



Selvbetjening



Elektronisk selvbetjening i Københavns Kommune Erfaringer fra ESB1-projektet



Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling



KØBENHAVNS KOMMUNE

**Elektronisk selvbetjening i
Københavns Kommune**

Erfaringer fra ESB1-projektet

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>

Elektronisk selvbetjening i Københavns Kommune

Erfaringer fra ESB1-projektet

Indhold

>

1	Resumé	5
2	Efteranalysens baggrund og formål	6
3	Beskrivelse af efteranalysen	8
4	Sammenligning af før- og efteranalyse	9
4.1	Erfaringer fra analysen	10
4.2	ESB1 styrker den digitale forvaltning, men mangler modenhed	13
4.3	Erfaringer til brug for det videre arbejde	14
5.	Hovedkonklusioner fra brugerundersøgelse	15
5.1	Kendskab til ESB1 og anvendelse af www.kk.dk	15
5.2	Borgernes oplevelse af barrierer ved brug af ESB1	16
5.3	Anvendelse af og holdning til Københavns Kommunes ESB1-services	17
5.4	Ønsker for fremtidig kommunikation med Københavns Kommune	17
6.	Barrierer for elektronisk selvbetjening	19
6.1	Modenhed	19
6.2	Information og markedsføring	19
6.3	Intern omstilling	19
6.4	Integration med fagsystemer og brugbarhed	19
7.	Samlede hovedkonklusioner	20

Denne rapport beskriver erfaringer og konklusionerne fra Københavns Kommunes samarbejde med Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling¹ om udvikling og implementering af en række internetbaserede elektroniske selvbetjeningsydelser rettet mod borgere i kommunen. Projektet er internt i Københavns Kommune benævnt ESB1-projektet (elektronisk selvbetjening fase 1). ESB1 blev tilgængelig for borgerne i maj 2002.

Formålet med projektet har været at gennemføre et større forsøg med elektroniske selvbetjeningsydelser, der på en og samme gang giver borgerne bedre service og effektiviserer forvaltningen.

Med henblik på efterfølgende at kunne evaluere effekten af projektet har Københavns Kommune og Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling i samarbejde med KPMG Advisory gennemført en omkostningsanalyse af 48 potentielle ydelsesområder i 2000. Denne analyse vil fremover blive benævnt ”føranalysen”.

Ved føranalysen blev de enkelte ydelsesområder analyseret med hensyn til de tilknyttede processer og det afledte ressourceforbrug. Enhedsomkostningerne blev beregnet for efterfølgende at kunne sammenlignes med tilsvarende omkostninger efter indførelsen af ESB1-ydelserne. Denne rapport opridser de overordnede erfaringer fra ”efteranalysen” af ESB1. Efteranalysen blev gennemført i 2004 på baggrund af tal fra 2003.

Sideløbende med før- og efteranalysen har Gallup gennemført to brugeranalyser, som beskriver borgernes holdning til ESB1 og selvbetjening på nettet generelt. Gallups analyser fandt sted i henholdsvis år 2000 og 2003.

Efteranalysens overordnede konklusioner viser, at elektronisk selvbetjening giver ressourcebesparelser, men at dette forudsætter et vist anvendelsesniveau af de enkelte ydelser. De elektroniske services kræver løbende vedligeholdelse (opdatering af informationer, overvågning af indkomne e-sager, print af blanketter mv.), hvorfor ressourcebesparelser først opstår, når tilstrækkeligt mange borgere anvender de elektroniske selvbetjeningsmuligheder. I forhold til borgerne viser Gallup-undersøgelsernes resultater, at befolkningen generelt set ønsker selvbetjening på nettet. Dette gælder også borgere, der i dag ikke bruger internettet til kontakt og informationsudveksling med kommunen.

¹ Det daværende IT- og Forskningsministerium.

2 Efteranalysens baggrund og formål

>

Denne rapport følger op på de resultater, der er tilvejebragt på baggrund af efteranalysen og brugeranalyserne foretaget af henholdsvis KPMG og Gallup. Med implementeringen af første fase af ESB1 har Københavns Kommune ønsket at opfylde følgende formål:

- > At øge kvaliteten af kommunens serviceydelser. Bl.a. ved at give kortere sagsbehandlingstid og færre fejl i såvel den digitale som den traditionelle sagsbehandling.
- > At øge fleksibiliteten i udbudet af serviceydelser.
- > At øge effektiviteten ved sagsbehandlingen.

I aftalen mellem IT- og Forskningsministeriet og Københavns Kommune blev det besluttet, at der i forbindelse med projektet skulle udarbejdes en foranalyse og en efteranalyse. Hver af disse analyser skulle bestå af henholdsvis en brugerundersøgelse, som skulle klarlægge borgernes holdning til ESB1, og en omkostningsanalyse, der skulle redegøre for ressourceforbruget ved borgerrettede internetydelser. Foranalysen blev gennemført i 2000, og efteranalysen i 2004.

Projektet omfattede følgende delleverancer:

1. Udvalgelse af ydelsesområder
2. Foranalyse med henblik på brugersituationen (2000)
3. Foranalyse med henblik på omkostninger (2000)
4. Etablering og implementering af it-løsning (2000-2002)
5. Efteranalyse med henblik på brugersituationen (2003)
6. Efteranalyse med henblik på omkostninger (2004)

Ved gennemførelsen af en foranalysen er der blevet skabt et grundlaget for at måle, hvorvidt der reelt kan opnås effektivitetsforbedringer ved indførelse af digitale selvbetjeningsydelser. Efteranalysen, som denne rapport tager udgangspunkt i, belyser de faktiske effekter, der er opnået efter indførelsen af ESB1.

Opgaven har været at foretage en sammenligning af processer og ressourceforbrug (enhedsomkostninger) før og efter indførelsen af de elektroniske selvbetjeningsløsninger. Det inkluderer såvel en 1:1 sammenligning af manuelle procesflows før og nu, som en beskrivelse af forskelle mellem nuværende manuelle og elektroniske processer². I efteranalysen fokuseres der på den direkte tidsanvendelse ved sagsbehandlingen. Der medtages således ikke organisatorisk overhead, tekniske driftsomkostninger og andre kapacitetsomkostninger.

² Med "manuelle" processer menes sagsgange, der ikke er understøttet af ESB1 løsninger, mens "elektroniske" processer er sagsgange understøttet af ESB1.

>

Til underbygning af undersøgelsens samlede konklusioner er udvalgt fem ydelser til en mere omfattende analyse, hvor der er set nærmere på de fremadrettede potentialer for såvel benyttelsesgrad som yderligere effektiviseringer.

Dette afsnit giver en kort beskrivelse af de ydelser, der er genstand for analyserne samt de ydelser, som blev udvalgt til en mere uddybende beskrivelse.

Det blev tidligt i forløbet besluttet ikke at fokusere på samtlige ydelser i ESB1, da en række af ydelserne har en lav brugsfrekvens, hvorfor målingerne ville være behæftet med stor usikkerhed. På den baggrund besluttede kommunen at udvælge 15 af de 31 elektroniske selvbetjeningsydelser til nærmere analyse.

Disse 15 ydelser er:

1. Flytteanmeldelse til Folkeregistret (inkl. lægevalg)
2. Udstedelse af EU-blanketter
3. Indblik i venteliste til daginstitution (0-2 år)
4. Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud
5. Ansøgning om økonomisk friplads i dagtilbud
6. Udmeldelse af dagtilbud (0-6 år)
7. Angivelse af pladsønske til skole og fritidshjem
8. Ansøgning om lægeskift eller skifte af gruppe
9. Ansøgning om boligstøtte
10. Beregning af boligstøtte
11. Udstedelse af sygesikringsbevis
12. Ansøgning om folkepension
13. Betalingsordning baseret på udsendt rykker
14. Lokalplaner og byplaner
15. Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel

Grundlaget for udvælgelsen af ydelser har været benyttelsesstatistikker, resultater og kommentarer fra foranalysen, kommunens interne projektteams opsamling af erfaringer med det hidtidige forløb af ESB1 processen samt KPMG's generelle viden om brug af elektroniske selvbetjeningsløsninger hos offentlige myndigheder.

Af de 15 ydelser har de fem lagt grund til en uddybende analyse, hvor der har været øget fokus på ydelsens fremadrettede potentiale, erfaringer og afledte effekter.

De fem udvalgte ydelser er:

1. Flytteanmeldelse til Folkeregistret (inkl. lægevalg)

Ydelsen har et meget stort sagsvolumen generelt og et relativt stort ESB1-volumen. Der opnås besparelser i enhedsomkostninger. Flytteanmeldelse er desuden et eksempel på en ydelse, hvortil brugeren "forventer" at have online adgang via kommunens hjemmeside.

2. Indblik i venteliste til daginstitution (0-2 år)

Der er et meget stort ESB1-volumen. Der er væsentlige enhedsomkostninger ved henvendelser pr. telefon eller fremmøde (manuel sagsgang). ESB1-ydelsen er en fuldautomatisk opslagsydelse, hvorfor enhedsomkostningerne ideelt elimineres. Generelt set er der tale om en interessant og nyskabende ydelse med stor fokus fra omgivelserne.

4 Sammenligning af før- og efteranalyse

>

3. Lokalplaner og byplaner

Der er et stort ESB1-volumen - og yderligere et endnu større antal opslag foretages via forvaltningens egen GIS-portal. Løsningen kan videreudvikles på en række områder. Brugen af GIS-data er desuden interessante for andre ESB1-ydelser på tværs af forvaltningerne i kommunen.

4. Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel

Der er et pænt ESB1-volumen. Online betaling er mulig, og der er et stort brugerpotentiale, da virksomheder - primært ejendomsmæglere - har adgang til løsningen.

5. Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud

Der er et pænt ESB1-volumen. Der er et stort uudnyttet brugerpotentiale, primært på grund af målgruppen og sammenhængen med andre ESB1-løsninger med meget høj benyttelsesgrad. Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud er samtidig et repræsentativt eksempel på en ydelse vedrørende ansøgninger³.

Efteranalysen er grundlæggende tilrettelagt med henblik på at opnå vurderinger og beregninger af tid anvendt på enkeltprocesser i et sagsflow. Resultaterne af analysen er derfor mere velegnede til at studere ændringer i disse procestider end til faktiske omkostningsvurderinger, hvor parametre som overhead, kapacitetsomkostninger m.m. også bør indgå, som tidligere nævnt.

I føranalysen i år 2000 blev der foretaget målinger på hvor mange sager kommunen havde af den pågældende type samt enhedsomkostningerne pr. sag opgjort i kroner. Nedenstående skemaer viser en sammenligning mellem målingerne fra år 2000 og år 2003 for henholdsvis antal sager og omkostninger pr. sag. I tabel 2 er der endvidere anført den potentielle gevinst ved indførelsen af ESB1.

³ Omkring 1/3 af alle de eksisterende ESB ydelser vedrører ansøgninger.

Tabel 1: Antal sager i 2000 og 2003

Nr.	Ydelsens navn	Sager i alt 2000	Sager i alt 2003	Manuelle sager 2003	ESB sager 2003	ESB brugerandel
		Antal				Procent
101	Flytteanmeldelse til Folkeregistret (inkl. lægevalg)	107.000	104.096	102.579	1.517	1,5%
102	Udstedelse af EU blanketter	2.200	3.054	3.046	8	0,3%
103	Indblik i venteliste til daginstitution (0-2 år)	16.000	233.839	111.400	122.439	52,4%
104	Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud	14.433	16.017	14.458	1.559	9,7%
105	Ansøgning om økonomisk friplads i dagtilbud	9.720	13.000	12.877	123	0,9%
108	Udmeldelse af dagtilbud (0-6 år)	-	1.600	1.482	118	7,4%
112	Angivelse af pladsønske til skole og fritidshjem	4.440	4.200	4.180	20	0,5%
115	Ansøgning om lægeskift eller skifte af gruppe	9.380	9.864	8.834	1.030	10,4%
117	Ansøgning om boligstøtte	8.772	6.968	6.771	197	2,8%
118	Beregning af boligstøtte	-	12.357	-	12.357	-
122	Udstedelse af sygesikringsbevis	7.675	8.070	7.276	794	9,8%
123	Ansøgning om folkepension	-	2.000	1.998	2	0,1%
125	Betalingsordning baseret på udsendt rykker	9.000	9.000	8.600	400	4,4%
130	Lokalplaner og byplaner	1.400	4.822	1.400	3.422	71,0%
131	Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel	8.000	7.300	6.783	517	7,1%

a) Antallet er baseret på antal sønker om pladsskifte og er således ikke sammenligneligt med data for 2003, der decideret omhandler antal forespørgsler.

b) En stor andel af ESB henvendelserne medfører efterfølgende personlig henvendelse til forvaltningen. Det reelle tal ligger derfor mellem 122.439 og 233.839 sager, da en del sager er medregnet begge steder.

4.1 Erfaringer fra analysen

Det overordnede resultat fra analysen er, at elektronisk selvbetjening i sig selv godt kan give ressourcebesparelser, men at det forudsætter et vist anvendelsesniveau af de enkelte ydelser. De elektroniske servicekanaler kræver en løbende vedligeholdelse (opdatering af informationer, overvågning af indkomne e-sager mv.), hvorfor ressourcebesparelser først opstår, når tilstrækkeligt mange borgere anvender de elektroniske selvbetjeningsmuligheder. Benyttelsesgraden påvirkes bl.a. af målgruppernes internet-modenhed og den tilbudte løsnings kvalitet, både i selve brugerinterfacet, men også i forhold til de funktioner og muligheder som borgeren præsenteres for sammenholdt med en traditionel indgang til kommunen.

De elektroniske selvbetjeningsmuligheder kan f.eks. udløse en øget efterspørgsel fra borgernes side, hvilket i sig selv ikke kan betragtes som et problem. Det giver dog ressourceproblemer, hvis selvbetjeningsløsningerne samtidig ikke er gode nok. Det gælder i de tilfælde, hvor en selvbetjening mere eller mindre automatisk afføder en afklarende personlig forespørgsel i forvaltningen. Her er det åbenlyst at søge at videreudvikle selvbetjeningsløsningen.

De elektroniske selvbetjeningsløsninger åbner op for en effektivisering af de interne sagsgange i kommunen. Dette forudsætter normalt integration til de anvendte it-fagsystemer, hvilket kun i begrænset omfang har været ambitionsniveauet i de implementerede ESB1-ydelser. Derfor er Københavns Kommune nu i gang med en ny

>

digitaliseringsbølge i form af ESB fase 2 (ESB2), hvor der er fokus på at videreudvikle ESB1-ydelserne i forhold til at integrere disse med fagsystemerne.

De indførte ESB1-støtteprocesser⁴ er forklaringen på, at der for seks af de 15 ESB1-ydelser er en større lønomkostning pr. sag i 2003 i forhold til de manuelle sager. Der er her en direkte sammenhæng mellem antallet af ESB1-sager og enhedsomkostningerne, hvor enhedsomkostninger vil aftage ved en stigende benyttelsesgrad. Der skal med andre ord nås et vist niveau - break even - før de faktiske enhedsomkostninger reduceres. Break even er nået, når anvendelsen af de pågældende ydelser er høj nok til, at den gennemsnitlige enhedsomkostning pr. bruger er lavere end ved en traditionel sagsbehandling.

Tabel 2: Enhedsomkostninger pr. sag i 2000 og 2003

Nr.	Ydelsens navn	Manuelle sager		Realiseret effekt ved ESB 2003		Potentiel effekt ved 100% ESB
		2000	2003	Enhedsomk. pr. sag (kr.)	Besparelse pr. sag	Enhedsomk. pr. sag (kr.)
103	Indblik i venteliste til daginstitution (0-2 år)	583	49	0	100%	0
118	Beregning af boligstøtte	-	41	0	100%	0
130	Lokalplaner og byplaner	106	109	1	99%	0,4
125	Betalingsordning baseret på udsendt rykker	16	16	8	48%	0,4
115	Ansøgning om lægeskift eller skifte af gruppe	60	86	64*)	26%	63
101	Flytteanmeldelse til Folkeregistret (inkl. lægevalg)	51	63	57*)	10%	56
122	Udstedelse af sygesikringsbevis	60	59	58	2%	57
102	Udstedelse af EU blanketter	137	129	178	-38%	25
108	Udmeldelse af dagtilbud (0-6 år)	-	20	64	-225%	15
131	Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel	74	71	83	-16%	71
123	Ansøgning om folkepension	1.121	1.121	2.821	-152%	1.122
104	Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud	203	210	214	-2%	210
112	Angivelse af pladsønske til skole og fritidshjem	146	293	293	0%	293
117	Ansøgning om boligstøtte	195	293	293	0%	293
105	Ansøgning om økonomisk friplads i dagtilbud	200	194	204	-5%	194

*) De angivne estimater er baseret på foreløbige skøn

**) Forvaltningen har ikke ønsket at afgive estimat på de realiserede ressourcebesparelser. Den potentielle effekt er derfor ikke beregnet.

⁴ Med støtteprocesser menes der eksempelvis tjek af system, udprinting af elektronisk overførte anmodninger til den videre sagsbehandling og evt. udtræk af statistiske oplysninger.

>

Ud fra de beregnede enhedsomkostninger kan ESB1-ydelserne kategoriseres i fire hovedgrupper:

- a. Break even er nået. Det gælder for ydelser, hvor ESB1-sagerne medfører reducerede omkostninger til varetagelse af delprocesser, og hvor benyttelsesgraden er tilstrækkelig stor til at afveje den negative ressourcemæssige effekt ved de indførte støtteprocesser (omfatter ydelserne 101, 115, 122, 125, 103, 118 og 130).
- b. Break even er endnu ikke nået. Her er der (endnu) ikke tilstrækkelig stor benyttelsesgrad, evt. kombineret med marginale realiserbare ressourceeffekter. Først på længere sigt kan der samlet set forventes en besparelse (omfatter ydelserne 104, 105, 123 og 131).
- c. Ingen eller marginal effekt på enhedsomkostningen. For nogle ydelser medfører den nuværende ESB1-løsning intet besparelspotentiale for sagsbehandlingen, da elektronisk indsendte ansøgninger printes ud og indtastes manuelt i sagsbehandler-systemet. Der kan eventuelt opnås en marginal besparelse ved de forud validerede stamdata, der ikke skal kontrolleres (omfatter ydelserne 102 og 108).
- d. Negativ effekt på enhedsomkostningen. I visse tilfælde øges ressourceanvendelsen på grund af de aktuelt indførte ESB1-støtteprocesser uden mulighed for modsvarende besparelser. Det gælder, når ansøgninger skal printes ud samtidig med, at der påkræves sideløbende indsendelse af supplerende information (omfatter ydelserne 112 og 117).

Opnåelse af break even for enhedsomkostningen pr. sag kræver altså en vis ESB1-benyttelsesgrad. Det nødvendige minimumsniveau er med de nuværende ESB1-løsninger som angivet i nedenstående tabel.

Nedenstående tabel viser hvilke ydelser, der har hhv. har opnået/ikke har opnået break even. Break even-kolonnen angiver hvor stor en procentdel af ydelserne, der skal behandles gennem ESB1, før break even nås.

Nr.	Ydelse	ESB benyttelsesgrad	
		2003	Break even
103	Indblik i venteliste til daginstitution (0-2 år)	52,4%	0,0%
118	Beregning af boligstøtte	-	0,0%
130	Lokalplaner og byplaner	71,0%	0,4%
115	Ansøgning om lægeskift eller skifte af gruppe	10,4%	0,5%
122	Udstedelse af sygesikringsbevis	9,8%	5,5%
125	Betalingsordning baseret på udsendt rykker	4,4%	2,3%
101	Flytteanmeldelse til Folkeregistret (inkl. lægevalg)	1,5%	0,2%
102	Udstedelse af EU blanketter	0,3%	0,4%
105	Ansøgning om økonomisk friplads i dagtilbud	0,9%	26%
108	Udmeldelse af dagtilbud (0-6 år)	7,4%	42%
104	Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud	9,7%	76%
123	Ansøgning om folkepension	0,1%	ca. 99%
112	Angivelse af pladsønske til skole og fritidshjem	0,5%	negativ
117	Ansøgning om boligstøtte	2,8%	negativ
131	Oplysning i forbindelse med ejendomshandel	7,1%	?

Break even for opslagsydelserne er stort set 0, da benyttelsen ikke involverer manuelle ressourcer, jf. punkt a. Den nødvendige benyttelsesgrad er modsat meget høj ved de ESB1-ydelser, der kun har en marginal effekt på enhedsomkostningerne set i forhold til den manuelle sagshåndtering. Årsagen hertil er den begrænsede tekniske funktionalitet i løsningerne, jf. punkt c. Hvor effekten på enhedsomkostningen er negativ, vil break even selvsagt aldrig kunne nås, jf. punkt d. På grund af manglende beregningsgrundlag kan break even benyttelsesgraden ikke opgøres for "Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel".

4.2 ESB1 styrker den digitale forvaltning, men mangler modenhed

Med ESB1-projektet er der igangsat en forandringsbølge, hvor digitalisering er kommet på dagsordenen i kommunen - ikke bare på et centralt ledelsesniveau, men også blandt sagsbehandlere i kommunens forvaltninger. Mange medarbejdere har set perspektiverne ved at digitalisere. Det gælder både i relation til at hæve serviceniveauet over for borgerne og i relation til at effektivisere arbejdsprocesserne. En vigtig pointe er her, at koblingen mellem ESB1-løsningerne og medarbejdernes hverdag skal være så tæt som mulig. I nogle tilfælde anvendes ESB1-løsningerne selv af sagsbehandlere med stor succes, mens de i andre tilfælde ikke selv har kunnet prøve løsningerne. I den kommende version af ESB2 er der taget højde for sagsbehandlernes behov for at have adgang til samtlige ydelser, idet der bliver implementeret et sagsbehandler modul, som sagsbehandlere kan bruge til at tilgå de enkelte ydelser.

Arbejdet med ESB1-ydelserne har dog også været hæmmet af en række problemer, f.eks. begrænsninger i løsningernes tekniske funktionalitet, manglende fleksibilitet i såvel løsninger som udviklingsproces og selvfølgelig brugernes parathed - ikke mindst de generelle startproblemer, der har været i forhold til at anvende den digitale signatur. Ved benyttelse af 11 af de 15 ydelser kræves i dag en digital signatur eller Københavns Kommunes pinkode. Det kræver en ekstra indsats, når man som førstegangsbruger skal anskaffe en digital signatur for at gennemføre en selvbetjeningsydelse. Omvendt er ESB1-løsningerne med til at fremme udbredelsen af den digitale signatur.

Der synes at være mange og gode muligheder for at videreudvikle den digitale forvaltning - både i form af de konkrete løsninger, ved integration til fagsystemer og ved udvikling af de eksisterende processer. Hvad angår sidstnævnte handler det i høj grad om at sammentænke de elektroniske selvbetjeningsløsninger med de manuelle tilbud, altså at varetage den manuelle service baseret på de elektroniske løsninger.

Generelt set gælder det helt eller delvist for alle de implementerede ESB1-ydelser, at realisering af uudnyttede potentialer tager udgangspunkt i følgende grundlæggende elementer:

Det mest umiddelbare middel til realisering af interne (besparelses) potentialer er integration af løsningerne til forvaltningernes fagsystemer. Herved bortfalder arbejdsprocesser til udprintning, inddatering og kontrol af angivne oplysninger, hvilket reducerer den tid, sagsbehandlere skal bruge på at gennemføre en ydelse.

ESB1-ydelserne kan give et bedre serviceniveau og kvalitet i sagsbehandlingen samt øge borgerens mulighed for dialog med kommunen - uanset realiseret potentiale eller

ej. En stigende benyttelsesgrad hænger uløseligt sammen med en modningsproces i forhold til målgruppernes anvendelse af internettet som foretrukken kommunikationskanal.

De elektroniske selvbetjeningsløsninger er underlagt en "hønen eller ægget"-problematik: Flere brugere vil give større opmærksomhed og engagement blandt sagsbehandlerne. Samtidig opnås der nemmest flere brugere ved at sagsbehandlerne promoverede løsninger bedre over for borgerne.

4.3 Erfaringer til brug for det videre arbejde

Gennem implementeringen af ESB1-ydelserne i Københavns Kommune er der endvidere opsamlet en række erfaringer, som kan anvendes konstruktivt i den videre udvikling.

De involverede koordinerende medarbejdere i fagafdelingerne udviser generelt et stort engagement omkring brugen af elektroniske løsninger med henblik på at forøge serviceniveauet over for borgerne.

Manglende indsigt i fordele og potentialer ved ESB1 betyder ofte, at der ikke er tilstrækkelig vilje til at benytte og/eller promovere løsningen.

Egentlige reduktioner i enhedsomkostninger - set i forhold til de implementerede tiltag i projektets fase 1 - opnås først, når benyttelsesgraden øges betragteligt. Det lille antal ESB1-sager giver ikke mulighed for tilstrækkelig erfaringsopbygning og en deraf følgende optimering af arbejdsrutiner.

De indførte ESB1-støtteprocesser, f.eks. til tjek af og udprinting fra systemet, medfører ofte et forøget ressourceforbrug samlet set, så længe benyttelsesgraden er lav.

Indførelsen af den digitale signatur resulterede i en mindre nedgang i benyttelsen af flere af ydelserne. Denne tendens blev dog udjævnet sidst på året i 2003.

Både målgrupper og medarbejdere er i en modningsproces med hensyn til brugen af elektroniske løsninger. Det opleves af sagsbehandlerne, at en målrettet vejledningsindsats over for borgerne giver resultat. Ligeledes er der en tro på, at servicecentre vil medvirke til en øget anvendelse af de elektroniske ydelser.

Der er store forventninger til en positiv effekt af ESB2, da især integration til fagsystemer vurderes at ville kunne reducere ressourceforbruget.

Generelt set hersker der en positiv stemning blandt de involverede medarbejdere omkring brugen af elektroniske løsninger og det at gøre det muligt for eksterne brugere at benytte løsningerne - "den åbne forvaltning". Den positive tilgang har været en væsentlig drivkraft for ESB1-projektets første fase, da der ikke er opnået væsentlige ressourcemæssige gevinster - hvilket dog heller ikke har været den primære målsætning i første omgang.

På baggrund af flere af de ovenfor angivne erfaringer påbegyndte Københavns Kommune i april 2004 udviklingen af ESB2. Formålet er, at videreudvikle de

5. Hovedkonklusioner fra brugerundersøgelse

>

eksisterende løsninger samt at tilføje nye ydelser med henblik på at give bedre borgerservice og optimere de interne sagsgange.

Kort skitseret er målet med ESB2, at:

- > Udvide antallet af ydelser til borgerne og lancere virksomhedsrettede ydelser
- > Videreudvikle eksisterende ydelser eksempelvis gennem integration til bagvedliggende fagsystemer
- > Integrere relevante ydelser i en sammenhængende service for borgeren
- > Optimere ESB1-miljøet, herunder udvide sagsbehandleradgang og indføre mere fleksible tekstrettelser
- > Implementere nye arbejdsgange afledt af de elektroniske ydelser

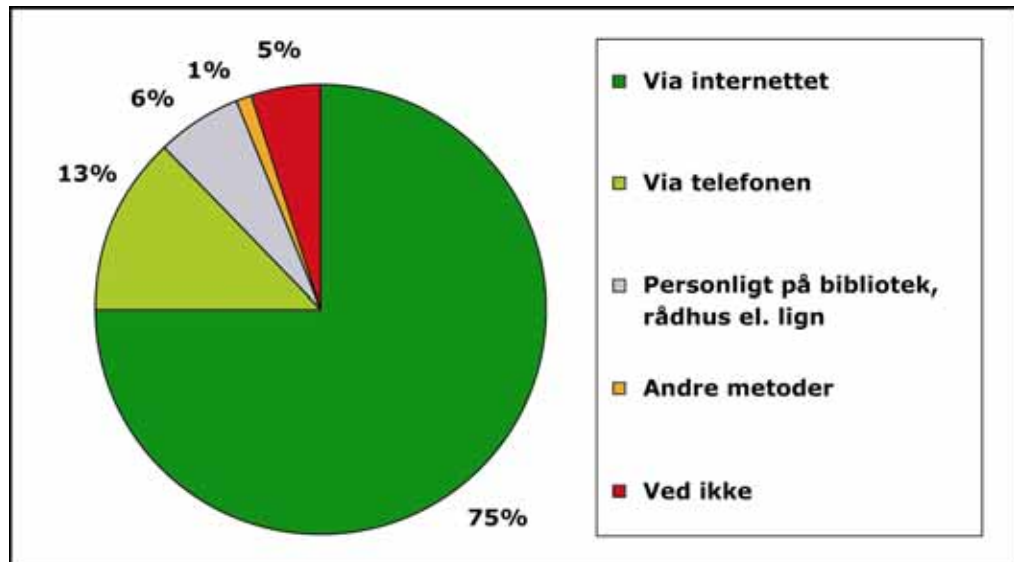
Gallup-undersøgelsen fra 2003 bygger på knap 2000 interviews blandt borgere i København med adgang til internettet. Undersøgelsens fokus var borgernes holdning til muligheden for elektronisk selvbetjening via Københavns Kommunes hjemmeside

Analysen var opdelt i fire underpunkter:

1. Beskrivelse af Københavns Kommunes borgeres kendskab til og anvendelse af Københavns Kommunes hjemmeside, www.kk.dk
2. Redegørelse for borgernes oplevelse af barriererne for at anvende ESB1.
3. Borgernes erfaringer med og holdninger til forskellige ESB1-services
4. Afslutningsvis en redegørelse af borgernes ønsker for den fremtidig kommunikation med Københavns kommune

5.1 Kendskab til ESB1 og anvendelse af www.kk.dk

Over halvdelen af de adspurgte bruger Københavns Kommunes hjemmeside en eller flere gange om året. 10% bruger hjemmesiden mindst én gang om måneden, mens 8% bruger hjemmesiden ca. 7-11 gange om året, og 35% bruger hjemmesiden 1-6 gange om året. Borgere med videregående uddannelse anvender hyppigere hjemmesiden end borgere med kortere uddannelse.



44% af brugerne af hjemmesiden angiver, at ESB1 er et af de formål, de hyppigst bruger www.kk.dk til. Der ses her en tendens til, at jo hyppigere brugerne benytter hjemmesiden, jo hyppigere angiver de ESB1 som et af hovedformålene med at besøge hjemmesiden.

1/5 af de adspurgte har oprettet en pinkode eller en digital signatur. Der er en stærk sammenhæng mellem hyppigheden af anvendelsen af www.kk.dk og besiddelsen af en digital signatur - større dele af de hyppige brugere af hjemmesiden har anskaffet sig en digital signatur.

Af de 543 borgere der angiver, at de har en digital signatur (mulige kendere af ESB1) - eller som ikke ved, om de har en digital signatur - har knapt halvdelen betjent sig selv via ESB1 på www.kk.dk. I undersøgelsen indgår således 261 brugere, dvs. borgere der på undersøgelsestidspunktet har betjent sig via ESB1.

Igen viser undersøgelsen, at jo hyppigere en bruger anvender hjemmesiden, jo større er sandsynligheden for, at personen også har anvendt siden til digital selvbetjening.

Endvidere fremgår det af undersøgelsen, at det blandt de mulige brugere er de højtuddannede, som er mest tilbøjelige til at benytte sig af selvbetjening via nettet i forhold til respondenter med kortere uddannelser. 51% af de potentielle brugere med længerevarende uddannelse er åbne over for digital selvbetjening, mens det gør sig gældende for 44% uden formel uddannelse udover studentereksamensniveau. Tallet for respondenter uden uddannelse udover folkeskoleniveau er 38%.

5.2 Borgernes oplevelse af barrierer ved brug af ESB1

Godt halvdelen af de personer, der endnu ikke har anskaffet sig en digital signatur, angiver som en primær årsag hertil, at de ikke har haft brug for at henvende sig til Københavns Kommune. 30% angiver, at de ikke har hørt om muligheden for digital selvbetjening. Her er ingen forskelle på tværs af uddannelseslængde. Denne barriere – manglende kendskab – vidner om, at der er et stort potentiale for at udbrede ESB1 yderligere blandt Københavns Kommunes borgere. Det er derfor vigtig, at der fokuseres på denne målgruppe i fremtiden.

Af de borgere, der har en digital signatur, men ikke har benyttet den, angiver 55%, at den primære årsag hertil er, at de ikke har haft brug for at henvende sig til Københavns Kommune. 12% angiver som den primære årsag, at de foretrækker at henvende sig telefonisk eller personligt. 9% angiver, at de uden held har forsøgt at gennemføre elektronisk selvbetjening.

5.3 Anvendelse af og holdning til Københavns Kommunes ESB1-services

De flittigst benyttede typer af ESB1-service er:

- > Indblik i venteliste (36%)
- > Ansøgning om optagelse på venteliste til dagtilbud (15%)
- > Årsaflæsning af elforbrug (24%)
- > Indenbys flytning inklusiv lægevalg (21%)

Procentsatserne er opgjort i forhold til gruppen af adspurgte, der har anvendt ESB1.

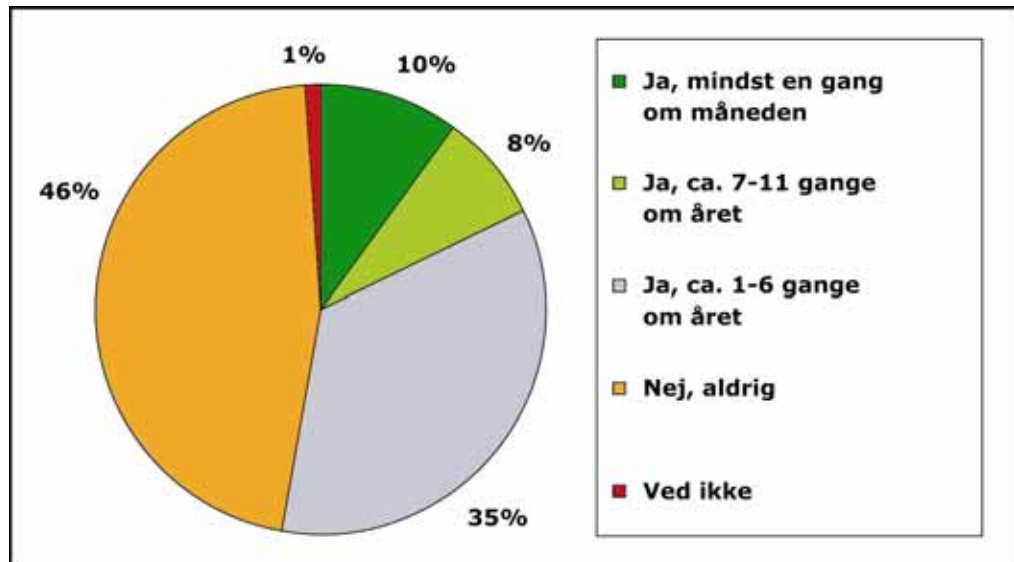
Overordnet viser undersøgelsen en helt klar tendens. Jo hyppigere borgerne benytter sig af Københavns Kommunes hjemmeside, jo mere positive er de over for kommunens ESB1. Kendskab og anvendelse medfører således, at borgerne bliver mere positive stemt over for ESB1.

De brugere, der har benyttet sig af andre end de ovenstående services, angiver ligeledes en stor tilfredshed med den elektroniske selvbetjenings virkemåde. Hele 79% er meget positive eller positive over for ESB1's virkemåde, mens kun 5% er negative eller meget negative.

Alt i alt viser undersøgelsen altså en udbredt tilfredshed med den elektroniske selvbetjening, som findes på Københavns Kommunes hjemmeside.

5.4 Ønsker for fremtidig kommunikation med Københavns Kommune

Undersøgelsen tyder på, at en stor del af de borgere der ikke bruger internettet til kontakt og informationsudveksling med kommunen i dag, ønsker at benytte internettet til dette i fremtiden. Adspurgt om hvordan de helst vil rekvirere en blanket fra Københavns Kommune, angiver hele 75% af svarpersonerne i undersøgelsen således, at de foretrækker at rekvirere blanketter via internettet.



Dette tal dækker over relativt store variationer på tværs af både uddannelseslængde og hyppigheden af anvendelsen af Københavns Kommunes hjemmeside. 79% af svarpersonerne med videregående uddannelser angiver internettet som den foretrukne løsning, mens det samme gør sig gældende for 73% med en gymnasial uddannelse og 56% uden gymnasial eller videregående uddannelse.

Samtidig er der en tendens til, at jo hyppigere www.kk.dk benyttes, jo større er sandsynligheden for at den foretrukne løsning er at rekvirere blanketten over internettet. Igen ses således en sammenhæng mellem kendskab og positiv holdning.

Undersøgelsens resultater peger således på, at de brugere, som benytter muligheden for ESB1, kommer til at foretrække denne mulighed frem for telefoniske, personlige eller andre former for henvendelse til kommunen.

6. Barrierer for elektronisk selvbetjening



Som Gallup-undersøgelsen viste, er befolkningens holdning til elektroniske selvbetjenings tjenester overvejende positiv, mens brugen af tjenesterne ikke står mål med de potentielle brugeres faktiske brug af ydelserne.

Nedenfor opstilles en række af de barrierer, der optræder i forbindelse med brug af elektronisk selvbetjening, og som er blevet identificeret i arbejdet med de to rapporter.

6.1 Modenhed

De elektroniske selvbetjeningsydelsers succes er i høj grad afhængig af befolkningens generelle parathed til at benytte internetbaserede ydelser. Specielt den ældre del af befolkningen er skeptiske over for brugen af internettet som kommunikationskanal. Ydelserne skal ligeledes være indbydende og brugervenlige, således at det ikke bliver en barriere at finde ud af, hvordan ydelsen bruges.

6.2 Information og markedsføring

Borgerne finder sjældent frem til de elektroniske selvbetjeningsydelser af sig selv. Der skal derfor afsættes flere ressourcer til at promovere disse services gennem både traditionelle og digitale medier.

6.3 Intern omstilling

De offentlige institutioner skal i højere grad tænke de elektroniske selvbetjeningsydelser ind i deres daglige arbejdsgange. Organisatorisk skal arbejdsgangene ændres således, at de understøtter de nye udfordringer, det kræver at stille forvaltningsydelser til rådighed for borgere elektronisk.

6.4 Integration med fagsystemer og brugbarhed

Integration med bagvedliggende fagsystemer er en forudsætning for, at der kan opnås egentlige ressourcebesparelser, der vil kunne mærkes af både udbyderen af servicen og af brugerne. Løsninger hvor borgeren selv skal udfylde en blanket for derefter at printe den ud og sende den ind til myndigheden, hvorefter en medarbejder manuelt indtaster disse oplysninger i et fagsystem, giver ingen reel merværdi – hverken for borger eller myndighed.

7. Samlede hovedkonklusioner

>

Efteranalysens overordnede konklusion er, at elektronisk selvbetjening kan give ressourcebesparelser, men at det forudsætter et vist anvendelsesniveau. De elektroniske servicekanaler kræver en løbende vedligeholdelse (opdatering af informationer, overvågning af indkomne e-sager mv.), hvorfor ressourcebesparelser først opstår, når tilstrækkeligt mange borgere anvender de elektroniske selvbetjeningsmuligheder. For syv af de undersøgte ydelser er der realiseret en besparelse ved at anvende ESB1.

Ligeledes er det nødvendigt, at der etableres integration til bagvedliggende fagsystemer for at opnå optimal værdi for både borgere og medarbejdere. Ydelser hvor data ikke overføres direkte til fagsystemer, skaber merarbejde for både borger og sagsbehandler.

En væsentlig forudsætning for succes med elektroniske selvbetjeningsløsninger er ligeledes, at der etableres en tæt kobling mellem ESB1-løsningerne og medarbejdernes hverdag. Det er vigtigt, at medarbejderne får "hands on", således at de også kan virke som ambassadører over for borgerne.

I Københavns kommune er denne tanke ført ud i livet i forbindelse med de nyligt oprettede Borgerservicecentre (Københavns Borgerservice), hvor ESB2 skal indgå i den daglige sagsbehandling gennem det sagsbehandlermodul, der er integreret i systemet. Ligeledes er personalet uddannet til at hjælpe borgerne med at bruge ESB1, når de skal have kontakt til kommunen.

I forhold til borgerne viser Gallup-undersøgelsens resultater med stor tydelighed, at befolkningen ønsker selvbetjeningservices på nettet. Undersøgelsen viste, at der er en stor del af borgerne, der ikke i dag bruger internettet til kontakt og informationsudveksling med kommunen, men som ønsker at benytte internettet til dette i fremtiden. Adspurgt om hvordan de helst vil rekvirere en blanket fra Københavns Kommune, angiver hele 75% af respondenterne således, at de foretrækker at rekvirere den via internettet.



Elektronisk selvbetjening i Københavns Kommune

Erfaringer fra ESBI-projektet

Rapporten beskriver erfaringer og konklusionerne fra Københavns Kommunes samarbejde med Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling om udvikling og implementering af en række borgerrettede internetbaserede selvbetjeningsløsninger. Formålet har været at gennemføre et større forsøg med digital selvbetjening, der på én og samme gang giver borgerne bedre service og effektiviserer forvaltningen.

