

KOMMUNERNE SÆTTER SELVBETJENING PÅ DAGSORDENEN



Af konsulent Mathilde Illum Aastrøm, KL

Kommunerne er stærke i digital kommunikation. Borgerne henvender sig oftere til børnehaven, biblioteket og sagsbehandleren via mail, når større og mindre problemer skal løses. Kommunerne satser på hjemmesiderne, så borgerne kan finde information om alt fra genbrugspladsens åbningstider til satser for boligstøtte. Og i disse måneder tager kommunerne nye kvantespring med ny selvbetjening. Alle kommuner tilbyder den 20. oktober 2008 minimum 13 udvalgte selvbetjeningsløsninger til borgerne. De nye selvbetjeningsløsninger bliver lanceret samtidig med den nye version af borger.dk.

13 kommunale selvbetjeningsløsninger lyder måske ikke af meget. Men erfaringerne fra kommunerne er, at en kommune i gennemsnit mangler 2-5 af løsningerne. Det nye samarbejde betyder derfor, at alle borgere i landet fra den 20. oktober 2008 kan forvente et minimum af digital kommunikation med kommunen. Fra den 20. oktober 2008 kan alle borgere uanset bopæl blandt andet bestille sygesikringsbevis eller melde flytning over nettet.

Nytænkning

I den kommunale verden er det helt nyt, at kommunerne går sammen om at etablere et fælles minimum af, hvad borgerne kan forvente af digital kommunikation. Men beslut-

ningen om at arbejde sammen giver gode muligheder for at kommunikere målrettet til borgerne. På den fællesoffentlige borger.dk kan kommunerne samlet lave kampagner for bestilling af det blå EU-sygesikringsbevis op til sommerferien eller informere om flytning op til studiestart. Derudover vil samarbejdet kunne udvides mellem kommunens kommunikationsmedarbejdere ved lokalt pressearbejde i fx lokalaviserne.

Udnyt samarbejdsmulighederne

Allerede i dag samarbejder kommunernes borgerservice og biblio-

teksmedarbejdere med at formidle selvbetjening til borgerne. Dette samarbejde bør også gælde for kommunernes kommunikationsansatte. Hvorfor holder vi i kommunerne ikke netværksmøder om, hvordan kommunerne kan intensivere og fokusere kommunikationen til borgerne om de mange digitale selvbetjeningsstilbud, som kommunerne har? Hvorfor bliver vi ikke bedre til at erfaringsudveksle mellem kommunikationsmedarbejderne, om hvordan borgerne bedst bliver informeret om kommunens selvbetjeningsløsninger?

Mange kommuner arbejder på at blive bedre til at målrette kommunikationen om digital selvbetjening, men meget kan stadig gøres. I KL ved vi, at kommunernes kommunikationsmedarbejdere er parate til at tage opgaven på sig. Derfor er det blot at komme i arbejdstøjet, så vi sikrer, at endnu flere borgere bruger de mange digitale muligheder, som findes i dag. ■



Borgerne henvender sig oftere til børnehaven, biblioteket og sagsbehandleren via mail, når større og mindre problemer skal løses.