



Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne



Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling



KØBENHAVNS KOMMUNE



IT- og Telestyrelsen
Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling



FINANSMINISTERIET



Amtsråds-
foreningen





Udgivet af:
Videnskabsministeriet
IT- og Telestyrelsen
Finansministeriet
Den Digitale Taskforce
Amtsrådsforeningen
KL
Københavns Kommune

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K

Telefon: 3392 9700
Fax: 3332 3501

Publikationen kan ses på
Videnskabsministeriets
Hjemmeside: <http://www.vtu.dk>
ISBN (internet): 87-91469-91-0

Tryk:
City Print A/S, København
Oplag: 425
ISBN: 87-91469-94-4

>

Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne

Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling
IT- og Telestyrelsen
Finansministeriet
Den Digitale Taskforce
Amtsrådsforeningen
KL
Københavns Kommune

Juni 2005

Kapitel 1: Vision og konklusion	7
1.1 Vision og analyse	7
1.2 Analysens struktur	7
1.3 Analysens definitioner, afgrænsning og metode	8
Definitioner	8
1.4 Rapportens konklusioner	10
1.4.1 Vision og hovedkonklusioner	10
1.4.2 Detailkonklusioner	11
Kapitel 2: Digital information på det offentlige opgaveområde	18
2.1 Udviklingen i den digitale information til borgerne	18
2.2 Strukturen i det offentliges digitale udbud i dag	19
2.2.1 Hjemmesider med udgangspunkt i organisationen og dens arbejdsopgaver	20
2.2.2 Hjemmesider og portaler med udgangspunkt i emnet og målgruppens behov	21
2.2.3 Kanalstrategier: Digital information som en del af en samlet kommunikationsstrategi	22
2.3 Indholdet i det offentlige digitale informationsudbud i dag	23
2.4 Hvordan produceres informationen til de offentlige hjemmesider?	25
2.5 Opsamling	26
Kapitel 3: Digital selvbetjening på det offentlige opgaveområde	28
3.1 Udviklingen i den offentlige digitale selvbetjening	29
3.2 Graden af digitalisering	31
3.2.1 Digitalisering på tre niveauer	31
3.2.2 Andre initiativer i forbindelse med digital selvbetjening	33
3.3 Udbuddet af offentlig digital selvbetjening	34
3.3.1 Udbud af statslige selvbetjeningsløsninger	35
3.3.2 Udbud af amtslige selvbetjeningsløsninger	37
3.3.3 Udbud af kommunal selvbetjening	40
3.4 Opsamling	46
Kapitel 4: Borgernes anvendelse, forudsætninger og barrierer for digital borgerkommunikation	47
4.1 Borgernes generelle anvendelse af offentlig digital information og selvbetjening	47
4.2 Forudsætninger og barrierer for borgernes anvendelse af digital information og selvbetjening	48
4.2.1 Borgernes adgang til computer og internet	51
4.2.2 Borgernes kendskab til offentlig digital kommunikation	52
4.2.3 Borgernes behov for kontakt med den offentlige sektor	54
4.2.4 Borgernes kompetencer til at anvende offentlig digital kommunikation	57

4.2.5 Borgernes oplevelse af overblik, ensartethed og brugbarhed	61
4.2.6 Borgernes oplevelse af merværdi ved brug af offentlig digital kommunikation	64
4.2.7 Borgernes holdninger og vaner i forbindelse med offentlig digital kommunikation	66
4.3 Opsamling	68

Kapitel 5: Borgernes efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation	72
5.1 Bedre overblik over og kendskab til udbuddet	72
5.2 Koder og brugervenlighed	75
5.4 Opsamling	76

Oversigt over bilag	77
Bilag 1: Definitioner	78
Bilag 2: Hovedresultater, Bedst på Nettet 2004	80
Bilag 3: Oversigt over portaler	81
Bilag 4: Danmark.dk	88
Bilag 5: Typer af hjemmesider	90
Bilag 6: Selvbetjening i staten	92
Bilag 7: Selvbetjening i amterne	102
Bilag 8: Selvbetjening i Esbjerg Kommune	104
Bilag 9: Selvbetjening i Københavns Kommune	105
Bilag 10: Selvbetjening på KMD's Netborger	110
Bilag 11: Metoden i de anvendte undersøgelser	112
Bilag 12: Litteraturliste	117

Tabel- og figuroversigt	
Tabel 2.1: Typer af hjemmesider	20
Tabel 2.2: Antal hjemmesider, Bedst på Nettet 2003	20
Tabel 2.3: Eksempler på emneportaler	21
Tabel 3.1: Eksempler på det statslige digitale udbud	35
Tabel 3.2: Digitale karakteristika ved de borgerrettede Selvbetjeningsløsninger	36
Tabel 3.2: Selvbetjeningsløsninger på www.netborger.dk	44
Tabel 4.1: Hyppighed i anvendelse af udvalgte services	48
Tabel 4.2: Kendskab og anvendelse	52
Tabel 4.3: Potentiale for benyttelse af udbuddet	54
Tabel 4.4: Top 10-liste over ydelser, som relaterer sig til Livssituationshenvendelser	55
Tabel 4.5: Et brugervenligt medie	63
Tabel 4.6: Karakteristika for brugertyper	70
Tabel 6.1: Hovedresultater, Bedst på Nettet 2004	80
Tabel 6.2: Selvbetjening i staten	93
Tabel 6.3: Selvbetjening i amterne	102
Tabel 6.4: Selvbetjening i Esbjerg Kommune	104
Tabel 6.5: Selvbetjening i Københavns Kommune	107
Tabel 6.6: Selvbetjening i KMD's Netborger	110
Figur 3.1: Administration af offentlige opgaver	28
Figur 3.2: Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder 2004	30
Figur 3.3: Fordelingen af digitaliseringsgrad	37
Figur 4.1: Den primære kommunikationskanal til det offentlige	57
Figur 4.2: Grunde til at foretrække telefonen frem for internettet	58
Figur 4.3: Holdninger til it-sikkerheden	58
Figur 4.4: Holdninger til brugbarheden af det offentlige digitale udbud	63
Figur 4.5: Holdninger til tidsbesparelse	65

Figur 4.6: Holdninger til anvendelse i fremtiden	66
Figur 4.7: Holdninger til kun at kommunikere digitalt	67
Figur 4.8: Opfattelse af kommunikationskanal til det offentlige	68
Figur 5.1: Hvad vil øge borgernes brug af offentlig digital kommunikation	72
Figur 5.2: Ønsket om anskaffelse af digital signatur	75

Kapitel 1: Vision og konklusion



1.1 Vision og analyse

Visionen i regeringens og de kommunale parterers *Strategi for Digital Forvaltning 2004-2006* er, at digitalisering skal ”bidrage til at skabe en effektiv og sammenhængende offentlig sektor med høj servicekvalitet, hvor borgere og virksomheder er i centrum”. De tre pejlemærker i strategien, der relaterer sig til borgerkommunikationsområdet, er:

- > Den offentlige sektor skal levere sammenhængende ydelser med borgere og virksomheder i centrum
- > Digital forvaltning skal skabe øget servicekvalitet og frigøre ressourcer
- > Den offentlige sektor skal arbejde og kommunikere digitalt.

Også i regeringens *moderniseringsprogram* er det et centralt emne, at digitalisering skal sikre bedre service og større valgfrihed, understøtte en sammenhængende offentlig sektor og sikre realisering af effektiviseringspotentialer. Den digitale service skal gøre det enklere for borgerne at henvende sig til den offentlige og give den enkelte borger mulighed for selv at tilrettelægge tid og sted for sin kontakt med den offentlige.

Med *aftalen om kommunalreformen* ønsker regeringen at sætte fokus på en bedre digital betjening af borgerne. Borgerne skal opleve en offentlig sektor, som er tilgængelig, når borgerne har brug for råd, information og services. I de fleste sager skal borgerne kunne henvende sig ét sted, uanset hvilken offentlig myndighed eller forvaltning, der har det endelige ansvar.

Senest er det som del af regeringsgrundlaget *Nye må*” præciseret, at der på alle borgerrettede opgaveområder skal udvikles digitale selvbetjeningsløsninger i samarbejde med de kommunale parter.

Formålet med denne rapport er at følge op på visionerne og analysere det nuværende udbud af og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation. Herunder er målet også at identificere barrierer for realisering af visionen.

1.2 Analysens struktur

Analysen besvarer de fire følgende spørgsmål:

1. Hvordan ser den digitale informationsstruktur ud i den offentlige sektor, og hvad er det overordnede udbud af digital information til borgerne?

I kapitel 2 beskrives udbuddet af offentlig digital information. Det undersøges, hvordan den digitale kommunikation er struktureret, hvilke typer af indhold der typisk tilbydes på de offentlige hjemmesider, og hvordan indholdet generelt produceres.

2. Hvordan ser det overordnede udbud af digital selvbetjening til borgerne ud?

I kapitel 3 foretages en gennemgang af udbuddet og udviklingen i offentlige digitale selvbetjeningsløsninger fordelt på statsligt, regionalt og kommunalt niveau.

3. *Hvordan er borgernes anvendelse af og barrierer for anvendelse af offentlig information og selvbetjeningsløsninger?*

I kapitel 4 fokuseres der på borgernes anvendelse af offentlig digital kommunikation. Der opstilles en række forudsætninger for anvendelse, og der beskrives barrierer, som borgerne oplever ved anvendelsen.

4. *Hvilke ønsker og behov har borgerne til digital kommunikation med det offentlige?*

Kapitel 5 supplerer kapitel 4's beskrivelse af borgernes anvendelse og barrierer ved at beskrive borgernes efterspørgsel.

1.3 Analysens definitioner, afgrænsning og metode

Definitioner

Følgende centrale begreber anvendes gennem rapporten og er derfor relevante at præcisere: digital kommunikation, digital information og digital selvbetjening.

Digital kommunikation er, når borgerne kommunikerer med det offentlige via internettet. Kommunikationen kan være én- eller tovejs og dækker i denne sammenhæng både digital information og selvbetjening.

Digital information er information, der tilbydes borgerne via internettet, eksempelvis online tekster og oversigter på offentlige hjemmesider.

Digital selvbetjening er i denne sammenhæng defineret bredt, som når dele af den offentlige sagsbehandling foretages af borgerne selv via internettet, og når borgerne kan få adgang til og indberette egne data.

Afgrænsning

Analysen er afgrænset til at se på det overordnede udbud af digital kommunikation og præsenterer derfor ikke en fuldstændig oversigt over udbuddet. Desuden er barrierer for anvendelsen set fra borgernes synsvinkel. Analysen adresserer ikke de eventuelt lovgivningsmæssige, økonomiske, organisatoriske eller it-arkitekturmæssige barrierer for offentlig digital borgerkommunikation, ligesom analysen afgrænser sig til ikke direkte at forholde sig til et eventuelt effektiviseringspotentiale. Det skyldes alene en afgrænsning og et direkte fokus på borgernes situation.

Analysen afgrænser sig desuden til udelukkende at forholde sig til den digitale information og selvbetjening *på internettet* og beskæftiger sig derfor ikke med andre digitale medier.

Metode

Til besvarelse af spørgsmål om udbuddet af offentlig digital kommunikation (kapitel 2 og 3) inddrages blandt andet undersøgelser fra Bedst på Nettet, en undersøgelse af det statslige udbud "Digital selvbetjening i staten" og dataindsamling fra udvalgte kommuner og amter.

Der skal ved kortlægningen af henholdsvis det statslige, amtslige og kommunale udbud af selvbetjeningsløsninger (kapitel 3) desuden gøres opmærksom på, at de data, der er indsamlet, i udgangspunktet er forskellige. Grundlaget for at sammenligne de forskellige data er derfor ikke til stede.

Til besvarelse af spørgsmål om borgernes *anvendelse, barrierer og ønsker* til den digitale offentlige kommunikation (kapitel 4 og 5) vil der blive inddraget såvel kvalitative som kvantitative data fra en række forskellige undersøgelser, der er udarbejdet af blandt andet Danmarks Statistik¹ og analyseinstituttet Alsted Research.²

Undersøgelsen "Befolkningens brug af internet" fra Danmarks Statistik er baseret på resultaterne fra ca. 1.000 gennemførte telefoninterviews i hver af de fire måneder januar-april 2005 blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 16-74 år.

Alsted Research har i forbindelse med rapporten foretaget en kvalitativ undersøgelse. En række af de barrierer og ønsker til den offentlige digitale kommunikation, som kom frem i forbindelse med denne undersøgelse, er efterfølgende kvantificeret ved en kvantitativ undersøgelse, også udarbejdet af Alsted Research. I den kvantitative undersøgelse er respondenterne blevet stillet over for en række svarmuligheder. Svarene er derfor ikke udtryk for, at respondenterne uhjulpen har påpeget dem. Dét er relevant i forhold til resultaterne, der vedrører barrierer for anvendelsen og respondenternes efterspørgsel.

Hver af de anvendte undersøgelser i rapporten har forskellige validitetsmæssige styrker og svagheder. Der er derfor forbehold og usikkerheder i forhold til blandt andet repræsentativiteten, som skal tages i betragtning. Der henvises her ikke til den kvalitative metodes naturlige mangler i repræsentativiteten, men derimod til læsning af data og konklusioner fra de kvantitative undersøgelser, da disse undersøgelser ikke er baseret på de samme målgrupper.

Alsted Researchs kvantitative undersøgelse, der er baseret på 511 telefoninterviews, medtager kun de borgere, der er fyldt 18 år, og som bruger internettet mindst én gang om måneden. Det betyder, at en del af befolkningen ikke er omfattet af konklusionerne/undersøgelsen. Ifølge Danmarks Statistik er det 76 procent af befolkningen, som har anvendt internettet inden for den seneste måned.

Resultaterne skal derfor tolkes som indikationer og eksempler på barrierer, holdninger og efterspørgsel, der eventuelt kan danne grundlag for videre uddybende undersøgelser af de enkelte områder.

¹ Rapporten baserer sig på to undersøgelser fra Danmarks Statistik: "Befolkningens brug af internet 2005" og "Den offentlige sektors brug af it 2004".

² I bilag 11 redegøres for de undersøgelser, der anvendes i rapporten. Herunder metodiske overvejelser, surveymetoder og statistiske usikkerheder.

1.4 Rapportens konklusioner

Internettet har i de seneste ti år udviklet sig til at være en af de mest udbredte og anvendte informations- og kommunikationskanaler. Omfanget af hjemmesider, portaler, besøgstal med videre stiger fortsat, og i dag anvendes internettet som et naturligt og nyttigt værktøj af både borgere, virksomheder og den offentlige sektor. Samtidig kommer der stadig større og større fokus på digital borgerkommunikation.

Indeværende rapport beskæftiger sig med det offentliges udbud af borgerrettet information og selvbetjening på internettet, herunder undersøges borgernes barrierer for anvendelsen og efterspørgsel i forhold til udbuddet. De centrale svar/konklusioner er opsummeret nedenfor, struktureret efter de spørgsmål, som arbejdet har taget udgangspunkt i. Konklusionerne er derfor ikke rangordnet, men primært struktureret efter rapportens opbygning.

1.4.1 Vision og hovedkonklusioner

Rapportens fokus er, at den offentlige digitale kommunikation skal sætte borgeren i centrum, jævnfør vision i *Strategien for Digital Forvaltning*. I rapporten forstås det således:

- > Det digitale udbud skal være modtagerorienteret og tilpasset det behov og den situation, som den enkelte borger befinder sig i.
- > Borgere skal til enhver tid kunne indhente relevant information, betjene sig selv og videregive relevante data til det offentlige.
- > Det digitale udbud skal være overskueligt, sammenhængende og enkelt at anvende og dermed understøtte de valg og beslutninger, som borgerne skal træffe.

Holdes rapportens konklusioner op mod visionen om en sammenhængende offentlig digital forvaltning, der sætter borgeren i centrum, viser det sig, at:

- > Den offentlige sektor tilbyder et stort udbud af digital kommunikation
- > Der er forholdsvis få digitale selvbetjeningsløsninger med mulighed for digital afgørelse
- > Der er en forholdsvis lav anvendelse, som blandt andet skyldes:
 - > Borgernes vaner og henvendelsesmønstre med stadig præference for telefonisk henvendelse
 - > Borgernes manglende kendskab til det digitale udbud og mulighederne for at betjene sig selv på nettet
 - > Borgernes manglende overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på internettet
 - > Visse brugertypers manglende it-kompetencer og nervøsitet i forhold til it-sikkerhed.

1.4.2 Detailkonklusioner

Udbuddet af offentlig digital kommunikation

Omfanget af digital information og selvbetjening, som tilbydes af den offentlige sektor, er udbredt. Der findes i dag tusindvis af offentlige hjemmesider og en lang række emneportaler, der informerer og servicerer borgerne digitalt inden for den enkelte sektor og på tværs af myndighedsskel. Alle offentlige myndigheder og større offentlige institutioner har i dag egen hjemmeside. Der er ligeledes udviklet to tværgående portaler, i statsligt regi danmark.dk og i privat regi netborger.dk, udviklet af KMD. De to portaler forsøger at samle og strukturere information og selvbetjening på tværs af det offentlige.

De offentlige hjemmesiders indhold er hovedsageligt produceret af myndighederne, mens selve systemerne, herunder selvbetjeningsløsningerne, ofte er leveret af private leverandører. Desuden er udbuddet af digital information og selvbetjening forskelligartet med hensyn til design, opbygning, navigation, funktionalitet og formidling.

Digitale blanketter, der kan downloades fra myndighedernes hjemmesider, er i dag udbredt til stort set alle myndighedsområder. I de senere år er der sket en stigning i antallet af mere avancerede løsninger, hvor borgerne har mulighed for at fremsende personlige data digitalt og få en digital afgørelse. Tal fra Danmarks Statistik viser, at en sådan løsning er udbredt med 15 procent i staten, 10 procent i amterne og 13 procent i kommunerne. Selvbetjeningsløsninger med digital afgørelse giver borgeren mulighed for at følge sagsbehandlingen, der gennemføres digitalt. Eksempler er MinSU, Optagelse.dk og ToldSkat.

Konklusion 1:

- > Det samlede udbud af offentlig digital information og selvbetjeningsløsninger er omfangsrigt og af en varieret karakter i forhold til blandt andet navigation, sprog, funktionalitet og design.
- > Udbuddet præsenteres på mange måder og mange steder. Der udvikles flere og flere emneportaler, der forsøger at skabe sammenhæng i informationen på de enkelte sektorområder.

Konklusion 2:

- > Der er et varieret udbud af offentlig digital selvbetjening. Udbuddet varierer i forhold til graden af digitalisering og i forhold til borgernes oplevelse af merværdi forstået som tidsbesparelse og bekvemmelighed.
- > Der er stadig relativt få løsninger, som er fuldt ud digitaliserede med digital afgørelse.

Konklusion 3:

- > I forhold til det statslige udbud er det 54 procent af de borgerrettede opgaver, der er digitaliserede i et eller andet omfang. Det er cirka en femtedel af de digitale

>

selvbetjeningsløsninger, der i forhold til borgerne anvender det mest avancerede niveau for selvbetjening: ”Fuld selvbetjening med digital afgørelse”.

- > Amternes udbud af digital kommunikation er centreret omkring på den ene side amternes hjemmesider, hvor der primært findes information og blanketter til digital udfyldelse, og på den anden side de amtslige portaler, hvor udbuddet ofte er større og med mulighed for blandt andet fuld selvbetjening med digital afgørelse.
- > Alle kommuner tilbyder borgerne digitale blanketter og selvbetjening i større eller mindre omfang. Der udbydes kun få avancerede selvbetjeningsløsninger. Det varierer, hvor mange og hvilke løsninger kommunerne har, hvorfor borgernes muligheder for at betjene sig selv er forskellige.

Borgernes anvendelse af digital kommunikation - fire brugertyper

Tal fra Danmarks Statistik (2005) viser, at cirka 72 procent af befolkningen bruger internettet ugentligt, og 57 procent anvender internettet dagligt. 41 procent af dem, der har haft kontakt med offentlige myndigheder i den sidste måned, angiver, at de har benyttet internettet til denne kontakt, primært med det formål at søge information. Der er langt færre borgere, der anvender internettet til digital selvbetjening. 19 procent af dem, der har haft kontakt med offentlige myndigheder i den sidste måned, har downloadet skemaer/blanketter, og 22 procent har indsendt information til en myndighed over internettet.

På baggrund af rapportens dataindsamling (Alsted Research) kan det konstateres, at borgerne i høj grad er forskellige i deres anvendelse af nettet, når de skal kontakte det offentlige. Der er identificeret fire forskellige brugertyper. Brugertyperne er fundet blandt den del af befolkningen, som anvender internettet minimum en gang om måneden. De fire brugertyper er:

- > Den usikre, som udgør 8 procent af respondenterne
- > Den habile, som udgør 24 procent af respondenterne
- > Den rutinerede, som udgør 55 procent af respondenterne
- > Den professionelle, som udgør 10 procent af respondenterne.³

Typerne er primært identificeret ud fra it-kompetencer og interesse for at anvende nettet, herunder i kontakten til det offentlige. For alle brugertyper gælder, at internettet anvendes til at søge information og sende e-mails, men herudover adskiller typerne sig. De usikre og habile brugere anvender stort set kun internettet til informationssøgning og e-mails, mens de professionelle og rutinerede brugere endvidere anvender internettet til at løse konkrete opgaver. De kommunikerer mere

³ Eftersom 3 procent af respondenterne ikke kunne indplaceres i de fire typer, udgør de fire typer ikke tilsammen 100 procent. For beskrivelse af brugertyperne, se afsnit 4.2.

online og anvender digital selvbetjening i kontakten med det offentlige. Generelt er der store forskelle i de forskellige brugertypers forudsætninger og oplevelse af barrierer for anvendelse af digital kommunikation med det offentlige.

Konklusion 4:

- > Borgerne anvender i vid udstrækning internettet til informationssøgning, men i langt mindre grad til digital selvbetjening. Det er primært den rutinerede og den professionelle bruger, der anvender nettet til digital selvbetjening.

Borgernes forudsætninger for anvendelse

Borgernes anvendelse af det offentlige digitale udbud afhænger af en række forudsætninger. I det omfang forudsætningerne ikke er til stede, kan borgerne opleve det som barrierer for anvendelsen af det offentlige digitale udbud. Forudsætningerne er:

- > Borgernes adgang til computer og internet
- > Borgernes holdninger og vaner i forbindelse med offentlig digital kommunikation
- > Borgernes kendskab til offentlig digital kommunikation
- > Borgernes behov for kontakt med den offentlige sektor
- > Borgernes kompetencer til at anvende offentlig digital kommunikation
- > Borgernes oplevelse af overblik, ensartethed og brugbarhed i offentlig digital kommunikation
- > Borgernes oplevelse af merværdi ved brug af offentlig digital kommunikation.

Rapporten konkluderer følgende om borgernes forudsætninger for anvendelse af det offentlige digitale udbud:

Borgernes adgang til computer og internet

Danskerne er en af de befolkninger i verden, hvor flest har adgang til internettet. I dag har knap 80 procent af danskerne adgang til internettet fra hjemmet.

Borgernes holdninger til og vaner i forbindelse med offentlig digital kommunikation

I den kvantitative undersøgelse er respondenterne blevet spurgt om, hvad der forhindrer dem i at bruge internettet i kontakten med det offentlige. Her svarer 39 procent, at det er, fordi de er vant til at bruge andre kanaler.

Alle fire brugertyper har forventninger til anvendelsen af den digitale kommunikation i fremtiden. Der er derfor et potentiale i forhold til anvendelsen, herunder af de digitale selvbetjeningsløsninger, der kun i et begrænset omfang anvendes i dag.

I kontakten med det offentlige foretrækker en forholdsvis stor andel af borgerne dog fortsat telefonen. Kun henholdsvis 7 og 6 procent af de usikre og habile brugere

>

tænker først og fremmest på internettet, når de skal i kontakt med det offentlige, mens tallet for de rutinerede og professionelle brugere er henholdsvis 40 og 47 procent.

Samtidig oplever 33 procent af de respondenter, som foretrækker telefonen i kontakten med det offentlige, at det er det letteste. For alle brugergrupper er den personlige kontakt desuden af betydning, men igen afhænger betydningen af brugertypen, hvor de usikre og habile brugere finder det mere afgørende end de to andre brugertyper.

Konklusion 5:

- > Vaner og opfattelsen af, at telefonen er den letteste kanal at anvende, er de primære årsager til, at borgerne fravælger den digitale kanal.
- > Alle fire brugertyper er positive over for og ønsker i fremtiden at anvende internettet mere i kontakten til det offentlige.

Borgernes kendskab til offentlig digital kommunikation

På spørgsmålet om, hvad der forhindrer respondenterne i at anvende internettet, når det offentlige skal kontaktes, er der 22 procent, der svarer, at de ikke kender det offentliges hjemmesider.

Kendskabet til de offentlige portaler og selvbetjeningsløsninger er varieret og afhængigt af brugertype. Kendskabsgraden er vekslende fra løsning til løsning, og generelt er kendskabet lavest hos den usikre bruger og højest hos den professionelle bruger. Den digitale flyttemeddelelse kendes eksempelvis af 26 procent af de usikre brugere og 65 procent af de professionelle, mens toldskat.dk kendes af 47 procent af de usikre brugere og 96 procent af de professionelle. Kendskabet til de større løsninger er oftest højere end til de mere specifikke løsninger, men generelt er kendskabet til de konkrete løsninger lavt.

En forholdsvis stor procentdel kender ikke specifikke løsninger, men vil gerne anvende dem i fremtiden. Eksempelvis er der 38 procent af de habile brugere, der ikke kender til muligheden for at udfylde en flyttemeddelelse digitalt, men udtrykker, at de gerne vil anvende den i fremtiden. Det største potentiale for yderligere anvendelse er generelt hos de habile og rutinerede brugere.

55 procent af respondenterne efterspørger øget oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider.

Konklusion 6:

- > Borgernes manglende kendskab til det digitale udbud er en barriere for anvendelsen. Der er et potentiale for yderligere anvendelse af udbuddet, såfremt kendskabet øges.

Borgernes behov for kontakt med den offentlige sektor

Borgerens kontakt til den offentlige sektor afhænger af den enkelte borgers behov og situation, eksempelvis familiemæssige og økonomiske forhold. Der kan siges at være to typer af henvendelser til det offentlige: Enkeltkspeditioner, som eksempelvis tab af sygesikringsbevis og ændring af rentefradrag i forbindelse med låneomlægning, og

livssituationshenvendelser, som er udløst af en ændring i borgerens livssituation, eksempelvis ændring i familiestatus eller arbejdsforhold.

På det kommunale område antages det, at livssituationshenvendelserne udgør cirka 25 procent af henvendelserne, mens enkelt-ekspeditioner udgør cirka 75 procent. Omvendt antages det, at 75 procent af ressourceanvendelsen i de kommunale borgerbutikker anvendes til livssituationshenvendelserne.

Borgernes kompetencer til at anvende digital kommunikation

De rutinerede og professionelle brugere har høje it-kompetencer og oplever, at de er i stand til at benytte de offentlige digitale tilbud. Modsat foretrækker de usikre og habile brugere andre henvendelsesformer end den digitale kanal. Disse grupper føler sig til en vis grad usikre på egne kompetencer og formåen i forhold til at betjene sig selv digitalt.

21 procent af de usikre brugere foretrækker telefonen på grund af manglende it-kompetencer. Manglende it-kompetencer er ikke argument for at foretrække telefonen for de øvrige brugertyper.

Også nervøsitet om it-sikkerhed spiller en rolle for de usikre og habile brugere. Henholdsvis 28 og 44 procent af de usikre og habile brugere er trygge ved it-sikkerheden i modsætning til henholdsvis 84 og 85 procent af de rutinerede og professionelle brugere. De usikre og habile brugere er langt mere skeptiske og usikre ved at fremsende data over nettet.

Konklusion 7:

- > Manglende it-kompetencer udgør en barriere for de usikre brugere og betyder, at telefonen anvendes i stedet. Nervøsitet om it-sikkerhed er en barriere for både de usikre og habile brugere.

Borgernes oplevelse af overblik, ensartethed og brugbarhed i det digitale udbud

21 procent af respondenterne angiver, at de har svært ved at gennemskue, hvor de skal henvende sig på internettet. I undersøgelsen er det den tredjestørste barriere for anvendelse af internettet i kontakten med det offentlige.⁴

Samtidig er respondenterne blevet spurgt om, hvilke specifikke ændringer der ville få dem til at anvende de offentlige hjemmesider mere. På rækken af svarmuligheder, som respondenterne blev stillet over for, ønsker 69 procent af respondenterne en samlet indgang på internettet, hvor al information og selvbetjening er samlet; 59 procent ønsker bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på nettet; 57 procent

⁴ På spørgsmålet skulle respondenterne svare ud fra følgende valgmuligheder: Jeg er vant til at bruge andre kanaler; jeg kender ikke det offentliges hjemmesider; det er svært at gennemskue, hvor jeg skal henvende mig på nettet; jeg stoler ikke på sikkerheden; det er for svært at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger; min computer har ikke en tilstrækkelig hurtig forbindelse til internettet; jeg kan ikke finde ud af at bruge computeren til den slags; jeg har ikke en computer hjemme; andet.

>

ønsker en personlig side med egne informationer om det offentlige samlet et sted; 55 procent ønsker oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider; og 53 procent ønsker et mere ens design.⁵

I den kvalitative undersøgelse er der respondenter, som oplever en forskellighed i design, opbygning, navigation og formidling, når de besøger en offentlig hjemmeside. I den konkrete anvendelsessituation peges der på manglende genkendelighed mellem de forskellige hjemmesider. Det betyder, at erfaringer fra at anvende eksempelvis en offentlig digital selvbetjeningsløsning sjældent kan overføres til anvendelse af andre løsninger.

71 procent af respondenterne er tilfredse med brugbarheden i den digitale information og selvbetjening. Det er specielt de usikre brugere, der er skeptiske over for brugbarheden.

Konklusion 8:

- > Når respondenterne bliver spurgt til deres *ønsker*, peger de på svarkategorierne: En samlet indgang på internettet, hvor al information og selvbetjening er samlet; et bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på internettet; en personlig side med alle ens informationer hos det offentlige samlet et sted og et mere ensartet design.
- > De rutinerede og de professionelle brugere, der er mere fortrolige med digital kommunikation, er også mere positive over for brugbarheden af de digitale services, end de usikre og habile brugere.

Borgernes oplevelse af merværdi ved brug af offentlig digital kommunikation

75 procent af respondenterne ønsker klare fordele, eksempelvis i form af besparet tid, før de vælger at benytte den digitale kommunikationskanal frem for eksempelvis telefonen. Henholdsvis 23 og 41 procent af de usikre og habile brugere oplever en tidsbesparelse ved at anvende digital information og selvbetjening, mens 70 og 73 procent af de rutinerede og professionelle brugere oplever merværdi ved anvendelse af nettet i form af besparet tid.

Konklusion 9:

- > Brugere ønsker at opleve klare fordele ved den digitale kanal, blandt andet i form af besparet tid, ellers foretrækkes telefonen.

⁵ De valgmuligheder, som respondenterne kunne vælge imellem, var: én samlet indgang på nettet, hvor al information og selvbetjening er samlet; et bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på nettet; øget oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider; en bedre vejledning på den enkelte hjemmeside; andet.

Karakteristika ved brugertyperne

Skemaet nedenfor samler de centrale konklusioner for hver brugertype. Det er konklusionen, at såfremt der skal gøres en indsats for at øge borgernes anvendelse af det offentlige digitale udbud, er det særligt relevant at målrette indsatsen mod de fire brugertypers konkrete behov, da deres barrierer for anvendelse er forskellige.⁶

Karakteristika for brugertyper				
Forudsætning og barrierer / brugertyper	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger
Andel af respondenter	8 procent	24 procent	55 procent	10 procent
Kendskab	Kender og anvender få eller ingen offentlige portaler. Benytter sig af få eller ingen selvbetjeningsløsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et mindre potentiale for højere anvendelse.	Kender og anvender i mindre omfang offentlige portaler. Benytter sig af få selvbetjeningsløsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et potentiale for fremtidig anvendelse.	Kender og anvender i et vist omfang større portaler og selvbetjeningsløsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et potentiale for fremtidig anvendelse.	Kender og anvender i et vist omfang til større portaler og selvbetjeningsløsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et mindre potentiale for højere anvendelse.
Behov	Afhænger blandt andet af livssituation.	Afhænger blandt andet af livssituation.	Afhænger blandt andet af livssituation.	Afhænger blandt andet af livssituation.
Kompetencer	It-kompetencer opleves som en barriere. Telefonen foretrækkes. Er nervøs ved it-sikkerheden.	It-kompetencer er ikke en væsentlig barriere, men telefonen foretrækkes. Er delvist nervøs ved it-sikkerheden.	It-kompetencer opleves ikke som en barriere. Er generelt trygge ved it-sikkerheden.	It-kompetencer opleves ikke som en barriere. Er generelt trygge ved it-sikkerheden.
Overblik, ensartethed og brugbarheden af det offentlige udbud	Hver femte har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er mindre tilfreds med brugbarheden af det offentlige digitale udbud end de øvrige brugertyper.	Hver fjerde har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er mindre tilfreds med brugbarheden af det offentlige digitale udbud end de rutinerede og professionelle brugere.	Hver femte har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er i høj grad tilfreds med brugbarheden.	Hver syvende har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er generelt tilfreds med brugbarhed.
Merværdi	Finder ikke stor merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.	Finder i mindre grad merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.	Finder merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.	Finder merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.
Holdning og vaner	Forventer i mindre grad en hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Vanen spiller ind i kontakten med det offentlige og derfor anvendes telefonen i højere grad.	Forventer i større grad en hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Vanen spiller ind, men en delgruppe inden for denne brugertype tror også på en større påvirkningsgrad af egen sag ved personlig/telefonisk henvendelse.	Høj forventning til hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Interesseret og engageret i at anvende det digitale medie. Vant til at benytte andre kommunikationsveje i kontakten med det offentlige, men ønsker at ændre dette.	Høj forventning til hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Interesseret og engageret i at anvende det digitale medie.

⁶ Vurderingen af brugertypernes karakteristika er beskrevet ud fra en sammenligning af brugernes præferencer. Når der derfor anvendes vurderinger som i større eller mindre grad, skal dette forstås i relation til de andre brugertyper.

Kapitel 2: Digital information på det offentlige opgaveområde

>

Kapitel 2 beskriver udbuddet af offentlig digital information, som tilbydes borgerne. Kapitlet skal bidrage til at skabe overblik over udbuddet af digital information blandt andet ved at undersøge, hvilken type indhold der typisk tilbydes på de offentlige hjemmesider, og hvordan indholdet generelt produceres.

Kapitlet fokuserer på digital *information* i modsætning til digital *selvbetjening*, som adresseres i kapitel 3.

Kapitel 2 besvarer spørgsmålet:

- > *Hvordan ser den digitale informationsstruktur ud i den offentlige sektor, og hvad er det overordnede udbud af digital information til borgerne?*

2.1 Udviklingen i den digitale information til borgerne

Tanker og visioner om digital information til borgerne går tilbage til midten af halvfemserne, hvor ambitionen var, at it skulle åbne den offentlige sektor, gøre den mere gennemskuelig og medvirke til at levere en bedre service til borgerne.⁷

Digital borgerkommunikation handlede primært om hurtigt at udbrede digitaliseringen og realisere den bredest mulige anvendelse af it. De første offentlige hjemmesider blev etableret i midten af halvfemserne, og den første offentlige portal - den statsligt udviklede danmark.dk - blev lanceret i 1997 som digital genvej til det offentlige.

Fra centralt hold var en del af ”udbredelsestanken”, at alle større myndigheder (ministerier, amter og kommuner) skulle have en hjemmeside. På det kommunale område indgik KL og Finansministeriet en aftale om, at alle kommuner skulle have en hjemmeside senest ved udgangen af 2001.⁸ Stort set alle kommuner kunne på det tidspunkt præsentere en hjemmeside, dog med forskelligt ambitionsniveau, hvad angik design, struktur, funktionalitet og formidling.⁹

De første offentlige hjemmesider var klassiske myndigheds- eller institutionshjemmesider, der var kendetegnet ved at tage udgangspunkt i forvaltningens eget formål - det vil sige en beskrivelse af egne ydelser og egen organisation. Ofte var den digitale information til borgerne et spørgsmål om at gøre eksisterende papirinformation tilgængelig digitalt. Den enkelte myndighed eller institution havde selv ansvar for blandt andet design, indhold, struktur, funktionalitet og formidling.

Halvfemsernes fokus på den videst og hurtigst mulige udbredelse af digital borgerinformation er i de senere år suppleret af et fokus på kvaliteten af den enkelte offentlige hjemmeside og muligheden for at tilbyde selvbetjening som led i en mere udviklet digital borgerkommunikation. Dette ses blandt andet ved etableringen af

⁷ Dybkjær, L. og Christensen, S., 1994. Forskningsministeriet.

⁸ Kommuneaftalen for 2000 (Service og velfærd).

⁹ KL's nyhedsbrev, januar/februar 2001.

kvalitetsvurderingsinitiativet Bedst på Nettet i 2001 og de statslige handlingsplaner for services på nettet fra samme år.¹⁰ Handlingsplanerne skulle dokumentere myndighedernes aktiviteter i forhold til at formidle information digitalt, sikre adgang til data på internettet samt implementere digitale blanketter. I maj 2000 lancerede KMD desuden den private selvbetjeningsportal netborger.dk.

Udviklingen i antallet af hjemmesider har været hastigt stigende siden midten af halvfemserne. Det kan blandt andet illustreres ved projektet Bedst på Nettet, der i 2001 screenede cirka 1.700 hjemmesider, mens det tilsvarende tal i 2003 var 2.076.¹¹ Antallet af hjemmesider, der er vurderet i regi af Bedst på Nettet, er dog ikke repræsentativt for det samlede antal offentlige hjemmesider.¹² Alene på uddannelsesområdet er der i dag mere end 2.000 offentlige hjemmesider.¹³ Det samlede antal offentlige hjemmesider i dag er ikke opgjort.

2.2 Strukturen i det offentliges digitale udbud i dag

Den offentlige sektors ”digitale ansigt” består i dag af mange niveauer. Det er blevet en naturlig del af hverdagen for ministerier, styrelser, amter og kommuner at lægge information til borgere og virksomheder ud på egen hjemmeside. Det samme gælder for en lang række af de statslige fonde, nævn og råd samt for universiteter, forskningsinstitutioner, ambassader med videre. Desuden udvikler flere og flere lokale institutioner på amts- og kommunalt niveau egne hjemmesider (biblioteker, sygehuse, gymnasier, folkeskoler, daginstitutioner med videre).

Overordnet kan de offentlige hjemmesider inddeles i to grupper:¹⁴

- > Hjemmesider, der har sit primære udgangspunkt i organisationen og dens arbejdsopgaver
- > Hjemmesider, der har sit primære udgangspunkt i emnet og målgruppens behov.

¹⁰ IT- og Forskningsministeriet, 2001.

¹¹ Antallet af screenede hjemmesider i 2004 var lavere end i 2003, fordi konceptet for Bedst på Nettet blev ændret, så ikke alle hjemmesiderne fra 2003 automatisk blev screenet. Det lavere antal var således ikke udtryk for et fald i antallet af hjemmesider.

¹² Bedst på Nettet målte i 2003 som udgangspunkt udelukkende større offentlige hjemmesider/portaler. Mindre institutionshjemmesider (for eksempel daginstitutioner) kunne selv tilmelde sig Bedst på Nettet, og der indgår derfor et mindre antal mindre hjemmesider i de 2.100 hjemmesider.

¹³ Heraf er de største grupper folkeskoler med cirka 1200 hjemmesider, efterskoler med cirka 250 og gymnasier med 150.

¹⁴ Se bilag 1 for en definition af de forskellige typer af hjemmesider.

Tabel 2.1: Typer af hjemmesider

Primære udgangspunkt i organisationen og dens arbejdsopgaver	Primære udgangspunkt i emnet og målgruppens behov
> Myndighedshjemmesider	> Emnehjemmesider
> Institutionshjemmesider	> Emneportaler
	> Tværgående portaler

I den første gruppe - hjemmesider, der har udgangspunkt i organisationen og dens arbejdsopgaver - er den typiske hjemmeside karakteriseret som *myndigheds- eller institutionshjemmesiden*, der primært har til formål at dække den organisatoriske enhed.

Den anden gruppe - hjemmesider, der primært tager udgangspunkt i emnet og målgruppens behov - omhandler henholdsvis *emnehjemmesider* og *emneportaler*, der begge dækker et emne målrettet flere målgrupper. Desuden dækker gruppen også *tværgående portaler*, der har alle borgere eller virksomheder som målgruppe og dækker mange emner.¹⁵

For at give et indtryk af antallet af offentlige hjemmesider og portaler, fordelt på de ovennævnte grupper, er de knap 2.100 hjemmesider og portaler, som blev screenet i regi af Bedst på Nettet i 2003, opgjort i nedenstående tabel.¹⁶

Tabel 2.2: Antal hjemmesider, Bedst på Nettet 2003

Antal hjemmesider screenet i Bedst på Nettet 2003	Myndighedshjemmesider	Institutionshjemmesider	Emneportaler og -hjemmesider
2.076	394	1.611	71

Kilde: IT- og Telestyrelsen, 2005.

2.2.1 Hjemmesider med udgangspunkt i organisationen og dens arbejdsopgaver

De klassiske myndigheds- og institutionshjemmesider udgør i dag en væsentlig del af de offentlige hjemmesider. Hjemmesiderne er præget af den decentrale udvikling, der har medført en forskel i design, struktur, funktionalitet og formidling mellem de enkelte hjemmesider. På statsligt niveau har hvert enkelt ministeriums hjemmeside eksempelvis sit eget visuelle udtryk og sin egen navigationsmæssige struktur. Det samme gælder for de fleste kommuner og amter. Der har været tale om en slags knopskydning, hvor de enkelte hjemmesider er opstået og videreudviklet, i takt med at

¹⁵ Portal forstås i denne sammenhæng som en indgang, der har en forholdsvis stor volumen i information om et afgrænset overordnet emne eller en sektor. Portaler har typisk mere end én afsender.

¹⁶ Se bilag 2 for en opgørelse af Bedst på Nettet's hovedresultater 2004. Se endvidere bilag 5 for en oversigt over typer af hjemmesider.

de pågældende institutioner har arbejdet med digitaliseringen af borgerinformationen. Antallet af myndigheds- og især institutions hjemmesider er fortsat stigende.

2.2.2 Hjemmesider og portaler med udgangspunkt i emnet og målgruppens behov

Den anden gruppe tager udgangspunkt i et emne, og fokus er her primært på modtagerens behov. Det gælder blandt andet i forhold til måden, informationen præsenteres på, hvor modtageren sættes i centrum for informationen.

For at beskrive hjemmesider og portaler, der har udgangspunkt i et emne og målgruppens behov, kan der benyttes en inddeling, der tager udgangspunkt i, hvor omfattende portalen er og dens afsenderforhold. Der kan skelnes mellem henholdsvis emneportaler, herunder emnehjemmesider, og tværgående portaler.

Emneportalen – flere målgrupper - ét emne

Denne type portal er kendetegnet ved, at den samler information og selvbetjeningsløsninger inden for et afgrænset emne henvendt til mange målgrupper. Den har en eller få myndigheder/institutioner som afsendere og/eller bidragydere. Antallet af emneportaler er steget i de senere år.¹⁷ Eksempler er forbrug.dk, social.dk, jobnet.dk og sundhed.dk¹⁸, og flere emneportaler er under udvikling, for eksempel miljøportalen.¹⁹

Nedenstående udpluk af offentlige emneportaler kan give et indtryk af bredden i gruppen.²⁰

Tabel 2.3: Eksempler på emneportaler

Finansieringsguiden	Social.dk
Forbrug.dk	Startguiden.dk
Forsvaret.dk	Sundhed.dk
Jobnet.dk	Teknologiportalen.dk
Miljøportalen.dk	Trafikken.dk
Personaleweb.dk	Vidar.dk

Der findes også emnehjemmesider, der beskæftiger sig med specifikke emner, typisk med en enkelt myndighed som afsender. Eksempler på offentlige emnehjemmesider er rejseplanen.dk, trafikinfo.dk og digitalsignatur.dk. Antallet af emnehjemmesider vokser løbende.

¹⁷ Eksempelvis vurderede Bedst på Nettet i 2001 21 portaler, mens tallet i 2003 var 67.

¹⁸ Se bilag 3 for eksempler på emneportaler.

¹⁹ Bag miljøportalen står Amterne og Bornholms Regionskommune, der har besluttet at etablere en landsdækkende miljøportal, som fra sommeren 2005 vil formidle aktuelle oplysninger om miljøets tilstand.

²⁰ Se bilag 3 for yderligere eksempler og information om udvalgte emneportaler.

Fællestræk for emneportalerne og -hjemmesiderne er, at der arbejdes med at målrette information mod forskellige målgrupper. Formålet er at skabe større sammenhæng inden for et emneområde og en nemmere adgang til emnet. Det vil sige at give borgeren et overblik og strukturere informationen med udgangspunkt i borgerens situation.

Tværgående portaler – alle borgere/virksomheder som målgruppe - mange emner

Kendetegnet for en tværgående portal er, at den samler borger-/virksomhedsrettet information og/eller selvbetjeningsløsninger om alle relevante offentlige emner, således at borgeren/virksomheden kan få løst flere behov i en og samme ombæring. Indholdet produceres som regel i samarbejde mellem flere myndigheder eller institutioner.²¹

Eksempler på tværgående portaler er den statsligt udviklede danmark.dk og netborger.dk, der er udviklet af KMD. Disse to portaler præsenterer én indgang eller genvej til offentlig information for borgerne - dog giver ingen af de to portaler en komplet adgang til det offentlige i sin helhed på informations- og selvbetjeningsområdet. De to portaler har et forskelligt fokus, men samarbejder og supplerer hinanden indholdsmæssigt ved at henvise til hinanden og gøre brug af hinandens kompetencer og ydelser.

Netborger.dk har fokus på og tilbyder digitale selvbetjeningsløsninger på det kommunale opgaveområde. Selvbetjeningsløsningerne stilles til rådighed både på netborger.dk og på kommunernes egne hjemmesider. Netborger har også integreret enkelte andre leverandør-løsninger (for eksempel sygesikring fra CSC). I kapitel 3 beskrives udbuddet af selvbetjeningsløsninger på Netborger.dk.

Danmark.dk har fokus på digital information om det offentlige og tilbyder redaktionelt bearbejdet information om offentlige ydelser på tværs af stat, amt og kommune, herunder artikelsamlinger, oversigter over statslige udgivelser, offentlige blanketter, information om myndigheder med mere. Danmark.dk integrerer også en række af selvbetjeningsløsningerne fra netborger.dk som en del af danmark.dk i eget design. Tilsvarende vil indhold fra danmark.dk blive tilbudt kommunerne via KMD, så indholdet kan integreres lokalt med digitale løsninger og lokalt indhold. Danmark.dk har omkring 40.000 unikke brugere om ugen.²²

2.2.3 Kanalstrategier: Digital information som en del af en samlet kommunikationsstrategi

Kanalstrategi er et udtryk for, at kommunikation mellem borger og myndighed kan ske gennem flere forskellige kommunikationskanaler, for eksempel personlig, skriftlig, digital eller telefonisk kontakt.

²¹ Et eksempel er virk.dk

²² Se bilag 4 for en beskrivelse af danmark.dk.



Mange offentlige myndigheder/institutioner arbejder med kanalstrategier. Fokus på kanalstrategier indebærer to diskussioner: På den ene side sammenhæng mellem forskellige kommunikationskanaler og på den anden side påvirkning af borgernes henvendelsesmønstre.

Sammenhæng mellem kommunikationskanaler handler om at sikre sig, at borgeren får samme service uanset valg af kommunikationskanal. Informationen skal være ens uanset borgerens valg af kanal, og kvaliteten af service skal så vidt muligt være på samme niveau. Sammenhæng mellem kommunikationskanaler er også at have en samlet og sammenhængende strategi for kommunikation via forskellige kanaler.

Påvirkning af borgernes henvendelsesmønstre handler for det første om at oplyse borgerne om de forskellige muligheder for at kunne vælge den kommunikationskanal, der passer den enkelte borger bedst. For det andet om at motivere borgerne til at anvende de kommunikationskanaler, der minimerer omkostninger ved den enkelte borgers henvendelse og stadig tilfredsstillende borgerens behov. Dette kan for eksempel være ved at henvise borgerne til at skifte kanal fra personlig betjening til digital betjening. Et eksempel fra det statslige område er ToldSkat, der oplyser om forskellige muligheder for indberetning af selvangivelse og henviser til tast-selv via telefon og internet i alle breve til borgerne.

I kommunerne arbejdes der aktivt med kanalstrategier, og der er i forbindelse med kommunalreformen og lov om kommunale servicecentre kommet øget fokus på kanalstrategier i kommunernes arbejde med borgerservicecentre.²³

Mulighed for brug af forskellige kommunikationskanaler styrker borgerens frihed til at vælge den kommunikationskanal, der passer den enkelte borger bedst. Dette kræver, at det offentlige har viden om, hvordan borgerne ønsker at kommunikere, og stiller de fornødne kommunikationskanaler til rådighed.²⁴

I det følgende beskrives indholdet af den offentlige digitale borgerinformation i dag. Det beskrives desuden, hvordan informationen til de enkelte hjemmesider og portaler produceres.

2.3 Indholdet i det offentlige digitale informationsudbud i dag

Som det tidligere er beskrevet, er udbuddet af hjemmesider og portaler omfangsrigt og varieret. Som en konsekvens af den skitserede decentrale udvikling, er der i dag variation i design, struktur, funktionalitet, formidling og indhold på tværs af de offentlige hjemmesider.

²³ Landsforeningen af Kommunale Servicecentre, LKS, har blandt andet nedsat en arbejdsgruppe om "Kanaler", der skal komme med anbefalinger til kommunerne om tænkning i kanalstrategi.

²⁴ Kanalstrategier er ligeledes i fokus i andre landes strategier for digital forvaltning og borgerkommunikation. New Zealands State Services Commission har udgivet notatet "Channel Strategy Scoping Study", og CabinetOffice i England har udformet en guide, der ligeledes beskriver vigtigheden af en strategi for kommunikationskanaler i "Service Design and Delivery Guide".

>

Bedst på Nettetets resultater²⁵ viser, at mange offentlige hjemmesider og portaler enkeltvis arbejder på tage udgangspunkt i forskellige målgrupper, eksempelvis ved at strukturere informationen ud fra livssituationer eller ved at skabe målgruppeindgange. Ligeledes er kvaliteten stigende, for så vidt angår hjemmesidernes individuelle look and feel²⁶, brugervenlighed, sproglige formidling og sidernes tilbud om sammenhængende information ved brug af links til relevante sider. Det gælder uanset institutionstype, fra den lille dag- eller døgninstitution til den kommunale, amtslige eller statslige forvaltning og til de store emneportaler. Der er dog stadig klare forbedringsmuligheder, når det drejer sig om at gøre hjemmesider og portaler tilgængelige for synshandicappede og svagtseende samt for personer med andre browsere og styresystemer end de gængse.

Både myndigheds- og institutionshjemmesiderne, emneportalerne og -hjemmesiderne samt de tværgående portaler synes i større eller mindre grad at tilbyde følgende former for indhold:

- > Borgerinformation, som omhandler lokale forhold, eksempelvis specifik kommuneinformation, information om det lokalpolitiske arbejde, information om lokal kultur og turisme med videre.
- > Borgerinformation af national karakter. Det kan være information, som ligger uden for den enkelte lokale myndigheds opgaveområde, men som myndigheden videreformidler, fordi det er relevant for hjemmesidens målgruppe, eksempelvis information om national lovgivning.
- > Emne- eller sektorspecifik borgerinformation, eksempelvis information om sundhed, forbrugerforhold og jobmarkedet.²⁷
- > Generel information om det offentlige (kombineret med selvbetjeningsmuligheder).²⁸

Mange steder arbejdes der med at strukturere den digitale information ud fra specifikke livssituationer eller målgrupper, eksempelvis i form af "livscirkler" eller situationsindgange som "hvis du skal giftes" og "hvis du skal flytte" eller målgruppeindgange som for eksempel "borger", "virksomhed" eller "rådgiver". Muligheder for individuelt tilpasset information i form af personlige indgange med digital signatur er dog, ifølge Bedst på Nettet, stadig begrænsede.²⁹ Eksempler på hjemmesider og portaler, der tilbyder personlige indgange med digital signatur, er sundhed.dk, studielaan.dk og København Kommunes hjemmeside, www.kk.dk.

²⁵ Se bilag 2 for resultaterne af Bedst på Nettet 2004.

²⁶ Se bilag 1 for en definition af look and feel.

²⁷ Mange af emneportalerne har også en professionel målgruppe. Eksempelvis er sundhed.dk et klinisk arbejdsredskab for sundhedsprofessionelle aktører.

²⁸ Selvbetjeningsløsninger i stat, amt og kommune beskrives i kapitel 3.

²⁹ Se bilag 2 for resultaterne af Bedst på Nettet 2004.

Ud over at præsentere borgerinformation af forskellig karakter kan den enkelte hjemmeside eller portal have en række andre formål. I det følgende skitseres en række forskellige formål, som en myndighed kan have med digital borgerinformation:³⁰

- > *Synlighed og gennemsigtighed:* At skabe synlighed om eksempelvis opgavevaretagelse samt ønske om at styrke institutionens markedsføring og image over for en eller flere interessentgrupper.
- > *Bedre service, højere informationsniveau og øget borgertilfredshed:* At forbedre og udvide den eksisterende service og information, herunder at udvikle nyt indhold og nye former for digitale løsninger, der udnytter netmediets muligheder til gavn for borgerne.³¹
- > *Effektivisering:* At høste besparelser, eksempelvis ved at omlægge arbejdsprocesser og opnå en bedre ressourceudnyttelse.
- > *Dialog og debat:* At komme i kontakt med borgerne via dialog om eksempelvis politiske emner. Dette kan være et politisk behov for at skabe debat om og indgå i dialog om eksempelvis sammenlægning med andre kommuner i forbindelse med kommunalreformen.³²

2.4 Hvordan produceres informationen til de offentlige hjemmesider?

Der er på nuværende tidspunkt ikke foretaget en egentlig kortlægning af, hvordan informationen til de enkelte offentlige hjemmesider produceres. I ministerierne er det dog ofte ministerierne eller styrelserne selv, der producerer information som nyheder eller lignende inden for eget ressort. Der linkes eventuelt videre til andre hjemmesider, hvor det er relevant. I kommunalt og amtsligt regi er hovedtendensen også, at kommunerne selv udarbejder det lokale stof til hjemmesiderne, og i et vist omfang også selv bearbejder det nationale stof, som lægges ud på den enkelte hjemmeside, eksempelvis lovstof.³³

På portalområdet er der forskel på, hvordan indholdet til portalerne produceres, for eksempel om indholdsproduktionen primært foregår centralt eller decentralt.³⁴

³⁰ Disse bud er blandt andet inspireret af en undersøgelse blandt 350 webmastere foretaget i regi af Bedst på Nettet 2002 samt det daværende Forskningsministeriums undersøgelse "Den digitale forvaltning - udbud og efterspørgsel", 1999.

³¹ I ovennævnte undersøgelse blandt webmastere svarer knap 70 procent, at elektronisk borgerservice i høj eller nogen grad har betydet nye services, og mere end 80 procent, at det i høj eller nogen grad har medført bedre service. Tallet for større tilfredshed er tilsvarende på cirka 70 procent.

³² Tendensen med at indgå i debat og dialog er relativ ny, og ifølge Bedst på Nettet udnyttes netmediets muligheder for at skabe dialog med brugerne kun i mindre grad. Videnskabsministeriet har udviklet et debatmodul, DanmarksDebatten, der gratis kan anvendes lokalt og nationalt. Mere end 100 kommuner er i dag tilmeldt DanmarksDebatten.

³³ Konference om Klikstart, 2. og 3. december 2005.

³⁴ Se bilag 3 for beskrivelse af portaler.



Social.dk har eksempelvis som succeskriterium at samle alle relevante tekster ét sted, blandt andet ved at genbruge data fra de underliggende styrelser hjemmesider og undgå dobbeltarbejde. Et andet eksempel er sundhed.dk, hvor amter og de nationale sundhedsmyndigheder har etableret decentrale redaktioner med et stort antal af decentrale redaktører, der løbende lægger indhold på portalen. Samtidig har flere amter nedlagt deres egne hjemmesider for sygehuse og sundhedsinformation for at anvende sundhed.dk som den primære formidlingsflade.³⁵ Tanken er, at sundhed.dk skal være den primære indgang til sundhedsvæsenet; at produktionen af information på tværs af amter/H:S og nationale myndigheder skal koordineres; at indholdet i forhold til brugeren skal målrettes; og at dobbeltudvikling af indhold skal undgås.

For så vidt angår de tværgående portaler, har KMD udviklet et produkt kaldet ”selvbetjeningsportalen”, der gør det muligt for kommunerne at integrere information og selvbetjeningsløsninger fra netborger.dk direkte i kommunens design. Det er således netborger.dk, som overtager driften af indholdet på ”Selvbetjeningsdelen” på kommunens hjemmeside.³⁶

Tilsvarende arbejder redaktionen på danmark.dk på, at tekster fra andre dele af den offentlige sektor kan integreres på danmark.dk, men også som noget nyt, at andre dele af den offentlige sektor kan anvende tekster fra danmark.dk til deres egen hjemmeside. Derved vil dobbeltarbejde mellem myndigheder kunne undgås, og man vil på sigt kunne opnå en større koordineret genbrug af information mellem de enkelte myndigheder og på tværs af den offentlige sektor.

Indholdet på danmark.dk produceres af en central redaktion for at sikre, at indholdet er målrettet og ensartet i sprog, kvalitet og omfang. Opstår der tvivl om indholdet, kontaktes relevant fagministerium. Nyt indhold skrives ud fra nye love, cirkulærer og lignende.

Emneportalerne samler og strukturerer information om et konkret emne, mens de tværgående portaler forsøger at samle, producere og sprede information ud, som andre kan anvende på deres respektive hjemmesider.

2.5 Opsamling

Udviklingen i den offentlige digitale information til borgerne er siden midten af halvfemserne karakteriseret ved en bevægelse fra et kvantitativt fokus på udbredelse mod et kvalitativt fokus på nytte og relevans i forhold til modtageren og modtagerens behov.

Alle offentlige myndigheder og mange både store og små offentlige institutioner har i dag en hjemmeside, og antallet af både myndigheds- og institutionshjemmesider er stigende. Desuden udvikles der flere emneportaler og emnehjemmesider. Der er

³⁵ Eksempler er Frederiksborg Amt, Københavns Amt, Ribe Amt og Sønderjyllands Amt.

³⁶ Se blandt andet skjern.dk og skive.dk.

således en bred vifte af forskellige typer af hjemmesider og portaler, som adskiller sig fra hinanden i blandt andet design, struktur, funktionalitet og formidling. Udviklingen i det offentliges udbud af digital information er primært sket decentralt hos den enkelte myndighed/institution, de fleste steder uden koordinering mellem myndigheder og institutioner.

Den decentrale udvikling afspejles blandt andet i et varieret udbud af digital information på tværs af de offentlige hjemmesider og portaler samt i det forhold, at den enkelte myndighed og institution i stort omfang selv producerer og vedligeholder eget indhold på egen hjemmeside. Overordnet set kan den decentrale udvikling af hjemmesider og portaler og de enkelte myndigheds/institutioners eget præg på indholdet siges at betyde, at det offentliges udbud af borgerinformation fremstår forskelligt og varieret i forhold til den offentlige sektor samlet set.

Forskellen på den information, som præsenteres på de enkelte hjemmesider og portaler, kan desuden ses som en følge af de enkelte myndigheds og institutioners forskelligartede formål med den digitale information. Formål kan være præsentation af borgerinformation af forskellig karakter, højere serviceniveau og større borger-tilfredshed, synlighed/markedsføring og realisering af effektiviseringspotentiale.

I projekt Bedst på Nettet vurderes det, at kvaliteten af den enkelte offentlige hjemmeside og portal over tre år har været stigende med et øget fokus på blandt andet målrettet information, sproglig formidling og sammenhængende information ved brug af links.

Udviklingen af stadig flere emneportaler og -hjemmesider er samtidig et forsøg på at skabe sammenhæng inden for et emne eller sektor. Der skabes tværgående samarbejder, som forsøger at organisere informationen med borgeren i centrum. Det vil sige strukturere informationen med udgangspunkt i borgerens livssituation og samtidig drage nytte af en bedre koordinering og samarbejde på tværs om eksempelvis indholdsproduktion.

Kapitel 3: Digital selvbetjening på det offentlige opgaveområde

>

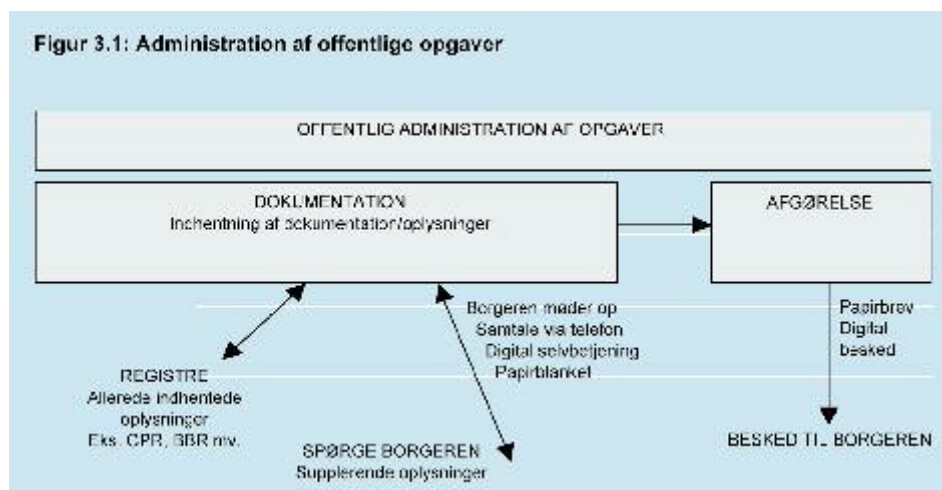
Kapitel 3 beskriver udbuddet af offentlig digital selvbetjening, herunder på henholdsvis statsligt, amtsligt og kommunalt niveau. Kapitlet supplerer det foregående ved at besvare følgende spørgsmål:

- > *Hvordan ser det overordnede udbud af digital selvbetjening til borgerne ud?*

Digital selvbetjening

Digital selvbetjening er i denne sammenhæng defineret bredt, som når dele af den offentlige sagsbehandling foretages af borgeren selv via internettet, og når borgeren kan få adgang til og indberette egne data.

Digital selvbetjening indgår som en del af en offentlig myndigheds sagsbehandling, der forenklet kan skitseres ved figur 3.1:



Figur 3.1 beskriver forenklet nogle af de processer (her illustreret ved pilene), som varetagelsen af den borgerrettede offentlige opgave består af. Processerne kan foretages på forskellige måder og understøttes af forskellige kommunikationskanaler – og således også digitalt. Det er digitaliseringen af processerne, der understøtter og gør det muligt for borgerne at foretage digital selvbetjening.

Der er stor forskel på den offentlige digitale selvbetjening, der kan siges at afhænge af:

- > *Typen af den offentlige opgave:* Det vil sige, hvilken opgave varetages. Er det eksempelvis en ansøgning vedrørende pension, uddannelsesstøtte eller opskrivning til børnepasning? De forskellige opgaver består af forskellige arbejdsprocesser, som vil være mere eller mindre relevante at digitalisere.
- > *Opgavens grad af digitalisering:* Det vil sige, hvordan er opgaven digitaliseret. Er det eksempelvis muligt at downloade en blanket, udfylde data i en formular eller anvende en mere avanceret digital løsning, hvor data indsendes med en samtidig digital afgørelse?

Den enkelte myndigheds udbud af digital selvbetjening afhænger derfor af opgaven: Om og hvordan den egner sig til digitalisering; hvilken form for digitalisering der vil være hensigtsmæssig; samt hvordan den enkelte myndighed eventuelt har digitaliseret relevante opgaver.

I hidtidige undersøgelser af udbuddet af digital selvbetjening er der anvendt en række forskellige begreber for løsningernes digitaliseringsgrad. Når Danmarks Statistik eksempelvis spørger de offentlige myndigheder om deres digitale løsninger, spørges der til følgende:

- > Muligheden for at bestille materiale
- > Muligheden for at downloade og udprinte blanketter
- > Muligheden for at indsende oplysninger i en webformular, det vil sige i forbindelse med personlig ansøgning eller indberetning
- > Muligheden for at se personlige data fra administrative systemer
- > Muligheden for fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse (automatisk og udløst af borgerens henvendelse)
- > Mulighed for elektronisk betaling online på hjemmesiden.

Kategorierne ovenfor viser samtidig variationen og graden af digitalisering fra blanketter, der kan downloades, til mere avancerede selvbetjeningsløsninger med digital afgørelse.³⁷

3.1 Udviklingen i den offentlige digitale selvbetjening

Fra slutningen af 1990'erne har ét fokus i digitaliseringen af den offentlige forvaltning været at gøre offentlige blanketter tilgængelige for borgerne på internettet. I dag kan borgerne i stort omfang downloade blanketter i stedet for at ringe eller henvende sig personligt og få dem udleveret i papirform.

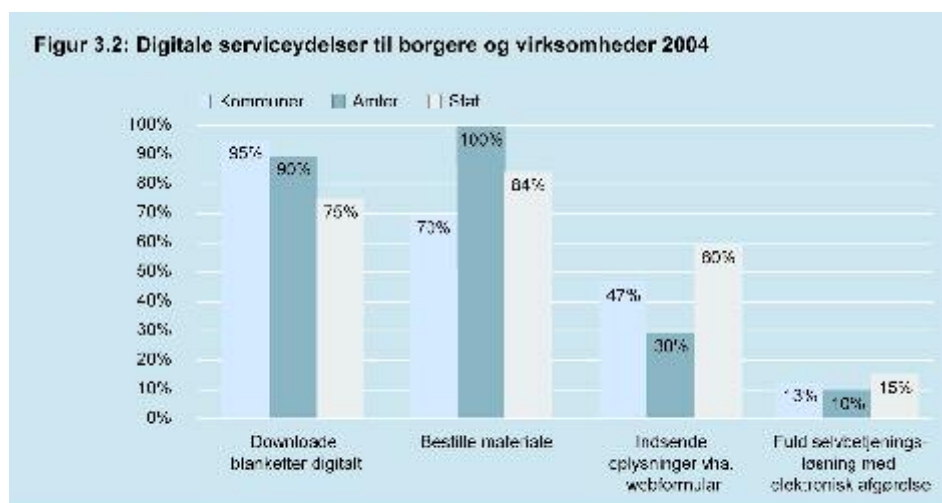
Udviklingen er gået mod en yderligere digitalisering, hvor borgerne også kan fremsende blanketter digitalt, samt løsninger, hvor borgerne kan få en digital afgørelse med det samme. De mest avancerede løsninger trækker på eksempelvis offentlige registre og forudsætter ofte omorganiseringer af arbejdsprocesser samt eventuelt samarbejde på tværs af myndigheder.

³⁷ Kategorierne indgår i Danmarks Statistiks spørgeskema, der er rundsendt til offentlige myndigheder i forbindelse med indsamlingen af data til opgørelse af "Den offentlige sektors brug af it". Se bilag 11.

Eksempel på den digitale udvikling: Det fællesamtslige e-Blanket-projekt

Et eksempel er det fællesamtslige e-Blanket-projekt i regi af "De Digitale Amter", der er forankret i Nordjyllands Amts projekt, Den digitale Amtsgård. Målet har været på tværs af amterne at udvikle et antal intelligente e-blanketter rettet mod borgere og professionelle brugere. Det har resulteret i udviklingen af en webløsning, som giver brugerne adgang til at udfylde og indsende blanketter via nettet, hvorefter data automatisk leveres ned i de relevante sags- og fagsystemer til videre behandling. Projektet findes på www.websag.nja.dk/eblanketservice.htm.

I dag tilbyder henholdsvis 95 procent af kommunerne, 90 procent af amterne og 75 procent i staten, at borgerne og virksomheder kan downloade digitale blanketter via deres hjemmesider, jævnfør figur 3.2.³⁸



Anm.: Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side.
Kilde: Danmarks Statistik, 2005:5.

Figur 3.2 viser myndighedernes egne indberetninger til Danmarks Statistik. Der gøres opmærksom på, at det ikke nødvendigvis er relevant at digitalisere eller yderligere digitalisere alle opgaver i alle myndigheder. Eksempelvis er der flere departementer, råd og nævn, der ikke varetager den tætte borgerkontakt.

Ud over digitale blanketter tilbydes også et varieret udbud af mere avancerede selvbetjeningsløsninger/web-formularer, hvor borgeren kan indsende data som en integreret del af den digitale løsning, eksempelvis i forbindelse med en indberetning eller ansøgning til det offentlige. Disse løsninger kan være vidt forskellige med hensyn til brugervenlighed, design, integration til bagvedliggende systemer med videre.

³⁸ Danmarks Statistik, 2005:5, s. 2. Der gøres opmærksom på, at tabellen beskæftiger sig med både virksomheder og borgere. Danmarks Statistik har ingen opgørelser, der kun beskæftiger sig med de borgerrettede serviceydelser.

Af figur 3.2 ses det, at 60 procent i staten, 47 procent af kommunerne og 30 procent af amterne tilbyder mere avancerede løsninger, hvor borgeren kan ”indsende oplysninger ved hjælp af webformular”.

De mindst udbredte løsninger er ”fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse”. Denne type selvbetjening er, ifølge Danmarks Statistik, udbredt med 15 procent i staten, 13 procent i kommunerne³⁹ og 10 procent i amterne.

En sammenligning med en lignende måling fra 2002 viser, at der er sket en forholdsvis stor stigning i amternes udbud af digitale blanketter. I udbredelsen af muligheden for at ”indsende oplysninger ved hjælp af webformularer” er det staten, der står for den største stigning. Her er der sket en stigning fra 40 procent i 2002 til 60 procent i 2004. Kommuner og amter står for den største stigning inden for ”fuld selvbetjening med elektronisk afgørelse”. Eksempelvis var der ingen amtslige myndigheder, der havde indberettet, at de tilbød fuld selvbetjening i 2002 mod 10 procent i 2004.⁴⁰

3.2 Graden af digitalisering

De digitale selvbetjeningsløsninger kan grupperes efter graden af digitalisering, det vil sige, i hvilket omfang de udnytter de digitale muligheder. De enkelte offentlige digitale løsninger vil i forbindelse med en vurdering af digitaliseringsgraden vejledende kunne placeres i tre niveauer: *simpel*, *interaktiv* og *avanceret*.

3.2.1 Digitalisering på tre niveauer

Simpel selvbetjening

Simpel selvbetjening er en ikke-interaktiv selvbetjeningsløsning. Borgerne har mulighed for at downloade blanketter, men digital indsendelse kan ikke ske i samme løsning som udfyldelsen af data. Sagsbehandlingen kan derfor ikke afsluttes digitalt. Simpel selvbetjening er efterhånden bredt udbredt.

Interaktiv selvbetjening

Interaktiv selvbetjening er i denne sammenhæng forstået som løsninger, hvor det digitale medie udnyttes i yderligere omfang, og hvor borgerne har mulighed for selv at behandle og fremsende data digitalt i samme løsning. Der er dog forskel på de interaktive løsnings udnyttelse af eksisterende data, og hvorvidt det videre sagsforløb udføres digitalt og integreres med bagvedliggende fagsystemer. Selvom borgerne indsender data til myndigheden digitalt, er det ikke sikkert, at svaret til borgerne returneres digitalt. Eksempler på interaktive løsninger er:

³⁹ Danmarks Statistik gør opmærksom på, at tallet i et vist omfang undervurderer kommunernes digitale selvbetjening. Spørges der til en række konkrete kommunale serviceydelser stiger andelen med fuld selvbetjeningsløsning væsentligt. Danmarks Statistik, 2005:5, s. 3.

⁴⁰ Danmarks Statistik, Videnskabsministeriet, 2003, s. 72. Danmarks Statistik, 2005:5, s. 2.

>

- > Muligheden for at indsende data ved brug af digital signatur
- > Løsninger, der trækker automatisk på data fra registre (CPR, BBR med videre)
- > Løsninger, der beregner borgernes egne data
- > Løsninger, der giver borgerne adgang til egne data.

Avanceret selvbetjening⁴¹

I en avanceret selvbetjeningsløsning kan borgerne indberette data, og sagsbehandlingen kan gennemføres og afsluttes digitalt. I forbindelse med etablering af løsningen kan borgerkontakt, arbejdsgange og it være reorganiseret med henblik på at optimere arbejdsgange og processer for borger og forvaltning. Det kan eksempelvis betyde oprettelse af tværoffentlige samarbejder, muligheden for at trække på offentlige dataregistre, ændring af lovgivning med videre.

⁴¹ Det er væsentligt at bemærke, at en avanceret løsning ikke udelukker, at der er et videre potentiale for digitalisering.

Eksempler på avanceret selvbetjening

Servicefællesskabet mellem ToldSkat, Økonomistyrelsen og SU-styrelsen

De tre myndigheder er gået sammen om at gøre livet lettere for studerende og færdiguddannede, der betaler studielån tilbage. Disse borgergrupper kan nu hurtigt få et overblik over deres SU, studiegæld- og skatteforhold, idet de frit kan navigere rundt mellem de tre myndigheders selvbetjeningsløsninger med digital signatur. Desuden kan de let ændre og indberette data.

Optagelse.dk

Portalen digitaliserer hele ansøgningsproceduren. Ansøgere til videregående uddannelser kan eksempelvis udfylde og digitalt indsende ansøgningsskemaer. Løsningen trækker blandt andet på CPR-registret, så eksempelvis adresseoplysninger udfyldes automatisk, og på en database med eksamenskarakterer fra de gymnasiale uddannelser. Ansøgningen sendes til de relevante uddannelsessteder og Den Koordinerede Tilmelding ved brug af digital signatur.

Jobnet.dk

På jobnet.dk er det muligt at oprette et digitalt cv i jobbanken. Borgerne kan indsende relevante data med en digital signatur. For borgerne er det en fuld selvbetjening med digital afgørelse. Desuden er der integration til myndighedens sagsbehandlingssystem.

ToldSkat

ToldSkats TastSelv giver adgang til at se og indberette til selvangivelsen over nettet. Borgerne har adgang til egne skattedata, og en stor del af processen foregår fuldt digitaliseret. Visionen er at etablere yderligere adgang til systemer, så data kan genbruges.

Digital pladsanvisning

Flere kommuner tilbyder digital pladsanvisning. Her er der eksempelvis mulighed for, at man kan søge plads til sit barn i dagsinstitution eller dagpleje, og man kan selv løbende rette i sin ansøgning. Man kan acceptere og afvise de tilbud om pasning, som sendes vis nettet, og man kan se ens nummer på ventelisten. Derudover har man mulighed for at søge om økonomisk friplads i daginstitution/dagpleje, og man kan søge om tilskud via Frit Valg-ordningen til en privat pasningsordning i stedet for en plads i kommunal daginstitution eller dagpleje.

3.2.2 Andre initiativer i forbindelse med digital selvbetjening

Der er iværksat en række initiativer, der blandt andet skal styrke borgernes muligheder for digital selvbetjening:

Identifikation på internettet

Anvendelsen af digital selvbetjening kan betyde, at borgerne skal identificere sig selv, så borgerne eksempelvis kan få adgang til at se egne data og fremsende personlige data digitalt. Den digitale signatur kan anvendes, når borgere og virksomheder skal identificere sig eller underskrive dokumenter og e-mails digitalt. Den kan tillige anvendes til at hemmeligholde/kryptere personfølsomme oplysninger i e-mails. Dermed har den digitale signatur åbnet for en række nye selvbetjeningsmuligheder.

Den digitale signatur baserer sig på en offentlig standard, OCES (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), og kan juridisk sidestilles med en traditionel papirbaseret underskrift.⁴² Hermed er der åbnet for, at borgerne kan underskrive selv juridisk bindende dokumenter digitalt.

Staten har siden 2003 gratis tilbudt alle danskere over 15 år en digital signatur. Der er pr. 30. maj 2005 udstedt 378.000 digitale signaturer (OCES-certifikater), og der udstedes pt. cirka 500 nye hver dag.

Udover den digitale signatur (OCES) findes også pinkodeløsninger, herunder ”Den Fælles Pinkodeløsning” fra KMD. Denne løsning kan kun anvendes som log-on og primært på netborger.dk, men også på eksempelvis SU-styrelsens hjemmeside. I 2004 havde KMD 400.000 brugere af Den Fælles Pinkode.

eDage - fokus på digital kommunikation i det offentlige

eDag er resultatet af en frivillig aftale indgået mellem regeringen, KL, Amtsrådsforeningen, Københavns og Frederiksberg Kommuner. To e-dage har gjort myndighederne klar til at kommunikere digitalt.

eDag 1 og eDag 2⁴³

eDag 1 fandt sted 1. september 2003. Fra denne dag fik alle offentlige myndigheder ret til at sende og modtage digitalt til og fra andre offentlige myndigheder. Målet var, at digital kommunikation bliver hovedreglen, når offentlige myndigheder kommunikerer med hinanden.

eDag 2 trådte i kraft 1. februar 2005. eDag2 aftalen sikrer, at borgere og virksomheder får mulighed for at kommunikere sikkert med offentlige myndigheder, samt at myndighederne indbyrdes også udveksler dokumenter med persondata digitalt. Finansministeriet har skønnet, at der er et betydeligt besparelsespotentiale alene på udgifter til porto, hvis al kommunikation foregår via e-mail.

3.3 Udbuddet af offentlig digital selvbetjening

Følgende afsnit giver et ”øjebliksbillede” af udbuddet af digital selvbetjening inden for stat, amt og kommune. Gennemgangen af de enkelte myndighedsområder er forskellig, eftersom datagrundlaget i udgangspunktet også er forskelligt. Af samme årsag foretages der ikke en sammenligning af de forskellige myndighedsniveauer. Der præsenteres desuden ikke en vurdering af løsningernes modenhed.

⁴² Betænkning om e-signaturs retsvirkninger, Betænkning 1456.

⁴³ www.e.gov.dk

3.3.1 Udbud af statslige selvbetjeningsløsninger

Videnskabsministeriet har i foråret 2005 foretaget en kortlægning af borgerrettede digitale selvbetjeningsløsninger i staten.⁴⁴ Under kortlægningen af det digitale udbud er der indberettet 311 statslige borgerrettede services, der involverer interaktion mellem borgere og statslige myndigheder eller institutioner.⁴⁵

Kortlægningen af det statslige udbud viser, at 167 af de 311 inkluderede statslige borgerrettede services er digitaliserede i et eller andet omfang. Det svarer til, at 54 procent af de borgerrettede services er digitaliserede. Flere af de myndigheder og institutioner, der har indberettet services i forbindelse med kortlægningen, angiver, at de planlægger yderligere digitalisering af deres borgerrettede services. Samlet set planlægges der digitaliseringer af 69 services. Hvis de planlagte services inkluderes, opnås en digitaliseringsandel på 76 procent.

Tabel 3.1: Eksempler på det statslige digitale udbud

Eksempler på selvbetjeningsløsninger:	Anvendelse opgivet ved udgangen af 2004:
Ændring af selvangivelse og forskudsopgørelse. Beregne slut-skat og forskudsskat. Skattemappen: visning af personlige skatteoplysninger, årsopgørelser med videre.	Cirka 835.000 danskere godkendte eller rettede digitalt deres selvangivelse i 2004.
Tilmelding til Arbejdsformidlingen og oprette CV i jobbanken på jobnet.dk.	Cirka 155.000 brugere oprettede i 2004 et digitalt CV i jobbanken på jobnet.dk
Indberette forhold vedrørende SU.	I 2004 blev der foretaget cirka 250.000 logins på siden til visning af personlige SU-data.

Kilde: Videnskabsministeriet, 2005.

Der er mange forskellige typer af statslige opgaver, der er digitaliserede. Det er for eksempel muligt at oprette et cv hos Arbejdsformidlingen og fremsende klager til Patientklagenævnet. For studerende er det eksempelvis muligt at følge egne data vedrørende Statens Uddannelsesstøtte hos SU-styrelsen.

I forbindelse med undersøgelsen af de statslige løsninger blev de enkelte statslige myndigheder bedt om at beskrive deres borgerrettede services med hensyn til, om der tilbydes digital selvbetjening og i så fald angive en række karakteristika ved den digitale selvbetjening. De forskellige karakteristika ved digitaliseringen fremgår af

⁴⁴ Se bilag 6 for en liste over de inkluderede digitale services, som indgår i den statslige selvbetjeningsundersøgelse.

⁴⁵ Begrebet services anvendes i det følgende, eftersom undersøgelsen af det statslige udbud anvender dette begreb. Undersøgelsen omfatter de services, hvor der er interaktion mellem borger og de statslige myndigheder eller institutioner. Borgeren skal kunne identificeres, og i kontakten indgår typisk personlig sagsbehandling. Undersøgelsen inkluderer ikke services, der er rettet mod en større gruppe borgere på én gang som eksempelvis beregningsmodeller, nyhedsbreve og lignende. Personlig information, hvor borgeren identificeres, men ikke kræver egentlig sagsbehandling, er ligeledes ikke inkluderet. Det kan eksempelvis være borgernes mulighed for at se egen årsopgørelse eller log-on på bibliotekers og institutioners hjemmesider.

tabel 3.2, hvoraf det også fremgår, at der er forholdsvis stor variation i digitaliseringsgraden.

Tabel 3.2: Digitale karakteristika ved de borgerrettede selvbetjeningsløsninger

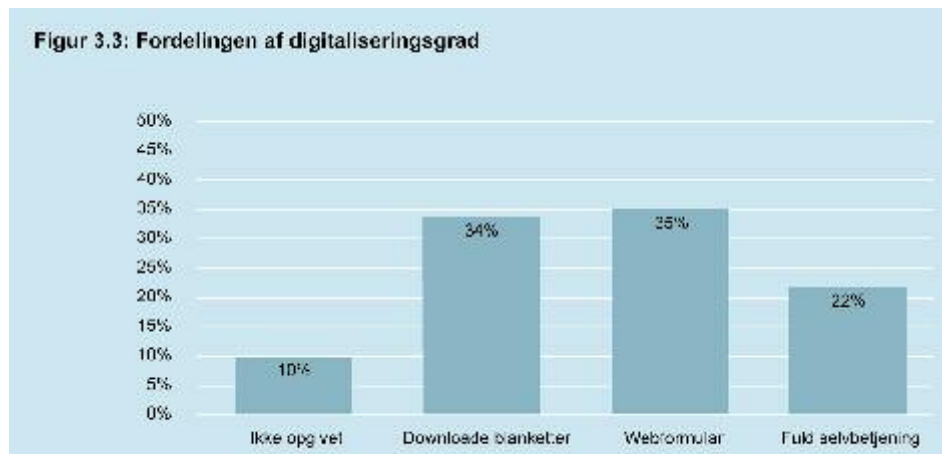
	Ja	Nej	Planlægges	Ikke relevant	Ikke besvaret
Muligt at downloade blanketter	81	37	35	65	18
Muligt at indsende webformularer	78	77	36	20	25
Fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse	37	145	18	6	30
Integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer	58	111	36	4	27
Tværgående integration til andre myndigheders løsninger	24	148	18	14	32
Anvendelse af digitale signaturer	34	130	35	5	32
Anvendelse af den offentlige OIOXML-datastandard	17	140	41	4	34
Anvendelse af brugerundersøgelser	37	141	28	0	30

Note: Tabellen omfatter 236 statslige services, der enten tilbydes digitalt, eller hvor digitalisering er planlagt. Kilde: Videnskabsministeriet, 2005.

For en række af selvbetjeningsløsningerne er der indberettet flere karakteristika. For eksempel har flere myndigheder indberettet, at det både er muligt at downloade blanketter og benytte web-formularer. Herudover har myndighederne, som det fremgår af tabel 3.2, besvaret, hvorvidt de enkelte løsninger er integreret til egne sagsbehandlingssystemer, hvorvidt løsningerne benytter digital signatur med videre. I forhold til karakteristikken ”fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse” er det 37 ud af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger eller cirka en femtedel af de digitale selvbetjeningsløsninger, der anvender dette niveau.

Af undersøgelsen fremgår det, at cirka en fjerdedel angiver, at de anvender brugerundersøgelser i forbindelse med selvbetjeningsløsningen.

Figur 3.3 giver et billede af de digitale statslige løsninger, som tilbydes borgerne inddelt efter, om de giver borgerne mulighed for at ”downloade blanketter”, ”indsende en webformular” eller ”mulighed for fuld selvbetjening med elektronisk afgørelse”.



Kilde: Videnskabsministeriet, 2005.

I undersøgelsen er der 10 procent af de digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der ikke er angivet nogen nærmere karakteristik af løsningen. 34 procent af de 167 borgerrettede services, der er digitaliserede i en eller anden grad, anvender blanketter i forhold til at betjene borgerne. 35 procent anvender webformularer, og 22 procent foregår i dag ved fuld selvbetjening med elektronisk afgørelse.

Opsummeret er det altså knap en femtedel af de digitale løsninger, som indgår i kortlægningen, hvor der tilbydes en selvbetjeningsløsning med digital afgørelse i forhold til borgerne. Det er cirka en tredjedel af selvbetjeningsløsningerne, der giver borgeren mulighed for at downloade en formular. Det vurderes, at der er et potentiale for digitalisering af de borgerrettede services, med mindre det strider mod servicens grundprincip.⁴⁶

Staten driver, som nævnt i kapitel 2, portalen danmark.dk. Portalen samler en lang række af direkte links til det offentlige udbud af digital selvbetjening. Der er blandt andet direkte links til cirka 350 borgerrettede blanketter. I dag er portalens links til den offentlige selvbetjening grupperet efter 19 forskellige emner som eksempelvis arbejdsmarkedet, familieforhold, uddannelse med videre. Portalen samler endvidere relevant information og henviser til udbuddet af selvbetjening fra det offentlige.⁴⁷

3.3.2 Udbud af amtslige selvbetjeningsløsninger

Amternes digitale selvbetjening adskiller sig i udgangspunktet fra den statslige og kommunale, idet amterne kun i mindre grad har den tætte borgerbetjening. Til gengæld har amterne en bred kontaktflade til professionelle brugere som læger, landmænd, undervisere med videre. Derfor er mange af amternes selvbetjening kendetegnet ved i høj grad at være rettet mod specielle systemer og brugere.

⁴⁶ Videnskabsministeriet, 2005, s. 10.

⁴⁷ Se bilag 4 for beskrivelse af danmark.dk.

Portaler

Amterne har fokus på udviklingen af portaler inden for de emneområder, amterne varetager, eksempelvis sundhed og miljø. Inden for portalområdet fokuseres i dag særligt på at opnå en optimal integration mellem it og brugernes behov. De væsentligste portaler er sundhed.dk, jobportalerne for sundhedspersonale, rejseplanen.dk og den endnu ikke realiserede miljøportal. Nedenfor gennemgås udbuddet med vægten på borgernes mulighed for selvbetjening.

Sundhed.dk

Portalen har til formål at samle al information om sundhed til borgere og professionelle brugere. Derudover er det muligt at sammenligne en række parametre for landets sygehuse, herunder kvalitet i behandling og ventetidsoplysninger med henblik på at understøtte patientens frie valg af behandlingssted. Mange amter har lagt deres tilbud på sundhedsområdet ind på sundhed.dk., således at borgernes adgang til frit sygehusvalg nu findes et sted i stedet for på de enkelte amters hjemmesider. Det er nu muligt for borgerne at handle receptpligtig medicin hos apotekerne online, gennemføre e-mail-konsultation, genbestille recepter og booke tid hos egen praktiserende læge. Der er desuden mulighed for at få oplysninger om den medicin, der er købt og udleveret på apoteket via en personlig digital medicinprofil.

På portalen har borgerne desuden en sikker e-mail og kan med denne kommunikere med sundhedsvæsenet, og gennem den personlige digitale aftalebog blive adviseret pr. e-mail. Endelig kan borgerne fra april 2005 med en digital signatur tilmelde sig donorregisteret digitalt via sundhed.dk.⁴⁸

I januar måned 2005 var der 109.326 unikke brugere på sundhed.dk. Siden foråret 2004 har 10.500 unikke registrerede brugere logget sig på sundhed.dk med en digital signatur mindst en gang.

Job-portaler for læger, sygeplejersker, radiografer og lægesekretærer

I marts 2002 åbnede amterne og H:S en fælles amtslig job-portal for læger. Baggrunden herfor var et kombineret ønske om at gøre sygehusenes rekruttering af læger mere smidig og fleksibel, reducere udgifterne til jobannoncer samt give sundhedspersonalet en ny mulighed for finde rundt i jobuniverset. De positive erfaringer med lægernes jobportal førte til, at amterne og H:S i foråret 2003 lancerede to tilsvarende job-portaler for henholdsvis sygeplejersker og radiografer. Senest har amterne og H:S i efteråret 2004 etableret yderligere en job-portal for lægesekretærer, således at den samlede familie af job-portaler i sundhedsvæsenet nu tæller de fire portaler: lægejob.dk, sygeplejerskejob.dk, radiografjob.dk og lægesekretærjob.dk.

De fire job-portaler er alle integreret i sundhed.dk, sådan at brugere via denne kan logge på job-portalerne. Antallet af besøgene på de fire portaler var i januar 2005 opgjort til mere end 100.000.

⁴⁸ Bilag 3 beskriver mulighederne på portalen.

Rejseplanen.dk

Rejseplanen har eksisteret siden 1998 og er udviklet i et samarbejde mellem DSB, HUR og TITSAM (trafikselskaberne uden for hovedstadsområdet). Rejseplanen.dk giver mulighed for planlægning af rejse i hele landet. Pendlerkøreplaner og digitale stationsopslag hører også til funktionerne. I januar 2005 havde rejseplanen 730.417 unikke besøgende og 1.307.254 unikke søgninger. Rejseplanen udgør dermed en af de mest besøgte offentlige hjemmesider.

Miljøportalen.dk

Amterne og Bornholms Regionskommune lancerer Miljøportalen sommeren 2005. Den landsdækkende miljøportal vil primært være en informationsportal, hvor det vil være muligt at søge i data og få indsigt i en række miljørelevante registre, som portalen samler et sted. Miljøportalen vil eksempelvis give adgang til fakta og data om jordforurening, grundvand, overfladevand fra søer, vandløb og hav, adgang til kort og luftfotos samt mulighed for at sammenstille data på tværs af administrative grænser, for eksempel om vandløb og søer ud fra egne interesser og behov. Data vil kunne søges via åbne søgninger på matrikelnr., adresse, tekst eller ved klik på kort.

Arealinfo – under Miljøportalen.dk

Som første del af etableringen af amternes miljøportal er arealinfo - landsdækkende arealinformation - etableret. Fra år 2000 har alle amter været en del af arealinfo. Her findes en stor mængde information om natur, miljø og planlægning, som er gratis tilgængelig på amternes hjemmeside (indgangen findes også via miljøportalen.dk). Denne service giver borgerne mulighed for at visualisere en lang række af de oplysninger, som amterne har registreret på kort. Herved kan borgere og virksomheder samt andre offentlige myndigheder orientere sig om en lang række tekniske data.

De primære brugere af disse løsninger er landmænd, borgere i almindelighed, virksomheder, advokater, ejendomsmæglere med flere. Der er 150-200 unikke brugere pr. amt på Arealinfo hver dag, hvilket samlet svarer til 2.100-2.800 brugere om dagen. Hver bruger laver cirka 10 kortopslag.

Amternes hjemmesider

Ud over de amtslige portaler findes der på amternes hjemmesider et varieret udbud af selvbetjeningsløsninger svingende fra simpel til mere avanceret selvbetjening. Eksempelvis kan nævnes det tværamtslige projekt om e-blanketter, hvor borgere og professionelle via nettet kan ansøge om eksempelvis støtte til frivilligt socialt arbejde, befordringsgodtgørelse til ungdomsuddannelser, tilladelse til ændring af natur og landskab eller tilladelse til opgravning i vejen. E-blanket-projektet sigter mod udvikling af "intelligente" e-blanketter, jævnfør afsnit 3.1.

Digital selvbetjening, hvor løsningen er knap så avanceret, findes også i amterne. Det er løsninger, hvor det digitale medie anvendes, eksempelvis i form af en webformular med et svingende antal valgmuligheder for digital afkrydsning. Borgeren udfylder formularen med egne oplysninger og sender den via internettet til forvaltningen. Systemet er dog sjældent koblet til andre sagsbehandlingsprogrammer, hvorfor selve sagsbehandlingen ikke ændrer sig nævneværdigt, sammenlignet med at borgeren havde indsendt oplysningerne på papir. I nogle tilfælde kan løsningen betragtes som

en avanceret e-mail. Eksempler herpå er ansøgning om opgravningstilladelse for ledningsanlæg eller indberetning af mangler i amtsveje eller udstyr omkring den. I eksempelvis Fyns Amt er disse udformet som digitale indberetningsformularer, der udfyldes og indsendes via hjemmesiden.⁴⁹

Endelig findes der på amternes hjemmesider også mere simple selvbetjeningsløsninger. De simple selvbetjeningsløsninger omfatter primært diverse blanketter i pdf-format, som kan downloades og efterfølgende sendes til forvaltningen. Eksempler herpå er ansøgning om puljemidler til forebyggelses- og sundhedsfremmearbejde, ansøgning om opstilling af container eller formular til indberetning af kørsel med traktor i forbindelse med vintervedligeholdelse.⁵⁰

Dertil kommer udbuddet af digitaliserede selvbetjeningsløsninger i de amtslige institutioner som gymnasier, hospitaler med mere, som ikke er medtaget i ovenstående kortlægning.

3.3.3 Udbud af kommunal selvbetjening

Borgernes muligheder for at betjene sig selv digitalt i forhold til kommunen afhænger af den enkelte kommunes udbud af digital selvbetjening. Det er den enkelte kommune, der vælger, hvordan (digital) kommunikation med borgerne foregår.

Følgende beskrivelse er baseret på KL's vurdering og væsentlige leverandørers oplysninger om de produkter, størstedelen af kommunerne benytter i den digitale kommunikation med borgerne.

Indhentning af data med videre fra borgerne i kommunal sagsbehandling baseres i de fleste tilfælde på blanketter (jævnfør figur 3.1). Udviklingen af kommunale blanketter foretages af KL.⁵¹ Der er i dag et sted mellem 600 og 1.000 blanketter afhængigt af, hvad der indregnes under blanketbegrebet. 100-150 af disse indgår i en direkte borgerrettet dialog og fungerer typisk som indledningen på en sagsbehandling i kommunen.

Kommunerne køber en digital blanketløsning af private leverandører, der i dialog med kommunerne fastlægger blanketternes tekniske faciliteter. Derfor beskrives de væsentligste leverandørers produkter i det følgende. Herudover indgår afgrænsede dele af KL's blanketsamling som del af portalløsninger som virk.dk, netborger.dk, danmark.dk med flere.

For kommunernes udbud af selvbetjeningsløsninger gælder i hovedtræk, at udviklingen ikke foretages af kommunerne. Udviklingen af løsninger sker på det private marked, hvor kommunerne kan siges at "leje" løsninger af leverandørerne. I modsætning til statslige selvbetjeningsløsninger, hvor den enkelte myndighed kravsificerer og ejer løsningen, er dette sjældent tilfældet i kommunerne. At

⁴⁹ Se bilag 7.

⁵⁰ Se bilag 7 for andre eksempler på blanketter.

⁵¹ De enkelte blanketter i KL's blanketsamling kan hentes i pdf på www.kl.dk.

kommunerne har et meget ens udbud af selvbetjening skyldes, at én leverandør har det største udbud af selvbetjeningsløsninger, nemlig KMD.

Blanketleverandører

Kommuneinformation tilbyder alle borgerrettede kommunale blanketter til kommunerne i løsningen NetBlanket Borger. Blanketterne kan udfyldes med oplysninger og efterfølgende sendes til kommunen med post eller via borgerens egen email. NetBlanket Borger anvendes af en stor del af kommunerne og på Netborger.dk. Der rekvireres årligt cirka 700.000 blanketter fra tjenesten.⁵²

Kruse Print System tilbyder KL's blanketsamling, blanketter fra ToldSkat og fra Arbejdsformidlingen. 130 kommuner abonnerer på Kruses digitale blanketter, der kan indsendes til kommunen med digital signatur. Kruse arbejder på, at forudfyldelse af data (fra eksempelvis CPR) kan ske som en del af løsningen.

Dafolos Borgerblanket.dk indeholder 220 digitale blanketter, der er i stand til at verificere data, inden blanketten sendes til kommunen. 106 kommuner abonnerede pr. 1. december 2004 på Dafolos borgerblanketløsning. Borgerblanket.dk understøtter den offentlige digitale signatur, og 27 kommuner abonnerer på Dafolos digital signaturløsning. Borgerblanket.dk har også integration med CPR-services, således at der kan laves opslag til CPR-registeret, hvilket cirka 20 kommuner abonnerer på. Dafolo har også udviklet løsningen Din Åbne Kommune. Løsningen tager udgangspunkt i, at borgeren logger sig ind på en personlig side, der giver overblik over borgerens igangværende sager og anden relevant information. Dafolo har stoppet projektet, men fortsætter udviklingen af workflow-løsninger i mindre skala.

Ud over digitale blanketter har kommunerne også selvbetjening, der i princippet tilbyder borgeren det samme som blanketten, men er bygget op om en vejledende tekst og spørgsmål med tilhørende svarfelter.

KMD's Netborger-selvbetjeningsløsninger er de mest udbredte løsninger og bruges af alle kommuner i mere eller mindre grad.

Enkelte kommuner udvikler selv mindre selvbetjeningsløsninger, for eksempel anmeldelse af rotter, rapportering ved manglende tømning af affald og lignende. Som eksempler på kommunal selvbetjening er her beskrevet Esbjerg og Københavns Kommunes udbud.

⁵² Kommuneinformation tilbyder også NetForvaltning Ejendomshandel, der anvendes af 80 kommuner. Løsningen er ikke direkte borgerrettet.

Selvbetjening i Københavns Kommune

Københavns Kommune⁵³ lancerede medio 2002 sin borgerserviceportal, Elektronisk Selvbetjening (ESB), på internettet. Borgeren har via ESB på nuværende tidspunkt adgang til cirka 30 selvbetjeningsydelser inden for en bred vifte af kommunens ydelser. Der blev i 2004 logget på ESB cirka 65.000 gange. Heraf blev cirka 46.000 af påloggingerne foretaget med digital signatur. Der blev udfyldt 8.500 blanketter og igangsat cirka 135.000 opslag og beregninger.

De mest benyttede ydelser ud fra antal afsluttede blanketter var i 2004:

- > Flytteanmeldelse
- > Ansøgning om optagelse i dagtilbud
- > Anmodning om læge- eller gruppeskift
- > Udstedelse af sygesikringsbevis
- > Oplysning i forbindelse med ejendomshandel.

Integration til fagsystemer

Ydelserne er kendetegnet ved at have integration til kommunens fagsystemer, således at felter i vidt omfang er forudfyldt med de data, kommunen kender i forvejen. Der er kun i mindre grad integration tilbage til fagsystemerne, hvorfor blanketter i de fleste tilfælde behandles manuelt af sagsbehandleren. Dette har til en vis grad været en hindring for effektivisering, og i efteråret 2005 lanceres en ny version, hvor integrationen tilbage til fagsystemerne i langt højere grad er etableret. Der vil med den nye version blive integration til 21 forskellige fagsystemer, hvoraf der bliver opdateret data til 14 af systemerne.

Sagsbehandleradgang

I den nye version etableres tillige en sagsbehandleradgang, hvorved sagsbehandleren kan udfylde blanketter sammen med borgeren i ESB, og som efterfølgende overføres automatisk til fagsystemerne. Derved bliver ESB et helt centralt redskab for sagsbehandlerne i kommunens 4 borgerservicecentre.

Min Side

Borgeren har en "Min Side", hvor alle indsendte elektroniske blanketter kan tilgås. Desuden kan borgeren på siden følge op på, om blanketten er blevet ekspederet af en sagsbehandler. Min Side fungerer således som borgerens elektroniske sagsmappe, hvor borgeren kan få adgang til sine elektronisk indsendte blanketter.

⁵³ Se bilag 9 for en oversigt over selvbetjening i Københavns Kommune.

Selvbetjening i Esbjerg Kommune⁵⁴

På Esbjerg Kommunes hjemmeside, www.esbjergkommune.dk, er selvbetjening opdelt i fire kategorier: Beregn selv, Blanketter, Gør det selv og Se oplysninger om.

Beregn selv dækker over beregningsmuligheder på netborger.dk og tastselv.toldskat.dk. *Blanketter* er leveret af Dafolo, og fra den 3. januar 2005 kunne borgerne sende og underskrive 107 blanketter digitalt. Det er cirka halvdelen af de blanketter, der er tilgængelige på hjemmesiden. De blanketter, der kræver flere underskrifter eller vedhæftede bilag, kan endnu ikke sendes og underskrives digitalt. Dafolo og Logiva, leverandøren af kommunens workflow-system, har i et samarbejde udviklet den digitale løsning. *Gør det selv* indeholder mange forskellige muligheder for selvbetjening. I tabellen er nævnt nogle af de mest anvendte med angivelse af brugen i 2004.

Service	Anvendelse i 2004	Bemærkninger
Fornyelse af boglån	178.378	Bestillinger også indkommet fra andre elektroniske medier end Esbjerg Kommunes hjemmesider.
Bestilling og reservering af bøger	49.050	Bestillinger også indkommet fra andre elektroniske medier end Esbjerg Kommunes hjemmesider.
Indtastning af selvaflæsningstal, vand og varme	8.977 indtastninger	Integration til fagsystemet. Borgeren kan se sidste års forbrug ved indtastningen.
Adresseforespørgsler	2208 bestillinger	Hovedsageligt gratis oplysninger.
Betaling af regninger	844 betalinger	Indtastede oplysninger falder automatisk på plads i debitor- og økonomisystem.
Påbegyndelse og færdigmelding af byggeri	650	Tallet dækker over det totale antal indberetninger siden 26. juli 2001.

Kilde: Esbjerg Kommune, 2005.

KMD: Netborger

KMD har udviklet selvbetjeningsportalen Netborger, hvis løsninger købes af kommunerne. Selvbetjeningsløsningerne i Netborger er tilgængelige for borgerne via portalen netborger.dk og via den enkelte kommunes hjemmeside. Kommunerne kan abonnere på selvbetjeningsløsningerne, så de fremstår som en del af kommunens egen hjemmeside. For at en borger kan benytte Netborgers selvbetjeningsløsninger, skal borgerens kommune abonnere på løsningen.

Netborgers selvbetjeningsløsninger består af en vejledende tekst, der forklarer hvem der er berettiget til en ydelse, hvordan der ansøges og link til en digital blanket eller anden form for selvbetjening. For at betjene sig selv skal borgeren "logge på" med digital signatur eller KMD's Den Fælles Pinkode. Blanketter kan dog ses, uden at

⁵⁴ Se bilag 8 for en oversigt over mulighederne for selvbetjening i Esbjerg Kommune.

borgeren er logget på. Hvis borgerens kommune abonnerer på løsningen, kan borgeren sende blanket eller data til kommunen. Netborger er struktureret efter emner, hvor information, links, blanketter og selvbetjening samles om for eksempel "Børn og familie". Ud over emneindgangene giver eksempelvis *Din Boligstøtte* og *Din Ejendom* borgerne adgang til egne data, hvis kommunen abonnerer på løsningen. Tabel 3.2 viser de mest avancerede selvbetjeningsløsninger, der er indeholdt i Netborger.

Tabel 3.2: Selvbetjeningsløsninger på www.netborger.dk

Selvbetjeningsydelse	Søgning i data	Beregning af data	Indblik i egne data	Automatisk indføring af data	Elektronisk indsendelse af data	Elektronisk betaling	Digital Signatur	Pinkode	Udbredelse i kommunerne
Barnets placering på venteliste			x						24%
Tilmelding til Betalingservice					x		x		68%
Betal din kommune					x	x			43%
Dit budget (beregning af rådighedsbeløb)		x							19%
Søge om og beregning af økonomisk friplads i daginstitutioner		x			x		x	x	29%
Daginstitution, opskrive/udmelde barn					x		x	x	29%
Søg og beregn børnetilskud		x		x	x		x	x	41%
Søge om boligstøtte		x	x	x	x		x	x	48%
Pensionsguiden (delvis automatisk indføring af data)		x	x	x	x		x	x	36%
Din Barselsorlov	x	x	x	x			x	x	48%
Flytteanmeldelse				x	x		x	x	80%
"Din Ejendom"	x	x	x	x	x		x	x	70%
Ejendomsfakta	x								90%
BBR-tjek					x		x	x	15%
Vurderingsfortegnelsen	x								90%
Målertjek					x		x	x	15%
BBR-tjek			x		x		x	x	15%
"Byggesagsguiden"	x	x	x	x	x		x	x	22%

Note: Se endvidere bilag 10 for en beskrivelse af de enkelte løsninger og forklaring af parametrene brugt i tabellen.

Kilde: KL. Anvendelsestal er opgivet af KMD.

Alle kommuner bruger en eller flere af KMD's selvbetjeningsydelser. 1. juli 2004 var der 3222 abonnenter på KMD's 37 selvbetjeningsløsninger, hvilket i gennemsnit svarer til 12 løsninger pr. kommune. Tabel 3.2 viser, at nogle af de mest udbredte løsninger, Vurderingsfortegnelsen og Ejendomsfakta, er løsninger, der ikke giver mulighed for at indsende data digitalt. Det er løsninger, der giver indblik i offentlige data.

Tabellen viser, at der er stor forskel i den enkelte løsnings udbredelse. Den enkelte borgers muligheder afhænger således i høj grad af, hvilke løsninger den enkelte kommune har valgt at abonnere på. Således er der løsninger, der har 90 procent udbredelse blandt kommunerne, og andre, der kun har 15 procent udbredelse.

Flyttemeddelelse

Anmeldelse af flytning er den løsning, der er mest digitaliseret i kommunerne. Tal fra Danmarks Statistik viser, at 95 procent i kommunerne tilbyder denne service til deres borgere. Herunder er der 25 procent, der tilbyder blanketter, der kan downloades; 24 procent, der tilbyder interaktive løsninger; og 46 procent af kommunerne, der tilbyder denne løsning som en automatiseret selvbetjeningsløsning med digital afgørelse.⁵⁵

Adgang til egne sager

Enkelte kommuner tilbyder, at borgere kan få indsigt i egne sager. Eksempelvis har borgere i Aalborg Kommune siden 2000 kunnet følge med i deres skattesag via nettet. Med digital signatur kan borgeren få aktindsigt og udveksle fortrolige oplysninger.⁵⁶ Ebeltoft tilbyder konceptet Min Netsag.⁵⁷

Selvbetjening i Ebeltoft Kommune

Ebeltoft Kommune har i et samarbejde med Fujitsu skabt en løsning, der også giver borgeren adgang til egne sager og data. Borgerne i kommunen kan med en digital signatur logge sig ind på Min NetSag og få adgang til de oplysninger og dokumenter, som kommunen lovligt må vise borgeren, det vil sige, hvor borgeren har ret til partsindsigt. Med en digital signatur er det muligt at underskrive blanketter og sende dem digitalt til kommunen.

Digital kommunikation med forvaltningen

Enkelte kommuner tilbyder også borgerne at chatte med en sagsbehandler. I Ebeltoft Kommune kan borgerne anonymt chatte med en sagsbehandler fra Børne- og Kulturforvaltningen. Glostrup Kommune har implementeret Kommuneinformations chatfunktion eDialog24, der giver borgere mulighed for at chatte med ansatte i kommunen.

Status for digital selvbetjening i kommunerne

Alle borgerrettede kommunale blanketter er i dag digitale. De mere avancerede blanketløsninger validerer data, forudfylder borgerens egne simple data (data fra BBR, GIS, CPR) og giver borgeren mulighed for at sende blanketten digitalt via kommunens hjemmeside med digital signatur. Information i ét felt, der har indflydelse for informationen i et andet felt, føres videre. Det gælder for eksempel automatisk

⁵⁵ Danmarks Statistik, 2005:5, s. 3.

⁵⁶ Se www.aalborg.dk for en evalueringsrapport for projektet.

⁵⁷ Se www.ebeltoft.dk.



sammenregning af tal og felter, der kun kan udfyldes under forudsætning af ”ja” i et andet felt. Blanketterne bliver således stadig nemmere at udfylde, og muligheden for fejl i de indsendte data bliver mindre.

Den enkelte borgers mulighed for at betjene sig selv afhænger af, hvilke løsninger den enkelte kommune har. Ifølge Danmarks Statistik tilbyder 95 procent af kommunerne borgere og virksomheder at downloade digitale blanketter. Størstedelen af borgerne har således mulighed for at anvende digitale blanketter på deres kommunes hjemmeside.

Mere avancerede selvbetjeningsløsninger leveres primært af KMD. De fleste løsninger indeholdt i KMD’s Netborger er dog simple blanketløsninger. Netborgerløsningerne har stor udbredelse i kommunerne, dog varierer det, hvor mange og hvilke løsninger der abonneres på, hvorfor borgernes muligheder for selvbetjening er forskellige.

3.4 Opsamling

Stat, amter og kommuner tilbyder i dag et forholdsvist stort udbud af digital selvbetjening. Kapitlet og de tilhørende bilagsoversigter viser, at udbuddet er omfangsrigt og varieret, herunder i forhold til graden af digitalisering, typen af den offentlige opgave og samarbejder med andre relevante myndigheder.

Der er udviklet løsninger på alle tre niveauer, det vil sige simple, interaktive og avancerede løsninger. En forholdsvis stor del af udbuddet består af digitale blanketter, der kan downloades fra myndighedernes hjemmesider, samt mere interaktive løsninger, hvor data kan udfyldes og fremsendes digitalt. De senere år er der sket en stigning i antallet af de mere interaktive løsninger.

Der er udviklet færre løsninger af en mere avanceret karakter, der ligeledes integrerer med andre systemer eller går på tværs af myndighedsgrænser. Det vil sige løsninger, hvor der er sket omfattende ændringer i forhold til arbejdsprocesser, eventuelt samspil mellem myndigheder og eventuelt ændring af lovgivning med mere.

I forhold til det statslige udbud er det 54 procent af de borgerrettede opgaver, der er digitaliserede i et eller andet omfang. Det er cirka en femtedel af de digitale selvbetjeningsløsninger, der anvender fuld selvbetjening med digital afgørelse. Der er planlagt digitalisering af yderligere services. Hvis de planlagte services inkluderes, opnås en digitaliseringsandel på 76 procent.

Amternes udbud af digital kommunikation er centreret omkring på den ene side amternes hjemmesider, hvor der primært findes information og blanketter til digital udfyldelse, og på den anden side de amtslige portaler, hvor udbuddet ofte er større og med mulighed for blandt andet fuld selvbetjening med digital afgørelse.

Alle borgerrettede kommunale blanketter er i dag digitale. Alle kommuner tilbyder borgerne digitale blanketter og selvbetjening i større eller mindre omfang. Der udbydes kun få avancerede selvbetjeningsløsninger. Det varierer, hvor mange og hvilke løsninger kommunerne har, hvorfor borgernes muligheder for selvbetjening er forskellige.

Kapitel 4: Borgernes anvendelse, forudsætninger og barrierer for digital borgerkommunikation

>

Kapitel 4 belyser borgernes generelle anvendelse, forudsætninger og barrierer for anvendelse af offentlig digital kommunikation og besvarer overordnet spørgsmålet:

> *Hvordan er borgernes anvendelse af og barrierer for anvendelse af offentlig information og selvbetjeningsløsninger?*

4.1 Borgernes generelle anvendelse af offentlig digital information og selvbetjening

Digital information

Borgerne anvender i høj grad internettet til informationssøgning. Den seneste undersøgelse fra Danmarks Statistik om befolkningens brug af internettet viser, at 76 procent af befolkningen har anvendt internettet inden for den seneste måned, 72 procent anvender internettet ugentligt, og 57 procent anvender internettet dagligt.⁵⁸

Endvidere viser tal fra Danmarks Statistik, at 41 procent af dem, der har haft kontakt med offentlige myndigheder i den sidste måned, har benyttet internettet til denne kontakt svarende til 380.000. 32 procent af dem, der har haft kontakt med offentlige myndigheder i den sidste måned, har brugt internettet til at finde information på offentlige myndigheders hjemmesider svarende til cirka 300.000 borgere.⁵⁹

Internettet som kommunikationskanal er en naturlig del af mange borgeres hverdag, særligt i forbindelse med informationssøgning.

Lokalt eksempel på anvendelse

I Gladsaxe Kommune foretrækker eksempelvis 51 procent af 601 adspurgte borgere internettet som deres kilde til information om kommunen. For borgere i aldersgruppen 18-40 år er det hele 80 procent, som foretrækker internettet som informationskilde.⁶⁰

Digital selvbetjening

Der er langt færre borgere, der anvender internettet til offentlig digital selvbetjening, end borgere, der søger information om det offentlige.

Data fra Danmarks Statistik viser, at 19 procent af dem, der har haft kontakt med offentlige myndigheder, har downloaded skemaer/blanketter. 22 procent har indsendt skemaer/blanketter til en myndighed over internettet.⁶¹ Samlet set har ca. 240.000 borgere downloadet skemaer/blanketter og/eller indsendt oplysninger til det offentlige.⁶²

⁵⁸ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 6.

⁵⁹ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 8.

⁶⁰ Center for Digital Forvaltnings nyhedsbrev, 2004.

⁶¹ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 8.

⁶² Danmarks Statistik, 2005:30.

Tabel 4.1 illustrerer forskellen i anvendelsen af digital selvbetjening. På spørgsmålet om, hvor ofte respondenterne anvender følgende digitale services er respondenternes svar:

Tabel 4.1: Hyppighed i anvendelse af udvalgte services

Spørgsmål: Hvor ofte anvender du følgende digitale produkter/services?

	Min. 1 gang om måneden	Ca. 1-2 gang i kvartalet	Fra ½ - 1 gang om året	Sjældnere end 1 gang om året	Ved ikke
Adgang til kommunernes digitale selvbetjeningsløsninger på www.netborger.dk	17%	33%	41%	7%	2%
Jobsøgning på www.jobnet.dk	46%	17%	12%	22%	3%
Adgang til Sundhedsvæset gennem www.sundhed.dk	22%	32%	35%	9%	2%
Udfylde selvangivelse	1%	0	93%	5%	0
Udfylde flyttemeddelelse	-	-	3%	94%	4%
Ansøgning om SU og ændring af SU	-	7%	47%	42%	4%
Udfylde dagpengekort	42%	7%	7%	34%	9%
Indblik i venteliste til daginstitution	21%	14%	11%	47%	7%
Optagelsesskema på videregående uddannelser	1%	-	15%	77%	7%
Ansøgning om boligstøtte	1%	4%	23%	65%	6%

Kilde: AC-Nielsen, 2004.

Tabel 4.1 viser, at der eksempelvis er 93 procent af de adspurgte, der svarer, at de udfylder selvangivelsen ca. en gang om året. Der er 32 procent, der angiver, at de anvender sundhed.dk cirka 1-2 gang i kvartalet.

Forskellen skyldes blandt andet et varierende behov for at anvende den enkelte løsning. For eksempel er selvangivelsen en årligt tilbagevendende begivenhed, mens jobsøgning på jobnet.dk, udfyldning af dagpengekort, adgang til konkrete løsninger og information via netborger.dk og sundhed.dk oftest foretages periodisk.

I de følgende afsnit redegøres for en række forudsætninger, som i udgangspunktet bør være tilstede, for at borgerne anvender digital kommunikation med det offentlige samt borgernes barrierer for anvendelse.

4.2 Forudsætninger og barrierer for borgernes anvendelse af digital information og selvbetjening

For at borgerne overhovedet anvender de offentlige digitale løsninger og information, skal en række forudsætninger være tilstede. Det drejer sig om forudsætninger af dels praktisk karakter som adgang til computer og internet, dels personlig og holdningsmæssig karakter som behov, kompetencer og holdninger.

På baggrund af Alsted Researchs undersøgelser er der defineret følgende forudsætninger for borgernes anvendelse af digital kommunikation⁶³:

- > Borgernes adgang til computer og internet
- > Borgernes kendskab til offentlig digital kommunikation
- > Borgernes behov for kontakt med den offentlige sektor
- > Borgernes kompetencer til at anvende offentlig digital kommunikation
- > Borgernes oplevelse af overblik, ensartethed og brugbarhed i offentlig digital kommunikation
- > Borgernes oplevelse af merværdi ved brug af offentlig digital kommunikation
- > Borgernes holdninger og vaner i forbindelse med offentlig digital kommunikation.

På baggrund af respondenternes oplevelser i Alsted's undersøgelser analyseres det, om de forskellige forudsætninger er tilstede.

Fire brugertyper

Der er store forskelle fra bruger til bruger, i forhold til hvordan og i hvilket omfang digital kommunikation anvendes. Alsted Research har i deres kvalitative og kvantitative undersøgelser identificeret fire brugertyper, som er defineret ud fra deres anvendelse af it, kompetencer og vaner.⁶⁴

Den ene brugertype - *den usikre bruger* - udgør 8 procent af respondenterne i undersøgelsen og er karakteriseret ved at have et lavt it-kendskab, og at internettet sjældent bruges. Hvis internettet anvendes, er det primært til informationssøgning og eventuelt e-mail, men generelt foretrækkes andre kommunikationskanaler. Denne brugertype oplever frustration ved anvendelsen af internettet og finder det uoverskueligt at finde ud af, hvordan man gør. Der er meget sjældent benyttet tovejs digital kommunikation med det offentlige i form af selvbetjeningsløsninger. Brugertypen oplever, at it-kompetencerne ikke slår til, og finder sig derfor ikke i stand til at bruge de digitale muligheder, som det offentlige stiller til rådighed.

Den anden brugertype - *den habile bruger* - udgør 24 procent af respondenterne. Den habile bruger anvender internettet, men der er primært tale om informationssøgning og e-mail. Brugertypen er nysgerrig over for mere avancerede anvendelsesmuligheder, men foretrækker hjælp fra mere kompetente brugere frem for selv at prøve sig frem. I kontakten med det offentlige anvendes internettet overvejende til at søge baggrundsinformation. Ellers foregår kontakten typisk ved personlig eller telefonisk

⁶³ Forudsætningerne er inspireret af Alsted Researchs faktorer, som borgernes anvendelse er betinget af. Alsted Research, 2004, s. 7. Der kan derfor også være en række andre vigtige forudsætninger for borgernes anvendelse af det digitale udbud, eksempelvis tilgængelighed.

⁶⁴ De følgende tal er fra Alsted Researchs kvantitative undersøgelser. Alsted Research, 2005, s. 8.

henvendelse. Brugertypen er tilbageholdende i forhold til at bruge selvbetjeningsløsninger, hvilket dels er på grund af en formodning om, at den personlige kontakt betyder noget i sagsbehandlingen, dels på grund af en formodning om, at telefonkontakt og personligt fremmøde sikrer, at informationerne når frem. Ved anvendelse af digital selvbetjening er denne brugertype tilbøjelig til hurtigt at skifte til mere traditionelle kanaler, såfremt den digitale kanal ikke virker tilfredsstillende eller er dårligt formidlet.

Den tredje brugertype - *den rutinerede bruger* - udgør med 55 procent af respondenterne langt den hyppigst forekommende brugertype. Brugertypen anvender ofte it både privat og fagligt til såvel informationsøgning som selvbetjening. Der er tale om en lystbetonet anvendelse. Brugertypen anvender nye produkter og teknologier og har en forståelse for muligheder og begrænsninger ved it. Brugeren er sikker på egne kompetencer i forhold til it og ved brugen af digitale selvbetjeningsløsninger. It betragtes som en udfordring, og hvis der opstår problemer eller formidlingen på internettet er vanskelig, fortsætter den rutinerede bruger, til opgaven er løst.

Den fjerde brugertype - *den professionelle bruger* - udgør 10 procent af respondenterne og anvender it på et meget højt niveau i forbindelse med sit arbejde og har derfor et meget omfattende it-kendskab. Den professionelle bruger er med til at udvikle og programmere nye it-løsninger, eksempelvis hjemmesider, og holder sig orienteret inden for it-området og it-faglige kredse. Typen anvender ny teknologi hurtigt og har overblik over nye muligheder og nuværende begrænsninger ved it.

Skitseringen af brugertyperne indikerer, at specielt den professionelle og rutinerede bruger anvender internettet dagligt til at løse en række konkrete opgaver, søge baggrundsviden og kommunikere. Disse to typer af brugere har en integreret form for digital kommunikation i deres hverdag, mens den habile og usikre brugertype har en mere sporadisk anvendelse. De anvender ikke internettet dagligt, men bruger det til informationssøgning og e-mail, når der opstår et konkret behov.⁶⁵

Data fra Alsteds Researchs kvantitative undersøgelse peger desuden på, at der er en vis sammenhæng mellem demografi og brugertype. Den *idealtypiske* usikre og habile brugertype er karakteriseret ved at være kvinde over 45 år med lav indkomst, ingen eller kort videregående uddannelse og enlig eller samlevende uden børn. Den rutinerede og professionelle brugertype er derimod *idealtypisk* karakteriseret ved at være mand under 45 år med høj indkomst, mellemlang eller lang videregående uddannelse og samlevende med eller uden børn.⁶⁶ Der er tale om en idealtypisk karakteristik, der kun skal ses som en demografisk indikator for brugertyperne.

I det følgende gennemgås de enkelte forudsætninger for borgernes anvendelse.

⁶⁵ Alsted Research, 2004, s. 19.

⁶⁶ Alsted Research, 2005, s. 11-13.

4.2.1 Borgernes adgang til computer og internet

Hvis borgeren skal anvende det offentlige digitale udbud af information og selvbetjening, er det en central forudsætning, at borgeren har adgang til computer og internet. Tal fra Danmarks Statistik viser, at 79 procent af befolkningen har adgang til internet fra hjemmet mod 75 procent i 2004.⁶⁷

I forhold til den andel af befolkningen, som har adgang til internet fra hjemmet, er det relevant at påpege, at der er stor forskel i de enkelte typer af internetadgang. I de senere år er der sket en omfattende udbredelse af hurtigere internetopkoblinger (bredbånd), men 31 procent af dem som har adgang til internettet fra hjemmet er fortsat opkoblet til internettet via en langsom forbindelse som et analogt telefonmodem eller ISDN.⁶⁸ Det er dog et fald siden 2004, hvor andelen af befolkningen med langsom opkobling var 41 procent.⁶⁹

Langsom internetopkobling som barriere

I den kvalitative undersøgelse foretaget af Alsted Research oplever enkelte respondenter med langsom internetopkobling (som eksempelvis via et 56 Kbit/s modem), at hastigheden er en hæmsko for at søge information og anvende digital selvbetjening. Der er respondenter, der forklarer, at deres anvendelse af digital kommunikation bliver begrænset af, at deres internetforbindelse via 56 Kbit/s modem koster penge pr. minut, og at forbindelsen optager telefonlinien.⁷⁰ I forlængelse heraf er der respondenter, der nævner, at deres anvendelse ville stige, hvis der var en bedre forbindelse:

”Familiens brug af offentlige hjemmesider er vokset. Ikke fordi de er blevet bedre, men fordi vi har fået bredbåndsforbindelse.”⁷¹

Det er derfor vigtigt at skelne mellem det at have adgang til internettet og typen af adgang. I Alsted Researchs kvantitative undersøgelse viser det sig dog, at kun 7 procent af respondenterne finder hastigheden af deres internetforbindelse som en reel barriere for anvendelse af offentlig digital kommunikation.⁷²

I forhold til forudsætningen adgang til computer og internet konkluderes det, at en stor del af befolkningen har adgang til internettet fra hjemmet eller arbejdet, og at den mest grundlæggende forudsætning for at kunne benytte digital kommunikation derfor er tilstede. Det er dog vigtigt at påpege, at 31 procent af de som har adgang til internettet fortsat har adgang til internettet via analogt telefonmodem eller ISDN, hvilket kan have en betydning for, hvor meget den enkelte anvender digital kommunikation.

⁶⁷ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 3.

⁶⁸ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 5.

⁶⁹ Danmarks Statistik, Videnskabsministeriet, 2004, s. 17.

⁷⁰ Alsted Research, 2004, s. 9.

⁷¹ Alsted Research, 2004, s. 26.

⁷² Alsted Research, 2005, s. 64.

4.2.2 Borgernes kendskab til offentlig digital kommunikation

En anden central forudsætning for borgernes anvendelse af offentlig digital kommunikation er borgernes kendskab til udbuddet:

Tabel 4.2: Kendskab og anvendelse

Andel, der kender og anvender følgende muligheder

	Den usikre bruger		Den habile bruger		Den rutinerede bruger		Den professionelle bruger	
	Kender	Kender og anvender	Kender	Kender og anvender	Kender	Kender og anvender	Kender	Kender og anvender
	- i procent -							
www.rejseplanen.dk	63	58	71	57	87	78	85	71
www.toldskat.dk	47	21	57	28	88	74	96	82
www.jobnet.dk	42	21	62	28	75	42	86	45
www.sundhed.dk	35	16	46	26	61	41	68	37
www.netborger.dk	9	2	36	13	63	45	82	55
Udfylde flyttemeddelelse	26	5	31	8	49	21	65	16
https://min.su.dk	19	7	27	8	51	20	69	16
Optagelsesskema på videregående uddannelser	16	7	35	10	48	18	62	29
www.danmark.dk	7	0	25	11	44	31	59	35
Ansøgning om lægeskift	14	5	30	10	29	14	63	22
Ansøgning om boligstøtte	9	0	22	2	37	8	55	12
Kendskab til optagelse på venteliste til daginstitution	7	0	27	4	31	7	39	10
www.social.dk	10	5	24	10	27	11	43	8

Kilde: Alsted Research, 2005.

Tabel 4.2 viser, at kendskabet til de offentlige portaler og selvbetjeningsløsninger er varieret og afhængigt af brugertype. De rutinerede og professionelle brugere, som anvender it og internettet som en integreret del af deres hverdag, kender i højere grad til det offentlige udbud på internettet - dog særligt de større portaler. I modsætning hertil har den usikre og habile bruger, for hvem den digitale vej ikke altid opleves som naturligt, et meget lavere kendskab til de offentlige digitale muligheder.

På spørgsmålet om, hvad der forhindrer respondenterne i at bruge internettet, når det offentlige skal kontaktes, er der 22 procent, der svarer, at de ikke kender det offentlige hjemmesider.⁷³

⁷³ Alsted Research, 2005, s. 64.

Manglende kendskab til udbuddet

Respondenter i Alsted Research kvalitative undersøgelse føler ikke, at deres kendskab til offentlige hjemmesider og den generelle viden om udbuddet af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger er stort. Kendskabet er styret af tilfældigheder, der er udsprunget af specifikke behov.⁷⁴ En respondent konkluderer, at: "... *der mangler noget markedsføring.*"⁷⁵

Det generelt lave kendskab er en barriere for borgerens anvendelse. I den forbindelse kan det være relevant at se på, hvordan borgeren finder frem til de offentlige borgerrettede tilbud.

Indgange til offentlig digital kommunikation

Respondenternes kendskab til offentlige hjemmesider i den kvalitative undersøgelse stammer primært fra fire kilder⁷⁶:

- > Generelle søgemaskiner
- > Gæt på hjemmesideadresser
- > Henvisninger fra brevpost
- > Henvisninger fra netværk og familie

Respondenterne er dog ikke sikre på, hvad der er offentlige og private hjemmesider, og nævner sider som krak.dk og bankernes hjemmesider som offentlige tilbud. I undersøgelsen giver respondenterne udtryk for, at de har et større kendskab til private hjemmesider som netbank, internetbaserede vejvisere, biografer og rejseselskaber. Respondenter giver også udtryk for, at det kan være svært at skelne mellem offentlige og private hjemmesider.

"Det offentlige – hvad er det? Er det, når det er gratis?"⁷⁷

Potentiale for øget anvendelse

Selvom mange respondenter ikke kender til dele af det offentlige digitale udbud, er der interesse for at anvende det i fremtiden.

⁷⁴ Alsted Research, 2004, s. 25.

⁷⁵ Alsted Research, 2004, s. 25.

⁷⁶ Alsted Research, 2004, s. 24.

⁷⁷ Alsted Research, 2004, s. 20.

>

Tabel 4.3 Potentiale for benyttelse af udbuddet

Andel, der ikke kender de nævnte hjemmesider og selvbetjening, men som gerne vil anvende det i fremtiden

	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger
	- i procent -			
www.rejseplanen.dk	16	9	7	10
www.toldskat.dk	14	14	6	4
www.jobnet.dk	14	15	11	8
www.sundhed.dk	12	24	24	16
www.netborger.dk	16	25	23	8
Udfylde flyttemeddelelse	21	38	37	24
Ansøgning om SU og ændring af SU	14	14	14	12
Optagelsesskema på videregående uddannelser	12	18	18	14
Adgang om til oplysninger om den offentlige sektor danmark.dk	16	22	34	16
Ansøgning om lægeskift	21	34	43	27
Ansøgning om boligstøtte	19	26	29	18
Ansøgning om optagelse på venteliste til daginstitution	21	18	28	29
Adgang til sociale oplysninger på social.dk	21	22	33	27

Kilde: Alsted Research, 2005.

Tabel 4.3 viser, at en forholdsvis stor andel nævner, at de *ikke* kender en specifik løsning, men *gerne vil benytte* den i fremtiden. Tallene viser, at der er et tydeligt potentiale, såfremt kendskabet til løsningerne udbredes. Potentialet veksler mellem de enkelte digitale selvbetjeningsløsninger og er størst blandt de habile og rutinerede brugertyper.

Opsummeret kan det konkluderes, at manglende kendskab er en barriere, som er forskellig fra brugertype til brugertype. De usikre og habile brugertyper har generelt et lavere kendskab. For alle fire brugertyper kan der identificeres et potentiale for at øge anvendelsen af det offentlige digitale udbud, hvis kendskabet øges.

4.2.3 Borgernes behov for kontakt med den offentlige sektor

En grundlæggende forudsætning for anvendelse af det digitale udbud er, at borgerne skal have et behov for at kontakte en offentlig myndighed. Borgernes behov afhænger af den konkrete situation, eksempelvis af familiemæssige og/eller økonomiske forhold, alder, skift i livssituation med videre.

Børnefamilier kan eksempelvis have behov for at opskrive et barn til en institution eller søge tilskud. Arbejdsrelaterede henvendelser kan eksempelvis omhandle sygesikring, dagpenge og skat.

For at få en nærmere viden om borgernes behov på det kommunale område har en arbejdsgruppe under Landsforeningen af Kommunale Servicecentre, LKS, og KL i november 2004 udarbejdet en mindre undersøgelse af anledningen til borgernes

henvendelse til ni kommunale servicebutikker. Arbejdet mundede i februar 2005 ud i inspirationspapiret "Opgaver, livssituationer og servicepakker"⁷⁸.

I undersøgelsen blev registreringen af borgernes henvendelser til de kommunale servicebutikker blandt andet inddelt efter:

- > Henvendelser vedrørende *livssituationsændringer*
- > Henvendelser, der ikke relaterer sig til en livssituationsændring - *enkeltekspeditioner*.

I forhold til begrebet livssituation anvender arbejdsgruppen følgende definition: "...en situation, hvor der sker en væsentlig ændring i livet, og hvor denne ændring typisk medfører behov for kontakt til mere end ét ydelsesområde i det offentlige (kommunale) system"⁷⁹. Der kan eksempelvis være tale om en skilsmisse eller ændringer i arbejdsforhold.

Resultaterne af henvendelser på baggrund af livssituationsændringer blev efterfølgende inddelt i 4 kategorier. Tabel 4.4 viser en top 10-liste over de fire typiske livssituationshenvendelser:

Tabel 4.4: Top 10-liste over ydelser, som relaterer sig til livssituationshenvendelser

Ændring familiestatus (15 %)	Ændring arbejdsforhold (32 %)	Den 3. alder (20 %)	Ændring boligstatus (34 %)
Skat	Skat	Skat	Folkeregister
Børne- og underholdsbidrag	Dagpenge/syge/barsel	Pensionsansøgning	Boligstøtte
Råd og vejledning	Kontanthjælp	Pensionsændring	Skat
Børnefamilieydelse	Råd og vejledning	Råd og vejledning	Sygesikring tilskud/beviser
Folkeregister	Henv. anden egen afd.	Helbredstillæg	Råd og vejledning
Boligstøtte	Hjælpemiddel	Boligstøtte	Boliganvisning
Dagpenge/syge/barsel	Boligstøtte	Personligt tilskud	Kontanthjælp
Pladsanvisning	Andet Sygesikring tilskud/beviser	Varmehjælp	Børne- og underholdsbidrag
Henv. anden egen afd.		Andet	Henv. anden egen afd.
Henv. anden offentlig myndighed	Pensionsændring	Boliganvisning	Andet

Kilde: LKS og KL, 2005.

⁷⁸ Landsforeningen af kommunale servicecentre og KL, 2005. Se bilag 11 for metode.

⁷⁹ Landsforeningen af kommunale servicecentre og KL, 2005.

Foruden henvendelser på baggrund af livssituationsændringer omtaler inspirationspapiret *enkeltekspeditioner*, der altså ikke er afledt af en væsentlig ændring i livet. Det drejer sig eksempelvis om tab af sygesikringsbevis, ændring af rentefradrag i forbindelse med låneomlægning, udlevering af lokalplaner med videre.⁸⁰

Undersøgelsen indikerer, at cirka 25 procent af borgernes henvendelser i de ni udvalgte kommuner er forbundet med livssituationsændringer, jævnfør tabel 4.4, mens 75 procent af henvendelserne karakteriseres som enkeltekspeditioner.⁸¹ Denne fordeling er ikke samtidig et udtryk for fordelingen af ressourceforbruget, idet forholdet nærmere er omvendt proportionalt. Det skyldes, at livssituationshenvendelserne vejer tungere ressourcemæssigt og ofte inddrager ekspeditioner af flere områder samtidig.

Borgerens behov for kontakt med den offentlige sektor er desuden karakteriseret ved at være af mere eller mindre tilbagevendende karakter. Eksempelvis er indberetningen af selvangivelse og forskudsopgørelsen en tilbagevendende begivenhed hvert år i hele voksenlivet, hvor behovet for at opskrive sit barn til en venteliste kun opstår få gange i en forælders liv.

Inddrages yderligere borgerens brede kontakt til den offentlige sektor, forstået som kontakt til eksempelvis kommunale daginstitutioner, skoler med videre, stiger behovet for kontakt til nærmest en daglig begivenhed for visse målgrupper.

”Livscirklen” på danmark.dk

På portalen danmark.dk kan borgere blandt andet læse om emner vedrørende det offentlige samt pligter og rettigheder som borgere i Danmark. De emner, som borgerne søger information om på portalen, kan indikere borgernes behov for kontakt og information om det offentlige. I de tre første måneder af 2005 er de ti mest læste emner eksempelvis: 1. Beregning af skat, 2. Brevstemmer til folketingsvalg, 3. Medlemskab af en A-kasse, 4. Børnetilskud, 5. Kapitalpension, 6. At få børn, 7. Ejendomsskat, 8. Arbejde, 9. Uddannelse og 10. Parforhold.

Opsummeret kan borgernes behov for kontakt til den offentlige sektor siges at afhænge af både den konkrete livssituation og ændringer i denne samt de enkeltstående behov, som borgerne oplever. Kontakten er karakteriseret ved at være af en mere eller mindre tilbagevendende karakter.

⁸⁰ Landsforeningen af kommunale servicecentre og KL, 2005.

⁸¹ Landsforeningen af kommunale servicecentre og KL, 2005.

4.2.4 Borgernes kompetencer til at anvende offentlig digital kommunikation

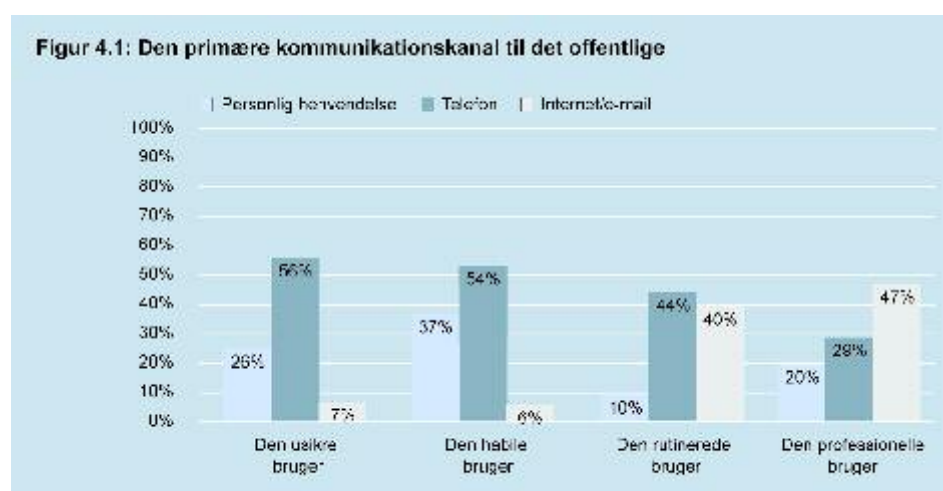
Anvendelsen af det offentlige digitale udbud afhænger også af borgernes it-kompetencer og sproglige kompetencer, der gør borgerne i stand til at forstå den skrevne information, som primært benyttes på internettet.

It-kompetencer

En forudsætning for borgernes anvendelse af digital information og selvbetjening er, at borgeren er i stand til at betjene en computer, anvende internettet (bruge en browser) og kender til at begå sig på en hjemmeside. Borgerne skal blandt andet kunne navigere ved hjælp af menuer og søgefunktioner.

Som beskrevet i afsnit 4.1 identificerer Alsted Research i deres kvalitative og kvantitative undersøgelser fire brugertyper i forhold til anvendelse af internettet. Forholdet mellem brugertyperne er også et udtryk for it-kompetenceforholdet, hvor de rutinerede og professionelle brugere har høje it-kompetencer og oplever, at de er i stand til at benytte de offentlige digitale tilbud. Modsat foretrækker de usikre og habile brugertyper andre henvendelsesformer end den digitale og benytter i overvejende grad ikke digital selvbetjening. Disse gruppe føler sig til en vis grad usikre på egne kompetencer og formåen i forhold til at betjene sig selv digitalt.

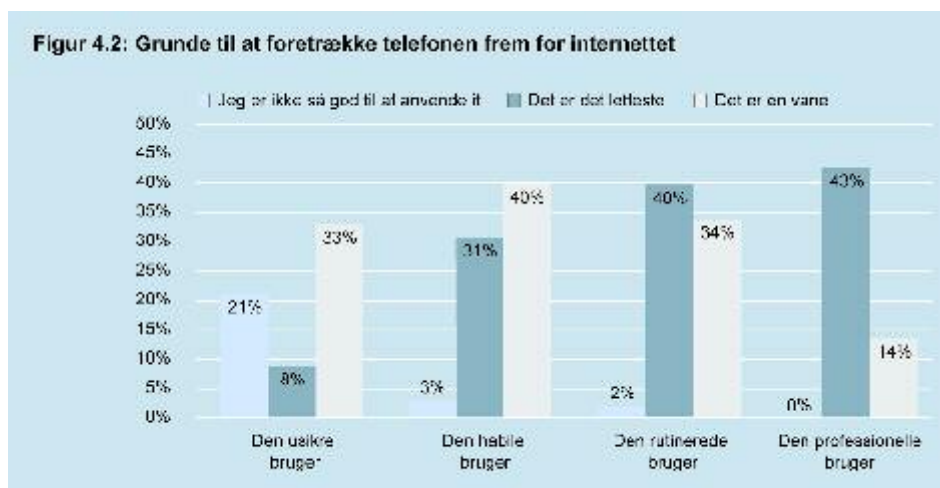
De usikre og habile brugertypers usikkerhed ses blandt andet ved, at kun 6 og 7 procent af disse typer ønsker at anvende internettet i kontakten med det offentlige. I stedet foretrækkes telefonen og personligt fremmøde.



Kilde: Alsted Research, 2005.

Den primære årsag til, at man vælger telefonen frem for det personlige fremmøde, er vane, jf. figur 4.2. Desuden nævner respondenterne, at det er det letteste. De usikre brugeres fravalg af den digitale kanal skyldes i højere grad end de andre brugertyper

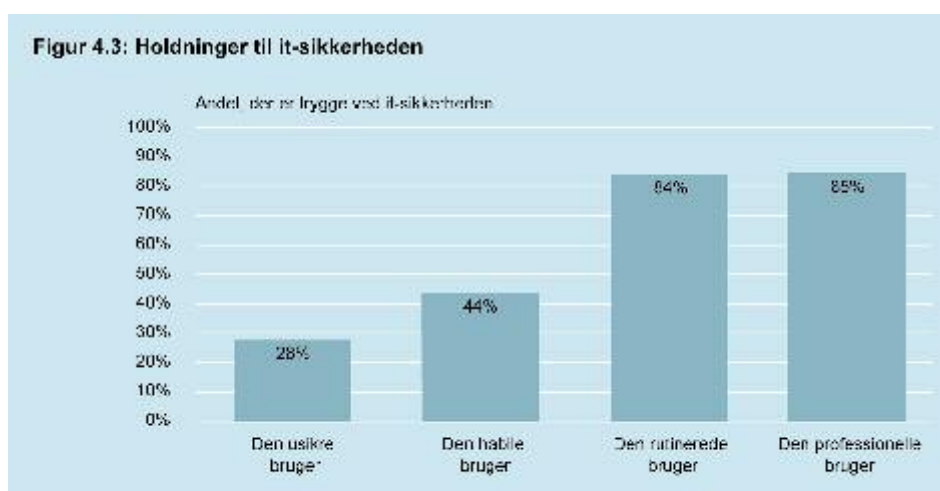
utilstrækkelige it-kompetencer. Sammenlignet er det 21 procent af de usikre brugere mod henholdsvis 3 procent, 2 procent og 0 procent af de andre brugertyper.⁸²



Kilde: Alsted Research, 2005.

Direkte adspurgte om, hvad der forhindrer respondenterne i at bruge nettet i kontakten med det offentlige, nævner 10 procent, at det er svært at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger, og 6 procent mener, at de ikke "kan finde ud af at bruge computeren til den slags"⁸³.

Der kan ses en sammenhæng mellem brugertypernes it-kompetencer og trygheden ved at anvende it.



Den sorte streg illustrerer det vægtede gennemsnit.

Kilde: Alsted Research, 2005.

⁸² Alsted Research, 2005, s. 23.

⁸³ Alsted Research, 2005, s. 64.

Figur 4.3 viser, at der i gennemsnit er 69 procent af respondenterne, der stoler på sikkerheden i den digitale kommunikation med det offentlige. 84 procent af de rutinerede og 85 procent af de professionelle brugere er trygge ved sikkerheden, mens kun 28 procent af de usikre og 44 procent af de habile brugere er trygge ved sikkerheden.⁸⁴

It-sikkerhed

I Alsted Resaearchs kvalitative undersøgelse nævner enkelte respondenter på spørgsmålet om it-sikkerhed, at de er nervøse for, hvem der får adgang til fortrolige oplysninger. Der er blandt de usikre og habile brugere delte meninger om, hvorvidt kommunikationen med det offentlige kan foregå digitalt:⁸⁵

- > Hvem får adgang til de fortrolige oplysninger?
- > Kan noget gå tabt?
- > Hvad med skriftlig dokumentation?
- > Hvad med min retssikkerhed?

Sproglige kompetencer

De fleste offentlige hjemmesider kommunikerer gennem tekst. Det er derfor en forudsætning, at borgerne har de nødvendige sproglige kompetencer, og at borgerne kan læse og forstå det læste for at kunne navigere og få gavn af indholdet på de offentlige hjemmesider.

Tal viser, at 12 procent af befolkningen har vanskeligheder ved at læse dagligdagstekster. Det svarer til 420.000 personer, men langt fra alle disse kan betegnes som ordblinde. Mange har for eksempel læsevanskeligheder, fordi de ikke har holdt læsningen ved lige.⁸⁶

Sproglige kompetencer handler dog ikke kun om borgernes læsefærdigheder, men også om, hvorvidt ordvalget på de offentlige hjemmesider svarer til borgernes sprogbrug.

⁸⁴ Alsted Research, 2005, s. 30.

⁸⁵ Alsted Research, 2004, s. 34-35.

⁸⁶ Se Dansk Videnscenter for Ordblindheds hjemmeside www.dvo.dk.

Afsenderorienteret sprogbrug

Flere af respondenterne i Alsted Researchs kvalitative undersøgelse peger på, at nogle ord på de offentlige hjemmesider er svære at forstå, og at sprogbrugen er afsenderorienteret. Det gælder især brug af ord, der ikke virker naturlige for borgerne - eksempelvis ”hjælpe midler til gangbesværede, der kan håndteres med en arm” i stedet for krykker. En respondent siger:⁸⁷

”Hvorfor hedder en losseplads ikke en losseplads, men både en fyldplads og en deponeringsplads?”

Flere respondenter nævner desuden, at søgemaskiner kan være dårlige og upræcise, når søgeord skal staves helt korrekt eller svare til afsenders ordvalg.⁸⁸

En sprogbrug, der er fjern fra dagligdagstale, kan have konsekvenser for borgernes succes med søgning på nettet og anvendelsen af det offentlige digitale udbud.

Manglende sproglige kompetencer og sprogbrugen på offentlige hjemmesider og i selvbetjeningsløsningerne kan gøre det vanskeligt at finde og anvende digital information og selvbetjening. Sproglige barrierer kan direkte afholde borgerne fra at anvende offentlig digital information og selvbetjening og i stedet anvende andre medier som telefon og personlig henvendelse.⁸⁹

Bedst på Nettet

I regi af Bedst på Nettet er der i 2004 gennemført en brugerundersøgelse, hvor cirka 20.000 internet-brugere, på en skala fra 1 til 4, har vurderet udformningen af sproget på de offentlige hjemmesider (“Er teksterne nemme at forstå?”). Her var den gennemsnitlige score for alle deltagende institutioner 3,2 ud af en maksimal score på 4. Det skal tilføjes, at respondenterne i Bedst på Nettet brugerundersøgelse selv har valgt at deltage i brugerundersøgelsen på de offentlige hjemmesider og derfor allerede har en vis erfaring med brug af offentlige hjemmesider. Respondenterne er formentlig derfor overvejende rutinerede og professionelle brugere.

Det kan opsummeres, at de rutinerede og professionelle brugere har høje it-kompetencer og oplever, at de er i stand til at benytte de offentlige digitale tilbud. Modsat føler de usikre og habile brugere sig til en vis grad usikre på egne kompetencer i forhold til at anvende it. 21 procent af de usikre brugere foretrækker telefonen på grund af manglende it-kompetencer.

Også nervøsitet om it-sikkerhed spiller en rolle for de usikre og habile brugere. Henholdsvis 28 og 44 procent af de usikre og habile brugere er trygge ved

⁸⁷ Alsted Research, 2004, s. 31.

⁸⁸ Alsted Research, 2004, s. 31.

⁸⁹ Alsted Research, 2004, s. 10.

it-sikkerheden i modsætning til henholdsvis 84 og 85 procent af de rutinerede og professionelle brugere.

4.2.5 Borgernes oplevelse af overblik, ensartethed og brugbarhed

Oplevelsen af overblik, ensartethed og brugbarhed i det offentlige digitale udbud er andre forudsætninger for borgernes anvendelse af digital kommunikation.

Overblik og ensartethed

Danmarks Statistik har spurgt borgerne om sammenhængen mellem myndighedernes tjenester. 61 procent af de, der har haft kontakt med det offentlige via internettet, finder sammenhængen mellem myndighedernes udbud god eller tilfredsstillende.⁹⁰

I Alsted Researchs kvantitative undersøgelse er der spurgt til, hvad der forhindrer respondenterne i at bruge internettet, når de skal kontakte det offentlige. Næst efter vaner og kendskab er der 21 procent, der svarer, at de finder det svært at gennemskue, hvor de skal henvende sig på internettet.⁹¹

Når respondenterne endvidere bliver stillet over for at skulle vælge mellem en række *ønsker* til den digitale kommunikation, er der tilsyneladende et ønske om øget overblik. 69 procent efterspørger én samlet indgang på nettet, hvor al offentlig information og selvbetjening er samlet, mens 59 procent efterspørger et bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på nettet.⁹² Dette til trods for, at respondenterne ikke oplever det som en af de primære barrierer.

⁹⁰ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 8.

⁹¹ Alsted Research, 2005, s. 64.

⁹² Alsted Research, 2005, s. 65.

Overblik og ensartethed

I den kvalitative undersøgelse peger respondenter på, at det er svært at få overblik over det digitale udbud. Der nævnes en manglende sammenhæng på tværs, forstået som en forskelligartet opbygning af offentlige hjemmesider.⁹³ En respondent nævner, at man skal sætte sig ind i mange forskellige opbygninger og designs på de enkelte hjemmesider for at få løst et behov digitalt. Opbygningen og navigationen på de offentlige hjemmesider er varieret, hvorfor respondenter ikke nødvendigvis kan genbruge erfaringer fra besøg på andre hjemmesider.

I den konkrete anvendelsessituation peger flere respondenter på manglende grafisk lighed (design) og manglende genkendelighed mellem de enkelte offentlige digitale løsninger som barrierer.⁹⁴ En respondent har følgende opfattelse:

*”Hver afdeling eller institution har sin egen webmaster – de opfinder hver deres måde at gøre tingene på...”*⁹⁵

Samtidig nævnes manglende sammenhæng og genkendelighed mellem den enkelte digitale service og de øvrige kommunikationskanaler – herunder telefon og brev – som en barriere. Enkelte respondenter nævner, at de ikke har oplevet at blive henvist via telefonen til internettet.

Det kan opsummeres, at efter vaner og kendskab som de største barrierer for borgernes anvendelse, er manglende overblik over, hvor man skal henvende sig på internettet, den tredjestørste barriere med 21 procent.

Brugbarhed

Tal fra Danmarks Statistik viser, at 86 procent af de, der har søgt information, downloadet skemaer/blanketter eller indsendt data, er tilfredse med muligheden for at benytte de digitale tjenester. Tilsvarende vurderer 87 procent, at kvaliteten af de enkelte tjenester er god eller tilfredsstillende.⁹⁶

I Alsted Researchs kvantitative undersøgelse er tallet ligeledes højt i forhold til brugbarheden. 71 procent af respondenterne er tilfredse med brugbarheden af det offentlige digitale udbud, som de har benyttet.⁹⁷

Figur 4.4 viser, at de mere kompetente it-brugere også er mere positive over for brugbarheden. Det skal dog bemærkes, at de professionelle brugere, som har størst erfaring med digital kommunikation, er mindre tilfredse end den rutinerede bruger. Ligeledes skal det bemærkes, at 33 procent af de usikre brugere ikke ved, om de er tilfredse med brugbarheden af de digitale muligheder.⁹⁸ Dette kan hænge sammen

⁹³ Alsted Research, 2004, s. 9-10.

⁹⁴ Alsted Research, 2004, s. 26, 32-33.

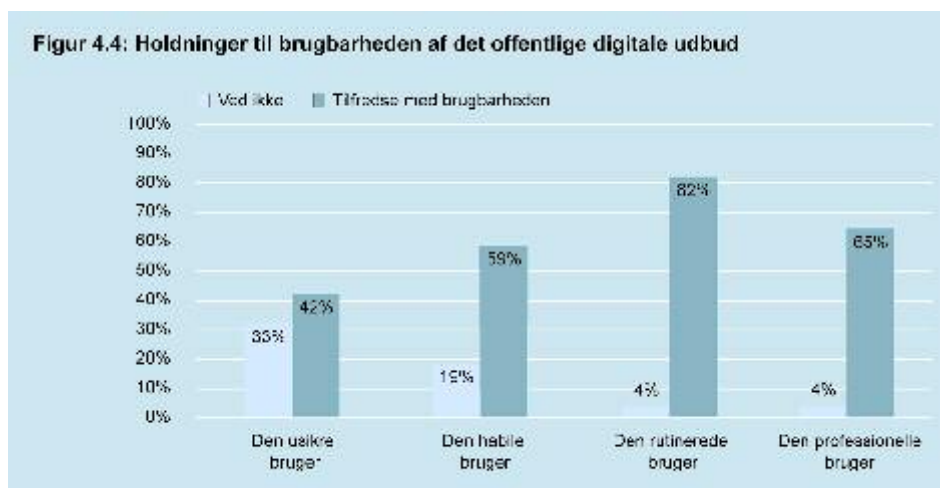
⁹⁵ Alsted Research, 2004, s. 32.

⁹⁶ Danmarks Statistik, 2005:30, s. 8.

⁹⁷ Alsted Research, 2005, s. 38.

⁹⁸ Alsted Research, 2005, s. 38.

med, at de usikre brugere i mindre grad har erfaringer med anvendelse af og kendskab til offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.



Kilde: Alsted Research, 2005.

I den kvalitative undersøgelse definerer brugerne et brugervenligt medie som et medie, der er nemt og hurtigt at anvende. Følgende karakteristika for henholdsvis et brugervenligt og ikke-brugervenligt medie er nævnt⁹⁹:

Brugervenligt medie	Ikke-brugervenligt medie
Tilgængeligt døgnet rundt	Begrænset kontakttidspunkt
Aktuel information	Ventetid
Relevant information	Irrelevant information
Læsevenligt	Visse digitale formularer
Overskuelig opbygning	Flere forskellige pinkoder
Sprogligt forståeligt	Manglende opdatering, døde links
Mulighed for at lave aftale med det samme, eksempelvis over telefonen	Nødvendigt at downloade program for at se noget på en hjemmeside

Kilde: Alsted Research, 2004.

⁹⁹ Alsted Research, 2004, s. 23.

Brugbarhed og brugervenlighed

I Alsted Researchs kvalitative undersøgelse nævner respondenter, at der er forskel på kvaliteten af de offentlige hjemmesider. Barrierer, som nævnes, er, at der er for mange adgangskoder, og at det er svært at finde ud af at bruge digital signatur. Andre respondenter nævner, at det er irriterende, at nogle opgaver ikke kan færdiggøres digitalt.¹⁰⁰

Samtidig fremgår det af undersøgelsen, at den enkelte sides overskuelighed og antallet af nødvendige koder kan have en betydning for oplevelsen af brugervenlighed. Der gives udtryk for, at en enkelt dårlig oplevelse med en bestemt hjemmeside er tilstrækkelig til, at denne side undgås i fremtiden, eller at man bliver irriteret på det offentlige for ikke at tænke på brugeren.

”Hvis siden nu er meget brugervenlig, og det er nemt at udføre opgaven, og den er sproglig tilgængelig for enhver – så tænker jeg da, nå, de har tænkt over det. Så får de lige et par points.”¹⁰¹

Det kan konkluderes, at der er en tilfredshed med brugbarheden blandt de respondenter, der benytter det digitale udbud. De rutinerede og de professionelle brugere, der er mere fortrolige med digital kommunikation, er generelt også mere positive over for brugbarheden af det digitale udbud, end de usikre og habile brugere.

I den kvalitative undersøgelse er der respondenter, som peger på, at det kan være svært at navigere rundt og benytte en række hjemmesider.

4.2.6 Borgernes oplevelse af merværdi ved brug af offentlig digital kommunikation

Det fremgår af Alsted Researchs kvantitative undersøgelse, at 75 procent af respondenterne ønsker klare fordele, før de vælger at benytte den digitale kommunikationskanal frem for eksempelvis telefonen. Det er derfor en forudsætning for borgernes anvendelse af digital kommunikation, at de oplever en form for *merværdi* sammenlignet med anvendelse af traditionelle kommunikationskanaler.¹⁰² Merværdi er her eksemplificeret ved tidsbesparelse og bekvemmelighed for borgeren.

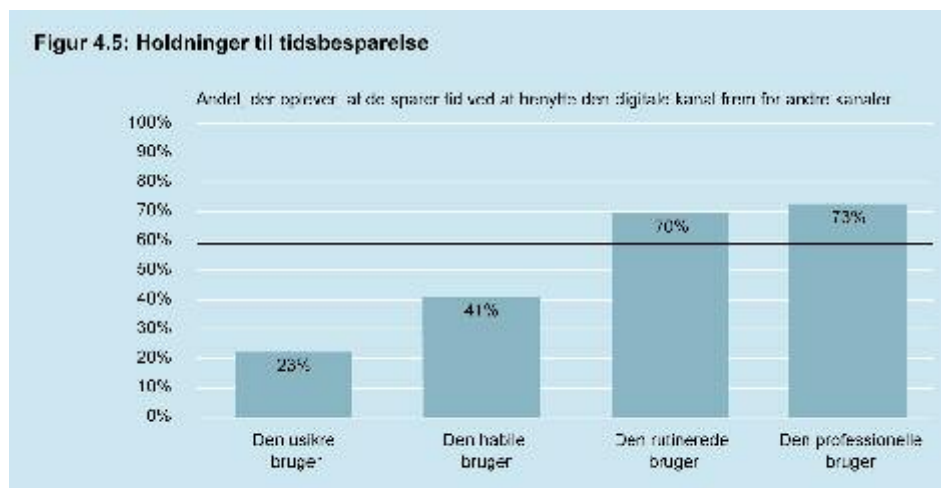
Tidsbesparelse

I den kvantitative undersøgelse svarer 59 procent af respondenterne, at de oplever det som tidsbesparende at bruge den digitale kanal.

¹⁰⁰ Alsted Research, 2004, s. 26-27.

¹⁰¹ Alsted Research, 2004, s. 27.

¹⁰² Alsted Research, 2005, s. 3-6.



Den sorte streg illustrerer det vægtede gennemsnit.

Kilde: Alsted Research, 2005.

Figur 4.5 viser en forskel i brugertypernes opfattelse af tidsbesparelse. Blandt de usikre brugere oplever 23 procent det som tidsbesparende at benytte sig af digital kommunikation med det offentlige. De rutinerede og professionelle brugere oplever overvejende tidsbesparelser og altså en øget merværdi.

Digital kommunikation som tidsbesparende

Ved problemstillinger, der opfattes som faktuelle, gives der udtryk for, at digital kommunikation med det offentlige er relevant og tidsbesparende for både borgeren og det offentlige.

”Det er nemt at udfylde en formular med nogle eksakte oplysninger, så skal man ikke bruge tid på at poste et brev eller ringe op og stå i telefonkø.”¹⁰³

Bekvemmelighed

I en undersøgelse foretaget af analyseinstituttet AC Nielsen er respondenterne blevet spurgt, om de finder det lettere at kommunikere med det offentlige digitalt. 53 procent svarer, at de er helt enige, 27 procent er overvejende enige, og 8 procent er lidt enige. Samlet set er 88 procent af de adspurgte altså mere eller mindre enige i, at det er lettere at kommunikere digitalt med det offentlige.¹⁰⁴

I Alsted Researchs kvantitative undersøgelse mener 91 procent af alle respondenterne, at det er bekvemt at kunne benytte internettet 24 timer i døgnet.¹⁰⁵

¹⁰³ Alsted Research, 2004, s. 29.

¹⁰⁴ AC Nielsen, 2004, s. 88.

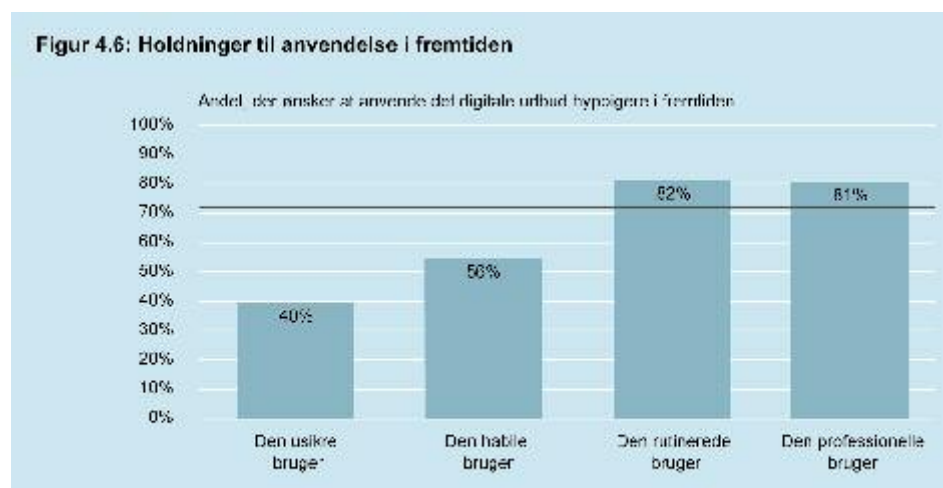
¹⁰⁵ Alsted Research, 2005, s. 34.

Opsummerende har en synlig merværdi betydning for borgernes anvendelse af nettet. Merværdien er i denne sammenhæng borgerens oplevelse af besparet tid og oplevelsen af bekvemmelighed. Der er her forskel på brugertypernes opfattelse af merværdi. De usikre og habile brugere oplever ikke i samme grad tidsbesparelser ved brugen af den digitale kanal som en merværdi. Det kan skyldes, at andre forudsætninger som brugertypernes it-kompetencer og internetopkobling ikke er tilstede, jævnfør afsnit 4.2.4 og 4.2.1, men også personlige holdninger og vaner i forhold til offentlig digital kommunikation, jævnfør afsnit 4.2.7.

4.2.7 Borgernes holdninger og vaner i forbindelse med offentlig digital kommunikation

Holdninger

Forudsætninger af mere holdningsmæssig karakter kan også have indflydelse på anvendelsen af digital kommunikation. Holdningen til at anvende digital kommunikation er dog meget forskellig fra brugertype til brugertype:



Den sorte streg illustrerer det vægtede gennemsnit.

Kilde: Alsted Research, 2005.

Figur 4.6 viser, at 72 procent af respondenterne ønsker at benytte det digitale udbud hyppigere i fremtiden. Den usikre bruger har med 40 procent dog et væsentligt mindre ønske om at anvende digital kommunikation fremover end de rutinerede og professionelle brugere med 82 og 81 procent.¹⁰⁶

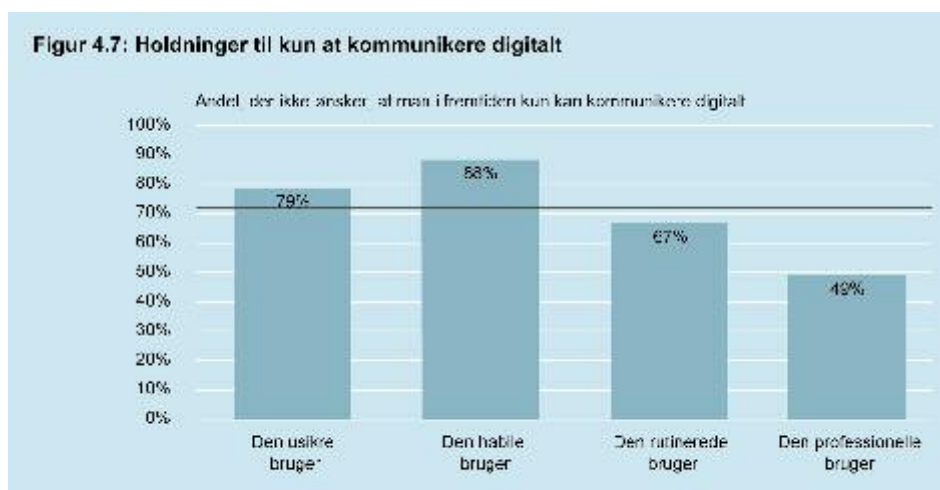
¹⁰⁶ Alsted Research, 2005, s. 39.

Personlig påvirkning og sikkerhed

I Alsted Researchs kvalitative undersøgelse er de professionelle og rutinerede brugere interesserede og engagerede i brugen af digital selvbetjening. Den habile bruger er mere tilbageholdende i forhold til brugen af digital selvbetjening, hvilket primært kan tilskrives holdningsmæssige årsager. Denne brugertype ønsker som tidligere nævnt¹⁰⁷ at kunne påvirke sagsgange ved personlig henvendelse.

*”Når jeg møder op, kan jeg bruge min charme. Det kan jeg ikke over internettet.”*¹⁰⁸

På trods af de positive forventninger og ønsker om at gøre hyppigere brug af det digitale udbud i fremtiden, er der dog en betydelig modstand imod, at det offentlige udbud udelukkende er digitalt tilgængeligt:



Den sorte streg illustrerer det vægtede gennemsnit.

Kilde: Alsted Research, 2005.

Knap tre ud af fire respondenter ønsker ikke, at man i fremtiden *kun* kan kommunikere med det offentlige via internettet.¹⁰⁹ Også her er der dog stor forskel i brugertyperne, og modstanden udgør ”kun” knap halvdelen af de professionelle brugere.

Vaner

På trods af at respondenterne generelt er positive over for at anvende digital kommunikation, kommer dette ikke til udtryk i den måde, som der ageres på i dag. Når borgerne finder det nødvendigt at kontakte det offentlige, bliver den hidtidige og traditionelle kontaktform ofte benyttet. Det viser sig, at syv ud af ti brugere først og fremmest tænker på andre kanaler end den digitale, når det offentlige skal kontaktes. Det er primært telefonen, der anvendes.¹¹⁰

¹⁰⁷ Se kapitel 4.2 om brugertyper.

¹⁰⁸ Alsted Research, 2004, s. 14.

¹⁰⁹ Alsted Research, 2005, s. 29.

¹¹⁰ Alsted Research, 2005, s. 22.



Den sorte streg illustrerer det vægtede gennemsnit.

Kilde: Alsted Research, 2005.

Kun henholdsvis 6 og 7 procent af de habile og usikre brugere tænker først og fremmest på internettet, når de skal i kontakt med det offentlige. Af de respondenter, som foretrækker telefonen frem for nettet, er der 36 procent af respondenterne, der bruger telefonen til kontakt med det offentlige på grund af vane, mens 33 procent finder det lettest at bruge telefonen.¹¹¹

På spørgsmålet om, hvad der forhindrer respondenterne i at anvende internettet, når de skal kontakte det offentlige, svarer 39 procent, at ”Jeg er vant til at bruge nogle andre kanaler til at komme i kontakt med det offentlige”.¹¹²

Der er derfor tydelige vanemæssige barrierer i forhold til anvendelsen af det offentlige digitale udbud.

Det kan konkluderes, at respondenterne forventer at benytte digital kommunikation hyppigere i fremtiden. Ingen af brugertyperne ønsker, at man i fremtiden kun kan kommunikere med det offentlige digitalt. Endeligt kan det konkluderes, at fravalget af digital kommunikation i forhold til telefonen primært skyldes vane.

4.3 Opsamling

Formålet med kapitlet har været at besvare spørgsmålet om, hvordan borgernes anvendelse af og barrierer for anvendelse af offentlig digital information og selvbetjening er.

¹¹¹ Alsted Research, 2005, s. 23.

¹¹² Alsted Research, 2005, s. 64.

Det kan konkluderes, at borgerne i et vist omfang anvender nettet til at komme i kontakt med det offentlige, men at det primært anvendes til informationssøgning. Borgernes anvendelse af det offentlige digitale udbud afhænger af en række overlappende forudsætninger, der i det omfang, de ikke er til stede, kan opleves som barrierer af borgerne. Forudsætningerne er: Adgang til computer og internet; kendskab til offentlig digital kommunikation; behov for kontakt med den offentlige sektor; kompetencer til at anvende offentlig digital kommunikation; overblik, ensartethed og brugbarhed i det digitale udbud; oplevelse af merværdi ved brug af offentlig digital kommunikation samt holdninger og vaner i forbindelse med offentlig kommunikation.

Det kan konkluderes, at der er forskel på de fire brugertypers forudsætninger og i forlængelse heraf også på deres barrierer for anvendelse.¹¹³

¹¹³ Nedenstående vurdering af brugertypernes karakteristika er beskrevet ud fra en sammenligning af brugernes præferencer. Når der derfor anvendes vurderinger som i større eller mindre grad, skal dette forstås i relation til de andre brugertyper.

Forudsætning og barrierer / brugertyper	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger
Andel af respondenter	8 procent	24 procent	55 procent	10 procent
Kendskab	Kender til og anvender få eller ingen offentlige portaler. Benytter sig af få eller ingen selvbetjenings-løsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et mindre potentiale for højere anvendelse.	Kender til og anvender i mindre omfang offentlige portaler. Benytter sig af få selvbetjenings-løsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et potentiale for fremtidig anvendelse.	Kender til og anvender i et vist omfang større portaler og selvbetjeningsløsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et potentiale for fremtidig anvendelse.	Kender til og anvender i et vist omfang større portaler og selvbetjeningsløsninger. Ved øget kendskab til udbuddet er der et mindre potentiale for højere anvendelse.
Behov	Afhænger blandt andet af livssituation.	Afhænger blandt andet af livssituation.	Afhænger blandt andet af livssituation.	Afhænger blandt andet af livssituation.
Kompetencer	It-kompetencer opleves som en barriere. Telefonen foretrækkes. Er nervøs ved it-sikkerheden.	It-kompetencer er ikke en væsentlig barriere, men telefonen foretrækkes. Er delvist nervøs ved it-sikkerheden.	It-kompetencer opleves ikke som en barriere. Er generelt trygge ved it-sikkerheden.	It-kompetencer opleves ikke som en barriere. Er generelt trygge ved it-sikkerheden.
Overblik, ensartethed og brugbarhed af det offentlige udbud	Hver femte har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er mindre tilfredse med brugbarheden af det offentlige digitale udbud end de øvrige brugertyper.	Hver fjerde har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er mindre tilfreds med brugbarheden af det offentlige digitale udbud end de rutinerede og professionelle brugere.	Hver femte har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er i høj grad tilfreds med brugbarheden.	Hver syvende har svært ved at gennemskue, hvor man skal henvende sig på nettet. Er generelt tilfreds med brugbarheden.
Merværdi	Finder ikke stor merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.	Finder i mindre grad merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.	Finder merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.	Finder merværdi ved digital kommunikation i form af besparet tid.
Holdning og vaner	Forventer i mindre grad en hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Vanen spiller ind i kontakten med det offentlige og derfor anvendes telefonen i højere grad.	Forventer i større grad en hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Vanen spiller ind, men en delgruppe inden for denne brugertype tror også på en større påvirkningsgrad af egen sag ved personlig/telefonisk henvendelse.	Høj forventning til hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Interesseret og engageret i at anvende det digitale medie. Vant til at benytte andre kommunikationsveje i kontakten med det offentlige, men ønsker at ændre dette.	Høj forventning til hyppigere anvendelse af udbuddet i fremtiden. Interesseret og engageret i at anvende det digitale medie

I forhold til *adgang* til computer og internet har borgerne samlet set udbredt mulighed for at kommunikere digitalt, og størstedelen af borgerne har adgang til både computer og internet fra hjemmet. Kun 7 procent af respondenterne med adgang til internettet fra hjemmet oplever opkoblingens formåen som en barriere.

Kendskabet til det offentlige digitale udbud er generelt lavt, men varierer fra løsning til løsning og brugertyperne imellem. Det er de professionelle og rutinerede brugere, der kender til og bruger flest af de offentlige selvbetjeningsløsninger og portaler. De usikre og habile brugere kender generelt kun til få offentlige hjemmesider og selvbetjeningsløsninger. Der er for alle fire brugertyper et betydeligt potentiale for større fremtidig anvendelse, idet alle i forhold til eksempler på det konkrete udbud oplyser, at de måske ikke anvender dem nu, men at de finder dem relevante at anvende

i fremtiden. Potentialet er derfor til stede, men på nuværende tidspunkt er kendskab en betydelig barriere.

I forhold til borgernes *behov* for at anvende det offentlige digitale udbud er behovet i et vist omfang afhængigt af den enkelte borgers livssituation.

Der er usikre brugere, der oplever, at de ikke har de fornødne *it-kompetencer* til at kunne betjene sig selv digitalt og mener, at de ikke kan finde ud af bruge computeren til "den slags". It-kompetencer kan derfor være en barriere for anvendelsen. Desuden spiller nervøsitet om it-sikkerhed en rolle for de usikre og habile brugere. Henholdsvis 28 og 44 procent af de usikre og habile brugere er trygge ved it-sikkerheden i modsætning til henholdsvis 84 og 85 procent af de rutinerede og professionelle brugere. *Sproget* i det offentlige udbud af digital kommunikation fremhæves af enkelte respondenter som afsenderorienteret og som et problem i forbindelse med anvendelse af digital kommunikation.

I forhold til *overblik, ensartethed og brugbarhed i det digitale udbud* kan det konkluderes, at manglende overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på internettet, er den tredjestørste barriere for borgernes anvendelse af digital kommunikation. Der er tilfredshed med brugbarheden blandt de borgere, der allerede benytter de digitale udbud.

Med hensyn til borgernes oplevelse af *merværdi* ved at anvende det offentlige digitale udbud kan det konkluderes, at tre ud af fire respondenter ønsker klare fordele ved at anvende den digitale kommunikationskanal, blandt andet i form af besparet tid. Henholdsvis 23 og 41 procent af de usikre og habile brugere oplever en tidsbesparelse ved at anvende digital information og selvbetjening, mens 70 og 73 procent af de rutinerede og professionelle brugere oplever merværdi ved anvendelse af nettet i form af besparet tid.

Der er identificeret - afhængig af brugertype – at respondenternes *holdning* til det at betjene sig digitalt i vid udstrækning er positiv. De positive forventninger til at anvende det digitale udbud mere i fremtiden kommer ikke til udtryk i den måde, som der ageres på i dag, hvor vaner og opfattelsen af, at telefonen er den letteste kanal at anvende, er de primære årsager til, at den digitale kanal fravælges.

Kapitel 5: Borgernes efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation

>

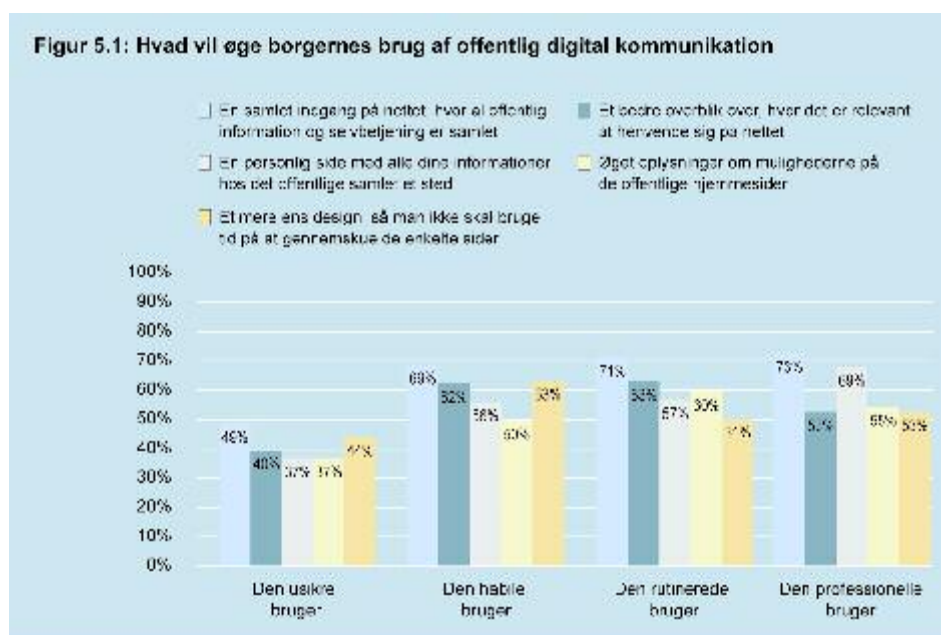
Kapitel 5 beskriver respondenternes efterspørgsel i forhold til offentlig digital kommunikation.¹¹⁴ Efterspørgslen kan betragtes som respondenternes ønsker og indspil til, hvad der kan mindske de barrierer, som opleves for at anvende offentlig digital kommunikation.

Kapitel 5 besvarer spørgsmålet:

> *Hvilke ønsker og behov har borgerne til digital kommunikation med det offentlige?*

5.1 Bedre overblik over og kendskab til udbuddet

Respondenterne er blevet spurgt om, hvilke ændringer der ville få dem til at anvende de offentlige hjemmesider mere. På rækken af svarmuligheder, som respondenterne blev stillet over for, er følgende fem de mest efterspurgte: En samlet indgang på nettet, hvor al information og selvbetjening er samlet; et bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på nettet; en personlig side med alle ens informationer samlet et sted; øget oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider og et mere ens design. Respondenternes svar fremgår af figur 5.1.



Kilde: Alsted Research, 2009.

¹¹⁴ I analysen af borgernes efterspørgsel beskrives både borgernes efterspørgsel, som den kom til udtryk i den kvantitative undersøgelse, samt i de kvalitative interviews foretaget af Alsted Research. Efterspørgslen beskrives også ud fra, hvad borgerne har identificeret som mangler eller irritationsmomenter.

Figur 5.1 viser, at flest respondenter efterspørger én samlet indgang for offentlig digital kommunikation. Der er dog forskel i brugertypernes ønsker. 49 procent af den usikre brugertype ønsker en samlet indgang mod 73 procent af de professionelle brugere.

Samlet set ønsker 69 procent en samlet indgang på nettet; 59 procent ønsker et bedre overblik; 57 procent ønsker en personlig side; 55 procent ønsker øget oplysning om mulighederne og 53 procent et mere ens design.¹¹⁵

Der er respondenter, der gør opmærksom på, at det er en stor fordel, at der er adgang 24 timer i døgnet, og at det er tidsbesparende at anvende den digitale kanal. Respondenterne nævner selv disse styrker ved det digitale medie.

Øget oplysning og markedsføring

Respondenter i Alsted Researchs kvalitative undersøgelse efterlyser mere markedsføring af og information om de digitale muligheder. Der efterspørgeres:

- > Overblik over, hvilke selvbetjeningsløsninger der findes, og hvor man kan finde dem
- > Overblik over, hvilken information der findes, og hvor.¹¹⁶

Sammenhæng i kommunikationskanaler

Respondenter i Alsted Researchs kvalitative undersøgelse efterspørger en bedre sammenhæng mellem de forskellige offentlige kommunikationskanaler: telefon, brev, personlig henvendelse og internettet. Sammenhængen kan eksempelvis være, at der i breve oplyses om adressen på hjemmesiden, eller at sagsbehandleren guider borgeren frem på nettet via telefonen. En respondent nævner, at det ville øge kendskabet, hvis der var en bedre sammenhæng mellem de forskellige borgerindgange:

”Vi oplever ikke rigtig, at vi bliver henvist til andre steder, når vi ringer op.”¹¹⁷

En bedre sammenhæng nævnes også som ens design på brevhoved og hjemmeside fra den samme myndighed. En anden respondent mener, at dette vil skabe genkendelighed:

”Der bør være ens brevhoved på breve og hjemmesider. Ligesom på det her fra ToldSkat. Man kan med det samme se, at man er på det rigtige sted, og sproget er også det samme – der er anvendt samme sprogbrug på nettet som i brevet.”¹¹⁸

¹¹⁵ Alsted Research, 2005, s. 65.

¹¹⁶ Alsted Research, 2004, s. 25.

¹¹⁷ Alsted Research, 2004, s. 33.

¹¹⁸ Alsted Research, 2004, s. 33.

Personlig digital indgang

Der er respondenter i Alsted Researchs kvalitative undersøgelse, der har svært ved at se, at de har det store behov for digital kommunikation med det offentlige, men de er enige i, at når de står i en konkret situation, hvor en offentlig myndighed skal informeres, er det en hjælp, hvis det kan gøres over nettet.

I den forbindelse efterlyser respondenter, at de i højere grad kan blive hjulpet til at finde den information, som er relevant for netop dem. En løsning kunne for eksempel være en form for personlig digital indgang til det offentlige med digital signatur, hvor alle ens personlige oplysninger er tilgængelige.¹¹⁹

Ensartethed i design og struktur

I Alsted Researchs kvalitative undersøgelse efterspørgeres en samlet struktur eller designmanual, således at man som borger ikke skal begynde forfra med at forstå opsætningen og navigationen, når man kommer ind på en ny offentlig hjemmeside.¹²⁰ Eksempelvis kunne søge-knappen og kontakinfo altid være placeret samme sted.

”Ligesom jeg finder rundt i min avis, fordi jeg kender den, vil ensartethed være en fordel.”

”En fælles skabelon ville øge brugervenligheden. Så skal man ikke sætte sig ind i 20 forskellige hjemmesider, når man klikker rundt, men kan sætte sig ind i de andre hjemmesider forholdsvist let. Det er ikke tidsbesparende, hvis man skal bruge tid på at finde ud af, hvordan hver enkelt kommunes hjemmeside fungerer.”¹²¹

Større relevans i informationen

Respondenterne i Alsted Researchs kvalitative undersøgelse efterspørger større relevans i informationen. I den forbindelse opleves ikke al information som relevant – specielt ikke den del af hjemmesidernes information, der handler om den enkelte organisations beskrivelse af sig selv og dens virke, herunder værdigrundlag.

”Der er for meget selvprofilering. Jeg vil bare have facts.”¹²²

I relation hertil nævnes det, at:

”Det er vigtigt, at der ikke er for meget information. Man skal ikke bruge tid på at sidde og lede efter det, man skal bruge.”¹²³

¹¹⁹ Alsted Research, 2004, s. 27.

¹²⁰ Alsted Research, 2004, s. 11.

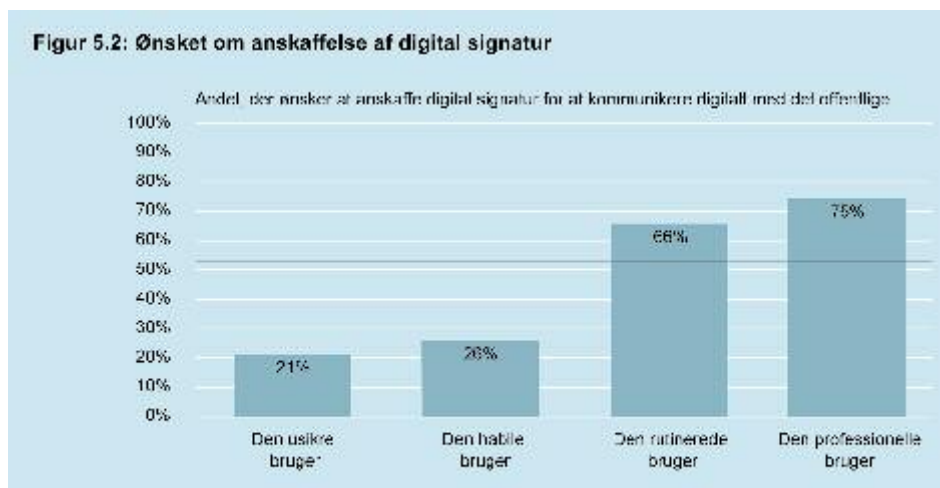
¹²¹ Alsted Research, 2004, s. 32.

¹²² Alsted Research, 2004, s. 34.

¹²³ Alsted Research, 2004, s. 23.

5.2 Koder og brugervenlighed

53 procent af respondenterne i Alsted Researchs kvantitative undersøgelse ønsker at anskaffe sig en digital signatur. Det er specielt de usikre og habile brugere, som ikke er interesserede, mens de mere vante it-brugere overvejende er positive.¹²⁴



Den sorte streg illustrerer det vægtede gennemsnit.

Kilde: Alsted Research, 2005.

De usikre og habile brugeres manglende interesse for at anskaffe sig en digital signatur kan muligvis hænge sammen med en skepsis over for it-sikkerheden (jævnfør kapitel 4).

Fælles kode eller signatur

I Alsted Researchs kvalitative undersøgelse er der respondenter, der i relation til sammenhæng i det offentlige digitale udbud ønsker en gennemgående kode eller signatur, som kan anvendes på alle de offentlige hjemmesider.¹²⁵ Andre respondenter efterspørger vejledning i, hvordan digital signatur og forskellige koder fungerer og skal anvendes.¹²⁶

¹²⁴ Alsted Research, 2005, s. 40.

¹²⁵ Alsted Research, 2004, s. 35.

¹²⁶ Alsted Research, 2004, s. 35.

Brugervenlighed

I Alsted Researchs kvalitative undersøgelse nævner respondenter, at der ikke er den store tålmodighed over for indviklede procedurer, uforståeligt sprog, ventetid på koder eller komplikationer:

”Det skal være til at gå til. Ellers opgiver jeg og tager telefonen.”¹²⁷

Respondenter efterlyser desuden, at den offentlige sektor i højere grad anvender en form for kvitteringer eller bekræftelser via mail i forbindelse med indtastning af data. En respondent nævner:

”Jeg vil gerne have en kvittering, så jeg kan se, at f.eks. en opgave er udført. Det får man jo alle vegne, f.eks. når man køber billetter.”¹²⁸

Konkret nævner respondenter følgende konkrete tiltag:¹²⁹

- > Større anvendelse af bekræftelse på udfyldelse af formular eller aftaleindgåelse
- > Mere præcise og velfungerende søgemaskiner på de offentlige hjemmesider
- > Bedre kobling mellem de generelle søgemaskiner og de offentlige hjemmesider
- > Brug af SMS som reminder i forbindelse med aftaler på eksempelvis sygehuset, hos sagsbehandler med videre.

5.4 Opsamling

De fem mest efterspurgte svarmuligheder, som respondenterne peger på i forhold til deres ønsker til den digitale kommunikation, er: En samlet indgang på nettet, hvor al information og selvbetjening er samlet; et bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på nettet; en personlig side med alle ens informationer samlet et sted; øget oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider og et mere ens design.

Respondenter nævner, at det ville være relevant med mere markedsføring af de digitale løsninger og mere information om digital signatur, og hvad den kan anvendes til. I den sammenhæng er der flere respondenter, der ønsker at anskaffe sig en digital signatur.

Der er desuden respondenter, der foretrækker en bedre sortering i den digitale information, så det er den relevante information, der er tilgængelig og herunder flere henvisninger mellem de offentlige kommunikationskanaler.

¹²⁷ Alsted Research, 2004, s. 35.

¹²⁸ Alsted Research, 2004, s. 36.

¹²⁹ Alsted Research, 2004, s. 36.

Oversigt over bilag

>

Bilag 1: Definitioner	s. 78
Bilag 2: Hovedresultater, Bedst på Nettet 2004	s. 80
Bilag 3: Oversigt over portaler	s. 81
Bilag 4: Danmark.dk	s. 88
Bilag 5: Typer af hjemmesider og portaler	s. 90
Bilag 6: Selvbetjening i staten	s. 92
Bilag 7: Selvbetjening i amterne	s.102
Bilag 8: Selvbetjening i Esbjerg Kommune	s.104
Bilag 9: Selvbetjening i Københavns Kommune	s.105
Bilag 10: Selvbetjening på KMD's netborger	s.110
Bilag 11: Metoden i de forskellige anvendte undersøgelser	s.112
Bilag 12: Litteraturliste	s.117

Bilag 1: Definitioner

Definition af hjemmesider/portaler

Overordnet kan hjemmesider inddeles i følgende kategorier:

A Hjemmesider, der primært har udgangspunkt i organisationen og dens arbejdsopgaver:

- > Institutionshjemmesiden (skole, sygehus, børnehave, gymnasium): Denne type hjemmeside er kendetegnet ved at henvende sig primært til sine brugere og beskrive egne ydelser. Antallet er ukendt.
- > Myndighedshjemmesiden (kommune, styrelse, ministerier): Denne type hjemmeside er kendetegnet ved at skulle opfylde en række behov for myndigheden, eksempelvis serviceinformation til kunder, platform for holdningstilkendegivelser, rum for samarbejde med og information til samarbejdspartnere. Antallet er ukendt.

B Hjemmesider, der primært har udgangspunkt i emnet og målgruppens behov:

- > Emnehjemmesider (for eksempel digitalsignatur.dk, nemkonto.dk, trafikinfo.dk): Denne type hjemmeside er kendetegnet ved at have typisk én myndighed/institution som afsender samt ved at løse et specifikt veldefineret behov. Antallet er ukendt.
- > Emneportaler: Denne type portal er kendetegnet ved ét emne, mange målgrupper (for eksempel social.dk og sundhed.dk) og typisk en eller flere myndigheder/institutioner som afsendere og bidragyder. Portalen er kendetegnet ved at samle information og selvbetjeningsløsninger inden for et afgrænset emne henvendt til mange målgrupper. Antallet er ukendt.
- > Tværgående portaler: Portalen er kendetegnet ved én målgruppe (alle borgere) og mange emner (for eksempel netborger.dk og danmark.dk). Portalen er kendetegnet ved at samle informationer og selvbetjeningsløsninger om mange emner, så målgruppen kan få løst alle (relevante) behov i samme ombæring.

Definition af servicefællesskaber

Servicefællesskaber er en samlet betegnelse for mere eller mindre koblede samarbejder, som går på tværs af myndigheder. Hensigten er at koordinere på tværs af parterne. Dette med henblik på at løse konkrete opgaver, hvor fællesskabet understøttes af en større eller mindre grad af digitalisering og datafællesskab.

Fordelene er gensidige i forhold til at få koordineret opgaveløsningen, herunder udarbejdes løsninger efter slutbrugerens behov. De konkrete løsninger er karakteriseret ved graden af integration/strukturering, som kan variere fra fælles snitflader til fælles (definerede) processer til fælles integrerede, digitale services, som eventuelt er rettet direkte mod borgere/virksomheder.

Definition af kvalitet

Kvaliteten af de offentlige hjemmesider kan bestemmes ud fra Bedst på Nettet's årlige kvalitetsvurderinger. Bedst på Nettet måler en gang om året kvaliteten af de offentlige hjemmesider på baggrund af et vurderingsgrundlag bestående af 60-80 indikatorer afhængigt af institutionstype. I 2004 blev knap 600 hjemmesider og portaler kvalitetsjekkede. Heraf blev knap 500 hjemmesider og portaler samtidig vurderet af sidernes egne brugere. Her blev hjemmesiderne tildelt mellem en og fem netkroner på baggrund af et vægtet gennemsnit af den samlede score i de fire kategorier: brugervenlighed, nytteværdi, åbenhed og brugervurdering.

Bedst på Nettet vurderer offentlige hjemmesider og portaler ud fra tre overordnede kvalitetskriterier:

- > Brugervenlighed, det vil sige tilgængelighed for alle – også handicappede – navigation, formidling/sprog og brugerrettethed (om hjemmesiden tager udgangspunkt i brugerens behov).
- > Nytteværdi, det vil sige pålideligheden og nytten af hjemmesidens indhold i forhold til de behov, man har som bruger af hjemmesiden. Kravene inden for dette kriterium afhænger af den specifikke hjemmesides formål og sigte.
- > Åbenhed, det vil sige hjemmesidens imødekommenhed over for brugeren samt mulighed for dialog, debat og meningstilkendegivelse. Kriteriet fokuserer på, om hjemmesiden åbent og ærligt viser, hvem afsenderen er, og på hvilket grundlag beslutninger og afgørelser træffes. For brugeren handler det om at kunne identificere, hvad det er for en slags organisation, der står bag hjemmesiden, og om at kunne indgå i dialog med den bagvedliggende institution samt brugere med samme interesse.

Definition af "look and feel"

I regi af Bedst på Nettet er de offentlige hjemmesider vurderet på deres "look and feel". Ved "look and feel" forstås hjemmesidens helhedsindtryk, for så vidt angår design, opbygning, navigation og formidling. Design og anvendelse handler eksempelvis om knapper, ikoner, farver, links og lignende, som skal understøtte indholdet og ikke trække opmærksomheden væk fra det væsentlige. Det vil sige, at der skal være overensstemmelse mellem hjemmesidens grafiske flade, formidling og navigation.

Fælles "look and feel" er et fælles visuelt udtryk, en ensartet navigationsmæssig struktur og sproglig formidling på tværs af hjemmesider.

Bilag 2: Hovedresultater, Bedst på Nettet 2004

Skemaet viser resultaterne fra Bedst på Nettet 2004 opdelt på forskellige kriterier, eksempelvis brugervenlighed, nytteværdi, åbenhed. Resultaterne er inddelt efter institutionstype. Skemaet angiver desuden antal opnåede netkroner for de forskellige institutionstyper i 2004. Procenttallene angiver givne institutionstypers gennemsnitlige score af en maksimalscore på 100 procent. Eksempelvis opnåede kommunerne en gennemsnitlig score i brugervenlighed på 71 procent ud af 100 procent. For præcisering af kriterierne henvises til www.bedstpaanettet.dk.

Table 6.1 Hovedresultater Bedst på Nettet 2004

Hovedresultater 2004 udvalgte institutionstyper	Antal vurderede institutioner	Antal 1 netkroner	Antal 2 netkroner	Antal 3 netkroner	Antal 4 netkroner	Antal 5 netkroner	1. Brugervenlighed total	2. Nyttéværdi total	3. Åbenhed total	1.1 Tilgængelighed	1.2 Navigation	1.3 Formidling	1.3.5 Udformning af sproget	1.3.13 Netstedets look-and-feel	1.4.1 Sammenhæng	1.3.9 Debat	2.3.25 Personaliseret indgang	3.3.3 Privatlivspolitik
Kommuner	133	0	1	45	64	23	71%	64%	68%	78%	80%	63%	90%	72%	78%	67%	10%	30%
Amter	12	0	0	1	10	1	75%	61%	75%	78%	81%	68%	100%	72%	100%	60%	17%	70%
Ministerier	12	0	0	7	5	0	76%	51%	55%	79%	83%	66%	95%	82%	100%	57%	Ingen	30%
Styrelser og direktorater	38	0	3	14	19	2	73%	55%	53%	77%	80%	62%	85%	78%	94%	60%	13%	27%
Portaler	18	0	0	4	12	2	72%	82%	54%	76%	82%	62%	83%	72%	90%	57%	Ingen	27%
Forsknings- og fagbiblioteker	12	0	0	3	8	1	74%	66%	67%	78%	77%	66%	90%	72%	100%	67%	Ingen	27%
Sektorforskningsinstitutioner	9	0	0	0	4	5	79%	88%	82%	80%	85%	72%	82%	72%	94%	67%	Ingen	80%
Biblioteker	74	0	6	26	27	15	69%	62%	60%	76%	80%	59%	85%	68%	58%	60%	Ingen	30%
Daginstitutioner	21	0	0	5	10	6	71%	77%	69%	73%	76%	71%	98%	80%	56%	47%	Ingen	57%
Sygehuse	10	0	1	8	1	0	64%	73%	64%	81%	73%	47%	77%	70%	74%	0%	Ingen	0%
Erhvervsskoler	32	0	0	21	9	2	67%	55%	54%	65%	77%	61%	88%	76%	78%	57%	Ingen	30%
Folkeskoler	24	1	4	13	6	0	67%	43%	46%	78%	72%	60%	95%	72%	66%	63%	Ingen	30%
Gymnasier, Studenterkurser, HF-kurser	18	0	3	10	4	1	66%	49%	51%	73%	66%	60%	100%	72%	90%	60%	Ingen	23%
Seminarier	15	0	1	7	6	1	69%	59%	53%	71%	72%	64%	80%	74%	92%	100%	Ingen	20%
Universiteter og højere læreanstalter	20	0	1	10	9	0	62%	54%	53%	72%	70%	54%	82%	76%	94%	83%	Ingen	3%

Bilag 3: Oversigt over portaler

Nedenfor er samlet en række af de større offentlige portaler. Til hver portal er en kort beskrivelse, og i fire udvalgte cases (jobnet.dk, forbrug.dk, social.dk og sundhed.dk) er der tilføjet en uddybende beskrivelse.

Altomkost.dk

Altomkost.dk er Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggendes og Fødevarestyrelsens portal om kost, livsstil, gode råd og vejledning med videre.

Bibliotek.dk

Bibliotek.dk tilbyder adgang til søgning på alt, hvad der er udgivet af materiale på danske offentlige biblioteker. Der er ikke tale om et bibliotek, men en database over, hvad der findes på bibliotekerne. Alt materiale er tilgængeligt og kan bestilles til det lokale bibliotek. Siden drives af Dansk Bibliotekscenter i samarbejde med Biblioteksstyrelsen.

Boernogkultur.dk

Børnekulturportalen er et forsøg på at lave en samlet indgang til det børnekulturelle område. Visionen er, at portalen skal fungere som kilde til viden og inspiration og være stedet, hvor man kan komme i kontakt med andre, der arbejder med og har erfaring med børnekulturelle aktiviteter. Portalen drives af Børnekulturens Netværk, der er Kulturministeriets nye institution på området.

Danmark.dk (se uddybende beskrivelse i bilag 4)

Danmark.dk er en tværgående portal, der virker som en genvej til information om det offentlige, herunder adgang til offentlige kontakter, vejledninger og blanketter med videre. Portalen indeholder blandt andet artikel-samlinger og lovgivningsafsnit, der informerer om det seneste arbejde i statsadministrationen og i EU. Desuden præsenteres oversigter over statslige udgivelser, offentlige blanketter, myndigheder, offentlige pressemeddelelser og andre relevante links. Siden drives af IT- og Telestyrelsen under Videnskabsministeriet.

Finansieringsguiden.dk

Finansieringsguiden.dk er opbygget efter samme princip som startguiden (se startguiden.dk) og henvender sig til iværksættere og virksomheder i udvikling. Finansieringsguiden beskriver cirka 150 private og offentlige finansieringstilbud til virksomheder og videregiver vejledning og gode råd om finansiering. Siden drives af Erhvervs- og Byggestyrelsen, Eurocenter under Videnskabsministeriet, Vækstfonden og Danske Bank.

Folkesundhed.dk

Indeholder viden om udviklingen på forebyggelsesområdet. Portalen henvender sig fortrinsvis til beslutningstagere, planlæggere og praktikere inden for området og formidler nyheder om tiltag og begivenheder med relevans for regeringsprogrammet "Sundt hele livet". Portalen giver et overblik over aktuelt og relevant materiale fra de 11 ministerier bag programmet, amterne og andre væsentlige aktører. Portalen drives af Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Forbrug.dk (se uddybende beskrivelse nedenfor)

Målet med forbrugerportalen er at skabe et overblik og en gennemsigtighed for forbrugere i relevante spørgsmål. Indholdet er let tilgængelig information, som skal give hjælp til selvhjælp i form af handlingsanvisende råd og vejledning. Siden drives af Forbrugerstyrelsen, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet, Elsparefonden og et nyt center for EU-Forbrugerinformation.

Forsvaret.dk

Formålet med forsvaret.dk er at samle forsvarets myndigheders netsteder ét sted og derved lette brugernes overblik. Den centrale portal drives af Forsvarskommandoen i samarbejde med forsvarets myndigheder, mens de enkelte myndigheder fortsat varetager deres egne hjemmesider. Målgruppen er offentligheden, forsvaret selv – eksempelvis i form af såkaldte briefinger om et aktuelt medarbejderemne – ligesom portalen også giver kommende medarbejdere i forsvaret mulighed for at danne sig et indtryk af forsvaret som arbejdsplads.

Informationsportalen.dk

Portalen har til formål at oplyse om elektronisk informationssøgning for bibliotekarer, informationsspecialister og andre informationssøgende. Portalen drives af Danmarks Biblioteksskoles Bibliotek.

Jobnet.dk (se uddybende beskrivelse nedenfor)

Jobnet.dk er Arbejdsformidlingens servicetilbud, hvor jobsøgende kan søge arbejde, og hvor arbejdsgivere kan tilbyde arbejde.

Klagetjek.dk

Klagetjek.dk er en portal, der er udviklet af Forbrugerstyrelsen i dialog med private klagenævne, som er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender. Portalens formål er at skabe en samlet indgang til forbrugerklageområdet ved blandt andet at stille relevant information og målrettede funktioner til rådighed for såvel forbrugere som erhvervsdrivende.

Miljøportalen.dk

Amterne og Bornholms Regionskommune har besluttet at etablere en landsdækkende miljøportal, som fra sommeren 2005 vil formidle aktuelle oplysninger om miljøets tilstand. På miljøportal.dk vil borgere, myndigheder og organisationer selv kunne finde fakta, kort, luftfotos og sammenstille data på tværs af administrative grænser f.eks. om vandløb og søer ud fra egne interesser eller behov.

Miljøogsundhed.dk

Portalen indeholder let tilgængelig og handlingsorienteret information om miljø og sundhed og skal fremme en bred dialog om de risici, der knytter sig til forbrug. Portalen er ejet af Informationscenteret for miljø & sundhed, som er et uafhængigt informationscenter om miljø, sundhed og forbrug. Centeret er finansieret af Miljøministeriet.

Netborger.dk (se bilag 10 for udbud af digital selvbetjening på portalen)

NetBorger.dk er en samlet og tværgående portal til kommunal selvbetjening. Her kan borgere få adgang til forskellige elektroniske beregninger, ansøgninger og blanketter. NetBorger.dk skal skabe en digital forbindelse mellem borgerne og kommunerne. Fra portalen gives der adgang til en lang række forskellige digitale selvbetjeningsløsninger, herunder e-blanketter til eksempelvis flytning, venteliste-

opdateringer, udregning af boligstøtte med videre. Netborger.dk er udviklet af og vedligeholdes af KMD.

Optagelse.dk

Portalen tilbyder en oversigt over uddannelsesmulighederne inden for ungdomsuddannelserne og de videregående uddannelser – herunder information om muligheder og krav i forbindelse med optagelse på de enkelte uddannelser. Dertil er det muligt at ansøge om optagelse via portalen, der drives af Undervisningsministeriet.

Personaleweb.dk

Portalen er en mulighed for, at ledere og medarbejderrepræsentanter i kommuner og amter, eller andre som beskæftiger sig med området, kan danne sig et overblik over personalepolitiske emner mellem parterne Amtsrådsforeningen, Frederiksberg og Københavns Kommuner, KTO og KL, der alle også driver siden. Portalen virker på den måde som et formidlingsmedie, der foruden at give overblik over parternes fælles aktiviteter også inspirerer og videreformidler redskaber til udvikling af personalepolitikken i kommuner og amter.

Social.dk (se uddybende beskrivelse nedenfor)

Denne portal er en samlet indgang til Socialministeriets område. Formålet er at skabe et overblik og videregive faglig relevant information til borgere, såvel som til professionelle og fagpersonale. Parterne bag siden er Socialministeriets departement, Ankestyrelsen, Den sociale Sikringsstyrelse, Styrelsen for Sociale Service og Socialforskningsinstituttet.

Startguiden.dk

Startguiden.dk indeholder relevant information til iværksættere samt mindre og nystartede virksomheder. Den er målrettet brugerne, afhængig af hvilket stadie deres virksomhed befinder sig på. Ligeledes er den en samlet indgang til 15 regionale erhvervsservicecentre. Bag startguiden.dk står Erhvervs- og Boligstyrelsen, A-kassen for selvstændige (ASA) og Børsen. Erhvervs- og Boligstyrelsen er sekretariat for guiden, mens indholdet kommer fra Børsen, der også skriver nyheder til målgruppen.

Sundhed.dk (se uddybende beskrivelse nedenfor)

Den fælles offentlige sundhedsportal sundhed.dk samler information og kommunikation om det offentlige sundhedsvæsen. Dels kommunikation mellem sundhedsvæsenet og borgere, dels kommunikation de sundhedsfaglige imellem. Siden er et tværoffentligt projekt på baggrund af initiativ fra Amtsrådsforeningen, Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Hovedstadens Sygehusfællesskab samt København- og Frederiksberg Kommuner. Siden drives af en centralt nedsat redaktion med rødder i initiativtagerne.

Teknologiportalen.dk

Formålet med portalen er at synliggøre og udnytte viden og kompetence på tværs af de ni selvejende GTS-virksomheder (Godkendte Teknologiske Serviceinstitutter). Målet er, at portalen skal blive den foretrukne indgang til viden om teknologi for potentielle samarbejdspartnere og øvrige interessenter. Portalen er udviklet af Rådet for Teknologisk Service og Videnskabsministeriet, som også leverer indhold til portalen.



Trafikken.dk

Trafikken.dk har til formål at indsamle og publicere al relevant information om vej- og trafiksituationen i Danmark, hvilket er med henblik på at øge fremkommeligheden og fremme trafiksikkerheden. Indholdet er desuden trafikmeldinger, rutevejledninger i Europa, cykelruter, betalingsveje, færgeoverfarter, flyafgange- og ankomster med videre. Desuden indeholder portalen informationer og nyheder om aktuelle trafikskader. Portalen drives af Vejdirektoratet, der ligeledes står for søsterportalerne vejdirektoratet.dk og vejsektoren.dk.

Uddannelsesguiden.dk

Portalen tilbyder råd, information og vejledning om uddannelses- og jobmuligheder. Brugere kan blandt andet læse om andres erfaringer og få gode råd om eksempelvis at studere i udlandet. Guiden drives af Undervisningsministeriet.

Vidar.dk

Vidar er statens internetdatabase om voksenuddannelser i Danmark og giver et overblik over alle offentlige voksenuddannelser i Danmark. Siden henvender sig til alle vejledere, uddannelsessøgende og andre interesserede og tilbyder en aktuel kalender for disse uddannelser og kurser. Vidar er udviklet i Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet og Undervisningsministeriet. Portalen er i dag placeret under og drives af Undervisningsministeriet.

Virk.dk

På virk.dk kan virksomheder få adgang til information om opstart og drift af virksomheder og finde relevant information om offentlige og private interessenter. Ligeledes kan brugere benytte sig af forskellige administrative services, herunder indberetningsblanketter og søgetjenester. Tjenesten, der samler mange af de administrative byrder et sted, er udviklet for at gøre det lettere for specielt mindre virksomheder og iværksættere, men også for hele det danske erhvervsliv at drive en virksomhed. Virk.dk er oprindeligt oprettet på initiativ fra eErhverv, der er et samarbejde på tværs af den offentlige sektor. Heri deltager blandt andre Beskæftigelsesministeriet, Den Digitale Taskforce, Fødevareministeriet, Miljøministeriet, Skatteministeriet, Trafikministeriet og Økonomi- og Erhvervsministeriet. Private parter bag er Krak, Result Maker og Kapaw Technologies.

Udvalgte cases: Borgerrettede emneportaler

Jobnet.dk

Jobnet.dk er Arbejdsformidlingens servicetilbud på nettet til alle jobsøgende og arbejdsgivere i hele landet. Portalen medvirker til at sikre et gennemsigtigt arbejdsmarked for udbud og efterspørgsel af arbejdskraften i Danmark. Formålet er at understøtte den indsats, som Arbejdsformidlingen og kommunerne udfører. Med portalen får borgere digital adgang til en landsdækkende jobbank og virksomhederne til en landsdækkende CV-bank. Portalen indeholder desuden information om jobsøgning og om rettigheder og pligter for ledige. På selvbetjeningssiden har borgerne mulighed for at til- og afmelde sig som arbejdssøgende samt at melde ferie og sygdom.

>

Der er cirka 350.000 personer, der besøger Jobnet hver uge. De besøgende åbner i gennemsnit cirka 900.000 jobannoncer om ugen. Der er cirka 245.000 aktive CV'er i CV-banken, og cirka 20.000 personer tilmelder sig Arbejdsformidlingen via den digitale tilmelding på Jobnet hver måned.

Den ansvarlige redaktion udvikler løbende portalen. Der laves blandt andet brugerundersøgelser, og der opsamles input fra en landsdækkende supportfunktion og gennem dialog med samarbejdspartnere. Teksterne på Jobnet.dk følger en sprogpolitik, der skal sikre korte og præcise tekster, der skal kunne forstås af alle. Ambitionen er at Jobnet.dk skal kunne anvendes af alle, uanset hvilken pc de benytter, og uanset om de på anden måde har svært ved at anvende internettet. Der tænkes meget på tilgængelighed i forhold til handicappede.

Arbejdsformidlingen fik deres første hjemmeside i 1996. Det nuværende jobnet.dk har udviklet sig som en reaktion på et øget behov for samarbejde samt muligheden for at spare tid, udveksle og genbruge data. I dag taster de 14 AF-regioner ledige stillinger ind på jobnet.dk, men flere og flere virksomheder bruger muligheden for selv at taste deres stillingsannoncer ind.

De kommende jobcentre, hvor kommunerne og staten går sammen om beskæftigelsesindsatsen, skal anvende jobnet.dk. Portalen kommer til at fungere som et landsdækkende elektronisk jobcenter, hvor ethvert jobcenter skal have sit eget område på portalen, det vil sige sit eget univers med relevante og specifikke oplysninger for den enkelte enhed.

Forbrug.dk

Forbrug.dk er en tværgående forbrugerportal, der drives af Forbrugerstyrelsen. Portalen samler al relevant information på forbrugerområdet og henvender sig bredt til alle forbrugere. De mest besøgte områder på portalen er testbasen (sammenlignende tests af it-produkter, hårde hvidevarer og lignende), Klagejæk (online klageadgang til Forbrugerklagenævnet), Firmatjek (oversigt over firmaer, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser), Købelovsguiden (spørgsmål i forbindelse med køb og klage) med videre.

Redaktionen har et særligt fokus på at målrette information og dermed kun tilbyde information og links, når det er relevant for målgruppen. Formålet er at skabe øget overblik og større gennemsigtighed med henblik på at hjælpe forbrugerne til øget selvhjælp. Succeskriterierne for portalen er at tilbyde en let tilgængelig adgang til relevant information på området, hvilket skal gøre portalen til forbrugernes foretrukne oplysningssted. I dag er portalen en af de mest besøgte offentlige forbrugerportaler i Skandinavien med mere end 200.000 besøgende om måneden. Portalredaktionen, der er lokaliseret i Forbrugerstyrelsen, samarbejder med de andre offentlige myndigheder i Danmark, som udgiver relevant forbrugerinformation.

Portalen udvikles udelukkende ved hjælp af open source-software og er teknisk forberedt til at udveksle data mellem øvrige offentlige hjemmesider via eksempelvis OIOXML. I april 2005 åbnede projektet "er-det-farligt" på Forbrug.dk, hvilket havde til formål at samle al risikoinformation fra Sundhedsstyrelsen, Fødevarestyrelsen, Miljøstyrelsen og Sikkerhedsstyrelsen. Det er en målsætning for 2005, at information fra forbrug.dk skal kunne læses fra mobiltelefoner og PDA'er.



Social.dk

Socialministeriet havde en formodning om, at det sociale område fremstod som en jungle for forbrugeren. Dette fragmenterede billede blev bekræftet via fokusgruppintervjuer og andre brugerundersøgelser. Efterfølgende blev der taget initiativ til at samle trådene og binde området bedre sammen. Dette til fordel for borgerne. I dag er Socialministeriets egen hjemmeside integreret i en portal, som samler al information om det sociale område eksempelvis boligstøtte, kontanthjælp, pension etc.

Portalens redaktion er centralt forankret i departementet, hvor styrelserne har til opgave at levere indhold på specifikke områder, hvor de er ansvarlige. Dette via det fælles CM-system. Styrelsernes egne hjemmesider eksisterer stadig.

Et centralt succeskriterium for portalen er kun at formidle de tekster, der er relevante, og samtidig samle dem ét sted. Det vil sige, at der blandt andet er en opmærksomhed om dobbelt arbejde og genbrug af data fra styrelsernes hjemmesider.

Selvbetjeningsydelser på det sociale område er primært relevant på kommunalt niveau. Derfor er portalen primært et redskab til at skaffe overblik og viden om området. Amterne og kommunerne foretager deres økonomiske rapporteringer via portalen på det sociale område.

Der har i begyndelsen været fokus på det faglige indhold. Nu skal der skabes større integration og samarbejde om de faglige informationer og selvbetjeningsmuligheder.

Sundhed.dk

Sundhed.dk har til formål at samle al information og kommunikation om det offentlige sundhedsvæsen for borgere og sundhedsprofessionelle. Sundhed.dk er et samarbejde mellem hele det offentlige sundhedsvæsen, det vil sige amterne i Danmark, Indenrigs- og Sundhedsministeriet, Sundhedsstyrelsen, H:S, Københavns- og Frederiksberg Kommuner samt Apotekerforeningen.

Udgangspunktet for borgeren er patientens egen sundhedsside på sundhed.dk. Ud over personalisering af portalopsætning og registrering af præferencer er det herfra, at borgeren tilbydes en personlig indgang til det offentlige sundhedsvæsen, blandt andet med mulighed for elektronisk kommunikation med sundhedsvæsenet. Dertil fokuserer sundhed.dk også på at formidle information om sundhed og forebyggelse, lægemidler, patientrettigheder og patientinformation, og at det skal være muligt at sammenligne en række parametre for landets sygehuse, herunder kvalitet i behandling og ventetidsoplysninger med henblik på at understøtte patientens frie valg af behandlingssted.

Af selvbetjeningsløsninger er det muligt for borgeren at handle receptpligtig medicin hos apotekerne online, gennemføre e-mail-konsultation, genbestille recepter og booke tid hos egen praktiserende læge. Dertil er der mulighed for at få oplysninger om den medicin, som man har fået udleveret på apoteket via de personlige elektroniske medicinprofiler. Borgeren har desuden en sikker e-mail og kan med denne kommunikere med sundhedsvæsenet. Gennem en personlige elektronisk aftalebog kan borgerne blive adviseret pr. e-mail, og på længere sigt også via sms. Den sidste nye digitaliserede serviceydelse er elektronisk tilmelding til Donorregistret ved brug af digital signatur.

>

Sundhed.dk er også tilgængelig fra informationsstandere på en række af landets apoteker og sygehuse. Udover de mere borgerrettede tilbud har sundhed.dk også en sundhedsprofessionel indgang, der er tænkt som et arbejdsredskab for at understøtte den kliniske beslutningsproces hos den praktiserende læge, på sygehuset, apoteket med videre.

Bilag 4: Danmark.dk

Danmark.dk er genvejen til al offentlig information i alle de livssituationer, hvor borgeren har brug for det offentlige: Hvor henvender man sig, når man skal skilles? Jeg skal have nyt pas, hvad gør jeg? Alle svarene kan man finde ved hjælp af danmark.dk's samfundsnøgle, hvor der er muligheder for konkret information, vejledning og selvbetjening.

Danmark.dk indeholder artikler om borgernes rettigheder og pligter, nyt fra Folketinget, informationer om en række tværgående emner for hele den offentlige sektor samt oplysninger om alle offentlige myndigheder, ansatte i staten, alle statens udgivelser, resuméer af love, bekendtgørelser, lovforslag og lignende. Danmark.dk medvirker på den måde til at støtte op om regeringens vision om en åben og gennemsigtig offentlig sektor.

Portalen er tværgående, hvilket vil sige, at den inddrager information fra alle offentlige myndighedsniveauer, herunder tværgående links med en kort tekstbeskrivelse mellem offentlige myndigheder. Borgerne kan således let få adgang til informationer om offentlige instanser, ny lovgivning, rettigheder og forpligtelser som borger i samfundet, og det offentlige kan ét sted formidle adgang til disse oplysninger.

Historik

Danmark.dk blev lanceret i 1997 baseret på udgivelser fra Statens Information, herunder Samfundsnøglen, Status og Hof & Statskalenderen. Hensigten var, at der på nettet skulle skabes en genvej til den offentlige sektor, hvor man som borger kunne finde og følge med i de rettigheder og pligter, man har som borger i Danmark.

Opbygning

Portalen er bygget op efter følgende:

- > En artikelsamling, der kortfattet og i et letforståeligt sprog informerer om samfundsforhold. Borgerne har mulighed for at finde oplysninger i forbindelse med en bestemt livssituation.
- > Et lovgivningsafsnit, der i artikelform og i form af oversigter informerer om det seneste samfundsrelevante arbejde i statsadministrationen og i EU.
- > Oversigter over statslige udgivelser, myndigheder og offentlige pressemeddelelser.
- > Links til relevante informationer og web-sites.
- > Indgange fra forsiden for udvalgte målgrupper som eksempelvis erhvervsliv og almindelige borgere.
- > En indgang direkte til det offentlige Danmark med link til oplysninger om regering, Folketing, amter og kommuner.

I forbindelse med implementeringen af det nye design af danmark.dk i slutningen af 2004 er portalen blevet udvidet med en "selvbetjeningsindgang". Indgangen skal give borgerne mulighed for hurtigt og overskueligt at finde frem til de blanketter eller selvbetjeningsløsninger, som de har brug for.

Selvbetjening består foreløbigt af over 350 blanketsider og cirka 20 selvbetjeningsløsninger. Blanketsiderne indeholder oplysninger om, hvem der har ansvar for blanketterne, og hvor de skal sendes hen, samt direkte link til blanketten hos den enkelte myndighed. Selvbetjeningsløsningerne stilles gratis til rådighed af KMD og giver blandt andet borgeren mulighed for at se ventelister i daginstitutioner, beregne længden af deres barselsorlov og beregne og søge om boligstøtte digitalt.

Det er planen, at selvbetjening i 2005 (og siden hen) udvides løbende i takt med, at de offentlige myndigheder lægger flere og flere blanket-løsninger online, og at der udvikles flere og flere selvbetjeningsløsninger til borgerne.

Selvbetjening afløser det tidligere "Blankettervet". Den nye selvbetjeningsindgang har vist, at det er muligt at udvikle nye services til danmark.dk og understøtter strategien om, at danmark.dk er genvejen til offentlig information.

Hvordan leveres og genbruges data

Materialet produceres af en central redaktion, der skriver artikler, opdaterer oversigter og udvælger relevante links. Der arbejdes på, at tekster fra andre dele af den offentlige sektor kan integreres på Danmark.dk, og at andre dele af den offentlige sektor kan anvende tekster fra portalen.

Danmark.dk besøges ugentligt af cirka 40.000 unikke brugere.

Fremover skal danmark.dk skabe yderligere sammenhæng i den offentlige information for borgere og professionelle brugere; en offentlig information, som samtidig er målgrupperettet og med udbygget udgangspunkt i borgernes livssituationer.

Danmark.dk vil skabe et forum for borgerne for e-dialog med det offentlige og dermed understøtte demokratisk deltagelse og debat på internettet, ligesom der skal arbejdes videre med personalisering på danmark.dk.

Formålet med udvikling af et nyt danmark.dk er at skabe en mere sammenhængende offentlig information for borgere og professionelle brugere, som samtidig er målgrupperettet og med udbygget udgangspunkt i borgernes livssituationer. Der skabes også et samlet overblik af lovgivningsprocessen fra høringer, over lovforslag til Folketingsbehandling og endeligt lovindhold. Endelig skabes en effektiv offentlig søgemaskine.

Bilag 5: Typer af hjemmesider

Nedenstående liste er udarbejdet med udgangspunkt i Bedst på Nettet 2004's inddeling af de offentlige hjemmesider i forskellige institutionstyper. Listen viser de forskellige underkategorier inden for de overordnede typer af hjemmesider: myndighedshjemmesider, institutionshjemmesider og emnehjemmesider.

Myndighedshjemmesider:

Kommuner
 Amter
 Ministerier
 Styrelser og direktorater
 Embedslægeinstitutioner
 AF regionskontorer
 Ambassader og konsulater
 Sogne
 Stifter
 Statsamter
 Levnedsmiddelkontroller

Institutionshjemmesider:

Kulturinstitutioner
 Biblioteker
 Kulturinstitutioner
 Kunst, musik, teater med mere (eksklusiv museer)
 Landsarkiver + Rigs-, Erhvervs- og Dansk Data Arkiv
 Museer/slotte inklusiv kommunale

Social- og sundhedsinstitutioner

Daginstitution
 Døgninstitution
 Institutioner for handicappede/revalidering
 Institutioner for stofmisbrugere og alkoholskadede
 Plejehjem, ældrecentre
 Øvrige social- og sundhedsinstitutioner
 Sygehuse

Uddannelsesinstitutioner

Aftenskoler og oplysningsforbund
 AMU-centre
 Daghøjskole
 Efterskoler
 Folkeskoler
 Gymnasier, studenterkurser, HF-kurser
 Erhvervsskoler
 Husholdnings- og håndarbejdsskoler
 Højskoler
 Landbrugsskoler
 Produktions(høj)skoler

Seminarier
Social- og sundhedsskoler
Sociale højskoler
Navigations- og søfartsskoler
Teaterskoler og musikkonservatorier
Sygepleje- og terapeut skoler
Øvrige uddannelsesinstitutioner
Ungdomsskoler
Universiteter og højere læresteder
VUC
CVU
Forsknings- og fagbiblioteker
Sektorforskningsinstitutioner

Statslige institutioner
Institutter med videre
Internationale organisationer
Teknologiske serviceinstitutter
Nævn, udvalg eller fonde
Bedriftssundhedstjenester
Forsvaret
Fængsler
Øvrige myndigheder og institutioner

Folketinget
Folketingets underliggende institutioner

Emnehjemmesider:

e.gov.dk
fiskepleje.dk
fleksjob.dk
fuldskruefrem.dk
mindblow.dk
madklassen.dk
digitalsignatur.dk
smiley.dk
rummet.dk

Bilag 6: Selvbetjening i staten

Nedenstående liste indeholder statslige digitaliserede opgaver, som myndighederne selv har indberettet i forbindelse med en undersøgelse af udbuddet i staten. Den primære dataindsamling fandt sted i perioden oktober 2004 og blev afsluttet i marts 2005. Myndighederne skulle blandt andet angive en række karakteristika ved deres digitale løsninger. Der er i forbindelse med udarbejdelsen af spørgeskemaet til myndighederne lagt vægt på, at det var en overordnet kortlægning, hvorfor der for en del af de inkluderede borgerrettede services er tale om skønsmæssige indberetninger, blandt andet med hensyn til eksempelvis antal transaktioner og digitaliseringsgrad, fra de enkelte myndigheder og institutioner.

I undersøgelsen er der spurgt til:

- > *Muligheden for at downloade blanketter:* Det angives, hvorvidt selvbetjeningen giver mulighed for at downloade blanketter.
- > *Muligheden for at indsende webformular:* Det angives, hvorvidt den digitale løsning gør det muligt at indsende en webformular eller blanket over internettet
- > *Muligheden for fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse:* Det angives, hvorvidt den digitale løsning gør det muligt for borgeren straks at færdiggøre den digitale selvbetjeningstransaktion med digital afgørelse.
- > *Integration til myndighedens sagsbehandlingsystemer:* Det angives, hvorvidt den digitale løsning helt eller delvis er integreret med myndighedens sagsbehandlingsystemer.
- > *Tværgående integration til andre myndigheders løsninger:* Det angives hvorvidt den digitale løsning er integreret med andre myndigheders selvbetjeningsløsninger. Det kan også være at data fra andre myndigheders sagsbehandlingsystemer anvendes i forhold til selvbetjeningsløsningen.
- > *Anvendelse af digitale signaturer:* Det angives, hvorvidt den digitale selvbetjeningsløsning åbner mulighed for, at borgere kan anvende den fælles offentlige digitale signatur (OCES-certifikat) i forbindelse med selvbetjeningen.
- > *Anvendelse af den offentlige OIOXML-datastandard:* Det angives, hvorvidt der anvendes den offentlige OIOXML-datastandard, der gør det nemmere at udveksle data på tværs af offentlige myndigheder.
- > *Anvendelse af brugerundersøgelser:* Det angives, hvorvidt der anvendes brugerundersøgelser i forbindelse med selvbetjeningsløsninger eller lignende metoder til undersøgelse af borgernes kendskab til og anvendelse af løsningen.

Tabel 6.2: Selvbetjening i staten

			Digitaliserings- type over for borgerne			Integration		Standarder			
			Blanketter	Webformularer	Fuld selvbetjening	Integration til sagsbehandlings- systemer	Tværgående integration til andre myndigheder	Digital signatur	OIOXML	Bruger- undersøgelser	
Beskæftigelses- ministeriet	Arbejds- direktoratet	Fleksydelse		X							
		e-blanketter	X							X	
	Arbejds- markeds- styrelsen	Tilmelding til AF		X	X		X		X	X	
		Feriemelding, sygemelding og raskmelding til AF		X						X	
		Skadesanmeldelser i forbindelse med tilbud om vejledning, opkvalificering, virksomhedspraktik m.m.		X							
		Ansøgning om børnepasningsorlov		X							
		Ansøgning om fleksibilitetsfremmende ydelser. (Flytte- rejsehjælp)		X							
		Ansøgning om tilskud til undervisningsmaterialer, arbejdsredskaber og arbejdspladsindretninger		X							
		Ansøgning om befordringsgodtgørelse		X							
		Ansøgninger om bevillinger af tilskud til mentorfunktion og opkvalificering		X							
		Anmelde arbejdsskade (EASY) og indberette i sag			X		X	X	X	X	X
Familie- og forbruger- ministeriet	Forbruger- styrelsen	Forbrugerklager		X	X	X			X	X	
		Klage til forbrugerombudsmanden		X							
Finansministeriet	Finans- ministeriet	Elektronisk jobansøgningsmodul på fm.dk		X	X						
	Slots- og Ejendoms- styrelsen	"Afhold arrangement" – modul på www.ses.dk, hvor borgere og andre kan ansøge om tilladelse til at afholde arrangementer		X			X				
		Bestilling af rundvisning i Frederiksborg Slotshave via www.ses.dk		X			X				
	Økonomi- styrelsen	Administration af studiegæld	X	X	X	X	X	X		X	
Forsvarsministeriet	Beredskabs- styrelsen	Kursustilmelding	X								
	Farvands- væsenet	Søg om tilladelse (afmærkningstilladelse, bjærgningstilladelse og tilladelse til at foretage søopmåling i danske, færøske og grønlandske farvande)		X						X	
		Bestilling af lods		X							

>

	Forsvarets værnepligt og rekruttering	Ansøgningskemaer kan hentes på nettet	X	X					
	Hjemmeværns-kommandoen	Ansøgning om ansættelse i HJV Afholdelse af Hærens offentlige auktion over kasseret materiel	X						X
	Søværnets Material-kommando	Modtagelse af jobansøgninger				X			
Fødevareministeriet	Fiskeri-direktoratet	Køb og udstedelse af lyst- og fritidsfiskertegn			X	X			
Indenrigs- og Sundhedsministeriet	Indenrigs- og Sundhedsministeriet	Landdistriktspuljen – ansøgning, fordeling (2.ø).	X						
		Ansøgning om optagelse på folketingsvalgliste (departementet er ikke egentlig myndighed, men varetager sekretariatsfunktion for Valgretsnevnet) (3.kkt)	X						
	CPR	Registerindsigt til CPR	X	X	X	X		X	X
	Det etiske Råd	Ansøgning om tilskud til debatarrangementer	X					X	
	Lægemiddelstyrelsen	Indberetning af hændelser med medicinsk udstyr	X	X		X			
		Ansøgning om enkelttilskud fra sygesikringen	X			X		X	
		Ansøgning om kronikertilskud fra sygesikringen	X			X		X	
		Ansøgning om terminaltilskud (tilskud til døende) fra sygesikringen	X			X		X	
		Ansøgning om udleveringstilladelse for ikke godkendte lægemidler	X			X		X	
	Patientklagenævnet	Klage over behandling	X					X	
		Klage over Patientforsikringens afgørelse						X	
	Statsamterne inklusiv Københavns Overpræsidium	Ansøgning om separation og skilsmisse		X				X	
		Ansøgning om fastsættelse af ægtefællebidrag		X				X	
		Ansøgning om fastsættelse af børnebidrag		X				X	
		Ansøgning om afholdelse af børnesagkyndig rådgivning		X				X	
		Ansøgning om afholdelse af konfliktmægling		X				X	
		Ansøgning om fastsættelse af samvær		X				X	
		Modtagelse af anmeldelser om ændring af forældremyndighed	X						
		Modtagelse af ankerkendelse af faderskab		X				X	
		Behandling af sager vedr. adoption		X				X	

		Ansøgninger om navneændring	X						X	
		Ansøgning om etablering/ ændring af værgemål samt godkendelse af dispositioner	X						X	
		Ansøgning om fri proces	X						X	
	Videns- og Forsknings- center for Alternativ Behandling	Elektronisk tilmeldingsblanket til ViFABs offentlige arrangementer (konferencer, temadage og lignende)	X	X		X				
Integrationsministeriet	Integrations- ministeriet	Borgerhenvendelser vedrørende egen sag, samt generelle spørgsmål	X	X		X			X	X
	Udlændinge- styrelsen	Arbejdsgiverens indgivelse af oplysninger til Udlændingestyrelsen i forbindelse med en ansøgning om opholds- og arbejdstilladelse fra arbejdstagere fra de nye EU lande	X	X	X	X	X		X	X
		Visumansøgning	X	X		X	X			X
		Borgerhenvendelser vedrørende egen sag, samt generelle spørgsmål	X							
Justitsministeriet	Civilstyrelsen	Ansøgning om fri proces	X					X		
	Datatilsynet	Mulighed for at indsende klager til Datatilsynet		X		X				
		Mulighed for at indsende forespørgsler til Datatilsynet		X		X				
		Samlesagshenvendelser		X		X				
	Rigspolitiet	Kørekortudstedelse								
		Motorregistrering mv.	X							
		Pasudstedelse	X							
		Udstedelse af straffeattester	X							
Kulturministeriet	Biblioteks- styrelsen	Ansøgning om tilskud fra Bladpuljen	X	X		X				
		Ansøgning om Tidsskriftstøtte	X							
		Tilmelding til biblioteksafgift	X							
	Statens Arkiver	Elektroniske blanketter til ansøgning om adgang til at benytte arkivalier, der ikke normalt er tilgængelige	X							
		Bestilling af undersøgelser vedr. tinglysning	X	X						

>

		Skema til bestilling af arkivundersøgelse vedr. fødselstidspunkt		X									
		Skema til bestilling af udskrift/attest vedr. fødsel, vielse eller dødsfald	X	X									
Statsbiblioteket		Ny bruger (lånerregistrering)		X			X	X					
		Spørgetjenester		X									
		Køb af diverse materialer		X									
		Netmusik		X	X		X	X					
Kunststyrelsen		Ansøgningsskemaer downloades fra netsted og indsendes efterfølgende fysisk		X									
Det kongelige bibliotek		Selvindmeldelse som låner											X
Det danske filminstitut		Ansøgning om støtte til filmproduktion efter diverse tilskudsordninger		X	X								
		Boghandel, salg af bøger					X						
		Boghandel: Bestilling/forespørgsel af og vedr. videofilm					X						
Kunstakademiets Arkitektskole		Optagelse på Arkitektstudiet, kvote 2		X									
		Selvbetjening ved kursus og opgaver		X	X	X		X					
Kulturarvsstyrelsen		Bevaringsdeklaration		X									X
		Ansøgning om dykkertilladelse		X									
		Deklaration om grundfond m.m. ved allerede opdelte ejerlejligheder		X									X
		Deklaration om grundfond m.m. ved nye ejerlejligheder		X									X
Miljøministeriet	Miljøklagenævnet	Behandling af klagesager											
	Skov- og Naturstyrelsen	Betaling af Jagttegn			X	X		X					
		Indberetning af vildtudbytte, jagtprøve mv.			X	X		X					
		Salg af brænde											
		Salg af publikationer											
Skatteministeriet	ToldSkat	Godkendelse/ændring af selvangivelsen			X	X		X	X		X	X	X

		Ændring af forskudsopgørelsen	X	X		X	X		X	X
		Personlig indberetning af e-mails, bankkontonummer mv.				X			X	X
Socialministeriet	Kennedy Institutet – Statens Øjenklinik	Diætpræparatbestilling								
Trafikministeriet	Statens Luftfarts-væsen	Indberetning af foretagne flyvetimer og landinger	X	X						
		BL 8-10 indberetninger, privatflyvningen	X							
		Ansøgning om nationalitetsregistrering af luftfartøjer	X							
		Afgivelse af erklæring fra forsikringsselskab	X	X						
Undervisningsministeriet	SU-styrelsen	Indgivelse af SU-ansøgninger, herunder ændringsansøgninger	X	X		X			X	
		Indgivelse af SVU-ansøgninger, herunder ændringsansøgninger	X							
		Indgivelse af SPS-ansøgninger, herunder ændringsansøgninger	X							
Videnskabsministeriet	Videnskabsministeriet	ErhvervsPhD-uddannelsen	X						X	
	Danmarks Farmaceutiske Bibliotek	Indmeldelse		X						
		Tilmelding til kursus i Informationssøgning		X	X					
	Dansk Polarcenter	Polarfronten – Tegning af abonnement	X							
		Ekspeditioners ansøgninger om indrejse i Grønland	X							
		Ansøgning om ophold ved Forskningsstation Zackenberg	X							
	Det Danske Institut i Athen (DIA)	Downloadede skemaer om ansøgning om stipendiat og/eller ophold ved DIA	X	X						
	Forskningsstyrelsen	Blanketter til ansøgninger, rapporter og regnskaber	X							
	Handels-højskolen i København	Skriftlige eksamener								
		Elektronisk eksamensopgaveaflevering med digital signatur	X			X	X		X	X

>

	eksamenstilmelding (via e-Campus)			X			X		
	Holdtilmelding (via e-Campus)			X			X		
	Blanketter til studieadministration via e-Campus	X							
	Online support til brugen af studenterportalen e-Campus			X					
	Elektronisk valg styrende organer			X			X		X
	Elektronisk webbetaling for udvekslingsstuderende			X	X		X		
	KOT: Ja-tak til studieplads på CBS			X	X		X	X	X
	Henvendelser om IT-spørgsmål fra studerende til IT-vejlederne	X	X						
Handels- højskolen i Århus	Ansøgning om optagelse: via HHÅs eksterne web og den fælles "optagelsesportal" www.optagelse.dk	X	X				X	X	X X
	Online ansøgning for udenlandske udvekslingsstuderende og udenlandske heltidsstuderende (ICN i daglig tale)			X			X		
IT- Universitetet i København	Ansøgning om optagelse på studier	X	X				X		X
IT- og Telestyrelsen	Ansøgning om frekvenstilladelse			X					
	Tilmelding til radioamatørprøver			X					
	Anmodning fra borgere, virksomheder og andre om lokalisering og afhjælpning af radioforstyrrelser			X					
	Notification af radioanlæg			X					
	Netboghandel.dk Salg af statslige publikationer og oversigtsinformation på nettet over statslige publikationer					X		X	X
	NetTidende.dk Indrykning af meddelelser i Statstidende	X	X	X					X

>

	Indmeldelsesblanket til Universitetsbiblioteket	X	X					X
	Bøger-til-døren bestilling af materialer til levering mod betaling			X				X
	Ansøgning til studienævn, ekskursionkontot, turnusmelding m.m. ved det sundhedsvidenskabelige fakultet	X						
	Ansøgninger vedr. ph.d-studiet ved det sundhedsvidenskabelige fakultet	X						
	Ansøgninger om deltagelse i kurser og rejsestipendier ved det sundhedsvidenskabelige fakultet	X						
	Tilmelding til praktikanttjeneste, hold og praktikstedsskema (det sundhedsvidenskabelige fakultet)	X	X					
	Anmodning om ansættelse ved det naturvidenskabelige og tekniske fakultet	X						X
	Ansøgninger fra studerende til studienævnene ved det naturvidenskabelige og tekniske fakultet	X						X
	Optagelsessystem – følg ansøgning om optagelse				X			X
	Blanketter til ændring af den studerendes matrikel (orlov, studieskift m.m)	X						
Århus Universitet	Optagelse på overbygningsfag, side- og suppleringsuddannelser		X		X	X		X
	Ansøgning om dispensation fra årsværkskrav i forbindelse med optagelse på ovenstående		X		X	X		X
	Eksamenstilmelding			X	X	X		X
	Eksamensafmelding			X	X	X		X
	Tilmeld undervisning			X	X	X		X
	Skift adgangskode, registrer e-post adresse og andre administrative funktioner etc.			X	X	X		X
Aalborg Universitet	Ansøgning om indskrivning uden om KOT	X						
	Ansøgning om indskrivning gennem KOT	X	X		X	X	X	

>

		Ansøgning til Adgangskursus og Gymnasiale Suppleringskurser	X						
	Danmarks Pædagogiske Universitet	Selvbetjening for studerende. Tilmelding til undervisning og eksamen, og adgang til stamoplysninger og karakterer		X	X		X	X	
		Låneroprettelse på universitetsbiblioteket	X	X					X
	KVL	Tilmelding til studiet					X		
		Tilmelding til kurset					X		
Økonomi- og erhvervs- ministeriet	Danmarks Statistik	Kurstilmelding		X					
		Boghandel			X				X
	Erhvervs- og bygge- styrelsen	Rette BBR oplysninger. Ejere af ejendomme har pligt til at opdatere BBR oplysningerne hos kommunen. Dette kan ske gennem www.OIS.dk		X			X	X	X

Bilag 7: Selvbetjening i amterne

Amterne tilbyder flere former for selvbetjening. Nogle former er direkte knyttet til amternes egne hjemmesider, andre er knyttet til amternes portaler som Sundhed.dk og Miljøportalen. Nedenstående liste over selvbetjeningsløsninger i amterne tager udgangspunkt i de amtslige portaler og Fyns Amt, der her er en gennemsnitlig repræsentant for, hvilke former for selvbetjening der findes på amternes hjemmesider.

Udvalgte blanketter er tværamtslige, men størstedelen af blanketterne på amternes hjemmesider er udviklet til det enkelte amt. De enkelte amter er ansvarlige for indholdet på deres hjemmesider, herunder udvikling af selvbetjeningsløsninger til borgerne.

Tabel 6.3: Selvbetjening i amterne

			Digital selvbetjening	Blanket	Web-formular	Integration	Fuld selvbetjening med elektronisk afgørelse	Digital Signatur
Generelt	Amternes hjemmesider	Send besked med elektronisk underskrift	X					X
Sundhedsområdet	Fyns Amts hjemmeside	Bestilling af rygestopguide	X					
		Ansøgning om puljemidler til Forebyggelsesarbejde	X	X				
	Sundhed.dk	Elektronisk Donorregistrering	X		X	X	X	X
		Personlig Elektronisk Medicinprofil	X					X
		Ventetider	X					
		Vejviser over sundhedsvæsenets sygehuse og behandlere	X			X		
		Sikker personlig postkasse	X			X		X
		Personlig aftalebog med adviseringsmuligheder	X			X		X
		E-mail konsultation hos egen læge	X			X	X	X
		Genbestille recepter hos egen læge	X			X	X	X
		Tidsbestilling hos egen læge	X			X	X	X
		Opslagsværker vedr. lægemidler i håndkøb og på recept, naturlægemidler samt vitaminer og mineraler	X					
		E-handel med receptpligtig medicin	X			X	X	
		Database over medicininteraktioner	X					
		Bestilling af pilleglas på apoteket	X		X			
		Tast selv funktioner vedr. rygning, overvægt og fødselsterminer	X					
		Behandlingskvalitet på landets sygehuse	X		X	X		
Vandrejournal (foreløbig kun indført i to amter)	X		X	X	X	X		
Miljøområdet	Fyns Amts hjemmeside	Undersøgelse af jordforurening på bolig ejendom indenfor to år	X		X	X		
		Tilførsel af forurenede jord – indberetning af tilførte mængder	X		X	X		
		Ansøgning om tilførsel af uforurenede jord efter §52 i lov om forurenede jord	X		X	X		
		Ansøgning til tilladelse til ændring af natur og landskab	X		X	X		
		Anmeldelse af Natura 2000 område	X		X	X		

		Ansøgning om oprydning efter værditabsordningen	X		X	X		
		Ansøgning om fremrykning af undersøgelse/oprensning af boligejendom tilmeldt Oliebranchens Miljøpulje	X	X				
		Ændring af sten- eller jorddige	X	X				
		Udflugtsmål i naturen	X					
		Bestillingskupon til miljøvenligt jordbrug	X	X				
	Miljøportalen	Landsdækkende arealinfo - oplysninger om beskyttede og sårbare områder mv. ved klik på kort.	X			X	X	
		Jordforurening - alle data kan søges frem via åbne søgninger, matrikelnummer, adresse eller ved klik på kort.	X			X	X	
		Grundvand - alle data kan søges frem via åbne søgninger, adresse eller ved klik på kort	X			X	X	
		Søer - alle data kan søges frem via åbne tekst søgninger eller ved klik på kort	X			X	X	
		Vandløb - alle data kan søges frem via åbne tekst søgninger, vandløbsnr. eller ved klik på kort	X			X	X	
		Diverse blanketter, som i dag også findes på amternes hjemmeside (se ovenfor)	X		X	X		
Trafikområdet	Fyns Amts hjemmeside	Ansøgning om opgravning i vej	X		X	X		
		Ansøgning om gravetilladelser	X		X			
		Indberetning af kørsel med lastvogn i forbindelse med vintervedligeholdelse	X	X				
		Indberetning af kørsel med traktor i forbindelse med vintervedligeholdelse	X	X				
		Ansøgning om opstilling af containere	X	X				
		Er der noget i vejen? Indberetning af mangler ved amtsveje	X	X				
		Ansøgning om særlig servicevejvisning	X	X				
	Rejseplanen	Søgning på rejseinformation (tid, sted, pris m.m.) med kollektiv trafik	X					
		Bestilling af personlig køreplan (download eller via e-mail)		X				X
		Indhentning af rejseinformation med kollektiv trafik via 3 mobiltelefoner				X	X	
Socialområdet	Fyns Amts hjemmeside	Ansøgning om støtte til frivilligt socialt arbejde	X		X	X		
		Spørg om alkohol og misbrug (projekt børn i misbrugsfamilier)	X		X			
		Produktion på dagbeskæftigelse	X		X			
Kulturområdet	Fyns Amts hjemmeside	Ansøgning til Amtsmusikudvalget	X		X	X		
		Ansøgning om støtte til musik	X	X				
		Ansøgning om kulturelle aktiviteter i Fyns Amt fra Kulturministeriets Provispulje	X					
Erhvervsområdet	Fyns Amts hjemmeside	Viden og innovation; kontakt vedr. brobyggerprojekt	X		X			
		Aktiviteter: kontakt vedr. Udviklingskontrakter	X		X			
Uddannelsesområdet	Fyns Amts hjemmeside	Ansøgning om befordringsgodtgørelse /uddannelseskort til ungdomsuddannelser	X		X	X		

Bilag 8: Selvbetjening i Esbjerg Kommune

Nedenstående liste er en opgørelse over selvbetjeningsløsninger, der tilbydes borgere i Esbjerg Kommune via kommunens hjemmeside. Opgørelsen er foretaget pr. 1.april 2005. Blanketterne kan underskrives med digital signatur og sendes til kommunen digitalt.

Tabel 6.4: Selvbetjening i Esbjerg Kommune

Selvbetjeningsydelse	Indblik i egne data	Elektronisk indsendelse af blanket/data	Elektronisk betaling	Digital signatur	PIN-kode	Netborger
Betaling af kommunale regninger	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Bestil og reserver bøger	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej
Send besked med underskrift	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Nej
Bestil ejendomsoplysninger	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej
Bestil nyt sygesikringsbevis	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Skift læge	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Skift sygesikringsgruppe	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Din kommunekonto	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej
Bestil en haveaffaldsspand	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Bestil en kompostbeholder	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Byggeri	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Flytning	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Udlån af lokaler på Biblioteket	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej
PC-booking, Biblioteket						
Bestil adresseoplysninger	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Bestil bopælsattest	Nej	Ja	Ja	Nej	Nej	Nej
Indtast selvaflysningkort	Ja	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej
Pendlerdatabasen	?	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Transportørindberetning	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej
Blanketter generelt	Nej	Ja	Nej	Ja (på 107 blanketter)	Nej	Nej
Pensionsguide	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja
Skat og skattekort	Ja	Ja	Nej	Ja	Ja	ToldSkat
Abonnementsservice ToldSkat	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja	ToldSkat
Boligstøtte	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Børnetilskud	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja
Beregn din efterløn	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja
Fripladsberegning	Nej	Ja	Nej	Nej	Nej	Ja
Vurderingsfortegnelse	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja
Afhentning af genbrugsaffald	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Ledningsinformation	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Forbrugsinformation, afkøling	Ja	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej

Kilde: Esbjerg Kommune, 2005

Bilag 9: Selvbetjening i Københavns Kommune

Københavns Kommunes hjemmeside www.kk.dk indeholder flere muligheder for borgerne for at betjene sig selv. Det spænder fra print af papirblanketter, opslag af informationer i kommunens systemer til egentlig selvbetjening med beregning og indsendelse af elektroniske ansøgninger med videre.

I det følgende gennemgås de enkelte elementer af kommunens udbud af selvbetjening mere uddybende:

Blanketter

Af de 66 ydelser og blanketter på kk.dk er cirka halvdelen af ydelserne elektroniske blanketter, der i nogle tilfælde kan udfyldes inden de printes ud, men i mange tilfælde kun kan printes ud og derefter udfyldes i hånden. Blanketter er den mest simple form for selvbetjening på hjemmesiden, og med en digital signatur kan borgeren sende blanketten til kommunen.

Elektronisk Selvbetjening

Med lanceringen af selvbetjeningsportalen Elektronisk Selvbetjening (ESB) i maj 2002 blev det muligt hjemmefra at anvende 30 elektroniske ydelser, hvor man kan få adgang til egne data, foretage opslag i en række af kommunens systemer og indsende ansøgninger og anmeldelser elektronisk. Portalen blev udviklet i samarbejde med Videnskabsministeriet. Ydelserne i Elektronisk Selvbetjening er kendetegnet ved:

Forudfyldelse af data

En væsentlig gevinst ved Elektronisk Selvbetjening er, at de oplysninger, som kommunen har om borgeren, ikke skal afgives igen ved ansøgninger. Det giver udover bedre service for borgerne og også mere effektiv sagsbehandling for kommunen, da de afgivne oplysninger ikke skal kontrolleres igen. I forbindelse med den nyeste version af ESB2, der lanceres ultimo 2005, kommer løsningen op på integration til 21 forskellige fagsystemer.

Opslag og beregning

Udover egentlige ansøgnings- og anmeldelsesydelser, der afsluttes med indsendelse af en elektronisk blanket, indeholder Elektronisk Selvbetjening desuden en række ydelser, hvor borgeren kan få adgang til egne data eller foretage beregninger.

En af de meget brugte ydelser er visning af et barns placering på venteliste til institution. Her er det i øjeblikket muligt at se hvem, der er placeret hvor. Derudover er det populært at beregne boligstøtte via løsningen, finde nærmeste handicap p-plads, slå op i lokalplaner med videre.

Betaling

De ydelser, hvor det er relevant, er det muligt at betale over internettet. Det gælder ydelser som nyt sygesikringskort, beboerparkeringslicens eller bestilling af oplysninger i forbindelse med ejendomshandel. Derved sparer borgeren besvær med kontant betaling eller betaling med girokort, hvilket også aflaster kommunens sagsbehandling.

Indsendelse

>

De fleste ydelser i Elektronisk Selvbetjening afsluttes ved, at der indsendes en elektronisk blanket. Disse bliver i dag kun i begrænset omfang overført automatisk til fagsystemerne, men i den kommende version vil integrationen til fagsystemerne blive væsentligt udbygget.

Sagsbehandleradgang

Som en væsentlig del af videreudviklingen af Elektronisk Selvbetjening etableres der i fase to en sagsbehandleradgang, hvor sagsbehandlere vil få adgang til den funktionalitet, som i dag er forbeholdt borgerne. Sagsbehandlere vil kunne få adgang til ESB inden for deres sagsområde, og man vil her eksempelvis kunne gennemføre ydelser sammen med borgeren, udskrive forudfyldte blanketter eller blot hjælpe borgeren i anvendelsen.

Øvrige selvbetjeningstilbud

Udover de centrale tilbud på kk.dk tilbyder kommunens decentrale enheder og selskaber en række blanketter og selvbetjeningsydelser. Det drejer sig primært om blanketter fra Vej & Park, Parkering København samt blanketter og simpel selvbetjeningsydelser fra Miljøkontrollen. Derudover tilbyder Københavns Energi på sin hjemmeside til- og afmelding af målere, årsaflysning samt anmodning om betalingsordning.

Forklaring af udvalgte parametre

Inddelingen foretages ud fra følgende parametre:

Vejledning: Vejledningen indeholder eksempelvis forudsætning for brug af en blanket eller ansøgning; hvem kan søge, hvad kan søges og hvordan søges. Eller vejledning til, hvad man skal foretage sig videre, kontaktinformation og lignende. Manglende vejledning forekommer. I stedet er der så blot et link videre til en anden offentlig instans (eksempelvis su.dk eller andre steder på samme hjemmeside) eller link til en blanket.

Print af blanket: Mulighed for at printe relevante blanketter.

Manuel indføring af data: Mulighed for at udfylde data inden elektronisk blanket udskrives, men uden automatisk indføring af personlig data.

Søgning i data: Mulighed for at søge i data, egne eller offentlige tilgængelige.

Beregning af data: Mulighed for at beregne indtastede data.

Indblik i egne data: Mulighed for at få indblik i egne data, for eksempel status på venteliste eller status på uddannelseslån.

Automatisk indføring af data: Automatisk indføring af relevant data i elektronisk blanket. At dette kan lade sig gøre ifølge skemaet, siger ikke noget om i hvilket omfang. Det er de færreste løsninger, der udfylder mere end personlige (navn, adresse, cpr-nummer) oplysninger.

Elektronisk indsendelse af blanket/data: Mulighed for elektronisk indsendelse af blanket til kommune eller lignende eller mulighed for at indtaste data i online blanket og sende data.

Elektronisk betaling: Mulighed for at betale for den pågældende ydelse med betalingskort via nettet.

Digital Signatur: Mulighed for brug af Digital Signatur.

Pinkode: Mulighed for brug af pinkode.

Tabel 6.5: Selvbetjening i Københavns Kommune

Selvbetjeningsydelse	Henvisning til ekstern hjemmeside	Vejledning	Print af blanket	Manuel indføring af data	Søgning i data	Beregning af data	Indblik i egne data	Automatisk indføring af data	Automatisk indføring af data - avanceret	Elektronisk indsendelse af data	Elektronisk betaling	Digital Signatur	Pinkode
Bo og Byg													
> Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel		x	x	x				x		x	x	x	x
> Tilbagekøbsrettigheder - beregn frikøb og udskydelse		x		x		x							
> Flyttemeddelelse til Folkeregistret		x	x	x				x		x		x	x
> Ansøgning om boligsikring		x	x	x		x		x		x		x	x
> Ansøgning om boligydelse		x	x	x		x		x		x		x	x
> Beregn mulighed for boligstøtte		x		x		x		x					
Børn og skole													
> Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud		x	x	x				x	x	x		x	x
> Indsigt i venteliste for 0-2 års pladser		x					x					x	x
> Indsigt i vejledende venteliste for 0-2 års pladser		x		x	x								
> Udmeldelse eller opsigelse af dagtilbud			x	x									
> Ansøgning om hel eller delvis indtægtsbestemt friplads i dagtilbud		x	x	x				x	x	x		x	x
> Tilladelse til privat kørsel af børn og unge i daginstitution/dagpleje			x	x									
> Ansøgning om tilskud til privat børnepasning i en selvstændig pasningsordning			x	x									
> Ansøgning om tilskud til privat børnepasning ved ansættelse af børnepasser			x	x									
> Ansøgning om pladsønske til skole og fritidshjem			x	x								x	x
> Indskriv barn i skole/fritidshjem			x	x									
> Stamkort til fritidsklub			x	x								x	x

>

> Ansøgning om ordinært og ekstra børnetilskud	x	x					x	x
Miljø og energi *								
> Betalingsordninger hos Københavns Energi	x							
> Til- og afmelding af el-, gas- eller fjernvarmemålere	x							
> Årsaflæsning af el-, gas-, fjernvarme eller vandforbrug	x							
Sociale Forhold								
> Ansøgning om boligsikring	x	x	x				x	x x
> Ansøgning om boligydelse	x	x	x				x	x x
> Beregning af boligsikring/-ydelse	x		x	x				
> Ansøgning om adoptionstilskud	x	x	x					
> Ansøgning om fortsat inddrivelse/udbetaling af underholdsbidrag	x	x	x					
> Ansøgning om støtte til bil efter lov om social service §99	x	x	x					
> Ansøgning om underholdsbidrag	x	x	x				x	x x
> Arbejdsgivererklæring til ansøgning om delpension	x	x						
> Bemærkninger til oplysninger i førtidspensionsskema	x	x						
> Forespørgsel om ATP-bidrag	x	x						
> Førtidspension - samtykke til indhentning og videregivelse af oplysninger	x	x						
> Oplysning om ny bankkonto	x		x				x	x x
> Arbejdsgivererklæring	x	x						
Unge og uddannelse								
> Tilmelding til modernålsundervisning, dansk	x	x	x				x	x x
> Tilmelding til modernålsundervisning, på 6 fremmedsprog	x	x						
By og trafik *								
> Vis bykort	x		x	x				
> Vis lokalplaner	x		x	x				
> Vis handicap P-pladser	x		x	x				
> Ansøgning om beboerparkeringslicens	x	x	x				x x	x x
> Ombytning af beboerparkeringslicens	x							
> Ansøgning om lånebilsparkeringslicens	x							
> Ansøgning om beboerparkeringslicens til leaset bil	x							
> Ansøgning om beboerparkeringslicens til firmabil	x							
> Ansøgning om erhvervsparkeringslicens til Indre By	x							
> Ansøgning om erhvervsparkeringslicens til Brokvartererne/2-timers zonen	x							
> Ansøgning om erhvervsparkeringsmånedskort til Brokvartererne/2-timers zonen	x							
Kultur og fritid								
> Søg/forny/lån bøger, henvisning til Kbh's kommunes bibliotekers hjemmeside	x							
Skat og folkeregister								
> Flytteanmeldelse til folkeregistret - se Bo og Byg								
> Anmodning om navne- og adressebeskyttelse m.v.	x	x						

v

> Ændring af forskudsopgørelse (skattekort), henvisning til ToldSkat	x							
> Indtastning af selvangivelsesbeløb, henvisning til ToldSkat	x							
> Betalingsordning baseret på udsendt rykker/afkrævning	x	x				x		
> Ejendomsvurderinger, henvisning til ToldSkat, henvisning til ToldSkat	x							
Sundhed og sygdom								
> Bestilling af lægeskift eller skift af sygesikringsgruppe	x	x	x		x	x	x	x
> Udstedelse af sygesikringsbevis	x	x	x		x	x	x	x
> Valg af læge, der ligger mere end 5 km fra din bopæl	x	x	x					
> Udstedelse af EU-blanketter, 3 forskellige blanketter	x							
> Anmodning om dagpenge, 39 forskellige blanketter	x	x	x					
Ældre								
> Ansøgning om folkepension	x	x	x		x	x	x	x
> Erklæring om samlivsforhold	x	x	x					
> Suppl. oplysninger vedr. ansøgning om folkepension (bortgivet formue mv.)	x	x	x					
> Suppl. oplysninger vedr. ansøgning om folkepension (statsborgerskab/bopæl...)	x	x	x					
> Ændring af indkomstgrundlag for pension	x	x	x		x	x	x	x
> Ansøgning om varmetillæg	x	x	x					
> Ansøgning om plejebolig	x	x	x		x	x	x	x

* Skemaet indeholder kun de blanketter, der er tilgængelige på "Service til Dig" på www.kk.dk. På de lokale hjemmesider (Parkering København, Miljøkontrollen og Vej & Park) findes yderligere blanketter og mindre services som anmeldelse af rotter etc.)

Bilag 10: Selvbetjening på KMD's Netborger

KMD's Netborgerløsninger bruges af alle kommuner i større eller mindre omfang. Derfor er selvbetjeningsløsningerne, der er indeholdt i Netborger, beskrevet herunder ud fra en række relevante parametre.

Oversigten er udarbejdet af KL og verificeret af KMD. Tallene for udbredelse er stillet til rådighed af KMD.

Forklaring af udvalgte parametre

- > *Søgning i data:* Mulighed for at søge i data, egne eller offentlige tilgængelige
- > *Beregning af data:* Mulighed for at beregne indtastede data
- > *Indblik i egne data:* Mulighed for at få indblik i egne data, for eksempel status på venteliste eller status på uddannelseslån
- > *Automatisk indføring af data:* Automatisk indføring af relevant data i elektronisk blanket. Det er de færreste løsninger, der udfylder mere end personlige oplysninger (navn, adresse, cpr-nummer)
- > *Udbredelse:* Procentsats for andel af borgere, der har adgang til ydelsen, fordi den kommune borgeren bor i abonnerer på ydelsen.

Tabel 6.6: Selvbetjeningsløsninger i KMD's Netborger

Selvbetjeningsydelse	Vejledning	Print af blanket	Manuel indførf af data	Søgning i data	Beregning af data	Indblik i egne data	Automatisk indføring af data	Elektronisk indsendelse af data	Elektronisk betaling	Digital Signatur	Pinkode	Udbredelse
Ændre selvangivelse, link til ToldSkat	x											
Skattekort, link til ToldSkat	x											
ATP, have udbetalt, link til ATP's hjemmeside	x											
Søge om optagelse på uddannelse, henvisning	x											
Link til anden off. Selvbetjening, 15-20 stk.	x											
Ansøge om lån til Beboerindskud	x	x	x									
Beskytte navn og adresse	x	x	x									
Anmeldelse af beskyttelse	x	x	x									
Overdragelse af fast ejendom (ToldSkat-blanket)	x	x	x									
Søge om delpension	x	x	x									
Søge om sygedagpenge	x	x	x									
Ansøgning om fripladsi dagsintitution (blanket)	x	x	x									
Søge om optagelse i skolefritidsordning	x	x	x									
Søge om SU-lån, blanket, henvisning til su.dk	x	x	x									
Søge om SU, blanketter, henvisning til "min su"	x	x	x									

v

Søge om SU-sluttån, blanket	x	x	x						
Ansøge om hjælpemiddel	x	x	x						
Anmodning om dagpenge	x	x	x						
Ansøgning om folkepension	x	x	x						
Ansøgning om licensnedsættelse	x	x	x						
Ansøgning om underholdsbidrag	x	x	x						
Ansøge om begravelseshjælp	x	x	x						
Tilskud til folkeoplysningerarbejde	x	x	x						
Søge om fri proces	x	x	x						
Ansøge om pas	x	x	x						
KI blanketter til udprint ca. 150 stk.	x	x	x						
Beregning af efterløn, (beregningen sker andetsteds)	x		x	x					
Berening af SU	x		x	x					
Vejl. Beregning af børnetilskud til forældre på SU	x	x	x	x					
Fripladsberegning	x	x	x	x					
Kommunefakta	x			x					20%
Barnets placering på venteliste	x	x	x		x				24%
Sygesikring, lægeskrift, gruppeskift, bestilling af bevis	x	x	x				x		
Tilmelding til Betalingsservice	x	x	x				x	x	68%
Betal din kommune	x		x				x	x	43%
Dit budget (beregning af rådighedsbeløb)	x		x		x				19%
Søge om+beregn Økonomisk friplads i daginstitution	x	x	x	x			x	x	29%
Daginstitution, opskrive/umelde barn	x	x	x				x	x	29%
Søg børnetilskud	x	x	x				x	x	41%
Beregn børnetilskud	x		x	x					41%
Søge om boligstøtte	x	x	x	x	x	x	x	x	
Pensionsguiden (delvis automatisk indf. af data)	x	x	x	x	x	x	x	x	36%
Din Barselsorlov	x			x	x	x	x		48%
"Flytteguide"	x	x	x	x	x	x		x	x
> Flytteanmeldelse	x	x	x				x	x	80%
> Lægevalg	x	x	x				x	x	x
> Flytte A-Z	x	x							x
> Min Flytteside	x	x		x	x				x
> Huskeliste	x		x						x
> Måleraflysning	x	x					x		x
"Din Ejendom"	x	x	x	x	x	x	x	x	70%
- Ejendomsfakta	x		x						90%
- BBR Tjek	x		x				x		15%
> Borgerinformation	x								x
> Vurderingsfortegnelsen	x			x					90%
> Forbrugsafgiftsoversigten	x				x				x
> Måltjek	x	x	x				x		x
> BBR-tjek	x		x		x		x		x
"Byggesagsguiden"	x	x	x	x	x	x	x	x	22%
EP valgresultater	x			x					
"Din Skat"	x	x	x		x	x			7%

Bilag 11: Metoden i de anvendte undersøgelser

Rapporten er primært baseret på nedenstående undersøgelser. De konkrete undersøgelser er af forskellig karakter og pålidelighed. Der vil her blive redegjort for de metodiske overvejelser og forbehold i forhold til den enkelte undersøgelse.

- > ”Digital selvbetjening i staten”
- > ”Bedst på Nettet”
- > ”AC Nielsen kvantitativ undersøgelse”
- > ”Kvalitativ analyse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation”
- > ”Kvantitativ analyse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation”
- > ”Informationssamfundet Danmark, IT-status 2004”
- > ”Befolkningens brug af internet 2005”
- > ”Opgaver, livssituationer og servicepakker”.

Digital selvbetjening i staten (af Videnskabsministeriet)

Der er ikke tidligere gennemført en kortlægning af borgerrettede services på det statslige område. Forskningsministeriet bad i 2000/2001 ministerierne om at udarbejde handlingsplaner og beskrive status for services på internettet, men der blev ikke i den forbindelse gennemført en systematisk kortlægning af status for og potentialet ved digital selvbetjening for de borgerrettede services.

Dette er den primære baggrund for udarbejdelsen af publikationen ”Digital selvbetjening i staten”, der har til formål at belyse:

- > *Udbredelse:* kortlægningen belyser i hvilket omfang de statslige borgerrettede services tilbydes til borgerne ved hjælp af digital selvbetjening
- > *Anvendelse:* kortlægningen belyser i hvilket omfang transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner foretages digitalt
- > *Modenhed:* kortlægningen belyser modenheden af de digitale selvbetjeningsløsninger.

Tilsammen giver de tre fokusområder et pejlemærke for digitaliseringen af de borgerrettede services i staten.

Indsamlingen af data til publikationen blev påbegyndt i oktober 2004 og afsluttet i marts 2005. Indsamlingen bestod i, at de daværende 19 ministerier blev kontaktet med henblik på at gennemgå alle borgerrettede services på hele ministerområdet. Ministerierne skulle for hver enkelt serviceydelse angive, hvorvidt der blev tilbudt digital selvbetjening, og hvilke karakteristika der var kendetegnende for den

pågældende løsning. Er der mulighed for at; downloade blanketter; indsende webformularer; fuld selvbetjening med elektronisk afgørelse; integration til myndighedens sagsbehandlingssystem; tværgående integration til andre myndigheds løsninger; anvendelse af digitale signaturer; anvendelse af den offentlige OIOXML-datastandard og anvendelse af brugerundersøgelser.

Indberetningerne fra de 19 ministerområder blev efterfølgende vurderet ud fra hvorvidt, at der var tale om borgerrettede services. Services, der hovedsaglig var rettet mod virksomheder eller andre offentlige myndigheder og institutioner, blev sorteret fra. Uklarheder i forbindelse med indberetninger blev fulgt op af kontakt til de statslige myndigheder eller institutioner for afklaring, ligesom at en række af de store services (antal transaktioner) blev fulgt op telefonisk for at sikre rigtigheden af indberetningerne.

Der er i forbindelse med udarbejdelsen af spørgeskemaerne til myndighederne lagt vægt på, at der var tale om en overordnet kortlægning, hvorfor der er tale om skønmæssige indberetninger, blandt andet med hensyn til for eksempel antal transaktioner og digitaliseringsgrad, fra de enkelte myndigheder.

Bedst på Nettet (af Videnskabsministeriet)

Projekt Bedst på Nettet vurderer årligt en række offentlige hjemmesider og portaler med henblik på at sammenligne og styrke kvaliteten af myndighedernes hjemmesider. Kvaliteten af de offentlige hjemmesider bliver vurderet ud fra kriterier i fire hovedkategorier: nytteværdi for brugeren, åbenhed og brugervenlighed samt en vurdering foretaget af brugerne.

I 2004 har institutionerne selv stået for vurderingen ud fra cirka 80 procent af kriterierne, hvorimod vurderingen ud fra de resterende 20 procent er foretaget centralt af IT- og Telestyrelsen.

Brugernes vurdering foregår ved en on-line vurdering, hvor borgerne kan vælge at klikke sig ind og foretage en tilfredshedsvurdering på den enkelte hjemmeside. De respondenter, der deltager i vurderingen er personer, som bevidst vælger at besvare spørgsmålene. Det må derfor antages, at det er personer, som i forvejen er bekendt med hjemmesiden/anvender hjemmesiden. Samlet set har 20.000 brugere besvaret spørgeskemaet fordelt på cirka 500 hjemmesider. Der er stor forskel på, hvor mange respondenter, der har deltaget i vurderingen af den enkelte hjemmeside.

AC Nielsen kvantitativ undersøgelse (for Den Digitale Taskforce)

AC Nielsen-undersøgelsen blev gennemført blandt 2.200 internetbrugere i september 2004. Undersøgelsen blev gennemført i "Panel.online", der et internetpanel til gennemførelse af markedsanalyse via Internet blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning med privat adgang til Internet. "Panel.online" er repræsentativt for de danske internetbrugere over 15 år og er således ikke et repræsentativt udsnit af den danske befolkning som sådan.

En mulig metodisk svaghed ved panelundersøgelser er, at det primært er folk med interesse for internettet, der melder sig til. Denne svaghed melder sig særligt ved "self-selection"-paneler, hvor deltagerne selv kan melde sig til. Denne potentielle svaghed

>

er dog reduceret i AC Niensens panel, hvor rekrutteringen løbende sker gennem omnibus undersøgelser, og hvor der er godt 20.000 panelmedlemmer.

Kvalitativ undersøgelse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation foretaget (af Alsted Research for Videnskabsministeriet)

I denne undersøgelse er der anvendt en antropologisk metode, hvor respondenterne er blevet interviewet i deres eget hjem, mens de søger information eller selv foretager digital selvbetjening. På denne måde har respondenterne undervejs i interviewet vist, hvordan de anvender nettet i den konkrete situation, og hvad der er deres oplevelse og eventuelle barrierer i forhold til den konkrete opgave. Dette har også dannet grundlag for en samtale om, hvad der kunne højne deres anvendelse, og hvad der er respondenternes efterspørgsel i forhold til digital information og selvbetjening.

Den konkrete brugertest skal supplere de kvantitative data, hvor de mere overordnede undersøgelser ikke giver nogle nærmere forklaringer på brugerniveau. Heri ligger styrken for den kvalitative undersøgelse. Den giver et indblik i, hvordan den konkrete løsning anvendes og hvad behovet er, og brugernes svar er således tæt relaterede til den faktiske situation.

Der er gennemført 24 familie-interviews af cirka en halvanden times varighed. Forinden er der taget udgangspunkt i fire målgrupper, som er bosiddende i Storkøbenhavn og trekantsområdet:

- > Den moderne travle familie – 5 interviews
- > Unge (herunder studerende) – 7 interviews
- > Den ikke-velstående familie – 5 interviews
- > Ældre – 7 interviews.

Fælles kriterier for alle fire målgrupper har været:

- > Adgang til pc og internet hjemme
- > Bruger internet minimum en gang om måneden
- > Spredning på kendskab og anvendelse af de offentlige digitale services.

Undersøgelse indikerer respondenternes tilfredshed med løsningerne og den information, de konkret bliver interviewet om. På baggrund af de 24 familieinterviews er der 42 personer, der har deltaget i undersøgelsen.

På baggrund af undersøgelsen er de 42 interviewpersoner blevet inddelt i 4 kategorier alt efter deres modenhed, kompetencer, behov og lyst til brug af offentlig digital kommunikation.

De 4 brugertyper er:

- > Den usikre bruger
- > Den habile bruger
- > Den rutinerede bruger
- > Den professionelle bruger.

Brugertyperne er grundlaget for analytiske sondringer mellem forskellige dele af befolkningen.

Kvantitativ undersøgelse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation (af Alsted Research for Videnskabsministeriet)

Resultaterne fra ovennævnte kvalitative undersøgelse rejste et behov for at få undersøgt repræsentativiteten, da den med sine blot 42 respondenter har en statistisk usikkerhed på cirka 14-15 procent. Der var således et behov for at verificere brugertypernes eksistens samt deres størrelse i den danske befolkning. Derudover var det også ønskværdigt at verificere de enkelte brugertypers holdninger, forventninger og barrierer for anvendelse af det offentlige digitale udbud.

Der er foretaget en rundspørge blandt 511 respondenter med udgangspunkt i resultaterne fra den kvalitative undersøgelse. Der er foretaget telefoninterviews med personer over 18 år, som bruger internettet mindst én gang om måneden (mails, infosøgning, med videre). Spørgeskemaet er blevet udarbejdet på baggrund af de kvalitative analyseresultater, og bestod af 23 udsagn, hvor respondenterne skulle angive, hvor enige / uenige de var i udsagnene. De 511 telefoninterviews er blevet foretaget i perioden 23. februar til 9. marts, 2005.

Stikprøven er repræsentativ for populationen på blandt andet køn, alder, bopæl, beskæftigelse og indkomst.

Kvantificeringen har såvel givet modificerede resultater som øget statistisk sikkerhed. Den maksimale statistiske usikkerhed ved stikprøvestørrelsen på 500 respondenter er blevet nedbragt til 4,4 procent. Dog er der indenfor de forskellige brugertyper stadig visse repræsentative usikkerheder, da fx brugertypen den usikre bruger, der udgør 8 procent af respondenterne i undersøgelsen, kun er baseret på 43 respondenter.

Undersøgelsen viser dermed med rimelig sikkerhed, at forholdet mellem de fire brugertyper, svarende til de danskere over 18 år, der bruger internettet mindst én gang om måneden, er repræsentativ, mens at den nærmere karakteristik af hver brugertype er lidt mere usikker.

”Informationssamfundet Danmark. It-status 2003” (af Danmarks Statistik, Videnskabsministeriet) samt ”Informationssamfundet Danmark. It-status 2004” (af Danmarks Statistik, Videnskabsministeriet)

Danmarks Statistik gennemfører løbende analyser af Danmarks it-status.

I forhold til den offentlige sektors brug af it er undersøgelserne baseret på en spørgeskemabaseret undersøgelse omfattende stat, amt og kommuner.

Undersøgelsen om borgernes brug af internet er baseret på resultater fra cirka 1.000 gennemførte telefoninterviews i hver af de 4 måneder januar-april, 2003/2004 blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen i alderen 16-74 år. Stikprøven er dannet ved tilfældig udvælgelse af respondenter fra Det Centrale Personregister.

>

Undersøgelsen fra Danmarks Statistik er statistisk sikker og er pålidelig med en usikkerhed på under 1 procent på undersøgelsestidspunktet.

”Befolkningens brug af it 2005” samt ”Den offentlige sektors brug af it 2005” (af Danmarks Statistik)

Disse undersøgelser er gennemført på samme måde som undersøgelserne i ”Informationssamfundet Danmark. It-status 2003 og 2004”

”Opgaver, livssituationer og servicepakker” (af LKS og KL)

En arbejdsgruppe under Landsforeningen af Kommunale Servicecentre, LKS, udarbejdede inspirationspapiret ”Opgaver, livssituationer og servicepakker” frem mod konferencen ”Borgerbetjening 2005” d. 24. og 25. februar 2005 i samarbejde med KL. Inspirationspapiret bygger på en undersøgelse foretaget af arbejdsgruppen, der har gennemført af optælling og vurdering af alle henvendelserne i 9 borgerbutikker i 9 forskellige kommuner¹³⁰ over en periode på 14 dage i november 2004.

Der er ikke tale om en ”totaloptælling” af henvendelserne, da nogle af borgerbutikkerne varetager opgaver, der retter sig mod fagforvaltningerne, der er uden for undersøgelsens omfang. Inspirationspapiret giver dermed et ”øjebliksbillede” af i hvilken anledning borgeren henvender sig, og hvilke ydelser der knytter sig til henvendelsen.

Undersøgelsen bidrager i denne rapport til at belyse borgernes behov for offentlig kommunikation i forskellige livssituationer. Livssituationer kan ifølge inspirationspapiret være en skilsmisse, der kan medføre henvendelser som folkeregisterændring, ansøgning eller ændring af boligstøtte, ændring af daginstitution/skole, ændring af skattekort, børnetilskud, bidrag med videre. Der skelnes mellem livssituationer og enkelttekspeditioner, hvilket for eksempel kan komme til udtryk ved tab af sygesikringskort, ændringer i rentefradrag i forbindelse med låneomlægning, udlevering af lokalplaner med videre, da de ikke er afledt af en livssituation. Der er registreret 8.700 henvendelser i undersøgelsen, hvoraf 1.700 knytter sig til livssituationer og 7.000 til enkelttekspeditioner. Det giver en fordeling på cirka 20/80.

Det skal dog bemærkes, at tallet er kraftigt influeret af, at optællingen er blevet registreret i samme periode som udsendelsen af forskudsopgørelsen for 2005, hvilket har givet flere enkelttekspeditioner end gennemsnittet. Cirka 2.000 af registreringerne er knyttet til forskudsopgørelsen, hvorfor forholdet i snit nærmere forventes at være 25/75. Arbejdsgruppen opdelte de 1700 henvendelser under 4 typer af livssituationer: Ændring i familiestatus (15 procent), ændring i arbejdsforhold (32 procent), den 3. alder (20 procent) og ændring i boligsituation (34 procent).

¹³⁰ Følgende kommuner deltog i undersøgelsen: Dragør, Fakse, Ikast, Nykøbing Falster, Ribe, Rødovre, Søllerød, Tornved og Tørring Uldum. Det samlede befolkningsgrundlag var på indsamlingstidspunktet cirka 182.000.

Bilag 12: Litteraturliste

AC Nielsen, 2004: "Kvantitativ undersøgelse" (for Den Digitale Taskforce).

Alsted Research, 2004: "Kvalitativ undersøgelse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation" (for Videnskabsministeriet).

Alsted Research, 2005: "Kvantitativ undersøgelse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation" (for Videnskabsministeriet).

Center for Digital Forvaltning, 2004: "Hjemmeside i Gladsaxe er populær", nyhedsbrev.

Danmarks Statistik, 2002: "Den offentlige sektors brug af it 2002".

Danmarks Statistik, Videnskabsministeriet, 2003: "Informationssamfundet Danmark. It-status 2004".

Danmarks Statistik, Videnskabsministeriet, 2004: "Informationssamfundet Danmark. It-status 2004".

Danmarks Statistik, 2005:5: "Den offentlige sektors brug af it 2004".

Danmarks Statistik, 2005:30: "Befolkningens brug af internet 2005".

Dybkjær, L. og Christensen, S. (red.), 1994: "Infosamfundet år 2000", Forskningsministeriet.

Frederiksberg Kommune, 2003: "Borgerundersøgelse 2003".

IT- og Forskningsministeriet, 2001: "Handlingsplaner for services på nettet", artikel 16. maj.

KL, 2001: "Digital forvaltning og borgerbetjening", nyhedsbrev januar./februar 2001.

Landsforeningen af Kommunale Servicecentre og KL, 2005: "Opgaver, livssituationer og servicepakker".

Rambøll Management, 2002: "Den Digitale Borger".

Videnskabsministeriet, 2005: "Digital selvbetjening i staten".

<
