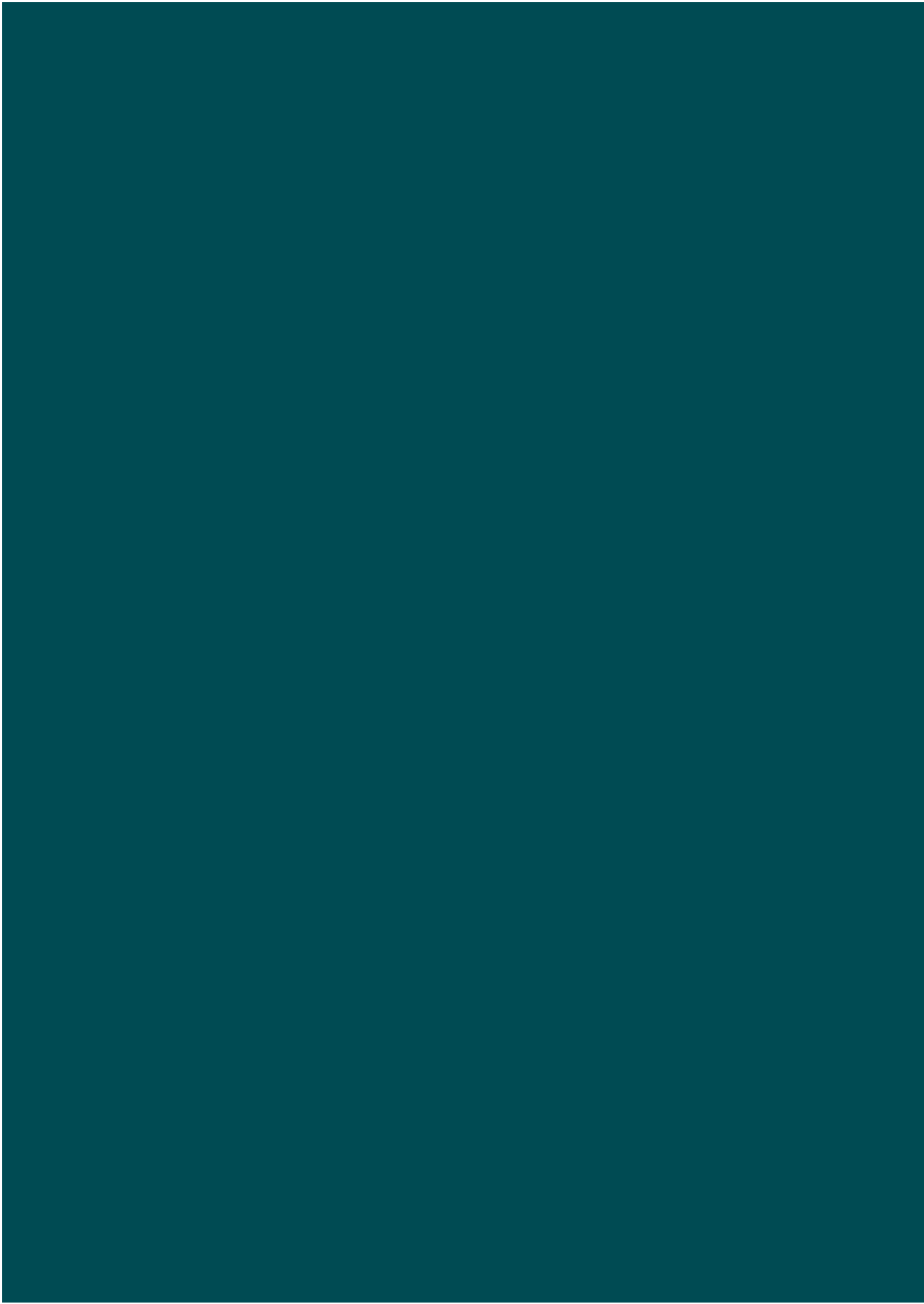


OKTOBER 2018


REGERINGEN

Digital service i verdensklasse

Finansministeriet



OKTOBER 2018



REGERINGEN

Digital service i verdensklasse

Finansministeriet

Forord

Danmark er i dag helt i front, når det gælder digitaliseringen af den offentlige sektor. Faktisk er vi intet mindre end verdens bedste. Førstepladsen blev tildelt i sommer af FN, som hvert andet år foretager en måling af den offentlige digitalisering blandt verdens lande. Digitaliseringen har gjort hverdagen nemmere for danskerne, som i høj grad har taget fx NemID, forsøds- og årsopgørelser på skat.dk og andre digitale løsninger til sig. Men Danmark oplever ligesom resten af verden, at den digitale udvikling går stadigt hurtigere og fører nye muligheder og udfordringer med sig.

Som en del af Sammenhængsreformen lancerer regeringen nu reformsporet *Digital service i verdensklasse*. Med Sammenhængsreformen ønsker regeringen at skabe en mere sammenhængende offentlig sektor, som sætter borgeren i centrum for den offentlige velfærd. Og her spiller digitaliseringen en helt central rolle. Den digitale udvikling giver nye muligheder for at udvikle den offentlige service til større gavn for borgerne. Det skal vi blive langt bedre til at udnytte.

Regeringen vil derfor hæve de politiske ambitioner for digitaliseringen af den offentlige sektor. Vi foreslår en række indsatsområder og initiativer, som skal give borgere og virksomheder en mere tidssvarende og sammenhængende digital service. Med initiativerne ønsker regeringen at binde den offentlige service bedre sammen, så borgernes og virksomhedernes digitale møde med den offentlige sektor bliver lettere og mere overskueligt.

Det er naturligvis helt afgørende for regeringen, at digitaliseringen sker inden for klare rammer, og at respekten for den enkelte borgers privatliv bliver opretholdt. Også i den digitale verden. Regeringen vil derfor sikre et øget fokus på dataetik og en mere gennemsigtig brug af data i det offentlige. Indsatsen skal give et målbart løft i danskernes tillid til, hvordan myndighederne bruger og deler data i den offentlige sektor.

Offentlig digitalisering er en fælles opgave. Derfor vil regeringen føre arbejdet med digital service videre ved at aftale en digitaliseringspagt med kommuner og regioner, så vi forpligter hinanden på at samarbejde om at levere *Digital service i verdensklasse*.

God læsning!

Innovationsminister
Sophie Løhde



1 Digital service i verdensklasse

Danmark er international frontløber, når det gælder offentlig digitalisering. Men de politiske ambitioner skal hæves yderligere, hvis den offentlige sektor skal følge med borgernes og virksomhedernes forventninger. Regeringen lancerer derfor reformsporet *Digital service i verdensklasse*, som skal sætte mere fart på den offentlige digitalisering og bidrage til bedre og mere sammenhængende velfærd.

Siden årtusindskiftet er der gennemført en digital omstilling af den offentlige forvaltning og af servicen til borgere og virksomheder. I dag tager vi det for givet, at kommunikationen med den offentlige foregår digitalt. Det er ikke nødvendigvis tilfældet i andre lande, som vi ellers sammenligner os med. Danskerne er flittige brugere af både NemID, Digital Post og digitale selvbetjeningsløsninger på eksempelvis borger.dk og skat.dk, og derfor ligger Danmark helt i front i internationale sammenligninger – med andre ord: Danmark leverer offentlig digital service i verdensklasse.

Det er ikke et tilfælde, at Danmark er så langt fremme på den digitale front. Det er et resultat af svære politiske beslutninger og et stærkt og vedholdende samarbejde på tværs af staten, regionerne og kommunerne.

Den digitale omstilling har medført, at internettet er blevet danskernes primære indgang til den offentlige sektor. Det gælder uanset, om man skal klare årsopgørelsen, læse posten fra kommunen eller søge om SU eller dagpenge. De digitale selvbetjeningsløsninger er tilgængelige hele døgnet, recepter og NemID kan tilgås på mobilen, og danskere modtager ikke længere rudekuverter i postkassen. Langt det meste kan klares hjemmefra, og når det passer ind i hverdagen. Danskerne har derfor fået en bedre, nemmere og mere fleksibel velfærd.

Danskerne er storforbrugere af den offentlige digitale service

760 mio.

NemID-transaktioner foretog danskerne i 2017.

91%

af danskerne over 15 år er tilmeldt Digital Post fra det offentlige.

86%

af de 16-89-årige har søgt efter information på offentlige hjemmesider det seneste år.

126 mio.

meddelelser blev sendt med Digital Post til borgere og virksomheder i 2017.

34 mio.

besøg havde borger.dk i 2017.

Kilde: Danmarks Statistik og Digitaliseringsstyrelsen.

Omstillingen er i høj grad lykkedes, fordi danskerne hurtigt har taget de digitale løsninger til sig. Men den tårnhøje brug af offentlige digitale løsninger forpligter. Forventningerne er høje og stiger i takt med, at borgerne vænner sig til standarden fra de bedste private løsninger. Det gælder alt fra indkøb og levering af madvarer og tøj til betaling i butikkerne med et simpelt swipe til højre. Brugen af digitale løsninger er blevet en selvfølge, og god service er i mange tilfælde blevet ensbetydende med digital service. Vi – den offentlige sektor – må derfor hæve ambitionerne for at følge med.

I arbejdet med Sammenhængsreformen har en åben og inddragende proces på samme måde understreget, at den digitale service kan udvikles yderligere. Som en del af Sammenhængsreformen nedsatte regeringen en række udfordringspaneler, der bestod af 13 topledere med stor erfaring fra den offentlige såvel som den private sektor. Udfordringspanelerne fremhævede som en af de centrale anbefalinger, at danskerne skal møde et samlet, trygt og moderne digitalt Danmark, hvor man sætter ambitiøse mål for udviklingen af den digitale service.

Samtidig har innovationsministeren besøgt alle landets 98 kommuner, fem regioner og en række statslige arbejdspladser for at blive klogere på, hvordan vi kan forny den offentlige sektor.

Regeringen nedsatte i maj 2017 Disruptionrådet, der bl.a. skal komme med forslag til, hvordan vi griber mulighederne i den teknologiske udvikling og fastholder og udvikler et arbejdsmarked med ordentlige forhold, som kan følge med. Disruptionrådet har bl.a. besluttet at sætte fokus på nye teknologier og forretningsmodeller som et centralt tema, samt hvordan vi løser de vigtige spørgsmål, der følger med, fx i forhold til dataetik.

Det lytter regeringen til. Hvis Danmark også i fremtiden skal have en offentlig sektor med digital service i verdensklasse, er der behov for høje politiske ambitioner samt en fælles og målrettet indsats på tværs af den offentlige sektor.

Danmark skal være medlem af D7

Danmark har længe gjort sig bemærket som en digital frontløber i international sammenhæng. Derfor vil regeringen arbejde for, at Danmark bliver medlem af "Digital 7", som er et samarbejde med syv "digitalt avancerede" lande, der på forskellig vis har gjort sig bemærket som frontløbere for offentlig digitalisering.

Regeringen ønsker, at den danske digitale offentlige service skal forblive i verdensklasse. Det er derfor naturligt, at vi deler vores erfaringer og lytter til erfaringerne fra andre lande, der også er langt fremme.

Med den brede politiske *Aftale om digitaliseringsklar lovgivning* fra januar 2018 har regeringen taget initiativ til, at Danmark som et af de første lande i verden tænker den digitale virkelighed ind tidligt i politiske forhandlinger og i lovgivningsprocessen i Folketinget. Aftalen lægger grundstenene for den videre digitalisering af den offentlige sektor i de kommende år. Desuden vil regeringen som led i forhandlingerne af nye EU-regler have fokus på, at nye regler skaber gode rammer for digitalisering for både den offentlige sektor og danske virksomheder.

Regeringen ser dog tre væsentlige udfordringer og barrierer for, at vi kan bygge videre på de hidtidige resultater og fortsat høste gevinsterne ved digitaliseringen:

For det første må vi ikke sætte tilliden til de offentlige myndigheders håndtering af borgernes oplysninger over styr. Borgerne skal fortsat være trygge ved den måde, som offentlige myndigheder bruger og håndterer deres data på. Derfor skal borgerne nemmere kunne få adgang til egne data, og det skal være mere gennemsigtigt, hvilke oplysninger offentlige myndigheder deler. Samtidig skal borgerne i højere grad kunne give samtykke til, hvordan offentlige myndigheder deler borgerens data, fx når udsatte borgere skal have mulighed for at få én plan på tværs af bl.a. beskæftigelsesindsatsen og socialområdet frem for mange forskellige handleplaner. Én plan, der tager hånd om borgerens samlede udfordringer og sikrer koordinerede indsatser, kræver, at de relevante myndigheder deler oplysninger om borgeren imellem sig. Her må borgerne ikke være i tvivl om, at deling af oplysninger mellem myndigheder sker på en forsvarlig måde og med borgerens samtykke.

For det andet bærer den digitale service i dag præg af, at de digitale løsninger er opbygget efter den offentlige sektors myndighedsgrænser og strukturer i stedet for at tage udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov og situation. Det stiller store krav til borgere og virksomheder om, at de selv finder vej i en kompleks offentlig sektor med mange digitale løsninger og indgange. Når man mister en pårørende, skal man fx både finde vej til begravelsesansøgning, opgørelse af dødsboet, dødsboskat, adgang til Digital Post samt eventuelt søge om efterlevelseshjælp og begravelseshjælp.

For det tredje er den offentlige sektor for lang tid om at tage nye teknologier og digitale velfærdsløsninger i brug. Det er på trods af, at nye teknologier og digitale velfærdsløsninger som robotteknologi og kunstig intelligens rummer muligheder for at binde den offentlige sektor tættere sammen og skabe bedre og tryggere service. Teknologierne muliggør fx, at borgere kan få behandling i eget hjem og modtage den nødvendige støtte, når de ikke længere kan klare hverdagen alene.

Det er regeringens opfattelse, at disse tre udfordringer skal overkommes, hvis den offentlige digitale service i Danmark skal forblive i verdensklasse.



Regeringen opstiller med Sammenhængsreformen fire nationale mål for udviklingen af den offentlige sektor i de kommende år. Målene er fastsat på baggrund af de mange input, der er modtaget som led i arbejdet med Sammenhængsreformen, og skal bidrage til at sætte en samlet retning for udviklingen af den offentlige sektor i de kommende år.

Nationale mål for udviklingen af den offentlige sektor

- Borgerne skal mødes af en sammenhængende offentlig sektor
- Mere frihed og tid til velfærd
- Danmark skal have en offentlig sektor, der sikrer velfærd af højeste kvalitet
- Attraktive offentlige arbejdspladser med tillid til fagligheden og borgeren i centrum

Reformsporet om digital service er særligt orienteret mod målet om, at Danmark skal have en offentlig sektor, der sikrer velfærd af højeste kvalitet.

Regeringen ønsker at blive holdt op på målene. For hvert af målene fastsættes derfor målbar indikatorer, så vi alle kan følge med i udviklingen. For reformsporet om *digital service* vil regeringen være særligt optaget af at følge udviklingen i borgernes tillid til den offentlige sektors behandling af personlige data samt sikre borgerne et bedre overblik over de oplysninger, som offentlige myndigheder har om den enkelte. Tillid og gennemsigtighed er nøgleordene, hvis vi skal drive udviklingen videre – borgerne skal med om bord og føle sig trygge.

I 2017 viste tal fra Danmarks Statistik, at i alt 83 procent af danskerne i nogen eller høj grad har tillid til myndighederne, når det handler om håndtering af personlige oplysninger. 37 procent af danskerne havde i høj grad tillid. Der er således allerede i dag grundlæggende tillid til den offentlige sektors behandling af personlige oplysninger, men det er afgørende for udviklingen af vores offentlige sektor, at vi formår at fastholde og styrke tilliden yderligere.

Regeringen vil derfor lade sig måle på følgende vis:

- Flere skal have tillid til, at deres personlige data behandles forsvarligt i den offentlige sektor. Inden 2024 skal 90 procent af borgerne derfor have tillid til det offentliges behandling af data, og 60 procent skal have høj tillid. Samtidig skal borgerne have et mere samlet overblik over de mest relevante oplysninger, som offentlige myndigheder har om dem.

Med *Digital service i verdensklasse* foreslår regeringen derfor en ambitiøs indsats for en mere sammenhængende og gennemsigtig digital service på borgernes og virksomhedernes præmisser, så vi fastholder tilliden til digitaliseringen. Med udgangspunkt i de tre overordnede udfordringer for den offentlige digitalisering vil regeringens arbejde med digital service udfolde sig inden for følgende tre indsatsområder.

Indsatsområder for regeringens arbejde med digital service

Viden, overblik og gennemsigtighed

Regeringen vil give borgerne et markant bedre overblik over deres igangværende sager og ydelser samt et lettilgængeligt indblik i myndighedernes oplysninger om borgerne. Der skal være gennemsigtighed i håndteringen af borgernes oplysninger, og der skal sættes fokus på de etiske spørgsmål ved den brug af data, som den teknologiske udvikling muliggør.

Digital service på borgernes og virksomhedernes præmisser

Regeringen vil skabe bedre sammenhæng i den digitale service, så den tilrettelægges på borgernes og virksomhedernes præmisser. Samtidig vil regeringen begynde arbejdet med at gøre ID-beviser digitale, så man slipper for at have legitimation andre steder end på sin telefon. I første omgang skal det ske ved at udvikle en kørekort-app, der kan supplere det fysiske kørekort.

Teknologi og nye velfærds løsninger skal gavne flere

Regeringen vil accelerere udbredelsen af ny teknologi og digitale velfærds løsninger, så flere kan få gavn af allerede afprøvede digitale løsninger. Samtidig skal vi bruge nye teknologier, så Danmark og så i fremtiden er en digital frontløber.

Regeringen vil indgå en digitaliseringspagt med KL og Danske Regioner, der forpligter alle parter på de tre indsatsområder og sikrer digital service i verdensklasse.

Indsatserne går på tværs af hele den offentlige sektor og forudsætter et stærkt samarbejde mellem statslige myndigheder, regioner og kommuner. Regeringen vil derfor indgå en aftale med KL og Danske Regioner om en digitaliseringspagt, hvor statslige myndigheder, regioner og kommuner forpligter sig til at samarbejde om den retning, som udstikkes med reformsporet *Digital service i verdensklasse*.



2 Viden, overblik og gennemsigtighed

God offentlig service handler i høj grad om at kende borgerens behov og tilpasse servicen derefter. Det kræver, at relevante oplysninger bruges på tværs af offentlige myndigheder. Men der skal være klare rammer, så borgerne kan være trygge ved den måde, som offentlige data anvendes på. Regeringen vil derfor sikre større gennemsigtighed, så borgerne får adgang til et samlet overblik over verserende sager med det offentlige og de mest relevante oplysninger, som myndighederne har om borgeren. Desuden vil regeringen nedsætte et Dataetisk Råd, som skal komme med anbefalinger til håndteringen af etiske dilemmaer og understøtte en bred offentlig debat om dataetik.

Hvis vi skal have en sammenhængende og tidssvarende offentlig sektor, der skaber værdi for den enkelte og for samfundet, er data en central forudsætning. Både data om samfundsforhold som fx trafik og miljø og oplysninger om den enkelte borger er nødvendige for den service, som den offentlige sektor i dag leverer.

Når borgere fx skal have boligstøtte eller pension, udveksles der oplysninger mellem myndigheder. Det er til stor fordel for borgerne, der ikke selv i hvert enkelt tilfælde skal finde de samme oplysninger frem. Adgang til data af god kvalitet danner eksempelvis også grundlag for, at borgerne kan modtage god og sikker behandling på tværs af sundhedssektoren. Og kommunerne bruger data om fx uddannelse og alder til at målrette beskæftigelsesindsatsen til den enkelte, så ledige kommer hurtigere i beskæftigelse. Det er positivt for både den enkelte og for samfundsøkonomien.

Danskerne er glade for de offentlige digitale løsninger

92%

af brugerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med borger.dk.

88%

af danskerne mellem 16-89 år, som har anvendt de offentlige online tjenester, mener, at de er nemme at bruge.

84%

af brugerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med Digital Post.

87%

af brugerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med NemID.

Kilde: Danmarks Statistik og Digitaliseringsstyrelsen.

Vi kan komme endnu længere ved at bruge data bedre og mere kvalificeret på tværs af myndigheder. Men øget brug af data og deling af oplysninger mellem myndigheder stiller også skærpede krav til den offentlige sektor om at behandle oplysninger om borgerne på den rigtige måde. Der er derfor behov for klare rammer for, hvordan offentlige myndigheder skal bruge de nye muligheder til at tilrettelægge en god og sammenhængende service på borgerens præmisser.

Debatten om databeskyttelsesloven i foråret 2018 har vist, at det kan skabe utryghed, når man ikke ved, hvilke oplysninger myndighederne deler og til hvilke formål. Det er en helt legitim bekymring, som skal tages alvorligt. Offentlig brug af data skal til hver en tid ske med respekt for retssikkerheden og den enkeltes privatliv.

Den offentlige sektor skal derfor levere på tre fronter:

- *For det første* skal offentlige myndigheder naturligvis til enhver tid overholde reglerne for, hvordan og hvornår data må indsamles og anvendes.
- *For det andet* skal offentlige myndigheder passe godt på oplysninger om borgerne, så de ikke falder i de forkerte hænder.
- *For det tredje* skal der være gennemsigtighed, så borgerne får mulighed for at se de mest relevante data, som myndigheder anvender.

Med databeskyttelsesforordningen, som trådte i kraft i foråret, skal alle offentlige myndigheder overholde og dokumentere overholdelsen af forordningens principper for, hvordan man behandler personoplysninger. Med afsæt i regeringens oplæg er der desuden indført bødes-
traf for offentlige myndigheder, der ikke overholder forordningens regler. Databeskyttelseslo-

ven og arbejdet med forordningen skærper offentlige myndigheders fokus på håndtering af persondata og skal bidrage til, at borgerne er trygge ved den måde, som personoplysninger håndteres på. Det er en stor opgave, som udfordrer både offentlige myndigheder, virksomheder og foreninger.

Derudover styrker regeringen med den nationale strategi for cyber- og informationssikkerhed, som ligeledes blev offentliggjort i foråret, informationssikkerheden på tværs af den offentlige sektor. Strategien stiller blandt andet krav om, at man sikrer en tilstrækkelig overvågning af statens kritiske systemer, og at man arbejder mere fokuseret med kompetenceudvikling, så medarbejdere og ledere kan håndtere data sikkert. Samtidig sætter strategien særligt fokus på, at de samfundskritiske sektorer – tele-, finans-, energi-, sundheds-, transport- og søfartssektoren – igangsætter målrettede indsatser på deres områder.

Men der er også noget at tage fat i. I dag eksisterer der ikke et samlet overblik over den enkelte borgers data eller mellemværender med det offentlige, som sikrer den nødvendige gennemsigtighed. På borger.dk og andre offentlige hjemmesider og selvbetjeningsløsninger kan man finde en række data om sig selv og oplysninger om igangværende sager, fx hvis man søger om SU eller boligstøtte. Oplysningerne er dog oftest spredt, og typisk er fokus på de data og sager, som de enkelte myndigheder selv har med at gøre. Som borger er man derfor nødt til at orientere sig flere forskellige steder for at få oplysninger om fx behandlingen af sager eller om udbetalingen af ydelser. Det er både besværligt og uigennemsigtigt – og det står langt fra mål med regeringens ambitioner om en offentlig digital service i verdensklasse.

Overblik over egne oplysninger styrker trygheden ved den offentlige sektor

62%

af danskerne ville føle sig mere trygge, hvis de kunne følge med i, hvad det offentlige bruger deres data til.

Kilde: DANSK IT.

Borgerne må ikke være i tvivl om, at brugen af oplysninger sker på en forsvarlig måde og med fornuftige formål for øje. Mødet med den digitale offentlige sektor skal være nemt og hurtigt, men det skal også være trygt. Det er derfor helt afgørende, at det offentliges brug af data er gennemsigtigt.

Regeringen igangsætter derfor en målrettet indsats, der skal sikre større gennemsigtighed og tryghed om det offentliges brug af data, samtidig med at data anvendes bedre og mere kvalificeret til at tilpasse den offentlige service til den enkelte borger. En arbejdsgruppe undersø-

ger bl.a. mulighederne for sletning af data og andre muligheder for at styrke borgernes tillid til, at offentlige myndigheder behandler borgerens data på en sikker og forsvarlig måde.

Viden, overblik og gennemsigtighed

Regeringen vil gennemføre følgende konkrete initiativer:

Strategi for data i den offentlige sektor

Regeringen vil udarbejde en strategi for brug af data på tværs af den offentlige sektor, så vi – inden for klare rammer – bliver bedre til at anvende data til at give borgere og virksomheder en mere sammenhængende og målrettet service. Strategien skal desuden skabe forudsætningerne for, at virksomheder kan bruge de mange offentlige data, som ikke er personhenførbare, til at skabe værdi for samfundet.

Nedsættelse af Dataetisk Råd

For at understøtte en oplyst offentlig debat om dataetiske spørgsmål og dilemmaer vil regeringen nedsætte et Dataetisk Råd, der skal komme med dataetiske anbefalinger og understøtte en bred offentlig debat om dataetiske spørgsmål.

Borgeren skal have adgang til egne oplysninger og sager

Regeringen vil sørge for, at borgerne får et bedre digitalt overblik over egne forhold og igangværende sager hos offentlige myndigheder. Indblikket skal styrkes markant i tæt samarbejde med kommuner og regioner, så den enkelte nemt kan følge med ét sted. Det indebærer konkret følgende:

- Et overblik over tildelte ydelser, igangværende sager, digital post, frister og relevante oplysninger om borgeren, der etableres frem mod 2024
- En adgang til hvilke myndigheder, der løbende tilgår relevante oplysninger om borgeren
- Et brush-up af borger.dk, så brugervenligheden og det visuelle udtryk skærpes



2.1 Strategi for data i den offentlige sektor

De offentlige data er helt centrale for mange af de velfærdsydelser, som den offentlige sektor leverer. Det tæller viden om alle tænkelige samfundsforhold samt viden om den enkelte borger og virksomhed. Nogle data er personoplysninger, som fx helbredsoplysninger, der skal håndteres inden for klare rammer, mens en meget stor andel af data vedrører forhold om vores samfund, som ikke er personhenførbare. De offentlige data gør det muligt at levere ydelser af høj kvalitet effektivt – hvis vi forstår at bruge data på den rigtige måde. Samtidig kan mange offentlige data om samfundsforhold bruges af virksomheder i nye løsninger.

Men i dag bruger vi ikke data i den offentlige sektor optimalt. Der er forskellige tilgange på tværs af sektorområder, og borgeren kan stadig møde en offentlig sektor, hvor indsatsen ikke er koordineret. Hvis vi fremover skal forbedre den offentlige service og gøre den mere effektiv, tidssvarende og sammenhængende, må vi gøre op med silotænkningen.

Med en sikker og koordineret brug af data kan myndighederne skabe løsninger, som er skræddersyet til borgerne. Fx kan vi i højere grad bruge sundhedsdata – for de patienter som ønsker en tættere opfølgning i sundhedsvæsenet – til at forudsige, hvem der er i risiko for fx akut indlæggelse, og derved sætte ind med en tidlig forebyggende indsats. Det vil være en klar fordel for de patienter, som kan få en tidligere og mere præcis behandling. Tilsvarende skal borgeren opleve at møde én samlet offentlig sektor, hvor der ikke er behov for at aflevere de samme oplysninger flere gange. Regeringen har allerede med udspillet ”Sundhed i fremtiden – bedre brug af data til gavn for patienten” taget væsentlige skridt til bedre anvendelse af data på sundhedsområdet.

Hvis vi skal blive bedre til fx at tilrettelægge løsninger til den enkelte borger og skabe sammenhæng på tværs, er det afgørende, at borgerne har tillid til, at særligt *personoplysninger* bruges på en sikker og ansvarlig måde, så retssikkerhed og respekt for den enkeltes privatliv opretholdes.

Virksomheder bruger allerede i dag offentlige data om fx adresser, ejendomme og geografiske forhold til forskellige løsninger, som mange danskere gør brug af. I dag danner geografiske kortlægninger, adresser mv. bl.a. grundlag for innovation og udvikling af serviceydelser som forsikringstilbud, ligesom det ved huskøb er nemt at få overblik over støjgener fra omkringliggende veje, eller om vand risikerer at samle sig ved skybrud. Den teknologiske udvikling vil gøre virksomheder i stand til at udvikle endnu bedre og mere målrettede løsninger med stor samfundsværdi. Med *Strategi for Danmarks digitale vækst* har regeringen derfor igangsat flere initiativer, der skal styrke virksomhedernes mulighed for at bruge offentlige data til vækst og nye løsninger.

Disruptionrådet har som led i dets arbejde også beskæftiget sig med, hvordan danske virksomheder på en etisk ansvarlig måde kan bruge mulighederne i data til at skabe vækst. De mange stærke offentlige data er således en vigtig brik i forhold til at sikre, at Danmark får mest muligt ud af den teknologiske udvikling.

Regeringens ambition er, at vi skal have en mere gennemsigtig, sikker og effektiv brug af data, så det offentlige kan levere den service, som borgerne berettiget forventer, og hvor relevante offentlige data samtidig kan danne grundlag for nye, nyttige private løsninger. Visionen er en sammenhængende service, der er tilgængelig, når borgerne har brug for det – trygt og sikkert.

Regeringen vil derfor udarbejde en strategi for brug af data i den offentlige sektor.

Strategien for data i den offentlige sektor skal...

- Skabe mere sammenhængende og målrettet service gennem data
 - Sikre klare rammer, så data anvendes trygt og sikkert for borgeren
 - Sikre bred anvendelse og nytte af data – også til private services
-

For det første skal strategien gøre den offentlige sektor i stand til i højere grad at bruge data til at udvikle, forbedre og styrke sammenhængen i servicen over for borgerne i de kommende år. Borgeren skal møde én offentlig sektor, hvor oplysninger, der er relevante for borgerens sag, kendes af de relevante medarbejdere uanset myndighed. Det gælder for den kommunale sagsbehandler og for den kommunale hjemmehjælper. Bredere anvendelse af data skal muliggøre mere målrettede og effektive indsatser, der i højere grad er skræddersyet til den enkelte borgers behov. Det forudsætter bl.a., at de offentlige myndigheder har styr på data, og at data håndteres på en koordineret måde.

For det andet skal myndighederne passe godt på borgernes personlige oplysninger, og data skal altid anvendes med respekt for borgerens privatliv og personlige sikkerhed. Den nye databeskyttelsesforordning og -lov sætter de juridiske rammer for myndighedernes brug af persondata. Strategien skal derfor bidrage med også at sikre klare politiske og etiske rammer for de kommende års nye muligheder for brug af data. Det skal fx konkret ske ved, at strategien opstiller principper for brug af offentlige data. Regeringen vil som led i arbejdet desuden undersøge, om der kan og bør ske en udvidelse af grænserne for, hvad der regnes som følsomme personoplysninger, eller om det på anden vis er muligt at indføre en særlig beskyttelse af personoplysninger, som typisk opleves som private, men som i dag kategoriseres som almindelige ikke-følsomme personoplysninger.

For det tredje skal strategien understøtte, at offentlige data kan bruges i den private sektor. Udviklingen går hen imod, at private aktører ved anvendelse af forskellige data, herunder adressedata og miljø- og kortdata, tilbyder services, fx hus- og indboforsikringer, der er skræddersyet til den enkelte borgers behov. Tilsvarende kan fx banker med borgernes samtykke indhente indkomstoplysninger fra Skatteforvaltningen, så borgerne undgår selv at skulle finde lønsedler og skattepapirer frem. Strategien skal bidrage til at gøre servicen for den enkelte borger bedre, mere effektiv og sammenhængende - uanset om servicen leveres af offentlige myndigheder eller af private aktører. Strategien skal således supplere indsatserne i regeringens *Strategi for Danmarks digitale vækst*.

2.2 Nedsættelse af Dataetisk Råd

Med den teknologiske udvikling opstår nye muligheder for at bruge data til mere målrettede velfærdsydelser, effektive behandlinger i sundhedssektoren, digitale løsninger og hurtig administration i den offentlige sektor. Det samme gør sig gældende i erhvervslivet, hvor den teknologiske udvikling rummer et stort potentiale for vækst og innovation. Men udviklingen rejser samtidig etiske spørgsmål om, hvordan vi bruger de nye muligheder.

Debatten om anvendelse og beskyttelse af personoplysninger er vigtig. Det har fx været tydeligt i forbindelse med vedtagelsen af databeskyttelsesloven og lanceringen af regeringens nationale strategi for cyber- og informationssikkerhed.

Regeringen har i regi af Disruptionrådet nedsat en ekspertgruppe om dataetik. Ekspertgruppen har drøftet de etiske dilemmaer og problemstillinger, som data og anvendelse af ny teknologi rejser. Det overordnede formål er at understøtte Danmarks vision om at være en digital frontløber ved at sikre fortsat tillid til det offentlige og virksomhedernes digitalisering gennem etisk og ansvarlig anvendelse af data.

Regeringen vil på den baggrund nedsætte et Dataetisk Råd, der blandt andet skal give anbefalinger og deltage i den offentlige debat om dataetiske dilemmaer og problemstillinger i samfundet i lyset af ny teknologi, samt drøfte hvordan dataetiske tiltag kan forbedre konkurrenceevnen i erhvervslivet.

Rådet etableres, når de endelige anbefalinger fra ekspertgruppen for dataetik under Disruptionrådet foreligger.

Det er i tilknytning hertil afgørende, at borgerne har et sted at gå hen med bekymringer om offentlige myndigheders håndtering af persondata. Derfor vil regeringen oprette en særlig mailboks hos Datatilsynet, hvor borgerne kan henvende sig, hvis de har mistanke om brud på persondatasikkerheden eller er utrygge ved en myndigheds brug af data – også uden at det drejer sig om en egentlig klagesag. Henvendelser i mailboksen vil samtidig kunne understøtte drøftelserne om dataetik i Dataetisk Råd.

Nedsættelse af Dataetisk Råd

Regeringen vil nedsætte et Dataetisk Råd, som blandt andet skal give anbefalinger til og bidrage til en kontinuerlig og oplyst offentlig debat om de dataetiske spørgsmål og dilemmaer, herunder at vi i Danmark navigerer fornuftigt mellem nye muligheder og udfordringer.

2.3 Borgeren skal have adgang til egne oplysninger og sager

Som borger er det i dag vanskeligt at få et samlet indblik i, hvilke oplysninger de offentlige myndigheder indsamler og anvender – og hvem der kigger i hvilke oplysninger. Det kan skabe uklarhed om, hvad borgerens oplysninger rent faktisk bruges til.

Samtidig er det besværligt at få et samlet overblik over igangværende sager hos offentlige myndigheder. En ansøgning om boligstøtte eller SU kan ganske vist gennemføres med en digital selvbetjeningsløsning, men det er svært efterfølgende at få et samlet overblik over igangværende sager hos forskellige myndigheder. Det kræver i dag, at man som borger orienterer sig flere forskellige steder og selv skaber et overblik.

Regeringen vil derfor sætte ind på flere fronter. Det skal være langt nemmere for borgerne at få adgang til de mest relevante oplysninger og sager. Regeringen ønsker desuden, at den enkelte borger på sigt får indsigt i, hvilke myndigheder der kigger i oplysninger om ham eller hende. Og så skal borgerne opleve en tidssvarende og nem digital service på borger.dk.

Indsatsen skal levere på tre fronter:

- Borgerne skal have adgang til oplysninger om sig selv og igangværende sager
- Borgerne skal på sigt kunne få indsigt i, hvilke myndigheder der kigger i oplysninger om ham eller hende
- Borger.dk skal være en tidssvarende indgang til den offentlige sektor

Regeringen vil *for det første* igangsætte en markant indsats i de kommende år, der skal give borgerne større indsigt i og bedre overblik over oplysninger og sager på tværs af både staten, kommunerne og regionerne. Som led heri vil regeringen sikre, at der udvikles et "Mit overblik" på borger.dk, som samler borgernes vigtigste sager og oplysninger i forhold til det offentlige ét sted. Samtidig skal løsningen udvikles som en app, så borgeren altid har overblikket lige ved hånden.

Initiativet skal sikre, at borgerne ikke selv skal finde rundt i de mange forskellige offentlige systemer, men i stedet får samlet de forskellige indgange ét sted, samt at de mest relevante oplysninger gøres tilgængelige i et enkelt overblik.

Med "Mit overblik" vil regeringen desuden etablere en personlig kalender, hvor den enkelte borgers aftaler og vigtige frister fremgår, fx aftaler hos offentlige myndigheder eller frister for betaling af grundskyld. Det vil samtidig gøre det muligt at give borgeren en automatisk, men personlig hjælp med påmindelser og notifikationer, så man kan holde styr på forskellige sager. Det skal med andre ord være meget lettere for borgerne at holde styr på aftaler og vigtige forpligtigelser.

”Mit overblik” samler borgernes kontakt med det offentlige



”Mit overblik” skal give borgerne én samlet digital adgang til den offentlige sektor, hvor den enkelte borger i højere grad kan få overblik over vedkommendes sager, digital post, frister og ydelser fra det offentlige samt indsigt i de mest relevante oplysninger, som offentlige myndigheder har registreret om ham eller hende.

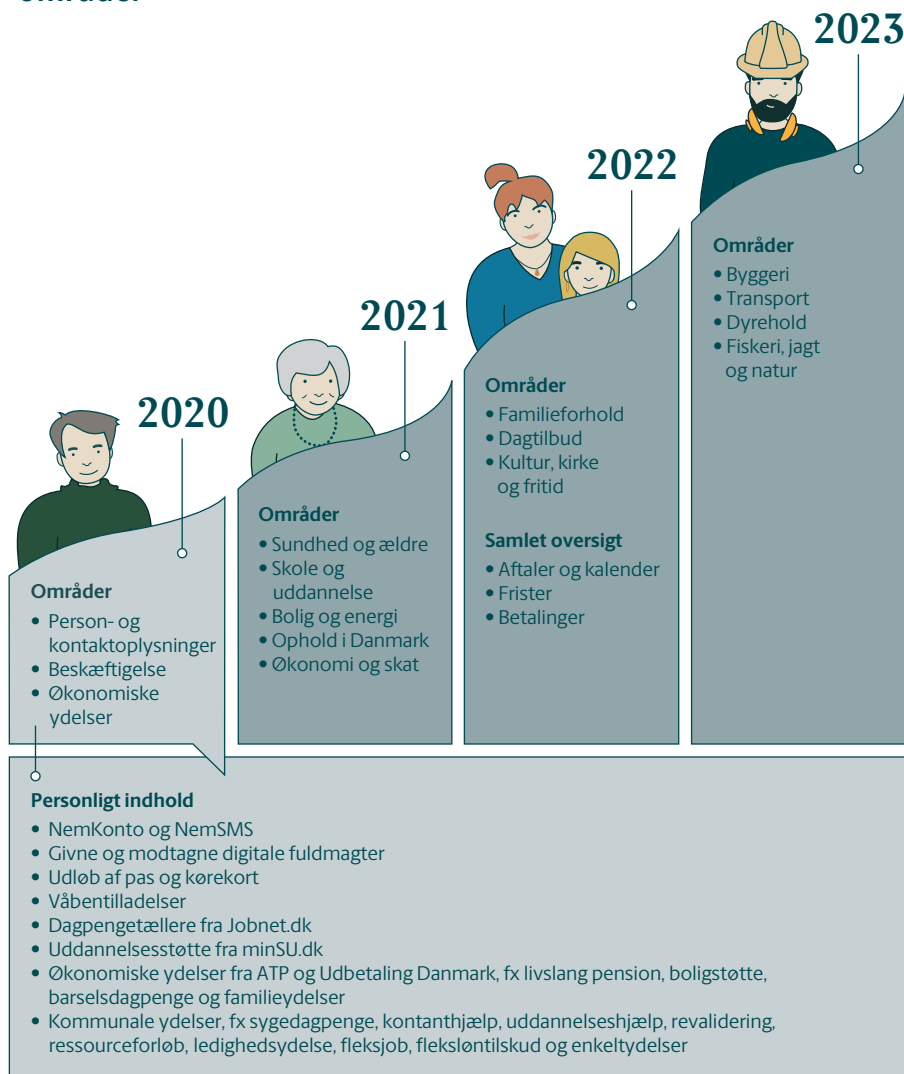
I dag giver ”Min side” på borger.dk adgang til en række grundlæggende oplysninger og indgange til forskellige selvbetjeningsløsninger, fx adresseskift eller SU-ansøgning. Men når selvbetjeningsløsningen er gennemført, findes informationen om sagen kun hos den enkelte myndighed. Med ”Mit overblik” får borgeren én indgang til oplysninger om, hvordan sagerne forløber.

Det samme gælder for indblikket i de oplysninger om den enkelte, som myndighederne ligger inde med. Her skal borgeren i dag selv finde informationen hos hver enkelt myndighed. Med ”Mit overblik” præsenteres de mest relevante oplysninger fra de mange forskellige myndigheder i stedet ét sted, så det er overskueligt og tilgængeligt for borgeren.

Det er en ambitiøs vision, som kræver, at stat, kommuner og regioner arbejder tæt sammen. Regeringen vil derfor i 2018 som led i en samlet digitaliseringspagt for den offentlige sektor aftale en konkret plan for øget gennemsigtighed med KL og Danske Regioner. Digitaliseringspagten skal lægge rammerne for de kommende års målrettede indsats for at give borgerne større indsigt i egne oplysninger og et bedre overblik i den digitale service. Planen tager form som en bølgeplan, hvor flere "bølger" af områder løbende inkluderes i "Mit overblik" over de næste år.

Med den første bølge i 2020 skal det blandt andet gøres muligt at få overblik over sygedagpenge, kontanthjælp og boligstøtte. De konkrete områder for de næste bølger skal herefter fastlægges løbende i samarbejdet med kommuner og regioner. Frem mod 2024 skal det være muligt for borgerne at få overblik over alle de mest relevante oplysninger på tværs af myndigheder på "Mit overblik".

”Mit overblik” skal løbende udvikles og udvides med flere områder



På "Mit overblik" skal den enkelte borger blandt andet kunne se vedkommendes sager, frister og ydelser fra det offentlige samt et overblik over de mest relevante oplysninger, som det offentlige har registreret om ham eller hende. "Mit overblik" vil ikke blive etableret fra dag ét, men udvikles løbende de kommende år frem til og med 2023. Planen for udviklingen tager form som en bølgeplan, hvor flere "bølger" af områder løbende inkluderes i "Mit overblik".

Regeringen ønsker *for det andet*, at den enkelte borger på sigt også skal kunne se, hvilke myndigheder der har tilgået hans eller hendes oplysninger. Det vil styrke gennemsigtigheden i anvendelsen af oplysninger i den offentlige sektor yderligere. Den model kender vi allerede i dag fra sundhedsområdet, hvor borgere kan tilgå MinLog på sundhed.dk og blandt andet se, hvilke medicinoplysninger der er registreret, og hvem der løbende tilgår dem.

Regeringen vil derfor gennemføre en analyse, der skal undersøge mulighederne for at give borgerne et bedre indblik i, hvilke myndigheder der tilgår oplysninger om ham eller hende.

Det er afgørende, at der er tillid til, at uvedkommende ikke tilgår oplysninger om den enkelte borger. Regeringen vil derfor undersøge muligheden for at stille krav om, at der for alle systemer med personhenførbare oplysninger skal etableres en log, så borgeren kan få indblik i, om uvedkommende har haft adgang til oplysninger om borgeren selv. Det undersøges også, om der er behov for at stille krav om en særskilt datasikkerhedspolitik rettet mod medarbejderne hos de relevante myndigheder.

Regeringen vil sikre indblik i brugen af oplysninger om borgerne

Den enkelte borger skal have tillid til, hvordan offentlige myndigheder bruger borgerens oplysninger. Og den enkelte borger skal have et bedre indblik i, hvilke myndigheder der har tilgået hans eller hendes oplysninger. Regeringen vil derfor gennemføre en analyse af mulighederne for at etablere en log-visning, hvor borgere kan se, hvilke myndigheder der har tilgået oplysninger om borgeren.

Et eksempel på en lignende løsning i dag er det Fælles Medicinkort, hvor medicinoplysninger om borgeren gemmes, så relevante medarbejder på sygehuse og i ældreplejen og den privatpraktiserende læge kan se, hvilken medicin borgeren får. På sundhed.dk kan borgeren få adgang til sit eget medicinkort og se hvilke myndigheder, der tilgår borgerens oplysninger.

Med *Aftale om regionernes økonomi for 2019* har regeringen aftalt med regionerne, at alle patienter inden udgangen af 2020 ligeledes skal have mulighed for at tilgå en digital visning af logoplysninger fra sygehusenes elektroniske patientjournaler.

Regeringen vil *for det tredje* sørge for, at borger.dk får et mere moderne udtryk. Borger.dk er den primære indgang for mange borgere, når de har ærinder med det offentlige. Derfor er det vigtigt, at borger.dk er tilgængelig, brugervenlig og overskuelig, så borgernes møde med det offentlige også er trygt på de digitale platforme.

Med udviklingen af "Mit overblik" får borger.dk samtidig en endnu mere central rolle som de fleste borgeres primære indgang til det offentlige. Det stiller store krav til løsningen. Brugervenligheden er afgørende, og det visuelle udtryk på borger.dk skal understøtte målet om, at borgerne let skal kunne få indblik i oplysninger, sager og ydelser.

Samtidig bliver det lettere for borgeren at få et overblik, når der udvikles en app for "Mit overblik". Med appen vil borgeren altid have de offentlige løsninger lige ved hånden.



3 Digital service på borgernes og virksomhedernes præmisser

Den teknologiske udvikling giver nye muligheder for en mere smidig og sammenhængende opgaveløsning. Men også nye forventninger om mere fleksible og lettilgængelige løsninger. Regeringen vil sikre, at borgerne oplever en sammenhængende digital service, som opfylder deres behov – uanset hvilke myndigheder, der er involveret. Det er samtidig regeringens vision, at relevante offentlige ID-beviser på sigt skal være digitale, så borgerne altid har dem lige ved hånden. Det første skridt er udvikling af en kørekort-app.

Danmark er nået langt med digitaliseringen af kommunikationen mellem myndigheder og borgere samt virksomheder. I løbet af de seneste 10 år er de gammeldags papirblanketter blevet erstattet af selvbetjening på nettet, så borgernes og virksomhedernes kommunikation med de offentlige myndigheder nu overvejende er digital. Det har gjort det lettere at være borger og virksomhed i Danmark, for man kan nu ordne sine ærinder med fx kommunen, Udbetaling Danmark eller Skatteforvaltningen digitalt. Samtidig er arbejdsgange blevet effektiviseret og ressourcer frigivet til andre områder.

Men indretningen af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger bærer i høj grad præg af at være tilrettelagt efter sektoropdelte strukturer og myndighedsgrænser, som vi historisk har indrettet os med, frem for at tage udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov. Det betyder, at den digitale offentlige service som *helhed* ikke lever op til borgernes forventninger om en sammenhængende og tidssvarende digital service – også selvom de fleste offentlige digitale løsninger fungerer udmærket *hver for sig*. Det er problematisk.

Behov for mere sammenhængende service

56%

af borgerne havde behov for kontakt til andre afdelinger eller myndigheder i forbindelse med deres situation.

77%

af dem, der havde kontakt til flere afdelinger eller myndigheder, fandt ikke, at myndighederne var gode til at skabe sammenhæng.

21%

af de borgere, som har anvendt flere separate selvbetjeningsløsninger på nettet til at klare et ærinde, angiver, at de "i høj grad" er tilfredse.

Kilde: Rambøll og Danmarks Statistik.

På samme måde som den offentlige digitale service skal være mere sammenhængende og tage udgangspunkt i borgernes behov, skal myndighederne også blive bedre til at tilbyde digitale løsninger, der lever op til borgernes forventninger om fleksibilitet og tilgængelighed. Brugen af it er allerede høj, og den er fortsat stigende. Næsten ni ud af ti danskere ejer i dag en smartphone, og den er i høj grad blevet omdrejningspunktet for mange gøremål. Det skal udnyttes til at give borgerne mulighed for at have de digitale løsninger lige ved hånden. Også når man er på farten.

Regeringen igangsætter derfor en målrettet indsats, der skal skabe bedre sammenhæng i den offentlige digitale service og sikre, at de digitale løsninger er lettilgængelige og tager udgangspunkt i borgerens behov.

Digital service på borgernes og virksomhedernes præmisser

Regeringen vil gennemføre følgende konkrete initiativer:

Sammenhængende digitale brugerrejser

Regeringen vil sørge for, at selvbetjeningsløsninger og øvrig digital service i højere grad er tænkt sammen på tværs af myndigheder, så borgerne og virksomhederne oplever en sammenhængende digital service, som opfylder deres behov, ved senest i 2021 at have etableret sammenhængende brugerrejser for ti vigtige situationer for borgeren og ti vigtige virksomhedssituationer.

ID-beviser lige ved hånden

Ved at digitalisere kørekortet vil regeringen tage de første skridt på vejen mod at gøre relevante ID-beviser digitale, så borgerne har de offentlige løsninger lige ved hånden. Konkret etableres en app, der kan supplere kørekortet, senest i 2020. Ansøgning- og sagsbehandlingsprocessen på kørekortområdet er samtidig præget af papirtunge processer, og derfor vil regeringen udover udviklingen af kørekort-appen digitalisere og forenkle kørekortområdet, så borgerne mødes af en tidssvarende og effektiv sagsbehandling.

Ensartet digital kommunikation

For at sikre ensartede rammer om en ensartet udbredelse af digital kommunikation til nye områder vil regeringen indføre en hjemmel i forvaltningsloven, som sikrer, at udbredelsen sker med fortsat mulighed for hjælp til de borgere, som har svært ved at bruge de digitale løsninger. Samtidig udarbejdes en styleguide, der skal bidrage til, at selvbetjeningsløsninger er brugervenlige og enstartede, så borgerne møder genkendelige løsninger på tværs af områder.

3.1 Sammenhængende digitale brugerrejser

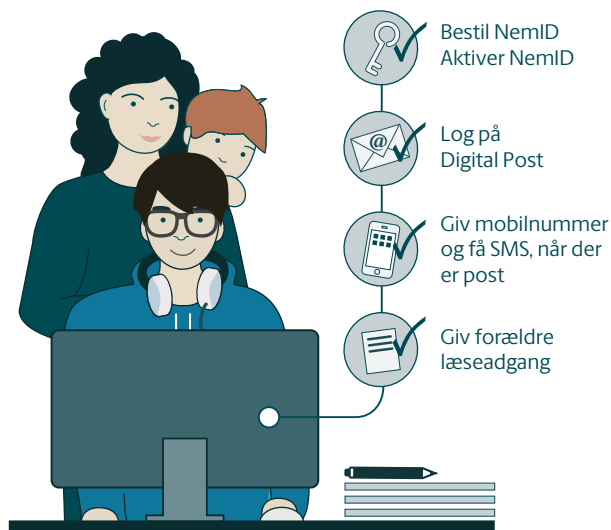
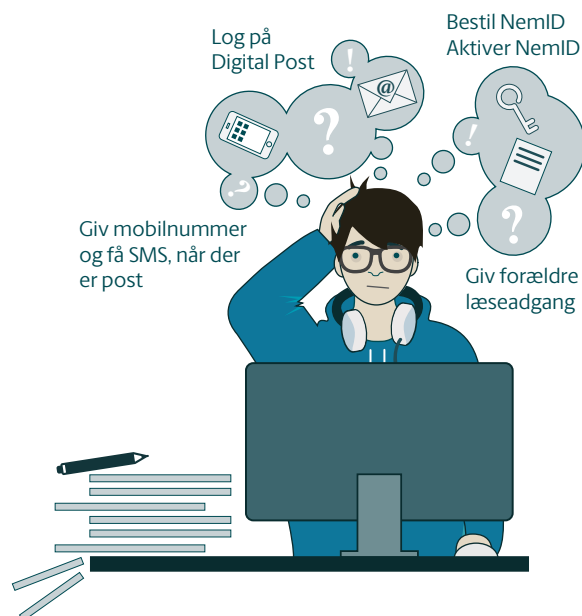
Den digitale service i den offentlige sektor skal fremover være mere sammenhængende og tage udgangspunkt i borgerens samlede situation og behov. I dag skal borgere og virksomheder selv finde vej i en kompleks offentlig sektor med mange digitale løsninger og indgange. Det skal man fx, når man mister et familiemedlem. I den situation har man rigeligt at gøre med at tackle sorgen, men samtidig skal man finde de forskellige veje til en begravelsesansøgning, opgørelse af dødsbo, dødsboskat, eventuel begraveshjælp og efterlevelseshjælp og ændringer i egne forhold som boligstøtte eller pension.

Det er et eksempel på, at den offentlige sektors indretning komplicerer tingene for borgerne. Regeringen vil derfor arbejde for at skabe en sammenhængende digital service, som opfylder borgernes og virksomhedernes behov på tværs af myndigheder.

Regeringen vil sikre, at den digitale service gøres sammenhængende i ti af de vigtige situationer, som borgere kan befinde sig i, og i ti af de centrale situationer, som virksomheder kan befinde sig i. Det skal ske ved, at der skabes et overblik over alle de gøremål, der er relevante i lige præcis deres situation, så det bliver nemt at overskue, og så man fx ikke glemmer at melde flytning eller søge en ydelse, man måske er blevet berettiget til.



Bedre brugerrejser – digital borger

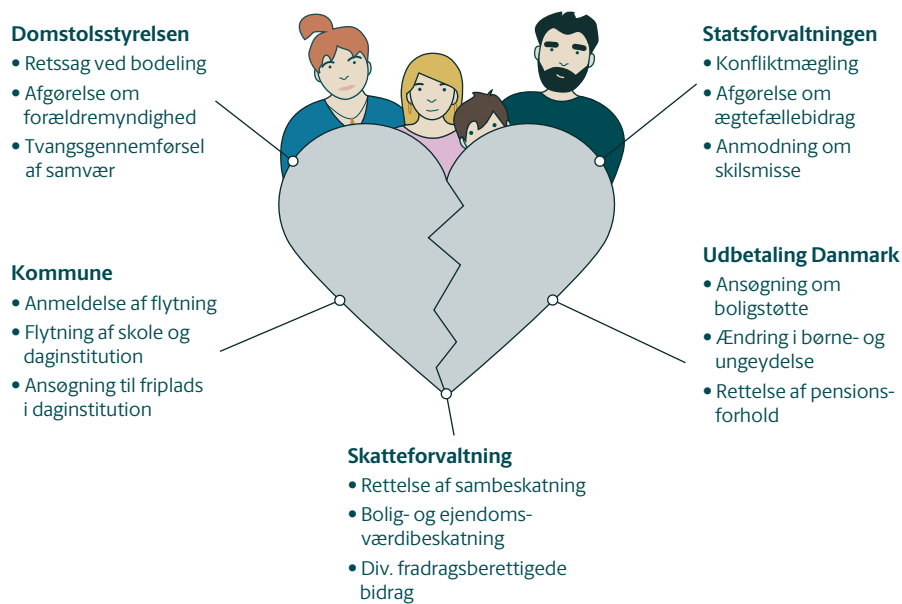


Nogle gange kan det være svært at overskue kontakten til det offentlige, når der sker store ændringer i ens liv. Når man fylder 15 år, bliver det fx obligatorisk at kommunikere digitalt med det offentlige. I dag kan det være et svært og usammenhængende forløb at forstå, når man for eksempel skal skaffe et NemID og logge på Digital Post for første gang. Regeringen vil med en sammenhængende digital brugerrejse sikre, at de unge får den information, de har brug for – og at forældrene, bliver klædt på til at hjælpe bedst muligt.

Fx oplever særligt unge, når de fylder 15 år, og dermed bliver digitale borgere, at der er mange ting, som de skal forholde sig til, fx NemID, Digital Post, skattekort mv. For mange er det en forvirrende situation, og på trods af at unge færdes naturligt på nettet, er det svært for mange at bruge de offentlige digitale løsninger. Derfor er det en af de første situationer, som regeringen tager fat på i arbejdet med de sammenhængende digitale brugerrejser. Samtidig lanceres en særskilt kampagne, som skal skabe opmærksomhed om situationen og forbedre unges færden på nettet som digitale borgere.

Med de sammenhængende brugerrejser vil borgerne få én indgang til alle relevante gøremål. Samtidig vil det være muligt løbende at få notifikationer og påmindelser om eventuelle udeståender eller status for sager. Indsatsen vil hjælpe den enkelte til i højere grad at klare sine gøremål selv og uden at skulle kontakte flere forskellige myndigheder.

Bedre brugerrejser – skilsmisse



Når en familie bryder op, er det en stor omvæltning for alle. Der er mange ting, man skal og endnu flere ting, man kan. Man mister let overblikket over hvilke myndigheder, der kan hjælpe med hvad, og hvilke ydelser man kan søge. Med en sammenhængende digital brugerrejse kan man skabe overblik i en presset situation, give klar og situationsbestemt information og tilbyde de par, der selv kan og vil, et bedre grundlag for at klare tingene.

Arbejdet med udviklingen af de sammenhængende brugerrejser vil foregå frem mod 2021 med tæt inddragelse af borgere, virksomheder, medarbejdere og andre parter, som er vigtige for at forstå og forbedre den digitale service i de enkelte situationer. Indsatsen er et skridt på vejen mod regeringens ambition om, at borgere og virksomheder sikres sammenhængende service på tværs af den offentlige sektor.

Regeringen vil som led i digitaliseringspagten lægge op til en aftale med kommuner og regioner om de sammenhængende digitale brugerrejser. Sammenhængen skabes på tværs af den offentlige sektor, og derfor er det vigtigt, at vi har hele den offentlige sektor med i arbejdet med brugerrejserne. De første skridt er allerede taget som led i den fælles offentlige digitaliseringsstrategi, men regeringen ønsker at hæve ambitionsniveauet og accelerere indsatsen.

Regeringens vision er, at brugerrejserne på sigt bliver så sammenhængende, at borgerne ikke længere oplever myndighedsgrænser som et problem. Borgere og virksomheder skal opleve en digital service, der tager hånd om de centrale behov i én sammenhængende brugerrejse.

Sammenhængende brugerrejser i ti vigtige situationer for borgere

Situation	Så mange borgere
Blive digital borger (15 år)	66.835 15-årige i 2017
Starte uddannelse	89.758 ansøgere til videregående uddannelse i 2018
Flytte	896.531 flytninger i 2017
Nybagt forælder	61.397 fødsler i 2017
Blive skilt	15.169 skilsmisser i 2017
Få nyt job	700.000-800.000 jobåbninger årligt
Miste job	14.844 varslede afskedigelser i 2017
Flytte til udlandet	21.095 danske statsborgere flyttede i 2017
Miste pårørende	53.261 dødsfald i 2017
Blive pensionist	Ca. 60.000 nye folkepensionister om året

For erhvervsområdet identificeres ligeledes ti brugerrejser for virksomheder, hvor der skabes mere sammenhæng inden udgangen af 2020. Det kan fx være ved en medarbejderansættelse eller ved sygdom i enkeltmandsvirksomheder. Regeringen vil i tæt samarbejde med udvalgte virksomheder og med udgangspunkt i virksomhedernes behov beslutte hvilke områder, der skal indgå.

3.2 ID-beviser lige ved hånden

Den offentlige sektor har været god til at udvikle digitale løsninger. Men i fremtiden skal de digitale løsninger i langt højere grad være tilgængelige der, hvor borgeren er. Man skal have dem lige ved hånden – også når man er på farten.

Mobilen er blevet omdrejningspunktet for næsten alt, hvad vi foretager os. Danskerne har vænnet sig til at have mobilen på sig næsten hele tiden. Omvendt bliver pungen stadig mere overflødig. De fleste plastikkort er allerede blevet erstattet eller suppleret med digitale løsninger. Fx kan Dankort, periodekort, ungdomskort, boardingkort, parkering og fitnessmedlemskab allerede tilgås fra mobilen. Med *NemID Nøgleapp* har regeringen og finanssektoren i samarbejde gjort det langt nemmere at bruge alle de tjenester, som anvender NemID.

Men andre centrale offentlige ID-beviser, som fx kørekortet, er endnu ikke blevet digitaliseret. Tilsvarende er sundhedskortet endnu heller ikke digitaliseret. Man skal stadigvæk medbringe et fysisk plastikkort, når man fx kører bil eller skal til lægen. Det er ikke fremtiden. Derfor vil regeringen igangsætte et arbejde, så relevante offentlige ID-beviser på sigt bliver digitale.

Nøgleappen gør hverdagen nemmere og højner sikkerheden

Fem millioner danskere har NemID, som de hver måned bruger 65 millioner gange. NemID Nøgleappen kan bruges alle de steder, hvor man skal bruge nøglekortet – for eksempel til at tjekke netbank, benytte borger.dk eller handle på nettet. Allerede nu er appen downloadet mere end 900.000 gange.

Udover at nøgleappen gør hverdagen lidt mere enkel, er den også nemmere at holde styr på end nøglekortet – for man har den altid på sin mobil lige ved hånden. Næsten 30.000 brugere mister hver måned deres nøglekort. Derudover begår mange den fejl, at de tager billeder af deres nøglekort med mobilen og dermed mindsker sikkerheden. Med nøgleappen på mobilen er det både nemt og sikkert.

Det er ikke let at digitalisere vores ID-beviser. Men med Sammenhængsreformen vil regeringen tage det første skridt og udvikle en kørekort-app. Målet er, at borgerne fra 2020 skal kunne tilgå deres kørekort fra mobilen.

Det vil gøre hverdagen lidt nemmere for alle borgerne, der vil slippe for at medbringe deres fysiske kørekort, når de kører bil eller skal legitimere sig selv i forbindelse med fx besøg på borgerservice. Det digitale kørekort vil være et supplement til det fysiske kort og gælde i Danmark, og appen er således et tilbud til alle, der ønsker at benytte sig af en digital løsning. Parallelt med at der etableres en kørekort-app, vil regeringen desuden undersøge muligheden for også at digitalisere andre relevante offentlige beviser som fx sundhedskortet.

Kørekort-app skal gøre hverdagen lettere for danskerne

Regeringen vil udvikle en kørekort-app som første skridt på vejen mod at gøre ID-beviser digitale. Med appen slipper man for at medbringe sit fysiske kørekort, når man kører bil eller skal legitimere sig selv i Danmark. Kørekort-appen er et supplement til det fysiske kørekort og dermed et tilbud til borgere, som hellere vil benytte sig af en digital løsning.

Administrationen på kørekortområdet skal digitaliseres

Samtidig vil regeringen tage initiativ til, at mulighederne for digitalisering af kørekortområdet undersøges, så borgerne også her møder en effektiv og digital service. I dag foregår ansøgninger på området på følgende måde:

- Papirblanket udfyldes af borgeren, kørelæreren, lægen, den prøvesagkyndige og borgerservice
- Fysisk lægeattest, førstehjælpsbevis og billedlegitimation vedlægges ansøgningen
- Foto af borgeren underskrives i forbindelse med udstedelsen af lægeattesten af lægen
- Stamkort udfyldes af den prøvesagkyndige, som borgerservice bruger til at bestille kørekortet

I tilknytning til arbejdet med en kørekort-app igangsættes en analyse af digitalisering af kørekortområdet. Analysen skal pege på, hvordan sagsbehandlingen på området kan digitaliseres og dermed bane vejen for, at de nuværende papirbårne processer gradvist omlægges til hurtigere og digitaliserede sagsgange.

3.3 Ensartet digital kommunikation

Borgerne kommunikerer på flere og flere områder digitalt med den offentlige sektor. Med den digitale selvbetjening kan borgerne i dag nemmere søge om at få boligstøtte, forny deres pas eller skifte læge.

I dag findes der mere end 100 områder med digital selvbetjening. Den digitale kommunikation mellem den offentlige sektor og borgerne er hidtil blevet til virkelighed gennem fire såkaldte "bølgelove", der blev gennemført i perioden 2012-2015. Lovene er baseret på en række fælles principper om, at alle borgere i udgangspunktet skal anvende digital selvbetjening, samtidig med at der sikres støtte og hjælp til de borgere, som er udfordret af de digitale løsninger.

Regeringen ønsker, at nye digitale selvbetjeningsløsninger skal følge ensartede og genkendelige regler. Der skal være de samme muligheder for at få hjælp, vejledning eller klare sine ærinder på anden vis, hvis man ikke har mulighed for at anvende de digitale løsninger. Mange ældre danskere har taget digitaliseringen til sig og bruger de digitale muligheder flittigt. Men der er stadigvæk borgere, som har det svært med de digitale løsninger. De skal fortsat have støtte og hjælp, når digitaliseringen bliver mulig på nye områder.

Regeringen vil derfor sikre ensartede krav for digital kommunikation, som følger det koncept, som er indført med de fire bølgelove om digital selvbetjening. Det vil være til gavn for borgerne og gøre det nemmere for myndighederne. Konkret vil regeringen fremsætte et forslag til en ændring af forvaltningsloven, som betyder, at digital kommunikation kan indføres på en ensartet måde på nye områder, og at borgerne fortsat tilbydes en alternativ kommunikationsform, hvis man ikke kan anvende de digitale løsninger.

Udbredelsen af digitale selvbetjeningsløsninger kan samtidig gøre det lettere for pårørende at hjælpe et familiemedlem fx under et sygdomsforløb, når digitale fuldmagter er indtænkt i løsningerne. I den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning kan borgere afgive en digital fuldmagt, så pårørende kan håndtere ansøgninger, ydelser og aftaler med det offentlige digitalt på borgerens vegne. En digital fuldmagt kan i dag gives til blandt andet sundhedsjournalen på sundhed.dk, til at søge boligstøtte eller melde flytning. Det gør det væsentligt nemmere for pårørende at hjælpe ens familiemedlem på en tryk og nem måde uden at skulle møde op hos forskellige myndigheder eller involvere familiemedlemmet i unødigt omfang.

Regeringen vil desuden tage initiativ til, at der arbejdes efter en fælles "styleguide" for myndighedernes selvbetjeningsløsninger. Styleguiden skal sætte rammer for løsningernes brugervenlighed og kvalitet og dermed bidrage til, at selvbetjeningsløsningerne er konsistente og genkendelige på tværs af myndigheder.

Det er dermed regeringens ønske, at udviklingen af digital kommunikation mellem borgere og myndigheder skal ske på en ensartet måde, som sikrer genkendelighed fra løsning til løsning, så borgerne har let ved at klare ærinder digitalt.



4 Teknologi og nye velfærdsløsninger skal gavne flere

Hvis vi i fremtiden skal have en offentlig sektor, som kan levere velfærd og service af høj kvalitet til borgere og virksomheder, kræver det fornyelse og innovation. Regeringen vil derfor gøre den offentlige sektor bedre til at accelerere afprøvningen og anvendelsen af nye teknologiske muligheder og digitale velfærdsløsninger, blandt andet ved at etablere en investeringsfond på i alt 410 mio. kr. Det er samtidig regeringens vision at gøre Danmark til et af de førende lande i brugen af kunstig intelligens.

Nye teknologier som robotteknologi, kunstig intelligens og digitale velfærdsløsninger rummer muligheder for at binde den offentlige sektor tættere sammen og skabe bedre og tryggere service til borgere og virksomheder. Samtidig skaber den teknologiske udvikling nye forventninger fra borgerne og virksomhederne om mere fleksible offentlige løsninger, som holder trit med den private sektor.

Nye teknologier og digitale velfærdsløsninger kan frigive tid til kerneopgaven. Det er for eksempel tilfældet, når softwarerobotter løser enkle opgaver, som gentages, såsom sortering af e-mails. Tilsvarende muliggør telemedicin til borgere med KOL, at borgerne kan foretage måling af vægt og iltmætning i eget hjem. Sundhedspersonale følger løbende med og opdager tidligt forværringer i borgerens tilstand, og akutte indlæggelser kan undgås. I sidste ende betyder det, at borgeren oplever tryghed og frihed og bliver i stand til selv at handle på forværringer i sygdomstilstanden.

Teleaftale kan bane vejen for nye velfærdsløsninger

Regeringen indgik i maj 2018 en aftale om bredbånd og mobil i digital topklasse med et bredt flertal i Folketinget. Aftalen skal medvirke til vækst, effektivisering, velfærd og arbejdspladser i hele landet. En god dækning og hurtig infrastruktur vil understøtte fx udbredelse af velfærdsløsninger.

Aftalen indebærer bl.a., at bredbåndspuljen målrettet tyndbefolkede områder øges, ligesom rammevilkårene for udrulning af digital infrastruktur i lokale områder styrkes. Desuden etableres et telebrancheforum, der vil have fokus på at fremme udrulning af 5G i Danmark.

Det går imidlertid ofte for langsomt med at afprøve og udbrede nye teknologier og digitale velfærdsløsninger i den offentlige sektor. Det betyder, at vi går glip af oplagte muligheder for at løfte kvaliteten af den offentlige service og sikre et fortsat fokus på effektivitet.

Regeringen vil derfor gennemføre en målrettet indsats, så den offentlige sektor bliver bedre til at tage nye teknologier og digitale velfærdsløsninger i brug hurtigere end i dag.



Teknologi og nye velfærdsløsninger skal gavne flere

Regeringen vil gennemføre følgende konkrete initiativer:

Investeringsfond for nye teknologier og digitale velfærdsløsninger

Regeringen vil etablere en investeringsfond med en samlet volumen på i alt 410 mio. kr. i perioden 2018-2022 for at accelerere afprøvningen og anvendelsen af nye teknologier. For at forankre projekter lokalt og øge den samlede investeringsvolumen skal projekterne medfinansieres af projektejerne.

Nye løsninger udbredes til flere

Regeringen vil sikre, at afprøvede og succesfulde digitale velfærdsløsninger lettere kan udbredes i den offentlige sektor, samtidig med at vi stifter bekendtskab med nye teknologier. Indsatsen kommer til udtryk ved følgende initiativer:

- En ny strategi for Center for Offentlig Innovation, hvor centret får en ny rolle med øget fokus på afprøvning og udbredelse af nye teknologier samt understøttelse af innovation i offentlig-privat samarbejde. Der indgås en aftale med regioner og kommuner for at styrke udbredelsen af digitale velfærdsløsninger
- Der indstiftes en pris for bedste genbrug af allerede afprøvede digitale løsninger
- Der igangsættes en indsats for at fremme brugen af cloudteknologi
- Der etableres et statsligt analytics-netværk for udbredelse og udvikling af teknologiske løsninger
- Der igangsættes en indsats for samarbejde med teknologi-virksomheder om nye løsninger

Danmark skal forrest i anvendelsen af kunstig intelligens

Regeringen vil gøre Danmark til ét af de førende lande inden for kunstig intelligens inden 2025. Der igangsættes derfor følgende initiativer:

- Der udarbejdes en national strategi for kunstig intelligens, der går på tværs af den offentlige og private sektor, og som både sikrer bedre rammer for anvendelsen af kunstig intelligens og samtidig opstiller en række principper for anvendelsen, bl.a. i forhold til privatliv, sikkerhed, retfærdighed mv.
- Kunstig intelligens afprøves gennem oprettelsen af en række signaturprojekter
- Der udvikles en dansk sprogsource, så man fx kan anvende talegenkendelse

4.1 Investeringsfond for nye teknologier og digitale velfærdsløsninger

Nye teknologier og digitale velfærdsløsninger rummer et stort potentiale til at forbedre den offentlige service. I dag anvendes nye teknologier som softwareroboter og machine learning kun i begrænset omfang i den offentlige sektor, ligesom det går for langsomt med at udbrede velafprøvede velfærdsløsninger, som fx telemedicin eller digitale løsninger til genoptræning.

Regeringen vil derfor etablere en investeringsfond til afprøvning og udbredelse af nye teknologier og digitale velfærdsløsninger i kommuner og regioner og afsætter i den forbindelse 100 mio. kr. Fonden skal stille ressourcer til rådighed til afprøvning af løsninger og teknologier, der ofte er forbundet med startomkostninger og risici, men som på sigt kan give betydelige gevinster.

Investeringsfond for nye teknologier og digitale velfærdsløsninger

Regeringen vil etablere en ny investeringsfond med en samlet investeringsvolumen på 410 mio. kr. i 2018-2022. Fonden skal støtte afprøvning og udbredelse af nye teknologier og digitale velfærdsløsninger i kommuner og regioner.

Ved økonomiaftalerne for 2019 etablerede regeringen sammen med KL og Danske Regioner en fond til fælles prioritering af digitale løsninger på sundhedsområdet. Der blev i den forbindelse afsat 70 mio. kr. hertil. Med den kommunale og regionale medfinansiering har fonden en samlet investeringsvolumen på 210 mio. kr.

Regeringen ønsker at øge ambitionerne og tilføjer derfor yderligere 100 mio. kr. hertil. Fonden skal samtidig bredes ud og støtte indsatser på alle velfærdsområderne.

Investeringsfonden målrettes både afprøvning af teknologi lokalt og landsdækkende udbredelse af velafprøvede løsninger. Investeringerne skal bidrage til udviklingen af innovative løsninger, der kan frigøre hænder til mere borgernær service. Indsatserne forankres lokalt, og regeringen lægger derfor op til, at kommuner og regioner medfinansierer indsatserne. Fonden vil således have en samlet investeringsvolumen på 410 mio. kr. i 2018-2022.

I forbindelse med de årlige økonomiaftaler bliver parterne enige om, hvilke nye teknologier og digitale løsninger der skal udbredes, og parterne opstiller i samme forbindelse konkrete målsætninger for udbredelsen.

Eksempler på nye teknologier...



Softwareroboter

RPA (Robotic Process Automation) er en software, der efterligner en medarbejders administrative opgaveløsning. Den er særligt velegnet til at automatisere gentagne, ikke-skønsbaserede arbejdsgange og giver fx mulighed for hurtigere sagsbehandling til gavn for borgeren. Teknologien opererer oven på det eksisterende it-landskab og på tværs af systemer og dokumenter.



Kunstig intelligens

Kunstig intelligens er en fællesbetegnelse for teknologier, der forsøger at efterligne menneskelig kognition, og som kan lære at tage beslutninger ved at identificere mønstre i større datamængder, hvilket giver mulighed for eksempelvis billede-, tale- og tekstgenkendelse. Derudover kan kunstig intelligens udforme prædiktionsmodeller til fx risikovurdering eller tidlig opsporing af sygdomme.



Blockchain

Blockchain er en teknologi til at registrere oplysninger, der giver høj sikkerhed for, at oplysningerne er korrekte. Det skyldes, at oplysningerne lagres i millionvis af kopier fordelt på internettet, og det er flertallet af kopier, der afgør, hvad der er rigtigt. Det betyder, at det er stort set umuligt at lave uautoriserede ændringer i oplysningerne, fordi der skal ændres i flere millioner kopier samtidig. Blockchain egner sig især til oplysninger om serier af hændelser, eksempelvis transaktioner eller sagsforløb. Ved hver ny hændelse føjes et led til kæden af oplysninger. Hvert led i kæden består af en boks med selve informationen og en henvisning til det forudgående led. På den måde kan alle hændelser spores til deres udgangspunkt og kan derfor anvendes til hurtigt og sikkert at verificere ejerskab.



Cloud

Cloudteknologier giver nem og billig adgang til beregningskraft og lagerplads, uden at man selv skal købe og drifte it-udstyret. Teknologierne giver mulighed for at udvikle digitale løsninger hurtigere og tættere på borgernes behov end i dag, hvor digitale løsninger ofte anskaffes gennem lange udbudsprocesser. Samtidig er adgangen til cloudteknologier i høj grad en forudsætning for det videre arbejde med kunstig intelligens, da cloud-løsninger giver adgang til stor beregningskraft og de nødvendige avancerede værktøjer.

4.2 Nye løsninger udbredes til flere

Som led i indsatsen for hurtigere udbredelse af afprøvede løsninger skal Center for Offentlig Innovation (COI) have en ny rolle med øget fokus på at understøtte udbredelsen af nye teknologier i den offentlige sektor.

Hurtigere udbredelse af nye teknologier forudsætter en koordineret indsats på tværs af den offentlige sektor. Det er fx afgørende, at relevante erfaringer med de nye teknologier opsamles og deles på tværs, så parallelle projekter og investeringer kan undgås. Samtidig skal der tages hånd om tværgående barrierer for myndighedernes anvendelse af nye teknologier. Der er også behov for, at samarbejdet om innovation styrkes på tværs af den offentlige og private sektor.

Regeringen vil derfor, som opfølgning på *aftalerne om kommunernes og regionernes økonomi* for 2019, drøfte en ny strategi for COI med KL og Danske Regioner, som kan træde i kraft fra 2019, og som kan bidrage til at understøtte hurtigere udbredelse af nye teknologier i den offentlige sektor.

Samtidig indstifter regeringen en pris for bedste genbrug af digitale løsninger, som yderligere skal ansprende til, at man bruger allerede velafprøvede løsninger endnu mere end i dag. Med prisen tildeles 100.000 kr. til hver af de tre specifikke enheder og medarbejdere på det kommunale, regionale og statslige område, som har implementeret en digital løsning på baggrund af erfaringer fra andre myndigheder.

Center for Offentlig Innovation skal understøtte hurtigere udbredelse

Regeringen vil drøfte en ny strategi for Center for Offentlig Innovation (COI) med kommunerne og regionerne. Det er vigtigt, at erfaringer med ny teknologi anvendes og deles på tværs, og derfor skal centret have en central rolle i udbredelsen af nye teknologier i den offentlige sektor.

Den offentlige sektor har været god til at afprøve nye velfærdsløsninger, men det har været vanskeligt at udbrede de velafprøvede løsninger på tværs af landet. Det skyldes blandt andet skæve økonomiske incitamenter, manglende kompetencer og langvarige evalueringer.

Regeringen vil derfor yderligere sørge for, at den offentlige sektor bliver hurtigere til at udbrede velafprøvede digitale velfærdsløsninger. Det, der virker, skal hurtigst muligt komme borgerne til gode – og dermed løfte kvaliteten af den offentlige service. Hvis vi skal lykkes med det, kræver det en målrettet indsats på tværs af den offentlige sektor. Regeringen ønsker derfor, som led i digitaliseringspagten, at indgå en aftale med regioner og kommuner om styrkede rammer for udbredelse af digitale velfærdsløsninger.

Aftale om hurtigere udbredelse af digitale velfærdsløsninger

Regeringen vil som led i digitaliseringspagten tage initiativ til en fællesoffentlig udbredelsesaftale og drøfte dette med KL og Danske Regioner. Regeringen lægger op til, at følgende temaer vil kunne indgå:

- **Værktøjer og kompetenceudvikling:** For at styrke professionaliseringen i udbredelsesprojekter er der behov for dels målrettede og erfaringsbaserede redskaber til styregrupper, projektledere og -ejere, dels kompetenceudvikling målrettet fagmedarbejdere, så digitale løsninger bliver en naturlig del af den faglige værktøjskasse.
- **Fælles evalueringsmodel:** Med en fælles evalueringsmodel sikres det, at myndigheder og aftalparter stiller de rette krav til evaluering af velfærdsløsninger med udgangspunkt i risiko. Herved undgås unødigt omfattende evalueringer.
- **Afklaring af minimumsindhold og proces:** Økonomiaftaler med kommuner og regioner om landsdækkende udbredelse af digitale velfærdsløsninger skal fremadrettet indeholde nødvendige afklaringer, så implementeringsfasen ikke forlænges unødigt.

Regeringen vil samtidig løfte innovationskapaciteten i den offentlige sektor, så det bliver lettere for offentlige myndigheder at udbrede de nye teknologiske løsninger til gavn for borgere og virksomheder. Derfor er det regeringens ambition, at cloudteknologi skal bruges til at give myndighederne adgang til de nyeste teknologier til udvikling og drift af effektive og innovative digitale løsninger. Afprøvning og efterfølgende anvendelse af nye teknologier kræver nemlig ofte adgang til sikre og skalérbare cloudmiljøer, der tilbyder den fornødne lagring og analyse af data.

Regeringen vil styrke det offentliges anvendelse af cloudteknologier ved at etablere cloudmiljøer for offentlige myndigheder tilknyttet Statens IT, ligesom en vejledning om cloudcomputing offentliggøres i efteråret 2018. Som led i indsatsen vil regeringen desuden i 2019 gennemføre en analyse af mulighederne for øget anvendelse af cloudteknologi i den offentlige sektor, samt af hvordan vigtige sikkerhedsspørgsmål bedst håndteres. Analysen skal understøtte, at det bliver lettere at tage cloud i anvendelse, samtidig med at det sker på en sikker måde.

Digitale løsninger forbedrer velfærden lokalt

Nyborg Kommune: Virtuel hjemmetræning for KOL-patienter

I Nyborg Kommune arbejder man med online hjemmetræning for KOL-patienter. Med den virtuelle træning kan patienter med bevægelsesvanskeligheder sidde derhjemme og gennemføre en træning, som styrker konditionen og reducerer deres symptomer. Det er et godt eksempel på, at man med anvendelsen af ny teknologi kan tilbyde en ny og mere værdig service på borgernes præmisser.

Odder Kommune: Skærmbesøg sikrer mere fleksibel støtte

Odder Kommune anvender skærmbesøg til borgere med mentor- eller bostøtte. Skærmbesøg gør borgeren uafhængig af, hvor han eller hun er, og kan modtage støtte af sin kontaktperson, selvom borgeren er på ferie, under uddannelsesophold eller på hospitalet. På den måde kan brugen af skærmbesøg understøtte værdighed og frihed i borgernes liv.

Ærø Kommune: Telemedicin giver bedre velfærd

I Ærø Kommune arbejdes der med lægekonsultationer over nettet, såkaldt telemedicin, så borgerne på øen ikke behøver at bruge tid og kræfter på transport. Det er et godt eksempel på, hvordan man kan forbedre situationen for den enkelte borger, som får væsentlig lettere adgang til servicen – også i områder med større afstand til sygehuset – med de nye digitale løsninger.

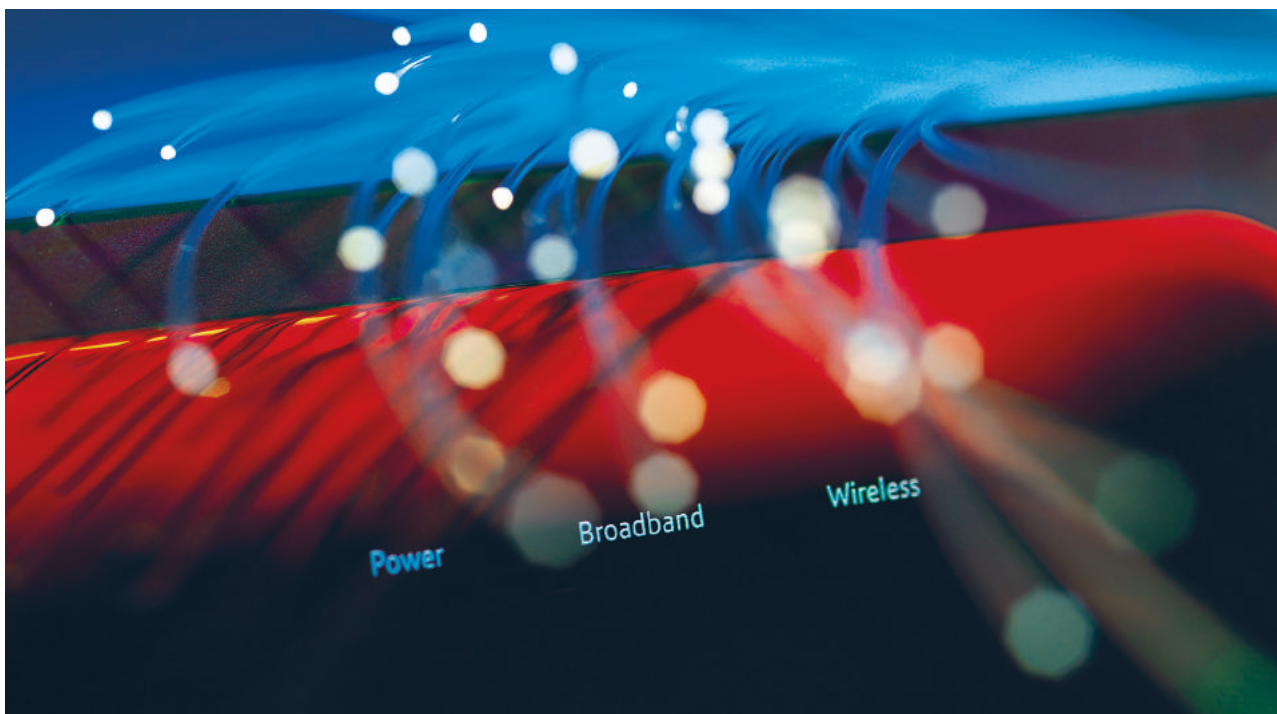
Odense Universitetshospital: Hurtigere hjemlig tryghed ved for tidlige fødsler

På Odense Universitetshospital anvender man en app til at sikre et godt forløb for forældre med for tidligt fødte børn. Med appen er der faste videokonferencer mellem forældre og hospitalspersonalet, forældrene indtaster løbende barnets ernæring og vækst, og i appen er der også små instruktionsvideoer om pasning og pleje af for tidligt fødte børn. Med løsningen kan forældrene tidligere komme hjem i trygge rammer, samtidig med at personalet kan følge med i barnets udvikling og give forældrene den nødvendige vejledning og støtte.

Flere statslige myndigheder er i gang med at afprøve mulighederne i *data analytics*. Det gælder fx Nævnenes Hus i Viborg, hvor avanceret dataanalyse skal give sagsbehandlere et hurtigere overblik over præcedens og understøtte hurtigere afgørelser til borgerne. Men mange myndigheder oplever, at de mangler viden om mulighederne i analytics. For at styrke anvendelsen af ny teknologi i staten etableres derfor et netværk mellem statslige myndigheder, hvor man kan dele viden og praksis om arbejdet med analytics og nye teknologiske løsninger. I netværket inspirerer deltagerne hinanden til udbredelse af eksisterende løsninger og udvikling af nye måder at bruge teknologi på.

Derudover arbejder Statens Administration målrettet med udviklingen af softwarerobotter, som kan automatisere simple og rutineprægede processer. Målet er at indfri fordele som større effektivitet, lavere omkostninger, minimering af fejl, færre rutineprægede opgaver for medarbejderne og skabelsen af et bedre og mere systematisk analytisk grundlag for det videre arbejde. For at indfri fordelene har Statens Administration oprettet et "Robot-team", som i samarbejde med medarbejderne identificerer relevante opgaver for robotterne, samt udvikler og implementerer dem.

Samtidig vil regeringen igangsætte en indsats, der skal afdække mulighederne for et øget samarbejde mellem offentlige myndigheder og teknologivirksomheder om hurtig og effektiv løsning af konkrete udfordringer i den offentlige sektor. Dette kan fx ske gennem innovationspartnerskaber eller andre samarbejdsformer.



4.3 Danmark skal forrest i anvendelsen af kunstig intelligens

Kunstig intelligens rummer potentiale til at sikre bedre service og mere vækst og innovation. Fx kan kunstig intelligens bruges til at understøtte læger med at diagnosticere sygdomme og dermed opspore sygdomsudvikling tidligt med henblik på forebyggende indsatser.

Kunstig intelligens anvendes flere steder i den private sektor. Det er især store internationale firmaer, der anvender teknologierne til fx billede-, tekst- og talegenkendelse samt forudsigelser om servicebehov, kundefrafald mv. Omvendt anvendes kunstig intelligens kun i enkelte offentlige myndigheder og på afgrænsede områder. Det er ærgerligt – for kunstig intelligens rummer potentiale til at forbedre og effektivisere den borgernære service.

I lyset af den markante teknologiske udvikling nedsatte regeringen i maj 2017 Disruptionrådet. Disruptionrådet har bl.a. fokus på mulighederne i nye teknologier og kunstig intelligens, og hvordan vi kan sikre, at gevinsterne kommer alle til gavn.

Kunstig intelligens kan forbedre og effektivisere den borgernære service ved blandt andet at bidrage til...

- Hurtigere og bedre diagnosticering, forebyggelse og behandling, fx ved diagnosticering af kræft
- Mere præcis forudsigelse af risiko for fx indlæggelse, forudsigelse af oversvømmelser ved skybrud og styring af afløbssystemer til vandafledning
- Hurtigere identifikation af borgere med hjertestop via avanceret stemmegenkendelse på akutopkald
- En mere fokuseret og risikobaseret kontrolindsats til fx kontrol for snyd med selskabsskat

Regeringens ambition er, at Danmark inden 2025 skal være blandt de førende lande i verden til at anvende kunstig intelligens. Det er et ambitiøst mål. Men vi har allerede en klar fordel i forhold til andre lande. Gode data er nemlig en forudsætning for anvendelsen af kunstig intelligens, og Danmark har de bedste offentlige data i verden.

For at nå i mål vil regeringen udarbejde en national strategi for kunstig intelligens på tværs af den offentlige og private sektor. Det er vigtigt, at strategien forankres bredt i samfundet og sætter en fælles retning for igangværende og fremtidige initiativer inden for kunstig intelligens. Strategiens fokus vil være at sikre danske virksomheder og offentlige myndigheder de bedste rammer for at udnytte mulighederne i kunstig intelligens. Samtidig skal strategien opstille klare etiske principper for anvendelsen af kunstig intelligens i Danmark. Ved at koordinere og fokusere viden og indsatser skal strategien sikre, at vi hurtigere formår at udnytte mulighederne ved kunstig intelligens uanset sektor.

Dygtige virksomheder, en agil offentlig sektor, stærke forskningsmiljøer samt gode uddannelser er forudsætninger for, at Danmark kan udnytte de fordele, som kunstig intelligens

medfører. Strategien skal derfor se nærmere på, hvad der kan gøres for at forbedre virksomheder og offentlige myndigheders anvendelse af kunstig intelligens. Dette kan fx være klarlægning og adgang til data, igangsættelse af forsøgsprojekter og investeringer i fælles infrastruktur.

Strategien skal tage afsæt i den nyeste viden om kunstig intelligens fra danske og udenlandske forskningsmiljøer og i de tiltag, regeringen allerede har taget for at fremme uddannelse og forskning i digitale teknologier.

Samtidig er det afgørende for udviklingen af kunstig intelligens på flere områder, at man kan anvende talegenkendelse og sprogforståelse. Da Danmark er et lille sprogområde, er sprogressourcen imidlertid ikke udviklet tilstrækkeligt. Derfor vil regeringen tage initiativ til, at der udvikles en dansk sprogressource til fri afbenyttelse, så arbejdet med kunstig intelligens kan udvikles yderligere i Danmark.

Konkrete indsatser for kunstig intelligens

National strategi for kunstig intelligens

Regeringen vil udarbejde en strategi for kunstig intelligens, som går på tværs af den offentlige og den private sektor. Strategien skal sikre offentlige myndigheder og danske virksomheder de bedste rammer for at udnytte muligheder ved kunstig intelligens. Men kunstig intelligens skal anvendes ansvarligt. Derfor skal strategien også opstille etiske principper for anvendelse af kunstig intelligens. Principperne skal sørge for, at privatliv, sikkerhed, gennemsigtighed, retfærdighed mv. sikres i anvendelsen.

Dansk sprogteknologi i verdensklasse

Talegenkendelse og sprogforståelse gør det muligt at understøtte forskellige former for opgaver. Det gælder beslutningsstøtte ved sagsbehandling af miljøgodkendelser, gennemgang af årsregnskaber og revisionserklæringer, klagesager, support- og akutopkald, mailsvar mv. En betydelig barriere for effektiv anvendelse af talegenkendelse og sprogforståelse på dansk er, at Danmark er et lille sprogområde.

Derfor igangsættes opbygningen af en sprogressource på dansk, der sættes til fri afbenyttelse, så leverandørerne har en fælles sprogressource af høj kvalitet, der giver dem mulighed for at udvikle gode løsninger inden for talegenkendelse og sprogforståelse med et højt præcisionsniveau.

Signaturprojekter skal give konkrete erfaringer

For hurtigst muligt at opbygge konkrete og praktiske erfaringer med anvendelse af kunstig intelligens i den offentlige sektor igangsættes en række signaturprojekter. Projekterne skal igangsættes på områder, hvor der vurderes at være et potentiale for at øge kvalitet og produktivitet i de offentlige kerneopgaver ved hjælp af kunstig intelligens, men hvor der på nuværende tidspunkt er for få konkrete erfaringer. Signaturprojekterne finansieres af investeringsfonden for nye teknologier og digitale velværdsløsninger.

2018/19:2

Oktober 2018

Finansministeriet
Christiansborg Slotsplads 1
1218 København K
Tlf. : +45 3392 3333
E-mail: fm@fm.dk

ISBN 978-87-93635-87-6 (pdf version)
ISBN 978-87-93635-78-4 (trykt version)

Design, omslag: e-Types
Foto: Ritzau Scanpix
Tryk: Rosendahls

Publikationen kan hentes på
www.fm.dk
www.regeringen.dk

