

BRUGEREN SKAL I CENTRUM

Ifølge "IT i praksis 2007" ofrer kun 10 % af de offentlige virksomheder ressourcer på at inddrage borgere i deres udvikling af digitale services. På borger.dk har de lavet forarbejdet, og de forærer oven i købet deres viden om borgerne væk.

Borger.dk, det offentliges fælles borgerportal på internettet, gik i luften den 1. januar 2007. Portalen har til formål at gøre det nemt for borgeren at få information om det offentlige og betjene sig selv, når det er relevant.

Det lyder såmænd simpelt nok. Men forud for etableringen af borger.dk gik nogle dybdeborende sociologiske undersøgelser, hvor man fulgte 24 familier i to måneder og fandt ud af, hvordan dialogen mellem borgerne og det offentlige egentlig foregik.

"Blandt andet identificerede man, at brugervenligheden ikke var god nok. Og brugerne syntes gennemgående ikke, at det var overskueligt at finde information i det offentlige, hvilket blandt andet bunder i, at der er små 3000 offentlige hjemmesider at hitte rundt i. Det forklarer, hvorfor seks ud af ti brugere også pegede på, at man skulle skabe én indgang til det offentlige," siger Mette Margrethe Elf, projektleder i Den Digitale Taskforce.

Kom i kontakt med borgerne

Det var med den viden, at KL og Videnskabsministeriet i marts 2006 besluttede at fusionere netborger.dk med danmark.dk til borger.dk. Og at Styregruppen for Tværoffentligt Samarbejde – STS – hvor både staten, kommunerne og regionerne er repræsenteret, allerede et halvt år senere besluttede at videreudvikle borger.dk til en egentlig fællesoffentlig borgerportal, som også skal omfatte en personlig side i 2008. En væsentlig præmis var, at portalen skulle videreudvikles langt mere brugercentrisk end hidtil – og at metoden til at gøre det skulle være "Personas". Den Digitale Taskforce har koordineret udviklingsprojektet, som fra den 1. november i år overdrages til et nyt tværoffentligt "Center for Borger.dk".

Personas er en metode, hvor man på baggrund af indsamlet kvantitativ og kvalitativ viden om sin målgruppe konstruerer fiktive arketyper, der grangiveligt ligner rigtige mennesker. Helt almindelige borgere, dvs. folk, der har fået børn, er blevet skilt, har taget uddannelser, og måske endda skylder penge væk i skat. Kort og godt mennesker, der som du og jeg har behov for at tage kontakt til det offentlige nu og da.

Den eneste forskel er, at personaerne kun findes på papiret – de er ikke virkelige mennesker af kød og blod. Men det betyder ikke, at deres behov, kompetencer og problemer er opdigtet – de bunder i data.

"Personas er en utrolig effektiv operationalisering af den viden, vi rent faktisk har om borgeren i forhold til, hvordan borgeren generelt kommunikerer over nettet generelt og i forhold til det offentlige. Med personas kan man bruge alle de dyre målgruppeundersøgelser til noget helt konkret", siger Mette Margrethe Elf.

Hvordan hjælper vi Helle?

Et eksempel på en af borger.dk's i alt tolv personaer er Helle på 42 år. Helle er lige blevet skilt, og nu står hun dér alene med

to børn. Hvad har hun brug for i sin situation? Hvornår skal Helle i kontakt med det offentlige – og hvordan kan vi komme hende i møde? Spørgsmålet er: Hvordan kan borger.dk hjælpe Helle?

"Med afsæt i Helle udviklede vi forskellige brugsscenerier ved bl.a. at stille spørgsmål som: Hvad er det for noget viden, Helle har brug for nu, hvor hun er blevet alene med to børn?, hvordan ser hendes hverdag ud?, hvordan gør vi det nemt for Helle at få svar på sine spørgsmål om fx børnetilskud med det it-kompetence-niveau, hun har? osv. osv. På baggrund af disse scenarier har vi udviklet et koncept for, hvordan Helle fx kan søge børnetilskud, fordi det bl.a. er dét, hun vil prioritere at få styr på. Så konkret er anvendelsen af personas," siger Mette Margrethe Elf, som understreger, at koncepterne efterfølgende er testet af "rigtige" Helle. Erfaringen har været, at koncepterne har ramt ganske præcist.

På den måde hjælper personasmetoden til at designe løsninger, der tager udgangspunkt i borgerens konkrete behov og evner. Snarere end i blot at lave løsninger, man ikke er sikker på om borgerne har brug for – eller kan finde ud af at bruge, som det stadigvæk er tilfældet for mange løsninger i dag.

Tag bestik af din målgruppe, inden du går i gang

For at udbrede den brugercentriske tankegang har Den Digitale Taskforce lavet en "gode råd og gør-det-selv"-guide på borger.dk/personas. I det hele taget vil man meget gerne være med til at facilitere arbejdet med brugercentrisk udvikling og personas rundt omkring i Danmark.

"Den sidste udgave af "IT i praksis" viste, at kun 10 pct. af de offentlige virksomheder arbejder med brugercentriske metoder eller for dens sags skyld spørger deres brugere til råds i deres udvikling af nye digitale services. Vi vil gerne bidrage til, at det tal stiger. Man kan spare nogle konsulentpenge og få mere effekt ud af sine udviklingsplaner ved at læse noget af det, der ligger inde på borger.dk/personas" siger Mette Margrethe Elf, der i øvrigt bemærker, at personas-metoden også kan bruges til at udvikle borgerservice, der ikke er digital.

IT i praksis 2007 er udgivet af Rambøll Management i samarbejde med DANSK IT. Undersøgelsen kan rekvireres på www.ramboll-management.com/dan/sites/pubarr/it/itipraksis.htm

Læs mere om brugercentrisk udvikling og se alle borger.dk's 12 personaer på <http://www.borger.dk/personas>

Læs endnu mere om udviklingsprojektet for borger.dk på Den Digitale Taskforces hjemmeside <http://modernisering.dk/borgerportal>



Mette Margrethe Elf med personaen 'Helle'.

DANMARK FÅR NY BANKAFTALE

Brugerne kan se frem til mere enkel og mere brugervenlig betjening. Systemet er gennemgribende digitaliseret og bliver endnu sikrere, og så er der flere nye faciliteter. Men vigtigst af alt: Det er blevet væsentligt billigere.



Fra venstre: Bent V. Christensen, underdirektør, Henrik Normann, direktør (begge Danske Bank), Charlotte Münter, direktør, Henrik Pinholt, vicedirektør, Erik Hammer, kontorchef og Vibeke Steenberg, chefkonsulent (alle Økonomistyrelsen).

Økonomistyrelsen indgik den 15. juni 2007 kontrakt med Danske Bank. Det betyder, at alle kontohaverne i SKB/OBS skal skifte fra Jyske Bank til Danske Banks netbank, Business Online. De første institutioner overgår allerede i oktober i år.

I Økonomistyrelsen glæder man sig over aftalen, der medfører både kvalitetsløft og prisfald – og en række andre temmelig håndfaste fordele.

”Vores nye bankaftale er markant billigere end den forrige – og det var det vigtigste parameter for beslutningen om at vælge Danske Bank. Men derudover ser vi frem til at drage fordel af øget integration og digitalisering,” fortæller Erik Hammer, kontorchef i Økonomistyrelsen.

Statens Koncernbetalinger (SKB) er med et dagligt cash flow på gennemsnitligt knap 7,5 milliarder kroner fordelt på godt 130.000 transaktioner suverænt Danmarks største bankforretning.

Enkelhed gør det nemmere at være bruger

Brugerne af systemet vil opleve, at der i den nye aftale ligger en øget digitalisering af de administrative processer. Danske Bank har i forbindelse med aftalen udviklet et helt nyt system, Business Online Administration, der definitivt fjerner en masse ressourcekrævende papirarbejde.

Systemet indebærer, at brugerne kan klare mange administrative processer digitalt, fx brugeradministration, bestilling af pinkode, kreditkort eller valuta samt etablering af nye konti.

Det er også muligt gennem Business Online fx at fastsætte udbetalingsmaksimum og tilmelde faste kontooverførsler. Kontohaverne kan se bevægelser og saldi på konti i SKB/OBS ud fra søgekriterier, der er defineret af kontohaver selv.

”Kontohavere, der anvender Navision Stat, kan fra Danske Bank importere en kontoudtogsfil efter eget fastsat behov. Filen muliggør en effektivisering og automatisering af kontoafstemningsprocessen. Dette kan nu ske direkte fra Navision – uden at brugeren forinden skal logge sig på Business Online. Det er da nemt,” fortæller Erik Hammer.

Billigere og bedre

Priserne for ydelserne er generelt lavere end tidligere. De mange ensartede transaktioner giver nemlig gode muligheder for en næsten total digitalisering. Og prisstrukturen gør det muligt for den enkelte institution at navigere i aftalen og tilrettelægge sin betalingsafvikling så billigt som muligt ved at vælge den størst mulige grad af digitalisering. De ydelser, som kræver mest manuel håndtering, er nemlig dyrest.

”Det er positivt, at vi faktisk har fået mere for mindre. Det har selvfølgelig noget at gøre med, at den øgede digitalisering i aftalen og i cash management generelt har medført en række besparelser pr. transaktion,” siger Erik Hammer.

Læs mere om aftalen på Økonomistyrelsens hjemmeside www.oes.dk/sw42884.asp

SKB/OBS er ét samlet betalingsformidlingsystem, hvor betegnelsen SKB (Statens Koncern-Betalinger) anvendes, når systemet benyttes til betalingsformidling m.v. af statsinstitutioner og selvejende institutioner under staten m.fl., mens betegnelsen OBS (Offentligt BetalingsSystem) anvendes, når systemet benyttes til betalingsformidling m.v. af kommunerne og regionerne.

Økonomistyrelsen forventer, at implementeringen starter ultimo oktober 2007 og slutter ultimo februar 2008. Udrulningsplanen vil blive offentliggjort på portalen <http://www.danskebank.dk/skbobs>

Her kan du også finde nyheder og nyttige informationer om det nye SKB/OBS i Danske Bank.

I første omgang er portalen målrettet opgaven med etablering og overgang til det nye SKB/OBS – herunder uddannelse og brug af Business Online. Efter overgangen er portalen stedet for information om den løbende brug af Business Online.

Kontanter og almindelige betalingskort er nu inden for aftalen. Det forenkler administrationen mærkbart og kan i praksis medføre et endeligt farvel til institutionskassen. Betalingskortene omfatter endvidere internationale betalings- og kreditkort, og betalingsoplysninger kan ses fra Business Online og overføres automatisk til Navision Stat og en række rejseafregningsystemer.

Derudover er der mulighed for fælles log on til alle konti under institutionens Business Online-aftale – også for andre konti hos Danske Bank end SKB-konti.

Sikrere

Økonomistyrelsen stillede i udbudsmaterialet strengere krav til sikkerheden end i den hidtidige løsning – evt. således at en løsning med det, der hedder stærk autentifikation kunne leveres på et senere tidspunkt. Statens krav til systemerne skal være endnu højere end branchens egne standarder.

Sikkerheden i Danske Banks Business Online vil indtil 2008 være den eksisterende løsning hos Danske Bank, baseret på bankens egenudviklede komponent, e-Safekey. Løsningen betegnes af Danske Bank som best practice i den danske banksektor i øjeblikket. Derefter vil Danske Bank levere en stærk autentifikation.

Danske Banks storkundeløsning benytter en såkaldt FTP/VPN-forbindelse. Data der sendes i denne løsning er beskyttet af sikkerhedssystemet Danske EDIsec, som håndterer signering og kryptering af data, inden de sendes til banken. Udveksling af data mellem NemKonto-systemet og Danske Bank er ligeledes signeret og krypteret via Danske EDIsec.

DET ER EN DÅRLIG STRATEGI AT SPRINGE OVER EN AFGRUND I FLERE HOP



Besøg Innovation Lab på www.innovationlab.dk

Ifølge Mads Thimmer, medstifter og medejer af Innovation Lab, fejler ambitionerne i det offentlige digitaliseringsstrategi absolut ikke noget, og der er nok at være stolt af. Der, hvor det halter lidt, er i koblingen mellem slutbrugeren og systemet.

Innovation Lab lever af at formidle muligheder og mening med ny teknologi ud til virksomheder og organisationer i Danmark og i udlandet. I alt sidder ca. 50 medarbejdere fordelt i Århus, København og et lille bitte forkontor i San Francisco.

Incitament har mødt medejer og medstifter Mads Thimmer til en snak om det offentlige digitaliseringsanstrengelser og om at komme slutbrugeren i møde.

”Man har jo traditionelt – og det er ikke kun i offentligt regi, det er bestemt også i privat regi – haft svært ved at lave den der kobling mellem, hvordan slutbrugeren opfatter meningen med et system, og hvordan udbyderne af et system opfatter meningen med det. Og der er enormt mange systemer, som er blevet til ud fra den sidste synsvinkel. Og så får man noget, som egentlig ikke rammer ind der, hvor brugerne befinder sig,” begynder Mads Thimmer.

Brugernes data fortæller om deres behov

Men Mads Thimmer er faktisk rigtig positiv overfor det offentlige Danmarks ambitioner, både hvad angår digitaliseringsstrategi og fokus på borgerne.

”Det var enormt vigtigt, at man fik iværksat hele tankegangen om digital signatur, og jeg tror, at det har været en meget, meget vigtig proces. Brugen af den er måske knap så stor, som man har tænkt og håbet på. Det skal nok komme, det er jeg helt sikker på, både for virksomheder og private, for der ligger enormt store fordele i det,” siger Mads Thimmer.

Et af de centrale spørgsmål for Mads Thimmer er hele tiden brugernes behov. Hvor befinder de folk, der skal bruge det her, sig henne, hvem er de, og hvad ønsker de egentlig når de kontakter det offentlige?

”Indimellem synes jeg, at der er et lidt for påtrængende behov for at kommunikere ud. Det er meget udbredt, at man har den opfattelse af internettet som et udbredelsesmedie. Det er det faktisk ikke. Det er i meget, meget høj grad et dialogmedie. Hvis jeg f.eks. vil have indregistreret en gammel bil, så bliver jeg mødt af alle mulige dokumenter på SKAT’s hjemmeside. Det kunne man godt gøre lidt mere dynamisk og møde mig i forhold til, hvad jeg egentlig har behov for at vide,” siger Mads Thimmer.

Mads Thimmer mener at vejen frem er, at det offentlige i højere grad tager ved lære af private internetløsninger, fx Google og eBay, hvor man indsamler og benytter sig af de data, som brugerne efterlader. Borgerne forventer at blive genkendt af systemerne når de benytter dem.

”Det kan godt ske, at det er gratis at søge på Google, men du betaler jo med data, som fortæller enormt meget om dig, og hvad

du interesserer dig for. Det er selvfølgelig noget, man kan sælge i dyre domme i reklameøjemed. Men afgivelsen af data, informationer, præferencer, som det dybest set er, gør det også muligt i en offentlig sammenhæng at gøre folk opmærksomme på nogle tilbud, muligheder, faciliteter, som det offentlige har at byde på, som passer til de præferencer og prioriteter, du har. Og det tror jeg sagtens, at man kan begynde at kigge lidt på,” siger Mads Thimmer.

Borgeren som ressource

”Man har lidt den fornemmelse, at man prøver at gå ud og prøver at lære borgerne at bruge borgerservice. Men det er langt, langt sværere at flytte adfærd end at designe løsninger på en måde, så de tager hensyn til en eksisterende adfærd. Man er stadigvæk lidt låst af en virkelighed, man kender i forvejen. De tre områder virkeligheden, teknologien og brugerne mødes på et eller andet felt, som man skal have defineret, og det er der, den mest ideelle løsning ligger,” siger Mads Thimmer.

Hermed være ikke sagt, at borgerne er orakler, og at alt hvad de siger, er guldgrube, som det gælder om at suge til sig.

”Man skal være sig for at sætte lighedstegn mellem fokusgrupper og prikken slutbrugere i maven – og så sandheden. Hvis man går ud og spørger folk, hvordan de gerne vil have, deres nye fjernsyn skal se ud, så får man ikke et innovativt produkt, men mere af det samme. Hvis jeg skulle komme med råd, så ville jeg kigge mere på slutbrugere som ressourcer end som modtagere,” siger Mads Thimmer.

Med dette mener Mads Thimmer, at man skal prøve at lægge nogle udviklingsværktøjer ud til almindelige mennesker, som de kan finde ud af at bruge, og så lade dem sammensætte det efter deres ønske, frem for at det er os, der gør det ud fra hvad vi tror.

”Det lyder måske fuldstændig vanvittigt, at vi skal gøre befolkningen til udviklere af systemer, men der er faktisk allerede nogle, som arbejder rigtig koncentreret inden for mulighederne på det område og forsøger at nå så stor en grad af bruger- og borgerinddragelse som overhovedet muligt,” fortæller Mads Thimmer.

Det er en tilgang, der svarer lidt til først at lægge fliserne, når børnene har trådt de ruter, de alligevel har tænkt sig at bruge.

”Det vi bare kan være bedre til, det er at tænke i, hvad formålet er. Hvad giver mening? Og ikke forelske sig i, hvad der teknologisk set kan lade sig gøre. Man kan sige, at det er et meget stort spring, som vi er ved at tage i små bidder nu. Det er en dårlig strategi at springe over en afgrund i flere hop. Så lad os tage hele springet på én gang og virkelig tage udgangspunkt i, hvad der giver mening for de folk, der skal bruge de her ting,” afslutter Mads Thimmer.

HVIL IKKE PÅ LAURBÆRRENE

Det er kun få år siden, at studielaan.dk blev nomineret til Digitaliseringsprisen, men tiden går hurtigt i den digitale verden. Økonomistyrelsen er derfor gået i gang med at se på forbedringsmulighederne. Det er et omfattende arbejde med brugerundersøgelser og fastlæggelse af arbejdsprocesserne bag hjemmesiden.

For at klare til dagen og vejen, cafébesøg og bøger kan studerende på ungdoms- og videregående uddannelser få studielån. Studielånet er ekstremt fordelagtigt, rente- og tilbagebetalingsfrit under studierne, og billigt bagefter. Det er derfor slet ikke mærkeligt, at rundt regnet 170.000 personer for tiden er i gang med at betale af på deres studielån. Det er en opgave, der håndteres af Økonomistyrelsen.

Med 170.000 faste kunder kan det ikke overraske, at telefonerne gløder og postkasserne fyldes i rask tempo. I 2006 modtog studielånskontoen næsten 100.000 telefonopkald og ca. 15.000 skriftlige henvendelser.

For at gøre det hele lidt nemmere og mere effektivt, har Økonomistyrelsen oprettet en særskilt hjemmeside: studielaan.dk. Her kan studielånerne betjene sig selv, se hvor meget de skylder og ændre på ydelsen efter behov – og behag. Det giver glade borgere – og samtidig mindskes presset på telefonerne.

Nutidens brugere forventer brugervenlighed

Da studielaan.dk blev lanceret, var det et fornemt værktøj for sin tid, og hjemmesiden blev i 2004 endda nomineret til Digitaliseringsprisen. Men i it-verdenen går tiden hurtigt, og studielaan.dk er ikke længere på forkant.

”Der er mange problemer omkring brugervenligheden målt med dagens standarder på siden. Vi lavede en brugervenlighedstest, og det var tydeligt, at folk decideret zappede og flakkede rundt. De kikkede sig forgæves rundt på hjemmesiden og kunne ikke finde det, de søgte,” siger Lars Bo Møller, korchef i Økonomistyrelsens kundeområde.

Nutidens brugere har nemlig ikke tid eller tålmodighed til at eksperimentere og prøve sig frem. De vil have svar på deres spørgsmål med få klik, og de ved fra fx deres netbank, at det sagtens kan lade sig gøre i vore dage. Så selvom studielaan.dk opfylder de primære selvbetjeningsbehov, er siden vanskelig at give sig i kast med.

Fra to systemer til ét

For at komme videre nedsatte Økonomistyrelsen en projektgruppe bestående af sagsbehandlere og kommunikationsfolk.

”Siden skal simpelthen moderniseres, og det betyder ikke bare en konvertering, nye farver eller noget i den stil. Vores ambition er at integrere hjemmesidens selvbetjeningsmuligheder med sagsbehandlingssystemet. Billedligt vil kunder og sagsbehandlere i fremtiden se ét og samme system med hjemmesiden som virtuelt moderum,” siger Lars Bo Møller.

Det borgeren ser på den nuværende version af studielaan.dk er nemlig oplysninger fra i går. Når en borger laver ændringer, kan ændringerne først ses næste dag, da hjemmesiden bliver opdateret om natten. Det giver usikkerhed – og når brugerne er usikre, så ringer de.

Hvem er studielånerne?

Som udgangspunkt er studielånerne en drømmemålgruppe. De er veluddannede, de har travlt og de gider ikke hænge i telefonslusen eller vente på at Økonomistyrelsen besvarer deres breve. De vil bare have tingene til at virke.

”Ud fra et generelt digitaliseringsperspektiv er projektet enormt spændende. Målgruppen – studielånerne – må betragtes som den absolut mest it-parate del af befolkningen. Dvs. at vi kan lære meget om, hvor højt vi kan placere overliggeren i it-henseende i forhold til den offentlige sektor,” fortæller Lars Bo Møller.

Stor it-parathed og veluddannede brugere sætter dog tilsvarende store krav til en selvbetjeningsløsning. Brugere lader sig nemlig ikke spise af med halve løsninger – og har de problemer undervejs, mister de hurtigt tålmodigheden. For så er det løsningen, der er noget galt med. Men kan man lave en god digital løsning, der er til at gå til, kan mange af de 100.000 årlige telefonopkald flyttes til hjemmesiden.

Ikke alle er lige klar

Det er dog ikke alle studielånerne, der er lige til at flytte over på selvbetjeningsløsningen.

”Man skal være opmærksom på, at studielånerne ikke bare er færdiguddannede akademikere i gode jobs, selvom de fylder meget. Det er også enlige mødre med halvfærdige uddannelser i bagagen, unge mennesker, der har modtaget studielån under deres gymnasiale uddannelse osv. Det er en gruppe, der er meget usikre på, hvad de skal og hvorfor de overhovedet skylder Økonomistyrelsen penge,” fortæller Lars Bo Møller.

Det betyder, man skal tænke sig godt om, førend telefonluserne eventuelt kan lukkes. Mange, især svagere, studielånerne, føler sig nemlig mere sikre, når de har talt med en sagsbehandler.

Resultatet og den nye udgave af studielaan.dk er endnu ikke givet. Men helt sikkert er det, at siden, ud over at kunne tilbyde en selvbetjeningsløsning, også vil hjælpe studielånerne i gang med at betjene sig selv. For at få borgerne til at betjene sig selv, kræver noget mere end bare en teknologisk løsning. Det kræver imødekommethed.