

Mere digital power til borgerne

Brug teknologien i digital forvaltning til at give borgerne mere kontrol over egne data

Flere fordele til borgerne >

Direkte adgang til egne sager >

Politiske ledelse efterlyses >

Forslag om IT-etisk Råd >

Den digitale forvaltning skal ikke kun være til gavn for det offentlige. Den skal også give borgerne mere indflydelse og selvbestemmelse. Teknologirådets arbejdsgruppe anbefaler, at borgerne får direkte adgang til egne sager via hjemmecomputeren. Og de skal kunne kontrollere hvad deres oplysninger bruges til via logfiler. Generelt skal teknologien bruges bedre, fx til at gøre samtykke lettere at give, og de interaktive muligheder skal udbygges.

Digital forvaltning savner politisk ledelse og vision, men der er også behov for at rykke ved hele forvaltningskulturen. Flere politikere var med på et forslag fra Rødovres borgmester om at oprette et IT-etisk Råd.

Nyhedsbrevet rapporterer fra en konference afholdt 12. oktober, hvor arbejdsgruppens anbefalinger blev kommenteret og debatteret af politikere, repræsentanter fra forvaltningen og andre interesserede.

Digital forvaltning handler ikke kun om flyttemeddelelser sendt via internettet og andre digitale selvbetjeningsløsninger, som gør det lettere og hurtigere for det offentlige at behandle henvendelser fra borgerne. Digital forvaltning handler i mindst lige så høj grad om at give borgerne nye redskaber og mere indflydelse på deres egne sager, og det har der hidtil været en tendens til at glemme. Sådan kan man formulere udgangspunktet for det arbejde som en arbejdsgruppe under Teknologirådet for nylig afsluttede. Arbejdsgruppen satte sig for at undersøge, hvordan den digitale udvikling kan udnyttes til at skabe det som på engelsk kaldes *empowerment* og på dansk har fået betegnelsen aktivt medborgerskab. Arbejdet mundede ud i en rapport og en række anbefalinger, som både skal styrke borgernes retssikkerhed og fremme deres muligheder for at øve aktiv indflydelse på deres egen situation og kigge den offentlige forvaltning i kortene.

Arbejdsgruppen talte på konferencen varmt for at gøre det lettere for borgerne at følge og få indsigt i egne sager. Gerne ved at folk simpelthen kan sætte sig til deres computer og hente de relevante infor-

mationer frem på skærmen. Arbejdsgruppemedlem Oluf Jørgensen, Danmarks Journalisthøjskole: "Digitaliseringen skal udnyttes. Som det er i dag kan borgerne søge aktindsigt i deres egne sager, og hvis de er heldige, får de svar indenfor 10 dage. Vi foreslår, at man skal kunne sætte sig til sin pc og få direkte adgang til oplysninger om eksempelvis bolig, pension og skat". Hvor socialdemokraten Magnus Heunicke bakkede op en styrket aktindsigt, så var repræsentanterne for regeringspartierne meget opmærksomme på, at det ikke må gå ud over de ansatte i det offentlige. De skal have mulighed for at behandle sagerne uden at føle sig overvåget eller blive bestormet af utilfredse borgere. Som Tom Behnke (K) formulerede det med et udtryk fra rapporten, så skal der stadig være plads til mellemregninger. Samtidig var der dog bred enighed om de overordnede målsætninger, og der blev endda fundet fælles fodslag om et par nye ideer, som opstod undervejs i debatten. Det vender vi tilbage til.

Uinteresserede politikere

Et af temaerne på konferencen var behovet for mere politisk lederskab i den digitale forvaltning, hvilket

også udgør den første af rapportens tre overordnede anbefalinger. Med etableringen af Den Digitale Taskforce i 2001 og det efterfølgende Projekt Digital Forvaltning har der været stor fokus på at gøre det lettere for forvaltningens forskellige instanser at dele og genbruge oplysninger om borgerne, som så til gengæld kun skal afgive oplysningerne én gang. Silonedbrydning, som det også kaldes. Rapporten beskriver, hvordan opgaven ofte opfattes som et rent teknisk anliggende. Der bliver ikke tænkt så meget over konsekvenserne for borgerne, som risikerer at miste overblikket over, hvor deres oplysninger befinder sig, og hvad de bliver brugt til. Hensynet til borgerne kan ligefrem blive opfattet som noget besværligt, der set fra forvaltningens synspunkt kan komme til at stå i vejen for den effektive sagsbehandling.

Arbejdsgruppens 3 overordnede anbefalinger

- Mere politisk lederskab i digital forvaltning
- Styrk borgerne indsigt, handlemuligheder og selvbestemmelse
- Systematisk vurdering af privatlivsbeskyttelsen

Arbejdsgruppemedlem Rikke Frank Jørgensen, Det Danske Institut for Menneskerettigheder understreger behovet for at tænke i mennesker fremfor sagsakter: "Der er ikke nær nok politisk bevågenhed på det her, og der er ikke nok modspil til embedsmændene. Det kan skyldes, at mange politikere bliver fjerne i blikket, når de hører om digital forvaltning. De opfatter det som en meget langhåret, it-teknisk ting, men det er det ikke. Det kan gøres meget konkret." Michael Aastrup Jensen (V), der udover at være MF også er borgermester i Randers, bekræftede, at mange byrådspolitikere finder det uoverskueligt at sætte sig ind i spørgsmål om IT, hvis de hverken har kendskab til eller interesse for området. Den store udfordring fremover bliver derfor at finde måder at gøre politikere interesserede, og det skal ikke handle om at læse lange skriftlige udredninger, understregede han.

Også Anne Baastrup (SF) bakkede op om, at politikere bør blande sig noget mere og stille krav til den digitale forvaltning. Hun mente dog samtidig, at det er selve forvaltningskulturen i det offentlige der skal rykkes ved. Hvis vi som samfund ønsker, at borgerne skal tage et større ansvar for deres egne liv, så er det nødvendigt, at forvaltningen holder op med at bekymre sig om kontrol og mangel på tillid til medarbejderne, lød det fra Anne Baastrup.

Opbakning til logning og IT-etisk Råd

I debatten med salen var logning et af de emner, der var mange synspunkter på. Logning er en teknik, som ved hjælp af såkaldte logfiler gør det muligt at registrere, hvilke personer der har oprettet, haft ad-

gang til og truffet beslutninger i en bestemt sag. I rapporten fra Teknologirådet anbefales det, at borgerne får adgang til logfilerne i deres egne sager, men cand. jur. Hans Christian Spies fra Spies Information mente, at forslaget burde justeres. Nok vil logning virke præventivt og motivere forvaltningsmedarbejderne til at gøre deres arbejde så godt, at det tåler borgernes blik, men fokus bør ikke være på den enkelte medarbejder, fremførte Hans Christian Spies. Han mente, at medarbejderne bør anonymiseres, så borgerne kun kan se, hvilke dele af forvaltningen, der har haft fat i deres sag, og hvad der er blevet besluttet. Som kompromisforslag vandt det genklang hos flere arbejdsgruppemedlemmer og politikere. Anne Baastrup (SF) fandt i den forbindelse anledning til nogle generelle overvejelser om ejerskab i forhold til den digitale forvaltning. Hvilke oplysninger har borgerne ret til og hvilke tilhører så at sige forvaltningen, spurgte hun.

Også en idé om et IT-etisk Råd, som opstod undervejs i debatten, fik bred opbakning. Ideen kom fra Rødovre-borgmester Erik Nielsen (A), der sammen med sin kollega Jørgen Brøgger (Borgerlisten) fra Ebeltoft var med i det politiske panel. Erik Nielsen savner helt generelt en debat om de etiske aspekter af it og digital forvaltning. Som eksempel nævnte han, at forskellige former for digitale registreringer i dag er blevet acceptable, selvom de tidligere ville være blevet opfattet som overvågning. Fra politisk hold ytrede både Magnus Heunicke (A), Anne Baastrup (SF) og Tom Behnke (K) sig positivt om et IT-etisk Råd. Også borgmester Jørgen Brøgger fra Ebeltoft syntes godt om ideen.

Eksempler på konkrete anbefalinger fra rapporten

- **Mere præcist samtykke**
I dag giver borgerne ofte deres samtykke til myndighederne via generelle standardformularer. I den digitale forvaltning kan samtykket gøres lettere at afgive og det kan blive mere specifikt, så borgerne ved præcis, hvad samtykket dækker, og hvordan myndighederne kan bruge det.
- **Borgernes digitale rådgiver**
Kommuner og andre forvaltninger bør ansætte rådgivere, der kan hjælpe borgerne med at udnytte den digitale forvaltnings muligheder.
- **Paradigmesager**
Paradigmesager er konstruerede sager som illustrerer, hvordan myndighederne handler i bestemte situationer. Hvis borgerne får adgang til disse paradigmesager, vil de få lettere ved at træffe beslutninger i deres egne sager.

Kilde:
Retssikkerhed og aktivt medborgerskab digital forvaltning, Teknologirådet, 2005.

Udgiver
Teknologirådet
Antonigade 4
1106 København K
Tlf. 33 32 05 03
rtt@tekno.dk

Abonnement
Gratis pr. email
Tilmelding på:
rtt@tekno.dk
Tidligere nyheds-
breve findes på:
www.tekno.dk

ISSN: 1600-2105

Bør testes på brugerne

En række indlæg fra salen var med til at tegne et billede af problemstillingerne, som de ser ud i hverdagen. Blandt andet blev behovet for brugervenlige systemer til digital forvaltning nævnt. Hvis man er ansat i den kommunale hjemmepleje og ofte er i kontakt med syge og svage borgere, så er det eksempelvis vigtigt, at man ikke ved en fejl kan komme til videresende for mange oplysninger i forbindelse med en akut indlæggelse. I modsat fald kan den digitale forvaltning ende med at forringe forholdet til borgerne fremfor at styrke det. Også behovet for at sætte sig ind i, hvordan brugerne tænker og arbejder blev nævnt. For stor fokus på logning kan eksempelvis føre til, at medarbejderne i forvaltningerne printer sager ud og behandler dem manuelt for at undgå registrering.

I rapporten behandles spørgsmålet om brugervenlighed især i forhold til borgerne og her understreges det, at systemerne altid bør testes på repræsentanter for brugerne. Ikke bare lige før et system lanceres, men også tidligere i processen. På trods af en stærk dansk tradition for såkaldt brugerorienteret it-udvikling, så er det aspekt ikke tænkt ind i den digitale forvaltning, sagde arbejdsgruppemedlem Rikke Frank Jørgensen på konferencen. Hun understregede, at brugertest ikke bare handler om, hvorvidt knapperne sidder rigtigt og har den rigtige farve, men om at undersøge om systemerne indeholder relevante funktioner og giver mening for brugerne.

Endelig blev behovet for standardisering diskuteret. Blandt andet af borgmester Jørgen Brøgger, som anser standardisering for den helt store udfordring for den digitale forvaltning lige nu. Jørgen Brøgger påpegede, at der er meget stor forskel på de systemer kommunerne rundt i landet udvikler. Derudover bliver der lavet meget overflødig arbejde, fordi kommuner bruger tid og ressourcer på de samme typer opgaver. Borgmesteren talte for at der bliver udarbejdet en række minimumskrav, som alle kommuner så skal opfylde.

Ebeltoft Kommune er en af landets absolut meste fremmelige, når det gælder digital forvaltning og selvbetjeningsløsninger, og selvom digital adgang for borgerne til egne sager er vigtigt, så er det ikke nødvendigvis nok. I den rigtig gode digitale forvaltning har borgerne også mulighed for at kommentere på de oplysninger, de finder. Systemerne skal altså være interaktive, og det burde også have været med i rapporten fra Teknologirådet, gjorde Jørgen Brøgger opmærksom på.

Medlemmer af Teknologirådets arbejdsgruppe:

Rikke Frank Jørgensen, senior rådgiver, Det Danske Institut for Menneskerettigheder
Peter Blume, professor, dr. jur. Københavns Universitet
Oluf Jørgensen, cand. jur., Danmarks Journalisthøjskole
Steffen Stripp, projektleder, Dansk Metal.
Jeannette Viale, kontorchef, Næstved Kommune
Jens Georg Kristensen, IT-chef, Holstebro Kommune

Hent rapporten "Retssikkerhed og aktivt medborgerskab i digital forvaltning":
http://www.tekno.dk/pdf/projekter/p05_rapport_digital_forvaltning.pdf

Læs mere om projektet på www.tekno.dk
Fra rådet til tinget udgives af Teknologirådets sekretariat. Redaktør Ida Leisner. Dette nummer er skrevet af journalist Rune Huvendick Jensen.

De sidste fem numre af Fra rådet til tinget:

Nr.210: Pisa – øjenåbner og debatskaber
Nr.209: Behov for debat om digitale rettigheder
Nr.208: Verdens varer flyder i olie
Nr.207: Globalisering skal være en folkesag
Nr.206: Svin og miljø savner enkle regler

Udgiver
Teknologirådet
Antonigade 4
1106 København K
Tlf. 33 32 05 03
rtt@tekno.dk

Abonnement
Gratis pt. email
Tilmelding på:
rtt@tekno.dk
Tidligere nyhedsbrev
findes på:
www.tekno.dk

ISSN: 1600-2105