

## 12.3. Dokumentation for strategiens mål og gevinster realiseres

---

### **Målsætning**

Et digitalt understøttet scorecard skal sikre politikerne, de enkelte myndigheder og styregruppen for digitaliseringsstrategien muligheden for at følge op på målopnåelse ift. strategiens mål om fuld digital kommunikation.

### **Beskrivelse af initiativ**

Scorecardet etableres som en udvidelse af det nuværende fællesoffentlige statistiksystem på borger.dk med en række centrale tilføjelser. Den eksisterende database skal tilføjes nye datakilder om parametrene og dertilhørende inddateringsmuligheder.

Derudover skal scorecardet gøre brug af en databehandlingsfunktionalitet i form af en business intelligence overbygning, der muliggør generering og udtræk af rapporter.

Parametrene, der indgår i scorecardet, beskriver samlet set myndighedernes digitale kommunikation med borgerne og er kategoriseret i tre områder:

1. forudsætninger (for digital kommunikation),
2. kvalitet (af selvbetjeningsløsninger)
3. henvendelser (omfang af henvendelser til myndigheder og kanalanvendelse i den forbindelse).

Som en del af scorecardet er der mulighed for at få et overblik over de anvendte selvbetjeningsløsninger, hvad de kan og hvilke leverandører der er.

Etableringen af scorecardet sker i etaper, begyndende med parametrene vedrørende forudsætninger og kvalitet, mens information om kanalhenvendelser tilføjes, når der er fastlagt klare definitioner og metode for dataindsamling.

Data om borgernes informationssøgning på offentlige hjemmesider indgår ikke. Muligheder for statistik om digital kommunikation med virksomheder afklares i efteråret 2011.

Scorecardets primære målgruppe vil være myndighederne, der skal virkeliggøre fuld digital kommunikation og styregruppen for digitaliseringsstrategien, herunder de enkelte implementeringsprogrammer og sektorprogrammer, der kan bruge scorecardet til at generere løbende rapporter om status og fremdrift for strategiens initiativer.

Scorecardet etableres, så der i første omgang sker en udvidelse af den eksisterende datamodel samt integration til et begrænset antal datakilder. Myndigheder og leverandører har - som i det nuværende statistikmodul på borger.dk - fortsat brugeradgang, så de kan vedligeholde egne data i systemet og indlæse data, som ikke kan importeres automatisk. Vedligeholdelse af sådanne data kan ske enten via indlæsning af regneark eller ved indtastning af egne data.

Scorecardet etableres i første omgang med de business intelligence (BI)-faciliteter, som findes i regi af Digitaliseringsstyrelsen/borger.dk. Den økonomiske ramme vurderes ikke i første omgang at give mulighed for at give bred adgang til rå-data og anvendelse af BI-værktøjet eller til udvikling af særskilt brugergrænseflade udover de eksisterende Share Point-muligheder. Der skal i stedet defineres og publiceres en række faste rapporter fx mhp. benchmark o.lign., der kan genereres af de brugere, som er blevet trænet i og har adgang til BI-værktøjerne.

Løsningen vil på den længere bane kunne udvikles til at have en brugergrænseflade og funktionalitet, der gør det muligt for myndigheder at sammenligne sig med andre og selv at trække relevante data ud.

Metode til dataindsamling og kvalitetssikring skal lægges fast i samarbejde med de parter, der skal målrapportere ifm. etablering af scorecardet.

### Økonomi

Økonomien bygger på en forudsætning om, at den tekniske løsning for scorecardet etableres som en basis-løsning i tilknytning til eksisterende løsninger i Digitaliseringsstyrelsen. De nærmere muligheder herfor konkretiseres og specificeres som led i projektet.

<b>Tabel 1</b>				
<b>Samlet økonomi for scorecard for fuld digital kommunikation</b>				
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Estimerede udgifter	1,1 mio. kr.	0,5 mio. kr.	0,5 mio. kr.	0,25 mio. kr.

Midler prioriteres efter konkret beslutning i STS. Som grundlag herfor udarbejdes et nærmere beslutningsgrundlag, som blandt andet indeholder:

- Detaljeret budget
- opdateret løsningsbeskrivelse
- Opdateret tidsplan

### Organisering

Den praktiske projektgennemførelse håndteres som led i udmøntningen af initiativ *1.2 Alle borgere betjener sig selv på nettet.*

Som led heri er Digitaliseringsstyrelsen tovholder på aftale om metode og kadence ift. dataindsamling og sikring af datakvalitet mellem de parter, der bidrager med data.

Ansvar for den tekniske tilvejebringelse af scorecardet forventes ligeledes varetaget af Digitaliseringsstyrelsen på baggrund af en mere konkret beskrivelse af løsningen, som afstemmes med øvrige centrale interesser.

#### **Tid**

Første version af scorecardet forventes lanceret medio 2012.

Projektføreløbet inddeles i flere overordnede faser. Tidspunktet for iværksættelsen af fase 1 afspejler, at OPIS-database og SharePoint 2010-implementationer forud herfor skal være færdigetableret og idriftsat:

#### **Faserne er som følger:**

**Fase 0: Metode og kvalitetssikring**

*Tidspunkt: 01-09-2011 – 01-10-2011*

**Fase 1: Projektinitiering, kravspecificering og uddannelse**

*Tidspunkt: 01-04-2012 – 01-05-2012*

**Fase 2: Leverandørvalg og kontraktindgåelse**

*Tidspunkt: 01-05-2012 – 01-07-2012*

**Fase 3: Udvikling, tilretning og konfiguration**

*Tidspunkt: 01-07-2012 – 01-09-2012*

**Fase 4: Idriftsættelse og uddannelse af brugere**

*Tidspunkt: 01-07-2012 – 01-09-2012*

**Fase 5: Evaluering og målsætninger og fremtidsplan**

*Tidspunkt: 01-11-2012 – 01-01-2013*