digitalt. Der vil efter 1. november være en overgangsperiode, hvor der stadig er noget, der kommer i papir.

e-Boks: Banker, realkredit, pensionselskaber sender massedistribuerede digitale PDF-filer som digital post. Det er populært sagt de digitale rudekuverter og årsopgørelser. Der er 4 mio. danskere der har e-Boks. Det er muligt, hvis man har en e-Boks adresse at tilmelde sig Digital Post ved at sætte et kryds ud for, at du gerne vil modtage Digital Post fra offentlige myndigheder.

KMD: Det er it-virksomheden KMD, der har opfundet og udviklet e-Boks tilbage i 2001. I 2009, da KMD blev solgt til den svenske kapitalfond EQT, solgte KMD sit medejerskab i e-Boks. I dag er det PostNord – en fusion af Post Danmark og det svenske postvæsen, og Nets, som fifty-fifty ejer e-Boks. KMD har fortsat driftsaf-talen med e-Boks.



Udeblivelse fra bilsyn koster

Syv-otte uger før bilen skal være synet modtager bilejeren en indkaldelse. Denne indkaldelse fra Trafikstyrelsen bliver lagt i e-Boks. Bilejeren får ikke et almindeligt brev. Hvis borgeren ikke har tilmeldt sig e-Boks, og udebliver fra bilsynet, vil der 10 uger efter den oprindelige synsdato automatisk blive udstedt en bøde på 2.000 kr.

Der vil samtidig komme et påbud om at aflevere nummerpladerne til en nummerpladeoperatør som for eksempel Skat eller FDM. Hvis ikke nummerpladerne er afleveret inden fire uger, vil bilejeren modtage endnu en bøde på 2.000 kr., og sagen overdrages til politiet.

Så hvis man ikke får set indkaldelsen i e-Boks. Dernæst heller ikke bøden. Og siden ikke nummerpladeinddragelsen. Det er ikke at spøge med.

Det er nøjagtig de samme regler, der gælder. Forskellen er bare, at brevene ikke længere lander i den almindelige postkasse. De lander i e-Boks.

Ifølge Applus, Danmarks største bilsynsvirksomhed, er e-Boks årsagen til, at tre ud af fire bilejere, der udebliver fra lovpligtigt syn, ikke har opdaget indkaldelsen. Siden Trafikstyrelsen begyndte at indkalde biler til syn gennem e-Boks, er antallet af biler, der bliver synet for sent, eksploderet. Synsvirksomheden har mere end 20.000 bilejere, der får synet deres bil for sent.

Mange bilejere opdager først synsindkaldelsen efter de har modtaget bøden på 2.000 kr.



Børnetilskud tilbageholdt

For at modtage børnetilskud skal man en gang om året bekræfte over for Udbetaling Danmark, at man fortsat er enlig forsøger. Dette brev fra Udbetaling Danmark blev sendt til en enlig mor på Frederiksberg i hendes e-Boks. Det brev så hun ikke. Den enlige, studerende mor, mistede ydelser for ca. 20.000 kr., som hun har krav på som enlig forsøger via dels det offentlige børnetilskud, dels via et særligt SU-tillæg. Det skrev Politiken i august måned.

Nu er der i november 2013 truffet en principafgørelse, hvor Ankestyrelsen ændrer Udbetaling Danmarks beslutning om at stoppe børnetilskuddet til to enlige forsørgere i sommeren 2013.

Ifølge Ankestyrelsen burde Udbetaling Danmark på forhånd have vejledt om, at borgeren for fremtiden ikke ville modtage fysisk post, men at dokumenterne alene ville blive sendt til borgernes digitale postkasse. Sådan en vejledning bør ikke kun sendes via digital post.

”Udbetaling Danmark har i disse sager ikke vejledt godt nok. Derfor var det undskyldeligt, at borgerne ikke fik bekræftet deres status som enlige inden for fristen. Afgørelsen betyder, at udbetalingen af børnetilskud eller ekstra børnetilskud ikke skulle være stoppet,” siger Trine Hede, afdelingschef og koordinerende ankechef i Ankestyrelsen. Men Ankestyrelsen slår samtidig fast i denne afgørelse, at borgeren som frivilligt har tilmeldt sig Digital Post fremover kun vil modtage post digitalt fra myndighederne.

Får dine kollegaer også læst KIT Magasinet?



Uanset om du er en af dem som elsker at læse KIT Magasinet i den trykte udgave eller online på www.kitmagasinet.dk - så kig omkring dig på dine kollegaer. Får de også mulighed for at læse magasinet?

Hvis ikke, så brug et par minutter på at sende dem en mail og fortæl dem at de kan tilmelde sig et gratis elektronisk abonnement på www.kitmagasinet.dk Eller bare læg bladet på deres bord når du selv er færdig med det.

Tak for din tid og så håber vi du fortsat vil nyde magasinet, gerne suppleret med en kop kaffe og god tid.

Med venlig hilsen

www.kitmagasinet.dk





Ralf Klitgaard, KL:

”Skarpere prioritering af digitaliseringsindsatserne”

”Staten og KL bliver nødt til at prioritere og målrette digitaliseringsindsatsen endnu skarpere fremover,” siger Ralf Klitgaard Jensen, KL.

Godt halvvejs i perioden har KL fået udarbejdet en evaluering af arbejdet med den Fælleskommunale Digitale handlingsplan 2011-2015. Helt overordnet tegner rapporten et billede af, at kommunerne i disse år rykker tættere sammen for at kunne flytte sig i takt. Og alene dét, at der er en fælles strategi med 38 initiativer, har sat en ny dagsorden om fælles løsninger og har skabt bred enighed både blandt direktører og digitaliseringschefer, om at gå sammen om de fælles løsninger. Denne enighed har nu også bredt sig til politikere.

Men selv om man kun er midtvejs i den nuværende strategi, er

det allerede nødvendigt at begynde at gøre sig de første tanker om de digitaliseringsstrategier, som skal afløse de nuværende fælleskommunale og fællesoffentlige strategier, når disse udløber ved udgangen af 2015. I den forbindelse giver Udviklings- og forhandlingschef Ralf Klitgaard Jensen, KL, udtryk for, at staten og KL her kommer til at stå over for skarpe prioriteringer, når initiativer skal aftales.

”Det er noget af det, vi kommer til at drøfte både internt i vores egen lejr og med staten. Både fra regeringen og fra kommunalpolitisk hold er der sat en ambitiøs retning for digitaliseringen af

den offentlige sektor. Det har internationalt bragt os i front på digitalisering i den offentlige sektor. Men vi befinder os samtidig i en periode, hvor vi igangsætter betydeligt flere initiativer, end vi afslutter. Her nytter det ikke, hvis vi sætter kikkerten for det blinde øje og ignorerer risikoen for, at vi får sat så mange digitaliseringsinitiativer i værk, at vi ikke har ressourcer nok til at nå i mål med de nuværende indsatser. Kommunerne er udsat for en projektbyge, som lægger beslag på rigtig mange ressourcer, ikke mindst på områder, hvor kompetencerne ikke altid hænger på træerne,” siger Ralf Klitgaard Jensen, der taler om de fællesoffentlige og fælleskommunale opgaver, som ressourcemæssigt vil fylde meget i de kommende år.

Fire strategier og monopolbrud

Siden 2010 er der kommet Den Fælleskommunale Digitale Handlingsplan med 38 initiativer og Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi med 60 initiativer. Efter disse to er i mellemtiden kommet Den Fællesoffentlige strategi for Digital Velfærd og en Fællesoffentlig Digital Sundhedsstrategi. Dertil kommer KOMBITs portefølje af udbud af nye løsninger i forbindelse med monopolbruddet.

”Det er rigtig meget at forholde sig til i en hvilken som helst organisation. Det er nok ikke ligeså stort som Kommunalreformen tilbage i 2006, men det nærmer sig. Det er projekter, som kommer udefra og som kommunerne skal implementere i egen organisation. Derfor er det vigtigt, at vi konsoliderer projekterne i de nuværende strategier, så vi også når i mål, inden vi sætter nye strategier i gang. Det vil være ulykkeligt for digitaliseringen, hvis kommunerne kommer til at stå i en situation, hvor de ikke har nok ressourcer til at kunne følge de eksisterende projekter til dørs. Det samme gælder selvfølgelig også i staten, som så vidt jeg kan se allerede er udfordret på nogle af deres store projekter. Derfor mener jeg, at der bliver behov for en skarp prioritering af

”

Et medlem af KLs kontaktudvalg for arbejdsmarked, uddannelse og erhverv siger:

Hvis man skal have hele Danmark med, er man nødt til at skabe bedre bredbånd – hele vejen rundt. Flotte planer nytter ikke noget, hvis man ikke har adgang til nettet.

vores indsatser fremover. Og vi kan nok også i kommende strategier med fordel både planlægge og igangsætte initiativerne mere gradvist fremfor ambitiøse fem-års planer, hvor hele spilleplanen er forsøgt udfyldt, inden man passerer start. Det er en kurs, som vi allerede så småt er slået ind på med den seneste fællesoffentlige strategi om digital velfærd” siger Ralf Klitgaard Jensen.

Både i den fællesoffentlige og den fælleskommunale strategi, ligger der et enormt arbejde i de enkelte indsatser. I denne udgave af Kit-Magasinet stiller vi skarpt på Digital Post, som er særdeles udfordrende med at flytte folk fra at modtage almindelige breve til at modtage digitale forsendelser, for siden at gøre organisationen parat til at kommunikere digitalt med borgerne senest ved udgangen af 2015.

Et andet initiativ er om Grunddata og Datafordeler. Det er også et anseligt projekt. NemID over på mobile enheder er et tredje projekt i opgaven med en fællesoffentlig digitalisering.

”Jeg mener ikke, at digitaliseringen skal ned i tempo. Men det er vigtigt, at vi forstår kompleksiteten og anerkender den indsats, der skal ydes i kommunerne for at kunne nå i mål,” siger Ralf Klitgaard Jensen. ■

Nødvendigt med fælles løsninger

Det er en udbredt opfattelse, at KL og kommunerne med den fælleskommunale handlingsplan har sat en stærk kommunal digitaliseringsdagsorden.

”Det gælder, både når der er tale om at konkurrenceudsætte eksisterende monopolløsninger eller udvikle nye løsninger, som eksempelvis en løsning til digital ansøgning om bygge- eller miljøtilladelse”, siger borgmester Jakob Bundsgaard, formand for KL's Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalg.

”Vi digitaliserer ikke for digitaliseringens egen skyld, men for at vi kan give borgerne bedre service for pengene. Enten fordi de digitale løsninger i sig selv rummer kvalitetsforbedringer, eller fordi de frigør ressourcer, som kan anvendes på andre områder”.

”Det er i sidste ende kun den enkelte kommune, som kan sikre, at gevinster realiseres. Men KL vil i det videre arbejde med handlingsplanen have særligt fokus på at hjælpe kommunerne med at høste gevinsterne gennem fælles redskaber eller netværk”, siger Jakob Bundsgaard.

Midtvejsevaluering af digitaliseringen

Det er en udbredt opfattelse, at KL og kommunerne med den fælleskommunale handlingsplan har sat en stærk kommunal digitaliseringsdagsorden.

Der er i alt spurgt omkring 100 personer – halvdelen digitaliseringschefer og den anden halvdel direktører i kommunerne. Det er Devoteam, som har lavet den. Rapporten har været drøftet med en arbejdsgruppe i KL med udviklings- og forhandlingschef Ralf Klitgaard Jensen som formand.

”Den gamle strategi havde fokus på administration. Vi har brug for at bevæge os over i de store velfærdsområder,” siger en af de interviewede til rapporten.

”Det er selvforstærkende, at det er samme grundlag, der diskuteres i de 98 kommuner.”

De udfordringer, der nævnes hyppigst er:

- Økonomi, ressourcer og besparelser: 26 gange
- Gevinstrealisering og business case: 8 gange
- Digital post og selvbetjening: 7 gange



Digitalisering kan styrke økonomien med 50 mia. kr.

I rapporten fra regeringens IKT-Vækstteam hedder det, at hvis man øger digitaliseringen, kan man styrke dansk økonomi med 50 mia. kr. og skabe 5000 nye arbejdspladser. Men der er ikke et ord om finansieringen.

Regeringens vækstteam anbefaler, at højhastighedsbredbånd bredes hurtigere ud og i hele Danmark. Og en af anbefalingerne går specifikt på, at det også skal bredes ud i yderområder. Ifølge vækstteamets rapport kan digitaliseringen styrke dansk økonomi med 50 mia. kr. og skabe 5000 nye arbejdspladser.

"Det er altid vanskeligt at beregne nøjagtigt, hvor stor en økonomisk og beskæftigelsesmæssig indflydelse vores anbefalinger vil have. En bred digitalisering er en væsentlig forudsætning for at styrke dansk erhvervslivs internationale konkurrenceevne og dermed kunne bevare og fastholde danske arbejdspladser. Øget digitalisering af virksomhederne vil herudover kunne medføre en værdiskabelse på op mod 50 mia. kroner i 2020," siger formand for IKT-Vækstteam Jørgen Bardenfleth.

Fiberbredbånd på Fyn

Samtidig med at regeringens IKT-vækstteam afleverede de 10 anbefalinger til vækst i Danmark ved hjælp af digitalisering, meldte fynske kommuner, Region Syd og energiselskaberne ud, at der er brug for at rulle fiberbredbånd ud på Fyn.

Fynske Kommuner, Region Syd og energiselskaber vil sætte farten op på fynske internetforbindelser. "Borgere og virksomheder fravælger områder med dårlig dækning, og vi kan se, at tusindvis af arbejdspladser er forsvundet fra Fyn i de senere år," siger regionsrådsformand Carl Holst (V).

"Fyn er havnet i en gordisk knude, som vi vil forsøge at løse op. På den ene side lover staten mindst 100 Mbit/s-forbindelser til alle i 2020. På den anden side har staten bestemt, at udrulningen af fibernet skal ske på markedsvilkår, og det er uladssiggørligt. For hvilket selskab vil investere milliarder af kroner i at lægge fiber-

net ud til private i tyndtbefolkede egne af Fyn uden mulighed for at tjene investeringen hjem?" spørger regionsrådsformand Carl Holst (V).

Manglende udrulning af bredbånd i landområder er negativt for væksten.

"En hurtig bredbåndsinfrastruktur i hele Danmark er et centralt fundament for den digitale transformation. Danskerne skal hurtigst muligt have adgang til mobile og faste bredbåndsforbindelser med en hastighed og stabilitet, som understøtter udnyttelsen af fremtidens tjenester. Det er væsentligt, at virksomheder og borgere ikke oplever begrænsninger eller usikkerhed i at tage de digitale muligheder i anvendelse. I Danmark er der stadig områder, hvor adgangen til bredbånd ikke er tilstrækkelig, men også områder, hvor der er god adgang, men hvor infrastrukturen ikke udnyttes godt nok," siger formand for IKT-Vækstteamet Jørgen Bardenfleth.

Det offentlige køber for 18 mia. kr. IKT

"Vækstteamet ønsker en offentlig sektor, som udnytter og driver digitaliseringen af det danske samfund. Gennem efterspørgsel og anvendelse af IKT-løsninger, skal den offentlige sektor til stadig blive mere effektiv og serviceorienteret. Samtidig skal det offentlige indkøb af IKT-relaterede ydelser på ca. 18 mia. kr. årligt bidrage til at skabe et hjemmemarked for danske IKT-virksomheder, og et springbræt for eksport. Herudover ligger myndigheder inde med store mængder data og digitalt indhold, som kan udnyttes bedre som kilde til flere virksomheders vækstskabelse," hedder det i rapporten. ■



Staten har bestemt, at udrulningen af fibernet skal ske på markedsvilkår, og det er uladssiggørligt

Carl Holst (V)

GODE RÅD ER IKKE ALTID DYRE.



Hvem har sagt, at it-indkøb skal være kompliceret?

Hos Dustin kan du, som repræsentant for en offentlig myndighed, en kommune eller en skole, enkelt drage fordel af en lang række offentlige rammeaftaler. I vores onlineshop finder du 200.000 produkter med tilhørende services, og har du brug for hjælp eller rådgivning, er vi kun ét opkald væk. Vi er Nordens største forhandler af it og har 1.000 engagerede medarbejdere i Norden, der gerne hjælper dig med at finde den rette it-løsning til din virksomhed. At foretage indkøb blev pludseligt meget enkelt.



LÆS MERE PÅ [DUSTIN.DK/PUBLIC](https://dustin.dk/public) ELLER RING PÅ **7013 7040**, SÅ HJÆLPER VI DIG MED AT FINDE EN LØSNING, DER FÅR DIN VIRKSOMHED TIL AT FUNGERE BEDRE.

Dustin



Vi mangler den store digitale drejebog

Nu er vi mere end halvvejs inde i den nationale fælles offentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Det giver god mening at stoppe op og evaluere. Er vi på rette vej? Når vi målene? Er det de rigtige initiativer? Men også at tage skridtet videre og stille spørgsmålet: Hvilken strategi har vi brug for, når den nuværende strategi udløber ved udgangen af 2015?

Med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 gør Danmark, som det første land i verden, digital kommunikation mellem det offentlige og borgere og virksomheder obligatorisk. Det er visionært, modigt og ambitiøst. Fordi det lægger et pres på den offentlige sektor og på borgerne. Vi bliver nødt til for alvor at lægge os i selen. Jævnfør "IT i praksis" 2013 fra Rambøll forventer kommunerne at nå målene, mens staten hænger bagefter. Men det går kun godt, hvis borgere og virksomheder oplever, at det offentlige leverer varen, at digitale services er "kundevenlige" og skaber værdi. Sker det ikke, vil der opstå utilfredshed og slå skår i tilliden mellem borgerne og det offentlige. Det vil kunne føre til, at politikkerne "ryster på hånden". Kundefokus og nytteværdi for borgere og virksomheder er derfor altafgørende for at lykkes på den lange bane. Kun 46 pct. af de offentlige topledere prioriterer kundefokus, og kun 34 pct. prioriterer at skabe værdi for "kunderne".

På vej ind i kerneområdet

Velfærdsteknologien er det andet tema i strategien, og som i mellemtiden har fået en selvstændig strategi. Digitaliseringen bevæger sig dermed uden for de administrative områder og ind i den offentlige sektors kerneproduktion. Det betyder samtidig, at ny teknologi er blevet politisk interessant. "Støvsugersagen" har lært politikkerne, at de ikke kan "pushe" teknologien ud, uden at det suppleres med et "pull" – at lade det være mere styret af borgernes behov. For borgerne er i udgangspunktet positive over for velfærdsteknologi. Det er derfor, at offentlige ledere og politikere skal prioritere kundefokus og have øje for at digitaliseringen skaber værdi for borgerne.

Det tredje tema handler om samspillet mellem aktørerne og den offentlige sektors infrastruktur. Sidstnævnte dækker over områder som Digital Post, NemID, Datafordeler, mobilplatform etc. Betydningen af solide, gennemtænkte digitale fundament er mere og mere tydelig efterhånden som de enkelte initiativer sættes i søen. Læk af cpr numre, NSA overvågning, salg af Nets og dermed også af NemID, kombineret med sorte pletter på landkortet, når det gælder ordentlig og tilgængelig bredbånd, er med til at aktualisere behovet for strategiske greb.

Den store digitale drejebog

Med en altomfattende digitalisering bliver vi nødt til at forholde os langt mere strategisk til samfundets digitale fundament. Inden det er for sent. Det handler om tilliden mellem borgeren og "staten". Det må derfor blive en væsentlig del af den store digitale drejebog.

"Staten" bliver nødt til at tage et større ansvar for og kontrol med de digitale fundament. På samme måde som i industrisamfundet, hvor det offentlige i fællesskab sikrede veje, broer, jernbaner, vand, el, post og telefoni. I Danmark eksisterer der en høj tillid mellem borgerne og det offentlige. Det er et meget stort aktiv, som skal udnyttes, men også beskyttes. Alene derfor er det afgørende, at der er tillid til NemID, at vores data bliver beskyttet, og at systemer virker døgnet rundt.

Samfundet som afsæt

Den store digitale drejebog bør ultimativt tage samfundet som afsæt. Danmark har brug for en samfundsstrategi, der skaber en vision for, hvordan vi udnytter de store globale



kræfter i digitaliseringen. Danmark har alle muligheder for at være med i forreste linje. En veluddannet befolkning, høj teknologisk penetration, god offentlig infrastruktur, velordnede data, høj tillid, lav magtdistance. Det skal vi formå at udnytte. Med en stor offentlig sektor, som udgør en betragtelig del af landets BNP, skal vi sammentænke den digitale udvikling, og etablere en ny governance- og implementeringsmodel, der giver en ny rollefordeling, som sikrer en dynamisk og responsiv udvikling. Strategien skal med en ny governancemodel have fokus på etablering af digitale fundamenter og gear udviklingen, for derved at bidrage til såvel vækst som velfærd.

En ny strategi bør derfor også være et politisk projekt. Krig er for vigtig til at overlade til generaler. Og her er der måske grund til at have mere tillid til politikerne. "IT i praksis" viser, at når politikerne formulerer digitale visioner og mål, er de kommunale topledere langt mere fokuserede på borgernes oplevelse og den værdi borgerne oplever af de offentlige services. At de så samtidig får væsentlig større forretningsværdi ud af deres it-investeringer skader heller ikke.

Kundefokus

I den private sektor begynder styringsmodellerne at blive mere føderale, drevet frem af forretningsstrategier som er baseret på kundefokus som konkurrenceparameter. Det samme vil ske i den offentlige sektor af grunde som beskrevet ovenfor, blot med tre-fem års forsinkelse. Det skal en ny national strategi indfange.

Uagtet at der i flere strategiperioder er talt om "at sætte borgeren i centrum", så vil det være helt centralt i en ny digital strategi at gøre det: at sikre såvel borgerne og virksomhe-

derne nytteværdi med digitaliseringen som den offentlige sektor. Med andre ord at se det som to gensidige og uadskillelige mål.

Gør op med centralismen

Vi ser allerede nu på consumer området, hvordan teknologudviklingen raser. Og uanset om vi som samfund 10-doblede vores it investeringer, ville det være som en dråbe i havet sammenlignet med de globale kræfter, som er i spil. Den globale udvikling og det forhold, at digitaliseringen trækker over i kerneområderne betyder, at vi må gøre op med den illusoriske styring fra centralt hold og helt ud i yderste led. For virkeligheden ændrer sig hurtigere end vi kan tælle til tre. De centrale initiativer risikerer at ramme ved siden af skiven, fordi, inden de er gennemført, er den globale udvikling løbet fra os.

"Big is beautiful" holder ikke længere. Det kalder på mere agil tænkning, hvor der fra centralt hold fokuseres på strategi og digitale fundamenter, mens de digitale services i højere grad overlades til aktørerne tæt på brugerne (borgerne og virksomheder), brugerne selv og til markedet. Med andre ord stille fælles fundamenter og platforme til rådighed. Lukke op for skabe noget i samarbejde (co-creation) og en mere markedsdrevet udvikling, der tager afsæt i den mest innovative del af det globale marked, nemlig forbrugerelektronik markedet.

Den nationale drejebog mangler vi.





Ny NemID-klient er nu på trapperne

Efter flere forsinkelser skulle den nye JavaScript-baserede løsning til NemID nu være på trapperne. Udskiftningen af den nuværende Java-baserede klient betyder dels, at NemID nu bliver tilgængelig på mobile enheder som tablets og smartphones, dels at man slipper for de sikkerhedsmæssige sårbarheder i Java-versionen.

Ny NemID-Klient er på trapperne. Ifølge chefkonsulent i Digitaliseringsstyrelsen Charlotte Jacoby er udviklingsprojektet, som Nets DanID står for, nu i gang, og man forventer at gå i pilotproduktion i starten af april – altså om seks uger. Planen er at gå live 1. juli samtidig med, at man begynder udfasningen af den nuværende Java-klient.

Valget af en JavaScript-baseret løsning er sket på baggrund af et proof-of-concept-forløb samt et antal rapporter, der har skullet afdække blandt andet sikkerhed, økonomi og brugervenlighed i en række mulige løsninger.

”Konklusionen blev, at en JavaScript-baseret løsning samlet set er den mest fornuftige platformsuafhængige løsning,” siger Charlotte Jacoby.

Digitaliseringsstyrelsen har ændret brugergrænsefladen på borger.dk, så den kan benyttes på mobile enheder og har desuden publiceret en ”HTML-guide” til udbydere af selvbetjeningsløsninger. Guiden indeholder blandt andet anvisninger på implementering af responsivt design af løsningerne.

Høj pris

Den nye løsning har været længe undervejs, og prisen på den er steget kraftigt i forhold til det oprindelige estimat. De rene udviklingsomkostning beløber sig til godt 47 mio. kr., som staten og bankerne deles om at betale.

”Det kan måske lyde som et meget stort beløb, men kravene til sikkerheden vejer meget tungt og kaster derfor en stor udviklingsopgave af sig inklusive omfattende tests. Man skal også huske, at det er en helt ny klient, der skal udvikles, og som skal integreres i en kompleks infrastruktur,” siger Charlotte Jacoby. Hun vil ikke afsløre detaljer i implementeringen af sikkerheden i

den nye klient, men målet er at lande på mindst samme sikkerhedsniveau som i den nuværende løsning.

Også løsning til medarbejdersignatur

Den nye klient vil kunne bruges af alle, som i dag bruger en nøglekortsløsning. Det gælder private borgere samt medarbejdere i offentlige og private virksomheder, der har NemID medarbejdersignatur med nøgle-kort. De vil med den nye løsning kunne anvende NemID fra deres tablets og smartphones.

For at kunne tilbyde en bredere løsning til de medarbejdere, der anvender en NemID medarbejdersignatur, har Digitaliseringsstyrelsen også udbudt en løsning til mobil anvendelse af NemID medarbejdersignaturer opbevaret på en central server. Det udbud blev vundet af Signaturgruppen, og planen er at have løsningen klar samtidig med DanID’s nøglekortsløsning.

Begge løsninger er JavaScript-baserede og lægger sig i øvrigt rent teknisk tæt op ad hinanden. Den grundlæggende forskel er, at nøglekortsløsningen er baseret på, at medarbejdernes signaturer er opbevaret på en server hos Nets DanID, mens den mobile medarbejdersignatur med central signaturserver er baseret på, at medarbejdernes signaturer opbevares på en server hos den enkelte virksomhed eller myndighed. Løsningen med central signaturserver anvendes hovedsageligt af regioner og større kommuner.

I forhold til nøglekortsløsningen er udviklingen af en mobil medarbejdersignaturløsning til central signaturserver et meget mindre projekt, som der inklusive drift i tre år er afsat 0,9 millioner til.



Nuværende brugere af nøglekort og medarbejder-signaturer vil med den nye løsning kunne anvende NemID fra deres tablets og smartphones.

Digitaliseringsstyrelsen har også ud-budt en løsning til mobil anvendelse af NemID medarbejdersignaturer op-bevaret på en central server



Digitaliseringsstyrelsen og Strålfors afslutter rammeaftalen om Connect

Digitaliseringsstyrelsen og Strålfors afslutter rammeaftalen om Strålfors Connect. Der er i stedet indgået en forligsaftale, hvor parterne stopper med udvikling af rammeaftalen. Divisionsansvarlig for Data Management Henrik Wochner, Strålfors, mener, at markedet har flyttet sig efter aftalen blev indgået for to år siden.

Digitaliseringsstyrelsen og Strålfors er i december 2013 blevet enige om at afslutte rammeaftalen af Strålfors Connect, som er en helt grundlæggende infrastruktur i Digital Post til fjernprint. Connect bruges i de situationer, hvor modtageren af brevet fra det offentlige ikke er tilmeldt Digital Post, og hvor kommunen så automatisk kan printe og sende et brev.

Afslutning af rammeaftale af Strålfors Connect stopper efter det har vist sig, at antallet af fjernprint af myndighedernes breve har ligget meget lavt.

Da Strålfors og Digitaliseringsstyrelsen oprindeligt indgik aftalen i januar 2012 var det en kontrakt med "en anslået værdi på 568 mio. kr. i kontraktperioden". Men virkeligheden har vist sig at forløbe anderledes. Og omsætningen på aftalen er ikke blevet oplyst.

Rambøll-rapporten, som lå til grund for business-casen, byggede på, at der blev sendt 150 mio. breve ud om året, hvoraf blot 30 mio. var digitale. Det vil sige, at Digitaliseringsstyrelsen og

Strålfors indgik en rammeaftale for fjernprint, som var baseret på printede breve i en helt anden størrelsesorden. Og dermed også portobesparelser og færre arbejdsgange ved at kommuner outsourcede scanning, kuvertering og frankering.

15 kommuner på aftalen

Aftalen mellem parterne var en rammeaftale, som kommuner frit kunne tilmelde sig og så overlade opgaven med håndtering af brevene til Strålfors. Det er der bare ikke så mange, der har gjort. I alt er der 15 kommuner, der er tilmeldt aftalen for fjernprint.

"Det er klart, at jo flere breve, der blev digitale, desto mindre omsætning, ville vi hente gennem fjernprint. Men kommunerne har flyttet sig hurtigere over til digitale forsendelser, end vi lagde til grund i aftalen. Teknologien har ligeledes flyttet sig i perioden. Derfor er vores business case blevet dårligere, og det giver ikke mening at fortsætte med at udvikle på noget, som der ikke er et behov for i fremtiden," siger Salgsdirektør Bo Hesselbo Larsen, Strålfors.

Et synspunkt, som Digitaliseringsstyrelsen er enig i. Men det er, ifølge Henrik Wochner, ikke kontrakten, der bliver ophævet. Der er nu indgået en "forligsaftale", hvor parterne i enighed stopper med udviklingen af den oprindelige rammeaftale.

"Vi erkender vores medansvar. Udviklingsopgaven viste sig at være overordentlig kompleks. Mange kommuner har op til 100 forskellige systemer, og de har ligeledes mange lokale printløsninger og forskellige printformater. At udvikle en løsning til printerstyring af så mange forskellige systemer gav store problemer," siger Henrik Wochner.

” Vi fik ikke volumen i rammeaftalen. Men i og med vi har indgået en forligsaftale, ser vi en ny mulighed for at gå direkte ind på Input Management markedet til kommunerne. Vi har ikke udviklingsressourcer nok til at udvikle begge dele.

Henrik Wochner



Det forsinkede i første omgang projektet. Men i dag har Digitaliseringsstyrelsen nu fået "OIOREST". Det er en snitflade, der bygger på de fællesoffentlige standarder. Denne snitflade kan håndtere output af digitale forsendelser og af print fra et vilkårligt it-system, der lever op til den fællesoffentlige standard.

Ifølge Strålfors vil der komme nye versioner af OIOREST i løbet af 2014. Aftalen udløber først i august 2015.

"Vi fik ikke volumen i rammeaftalen. Men i og med vi har indgået en forligsaftale, ser vi en ny mulighed for at gå direkte ind på Input Management markedet til kommunerne. Vi har ikke udviklingsressourcer nok til at udvikle begge dele. Derfor er forligsaftalen med Digitaliseringsstyrelsen en ny mulighed for os, fordi den har frigjort udviklingsressourcer til at vi kan gå ind på Input Management markedet," siger Henrik Wochner.



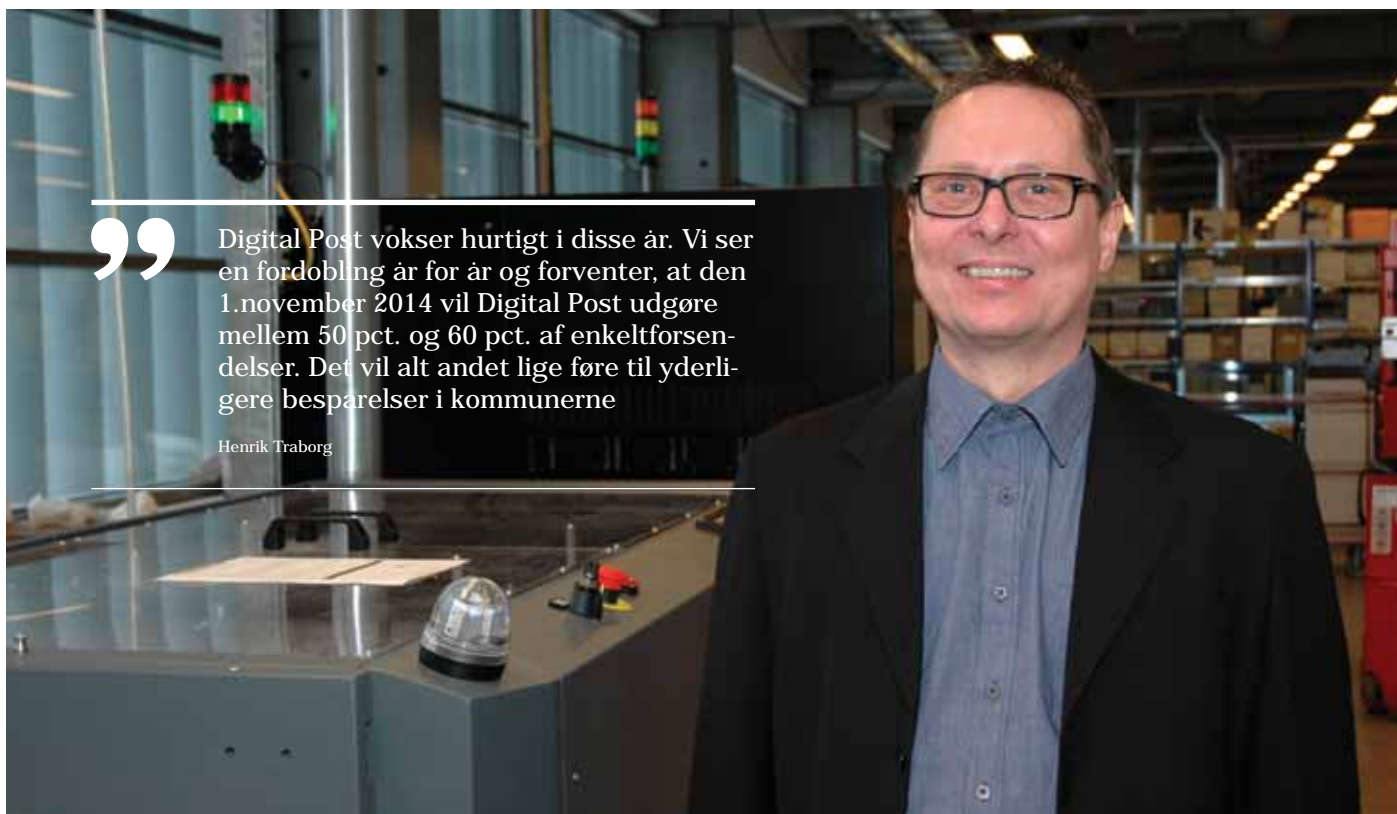
Odense Kommune indgår aftale med Strålfors

Odense Kommune har indgået en kontrakt med Strålfors om Input Management til Digital Post. Ifølge Strålfors er det firmaets første aftale på Input Management til Digital Post.

"Vi ser markedet med flere digitale forsendelser udvikle sig i begge retninger. Ikke kun fra kommuner og myndigheder ud til borgerne. Men også direkte fra borgerne til myndighederne. Det fører til færre printmængder, og omvendt flere digitale forsendelser, som kommer længere ind i systemerne. For at være med på dette marked har vi indgået nogle strategiske aftaler," siger Henrik Wochner.

Strålfors har indgået aftaler med Convergens om I/O Manager til indgående og udgående digital post fra system til system.

Der er desuden indgået aftale med Data Scanning, som scanner papirdokumenter og lægger dem ved en sag. Og Connect, som Strålfors selv har udviklet, tager sig af Output Management.



”

Digital Post vokser hurtigt i disse år. Vi ser en fordobling år for år og forventer, at den 1. november 2014 vil Digital Post udgøre mellem 50 pct. og 60 pct. af enkeltforsendelser. Det vil alt andet lige føre til yderligere besparelser i kommunerne

Henrik Traborg

Kommunerne sparer 75 mio. kr. med Doc2Mail

”Kommunerne sparer 75 mio. kr. om året med Doc2Mail”, siger souschef Henrik Traborg, KMD Print Services. Samtidig med at kommunerne sparer penge til porto og håndtering af breve, omsætter KMD for et pænt tocifret millionbeløb” på doc2mail.

Der er mange mio. kr. at hente i omsætning for leverandører til håndtering af breve og digitale postmeddelelser fra kommuner til borgere i overgangsfasen fra almindelige breve og til det meste foregår digitalt gennem Digital Post.

KMD er klart den største på leverandør på markedet for Output Management med løsningen Doc2Mail. Virksomheden oplyser, at den årligt omsætter for et betydeligt tocifret millionbeløb til kommunerne inden for enkeltforsendelser af dokumenter. Men kommunerne får også noget tilbage.

”Kommunerne opnår store besparelser til porto og ved at outsource deres arbejdsgange i forbindelse med håndteringen af dokumenter,” siger Henrik Traborg. Han sætter porto og sparede arbejdsgange til 15 kr. pr. forsendelse, og da Doc2Mail sikrer 5 mio. forsendelser, sparer det offentlige omkring 75 mio. kr. om året.

Ifølge KMD bruger 82 kommuner Doc2Mail til Output Management.

Doc2Mail er en løsning, som sætter en kommunal medarbejder i stand til at sende et dokument digitalt eller som et printet brev. Ved at slå modtagerens CPR-nummer op kan medarbejderen se, om modtageren er tilmeldt Digital Post og dermed også afgøre,

om det skal sendes digitalt eller som printet brev. Hvis der er tale om print lander dokumentet i KMD's printcenter, hvor print, kuvertering og frankering sker. Dermed sparer kommunerne tid på at håndtere brevene selv.

I øjeblikket er kommunerne i fuld gang med at få så mange borgere over på Digital Post som muligt. Den seneste måling fra Digitaliseringsstyrelsen viser, at godt 30 pct. af borgerne nu er tilmeldt Digital Post.

”Digital Post vokser hurtigt i disse år. Vi ser en fordobling år for år og forventer, at den 1. november 2014 vil Digital Post udgøre mellem 50 pct. og 60 pct. af enkeltforsendelser. Det vil alt andet lige føre til yderligere besparelser i kommunerne,” siger Henrik Traborg.

Disse tal stemmer meget godt overens med de meldinger Kit-Magasinet har fra kommunerne.

Men det er ikke kun Digital Post, som er årsagen til at mængden af printede breve falder. Også digitale selvbetjeningsløsninger er med til at reducere brevmængderne, fordi borgerne betjener sig selv.

Digital Post i tal



2012

12 %

2013

ca. 30 %

2014

50 % til 60 %



Der sker en markant stigning i digitaliseringen af enkeltforsendelser. Og ved udgangen af 2014 vurderer KMD at op til 60 pct. af dokumenterne sendes digitalt, og det giver omvendt en nedgang i antallet af printede breve.

I 2013 udgjorde enkeltforsendelser i alt 5 mio. breve. 30 pct. af brevene blev sendt digitalt, svarende til 1,5 mio. digitale breve og 3,5 mio. printede breve. Det er disse tal, der vil blive byttet om i de kommende år, efterhånden som flere og flere borgere tilmelder sig Digital Post.

Leverandørmodul

KMD's Doc2Mail er sat op til at interface med 15 eksterne leverandører samt fem af KMD's egne fagsystemer. Team Data Support er en af disse leverandører, som laver integration over mod Microsoft Office, så der fra en almindelig pc kan udskrives dokumenter som i en almindelig printkommando. Andre leverandører er Traen, Fujitsu, SBSYS, Dafolo mv.

I/O Manager

30 kommuner bruger KMD I/O Manager. Det er et stykke software, der lægges oven på Doc2Mail. KMD I/O Manager er, ifølge Henrik Traborg, et supplement til Doc2Mail.

"Doc2Mail sikrer Output Management. Med KMD I/O Manager sikrer vi Input Management, som efter et dokument er sendt til borgeren, kan modtage et digitalt svar og lægge det ved en sag i et ESDH-system og som sikrer præ-journalisering. KMD I/O Manager gør også, at der kan udveksles informationer med 3. parts systemer, altså med systemer fra eksterne leverandører," siger Henrik Traborg.

Han vurderer, at markedet for Input Management i kombination med Output Management vil vokse stærkt i de kommende år. En stadig større del af udvekslingen af informationer vil ske digitalt. Især inden for regioner med journalindkaldelse ser han et stort behov for at udveksle informationer med mange systemer.

Men også inden for erhvervslivet ser KMD en mere digital udvikling.

"Det offentlige er længst fremme med digital post, men vi ser også en stigende interesse fra de private virksomheder," siger Henrik Traborg.



KMD driver Danmarks største printservicecenter for offentlige og private kunder. I alt håndterer dette center 90 mio. fysiske breve og 120 mio. digitale om året. Dette center varetager Output Management for massedistribuerede forsendelser, hvor de digitale dokumenter lander i e-Boks. e-Boks blev stiftet af KMD i 2001. Henrik Traborg opfandt sammen med kollegaen Flemming Hansen e-Boks, som de blandt andet vandt IDA-IT's pris, BIT'en, for. Flemming Hansen er i dag Chief Technical Officer hos e-Boks.

Da KMD blev solgt i 2009 til EQT solgte virksomheden ejerandelen i e-Boks, der i dag ejes af Nets og PostNord. KMD har fortsat ansvaret for it-driften af e-Boks. Omsætningen fra Printcenter og omsætningen til e-Boks er ikke indregnet i denne artikel. Tallene i denne artikel omfatter alene udgående mail og breve fra kommunerne, svarende til 5 mio. om året.

Er dine gæster velkomne?

Sikker adgangskontrol for åbne netværk på kommuner og skoler



Med Netic Hotspot Solution kan du give adgang til alle – og have styr på dem samtidig, så du overholder logningsbekendtgørelsen.

Netic Hotspot Solution giver login-muligheder via NemID, SMS, UNI-login, bibliotekssystemer, skolelogin samt f.eks. AD/LDAP.

Netic Hotspot er brugervenligheden selv, både som bruger og administrator.

➤ **Kontakt Peter ved Netic for en demonstration på pv@netic.dk eller 9635 6128.**

- ✓ Ingen særlige krav til klienter
- ✓ Mulighed for individuelt layout
- ✓ Meget brugervenlig administration
- ✓ Skalerbar løsning med VMware
- ✓ Én central installation uanset organisation
- ✓ Overholder logningsbekendtgørelsen
- ✓ Høj IT-sikkerhed
- ✓ Dansk support

Løsningen er meget udbredt i kommuner, uddannelsesinstitutioner og på skoler. Kontakt os for en reference, der passer til jeres projekt.