

---

# Digital selvbetjening i staten

- kortlægning af borgerrettet digital selvbetjening i statslige myndigheder og institutioner

Juni 2005





---

**Digital selvbetjening i staten**

- kortlægning af borgerrettet digital selvbetjening i statslige myndigheder og institutioner

Udgivet af:  
Videnskabsministeriet

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

Telefon: 3392 9700  
Fax: 3332 3501

Publikationen kan hentes  
på Videnskabsministeriets  
Hjemmeside: <http://www.vtu.dk>

---

---

>

---

---

## **Digital selvbetjening i staten**

- kortlægning af borgerrettet digital selvbetjening i statslige myndigheder og institutioner

Juni 2005

---

## Indhold

---

>

Forord	5
Indledning	6
Resumé: Status og potentiale	7
Digitale statslige services og transaktioner	9
Udbredelse af digitale services	9
Benyttelse af digitale transaktioner	9
Konklusion	11
Digital selvbetjening i staten	13
Karakter af de digitale selvbetjeningsløsninger	14
Modenhed af de digitale selvbetjeningsløsninger	16
Konklusion	18
Dokumentation og metode	20
Indsamling af data	20
Behandling af data	20

---

---

## Forord

>

---

Regeringen ønsker en offentlig sektor, der sætter borgeren i centrum, og er indrettet på borgernes præmisser. Derfor skal borgerne have bedre muligheder for digital selvbetjening. Vi er allerede nået langt, men det kan blive meget bedre.

Det fremgår klart af regeringsgrundlaget "Nye mål" fra februar 2005, at regeringen som led i kommunalreformen vil gøre det nemmere for borgerne at komme i kontakt med det offentlige. På alle borgerrettede opgaveområder skal der udvikles digitale selvbetjeningsløsninger i samarbejde med de kommunale organisationer.

På den baggrund har Videnskabsministeriet i løbet af efteråret 2004 og foråret 2005 gennemført en systematisk kortlægning af samtlige borgerrettede services på det statslige område. I de tilfælde, hvor der allerede er udviklet digitale selvbetjeningsløsninger, ses der også på hvor udviklede de digitale services er (såkaldt 'modenhed') samt anvendelsen af disse løsninger .

For at de digitale selvbetjeningsløsninger kan gøre adgangen til den offentlige sektor nemmere og mere fleksibel, skal løsningerne være brugervenlige og sammenhængende. Det stiller krav til de digitale løsninger.

- ✓ De digitale løsninger skal i videst muligt omfang kunne afsluttes digitalt.
- ✓ De digitale løsninger skal være tilgængelige i sprog og udformning samt modsvare borgernes ønsker.
- ✓ De digitale løsninger skal bidrage til en effektiv og sammenhængende offentlig sektor med høj kvalitet i servicen, så borgerne f.eks. kun behøver indberette oplysninger ét sted.

Videnskabsministeriet arbejder for, at opstille konkrete mål for, hvordan forskellige typer af offentlige services bedst muligt tilbydes digitalt til danskerne.



Helge Sander

Minister for videnskab, teknologi og udvikling  
Juni 2005

---

>

---

---

## Indledning

---

>

Formålet med denne rapport er at kortlægge status for og potentialet ved borgerrettede digitale selvbetjeningsløsninger i statslige myndigheder og institutioner.

Kortlægningen er baseret på indberetninger fra de 19 ministerområder, der var gældende ved udsendelsen af spørgeskema til de enkelte ministerområder i oktober 2004. Det fremsendte spørgeskema og vejledning kan findes i bilag 1, mens en liste over de inkluderede departementer, styrelser, direktorater og institutioner på de enkelte ministerområder kan findes i bilag 2.

Undersøgelsen er gennemført ved, at samtlige ministerier har kortlagt de borgerrettede services med mere end 100 transaktioner i departementet samt i styrelser, direktorater og større institutioner på ministerområdet. Kortlægningen omfatter således alle services med interaktion til borgerne, uanset om der på nuværende tidspunkt er etableret digitale selvbetjeningsløsninger på området.

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 potentialet ved digital selvbetjening for de borgerrettede services, hvor der endnu ikke var etableret digitale løsninger.

Kortlægningen af alle borgerrettede services gør det muligt at skabe et overblik over, hvor stor en del af potentialet ved digital selvbetjening, der hidtil er blevet indfriet. I vurderingen af potentialet indgår både overvejelser om, hvorvidt der er etableret mulighed for digital selvbetjening i forhold til den pågældende service, i hvilken grad løsningen anvendes af borgerne, samt hvor avanceret den pågældende løsning er.

Kortlægningen belyser derfor følgende tre fokusområder:

*Fokus 1: Udbredelse* – kortlægningen belyser i hvilket omfang de statslige borgerrettede services tilbydes til borgerne ved hjælp af digital selvbetjening.

*Fokus 2: Anvendelse* – kortlægningen belyser i hvilket omfang transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner foretages digitalt.

*Fokus 3: Modenhed* – kortlægningen belyser modenheden af de digitale selvbetjeningsløsninger.

De tre fokusområder er vigtige pejlemærker i digitaliseringen af de borgerrettede services i staten. Digitalisering kan give fleksibilitet og brugervenlighed til borgerne, samtidig med at den offentlige sektor opnår besparelser, hvis digitaliseringen giver en større sammenhæng i den offentlige opgaveløsning.

---

## Resumé: Status og potentiale



---

Formålet med kortlægningen af den digitale selvbetjening i staten er at kortlægge status for og potentialet ved digital selvbetjening. Kortlægningen har udgangspunkt i alle borgerrettede services fra statslige myndigheder og institutioner.

### **Borgerrettede services**

Kortlægningen omfatter services, hvor der er interaktion mellem borgerne og de statslige myndigheder eller institutioner. Det betyder, at borgeren skal kunne identificeres, og at der i kontakten typisk indgår personlig sagsbehandling. Det kan fx være ansøgninger om understøttelse, ændring af selvangivelse, klager over afgørelser med videre.

Kortlægningen inkluderer ikke information, som fx vej- og trafikmeldinger eller forskellige services, der er rettet mod en større gruppe borgere på én gang som fx. beregningsmodeller, nyhedsbreve og lignende. Personlig information, hvor borgeren identificeres, men ikke kræver egentlig sagsbehandling, er ligeledes ikke inkluderet. Det kan fx være borgernes mulighed for at se egen årsopgørelse eller log-on på bibliotekers og institutioners hjemmesider.

For at belyse status for og potentialet ved digital selvbetjening har kortlægningen belyst tre fokusområder: 1) *Udbredelse* af digital selvbetjening. 2) *Anvendelse* af digitale transaktioner. 3) *Modenhed* af de digitale løsninger. Kortlægningen dækker således udbredelse, anvendelse og modenhed i forhold til antallet af løsninger og deres tekniske karakteristik.

I forhold til målet om at alle borgerrettede services skal tilbydes digitalt, med mindre der er afgørende forhold, der taler i mod, er der stadig et stykke vej. Godt halvdelen af de borgerrettede statslige services tilbydes digitalt. Men det går den rigtige vej. Hvis de planlagte digitaliseringer af statslige borgerrettede services, der er indberettet finder sted, vil tre ud af fire løsninger være digitale.

- ✓ 54 pct. af de borgerrettede statslige services tilbydes digitalt.
- ✓ Hvis de planlagte digitaliseringer af borgerrettede digitale services gennemføres vil 76 pct. af de borgerrettede statslige services tilbydes digitalt

Anvendelsen af de borgerrettede statslige services udgør cirka en femtedel af samtlige transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner. Der er væsentlige usikkerheder forbundet med at opgøre antallet af transaktioner – og særligt i forbindelse med opgørelsen af planlagte digitale transaktioner. Men kortlægningen viser, at der er et stort potentiale for yderligere anvendelse af statslige digitale selvbetjeningsløsninger

- ✓ 19 pct. af transaktionerne mellem borgere og de statslige myndigheder og institutioner udføres digitalt.
- ✓ Hvis de planlagte mål for digitale transaktioner gennemføres, vil 22 pct. af transaktionerne være digitale.

Hvis en øget digitalisering skal have en positiv effekt på den offentlige sektors opgavevaretagelse, er det centralt, at borgerne anvender de digitale muligheder – hvilket kun sker, hvis borgerne oplever en merværdi ved benyttelse af de digitale

løsninger. Det kan blandt andet sikres ved, at de digitale selvbetjeningsløsninger tilbyder en fuld digital sagsbehandling, hvor oplysninger de offentlige myndigheder eller institutioner i forvejen har indsamlet ikke skal genindgives, og at der er tryghed i forbindelse med håndteringen af personlige oplysninger. Det stiller krav til de tekniske digitale karakteristika af selvbetjeningsløsningerne.

- ✓ 34 pct. af de borgerrettede digitale selvbetjeningsløsninger anvender blanketter i forhold til borgerne. 35 pct. anvender web-formularer i forhold til borgerne. 22 pct. tilbyder en fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse over for borgerne, mens 10 pct. af de 167 digitale løsninger ikke har angivet yderligere karakteristika.

Det er altså kun hver femte af de eksisterende digitale selvbetjeningsløsninger, der – som den mest avancerede løsning – tilbyder en fuld digital sagsbehandling med en digital afgørelse, svarende til 37 ud af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger.

- ✓ 36 pct. af de statslige digitale selvbetjeningsløsninger har integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer eller tværgående integration til andre myndigheders løsninger. 13 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger har både integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer og til andre myndigheders løsninger.
- ✓ For 27 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger er det muligt at benytte digitale signatur eller der anvendes OIOXML-datastandard. For 4 pct. af løsningerne tilbydes både benyttelse af digital signatur og løsningerne anvender OIOXML-datastandard.
- ✓ Endvidere er der 22 pct. af de statslige selvbetjeningsløsninger, der anvender brugerundersøgelser til at afdække brugernes kendskab og anvendelse af løsningerne.

Der er en tæt sammenhæng mellem hvilken digital løsning, der er valgt i forhold til borgerne og de andre karakteristika, der er målt i kortlægningen. Når de forskellige digitale karakteristika fordeles på de tre forskellige typer af digitale løsninger viser kortlægningen, at:

- ✓ For services, der anvender den simpleste digitale løsning overfor borgerne – muligheden for at downloade blanketter – er den gennemsnitlige modenhed på 10 pct.
- ✓ For digitale løsninger med web-formularer er der tale om en gennemsnitlig modenhed på 24 pct.
- ✓ For de løsninger, der benytter den mest avancerede digitale løsning overfor borgerne – fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse – er den gennemsnitlige modenhed 43 pct.

Den gennemsnitlige modenhed af de statslige selvbetjeningsløsninger er 32 pct.

---

## Digitale statslige services og transaktioner

>

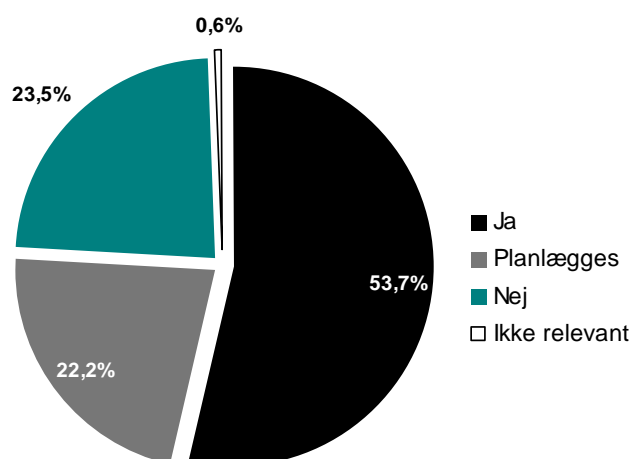
---

I dette afsnit kortlægges udbredelsen af digitale borgerrettede services og omfanget af digitale transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner.

### Udbredelse af digitale services

Der er indberettet 311 borgerrettede services fra de 19 ministerområder, der involverer interaktion mellem borgere og de statslige myndigheder eller institutioner. Som det fremgår af figur 1, er 54 pct. af de borgerrettede statslige services digitaliserede, svarende til 167 services.

Figur 1 - Digitalisering af statslige borgerrettede services



Note: Der er i alt indberettet 311 borgerrettede statslige services.

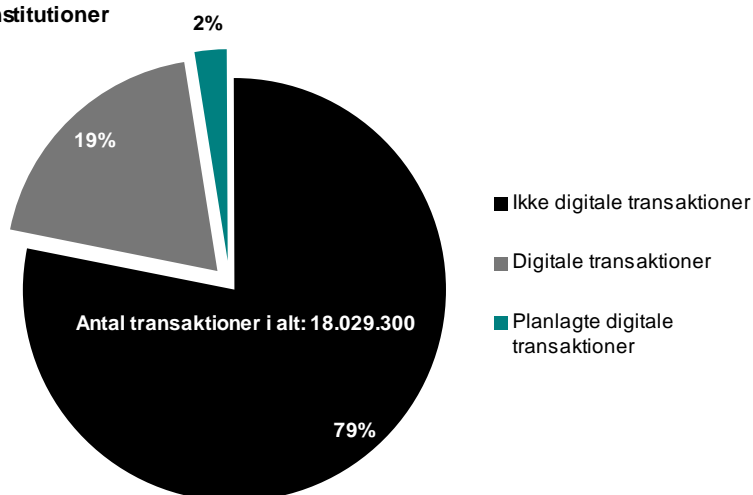
For 69 af de indberettede statslige borgerrettede services er der planlagt en digitalisering af servicen. Hvis de 69 planlagte digitaliseringer inkluderes, vil samlet set 76 pct. af de indberettede statslige borgerrettede services blive tilbudt digitalt.

For 73 af de indberettede services, svarende til 24 pct., tilbydes der ikke digital selvbetjening. Endvidere er der to services, hvor myndighederne har vurderet, at en digitalisering i sagens natur ikke er relevant. Der er tale om services i forbindelse med session og hjælp til nødstedte danskere i udlandet.

### Benyttelse af digitale transaktioner

Der er indberettet i alt godt 18 mio. transaktioner mellem borgerne og de offentlige myndigheder eller institutioner. Heraf er godt 3,5 mio. transaktioner digitale i et eller andet omfang. Det betyder, at 19 pct. af de nuværende transaktionerne mellem borgere og statslige myndigheder eller institutioner er digitale. Denne andel af digitale transaktioner vil stige til næsten 22 pct., hvis de planlagte digitaliseringer gennemføres, jf. figur 2.

**Figur 2 - Digitale transaktioner mellem borgere og statlige myndigheder eller institutioner**



Hvis man sammenligner andelen af planlagte digitale transaktioner (2 pct. i forhold til 19 pct. nuværende digitale transaktioner) med andelen af planlagte digitaliseringer af services (22 pct. i forhold til 54 pct. nuværende digitale services), er der tale om en markant mindre andel. Det skyldes for det første, at der for en række af de services, der er planlagt digitaliseret, ikke er angivet hvor mange transaktioner, der forventes udført digitalt. For det andet er en række af de services, hvor der planlægges digitalisering omfangsmæssigt små.

#### Transaktioner

Samlet set er de inkluderede services karakteriseret ved mange små services og få meget store services, hvilket betyder, at opgørelsen af transaktioner er følsom overfor ændringer i de store services og mere robust i forhold til ændringer i de små services.

I en række tilfælde er indberetningerne baseret på skøn fra myndighederne eller institutionerne. Det er ligeledes gældende for andelen af digitale transaktioner. Endvidere er antallet af transaktioner for en række services ikke indberettet.

Således kan en enkelt stor service, uden angivelse af antal transaktioner, digitale som ikke digitale, have indflydelse på konklusionerne i undersøgelsen.

Der er desuden usikkerheder knyttet til hvilket potentiale, der er forbundet med digitalisering af ikke-digitale borgerrettede services. Fx udgør indfordringer (betaling af bøder, sagsomkostninger, erstatninger og konfiskation med videre) mere end 60 pct. af transaktionerne på Justitsministeriets område, mens potentialet ved digitalisering af denne type service vurderes begrænset, da der fx allerede kan indbetales via netbank.

I tabel 1 er resultaterne for udbredelsen og anvendelsen af borgerrettede statslige digitale services præsenteret fordelt på ministerområder.

**Tabel 1 - Udbredelse og anvendelse af borgerrettede statslige digitale services**

	Antal services	Antal digitale services	Planlagte digitale services	Ikke digitale services	Antal transaktioner	Antal digitale transaktioner
Beskæftigelsesministeriet	12	11	0	1	950.000	616.700
Familie- og forbrugerministeriet	5	2	0	3	6.665	2.591
Finansministeriet	6	4	1	1	311.300	121.127
Forsvarsministeriet	15	7	3	5	31.455	13.993
Fødevarerministeriet	1	1	0	0	200.000	30.000
Indenrigs- og sundhedsministeriet	41	24	4	12	1.198.050	18.255
Integrationsministeriet	20	4	15	1	589.933	26.996
Justitsministeriet	44	8	3	33	8.431.454	44.902
Kirkeministeriet	10	0	9	1	279.350	0
Kulturministeriet	27	22	5	0	441.349	314.622
Miljøministeriet	11	5	3	3	174.400	12.700
Skatteministeriet	10	3	4	3	4.218.047	1.817.000
Socialministeriet	2	1	1	0	21.000	1.000
Statsministeriet	1	0	1	0	0	0
Trafikministeriet	7	4	0	3	2.800	1.242
Udenrigsministeriet	3	0	1	1	12.600	0
Videnskabsministeriet	84	65	16	3	850.926	402.168
Økonomi- og erhvervsministeriet	5	3	2	0	13.121	1.168
Undervisningsministeriet	7	3	1	3	296.850	88.750
<b>I alt</b>	<b>311</b>	<b>167</b>	<b>69</b>	<b>73</b>	<b>18.029.300</b>	<b>3.513.213</b>

## Konklusion

Udbredelsen og anvendelsen af digitale statslige services og transaktioner er belyst i forhold til den nuværende og planlagte udbredelse og anvendelse.

### *Fokus 1 – Udbredelse og digitalisering af borgerrettede services*

Kortlægningen har belyst, i hvilket omfang de statslige borgerrettede services tilbydes til borgerne digitalt. I forhold til potentialet for yderligere digitalisering af de borgerrettede statslige services skal to forhold tages i betragtning

- ✓ Der er potentiale for digitalisering af de borgerrettede services, med mindre det strider mod servicens grundprincip.
- ✓ Der er et reelt potentiale for at tilbyde de borgerrettede services digitalt, med mindre omfanget af den enkelte service taler direkte imod udvikling af en digital selvbetjeningsløsning.

Det betyder konkret, at services, der i udgangspunktet kræver personlig kontakt mellem borger og statslig myndighed eller institution, som fx. session eller hjælp til nødstedte danskere i udlandet, ikke indgår i målingen af digitaliseringsgraden af statslige borgerrettede services.

Ligeledes er det ud fra et økonomisk og administrativt synspunkt, ikke altid hensigtsmæssigt at digitalisere services, der omfangsmæssigt er meget små.

---

>

---

- Kortlægningen har vist, at 54 pct. af de borgerrettede statslige services er digitaliserede i en eller anden form, mens andelen stiger til 76 pct., hvis de planlagte digitaliseringer gennemføres.

*Fokus 2 – Benyttelse af digitale borgerrettede services*

Kortlægningen har i forbindelse med belysningen af, i hvilket omfang transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder eller institutioner foretages digitalt, konkluderet, at digitaliseringsgraden af transaktioner er meget følsom over for ændringer i enkelte af de meget store services.

Det betyder, at konklusionerne i forhold til fokusområde 2 er mindre robuste end konklusionerne i forhold til, i hvilket omfang de borgerrettede services tilbydes digitalt.

- Med forbehold for følsomheden over for ændringer i de store services, viser kortlægningen, at 29 pct. af de 18 mio. transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner foretages digitalt. Det svarer til, at der foretages 3,5 mio. digitale transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner.

---

## Digital selvbetjening i staten



---

De enkelte myndigheder og institutioner er blevet bedt om, at karakterisere de borgerrettede services med hensyn til, om der tilbydes digital selvbetjening og i så fald angive en række karakteristika ved den digitale selvbetjening. Der er blevet spurgt til fire dimensioner af karakteristika for selvbetjeningsløsningerne. De fire dimensioner fremgår af boksen nedenfor.

### Karakteristika af selvbetjeningsløsninger

#### Digitaliseringsgrad

- Muligt at downloade blanketter
- Muligt at indsende web-formular
- Fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse

#### Integration

- Integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer
- Tværgående integration til andre myndigheders løsninger

#### Standardisering

- Anvendelse af digitale signaturer
- Anvendelse af den offentlige OIOXML datastandard

#### Brugerundersøgelser

- Anvendelse af brugerundersøgelser

*Digitaliseringsgraden* dækker over hvilken digital løsning, der er anvendt i forhold til borgerne. Der er opstillet tre typer af digitalisering gående mod en mere og mere teknisk avanceret løsning. Muligheden for at downloade blanketter er den simpleste løsning, hvor borgeren kan downloade en blanket på myndigheden eller institutionens hjemmeside, som så kan printes ud og sendes med almindelig post eller afleveres ved personlig henvendelse. Muligheden for at indsende en web-formular giver borgeren mulighed for at indsende oplysninger digitalt, mens den fulde selvbetjeningsløsning med digital afgørelse giver mulighed for at færdiggøre den digitale selvbetjeningstransaktion.

*Integration* belyser, om den digitale selvbetjeningsløsning er integreret til myndighedens egne sagsbehandlingssystemer, og/eller om den digitale selvbetjeningsløsning har tværgående integration til andre myndigheders løsninger.

*Standardisering* måler, i hvilken grad de digitale selvbetjeningsløsninger er baseret på fælles offentlige standarder. Enten ved at de benytter den fælles offentlige digitale signatur (OCES-certifikat) og/eller ved, at selvbetjeningsløsningen anvender den offentlige OIOXML-datastandard.

*Brugerundersøgelser* dækker over, om der i forbindelse med selvbetjeningsløsningen benyttes brugerundersøgelser eller lignende til at afdække borgernes kendskab til og anvendelse af løsningen.

Tabel 2 viser de digitale karakteristika for de 236 indberettede services, der enten tilbydes digitalt, eller hvor de statslige myndigheder og institutioner har indberettet, at en digitalisering planlægges.

**Tabel 2 - Digitale karakteristika af de borgerrettede selvbetjeningsløsninger**

	Ja	Nej	Planlægges	Ikke relevant	Ikke besvaret	I alt
Muligt at downloade blanketter	81	37	35	65	18	236
Muligt at indsende webformularer	78	77	36	20	25	236
Fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse	37	145	18	6	30	236
Integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer	58	111	36	4	27	236
Tværgående integration til andre myndigheders løsninger	24	148	18	14	32	236
Anvendelse af digitale signaturer	34	130	35	5	32	236
Anvendelse af den offentlige OIOXML datastandard	17	140	41	4	34	236
Anvendelse af brugerundersøgelser	37	141	28	0	30	236

Note: Tabellen omfatter de 236 statslige borgerrettede services, der enten tilbydes digitalt, eller hvor digitalisering er planlagt.

## Karakter af de digitale selvbetjeningsløsninger

For flere af selvbetjeningsløsningerne er der indberettet flere karakteristika for hver af de fire dimensioner. For at give et bedre overblik over karakteren af selvbetjeningsløsningerne er indberetningerne, der er gengivet i tabel 2, inddelt i op til fire niveauer.

For digitaliseringsgraden er der fire muligheder: *Niveau 0*, hvor der er en digital løsning, men ikke en karakteristisk eller karakteristikken er 'nej' for alle tre svarmuligheder. *Niveau 1*, hvor den mest avancerede digitaliseringsgrad er muligheden for at downloade blanketter. *Niveau 2*, hvor den mest avancerede digitaliseringsgrad er muligheden for at indsende web-formularer. *Niveau 3*, hvor der er en fuld selvbetjeningsløsningen med elektronisk afgørelse.

For integration er der tre muligheder: *Niveau 0*, hvor der er en digital løsning, men ikke en karakteristisk eller karakteristikken er 'nej' for begge svarmuligheder. *Niveau 2*, hvor løsningen enten har integreret selvbetjeningsløsningerne til myndighedens sagsbehandlingssystemer, eller har tværgående integration til andre myndigheders løsninger. *Niveau 3*, hvor løsningen både har integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer og tværgående integration til andre myndigheders løsninger.

For standarder er der tre muligheder: *Niveau 0*, hvor der er en digital løsning, men ikke en karakteristisk eller karakteristikken er 'nej' for begge svarmuligheder. *Niveau 2*, hvor løsningen enten benytter digital signatur eller anvender OIOXML datastandard. *Niveau 3*, hvor der både benyttes digital signatur og OIOXML.

For brugerundersøgelser er der to muligheder: *Niveau 0*, hvor der er en digital løsning, men ikke en karakteristisk eller karakteristikken er 'nej'. *Niveau 2*, hvor der i forbindelse med løsningerne anvendes brugerundersøgelser.

Niveaudelingen af de digitale karakteristika er illustreret i tabel 3.

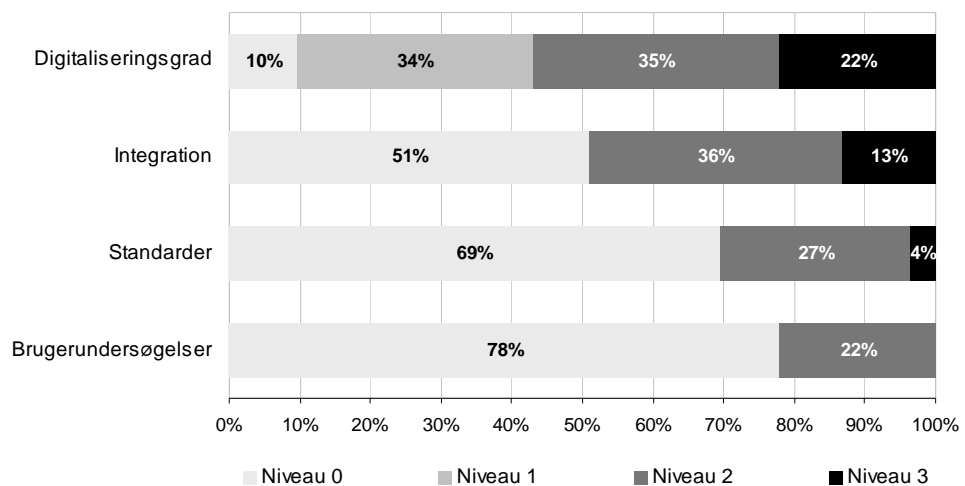
**Tabel 3 - Niveaudeling af digitale karakteristika**

	Niveau 0	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
<b>Digitaliseringsgrad</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristik	Downloade blanketter	Indsende webformular	Fuld selvbetjenings-løsning med digital afgørelse
<b>Integration</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristik		Integration til myndighedens sags-behandlings-systemer <b>eller</b> tværgående til andre myndigheders løsninger	Integration til myndighedens sags-behandlings-systemer <b>og</b> tværgående til andre myndigheders løsninger
<b>Standarder</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristik		Benyttelse af digitale signaturer <b>eller</b> anvendelse af den offentlige OIOXML-datastandard	Benyttelse af digitale signaturer <b>og</b> anvendelse af den offentlige OIOXML-datastandard
<b>Brugerundersøgelser</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristik		Anvendelse af brugerundersøgelser	

Niveaudelingen af de fire dimensioner giver altså et forskelligt antal niveauer for hver af de fire dimensioner. Denne niveaudeling vil ligeledes blive benyttet til at belyse modenheden af de statslige digitale selvbetjeningsløsninger.

Med udgangspunkt i niveaudelingen er de digitale karakteristika for de 167 digitale borgerrettede statslige services illustreret i figur 3.

**Figur 3 - Karakteristik af digitale selvbetjeningsløsninger**



10 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger har ikke en nærmere angivelse den digitale løsning. For 34 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger er muligheden for at downloade en blanket den eneste mulighed, for 35 pct. er muligheden for at indsende en web-formular den mest avancerede løsning, og 22 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger har en fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse.

36 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger har enten integration med myndighedens sagsbehandlingssystemer eller tværgående integration til andre myndigheders løsninger. 13 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger har både integration til egne sagsbehandlingssystemer og tværgående integration, mens 51 pct. hverken har den ene eller anden type af integration.

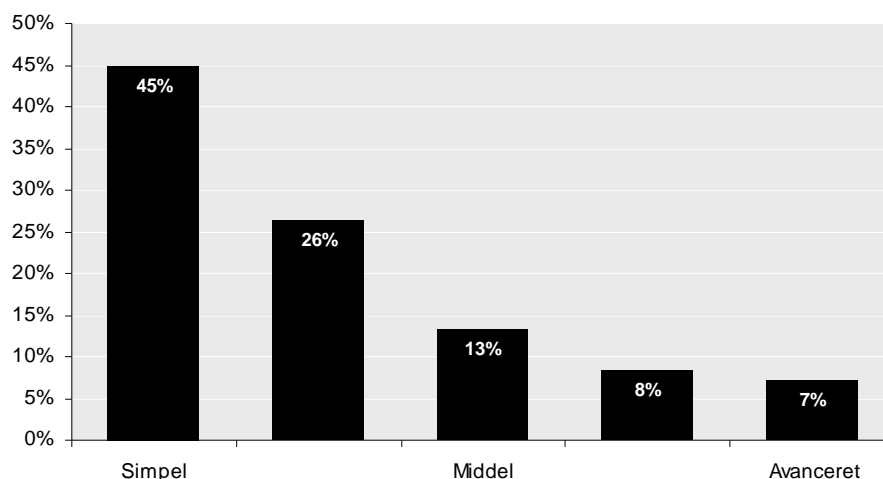
For 27 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger er det muligt at benytte digital signatur eller at anvende OIOXML-datastandarden. 4 pct. benytter både digital signatur og anvender OIOXML-datastandarden, mens 69 pct. hverken benytter OIOXML eller digital signatur.

Endelig benytter 22 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger brugerundersøgelser eller lignende til at undersøge borgernes kendskab til og anvendelse af løsningen.

## Modenhed af de digitale selvbetjeningsløsninger

For at få et bedre overblik over modenheden af de digitale selvbetjeningsløsninger er der konstrueret en modenhedsmodel, der sammenfatter de forskellige karakteristika ved de inkluderede digitale selvbetjeningsløsninger. Modenheden er sammenfattet på tværs af de fire dimensioner af digitale karakteristika. Det betyder, at der etableres et samlet modenheds mål for de 167 nuværende digitale selvbetjeningsløsninger.

**Figur 4 - Modenhed af digitale selvbetjeningsløsninger**



Modenheden er udregnet ved at tildele de enkelte digitale selvbetjeningsløsninger points i henhold til niveaudelingen af de digitale karakteristika som illustreret i tabel 3. For yderligere beskrivelse af konstruktionen af modenhedsmodellen se side 24 til 26 i afsnittet om dokumentation og metode.

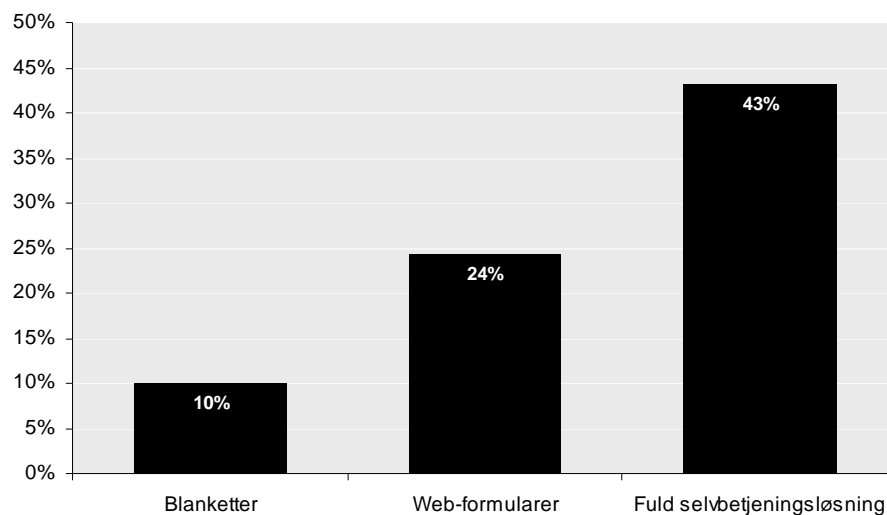
Den gennemsnitlige modenhed af de borgerrettede statslige digitale services er 32 pct.

Den gennemsnitlige modenhed på 32 pct. dækker over en stor variation på tværs af de 167 digitale borgerrettede services. 71 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger

placerer sig under middel, mens 15 pct. af løsninger er placeret i de to mest avancerede kategorier.

Der er en stærk sammenhæng mellem de tre typer af borgerrettede digitale løsninger: 1) downloade blanketter, 2) indsende web-formularer og 3) fuld selvbetjeningsløsninger med digital afgørelse, og de tre andre dimensioner af digitale karakteristika. I figur 5 er forskellen i den gennemsnitlige modenhed mellem de tre typer af borgerrettede digitale løsninger illustreret.

**Figur 5 - Modenhed af digitale selvbetjeningsløsninger fordelt på borgerrettet digitaliseringstype**



For de selvbetjeningsløsninger, der tilbyder blanketter som digital løsning for borgerne, er den gennemsnitlige modenhed på 10 pct., dvs. at løsninger i gennemsnit opnår 10 pct. af de points, der er mulige i forhold til niveaudelingen, jf. tabel 2, side 13.

Modenheden er i gennemsnit 24 pct. for digitale løsninger, hvor den mest avancerede løsning i forhold til borgerne er at indsende web-formularer, mens den gennemsnitlige modenhed for løsninger med fuld selvbetjening er 43 pct.

I tabel 4 er resultaterne fra kortlægningen af de digitale karakteristika og den gennemsnitlige modenhed af de statslige digitale selvbetjeningsløsninger præsenteret fordelt på ministerområder.

Tabel 4 - Digital karakteristik af digitale selvbetjeningsløsninger i statslige myndigheder og institutioner

	Antal services	Antal digitale services	Mest avancerede løsning			Integration		Standarder			Gennemsnitlig modenhed
			Blanketter	Web-formular	Fuld selvbetjening	Integration	Tværgående Integration	Digitale signaturer	OIOXML data-standard	Brugerundersøgelser	
Beskæftigelsesministeriet	12	11	7	3	1	2	1	2	3	2	27%
Familie- og forbrugerministeriet	5	2	0	1	1	1	0	0	1	1	50%
Finansministeriet	6	4	0	2	2	3	1	1	0	1	48%
Forsvarsministeriet	15	7	3	2	1	1	0	0	1	1	21%
Fødevareministeriet	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	45%
Indenrigs- og sundhedsministeriet	41	24	9	12	2	7	0	19	1	1	36%
Integrationsministeriet	20	4	1	1	2	3	2	2	2	2	64%
Justitsministeriet	44	8	4	3	0	3	1	0	0	0	20%
Kirkeministeriet	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	...
Kulturministeriet	27	22	9	8	4	4	2	0	0	4	23%
Miljøministeriet	11	5	0	0	2	2	0	0	0	0	18%
Skatteministeriet	10	3	0	0	2	3	2	3	1	3	82%
Socialministeriet	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Statsministeriet	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	...
Trafikministeriet	7	4	2	1	1	0	0	0	0	0	16%
Udenrigsministeriet	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	...
Videnskabsministeriet	84	65	19	22	17	26	14	5	8	20	34%
Økonomi- og erhvervsministeriet	5	3	0	2	1	1	1	1	0	2	48%
Undervisningsministeriet	7	3	2	1	0	1	0	1	0	0	24%
<b>I alt</b>	<b>311</b>	<b>167</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>37</b>	<b>58</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>32%</b>

## Konklusion

De digitale karakteristika for de borgerrettede digitale services er opdelt på fire dimensioner af digitale karakteristika. For den første dimension – digitaliseringstypen i forhold til borgerne – viser kortlægningen at:

- ✓ 34 pct. af de borgerrettede digitale selvbetjeningsløsninger anvender blanketter i forhold til borgerne.
- ✓ 35 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger anvender web-formularer i forhold til borgerne.
- ✓ 22 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger tilbyder en fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse over for borgerne
- ✓ 10 pct. af de 167 digitale løsninger ikke har angivet yderligere karakteristik.

For de tre andre dimensioner af digitale karakteristika: integration, standarder og brugerundersøgelser har kortlægningen vist, at:

- ✓ 36 pct. af de statslige digitale selvbetjeningsløsninger har integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer eller tværgående integration til andre myndigheders løsninger. 13 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger har både integration til myndighedens sagsbehandlingssystemer og til andre myndigheders løsninger.

---

>

---

- ✓ For 27 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger er det muligt at benytte digitale signatur eller der anvendes OIOXML-datastandarden. For 4 pct. af løsningerne tilbydes både benyttelse af digitale signatur og løsningerne anvender OIOXML-datastandarden.
- ✓ Endvidere er der 22 pct. af de statslige selvbetjeningsløsninger, der anvender brugerundersøgelser til at afdække brugernes kendskab og anvendelse af løsningerne.

Der er en stærk sammenhæng mellem digitaliseringstypen i forhold til borgerne og de tre øvrige dimensioner af digitale karakteristika. Benyttelsen af fx digitale signaturer giver først rigtig udbytte i forbindelse med løsninger, hvor der håndteres personfølsomme oplysninger og integration mellem forskellige myndigheders løsninger kræver som oftest, at data er baseret på fælles standarder.

#### *Fokus 3 – Modenhed af digitale borgerrettede services*

Til belysning af det tredje fokusområde – modenhed, er der konstrueret en modenhedsmodel, hvor digitaliseringstypen i forhold til borgerne, integration i forhold til egne sagsbehandlingssystemer og andre myndigheders løsninger, standardisering i forhold til benyttelse af digital signatur og anvendelse af OIOXML-datastandarden og brugerundersøgelser indgår. I forhold til *modenheden* har kortlægningen vist at:

- Den samlede gennemsnitlige modenhed af de statslige selvbetjeningsløsninger er 32 pct.

71 pct. af de borgerrettede digitale selvbetjeningsløsninger er placeret under middel, mens 15 pct. af løsningerne er placeret i de to mest avancerede kategorier.

Opdelt i forhold til hvilke borgerrettet digitaliseringstyper, der tilbydes, har kortlægningen vist at:

- ✓ For services, der anvender den simpleste digitale løsning overfor borgerne – muligheden for at downloade blanketter – er den gennemsnitlige modenhed på 10 pct.
- ✓ For digitale løsninger med web-formularer er der tale om en gennemsnitlig modenhed på 24 pct.
- ✓ For de løsninger, der benytter den mest avancerede digitale løsning overfor borgerne – fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse – er den gennemsnitlige modenhed 43 pct.

---

## Dokumentation og metode

>

---

I det følgende er indsamlingen af data kort beskrevet, og efterfølgende er der redegjort for de metodiske valg i forbindelse med databehandling. Endelig er der en kort gennemgang af karakteristika for services, der er indberettet men ikke inkluderet i kortlægningen.

### Indsamling af data

De daværende 19 ministerier blev kontaktet i oktober 2004 med henblik på at gennemgå borgerrettede services på hele ministerområdet og for hver serviceydelse angive, hvorvidt der tilbydes digital selvbetjening samt i givet fald en række karakteristika vedrørende den pågældende løsning.

Det fremgik af vejledningen til besvarelse af det fremsendte spørgeskema, at *"[b]orgerrettede services er serviceydelser, som involverer interaktion med borgere, fx muligheden for at ansøge om en tilladelse eller klage over en konkret serviceydelse."* Der er altså tale om en snæver definition af borgerrettede serviceydelser, der involverer en interaktion mellem borger og myndighed eller institution.

Den primære indsamling af data blev afsluttet i marts 2005, hvorefter der har været en mindre indsamling af data i forbindelse med det efterfølgende kortlægningsarbejde. Det primære formål med den efterfølgende dataindsamling har været at opklare eventuelle uklarheder i det indsamlede materiale. Alle ministerområder modtog i starten af april 2005 en orientering med de oplysninger, der var blevet bearbejdet til at indgå i undersøgelsen, så eventuelle misforståelser eller tilføjelser kunne blive inkluderet i kortlægningen.

Der er i forbindelse med udarbejdelsen af spørgeskemaet lagt vægt på, at der var tale om en kortlægning, hvorfor der for en del af de inkluderede borgerrettede services er tale om skønsmæssige indberetninger, med hensyn til fx antal transaktioner og digitaliseringsgrad, fra de enkelte myndigheder og institutioner.

### Behandling af data

Indberetningerne fra de 19 ministerområder er indledende blevet vurderet ud fra hvorvidt, der har været tale om *borgerrettede* services. Indberettede services, der hovedsaglig er rettet mod virksomheder eller andre offentlige myndigheder og institutioner, er sorteret fra.

Besvarelserne for de enkelte services er endvidere blevet kodet til at angive det konkrete antal transaktioner og for de enkelte digitale karakteristika er besvarelserne reduceret til at enten 'ja', 'nej', 'planlægges', 'ikke relevant' eller 'ikke besvaret'.

For services, hvor der har været uklarheder i forbindelse med indberetningen, er de statslige myndigheder eller institutioner blevet kontaktet for at afklare uklarhederne. Endvidere er der, for en række af de store (antal transaktioner) services, blevet fulgt op telefonisk for at sikre rigtigheden af indberetningerne.

---

>

---

### Kategoriseringer af data

I forbindelse med indsamlingen af data blev de 19 ministerieområder bedt om at opdele indberetningerne i services, der er placeret i henholdsvis:

- 1) Departementet
- 2) Styrelser og direktorater
- 3) Større institutioner

Samlet set er der indberettet 561 borgerrettede services fra de 19 ministerområder. De 560 services spænder fra meget simple præsentationer af information og tilgængelighed af statistik til personspecifikke transaktioner som fx klagesager, anmeldelse af flytning eller rettelser i selvangivelsen.

I forhold til definitionen af borgerrettede serviceydelser som ”... *interaktion med borgere, fx muligheden for at ansøge om en tilladelse eller klage over en konkret serviceydelse*” er de indberettede services grupperet i fire typer, ud fra graden af interaktion mellem borger og myndighed eller institution. De fire grupper af services er beskrevet i boksen nedenfor.

#### Typer af statslige borgerrettede services

**Information**, der omfatter services, der kan betegnes som en simpel præsentation eller kommunikation af information, statistik og lignende.

**Borgerrettet information**, der omfatter services, hvor borgeren kan vælge i informationen. Det kan fx være beregningsmodeller, der udregnes ud fra personlige oplysninger, nyhedsbreve eller muligheden for at deltage i specielle fora med videre.

**Personlig information**, der omfatter services, hvor borgeren skal identificere sig selv, for at få adgang til information eller services. Det kan fx være adgang til personlige oplysninger i de enkelte myndigheder eller institutioner eller log-on løsninger på universiteterne.

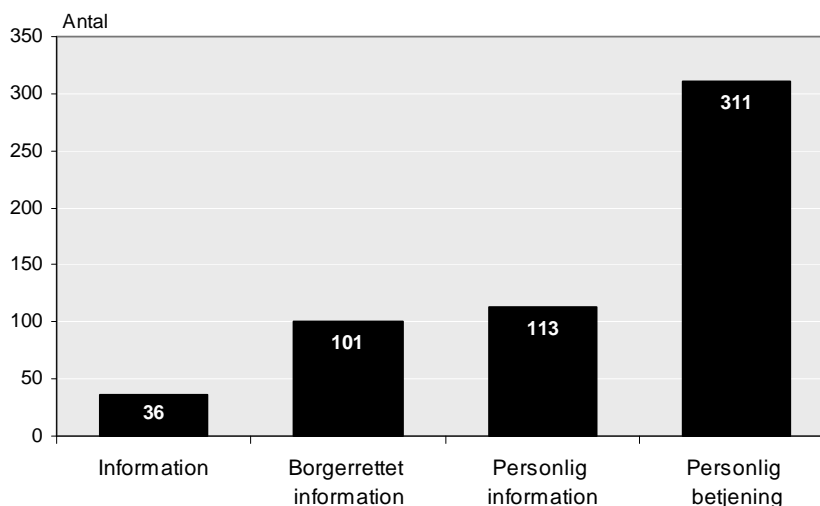
**Personlig betjening**, der omfatter services, hvor borgeren skal identificeres i forbindelse med en kontakt til myndigheden eller institutionen, og hvor der typisk indgår personlig sagsbehandling. Det kan fx være ændringer af selvangivelsen, ansøgninger om understøttelse, klager over afgørelser, fremsendelse af blanketter eller lignende.

Det er kun borgerrettede services karakteriseret ved ”personlig betjening”, der er inkluderet i denne kortlægning.

Nedenfor er forskellen mellem de fire typer af borgerrettede services gennemgået på baggrund af indberetningerne fra de 19 ministerieområder. Det giver et billede af forskelligheden i de statslige borgerrettede services – og de krav det stiller til en eventuel digitalisering.

Først er det vigtigt at påpege, at der ikke vil være tale om en dækkende kortlægning af henholdsvis serviceydelserne ”information”, ”borgerrettet information” og ”personlig information”, da en lang række af de statslige myndigheder og institutioner, alene har oplyst services, der falder ind under typen ”personlig betjening”, eller kun delvist har indberettet services, der falder under de tre informationsrelaterede services. Der er altså ikke et dækkende datamateriale for de indberetninger, der er kategoriseret som informationsrelaterede.

**Figur 6 - Borgerrettede services**



36 af de 561 indberettede services er defineret ved at være ”information”, hvor borgerne tilbydes information om fx myndighedens eller institutionens organisering og område eller overordnet statistik med videre. Et eksempel på digital ”information” kan være adgang til information på hjemmesider, vejrudsigter eller lignende.

Ud af de 561 services falder 101 inden for typen ”borgerrettet information”, hvor borgeren kan vælge i informationen ved fx at indtaste nogle overordnede karakteristika. En digital ”borgerrettet information” kan fx være en prisguide, hvor borgeren har mulighed for at angive eget forbrug eller præferencer, hvorefter guiden præsenterer forskellige prisudregninger.

113 af de indberettede services er kategoriseret inden for typen ”personlig information”, hvor borgeren skal identificeres for at få oplyst (have adgang til) informationer. Det kan fx være at få oplyst, hvilke personlige informationer den enkelte myndighed har liggende, eller få adgang til andre typer af oplysninger, der alene omhandler den enkelte borger. En digital ”personlig information” kan fx være visning af personlige skatteoplysninger, årsopgørelse, eller muligheden for at se, hvilke bøger man har lånt på bibliotekerne.

Med 311 services er 55 pct. af de indberettede services karakteriseret ved ”personlig betjening”, der involverer interaktion mellem borger og en statslig myndighed eller institution. En digital ”personlig betjening” kan fx være ændringer i forskudsopgørelsen eller ansøgning om optagelse ved en højere læreanstalter.

#### *Digitalisering af services*

De indberettede services, der er karakteriseret ved ”information” er digitaliseret i 89 pct. af tilfældene, mens digitaliseringsgraden stiger til 94 pct., hvis de planlagte inkluderes. Der er altså en bred mulighed for at hente ”simpel” information om de statslige myndigheder og institutioner i digital form, jf. tabel 5.

**Tabel 5 - Digitalisering af offentlige services**

	Digitalisering				I alt
	Ja	Nej	Planlægges	Ikke relevant	
Information	32	2	2	0	36
Borgerrettet information	92	1	8	0	101
Personlig information	103	3	6	1	113
Personlig betjening	167	73	69	2	311
I alt	394	79	85	3	561

Services af typen ”borgerrettet information” er digitaliseret i 91 pct. af tilfældene – og 99 pct. hvis de planlagte inkluderes, jf. tabel 5. Det synes således i høj grad at være services, der er tilpasset eller skabt ud fra de digitale muligheder.

Ligeledes er 91 pct. af de services, der er karakteriseret ved typen ”personlig information”, digitaliserede, og hvis de planlagte inkluderes, er der tale om 96 pct. Der er altså igen tale om services, der i høj grad er tilpasset det digitale medie.

Modsat de tre typer af informationsrelaterede services er det ’kun’ 54 pct. af de services, der er kategoriseret ved ”personlig betjening”, der er digitaliserede i et eller andet omfang. Andelen af services, hvor der planlægges digitaliseringer er højere end for de andre tre typer af services, og samlet set vil digitaliseringsgraden af services under ”personlig betjening” kunne nå 76 pct., hvis de planlagte digitaliseringer inkluderes.

#### *Transaktioner mellem borgere og myndigheder*

De 36 services under typen ”information” har godt 30 mio. transaktioner i form af besøg på hjemmesiden, downloads eller lignende – og i et meget lille omfang ikke-digitale eller personlige henvendelser, jf. tabel 6. Informationerne er som oftest kun tilgængelige via de statslige myndigheders eller institutioners hjemmesider, hvorfor næsten 100 pct. af transaktionerne er digitale.

**Tabel 6 - Antal transaktioner for de offentlige services**

	Borgerrettede transaktioner	Digitale borgerrettede transaktioner
Information	30.129.984	30.075.745
Borgerrettet information	4.350.949	4.092.312
Personlig information	91.453.707	88.542.221
Personlige betjening	18.029.300	3.513.213
I alt	143.963.940	126.223.490

De 101 services under typen ”borgerrettet information” har små 4,4 mio. transaktioner, hvoraf ca. 95 pct. er digitale.

Statslige services, der falder ind under typen ”personlig information”, har mere end 90 mio. transaktioner, hvoraf de 97 pct. er digitale. De helt store services i denne kategori er log-on på universiteternes netværk og log-on på bibliotekernes hjemmesider.

For services karakteriseret ved ”personlig betjening” er der i alt godt 18 mio. transaktioner, hvoraf godt 3,5 mio. transaktioner er digitale i et eller andet omfang.

## Modenheds mål

Modenhedsmodellen giver mulighed for at identificere de digitale services, der har de mest avancerede digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af de fire opstillede dimensioner. Modellen er konstrueret ud fra den niveaudeling, der blev benyttet i forbindelse med beskrivelsen af de overordnede digitale karakteristika. De 167 selvbetjeningsløsninger tildeles points i overensstemmelse med niveauet af digitale karakteristika for hver af de fire dimensioner, jf. tabel 7.

**Tabel 7 - Modenhedsmodel**

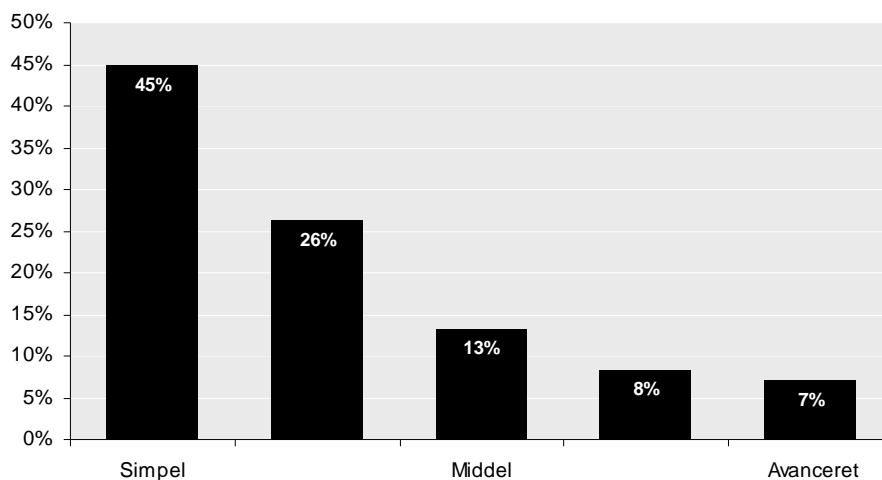
	Antal points			
	0	1	2	3
<b>Digitaliseringsgrad</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristika	Downloadede blanketter	Indsende webformular	Fuld selvbetjenings-løsning med elektronisk afgørelse
<b>Integration</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristika		Integration til myndighedens sags-behandlingssystemer <b>eller</b> tværgående til andre myndigheders løsninger	Integration til myndighedens sags-behandlingssystemer <b>og</b> tværgående til andre myndigheders løsninger
<b>Standarder</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristika		Anvendelse af digitale signaturer <b>eller</b> anvendelse af den offentlige OIOXML datastandard	Anvendelse af digitale signaturer <b>og</b> anvendelse af den offentlige OIOXML datastandard
<b>Brugerundersøgelser</b>	Digital selvbetjenings-løsning, men ingen yderligere karakteristika		Anvendelse af brugerundersøgelser	

Den enkelte digitale selvbetjeningsløsning kan opnå mellem 0 og 11 points. 0 point hvis der ikke er knyttet yderligere karakteristika til den digitale selvbetjeningsløsning, og 11 points hvis der er tale om en fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse, der er integreret både til myndighedens sagsbehandlingssystemer og tværgående til andre myndigheder, benyttelse af digital signatur og anvendelse af OIOXML-datastandarden samt, at der anvendes brugerundersøgelser.

Den samlede gennemsnitlige modenhed af de borgerrettede statslige digitale services er 32 pct. Det vil sige, at de digitale services i gennemsnit scorer 3,6 points ud af 11 mulige.

Den gennemsnitlige modenhed på 32 pct. dækker over en stor variation på tværs af de 167 digitale borgerrettede services.

I figur 7 er modenheden for de 167 digitale selvbetjeningsløsninger illustreret. For at give et overblik over modenheden er modenheden komprimeret til at inkludere fem niveauer fra en simpel til en avanceret digital selvbetjeningsløsning.

**Figur 7 - Modenhed af digitale selvbetjeningsløsninger**

Den simple kategori inkluderer digitale selvbetjeningsløsninger, der har scoret fra 0 til 2 points, mens den anden kategori omfatter løsninger, der har scoret 3 og 4 points. Mellemkategorien inkluderer digitale selvbetjeningsløsninger, der har scoret 5 og 6 points, mens den fjerde kategori omfatter løsninger, der har scoret 7 til 8 points. Kategorien med de mest avancerede selvbetjeningsløsninger omfatter digitale selvbetjeningsløsninger, der har scoret fra 9 til 11 points.

45 pct. af de 167 nuværende digitale selvbetjeningsløsninger har scoret mellem 0 og 2 points, hvilket placerer dem i den simple kategori.

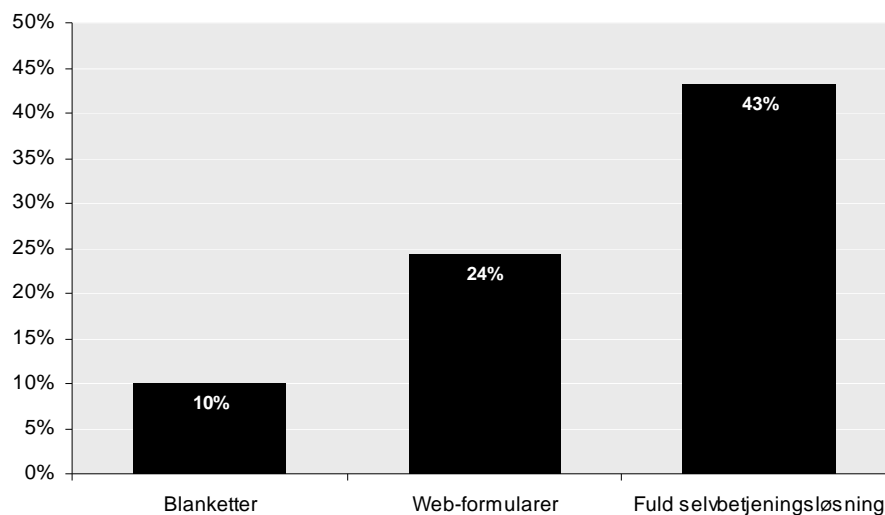
26 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger har scoret 3 til 4 points. Det betyder, at løsningerne fx er karakteriseret ved at kunne downloade en blanket samtidig med fx at benytte brugerundersøgelser eller løsninger, hvor der alene er en fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse.

I midterkategorien er 13 pct. af de 167 digitale selvbetjeningsløsninger placeret. Det vil sige, at de har scoret 5 til 6 points.

15 pct. af de digitale selvbetjeningsløsninger er placeret i de to mest avancerede kategorier, svarende til 25 digitale selvbetjeningsløsninger. Her har løsningerne scoret fra 7 til 11 points. Kombinationerne for at opnå en placering blandt de 15 pct. mest avancerede løsninger er mange – men det er kun to løsninger, der i alt har 11 points – og dermed har de mest avancerede digitale karakteristika på alle fire dimensioner.

Det må forventes, at der er en stærk sammenhæng mellem de tre typer af borgerrettede digitale løsninger – 1) downloade blanketter, 2) indsende web-formularer og 3) fuld selvbetjeningsløsning med digital afgørelse – og de tre andre dimensioner af digitale karakteristika. I figur 5 er forskellen i modenhed mellem de tre typer af borgerrettede digitale løsninger illustreret.

**Figur 8 - Modenhed af digitale selvbetjeningsløsninger fordelt på borgerrettet digitaliseringstype**



Figur 8 omfatter de 151 digitale selvbetjeningsløsninger, hvor digitaliseringstypen er angivet, jf. figur 3 (side 14). Hver selvbetjeningsløsning kan score mellem 0 og 8 points ud fra de digitale karakteristika på de resterende tre dimensioner: integration, standarder og brugerundersøgelser. For hver af de tre digitaliseringstyper er den gennemsnitlige score vist som en procentandel af den højst mulige score (8 points).

Der er, som forventet, en markant forskel mellem selvbetjeningsløsninger, der alene anvender blanketter, løsninger, der anvender web-formularer som den mest avancerede digitale løsning overfor borgerne, og de digitale selvbetjeningsløsninger, der har en fuld digital selvbetjeningsløsning med digital afgørelse.

Den gennemsnitlige modenhed for løsninger, der er baseret alene på blanketter, er 10 pct. Modenheden er 24 pct. i gennemsnit for digitale løsninger, hvor den mest avancerede løsning i forhold til borgerne er at indsende web-formularer, mens den gennemsnitlige modenhed for løsninger med fuld selvbetjening er 43 pct.



---

## Digital selvbetjening i staten

Formålet med kortlægningen af de borgerrettede statslige services er at kortlægge status for og potentialet ved digitale selvbetjeningsløsninger i statslige myndigheder og institutioner. Kortlægningen har udgangspunkt i alle borgerrettede services i staten for at få den mest dækkende kortlægning af den nuværende udbredelse, benyttelse og karakter af digital selvbetjening i statslige myndigheder og institutioner.

*Fokus 1: Udbredelse* – kortlægningen belyser i hvilket omfang de statslige borgerrettede services tilbydes til borgerne ved hjælp af digital selvbetjening.

*Fokus 2: Anvendelse* – kortlægningen belyser i hvilket omfang transaktioner mellem borgere og statslige myndigheder og institutioner foretages digitalt.

*Fokus 3: Modenhed* – kortlægningen belyser modenheden af de digitale selvbetjeningsløsninger.

De tre fokusområder er vigtige pejlemærker i digitaliseringen af de borgerrettede services i staten. Digitalisering kan give fleksibilitet og brugervenlighed til borgerne, samtidig med at den offentlige sektor opnår besparelser, hvis digitaliseringen giver en større sammenhæng i den offentlige opgaveløsning.

---