



DAGSORDEN 2023

TEMA

**FUNDAMENTER FOR GOD SELVBETJENING OG
STYRKET DIGITAL SERVICE**

IT-ARKITEKTURRÅDET

Dato: 10-05-2023 10:00

Sted: KOMBIT, Halfdansgade 8, lokale Vadehavet

'Rammearkitekturen er fundamentet for, at kommunerne anskaffer effektive digitale løsninger, der styrker den kommunale opgaveløsning og skaber sammenhæng på tværs. Det sker med borgeren i centrum og på et åbent marked.'

Vision for den fælleskommunale rammearkitektur, vedtaget af Kommunernes It-Arkitekturråd februar 2017.

1. Siden sidst	3
1.1. Siden sidst	3
2. Drøftelsessager	4
2.1. Dialog med KL's direktion.....	4
2.2. Introduktion til tema 'Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service'	4
2.4. Indsatser for en moderne inkluderende og digital service	6
2.5. Fuldmagt og partsrepræsentation.....	9
2.6. Cases: Brug af talegenkendelse og talesyntese til borgerkontakt	10
2.7. Betydning af ændringerne i webtilgængelighedsloven	11
2.8. Fællesoffentlig samtykkekomponent – MVP er ved at tage form.....	12
2.9. Status for udbredelse af MeMo-opmærkning	13
3. Eventuelt	16

1. Siden sidst

1.1. Siden sidst

MOD-2023-00071 Ghita Thiesen

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- tager orienteringen til efterretning

Sagsfremstilling

Kontorchef Ghita Thiesen orienterer om relevante emner.

2. Drøftelsessager

2.1. Dialog med KL's direktion

SAG-2022-04761 Vibeke Normann

Baggrund

'Dialog med KL's direktion' er et fast punkt på It-Arkitekturrådets møder og har direktør Christian Harsløf som deltager.

Punktet har til formål at understøtte, at arkitekturdrøftelser og -anbefalinger og den generelle digitaliseringsdagsorden kommer tættere på KL's direktion.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- tager direktionens orientering til efterretning

2.2. Introduktion til tema 'Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service'

SAG-2022-04761 Vibeke Normann

Baggrund

Igennem et antal strategiperioder siden 1998 har digital selvbetjening indgået i såvel fælleskommunale som fællesoffentlige strategier og initiativer. Herunder har specielt initiativet 'Obligatorisk Digital Selvbetjening', som blev realiseret i 2012-2015, sat sit aftryk.

I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 var en række indsats vedrørende selvbetjening samlet under initiativ 1.2 'Bedre digital kommunikation'. Bl.a. blev der udarbejdet 'Fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening' som skal bidrage til at målrette indsatsen for at skabe sammenhængende, effektive, sikre og brugervenlige løsninger for borgere og virksomheder og økonomiske gevinster i de offentlige myndigheder, fx gennem færre supphørvendelser og gennem et bedre samspil mellem forskellige myndigheders selvbetjeningsløsninger.

- ./.
- Kommunerne har tilsluttet sig denne referencearkitektur samt referencearkitektur for brugerstyring og referencearkitektur for deling af data og dokumenter som også vedrører rammerne for selvbetjening. Disse

referencearkitekturer er optaget i den fælleskommunale rammearkitektur i henholdsvis 2017 og 2020. Endvidere har KL i 2011 udarbejdet et procesmønster for selvbetjening, som ligeledes er en del af rammearkitekturen.

En oversigt over fællesoffentlig og fælleskommunal rammearkitektur på selvbetjeningsområdet indgår som bilag.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- tager introduktionen til efterretning
- kvalificerer, hvilke barrierer kommunerne oplever i fht at levere sammenhængende, effektive, sikre og brugervenlige løsninger til borgere og virksomheder

Sagsfremstilling

./. Aktuelt har en række fællesoffentlige og fælleskommunale indsatser samt EU-initiativer fokus på at skabe de nødvendige fundament for god selvbetjening og øvrig digital service.

Arbejdet med fundamentene har alle til formål at understøtte myndighederne i at levere sammenhængende, effektive, sikre og brugervenlige løsninger til borgere og virksomheder.

Der er dog barrierer i fht at indfri dette mål. Udover barrierer hos borgeren i form af manglende tillid, motivation og digitale kompetencer, er der aktuelt en række kendte barrierer, hvor løsningernes arkitektur vil kunne bidrage til at skabe bedre brugeroplevelser.

Det drejer sig bl.a. om:

- Brugervenlighed/-design er ikke optimalt
- Manglende sammenhæng på tværs af systemer og myndigheder
- Manglende indtænkning af samtykke, fuldmagt og partsrepræsentation
- Velfungerende single sign on
- Manglende adgang på tværs af kanaler

På dagsorden for indeværende møde er udvalgte emner og tilhørende indsatser, som adresserer en eller flere af ovenstående barrierer:

- Ny vision for Borgerblikket
- En moderne, inkluderende og digital service

- Fuldmagt og partsrepræsentation
- Brug af talegenkendelse og talesyntese (to cases)
- Webtilgængelighed
- Fællesoffentlig samtykkekomponent
- MeMo-opmærkning

./.

På mødet vil Odense Kommune give en kort præsentation af deres målsætninger for selvbetjening, som spiller en væsentlig rolle i realiseringen af strategien 'Odenses Digitale Fremtid'.

Bilag

[Fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening, Digitaliseringsstyrelsen 2017.](#)

Fundamenter for god selvbetjening og styrket digital service - Oversigt over fællesoffentlige og fælleskommunale indsatser og projekter samt EU-initiativer. KL april 2023.

Væsentlige arkitekturelementer der understøtter selvbetjening. KL april 2023 [Odenses Digitale Fremtid](#). Odense Kommune 2022.

2.4. Indsatser for en moderne inkluderende og digital service

SAG-2021-00818 Marie Madsen

Baggrund

Digitaliseringen har bragt en kompleksitet med sig, som betyder, at flere og flere borgere bliver udfordret i større eller mindre grad. Der er ikke tale om en enkelt gruppe borgere. Derimod om mange forskellige borgere, som af vidt forskellige årsager ikke kan udføre de digitale handlinger, der ofte forventes af dem.

I regi af Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025, har delprogrammet imødegå nogle af de udfordringer borgeren oplever. I flere af projekterne står vi over for dilemmaer omkring, hvordan man bedst arbejder videre, så projekterne bliver anvendelige for kommunerne. Det ønsker vi at drøfte med It-Arkitekturrådet.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet giver input til:

- Hvordan kan man arbejde med de indsatser, som er beskrevet i sagen?

- Hvordan kan man bedst realisere og forankre anbefalinger til at skrive bedre breve i fagsystemernes brevskelelner?
- Hvordan kan projektet bedst hjælpe kommunerne til i større grad at udvikle løsninger til mobile devices?

Sagsfremstilling

Ambitionen om, at alle borgere skal kunne være med, når vi i stigende grad digitaliserer, fylder mere og mere. Det har derfor politisk været en vigtig agenda, hvilket også kommer til udtryk i kommunernes digitale politik '*Gentænk velfærden*'.

I forlængelse af digitaliseringspolitikken er der udarbejdet initiativbeskrivelsen "*Selvstændighed i et digitalt samfund*" med en række initiativer, der skal bidrage til realisering af ambitionerne i politikken.

Initiativerne er følgende:

1. Skab ukompliceret design og kommunikation i øjenhøjde
2. Digitaliser til borgerens mobile enheder
3. Styrk selvstændigheden med teknologi
4. Tilpas sikkerhed til borgerens behov

For hver af disse initiativer er der igangsat forskellige projekter. Nogle er fælleskommunale – andre fællesoffentlige. I det følgende præsenteres projekter under initiativ 1 og 2, jf ovenfor. Initiativerne 3 og 4 er pt ikke projektliggjort.

Ad 1. Skab ukompliceret design og kommunikation i øjenhøjde

PROJEKT: Fjern filerne

Én årsag til, at borgere ikke kan begå sig digitalt er, at løsninger er komplicerede og ikke brugervenlige. Det kan fx være svært for nogle borgere at uploade et dokument til en ansøgning. Det ses blandt andet ved kontanthjælpsansøgninger, hvor borgeren skal sende kontooplysninger, men ofte har behov for hjælp fra ydelseskontoret i kommunen til at sende de korrekte dokumenter på den rigtige måde.

Projektet 'Fjern filerne' har til hensigt at undersøge, hvordan vi kan gøre det lettere for borgere, enten ved helt at fjerne behovet for at uploade dokumenter eller datadele med andre myndigheder, der hvor muligt.

Indledningsvist har projektet undersøgt, hvilke blanketter der stiller krav om upload, samt kigget på, hvilken type data det omhandler. Dels er der data som kun borgeren har tilgængeligt, mens andre informationer kommer fra andre myndigheder eller private aktører.

Projektet har set, at kontooplysninger fylder en del og har derfor valgt at følge et pilotprojekt i KMD, der benytter lov om Open Banking, som gør det muligt (med borgerens samtykke) at hente kontooplysninger fra alle banker og sende til fagsystemet.

Der er imidlertid også andre typer af data, som skal uploades, og her er projektet noget mere i vildrede om, hvordan vi bedst går videre. Dels hvordan vi får adgang fra de relevante systemer, men også hvordan vi gør det muligt for selvbetjeningsløsninger at få adgang til den relevante data.

It-Arkitekturrådet, bedes overveje, om der er relevante strategier eller tilgange vi i projektet bør overveje nærmere.

PROJEKT: Bedre breve

En anden årsag til, at borgerne kan være digitalt udfordret, er når kommunikationen ikke er i øjenhøjde. Det er en stor barriere, hvis borgeren ikke forstår de breve, der bliver sendt fra kommunen, og ikke forstår, hvad deres opgave er. Det er et velkendt problem, som mange kommuner i mange år har forsøgt at løse.

Formålet med projektet har været at ændre standartbrevene i fagsystemerne for at tage fat i roden af problemet. Dette sker i første omgang ved at lave en vejledning til, hvordan man skriver det gode brev, men også hvordan man kan teste det med borgeren. Materialet er blevet anvendt på 3 breve i KY, der snart bliver opdateret i systemet. Næste skridt er at opdatere og teste 25 breve i KY (det dækker ca. 97% af alle breve der sendes fra KY). Ønsket er dels at få bedre breve i KY, men også at bruge det som en showcase for at undersøge, hvad det kræver at lave denne omskrivning for fagsystemet, og hvilken effekt det kan have. Dette for at udbrede anvendelsen af metoderne til andre fagsystemer.

It-Arkitekturrådet bedes drøfte, hvordan I mener vi bedst kan forankre disse vejledninger og metoder i andre fagsystemer? Samt om I har gode forslag til teknologier, der kan fremtidssikre at brevene løbende forbedres?

Ad 2. Digitalisér til borgerens mobile enheder

PROJEKT: Fra pc til mobile first

Borgeren bruger i stigende grad enten en tablet eller en mobil, når de løser deres ærinder med det offentlige – og det private. Særligt udsatte grupper har ikke nødvendigvis en pc til rådighed. Det betyder, at nogle borgere er digitalt udfordrede alene af den grund, at de ikke har det rette udstyr. Derfor er det vigtigt, at kommunale løsninger udvikles til de devices, som borgeren anvender. Når borgere i stigende grad benytter mobile devices, skal udviklingen også gå i en retning af en mobile first tilgang.

Første del af projektet har handlet om at få udviklet et værktøj, som kan bruges til at vurdere, om en løsning kan gennemføres på en mobil eller tablet, og om det fungerer brugervenligt. Vi har gennemgået 14 kommunale løsninger, hvor der for alle var rum for forbedring i større eller mindre grad.

Værktøjet er endnu ikke færdigt, men formålet med redskabet er blandt andet, at vi fælleskommunalt får en vurdering af, hvor langt kommunerne er med en mobile first tilgang.

Derudover er det ønsket, at der som del af projektet også laves konkrete billeder på, hvordan kommunerne i fremtiden kan udnytte de potentialer, som mobile devices giver, når vi kommunikerer med borgeren.

It-Arkitekturrådet bedes drøfte, hvordan værktøjet bedst kan give værdi for kommunerne? Fx som inspiration ved indkøb af nye løsninger eller til dialog med leverandører om eksisterende løsninger? Og hvordan vi bedst sikrer, at leverandørerne og kommunerne tager det i anvendelse?

Bilag

Digital Inklusion - Oversigt over indsatser og projekter.

2.5. Fuldmagt og partsrepræsentation

SAG-2022-04761 Ulla Ebbesen Larney

Baggrund

Som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025

'Digitalisering der løfter samfundet' er det besluttet, at det skal være lettere at få hjælp fra familiemedlemmer og andre støttepersoner i kontakten med det offentlige.

I 2013 blev der udviklet en fællesoffentlig Digital Fuldmagtsløsning. Som led i det aktuelle initiativ forventes denne at blive videreudviklet til at understøtte mere nuancerede behov for adgangsstyring samt bredere fuldmagtsbehov end adgang til selvbetjeningsløsninger. Initiativet omfatter tillige en udbredelses- og kommunikationsindsats. Initiativet forventes således at understøtte myndigheder og digitale løsninger i at kunne leve op til krav om partsrepræsentation, jf. Forvaltningslovens §8.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- drøfter behov for fuldmagt og partsrepræsentation, herunder om der er andre fuldmagtsbehov end projektet allerede har identificeret.

Sagsfremstilling

Det fællesoffentlige initiativ forventes at understøtte myndigheder i at leve op til krav om partsrepræsentation, herunder i digitale selvbetjeningsløsninger. Initiativet understøtter desuden inklusion af knapt så digitalt vante borgere, idet de får bedre mulighed for at få hjælp fra pårørende.

Projektet er startet primo 2023 og er i analysefasen, som forventes afsluttet ved udgangen af 2023. I dette analysearbejde indgår kommunale borgerservicemedarbejdere. Desuden forventer KL at inddrage andre kommunale interessenter i takt med, at analysen skrider frem.

2.6. Cases: Brug af talegenkendelse og talesyntese til borgerkontakt

SAG-2022-04761 Vibeke Normann

Baggrund

Siden 2017 har talegenkendelse og talesyntese til borgerkontakt (chat- og voicebots) været anvendt i kommuner som supplement til traditionelle selvbetjeningsløsninger.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- Tager demonstration og erfaringer fra anvendelse af talegenkendelse og talesyntese til borgerkontakt til efterretning
- Drøfter muligheder og barrierer for videre udbredelse af denne type løsninger

Sagsfremstilling

På mødet giver Roskilde Kommune en introduktion til deres chatbot '*Kommune Kiri*,' og præsenterer deres erfaringer med løsningen.

./.

Projektet i Roskilde Kommune startede på områderne affald, flytning og pas og er senere udvidet til de 16 mest adspurgte områder på tværs af web, telefon og chat.

Ligeledes vil Aarhus Kommune præsentere løsningen '*MUNI chatbot*' og erfaringerne med løsningen. MUNI anvendes af de 37 kommuner, som er med i Den Digitale Hotline. DDH-fællesskabet har besluttet at udbygge chatbotten med Voice-funktionalitet i 2023.

Bilag

Afrapportering af AI-signaturprojekt i Roskilde Kommune

2.7. Betydning af ændringerne i webtilgængelighedsloven

SAG-2023-01635 Jim Foli

Baggrund

Webtilgængelighedsloven trådte i kraft den 23. september 2018, og implementerede dermed direktiv (EU) 2016/2102 af 26. oktober 2016 om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og mobilapplikationer.

Det overordnede formål med webtilgængelighedsloven er at gøre det nemmere for personer med handicap at benytte myndigheders og offentligretlige organers websteder og mobilapplikationer.

Med tilgængelighed forstås de principper og teknikker, der skal tages højde for i udformning, udvikling, vedligeholdelse og opdatering af websteder og mobilapplikationer med henblik på at gøre dem mere tilgængelige for brugerne.

En ændringslov til webtilgængelighedsloven træder i kraft den 1. juli 2023.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- tager orienteringen til efterretning
- giver input til den videre understøttelse af kommunernes efterlevelse af webtilgængelighedsloven

Sagsfremstilling

Kommunerne er ansvarlige for, at deres løsninger lever op til webtilgængelighedsloven, også i de tilfælde, hvor indholdet indgår på et andet offentligt organs websted, som eksempelvis borger.dk eller Digital Post.

Kommunerne skal ligeledes sikre tilgængelighed i afgørelser og meddelelser, så de kan tilgås af borgeren.

Det er den myndighed, der har udviklet, finansieret eller har kontrol over indhold, der skal sikre, at indholdet er tilgængeligt.

Ifølge ændringsloven til webtilgængelighedsloven præciseres det, at indhold på et offentligt organs websted eller mobilapplikation, der er leveret af et

andet offentligt organ, ikke er at anse for tredjepartsindhold, jf. § 1, stk. 5, nr. 5.

Ændringen betyder, at indhold som udvikles, finansieres eller er under kontrol af et offentligt organ, er omfattet af kravene i loven, uanset om indholdet indgår på det offentlige organs egne websteder og mobile applikationer eller indgår på et andet offentligt organs websted og mobilapplikationer.

KL har afholdt interviews med en række udvalgte kommuner med henblik på at afdække udfordringer og status med implementering af webtilgængelighedsloven.

Med udgangspunkt i de identificerede behov udvikler KL et site om webtilgængelighed på KL/KOMBIT Videnscenter.

Indholdet er bl.a.:

- Værktøjer
- Case fra kommunerne
- Jura
- Yderligere information om webtilgængelighed
- FAQ

2.8. Fællesoffentlig samtykkekomponent – MVP er ved at tage form

SAG-2022-04761 Ulla Ebbesen Larney

Baggrund

I regi af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025 er det besluttet at udvikle en fælles standard for samtykker samt en digital samtykkeinfrastruktur, som skal gøre det nemt for borgere at afgive, tilbagekalde og få et tværgående overblik over samtykker. Samtidig skal infrastrukturen understøtte en mere effektiv udveksling og udnyttelse af data i den offentlige sektor.

I første omgang udvikles et Minimal Viable Product (MVP) i tæt samarbejde med Odense Kommune og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen som første anvendere af infrastrukturen. Projektet forventer at fastlægge projektgrundlag sommer 2023.

Indstilling

Sekretariatet indstiller, at It-Arkitekturrådet:

- drøfter forslag til Minimal Viable Product (MVP), herunder hvilken værdi den vil skabe for borgere og kommuner

- giver input til det videre arbejde

Sagsfremstilling

Digitaliseringsstyrelsen har tidligere lagt op til to forskellige retninger for en MVP: Enten en MVP centreret omkring et fællesoffentligt lager eller en "Nem-Samtykke" løsning, der tillige omfatter brugergrænseflader målrettet borgere.

KOMBIT/KL's analysearbejde peger på, at en MVP med afsæt i "NemSamtykke" vil give størst værdi for kommunerne. I dialogen med Digitaliseringsstyrelsen har KL derfor spillet ind, at der bør etableres en "NemSamtykke" MVP, som myndigheder kan tage i anvendelse uafhængigt af deres selvbetjenings- eller fagsystemleverandører. Således kan den enkelte kommune relativt enkelt tage løsningen i anvendelse, og der kan forventes færre barrierer i forhold til udbredelse af løsningen. Samtidig sikres det, at samtykkekomponenten kan understøtte flere integrationsmønstre, så selvbetjenings- eller fagsystemleverandører på fleksibel vis kan tage løsningen i anvendelse og opnå større eller mindre værdi herved, afhængigt af integrationsformen.

MVP forventes at etablere brugergrænseflader for borgeres afgivelse og tilbageskrækning af samtykker, samt et overblik over samtykker, der udstilles på borger.dk. På baggrund af API til samtykkelager forventes KL/KOMBIT at etablere et medarbejderrettet samtykke overblik på SAPA.

I første omgang forventer Digitaliseringsstyrelsen ikke at etablere et samtykke-skabelon-lager eller mulighed for, at den enkelte myndighed selv kan designe samtykker. Der vil formentlig blive tale om, at den enkelte myndighed sender samtykkeskabeloner til Digitaliseringsstyrelsen, som vil gøre dem tilgængelige i samtykkelageret.

Til gengæld forventer Udviklings- og Forenklingsstyrelsen som første anvender at gøre sig erfaring med at udlevere oplysninger til 3. part på baggrund af opslag i samtykkelageret. Der bliver således allerede i MVP-sammenhæng indhentet erfaring med en mere effektiv udveksling af oplysninger.

På mødet præsenterer KL de foreløbige tanker om MVP for den fællesoffentlige samtykkekomponent. Odense Kommune giver ligeledes et kort indblik i deres overvejelser som første anvendelse.

2.9. Status for udbredelse af MeMo-opmærkning

SAG-2022-04761 Ulla Ebbesen Larney

Baggrund

Med Ny generation Digital Post (NgDP) er det blevet muligt at opmærke forsendelser i Digital Post med metadata efter det nye postformat MeMo (Meddelelsesformat). Opmærkingen kan både understøtte effektiv myndighed-til-myndighed kommunikation samt gøre det lettere for borger og virksomheder at handle på meddelelser fra det offentlige, eftersom vigtige informationer kan trækkes ud og vises tydeligt til modtageren.

En minimumsstandard for MeMo-opmærkning og tilhørende arketyper blev optaget i den fælleskommunale rammearkitektur i september 2022.

Gevinsten ved MeMo skal hentes ved udbredelse af anvendelsen af MeMo-opmærkning. Denne sag giver status for arbejdet med den kommunale udbredelse.

Indstilling

Projektet indstiller at, It-Arkitekturrådet:

- tager orienteringen til efterretning
- giver input til det videre arbejde med udbredelse af MeMo-opmærkning

Sagsfremstilling

./.

Der er et stort potentiale ved udbredelse af MeMo. Dette er dokumenteret i 2021 i rapporten "Digital Post og MeMo – Analyse af MeMo-potentiale i kommunerne udført for KL, samt forslag til standarder for MeMo" udarbejdet af NetCompany for KL. Rapporten peger på konkrete gevinster og foreslår en standard for minimumsopmærkning med MeMo.

Bl.a. med afsæt i denne rapport er der i regi af KOMBIT etableret et fælleskommunalt projekt for udbredelse af MeMo. Projektet løber over en treårig periode fra 2021-2024 og er målrettet nyttiggørelse og gevinstrealisering af de potentialer, der ses i det nye opmærkningsformat. Projektet er primært koordinerende, så erfaringer fra kommuner spredes, og leverandørstyring koordineres bedst muligt.

Projektet har fået indarbejdet MeMo-opmærkning i den nye SKI 02.19 aftale, idet leverandørernes planer for opmærkningsmuligheder i det nye MeMo-format indgår i aftalen. I aftalen henvises til KL's minimumsstandarder og arketyper. Øget opmærkning vil være genstand for evaluering ved indgåelse af aftaler under SKI, hvilket betyder, at det dermed gøres mere attraktivt for leverandører at udnytte de mange nye muligheder for opmærkning.

Til trods for disse tiltag sker udbredelsen af MeMo trægt. Kerteminde Kommune har f.eks. satset strategisk på at hente gevinst ved udbredelse af MeMo, men oplever i praksis, at de har svært ved at komme igennem hos leverandører af postafsendende systemer.

Der er således behov for en koordineret fællesoffentlig udbredelse af MeMo. Dette har KL forventninger om bl.a. vil ske via initiativet ”Forbedret service via Digital Post” under den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025.

Bilag

”Digital Post og MeMo – Analyse af MeMo-potentiale i kommunerne udført af NetCompany for KL – 2021.

Arkitekturbeskrivelse af minimumsstandarder og arketyper.

3. Eventuelt