



Digitalisering i
det offentlige
Digitale
det offentlige

Rolf Hapel
Forvaltningschef
Borgerservice og Biblioteker
Aarhus Kommune

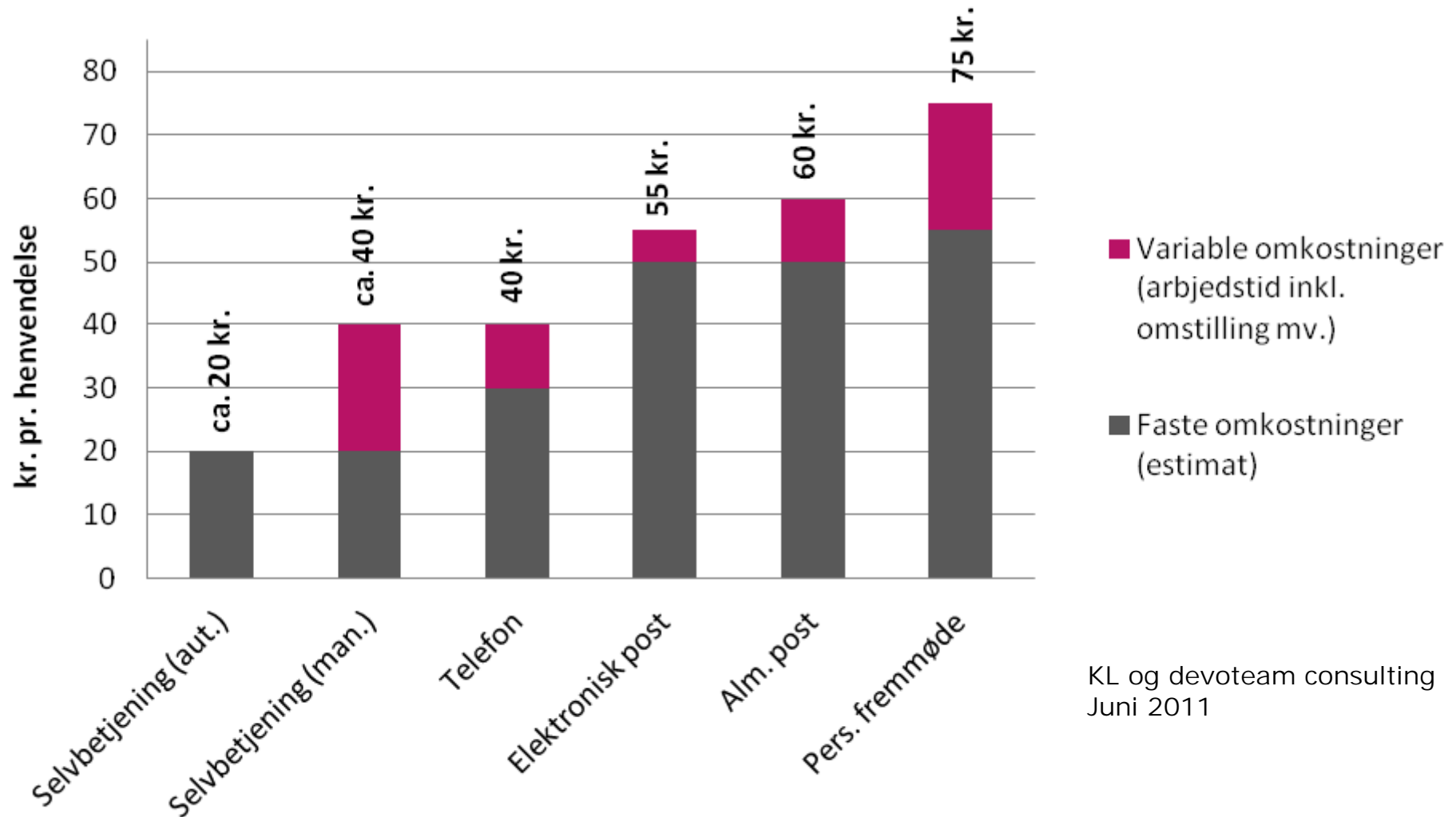
økonomi

økonomi

ØKONOMI

Kanalpriser

Totale omkostninger
(inkl. estimerede faste omkostninger)



Rapporterne..

Danmark som
højhastighedssamfund

DAN
Viden > væ

WHIT
KOM
EXCE

Den Fælles
Digitaliseri

2010 - 2015
Endelig versio

#DET DIGITALE RÅD
KL

Fælleskommunal
- Fra cent
til helh
DEN NYE FA
DIGITALI
REGERINGEN / DANS

KOMBITA/S
Rammearkitektur for ydelsessystemer

Version 2011-02-01



**DEN DIGITALE VEJ
TIL FREMTIDENS
VELFÆRD**

DEN FÆLLESOFFENTLIGE
DIGITALISERINGSSTRATEGI
2011-2015

REGERINGEN / KL / DANSKE REGIONER
AUGUST 2011



Det største oplysnings-
og kulturprojekt i nyere tid

Fra transaktion..



Til relation!



En vigtig optik

Fokus på

- interne kulturændringer i det offentlige
- videnskabelse og - deling
- partnerskaber og inddragelse af civilsamfund

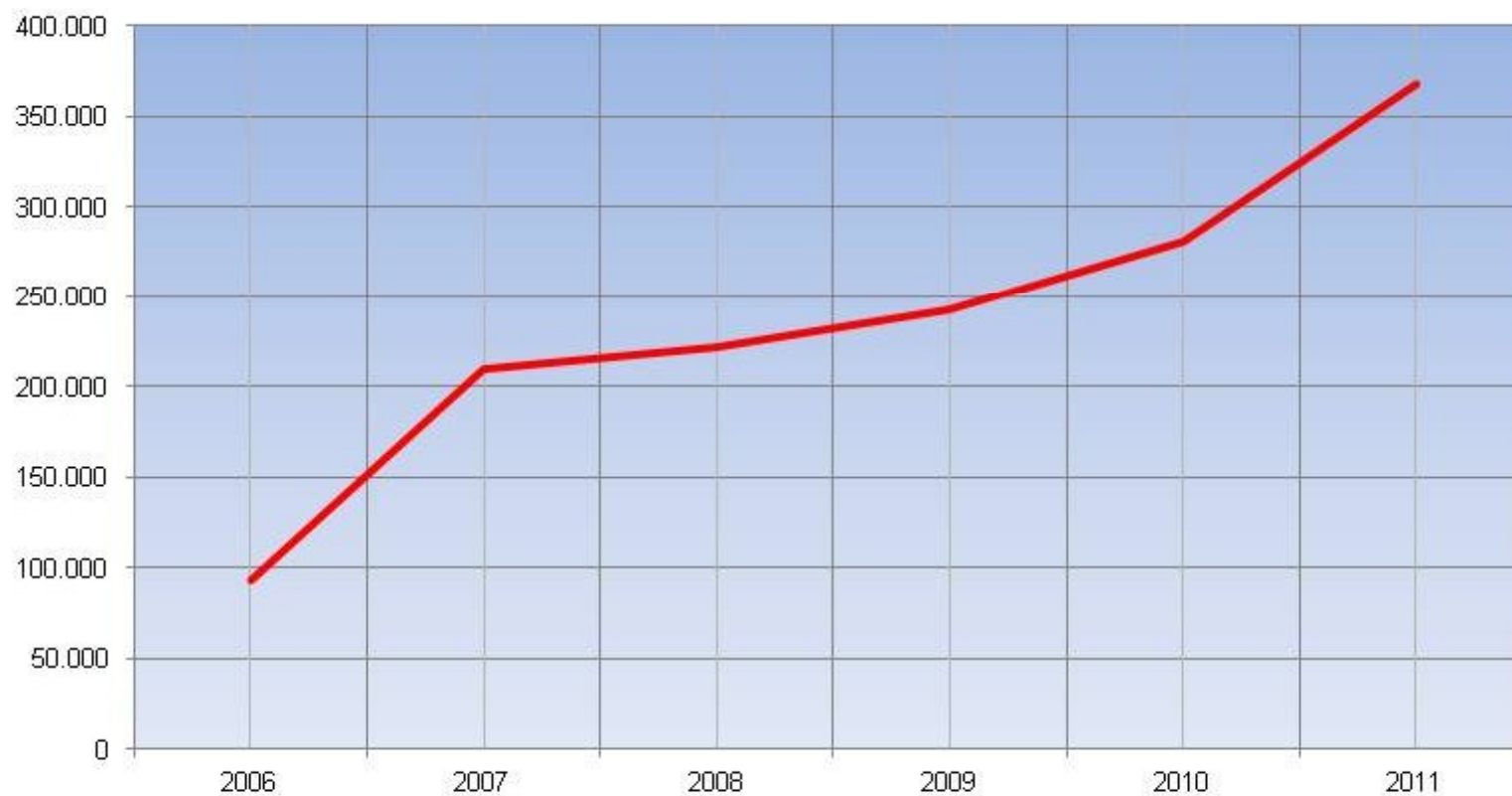


Borgerservice - Henvendelser i alt

Det samlede antal henvendelser var 367.932 i 2010, en stigning på 31% i forhold til 2009

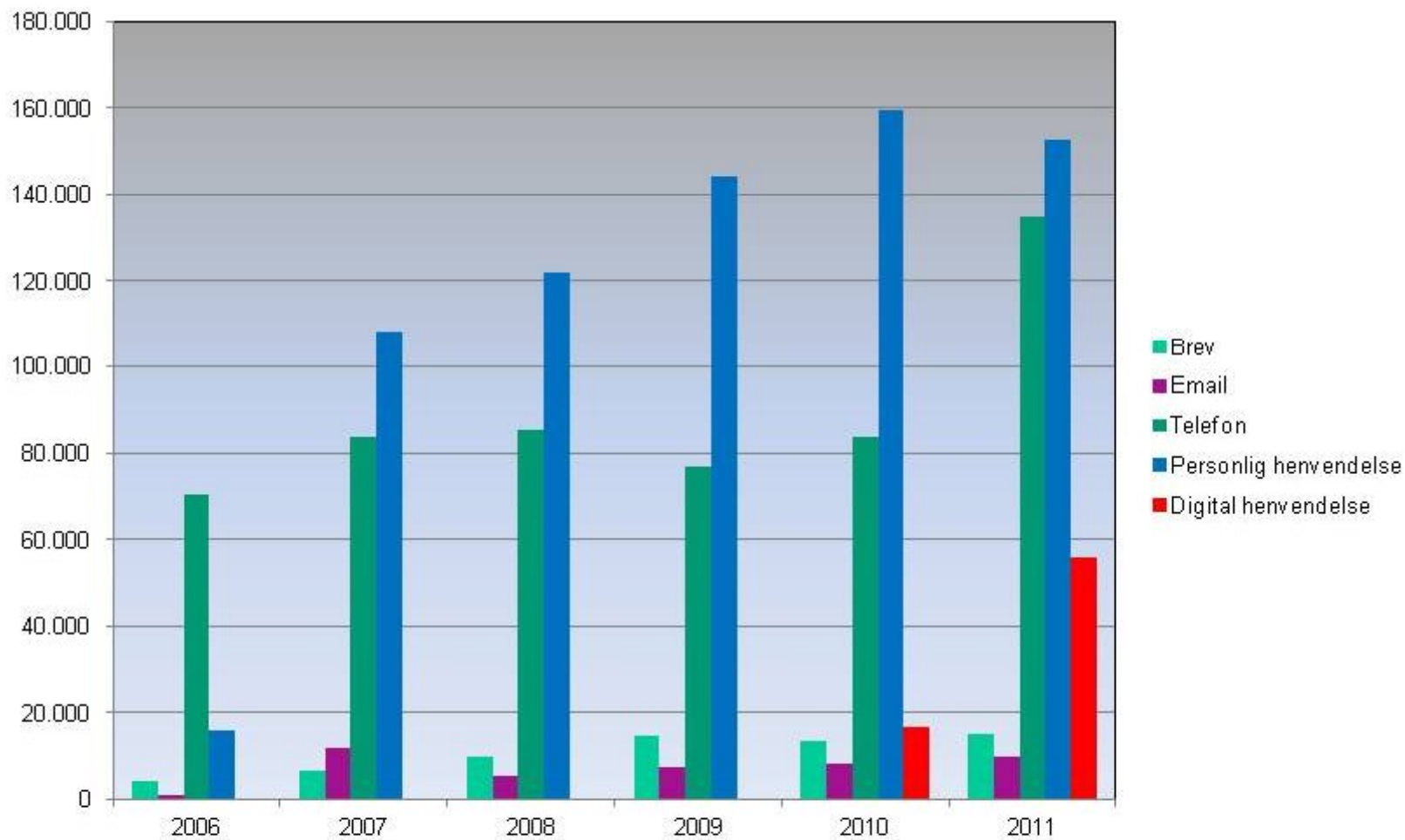
Aarhus Kommune

Kultur og Borgerservice





Borgerservice Henvendelser fordelt på kanaler





Oprettet den 16.02.12

Aarhus Kommune har højeste brugeroptag på Digital post – hvorfor?

Ugens problemknuser er Aarhus Kommune. Kommunen er valgt, fordi den har det højeste brugeroptag på digital post pr. indbygger.

En kombination af personlig dialog og Aarhus Kommunes forklaringen på Digitaliseringsstyrelsens måling, understreger dog, at den flotte kommune med mange unge og kompetencer.

Aarhus Kommune har dog også borgerne til at benytte kommunens digital post.

Oprettet den 11.10.11

De ældre bruger de digitale løsninger i stor stil

75 pct. af de ældre anvender de digitale tilbud til deres ansøgning om folkepension i Aarhus Kommune. En entydig kommunikation fra kommunens side har været vejen til succes.



Oprettet den 20.02.12

De ældre er ikke skræmt af digitaliseringen i den offentlige sektor. Snarere tværtimod. De ældres anvendelse af de digitale tilbud vidner om, at de ældre er nysgerrige omkring nye teknologier. Uden kender de ældre de udtryk og begreber, som det offentlige bruger, så de kan anvende de digitale løsninger – de skal bare opfordres til det.

Aarhus Kommune vurderer, at de ældres anvendelse af selvbetjeningsløsningerne vedr. pension i høj grad kan tilskrives den entydige informationsindsats fra kommunens side.

Aarhus ruste ældre borgere til den digitale dialog med kommunen

I medierne er den kommunale håndtering af ældre borgere, eller skal motiveres til at bruge de digitale løsninger, meget debatfremt – og med overgangen til Udbetaling Danmark i klart sigte, er det svært folkes på, hvordan og i hvilket omfang kommunerne håndterer den vigtige opgave – en opgave som kommunerne i høj grad løfter! Et eksempel er Aarhus, hvor man med succes har valgt at gå helhedsorienteret til værks og møde den ældre borgergruppe i vanlige rammer.

Redskaberne

Sikrer politisk og ledelsesmæssigt fokus

Fremmer intern dialog, videndeling og
refleksion bredt i kommunen

Fremmer processer og forankring i
praksisfællesskaber

Formulerer krav til de organisatoriske
enheder

**Kanalstrategi for
Århus Kommune
2010-2012**

Kommunikation

Plakater

Magasiner

Kampagner

Flermediel

Syndikering

Analog - digital




Websites

Programmer



Partnerskaber



**BORGERSERVICE i samarbejde med
BIBLIOTEKER FRIVILLIGHUSE LOKALCENTRE
DATASTUER ÆLDRE SAGEN**

IT-KURSER FOR SENIORER

Hvor og hvornår: www.aarhus.dk/seniorit
hent program på biblioteket

SENIORIT

Udbredelse

< Seniorit

Information

Øversigtskort over selvbetjeningskurser

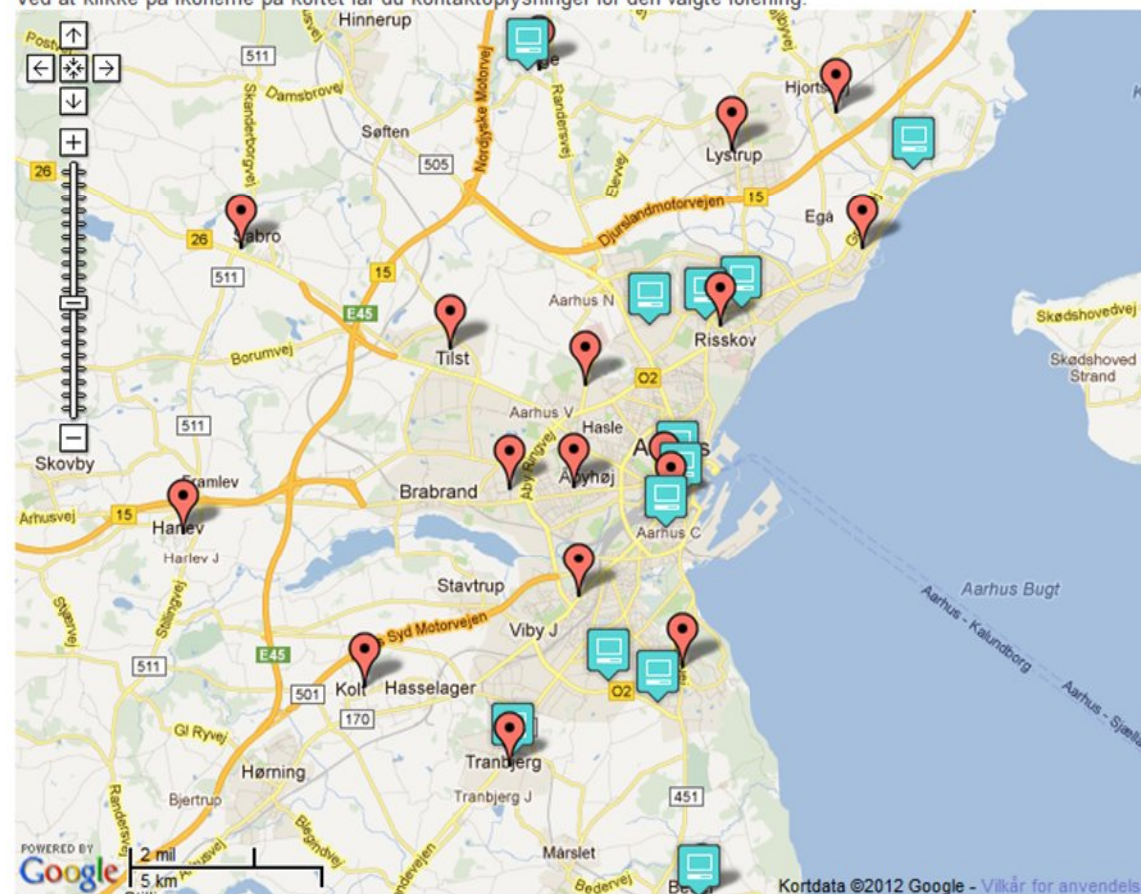
Aktuelle selvbetjeningsløsninger

Demomiljø for selvbetjening

Øversigtskort over selvbetjeningskurser i Aarhus Kommune

Find et selvbetjeningskursus nær dig.

Ved at klikke på ikonerne på kortet får du kontaktoplysninger for den valgte forening.







Digitale ambassadører



Undervurder ikke betydningen af fællesskabets steder!

STUDY