

Kommunal borgerservice anno 2011

Andersen, Kim Normann

Document Version

Final published version

Publication date:

2011

License

CC BY-NC-ND

Citation for published version (APA):

Andersen, K. N. (2011). *Kommunal borgerservice anno 2011*. Center for Applied ICT (CAICT), CBS.

[Link to publication in CBS Research Portal](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us (research.lib@cbs.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 04. Jul. 2025



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 skolars 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



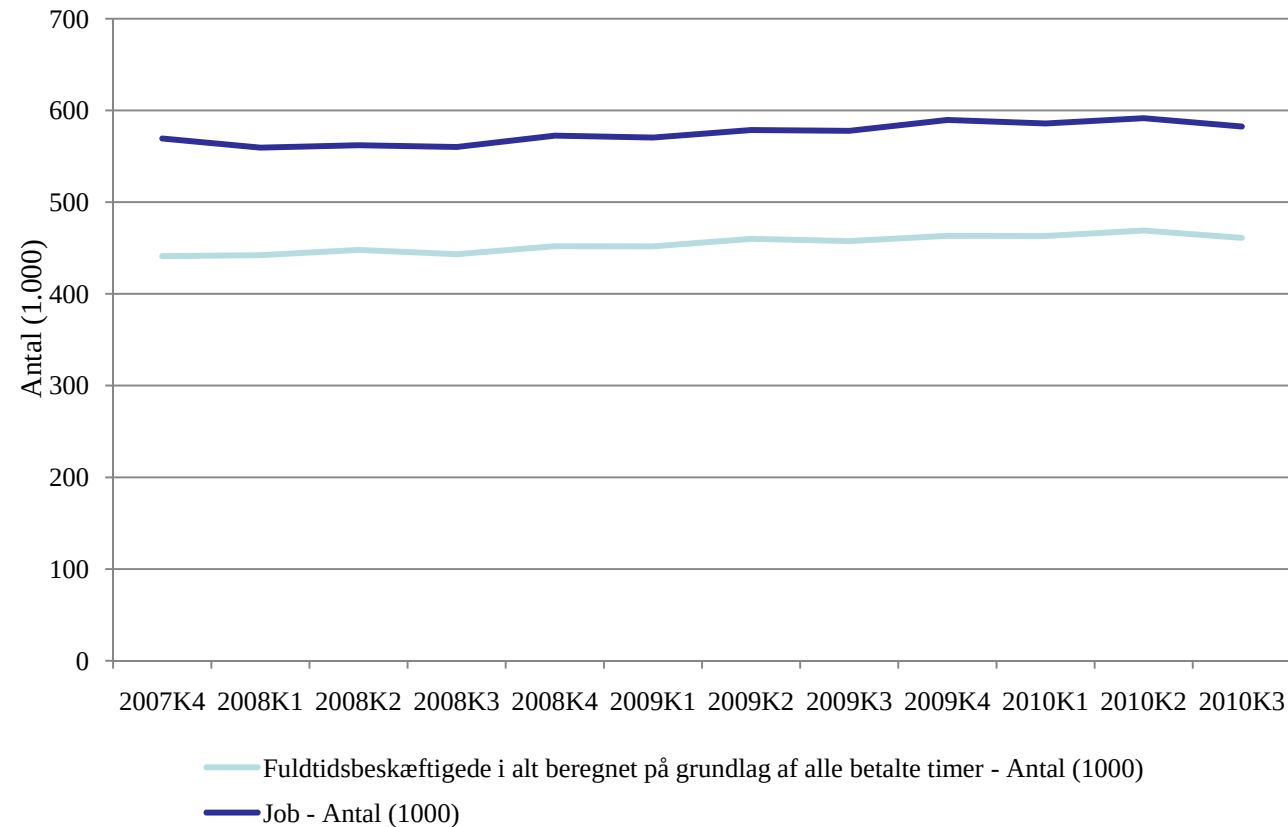
Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

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

a
n
n
o

2
0
1
1

Antal beskæftigede i den kommunale sektor, 2007-2010





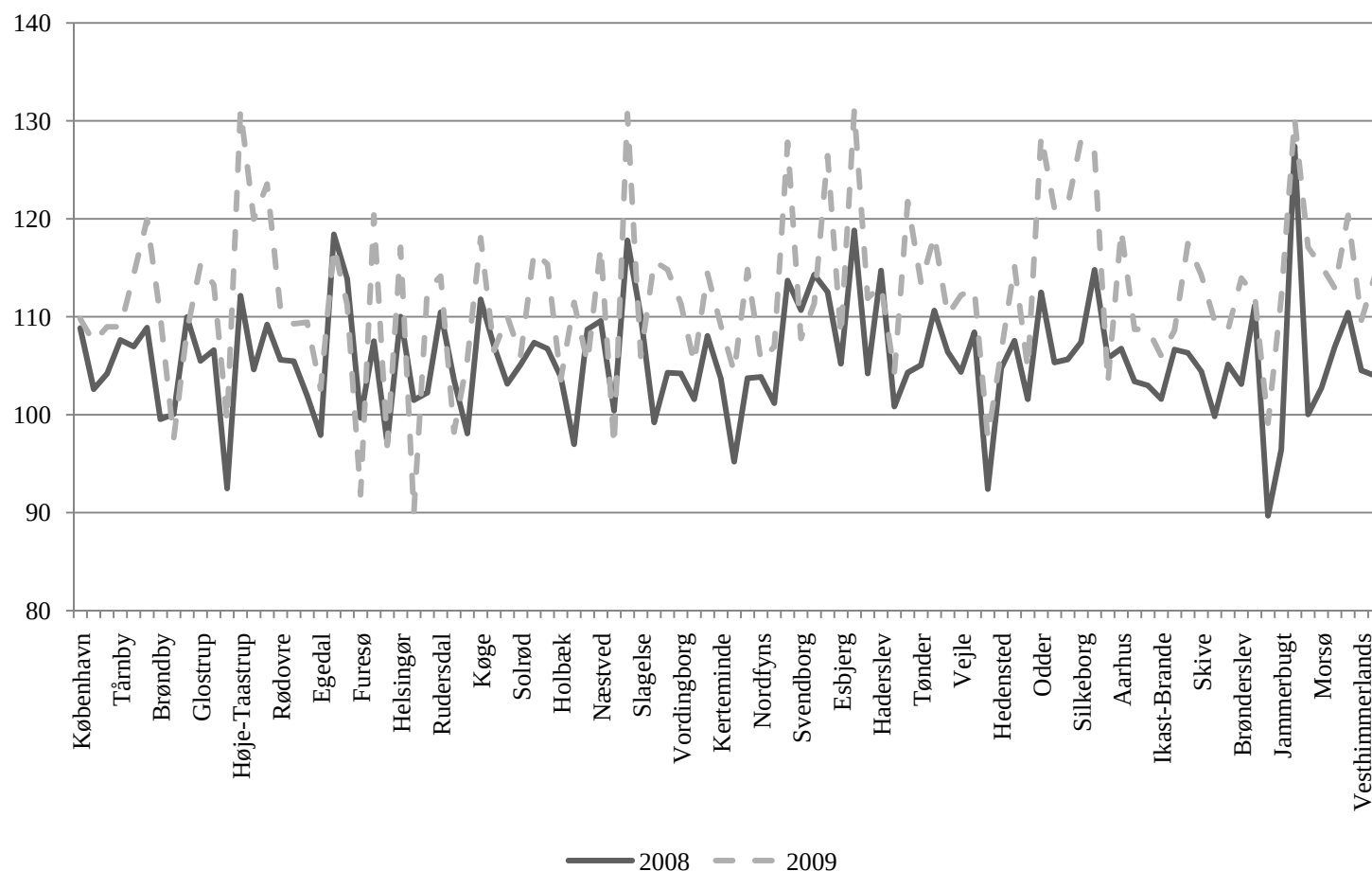
Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

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

a
n
n
o

2
0
1
1

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



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

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



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

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

Kilde. Eurostat



Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

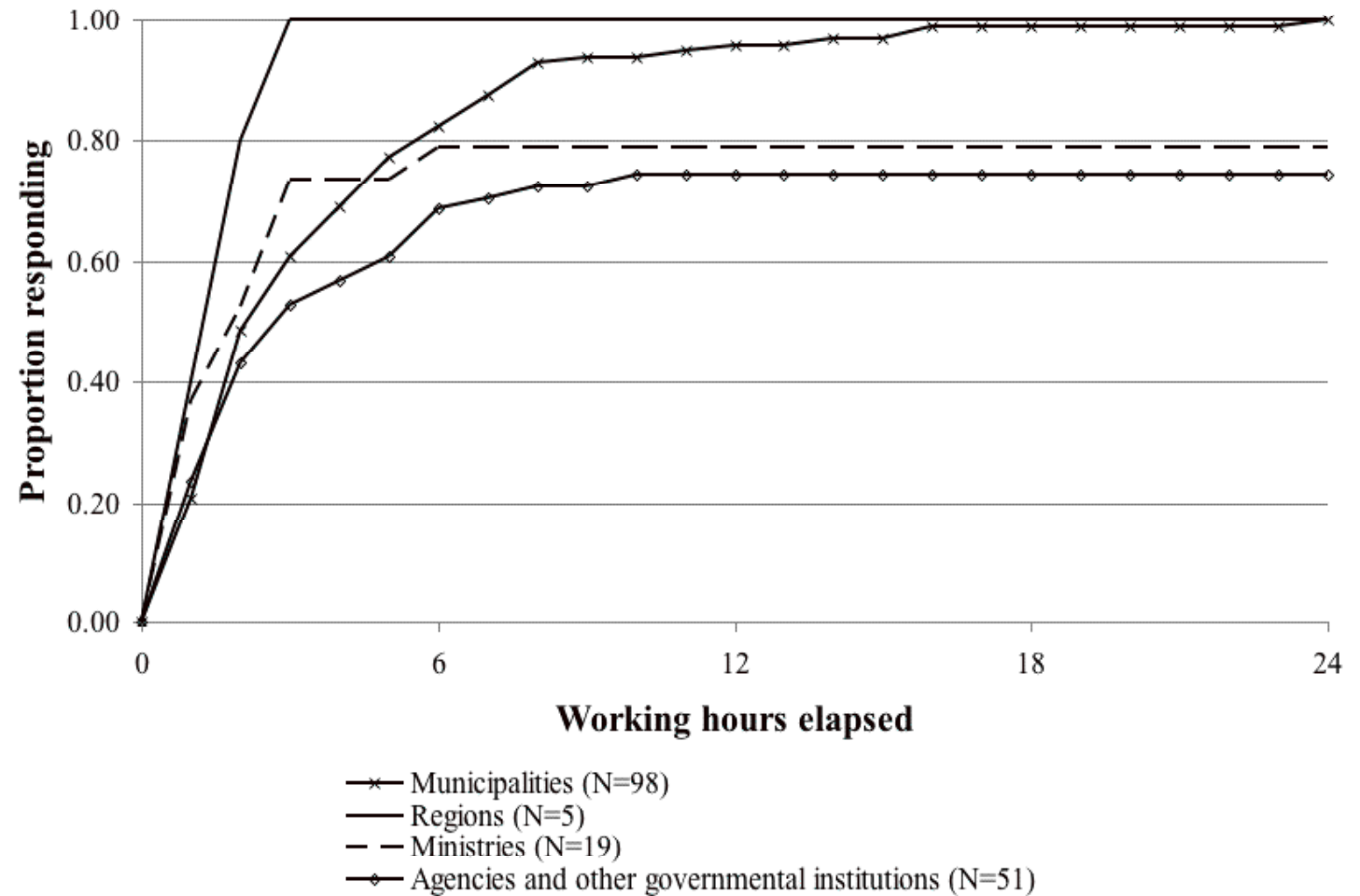
B
o
r
g
e
r
s
e
r
v
i
c
e

a
n
n
o

2
0
1
1

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 information på offentlige myndigheders hjemmesider.

Region Hovedstaden
Region Midtjylland
Region Nordjylland
Region Sjælland
Region Syddanmark

2008 2009 2010

47	69	72
39	67	67
36	62	66
40	60	65
38	63	67

Download fra offentlige myndigheders hjemmesider.

Region Hovedstaden
Region Midtjylland
Region Nordjylland
Region Sjælland
Region Syddanmark

31	40	42
27	36	38
25	32	39
27	34	38
24	36	36

Indsende skema fra offentlige myndigheders hjemmesider.

Region Hovedstaden
Region Midtjylland
Region Nordjylland
Region Sjælland
Region Syddanmark

30	36	52
27	34	48
25	29	48
29	31	49
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



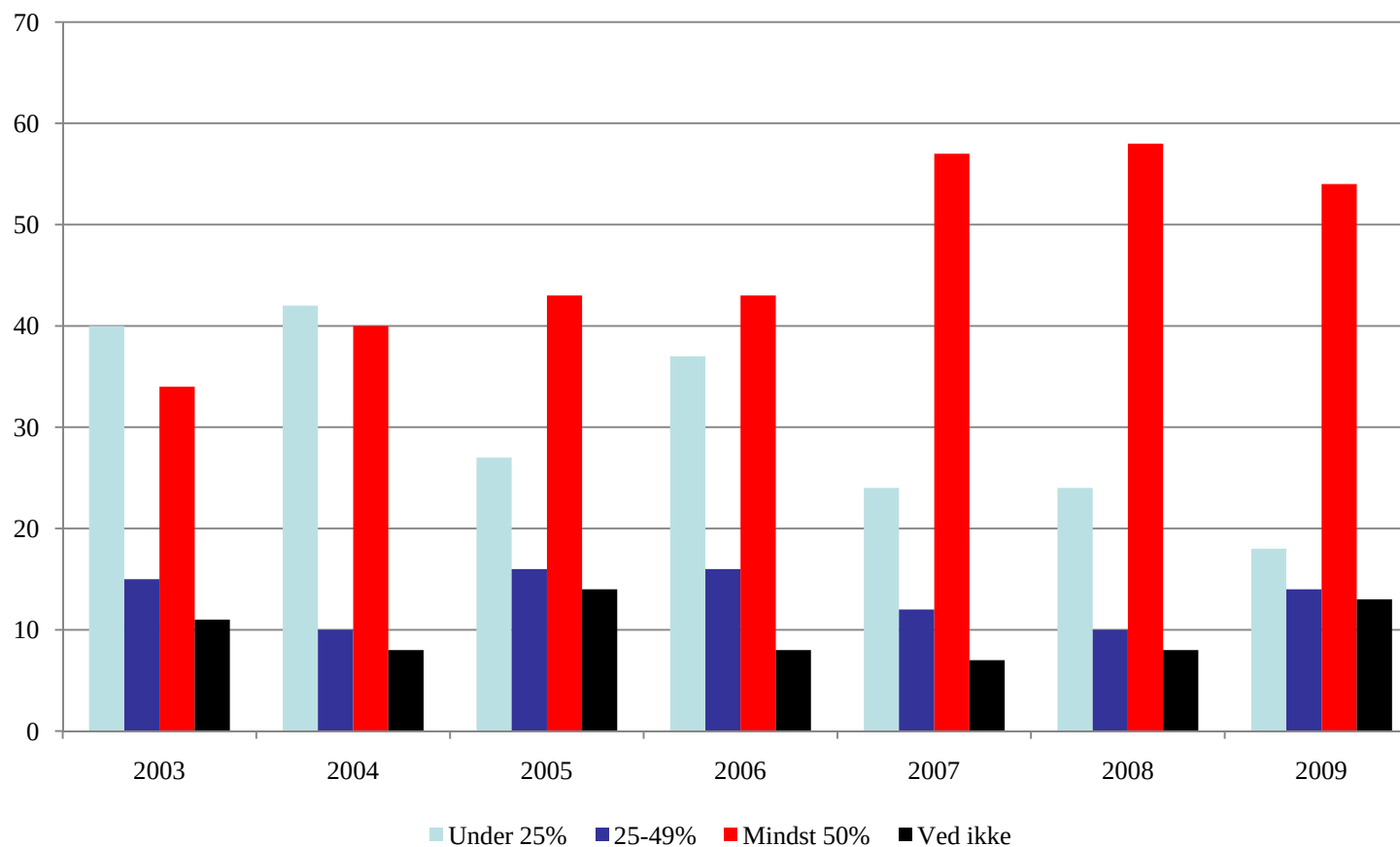
Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

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

a
n
n
o

2
0
1
1

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



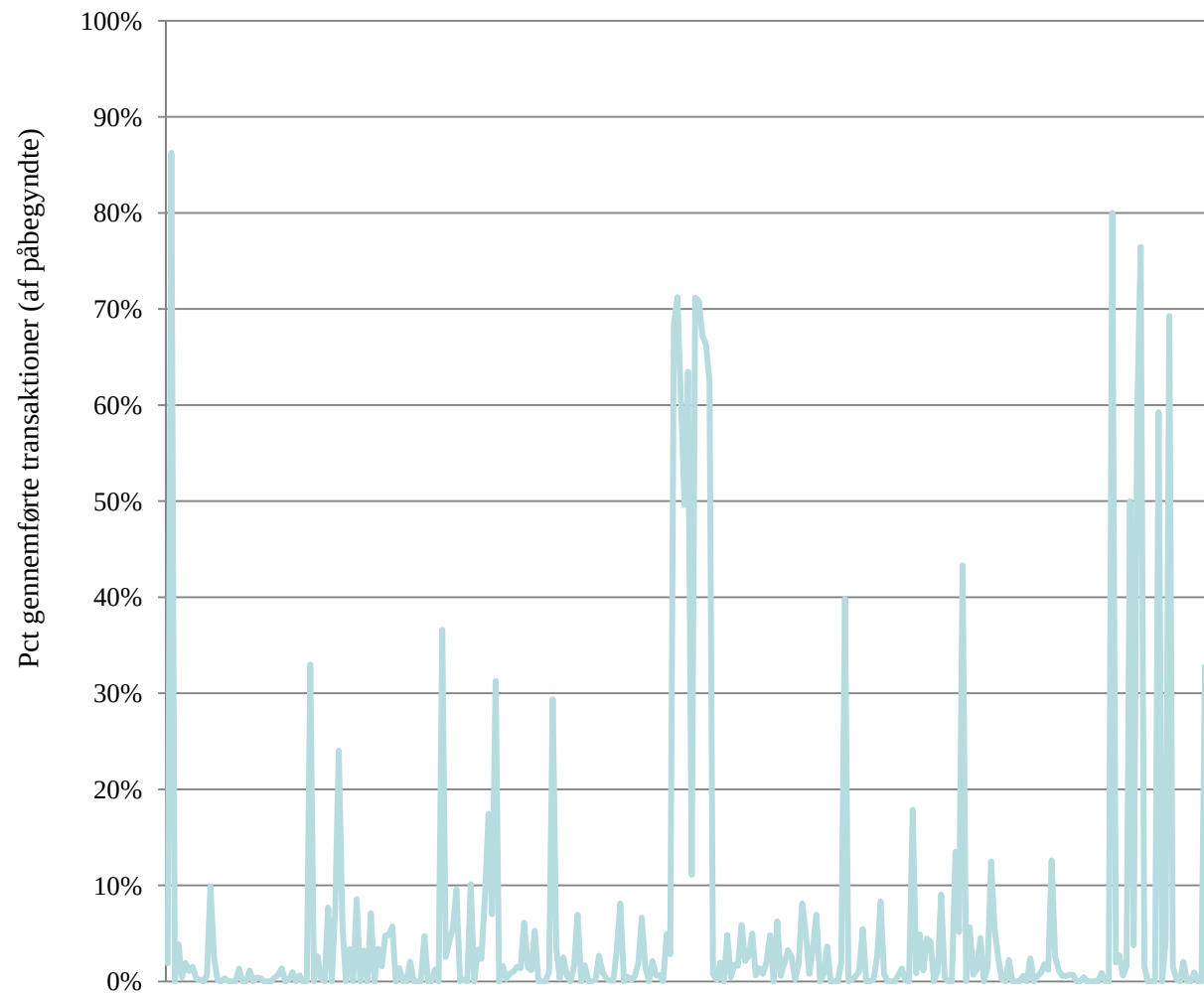
Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

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%



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

Tælleuge, uge kommuneeksempel

20 -

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



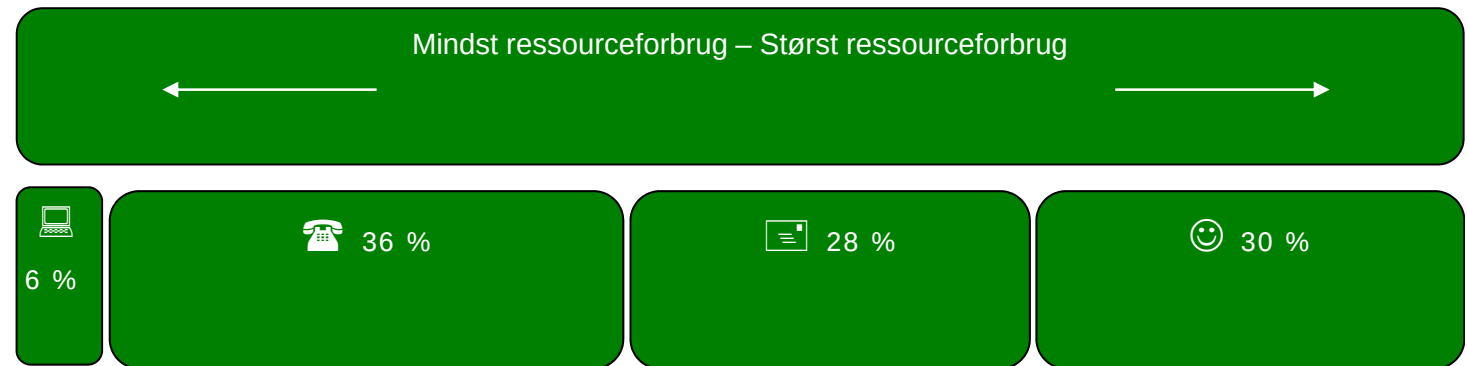
Copenhagen
Business School
HANDELSHØJSKOLEN

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

a
n
n
o

2
0
1
1

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



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

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



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

a
n
n
o

2
0
1
1**

© 2015 Pearson Education, Inc. or its affiliate(s). All rights reserved. Pearson Education, Inc., publishing as Pearson Benjamin Cummings, 101 Philip Drive, Assinippi Park, New York, NY 10986-1997. Printed in the United States of America. This publication is protected by copyright. Permission to reproduce copies may be obtained from the Copyright Clearance Center, Inc., 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923. For more information, contact CCR, www.copyright.com.

[Log på Måltidsplanlægning](#) | [Log på til lag indbudning](#) | [Borger](#)

[Borger](#) | [Erhverv](#) | [Politik og Demokrati](#) | [Hjælp](#) | [Jus](#) | [Kontakt](#) | [Om kommunen](#) | [Sitemap](#)

[Arbejde](#) | [Byggen og Bolig](#) | [Familie og Børn](#) | [Kultur og Fritid](#) | [Pæd og Kørekort](#) | [Penge og Pension](#) | [Skole](#) | [Sundhed og Social](#) | [Teknik og Miljø](#)

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. Lærningen kaldes HemTag. 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 HemTag, hvor borgerne kan se hvilke dokumenter der ligger på borgernes egne sager. På den måde får borgerne mulighed for at sikre sig, at kommunen har de nødvendige oplysninger til behandlingen af sagen, og de kan følge med i, om der sker udvikling.

Borgere har adgang til HemTag fra kommunens borgerportal. Med Syddjurs på nettet, når borgerne identificerer sig med en digital signatur finder hemtag automatisk borgersagens sager. På HemTag er det også muligt at stille spørgsmål til kommunen. Hemtag-løsningen kræver ingen administration i kommunen, og dermed sparer både kommunens medarbejdere og borgene tid i behandlingen af sagen.

Projektleder Marianne Ulsted Østergaard udtaler:

"Vi er stolt af HemTag i Syddjurs Kommune, da vi er de første i landet, som giver borgerne mulighed for at kunne følge med i deres sager i kommunen. Det kræver blot, at de har en internetadgang og en digital signatur. Så kan de faktisk udlede samme i søften og følge med i sagsbehandlingen".

På nærværende tidspunkt er det sager omhandlende pension, boligstøtte, rygedagpenge, barsel, børneydelse, Raskydelses planlægning, opkrævning, ejendomsrät og vandledning fra kommunens dokumenthåndteringssystem, der bliver vist på HemTag. Men HemTag bliver konstant udviklet, så flere og flere områder bliver tilgængelige.

HemTag er en videreførelse af kommunens NemIndsigt, hvor borgerne 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 HemTag er, at også fortrolige og personfølsomme oplysninger frigives til borgernes egen sag, når han eller hun identificerer sig med den digitale signatur.

HemTag 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 borgerne.

Før flere nye oplysninger om HemTag kontakt projektleder Marianne Ulsted Østergaard på 87 13 17, e-mail på m.u.o@syddjurs.dk. For yderligere oplysninger om signaturløsningen i Syddjurs Kommune kontakt digitaliseringsleder Mette Slet på met.s@syddjurs.dk, eller på 87 13 10 03.

Ophavsret den 21.1.2010 af [@hemmanet](#)
Nyhed fra Politik og Demokrati

VÆRDTILKASSE

- Læs og
- Udfyld side
- Zoom
- Hemmap
- Kal

Video fra byrådet

Kort & GIS
klik her

Følg kommunens nyheder på facebook

Syddjurs Kommune | Hovedgaden 77 | 8410 Rande | Telefon 87 53 50 00 | syddjurs@syddjurs.dk | English



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

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*