

# Resultater for overgangen til digital kommunikation 2011-2015

---

Maj 2016



## Indhold

1	Indledning.....	2
1.1	Målsætningerne .....	2
1.1.1	Digital selvbetjening på øvrige områder .....	2
1.2	Opfølgning på digitalisering af kommunikationen .....	3
1.3	Hovedresultater.....	4
1.3.1	Digital Post.....	4
1.3.2	Obligatorisk digital selvbetjening .....	4
1.3.3	Samlet resultat.....	4
2	Digital post.....	5
2.1	Status på overgang til Digital Post i staten .....	6
2.2	Status på overgang til Digital Post i kommunerne .....	7
2.3	Status på overgang til Digital Post i regionerne .....	8
3	Obligatorisk digital selvbetjening .....	10
3.1	Obligatorisk digital selvbetjening på 89 serviceområder .....	10
3.1.1	Borgerne har taget digital selvbetjening til sig.....	10
3.1.2	Opgørelse af bølge 4.....	11
3.2	Områder udenfor de fire bølger .....	11
3.2.1	Opfølgning i forhold til de øvrige virksomhedsrettede løsningsområder .....	12
3.2.2	Datagrundlag .....	12
	Appendix.....	14
4	Digital Post.....	15
4.1	Opgørelsesmetode .....	15
4.1.1	Baggrund for metodevalg .....	16
4.1.2	Valg af periode.....	16
4.1.3	Indhentning af data .....	16
4.1.4	Behandling af data.....	17
4.1.5	Modtagertyper .....	17
5	Obligatorisk digital selvbetjening .....	18
5.1	Resultater .....	18
5.2	Metode .....	21
5.2.1	Periode for dataindsamling .....	21
5.2.2	Særlige bemærkninger .....	21

# 1 Indledning

Myndigheder på tværs af stat, regioner og kommuner har siden 2011 arbejdet målrettet på at realisere initiativerne i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15. Særligt strategiens initiativer angående digital kommunikation mellem det offentlige og borgere og virksomheder har udgjort en vigtig opgave på tværs af den offentlige sektor. Dette gælder især målsætningen om 80 pct. digital kommunikation mellem borgere og myndigheder.

Initiativerne og de underliggende målsætninger i strategien har dels haft til formål at sikre en mere omkostningseffektiv betjening af borgere og virksomheder gennem digitalisering af kommunikationen med heraf følgende reduktion i mængden af anvendte papirblanketter og portoudgifter, dels at skabe en moderne og fleksibel offentlig service.

## 1.1 Målsætningerne

Arbejdet med at realisere målene for offentlig digital kommunikation med borgere og virksomheder er foregået i to spor:

### **Obligatorisk Digital Post**

Der er ved lov indført krav om, at alle borgere og virksomheder, som ikke er fritaget herfra, skal have en Offentlig Digital Postkasse, hvori de kan modtage vigtige meddelelser fra myndighederne. For virksomhederne trådte kravet i kraft den 1. november 2013 og for borgerne den 1. november 2014.

På borgerområdet er målsætningen, at 80 pct. af de digitaliserbare breve fra myndighederne ved udgangen af 2015 sendes og modtages digitalt. På virksomhedsområdet er målet, at alle digitaliserbare breve som hovedregel skal sendes og modtages digitalt.

### **Obligatorisk digital selvbetjening på 89 områder**

Der er indført krav om obligatorisk digital selvbetjening på 89 serviceområder via ikrafttrædelsen af fire årlige bølger fra 2012 til 2015. Målet er, at 80 pct. af alle ansøgninger, anmeldelser mv. fra borgerne til myndighederne ved udgangen af 2015 skal gennemføres ved hjælp af digital selvbetjening.

#### **1.1.1 Digital selvbetjening på øvrige områder**

Særligt på det erhvervsrettede område er der en væsentlig transaktionsvolumen uden for de 89 områder i de omtalte fire bølger. For virksomhederne er der indført et krav om, at al relevant kommunikation skal være fuld digital ved udgangen af 2012. Målet er, at virksomhederne skal foretage alle indberetninger til offentlige myndigheder digitalt fra 2012 – eller snarest derefter, når den nødvendige lovgivning og de effektive løsninger er på plads.

## 1.2 Opfølgning på digitalisering af kommunikationen

Digitaliseringsstyrelsen har i samarbejde med KL og de enkelte statslige myndigheder løbende fulgt udviklingen i digitaliseringsgraderne på de obligatorisk digitale selvbetjeningsløsninger; dvs., hvor stor en andel af ansøgningerne, anmeldelserne mv., der er blevet gennemført digitalt. Ligeledes er der løbende blevet fulgt op på, hvor mange forsendelser stat, kommuner og regioner har sendt via Digital Post med henblik på at afdække, hvordan det er gået med udviklingen i forhold til kommunikationen fra myndighederne til borgere og virksomheder via digitale kanaler.<sup>1</sup>

Det skal bemærkes, at en stor del af myndighedernes kommunikation også kan foregå via andre digitale kanaler end Digital Post og obligatorisk digitale selvbetjeningsløsninger. Heriblandt er bl.a. e-mail, sms, portal-løsninger samt Sikkermail-løsninger.

I sundhedssektoren foregår en stor del af kommunikationen eksempelvis i den digitale løsning MedCom, hvor igennem bl.a. recepter, meddelelser fra sygehuse til kommuner om indlæggelser og fødselsanmeldelser sendes digitalt mellem forskellige myndigheder, privatpraktiserende læger m.fl. Danske Regioner vurderer således, at landets sygehuse m.fl. årligt sender ca. 30 mio. forsendelser via MedCom.

Anvendelsen af denne brede vifte af digitale kanaler er imidlertid ikke genstand for nærværende opgørelse og har ikke været fulgt systematisk på tværs af den offentlige sektor. Hovedfokus er på den kommunikation, som myndighederne primært sender til borgere og virksomheder som led i deres almindelige myndighedsudøvelse og ikke på kommunikationen inden for områder, hvor private aktører fx. løser særlige opgaver for eller finansieres af den offentlige sektor og derfor har en løbende samarbejdsrelation og kommunikation via særlige fagsystemer. Det er klart, at hvis disse mangeartede kanaler regnes med, er digitaliseringsgraden i den offentlige sektor på langt over 80 pct.

Data for Digital Post og obligatorisk digital selvbetjening viser en markant stigning i digitaliseringsgraden på begge områder siden 2011, hvor antallet af digitale henvendelser til og fra myndighederne i perioden frem til 2015 er blevet flerdoblet.

KL og kommunerne har siden 2012 systematisk indsamlet og analyseret data om borgernes henvendelsesmønstre i de halvårslige KOMHEN 2.0 målinger og anvendt de indsamlede data til løbende at øge digitaliseringsgraderne. Tilsvarende har Digitaliseringsstyrelsen indsamlet selvbetjeningsdata fra de obligatoriske selvbetjeningsområder, der sorteres under statslige myndigheder med henblik på at skabe rammerne for bedre opfølgning på anvendelsen af de digitale løsninger. Digitaliseringsgraderne for alle de obligatorisk digitale selvbetjeningsløsninger er ligeledes løbende blevet udstillet på det fællesoffentlige scorecard: <http://scorecard.digst.dk/>.

Hvad angår erhvervsområdet har Erhvervsstyrelsen årligt rapporteret til regeringens økonomiudvalg om bl.a. digitaliseringsgrader og integration af de statslige, erhvervsrettede løsninger til Virk.

Denne rapport indledes med en kort opsummering af hovedresultaterne for overgangen til digital kommunikation 2011-2015. Herefter følger et afsnit om resultaterne for overgangen til Digital Post efterfulgt af et afsnit om obligatorisk digital selvbetjening. Sidst i rapporten findes et Appendix, som indeholder resultaterne på et mere detaljeret niveau samt uddybende information om de anvendte metoder mv.

---

<sup>1</sup> Selvejende institutioner indgår ikke i opgørelsen.

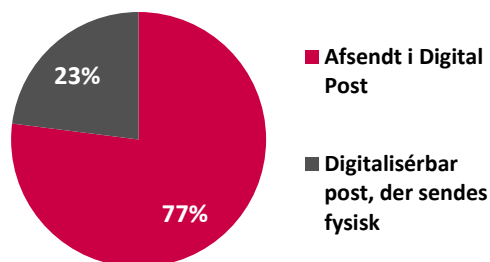
## 1.3 Hovedresultater

Resultaterne for overgangen til digital kommunikation i perioden 2011-2015 er samlet set positive og viser, at såvel brevforsendelser fra det offentlige som ansøgninger, anmeldelser mv. fra borgere og virksomheder til det offentlige i stort omfang er overgået til digital kommunikation.

### 1.3.1 Digital Post

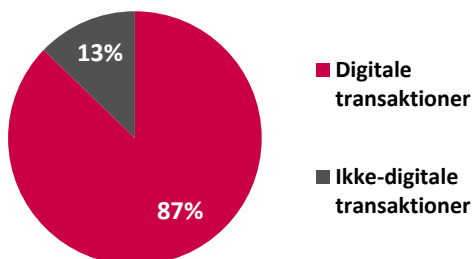
Af de breve, som myndighederne vurderes at kunne sende digitalt til borgere og virksomheder, blev 77 pct. i 2015 afsendt som Digital Post. Den tilsvarende andel var i 2011 på 20 pct. Der har dermed været tale om en omfattende digitalisering af myndighedernes breve i både stat, kommuner og regioner, hvor der i alle tre sektorer ses en markant stigning i afsendelsen af Digital Post. Afsendelsen af Digital Post har været stigende gennem 2015 og 2016, hvilket indikerer, at digitaliseringsgraden på postområdet vil være endnu højere i 2016.

Figur 1. Digital Post - omfang af digitalisering



### 1.3.2 Obligatorisk digital selvbetjening

Figur 2. Selvbetjening - omfang af digitalisering



87 pct. af transaktionerne på de obligatoriske selvbetjeningsområder i bølge 1-3 blev foretaget digitalt i 2015.

Resultatet dækker dog over et stort spænd mellem de enkelte områder, hvor nogle områder er 100 pct. digitale, mens andre af forskellige årsager stadig har digitaliseringsgrader på under 80 pct.

De af områderne, der har flest brugere, har høje digitaliseringsgrader, mens områder med lave digitaliseringsgrader fortrinsvis har en noget mindre volumen.

### 1.3.3 Samlet resultat

Målsætningerne for obligatorisk digital kommunikation mellem myndigheder og borgere og virksomheder vurderes samlet set at være meget tæt på indfriet.

I forhold til målsætningen for Digital Post udestår fortsat en mindre andel digitaliserbar post, som endnu ikke er overgået til digital forsendelse. Målingen er foretaget ved udgangen af 2015, men idet der ses en stor stigning i antallet af afsendte Digital Post-forsendelser for hver måned i 2015 samt 2016, er det vurderingen, at målet allerede pr. 1. april 2016 i realiteten er indfriet.

Målsætningen for obligatorisk digital selvbetjening ved indgivelse af anmeldelser, ansøgninger mv. på en række udvalgte områder er indfriet, idet digitaliseringsgraden for de opgjorte områder er 87 pct. i 2015.

## 2 Digital post

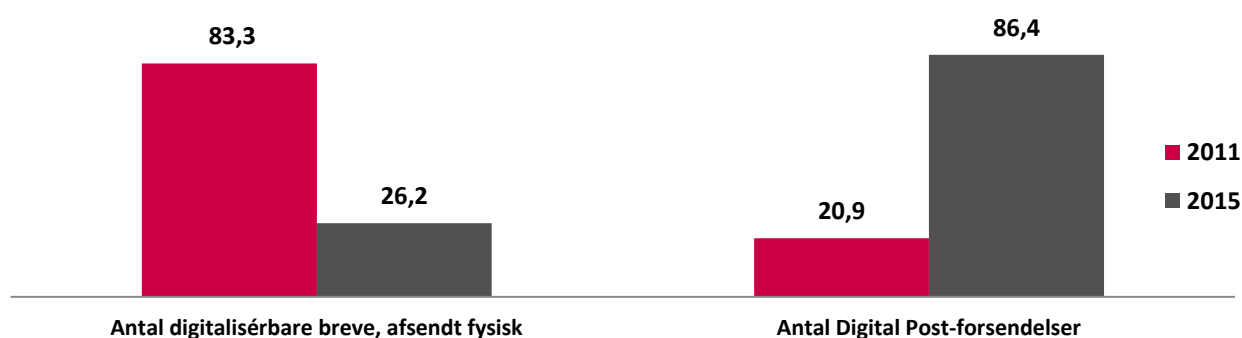
I forbindelse med aftalen om den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi blev der fastsat en konkret målsætning om, at 80 pct. af de digitaliserbare papirbreve til borgerne skal afsendes digitalt i 2015. Målet på virksomhedsområdet er, at al relevant kommunikation fra myndigheder til virksomheder foregår digitalt.

Digitaliserbar post er her defineret som forsendelser, der kan sendes digitalt. Bl.a. prøveglas, dokumenter trykt på særligt papir af juridiske årsager eller sundhedskort kan ikke sendes digitalt, hvorfor de ikke indgår i denne mængde. Blandt de digitaliserbare forsendelser vil der imidlertid også være forsendelser rettet til fritagne borgere. Disse forsendelser er i princippet digitaliserbare, men kan i sagens natur ikke sendes digitalt i den konkrete situation. Gruppen af fritagne borgere og virksomheder udgør således en naturlig begrænsning i det samlede potentiale for omlægning til digital kommunikation.

Dette afsnit gør status på opfyldelsen af målsætningen i stat, kommuner og regioner. Resultatet baserer sig på data for henholdsvis afsendt Digital Post og for faktisk afsendt fysisk post fra myndighederne i 2015.

Faldet i papirbreve, der kan sendes digitalt, samt stigningen i mængden af Digital Post-forsendelser i perioden 2011 til 2015 fremgår af figur 3. I 2011 var der i alt 96,5 mio. fysiske forsendelser fra stat, kommuner og regioner til borgere og virksomheder. Af de 96,5 mio. blev det vurderet, at 13,2 mio. forsendelser ikke kunne sendes digitalt. Derudover sendte myndighederne allerede i 2011 ca. 20,9 mio. forsendelser via den daværende e-Boks-løsning.

Figur 3. Alle sektorer - status på overgang til Digital Post 2011-2015 (mio.).



Anm.: Søjlen for 'Antal digitaliserbare breve, afsendt fysisk' i 2015 indeholder ligeledes ATP's forsendelser af denne type, som vurderes at udgøre ca. 600.000. Denne brevmængde indgår ikke i beregningen af faldet i forsendelsesmængden i perioden 2011-2015, da mængden ikke er opgjort for 2011. Den samlede mængde af digitaliserbare breve (fysisk afsendte samt Digital Post) er ikke den samme i 2011 og 2015. Dels har mængden af forsendelser fra de offentlige myndigheder ændret sig, dels kan digitaliserbare breve være blevet erstattet af kommunikation via andre digitale kanaler, jf. afsnit 1.2.

I 2015 blev der sendt ca. 25,6 mio. digitaliserbare papirbreve fra statslige myndigheder, Udbetaling Danmark, kommuner og regioner. Der er i perioden 2011 til 2015 således sket et fald på ca. 69 pct. i antallet af digitaliserbare papirbreve, som myndighederne afsender som fysisk post<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Fysisk afsendte, digitaliserbare forsendelser fra ATP indgår alene i Figur 3's søjle for opgjorte mængder for 2015 og indgår således ikke i beregningen af faldet i perioden 2011-2015. ATP's fysisk afsendte, digitaliserbare forsendelser vurderes at udgøre knap 600.000 i 2015. Forsendelser under Udbetaling Danmarks områder er opgjort sammen med kommunernes forsendelser, jf. afsnittet s. 7.

I samme periode er antallet af forsendelser via Digital Post steget fra 20,9 mio. til 86,4 mio. Andelen af Digital Post set i forhold til den samlede mængde af digitaliserbar post udgjorde for hele 2015 således ca. 77 pct., hvilket er en markant stigning i forhold til en andel på 20 pct. i 2011.

Tal fra regionerne viser desuden, at der er sket en stor stigning i udsendelsen af Digital Post i slutningen af 2015 og starten af 2016, hvilket indikerer, at der fortsat sker en løbende omlægning af breve til digitale kanaler. Det tyder på, at digitaliseringsgraden for regionerne, hvis den udelukkende blev opgjort for 4. kvartal 2015, ville være flere procent højere end tallet for hele 2015.

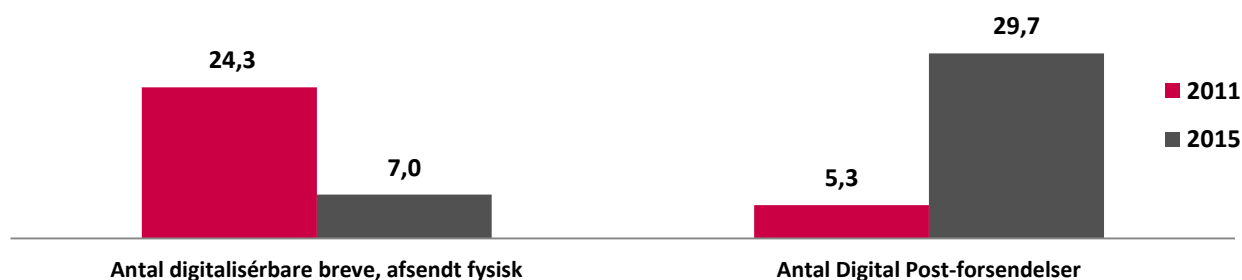
***I perioden 2011 til 2015 er der sket et fald i de offentlige myndigheders mængde af fysisk afsendte, digitaliserbare breve på 69 pct.***

***I 2015 sendte de offentlige myndigheder 77 pct. af de digitaliserbare forsendelser via Digital Post***

## 2.1 Status på overgang til Digital Post i staten

I 2011 sendte de statslige myndigheder ca. 30,3 mio. fysiske forsendelser til borgere og virksomheder. Det blev dengang vurderet, at ca. 6,1 mio. af disse forsendelser var ikke-digitaliserbare. Der var således ca. 24,3 mio. forsendelser i 2011, der kunne digitaliseres. I 2015 afsendte de samme myndigheder 6,4 mio. digitaliserbare forsendelser som papirpost. Dermed er mængden af digitaliserbar post, der afsendes fysisk, reduceret med 73 pct. siden 2011

Figur 4. Stat - status på overgang til Digital Post i perioden 2011-2015 (mio.).



Anm.: Søjlen for 'Antal digitaliserbare breve, afsendt fysisk' i 2015 indeholder ligeledes ATP's forsendelser af denne type, som vurderes at udgøre ca. 600.000. Denne brevmængde indgår ikke i beregningen af faldet i forsendelsesmængden i perioden 2011-2015, da mængden ikke er opgjort for 2011.

I 2011 afsendte de statslige myndigheder 18 pct. af deres samlede digitaliserbare postmængde via Digital Post. I 2015 var andelen steget således, at 81 pct. af de digitaliserbare forsendelser blev afsendt via Digital Post, mens resten fortsat sendes som fysisk post.

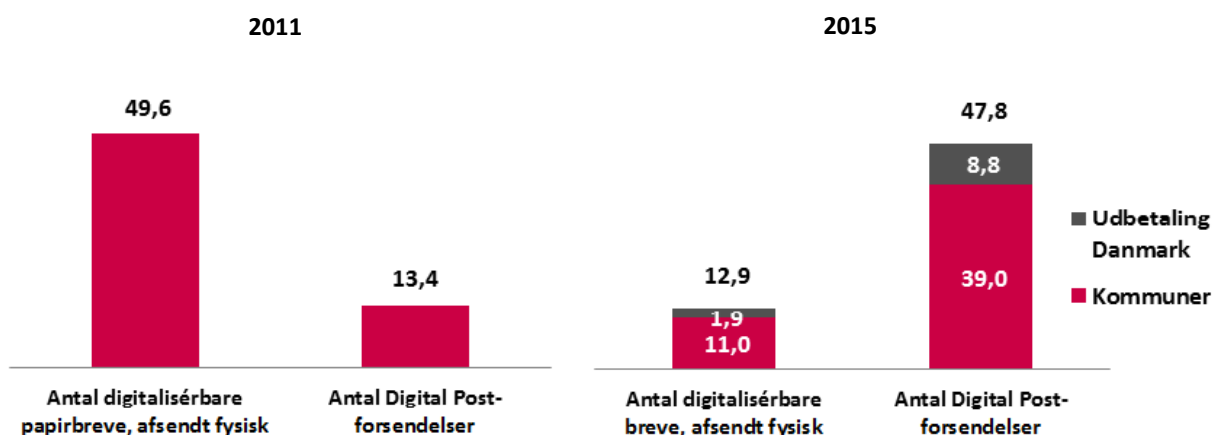
**I perioden 2011 til 2015 er der sket et fald i de statslige myndigheders mængde af fysisk afsendte, digitaliserbare breve på 73 pct.**

**I 2015 sendte de statslige myndigheder 81 pct. af deres digitaliserbare forsendelser via Digital Post**

## 2.2 Status på overgang til Digital Post i kommunerne

Kommunerne var med 55,1 mio. fysisk afsendte forsendelser den sektor, der sendte mest post i 2011. I disse tal indgår imidlertid også breve til borgere på områder, der siden 2011 er overgået til Udbetaling Danmark<sup>3</sup>. Derfor er Udbetaling Danmark medtaget i kommuneopgørelsen, når forsendelsesmængderne for 2011 til 2015 skal sammenlignes. Derudover er der opgjort en selvstændig digitaliseringsgrad for Udbetaling Danmarks forsendelser i 2015.

Figur 5. Kommune - status overgang til Digital Post i perioden 2011-2015 (mio.).



Anm.: Udbetaling Danmarks forsendelsesvolumen er opgjort uden fradrag for evt. ikke-digitaliserbare forsendelser, da det desværre ikke har været muligt for Udbetaling Danmark at udtrække tal særskilt for ikke-digitaliserbare breve i de nuværende systemer.

I 2011 vurderede man, at antallet af fysiske digitaliserbare forsendelser i kommunerne var ca. 55,1 mio. forsendelser pr. år. Man vurderede, at 10 pct. af disse ikke var egnet til digital post, svarende til ca. 5,5 mio. forsendelser.

Dermed var antallet af fysisk afsendte, digitaliserbare breve i kommunerne på ca. 49,6 mio. i 2011. I 2015 var dette antal, inklusive breve for de kommunale områder, som i dag varetages af Udbetaling Danmark, nedbragt til ca. 12,9 mio. forsendelser. Siden 2011 er der således sket et fald i mængden af fysisk afsendte digitaliserbare breve på cirka 74 pct. i kommunerne og Udbetaling Danmark. Kommunerne sendte i 2015 78

<sup>3</sup> Opgaverne, der siden 2011 er flyttet fra kommunerne til Udbetaling Danmark, er: Boligstøtte, Folkepension, Førtidspension, Barseldagpenge, Familieydelse, Begravelseshjælp, Delpension, Efterlevelseshjælp, Fleksydelse og EU-sygesikringskort. Udbetaling Danmark har også en enkelt statslig opgave i form af International Pension, der også indgår i kommunetallene, da det ikke har været muligt at opgøre opgaven selvstændigt.



pct. af deres digitaliserbare forsendelser via Digital Post. For Udbetaling Danmark lå den tilsvarende andel på 82 pct.<sup>4</sup>

***I perioden 2011 til 2015 er der sket et fald i kommunernes og Udbetaling Danmarks mængde af fysisk afsendte, digitaliserbare breve på 74 pct.***

***I 2015 sendte kommunerne 78 pct. af deres digitaliserbare forsendelser via Digital Post. For Udbetaling Danmark lå den tilsvarende andel på 82 pct.***

### 2.3 Status på overgang til Digital Post i regionerne

Regionerne var den del af den offentlige sektor, der sendte færrest papirbreve i 2011. Det skyldes ikke mindst, at regionerne allerede før 2011 i stor udstrækning havde omlagt kommunikationen med kommuner og almen praksis til digitale meddelelser via sundhedssektorens MedCom-beskedsystem, som blev etableret i 90'erne. Anvendelsen af denne kanal indgår som nævnt ovenfor ikke i nærværende opgørelse, hvorfor der i det følgende alene fokuseres på nedbringelse af fysisk afsendte digitaliserbare breve til fordel for forsendelser via Digital Post.

I 2011 sendte de fem regioner i alt ca. 11,1 mio. papirbreve. Heraf skønnedes det, at ca. 9,4 mio. kunne afsendes digitalt via Digital post. I 2015 afsendte regionerne ca. 6,3 mio. fysiske forsendelser, som regnes for digitaliserbare, svarende til et fald i perioden på ca. 33 pct.

Figur 6. Region - status på overgang til Digital Post i perioden 2011-2015 (mio.).

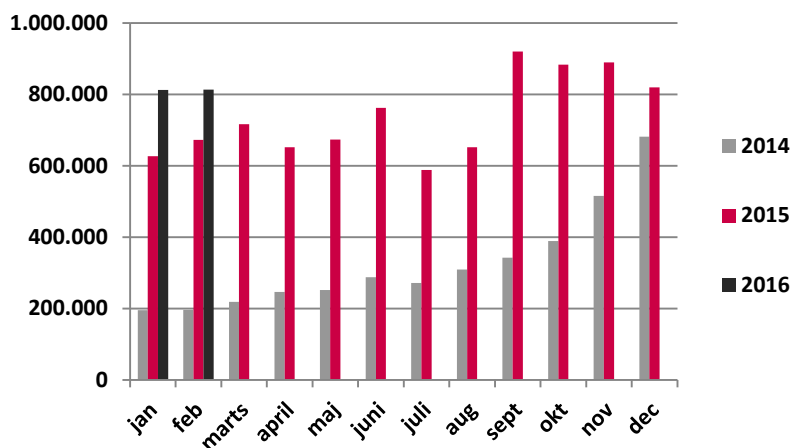


Udviklingen i regionernes samlede digitaliserbare brevmængde skal ses i sammenhæng med et generelt øget behov for at udsende informationer til borgerne samt et højere aktivitetsniveau, fx i forbindelse med nye screeningsprogrammer. Derudover blev der i 2014 og 2015 udsendt såkaldte adviseringer med fysisk post, når en borger for første gang modtog Digital Post i forbindelse med et behandlingsforløb. Denne praksis er pr. 1. januar 2016 ophørt i alle regioner, hvorfor mængden af afsendt fysisk digitaliserbar post forventes at falde yderligere fremadrettet.

<sup>4</sup> Digitaliseringsgraden for Udbetaling Danmark er opgjort uden fradrag for evt. ikke-digitaliserbare forsendelser, da det desværre ikke har været muligt for Udbetaling Danmark at udtrække tal særskilt for ikke-digitaliserbare breve i de nuværende systemer.

Regionernes arbejde med at sende papirbreve som digitale forsendelser har udviklet sig positivt hen over 2015 og 2016. Dette ses af figur 7, som viser en positiv udvikling i antallet af afsendte Digital Post-forsendelser pr. måned hen over perioden.

**Figur 7. Udviklingen i antallet af Digital Post-forsendelser i regionerne opgjort pr. måned i perioden 2014-2016 (mio.).**



I 2011 blev 19 pct. af regionernes digitaliserbare post sendt via Digital Post. Siden da har regionerne omlagt en stor del af deres forsendelser til Digital Post. Samtidig er der dog sket en stigning i den samlede digitaliserbare postmængde på ca. 3,6 mio. forsendelser. Digital Post-forsendelser udgør 58 pct. af det samlede antal digitaliserbare forsendelser, svarende til 8,9 mio. forsendelser i 2015.

***I perioden 2011 til 2015 er der sket et fald i regionernes mængde af fysisk afsendte, digitaliserbare breve på 33 pct.***

***I 2015 sendte regionerne 58 pct. af deres digitaliserbare breve via Digital Post. Den positive udvikling i antallet af Digital Post-forsendelser indikerer imidlertid, at regionerne er godt på vej til at indfri målsætningen***

Det skal dog bemærkes, at medregnes den betydelige, digitale kommunikation via MedCom-systemet, (ca. 30 mio. digitale meddelelser årligt) må regionernes digitaliseringsgrad antages at ligge væsentligt over målet på 80 pct. Hertil kommer regionernes digitale kommunikation med bl.a. kommuner via alternative digitale postkanaler som sikker mail og tunnelmail.

Med den høje digitaliseringsgrad som var til stede i regionerne allerede i 2011, har regionernes implementering ikke blot fokuseret på at flytte fysisk post til Digital Post, men også på at flytte fysisk post til fjernprint. Dette har givet tidsbesparelser i regionerne, fx med hensyn til breve til børn eller borgere, som fritaget for Digital Post, og som fylder meget i regionernes borgerkontakt.

### 3 Obligatorisk digital selvbetjening

#### 3.1 Obligatorisk digital selvbetjening på 89 serviceområder

Som et led i implementeringen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 er der siden 2012 indført obligatorisk digital selvbetjening på i alt 89 offentlige serviceområder. Der er tale om 28 kommunale opgaver, 45 statslige samt 15 hørende under Udbetaling Danmark. Områderne er overgået til obligatorisk digital selvbetjening ad fire omgange i såkaldte bølger, med lanceringen af en ny bølge af områder hvert år i december i perioden 2012-15.

Det har været en fællesoffentlig målsætning i strategien, at op mod 80 pct. af alle ansøgninger og anmeldelser mv. fra borgere til offentlige myndigheder ved udgangen af 2015 foretages digitalt på de områder, som er overgået til obligatorisk digital selvbetjening.

I det følgende afsnit præsenteres de centrale resultater fra opgørelsen på selvbetjeningsområdet.

Der er indhentet data fra kommuner, statslige myndigheder samt Udbetaling Danmark for året 2015. Resultaterne fremgår af tabel 1 nedenfor og viser, at ca. 9,2 mio. ud af i alt 10,6 mio. ansøgninger og anmeldelser mv. til offentlige myndigheder er blevet indgivet digitalt på områderne i bølge 1-3.

#### ***I 2015 udgjorde den samlede digitaliseringsgrad for de opgjorte selvbetjeningsområder 87 pct.***

**Tabel 1. Samlede resultater for bølge 1-3 (2015)**

	Staten	Udbetaling Danmark	Kommunerne	Samlet
Digitaliseringsgrad	91 pct.	88 pct.	81 pct.	87 pct.
Volumen (digitale og analoge transaktioner)	5,5 mio.	1,7 mio.	3,4 mio.	10,6 mio.

Kilde: Statslige løsningsjere,

KL, Udbetaling Danmark og Digitaliseringsstyrelsens beregninger

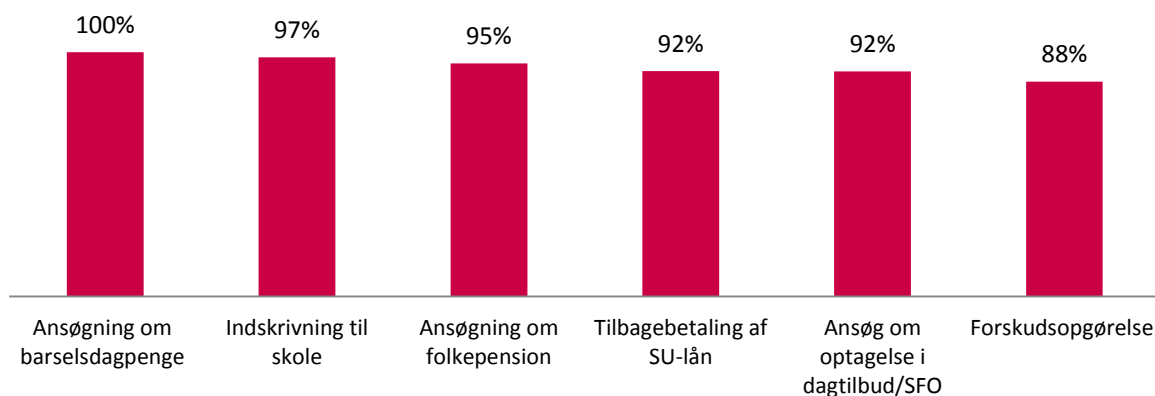
Områderne i bølge 4 opgøres separat, idet der på nuværende tidspunkt ikke foreligger et tilstrækkeligt datagrundlag for områderne. Baggrunden herfor uddybes i afsnit 3.1.2.

#### **3.1.1 Borgerne har taget digital selvbetjening til sig**

Siden digitaliseringsstrategien 2011-2015 trådte i kraft, er borgerne i stigende omfang begyndt at betjene sig selv digitalt på et stort antal områder. På området 'Tilbagebetaling af SU-lån' er digitaliseringsgraden fx steget fra 54 pct. i 2012 til 92 pct. i 2015.

På en række områder er der opnået meget høje digitaliseringsgrader. En fællesnævner for flere af disse områder er, at målgruppen på områderne er bred, og den samlede transaktionsvolumen er høj. Dette gælder eksempelvis 'Indberetning af ændringer til forskudsopgørelse' til SKAT samt 'Anmeldelse af flytning' til kommunerne, som har digitaliseringsgrader på henholdsvis 88 pct. og 92 pct.

Figur 8. Digitaliseringsgraden for udvalgte områder i 2015.



Resultaterne viser også, at der trods overgangen til obligatorisk digital selvbetjening fortsat er en række områder med lave digitaliseringsgrader. Dette kan skyldes, at områdernes målgrupper er mindre digitaliseringsparate end befolkningen som helhed, eller at det pågældende serviceområde er meget komplekst.

Derudover kan baggrunden for de lavere digitaliseringsgrader være, at de digitale løsninger på området endnu ikke har opnået et tilstrækkeligt niveau af modenhed, hvorfor behovet for personlig kontakt kan være større for nogle grupper. Områder med lave digitaliseringsgrader er fx 'Ansøgning om våbentilladelser'<sup>5</sup> og 'Ansøgning om begravelseshjælp', som har digitaliseringsgrader på henholdsvis 54 pct. og 41 pct.

En samlet oversigt over digitaliseringsgrader for samtlige områder i de tre bølger, som indgår i denne opgørelse, fremgår af Appendix. Nedenfor nævnes særlige forhold, der gør sig gældende for bølge 4.

### 3.1.2 Opgørelse af bølge 4

Fjerde bølge af obligatorisk digital selvbetjening, som omfatter 22 områder, trådte i kraft 1. december 2015. Der foreligger på nuværende tidspunkt ikke selvbetjeningsdata for samtlige områder i denne bølge. Det er derfor for tidligt at sige, på hvilket niveau digitaliseringsgraden vil ligge for områderne i bølge 4.

Foreløbige tal fra områderne 'Indberetning i register over frivilligt udelukkede spillere' og 'Ansøgning om forlængelse af opholdstilladelse til familiesammenførte børn' viser digitaliseringsgrader på henholdsvis 99 pct. og 88 pct. (opgjort forår 2016).

Data for bølge 4 vil blive indhentet i 3. kvartal 2016 og offentliggøres som et selvstændigt supplement til denne opgørelse.

## 3.2 Områder udenfor de fire bølger

De 89 områder, der er omfattet af de fire bølgelove, er udvalgt på baggrund af bl.a. områdernes volumen og det vurderede digitaliseringspotentiale. Områderne har i regi af digitaliseringsstrategien været underlagt et særligt krav om opfølgning, herunder årlig afrapportering af digitaliseringsgraden på det enkelte område.

<sup>5</sup> Rigspolitiet forventer at idriftsætte et nyt projekt primo juli 2016 med henblik på at øge andelen af ansøgninger og anmeldelser, som gennemføres digitalt på våbenområdet.

Der findes imidlertid også serviceområder, som ikke indgår i bølgeplanen, og som derfor ikke har været underlagt kravet om løbende opfølgning. På borgerområdet findes der dels en række områder, som allerede i 2011 vurderedes at være fuld digitale, dels områder med et begrænset digitaliseringspotentiale.

For de erhvervsrettede områder, som ikke indgår i bølgeplanen, foregår der i lighed med områderne i de fire bølger en løbende opfølgning, som dog ikke omfatter data for digitaliseringsgraderne på de enkelte områder. Disse områder indgår heller ikke i denne opgørelse.

### **3.2.1 Opfølgning i forhold til de øvrige virksomhedsrettede løsningsområder**

I regi af 'Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15' blev der på virksomhedsområdet fastlagt et mål om, at virksomhederne skal foretage alle indberetninger til offentlige myndigheder digitalt fra 2012 – eller snarest derefter, når den nødvendige lovgivning og de effektive løsninger er på plads. Der blev ligeledes stillet krav om, at offentlige erhvervsrettede indberetningsløsninger fra 2013 også skal være integreret i et fællesoffentligt design til erhvervsrettede selvbetjeningsløsninger på Virk.

Virk rapporterer i samarbejde med de statslige myndigheder løbende til regeringens økonomiudvalg om virksomhedernes mulighed for at indberette digitalt samt at indberette digitalt på løsninger, der lever op til fællesoffentlige krav til digital indberetning. I afrapporteringen følges der op på, hvor stor en del af virksomhedernes årlige forventede transaktionsvolumen, der kan gennemføres i digitale indberetningsløsninger. Endvidere afrapporteres der på, hvor stor en andel de forventede transaktioner, der kan ske i en løsning, der er fuldt integreret på Virk, som er den fællesoffentlige servicekanal for erhvervsrettet indberetning og digital kommunikation mellem det offentlige og erhvervslivet.

I alt var det ved udgangen af 2015 muligt for virksomhederne at gennemføre 96 pct. af transaktionerne digitalt inden for de statslige områder. De 59,3 pct. af indberetningerne fra virksomhederne til offentlige statslige myndigheder kan foretages på løsninger, der er fuldt integrerede til Virk med fælles design og brug af fælles infrastruktur.

I forhold til de opstillede mål på de statslige, virksomhedsrettede områder ses det, at 96 pct. af den forventede transaktionsvolumen kan gennemføres digitalt, hvilket stort set er hele området. Dog udestår forsat et arbejde for at sikre fuld integration af alle løsninger til Virk med fælles design og brug af fælles infrastruktur, samt integration af mindre løsninger.

### **3.2.2 Datagrundlag**

Opgørelsen af målsætningen for obligatorisk digital selvbetjening er baseret på selvbetjeningsdata indhentet fra henholdsvis kommunerne, staten samt Udbetaling Danmark.

Digitaliseringsstyrelsen har indhentet data fra ni statslige myndigheder, som har obligatoriske selvbetjeningsløsninger, samt Udbetaling Danmark, mens KL har indhentet data fra kommunerne i forbindelse med de halvårslige KOMHEN-tælleuger.

Der er indhentet data fra i alt 60 serviceområder i bølge 1-3. En samlet oversigt over områderne samt digitaliseringsgraderne findes i Appendix.

Data på de erhvervsrettede statslige løsninger er hentet fra Virk DIA-database (Digital Indberetnings Administration), hvortil de statslige myndigheder indrapporterer oplysninger om deres selvbetjeningsløsninger.

Det har påhvilet de ressortansvarlige myndigheder, herunder Udbetaling Danmark samt KL, at opgøre volumen og digitaliseringsgraden for de enkelte obligatorisk digitale serviceområder.

De anvendte definitioner, periodisering samt metoden til at beregne den aggregerede digitaliseringsgrad er beskrevet i Appendix.

# Appendix

---

## 4 Digital Post

### 4.1 Opgørelsesmetode

Resultatet for digitaliseringen af myndighedernes forsendelser til borgere og virksomheder er opgjøret som digitaliseringsgraden for de offentlige myndigheders digitaliserbare forsendelser i 2015 samlet set samt opgjøret individuelt for kommuner, statslige myndigheder og regioner.

Endvidere er udviklingen i mængden af digitaliserbare forsendelser samt Digital Post-forsendelser fra myndighederne til borgere og virksomheder i perioden 2011 til 2015 opgjøret.

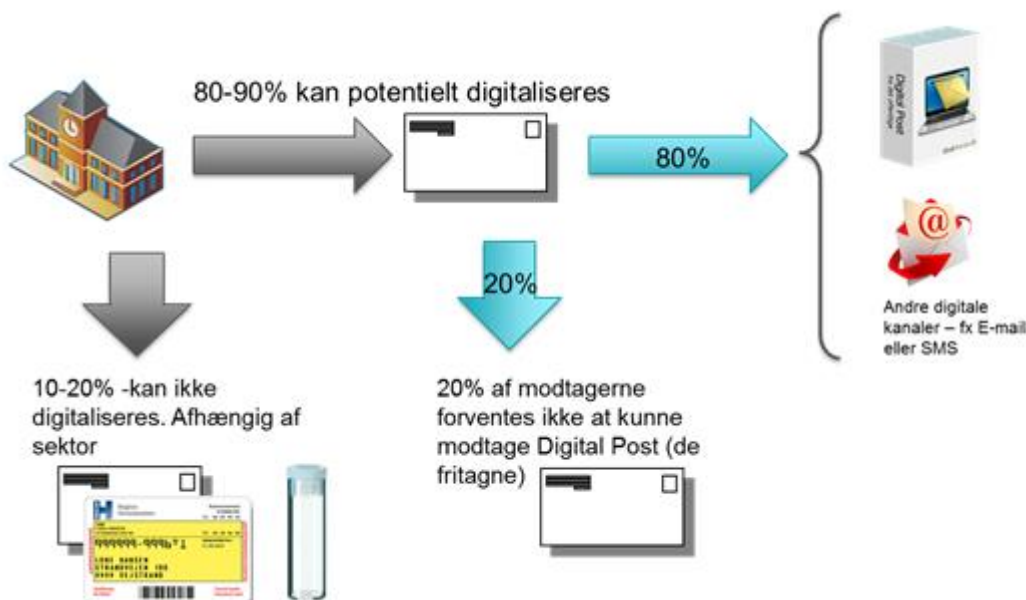
- *Digitaliseringsgraden* er defineret som andelen af Digital Post-forsendelser ud af myndighedernes samlede mængde af digitaliserbare forsendelser, dvs. digitaliserbare breve, som afsendes fysisk samt Digital Post-forsendelser.

Figur 9. Beregning af digitaliseringsgraden

$$\text{Digitaliseringsgraden} = \frac{\text{Digital Post}_{2015}}{\text{Digitaliserbar, fysisk afsendt post}_{2015} + \text{Digital Post}_{2015}}$$

- *En digitaliserbar forsendelse* er defineret som en fysisk forsendelse, eksempelvis et brev, hvis indhold kan sendes i et digitalt format. Forsendelser med prøveglas eller sundhedskort er således ikke digitaliserbare, idet de ikke kan sendes digitalt.

Figur 10. Definition af digitaliserbare og ikke-digitaliserbare forsendelser.



- *Samlede volumen* er defineret som antallet af myndighedernes digitaliserbare, fysiske forsendelser til borgere og virksomheder tillagt myndighedernes forsendelser i Digital Post.



### **4.1.1 Baggrund for metodevalg**

Med den valgte metode fokuseres der udelukkende på udviklingen i mængden af digitaliserbar post, der afsendes fysisk og i anvendelsen af Offentlig Digital Post. Det skyldes primært den tætte sammenhæng til initiativet om Digital Post i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, og at data om øvrige kanaltyper er svært tilgængelig og behæftet med meget stor usikkerhed.

Metoden forholder sig således ikke til anvendelsen af andre digitale kanaler som myndighedernes portalløsninger, e-mail, sikkermail eller andre digitale forsendelsessystemer. Dels ville en opgørelse af mængden af forsendelser, der sendes via disse kanaler, være vanskelig og meget ressourcekrævende at udarbejde. Dels er formålet med opgørelsen at undersøge, i hvilket omfang Digital Post som et initiativ i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15 har bidraget til en indfrielse af målsætningen på området. Medregnes fx e-mails mv., vil digitaliseringsgraden givetvis blive væsentligt højere, men omvendt vil der indgå en del kommunikation, som aldrig er blevet eller ville have været blevet sendt som fysisk post.

Det er med den valgte metode ikke muligt at bestemme, hvorvidt specifikke meddelelsetyper er omlagt til Digital Post, eller om de i stedet sendes via en anden digital kanal eller helt er bortfaldet. På baggrund af de til opgørelsen indhentede data er det alene muligt at identificere udviklingen i mængden af fysiske, digitaliserbare forsendelser samt i antallet af Digital Post-forsendelser i perioden 2011 til 2015.

### **4.1.2 Valg af periode**

Opgørelsen er baseret på forsendelser i hele kalenderåret 2015, hvorfor der tages højde for relativt store udsving i mængden af forsendelser fra de offentlige myndigheder til borgere og virksomheder hen over et kalenderår.

Valget af periode tager imidlertid ikke hensyn til, at der i løbet af perioden synes at være sket en fortsat udvikling i retning af færre fysiske forsendelser til fordel for forsendelser i Digital Post, hvorfor digitaliseringsgraden i slutningen af året må forventes at have været større end i begyndelsen af året.

Endvidere er kalenderåret 2011 valgt som sammenligningsgrundlag, idet dette år dels udgør baseline i den potentialeberegning, der blev foretaget forud for udmøntningen af Digital Post-initiativet, og dels at det var første år for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015.

### **4.1.3 Indhentning af data**

Der er indhentet forsendelsesdata for fysiske forsendelser opgjort både i form af mængder og portoudgifter fordelt på forsendelsetyper i 2011 og 2015 fra følgende leverandører:

- Post Nord
- KMD (leverandør af fjernprints-løsning)
- Strålfors (leverandør af fjernprints-løsning)
- e-Boks (leverandør af Digital Post)

Data omfatter alle statslige myndigheder, herunder styrelser og departementer, 98 kommuner, fem regioner samt UDK og de øvrige myndighedsområder i ATP-koncernen. Selvejende institutioner indgår ikke i opgørelsen.

Data er efterfølgende blevet valideret i samarbejde med KL, Danske Regioner og ATP.

#### 4.1.4 Behandling af data

Følgende forsendelsestyper (portotyper) indgår i opgørelsen af fysiske forsendelser

- A-breve
- B-breve
- Frankeringsmaskine
- Andre (særlige brevprodukter, Frimærker, øvrige breve indland)
- Erhvervsbreve
- Via printleverandører (KMD og Strålfors)

Forsendelsestyperne er valgt, fordi de ligeledes indgik ved potentialeberegningen med udgangspunkt i kalenderåret 2011 og efter bedste vurdering er brevtyper, der kan sendes digitalt. Udeladt fra opgørelsen er følgende forsendelsestyper:

- 'Modtager betaler', da selve forsendelsen ikke afsendes af myndighederne.
- Andre brevprodukter, der ikke er til en specifik modtager, ikke indgår i den oprindelige potentialeberegning, eller som oplagt ikke kan omlægges til digital forsendelse. Det drejer sig om følgende brevtyper:
  - DM-breve, adresseløse forsendelser, magasinpost.
- Pakker
- Post sendt fra organisationen Danske Regioner indgår ligeledes ikke, idet der herfra primært afsendes sundheds- og sygesikringskort (gule og blå), som jf. ovenstående ikke kan digitaliseres.

Andelen af ikke-digitaliserbare forsendelser ud af den samlede fysiske forsendelsesmængde er fastlagt på baggrund af de data herfor, som blev anvendt ved den førømtalte potentialeberegning, og som på daværende tidspunkt ligeledes var blevet afstemt mellem de fællesoffentlige parter. Mængden af ikke-digitaliserbare forsendelser vurderes at være den samme i 2015 som i 2011.

#### 4.1.5 Modtagertyper

Omdrejningspunktet for nærværende opgørelse har været nedbringelsen af den fysisk afsendte digitaliserbare post til fordel for Digital Post. Der sondres således ikke mellem post til virksomheder og borgere i opgørelsen.

Det er ikke umiddelbart muligt at opgøre, om den fysiske post er afsendt til en virksomhed eller en borger, hvorfor en sådan opgørelse ville kræve en yderligere kvalificering fra hver enkelt myndighed, afdeling og/eller enhed i de tre sektorer med henblik på at indhente de ønskede oplysninger, hvilket i denne forbindelse er vurderet unødigt ressourcekrævende.

På baggrund af fordelingen af Digital Post-forsendelser til henholdsvis borgere og virksomheder, kan der foretages et estimat af fordelingen af den fysiske post. Et sådan estimat vil imidlertid være behæftet med meget stor usikkerhed, idet en langt større andel af borgerne end virksomhederne er fritaget for Digital Post. Endvidere foreligger der ikke viden om, hvorvidt fordelingen mellem digitaliserbare og ikke-digitaliserbare forsendelser til henholdsvis borgere og virksomheder er den samme, hvilket ligeledes kan gøre det vanskeligt at estimere fordelingen af fysiske forsendelser mellem de to modtagergrupper.

## 5 Obligatorisk digital selvbetjening

### 5.1 Resultater

Figur 11. Status på digitaliseringsgrader for bølge 1-områder (2015)

#### Kommunerne:



#### Statens Administration:



#### Styrelsen for Videregående

#### Uddannelser:



#### Naturstyrelsen:

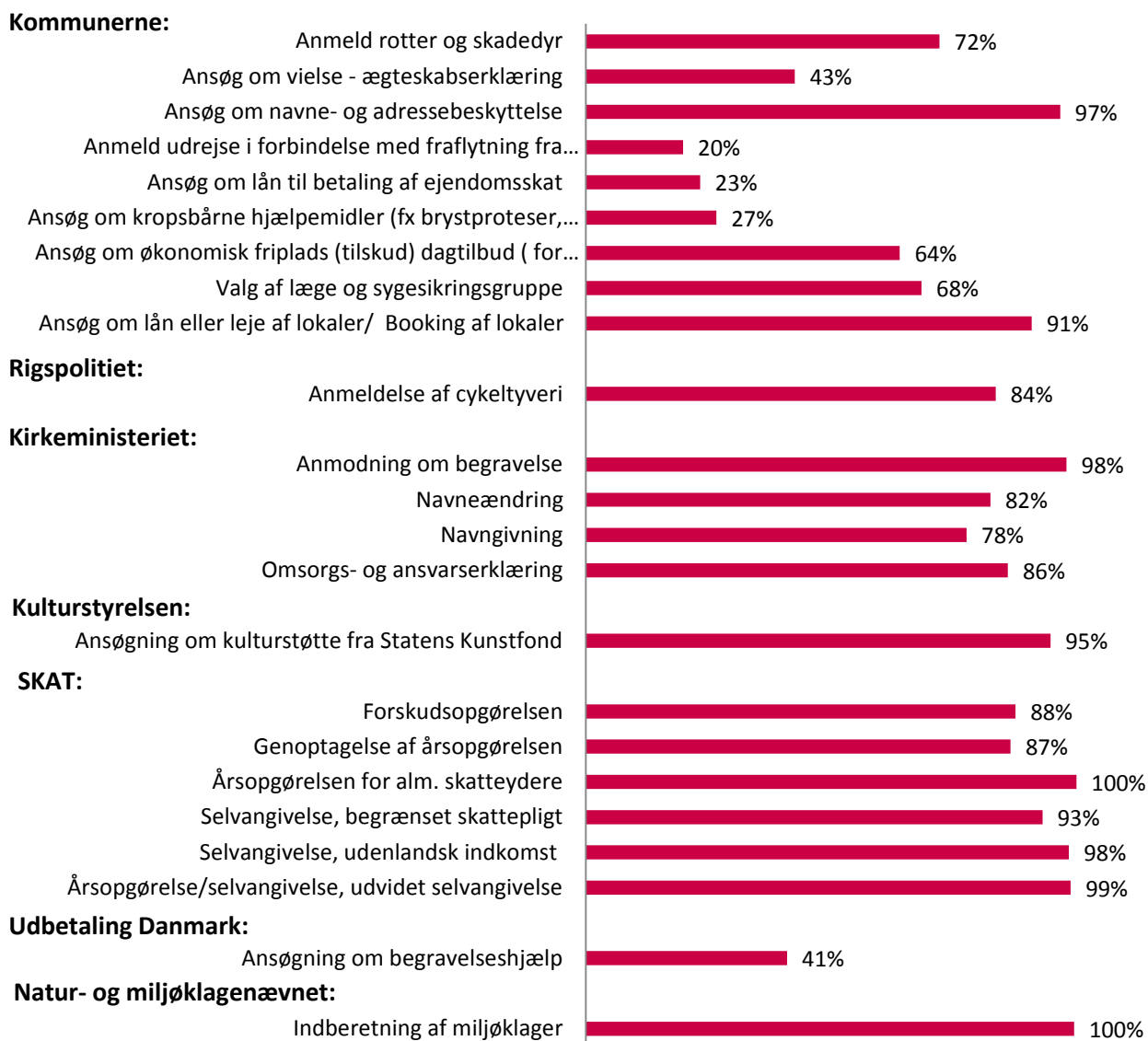


#### Udbetaling Danmark:



\*Før 1/5 2015 er der kun data fra EG-løsningen (markedets største løsning, som Udbetaling Danmark overtog 1/5 2015).

Figur 12. Status på digitaliseringsgrader for bølge 2-områder (2015)

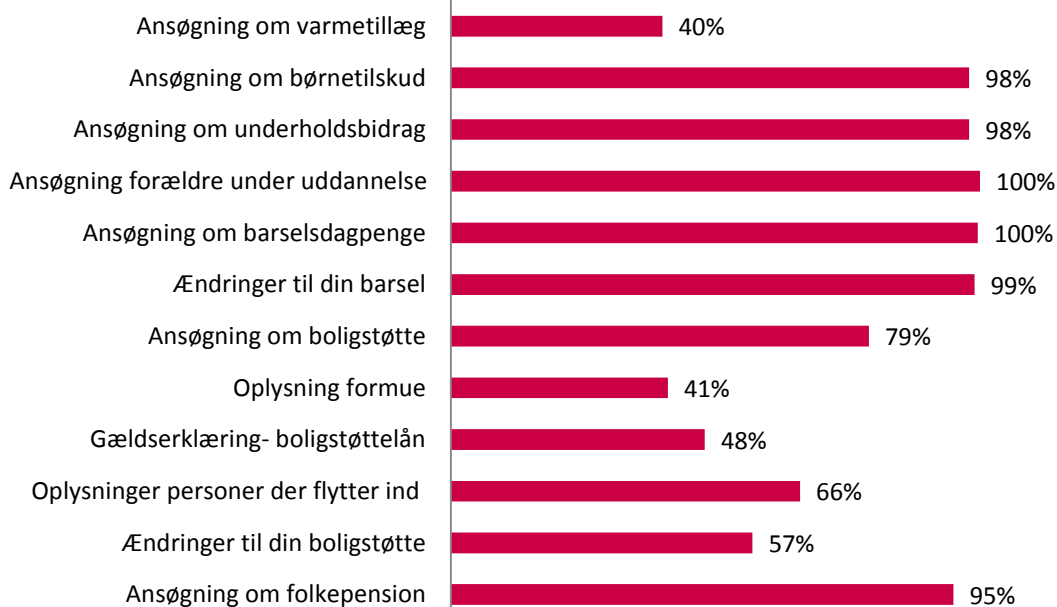


Figur 13. Status på digitaliseringsgrader på bølge 3 områderne (2015)

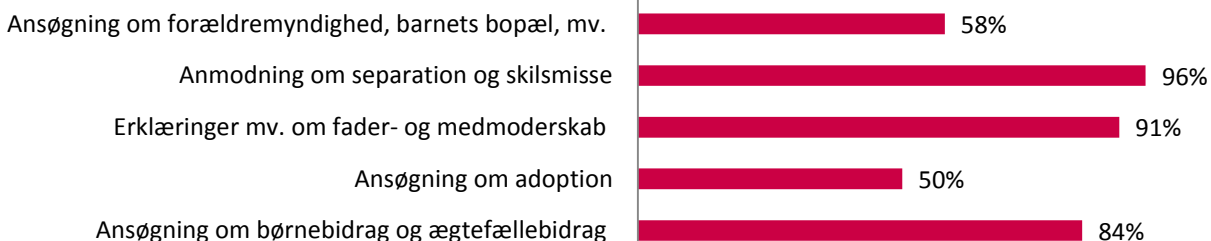
**Kommunerne:**



**Udbetaling Danmark:**



**Statsforvaltningen:**



**Rigspolitiet:**



## 5.2 Metode

Det har påhvilet de ressortansvarlige myndigheder, herunder Udbetaling Danmark samt KL at opgøre volumen og digitaliseringsgraden for de enkelte obligatorisk digitale serviceområder.

- *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 oprettelser af sager og ændringer til sager, hvorfor begge typer indgår i opgørelsen.
- *Digitaliseringsgraden* er defineret som andelen af transaktionshenvendelser, der er foretaget digitalt.

Endvidere har KL og Udbetaling Danmark opgjort en samlet volumen og digitaliseringsgrad for deres respektive områder. Tilsvarende har Digitaliseringsstyrelsen opgjort den samlede volumen og digitaliseringsgrad for de obligatorisk digitale løsninger i den statslige sektor.

Herefter har Digitaliseringsstyrelsen foretaget en samlet opgørelse af volumen og digitaliseringsgraden for den offentlige sektor som helhed ved at vægte digitaliseringsgraderne for de enkelte sektorer i forhold til deres respektive volumen.

### 5.2.1 Periode for dataindsamling

#### De kommunale serviceområder

Digitaliseringsgraderne og den samlede volumen for 2015 på sektorniveau for de kommunale serviceområder er beregnet på baggrund af ekstrapolerede historiske data fra de kommunale tælleuger (KOMHEN) i foråret 2014 samt foråret 2015 og efteråret 2015.

#### De statslige serviceområder

For samtlige statslige serviceområder med undtagelse af ét baserer volumental og digitaliseringsgraderne sig på en sammentælling af antallet af digitale og ikke-digitale transaktioner for hele 2015.

For Natur- og Miljøklagenævnet er der dog foretaget en opregning på baggrund af data for 2. halvår af 2015.

#### Udbetaling Danmark

For samtlige serviceområder under Udbetaling Danmark på nær ét baserer volumental og digitaliseringsgraderne sig på en sammentælling af antallet af digitale og ikke-digitale transaktioner for hele 2015.

For området 'Ansøgning om begravelseshjælp', der først overgik til myndigheden fra kommunerne pr. 1. maj 2015, er der tale om en opskrivning baseret på data for årets sidste otte måneder.

### 5.2.2 Særlige bemærkninger

De 89 selvbetjeningsområder har siden 2011 undergået en række administrative ændringer, hvorfor der for nærværende er tale om 88 områder. Heraf er de 60 opgjort individuelt i denne opgørelse.

### **Ikke særskilt opgjorte områder**

Områderne 'Udskudt pension' og 'Ansøgning om ægtefællebidrag under ægteskabet' er ikke opgjort særskilt. Disse områder er opgjort sammen med henholdsvis 'Ansøgning om folkepension' og 'Ansøgning om børnebidrag og ægtefællebidrag', hvorfor de ikke optræder selvstændigt i ovenstående resultater for områderne i bølge 1-3.

### **Områder udeladt fra opgørelsen**

- 'Ansøgning om privat straffeattest'  
Området er udeladt fra opgørelsen, idet der pr. 31. december 2015 ikke var indført krav om obligatorisk digital selvbetjening på området.
- 'Ansøg om/forny kørekort samt Ansøg om/forny pas'  
Områderne er udeladt fra opgørelsen pga. lovkrav om personligt fremmøde ved bestilling af pas og kørekort.
- 'Serviceydelse på vej og trafikområdet'  
Ikke opgjort grundet utilstrækkelig datakvalitet.

### **Særligt for opgørelsen af data for Statsforvaltningens områder**

Statsforvaltningen opererer med et samlesagsprincip, hvilket indebærer, at myndigheden i sin opgørelse af sager ikke er i stand til at bestemme, hvorvidt der er tale om en bestilling fra en borger eller forvaltningen.

Transaktionsdata er derfor beregnet på baggrund af stikprøver foretaget i forvaltningens enkelte fagkontorer og er af den grund behæftet med stor usikkerhed. Det kan bemærkes, at den samlede volumen på disse områder er af en sådan størrelse, så evt. afvigelser fra den estimerede digitaliseringsgrad kun i begrænset omfang vil påvirke det samlede resultat.