



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Kommunal borgerservice anno 2011: Frekvens og omkostninger for anvendelse af fysiske og digitale kanaler

Kim Normann Andersen

Center for Applied ICT (CAICT), CBS

Rapport kan downloades via
<http://openarchive.cbs.dk>



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1*

***Kommunal borgerservice anno 2011:
Frekvens og omkostninger for anvendelse af fysiske og digitale
kanaler***

CAICT Communications 2011:1, Copenhagen Business School
Januar 2011, ISBN 978-87-92524-11-9, URL <http://openarchive.cbs.dk>



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Agenda

- Om undersøgelsen + datagrundlag
- Beskæftigelse og administration i kommunerne
- Omfang + omkostninger af borgerkommune kommunikation
- Strategi for (digital) kommunikation



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1*

Om undersøgelsen + datagrundlag



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Om undersøgelsen + datagrundlag

- Gennemgang af kanalstrategier (omfang + omkostninger) i kommuner, den digitale taskforce, KL,
- Interviews/ samtaler med kommunalt ansatte (webmastere, it-medarbejdere, borgerservice)
- Email undersøgelse til danske kommuner + analyse af kommunernes + 200 skolers hjemmesider
- Analyse af Danmarks Statistiks data for borgernes samt den offentlige sektors anvendelse af it
- Analyse af borger.dk's data for anvendelse af kommunale selvbetjeningsløsninger



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

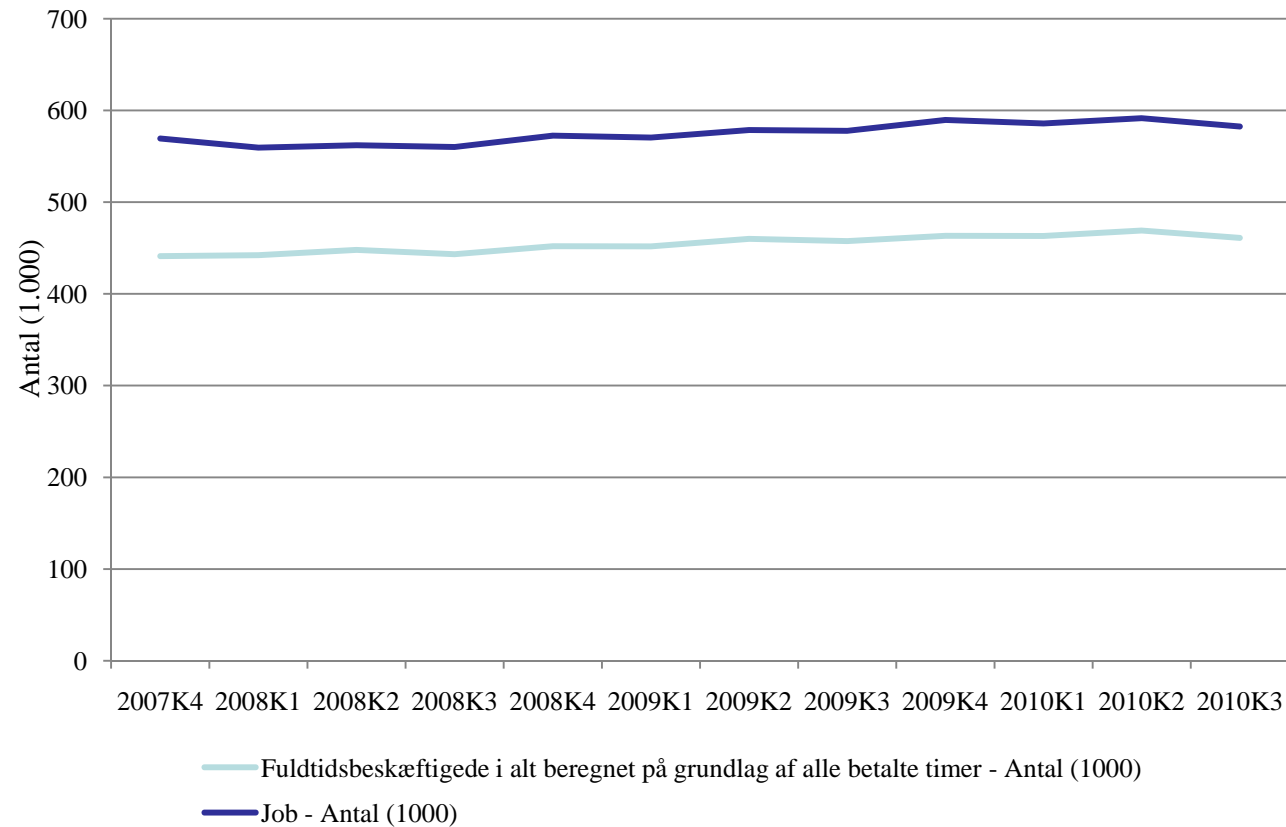
a
n
n
o

2
0
1
1*

Beskæftigelsen og administrationsudgifter i kommunerne

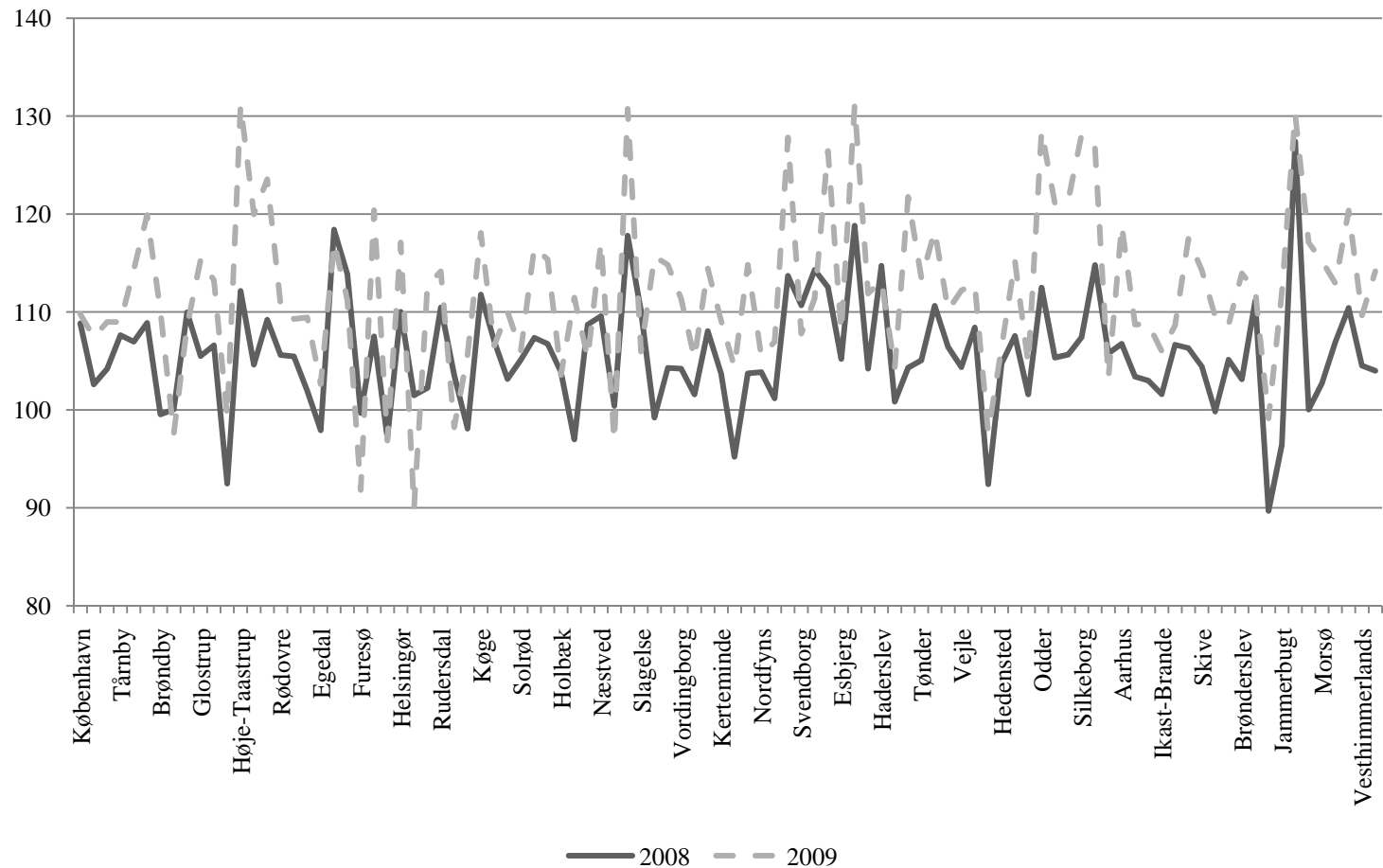


Antal beskæftigede i den kommunale sektor, 2007-2010





Kommunefordelt udvikling i fælles driftsudgifter 2007-2009 (2007=100), justeret for forskelle i befolkningstal.





Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Eksempler på variation i kommunale serviceområder

Borgerservice

Børn og sundhed

Børn og unge med særlige behov

Voksne med særlige behov

Jobcenter

Byggeri og fast ejendom

Vej og trafik

Beredskab



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1*

Omfang af digital kommunikation med borgerne



Danmarks internationale placering

	Danmark	Australien	New Zealand
United Nations (2010)	7	8	14
OECD (2009)	3	18	15
Economist Intelligence Unit (2009)	1	6	11
Waseda University (2010)	13	5	15

Kilde: Andersen et al., (2011). Digital Skeletons Unveiled: E-mail Response in the Public Sector. Government Information Quarterly



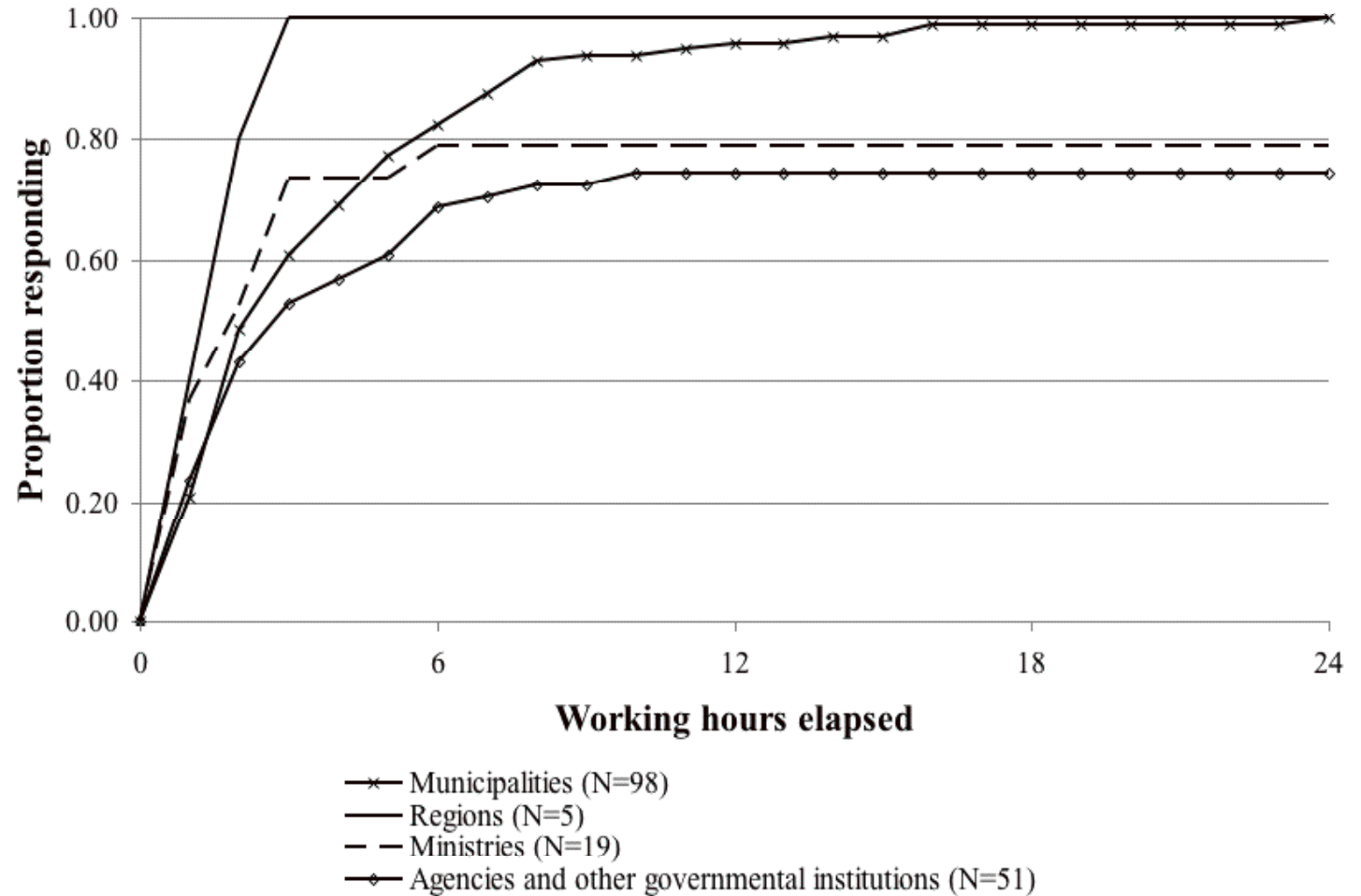
Udbud og anvendelse af 20 offentlige e-services (%)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Udbud	n.a.	72	58	n.a.	63	63	n.a.	84
Anvendelse	37	40	44	n.a.	43	58	44	67
Færdiggørelse	14	14	14	n.a.	17	33	27	33



E-mail svartider

Responses over time



Kilde. Andersen et al., (2011). Digital Skeletons Unveiled: E-mail Response in the Public Sector. Government Information Quarterly



Brug af internet til private formål efter type, formål og tid

	2008	2009	2010
Finde infomation på offentlige myndigheders hjemmesider.	41	65	68
Downloade fra offentlige myndigheders hjemmesider.	27	36	39
Indsende skema fra offentlige myndigheders hjemmesider	27	33	50



Finde infomation på offentlige myndigheders hjemmesider.

	2008	2009	2010
Region Hovedstaden	47	69	72
Region Midtjylland	39	67	67
Region Nordjylland	36	62	66
Region Sjælland	40	60	65
Region Syddanmark	38	63	67

Downloade fra offentlige myndigheders hjemmesider.

Region Hovedstaden	31	40	42
Region Midtjylland	27	36	38
Region Nordjylland	25	32	39
Region Sjælland	27	34	38
Region Syddanmark	24	36	36

Indsende skema fra offentlige myndigheders hjemmesider.

Region Hovedstaden	30	36	52
Region Midtjylland	27	34	48
Region Nordjylland	25	29	48
Region Sjælland	29	31	49
Region Syddanmark	25	34	48



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

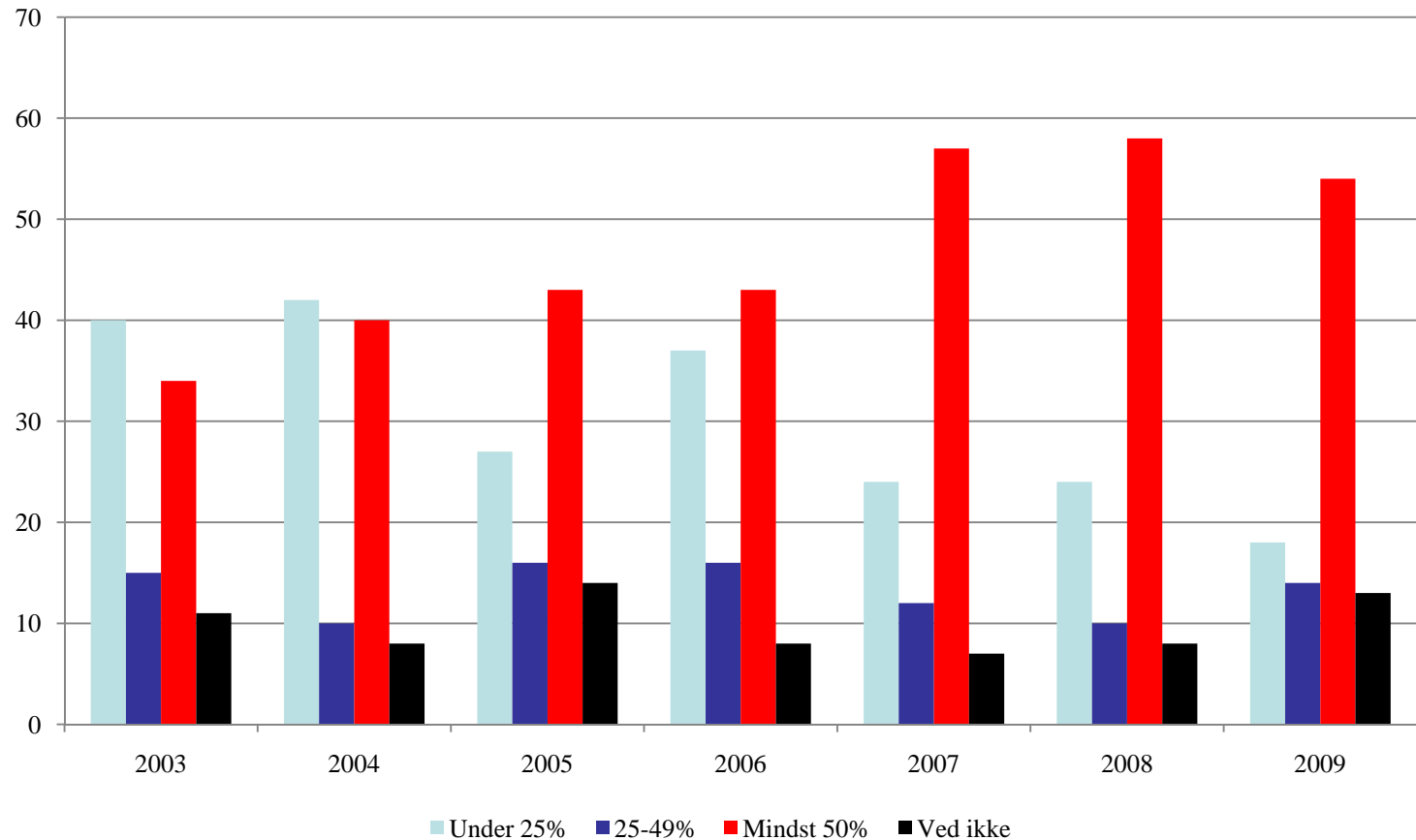
a
n
n
o

2
0
1
1*

Bagvedliggende integration



Andel af dokumenter der håndteres elektronisk. 2003-2009





Andel dokumenter der modtages elektronisk i kommunerne, 2007-2009.

Dokumenter fra	2007	2008	2009
<i>Borgere</i>			
Under 25%	60	55	64
Mindst 25%	20	28	19
Ved ikke	20	17	17
Ialt	100	100	100
<i>Andre offentlige myndigheder</i>			
Under 25%	17	21	17
Mindst 25%	66	62	68
Ved ikke	17	18	15
Ialt	100	101	100



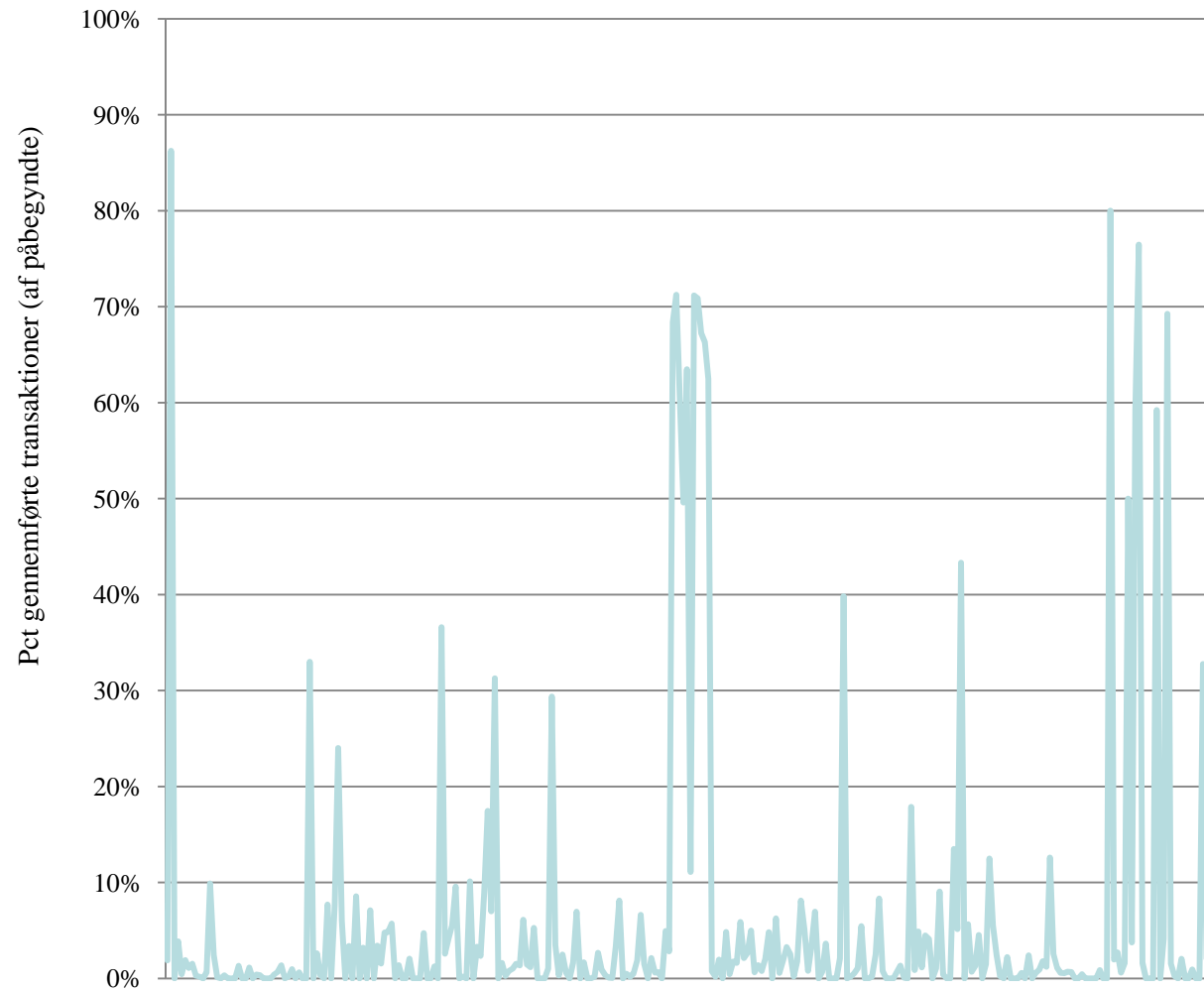
Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Fuldførte transaktioner på de kommunale selvbetjeningsløsninger. N=295. 2010. (% af påbegyndte).



Kommunale selvbetjeningsløsninger (N=295)

Kilde. Borger.dk



Kommunale selvbetjeningssystemer

Antal transaktioner	N	Pct
0	88	30%
1-9	86	29%
10-99	69	23%
100-999	32	11%
1000+	20	7%
Ialt	295	100%



Tælleuge, uge 20 - kommuneeksempel

Henvendelsestype - uge 20 2010	Antal	Andel	Beregnet omkostning
- Personlige henvendelser	646	2,1%	51.680
- Telefoniske henvendelser	5391	17,6%	215.640
- Posthenvendelser	3.572	11,7%	392.920
- Mailhenvendelser	17.796	58,2%	1.957.560
- Selvbetjeningsløsninger	18	0,1%	54
- Hjemmesidehenvendelser	3.155	10,3%	9.465
Sum	30.578	100%	2.627.319

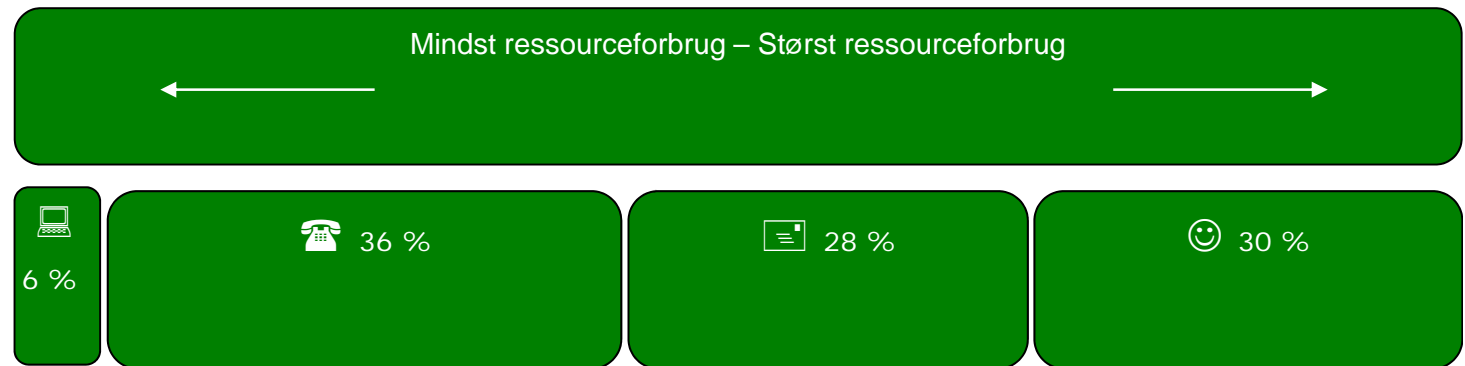


Antal henvendelser 2010, Guldborgsund Kommune.

Henvendelseskanal/ kommunikationskanal	Antal henvendelser
Personlig	85.921
Brev	120.000 (indg) 487.600 (udg)
E-mail	3.004.580
Ialt	3.697.501



Henvendelsesstatistik for Borgerservice, uge 45 og 46 Rebild kommune





Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Henvendelseskanal	Alberts- lund	Vallens- bæk	Rebild	Guldborgsu nd	Lejre (uge 20)	Køben- havn
Personlige henvendelser	44.000 +14.000 (personlig samtale jobcenteret)	12.567	30%	85.921	33.592 (646)	5.382.000 (inkl 3,8 via biblioteker ne) (18%)
Telefoniske henvendelser	17.000 + 134.000 antal opkald via omstillinger n	44.000	36%		280.332 (5.391)	3.344.000 (36%)
Posthenvendelser	175.000 breve til borgerne			120.000 (indgående) 487.600 (udgående)	185.744 (3.572)	2.544.000 (inkl email) (27%)
Mailhenvendelser	15.000		28%	3.004.580	925.392 (17.796)	
Selvbetjenings- løsninger			6%		936 (18)	100.000
Hjemmeside- henvendelser					164.060 (3.155)	1.800.000 (19%)
Sum	399.000	66.567	100%	3.697.501	1.590.056 (30.578)	10.526.000



Henvendelseskanal

Estimat landsplan

Personlige henvendelser	59 millioner
Telefoniske henvendelser	38 millioner
Posthenvendelser	46 millioner
Mailhenvendelser	20 millioner
Internet baserede selvbetjeningsløsninger	285.000
Hjemmesidehenvendelser	1,3+ millioner
IALT	165 millioner



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1*

Omkostningerne



Omkostninger for henvendelser

Henvendelseskanal/ kommunikationskanal	Vejen			
	Kommune (index)	Københavns Kommune	KL	KMD
Personlig	200	80	-	150
Telefon	100	40	50	57
Brev	-	110		-
E-mail	80	-	120	62
Chat	60	-	-	-
Selvbetjening på telefonen	20	8	-	
Selvbetjening på nettet	10	3	-	4



Enhedsomkostninger

Henvendelseskanal/ kommunikationskanal	Enhedsomkostninger
Personlig	110
Telefon	60
Brev	80
E-mail	80
Selvbetjening på nettet	10



Omkostninger for henvendelser

Henvendelseskanal/ kommunikationskanal	Enhedsomkost ninger	Antal henvendelser	Ialt (mia kr.)
Personlig	110	59 millioner	6,5
Telefon	60	38 millioner	2,3
Brev	80	46 millioner	3,7
E-mail	80	20 millioner	1,6
Selvbetjening på nettet	10	285.000	0,003
Ialt		165 millioner	14,1



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

*B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1*

Strategi for (digital) kommunikation



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

Strategisk indsats

1. Med lov og legitimitet skal kanal bygges
 2. Luk og sluk
 3. Glem slutproduktet
 4. Send kommunens A-kæde på banen
 5. Glem sæden i øst, husk høsten i vest
 6. Reel og robust selvbetjening
 7. Business case på vrangen



**Copenhagen
Business School**
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

RUDERSDAL KOMMUNE

Søg her ... Sitem

Kontakt og åbningstider | Nyheder | Nyhedsbrev og RSS | WebTV | A-A | Om hjemmesiden | English | Min Rude

BORGERSERVICE & SELVBETJENING | **KOMMUNEN** | **RUDERSDAL RUNDT**

Min Rude

Hvad kan du i Min Rude?

- Hånd i hank med din bolig
- Børn i Min Rude
- Hold styr på familiens boglån
- Forsølsretra gennem Min Rude
- Fuldmagt
- Gravid i Min Rude?
- Styr på atalerne
- Sikker post med din borgerpostkasse
- Adgang til din sag**
- Få bested på sms og mail

Log af og på

Få en NemID

MobilRuden

BorneRuden

Min MedarbejderRude

Otte Stillede Spørgsmål om Min Rude

Film om Min Rude

Kampagne: Befri køleskabsmagneten!

Presserum og historier om Min Rude

Adgang til din sag

Når du logger ind i Min Rude med digital signatur eller NemID, får du samtidig adgang til de personsager, der vedrører dig selv. Her kan du genfinde bevillingsbreve, begrundelser, aftaler og meget andet, så det fulde overblik altid er lige ved hånden.

NemSag i Min Rude viser alle dokumenter på dit cpr-nummer fra kommunens dokumentsystem.

Forud for åbningen af Min Sag ligger to års kvalitets sikring af oplysningerne og trimming af alle sagsprocesser for at sikre, at borgeren får adgang til det rigtige.

Ved hjælp af et avanceret digitalt valideringsværktøj bliver alle nye eller ændrede dokumenter hver dag tjekket for korrekt journalisering.

Mulighed for at give fuldmagt

Hvis du har brug for det, kan du nemt og sikkert få hjælp til at følge med i sagen af en betroet pårørende, fx i tilfælde af sygdom. Det sker ved hjælp af en særlig fuldmagtsstyring i Min Rude, der giver dig fuld kontrol og overblik over eventuelle digitale fuldmagter.

[> Mere om fuldmagt](#)

Adresse: Kontakt:

[Borger service](#) Tlf: Team Familie og Børn: 46 11 14 50 Team Pension og Boligstøtte: 46 11 15 50 Team Personlige papirer: 46 11 13 50 Opt

Syddjurs Kommune | Log på Meddijurs | Hjælp til log ind

Borger | Erhverv | Politik og Demokrati

Arbejde | Byggen og Bolig | Familie og Børn | Kultur og Fritid | Pas og Kørekort | Penge og Pension | Skole | Sundhed og Social | Teknik og Måle

www.syddjurs.dk > Borger > Foretids

Syddjurs først med online borgersager

21.1.2010

Syddjurs Kommune giver nu borgerne mulighed for at følge behandlingen af deres sager i kommunen på nettet. Løsningen kaldes NemSag. Den er baseret på digital signatur og er den første af sin art i Danmark.

Syddjurs Kommune har netop som den første kommune i Danmark indført selvbetjeningsløsningen NemSag, hvor borgere kan se hvilke dokumenter, der ligger på borgerens egne sager. På den måde får borgere mulighed for at sikre sig, at kommunen har de nødvendige oplysninger til behandlingen af sagerne, og de kan følge med i, om der sker udvikling.

Borgerne har adgang til NemSag fra kommunens borgerportal **MåskeJurs** på nettet. Når borgere identificerer sig med en digital signatur finder NemSag automatisk borgerens sager. På NemSag er det også muligt at stille spørgsmål til kommunen, NemSag løsningen kræver ingen administration i kommunen, og dermed sparer både kommunens medarbejdere og borgene tid i behandlingen af sagerne.

Projektleder Marianne Ulsted Bræsted udtaler:

"Vi er stolte af NemSag i Syddjurs Kommune, da vi er de første i landet, som giver borgere adgang til at kunne følge med i deres sager i kommunen. Det kræver blot, at de har en internetkølling og en digital signatur. Så kan de faktisk sidde hjemme i sofaen og følge med i sagsbehandlingen."

På nærværende tidspunkt er det sager omhandlede pension, boligstøtte, sygedagpenge, barsel, børneydelse, rekrytationspladsevaluering, opkrævning, ejendomsstat og andelsføring fra kommunens dokumentindsamlingsystem, der bliver vist på NemSag. Men NemSag bliver konstant udviklet, så flere og flere områder bliver tilgængelige.

NemSag er en videreførelse af kommunens NemIndsigt, hvor borgere har adgang til alle offentlige sager på kommunens hjemmeside. NemIndsigt har været i gang siden 2008 og kræver ingen adgangskode, da alle dokumenterne er offentligt tilgængelige. Det nye ved NemSag er, at også fortrolige og personfølsomme oplysninger frigives til borgerens egen sag, når han eller hun identificerer sig med den digitale signatur.

NemSag og NemIndsigt er initiativer i forbindelse med Syddjurs Kommunes strategi om digital sagsbehandling og åben forvaltning. Og det viser, at Syddjurs Kommune generelt er langt fremme i Danmark med hensyn til digitale selvbetjeningsløsninger for borgere.

For yderligere oplysninger om NemSag kontak projektleder Marianne Ulsted Bræsted på 87 83 80 10 eller på marianne.ulsted@syddjurs.dk. For yderligere oplysninger om digitalisering af Syddjurs Kommune kontak digitalisering@syddjurs.dk eller på 87 82 20 07.

Opdateret den 21.1.2010 af **Webmaster**
Nyhed fra Politik og Demokrati

Syddjurs Kommune | Hovedgaden 77 | 8410 Ramde | Telefon 87 83 80 00 | syddjurs@syddjurs.dk | English



Digital pasansøgning printes og sendes til politiet

Flere kommuner investerer i digitaliserede pasansøgnings-automater. Resultatet er en formular og et stamkort, der printes og sendes videre til politi og pasproducent. Ærgerligt, siger borgerservicechef.

Af [Morten K. Thomsen](#), onsdag 06. maj 2009 kl. 16:10

Version2

Frederiksberg Kommune har en. Høje-Taastrup Kommune har også en. Og Rudersdal Kommuner har netop fået en.

De digitaliserede pasansøgnings-automater vinder ind på flere og flere kommunekontorer, fordi automaterne sparer tid og resurser – både for borgerne og for kommunens ansatte.

»Med automaten kan vi klare hele processen i én arbejdsgang. Faktisk har vi har også kunder fra andre kommuner, der søger pas hos os, fordi det er nemt, hurtigt og smart,« siger fuldmægtig i Høje-Taastrup Kommune, Mie Peterson.

Men de smarte løsninger har også sine begrænsninger. For når borgeren er færdig med at indtaste personlige oplysninger og har fået taget fingeraftryk og billede, bliver alle informationer overført til en PDF-formular og et såkaldt stamkort – og printet ud på papir.

Formularen stoppes i en kuvert og sendes til Rigspolitiet, mens stamkortet sendes til pasproducenten.



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

*Spørgsmål/ kommentarer vedr. denne
præsentation til*

Kim Normann Andersen

Tlf.: 3815-2437 Mobil 2479-4328 E-mail:
andersen@cbs.dk MSN: andersenCBS@live.com
Skype: andersenCBS Twitter: andersenCBS
FourSquare: andersenCBS

*Center for Applied ICT (CAICT), CBS
Howitzvej 60 – 2000 Frederiksberg*