

IT i praksis®---

Borgerportalen – potentiale til mere



Med den nationale digitaliseringsstrategi 2007-2010 er det slået fast, at den næste løftestang i digitaliseringen af den offentlige sektor i Danmark bliver nationale portaler, der præsenterer indhold og løsninger på tværs af myndighederne med brugeren i centrum. Der er dog en risiko for, at en skæv incitamentsstruktur, kombineret med uklar ansvarsfordeling, hindrer realiseringen af det fulde potentiale.

IT i praksis® dokumenterer, at to tredjedele af borgerne foretrækker, at al information om kontakt til den offentlige sektor findes på én samlet hjemmeside. Samtidig hermed foretrækker en tredjedel af borgerne de digitale kanaler i mødet med det offentlige. I det lys synes det oplagt at etablere en borgerportal, der udgør en samlet og enkel indgang til den offentlige sektor.

Borgerportalen, der blev lanceret ved årsskiftet 2007, har ud fra de opnåede besøgstal været en succes, selv om den blot sammensmelter og synliggør eksisterende ydelser fra det gamle danmark.dk og netborger.dk.

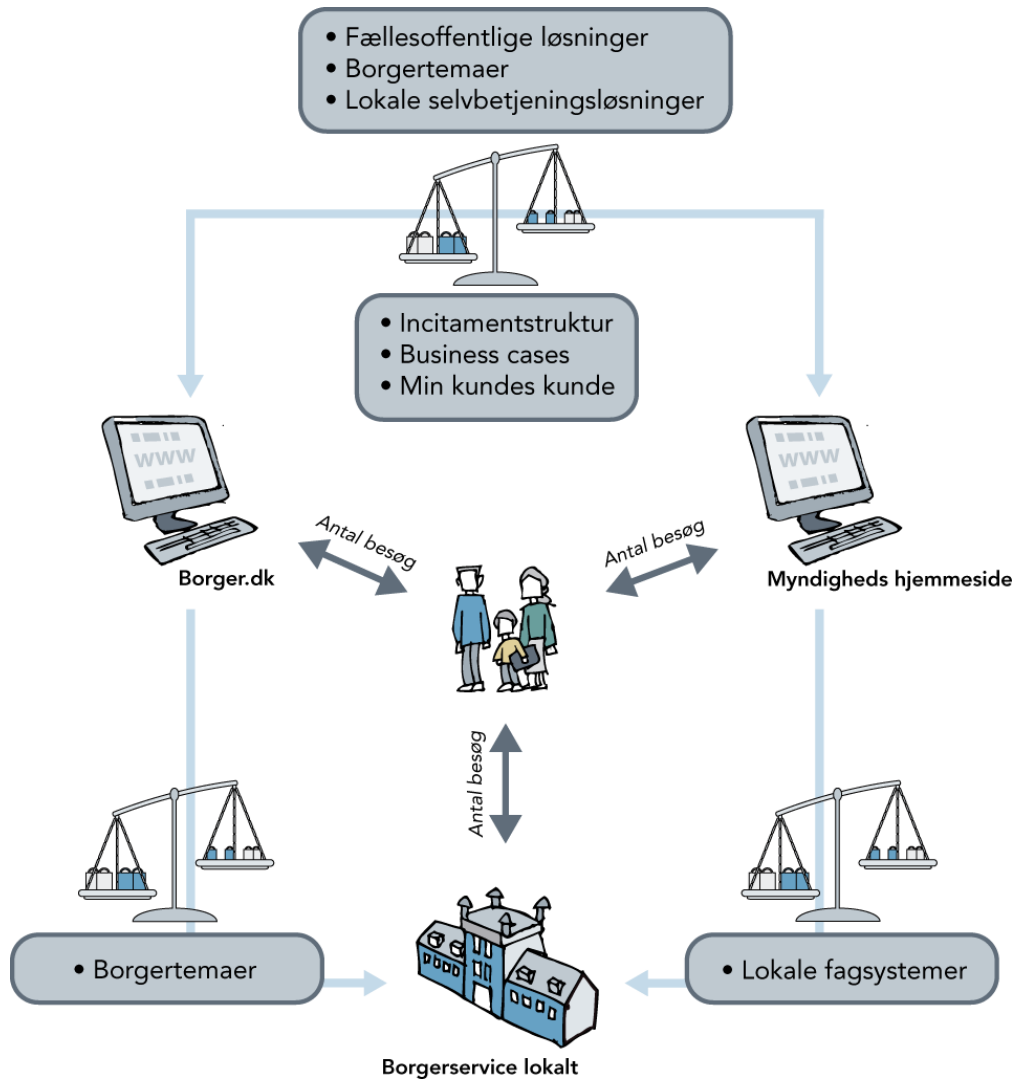
Rationalet med at samle, synliggøre og brugercentrere eksisterende ydelser er også konceptet for den næste udbygning af portalen i 2008, kaldet "Min side", der integreres tæt sammen med de nye fællesoffentlige projekter, såsom "Single Sign On", "NemSMS", "Dokumentboks" m.fl.

Via "Min side" vil borgeren opnå et samlet overblik over personlige mellemværender med det offentlige. I første omgang fokuseres der på de fire borgertemaer (Min Pension, Mine børn, Mine Penge og Min Bolig), hvor borgeren vil få adgang til data fra relevante myndighedssystemer i en logisk præsenteret sammenhæng. Indholdet i de fire borgertemaer vil fra start indeholde de mest essentielle sagsforløb af tværgående karakter, men vil ikke være fyldestgørende, da en række oplysninger er forankret på lokalt myndighedsniveau i forskellige fagsystemer, der ikke er en del af borgertemaerne.

Kontaktinfo
Martin Eberhard
me@r-m.com

RAMBOLL
management

Borgerportalen og de lokale myndigheder



Når borgertemaerne er fuldt udbygget, vil borgeren ikke længere skulle henvende sig til forskellige myndigheder for at afgive og modtage oplysninger i et sagsforløb, som borgeren reelt oplever, hænger sammen. I idealscenariet vil borgeren derfor kun opnå fordele ved at benytte portalens borgertemaer, sammenlignet med i dag.

Dette scenarium gælder dog kun de borgere, der bruger portalen. Selvom Danmark gang på gang topper de internationale undersøgelser om it-parathed o.lign., er der stadig borgere, der i 2010-tidshorisonten ikke vil eller kan benytte borgerportalen. Disse borgere vil fortsat henvende sig til myndighederne igennem de traditionelle kanaler og opleve det samme serviceniveau, som det kendes i dag.

Muligheden for at øge serviceniveauet i de traditionelle kanaler er uændrede for myndighedernes medarbejdere, da overblikvisningerne af data i borgertemaerne kun er forbeholdt borgeren. Der ligger derfor et stort, ekstra potentiale i borgerportalen, hvis også de medarbejdere, der lokalt betjener borgerne, får adgang til de samme visninger, som borgeren kan få på borgerportalen. Borgere, der ikke benytter borgerportalen, vil dermed kunne høste de samme fordele, om end det ikke bliver med samme tilgængelighed og effektivitet, som ved det personlige login på borgerportalen.

Borgerportalens videre succes vil i høj grad afhænge af, hvor godt borgertemaerne bliver realiseret, men også af, om de lokale myndigheder får eksponeret de lokale selvbetjeningsløsninger på borgerportalen. Hvis de lokale myndigheder kun tilbyder selvbetjeningsløsninger på egne hjemmesider, vil borgeren opleve to indgange, der som udgangspunkt vil have forskellig brugergrænsefladelogik og terminologier, hvis der ikke udstikkes fællesoffentlige anvisninger. Konsekvensen er, at borgeren ikke vil opleve det som én indgang til det offentlige og formentlig heller ikke vil opleve, at de tilbudte services er med borgeren i centrum.

Governance-modellen bag borgerportalen og dermed også de services, der skal ligge på portalen, er bygget op om de domænefællesskaber, der er etableret med den nationale digitaliseringsstrategi, samt det grundpræmis, at udviklingen af den digitale forvaltning skal kunne "tjene sig selv hjem" ved hjælp af veldokumenterede business cases.

Udfordringerne er her dels den fælles vilje til at skabe ensartet og sammenhængende visning af oplysninger på borgerens præmisser, dels (og mere vanskeligt) at skabe reel integration til de bagvedliggende fagsystemer og forretningsprocesser. Dette er både omkostningstungt og langvarigt.

I eksponering af de lokale selvbetjeningsløsninger på borgerportalen forventes initiativ og finansiering derfor at ligge lokalt hos myndigheden, hvilket rejser det centrale spørgsmål om incitamentsstrukturen. Selv om der er velvillighed hos de lokale myndigheder til at tjene borgerens interesser bedst muligt, vil mange myndigheder formentlig frygte, at de ved en for ensidig fokusering på at eksponere egne selvbetjeningsløsninger på borgerportalen, som ekstra tillægsydelse til borgertemaerne, risikerer at kannibalisere deres egne lokale hjemmesider for besøgstafik, da den væsentligste værdi i borgerens dialog med det offentlige bliver centreret på borgerportalen igennem selvbetjeningsløsningerne.

De lokale myndigheder vil derfor i de kommende år opleve et stigende pres på at finde den rette balancegang af indhold og selvbetjeningsløsninger mellem egne, lokale hjemmesider, borgerportalen og de nye fællesoffentlige løsninger. En balance, der ikke kun omhandler den digitale kanal, men også de lokale borgerservicecentre, der har det største overlap af serviceydelser med borgerportalen. De myndigheder, der er mest agile i forhold til dette krydspres, vil blive de nye digitale frontløbere.

Hvis det skal blive en gevinst for såvel borgerportalen og myndighederne og dermed i sidste ende for borgeren, kræver det en proaktiv tilgang, ikke kun fra de lokale myndigheder, men også fra borgerportalens side til, hvordan synergien i de fællesoffentlige og lokale services bedst udnyttes i en meningsfuld sammenhæng på borgerens præmisser.

Her er veldokumenterede business cases som incitamentsstruktur et beslutningsgrundlag – ikke et middel. Midlet, derimod, er, at såvel borgerportalen som de lokale myndigheder tænker hinanden som kunder, der skal betjene hinanden bedst muligt for at kunne give det største serviceudbytte til den fælles kunde, nemlig borgeren.

Fokusér på de eksisterende borgertemaer, så den fælles vilje fastholdes og ikke underløbes af kommercielle eller forvaltningsfaglige særinteresser. Fasthold den borgercentriske målsætning, men udbyg med øget fokus på de lokale myndigheds incitament. Høst det servicepotentiale, der ligger i at gøre borgertemaerne tilgængelige for medarbejderne i borgerbetjeningen igennem de traditionelle henvendelseskanaler. Tænk borgerportal og myndigheder som en kunderelation.

IT i praksis® dokumenterer hvert år udviklingen inden for forretningsmæssig anvendelse af digitale teknologier i de største danske virksomheder. *IT i praksis*® bidrager til mere oplyste og kvalificerede it-strategiske beslutninger og anvendes i det daglige arbejde af både it- og topledere.

Temaerne i *IT i praksis*® omfatter digital forretningsudvikling, strategi, kompetencer, organisering, investeringer og teknologi. *IT i praksis*® har eksisteret siden 1996 og er et samarbejde mellem Rambøll Management og DANSK IT.