

"RESTDIGITALISERING KRÆVER NYE OG BEDRE GØR-DET-SELV-VÆRKTØJER"



I TAKT MED AT DE MEST BENYTTETE BORGERSERVICES ER BLEVET DIGITALISERET MED SELVBETJENINGSLØSNINGER, STÅR KOMMUNER OG REGIONER MED EN ENORM UDFORDRING. NU SKAL DE HAVE DIGITALISERET TUSINDVIS AF SMÅ OPGAVER MED SIKRE DIGITALE SELVBETJENINGSLØSNINGER FOR AT LEVE OP TIL GDPR-KRAVENE. DET KRÆVER NEMMERE OG BILLIGERE GØR-DET-SELV-SOFTWARE AT SIKRE RESTDIGITALISERINGEN.

Den offentlige sektor i Danmark ligger i den europæiske top, når det drejer sig om udvikling og udbredelse af digitale selvbetjeningsløsninger. Den høje danske digitaliseringsgrad er udtryk for, at en række serviceydelser med høje volumener er blevet digitaliseret med effektive selvbetjeningsløsninger og benyttes flittigt af borgerne.

Nu er udfordringen, at både kommuner og regioner står tilbage med opgaven at digitalisere en lang række små opgaver uden den helt store volumen:

"Sammen har it-leverandørerne og det offentlige nu digitaliseret de mest værdifulde områder for kommunerne og borgerne. Ofte har det været store og dyre løsninger, fordi opgaven var stor og det offentlige havde et stort besparelspotentiale ved at få skabt digitale arbejdsgange på området, så det kunne betale sig at digitalisere," forklarer Manager, IT & Projects, Thomas Knudsen, EG:

"Nu står vi imidlertid overfor den næste bølge af digitaliseringsindsatsen, hvor det drejer sig om at få digitaliseret en enorm mængde - ofte meget små - serviceopgaver, som det isoleret set ikke kan betale sig at digitalisere enkeltvist, men hvor det fortsat er nødvendigt. Enten fordi de eksisterende løsninger er baseret på Word-dokumenter, PDF og webformularer og som ofte ikke er lovmedholdelige eller fordi de mange delvist papirbårne løsninger samlet set skaber unødigt ekstraarbejde i kommunerne," fortsætter Thomas Knudsen, EG.

BEHOVET VARIERER

Behovet for nye, små digitale selvbetjeningsløsninger varierer fra kommune til kommune. Men en simpel stikprøve i en enkelt forvaltning i en enkelt kommune viser, at kommunen har 30 små selvbetjeningsløsninger liggende, og langt fra alle lever op til den nye persondataforordnings krav.

"Det kan f.eks. være et fritidshjem, der har lagt et skema i Word op på deres hjemmeside, som den unge og den unges forældre skal udprinte, udfylde med diverse personfølsomme oplysninger som navn og cpr-nummer, indscanne og sende til kommunen via almindelig mail. Det er både en besværlig og usikker arbejdsgang, men et helt almindeligt scenarie," mener Thomas Knudsen.

Derfor vokser kommunernes behov for en enkel metode til selv at lave sikre og enkle selvbetjeningsløsninger:

"I dag er det sjældent, at vi som it-leverandør bliver tilkaldt for at lave store selvbetjeningsløsninger. Det skete i de store bølgeplaners tid, hvor vi kunne digitalisere områder som ansøgning om begravelseshjælp, flytteoplysninger osv. I stedet ser vi en efterspørgsel på gør-det-selv-løsninger som EG Smart Designer eller de tilsvarende løsninger Dafolo NetForm, og DitmerFlex," forklarer Thomas Knudsen:

"Kommunerne vil hverken betale dyrt for nye selvbetjeningsløsninger, der er alt for komplekse eller vente på, at leverandørerne kan levere løsningerne om noget tid. Dels står mange kommuner over for en kæmpepukkel med hundredvis af eksisterende lappeløsninger, som meget snart skal være ændret til sikre løsninger. Dels opstår behovet nogle gange fra time til time, f.eks. når en forvaltning skal give borgerne mulighed for at aflevere bestem-

te data. Det kan også være et botilbud som her-og-nu står og skal ændre i en samtykkeerklæring".

Læs også: Digitaliseringsstyrelsen om bølgeplanerne: Digitaliseringsgraden er ekstremt flot

<https://samfundsdesign.dk/administration/malopfyldelse/digitaliseringsstyrelsen-om-bølgeplanerne--digitaliseringsgraden-er-ekstremt-flot/>

SIKKERHED OG TIDSRØVERI

Thomas Knudsen mener det er vigtigt, at kommunerne kommer hurtigt i gang med at få sikret deres selvbetjeningsløsninger. Hvis kommunen er usikker på, om den har usikre selvbetjeningsløsninger på deres hjemmeside, så anbefaler han, at kommunen stiller sig selv to enkle spørgsmål:

- Har I skemaer liggende på hjemmesiden, hvor borgeren skal udfylde en pdf med navn og cpr-nummer og indsende til kommunen via almindelig e-mail?
- Har I formularer liggende, hvor borgeren skal indtaste personfølsomme data, som efterfølgende automatisk sendes via en ikke sikker forbindelse til kommunen?

"Hvis man kan svare ja, til bare et af de to spørgsmål, har man helt sikkert et problem," siger Thomas Knudsen:

"Desuden bør kommunerne spørge sig selv om, hvor mange små tidsrøvende borgerdialoger man egentlig har i dag. Det kan være ansøgninger, som indsendes i papirform og bliver indscannet i receptionen, men som ikke automatisk ender i de rigtige fagsystemer fra starten. For samlet set viser det sig, at netop de mange små opgaver fylder langt mere i hverdagen end kommunerne tror," siger Thomas Knudsen.

"Hvis kommunerne skal have succes med restdigitaliseringen og leve op til GDPR-lovgivningen har de travlt. Puklen er enorm og de har brug for meget fleksible værktøjer, hvor de selv lynhurtigt og uden to ugers kursus kan lave en selvbetjeningsløsning, der både virker og er sikker."

Alternativt bliver mange kommuner nødt til at lukke ned for deres eksisterende lappeløsninger og vurdere, hvad det vil betyde for dem, hvis de igen får kommunekontorerne fyldt med borgere, der skal aflevere en ansøgning i papirformat.

Læs mere om borgerservice og selvbetjening

<https://eg.dk/offentlig-digitalisering/eg-selvbetjening/>

KIG FORBI EG'S STAND PÅ DIGITALISERINGSMESSEN OG FÅ EN SNAK OM RESTDIGITALISERINGENS BETYDNING.