

Pressemeddelelse, den 29. juli 2006

* Rapporten offentliggøres den 31. juli 2006 *

Styrelser, råd og nævn dumper i hobetal på nettet

Hovedresultater

To tredjedele af statslige styrelser, råd og nævn kommer ikke slutbrugeren i møde på nettet. Med sneglefart og manglende optag af fuldblods digitale løsninger, synes styrelserne, råd og nævn at være opsat på at gøre ydelserne så løntunge som overhovedet muligt. Denne kontroversielle karakteristik kan være forklaringen på de resultater som en dugfrisk undersøgelse fra Handelshøjskolen i København afdækker. Undersøgelsen omfatter digitaliseringen af brugernes adgang til mere end 100 statslige styrelser, råd og nævn.

Resultaterne fra undersøgelsen sår alvorlig mistillid til hastigheden og evnen til at gennemføre digital sagsbehandling og digitale løsninger med slutbrugeren i centrum.

De eksisterende selvbetjeningsløsninger skriger til himlen om forbedring og nytteværdi for slutbrugerne. Det markante fravær af fokusering på slutbrugeren gør at al tanke om at bruge de digitale medier til at løse arbejdskraftproblemet i den offentlige sektor synes at være så langt ude i tidshorizonten, at det nærmer sig fata morgana forestillinger.

Istedet er hjemmesiderne for styrelserne, råd og nævn skabt om de marginale, og set fra et slutbrugerperspektiv, betydningsløse løsninger. Hjemmesiderne er halvhjertede løsninger og uden reelle forsøg på at skære den offentlige sektors administrationsforbrug ind til benet.

I forskningsrapporten, der udkommer den 31. juli 2006, fremhæves Styrelsen for Social Service, der trods et godt klingende hjemmesidenavn <http://www.servicestyrelsen.dk> har tunge digitale løsninger, uoverskuelige databaser og har langt fra den moderne slutbruger i fokus. Det er uklart hvilken sammenhæng der er mellem de mange digitale viderestillingsmuligheder på hjemmesiden og hvilken kompetence der faktisk findes i styrelsen. Også Adoptionsnævnet og Advokatnævnet er i den absolutte bundskrabergruppe.

Ønskes rapporten tilsendt eller yderligere information om denne undersøgelse, kan der rettes henvendelse til

Kim Viborg Andersen, Professor ved Institut for Informatik, Copenhagen Business School, Howitzvej 60, 2000 Frederiksberg. Tlf.: 3815-2437 og mobil 7242-1501 . E-mail: andersen@cbs.dk URL: <http://www.cbs.dk/~andersen>