

KANALSTRATEGIEN 2013 - 2015





1. Baggrunden for Varde Kommunes kanalstrategi.....	4
<i>Hvad er en kanalstrategi?</i>	4
<i>Hvorfor skal Varde Kommune have en kanalstrategi?.....</i>	4
<i>Hvem gælder kanalstrategien for?</i>	5
<i>Hvad koster det at bruge de forskellige henvendelseskanaler?.....</i>	6
<i>Hvad kendetegner den gode digitale henvendelse?</i>	7
2. Hvordan betjenes borgerne og virksomhederne i dag?	8
3. Visionen og pejlemærker for Varde Kommunes kanalstrategi.....	9
4. Målene med Varde Kommunes kanalstrategi	10
<i>Overordnede målsætninger</i>	10
<i>Målsætninger for de enkelte kanaler.....</i>	10
<i>Målopfølgning i forhold til kanalstrategiens målsætninger</i>	10
5. Realisering af målsætningerne – forslag til handlinger.....	11
<i>Varde Kommune har fokus på borgernes og virksomhedernes behov.....</i>	12
<i>Varde Kommune udnytter digital teknologi med henblik på at være effektive og attraktive.....</i>	12
<i>Varde Kommune er parat til at fremme de digitale kanaler</i>	13
6. Implementering af kanalstrategien	14

1. BAGGRUNDEN FOR VARDE KOMMUNES KANALSTRATEGI

Hvad er en kanalstrategi?

En kanalstrategi er slet og ret en strategi for, hvordan man kommunikerer mest hensigtsmæssigt med sine kunder. Varde Kommunes kanalstrategi handler altså om, hvordan kommunikationen med borgere og virksomheder udvikles, så Varde Kommunes service bliver så effektiv og attraktiv som mulig. I dag kan borgere og virksomheder komme i kontakt med Varde Kommune via en række forskellige kanaler: e-mail, brev, telefon, sms, personligt fremmøde eller digital selvbetjening. Der er imidlertid stor omkostningsmæssig forskel på, hvilke kanaler der benyttes. For at sikre en samlet optimal anvendelse af de forskellige henvendelseskanaler til Varde Kommune er det derfor nødvendigt, at henvendelserne ledes hen til de optimale kanaler. Hvilken kanal der er optimal, vil variere afhængigt af henvendelsestype og er blandt andet afhængig af omkostningerne ved at anvende de forskellige kanaler samt borgerne og virksomhedernes behov. Herudover vil lovgivningen og borgerens behov på visse områder fordrer personlig kontakt med borgerne.



Derfor skal prioriteringen af kanaler altid tage udgangspunkt i en helhedsbetragtning. Rent omkostningsmæssigt er visse kanaler dog at foretrække frem for andre og bør prioriteres, såfremt andre omstændigheder ikke taler mod det. Varde Kommunes kanalstrategi opstiller vision og målsætninger for fremtidens henvendelsesmønstre og viser retningslinjerne for hvordan fremtidsbilledet nås. Kanalstrategien understøttes af en kanalstrategisk handlingsplan.

Hvorfor skal Varde Kommune have en kanalstrategi?

Varde Kommune ønsker at levere en effektiv borger- og virksomhedsbetjening med udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov. Henvendelser til Varde Kommune skal ledes derhen, hvor vi kan yde den bedst mulige service for færrest mulige ressourcer. Såvel borgere som virksomheder er vant til at betjene sig selv via internettet, eksempelvis når det gælder netbank, bestilling af rejser og andre varer. Samtidig udvikles de digitale kommunikationskanaler til stadighed.

Gennem en kanalstrategi ønsker Varde Kommune at udnytte udviklingen indenfor digital teknologi og digital parathed hos borgere og virksomheder. Andelen af digitale henvendelser skal øges, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt. Herved kan Varde Kommune effektivisere kommunikationen med borgere og virksomheder. For at opnå dette ønske er det nødvendigt med en tværgående kanalstrategi, der sammenfatter områder som anvendelse af ny digital teknologi, uddannelse af Varde Kommunes medarbejdere og markedsføring overfor borgere og virksomheder. Desuden skal strategien inspirere til, at der tænkes kanalstrategisk i hele Varde Kommunes organisation.

Behovet for en øget kommunal kanalstrategisk tænkning understreges af, at det er en del af KL's fælleskommunale digitaliseringsstrategi, at alle kommuner har en politisk vedtaget kanalstrategi. Folketinget har desuden vedtaget lov om obligatorisk digital selvbetjening og lov om offentlig digital post. Med lov om obligatorisk digital selvbetjening bliver det obligatorisk, for de borgere der kan, at betjene sig selv digitalt på udvalgte områder. Første bølge trådte i kraft 1. december 2012 og hvert år frem mod 2015 kommer der nye områder til. Med lov om offentlig digital post får alle borgere automatisk en digital postkasse på borger.dk fra 1. november 2014. På baggrund af lovene er det nødvendigt, at Varde Kommunes kanalstrategi understøtter flytningen af borgerne til de digitale kanaler.

Hvem gælder kanalstrategien for?

Varde Kommunes kanalstrategi skal bruges som rettesnor i hele organisationen, men det primære udgangspunkt er at øge anvendelsen af de mest omkostningseffektive (de digitale) kanaler i den borgerrettede service, myndighedsarbejdet og administrationen. Det gælder både henvendelser til og fra Varde Kommune og både henvendelser fra borgere og virksomheder, så som forespørgsler og ansøgninger mm. Et særligt fokus rettes på henvendelsestyper med stor volumen i kraft af potentialet ved at digitalisere disse.

Kanalstrategien omhandler derimod ikke den kommunikation, som foregår i forbindelse med, at Varde Kommunes medarbejdere yder omsorg, udfører pædagogisk arbejde eller underviser. Kanalstrategiens målsætninger om at øge andelen af digitale henvendelser omhandler naturligvis ikke henvendelser, hvor lovgivningens intentioner netop er en opprioritering af det personlige fremmøde, sådan som det eksempelvis forholder sig på beskæftigelsesområdet, hvor jobcentret skal opprioritere hyppig personlig kontakt med de ledige. Ansigt til ansigt kontakt vil altså stadig være den mest hensigtsmæssige kanal på visse områder, men i det omfang det kan lade sig gøre, bør digital selvbetjening opprioriteres.



Hvad koster det at bruge de forskellige henvendelseskanaler?

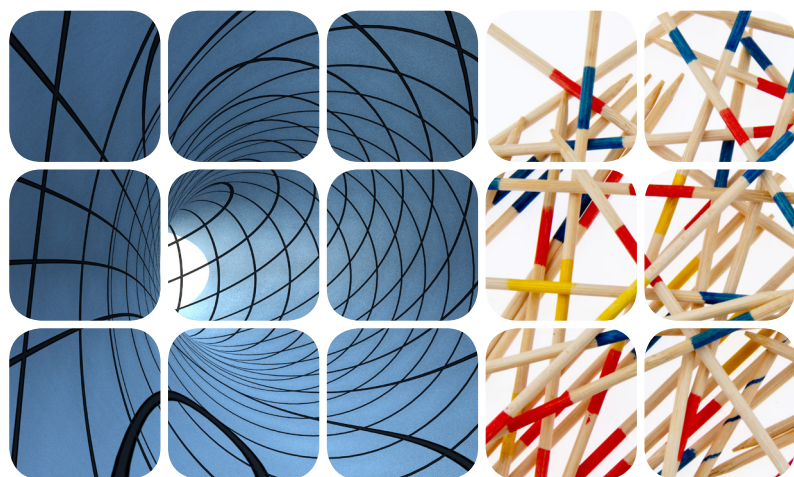
Til trods for, at der er lavet flere opgørelser (blandt andet af KL og KMD) af hvad henvendelser via de forskellige kanaler koster, så kan det være problematisk at anvende et konkret omkostningsniveau for henvendelserne. Det gennemsnitlige omkostningsniveau i opgørelserne for de enkelte kanaler dækker nemlig over meget store variationer for de enkelte henvendelser. Derfor opereres der i Varde Kommunes kanalstrategi ikke med konkrete tal vedrørende omkostninger for henvendelser via de forskellige kanaler. I stedet anvendes en omkostningsmæssig rangering, som giver et billede af hvilke kanaler der, omkostningsmæssigt set, skal prioriteres. Den endelige prioritering af kanal skal dog stadig ske med udgangspunkt i såvel den omkostningsmæssige rangering, som borgernes og virksomhedernes behov i den konkrete situation.

← OMKOSTNINGSMÆSSIG RANGERING →

Billigste kanal

1. SELVBETJENING – AUTOMATISK
2. SELVBETJENING – MANUEL
3. TELEFON
4. DIGITAL POST
5. ELEKTRONISK POST
6. ALMINDELIG POST
7. PERSONLIGT FREMMØDE

Dyreste kanal



Hvad kendetegner den gode digitale henvendelse?

En digital henvendelse kan både ske via digital selvbetjening og ved digital indberetning. Digital selvbetjening er kendetegnet ved, at der ikke efterfølgende skal ske en manuel indtastning i et kommunalt IT-system, men at borgerens indberetning automatisk registreres og behandles. Ved digital indberetning skal der derimod foretages en manuel indtastning, hvorved besparelsespotentialet reduceres. Digital selvbetjening bør altså i de fleste tilfælde prioriteres.

KL har opstillet en række pejlemærker for den gode digitale selvbetjeningsløsning. Varde Kommune har valgt at anvende disse pejlemærker som rettesnor for Varde Kommunes digitale selvbetjeningsløsninger.

Pejlemærker for den gode digitale selvbetjeningsløsning (KL)

1. Er digital – dvs. blanketter udfases og erstattes af web-løsninger
2. Bruger NemLogin, hvis der er behov for sikker identifikation af brugeren
3. Er visuelt integreret på Borger.dk og/eller Virk.dk og kan tilgås herfra
4. Forudfyldes med de relevante data, som det offentlige allerede har
5. Giver en digital kvittering for indsendte data
6. Anvendelse af løsningen og dens funktionalitet dokumenteres
7. Opleves som velfungerende og effektiv af brugerne

borger.dk



2. HVORDAN BETJENER VARDE KOMMUNE BORGERE OG VIRKSOMHEDER I DAG?

Varde Kommune deltager hvert år i de nationale tælleuger, hvor den kanalmæssige fordeling af henvendelser på 35 områder, kaldet de obligatoriske områder, de samlede opgørelser giver et billede af hvor Varde Kommune står i forhold til fordelingen af henvendelser på de forskellige kanaler.

En stor del af de indgående henvendelser fra e-mails, hvilket vidner om stor digital parathed blandt borgere og virksomheder. Dog er anvendelsen af digital selvbetjening ikke så høj som ønsket. En af de store udfordringer er, at udnytte den digitale parathed hos borgere og virksomheder og flytte henvendelser fra de omkostningstunge kanaler til de mere omkostningseffektive, som digital selvbetjening og dermed levere en bedre og billigere service med udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov. Det er netop denne udfordring, som handlingerne i Varde Kommunes kanalstrategi adresserer. Blandt andet fokuseres der på at fremme medarbejdernes digitale kompetencer, konkurrencer, som skal fremme digital selvbetjening og anvendelsen af digital

post på borger.dk og undervisning og information til borgerne omkring digital selvbetjening.



3. VISION OG PEJLEMÆRKER FOR VARDE KOMMUNES KANALSTRATEGI

Visionen for Varde Kommunes kanalstrategi vedrørende betjeningen af borgere og virksomheder i 2015 er:

at Varde Kommune yder en effektiv borger- og virksomhedsbetjening

Visionen rummer tanken om, at det er nødvendigt med en helhedsorienteret tilgang for at ændre henvendelsesmønstret mellem Varde Kommune og borgerne/erhvervslivet. Fokus skal både være på at gøre den digitale service attraktiv for borgere og erhvervsliv i Varde kommune og samtidig skal digitale henvendelser til Varde Kommune være enkle at håndtere for medarbejderne i Varde Kommune, således at en stigning i andelen af digitale henvendelser også medfører en lettelse rent arbejdsmæssigt, så ressourcer frigives til andre opgaver.



For at understøtte visionen opstilles tre pejlemærker for de tiltag, som skal igangsættes og sikre, at visionen bliver realiseret og de opstillede mål nås:

- Varde Kommune har fokus på borgernes og erhvervslivets behov
 - Udgangspunktet for kommunikationen mellem Varde Kommune og borgerne/erhvervslivet er, at den skal foregå via de mest omkostningseffektive kanaler - såfremt borgernes/erhvervslivets situation muliggør dette.
- Varde Kommune udnytter den digitale teknologi med henblik på at yde en effektiv betjening af borgere og virksomheder og samtidig tilbyde attraktive jobs
 - Varde Kommune har altid fingeren på pulsen i forhold til den digitale udvikling, så vi kan tilbyde borgere og virksomheder en effektiv betjening og vores ansatte attraktive jobs ved hjælp af den nyeste digitale teknologi.
- Varde Kommune fremmer anvendelsen af de digitale kanaler
 - Overalt i Varde Kommunes organisation er der digitale ambassadører, som er parate til at udbrede kendskabet til de mest omkostningseffektive kanaler og samtidig hjælpe borgere og virksomheder med brugen af disse.

4. MÅLENE MED VARDE KOMMUNES KANALSTRATEGI

Den fælleskommunale digitaliseringsstrategi opstiller mål vedrørende andelen af digital kommunikation mellem kommunerne og borgerne/ virksomheder. Med udgangspunkt heri er der opstillet følgende målsætninger vedrørende enkelte kommunikationskanaler:

BREV:	MINUS 10 % PR. ÅR (INDGÅENDE + UDGÅENDE) FRA 2012 TIL 2015
PERSONLIGT FREMMØDE:	MINUS 10 % PR. ÅR FRA 2012 TIL 2015
DIGITAL SELVBETJENING:	80 % AF ANSØGNINGERNE OG ANMELDELSERNE PÅ OMRÅDER OMFATTET AF OBLIGATORISK DIGITAL SELVBETJENING ER I 2015 DIGITALE
DIGITAL POST:	ANDELEN AF BORGERE I VARDE KOMMUNE STIGER FRA DE 19,1 % VED STARTEN AF 2013 OG FREM MOD 2015, HVOR DET IFØLGE DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI BLIVER OBLIGATORISK FOR BORGERNES AT AKTIVERE DERES DIGITALE POSTKASSE PÅ BORGER.DK

Mål på udvalgte digitaliseringsområder

Som en del af kanalstrategien udvælges desuden en række særlige digitaliseringsområder, som fremgår af næste afsnit. På områderne gennemføres en proces, hvori der opspilles konkrete kanalstrategiske mål vedrørende henvendelsesmønsteret frem mod 2015.

Målopfølgning i forhold til kanalstrategiens målsætninger

Med henblik på at gøre status i forhold til målsætningerne anvendes KL's fælleskommunale dokumentationsmetode kaldet KOMHEN. Metoden sikrer blandt andet, at Varde Kommunes opfølgninger kan sammenlignes med tallene fra de øvrige kommuner. I forhold til anvendelsen af Digital Post følges der op via statistikker fra Digitaliseringsstyrelsen.



5. REALISERING AF MÅLSÆTNINGERNE – FORSLAG TIL HANDLINGER

For at realisere målsætningerne i kanalstrategien er det vigtigt, at de kanalstrategiske målsætninger afspejles i tilgængeligheden til kanalerne på de forskellige områder. De ønskede kanaler skal selv sagt også være de mest tilgængelige. Eksempelvis skal Varde Kommunes digitale selvbetjeningsløsninger være let tilgængelige på Varde Kommunes hjemmeside og også anbefales til borgerne af ansatte i Varde Kommune. Samtidig skal der foretages en prioritering af hvilke selvbetjeningsløsninger, der skal fremmes. Her er det væsentligt, at være opmærksom på sæsonudsving. Eksempelvis sker skoleindskrivning i januar måned og op til sommerferien bestilles flest EU-sygesikringsbevis. Synligheden af bestemte selvbetjeningsløsninger skal altså prioriteres afhængigt af disse sæsonudsving.

Idet digitaliseringsområdet i høj grad er dynamisk, vil der løbende kunne komme flere tiltag til. Det er vigtigt, at hele tiden at have fingeren på pulsen og følge med i nye muligheder. Derfor vil der løbende frem mod 2015 være mulighed for at igangsætte projekter, som kan være med til at realisere kanalstrategiens målsætninger.



Tværgående indsatser:

Der iværksættes følgende tværgående indsatser:

- Varde Kommune arbejder for at udbrede anvendelsen af Digital Post på borger.dk blandt borgerne
- Varde Kommune deltager i Digitaliseringsstyrelsens netværk omkring Digital Post og fjernprint
- Varde Kommune arbejder for at udbrede brugen af doc2mail blandt medarbejderne med henblik på at øge forsendelser til Digital Post og fjernprint og dermed begrænse forsendelser via almindelig post
- Varde Kommune uddanner digitale ambassadører i hele organisationen
- Varde Kommune anvender floorwalkers og digital medbetjening
- Varde Kommune arbejder løbende med digital kompetenceudvikling af sine medarbejdere og ledere
- Varde Kommune markedsfører de digitale kanaler overfor borgere og virksomheder
- Varde Kommune udarbejder et årshjul, som afklarer sæsonudsving i henvendelser og på baggrund heraf prioriteres kanalstrategiske indsatser i løbet af året

- Varde Kommune understøtter undervisning af borgere i digitale muligheder via bibliotekerne, Poghøj og Medborgerhuset.
- Varde Kommune kører løbende kampagner og konkurrencer, som kan fremme digital selvbetjening

Særlige digitaliseringsområder

Der gennemføres en digitaliseringsproces på udvalgte områder. Områderne er udvalgt på baggrund af data fra tælleugerne og fra borger.dk's statistikmodul. Digitaliseringsprocessen undersøger henvendelsesmønstret nærmere og opstiller konkrete mål og handlingsplaner for det pågældende område. De udvalgte områder er:

Byggesagsområdet

- Ansøg om byggetilladelse
- Byggeanmeldelse – landbrugsbyggeri
- Ansøg om landzonetilladelse
- Ansøg om dispensation til byggeri
- Færdigmeld byggeri

Borgerservice

- Ægteskabserklæring
- Meld flytning
- Optagelse i dagtilbud
- Lægeskift og valg af sygesikringsgruppe
- Sundhedskort
- Personligt tillæg
- Ydelser efter aktivloven

Social- og handicapservice

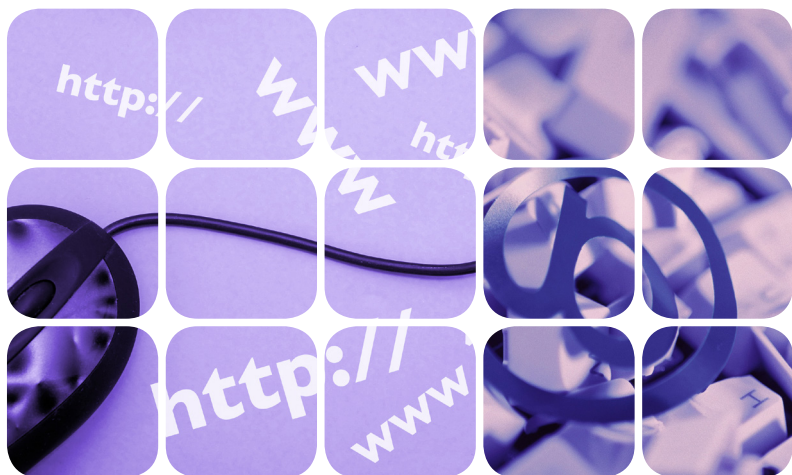
- Hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning

Der etableres en følgegruppe på tværs af digitaliseringsområderne med henblik på erfaringsudveksling og at sikre koordination. Udover de tværgående projekter er det vigtigt, at der på de enkelte direktørområder tænkes kanalstrategisk og igangsættes projekter og tiltag, som kan være med til at realisere kanalstrategiens målsætninger.

6. IMPLEMENTERING AF KANALSTRATEGIEN

De tværgående indsatser forankres med digitaliseringsgruppen som tovholder. Digitaliseringsgruppen nedsætter projektgrupper, som arbejder med de enkelte tiltag og rapporterer til digitaliseringsgruppen. Digitaliseringsprocesserne på de udvalgte områder gennemføres af Kommunikation og Udvikling i samarbejde med de pågældende områder.

Udover de tværgående projekter og digitaliseringsområderne vil der være behov for, at der igangsættes kanalstrategiske tiltag på de enkelte direktørområder. Derfor er direktørområderne selv ansvarlige for at igangsætte tiltag, som kan være med til at skabe et mere optimalt henvendelsesmønster ved at øge andelen af henvendelser på de mest omkostningseffektive kanaler. Der holdes et årligt statusmøde mellem direktionen og digitaliseringsgruppen, hvor direktørområderne præsenterer status for de igangsatte tiltag, som skal være med til at realisere kanalstrategiens målsætninger.





www.vardekommune.dk