

Digital forvaltning, kvalitet og service

– Erfaringer fra Det Digitale Nordjylland

FOKUS-NYT

nr. 20, November | 2002

FOrum for
Kvalitet og
Udvikling i offentlig
Service

FOKUS (FORum for Kvalitet og Udvikling i offentlig Service) er et initiativ, som skal styrke arbejdet med kvalitetsudvikling i amter og kommuner.

Parterne bag FOKUS er:

- ◆ Amtsrådsforeningen
- ◆ KL – Kommunernes Landsforening
- ◆ DSI – Institut for Sundhedsvæsen
- ◆ AKF – Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut
- ◆ Frederiksberg Kommune
- ◆ Københavns Kommune
- ◆ KTO – Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte
- ◆ Amtsdirektørkredsen
- ◆ Kommunaldirektørkredsen

FOKUS arrangerer jævnligt gåhjemmøder og andre aktiviteter om kvalitetsudvikling i amter og kommuner. Dokumentationspjece »Digital forvaltning, kvalitet og service – Erfaringer fra Det Digitale Nordjylland« indeholder synspunkter fra FOKUS' gåhjemmøde den 28. februar 2002.

FOKUS støtter udarbejdelsen af pjecerne gennem en bevilling fra Det kommunale Momsfond. De synspunkter, der bliver fremsat i denne pjece, deles ikke nødvendigvis af alle parterne bag FOKUS.

Redaktion: Helle Glæsner, FOKUS-sekretariatet.

Forord

Digital forvaltning er på alles læber for tiden. I mange amter og kommuner gennemføres initiativer, som involverer nye måder at anvende moderne informations- og kommunikationsteknologi på. Et af disse tiltag er Det Digitale Nordjylland, som er et regionalt, treårigt it-fyrtårnsprojekt, der skal afprøve netværkssamfundets muligheder i Nordjylland. Dette gøres via en lang række forskellige it-projekter.

Men hvordan kan digital forvaltning forbedre servicen over for borgerne? Hvilke muligheder er der? Og hvilke forhindringer? Er det realistisk at forvente, at digitalisering kan øge både kvaliteten og effektiviteten i den kommunale opgavevaretagelse? Disse spørgsmål var på dagordenen, da FOKUS (FORum for Kvalitet og Udvikling af offentlig Service) den 28. februar 2002 afholdte gåhjemmøde med titlen: Digital forvaltning, kvalitet og service – Erfaringer fra Det Digitale Nordjylland.

Denne dokumentationspjece indeholder oplæg fra gåhjemmødet fra projektkonsulent Steen I. Knudsen, Fyrtårnscenteret, og fra kontorchef Jens Elmelund, KL. Desuden er der en artikel af projektleder Tina Heide, Den Digitale Amtsgård.

Pjecen indeholder således følgende artikler:

- ◆ Projektkonsulent Steen I. Knudsen giver en introduktion til Det Digitale Nordjylland: Hvad er baggrunden for Det Digitale Nordjylland, og hvilke målsætninger har man? Artiklen indeholder en gennemgang af relevante projekter under overskriften digital forvaltning, og til slut opridses de foreløbige erfaringer og resultater vedr. digital forvaltning i Det Digitale Nordjylland.
- ◆ Projektleder Tina Heide, Den Digitale Amtsgård, går mere i dybden med ét af projekterne i Det Digitale Nordjylland – Den Digitale Amtsgård, som består af en række delprojekter inden for emnerne digitale borgerservices, digital signatur samt åbenhed i forvaltningen. Tina Heide formidler de erfaringer, man har gjort sig på disse områder.
- ◆ Kontorchef Jens Elmelund, KL, slår i sin artikel fast, at for at digital forvaltning skal blive en succes, må borgerne tage de nye initiativer til sig. Flere undersøgelser viser, at borgerne er interesserede i digital forvaltning, men der er fortsat begrænset anvendelse af offentlige e-services. Det er vigtigt, at tilbuddene er i borgernes bevidsthed, og at de giver borgerne en reel merværdi i forhold til, hvordan de ellers kan bliver serviceret af det offentlige. Løsningen er ifølge Jens Elmelund bl.a. markedsføring og partnerskaber.

FOKUS afholder med jævne mellemrum gåhjemmøder om aktuelle emner i relation til kvaliteten af amter og kommuners serviceydelser. Læs mere om FOKUS på hjemmesiden www.fokus-net.dk. Her kan du også læse om fremtidige FOKUS gåhjemmøder.

Det Digitale Nordjylland: Målsætninger og foreløbige resultater

Af projektkonsulent Steen I. Knudsen, Fyrtårnscenteret

Nedenstående artikel indeholder en gennemgang af baggrunden for Det Digitale Nordjylland og målsætningerne bag initiativet samt en beskrivelse af relevante projekter under overskriften digital forvaltning. Til slut opridses de foreløbige erfaringer og resultater.

Baggrunden for Det Digitale Nordjylland (DDN)

I 1999 blev Nordjylland udpeget til at være ét af to nationale it-fyrtårne¹⁾. I perioden 2000-2003 vil Forskningsministeriet / Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling investere 170 mio. kr. i det nordjyske it-fyrtårn. Hertil kommer lokal medfinansiering fra offentlige og private virksomheder på 340 mio. kr. Rammebeløbet for projektet er derved i alt 510 mio. kroner.

Det overordnede formål med Det Digitale Nordjylland er at skabe fremtidens netværkssamfund og i praksis afprøve forsøg med fremtidens it-samfund. Der satses på at høste umiddelbare fordele, men også på at kvalificere fremtidige valg ved at overføre erfaringer til andre områder i Danmark.

It-fyrtårnet skal være med til at etablere it-baserede forsøg og storskala-forsøg – rettet mod borgerne, uddannelsessektoren, den offentlige forvaltning, erhvervslivet og infrastrukturen. Gennem massiv udbredelse og anvendelse af it i en region i Danmark er det forsøgets mål at skabe bedre samarbejde mellem det offentlige, borgere og erhvervsliv og at inddrage flest mulige borgere.

Som midler til at nå forsøgets mål skal der fokuseres på:

- ◆ at udbrede og styrke den teknologiske infrastruktur
- ◆ at styrke kompetenceudviklingen
- ◆ at styrke beskæftigelsen og erhvervslivets konkurrenceevne
- ◆ at styrke effektivitet og service i den offentlige sektor

1) Se evt. publikationerne Det Digitale Danmark, 1999 og Omstilling til netværkssamfundet – IT- og telepolitisk redegørelse til Folketinget, januar 2000, der begge kan findes på www.videnskabsministeriet.dk

For at opnå en omstilling til netværkssamfundet skal der iværksættes aktiviteter, der både dækker forsøg, som kan påvirke nordjyderne hverdag, og mere avancerede forsøg. Et krav til alle forsøgene er, at de skal kunne indgå under de fire udpegede temaområder, som er følgende:

It-infrastruktur

Uddybende læsning:

<http://www.detdigitalenordjylland.dk/index.php/m/320>

It-erhvervsudvikling, e-handel og it-rammebetingelser for erhvervslivet

Uddybende læsning:

<http://www.detdigitalenordjylland.dk/index.php/m/319>

Kompetence og uddannelse

Uddybende læsning:

<http://www.detdigitalenordjylland.dk/index.php/m/318>

Digital forvaltning

Uddybende læsning:

<http://www.detdigitalenordjylland.dk/index.php/m/317>

Samtidig med selve forsøgene iværksættes sideløbende aktiviteter, der skal sikre:

- ◆ Opsamling og synliggørelse af mål, værdier og fremgangsmåder – til glæde for andre områder i Danmark.
- ◆ Evaluering af de enkelte forsøg og af det samlede totalforsøg.
- ◆ International bevågenhed.

Det skal præciseres, at Det Digitale Nordjylland bør ses i sammenhæng med den udvikling, der allerede er i gang i Nordjylland.

DDNs overordnede målsætninger

Efter udnævnelsen af Nordjylland til et it-fyrtårn – og med udgangspunkt i de centralt udmeldte målsætninger – har den derefter nedsatte bestyrelse for Det Digitale Nordjylland opstillet i alt ti overordnede målsætninger for det regionale projekt (Den Nordjyske Vision):

- ◆ Nordjylland skal være en lærende region.
- ◆ Nordjylland skal have et stærkt og sammenhængende uddannelses-system, der er i front i Danmark.
- ◆ Nordjylland skal fastholde en forskning inden for it-området på højeste niveau.
- ◆ Nordjylland skal have en stærk serviceindustri.
- ◆ Nordjylland skal have førende udviklings- og salgsvirksomheder inden for it.

- ◆ I Nordjylland skal alle borgere have direkte eller indirekte adgang til en computer og internettet.
- ◆ I Nordjylland skal e-handel og e-service være almindelig udbredt blandt borgerne.
- ◆ Erhvervslivet skal have gode rammebetingelser – såvel teknologisk og udviklingsmæssigt, som med hensyn til arbejdskraftens kvalifikationer.
- ◆ I Nordjylland skal den offentlige sektor være den mest åbne i Danmark – servicen skal være helt i top, og den skal være tilgængelig 24 timer i døgnet.
- ◆ Produktiviteten vil stige i Nordjylland.

Skal én af disse 10 målsætninger fremhæves, er det målsætningen om at blive en lærende region. Dette skal ses i lyset af, at den informations-teknologiske udvikling ikke primært handler om teknologi, men om at informationsteknologien grundlæggende ændrer præmisserne for skabelsen og udbredelsen af viden. Den stigende hastighed, hvormed viden/informationer udvikles og spredes, betyder, at den vigtigste kompetence i netværkssamfundet bliver evnen til bestandigt at kunne tilegne sig – og anvende – ny viden.

I forsøget på at realisere disse målsætninger – og på tværs af alle fire hovedtemaer – er det derfor ambitionen i regionen at fremme:

- ◆ Partnerskaber
- ◆ Kompetencer
- ◆ Vidensdeling
- ◆ Livslang læring

Målsætningerne for – og resultaterne af – de tre udbud vedr. digital forvaltning

Som nævnt udgør digital forvaltning ét af i alt fire hovedtemaer under Det Digitale Nordjylland. Der har i alt været afholdt tre EU-udbud under dette hovedtema med fokus på henholdsvis:

- ◆ eGovernment
- ◆ eDemocracy
- ◆ eHealth

I det følgende beskrives:

- ◆ Det overordnede formål for hovedtemaet digital forvaltning
- ◆ Hvad blev der efterspurgt i de enkelte udbud?
- ◆ Hvad var resultatet af de enkelte udbud?

Det overordnede formål for hovedtemaet digital forvaltning

Det overordnede regionale formål for hovedtemaet digital forvaltning tager bl.a. afsæt i *Det Digitale Danmark*, hvori det bl.a. hedder, at:

*»Mål 3: Bedre og billigere service i den digitale forvaltning:
Den offentlige forvaltning skal senest i år 2003 yde Nordens bedste og mest effektive offentlige service ved hjælp af digital forvaltning.«*

Som anført ovenfor indgår denne målsætning også i de ti målsætninger (Den Nordjyske Vision) formuleret som:

»I Nordjylland skal den offentlige sektor være den mest åbne i Danmark – servicen skal være helt i top, og den skal være tilgængelig 24 timer i døgnet«

hvilket samtidig skal sammenholdes med en anden af de ti målsætninger:

»Vigtigt produktiviteten øges«

På baggrund af Den Nordjyske Vision blev der inden for hvert af de fire hovedtemaer nedsat fire projektgrupper – bestående af regionale folk med ekspertise inden for de respektive temaer – der så formulerede de specifikke tildelingskriterier.

For hovedtemaet digital forvaltning var nøgleordene for de efterspurgte projekter:

- ♦ åbenhed
- ♦ demokratisering
- ♦ effektivisering
- ♦ bedre service for alle.

Hvad blev der efterspurgt i de enkelte udbud?

Udbuddet vedr. eGovernment

I den første udbudsrunde (sommeren 2000) var alle fire hovedtemaer i udbud. For hovedtemaet digital forvaltning var der opstillet to indsatsområder:

Service, myndighedsudøvelse og effektivitet

Projekter der ved hjælp af it fremmer effektivitet og service (omkostningseffektive ydelser og de rigtige ydelser)

Borgere, demokrati og information

Projekter der ved hjælp af it fremmer borgernes mulighed for demokratisk deltagelse og udvikler nye former for borgerinddragelse

Det Digitale Nordjylland modtog i alt 23 projektforslag inden for hovedtemaet digital forvaltning, hvoraf syv blev udvalgt. Disse syv projektforslag rummer i forskellig udstrækning alle de »buzzwords«, der har været fremme det sidste årti inden for digital forvaltning, som f.eks.:

- ◆ Digital signatur
- ◆ EDH (Elektronisk Dokument Håndtering)
- ◆ GIS (Geografisk InformationsSystem)
- ◆ Udbygget borgerinformation via en regional hjemmeside
- ◆ Interaktiv borgerbetjening
- ◆ Elektroniske og dynamiske blanketter
- ◆ Udveksling af elektroniske informationer på sundhedsområdet

De syv vinderprojekter fra første udbudsrunder er:

Din åbne Kommune, Digital forvaltning for fremtiden – fra vision til virkelighed

Projektet vil anvise, hvorledes »Digital forvaltning« kan etableres som en åben, sikker og standardiseret løsning. Projektets vision er, at borgere og virksomheder fra den enkelte kommunes hjemmeside får adgang døgnet rundt, året rundt til information fra, kommunikation med og transaktion til det offentlige via en personlig serviceportal.

Den Digitale Amtsgård

Projektet har til formål at understøtte amtets bestræbelser på at videreudvikle en åben og demokratisk sagsbehandling, som optimerer ressourceindsatsen med en bedre service over for borgerne og et elektronisk samarbejde mellem amtet, kommunerne, staten og andre samarbejdspartnere.

Udveksling af informationer i sundhedssektoren

En forbedring af den helhedsorienterede indsats over for borgeren fra kommune, sygehus og læge. Elektronisk udveksling af informationer skal medvirke til dette. Resultatet vil være en mere korrekt, effektiv og sikker udveksling af informationer, der samtidig skaber det sammenhængende patientforløb, som borgere og politikere ønsker.

På vej mod det åbne digitale rådhus

Etablering, afprøvning og evaluering af koncept for borgernes adgang til egne data ved brug af elektronisk signatur.

Den åbne digitale administration

Projektet skaber markante effektiviserings- og kvalitetsforbedringer; eksemplarisk læring og metoder, samt en hidtil uset åbenhed i den kommunale administration gennem en omfattende og konsekvent



indførelse af elektronisk sags- og dokumentbehandling i administrationen sammen med konsekvent organisatorisk udvikling.

Det aktive Aalborgkort

Borgere, erhvervsliv, politikere og uddannelser gives døgnadgang til geografiske serviceinformationer, planbestemmelser, ejendomsoplysninger og den politiske beslutningsproces. Kodeordene er selvforvaltning, selvbetjening, avancerede forespørgsler og demokratisk dialog. Succeskriteriet er en nødvendig, teknisk, organisatorisk og uddannelsesmæssig omstilling af Aalborg Kommunes nuværende arbejdsrutiner til fremtidens dynamiske it-anvendelse.

- ◆ Digital service til borgerne i Nordjylland
- ◆ Elektroniske borgerserviceløsninger i fire nordjyske kommuner
- ◆ Udvidet offentlig åbningstid i fire nordjyske kommuner (åbningstid fra kl. 07.00 - 23.00)
- ◆ Fælles Regional Portal i seks nordjyske kommuner (post script: dette delprojekt er efterfølgende blevet opgivet)

For en mere udførlig omtale af disse projekter, se:

www.det-digitale-nordjylland.dk under »Projektpartnere«/»Projektoversigt«.

En efterfølgende evaluering af resultatet af den første udbudsrunde godtgjorde, at aspekterne vedr. eDemocracy og eHealth ikke var dækket i tilfredsstillende omfang. Derfor er der efterfølgende blevet afholdt to udbud vedr. disse aspekter:

Udbuddet vedr. eDemocracy

Under overskriften »Styrk demokratiet med it – it og deltagelse« blev der i 2001 afholdt et udbud, hvor der bl.a. blev efterlyst projekter, der ved hjælp af it fremmer:

- ◆ borgerdeltagelse og demokratisk debat,
- ◆ demokratiske muligheder i digital forvaltning.

Der indkom i alt ti projektforslag, hvoraf fem blev udpeget som vinderprojekter. De fem vinderprojekter fra anden udbudsrunde er:

Den [inter]aktive borger

Den [inter]aktive borger bygger på Sejlflod Kommunes erfaringer med aktiv inddragelse af borgere og interessentgrupper i udvikling af værdigrundlag og målsætninger for en række aktiviteter. Projektet går ud på at revolutionere anvendelsen af processen med anvendelse af den seneste informationsteknologi.

ABDD-portalen

I sin helt enkle version er ABDD-portalen det mødested, hvor information om børn og deres aktiviteter i lokalområdet samles og kan anvendes af alle involverede til dialog og nærdemokrati. Organisatorisk læring, dialog- & demokrati-læring samt it-læring opnås via anvendelsen af denne web-portal.

Det digitale demokrati

På tre arenaer lokalsamfundet, brugere, institutioner og forvaltning og borgere, byråd og forvaltning igangsættes it-forsøg med det sigte at engagere flere borgere i det lokale demokrati, at udvikle borgernes kompetencer til at anvende it og at indhente ny viden om de demokratiske potentialer i it.

Digital demokrati i det åbne land

Etablering af database og geografisk og administrative informationer for det åbne land i tre nordjyske kommuner. Etablering af geografisk information på internettet. Etablering og evaluering af elektronisk demokrati/borgerservice i tre nordjyske kommuner.

Åbenhed i den digitale forvaltning & pressen som mediator i demokratiet

Projektet skal styrke demokratiet ved at etablere et samarbejde mellem medier og myndigheder om digitaliseringen af forvaltningerne og forbedring af digitaliseringernes brugervenlighed for offentligheden. Pressens kompetencer omkring computerstøttet journalistik skal styrkes for at sikre pressens rolle som mediator mellem borgere og myndigheder i det digitale samfund.

For en mere udførlig omtale af disse projekter, se:
www.det-digitale-nordjylland.dk under »Projekt partnere« / »Projektoversigt«.

Udbudet vedr. eHealth

Under overskriften »Digital Forvaltning – borgeren og det digitale social-, sundheds- og sygehusvæsen« og med følgende fem indsatsområder:

- ◆ Den patient-specifikke information og kommunikation – herunder elektroniske patientjournaler (EPJ)
- ◆ Den ressourcemæssigt koordinerende kommunikation
- ◆ Den »fjern-behandlende« kommunikation – herunder tele-medicinske tiltag
- ◆ It til understøttelse af sundhedsfaglige beslutninger – herunder beslutningsstøttesystemer o.lign.
- ◆ Kommunikation af generel sundhedsinformation til – og med – den »informerede patient/borger«

blev der først i 2001 afholdt et nyt udbud. Den overordnede vision i udbudsmaterialet var, »at alle de sundheds it-systemer patienterne/ borgerne kommer i berøring med gennem et liv, gnidningsløst og sikkert kan kommunikere og udveksle den nødvendige og relevante information for optimal pleje, behandling og egenomsorg – uanset om patienten/borgeren er hjemme, er hos egen læge, er havnet på et sygehus eller er på rejse«. Med andre ord efterspurgte DDN projekter, hvor en mere sammenhængende kommunikation mellem alle aktører med patienterne/borgerne er i centrum, og hvor følgende forhold fremmes:

- ◆ en for patienterne/borgerne bedre og mere sammenhængende behandling; også gerne på tværs af institutioner og sektorer
- ◆ patienternes/borgernes adgang til – og indsigt i – informationer på sundhedsområdet, herunder i egne forhold (f.eks. i egen journal)
- ◆ en mere effektiv ressourceudnyttelse.

Der indkom i alt 14 projektforslag, hvoraf ni blev udpeget som vinderprojekter. De ni vinderprojekter fra tredje udbudsrunde under temaet digital forvaltning er:

Præhospital indsats

Formålet med projektet er at udvikle et it- og kommunikationssystem, som øger kvaliteten i præhospital patientbehandling. Endvidere sikres en kontinuerlig elektronisk dataopsamling og registrering på skadestedet og under transporten til hospitalet. Systemet skal medvirke til at kvalitetssikre den nye paramediciner-uddannelse.

Det Digitale Sygehus

Det overordnede formål med projektet Det Digitale Sygehus er at øge borgernes tilfredshed med sygehussektoren. Dette opnås via en massiv it indsats, herunder systemintegration, på et enkelt sygehus. Der skabes øget datatilgængelighed, bedre ressourceudnyttelse og dermed øget effektivitet og patienttilfredshed.

Udvikling og implementering af talegenkendelsessystem

Udvikling, integrering og evaluering af et talegenkendelsessystem til en patologiafdeling, baseret på det danske sprog og dansk lægevidenskabeligt (pato-anatomisk) fagsprog, med henblik på at effektivisere dikteringsfunktionen, forbedre kvaliteten af svarene og nedsætte besvarelsestiden til gavn for patienter og rekvirenter.

Astmacentret – Den elektroniske vandrejournale

Fjernovervågnings- og forebyggelsesprogram for astmabørn, der integrerer behandlingen tværsektorielt. Peakflow-målinger opsamles i en elektronisk vandrejournale, som deles af egen læge og børneafdeling. Vandrejournalen integreres med et webcommunity, hvor børn og forældre informeres og kommunikerer med professionelle og hinanden.

Sund By Net-Butik – Den Elektroniske Forebyggelsesjournal

En virtuel Sund By Net-Butik som tilbyder individuel sundhedsrådgivning til nordjyske borgere – i første omgang hjælp til rygeophør samt kost- og motionsvejledning. Borgeren kan desuden oprette en personlig forebyggelsesjournal, der kan bruges i forebyggelsessamtaler med egen læge.

Psykatri uden grænser – Elektronisk patientjournal i psykiatrien

Indførelse af EPJ på psykiatriområdet med fokus på udvikling af et nyt EPJ-modul til socialpsykiatri (post script: projektet realiseres ikke).

Billed- og Datamanagement System til Aalborg Sygehus

Projektet vil:

- ◆ i meget betydelig grad effektivisere anvendelse af billeder produceret efter indscanninger både for den enkelte klinik, og for antallet af klinikker.
- ◆ integrere anvendelsen af billeddata med patientdata fra de eksisterende applikationer i klinikken.

Online tidsbestilling og receptfornyelse hos læger i Nordjylland

Projektet vil give borgerne i Nordjylland mulighed for via internettet at bestille tid online og anmode om receptfornyelse online hos deres praktiserende læge.

Fjernovervågning af hjertepatienter

En nylig opgørelse viser, at 40% af indlæggelserne på hjertemedicinsk afdeling skyldes hjerterytmeforstyrrelse. Det skønnes, at ca. 50% af de indlagte kan overvåges sikkert i hjemmet. Formålet med projektet er at opbygge et telemedicinsk system, som kontinuerligt og trådløst kan overføre hjerterytmesignaler fra patientens hjem til hjertemedicinsk afdeling på Aalborg Sygehus. Herved kan indlæggelser undgås eller afkortes, og virkningen af den behandling, der gives, kan vurderes under de forhold, patienten normalt befinder sig i.

For en mere udførlig omtale af disse projekter, se:

www.det-digitale-nordjylland.dk under »Projektpartnere« / »Projektoversigt«.

DDNs udbudsmæssige status og foreløbige resultater vedr. digital forvaltning

Der er i alt afholdt fem EU-projektkonkurrencer under DDN, hvoraf resultatet af den sidste offentliggøres medio marts 2002 (post script: se evt. <http://www.det-digitale-nordjylland.dk/index.php/m/343>). Af nedenstående tabel 1 ses bl.a., hvor stort et beløb, der var udloddet i det enkelte udbud; hvor mange projektforslag der kom ind (herunder deres samlede projektsum og samlede ansøgte støttebeløb);

hvor mange projektforslag der fik støtte (herunder deres samlede projektsum og samlede bevilgede støttebeløb).

Tabel 1

	Udbudsrunde	1	2	3	4	5	Ialt
(mio. kr)	Max. støtte	80	27	25	18	12	
Ansøgt	Projekter	118	34	14	20	19	205
	Støtte	294	47	33	32	21	427
	Projektsum	960	180	109	96	62	1407
Realiseret	Projekter	43	16	9	10	?	78
	Støtte	80	27	25	16	?	148
	Projektsum	375	132	96	49	?	652

Der er 21 projekter under temaet digital forvaltning, og af disse er ca. 1/3 påbegyndt primo 2001, mens ca. 2/3 er påbegyndt hen imod slutningen af 2001 eller primo 2002. Og da de større projekter indtil nu primært har arbejdet med at få de tekniske forudsætninger på plads, og således ikke for alvor begyndt at »rulle« løsninger ud, er det endnu for tidligt at tale om egentlige resultater. Der kan dog allerede nævnes en række foreløbige erfaringer:

Lokale undersøgelser bekræfter borgernes interesse i digital forvaltning

På linje med landsdækkende undersøgelser, bekræfter lokale undersøgelser borgernes interesse i digital forvaltning.

Udvidet åbningstid udnyttes

De projekter, der har etableret udvidet åbningstid, kan konstatere, at det bliver udnyttet af borgerne.

En del tekniske problemer

Mange projekter har i opstartsfasen konstateret flere tekniske problemer end forventet (f.eks. mht. digital signatur).

Standarder / lovgivning – eller mangel på samme

F.eks.: hvilket sikkerhedsniveau skal man vælge i forbindelse med selvbetjeningsløsninger. Endvidere er forskellige formmæssige barrierer også blevet konstateret.

Interne samarbejdsrelationer

Indtil nu har det ikke været svært at sikre den nødvendige interne motivation, men organisationstilpasninger og omlægning af arbejds-gange er jo heller ikke slået igennem for alvor.

Afstemning af: motiver, forventninger, sprog

Flere projekter har gjort sig den erfaring, at afstemning af motiver, forventninger og sprog er vigtig, og jo føre des bedre.

Integration, snitflader mv.

Kræver en hel del »bearbejde«.

Intern e-kommunikation ja, men hvad med ekstern e-kommunikation?

Flere projekter er efterfølgende blevet opmærksomme på den manglende e-kommunikation mellem de forskellige offentlige institutioner. Tiden står ikke stille!

Eksempel: Digital signatur

Den centralt udmeldte politik har ændret sig undervejs, hvilket naturligvis har påvirket nogle af projekterne.

Man skal ikke digitalisere for enhver pris

Nogle projekter har i deres arbejdsgangsanalyser konstateret, at det ikke kan betale sig at digitalisere alt, idet ressourceindsatsen ikke altid står mål med resultatet.

For Nordjylland som helhed har DDN indtil nu medvirket til:

- ◆ at it er kommet på den politiske dagsorden,
- ◆ en bredere it-mobilisering,
- ◆ en psykologisk saltvandsindsprøjtning,
- ◆ nye samarbejdskonstellationer (bl.a. imellem det offentlige og det private),
- ◆ nye netværksdannelser på tværs,
- ◆ en fortsat erhvervsmæssig optimisme,
- ◆ at Nordjylland er »en it-interessant region...«,
- ◆ at Nordjylland forhåbentligt er godt på vej mod at blive en »lærende region«!

Arbejdet i Det Digitale Nordjylland (Fyrtårnscenteret) går i øjeblikket fra fase 1 (2000-2001), som omhandlede: rammer og organisering, markedsføring og profilering, afholdelse af projektkonkurrencer, til fase 2 (2002-2003), hvor fokus vil være på: kørende projekter, erfa- og netværkssamarbejde, formidling, synliggørelse og nyttiggørelse, følgeforskning. Hvad der derefter skal ske (fase 3: 2004-??), bliver det spændende følge!

Hvilke udfordringer er der for digital forvaltning?

I forlængelse af ovennævnte omtale af de foreløbige resultater fra DDN-projekterne kan en række udfordringer for digital forvaltning kort ridses op:

Integration

Mange forskellige it-systemer skal kunne udveksle data (i det offentlige taler man om integration; i det private om webservices).

Traditionel »papir-baseret« lovgivning

Det kommer nok til at tage nogle år, før de værste barrierer er ryddet af vejen, men der arbejdes ihærdigt hermed (Den Digitale Taskforce).

Digital signatur

Digital forvaltning rykker først for alvor, når anvendelsen af digital signatur bliver alment udbredt, men en lang række forhold (teknik, indhold, jura, økonomi mv.) skal lige falde på plads, men mon det ikke sker inden for en overskuelig fremtid!?

Arbejdsgange/-opgaver og organisationer skal omlægges:

- ◆ i forhold til borgerne og virksomhederne (»opgaverne løses bedst tættest muligt på borgeren«!),
- ◆ internt i den enkelte offentlige forvaltning,
- ◆ i forhold til andre offentlige instanser (afklaring af kernekompetencer).

Se i øvrigt også »På vej mod den digitale forvaltning – vision og strategi for den offentlige sektor« (www.e.gov.dk).

Hvordan fremmer vi vidensdeling internt og eksternt?

Skal potentialet i it realiseres, fordrer det en helt anden håndtering af den til stadighed stigende informationsmængde.

Vilje til forandring

Organisationsstrukturer, arbejdsopgaver, arbejdsgange og arbejdsfordeling mm. er i spil, og det stiller alt andet lige meget store krav til alle impliceredes vilje til forandring, hvis fordelene skal høstes.

Formulér visioner ikke dommedagsscenerier!

Når det nu er muligt, hvorfor så ikke fremføre de mange positive argumenter for digital forvaltning i stedet for at begynde med, at vi kun gør det, fordi vi er »pisket« til det grundet den fremtidige mangel på arbejdskraft; den stigende »ældrebyrde« og at skatterne ikke kan/må blive højere!?

Hvilke muligheder giver digital forvaltning?

Hvilket meget naturligt leder over til en kort opremsning af nogle af de muligheder, som digital forvaltning kan være – eller er – forbundet med. Alene det forhold, at data i princippet kun behøver at blive afgivet

én gang og kan valideres med det samme, er et meget stort fremskridt, men også muligheden for, at data kan være øjeblikkelig tilgængelig alle de steder, hvor der er en relevant interesse herfor samt endvidere det forhold, at man kan sammenholde data i et helt andet omfang end tidligere (i det omfang der naturligvis er enighed herom), giver nogle faktiske muligheder – herunder også rationaliseringsmuligheder – som ingen papirbaseret forvaltning kan konkurrere med.

Set fra **borgernes synspunkt** er fordelene ved digital forvaltning bl.a.:

- ◆ udvidede åbningstider,
- ◆ 24 timers selvbetjening (»opgaverne løses bedst tættest muligt på borgeren«!, ingen køer),
- ◆ mere individuelt tilpasset service,
- ◆ mulighed for at følge med i egne sager,
- ◆ mulighed for at styrke borgerens rettigheder med hensyn til egne data,
- ◆ mulighed for at styrke den demokratiske proces (dialog, gennemsigtighed),
- ◆ hurtigere sagsbehandling (selvbetjening, automatisering, parallelle arbejdsgange, datas øjeblikkelige tilgængelighed).

Set fra **medarbejdernes synspunkt** er fordelene ved digital forvaltning først og fremmest, at den digitale forvaltning kommer til at rumme nogle mere spændende job, hvor de fleste administrative rutinefunktioner vil være forsvundet. Dette som følge af, at væksten, ja eksplosionen i mængden af informationer og viden vil nødvendiggøre en langt mere udbredt vidensdeling blandt alle; ikke mindst i forholdet mellem medarbejdere og ledelse, hvis man altså vil/tør!

Set fra en **samfundsøkonomisk synsvinkel** ligger der et meget stort rationaliseringspotentiale, hvis man for alvor vil/tør indføre en digital forvaltning fuldt ud (som følge af f.eks. mulighederne for servicefællesskaber, borgerselvbetjening, automatisering, parallelle arbejdsgange, datas øjeblikkelige tilgængelighed mv.).

Man kan utvivlsomt fremføre flere argumenter for indførelsen af digital forvaltning, men trods alle disse fordele, så er det da opmuntrende, at man samtidig også »får« et væsentligt bidrag til løsningen af nogle problemstillinger, som i øvrigt står foran os, nemlig de før nævnte problemstillinger vedr. den fremtidige mangel på arbejdskraft; stigende »ældrebyrde«; at skatterne ikke kan/må blive højere.

Den Digitale Amtsgård – Nordjyllands Amt og digital forvaltning

Af projektleder Tina Heide, Nordjyllands Amt

Digital forvaltning er udråbt som indsatsområde i hele den offentlige sektor, som gennem digital borgerservice og en digitalisering af det interne sagsflow skal gear sig til det fremtidige netværkssamfund. I stat, amt og kommune arbejdes der således på at finde de rigtige hardware- og softwareløsninger, ligesom der overalt lægges utallige arbejdstimer i at formulere strategier for vidensdeling og håndtering af de organisatoriske forandringsprocesser. Den digitale Amtsgård er Nordjyllands Amts bud på en digital forvaltning.

Den Digitale Amtsgård er Nordjyllands Amts projekt under Det Digitale Nordjyllands tema om Digital forvaltning. Projektets mål er gennem realisering af 17 delprojekter inden for digital borgerservice, digital signatur og en massiv satsning inden for GIS-området at etablere den mest åbne offentlige forvaltning i 2005.

Det betyder, at dele af Amtsgården i princippet har »døgnåben«, at borgere får adgang til selvbetjeningservice, og at borgere og professionelle brugere i vid udstrækning får adgang til at hente og viderebearbejde amtets data.

Det er en vigtig pointe, at Den Digitale Amtsgård ikke er et projekt for eliten. Det handler, som en naturlig del af digital forvaltning, om at få etableret tekniske løsninger. Men det handler i lige så høj grad om at få udbredt og forankret eksisterende teknologi til en bredere befolkningsgruppe.

Vi prøver altså at bygge et højt fyrtårn – der samtidig er meget bredt funderet.

Projektet, der med en bevilling på 7,5 millioner fra Det Digitale Nordjylland og en samlet økonomi på knap 33 millioner blev skudt i gang 1. februar 2001, er i fuld gang med at implementere det it-fundament, der skal bære de fremtidige borgerløsninger, ligesom der er taget hul på debatten omkring, hvilke krav og udfordringer digital forvaltning stiller organisationen, medarbejderne og ledelsen overfor.

De 17 delprojekter i den Digitale Amtsgård er et afsæt for implementeringen

Den Digitale Amtsgård er i konkurrenceforslaget til Det Digitale Nordjylland og den projektbeskrivelse, der ligger, beskrevet som 17 selvstændige projekter. Nogle af projekterne er naturligt smeltet sammen, og der er opstået problemer eller opgaveområder, der ikke var taget højde for i projektbeskrivelsen. F.eks. snitflader og samarbejdsrelationer til andre offentlige myndigheder.

I praksis er der altså behov for, at vi tænker i konkret implementerbar sagsbehandling og sagsgange i nogle delprojekter, samtidig med at vi arbejder med strategiske tværgående helheder i andre. Det giver en kompleks sammenhæng og afhængighed mellem de enkelte delprojekter. Og mellem projektet og den omkringliggende organisation.

Lige så snart vi begyndte at arbejde med den grundlæggende it arkitektur og formulere nye måder at tænke forretningen Nordjyllands Amt på, kom der mange andre systemer i spil end dem, der snævert set er berørt af projektet Den Digitale Amtsgård. Økonomisystemet, E-handel, lagersystemer, løn og personalesystemer for at nævne nogle – for slet ikke at tale om den verden, der ligger uden for.

Vores projekt – og et hvilket som helst andet digital forvaltningsprojekt – vil altså uvægerligt sprede sig eller gribe ind i dele af organisationen, som oprindeligt var tænkt udenfor. Det er ikke et udtryk for dårlig projektstyring – derimod er det et forsøg på at fremtidssikre løsningerne – tænke dem rigtigt den første gang – på en måde, så løsningsmodeller og teknologi kan genbruges i hele organisationen og på tværs af organisationer.

Opgaven er meget større end de få projekter, man tilfældigt har valgt ud, ligesom perspektiverne og løsningsvariationerne er enorme – og hvis de også skal være levedygtige ud over projektets levetid og indsatsområde, så der er ingen vej udenom at få tænkt sin arkitektur og sin organisation igennem: Hvad er det for nogle systemer, man har til rådighed? Hvad er det for noget funktionalitet, man har – herunder også den man egentlig ikke udnytter? Hvad er ambitionsniveauet, og hvad kan pengepungen holde til? Og hvad er det så for nogle valgmuligheder, man står med?

Når man har »fod på« teknikken, kommer der en opgave, der er endnu større: Hvordan er organisationen gearet eller motiveret til de

forandringer og muligheder – men i høj grad også principielle beslutninger – der ligger i bevægelsen mod digital forvaltning. Det, der skal besluttes, er kort sagt, hvorledes den digitale forvaltning både teknisk og organisatorisk skal forankres, videreudvikles og drives fremover. Og det er ikke overvejelser, der hører til, når projektet er ved at være færdigt – det hører til i opstarten af et digital forvaltningsprojekt, der jo løbende leverer resultater, der har behov for en forankring uden for projektorganisationen.

Tæt samarbejde med private partnere

Nordjyllands Amt har formuleret projektet i samarbejde med en lang række partnere. Det er forskelligt, hvad parterne skal levere, og hvor mange delprojekter den enkelte partner er involveret i. Fælles for alle partnere er, at de i et eller andet omfang stiller deres produkter eller deres kompetencer til rådighed for projektet, og at de som en naturlig del af det at deltage i Det Digitale Nordjylland er parat til at blive kikket over skuldrene og løfte noget af sløret for de potentialer og ikke mindst begrænsninger, der ligger i deres teknologier.

Ud over de formelle partnerskaber, der er etableret i forbindelse med formulering af projektet, arbejdes der aktivt på at etablere yderligere samarbejdsrelationer. Dels i forhold til at styrke de teknologiske løsninger, dels i forhold til at dele viden og erfaring gennem netværk og fælles opgaveløsning. F.eks. er der lavet et samarbejde med fire kommuner omkring virtuelle servicefællesskaber mellem offentlige myndigheder.

Det er jo lidt pudsigt, at man i mange projekter bruger flere kræfter på at diskutere, hvor scanneren skal stå, hvem der skal scanne, og hvor hurtigt posten skal nå op til sagsbehandleren, end man bruger på at finde ud af, hvordan man undgår at få papirpost – og da især fra andre offentlige forvaltninger, der også arbejder på at blive digitale.

Elektronisk borgerservice

Digital forvaltning kan i princippet siges at have en række udviklingsstadier. Fra den helt banale med at have en hjemmeside, hvor der er lagt en række informationer ud – til en fuldført digital forvaltning med digitaliseret sagsbehandling.

I Nordjylland er målet den digitaliserede sagsbehandling. Der, hvor nogen af de sager vi arbejder med i dag, er fuldt digitaliserede, og hvor den service, vi stiller til rådighed, er lavet med fuld integration til de bagved liggende fagsystemer.

Kunden ansøger f.eks. om en tilladelse til en opgravning i amtsvej ved at bruge en digital dialogbaseret blanket, der undervejs i processen via en række web parts henter data og kalder fagsystemer og stiller dem til rådighed for kunden.

Når kunden ønsker at sende sagen til os, oprettes den igen automatisk via en webport som en ny sag i det eksisterende journalsystem, på en måde så de datasæt, der blev sendt med, kan genbruges i den efterfølgende sagsbehandling.

Den tilsendte sag er således tilgængelig i amtets system fire sekunder efter, ansøgningen er sendt, ligesom der inden for samme tidsramme er sendt en kvitteringsskrivelse med besked om forventet sagsbehandlingstid og sagsnummer.

Og så til organisationen ...

Når sagen »er landet«, kommer turen til organisationen og de processer, der er bygget op omkring styring og behandling af sager. Det er jo ikke digital forvaltning at stille en selvbetjeningservice til rådighed, hvis man efterfølgende trykker på print, og alting blot er som før omme bag ved den digitale facade.

Organisationen skal altså til at handle og ikke mindst TÆNKE som en digital forvaltning. Vi har nemlig ikke bare fået nye smarte hjemmesider – vi har flyttet vores forretning ud på nettet, og det får nogle konsekvenser i forhold til den måde, vi skal tænke vores forretning på.

Med afsæt i de signaler vi sender har kunden jo fået nogle nye forventninger til kvaliteten af den vare, vi kan levere – og til hvor hurtigt vi kan levere den.

Det kunne man selvfølgelig vælge at være ligeglad med – der er jo ingen, der kan skifte amt eller kommune, hvis man er utilfreds med den service, man får. Men det er nok naivt at tro, at der ikke også inden for den offentlige sektor og struktur vil ske radikale ændringer efterhånden som de digitale forvaltninger modnes og gøres mere uafhængige af geografi.

Hele organisationen og for den sags skyld hele den offentlige sektor og det værdigrundlag, den bygger på, skal altså nytænkes med borgeren som omdrejningspunktet i en forretning, der leverer konkurrence-dygtige administrative ydelser.

Vidensdeling er central for digital forvaltning

En af forudsætningerne for de effekter, man forventer af digital forvaltning, er vidensdeling. I en digital forvaltning foregår vidensdelingen naturligvis via computere. Nordjyllands Amt har allerede i dag systemer, der har til formål at dele viden mellem medarbejderne, og give viden videre til borgerne og erhvervsliv. Men fælles for alle systemerne er, at de er besværlige at benytte, og at de ikke i ret høj grad er integrerede med hinanden.

De informationer, der i dag kan finde på vores hjemmeside, har ikke nogen forbindelse til vores bagved liggende fagsystemer eller sags-håndteringssystemer.

I dag har hver enkelt medarbejder et skrivebord, hvor bunkerne til en vis grad afspejler medarbejderens måde at organisere sit arbejde på. Det samme går igen på medarbejderens computer, hvor mange har sat sit specielle præg på computeren i forhold til alt fra ikoner og menuer til organiseringen af filer i en bestemt mappestruktur, som de finder logisk. Man opfatter det som mit skrivebord, min computer og mine sager.

Digital forvaltning stiller krav om struktur og gennemsigtighed. Hvis sagsstyringen, sagsgangene og store dele af dataindsamlingen og datavalideringen skal digitaliseres, og hvis den viden, der genereres, skal kunne genbruges og videregives til borgerne, kræver det, at medarbejderne agerer inden for en fælles struktur.

Især én medarbejdergruppe kommer til at mærke denne forandring: Det er akademikerne. Udfordringen er, at akademikerne definerer en stor del af deres faglige kompetence som evnen til at strukturere. Samtidig har den medarbejdergruppe i meget høj grad været vant til, at omlægning og digitalisering i de administrative arbejdsopgaver primært har været målrettet kontorpersonalet.

Der er ingen nemme løsninger eller hurtige smutveje

I Nordjylland står vi midt i det projekt, som skal give os de tekniske værktøjer, de organisatoriske omlægninger og ikke mindst de erfaringer, der skal til for at arbejde kvalificeret med digital forvaltning. Også i en målestok, der er større end projektet Den Digitale Amtsgård. Vi skal derfor være de første til at understrege, at erfaringerne fra Nordjyllands Amt eller måden at gribe opgaven an på ikke skal udråbes som eviggyldige sandheder, men i stedet ses som praktiske erfaringer med en på en gang spændende, men også kompleks proces.

Det grundlag, man træffer sin beslutning på, vil nemlig hele tiden ændre sig, og man må løbende være åben overfor ny teknologi, nye aktører på markedet og nye erfaringer fra andre projekter. For der er ingen endegyldig løsning. Løsningen afspejler direkte det perspektiv, der er anlagt på problemstillingen, og ikke mindst, om man isolerer problemstillingen og løsningskonceptet omkring et sagsområde eller en sektor, eller ser det mere bredt som en fælles løsning for en samlet administration eller på tværs af organisationer.

Derfor er det heller ikke den store hemmelighed, at netværk, både formelle og mere uformelle, er en forudsætning for at få succes med digital forvaltning. Ingen af os har viden eller ressourcer nok, uanset hvor dygtige vi er, til at løfte opgaven alene. Som fyrtårnsprojekt i Det Digitale Nordjylland er Den Digitale Amtsgård forpligtet til at synliggøre både gode og dårlige erfaringer. Det er den almindelige måde at dele viden på.

Den opgave, det offentlige står over for med digital forvaltning, er så stor, at det er nødvendigt med samarbejde allerede i opgaveløsningen, altså i det øjeblik erfaringerne opstår.

Det betyder, at strategiudvikling og vidensdeling skal kobles, også i et større perspektiv end blot vores egen organisation. Nordjyllands Amt har ingen interesse i at holde kortene ind til kroppen. Tværtimod har vi en interesse i, at andre kopierer vores løsninger, fordi de derved styrkes og fremtidssikres. Så i stedet for at betragte it-strategi og etablering af digital borgerservice som et værktøj til at distancere eller profilere sig selv, så har arbejdet med digital forvaltning synliggjort behovet for at sætte borgerens behov i centrum og tænke på tværs af både private og offentlige myndigheders kompetence- og opgaveområder.

Det Digitale Nordjylland og Den Digitale Amtsgård har været Nordjyllands Amts direkte anledning til at opsøge og pleje helt nye former for samarbejdsrelationer både i den offentlige og den private sektor. Det bliver den måske allervigtigste erfaring og det, vi for alvor kan bygge videre på, når det her projekt slutter.

Digital forvaltning – også borgernes valg

Af kontorchef Jens Elmelund, KL

Skal digital forvaltning i den offentlige sektor lykkes, er det afgørende, at borgerne tager initiativet til sig. Undersøgelser tyder på, at borgerne generelt er meget interesseret i at kunne benytte offentlige digitale selvbetjeningsfunktioner. De første erfaringer med digital forvaltning viser imidlertid, at borgerne ikke nødvendigvis sværmer om de digitale løsninger, som bier om flasken med sukkervand. Eksistens – eller det faktum at der findes selvbetjeningsløsninger et sted ude på nettet – er m.a.o. ikke nok. Løsningerne skal være i borgernes bevidsthed og skal give dem reel merværdi i forhold til, hvordan de ellers kan blive serviceret af det offentlige. Hertil kræves markedsføring og partnerskaber – to discipliner vi i stat, amter og kommuner fortsat har brug for at øve os på.

Landet over – og ikke mindst i det nordjyske som følge af millionsatsningen i Det Digitale Nordjylland – ser vi spændende digitale projekter vokse frem. Projekter som for en stor dels vedkommende har borgeren som slutbruger. Dvs. projekter som arbejder på at digitalisere relationen mellem borger og forvaltning. Målet med projekterne er ofte tosidet: bedre borgerbetjening og mere effektiv forvaltning. Inspirationen til den aktuelle digitale satsning i den offentlige sektor er i vidt omfang hentet fra det overordnede mantra inden for e-bussines verdenen: *Let the customers do the working. They will be happier and you will be richer.*

Hidtil har vi i Danmark set konceptet mest overbevisende implementeret i bankverdenen, hvor *homebanking* ganske markant har medvirket til at reducere omkostningerne pr. banktransaktion ved, at mange af os i dag klarer regningsbetaling og overførsler m.v. via nettet uden bistand fra en bankassistent. Omvendt har vi også set mange eksempler på dot.com projekter, der er startet med høj cigarføring – men uden reelt indhold – og som hurtigt (og typisk mange millioner efter) er lukket ned. Kunderne gider simpelthen ikke bruge dem.

Borgerne vil hvis ...

PLS Rambøll Management har nu på tredje år lavet en undersøgelse af Den Digitale Borger ²⁾. De overordnede konklusioner fra den seneste undersøgelse giver anledning til optimisme. I Danmark bliver vi stadig

flere og hyppigere gæster på internettet. I 2001 er det 66%, der har prøvet at bruge internettet. Af disse bruger 9 ud af 10 nettet hver uge, og mere end hver tredje voksne dansker anvender internettet dagligt.

Mht. offentlige e-services mener 2 ud af 3, der kender internettet, at det offentlige skal øge omfanget af services via internettet. Hovedparten af denne gruppe giver sågar udtryk for, at de også vil bruge flere e-services fra det offentlige i fremtiden.

Den digitale borger er m.a.o. potentielt til stede ude på nettet for de offentlige e-service-udbydere. Imidlertid viser ovennævnte undersøgelse også, at de danske internetbrugere og de offentlige e-service udbydere ikke er gode til at finde hinanden. I dag er det kun i et meget begrænset omfang, at danskerne bruger internettet i kommunikationen med det offentlige. Det er kun i dialogen med skattevæsenet, biblioteket og til dels uddannelsesinstitutionerne, at en stor del af danskerne benytter sig af internettet.

Der er flere forhold, som skal til for at forklare den begrænsede anvendelse af de offentlige e-services. En af de væsentligste forklaringer er uden tvivl, at internetbrugere ikke kender de offentlige tilbud på internettet. Således ved fx kun 29% af alle, der kender internettet, at det er muligt at anmelde flytning via internettet. Tilsvarende er det kun 19%, der ved, at det er muligt at skifte læge via nettet.

En ordentlig informationskampagne vil givetvis kunne rette en del op på den kendsgerning, at få danskere er vidende om, at det offentlige tilbyder service via internettet. Om en sådan kampagne også kan få os til at anvende de offentlige e-services er en helt anden sag. De første erfaringer fra De Digitale Kommuner tyder på, at det bliver en meget stor udfordring.

De Digitale Kommuner

I det østjyske har de tre kommuner Juelsminde, Tørring-Uldum og Hedensted fundet sammen i et tæt og forpligtende samarbejde på en række områder. Det gælder både internt orienterede funktioner som it-drift og myndighedsopgaver, som skat og inkasso. Overskriften for samarbejdet – De Digitale Kommuner – er delvis misvisende. Fokus er mere på samarbejde end på digitalisering om end de moderne teknologier er det centrale middel til at udvikle samarbejde i endnu mere effektiv og forpligtende retning.

2) Den Digitale Borger 2001. PLS Rambøll Management – 2001.

Et enkelt delprojekt – avanceret borgerkontakt – har dog fokus på de digitale muligheder med følgende konkrete elementer:

- ◆ Fælles struktur og links til de tre hjemmesider
- ◆ Fælles telefonanlæg (viderestilling til de andre kommuner)
- ◆ Call-center
- ◆ Anvendelse af elektroniske blanketter
- ◆ Digital signatur.

Især digital signatur-projektet har haft stor bevågenhed i det offentlige Danmark, idet de tre kommuner hermed kom blandt de allerførste, der kunne tilbyde deres borgere den til dato mest sikre form for e-services. Erfaringerne fra De Digitale Kommuner viser imidlertid, at hverken kommunerne, teknologien (og it-leverandørerne) eller borgerne endnu er helt klar til den avancerede borgerkontakt.

Kun godt 20 borgere fra de tre kommuner fik i projektperioden frem til 1. januar 2002 en digital signatur. På grund af teknologisk umodenhed har de alle måttet bruge meget lang tid på at installere den på deres pc, hvilket naturligvis har afholdt alle andre end de allermest it-entusiastiske fra at prøve. Når dertil kommer, at den digitale signatur ikke har givet borgeren adgang til særlige e-services – oplysninger eller funktioner du kun kan få elektronisk adgang til med en digital signatur – siger det sig selv, at udbredelsen bliver endog meget ringe.

I forbindelse med en evaluering af De Digitale Kommuner viste et repræsentativt udsnit af kommunernes borgere, at godt halvdelen heraf slet ikke eller kun i begrænset omfang er interesseret i at bruge en digital signatur til at udfylde blanketter eller til at få adgang til personfølsomme oplysninger om sig selv .

Dermed viser erfaringerne fra De Digitale Kommuner os også, at informationskampagner og markedsføring gør det ikke alene. Det er m.a.o. ikke kun et spørgsmål om manglende kendskab til de offentlige e-tilbud, men formodentlig nok så meget et udtryk for, at tilbudene (endnu) ikke er tilstrækkeligt attraktive. Hovedparten af borgerne har vel en naturlig skepsis mht. at tage nye teknologier til sig. Kun i det omfang, de nye teknologier gør traditionelle handlinger hurtigere og enklere eller medfører helt nye services, vil den store majoritet af borgerne tage de offentlige e-services til sig.

Den helt store udfordring for hele den offentlige sektor bliver dermed at sikre, at de nye e-services ikke blot bliver gammel vin på nye flasker, men reelt giver borgerne en merværdi i forhold til, hvad de er vant til mht. den analoge eller »gammeldags« betjening. Afgørende for, at det lykkes, er, at udfordringen tages op både lokalt og nationalt.

Det lokale fundament

En vigtig del af det lokale fundament er selve måden, vi betragter it på, it er en strategisk investering og ikke bare en nødvendig udgiftspost. Derfor skal spørgsmålet om digital forvaltning sættes højt på den politiske dagsorden: Hvad vil vi konkret opnå i form af besparelser og bedre service? Hvilke omlægninger af vante rutiner og hvilke partnerskaber må vi indgå for at høste de potentielle gevinster?

Standardisering af arbejdsrutiner bliver en hovedudfordring. Både i den politiske og administrative ledelse er det vigtigt at være klar over, at måden, vi arbejder med it på, er afgørende for, om organisationen kan løse sine opgaver effektivt. Jo mere, hver forvaltning eller afdeling insisterer på at have sin egen, særlige måde at gøre tingene på, jo sværere bliver det således for hele organisationen at få en nettogevinst.

Dermed bliver det afgørende, at topledelsen tager ansvaret for de valg, der træffes, og for målene med dem, i stedet for at uddelegere dem til it-cheferne. Derudover skal topledelsen naturligvis også engagere sig i de mål, som organisationen skal forfølge, og arbejde konkret med, hvordan de kan opfyldes. Det dur ikke længere at nøjes med at sætte pilotprojekter i søen og derefter »se, hvad der sker«.

Endelig er en af forudsætningerne for digital forvaltning, at man er i stand til lokalt at håndtere sine dokumenter og informationer digitalt. Det er der i dag ca. kun en tredjedel af de offentlige myndigheder, der kan. Alle, der har prøvet det, ved, at det tager tid og kræver en stor omstilling af organisationen. Imidlertid er den del af det lokale fundament for digital forvaltning en af de afgørende forudsætninger for at kunne tilbyde borgerne interessante nye services via internettet. I en digital kobling mellem de strukturerede data, vi kender fra blanketterne, med de ustrukturerede data, som kan gøres tilgængelige via moderne dokumenthåndteringssystemer, finder vi måske noget af svaret på, hvordan vi gør offentlige e-services så værdifulde for borgerne, at de vælger at anvende dem i stor stil.

Det siger sig selv, at hverken gennemsnitskommunen eller den statslige styrelse har kompetencer eller ressourcer til at forestå en sådan udvikling alene. Det kan kun ske i et tæt samarbejde mellem alle gode kræfter i den offentlige sektor og i et stærkt partnerskab med den private sektors digitale lokomotiver.

De fælles løsninger er vejen frem

Det er baggrunden for, at vi fra KL's side er gået ind i arbejdet i Den Digitale Taskforce, som er et samarbejde mellem stat, amt og kommune. I kommunerne kan vi nemlig ikke skabe udviklingen alene. Hvis vi vil have et nyt kvantespring med bedre og mere effektive it-løsninger, er de fælles offentlige løsninger vejen frem.

For det første er digitalisering i høj grad afhængig af en regelforenkling. Den skal gennemføres i et samarbejde mellem ministerierne, Folketinget og kommunerne. Den Digitale Taskforce prioriterer denne opgave højt. Som et minimum skal krav til underskrift og skriftlighed »digitaliseres« og eventuelt forenkles. I dag kræver reglerne fx samtlige husstandsmedlemmers underskrift på en boligstøtteansøgning, selv om det er sjældent, at kommunen har brug for, at samtlige medlemmer hæfter.

For det andet kræver et nyt kvantespring, at systemerne kan tale sammen på kryds og tværs af myndigheder og leverandører. Der skal skabes fælles standarder, så to systemer kan udveksle informationer om eksempelvis adresser eller indkomstdata ud fra et fælles sprog. Dermed undgår vi at skulle bede borgerne og virksomhederne om informationer, som vi allerede har i det offentlige. I den sammenhæng er det også væsentligt, at den digitale signatur bliver lanceret som et fælles offentligt initiativ. Den Digitale Taskforce arbejder netop på, at det sker.

For det tredje er det nødvendigt at løse de digitale udfordringer i fællesskab, fordi borgernes behov ofte går på tværs af den offentlige sektor. Således kommer kommunale hjemmesider i fremtiden til at spille sammen med fælles offentlige portaler fx på virksomheds-, arbejdsmarkeds- og sundhedsområdet. Kun ved at samarbejde kan vi få skabt tilstrækkeligt attraktive digitale indgange for borgere og virksomheder.

Kan vi i den offentlige sektor undgå den for borgerne aldeles unyttige sygdom, der hedder »digital profilitis«, og i stedet løfte hele digitaliseringsopgaven i flok, har vi altså et godt udgangspunkt for sammen med en motiveret privat sektor at tilbyde borgerne e-services, der gør det lettere for danskerne at vælge at blive digital med det offentlige.

Postbesørget blad
(0900 KHC)
Bladnr. 51781



Pjecen kan hentes på FOKUS' hjemmeside på adressen www.fokus-net.dk. Yderligere eksemplarer af pjecen kan bestilles hos FOKUS, c/o Amtrådsforeningen pr. telefon, telefax eller e-mail

Telefon: 35 29 81 00
Telefax: 35 29 83 35
E-mail: publ@arf.dk

Pjecen er udgivet af FOKUS, c/o Amtrådsforeningen, Dampfærgevej 22, 2100 København Ø.

Oplag: 2000 · november 2002
ISSN: 1602-2661