

# Afslutningsrapport

---

## Afsluttende rapport for initiativ 1.2a<sup>1</sup>: Bedre digital kommunikation

### Stamdata

| Tabel 1: Stamdata for initiativ 1.2a Bedre digital kommunikation |                                                       |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Ministerium                                                      | Finansministeriet og Erhvervsministeriet              |
| Institution                                                      | Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen         |
| Styregruppe                                                      | Styregruppen for digital kommunikation                |
| Projektejer                                                      | Nina Husfeldt Clasen (DIGST) og Mathilde Ibsen (ERST) |
| Projektleder                                                     | Klavs Helberg Jensen                                  |
| Starttidspunkt                                                   | september 2016                                        |
| Oprindeligt forventet sluttidspunkt                              | december 2020                                         |
| Egentligt sluttidspunkt                                          | december 2020                                         |
| Samlet budget (2016-2020) <sup>2</sup>                           | 23,3 mio. kr. <sup>3</sup>                            |
| Samlet forbrug                                                   | 5,0 mio. kr. <sup>4</sup>                             |

### Formål og resultater

Initiativet indeholder tre hovedleverancer:

---

<sup>1</sup> Oprindeligt var det aftalt, at der som led i initiativet tillige skulle udvikles et fællesoffentligt kontaktregister. Denne leverance blev udskilt som et selvstændigt projekt (initiativ 1.2b) i tilknytning til projekt Næste generation Digital Post under styregruppen for udbud. Afrapportering vedrørende leverancer i regi af projektet for udviklingen af det fællesoffentlige kontaktregister er ikke omfattet af nærværende afrapportering.

<sup>2</sup> Mio. kr., 2016-pl, udgiftsbaseret

<sup>3</sup> Herunder midler til udvikling af fællesoffentligt kontaktregister (initiativ 1.2b), idet initiativ 1.2a og initiativ 1.2b har haft en fælles FODS-bevilling.

<sup>4</sup> Herunder midler til udvikling af fællesoffentligt kontaktregister (initiativ 1.2b) jf. ovenstående.

- En aftale om fælles krav til brugeroplevelsen i obligatorisk digitale selvbetjeningsløsninger, nationale portaler samt fællesoffentlige infrastrukturkomponenter.
- Udvikling af en fællesoffentlig metode samt værktøj til indsamling af viden om brugernes anvendelse af myndighedernes digitale løsninger med henblik på at vurdere hvilke områder, der er behov for indsatser hos den enkelte myndighed eller i fællesskab.
- En fælles referencearkitektur for selvbetjening med beskrivelse af rammer for sammenhæng mellem selvbetjening, data, registre, fælles komponenter.

Initiativets leverancer er blevet udarbejdet af en arbejdsgruppe bestående af projektdeltagere fra KL, statslige myndigheder, ATP og Danske Regioner med bistand fra eksterne konsulenter. Arbejdsgruppens medlemmer har i kraft af sit bidrag med forretningsnær viden kvalificeret initiativets produkter.

Initiativet har gennemført alle tre hovedleverancer.

- Der er udarbejdet et sæt fælles krav og anbefalinger til bedre brugeroplevelser, og anvendelse af kravene er aftalt mellem de fællesoffentlige parter. I tillæg hertil er der foretaget en revidering af *Den fællesoffentlige brugertest*. Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen har parallelt med initiativ 1.2a udviklet *Det fælles designsystem*, som er obligatorisk at anvende ved udvikling af nye eller større opdateringer af nuværende digitale selvbetjeningsløsninger på Virk og obligatorisk digitale selvbetjeningsløsninger til *borger.dk*. Designsystemet er desuden tilgængeligt for fri anvendelse som open source for alle myndigheder og øvrige aktører.
- De fællesoffentlige parter har aftalt at indsamle viden om brugernes anvendelse af myndighedernes selvbetjeningsløsninger og anvende denne viden til at forbedre brugeroplevelsen. Efter ønske fra initiativets styregruppe er der dog ikke udviklet en egentlig fællesoffentlig metode eller et fælles værktøj på tværs af borger- og virksomhedsområdet. Indsamlingen af viden og opfølgende aktiviteter på borgerområdet sker i stedet lokalt i de enkelte myndigheder med henblik på i bedst mulige grad at understøtte lokale forretningsbehov, herunder de respektive brugergrupperes individuelle behov. For så vidt angår de erhvervsrettede løsninger på Virk, skal værktøjet Virk Tæller anvendes til indsamling af viden om brugernes anvendelse af myndighedernes digitale løsninger. Materiale med information om best practice for indsamling af viden, herunder målepunkter, samt relevante myndighedscases med erfaringer om anvendelse af viden til forbedring af brugeroplevelsen er frit tilgængelige for alle myndigheder og øvrige aktører på hjemmesiden for Den fællesoffentlige digitale<sup>5</sup>.
- Der er udarbejdet en referencearkitektur for selvbetjening, som er optaget i den fællesoffentlige rammearkitektur. Efterfølgende har de fællesoffentlige parter

---

<sup>5</sup> <https://arkitektur.digst.dk/>

desuden udarbejdet en vejledning i genbrug af data i selvbetjeningsløsninger. Vejledningen er publiceret til afprøvning i en betaversion.

### **Fremtidigt ejerskab**

Drift og vedligeholdelse af initiativets konkrete produkter, herunder vejledning om anvendelse af den fællesoffentlige brugertest, varetages af Digitaliseringsstyrelsen. På det erhvervsrettede område koordineres med Erhvervsstyrelsen.

Myndighedernes kan i vid udstrækning drage stor fordel af at lære af hinandens erfaringer med at fremme brugeroplevelsen ved at monitorere og forbedre deres digitale løsninger og service. Derfor kan bedre facilitering af erfaringsudveksling mellem myndighederne om anvendelse af initiativets leverancer samt yderligere udbredelse af leverancernes anvendelse drøftes som led i forberedelse af den kommende strategi.

### **Effektmål**

Der er ikke aftalt effektmål for initiativet. De fællesoffentlige parter har aftalt at gennemføre evalueringer af anvendelse af initiativets produkter. Evalueringerne kan evt. gennemføres som led i relevante initiativer under den kommende digitaliseringsstrategi efter nærmere aftale mellem de fællesoffentlige parter.

### **Økonomi**

Driftsopgaverne vurderes at have et begrænset omfang, og udgifterne afholdes inden for Digitaliseringsstyrelsens egen ramme.