



# eGov+

## **eGov+ - Exploring Design and Use of Transparent and Tailorable IT in Local Government, beyond Web 2.0**

Dette projekt sigter mod at bringe dansk kommunal administration ud over det ensrettede fokus på serviceformidling hen imod IT-baseret samarbejde mellem borgerne og forvaltningen.

Det skal ske ved innovativ anvendelse af de nyeste Web 2.0 teknologier. Gennem visualisering af beslutninger og sagsgange udforsker eGov+ mulighederne for at bringe danske kommuner på forkant med udviklingen, både teknologisk og i forhold til de designmetoder og ledelsesformer der behøves, når synlighed og samarbejde er i højsædet. Disse services vil udfolde sig i grupper af borgere, mellem borgere og forvaltning, på tværs af forvaltningsenheder og i forhold til leverandører til den digitale forvaltning.

De tre forskergrupper, der indgår i projektet, har deres hovedkompetencer i Web 2.0 teknologi i brug, ledelse og designmetoder. Metodisk tager projektet udgangspunkt i den skandinaviske tradition for brugerdeltagelse i IT-design og -forskning. eGov+ vil benytte og videreudvikle disse metoder og de implicerede parter tværfaglige kompetencer.

Konkret forventes samarbejdet mellem forskere, leverandører, kommuner og borgere at give resultater inden for fire områder: samfundsorienteret teknologi og service infrastruktur, vekselvirkning i arbejdsprocesser og adaptive dokumenter, design metoder og muligheder for skræddersyede løsninger samt modellering og styring af offentlig IT service. Projektet forventes at levere høj kvalitets forskningsresultater såvel som praktisk anvendelige løsninger og metoder inden for alle disse områder.

Projektbeskrivelse fra Det Strategiske Forskningsråd  
[www.fi.dk/](http://www.fi.dk/)

## **Bedre kommunal service gennem ny anvendelse af it - forskningsprojekt skal skabe it-baseret samarbejde mellem borgere og forvaltning**

Tre midtjyske kommuner og tre it-virksomheder arbejder sammen med Alexandra Instituttet og it-forskere fra Århus og Aalborg om en ny type it-systemer, der skal udnytte de nyeste web 2.0 teknologier til at bringe borgere og forvaltning tættere på hinanden.

Projekt eGov+, der støttes af Det Strategiske Forskningsråd, skal dreje udviklingen fra den klassiske serviceformidling hen imod it-løsninger, der f.eks. skaber fora, hvor borgere hjælper hinanden, bedre samarbejde på tværs af de kommunale forvaltninger og sporbarhed i sagsbehandlingen.

### **Personaliseret information og adaptive dokumenter**

- Vi vil bl.a. arbejde med nye måder at strukturere informationer på, f.eks. ud fra den enkeltes livssituation og behov. Amazon.com er et eksempel på hvordan man kan personalisere information. Tilsvarende teknologi kan man bruge til at hjælpe folk, der f.eks. søger om barsels- eller forældreorlov, siger Susanne Bødker, professor på Datalogisk Institut, Aarhus Universitet, og leder af projektet.

- Vi vil også kigge på såkaldt "adaptive" dokumenter. Det kan være ansøgningsskemaer om f.eks. byggetilladelse. I stedet for at du får et standardskema, der ofte rummer mange for dig irrelevante spørgsmål, får du et skræddersyet skema, der tager hensyn til de oplysninger det offentlige i forvejen har om dig. Det kan dreje sig om tidligere ansøgninger, særlige forhold i lokal planen osv.

- Sporbarhed i sagsbehandlingen er et andet tema vi vil fokusere på. Det handler om at du på samme måde som du sporer en vare du har bestilt på nettet, kan spore hvor din sag er henne i systemet og hvor langt den er i sagsbehandlingen.



## Kommunale og private partnere

Alle disse løsninger skal naturligvis tilpasses de lokale kommunale behov. Derfor er partnerskabet med de tre kommuner meget vigtig for projektets gennemførelse. De kender borgernes behov og virkeligheden i den kommunale forvaltning, som har oplevet store forandringer i forbindelse med strukturreformen. De tre kommuner repræsenterer både en geografisk stor landkommune og to store bykommuner med hver deres forudsætninger for at indgå i samarbejdet.

På samme måde sikrer samarbejdet med projektets tre virksomhedspartnere en relevans og aktualitet i forhold til den kommercielle side af sagen.

## Effektiv og demokratisk

- Udfordringen i projektet bliver at udvikle effektiv og demokratisk kommunal e-service, samtidig med at man sikrer fortrolighed i sagsbehandlingen og overholder andre juridiske krav, siger Susanne Bødker.

I den sammenhæng skal også ledelsesmæssige og organisatoriske aspekter tages i betragtning. Denne vinkel på indførelsen af nye it-systemer i den kommunale organisation varetages i projektet primært af forskere fra Informatics Research Group på Handelshøjskolen, Aarhus Universitet, med lektor Pernille Kræmmergaard i spidsen.

Det handler bl.a. om involvering af brugerne i den kommunale forvaltning, opbakning fra ledelsen og udfordringerne ved selve implementeringen i det daglige arbejde. Desuden skal borgerne tage systemerne til sig og forhåbentlig i højere grad anvende muligheden for digital kommunikation med deres kommune. Dermed skal kommunerne i fremtiden satse på en flerstrengt kanalstrategi, hvor den personlige henvendelse, opringninger fra borgerne og digitale service ydelser skal supplere hinanden i dialogen mellem forvaltningen og borgere og i højere grad end i dag, også borgerne imellem.

## Sociale teknologier

Web 2.0 bliver et vigtigt omdrejningspunkt i projektet.

- Der ligger spændende muligheder i at eksperimentere med at flytte sociale teknologier, der oprindeligt er udviklet til at understøtte menneskers private interesser, over i den offentlige sfære, siger Susanne Bødker.

- Mange er vant til at bruge sociale fora til at kommunikere med venner og bekendte på internettet. Denne parathed til at dele viden, erfaringer og netværk håber vi i fremtiden også kan overføres på kommunikationen mellem den offentlige forvaltning og borgerne i en kommune eller i et geografisk nærmiljø.

## Fakta om eGov+

Projektets titel er "eGov+ - Exploring Design and Use of Transparent and Tailorable IT in Local Government, beyond Web 2.0". Det har et samlet budget på 16,3 mio. kr. over 3 år og støttes med 8 mio. kr. af Det Strategiske Forskningsråds programkomite for nano, bio og IKT.

Tre kommuner deltager i udviklingen og ibrugtagningen af de nyudviklede teknologier: Aalborg Kommune, Ringkøbing-Skjern Kommune og Århus Kommunes beskæftigelsesforvaltning og borgerservice. Virksomhederne KMD, WM-data og ScanJour er med som kommercielle partnere.

Forskerne i projektet kommer fra Datalogisk Institut og Handelshøjskolen, Aarhus Universitet, og Aalborg Universitet. Desuden deltager Alexandra Instituttet i projektet med en erhvervsforskerstuderende og skal ydermere formidle projektets resultater til en større kreds af interesserede.

Tekst om projektet til brug for intern kommunikation skrevet af Kommunikationsafdelingen på Alexandra Instituttet.

