

# Bilag 1.a

## Afrapportering af initiativ 1.4: Borger.dk er indgangen til digital selvbetjening

### Stamdata

Tabel 1: Stamdata for initiativ 1.4	
Initiativnavn	1.4. Borger.dk er indgangen til digital selvbetjening
Ministerium	Finansministeriet
Institution	Digitaliseringsstyrelsen
Budget og finansiering	STS finansiering på kr. 47,9 p.a. i årene 2011-15
Ansvarlig for statusrapportering	Tom Bøgeskov
Formand for følge-/arbejdsgruppe	Direktor Lars Frelle-Petersen, Digitaliseringsstyrelsen
Projektleder	Rasmus Espholm
Projektejer	Helle Junge Nielsen/Tom Bøgeskov
Programleder	-
Starttidspunkt	Februar 2010
Sluttidspunkt	Juli 2013
Øvrige kommentarer	-

### Baggrund

Borger.dk version 1 blev lanceret i 2007 som en del af digitaliseringsstrategien ved en sammensmeltning af 2 tidligere portaler, primært med sigte på information til borgerne om selvbetjening, men også med en simpel udstilling af selvbetjeningsløsninger. Efterfølgende blev version 2 lanceret i oktober 2008 med et øget fokus på selvbetjening og personalisering (MinSide).

For at øge borgernes anvendelse af selvbetjeningsløsninger og skabe en solid platform for myndighedernes selvbetjening blev der i 2010 igangsat en udvikling af en ny version af borger.dk. Som resultat blev version 3 lanceret som planlagt den 12. juni 2012. Udviklingen af borger.dk version 3 var en stor og udfordrende opgave, som blev løftet på baggrund af et tæt fællesoffentligt samarbejde blandt andet involverende Udbetaling Danmark som en væsentlig part.

Den nye version af borger.dk blev udarbejdet på baggrund af blandt andet forbedringstiltag, der blev afdækket i Digitaliseringsstyrelsens årlige måling af kvalitet på offentlige hjemmesider, Bedst på Nettet.

## Resultater

Den nye portal understøtter overgangen til obligatorisk digital selvbetjening og kommunikation ved, at borgernes selvbetjening og myndighedernes understøttelse heraf er sat i centrum. Med målet om at skabe en god brugeroplevelse er der sat fokus på øget brugervenlighed, navigationen er gjort hurtigere og nemmere, og søgeoptimeringen er forbedret. Borger.dk giver nu også en handlingsorienteret indgang til de mange (ca. 800) forskellige selvbetjeningsløsninger.

Principperne bag det nye borger.dk er desuden:

- Færre indgange fra forsiden, fokus på søgefeltet og bedre søgeresultater
- Omstrukturering og oprydning af redaktionelt indhold, hvilket giver hurtigere navigation og direkte links til de mest benyttede handlingssider
- Handlingsorienterede korte tekster
- Løbende indsamling af brugernes vurderinger og kommentarer på borger.dk's indhold samt myndighedernes selvbetjeningsløsninger.

Borgernes feedback resulterer i en kontinuerlig optimeringsproces. Ligeledes giver borger.dk mulighed for at inkludere videoguides, som understøtter de første obligatoriske løsninger og er blevet udviklet i samarbejde med bl.a. KL og Københavns Kommune.

Borger.dk sikrer via myndighedernes brug af MinSide, at borgerne får en personliseret indgang til det offentlige. MinSide vil i sammenhæng med information og vejledning stille personlige data til rådighed og derved understøtte størst mulig grad af selvbetjening – såvel ved selve brugen af selvbetjeningsløsningerne som ved, at borgeren finder svar på eventuelle spørgsmål, som borgeren derfor ikke behøver at rette henvendelse til myndigheden om.

I forbindelse med etableringen af Udbetaling Danmark (UDK) blev det fastlagt, at borger.dk skulle fungere som den digitale kanal. Der blev derfor igangsat et større udviklingsprojekt med fokus på at personalisere og handlingsorientere borger.dk.

<b>Tabel 1: Opfyldte succeskriterier for initiativ 1.4 vedr. borger.dk</b>	
Kriterium	Status per 1. december 2013
Levering til tid	Tidsmæssigt leveret den 12. juni 2012, i henhold til plan. Interaktionsdesign senest opdateret senest 7. januar 2014 på baggrund af brugerinput og brugertest.
Levering til budget	Forbrug 21,3 mio. kr. inden for rammerne af eksisterende bevilling § 07.12.06.10.
Opfølgning	Borger.dk bliver løbende brugertestet. Testresultater kan rekvireres ved henvendelse til Digitaliseringsstyrelsen.
Brug, baseret på løbende stat. opfølgning	2012 +12 mio. brugere 2013 +20 mio. brugere

### **Økonomi**

Projektet er gennemført inden for den økonomiske ramme med 21,3 mio. kroner og er finansieret inden for rammerne af den samlede bevilling for borger.dk.

### **Fremtidig drift**

Borger.dk's funktionalitet og brugervenlighed, herunder MinSide, vil løbende blive forbedret inden for rammerne af de bevillinger, der fremgår af § 07.12.06.10. Den seneste eksterne brugertest af borger.dk kan rekvireres ved henvendelse til Digitaliseringsstyrelsen. Testen peger på en række indsatsområder, hvoraf en del allerede nu er håndteret i forbindelse med overgangen til mobilt tilpasset design. Tilsvarende test vil blive gennemført årligt.

Styring af borger.dk, herunder udvikling og drift, varetages fortsat af Styregruppen for Borger.dk. Styregruppen for Digitaliseringsstrategien orienteres om status efter behov.

Styregruppen for Borger.dk er sammensat af repræsentanter fra:

- KL
- Danske Regioner
- SKAT
- Næstved Kommune
- Aarhus Kommune
- Københavns Kommune
- ATP/Udbetaling Danmark
- Økonomi- og Indenrigsministeriet
- Finansministeriet (formandskab).

### **Kommunikation**

Borger.dk er et gennemgående element i forbindelse med kampagnerne om digital selvbetjening. Herudover gennemføres løbende kampagner og tiltag i forhold til myndigheder og specifikke dele af befolkningen eksempelvis i forhold til understøttelse af it-svage brugere.