

NNIT rådgiver om, udvikler, implementerer og drifter it-løsninger til regulerede brancher.

Vi skaber værdi ved at tage ansvar for vores kunders it, som var det vores egen.

NNIT er ejet af Novo Nordisk A/S, har over 1.600 medarbejdere og omsatte i 2010 for 1,7 mia. kr.

Læs mere på www.nnit.com

Borger og myndighed – det digitale møde

PROJEKT FOR BEDRE DIGITAL FREMTID

NNIT ønsker at gå forrest i udviklingen af nye digitale løsninger i mødet mellem borger og myndighed. Derfor har vi, i samarbejde med Syddansk Universitet, indledt et forskningsprojekt, der undersøger, hvordan digitale services i højere grad kan imødekomme borgerens behov. Forskningsprojektets resultater skal hjælpe os med at udvikle løsninger for en bedre digital fremtid.

BORGER-MYNDIGHED INTERFACE

Digitale løsninger kommer til at udgøre omdrejningspunktet for sagsbehandling af en lang række velfærdsydelser. Og det digitale interface mellem borger og myndighed bliver på en lang række områder obligatorisk. Udfordringen er, at mange borgere idag fravælger den digitale kontakt til fordel for personlig kontakt i form af telefonopkald eller personligt fremmøde. Hvis vi skal bryde det mønster og understøtte digitaliseringen af den offentlige forvaltning, stiller det store krav til udformningen af de kommende digitale services.

DIGITAL NYTÆNKNING

Målet er at udvikle en ny type digitale løsninger, som er mere tilgængelige og som borgerne oplever som relevante og tilfredsstillende. Borgenes anvendelse af de digitale services skal højnes, de skal være mere selvkørende i brugen af løsningerne og de skal gennemføre flere selvbetjeningsforløb.

Hvis vi skal have succes med en yderligere digitalisering af det offentlige, skal vi anskue de digitale løsninger på en ny måde. De fleste nuværende løsninger bygger på et myndighedsperspektiv og fokuserer fx på effektiv datafangst. Fremtidens løsninger skal i langt højere grad give mening set fra borgerens perspektiv.

ÅRSAGER TIL DIGITALT FRAVALG

Det er det offentliges ansvar at facilitere et meningsfuldt digitalt møde med myndighederne, og derfor undersøger vi i første omgang, hvilke mekanismer, der ligger til grund for et digitalt fravalg.

De første resultater fra projektet viser, at det dels handler om manglende forudsætninger for selvbetjening i den konkrete situation, herunder læse- og skrivefærdigheder, danskkundskaber og evne til at forstå abstrakte sammenhænge og ikke mindst borgerens viden om den konkrete ydelse. Årsager, der ikke er knyttet til borgerens digitale kompetencer, men alligevel har indflydelse på den digitale succesrate.

BORGERENS PERSPEKTIV

Digitale løsninger skal give samme tryghed, som et personligt møde med myndighederne. Løsningerne skal give borgeren sikkerhed og overblik og forholde sig til konkrete behov:

- Fremgår det, hvad han skal gøre
- at han har gjort, hvad han skal
- at han har gjort det rigtigt
- hvem der har bolden
- hvornår han kan forvente svar
- hvad han kan gøre, hvis han ikke får svar

Kan vi etablere den transparens og tryghed i det digitale møde, har vi taget et afgørende skridt i retning af en digital fremtid, der tager hensyn til borgere med varierende baggrund og forudsætninger.

HØR MERE OM PROJEKTET

Ph.d. Stipendiat Søren Skaarup er ansvarlig for projektet og har i mange år beskæftiget sig med digitalisering og borgerservice. Kontakt Søren Skaarup på sskp@nnit.com.