

Om borger.dk

- Oplæg den 9. marts for hovedstadsregionens biblioteksledere

v. Henriette Eskelund og Martin Ege Nielsen
IT- og Telestyrelsen, Borgerkommunikationskontoret

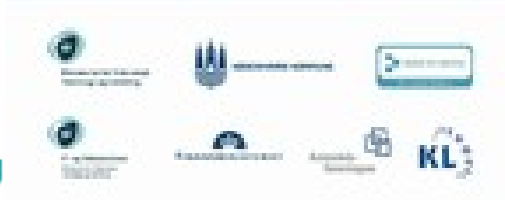
De første skridt på vejen



Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling



IT- og Telestyrelsen
Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling



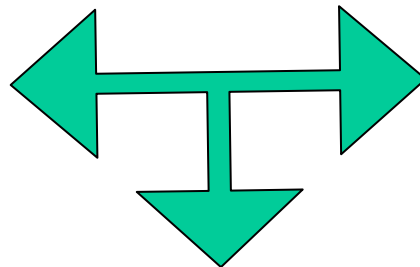
Status, juni 2005:

Borgernes ønsker:

- Overskuelighed
- Enkelt og anvendeligt
- Ensartethed
- Én indgang

Offentlige digitale service:

- Uoverskueligt
- Ikke ensartet
- "Ukendte løsninger"
- Mange indgange
- Ikke brugervenligt



Problem: Lav anvendelse af offentlige løsninger

borger.dk - borgeren i centrum

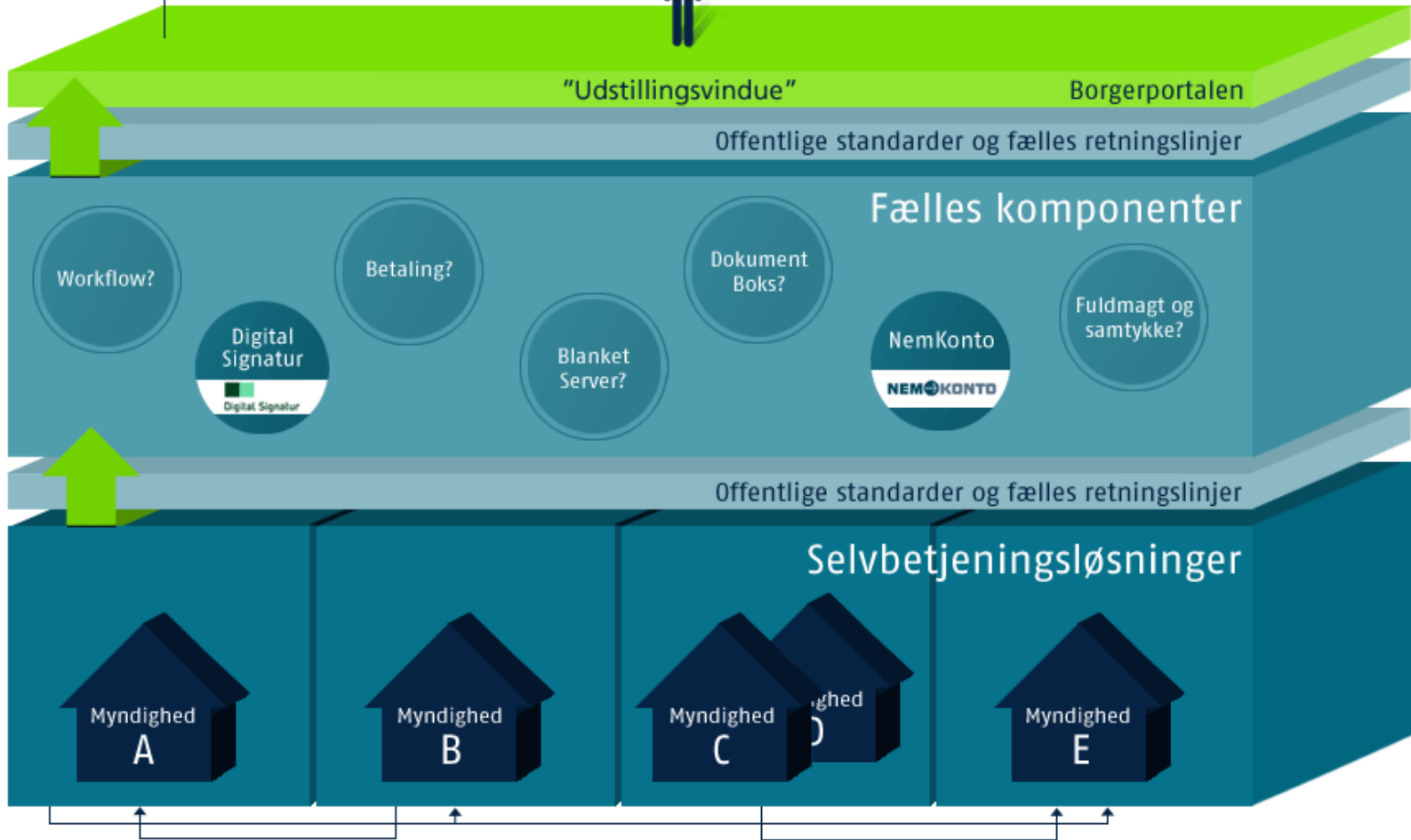
- Borgerne kender ikke myndighedsstrukturen – og den interesserer dem ikke
- Borgerne tager udgangspunkt i egen situation og eget problem
- borger.dk version 1 – lanceres 3. Januar 2007.
- Overblik og sammenhæng for borgeren
- Emner efter borgernes henvendelsesmønstre
- Selvbetjening samles og ønsket om samarbejder og mere brugervenlighed
- 800.000 unikke besøgende, 75.000 om ugen og 13.000 om dagen

Visionen

En "tynd" portal ...

Borgerportalen

Redaktion
Design
Brugerstøtte (callcenter)
Markedsføring
Dokumentation
CMS (teknisk platform)



Udviklingsplaner for borger.dk

- 2007 videreudvikles på eksisterende borger.dk version 1. F.eks. øget brugervenlighed på visse områder af portalen.
- 2008 lanceres borger.dk version 2 indeholdende Min Side. Udvikles med afsæt i en vision for borger.dk 2012. Samtidig opbygges et fremadrettet politisk, organisatorisk og teknisk fundament for den gradvise udvikling af den fuldt udbyggede Min side frem mod 2012.
- 2012 fuldt udbygget borgerportal indeholdende Min Side.
- 2008 (*KAN*), 2010 (*BØR*), 2012 (*SKAL*)

Samarbejde med myndigheder - gensidigt

borger.dk er et åbent projekt:

- Analysemateriale stilles frit til rådighed
- Personasmateriale og vejledning stilles frit til rådighed
- Tekster stilles frit til rådighed via webservice, XML
- Der kan frit linkes dybt til borger.dk
- Tekniske rammer og krav – integrationsmodel

Myndighedernes rolle

- Myndighederne udvikler service og tjenester
- Myndigheder skal indberette deres tjenester og sikre at nyudvikling sker i henhold til integrationsmodellen

Bibliotekerne og borger.dk

- Bibliotekernes store erfaring med at hjælpe borgere med informationssøgning og brug af IT og internet generelt.
- borger.dk er et redskab – skrevet til borgerne.
- Bidrage til borgernes kendskab og interesse for borger.dk.
- Bibliotekerne har erfaring og ekspertise i forhold til borgerkontakten.
- Formidle og anvende borger.dk
- Bidrage til at højne borgernes IKT-kompetencer

Personas



- Sygeplejerske, 41 år
- Vejle
- 2 børn + hund
- Habil bruger
- Moderne PC
- Digital signatur???



- Cand.scient.pol, 31 år
- Frederiksberg
- Nybagt far
- Rutineret/professionel
- Opdateret hardware
- Store forventninger



- Smed, 64 år
- Holstebro
- Gift med Eva
- Usikker/habil
- Nonverbal, Store hænder
- Dårlig hardware

Hvad er en persona?

- En borgermodel – der sikrer borgernes perspektivet – empati
- En metode til at operationalisere store mængder data: IKT kompetencer, alder, uddannelse, erhverv, mediearketyper, Gallups værdikompass
- Konstruerede modeller med eget liv, udfordringer og situationer i forhold til det offentlige
- Mennesker og billeder frem for tal og statistik – dvs. tunge rapporter
- Målet er med de 12 personas at dække befolkningen særpræg og behov
- Design og service for alle – og specifikt i forhold til enkelte personaer mod specifikke hensyn/behov

Det konkrete arbejde med personas

Udgangspunkt: Vi vil kende borgerens mål og motivation, for at kunne tilbyde ham/hende den bedst tænkelige løsning



Eksempelvis borgertemaet 'mine børn'

Personas – på borger.dk



Ahmad, 34,
Nørrebro



Anna, 27
Århus



Birgit, 60,
Korsør



Bjørn, 64,
Hjørring



Christian, 19,
Nakskov



Helle, 42, Vejle



Henrik, 25,
Sønderborg



Lars, 58,
Svendborg



Maria, 34,
Østerlars



Mehtap, 21,
Albertslund



Rikke, 18,
Birkerød



Peter, 33,
Frederiksberg

Læs mere: www.borger.dk
www.borger.dk/tilmyndigheder
www.borger.dk/personas

Kontakt: Henriette Eskelund: hes@itst.dk
Martin Ege Nielsen: men@itst.dk