

# BORGERNE SKAL MOTIVERES TIL AT BENYTTE DE DIGITALE LØSNINGER

Kontorchef i Den Digitale Taskforce i Finansministeriet Lars Frelle-Petersen mener, at eDag3 er en milepæl i arbejdet med at digitalisere den offentlige sektor, hvor Danmark er i front.

Dokumentboks, Digital signatur, NemLog-in, virk.dk. og borger.dk er blot et par eksempler på nogle af de projekter, der gør, at Danmark er nået langt, når det gælder digitalisering af den offentlige sektor.

Den kommende eDag3 – 1. november 2010 – hedder ”Nem adgang til det offentlige på nettet”. Med eDag3 har Regeringen, KL og Danske Regioner sammen sat sig for at give den digitale borgerkommunikation et betydeligt skub fremad, uanset om det handler om kommunikation med eller fra kommune, region eller statslige myndigheder.

”De tidligere eDage har handlet om at geare myndighederne til digital forvaltning. Nu handler det om at få borgere og virksomheder til at tage de digitale løsninger til sig. De skal skifte fra den analoge til digitale kanal,” siger digitaliseringschef Lars Frelle-Petersen fra Den Digitale Taskforce i Finansministeriet, der er sekretariat for det tværoffentlige samarbejde om digitalisering.

## Danmark digital duks

Danmark er kendt i international sammenhæng for at være i front på digitaliseringsområdet og scorer altid højt i målinger og benchmarks.

”Det er altid rart at score godt i forskellige målinger. Men det vigtigste er, at borgerne oplever, at det offentlige løsninger er moderne, tillidsvækkende og brugervenlige. For kan de bruge netbank digitalt, så vil de også kunne skrive deres børn op til institutioner digitalt eller læse deres patientjournal,” siger Lars Frelle-Petersen.

Det offentlige Danmark kan spare mange penge på fx porto ved at kommunikere digitalt med borgere og virksomheder. Og når de digitale løsninger bliver obligatoriske for virksomheder, er der også et stort besparelespotentiale her. På længere sigt er det for dyrt både at opretholde en analog og en digital løsning.

”Ligesom man udelukkende kan søge SU digitalt, må vi også på andre områder gøre det digitalt. I dag er der kun få procent, der anmelder deres flytning på nettet. Her går de fleste stadig på Posthuset og udfylder alle blanketterne manuelt. Det skal gøres mere besværligt, så borgerne vælger den lette digitale løsning,” påpeger kontorchefen.

## Udfordringerne findes

Til trods for, at Danmark er et af de førende lande på digitaliseringsområdet, er der stadig udfordringer, og med eDag3 stilles der særligt skarpt på borgernes anvendelse af de digitale løsninger.

”Vi skal have Fru Hansen til at ændre vaner, og det, ved vi godt, er svært. Det første skridt er, at hun bliver opmærksom på de mange gode digitale løsninger, der jo gør, at det offentlige åbningstid pludselig er 24-7,” fastslår han.

Formålet med eDag3 er altså, at borgerne i langt højere grad end i dag begynder at anvende de digitale kanaler frem for de analoge.

Lige nu diskuteres, hvordan en samlet fællesoffentlig markedsføringskampagne på op mod 18 millioner kroner kan bruges mest effektivt. Skal det være fx reklamespot på tv, og skal de køre over en lang eller en kort periode, er blandt de ting, der debatteres.

## OECD-review = indflydelse

Den Digitale Taskforce har netop haft besøg af en delegation fra OECD, der skal skrive et review af arbejdet med digitalisering i Danmark. De anbefalinger, der kommer ud af det, skal bruges til den næste digitaliseringsstrategi, der skal løbe fra 2011.

”Vi får andre lande, der ligner os – Holland, England og Australien – til at kigge på os med kritiske øjne. På den måde kan vi blive klogere på at lave en digital forvaltning – og derigennem prioritere, hvad vi skal satse på,” siger Lars Frelle-Petersen.

OECD-reviewet skal også bruges til at se på de internationale trends på området og lytte til de andre landes erfaringer. Er vi gode nok til at koordinere og skabe fremdrift i projekterne?

Men det er også prestigefyldt at være med i det opfølgende review, fordi Danmark på den måde kommer til at påvirke den metodik, som andre lande skal vurderes efter i fremtiden.

”OECD-reviewet giver Danmark mulighed for at øve indflydelse, og det er jo en måde at brande Danmark på, fordi sådan en rapport skaber en del interesse,” siger Lars Frelle-Petersen.

## Fire danske projekter i finale

Både Økonomistyrelsens NemLog-in, Videnskabsministeriets NemHandel, Genvej under Gentofte kommune og Øresunddirekt under Region Hovedstaden er i finalen til den europæiske Egovernmentpris – og det giver også international interesse. Det har en stor symbolværdi, mener Lars Frelle-Petersen.

”Vi har også en lang række andre projekter i pipelinen. Det er vigtigt, at vi er innovative og bliver belønnet for det. Det får andre lande til at interessere sig for de unikke løsninger. Så man kan med rette sige, at det, vi gør, nytter og flytter noget,” påpeger han. Selvom den offentlige sektor ikke kan sælge knowhow, kommer det alligevel Danmark til gode. For de virksomheder, der har været underleverandører til løsningerne, kan måske profilere sig i udlandet.

## I gang med digital revolution

Lars Frelle-Petersen mener ligefrem, at vi i Danmark er i gang med en digital revolution. Først i 1995-1997 kom der rigtig gang i internettet, og ved den første eDag i 2001 gik man fra papir til e-mail.

Med eDag3 har Regeringen også taget det første store skridt på vejen mod at indfri sin målsætning om, at al relevant kommunikation mellem borgere/virksomheder og det offentlige skal kunne foregå digitalt i 2012. Målsætningen kaldes e2012.

”På den rejse, vi er i gang med, er eDag3 en meget stor milepæl – og kort tid efter er der den helt store i e2012. Men nu manifesterer vi, at vi er langt i processen,” siger Lars Frelle-Petersen, som ser den digitale revolution som en nødvendighed, når befolkningsdemografien ændrer sig med flere ældre og færre unge.

”Digitalisering er et instrument til at effektivisere den offentlige sektor. Og det er vigtigt for det fremtidige politiske commitment, at vi bliver ved med at klare os godt og udvikler os i den rigtige retning. Vi skal sætte barren højt og fortsat sætte digitale initiativer på et højt niveau i gang,” konstaterer Lars Frelle-Petersen.