

# MÅL FRIGØRELSE AF RESSOURCER FOR MILLIARDER

# MIDDEL SMARTERE ARBEJDSGANGE OG KLOGE IT-LØSNINGER

Kommuner og regioner kan i de kommende år øge ressourcerne til service ved at frigøre dem andre steder – for eksempel i administrationen. Det giver blandt andet strukturreformen mulighed for. Det vil gøre det muligt at yde god service til borgerne i en tid, hvor det er svært at rekruttere medarbejdere, og hvor der samfundsøkonomisk er behov for at lette foden fra speederen.



"En stor udfordring bliver, om digitalisering faktisk kan blive en effektiviseringsdriver, som det har potentiale til. Man kan godt have en frygt for, om det bliver muligt at lave de nødvendige investeringer," siger cheføkonom i Danske Regioner Kristian Heunicke.

De nye økonomiaftaler for 2009 mellem regeringen, KL og Danske Regioner indeholder en markant nyskabelse. Parterne har indgået en gensidig forpligtelse: Kommuner og regioner har givet håndslag på, at de vil øge råderummet for den borgernære service ved at omprioritere og ved bedre udnyttelse af ressourcer. Og regeringen har forpligtet sig til at understøtte dette med statslige tiltag, der kan frigøre ressourcer i kommunerne.

#### Strukturreformen er stadig på dagsorden

Aftalernes mål om at frigøre ressourcer til service afspejler de konkrete udfordringer, som kommuner og regioner står over for i de kommende år. Det er svært at rekruttere tilstrækkeligt med kvalificerede medarbejdere. Og dansk økonomi står over for en tilpasning af konjunkturerne, hvor væksten vil blive mindre – i lyset af den høje kapacitetsudnyttelse og det store pres på arbejdsmarkedet. Det betyder, at de offentlige udgifter ikke kan vokse i det samme tempo som hidtil.

"Regeringen sætter et nationaløkonomisk vilkår, som kommunerne har taget til efterretning i økonomiaftalen for 2009," siger cheføkonom Jan Olsen fra KL. Parterne lægger heller ikke skjul på, at aftalerne er ambitiøse.

"Aftalen er en enorm udfordring. Vi er presset på rekrutterings-situationen, hvilket gør, at nogle ydelser bliver dyrere at producere. Samtidig er vi presset med den sygehusstruktur, vi har. Vi har nogle steder forældede sygehuse, og det kommer til at tage tid at opbygge optimale betingelser for en moderne sygehusproduktion," udtaler cheføkonom i Danske Regioner Kristian Heunicke.

Strukturreformen skal bidrage til, at både regioner og kommuner kan leve op til kravet om at frigøre ressourcer til service.

"Udmøntningen af strukturreformen i form af administrative fællesskaber, konsolidering af it-systemer og nye arbejdsgange

#### AFTALERNE OM KOMMUNERNES OG REGIONERNES ØKONOMI FOR 2009

I aftalen om kommunernes økonomi for 2009 er regeringen og KL enige om at omstille aktiviteter svarende til et råderum på 1 mia. kr. i 2009 stigende til 5 mia. kr. i 2013 gennem opprioriteringer og bedre ressourceudnyttelse. På nogle områder kræver en realisering af dette potentiale et aktivt samarbejde mellem staten og kommunerne. Derfor vil regeringen sammen med KL udarbejde konkrete forslag til statslige tiltag, der kan bidrage til at frigøre ressourcer i kommunerne svarende til ½ mia. i 2010 stigende til 2½ mia. i 2013.

I aftalen om regionernes økonomi for 2009 er det forudsat, at regionerne tilvejebringer et råderum på ¼ mia. kr. i 2009, via bedre indkøb, administration mv.. Råderummet ligger ud over den forudsatte produktivitetsforbedring på 2 pct. på sygehusområdet svarende til 1 mia. kr.



samt systematisk vidensspredning er det, der gør kravet om øget produktivitet til et realistisk mål i 2009,” siger Kristian Heunicke.

Jan Olsen bakker op: ”Kommunerne arbejder i september 2008 målrettet på at koordinere budgetarbejdet for 2009, så økonomiaftalen kan indfries. Den helt store udfordring er at udnytte potentialet fra strukturreformen. Så selv om strukturreformen for nogen allerede er historie, så er det en kæmpe omstilling for kommunerne, som man stadig står midt i. Og planen for, hvordan man indhøster potentialet, er noget, man først lige har taget fat på”.

#### Administrationspolitikken er i centrum

Økonomiaftalerne lægger da også op til, at det er på de administrative områder effektiviseringsgevinsterne skal hentes, og cheføkonomerne er ikke i tvivl om hvorfor.

”Det at høste gevinster af administrationspolitikken er ikke nyt, men strukturreformen har været en booster for, at administrationspolitikken er kommet på den politiske dagsorden. Sammenlægningen af kommunerne og den nye opgaveomlægning har medført et behov for investeringer i for eksempel ny teknologi, og med investeringer kommer også et langt større fokus på at realisere gevinster. Samtidig har strukturreformen medført et øget fokus på at udnytte stordriftspotentialer,” fortæller Jan Olsen.

Områder som koordineret indkøb i regioner og kommuner og digitalisering af papirkommunikationen på tværs af sundheds-

sektoren er blot enkelte eksempler på, at administrationspolitiske redskaber allerede i dag er med til at frigøre en lang række gevinster. Men Kristian Heunicke peger på, at der er en række udfordringer, hvis gevinsterne skal høstes fremover.

”Jeg tror, en større udfordring bliver, om digitalisering faktisk kan blive den effektiviseringsdriver, som det har potentiale til. Man kan godt have en frygt for, om det bliver muligt at lave de nødvendige investeringer. Der skal selvfølgelig være en sund skepsis i forhold til, om der kommer et afkast af investeringerne, men lige nu er vi mere skeptiske, end godt er,” siger han.

#### Ja til samarbejde, nej til øget kontrol

Det fremgår klart i økonomiaftalerne, at et samarbejde på tværs af stat, regioner og kommuner skal bidrage til at opfylde effektiviseringskravene. Og i KL ser man også gerne, at samarbejdet får en høj prioritet.

”Kommunerne og staten skal gå hånd i hånd om at effektivisere. Samarbejdet er helt afgørende for at understøtte de processer, som gør det lettere for kommunerne at skabe bedre serviceresultater under en stram udgiftspolitik. Kommunerne er afhængige af, at staten foretager sig en række ting, som fx udbygning af en digital infrastruktur og afbureaukratisering af regler, så det digitale potentiale kan udnyttes fuldt ud. Det ser vi blandt andet på sygedagpengområdet. Derfor er vi også tilfredse med, at staten nu også forpligter sig til et måltal for, hvor meget de skal bidrage med til at frigøre ressourcer i kommunerne,” siger Jan Olsen.

Kristian Heunicke er enig i, at samarbejdet er vigtigt: ”Staten kan tage lovgivningsmæssige initiativer, der fremmer øget effektivitet. E-fakturering er et godt eksempel, og vi så gerne, at staten gik videre den vej og gjorde e-ordre obligatorisk. Det ville give øget effektivitet i indkøbsprocessen. Samtidig er den gensidige erfaringsudveksling central. Vi har længe effektiviseret indkøbsprocesser, men vi har lært af statens nye initiativer på indkøbsområdet. Vi er netop i gang med et samlet udbud på scannere til kræftbehandling. Det havde vi måske ikke kastet os ud i endnu, hvis ikke vi havde set statens succes med de landsdækkende forpligtende udbud.”

Samarbejdet indeholder dog ifølge Jan Olsen også faldgruber – blandt andet når det drejer sig om digitalisering.

”Digitalisering er et hjælperedskab. Det skal ikke være et statsligt styringsredskab af de kommunale arbejdsprocesser. Kvaliteten i sagsbehandlingen udvikles i de lokale arbejdsprocesser og ikke gennem statslig standardisering. Det vil kun øge bureaukratiet. Derfor er det vigtigt, at samarbejdet er centreret omkring effektiviseringsdagsordenen og ikke styringsdagsordenen.”

Fra regionerne er meldingen den samme:

”Samarbejdet skal ikke bygges op om mere statistik,” siger Kristian Heunicke.

”Kommunerne arbejder i september 2008 målrettet på at koordinere budgetarbejdet for 2009, så økonomiaftalen kan indfries. Den helt store udfordring er at udnytte potentialet fra strukturreformen. Så selv om strukturreformen for nogen allerede er historie, så er det en kæmpe omstilling for kommunerne, som man står midt i,” siger cheføkonom i Kommunernes Landsforening Jan Olsen.

### STATUS PÅ DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGI

Det er et år siden, den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2007-2010 blev lanceret, og størstedelen af strategiens 35 konkrete initiativer er iværksat. I dette nummer af Incitament kan du læse om udvalgte initiativer fra strategien, og hvordan initiativerne kan hjælpe til at frigøre ressourcer i kommuner, regioner og staten.

For at sikre størst mulig udbredelse af strategiens mest centrale initiativer forventes der i 2010 lanceret en eDag3. eDag3 skal – som eDag1 og 2 – fokusere på at øge de digitale kommunikationsmuligheder i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og borgere og virksomheder. eDag3 vil blandt andet fokusere på udbredelse af digital signatur, dokumentboks og NemSMS.

# NY DIGITAL SIGNATUR SKAL BRUGES AF FLERE BORGERE

Den digitale signatur opleves af mange som bøvlet at få til at virke, når man har brug for den. Nu investerer stat, kommuner og regioner 205 mio. kr. i en ny mobil digital signatur, der som noget nyt også kan bruges til netbanker. Det er en solid investering i den digitale infrastruktur, der skal sikre udbredelse af digital forvaltning.

1,2 mio. danskere har fået udstedt en digital signatur, og 80 pct. bruger den, selvom den ikke er kendt for at være tilstrækkelig brugervenlig. Men regeringen og parterne bag signaturen har en vision om, at signaturen skal bruges af langt flere danskere – det giver bedre service til borgerne, og udbredelse af digital forvaltning giver myndighederne mulighed for at effektivisere arbejdsprocesserne.

Derfor indgik videnskabsministeren på vegne af staten, kommuner og regioner i august 2008 en aftale med PBS's datterselskab DanID om at levere den nye digitale signatur, der kan tages i brug ultimo 2009. Som noget helt nyt indebærer den nye aftale også et samarbejde med netbankerne, så borgere også kan logge sig ind på deres netbank med den nye digitale signatur.

Og netop det samarbejde, kombineret med de nye tiltag, beskrives som en landvinding af Kommunernes Landsforening.

"Vi har store forventninger til den kommende version af den digitale signatur og samarbejdet med netbankerne. Vi mener, at det er en forudsætning for, at der for alvor kommer fart over udbredelsen af signaturen," siger Jakob Harder, der er centerchef i KL.



## Sådan bruges den nye digitale signatur

**Mobil løsning:** Når en borger eller virksomhed vil logge sig ind på en offentlig website eller deres netbank, skal de indtaste et brugernavn, en fast hemmelig kode og en engangskode. Brugeren finder engangskoder på et kort af pap, som løbende sendes til kunden.

**Slut med installation:** Den nøgle, man i dag skal installere på sin personlige computer, forsvinder og erstattes af en nøgle, der er central, og som er kombineret med en engangskode.

Men KL lægger også op til, at de selv vil spille en aktiv rolle for at få endnu flere borgere til at bruge den digitale signatur.

"Vi vil med den nye signatur lave det, vi kalder for medbetjening i kommunernes Borgerservice, som senere skal blive til selvbetjening. Vi vil helt konkret dreje skærmen og vise borgerne, hvordan de kan betjene sig selv. Og har borgerne ikke allerede en digital signatur, vil vi udstede en med det samme. Det vil tage længere tid i starten, men vi er overbeviste om, at det vil kunne betale sig i længden," fortsætter han.

KL vil benytte den brugervenlige praksis – fordi det giver borgerne en gevinst i form af bedre service, og fordi de forventer, at kommunerne kan reducere antallet af ekspeditioner – og dermed en gevinst i tidsforbruget på at servicere borgere og på den måde høste besparelser.

## Nedbryde barrierer

Også i Danske Regioner er man positive over for de forbedringer, der kommer til at ske, når den digitale signatur bliver mobil, hvilket betyder, at man med en engangskode kan bruge signaturen på alle computere.

"Det er vores forventning, at den nye digitale signatur vil nedbryde barrierer for borgere, idet vi forventer, at flere borgere vil få en digital signatur i takt med, at den bliver mere brugervenlig," siger Lisbeth Nielsen, kontorchef i Danske Regioner.

Det er i dag de færreste, der bruger den digitale signatur mere end et par gange om året – og det har som konsekvens, at mange glemmer, hvordan det egentlig fungerer i mellemtiden. Derfor sætter også Danske Regioner sin lid til, at aftalen med netbankerne vil gøre borgeren mere fortrolig med at benytte signaturen, når den bliver en del af dagligdagen, når de skal betale regninger eller kontrollere deres bankkonto.

"Vi forventer, at når borgerne har vænnet sig til at bruge den nye signatur oftere, så vil de også bruge den, når de skal hente sundhedsoplysninger om dem selv. På den måde vil vores selvbetjeningsløsninger nå en større målgruppe," siger Lisbeth Nielsen.

## Tværgående samarbejde – også med den private sektor

Finansrådet, bankernes brancheorganisation, oplyser, at netbankerne i dag har over 3 mio. brugere, som går ind på deres netbank mindst en gang om ugen, og at det betegnes som den hidtil største e-handelsucces i Danmark. Det betyder, at netbankernes kunder har vænnet sig til at betjene sig selv. Og netop derfor vil man ifølge Marie Munk, vice direktør i IT- og Telestyrelsen, gerne bygge bro mellem den offentlige og den private sektor.

"Vi vil gerne have, at signaturen får en større udbredelse, og jo mere den kan bruges til, jo bedre. Vi vil drage nytte af, at netbankerne har gjort brugen af deres selvbetjeningsløsninger så udbredte, som de er. Det er vores krav til DanID, som skal levere og drifte den nye digitale signatur, at vi får 2,6 mio. brugere blandt borgerne og 600.000 medarbejdersignaturer i 2014," siger Marie Munk.

Målet er ambitiøst – det er over en fordobling af antallet af brugere. Men Marie Munk tror på, at den nye digitale signatur bliver så brugervenlig, at flere ønsker at bruge den.

Spørger man Finansrådet, hvorfor bankerne er interesseret i at erstatte deres login-løsning med den nye digitale signatur, kan svaret umiddelbart virke overraskende.

"Det er først og fremmest, fordi vi mener, det er godt for Danmark, at der bliver tilvejebragt en fælles digital løsning og infrastruktur – i stedet for konkurrerende. Vi synes, det er vigtigt, at den digitale udvikling kommer i et endnu højere gear – og det mener vi, at en udbredelse af den digitale signatur bidrager til. Bankerne går ikke med til det her, fordi det her er en guldrandet forretning," siger Tina Füssel, underdirektør i Finansrådet.

Hun fortæller videre, at Finansrådet ser det som en generel fordel for bankernes kunder.

"Vi forventer, at bankerne får gladere kunder, fordi de nu kun skal huske én kode, og vi forventer, at det vil øge lysten til at betjene sig selv i både den offentlige og private sektor."

## Investeringen skal være med til at høste gevinster

Udvikling af en ny digital signatur er et af de 35 initiativer i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, og chefen for Den Digitale Taskforce, Lars Frelle-Petersen, er enig med Finansrådet i, at det er vigtigt, at Danmark får en fælles digital infrastruktur.

”Skal vi høste frugterne af digital forvaltning, er det helt centralt, at vi har den digitale infrastruktur på plads – i dette tilfælde en infrastruktur, der giver sikkerhed for borgernes data. Og med en offentlig investering på 205 mio. kr. giver staten, kommuner og regioner den digitale infrastruktur i Danmark en solid indsprøjt-

ning. Det er god forretning for alle parter, at vi udvikler så centrale elementer af den digitale infrastruktur sammen – i stedet for at vi investerer i parallelle systemer,” siger Lars Frelle-Petersen.

Også fra andre sider håber man på, at det er en investering, der kan skabe gevinster.

”På SKAT’s selvbetjeningsløsninger kan man i dag bruge en særlig tast-selv-kode, og hvis succesen med den nye digitale signatur bliver så stor som forventet, vil man fra SKAT’s side overveje at droppe denne løsning til fordel for signaturen,” siger direktør i SKAT, Preben Bialas.

# LOG PÅ ÉN GANG OG FÅ ADGANG

Med NemLog-in har borgere fra september 2008 haft mulighed for at bevæge sig frit mellem de offentlige selvbetjeningsløsninger, der er tilsluttet det fællesoffentlige NemLog-in. Og det er ifølge formanden for styregruppen bag NemLog-in en god ide at tilslutte sig allerede nu – det kan spare myndighederne både penge og besvær.



## Styregruppe

Styregruppen for Fællesoffentlig Brugerstyring består af repræsentanter for Økonomistyrelsen, Den Digitale Taskforce, Beskæftigelsesministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet, Velfærdsministeriet, Miljøministeriet, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse, IT- og Telestyrelsen, Kommunernes Landsforening, Danske Regioner, Statens IT og SKAT. Der er desuden tilknyttet en række organisationer som observatører.

Hvis din myndighed gerne vil være en del af NemLog-in, skal I tilsluttes løsningen. Læs mere om, hvordan I kommer i gang og find relevant information på <http://modernisering.dk/da/projekter/brugerstyring/> eller tag kontakt til SKAT FOBS-support på tlf. 7238 8724 / 7237 5902 eller på [mailsupport@SKAT.dk](mailto:mailsupport@SKAT.dk)

Der findes i dag en stor mængde forskellige log-in-løsninger til det offentlige. Fælles for løsningerne er, at borgere skal logge ind, hver gang de vil benytte dem. Med NemLog-in behøver brugerne kun at logge ind én gang med deres digitale signatur og kan herefter bevæge sig frit mellem de offentlige selvbetjeningsmuligheder, som er tilsluttet løsningen.

NemLog-in er et fællesoffentlige brugerstyringsprojekt, hvor en række forskellige myndigheder på tværs af den offentlige sektor deltager, og projektet er sat i gang af Styregruppen for Tværoffentlige Samarbejder.

NemLog-in opfylder en af målsætningerne i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fra 2007, hvor det er besluttet, at alle borgere og virksomheder skal have nem og sikker adgang til relevante digitale selvbetjeningsløsninger.

”NemLog-in og den digitale signatur er forudsætninger for, at borgere, virksomheder og offentligt ansatte oplever en sammenhængende og enkel adgang til selvbetjeningsløsninger i det offentlige,” siger Thomas Fjeldberg, vicedirektør i Økonomistyrelsen.

## Log-in til det nye borger.dk

NemLog-in vil blive benyttet af blandt andet borgerportalen borger.dk, som går i luften i en ny version den 20. oktober 2008. Den nye version vil inkludere 'Min Side', hvor borgerne kan få et samlet overblik over tilsluttede selvbetjeningsløsninger og egne informationer fra en række forskellige myndigheder. Også SKAT’s tast-selv-service vil benytte NemLog-in fra september 2008, og nye selvbetjeningsløsninger kommer hele tiden til.

Men NemLog-in er ikke snævert udviklet til borgerne. Det er målet, at NemLog-in også skal gøre det nemmere at være offentlig

medarbejder. På længere sigt skal offentligt ansatte kunne bruge deres såkaldte medarbejdercertifikat, der gør det muligt at identificere sig elektronisk, til at hente oplysninger i forskellige systemer, uden at skulle logge sig på hvert enkelt system. Denne del af løsningen er klar til brug, men det kræver, at myndighederne tilslutter sig.

## Fordele for den enkelte myndighed

Alle myndigheder har en klar interesse i, at så mange borgere som muligt bruger deres selvbetjeningsløsninger på nettet. Derfor skal løsningerne være nemme at bruge. På samme måde er det i myndighedernes interesse, at sagsbehandlingen sker så effektivt som muligt, uden at medarbejdernes tid bruges på at skulle logge ind igen og igen. Samtidig er det ressourcekrævende at vedligeholde forskellige log-in-systemer til de forskellige selvbetjeningsløsninger.

Og som Thomas Fjeldberg, vicedirektør i Økonomistyrelsen, siger:

”De myndigheder, som er på forkant og tilslutter sig NemLog-in allerede nu, sparer både udgifter og besvær. For er myndigheden først tilsluttet den fællesoffentlige log-in-løsning, er den også klar til at tage den nye digitale signatur i brug.”

# LØFTESTANG FOR ET KÆMPE SAMARBEJDE

Gennem et komplekst netværksarbejde, der trækker tråde mellem alle myndigheder i staten, kommunerne og regionerne, vender borger.dk det offentlige på hovedet og skaber et univers ud fra spørgsmålet "Hvad er vigtigt for den enkelte borger?"



Borgertematovholdergruppe:  
Lene Hansen, ITST  
Hanne Groth, EBST  
Jeanette Leah Vinther, ITST  
Beannie Kauling Odsbjerg, EBST  
Jane Vitu, VFM  
Birgitte Street-Jensen, ITST  
Berit Henriksen, VFM  
Per Palvig Larsen, ITST  
Tilde Katrine Schmidt, ITST  
Majken Præstbro, SKAT  
Steen Hertzum Kirchoff, ITST  
Natascha Dexters, ITST

Missionen med borger.dk er at give alle, der har brug af kontakten det offentlige, oplevelsen af hurtigt at finde frem til det, de har brug for. Det skal være nemt at bestille pas og nyt kørekort eller at skifte folkeregisteradresse. Derfor bliver en ny version af borger.dk lanceret den 20. oktober 2008. I den nye udgave af portalen kan borgere klikke sig direkte hen til de såkaldte borgertemaer om bolig, børn, pension og økonomi. Når de er logget på med deres digitale signatur, får de en oversigt over de personlige oplysninger på de fire områder.

[www.borger.dk](http://www.borger.dk) er det digitale resultat af et tæt samarbejde på tværs af hele den offentlige sektor i Danmark. Og oprettelsen af borger.dk har været en proces med udfordringer for samarbejdsformen, men samtidig en begyndelse til at udvikle rammerne for fællesoffentligt samarbejde om digitalisering. Samarbejdet er også helt i tråd med regeringens, kommunernes og regionernes fælles digitaliseringsstrategi, som fokuserer på områderne; bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde.

"Mit billede er, at borger.dk udgør toppen af et isbjerg, som består af et tværgående samarbejde. Det helt væsentlige ved tankegangen bag vores borgerportal er, at vi vender den offentlige sektor om, så vi sætter borgeren i centrum. Vi sætter fokus på områder, der er vigtige i den enkelte borgers liv – vi laver et univers om for eksempel 'Min Bolig'. Snart kan jeg logge mig ind på borger.dk og finde de relevante oplysninger om lige netop min bolig. Samtidig skal borger.dk hjælpe med at gøre god digital borgerservice til en bedre forretning for kommuner, regioner og ministerier. Med borger.dk regner vi bestemt med, at vi får flere 'kunder' i den digitale butik, og at det bliver billigere for myndighederne at udvikle gode selvbetjeningsløsninger fremover," siger Jens Krieger Røyen, der er projektleder i den tværoffentlige Digitale Taskforce, der holder til i Finansministeriet.

## Ny måde at tænke på borgerne

Strategien for den fællesoffentlige borgerportal med 'Min Side' til alle danskere og de fire første borgertemaer blev udviklet i Finansministeriets Digitale Taskforce. Da den lå klar i sommeren 2007, blev projektet overdraget til It- og Telestyrelsens Center for Borger.dk i sommeren 2007.

"Vi kan kun få alle oplysningerne til de forskellige borgertemaer ved at samle de rigtige myndigheder om ét bord og gøre det til et fælles projekt, og Center for Borger.dk står for at forankre de roller," forklarer Jens Krieger Røyen.

I center for borger.dk har kontorchef Natascha Dexters ansvar for at videreudvikle borgerportalen. Hvert borgertema har en koordinator, således er Erhvervs- og Byggestyrelsen for bordenden af 'Min Bolig', SKAT for 'Min Økonomi', KL for 'Mine Børn' og Velfærdsministeriet for 'Min Pension'. Om samarbejdet siger hun:

"borger.dk har rykket ved den enkelte myndigheds opfattelse af, hvordan borgerne kommer i kontakt med det offentlige. På den måde er vores borgerportal blevet en løftestang for et fællesoffentligt samarbejde."

## "Der er jo ikke nogen grund til at opfinde den dybe tallerken flere steder"

Natascha Dexters peger på, at arbejdet med borger.dk har fungeret som en katalysator for at tænke i digitale selvbetjeningsløsninger til borgerne. Borgerportalen kan nemlig gøre den selvbetjening, som de enkelte myndigheder allerede tilbyder, mere nærværende og overskuelig for borgerne – fordi borger.dk fungerer som én samlet indgang til offentlig information og løsninger. Derudover vil 'Min Side' samle en række personlige oplysninger for borgerne, som gør det nemmere at overskue det offentlige.

"Jeg vil også nævne, at NemSMS, Dokumentboks, SingleSignOn og den fællesoffentlige adressedatabase alle er digitale værktøjer, som gør borgers møde med det offentlige mere sammenhængende. Samtidig har de gjort alle offentlige virksomheder opmærksomme på, at der ikke er nogen grund til at opfinde den dybe tallerken i den enkelte myndighed, når man kan digitalisere på tværs," fremhæver Natascha Dexters.

## Kommunernes Top 13 gør livet lettere for borgeren

Mange borgere møder det offentlige igennem deres kommuner, derfor spiller de en central rolle i forhold til borgerportalen. Mikala Kreiser er formand for borger.dks styregruppe og afdelingschef i Kommunernes Landsforening og har en stor aktie i lanceringen af borger.dk version 2.0.

"Vi skal vænne os til at se på os selv med borgernes briller. Der er et kæmpe perspektiv i at gøre det offentlige mere sammenhængende ved at bruge den tankegang, som lægger til grund for borgertemaerne," siger hun.

En del af arbejdet med kommunernes rolle i borger.dk har været at kortlægge de forskellige selvbetjeningsløsninger, som allerede eksisterer i nogle af kommunerne. Det har mundet ud i en top 13-liste over selvbetjening, der kan integreres på borger.dk. Listen indeholder blandt andet en selvbetjening for barselsorlov, som vil gøre det muligt for den enkelte borger at beregne og tjekke sin egen status.

"Vi er kommet frem til vores liste over top 13-selvbetjeningsløsninger gennem et stort samarbejde i det kommunale bagland. Det er et skridt på vejen til at se på os selv udefra og med udgangspunkt i borgeren," siger Mikala Kreiser.

## Trafik på borger.dk fra den 26. maj til den 30. juni 2008

- 466.433 besøg på portalen
- 317.977 unikke besøgende
- De fem mest søgte ord er: boligskring, folkeregister, boligstøtte, pas, børnepenge, folkepension.



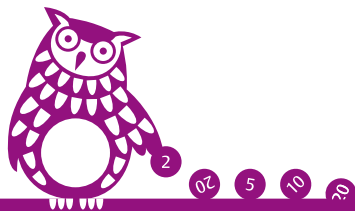
Natascha Dexters



Jens Krieger Røyen



Mikala Kreiser



## TILBAGEBETALING AF SU-LÅN FÅR NYT LIV PÅ BORGER.DK

Økonomistyrelsen satser på borger.dk ved at lægge al digital selvbetjening på området for tilbagebetaling af SU-lån eksklusivt på borgerportalen, når den åbner for 'Min Side' i 2008.

Omkring 330.000 mennesker har et SU-lån. Når de skal i gang med at betale det tilbage, står Økonomistyrelsen bag opgaven med at administrere SU-lån. Hvert år modtager Økonomistyrelsens sagsbehandlere cirka 100.000 telefonopkald om SU-lån.

Økonomistyrelsen har udviklet hjemmesiden [www.studielaan.dk](http://www.studielaan.dk) med digital selvbetjening for at forhindre lange telefonkøer og sikre den bedst mulige borgerservice på området. Statistikken for hjemmesiden viser, at det er en lille del af de mange tilbagebetalere, der finder frem til selvbetjeningen. Det skyldes, at de er forvirrede over Økonomistyrelsens rolle, fordi de i sin tid optog deres lån i SU-styrelsen.

"På årsbasis logger 173.000 studielånere sig ind på portalen, men kun seks procent af dem finder frem til selvbetjeningen. Samtidig oplever vi, at de fleste henvendelser til Økonomistyrelsen drejer sig om simple spørgsmål, som kan besvares via [studielaan.dk](http://studielaan.dk). Det er ikke godt nok. Vi taler om den mest it-parate del af befolkningen, så der er potentiale for at rykke ved det mønster," siger Lars Bo Møller, der er kontorchef i Økonomistyrelsens borgerservice og henviser til muligheden for at nedprioritere de analoge kommunikationskanaler til fordel for de mere effektive digitale.

### En genvej til bedre digital borgerservice

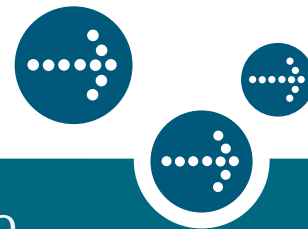
borger.dk tilbyder et alternativ til at styrke den digitale selvbetjening på området for tilbagebetaling af SU-lån. Og oven i købet er der ikke høje omkostninger forbundet med opgaven.

Økonomistyrelsen integrerer den digitale selvbetjening fra [studielaan.dk](http://studielaan.dk) i borgerportals side for 'Min økonomi'. Her kan alt teksten ændres, og mulighederne for selvbetjening bliver nemmere at få adgang til. Ved at benytte borger.dk kan Økonomistyrelsen fremover tilbyde sine kunder bedre adgang, tekst og selvbetjening.

"Vi har et mantra fra vores kundestrategi, der går på, "at vi skal sætte os i kundens sted", og det lever vi i høj grad op til ved at lægge vores digitale selvbetjening på borgerportalen. Vi gør forvirringen blandt vores kunder, som skal betale deres SU-lån tilbage, mindre, fordi de ikke skal bekymre sig om, hvilken myndighed der administrerer tilbagebetalingen," siger Lars Bo Møller.

### Fakta om området for tilbagebetaling af SU-lån

- SU-lån administreres af SU-styrelsen (udbetaling) og Økonomistyrelsen (tilbagebetaling).
- Cirka 330.000 SU-lånere.
- Samlet lånemasse er cirka 22 mia.kr.
- Cirka 115.000 henvendelser årligt, heraf cirka 100.000 telefonisk.
- 12 årsværk i Økonomistyrelsen håndterer henvendelser om SU-lån.



## NEMKONTO FÅR TOPKARAKTERER

Forberedelserne var mange og forventningerne store, og i maj 2008 lykkedes det. PensionDanmark tog som den første private kunde NemKonto-ordningen i brug. "Ordningen fungerer til topkarakterer," siger Flemming Tovdal Schmidt, direktør i PensionDanmark.

Staten har siden 2005 sparet papir, penge og arbejdsgange ved at bruge NemKonto. I 2007 åbnede en lovændring for, at også private kunne bruge ordningen, og i maj 2008 tog PensionDanmark NemKonto-ordningen i brug som den første private kunde. Det var en succes. De overførte pension til knap 16.000 personer – og kun seks havde ikke en NemKonto. Det gav en succesrate på 99,96 pct. Fra Flemming Tovdal Schmidt, direktør i PensionDanmark, lyder det, at NemKonto-systemet fortjener topkarakterer.

"Det har lettet den administrative tid, vi bruger på at indhente og vedligeholde kontonumre, fordi systemet fungerer så godt som fejlfrit. Det giver os et bedre og mere effektivt procesflow. Vi er meget tilfredse med at have taget systemet i brug," siger han.

I Økonomistyrelsen, der står bag ordningen, er de tilfredse med, at deres kunde allerede efter kun få måneder oplever, at ordningen er en succes. Derfor er styrelsen netop gået i gang med at udbrede kendskabet til ordningen, så flere kunder kan få glæde af den.

"Jo flere, der bruger NemKonto, jo flere kan høste de fordele, der er ved det, både i form af intern effektivisering og i form af bedre service til de kunder, som for eksempel ikke længere skal spille tid på at indløse checks. Lige nu kontakter vi en stribe private aktører for at gøre dem opmærksomme på den her mulighed," fortæller Nanna Skovgaard, kontorchef i Økonomistyrelsen.

### Bruger NemKonto til så meget som muligt

Flemming Tovdal Schmidt fortæller videre, at PensionDanmark nu begynder at bruge ordningen i flere sammenhænge.

"Vi bruger nu NemKonto til alt, hvad der handler om at overføre penge til vores kunder. Senest har vi refunderet den såkaldte PAL-kompensation til 550.000 kunder. Det letter hele processen, at vi kan skrive til kunderne, at vi bare overfører pengene til deres NemKonto, hvis de ønsker pengene udbetalt," siger han.

NemKonto-ordningen skaber lettere arbejdsprocesser og giver også kunderne en bedre oplevelse.

"Kunderne oplever et serviceløft, fordi vi kun i meget få tilfælde behøver at forstyrre dem, hvis de har givet os forkerte bankoplysninger," siger han.

### Det offentlige gør det lettere at være privat

Det er en god sidegevinst ved den brede offentlige digitale løsning, at den kan skabe stor værdi i den private sektor også.

"NemKonto er et godt eksempel på, at vi fra det offentlige kan udvikle et stykke tværoffentlig infrastruktur, som gør, at vi både i det offentlige og private kan løse vores opgaver på en ny måde – smartere og mere effektivt end før," fortæller Nanna Skovgaard.

Læs mere om NemKonto-ordningen på [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk)

Regeringen, KL og Danske Regioner lancerede ideen om domænebestyrelser i Strategien for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010.

# IT-PROJEKTER PÅ TVÆRS AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Der bruges i dag store ressourcer på at udvikle digitale projekter i staten, kommuner og regioner. Nye fora skal nedbryde myndighedsskel og koordinere og prioritere digitale løsninger på tværs for at skabe en mere effektiv og sammenhængende offentlig service. Formand for DANSK IT hilser disse fora velkommen, men ser faldgruber.

Ser man på, hvor mange ydelser den offentlige sektor leverer til borgere og virksomheder, antallet af medarbejdere, der udfører opgaverne, mængden af sagsgange i forvaltningerne og de mange it-systemer, som gør det muligt at løfte opgaverne, tegner der sig et komplekst billede. Derfor lancerede regeringen, KL og Danske Regioner ideen om at etablere såkaldte domænebestyrelser i Strategien for digitalisering af den offentlige sektor 2007-2010.

”Skal vi høste størst mulige effektiviseringsgevinster af digitale tiltag i den offentlige sektor, er det afgørende, at vi – sammen med kommunerne og regionerne – får skabt en sammenhængende digitaliseringsindsats. Det kræver, at den offentlige sektor nedbryder siloerne mellem myndighederne. Vi når længst ved at udvikle fælles løsninger og fælles infrastrukturer i stedet for parallelle. Det vil sikre effektiviseringsgevinster, genbrug af løsninger og skabe en bedre service for borgerne,” siger digitaliseringschef Lars Frelle-Petersen, Center for effektivisering og digitalisering i Finansministeriet.

I regeringens digitaliseringsstrategi beskrives domæner som større områder, hvor de opgaver, den offentlige sektor løser for borgere eller virksomheder, hænger sammen på tværs af ressortområder og myndighed. Vil man for eksempel sælge sit sommerhus, er man i dag nødt til at indhente oplysninger hos SKAT og den kommune, hvor man vil sælge fra. Med domænebestyrelserne er det tanken, at der skal skabes en sammenhæng i de digitale tiltag i den offentlige sektor, så man som borger eller virksomhed kan nøjes med at søge ét sted og få alle oplysninger. På den måde skal

borgerne alene koncentrere sig om den ydelse, de efterspørger og ikke myndighedsansvaret. Derfor er domænebestyrelsernes væsentligste opgave at skabe overblik, koordinere prioriteringen af hvilke ydelser eller arbejdsprocesser, det bedst kan betale sig at digitalisere og vurdere om et initiativ kan genbruges andre steder i den offentlige forvaltning.

Der er indtil videre nedsat tre domænebestyrelser – Sundhedsdomænet, Social- og omsorgsdomænet og Domænet for bygninger, bolig og forsyning.

## Fælles takt

Domænebestyrelsen for bygninger, bolig og forsyning har afholdt deres første møde. Spørger man formanden, direktør i Erhvervs- og Byggestyrelsen Finn Lauritzen, gik det første møde godt. Det gjaldt for ham om at få slået takten an og skabt en gejst for at lave nogle gode projekter.

”Det var mit mål at få så mange af deltagerne i domænebestyrelsen som muligt på banen. Derfor havde vi bedt dem om hver især at komme med deres ideer til digitale projekter, der kunne gå på tværs af myndigheder. Mange af forslagene vil vi arbejde videre med. Det er vigtigt for mig, at alle deltagere oplever, at bestyrelsen er et forum, hvor de kan fremføre ideer, som vi kan koordinere og forhåbentlig realisere på tværs af hver vores snævre interesser,” siger han.

Op det udgangspunkt harmonerer med holdningen i Center for effektivisering og digitalisering, fordi netop det at få etableret et konstruktivt samarbejde i sig selv er en stor udfordring.

”Der er mange forskellige interesser og iboende konflikter, når man skal samarbejde på tværs af den offentlige sektor. Det er en udfordring, der ikke skal undervurderes. Men vi tror på, at samarbejdsmetoden i lang udstrækning er den måde, bestyrelserne når de bedste projekter med,” siger Lars Frelle-Petersen.

## Varm modtagelse

DANSK IT har siden 2005 arbejdet for, at der bliver etableret domænebestyrelser i den offentlige sektor. Der er ifølge dem behov for domænebestyrelser for at gøre den offentlige sektor mere effektiv og sammenhængende for at forbedre servicen over for borgerne. Derfor hilser formanden for DANSK IT, Lars Mathiesen, domænebestyrelserne velkommen, men ser dog også en række faldgruber ved den måde, bestyrelserne er konstrueret på.

”Takterne bag bestyrelserne er lovende, og de visioner og mål, bestyrelserne er nedsat for at realisere, harmonerer langt hen af vejen med DANSK IT’s visioner. Men hvis man mener det alvorligt, og bestyrelserne skal få gennemslagskraft og påvirke den silotankegang, der hersker i dag, og rent faktisk ændre organisationen af digitalisering på tværs, er der et stykke vej endnu,” siger Lars Mathiesen.

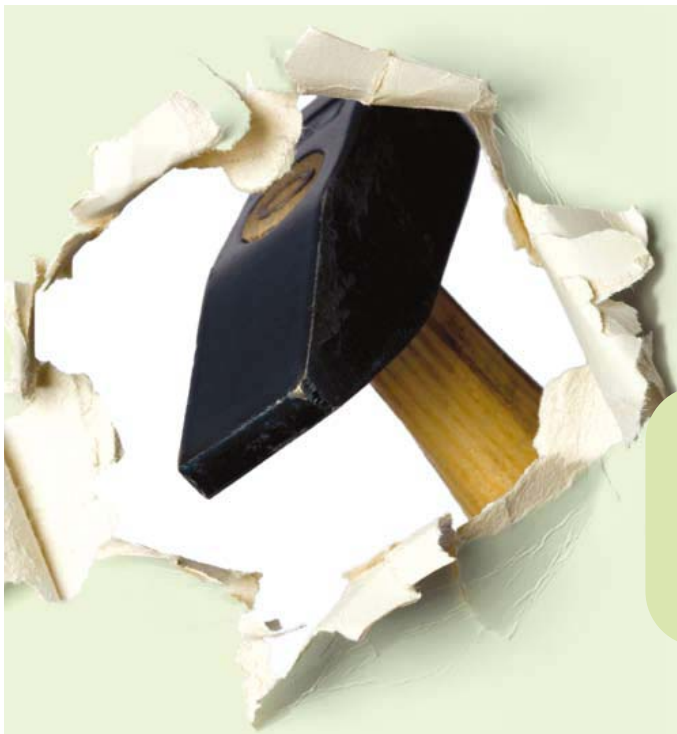
## TRE DOMÆNEBESTYRELSE

Det er indtil videre besluttet at etablere tre domænebestyrelser, som skal fungere frem til 2012. Det er Sundhedsdomænet, Social- og omsorgsdomænet og Domænet for bygninger, boliger og forsyning.

**Social- og omsorgsdomænets** bestyrelse vil skabe en effektiv og serviceorienteret digitalisering af kontakten mellem det offentlige og borgerne på tværs af myndigheder, når det handler om sociale ydelser. Bestyrelsen vil i første omgang sikre en digital udvikling, der understøtter myndighedernes grundlag for at træffe myndighedsafgørelser, fx på området for handicappede og udsatte voksne.

**Domænet for bygninger, boliger og forsyning:** Bestyrelsen for dette domæne vil arbejde for at videreudvikle effektive, digitale løsninger, der gør det lettere for borgere, virksomheder og myndigheder at løse de mange processer, der er forbundet med for eksempel byggeri, renovering, forsyning og køb og salg af bygninger og boliger.

**Sundhedsdomænets** bestyrelse har til udfordring frem mod 2012 at gøre digitaliseringsstrategien for sundhedsområdet til virkelighed ved at skabe løsninger af høj kvalitet, der tager hensyn til omkostningerne. Bestyrelsen har udarbejdet fire handlingsplaner med fokus på at understøtte udvikling af elektroniske patientjournaler og generel udvikling af den digitale infrastruktur i sundhedsvæsenet. Handlingsplanene søges indmøntet frem mod 2012.



### Lars Mathiesen Formand for DANSK IT

Takterne bag bestyrelserne er lovende, og de visioner og mål bestyrelserne er nedsat for at realisere, harmonerer langt hen af vejen med DANSK IT's visioner. Men hvis man mener det alvorligt, og bestyrelserne skal få gennemslagskraft og påvirke den silotankegang, der hersker i dag, og rent faktisk ændre organiseringen af digitalisering på tværs, er der et stykke vej endnu.

### Lars Frelle-Petersen Digitaliseringschef, Center for effektivisering og digitalisering, Finansministeriet

Vi når længst ved at udvikle fælles digitale løsninger og fælles infrastruktur i stedet for parallelle. Det vil sikre effektiviseringsgevinster, genbrug af løsninger og skabe en bedre service for borgerne.

De væsentligste kritikpunkter handler om bestyrelsernes bevillingsmæssige udgangspunkt og varigheden. I digitaliseringsstrategien lyder det, at de initiativer, deltagerne bliver enige om at søsætte, skal finansieres af de beregnede effektiviseringsgevinster, eller at myndighederne kan omprioritere inden for domænet. Herudover kan domænebestyrelserne søge ekstraordinære midler i for eksempel Fonden for arbejdskraftbesparende teknologi.

”Hvis politikerne vil have, at domænebestyrelserne skal forandre måden, der bliver tænkt digitale projekter på i den offentlige sektor, er det essentielt, at bestyrelserne har et økonomisk udgangspunkt og medarbejdere, der er dedikerede til at betjene bestyrelserne. Mange it-projekter er så dyre at søsætte, at det ikke er økonomisk muligt for de deltagende myndigheder at rejse fuld finansiering. Det manglende økonomiske udgangspunkt vil betyde, at forslag til projekter vil konkurrere med de enkelte myndigheders øvrige projekter, og dermed opstår der en kamp om prioriteringer. Konsekvensen kan være, at domænebestyrelserne bliver fora, hvor aktørerne mødes oftere end ellers, men at de fine visioner strander på grund af økonomi,” siger Lars Mathiesen.

Det finansielle udgangspunkt mindsker dog på ingen måde Finn Lauritzens forventninger til domænebestyrelserns arbejde. Han anser det for at være et sundt udgangspunkt, at domænebestyrelsen skal gøre en indsats for at skaffe finansiering.

”Jeg tror, at det økonomiske udgangspunkt er med til at sikre, at kun projekter, der kan betale sig, bliver besluttet og gennemført. Et projekt skal netop være så godt, at de deltagende myndigheder hver især kan se, at der er en fornuftig sammenhæng mellem udgiften og den forventede gevinst. Men det er naturligvis vigtigt, at der er nogle puljer til rådighed, så de gode projekter forholdsvis enkelt og hurtigt kan blive finansieret,” siger Finn Lauritzen.

Ifølge Center for effektivisering og digitalisering er de nuværende tre domænebestyrelser opbygget forskelligt med hensyn til det bevillingsmæssige og organisatoriske grundlag, og man har valgt dette for at afprøve, hvilke modeller der resulterer i de bedste projekter.

”Vi stiller ikke ekstrabevillinger til rådighed til alle domænebestyrelser, fordi domænebestyrelserne skal udvikle positive business cases og demonstrere, at der er en samlet effektivisering at hente, som de kan søge finansiering på baggrund af,” siger Lars Frelle-Petersen

#### Hurtige, synlige resultater

Det er besluttet, at domænebestyrelsernes virke skal tages op til revision efter fire år – det vil sige i 2012. Det gælder derfor ifølge Finn Lauritzen om at skabe hurtige, synlige resultater.

”Det er vigtigt, at vi kommer relativt hurtigt fra start, og at vi inden for det første år kommer i gang med det, som gerne skulle være vinderprojekter i vores domænebestyrelse. Det gælder for os om at vise, hvorfor sådan nogle domænebestyrelser er en god

ide. På den anden side skal vi ikke være blinde for, at det kræver tid at indhøste ordentlige gevinster ved innovation,” siger han.

Lars Mathiesen er enig i, at det er vigtigt at komme i gang med projekter, der kan vise potentialerne for domænebestyrelserne, men han er skeptisk over for det faktum, at domænebestyrelserne ikke er varige. Det er ifølge ham indbygget i den digitale DNA, at it-projekter har en lang udviklingshorisont – og ofte også længere end beregnet.

”Jeg mener ikke, at det er givtigt, hvis man vælger at forcere enkeltstående projekter for at nå hurtige resultater. Domænebestyrelserne er etableret, fordi de skal skabe en mere sammenhængende offentlig sektor, hvor det bliver naturligt at organisere på tværs – det er en opgave, bestyrelserne skal have tid til at løfte. Ligeledes kan ikke alle initiativer vise en positiv business case inden for et par år. Man er også nødt til at tænke i langsigtet og strategisk udvikling,” siger Lars Mathiesen.

I Center for digitalisering er man fuldt ud opmærksom på, at det er tidskrævende at udvikle og udrulle it-projekter. Derfor er det ikke kun færdige og gennemførte projekter, man vil vurdere, når de første fire år er gået. Det er i lige så høj grad de handlingsplaner, domænebestyrelserne udvikler. Domænebestyrelserne skal med andre ord vise, hvad de kan.

#### EKSEMPEL PÅ CASE: DIGITALISERING AF BYGGESAGER

Domænebestyrelsen for bygninger, boliger og forsyning arbejder på at etablere et projekt, der kan demonstrere, hvordan det er muligt at gennemføre en byggesag med 100 % digitale data; Fra bygherre eller rådgiver fremskaffer offentlige ejendomsdata og attester, over bygge- og ibrugtagningstilladelse til opdatering af de offentlige ejendomsregistre. Det skal vise, i hvilket omfang 100 % digitalisering sparer store offentlige og private ressourcer, når der skal gennemføres et byggeri. Digitaliseringen skal forbedre kvaliteten i byggesagsbehandlingen og registre.

Projektet retter sig mod både den kommunale og statslige forvaltning samt bygherrer, ejere og rådgivere.

#### DELTAGER I DOMÆNEBESTYRELSEN FOR BOLIG, BYGGE OG FORSYNING

Erhvervs- og Byggestyrelsen  
Domstolsstyrelsen  
Kort- og Matrikelstyrelsen  
Energioplysninger  
IT- og Telestyrelsen

KL  
Miljøstyrelsen  
Danske Regioner  
Velfærdsministeriet

# NY BUSINESS CASE-MODEL STYRKER BESLUTNINGSGRUNDLAG

Erhvervs- og Byggestyrelsen er ikke i tvivl. Den nye såkaldte business case-model har bidraget til at tydeliggøre værdien af såvel kommende som gennemførte it-investeringer. Modellen er et værktøj, offentlige myndigheder skal bruge til at beregne potentialerne forud for en offentlig it-investering.

De overordnede og politiske mål for øget digitalisering i den offentlige sektor er klare: En mere effektiv offentlig administration og mere service til borgerne. Intentionerne bag offentlige investeringer i digitalisering er mange og gode. Men kun de færreste myndigheder har hidtil opstillet klare mål for, hvad investeringerne konkret skal udmønte sig i. Faktisk har kun tre ud af ti myndigheder hidtil benyttet såkaldte business cases – det vil sige en plan for, hvorfor projektet skal gennemføres, risici og omkostninger, og nok vigtigst; hvad det skal bidrage til i den anden ende.

Derfor har Den Digitale Taskforce, Finansministeret, KL og Danske Regioner lanceret en business case-model, som i foråret 2008 blev obligatorisk at bruge for alle statslige myndigheder, for digitaliseringsprojekter på over 10 mio. kr. bliver iværksat. Modellen anbefales at blive brugt i kommuner og regioner.

## Business casen som en integreret del af it-projekter

Mette Margrethe Elf, projektleder for business case-modellen, fremhæver, at modellen skal ses som en integreret del af it-projektet. Det er ikke en overflødig sagsgang, men professionel projektstyring at udarbejde business cases, fordi den tid, der skal investeres i at udarbejde business casen, skal give pote i den anden ende.

”Både OECD og Rigsrevisionen har påpeget, at vi skal blive bedre til at udarbejde business cases for at opnå et bedre beslutningsgrundlag for en it-investering og samtidig blive bedre til at opstille klare gevinstmål for de investeringer, vi sætter i gang. Den nye business case-model hjælper med begge dele. Det er nyt i forhold til andre modeller,” siger Mette Margrethe Elf.

## Erfaringer fra en frontløber

Erhvervs- og Byggestyrelsen har allerede høstet en del erfaringer med at bruge business case-modellen, og kontorchef i Erhvervs- og Byggestyrelsen Søren Rude fortæller, at modellen indarbejdes som en del af ’best practice’ ved projektarbejde.

”Styrken ved modellen er, at den sikrer en helhedsorienteret tilgang, hvor man kommer rundt om både de tekniske, organisatoriske og økonomiske elementer. Modellen sikrer, at der hver gang bliver skabt en konklusion for, hvilken værdi projektet tilfører. Og fordi det er den samme målestok, der bruges til at vurdere de forskellige projekters potentiale, bliver det lettere for beslutningstagere. Det betyder, at modellen bidrager til at tilvejebringe et grundlag for en stærk-svag-vurdering,” siger han.

Han fortæller videre, at nu hvor de har benyttet modellen flere gange, bliver de involverede i og omkring projekterne mere fortrolige med metoden.

”Der kommer mere fokus på indhold frem for fremstillingsformen, og dermed kommer der også mere bid i den substantielle dialog. Det er en stor fordel.”

## Nye arbejdsgange som konsekvens

Målet med modellen er at hjælpe statslige og andre offentlige myndigheder med at formulere og opstille klare mål for en it-investering og en metode til at følge op på, om it-investeringen reelt bærer frugt. Er sagsgangen for eksempel blevet bedre, eller oplever borgerne højere brugertilfredshed?

Det er i dag obligatorisk at bruge modellen, men der er ikke krav om, at business casen skal godkendes centralt. Den enkelte myndighed har selv ansvar for at bruge modellen, før den går i gang med it-projekter på 10 mio. kr. og derover.

”Vi håber, at myndighederne griber den her model og bruger den professionelt og dynamisk som en del af deres projektstyring. It-projekter er desværre kendt for at være svære at styre, hvorfor en professionel, analytisk og målfokuseret tilgang er helt nødvendig,” siger Mette Margrethe Elf.

## God, men tidskrævende

Brugen af modellen bliver generelt omtalt positivt af fuldmægtig Astrid Kristiansen fra Erhvervs- og Byggestyrelsen, der har indhentet oplysninger til modellen, men hun peger på, at det har været overraskende tidskrævende at bruge modellen, og den er ifølge hende ikke helt optimal i forhold til at beregne bredere samfundsmæssige gevinster ved projekter.

”Jeg tror umiddelbart, at modellen i sin nuværende form er bedst egnet til mindre projekter, hvor gevinsterne er kortsigtede og mere konkrete. Det er i modellen vanskeligt at dokumentere langsigtede samfundsnyttige investeringsgevinster, navnlig de gevinster, der ikke er direkte knyttet til selve it-investeringen,” siger hun.



Erhvervs- og Byggestyrelsen har brugt business case-modellen i forbindelse med portalen startvækst.dk og projektet ”Digital adgang til ejendomsdata i forbindelse med ejendomshandel.”