|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bilag a |  | 14. august 2019 |
|  |  |

# Afsluttende rapport for initiativ 1.1: Sammenhængende digitale brugerrejser

## Stamdata

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabel 1: Stamdata for initiativ 1.1 Sammenhængende digitale brugerrejser** | |
| Ministerium | Finansministeriet |
| Institution | Digitaliseringsstyrelsen |
| Styregruppe | Styregruppen for digital kommunikation |
| Projektejer | Nina Husfeldt Clasen (Digitaliseringsstyrelsen) Pernille Grønnemose (Erhvervsstyrelsen) |
| Projektleder | Tina Windeløv Myrhøj Draminsky (Digitaliseringsstyrelsen) Dorte Langeland Christensen (Erhvervsstyrelsen) |
| Starttidspunkt | Oktober 2016 |
| Oprindeligt forventet sluttidspunkt | December 2020 |
| Egentligt sluttidspunkt | September 2019 |
| Samlet budget (2016-2020) | 25 mio. kr. |
| Samlet mer- eller mindreforbrug | * Samlet budget 2016-2020: 25.000.000 kr. * Realiserede udgifter 2016-2019: 8.200.000 kr. + 2,0 mio. kr. overført til initiativ 1.3 |

## Formål og resultater

Formålet med initiativet var, at: ”Borgere og virksomheder skal opleve en mere brugervenlig og koordineret administrativ service fra de offentlige myndigheder i situationer, hvor ærindet går på tværs af digitale løsninger og myndigheder, fx når en borger flytter eller ved opstart af en virksomhed. Offentlige myndigheder skal i samarbejde guide brugerne ud fra deres samlede situation, så de lettere og hurtigere kan komme igennem de relevante løsninger. En målrettet indsats i første omgang centreret om udvalgte brugerrejser skal skabe mere sammenhæng og mindre tidsforbrug for brugerne (aftalepapir for initiativ 1.1). Følgende seks udvalgte brugerrejser er blevet analyseret: 1) *Start virksomhed,* 2) *Luk virksomhed*, 3) *Service for udenlandske virksomheder,* 4) *Skilsmisse* 5) *Flytning* og *6) Bliv digital borger – lettere anvendelse og administration af fællesoffentlige komponenter (LAAK).*

For de enkelte brugerrejser er der gennemført analyser, hvor der er identificeret mulige optimeringstiltag. ”Design thinking” har været den overordnede metodiske ramme for analyserne, og der er for alle seks udvalgte brugerrejser blevet udarbejdet en as-is brugerrejse, der kortlægger udfordringer for både borgere/virksomheder og myndigheder, samt en to-be brugerrejse, der beskriver forslag til, hvordan de tidligere identificerede problemer kan løses.

### 1+2) Start og luk virksomhed

På baggrund af de gennemførte as-is og to-be analyser blev der i marts 2019 igangsat et arbejde med at udvikle en guidemotor, der skal hjælpe brugerne med at få et overblik over brugerrejserne for start og luk virksomhed og hjælpe brugeren frem og tilbage mellem forskellige selvbetjeningsløsninger. Derudover arbejder Erhvervsstyrelsen på at udvikle og implementere selve guide-løsningen på Virk.

### 3) Service for udenlandske virksomheder

Analysen af as-is-brugerrejsen viste, at virksomhederne særligt har problemer med at forstå og få styr på krav til medarbejderforhold fra fagforeningerne samt medarbejderregistrering hos henholdsvis kommunen, Statsforvaltningen og SKAT. På baggrund af to-be-analysen er der igangsat et arbejde med først og fremmest at ensrette forståelse og fortolkning af centrale begreber for dernæst at kunne udvikle en sammenhængende digital brugerrejse for de udenlandske virksomheder.

### 4) Skilsmisse

Den gennemførte as-is analyse af brugerrejsen skilsmisse viste, at den manglende sammenhæng mellem myndigheder, (digitale) løsninger og kontaktpunkter gør det svært for brugerne. Mange par ønsker at håndtere en skilsmisse godt og fornuftigt, men oplever, at det er svært at finde hjælp og vejledning til dette. Der er efterfølgende blevet udviklet en digital guide på borger.dk, som imødekommer borgernes behov for at få et samlet overblik over deres situation og over de forhold, de skal tage stilling til i forbindelse med en skilsmisse. Guiden ”Når I går fra hinanden” er tilgængelig på borger.dk.

### 5) Flytning

Med afsæt i en kortlægning af borgernes udfordringer og behov i forbindelse med en flytning er der udarbejdet en digital guide. Denne flytteguide har til formål at imødekomme borgernes behov for et overblik over de gøremål, der er knyttet til en flytning. Guiden vil løbende blive videreudviklet på baggrund af feedback fra brugerne. En videreudvikling vil ske i samarbejde med de relevante myndigheder, der er i berøring med flyttebrugerrejsen. Flytteguiden er tilgængelig på borger.dk.

### 6) Bliv digital borger (LAAK)

Analysen af as-is viste, at det særligt er en manglende oplevelse af relevans og ikke mindst en lang ventetid mellem erhvervelsen af NemID og registreringen af kontaktoplysninger i Digital Post, der er grund til, at de unge ikke får tjekket deres digitale post. De unge forventer, at deres forældre vil få besked, hvis det er noget vigtigt, de skal reagere på. Forældrene betragtes derfor også som en vigtig målgruppe i brugerrejsen. Af den gennemførte analyse er der foreslået kortsigtede og langsigtede forbedringsforslag. Rapportens langsigtede forbedringsforslag til brugerrejsen er bragt videre i arbejdet med at udvikle de næste generationer af Digital Post og NemID (MitID). Rapportens kortsigtede forbedringsforslag består i kommunikationsindsatser og optimerede kommunikationsprodukter. I den forbindelse er der udviklet nye breve til 15-årige til erstatning for de gamle samt bedre vejledning på borger.dk og nemid.nu. Der er desuden blevet udarbejdet et brev til de 15-åriges forældre. Det forventes implementeret i løbet af 2019. Arbejdet med brugerrejsen fortsætter i regi af Digitaliseringspagten, hvor det er aftalt, at der skal udvikles en digital guide.

## Fremtidigt ejerskab

Fra 1. april 2019 overflyttede arbejdet med sammenhængende brugerrejser på virksomhedsområdet fuldt ud til Erhvervsstyrelsen, da arbejdet blev en del af regeringens udspil ”Mindre bureaukrati – mere vækst”. Erhvervsstyrelsen vil fortsat have et tæt samarbejde med de fællesoffentlige parter i regi af styregruppen for digital kommunikation om udvikling af guidemotoren og om udviklingen af brugerrejser generelt.

Arbejdet med de borgervendte sammenhængende brugerrejser videreføres i Digitaliseringspagten, der er aftalt mellem KL, Danske Regioner og regeringen i marts 2019.

Der vil med udgangspunkt i flytning som livssituation blive arbejdet videre med arkitektur for de fællesoffentlige guides. Arbejdet munder ud i en analyse af muligheder og konsekvenser ved at bygge en fællesoffentlig guidekomponent henholdsvis bygge videre på borger.dk’s infrastruktur. Samtidig inddrages løbende erfaringer fra Erhvervsstyrelsens udvikling af guidemotoren, der skal understøtte de erhvervsrettede guides. Styregruppen for initiativet vil blive forelagt et beslutningsgrundlag for valg af fremtidig generel arkitektur for de fællesoffentlige borgervendte guides.

## Effektmål

Initiativet skal skabe værdi for de brugere, der skal igennem de udvalgte brugerrejser i initiativet og i den forbindelse anvende de etablerede guides. Det er forventningen, at der som følge af en mere sammenhængende brugerrejse for borgerne og virksomhederne også vil være afledte effekter i form af effektivisering hos myndighederne, fx i form af faldende support og færre tilbageløb i sagsbehandlingen.

Som tidligere nævnt vil arbejdet med de sammenhægende brugerrejser blive videreført med initiativet i Digitaliseringspagten. Her er det besluttet, at der inden udgangen af 2021 skal være skabt sammenhængende brugerrejser i form af guides for i alt 11 udvalgte livssituationer, heriblandt brugerrejserne fra initiativ 1.1. Der arbejdes løbende på at forbedre de guides, som implementeres, ligesom der kan være yderligere mere langsigtede indsatser for at skabe sammenhængende brugerrejser (fx datadeling og juridisk arbejde), hvorfor effekten af arbejdet med brugerrejser ikke kan ses som en statisk størrelse, men løbende vil forøges.

PSTG godkendte i september 2018 nedenstående effektmål, hvortil er angivet status:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabel 1  Effektmål for initiativ 1.1   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | Målbeskrivelse | Opfyldt, når… | Bemærkninger /status | | Implementeringsmål | Der er implementeret en guide for henholdsvis **flytning** og **skilsmisse** på borger.dk. | …borgerne kan tilgå og anvende en guide for henholdsvis flytning og skilsmisse på borger.dk | Opfyldt. | | Der er implementeret en guide for **start og luk virksomhed** på Virk | …virksomhederne kan tilgå og anvende en guide for henholdsvis start virksomhed og luk virksomhed på Virk | Erhvervsstyrelsen arbejder på realiseringen. Der følges op i regi af ”Mindre bureaukrati – mere vækst”, jf. ovenfor. | | **Bliv digital borger:** Kommunikationen til 15-årige og deres forældre i forbindelse med Digital Post er revideret, brugertestet og implementeret. Konkret implementeres en række breve til de 15-årige om Digital Post og NemID, der udsendes et nyt brev til forældrene om emnet, og der udarbejdes sider på borger.dk målrettet de to målgrupper. | … kommunikationen til 15-årige og deres forældre er idriftsat. | Opfyldt for så vidt angår brev og websider til de unge samt websider til forældrene.  Brev til forældre er udviklet, og der arbejdes på særligt den tekniske understøttelse af udsendelsen. DIGST er ansvarlig herfor, og der følges op i regi af styregruppen for digital kommunikation (Digitaliseringspagten). | | **Service for udenlandske virksomheder**: Der er aftalt en plan for implementeringen af en sammenhængende digital brugerrejse for udenlandske virksomheder, og de første tiltag er startet op. | … Styregruppen har godkendt implementeringsplanen for Service for udenlandske virksomheder og formelt igangsat de første tiltag. | Målet er opfyldt. Arbejdet med implementeringen er fortsat i gang. Det videre arbejde varetages af ERST jf. udspillet ”Mindre bureaukrati – mere vækst” (februar 2019) og det deraf følgende aktstykke. | | Kvalitetsmål | 80 pct. af borgerne, der har anvendt guiden for henholdsvis flytning og skilsmisse, føler sig hjulpet igennem deres brugerrejse. | - | Der måles vha. spørgeskema, der åbner ved besøg på de to guides på borger.dk. De første målinger af tilfredsheden (meget tilfreds/tilfreds med guiden samlet set), tre måneder efter implementeringen, viser hhv. 85,8 % for flytteguiden (92 besvarelser, 32.696 unikke besøgende) og 71,4 % for skilsmisseguiden (28 besvarelser, 15000 unikke besøgende). De respektive arbejdsgrupper på de to brugerrejser arbejder på den fortsatte udvikling af de to guides. Der følges op primo 2020, dvs. efter et år, i regi af styregruppen for digital kommunikation (Digitaliseringspagten). | | 80 pct. af virksomhederne, der har anvendt guiden for henholdsvis start og luk virksomhed, føler sig godt hjulpet igennem deres brugerrejse. | Der måles vha. spørgeskema, der åbner ved besøg på guiden på virk. | Erhvervsstyrelsen arbejder på realiseringen. Der følges op i regi af ”Mindre bureaukrati – mere vækst”, jf. ovenfor. |  | | Effektmål | Antallet af unge mellem 15 og 17 år, der ikke har været logget ind senest seks måneder efter at have modtaget digital post skal ultimo 2019 være faldet med minimum 5 procentpoint. | - | Implementeringen blev (pga. behov for ekstra brugertest og tekniske udfordringer med udsendesen af brevet til de unge) udskudt fra ultimo 2018 til medio 2019, hvorfor måletidspunktet er udskudt tilsvarende, dvs. til medio 2020. Der følges op i regi af styregruppen for digital kommunikation (Digitaliseringspagten). |  | |
|  |
| Anm.: Godkendt af porteføljestyregruppen i september 2019. |

## Økonomi

Initiativet er finansieret af FODS-midler afsat til hele perioden 2016-2020. Der har været mindreforbrug i både 2016, 2017 og 2018, ligesom budgettet er nedskrevet for 2019. Mindreforbruget skyldes flere forhold, særligt 1) at der alene har været behov for finansieringen af konsulenttimer til analyse og brugertest, og at dette arbejde har vist sig mere tidskrævende end først antaget, og 2) at ingen mindre tilpasninger hos myndighederne har skullet finansieres, dels fordi det har vist sig vanskeligt at igangsætte lokale indsatser, dels fordi de enkelte lokale indsatser, som er blevet gennemført, er blevet finansieret af myndighederne selv. For 2020 erstattes finansieringen af det i regi af digitaliseringspagten aftalte.