

# DIGITALISERINGENS BLINDE PLET

/ Resultater fra borgerundersøgelse og medarbejderundersøgelse januar 2016

/ 10 pejlemærker for digitalisering med borgeren i centrum

---

Sæt borgeren først / Tag hånd om borgerens samlede situation / Hold fast i retfærdigheden  
/ Giv altid mulighed for kompetent og fleksibel betjening – på alle kanaler / Giv altid borgeren adgang til den, der har ansvaret / Hav altid kvaliteten med i digitaliseringen / Inddrag altid borgerne og medarbejderne i udviklingen / Understøt medborgerskab / Lad servicen drive digitaliseringen – ikke omvendt / Brug digitaliseringen til at styrke det lokale Danmark

---

# 10 PEJLEMÆRKER FOR DIGITALISERING MED BORGEREN I CENTRUM

## HK STAT OG HK KOMMUNALS BUD PÅ GODE PRINCIPPER FOR DIGITALISERING AF DEN OFFENTLIGE FORVALTNING

### 1. SÆT BORGEREN FØRST

Digitaliseringen bør tage udgangspunkt i borgerens situation, behov og forudsætninger – frem for i systemets. Fokus bør være på at skabe værdi for borgerne på de områder, der har betydning for dem.

### 2. TAG HÅND OM BORGERENS SAMLEDE SITUATION

Myndighederne har pligt til aktivt at hjælpe borgerne med at afklare deres muligheder, pligter og rettigheder i den situation, de står i. Myndighederne bør hjælpe borgerne med at forstå konsekvenserne af de ting, de gør, når de fx søger om en ydelse. Den forpligtelse må ikke sættes over styr i digitaliseringen.

### 3. HOLD FAST I RETFÆRDIGHEDEN

En retfærdig forvaltning behandler alle lige, men tager samtidig hensyn til den enkelte. Digitaliseringen skal give plads til hensynet til den enkelte, plads til mennesket og plads til, at borgeren fortsat kan opleve at være en person – og ikke bare et nummer, en sag eller et tandhjul i en stor bureaukratisk maskine.

Det betyder blandt andet, at man skal holde fast i skøn, hvor det sikrer hensynet til den enkelte. Og man skal give borgere, der har behov for det, lov til at fortælle deres historie og forklare deres problem – på deres egen måde.

### 4. GIV ALTID MULIGHED FOR KOMPETENT OG FLEKSIBEL BETJENING – PÅ ALLE KANALER

Borgeren har krav på at blive betjent af medarbejdere, der har viden og indsigt til at forstå og afklare borgerens problem og situation, tid til at lytte til borgeren og kompetence til at gøre det, der skal til, for at løse opgaven eller hjælpe med at skabe kontakt til en, der kan. Og borgeren skal kunne være sikker på at få denne vejledning, uanset om han eller hun sender en mail, ringer eller møder op personligt.

### 5. GIV ALTID BORGEREN ADGANG TIL DEN, DER HAR ANSVARET

Borgeren skal altid vide, hvem der har ansvaret for hans eller hendes sag og for en eventuel afgørelse. Borgeren skal altid have mulighed for at få direkte kontakt (per telefon eller personligt) med en ansvarlig person med indsigt i sagen og kompetence til at træffe afgørelser. Ansvarret må ikke bare gemmes væk bag automatiserede systemer og callcentre.

6. HAV ALTID KVALITETEN MED I DIGITALISERINGEN  
'Effektivitet' uden kvalitet giver ingen mening. Man bør derfor altid tænke kvalitet med som et centralt succeskri-

terium, når man digitaliserer – og måle kvaliteten før og efter en væsentlig omlægning af servicen og på tværs af hele borgerens servicerejse. Det gælder både den servicekvalitet, borgeren oplever, den faglige og forvaltningsmæssige kvalitet i vejledning og sagsbehandling og de samfundsmæssige mål, som den konkrete service eller ydelse er sat i verden for at opfylde.

### 7. INDDRAG ALTID BORGERNE OG MEDARBEJDERNE I UDVIKLINGEN

Borgerne og de medarbejdere, der møder dem (på telefon, personligt og på chat og mail), ved bedst, hvor skoen trykker. Borgernes og medarbejdernes udfordringer og idéer kan være en værdifuld drivkraft for innovationen i den offentlige sektor. Alligevel bliver de for sjældent inddraget seriøst, tidligt nok og i tilstrækkeligt omfang, når der skal tænkes nyt – fx udvikles nye digitale løsninger.

### 8. UNDERSTØT MEDBORGERSKAB

I det omfang, borgerne ønsker det, skal de have mulighed for at blive inddraget og bidrage aktivt til løsningen af opgaven. De skal kunne opleve sig selv som værdifulde, myndige medspillere, og behandles med respekt – uanset hvor meget eller lidt digitale de så er eller ønsker at være det.

### 9. LAD SERVICEN DRIVE DIGITALISERINGEN – IKKE OMVENDT

Udgangspunktet for at tilrettelægge mødet mellem borger og myndighed (på alle kanaler) bør være den relation, man som myndighed ønsker at have til sine borgere, og den servicekvalitet, borgeren forventer. Denne service skal så leveres gennem den kombination af kanaler, der bedst og mest effektivt løser den samlede opgave. Digitaliseringen bør ses som et af flere midlertidigt at levere denne service – aldrig som et mål i sig selv.

### 10. BRUG DIGITALISERINGEN TIL AT STYRKE DET LOKALE DANMARK

Digitaliseringen betyder, at vi i højere grad kan frigøre os fra tid og sted. Service kan leveres alle steder fra til alle steder. Men det er vigtigt, at borgerne også har mulighed for at få den personlige service lokalt, når de har brug for det. Frem for at bruge digitaliseringen til at centralisere opgaveløsningen i et enkelt eller nogle få store centre, fjernt fra de fleste borgere, kan vi bruge digitaliseringen til at binde lokale ressourcer sammen i netværk. Netværk kan tilbyde de samme storskalafordele som centraliserede løsninger, men samtidig bevare kompetencerne lokalt – til gavn for de borgere, der har brug for det.

# BORGERE OG MEDARBEJDERE OM DIGITALISERING – UDVALGTE RESULTATER FRA TO UNDERSØGELSER

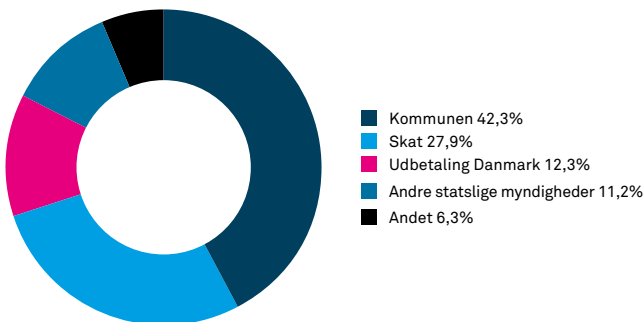
HK Stat og HK Kommunal præsenterer to undersøgelser:

- / En borgerundersøgelse, gennemført af Epinion og analyseret af Rambøll. 2.004 borgere i alderen 18 til 79 år blev i januar 2016 spurgt om deres erfaringer med og holdninger til digitaliseringen i den offentlige sektor.
- / En undersøgelse blandt HK-medlemmer i stat, kommuner og regioner, gennemført af HK og rapporteret af Rambøll i januar 2016. 875 medlemmer – hvoraf de fleste har daglig eller næsten daglig kontakt med borgere eller virksomheder – svarede på spørgsmål om deres inddragelse i den digitale udvikling og om deres oplevelse af, hvad digitalisering har betydet for deres muligheder for at yde god service til borgere og virksomheder.

## BORGERNES SYN PÅ OFFENTLIG DIGITALISERING

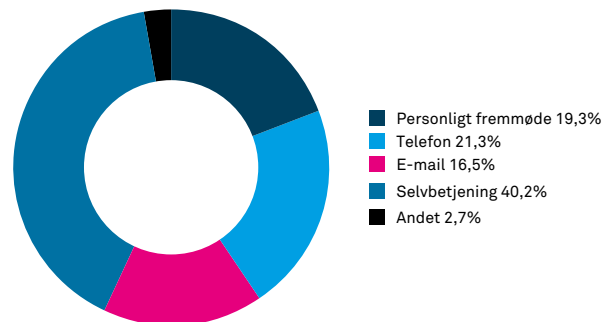
### MYNDIGHEDER

Hvilken myndighed havde du kontakt til? (Hvis flere, angiv da den, der var den vigtigste.)

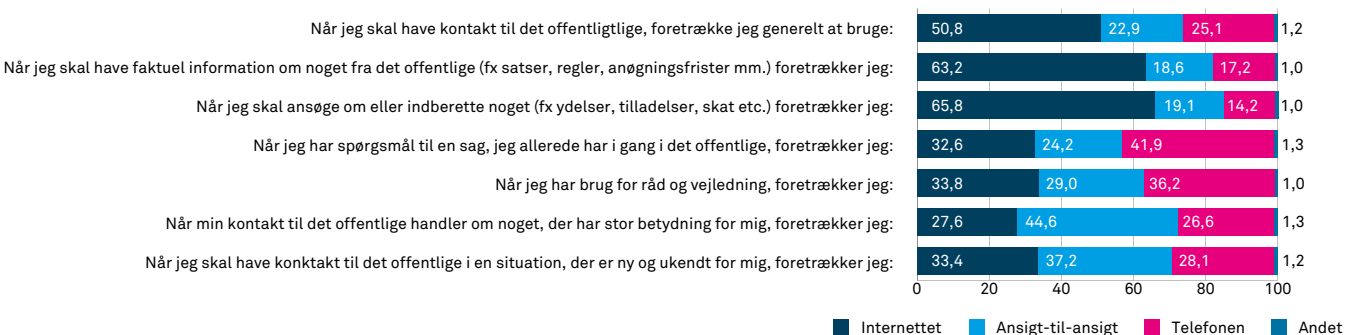


### KANALVALG OG KANALPRÆFERENCER

Hvilken kontaktkanal eller -kanaler anvendte du sidst, du skulle have ordnet noget med det offentlige?

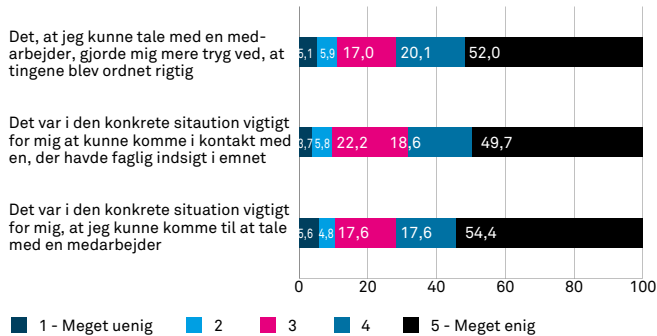


Hvilken kanal man foretrækker at anvende i kontakten til det offentlige afhænger af opgaven og situationen.

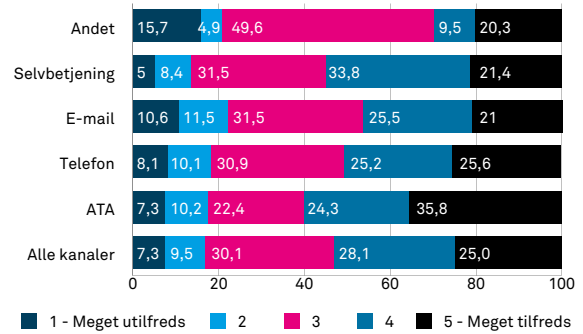


## SERVICEKVALITET

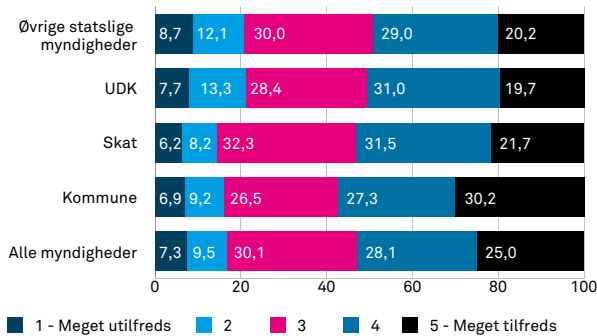
Borgernes mening om deres seneste kontakt til det offentlige om fx ydelser, tilladelser, skat, ledighed eller lignende



Hvor tilfreds var du samlet set med den service, du fik?

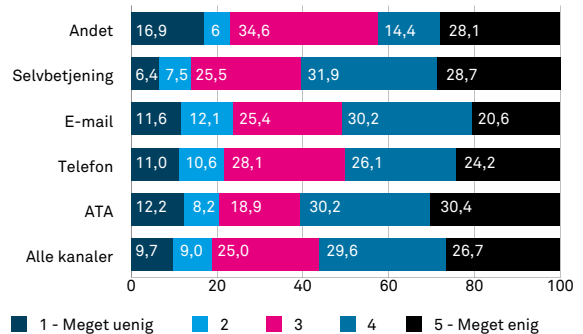


Hvor tilfreds var du samlet set med den service, du fik?

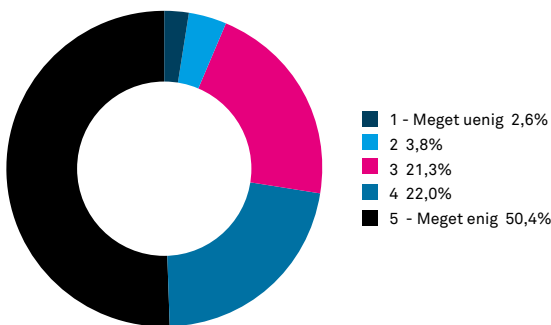


## EFFEKTIVITET

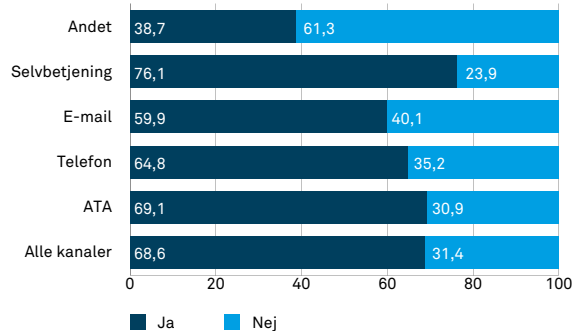
Samlet set synes jeg, at processen var effektiv



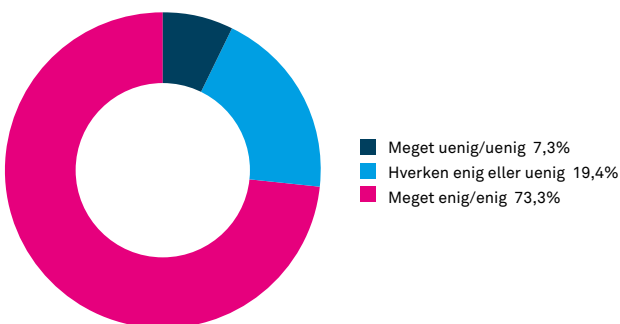
Jeg synes, det er vigtigt, at jeg selv kan vælge, hvilke kontaktkanaler jeg bruger i min kontakt med det offentlige (fx nettet, telefon, ansigt til ansigt etc.)



Jeg fik ordnet alt det, jeg skulle, og der var ikke brug for yderligere kontakt med myndigheden efterfølgende om den samme sag/opgave

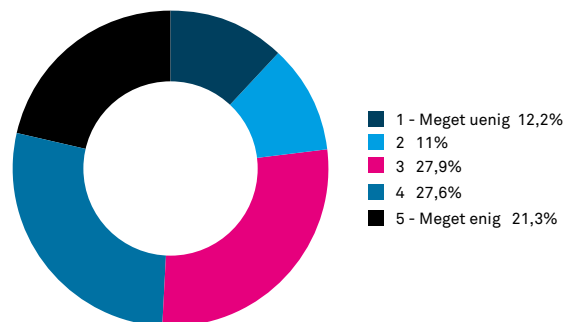


Jeg synes, det er vigtigt, at digitaliseringen i den offentlige sektor tager udgangspunkt i borgerne og deres behov

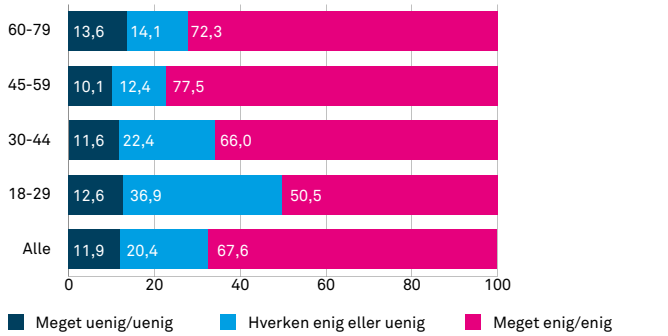


## HOLDNINGER TIL UDVIKLINGEN

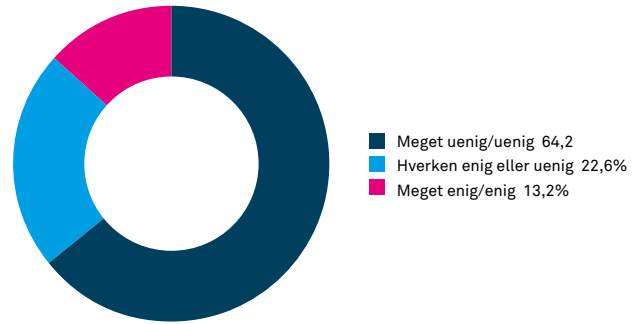
Jeg synes, det er i orden, at man som udgangspunkt skal betjene sig selv på nettet, når man skal have ordnet noget med det offentlige



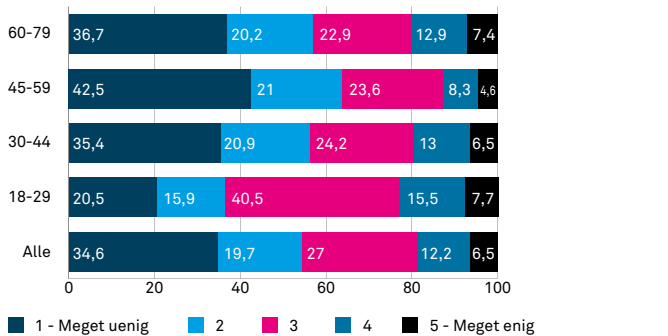
Jeg synes, det er vigtigt, at der er mennesker involveret i sagsbehandlingen i det offentlige



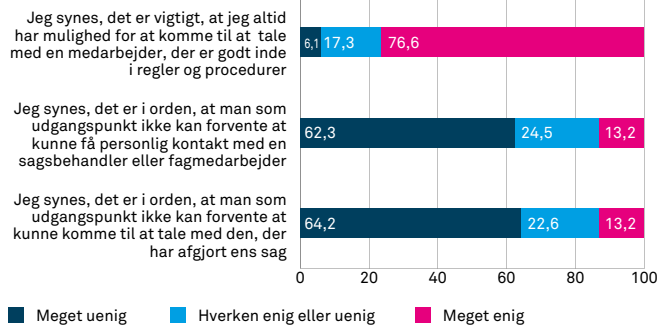
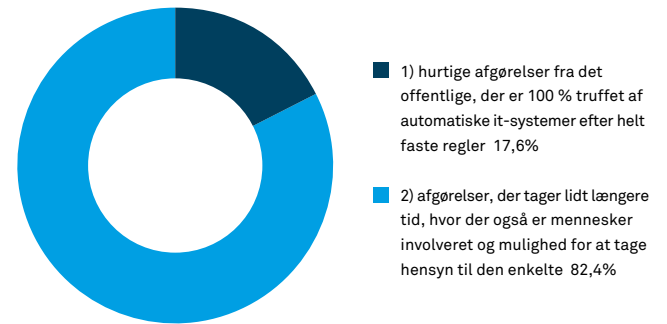
Jeg synes, det er i orden, hvis automatiske afgørelser betyder, at der ikke kan tages individuelle hensyn til mig og min situation



Jeg synes, det er i orden, at afgørelser fra det offentlige træffes af automatiske systemer, uberørt af menneskehånd

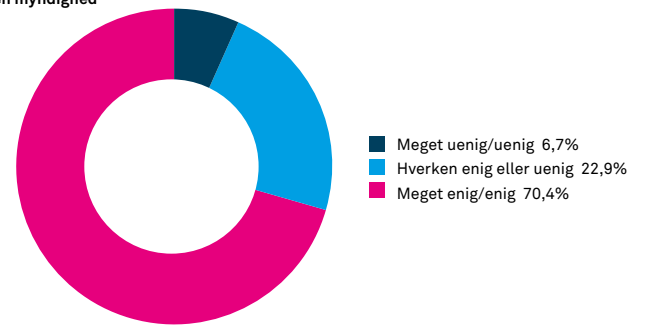


Hvis du SKULLE vælge, ville du så generelt foretrække

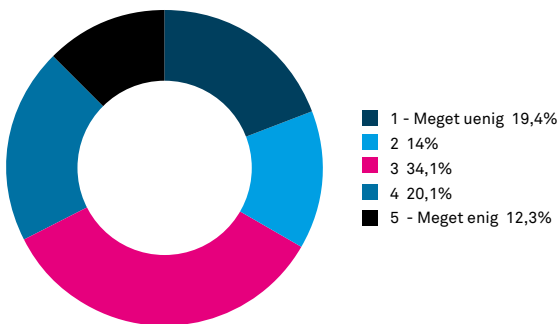


## TILLID TIL DET OFFENTLIGE

Jeg synes generelt, at muligheden for personlig kontakt er vigtig for min tillid til en myndighed



Jeg synes, det er i orden, hvis kommunikationen med det offentlige fremover bliver mere digital



# MEDLEMSUNDERSØGELSEN

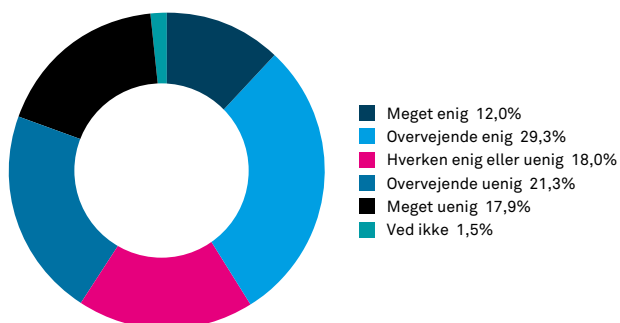
Undersøgelsen blandt medlemmerne af HK Stat og HK Kommunal har haft til formål at give frontmedarbejderne en stemme. Spørgsmålene var blandt andre:

- I hvor høj grad bliver medarbejderne inddraget i udviklingen af de digitale løsninger?
- Hvor gode vilkår har de for at hjælpe de borgere, der har brug for hjælp?
- Hvor stor fokus er der på kvaliteten af den service, der ydes, og hvor systematisk går man til spørgsmålet om servicekvalitet?
- Hvordan oplever medlemmerne, at digitalisering og centralisering har påvirket deres muligheder for at yde god service?

875 medlemmer har deltaget i undersøgelsen. Langt størstedelen har daglig eller næsten daglig kontakt med borgere eller virksomheder.

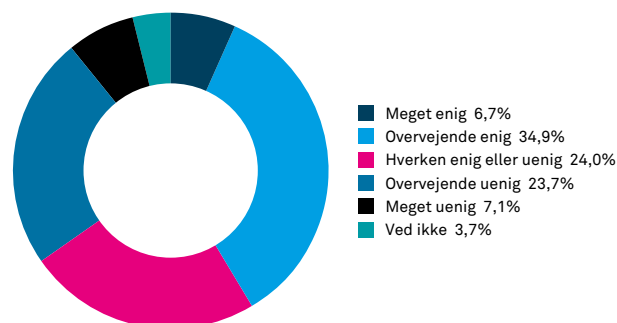
## INDDRAGELSE

Jeg har oplevet, at vi som medarbejdere bliver inddraget i udviklingen af de digitale løsninger, vi bruger i vores arbejde

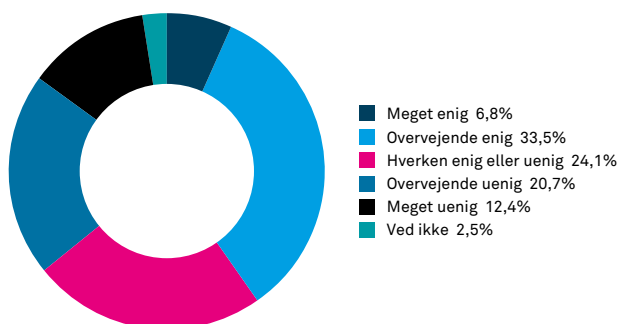


## HJÆLP TIL BORGERNE

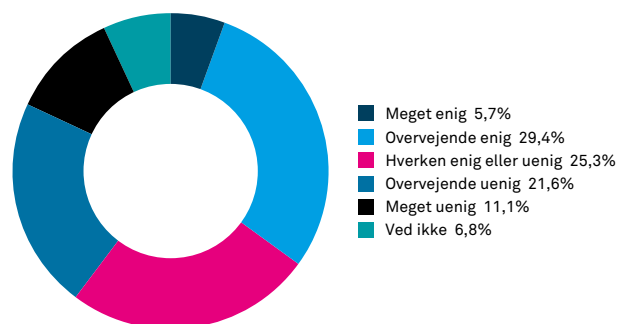
Jeg føler, at jeg har fået tilstrækkelig uddannelse i at formidle de digitale løsninger til borgere og virksomheder



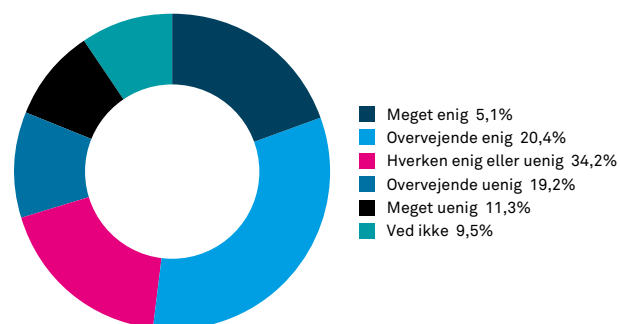
Vi har gode muligheder for at indberette fejl og komme med input til forbedringer af de digitale løsninger, vi bruger i vores arbejde



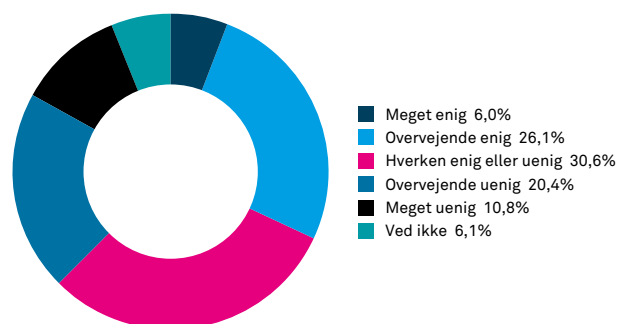
Jeg føler, at jeg i min kontakt med borgerne har tilstrækkelig tid til at hjælpe dem med de digitale løsninger



Jeg oplever, at de fejl, jeg indberetter, og de forslag til forbedringer, jeg kommer med, bliver brugt i praksis til at forbedre de digitale løsninger

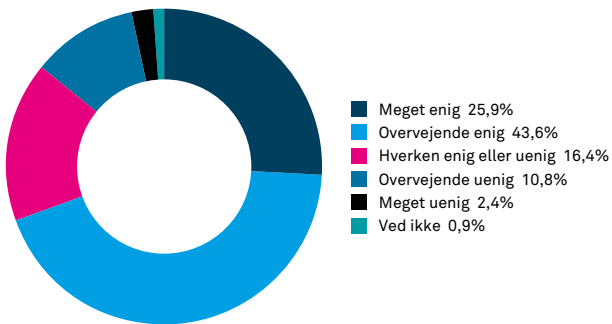


Jeg føler, at jeg har de rigtige rammer og redskaber til at hjælpe borgerne med de digitale løsninger

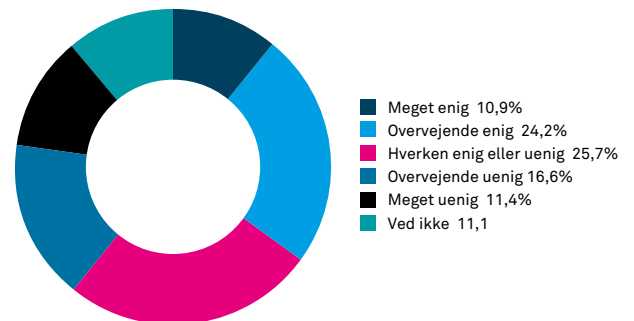


## SERVICE

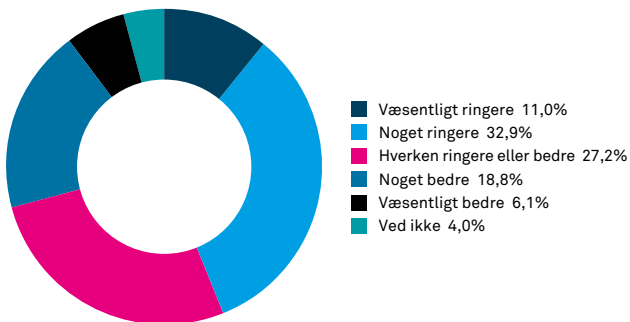
Jeg oplever, at der på min arbejdsplads er fokus på kvaliteten af den service, vi leverer til borgere og virksomheder



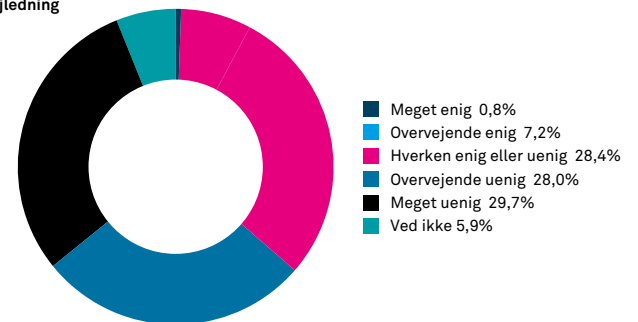
Vi måler jævnligt og systematisk på servicekvaliteten på min arbejdsplads



Jeg har oplevet, at serviceniveauet de seneste år er blevet ...



Centraliseringen har gjort det lettere for mig at sikre borgerne en god og tilstrækkelig vejledning



Jeg har oplevet, at mine muligheder og rammer for at yde god service i de seneste år er blevet ...

