

Notat

Indledning

Som led i opfølgningen på den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 offentliggjorde Digitaliseringsstyrelsen i maj 2016 en redegørelse om resultaterne for overgangen til digital kommunikation, som fulgte op på strategiens målsætning om, at 80 pct. af kommunikationen mellem det offentlige og borgere og virksomheder skulle gøres digital. Redegørelsen indeholdte bl.a. en opgørelse af de tre første af i alt fire bølger af serviceområder, som overgik til obligatorisk digital selvbetjening i perioden 2012-2015. Det blev konkluderet, at den samlede digitaliseringsgrad for de opgjorte selvbetjeningsområder i bølge 1-3 var på 87 pct. Opgørelsen viste dermed, at den fællesoffentlige målsætning om, at 80 pct. af alle ansøgninger, anmeldelser mv. fra borgerne til myndighederne ved udgangen af 2015 skulle gennemføres digitalt, var opfyldt så vidt de første 3 bølger angår.

Da den fjerde bølge af serviceområder først overgik til obligatorisk digital selvbetjening pr. 1. december 2015, var det ikke muligt at inkludere disse områder i den tidligere redegørelse. Resultaterne for bølge 4 fremgår derfor af dette dokument, som skal ses som et supplement til rapporten 'Resultater for overgangen til digital kommunikation 2011-2015', som kan findes på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.

Opgørelse af fjerde bølge af obligatorisk digital selvbetjening

Bølge 4 trådte i kraft d. 1. december 2015 og medfører overgangen af samlet set 23 statslige og kommunale serviceområder til obligatorisk digital selvbetjening. Resultaterne for de opgjorte serviceområder i bølge 4 er angivet i tabellen nedenfor for både de statslige og kommunale områder samt for bølge 4 samlet set:

	Staten	Kommunerne	Samlet set
Digitaliseringsgrad	97 pct.	75 pct.	84 pct.
Volumen (digitale og analoge transaktioner)	0,4 mio.	0,5 mio.	0,9 mio.

Som det fremgår af tabel 1 har de opgjorte selvbetjeningsområder i bølge 4 i 1. halvår af 2016 haft en digitaliseringsgrad på samlet set 84 pct. Det svarer til, at ca. 0,8 mio. ud af i alt 0,9 mio. ansøgninger og anmeldelser mv. til de offentlige myndigheder på serviceområderne er blevet indgivet digitalt. Dermed opfylder de opgjorte områder i bølge 4 samlet set den fællesoffentlige målsætning om, at 80 pct. af transaktionerne på områder, der er overgået til obligatorisk digital selvbetjening, gennemføres digitalt.

De fleste af serviceområderne i bølge 4 har opnået digitaliseringsgrader over 80 pct., og flere områder har opnået en meget høj digitaliseringsgrad på næsten 100 pct. Det gælder fx 'bestilling af arkivalier', 'tilmelding til ROFUS' og 'anmodning om indsigt om egne oplysninger i CPR', hvor kun et mindre antal transaktioner således er foretaget på anden måde end ved digital selvbetjening.

Som det var tilfældet med visse selvbetjeningsområder i bølge 1-3, har opgørelsen af bølge 4 dog også vist, at der til trods for overgangen til obligatorisk digital selvbetjening er enkelte områder, som oplever udfordringer med lavere digitaliseringsgrader. Dette skyldes dels tekniske udfordringer og serviceområdets kompleksitet, dels at der fortsat er målgrupper, som er mindre digitaliseringsparate end befolkningen som helhed. Endvidere er der enkelte områder, som af forskellige årsager er udeladt fra opgørelsen. Den samlede oversigt over digitaliseringsgraderne for de enkelte serviceområderne i bølge 4 samt en redegørelse for de udeladte områder fremgår nedenfor.

Samlet opgørelse af bølge 1-4

Lægges resultaterne af opgørelsen af bølge 4 sammen med den tidligere gennemførte opgørelse af bølge 1-3, fås resultatet af den samlede overgang til obligatorisk digital selvbetjening. Som det fremgår af tabel 2, har de opgjorte selvbetjeningsområder på bølge 1-4 opnået en samlet digitaliseringsgrad på 87 pct., hvilket bygger på en opgørelse af i alt ca. 11,5 mio. anmeldelser, ansøgninger mv. til de offentlige myndigheder på de omfattede serviceområder.

Tabel 2. Samlede resultater for bølge 1-4				
	Staten	Kommunerne	UDK	Samlet set
Digitaliseringsgrad	91 pct.	80 pct.	88 pct.	87 pct.
Volumen (digitale og analoge transaktioner)	5,8 mio.	3,9 mio.	1,7 mio.	11,5 mio.

Dermed opfylder den samlede overgang til obligatorisk digital selvbetjening den overordnede målsætning, som blev formuleret i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 om, at op mod 80 pct. af transaktionerne på de serviceområder, som er omfattet af obligatorisk digital selvbetjening, skal foretages digitalt.

Datagrundlag og metode

Opgørelsen af digitaliseringsgraderne for serviceområderne i bølge 4 er baseret på selvbetjeningsdata indhentet fra de ressortansvarlige statslige myndigheder og kommunerne. I alt er der indhentet data fra 8 statslige myndigheder, som har obligatoriske selvbetjeningsområder i bølge 4. Data om volumen og digitaliseringsgrader for de statslige serviceområder er baseret på en sammentælling af antallet af digitale og ikke-digitale transaktioner for 1. halvår af 2016.

Undtaget er dog Styrelsen for Patientsikkerhed, hvor der er foretaget en opregning i perioden 1. februar 2016 til 30. juni 2016 samt serviceområdet 'anmodning om behandling af klager fra flypassagerer', hvor data er indsamlet i perioden 17. marts 2016 til ultimo juni 2016.

Hvad angår de kommunale serviceområder i bølge 4 har KL på vegne af kommunerne beregnet volumental og digitaliseringsgrader på baggrund af ekstrapolerede data, som er indhentet i forbindelse med de halvårslige KOMHENTælleuger i uge 17-19 i 2016.

Metode

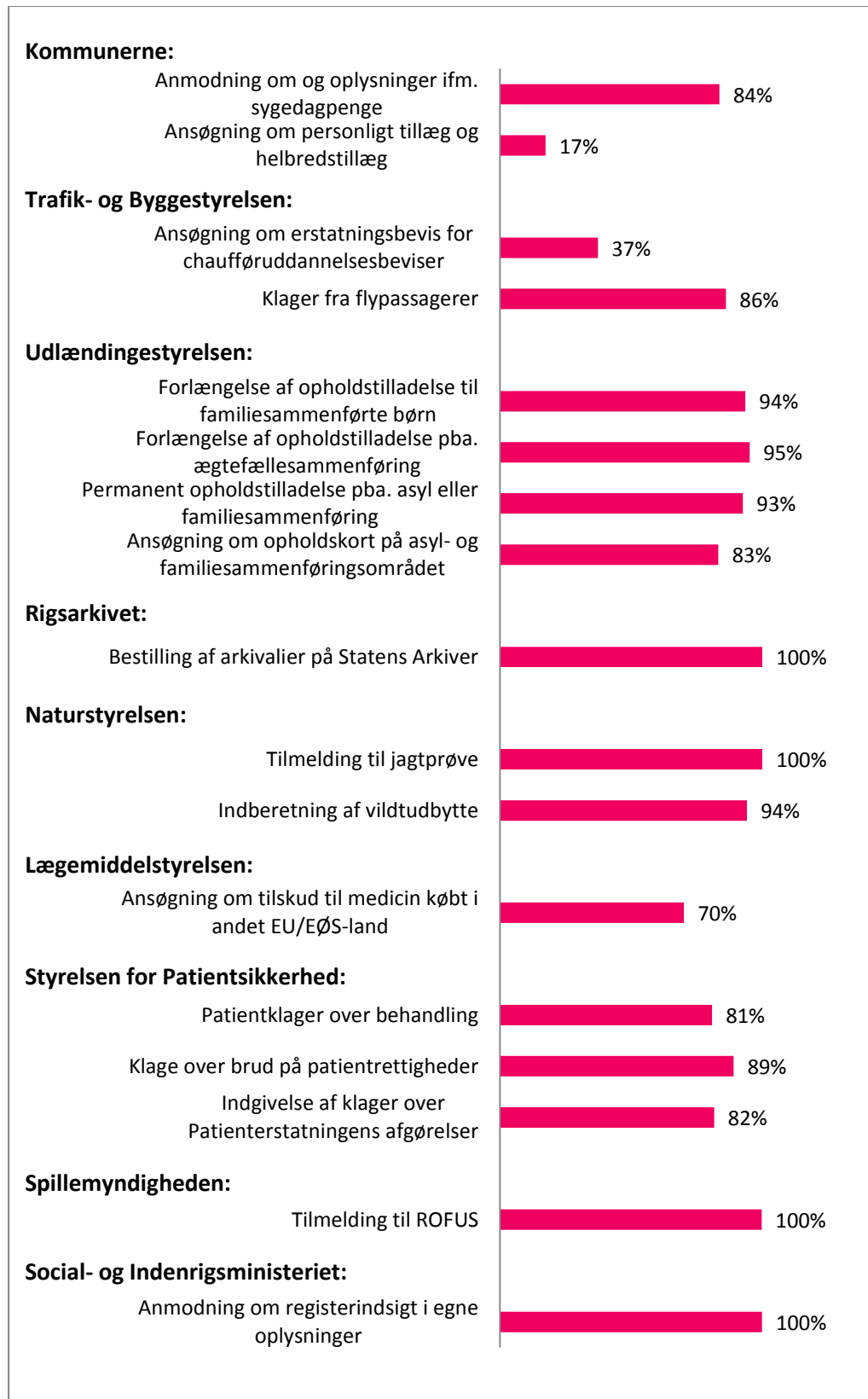
Der er anvendt samme metode til opgørelse af digitaliseringsgraderne for serviceområderne i bølge 4, som blev anvendt til opgørelsen af bølge 1-3. Det har således påhvilet de ressortansvarlige myndigheder, herunder KL hvad angår det kommunale område, at opgøre volumen og digitaliseringsgrad for de enkelte obligatorisk digitale serviceområder i bølge 4.

- *Volumen* er defineret som summen af digitale og ikke-digitale transaktionshenvendelser.
- *Transaktionshenvendelse* er defineret som en ansøgning, anmeldelse mv., der enten har foranlediget oprettelsen af en ny sag eller en ændring til en eksisterende sag hos den pågældende myndighed. Der er ved opgørelsen af volumen ikke sondret mellem oprettelsen af sager og ændringer til sager, hvorfor begge typer er medtaget samlet set i opgørelsen.
- *Digitaliseringsgraden* er defineret som andelen af transaktionshenvendelser, der er foretaget ved digital selvbetjening.

KL har endvidere opgjort den samlede volumen og digitaliseringsgrad for de kommunale serviceområder i bølge 4. Tilsvarende har Digitaliseringsstyrelsen opgjort den samlede volumen og digitaliseringsgrad for de obligatorisk digitale serviceområder i den statslige sektor.

Herefter har Digitaliseringsstyrelsen foretaget en samlet opgørelse af digitaliseringsgraden på bølge 1-4 som helhed ved at vægte digitaliseringsgraderne for de enkelte sektorer i forhold til deres respektive volumen.

Digitaliseringsgrader for bølge 4



Særlige bemærkninger

Ikke særskilt opgjorte områder

Serviceområderne 'ansøgning om erstatningsbevis for chaufføruddannelsesbeviser efter godskørselsloven' og 'anmodning om chaufføruddannelsesbeviser efter buskørselsloven' under Trafik- og Byggestyrelsen er opgjort samlet set. Det samme gælder 'ansøgning om personligt tillæg', 'ansøgning om almindeligt helbredstillæg' og 'ansøgning om udvidet helbredstillæg', som hører under det kommunale serviceområde. Ovennævnte serviceområder fremgår derfor ikke selvstændigt i ovenstående resultater for bølge 4, men er opgjort under henholdsvis 'ansøgning om erstatningsbevis for chaufføruddannelsesbeviser' og 'ansøgning om personligt tillæg og helbredstillæg'.

Områder udeladt fra opgørelsen

- 'Ansøgning om udstedelse af personcertifikater på luftfartsområdet'
Området er udeladt, da det ikke har været muligt at gennemføre en digitalisering af Praktiske Prøver for Piloter. Trafik- og Byggestyrelsen er i gang med at afklare, om det er muligt at digitalisere andre områder inden for personcertificering på luftfartsområdet.
- 'Autorisation af sprøjteførere og forhandlere'
Reglerne om autorisation var endnu ikke trådt i kraft i første halvår 2016, og digitaliseringsgraden for den digitale løsning indgår derfor ikke i opgørelsen. Systemet er sat i drift primo oktober 2016 og har en digitaliseringsgrad på 100 pct., idet reglerne ikke tillader, at der kan opnås autorisation udenom den digitale løsning.
- 'Afgivelse af samtykke til børneattest'
Den digitale løsning på området har været ramt af tekniske udfordringer, og krav om digital selvbetjening ved bekendtgørelsesændring er derfor ikke blevet gennemført i 1. halvår 2016.

Særligt om opgørelsen af digitaliseringsgraden for områder under Styrelsen for Patientsikkerhed

Det har ikke været muligt at registrere, om en sag er oprettet på baggrund af en klage indleveret digitalt eller analogt. Digitaliseringsgraden er derfor baseret på data fra tællerscript om antallet af modtagne digitale klager, som er blevet sammenholdt med det totale antal oprettede sager i perioden 1. februar 2016 til 30. juni 2016. Endvidere er styrelsens system ikke bygget til at registrere evt. ændringer til indmeldte klager, som indmeldes telefonisk eller ved mail. Tallene er således behæftet med en mindre grad af usikkerhed, som pga. af områdets begrænsede volumen ift. den samlede volumen for bølge 4 dog ikke vurderes at påvirke den samlede digitaliseringsgrad i væsentligt omfang.

Særligt om opgørelsen af digitaliseringsgraden for 'ansøgning om erstatningsbevis for chaufføruddannelsesbeviser' under Trafik- og Byggestyrelsen

Den lave selvbetjeningsgrad for området skal blandt andet ses i lyset af, at udgangspunktet for ansøgning om erstatningsbevis typisk er, at en chauffør har mistet eller fået stjålet sine kort, hvor chaufførerne ud over deres chaufføruddannelsesbevis også har mistet andre dokumenter heriblandt deres NemID. Uden NemID har chaufførerne ingen mulighed for at logge på og anvende den digitale selvbetjeningsløsning og må således søge hjælp hos Trafik- og Byggestyrelsen eller ude på uddannelsesinstitutionerne. Tallet afspejler således ikke, hvorvidt ansøgningerne er modtaget digitalt eller ej, men afspejler antallet af fuld selvbetjening i forhold til antallet af ansøgninger om erstatningsbevis, indsendt via uddannelsesinstitutionerne eller styrelsen.

Særligt om opgørelsen af digitaliseringsgraden for 'anmodning om behandling af klager fra flypassagerer' under Trafik- og Byggestyrelsen

Pga. overgang til ny digital løsning d. 17. marts er der sket et mindre overlap i oprettelse og sagsbehandling af sager i en kort periode. I alt 18 sager, som er oprettet i den tidligere digitale løsning, er derfor talt med som ikke-digitale henvendelser. Dette påvirker dog ikke digitaliseringsgraden for hverken området eller bølge 4 samlet set i væsentligt omfang.