

Digital kommunikation med den offentlige sektor

Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer

Berger, Jesper Bull; Andersen, Kim Normann

Publication date:
2013

Document Version
Peer-review version

Citation for published version (APA):

Berger, J. B., & Andersen, K. N. (2013). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer*. Aalborg Universitet.

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.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Digital kommunikation med den offentlige sektor

Berger, Jesper; Andersen, Kim Normann

Publication date:
2013

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Berger, J., & Andersen, K. N. (2013). Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer.

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.

- ? Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- ? You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- ? You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer

Jesper Bull Berger¹⁾ & Kim Normann Andersen²⁾

**Working paper
15. september 2013**

¹⁾ Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informationsteknologier (CBIT), RUC
E-mail jbberger@ruc.dk, Tlf. 4174-3682

²⁾ Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet
E-mail kandersen@dps.aau.dk, Tlf. 5142-1123

Denne publikation kan downloades via vbn.aau.dk

Indhold

1	Indledning.....	7
2	Indsamling af data	8
3	Hovedresultater fra undersøgelsen	11
4	Myndighedernes anvendelse af digital post.....	12
4.1	Hvordan sendes og modtages digital post?.....	12
4.2	Hvordan findes den myndighed, man vil sende til?	18
4.3	Postkassehierarki	18
4.3.1	Simpelt hierarki	19
4.3.2	Kun postkasser.....	19
4.3.3	Postkasser i hierarki.....	19
4.3.4	Mindre logiske sammenhænge og rod i teknikken	19
4.4	Emnevalg.....	19
4.4.1	Intet emne	20
4.4.2	Et tvungent emne	20
4.4.3	Tvungent valg blandt flere.....	20
4.5	Kvittering.....	20
4.5.1	Autokvittering.....	21
4.5.2	Manuel kvittering	21
4.6	Meddelelsens udformning	21
4.6.1	Svarformat	21
4.6.2	Dialogtråd	22
4.6.3	Unødvendige tekniske bilag	22
4.6.4	Uvedkommende intern besked i meddelelse	23
4.6.5	Unødvendige koder i emnefeltet.....	23
5	Myndighedernes anvendelse af e-mail	24
5.1	Placering af e-mail adresser på hjemmeside.....	24
5.2	Kvittering.....	24
5.3	Svarformat	25
6	Myndighedernes besvarelse.....	27
6.1	Fællestræk for myndighedstyper	27
6.2	Kvittering.....	27
6.3	Svartid	28
6.4	Manglende svar	28
7	Årsag til manglende besvarelse af digital post	29
8	Svarkvalitet.....	30
9	Teknisk kommunikationskvalitet	32
9.1	Teknisk kommunikationskvalitet, TKK	32
9.2	Sammenhæng mellem besvarelse og opsætning af digital post.....	35
10	Sikker e-mail og digital post, total forvirring	36
11	Diskussion	39
11.1	Er det hensigtsmæssigt at undlade kvittering ved digital post?	40
11.2	Det halter med besvarelse af digital post.....	40
11.3	Er utilstrækkeligt og uformelt svar i orden i alle situationer?	40
11.4	Teknisk forbedringspotentiale	41
11.5	Forvirring om sikker post	42
12	Konklusion	42

Bilag

Bilag 1 Indikatorer.....	46
Bilag 2 Myndigheder kontaktet ekskl. styrelser og statslige institutioner	47
Bilag 3 Randfordeling ekskl. styrelser og statslige institutioner	48
Bilag 4 Postkassehierarki, digital post.....	50
Bilag 5 Anvendelse af emne, digital post.....	54
Bilag 6 Kvittering for modtagelse af digital post	55
Bilag 7 Svarformat, digital post.....	56
Bilag 8 God service	61
Bilag 9 Eksempel på placering af kontaktadresser, e-mail.....	62
Bilag 10 Besvarelse med højest kvalitet.....	63

Tabeller

Tabel 1 Antal udsendte e-mails og digital post samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2013	11
Tabel 2 Antal udsendte e-mails samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2010 og 2013	12
Tabel 3 Navne på myndighed i digital post, som ikke svarer til det autoritative navn.....	18
Tabel 4 Anvendelse af postkassehierarki fordelt på myndighedstyper	18
Tabel 5 Anvendelse af emne, fordelt på myndighedstyper	20
Tabel 6 Anvendelse af kvittering, digital post, fordelt på myndighedstype	20
Tabel 7 Meddelelsens udformning, fordelt på myndighedstyper	22
Tabel 8 Visning af dialogtråd, fordelt på myndighedstyper	22
Tabel 9 Anvendelse af unødvendige bilag, fordelt på myndighedstype.....	23
Tabel 10 Anvendelse af unødvendig intern meddelelse, fordelt på myndighedstyper	23
Tabel 11 Anvendelse af kode i emne, fordelt på myndighedstyper	24
Tabel 12 Anvender kvittering, e-mail, fordelt på myndighedstyper	24
Tabel 13 Eksempler på afsendernavn og emne ved kvittering, e-mail.....	25
Tabel 14 Myndigheder, der ikke kan identificeres ved afsendernavn eller emne ved svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper	25
Tabel 15 Myndigheder, der ikke kan identificeres ved afsendernavn i svar, e-mail	26
Tabel 16 Anvendelse af medarbejdermail ved svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper	26
Tabel 17 Sender kvittering, men svarer ikke, e-mail og digital post.....	28
Tabel 18 Besvarelse af digital post, fordelt på myndighedstyper.....	29
Tabel 19 Besvarelse af e-mail, fordelt på myndighedstyper	29
Tabel 20 Myndigheder, der hverken besvarer digital post eller e-mail, fordelt på myndighedstyper	29
Tabel 21 Svarkvalitet e-mail, fordelt på myndighedstyper	31
Tabel 22 Svarkvalitet digital post, fordelt på myndighedstyper.....	31
Tabel 23 Svarkvalitet digital post og e-mail.....	31
Tabel 24 Parametre, der indgår i teknisk kommunikationskvalitet, TKK	33
Tabel 25 Teknisk kommunikationskvalitet, TKK	34
Tabel 26 Omsætningstabel for TKK(DP).....	34
Tabel 27 Teknisk kommunikationskvalitet for digital post, TKK(DP), fordelt på myndigheder.....	34
Tabel 28 Myndigheder med lavest teknisk kommunikationskvalitet efter antal points	35
Tabel 29 Indikatorer	46
Tabel 30 Myndigheder kontaktet ekskl. styrelser og statslige institutioner	47
Tabel 31 Randfordeling	48

Figurer

Figur 1 Digital post tilgås fra den nationale borgerportal borger.dk	13
Figur 2 Borgere identificerer sig selv med CPR ved login på digital post	14
Figur 3 Borgeren angiver dynamisk kode for at logge på digital post	14
Figur 4 Digital post på borger.dk	15
Figur 5 Eksempel på postkassehierarki i digital post, Gribskov kommune	16
Figur 6 Eksempel på valg af emner ved oprettelse af meddelelse via digital post, Guldborgsund kommune ..	16
Figur 7 Borgerens indbakke i digital post	17
Figur 8 Borgerens svar i indbakken i digital post, Egedal kommune	17
Figur 9 Svartider for e-mail, fordelt på myndighedstyper	28
Figur 10 Svartider for digital post, fordelt på myndighedstyper	28
Figur 11 Svarkvalitetsfordeling af e-mail besvarelse	30
Figur 12 Rudersdal promoverer sin egen post løsning	38
Figur 13 Simpelt postkassehierarki, Allerød kommune	50
Figur 14 Kun postkasser i roden, Lejre kommune	50
Figur 15 Postkasser i et hierarki, Nyborg kommune	51
Figur 16 Postkassehierarki, Aabenraa kommune	52
Figur 17 Postkassehierarki, Struer kommune	52
Figur 18 Postkassehierarki, Fanø kommune	53
Figur 19 Postkassehierarki, Københavns kommune	53
Figur 20 Intet emne eller valgfrit emne, Thisted kommune	54
Figur 21 Tvungent emne, kun ét emne, Ministeriet for ligestilling og kirke	54
Figur 22 Tvungent emne, flere emner, Helsingør kommune	55
Figur 23 Autokvittering, Langeland kommune	55
Figur 24 Manuel kvittering, Favrskov kommune	56
Figur 25 Svarformat brev, Ikast-Brandø kommune	56
Figur 26 Svarformat brev, Brøndby kommuner	57
Figur 27 Svarformat e-mail, Assens kommune	57
Figur 28 Svarformat e-mail, Frederikshavns kommune	58
Figur 29 Svarformat e-mail, Gribskov kommune	58
Figur 30 Fire bilag i svar, Fredericia kommune	59
Figur 31 Intern meddelelse i svar, Ringkjøbing-Skjern kommune	60
Figur 32 Eksempel på svarkvalitet A, Nordfyns kommune	61
Figur 33 Visning af både e-mailadresser og digital post postkasser, Næstved kommune	62
Figur 34 Placering af e-mailadresse, Dragør kommune	62
Figur 35 Placering af e-mailadresse, Gladsaxe kommune	62
Figur 36 Eksempel på højeste svarkvalitet, Hvidovre kommune	63
Figur 37 Eksempel på højest teknisk svarkvalitet, Region Sjælland	64

Forord

Digitaliseringsstyrelsens hovednyhed den 25. juni var, at danskerne er europamestre i digital kommunikation med offentlige myndigheder. Denne hovedkonklusion udfordrer vi ikke. Derimod udfordrer publikationen om den offentlige sektor er parat til det digitale møde med borgerne.

Digitalisering af kommunikationen mellem borgerne og den offentlige sektor står højt på den politiske dagsorden for at realisere et muligt besparelspotentiale på driftsbudgettet samt sikre øget åbenhed, adgang og sikkerhed i kommunikationen. Udgangspunktet for undersøgelsen om svar og svartider på mailhenvendelser er et positivt ståsted. Vi deler således den normative målsætning, at digitalisering af kommunikationen skal fremmes. Vores rolle i afdækningen af modenheden er alene at tage temperaturen på den offentlige sektors svar og svartider på digitale henvendelser.

I juni måned offentliggjorde vi hovedresultaterne fra undersøgelse af den digitale kommunikation med kommuner, regioner og ministerier. I september måned offentliggjorde vi hovedresultaterne fra undersøgelsen om svarene fra de statslige institutioner og styrelser. Vi valgte meget bevidst medievejen til at offentliggøre hovedresultaterne, da dialogen med både det politiske og det organisatoriske felt er styrket via den debat der er skabt. Vi takker da også alle for den positive ånd og dialogbaserede form, resultaterne er blevet modtaget med.

Begge runder gav anledning til en betydelig presseomtale og bl.a. en udtalelse fra Finansministeren om at undersøgelsen viste at kommunerne og især staten, kan gøre det bedre. Vi er blevet kontaktet af mere end 60 myndigheder, der primært har været interesseret i at blive klogere på digital post og finde årsager til manglende svar. Vi har fået tilbagemeldinger om arbejdsgange, der er blevet ændret, vejledninger, der er blevet justeret, medarbejdere, der er blevet instrueret, nyhedsbreve, som er sendt ud til oplysning og vi er blevet inviteret ud til dialog om digital post. Vi har også fået tilbagemeldinger om tekniske forhold, der er kommet på plads på grundlag af vores undersøgelse. En lang række myndigheder har takket for undersøgelsen og meddelt, at de er blevet mere klar til digital post. I den modsatte ende fremsendte eksempelvis en politikreds indsigelser mod undersøgelsens design og tolkninger

Medievejen har også givet mulighed for en række reaktioner fra borgere, der har haft mindre heldige erfaringer med digital kommunikation. Omend politikere, embedsmænd og borgere teoretisk set også blot kunne læse de mere forskningstunge forskningsartikler vi primært udarbejder, viser vores erfaring at forskningsformidling og tilbagemelding bliver langt større gennem den mere direkte kommunikation i medierne.

Vi vil gerne takke de mange, der har kommenteret på undersøgelsen samt de der har svaret på henvendelserne. Vi har udarbejdet undersøgelsen med få, men i vores optik effektive metoder for at tage temperaturen på den digitale modenhed.

Nærværende publikation indeholder en sammenfatning af hovedresultater og redegørelse for metode og dataindsamling. Resultaterne fra styrelserne og statslige institutioner er i nærværende rapport kun medtaget i hovedresultaterne (sektion 3). Der vil senere på året komme en detaljeret redegørelse for denne del af undersøgelsen.

Publikationen er et såkaldt workingpaper, hvor vi mere end gerne modtager forslag og kommentarer til forbedringer. Der er i publikationen en række aktive links til publikationer m.v. De er i workingpaperet fremhævet med kursiv skrifttype.

Roskilde, den 15. september 2013

Jesper Bull Berger

Aalborg, den 15. september 2013

Kim Normann Andersen

Formål og sammenfatning

Denne rapport sammenfatter hovedresultaterne af en undersøgelse gennemført i juni måned 2013 om besvarelse af e-mail og digital post i den statslige, regionale og kommunale sektor.

Allerede med eDag3 1. nov. 2010 skulle alle myndigheder have oprettet en digital postkasse, som borgerne kunne skrive til. I denne undersøgelse sættes der fokus på myndighedernes besvarelse af den digitale post. Digital post blev bl.a. etableret som et alternativ til almindelig e-mail for at det offentlige kan kommunikere med borgere og virksomheder på en sikker måde, dvs. uden at uvedkommende kan få adgang til følsomme oplysninger.

Fokus for undersøgelsen er hvordan håndterer myndighederne besvarelsene i den digitale postkasse: svarer de på digital post og e-mail, hvor hurtigt svarer de og er svarene brugbare?

Undersøgelsen medtager myndighedernes besvarelse af digital post og e-mail, dels for at kunne sammenligne de to digitale kanaler og for at kunne sammenligne med en tidligere undersøgelse af digital kommunikation med det offentlige. Herudover er der tidligere gennemført en undersøgelse af e-mail svar og svartider i New Zealand og Australien. De danske resultater fra e-mail undersøgelsen, men ikke digital post, kan således sammenlignes med de internationale svar og svartider.^{1,2}

Undersøgelsen viser et meget heterogent billede af den offentlige sektor. Dobbelt så mange myndigheder svarer på e-mail som på digital post. Under halvdelen af myndighederne svarer på begge spørgsmål i mailen. Kommunerne er i front med at besvare e-mails, mens hver fjerde e-mail til staten ikke blev besvaret.

Langt værre ser det dog ud med digital post. Kun godt halvdelen af kommunerne svarer på digital post. Ingen af ministerierne svarer på digital post. Alle regionerne svarer på digital post. Efter en dag havde 80% af myndighederne besvaret e-mailen, men kun 40% besvaret digital post. Ingen ministerier har besvaret digital post, hvorimod 3 ud af 4 har besvaret e-mailen.

Godt 80% af de 122 statslige institutioner svarer ikke på digital post og hver tredje svarer ikke på e-mail. Hertil skal lægges det meget overraskende resultat, at de klarer sig dårligere end 2010 hvor forskerne gennemførte en tilsvarende undersøgelse om e-mail svartider. En række af de statslige styrelser og institutioner har slet ikke en digital postkasse og andre rapporterer om forsendelsesproblemer.

Undersøgelsen peger på, at der eksisterer en stor usikkerhed om begreber som digital signatur, sikker post og digital post og heraf en stor variation i anvendelse af begreber og strategier fra myndighedernes side, hvilket kan skabe uklarhed i kommunikationen med borgere/myndigheder.

Der er stor variation i hvilket omfang, der udsendes kvittering på modtaget mails og digital post. 10% af kommunerne sender kvittering ved digital post, hvorimod hverken regionerne eller departementerne sender kvittering. Det er mere udbredt at sende kvittering ved brug af e-mail. Her sender 40% kommunerne og hver 3. ministerium kvittering. Det er selvsagt ekstra uheldigt hvor meddelelsen ikke besvares umiddelbart efter modtagelse, da borgeren og virksomheden dermed mangler viden om og juridisk bindende dokumentation for at henvendelsen er modtaget.

¹ Kim Normann Andersen & Ravi Vatrpu (2010). *E-mail svartider i den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse i kommuner, regioner og stat* (april 2010). Working paper. CAICT COMMUNICATIONS, Copenhagen Business School.

² Kim Normann Andersen, Rony Medaglia, Ravi Vatrpu, Helle Zinner Henriksen, & Robin Gauld (2011). *The forgotten promise of e-government maturity: Assessing responsiveness in the digital public sector*. Government Information Quarterly, 28(4), pp. 439-445.

1 Indledning

Ved eDag2 i 2005 blev det *tilladt* for myndigheder at kommunikere digitalt med borgerne via en sikring af e-mail kommunikationen. For at kommunikere sikkert med myndigheder skal borgerne downloade et certifikat for hver myndighed, man ønsker at kommunikere sikkert med. I praksis vil langt den største del af kommunikationen ikke ske krypteret, hvilket er et problem for myndighederne, der ikke må sende følsomme og fortrolige oplysninger til borgerne ikke-krypteret (henvisning til persondataloven). En kommunikation mellem myndigheder og borger vil ofte indeholde eksempelvis et CPR nummer og skal derfor være krypteret.

I 2010 lancerede staten derfor *digital post* via den fællesoffentlige borgerportal borger.dk. Digital post er lukket e-mail system, hvor CPR (borgere) eller CVR (virksomheder) udgør "e-mailadressen", hvilket betyder, at myndighederne ikke skal have et e-mailregister for at kunne kommunikere med borgerne, men alene kan sende en digital besked til en borger ved brug af CPR. Ved digital post sikres det herudover, at meddelelser fra myndighederne sendes krypteret (sikkert) og kun kan modtages af borgeren ved identificering via den nationale digitale identifikationsløsning NemID. Digital post har via lovgivning fået retsvirkning svarende til et fysisk brev, dvs. at en digital meddelelse via digital post er "afleveret" til borgeren når meddelelsen er sendt igennem digital post på samme måde som et fysisk brev blot skal være sendt med postvæsnet for at have retsvirkning. Dette er ikke gældende for e-mail kommunikation.

Ved eDag3 i 2010 blev det pålagt alle myndigheder at være kontaktbare på den nye digitale kanal "digital post" på borger.dk. Digital kommunikation baseret på digital post via borger.dk for borgere og via virk.dk for virksomheder mellem offentlige myndigheder og borgere/virksomheder er et centralt element i den gældende digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor³, hvor det bl.a. fremgår at " ..digitaliseringsstrategiens mange indsatser vil gøre hverdagen lettere for danskerne og frigøre milliarder til velfærd." Alene for kommunerne forventes der årlige besparelser på knapt en halv milliard kroner for digital post.

Medio 2012 vedtog Folketinget *Lov om Offentlig Digital Post* (lov nr. 528) der skal sikre de forventede besparelser ved at virksomheder og borgere automatisk bliver tilmeldt digital post, virksomhederne allerede i 2013 og borgerne året efter. Indtil videre har det været frivilligt for borgere og virksomheder at tilmelde sig digital post. Ved udgangen af 2012 var kun godt hver femte borger tilmeldt og der var næsten ingen virksomheder tilmeldt.

Med den gældende digitaliseringsstrategi tvinges borgere og virksomheder til digital kommunikation med offentlige myndigheder ligesom en lang række offentlige services omlægges til kun at være digitale. I 2012 blev 6 services således tvungne digitale, fx indskrivning af børn i skolen og flytning. I 2013 bliver yderligere 29 services tvungne digitale, fx vielser og ansøgning om handicaphjælp. Oprettelsen af Udbetaling Danmark i 2012 har yderligere forstærket digitaliseringspresset på borgerne idet denne centralisering af ressourcerne indenfor borgervendte ydelser som pension og børnecheck bl.a. skal realisere de forventede besparelser ved øget brug af digitalisering. Udbetaling Danmark overgik i sommeren 2013 til at anvende digital post til enlige forsørgere i forbindelse med udbetaling af børnecheck. Det var dog ikke alle modtagere af ydelsen der var klar over denne ændring og derfor ikke fik besvaret mailen i tide til at kunne få udbetalt ydelsen. I takt med den øgede digitalisering vil vi opleve flere hændelser som denne fordi myndighederne anvender en digital kanal, som borgerne ikke er fortrolige og bekendte med. Vi kan imidlertid også risikere alvorlige konsekvenser af digitaliseringen, hvis myndighederne ikke mestrer den digitale

³ Regeringen, Danske Regioner & KL (2011). *Den digitale vej til fremtidens velfærd: Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København: Finansministeriet.

kommunikationskanal. En række af disse blev drøftet på arrangementet *Den Kommunale Ødegård* i Aalborg i november 2012.⁴

Lige om hjørnet skal borgerne og virksomhederne modtage digitale meddelelser fra myndighederne for at myndighederne kan spare porto. Målsætningen fra Digitaliseringsstyrelsen er, at ”dem der kan, skal”, underforstået, at borgerne skal tvinges til at være digitale, hvis de ikke har en rigtig god grund til ikke at være det.

Men hvordan går det egentlig når borgere og virksomheder vil kommunikere digitalt med myndighederne? Er myndighederne overhovedet rustet til dette? Med denne undersøgelse sætter vi fokus på myndighedernes evne til at læse, svare og fremsende svar på henvendelse via e-mail og fra digital post på borger.dk Vores undersøgelse har flere aspekter.

Undersøgelsen vil afdække, hvordan myndighederne håndterer digitale besvarelser indholdsmæssigt, men vil også afdække de tekniske barrierer, der måtte være ved digital post. Vi vil med denne rapport gøre opmærksom på fokuspunkter for både centrale aktører i den danske digitaliseringsproces (KL og Digitaliseringsstyrelsen) og for enkelte myndigheder. Dette sker med udgangspunkt i den oplevelse, som borgeren har af den digitale kommunikation. På denne måde kan vores undersøgelse bidrage til, at implementeringen af den ellers meget visionære digitaliseringsstrategi, som kan få stor positiv betydning for velfærdssamfundet.

Myndighederne står midt i vadestedet imellem digital post og e-mail og undersøgelsen af den digitale kommunikation mellem myndigheder og borgere omfatter derfor begge de digitale kanaler. Undersøgelsen af kommunikationen via e-mail giver samtidigt mulighed for at sammenligne resultaterne med tilsvarende internationale undersøgelser. Vores resultater vil indgå i en international undersøgelse, der forventes gennemført i 2013.

I afsnit 2 beskriver vi, hvordan undersøgelsen er foretaget og i afsnit 3 beskriver vi de overordnede hovedresultater, dvs. svarfrekvenser og -tider. Afsnit 4 går i dybden med digital post og beskriver tekniske forhold ved digital post, der kan udgøre barrierer i kommunikationen. Afsnit 5 berører kort de tekniske forhold ved e-mail kanalen, som kan udgøre barrierer for kommunikationen. I afsnit 6 redegør vi for svarfrekvensen og svartid. Under halvdelen af myndighederne har besvaret digital post. Vi ser på e-mailsvarene i afsnit 7 for at vurdere om det kan være menneskelige eller tekniske forhold, der er årsag til den manglende besvarelse. I afsnit 8 ser vi på indholdet og udformningen af svarene. Vi introducerer i afsnit 9 ”teknisk kommunikationskvalitet” som et nyttigt begreb i den videre diskussion af digital kommunikation mellem borger/virksomhed og myndighed. Dette behandler vi i afsnit 10. I afsnit 11 diskuterer og perspektiverer vi undersøgelsens resultater. Konklusion er i afsnit 12.

2 Indsamling af data

Med denne undersøgelse er vi primært interesseret i at belyse forholdene omkring digital post som en ny digital kommunikationskanal. Det var meningen, at undersøge alle danske myndigheders brug af digital post og da alle myndigheder siden 2010 har været forpligtet til at have en postkasse på digital post på borger.dk definerede vi de myndigheder, der indgår i undersøgelsen som dem, der havde en postkasse på digital post på borger.dk. Det har imidlertid siden vist sig to forhold, som vi ikke har været opmærksomme på: for det første har ikke alle myndigheder oprettet en digital postkasse (og er derfor således slet ikke omfattet af undersøgelsen) og for det andet er der oprettet digitale postkasser på myndigheder, der ikke eksisterer længere (hvilket peger på, at der er et problem med at vedligeholde de digitale postkasser).

⁴ Kim Normann Andersen (2012). *Den kommunale ødegård*. Aalborg Universitet.

Primo juni måned 2013 blev der sendt en digital post meddelelse til alle danske kommuner (98), regioner (5) og ministerier (departementer) (18), der havde en digital postkasse på borger.dk. Der blev således ikke sendt digital post til de to ministerier (Udenrigsministeriet og Skatteministeriet), der ikke havde oprettet en digital postkasse. En uge efter blev der sendt en e-mail til de samme myndigheder. Valg af tidsforskydning imellem de to udsendelser på en uge var en balance imellem at opnå uafhængighed mellem de to hændelser og sikre en uforandret kontekst. Antagelsen om uafhængighed har ikke holdt stik i alle tilfælde idet flere myndigheder, der har besvaret henvendelsen via begge kanaler i e-mailsvaret har henvist til, at det "har man jo allerede svaret på i sidste uge". Undersøgelsen blev udvidet med styrelser og øvrige statslige institutioner i august 2013. Resultaterne fra styrelser og øvrige statslige institutioner vil blive behandlet i en selvstændig rapport og indgår således ikke i denne rapport.

I det følgende betegnes "digital post"-meddelelsen og e-mailen begge som "meddelelsen". Der blev sendt enslydende meddelelser igennem begge kanaler.

Meddelelsen blev sendt en onsdag aften mellem kl. 20-24, hvor det blev formodet, at myndighederne ikke besvarede post. På denne måde ville alle myndigheder modtage meddelelsen (den digitale post/e-mailen) på samme tidspunkt torsdag morgen ved arbejdsdagens begyndelse. Der var imidlertid én kommune, der besvarede e-mailen allerede onsdag aften umiddelbart efter at have modtaget den.

Casen var, at afsenderen skulle afhente en pakke på rådhuset/regionshovedkontoret/i departementet og vi skrev for at få oplysning om 1) fysisk adresse samt 2) åbningstider. Emnet i meddelelsen var "Afhentning af pakke" og teksten var "Jeg skal hente en pakke [på rådhuset/i regionen/ i departementet]. Venligst send mig adressen samt åbningstider. Jesper B. Berger". Teksten afhang af modtagertypen. Meddelelsen blev sendt fra første forfatters eget CPR efter personlig login via NemID (digital post)/egen private e-mailkonto (jesper.berger@aeblevangen.dk).

I den tidligere undersøgelse om besvarelse af e-mail fra 2010¹ var casen, at et (fiktivt) fragtfirma skulle afhente en pakke. Indholdet i mailen var i øvrigt helt identisk. Der blev oprettet en fiktiv e-mailkonto til formålet. Dette kunne ikke gøres i denne undersøgelse da man kun kan afsende meddelelser fra digital post efter at være logget på med anvendelse af NemID.

Digital post findes på borger.dk. Under digital post får brugeren adgang til alle offentlige myndigheder eller opdelt på kommuner, regioner, stat og øvrige. Når myndighedsnavn er valgt fremkommer myndighedens "postkassehierarki". Alle digital post meddelelser blev først oprettet som kladder og blev derefter sendt enkeltvist. For myndigheder, der havde mere end én digital postkasse (dvs. et postkassehierarki) blev der sendt til den postkasse, der fremstod som "skriv til kommunen" eller "hovedpostkassen", alternativt til "generelle henvendelser" eller "øvrige". Hvis disse ikke fandtes blev der sendt til "Borgerservice" eller "Folkeregister".

For departementerne blev der taget udgangspunkt i det navn, som ministeriet fremkommer med på statsministeriets hjemmeside. Ved afsendelse af digital post kan myndigheden have en opsætning, der kræver, at afsenderen vælger et emne. Ved valg af emne blev igen valgt "hovedpostkasse", "andet", "øvrige" eller lignende. Digital post på borger.dk blev tilgået med Google Chrome. Ved afsendelse af meddelelser i digital post blev myndighedernes opsætning af postkassehierarkiet og brug af emner registreret.

E-mail adresser blev fundet ved at google den pågældende myndighed, gå ind på den hjemmeside, der fremkom øverst. E-mail til myndigheden blev i langt de fleste tilfælde fundet under "Kontakt" eller i "sidefoden".

Langt de fleste kommuner havde e-mail adresser, der signalerer anvendelse til generelt formål, fx kommunenavn (fx assens@assens.dk), "kommunen", "post", "mail", "raadhus". I to tilfælde måtte der sendes til "borgerservice" da der ikke var en generel e-mailadresse.

To kommuner har fjernet alle e-mailadresser fra deres åbningshjemmeside og det krævede en betydelig indsats at finde en e-mailadresse. For den ene kommune blev der kun fundet én e-mail med navnet ”ansøgning”. En række myndigheder har såkaldte ”sikre” e-mailadresser. Hvis man anvender en sikker e-mailadresse og har downloadet det tilhørende certifikat kan man sende sin e-mail krypteret. Da det ikke er alle myndigheder, der tilbyder sikre e-mailadresser har vi valgt som udgangspunkt at se bort fra disse. For de få myndigheder, der kun udstillede sikre e-mailadresser har vi dog brugt en sikker e-mailadresse.

For langt størstedelen af myndighederne tog det under 30 sekunder at finde en brugbar e-mailadresse. For at mindske risiko for at blive fanget af spamfiltre blev e-mails sendt enkeltvist i batches á 15 via VBA-script igennem Microsoft Excel 2007. E-mails blev sendt igennem Microsoft Outlook 2007.

Kvittering for digital post og e-mail blev besvaret med en ”Tak for hjælpen” meddelelse for at tjekke om det passede når der i kvitteringen var angivet at ”denne [meddelelse/e-mail] kan i øvrigt ikke besvares”.

Autosvar og svar blev gemt i en dedikeret mappe i digital post og i Outlook. Digital post indeholder ingen eksportfunktionalitet. Alle digital post svar blev derfor manuelt kodet og registreret i Excel. Outlook kunne ikke eksportere modtagelsesdato og -tid. Resultater skulle her også kodes manuelt. Alle svar blev kodet ift. 1) indholdet af svaret (A: fyldestgørende svar samt yderligere service, B: fyldestgørende svar, C: delvist svar og D: ingen svar) og 2) modtagelsesdato. En enkelt kommune sendte et fysisk brev som svar. To myndigheder kontaktede forfatteren telefonisk.

Digital post angiver kun modtagelsen af meddelelser i dage og brugeren ved derfor ikke på hvilket tidspunkt, meddelelsen ankommer. Dette betyder, at vi ikke kan opgøre svartiden i timer, men kun i dage.

Et af de mest iøjnefaldende resultater er at ingen af departementerne svarede på den digitale post. Dette kan evt. skyldes, at alle ministerier anvender den samme leverandør til at opsætte digital post (Statens IT). Man kan således godt forestille sig at departementerne har svaret, men at det ikke er blevet videresendt til borgerne. Vi kan se, at der er en tendens til, at gruppen af mindre kommuner har en lavere svarfrekvens, hvilket kunne tyde på, at organisationer med færre (tekniske) ressourcer har en større udfordring med at få digital post til at fungere.

Selve casen med at foregive at skulle hente en pakke og spørge efter adresse og åbningstider er en tillempet gengivelse af den tidligere anvendte undersøgelse, som anvender denne case for at kunne sammenligne med tilsvarende undersøgelser i Australien og New Zealand. Vi er bevidste om, at ordlyden i meddelelsen ikke nødvendigvis opfattes som indeholdende de nødvendige oplysninger. Dette er blandt andet tilfældet, hvor myndighederne har mange fysiske adresser, bl.a. de sammenlagte kommuner og regionerne. Dette kan have ført til ikke fyldestgørende svar i de tilfælde, hvor myndigheden ikke har en central fysisk adresse, hvor man ville kunne afhente en genstand. Casen vil ikke være en del af en myndigheds ”normale” ydelsesområde og man vil kunne forvente, at der vil være myndigheder, der ikke svarer fordi de opfatter henvendelsen som værende useriøs.

Kvaliteten af svarene er vurderet som A, B, C eller D. A angives for, at begge spørgsmål er besvaret og myndigheden har også spurgt ind til, hvor eller i hvilken afdeling, pakken skal hentes, har ledt efter pakken, eller har forsøgt at ringe. B angiver, at begge spørgsmål er besvaret fyldestgørende. C angiver delvise svar, dvs. svar på det ene spørgsmål. Her medtager vi også rene henvisninger til hjemmesider selvom disse svar egentlig ikke er brugbare, hvis afsenderen ikke har adgang til hjemmesiden eller af andre grunde ikke kan forstå den. Vi medtager også yderligere forsøg fra myndigheden på at komme i dialog om afhentning af pakken, selvom der ikke afgives svar. D angiver, at der ikke er svaret eller at der kun er sendt auto-kvittering.

Ved situationer, hvor myndighederne enten via digital post eller e-mail har forsøgt at komme i dialog om afhentning af pakken har vi høfligt besvaret og meddelt, at det alligevel ikke bliver aktuelt.

Ved afslutningen af undersøgelsen har vi udsendt et spørgeskema for at få myndighedernes kommentarer til deres opnåede svarkvalitet, herunder til et evt. manglende svar. Denne del af undersøgelsen vil blive behandlet i en efterfølgende rapport.

3 Hovedresultater fra undersøgelsen

Vi har i tabel 1 sammenfattet resultaterne af svartiderne for digital post og sammenlignet de tre myndighedstyper. Herudover har vi sammenlignet resultaterne for digital post med e-mail. Kun godt halvdelen af kommunerne svarer på digital post. Ingen af ministerierne svarer på digital post. Alle regionerne svarer på digital post. Dobbelt så mange myndigheder svarer på e-mail som på digital post. Under halvdelen af myndighederne svarer på begge spørgsmål. Godt 80% af de 122 statslige institutioner svarer ikke på digital post og hver tredje svarer ikke på e-mail.

Tabel 1 Antal udsendte e-mails og digital post samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2013

Spørgsmål: Jeg skal afhente en forsendelse fra jeres (rådhus). Kan du oplyse hvor I er placeret og åbningstider?	Kommuner		Regioner		Ministerier		Styrelser		I alt	
	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail	Digital post	E-mail
Antal udsendte meddelelser (N)	98		5		18		122		243	
	--- Procent ---									
Svar på udsendt meddelelse	53	83	100	100	0	78	19	64	33	70
Svar indenfor en dag	41	78	80	100	0	72	14	61	25	70
Svar på begge spørgsmål	37	46	60	80	0	50	8	32	20	40
Svarindhold	A To svar + service	5	2	0	0	0	2	2	3	2
	B To svar	32	44	60	80	0	7	30	17	38
	C Mindst et svar	16	37	40	20	0	11	32	13	33
	D Intet svar	47	17	0	0	100	22	81	67	27

For så vidt angår e-mail svar, svarindhold og svartider, er de for kommunerne på et lavere niveau end i 2010 hvor vi gennemførte en tilsvarende undersøgelse. I 2010 fik vi for kommunernes vedkommende svar på alle mails, 94% svarede indenfor et døgn og 74% svarede på begge spørgsmål. Det var i 2013 78% der svarede indenfor et døgn, altså en nedgang på 16 procent point. Blot 46% svarede på begge spørgsmål. Det er nedgang på 28 procent point. Også for ministerierne er der tale om en markant reduktion.

Tabel 2 Antal udsendte e-mails samt svarprocent, fordelt på myndighedstyper, 2010 og 2013

Spørgsmål: Jeg skal afhente en forsendelse fra jeres (rådhus). Kan du oplyse hvor I er placeret og åbningstider?	Kommuner		Regioner		Ministerier		Styrelser		I alt	
	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013
Antal udsendte meddelelser (N)	98	98	5	5	19	18	51	122	175	243
--- Procent ---										
Svar på udsendt meddelelse	100	83	100	100	79	78	75	64	88	70
Svar indenfor en dag	94	78	100	100	79	72	73	61	86	70
Svar på begge spørgsmål	94	46	100	80	21	50	59	32	64	40
Svarindhold A To svar + service	3	2	0	0	0	0	0	2	1	2
B To svar	71	44	100	80	21	50	59	30	63	38
C Mindst et svar	28	37	0	20	58	28	16	32	26	33
D Intet svar	0	17	0	0	21	22	25	36	12	27

4 Myndighedernes anvendelse af digital post

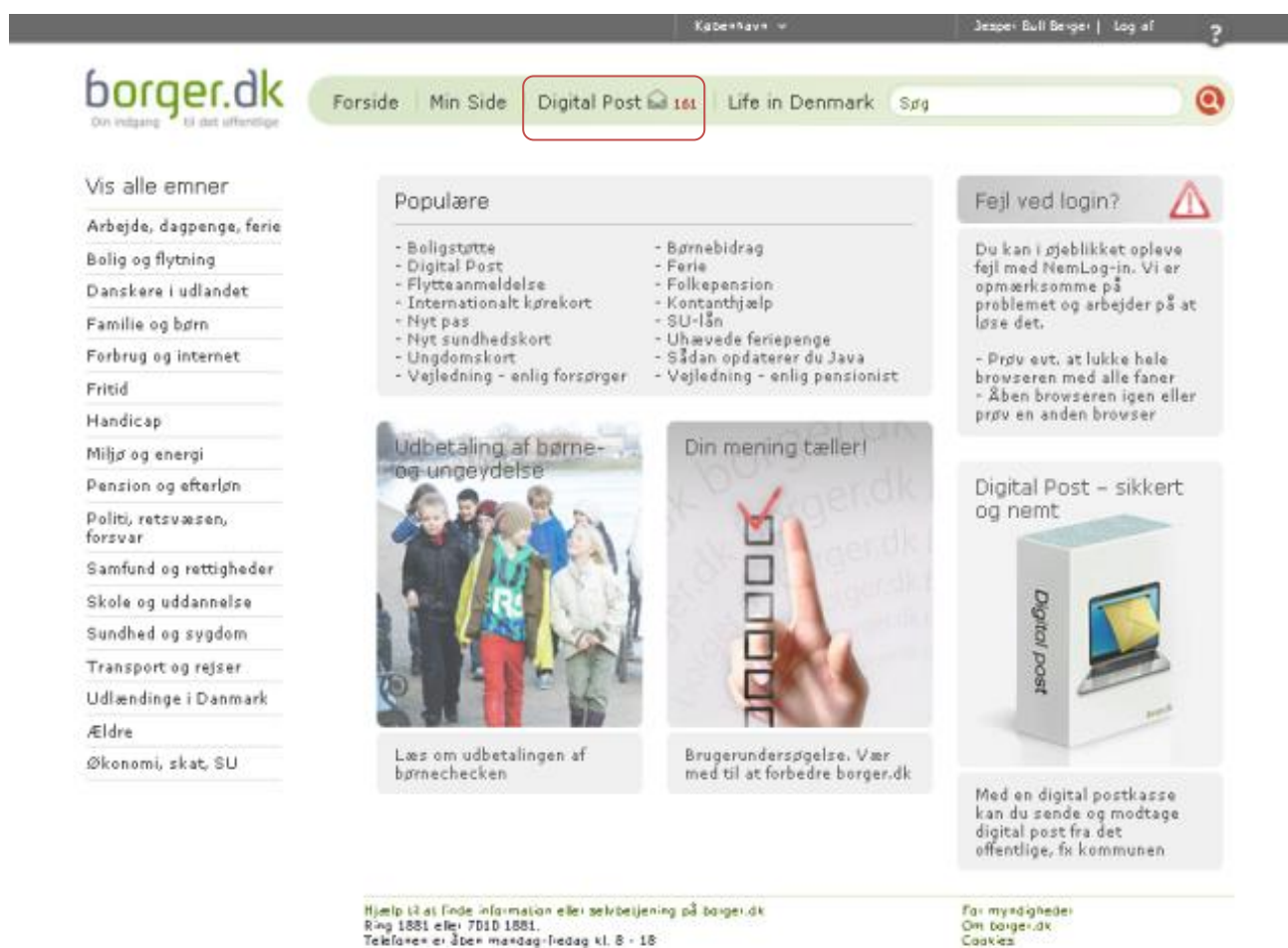
Hvordan har myndighederne indrettet sig i.f.t. digital post, hvad oplever borgere når de anvender denne kanal? Der er forskellige muligheder for at konfigurere digital post ligesom myndighederne kan organisere modtagelse og besvarelse på forskellige måder og anvende forskellige systemer ifm. besvarelse.

I dette afsnit gennemgår vi digital post - hvordan ser det ud når borgeren skal sende en meddelelse via digital post og hvordan ser det ud når borgeren modtager en meddelelse i sin digital postkasse på borger.dk. I denne undersøgelse ser vi derimod ikke på, hvordan meddelelsen ser ud når den modtages hos myndigheden og hvordan medarbejderen hos myndigheden sender digital post til borgeren.

4.1 Hvordan sendes og modtages digital post?

Borgeren sender en digital post meddelelse til en myndighed fra borger.dk ved valg af ”digital post”, se Figur 1.

Figur 1 Digital post tilgås fra den nationale borgerportal borger.dk



Borgeren identificerer sig selv ved brug af den nationale sikkerhedsløsning NemID (Figur 2) og logger på med nøglekort eller kode fra token (Figur 3).

Figur 2 Borgere identificerer sig selv med CPR ved login på digital post

DET OFFENTLIGE LOG-IN-FÆLLESSKAB – NEMLOG-IN

Dansk | English

Log-in | Log-in-typer | Om NemLog-in | Sikkerhed | Vilkår | Hjælp

NEM ID Log ind med nøglekort > NEM ID Log ind med nøglefil > Digital Signatur Log ind med digital signatur >

NEM ID

NemLog-in- Offentligt Log-in-fællesskab

Bruger-id

0410621711

Adgangskode

••••••

[Glemmt adgangskode?](#)

☐ Husk jeg vil logge ind med nøglekort

[Læs mere om cookies og NemLog-in >](#)

245802980
301549086
4 NEM ID 3
938867285

Genveje

[> Få hjælp nu](#)
[> Information om Log-in-typer](#)
[> Om NemLog-in](#)
[> Bestil NemID](#)

Husk sikkerheden

Log ud og luk alle browservinduer, når du er færdig med at bruge tjenester, der benytter NemLog-in. [Læs hvorfor >](#)

Figur 3 Borgeren angiver dynamisk kode for at logge på digital post

DET OFFENTLIGE LOG-IN-FÆLLESSKAB – NEMLOG-IN

Dansk | English

Log-in | Log-in-typer | Om NemLog-in | Sikkerhed | Vilkår | Hjælp

NEM ID Log ind med nøglekort > NEM ID Log ind med nøglefil > Digital Signatur Log ind med digital signatur >

NEM ID

Indtast nøgle

Serienummer på nøgleviser:

1466 1400 0000 3619 ?

123891

?

[Skift til nøglekort](#)

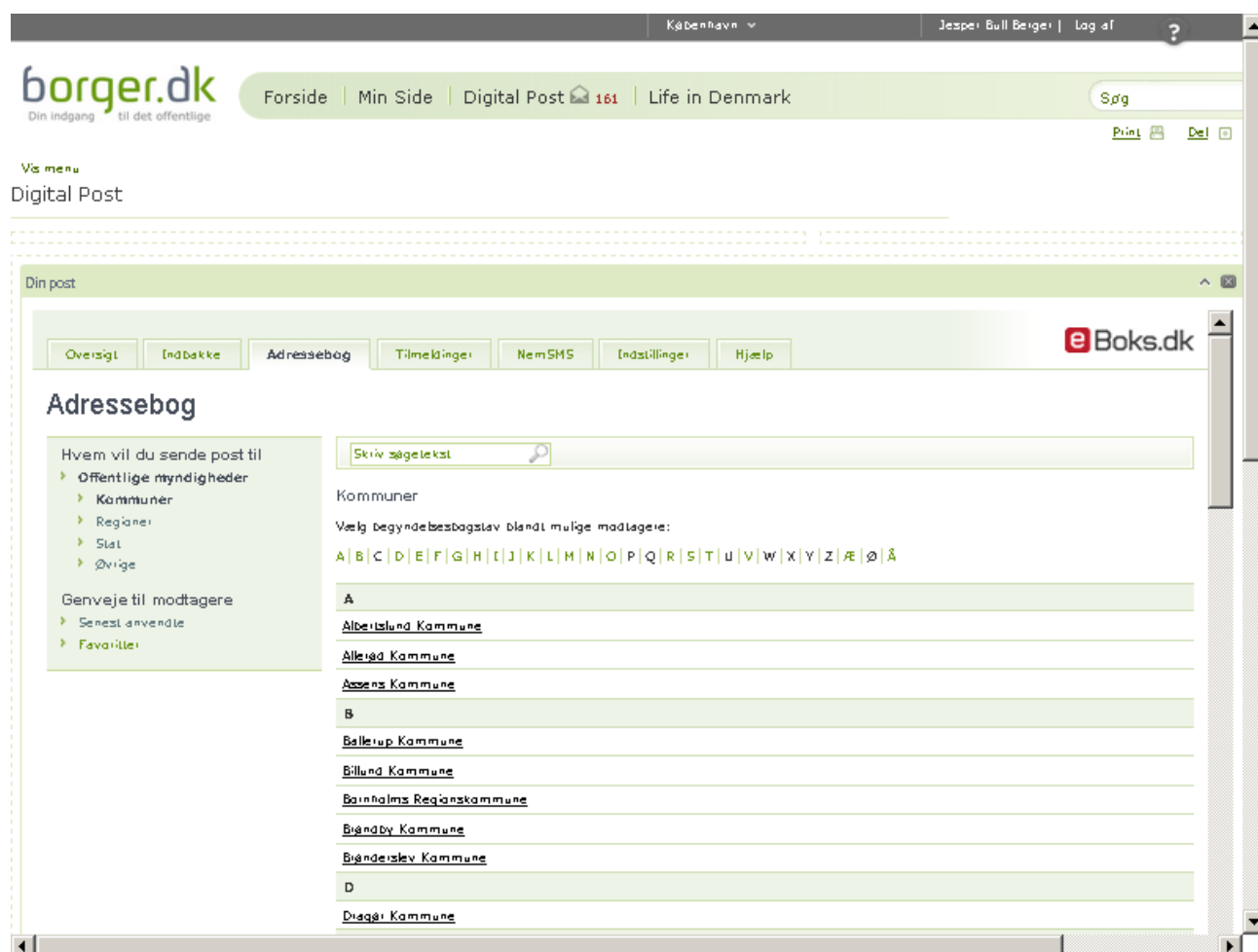
245802980
301549086
4 NEM ID 3
938867285

Genveje

[> Få hjælp nu](#)
[> Information om Log-in-typer](#)

Under ”Adressebog” finder man en alfabetisk oversigt med alle offentlige myndigheder eller en opdeling i kommuner, regioner og stat, se Figur 4.

Figur 4 Digital post på borger.dk



Ved valg af myndighed ud fra navn får man adgang til myndighedens ”postkassehierarki”. Myndigheden kan oprette et postkassehierarki ved at oprette underopdelinger, hvor selve postkasserne placeres. Figur 5 viser postkassehierarkiet for Gribskov kommune. Gribskov kommune har en underopdeling af postkasser for ansatte (”Ansæt i kommunen”), hvor der er to postkasser (”Arbejds miljø (for kommunens ansatte)” og ”Løn og personaleadministration”), en anden underopdeling ”Anvendelse af kommunens arealer”, som også indeholder to postkasser osv. Gribskov har valgt at anvende digital post til både ansatte og borgere/virksomheder.

Ved valg af postkasse åbner en brugerflade, som minder om almindelig e-mail, her har afsenderen mulighed for at udfylde et felt, som svarer til emne-feltet i en e-mail (”Angående”) samt et emnefelt, som kan indeholde forskellige foruddefinerede emner. Figur 6 viser brugerfladen til oprettelse af en ny meddelelse til Guldborgsund kommunes hovedpostkasse, hvor der skal vælges én af de syv foruddefinerede emner.

Figur 5 Eksempel på postkassehierarki i digital post, Gribskov kommune

Din post

Gribskov Kommune

Du kan skrive til Gribskov Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

- Ansæt i kommunen

Arbejdsmiljø (for kommunens ansatte)	Føj til favoritter	Læs mere
Løn og personaleadministration	Føj til favoritter	Læs mere
- Anvendelse af kommunens arealer

Anvendelse af kommunens arealer	Føj til favoritter	Læs mere
Større arrangementer	Føj til favoritter	Læs mere
- Arbejde, dagpenge, orlov

Arbejdsmarkedsrelaterede ydelser	Føj til favoritter	Læs mere
Jobcenter	Føj til favoritter	Læs mere
Kontanthjælp, revalidering mv.	Føj til favoritter	Læs mere
- Bolig og flytning

Almene boliger og boligregulering	Føj til favoritter	Læs mere
Boligregulering	Føj til favoritter	Læs mere

Gribskov

Gribskov Rådhus
3200 H
<http://www.gribskovkommune.dk>

Figur 6 Eksempel på valg af emner ved oprettelse af meddelelse via digital post, Guldborgsund kommune

Ny postmeddelelse (Indbakke) – Google Chrome

https://dkal.e-boks.dk/inbox_message_write.aspx?mailboxid=1376

Ny postmeddelelse

Send
 Gem kladde
 Vedhæft post fra arkiv
 Vedhæft fil
 Tekst

Modtager
 Til: Guldborgsund Kommune (Hovedpostkassen) [Skift modtager](#)

Du kan sende din henvendelse hertil, hvis ikke du kan finde en egnet postkasse i listen.

Emne *

Kommuneplaner
 [Vælg]
 Ansøgning til kommuneplan puljen
 Ansøgning til LAG Guldborgsund
 Ansøgning til landdistrikt puljen
 Generel henvendelse til Guldborgsund Kommune
 Kommuneplaner
 Sundhed
 Tilflyttere

Vælg emne

Guldborgsund Kommune logo

GULDBORGSUND

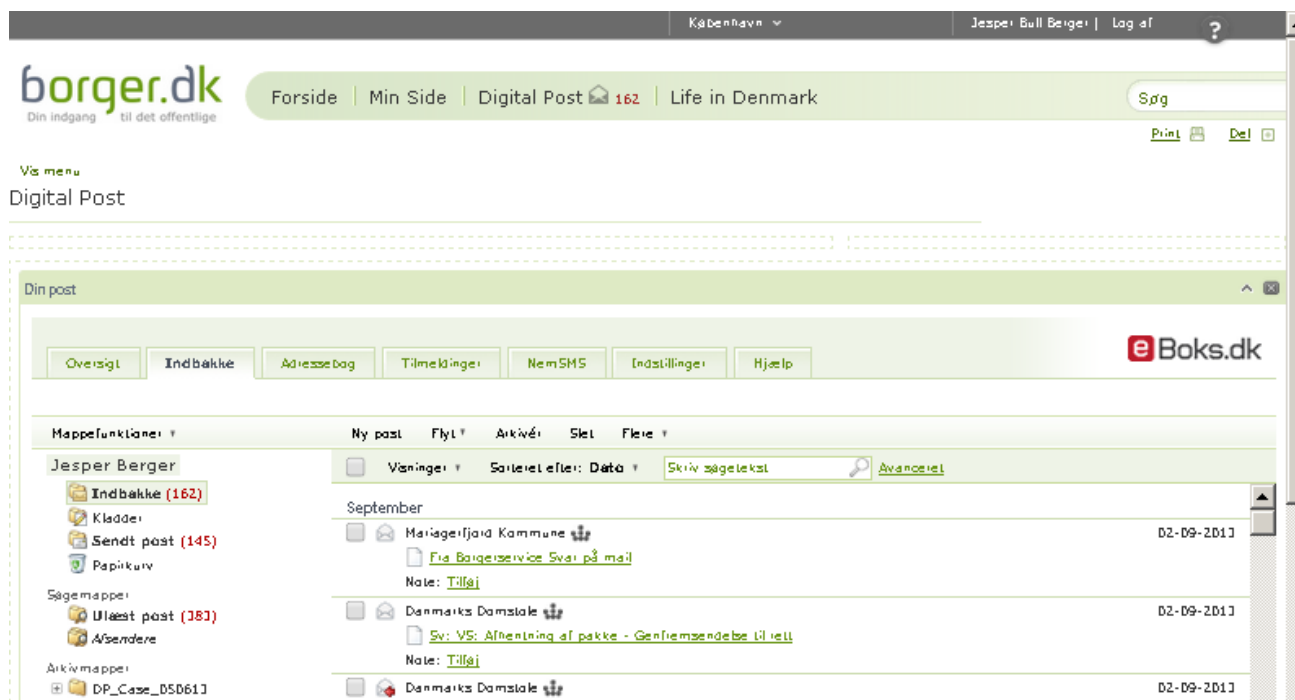
[Farve]

[Baggrund]

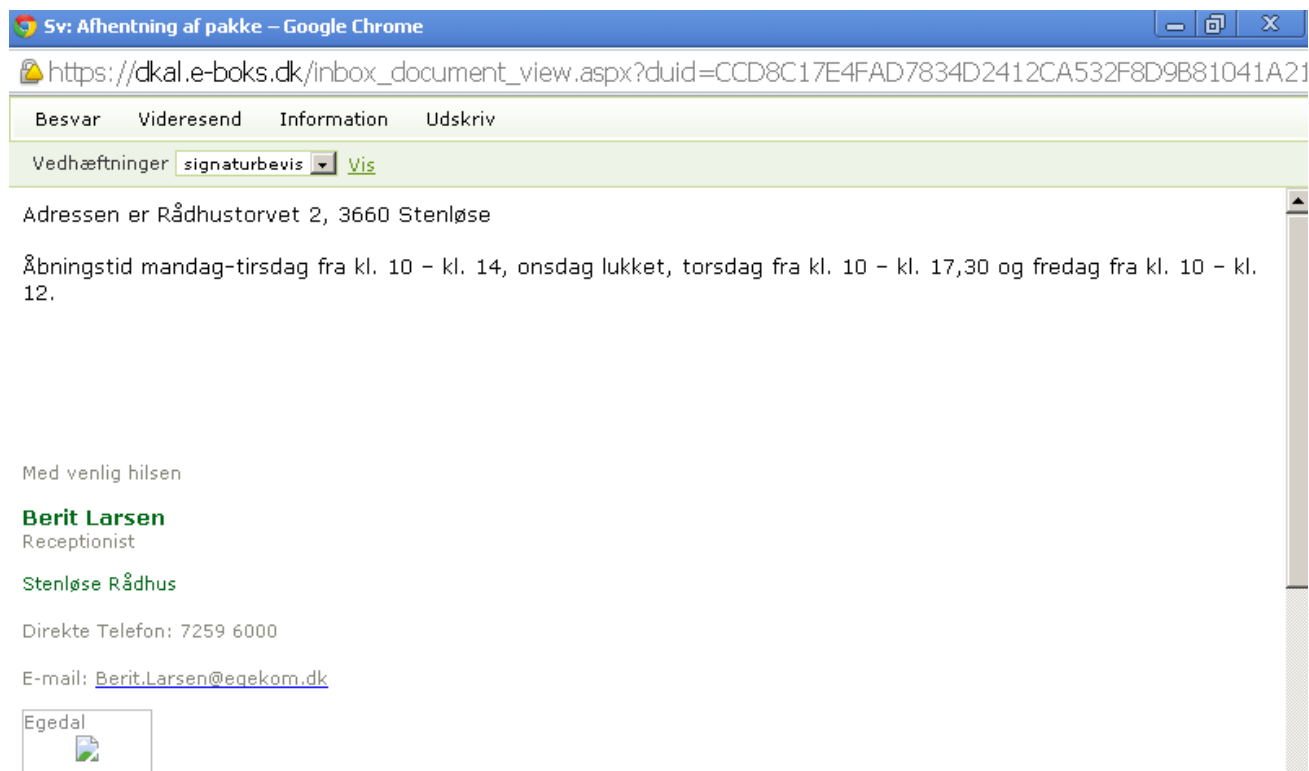
16

Borgeren modtager digital post meddelelser fra myndigheder via digital post på borger.dk under indbakken (Figur 7), der minder om e-mailsystemers brugerinterface. På tilsvarende måde minder selve meddelelsen om en e-mail (Figur 8).

Figur 7 Borgerens indbakke i digital post



Figur 8 Borgerens svar i indbakken i digital post, Egedal kommune



4.2 Hvordan findes den myndighed, man vil sende til?

Myndighederne angives ved navne. Når borgeren skal finde en myndighed, så er det derfor af afgørende betydning, at borgeren kan finde myndigheden ud fra et officielt og autoritativt navn.

Kommuner og regioner kan entydigt identificeres ud fra deres navne.

Dette er imidlertid ikke så simpelt med ministerierne. Vi har taget udgangspunkt i de navne, som ministerierne har ifølge statsministeriets hjemmeside. Nedenstående tabel viser ministeriets navn jf. statsministeriets hjemmeside samt det navn, som ministeriet har på den digitale postkasse, se Tabel 3).

For tre ministerier var det ikke muligt at finde den digitale postkasse under det navn, som ministeriet fremkommer med på statsministeriets hjemmeside. Disse blev dog fundet under andre varianter af navnet. Eksempelvis blev "ministeriet for børn og undervisning" fundet under "undervisningsministeriet". For medarbejdere og interessenter, der arbejder sammen med "ministeriet for børn og undervisning" vil det i daglig tale være "undervisningsministeriet" eller "UVM". Det burde dog ikke forhindre, at myndigheden også kan findes under det korrekte navn. En mulighed kunne være at oprette ministerierne ud fra både deres formelle betegnelse og det mere almindelige navn, som kunne være gældende for både undervisningsministeriet og sundhedsministeriet. Det afgørende må være, at afsenderen kan finde modtageren i oversigten. Et enkelt ministerium havde en digital postkasse, der gav fejlmeddelelse ved anvendelse. To ministerier havde ingen digital postkasse til trods for at offentlige myndigheder skulle være kontaktbare i digital post ved eDag3 1. nov. 2010.

Tabel 3 Navne på myndighed i digital post, som ikke svarer til det autoritative navn

Navn, ifølge statsministeriet	Præsentation i digital post
Ligestillings-og Kirkeministeriet	Findes som "Ministeriet for Ligestilling og Kirke"
Ministeriet for Børn og Undervisning	Findes som "Undervisningsministeriet"
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Findes som "Sundhedsministeriet" i oversigten
Social- og Integrationsministeriet	Postkasse virker ikke. Postkasse findes også som "Integrationsministeriet", denne er anvendt
Skatteministeriet	Findes ikke i digital post
Udenrigsministeriet	Findes ikke i digital post

4.3 Postkassehierarki

Vi har registreret den type af postkassehierarki, som den enkelte myndighed har anvendt. Herudover har vi registreret om hierarkiet har nogle åbenlyse muligheder for misforståelser eller uforståeligheder. Se bilag 4 for eksempler på de forskellige typer af postkasseanvendelse.

Tabel 4 Anvendelse af postkassehierarki fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune 2 Region 3 Ministerium Hovedtotal			
Simpelt hierarki	37%	40%	100%	46%
Kun postkasser	21%	40%	0%	19%
Postkasser i hierarki	42%	20%	0%	35%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

4.3.1 Simpelt hierarki

Denne opsætning karakteriseres af få underopdelinger (1-2) samt få postkasser (1-2). I den mest simple form har myndigheden oprettet én postkasse uden at oprette en gruppe, fx Allerød kommune. Alle departementerne befinder sig i denne gruppe. Ca. halvdelen af myndighederne har simpel struktur. Det skal dog nævnes, at 7 af kommunerne har suppleret det simple postkassehierarki med en udbygget emne-struktur på den postkasse, der har været anvendt i casen.

4.3.2 Kun postkasser

Denne opsætning karakteriseres ved ingen eller få underopdelinger og placering af postkasser i roden uden opdelinger. I denne situation har myndigheden oprettet en række forskellige postkasser, men ikke grupperet disse under sigende overskrifter og de fremstår blot i alfabetisk rækkefølge. Et eksempel på dette er Lejre kommune, der har 18 forskellige postkasser ude i roden. Denne situation kan være kendetegnet ved, at myndigheden ikke har fastlagt en overordnet struktur for digital post. Hver femte myndighed har kun postkasser og intet hierarki.

4.3.3 Postkasser i hierarki

Denne opsætning karakteriseres ved at et antal postkasser er oprettet under forskellige underopdelinger. Dette vidner om, at myndigheden har gjort sig tanker om, hvordan postkasserne bedst kan præsenteres overfor de forskellige brugergrupper, fx har Greve kommune et hierarki opdelt i postkasser for borgere, for erhverv og for politiske henvendelser. Nyborg anvender sigende teksten som, ”hvis du er medarbejder i Nyborg kommune”, ”hvis du er virksomhed i Nyborg kommune”. Region Syddanmark bruger den administrative opdeling i administration, sygehuse og psykiatri. Hver tredje myndighed har postkasser i et hierarki.

4.3.4 Mindre logiske sammenhænge og rod i teknikken

Denne gruppe karakteriseres ved at der er ulogiske sammenhænge, som fx Aabenraa kommune (Figur 16), hvor der er flere underopdelinger med kun én postkasse og samtidig postkasser i roden eller Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter, der har en postkasse med betegnelsen ”standard”, Frederiksberg kommune, som stadig har en ”test-postkasse” eller Guldborgsund kommune, der har en hovedpostkassegruppe med en postkasse ved navn ”sundhed” i samtidig med, at der er en hovedpostkasse i roden. Der er flere myndigheder, der har én postkasse under én overskrift, hvilket er unødvendigt for brugeren, fx Fanø (Figur 18). Endelig er der Læsø kommune, der har en postkasse under grupperingen ”KMD-sag” (dette er en postkasse til intern brug i kommunen, som ikke skal være synlig for borgeren). Middelfart kommune bruger teksten ”sikker post” i alle postkassenavne, hvilket i bedste fald er overflødig da digital post systemet netop adskiller sig fra almindelig e-mail ved at være sikker og i værste fald er forvirrende fordi ”sikker post” kan forveksles med ”sikker e-mail”, der ikke er det samme som digital post. Struer (Figur 17) har en postkasse, der kaldes ”digital post”, hvad er de øvrige postkasser så, er det ikke digital post (problematiske brug af begreber indenfor digital post)? Til gengæld har Struer en postkasse med titlen ”Ved tvivl brug denne”, hvilket må siges at dække restmulighederne. Ballerup kommune har en gruppe, der hedder ”Ballerup kommune” og en der hedder ”Familie og Børn”, men er det så ikke Ballerup kommune? Københavns kommune (Figur 19) har en gruppering ”Erhverv” og en postkasse med samme navn under en anden gruppe, hvor skal brugeren gå hen? Disse myndigheder kan forbedre de logiske sammenhænge i hierarkiet og dermed lette forståeligheden og borgernes anvendelse.

4.4 Emnevalg

Myndighederne anvender emner på forskellig måde. Der er tre forskellige måder at anvende emne-dimensionen på. Anvendelsen af emne er en balance imellem den tid og besvær, brugeren skal bruge til at fremsende en meddelelse og efterbehandlingen af meddelelsen i myndighedens systemer og arbejds gange. Se eksempler i bilag 5.

Man skal være opmærksom på, at disse overvejelser om brug af emne i princippet kun knytter sig til den konkrete postkasse, som er valgt i casen ("hovedpostkassen") og at dette i princippet kan være anderledes for myndighedens øvrige postkasser.

Tabel 5 Anvendelse af emne, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed				
	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
Intet emne	44%	60%	83%	50%
Et tvungent emne	39%	20%	17%	35%
Tvungent emne blandt flere	17%	20%	0%	15%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

4.4.1 Intet emne

Det er nemmest for brugeren, hvis myndighederne vælger ikke at bruge emne eller gøre det valgfrit, hvorimod dette ikke giver yderligere metadata på meddelelsen til myndighedens videre behandling end der allerede ligger i de metadata, der knytter sig til valget af postkasse. Dette er tilfældet for Thisted kommune (Figur 20).

4.4.2 Et tvungent emne

En række myndigheder vælger at gøre emne tvungent men giver kun ét emne. Dette giver ikke øget metadata til myndigheden da metadata allerede er defineret ved valget af postkassen, men alene øget besvær for brugeren. Dette valg kan sandsynligvis hænge sammen med manglende overblik og forståelse af digital post opsætning samt manglende overordnede strategiske overvejelser. Dette er tilfældet for fx Ministeriet for ligestilling og kirke (Figur 21) og for i alt ca. hver tredje myndighed.

4.4.3 Tvungent valg blandt flere

Tvungent valg af emne imellem flere emner giver det største besvær for brugeren men giver til gengæld myndigheden metadata på meddelelsen. Øget metadata på meddelelsen bør give en hurtigere besvarelse og besvarelse af højere kvalitet. Dette er tilfældet for Helsingør kommune (Figur 22), der har oprettet en række forskellige emner, som bliver knyttet til meddelelsen (beskæftigelse, boligstøtte, byggesager osv.). Helsingør kommune har valgt en opsætning, hvor kommunen kun har én postkasse, men anvender så emner, som metadata for meddelelsen i det videre sagsbehandlingsforløb.

4.5 Kvittering

Myndighederne har mulighed for at anvende forskellige typer af kvittering i.f.m. modtagelse af digital post. Digital post kan være opsat til at sende en autokvittering, myndigheden kan sende en manuel kvittering eller ikke anvende kvittering. Det er kun kommunerne, der anvender kvittering og kun et begrænset antal kommuner. Kvittering anses oprettet som autokvittering hvis svar blev modtaget umiddelbart efter fremsendelse, dvs. på samme dag. Se eksempler på kvittering i bilag 6.

Tabel 6 Anvendelse af kvittering, digital post, fordelt på myndighedstype

Andel af Myndighed				
	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
Sender kvittering	11%	0%	0%	9%
Sender ej kvittering	89%	100%	100%	91%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

4.5.1 Autokvittering

9 kommuner fremsender autokvittering for modtagelse af meddelelsen, hvoraf de 8 har samme standardtekst, hvilket kunne tyde på, at opsætningen er foretaget af en ekstern konsulent eller efter en fælles opsætningsvejledning og dvs. med begrænset brug af bevidste, strategiske valg.

For størstedelen af de myndigheder, der anvender autokvittering, indeholder autokvitteringsmeddelelsen en bemærkning om, at der ikke kan svares på kvitteringen. Formuleringen er desværre misvisende idet det rent faktisk godt kunne lade sig gøre at besvare meddelelsen. Myndighederne kan godt konfigurere digital post, således at man *ikke* kan besvare en meddelelse, men dette var ikke gjort. En mere hensigtsmæssig formulering kunne have taget udgangspunkt i, at myndigheden ikke besvarer svar på kvitteringer. Omvendt kunne man spørge, hvorfor myndighederne ikke skulle besvare et svar på en kvittering, hvis svaret rent faktisk var et nyt spørgsmål, der gav anledning til en sagsbehandling. Bemærkningen om at "mail kan i øvrigt ikke besvares" er et levn fra e-mails, hvor en e-mail blev fremsendt med en "død" e-mail-adresse som afsender. Denne logik giver ikke mening i.f.m. digital post og bør ikke anvendes. Myndighederne bør fjerne besvarmuligheden for kvitteringsmeddelelser, hvis man ikke ønsker svar på disse.

Langeland kommuner sender en kvittering som vist i Figur 23, hvor det fremgår, at meddelelsen fremsendes til "relevant afdeling". Der blev sendt en meddelelse med "tak for hjælpen", hvor efter kommunen svarer på denne meddelelse og spørger "Hvem er denne mail til?". Sagsbehandleren kan kun se meddelelseskæden fra og med autosvaret og efterfølgende "tak for hjælpen"-beskeden, men kan ikke se den oprindelige meddelelse om at "jeg skal afhente en pakke og beder om adresse og åbningstider". Det forekommer uheldigt, når kommunen ikke kan se hele kæden af meddelelser, særligt ikke den første meddelelse. Kommunen vil selvfølgelig kunne hævde, at man jo netop *har* påpeget i autokvitteringen, at der "ikke kan svares på denne mail", men hvis borgeren gør det alligevel er det uheldigt, at kommunen ikke kan se den oprindelige meddelelse.

4.5.2 Manuel kvittering

To kommuner anvender manuel kvittering (kvittering er modtaget senere end dagen efter afsendelse). Favrskov kommune (Figur 24) takker for modtagelsen af "e-mailen" (Der er en problemstilling omkring valg af begreber indenfor digital post når kommunen henviser til "e-mailen") og skriver, at den sendes til behandling/bsvarelse indenfor 1 arbejdsdag og at man kan forvente svar indenfor 14 dage. Dette er rigtig god service, men stiller også større krav til kommunens behandling om faktisk at leve op til det lovede.

Det er interessant, at begge disse kommuner (Vejle og Favrskov) sender manuelle kvitteringer, men i øvrigt ikke svarer på selve den oprindelige meddelelse.

4.6 Meddelelsens udformning

Myndighederne kan træffe forskellige valg, der vil have konsekvenser for formidlingen af budskabet i meddelelsen. Anvendelse af tekniske bilag, sikkerhedsforanstaltninger og interne vejledninger udgør de mere tekniske aspekter og medtagning af meddelelseshistorik og selve meddelelsens udformning udgør den indholdsmæssige del. Alle disse elementer har betydning for formidlingen af budskabet til brugeren. Se eksempler i bilag 7.

4.6.1 Svarformat

Det er to formater for svaret. Enten er udformningen som et brev evt. fra et blanketsystem (Ikast-Brande kommune, Figur 25) eller via en brevskabelon (Brøndby kommune, Figur 26). Tonen er generelt uformel i begge typer. Myndigheder, der besvarer digital post fra et blanketsystem har ikke meddelelseshistorik med i svaret. Alle myndigheder, der bruger "e-mail"-formen medtager også meddelelseshistorik.

En enkelt kommune (Kalundborg kommune) sender et fysisk brev som svar på den digitale meddelelse. En anden kommune (Frederikshavns kommune, Figur 28) har et svarformat, hvor den oprindelige besked fra borgeren lapper ind over svaret fra kommunen. Disse eksempler er dog enkeltstående. En tredje kommune ”gemmer” meddelelsen i et bilag, således at meddelelsen (der ellers er et fuldt dækkende svar) umiddelbart fremstår som tom (Gribskov kommune, Figur 29).

Alle regionerne anvender e-mail-formen, mens hver 8. kommune anvender brev-formen.

Tabel 7 Meddelelsens udformning, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed			
	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
E-mail	88%	100%	89%
Brev	12%	0%	11%
Hovedtotal	100%	100%	100%

4.6.2 Dialogtråd

Når en meddelelse sendes fra brugeren til en myndighed påfører systemet automatisk en såkaldt ”dialogtråd”, som placeres først i brugerens meddelelse. Denne dialogtråd styrer svaret fra myndigheden tilbage til brugerens postkasse og er som sådan en nødvendig ”teknisk” oplysning. I det endelige svar, som modtages af borgeren kan det imidlertid risikere at forstyrre formidlingen da det kan opfattes som en fejl. Se hvordan dialogtråden ses i svarbeskeden i bilag 7.3.. Dialogtråden ser fx sådan ud:

##DKALDialogtraad=2013A06A05A16B42B53B164111##

Næsten 6 ud af 10 kommunerne viser dialogtråden, mens ingen af regionerne gør det.

Tabel 8 Visning af dialogtråd, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed			
	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
Viser ikke dialogtråd	44%	100%	49%
Viser dialogtråd	56%	0%	51%
Hovedtotal	100%	100%	100%

4.6.3 Unødvendige tekniske bilag

Svarene fra myndighederne indeholder forskellige bilag, som ikke har sammenhæng til selve budskabet i meddelelsen, men alene er bilag, der opstår af tekniske grunde (grafikfiler, der ikke integreres i visningen i browseren samt forskellige filer, der fødes i.f.m. sikkerhedsprocessen omkring meddelelsesudvekslingen). Disse bilag kan kun betragtes som forstyrrende for formidlingen af meddelelsen. Ikke-integrerede grafikfiler vil herudover få selve meddelelsen til at fremstå ”rodet” da der vil være ”huller” i meddelelsen, hvor grafikken burde være. Næsten 4 ud af 10 myndigheder sender disse forstyrrende tekniske bilag til modtageren. Der er eksempler på myndigheder, der har opsat digital post og tilhørende systemer, således at disse tekniske bilag ikke medsendes, hvilket viser, at det er muligt at integrere grafik i selve meddelelsen samt undgå øvrige tekniske bilag.

Figur 30 viser de fire bilag, som Fredericia kommune har sendt med deres meddelelse.

Tabel 9 Anvendelse af unødvendige bilag, fordelt på myndighedstype

Andel af Myndighed			
	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
Ingen bilag	37%	60%	39%
Tekniske bilag	63%	40%	61%
Hovedtotal	100%	100%	100%

4.6.4 Uvedkommende intern besked i meddelelse

Nogle kommuner modtager en intern meddelelse fra deres sikkerhedssystem ifm. modtagelsen af en besked fra brugeren via digital post. Denne meddelelse indeholder diverse sikkerhedsverifikationer samt også en vejledning til sagsbehandleren om, hvordan meddelelsen skal håndteres:

”Der er modtaget flg. sikre mail, når du ønsker at besvare den skal du bruge besvar-linket længere nede i mailen. Signaturbeviset er vedhæftet.

(...)

Når du klikker på besvar-linket, åbnes en ny email med Til- og Emnefelt forudfyldt, disse må der ikke rettes i. Skriv dit svar og klik på alm. Send knap. SignFlow sørger for at dit svar sendes sikkert retur til modtageren. For sikker besvarelse, klik her” (Ringkjøbing-Skjern kommune)

Det kan være uheldigt at sende disse formuleringer tilbage til borgeren især med formuleringer som ”når du (vores understregning) ønsker at besvare...” og ”Når du (vores understregning) klikker på...”. Se hele svarmeddelelsen i Figur 31. Hver 6. kommune sender disse interne vejledninger med i svaret til borgeren. Ingen af regionerne gør det.

Tabel 10 Anvendelse af unødvendig intern meddelelse, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed			
	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
Intern meddelelse	15%	0%	14%
Ej intern meddelelse	85%	100%	86%
Hovedtotal	100%	100%	100%

4.6.5 Unødvendige koder i emnefeltet

Når borgerens meddelelse har været igennem e-boks er meddelelsens emne ”flyttet ned” i meddelelsens tekst og emnefelt er udfyldt med den unikke meddelelseeskode, som meddelelsen påføres af e-boks. Koden kan fx se sådan ud:

Emne: Skriv sikkert til Horsens Kommune\Skriv sikkert
[Autotitel=2013A06A05A16B28B53B863658]

Anvendelsen af disse koder samt tekster på postkasser vil kunne forveksles med spam. Se eksempler i Figur 28 og Figur 31. Kun to af de 51 myndigheder der har svaret og som anvender svarhistorik, har fjernet koden (Hørsholm kommune og Region Sjælland).

Tabel 11 Anvendelse af kode i emne, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
Anvender ej kode i emne	2%	20%	4%
Anvender kode i emne	98%	80%	96%
Hovedtotal	100%	100%	100%

5 Myndighedernes anvendelse af e-mail

Det er ikke indenfor rammerne af denne undersøgelse at gennemføre en afdækning af, hvordan myndighederne generelt præsenterer deres kontaktoplysninger eller e-mailadresser, men vi beskriver, hvordan borgeren finder myndighedernes e-mailadresser og hvordan borgeren ser e-mailsvaret fra myndigheden. Ved digital post konfigurerer myndigheden afsendernavnet én gang, hvilket i praksis betyder, at borgeren har en stor sikkerhed for at kunne identificere afsenderen. Dette er der imidlertid ikke situationen ved anvendelse af e-mail, hvor myndigheden konfigurerer den enkelte e-mailafsenderkonto. Dette betyder, at der er en stor variation i afsendernavne for myndigheder, hvilket har betydning for borgerens identifikation af myndigheden.

5.1 Placering af e-mail adresser på hjemmeside

For langt de fleste myndigheder var det muligt at finde ikke-sikre e-mailadresser ved at søge på ”kontakt” og myndighedsnavn eller at finde en e-mailadresse i sidefoden på hjemmesiden, se bilag 9 for eksempler. For to myndigheder var det kun muligt at finde en sikker e-mailadresse og altså ikke en ikke-sikker e-mailadresse (Furesø kommune og Beskæftigelsesministeriet) og for to myndigheder fremstod hjemmesiden som rensat for e-mailadresser (Århus og Københavns kommuner), det lykkedes dog at finde e-mailadresser, der dog ikke var angivet som ”hovedpostkasser”. Alle fire myndigheder besvarede dog e-mailhenvendelsen.

5.2 Kvittering

Fire ud af ti myndigheder sender kvittering, hvilket er mere anvendt i kommuner end i regioner og ministerier.

Tabel 12 Anvender kvittering, e-mail, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
Sender kvittering	40%	20%	28%	37%
Sender ej kvittering	60%	80%	72%	63%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

Kvittering er sendt som autokvitteringer, dvs. afsendt umiddelbart efter modtagelse. Kvitteringer sendes ud med intetsigende afsendernavne, som ”post”, ”borgerservice”, ”rådhuset”, ”kommunen”, ”NoReply”. Ministeriet for børn og undervisning bruger afsendernavnet ”KN.Agentsigner”. Der er også myndigheder, der anvender forkortelser, som er selvfølgelig for myndigheden, men måske knap så forståelige for borgeren, Økonomi- og Indenrigsministeriet anvender ”OIM Borger” som afsendernavn, Silkeborg kommune anvender ”SK_post, som måske også kunne betyde Skanderborg kommune? Faaborg-Midtfyn kommune anvender ”FMK Hovedpostkasse”.

Flere af ministerierne har også kvitteringstekst på engelsk, hvilket må siges at være god service.

E-mailen i borgerens indbakke (fx Microsoft Outlook) kan typisk være vist med afsendernavn og emne. For 3 ud af 10 myndigheder, der sender kvittering, fremgår det hverken af afsendernavnet eller

af emnet til e-mailen, hvilken myndighed, der har sendt e-mailen. Tabel 13 giver eksempler på den måde, e-mailen fra myndigheden fremstår i e-mailprogrammet, hvor de øverste seks fremstår uden myndighedsidentifikation og de nederste seks fremstår med myndighedsidentifikation, om end det sker på vidt forskellig måde. De fleste myndigheder, der ikke kan identificeres ved afsendernavn eller emne kan identificeres ved læsning af teksten i e-mailen. Der er imidlertid også myndigheder, der hverken kan identificeres i afsendernavn, emne eller e-mailteksten, fx kvittering fra Frederikshavns kommune.

Tabel 13 Eksempler på afsendernavn og emne ved kvittering, e-mail

Afsendernavn	Emne
Borgerservice	Autosvar
post	Automatisk svar: Afhentning af pakke
Centralforvaltningen	Autosvar
Borgerservice	Automatisk svar på henvendelse.
FMK Hovedpostkasse	Svar: Afhentning af pakke
OIM Borger	SV: Afhentning af pakke
post@lejre.dk	Tak for din henvendelse til Lejre Kommune
Ishøj Kommune	Autosvar
borgerservice@gribskov.dk	Kvittering for mail til Borgerservice
Post	Automatisk svar: Haderslev Kommune
Egedal Kommune	Automatisk svar: Afhentning af pakke
NO-REPLY@assens.dk	Kvittering for modtagelse: Afhentning af pakke

Der er 5 myndigheder, der anvender ”kan ikke besvares” i teksten, hvoraf 3 godt kan besvares og 2 rent faktisk ikke kan besvares, hvilket er samme problematik, som beskrevet under digital post.

5.3 Svarformat

Som ved digital post er der også for e-mail-besvarelser myndigheder, der ikke kan håndtere teknikken og få integreret grafikelementer i selve e-mailen, dette er Københavns, Gribskov, Læse og Lejre kommuner samt Økonomi- og Indenrigsministeriet. Det kan undre da e-mailkanalen ikke er ny og man kan hævde, at myndighederne ikke er opmærksomme på, hvordan kommunikationen opleves af borgerne.

Ingen af e-mailsvarene er udformet som ”breve”, som ved digital post og alle svar indeholder historik.

Som ved kvittering for e-mail henvendelser er det også ved selve besvarelsen problemer med at identificere afsenderen. Af de 100 myndigheder, der har besvaret meddelelsen er det mere end halvdelen, der ikke kan identificeres ved afsendernavn eller emne og tre kommuner kan ikke engang identificeres i e-mailteksten (Gladsaxe, Kolding og Mariagerfjord kommuner). Svaret på henvendelsen til Ligestillings- og Kirkeministeriet har ikke det officielle navn, men har afsendernavn ”Kirkeministeriet”.

Tabel 14 Myndigheder, der ikke kan identificeres ved afsendernavn eller emne ved svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
kan ej identificeres	56%	0%	43%	51%
Kan identificeres	44%	100%	57%	49%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

Myndigheder angivet i Tabel 15 kan ikke identificeres ud fra afsendernavn (emne bruges her ikke til at angive myndighedsnavn som ved kvittering).

Tabel 15 Myndigheder, der ikke kan identificeres ved afsendernavn i svar, e-mail

Myndighed	Afsendernavn
Brøndby kommune	Centralforvaltningen
Brønderslev kommune	Rådhus
Dragør kommune	SBK
Frederikshavn kommune	Borgerservice post
Furesø kommune	Borgerservice - sikker postkasse
Gladsaxe kommune	KOMMUNEN Postkasse
Greve kommune	Rådhusets Postkasse
Haderslev kommune	Borgerservice
Hedensted kommune	Post Borgerservice
Holbæk kommune	post
Kolding kommune	Rådhuset
Langeland kommune	post lk
Mariagerfjord kommune	raadhus
Ministeriet for Børn og Undervisning	OKAPERS@uvm.dk
Ringkøbing-Skjern kommune	Post
Silkeborg kommune	SK_post
Skive kommune	Borgerservice Fællespostkasse
Taastrup kommune	SERVICECENTRET
Vallensbæk kommune	Borgerservice
Vejle kommune	Post
Vesthimmerlands kommune	post
Aabenraa kommune	Post
Aarhus kommune	MKB-Ansøgning

Herudover er der myndigheder, der anvender medarbejdernavne i afsendernavn, der også umuliggør identificering af myndigheden.

Det er ikke hensigtsmæssigt at anvende medarbejderes personlige e-mailadresser. Ved at anvende personmailadresser kan myndigheden risikere, at en borger sender en e-mail til en medarbejder, som er på ferie eller fratrådt og at meddelelsen derfor ikke læses. Herudover kan myndigheden risikere, at borgeren fortsætter med at skrive til medarbejderen, også i andre anliggender eller at medarbejderen skifter arbejdsområde.

Det kan undre, at det er hver 4. kommune og knapt halvdelen af ministerierne, der fortsat anvender medarbejdermailadresser ved besvarelse af henvendelser.

Tabel 16 Anvendelse af medarbejdermail ved svar, e-mail, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
Ej medarbejdermail	74%	100%	57%	73%
Medarbejdermail	26%	0%	43%	27%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

6 Myndighedernes besvarelse

6.1 Fællestræk for myndighedstyper

Der er et klart mønster ift. anvendelse af digital post for de forskellige myndighedstyper. Dette kan i nogen grad ses i forhold til myndighedernes forskellige roller. Ministeriernes departementer har ikke den samme tætte kontakt til borgere og virksomheder, som regionerne har og slet ikke, som kommunerne har. Dette ændrer selvfølgelig ikke på en berettiget forventning om, at en myndighed besvarer henvendelserne. Herudover kunne man hævde, at det har en større psykologisk betydning når et ministerium ikke svarer. Omvendt kan man hævde, at det måske ikke har samme alvorlige konsekvens for borgerne når et ministerium ikke svarer, som det har, hvis en region eller en kommune ikke besvarer en henvendelse.

Regionerne gør, hvad de skal og heller ikke mere end det. Generelt har regionerne ikke anvendt postkassehierarki og emnestruktur på nær Syddanmark, der har oprettet en fuld organisatorisk struktur. Regionerne besvarer både digital post og e-mail på kort tid og i et korrekt format uden forstyrrende elementer men også uden ekstra eller personlig service. Alle regioner har svaret på et eller begge spørgsmål. Alle regionerne kan identificeres i deres svarmail ud fra afsendernavn.

Ministerierne har ikke oprettet postkassehierarki og anvender ikke emnestruktur, de besvarer slet ikke digital post og kun fire ud af fem ministerier besvarer e-mail. To ministerier har slet ikke oprettet en digital postkasse. Det er flere ministerier, der ikke er oprettet under deres korrekte navn i digital post og der er flere ministerier, der ikke kan identificeres som afsender af e-mail ud fra afsendernavn eller emne.

Kommunerne er et mere nuanceret område, hvor der ikke kan siges noget generelt. Det er dog kun halvdelen af kommunerne, der besvarer digital post og der ses også tekniske udfordringer hos en del af kommunerne.

6.2 Kvittering

Det er ikke mange af myndighederne, der sender kvittering. 1 ud af 10 kommuner sender kvittering ved digital post, hvorimod hverken regionerne eller departementerne sender kvittering. Det er mere udbredt at sende kvittering ved brug af e-mail. Her sender 4 ud af 10 kommuner, en enkelt region og hver 3. ministerium kvittering.

En af problemstillingerne ved brug af kvittering er, at det er utroværdigt at sende kvittering uden at følge op på denne ved rent faktisk at svare på den oprindelige henvendelse. Man vil kunne hævde, at det kan opfattes som endnu dårligere betjening af sende kvittering uden at svare end bare at undlade at svare.

Region og ministerier, der sender kvittering besvarer alle den oprindelige e-mail. Halvdelen af kommunerne, der sender kvittering på digital post besvarer ikke den oprindelige meddelelse og 1 ud af 5 kommuner, der sender kvittering på e-mail besvarer ikke den oprindelige e-mail. Der er tilsyneladende ikke sammenhæng mellem de kommuner, der undlader at besvare digital post og de kommuner, der undlader at besvare e-mail. I alt 12 kommuner sender kvittering uden at følge op med et svar (digital post og e-mail).

På baggrund af dette kan man stille spørgsmål ved det hensigtsmæssige i at anvende kvittering. Omvendt kan man sige, at borgerne kan have krav på at få en kvittering på, at deres henvendelse er modtaget. Dette kan især være vigtigt ift. digital post, hvor hverken myndigheder eller borgere endnu har fået integreret denne nye kanal i den daglige opgaveløsning.

Tabel 17 Sender kvittering, men svarer ikke, e-mail og digital post

Sender kvittering men svarer ikke (digital post eller mail)	Egedal
	Favrskov
	Fredericia
	Ikast-Brande
	Kerteminde
	Lejre
	Norddjurs
	Odense
	Slagelse
	Sønderborg
	Vejle
	Viborg

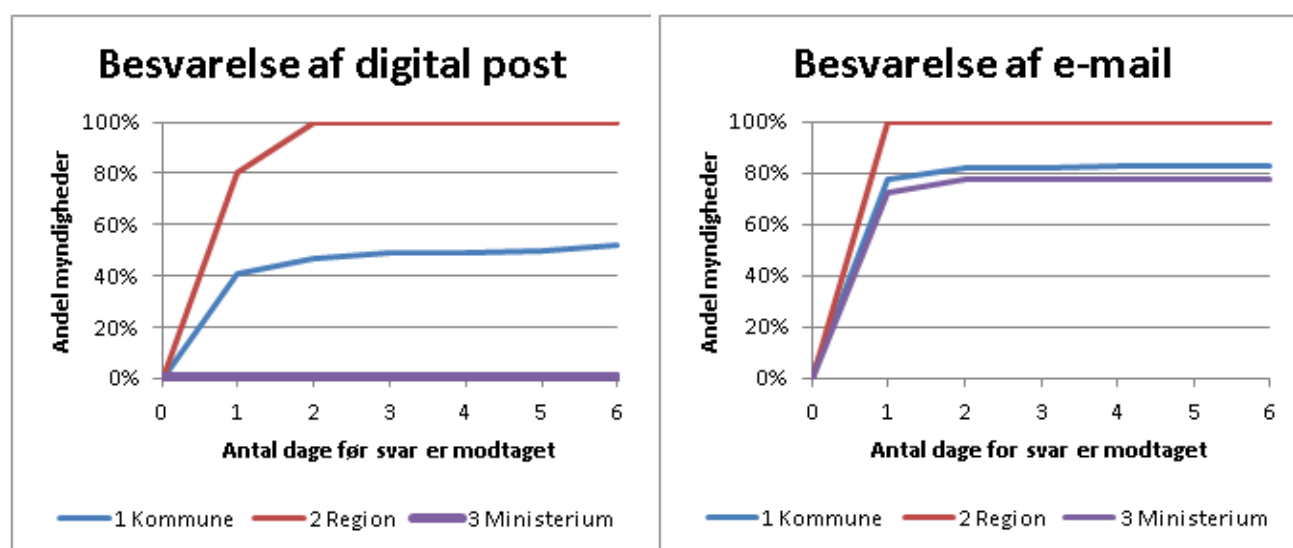
6.3 Svartid

Godt 3 ud af 4 myndigheder besvarer digital post og e-mail allerede dagen efter henvendelsen. Faktisk besvarer Københavns kommune e-mailen allerede efter en halv time, sent onsdag aften. Besvarelsen af digital post strækker sig lidt længere end besvarelsen af e-mail. Besvarelse af digital post stopper næsten efter 6 dage (Mariagerfjord kommune svarer som en sidste efter 20 dage), mens besvarelse af e-mail stopper efter 4 dage. Dette kan skyldes, at digital post endnu ikke er integreret i myndighedernes arbejdsprocesser i samme omfang som e-mail.

En lang række myndigheder skriver på hjemmesiden eller i kvitteringsbeskeden, at der kan gå op til 14 dage før man kan forvente svar. Generelt kan man således sige, at for de myndigheder, der svarer, så holder de deres egne servicedeclarationer.

Der er en klar sammenhæng mellem svartid for myndighederne på de to kanaler. Af de 46 myndigheder, der har besvaret både digital post og e-mail har de 41 myndigheder alle besvaret henvendelsen efter 2 dage. En dag er defineret som en kalenderdag, som ikke er lørdag eller søndag.

Figur 10 Svartider for digital post, fordelt på myndighedstyper Figur 9 Svartider for e-mail, fordelt på myndighedstyper



6.4 Manglende svar

Myndighederne er generelt væsentligt bedre til at besvare e-mail end digital post, 83% af myndighederne besvarer e-mail mens kun 46% besvarer digital post. Siden eDag3 d. 1. nov. 2010

har myndighederne skullet være digitalt kontaktbare via digital post på borger.dk. Det kan derfor undre, at det er hele 64 myndigheder (53%), der ikke besvarer henvendelser via digital post.

Tabel 18 Besvarelse af digital post, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
Besvarer digital post	53%	100%	0%	47%
Besvarer ikke	47%	0%	100%	53%
Hovedtotal	100%	100%	100%	100%

Tidligere undersøgelse fra 2010 **Error! Bookmark not defined.** har vist, at myndighederne besvarede 100% af e-mailhenvendelser. Ifølge denne undersøgelse ser billedet ikke længere perfekt ud idet 17% af kommunerne og 22% af ministerierne ikke har besvaret e-mailhenvendelsen.

Tabel 19 Besvarelse af e-mail, fordelt på myndighedstyper

Andel af Myndighed	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
Besvarer e-mail	83%	100%	78%	83%
Besvarer ikke	17%	0%	22%	17%

Kun 38% af myndighederne besvarer både digital post og e-mail, dvs. at 62% af myndighederne ikke svarer på én af kanalerne, svarende til 75 myndigheder.

11 myndigheder besvarer hverken digital post eller e-mail

Tabel 20 Myndigheder, der hverken besvarer digital post eller e-mail, fordelt på myndighedstyper

Myndighedstype	Myndighed
1 Kommune	Allerød
	Frederikssund
	Halsnæs
	Kerteminde
	Norddjurs
	Odense
	Slagelse
3 Ministerium	Erhvervs- og Vækstministeriet
	Justitsministeriet
	Klima, Energi- og Byggeministeriet
	Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter

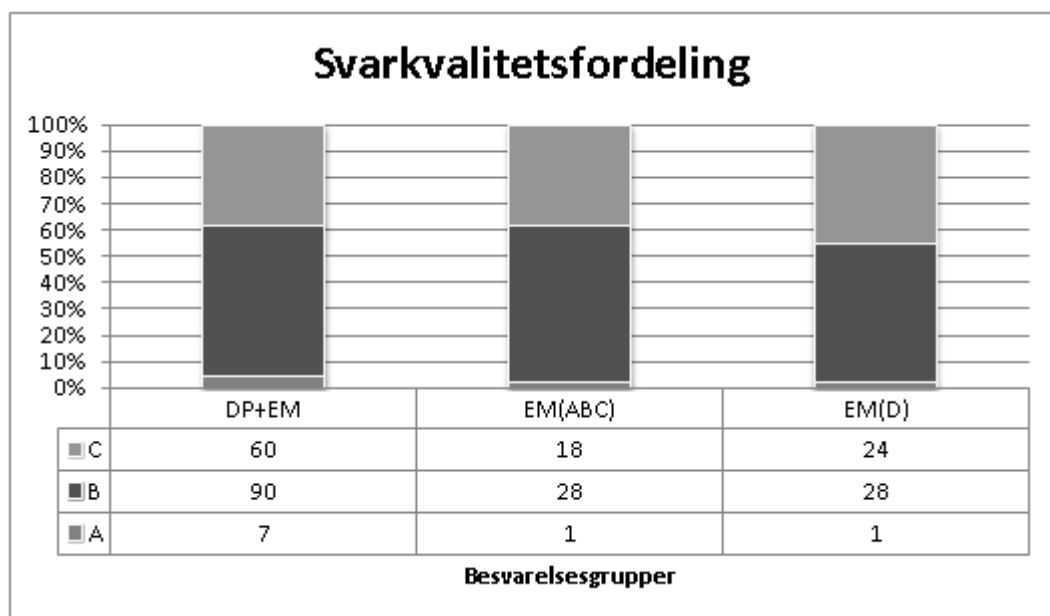
7 Årsag til manglende besvarelse af digital post

Hvad kan årsagen være til den omfattende manglende besvarelse af digital post? Man kan forestille sig, at det kan være menneskelige årsager til den manglende besvarelse, dvs. at sløsethed, manglende serviceorientering, modvilje blandt medarbejderne osv. Man kunne også forestille sig, at der var tekniske forklaringer på den manglende besvarelse, dvs. at medarbejderne slet ikke ser meddelelserne fra borgeren og at menneskelige faktorer slet ikke har betydning for svarfrekvensen. Det er afgørende at finde indikationer for årsagen til den manglende besvarelse før man kan begynde at tænke i løsninger, der kan forbedre svarfrekvensen. Hvis man vil øge svarfrekvensen ved at udvikle medarbejdernes servicekompetencer så vil dette ikke have nogen effekt, hvis årsagen til den lave svarfrekvens skal findes indenfor den tekniske opsætning.

For at undersøge dette har vi set nærmere på svarkvaliteten. For det samlede antal af besvarelser er der fundet en svarkvalitetsfordeling (4% A, 58% B, 38% C). Vi betragter herefter e-

mailbesvarelsesne og ser på svarkvalitetsfordelingen for gruppen af myndigheder, der har besvaret digital post og den gruppe, der ikke har besvaret digital post. Hvis det er menneskelige faktorer, der har betydning for den manglende besvarelse af digital post, så vil vi i den gruppe af myndigheder, der har besvaret e-mail, men ikke digital post finde en anden svarkvalitetsfordeling idet disse myndigheder også vil have en lavere kvalitet svar i.f.m. e-mailbesvarelser, dvs. en forskydning imod C.

Figur 11 Svarkvalitetsfordeling af e-mail besvarelse



Der er godt nok færre af kategori C i den gruppe af myndigheder, der har besvaret digital post (EM(ABC)) og flere af kategori C i den gruppe, der ikke har besvaret digital post (EM(D)). Dvs. at der er en overrepræsentation af myndigheder med en lavere svarkvalitet i gruppen af myndigheder, der ikke har besvaret digital post. Den overordnede svarkvalitetsfordeling (få A, flest B og færre C) er imidlertid den samme for de tre grupper, hvilket indikerer, at det *ikke* er menneskelige faktorer, der har betydning for om myndigheden besvarer digital post, hvilket igen tyder på, at årsagerne skal findes ved de tekniske udfordringer.

8 Svarkvalitet

I dette afsnit ser vi på selve indholdet i svarene, der bestemmes af de mennesker hos myndighederne, der udformer svarene. I casen spørger vi om myndighedens adresse og åbningstider fordi vi skal hente en pakke. Der er således to specifikke spørgsmål til myndigheden. Samme spørgsmål blev stillet i både meddelelsen via digital post og i e-mailen. Hos myndigheden er det mennesker, der besvarer disse spørgsmål og det er disse sagsbehandlere, der afgør tonen i svaret, om der bliver stillet afklarende spørgsmål, om svarene gives direkte eller der henvises til selvbetjening på hjemmesiden. Dette kalder vi human kommunikationskvalitet, HSK.

Vi har opdelt myndighedernes reaktioner i følgende kategorier:

- A. Myndigheden svarer på begge spørgsmål og giver herudover en uventet ekstra service
- B. Myndigheden svarer på begge spørgsmål
- C. Myndigheden svarer på et af spørgsmålene, henviser til hjemmeside (selvom dette i princippet ikke er et svar), eller indleder en dialog for at få yderligere oplysninger. Denne

reaktion vil sandsynligvis føre til et fyldestgørende svar på et tidspunkt men med en tidsforsinkelse

- D. Myndigheden besvarer ikke henvendelsen eller besvarer med en kvittering, der ikke følges op med et svar

Tabel 21 Svarkvalitet e-mail, fordelt på myndighedstyper

Antal af Myndighed				
	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
A	2			2
B	43	4	9	56
C	36	1	5	42
D	17		4	21
Hovedtotal	98	5	18	121

Tabel 22 Svarkvalitet digital post, fordelt på myndighedstyper

Antal af Myndighed				
	1 Kommune	2 Region	3 Ministerium	Hovedtotal
A	5			5
B	31	3		34
C	16	2		18
D	46		18	64
Hovedtotal	98	5	18	121

Tabel 23 Svarkvalitet digital post og e-mail

Andel af Myndighed digital post				
e-mail	AB	C	D	Hovedtotal
AB	19%	5%	24%	48%
C	7%	8%	20%	35%
D	7%	2%	9%	17%
Hovedtotal	32%	15%	53%	100%

Det er overraskende, at kun hver femte myndighed sender borgeren et fyldestgørende svar (A+B for begge kanaler, Tabel 23).

Vi har vurderet syv svar fra myndighederne som værende i kategori A for begge kanaler (Tabel 22 og Tabel 21), alle syv er kommuner. Kriteriet er, at myndigheden har svaret på begge spørgsmål og har udvist en ekstra opmærksomhed.

Svaret fra Esbjerg kommune viser bl.a. hvordan kommunen forbinder borgerens henvendelse med de aktuelle aktiviteter i kommunen:

Ved du i hvilken afdeling du skal hente pakken ...?

PS: Hvis det er trøjer til Vestkystløbet, så skal du ind ad Rådhusets bagindgang over for politigården, der ligger i Kirkegade 74, 6700 Esbjerg. (Esbjerg kommune)

I Næstved kommune har man forberedt sig på at borgeren kommer og henter pakken.

Vi har modtaget din mail, hvor du oplyser, at du skal hente en pakke på rådhuset.

Jeg har forespurgt her på rådhuset i Teatergade, så jeg var sikker på, at vedkommende var her, når du kom for at hente pakken. Men umiddelbart er der ingen, der kender til det. Jeg tænkte, om det eventuelt kunne være i administrationsbygningen i Rådmandshaven, du skulle hente den? (Næstved kommune)

Især kommunerne viser stor velvillighed til at servicere borgerne, også de kommuner, der ikke besvarer spørgsmålene.

Vi kan se, at du er registreret boende i Københavns Kommune, og er derfor i tvivl, om det er på Skanderborg Rådhus, du skal hente en pakke. (Skanderborg kommune)

Jeg har set din meddelelse på kommunens indgående postliste. Jeg forsøgte i går at ringe til dig (op til flere gange), men telefonen blev ikke taget. (Jeg har tjekket at det var det rigtige nummer jeg ringede på). Jeg havde ikke din mail, så derfor er jeg glad for at du har skrevet til kommunen. Jeg ved ikke hvad det er for en pakke du refererer til, men her på Bogense Rådhus, Østergade 23, 5400 Bogense i Nordfyns Kommune modtager vi alt post og også pakker, og jeg har ikke noget liggende. Vil du venligst skrive tilbage helt specifikt hvad det er for en pakke du mangler. (Nordfyns kommune)

Aalborg kommune har også fulgt op på sagen telefonisk, senest 6 uger efter afsendelse af digital post med et opkald på en lørdag for at være sikker på at få fat i borgeren.

Der forekommer også svar, der kan opfattes som utilfredsstillende. Det kan forekomme uheldigt med en formulering, som denne fra Albertslund kommune da der jo rent faktisk kan være gode grunde til at borgeren ikke kan finde oplysningerne på hjemmesiden (fx pga. synsmæssige eller kognitive vanskeligheder)

Du kan bare gå på hjemmesiden, der står det hele. (Albertslund kommune)

Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri ringer og spørger, hvilken pakke, det er og fortæller samtidig i et meget korreksende tonefald, at man ikke sådan bare kan få sendt pakker til ministeriet, som man kan komme og hente.

Fra Haderslev modtager borgeren en e-mail fra en ansat, som lader til at være en del af en intern kommunikation. Til gengæld er der i svarhistorikken en e-mail til borgeren i casen, som ikke er modtaget. Det er selvfølgelig uheldigt, at man sender en intern besked ud til borgeren og det kan være en fejl. Det kan dog også skyldes en uhensigtsmæssig opsætning, der gør det uoverskueligt for medarbejderne.

Hejsa, I må ikke bruge ”besvar” til at svare henvendelser fra borgere, som I får fra mig. Det er nemlig mig der får svaret. Der skal laves en ny mail til borgeren. (Haderslev kommune)

9 Teknisk kommunikationskvalitet

Vi har i denne undersøgelse set, at der er en lang række tekniske forhold, der på forskellig måde vanskeliggør den digitale kommunikation og vi introducerer derfor en såkaldt ”teknisk kommunikationskvalitet”, som et udtryk for disse forhold. Vi kalder det ”kommunikationskvalitet” og ikke bare ”svarkvalitet” fordi vi også inddrager de elementer, der indgår når borgeren opretter den digitale kommunikation. Herudover vurderer vi i hvilken grad myndighederne er i stand til at udnytte de forskellige tekniske muligheder i digital post.

9.1 Teknisk kommunikationskvalitet, TKK

Denne undersøgelse har afdækket forskellige tekniske forhold, som kan have betydning for borgerens digitale kommunikation med det offentlige. Der er ikke tale om egentlige fejl eller dele af systemet, der ikke virker, men om tekniske forhold, der gør det unødigt vanskeligt for borgerne at kommunikere digitalt med det offentlige. På baggrund af denne undersøgelse foreslår vi et mål for den tekniske kommunikationskvalitet. Denne tekniske kommunikationskvalitet bestemmes som en sum, hvor alle tekniske forhold, der gør det vanskeligt for borgeren medregnes med 1 point. Den bedste tekniske kommunikationskvalitet vil således være 0 og jo højere tal, jo dårligere kvalitet.

I denne undersøgelse indgår svar via digital post og e-mail fra i alt 46 myndigheder. TKK bestemmes for disse myndigheder. Herudover bestemmes TKK for de myndigheder, der kun har besvaret digital post. Ministerierne indgår ikke i denne vurdering da de ikke har besvaret digital post og den tekniske kommunikationskvalitet derfor ikke kan vurderes.

Tabel 24 Parametre, der indgår i teknisk kommunikationskvalitet, TKK

Parameter	DP/e-mail	Forklaring	0 point	1 point
TKK1	digital post	Identificering af myndighed i digital post	Myndigheden kan findes i index under digital post under det korrekte navn	Myndigheden kan ikke findes i index under digital post under det korrekte navn
TKK2	digital post	Er der en hovedpostkasse, herunder "øvrige", "generel henvendelse" osv.	Myndigheden har en hovedpostkasse på digital post	Myndigheden har ikke en hovedpostkasse på digital post
TKK3	digital post	Postkassehierarki	Myndigheden har et hierarki med postkasser på digital post	Myndigheden har kun få opdelinger eller kun postkasser i roden
TKK4	digital post	Logik i postkassehierarki	Postkassehierarki er logisk opbygget	Logik i postkassehierarki kan forbedres
TKK5	digital post	Anvendelse af emne	Emne er valgfrit eller tvungent med flere valg	Emne er tvungent men der kan kun vælges ét emne
TKK6	digital post	Antal bilag på svar i digital post	Der er ingen unødige bilag på svaret	Der er 1 eller flere unødige bilag på svaret
TKK7	digital post	Svarformat	Svaret har format som en mail	Svaret har format som et brev
TKK8	digital post	Dialogtråd fra e-Boks	Dialogtråd fra e-Boks vises ikke	Dialogtråd fra e-Boks er synlig
TKK9	digital post	Svarhistorik	Svarhistorik medtages	Svarhistorik medtages ikke
TKK10	digital post	Uvedkommende Intern meddelelse	Kun meddelelser direkte til modtageren i svaret	Interne meddelelser i svaret til modtageren
TKK11	digital post	Teknisk kode i emnefelt	Emnefelt i svar indeholder ikke kode	Emnefelt i svar indeholder teknisk kode fra e-Boks
TKK12	e-mail	Identificering af myndighed i mail	Myndighed kan identificeres i afsender eller emne	Myndighed kan ikke identificeres i afsender eller emne
TKK13	e-mail	Afsender	Afsender er ikke en person	Afsender er en person (medarbejder)
TKK14	e-mail	Antal bilag på svar i mail	Der er ingen unødige bilag på svaret	Der er 1 eller flere unødige bilag på svaret

TKK siger noget om den tekniske kommunikationskvalitet, som myndighederne byder borgerne. Af de 47 myndigheder, der har besvaret både digital post og e-mail er der kun ingen myndigheder, der kan tilbyde en barrierefri teknisk kommunikation. Der er to myndigheder, der kun har 1 teknisk uheldsmæssighed. Hvidovre kommune tager en nødvendig kode med i emnefeltet ved digital post og Region Sjælland har valgt at tvinge borgeren til at vælge emne ved afsendelse af digital post selv om der kun er ét emne, hvilket er unødvendigt.

Tabel 25 Teknisk kommunikationskvalitet, TKK

Antal af Myndighed			
	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
1	1	1	2
2	7	2	9
3	8	2	10
4	7		7
5	9		9
6	7		7
7	2		2
9	1		1
Hovedtotal	42	5	47

Det kan give mening at have både en overordnet TKK for både digital post og e-mail og TKK(DP) for digital post for sig, denne vil i givet fald kun medtage parametrene TKK1-11. Hvor TKK vil kunne sige noget overordnet om myndighedernes digitale kommunikation, vil TKK(DP) kunne sige noget om udviklingen af digital post som en forholdsvis ny kanal og dermed medvirke til løbende at give myndighederne en tilbagemelding på, hvordan det går med digital post set fra borgerside. Points omsættes til de fire tidligere anvendte svarkvalitetskategorier.

Tabel 26 Omsætningstabel for TKK(DP)

Kategori	TKK(DP)	TKK
A	0	0
B	1-2	1-2
C	3	3-5
D	4-11	6-13

Skalaen følger samme logik som skalaen for den svarkvalitet, vi præsenterede i afsnit 8, dvs. A er for den sublime kvalitet, svarende til ingen tekniske uhensigtsmæssigheder (0 points), B for tilfredsstillende og her tillades 1-2 uhensigtsmæssigheder (1-2 points), C er for et kun delvist fyldestgørende svar (som ved svarkvalitet), som dækker en række forskellige situationer, svarende til 3 tekniske uhensigtsmæssigheder (3 points), D dækker det utilstrækkelige svar, svarende til 4-10 uhensigtsmæssigheder (4-11 points).

TKK(DP) kan hermed bestemmes.

Tabel 27 Teknisk kommunikationskvalitet for digital post, TKK(DP), fordelt på myndigheder

Antal af Myndighed			
	1 Kommune	2 Region	Hovedtotal
B	14	3	17
C	12	2	14
D	26		26
Hovedtotal	52	5	57

For at give et eksempel, så har Hvidovre kommune en TKK(DP) i kategori B. Kommunen kan identificeres på digital post, har en hovedpostkasse, har et udbygget postkassehierarki, bruger ikke emne eller det er valgfrit, der er ingen forstyrrende bilag på svaret, svaret har e-mailformat med svarhistorik, dialogtråd vises ikke og interne meddelelser vises ikke. Hvidovre kommune har også en overordnet TKK af høj kvalitet da afsender fremgår af e-mail, kommunen ikke bruger medarbejdernavne som afsender og da der heller ikke på e-mailen er unødvendige bilag. Se bilag 10.

Læse kommune ligger i den anden ende med en TKK(DP) af kategori D. Kommunen har oprettet en postkasse til et internt fagsystem, som udstilles for borgeren, har tvungent emne selv om der kun er ét emnevalg og det derfor ikke føder yderligere metadata men kun er til besvær for borgeren, dialogtråd vises og en intern meddelelse vises også i svaret til borgeren. Også kategorien for TKK ligger lavt idet kommunen ikke kan identificeres ved afsender eller emne for e-mailen, kommunen anvender medarbejdernavn som afsender og e-mailen har unødvendige tekniske bilag.

De 26 myndigheder (alle kommuner) med en teknisk kommunikationskvalitet for digital post af kategori D er følgende fremgår af

Tabel 28 Myndigheder med lavest teknisk kommunikationskvalitet efter antal points

4	Fredericia
	Glostrup
	Haderslev
	Helsingør
	Mariagerfjord
	Middelfart
	Randers
	Ringkøbing-Skjern
	Roskilde
	Thisted
	Vallensbæk
	Vejen
	Ærø
5	Frederikshavn
	Hedensted
	Herlev
	Holbæk
	Jammerbugt
	Lejre
	Lolland
	Rebild
	Solrød
	Aabenrå
6	Langeland
	Læsø
	Struer

9.2 Sammenhæng mellem besvarelse og opsætning af digital post

Postkassehierarkiet i digital post har til formål at gøre det nemmere for borgeren at vælge den rigtige postkasse, hvilket skulle øge sandsynligheden for, at meddelelsen fremkommer hurtigere til den rette sagsbehandler. Tilsvarende har emnestrukturen på meddelelsen det formål at påføre meddelelsen flere metadata, der yderligere skulle minimere spildtid idet meddelelsen burde fremkomme hurtigere til den rette sagsbehandler.

Man kunne have en formodning om, at der er en sammenhæng mellem den indsats, myndigheden har brugt på at etablere digital post og svarfrekvensen. Vi har set på myndighedernes brug af postkassehierarki og emne, som borgeren kan eller skal sætte på meddelelsen. Den ”nemme” løsning for en myndighed er at udstille én digital postkasse og ikke anvende emnestruktur. Den mere avancerede er, at opbygge et hierarki med flere postkasser i underopdelinger og at anvende tvungen emnevalg på meddelelsen. Man kunne forestille sig, at de myndigheder, der har haft overvejelser ved opbygning af et postkassehierarki og emnestruktur også var opmærksomme på de arbejdsprocesser

ifm. digital post, der ville sikre besvarelse af henvendelser via digital post, således at myndigheder med et udbygget postkassehierarki og tvungent emnevalg havde en større svarfrekvens end de myndigheder, der kun havde stillet én postkasse til rådighed uden hierarki og uden emnevalg.

I denne vurdering indgår ikke regioner, idet de alle har besvaret eller ministerier, idet ingen har svaret.

Vi kan hverken se en sammenhæng mellem udbygget brug af postkassehierarki og svarfrekvens eller brug af emnestruktur og svarfrekvens. Gruppen af kommuner, der har svaret og ikke svaret har stort set samme fordeling ift. brug af postkassehierarki og emnestruktur. Når disse to infrastrukturtiltag ift. digital post ikke lader til at have betydning for besvarelsesfrekvensen kunne man formode, at der er et uudnyttet potentiale ved etableringen af digital post. Kommunerne har simpelthen ikke været i stand til at udnytte systemets infrastruktur til at sikre øget besvarelse.

10 Sikker e-mail og digital post, total forvirring

Der er flere kommuner, der bruger det forældede begreb ”digital signatur”, ”digitalt signeret” eller lignende. Den eksisterende nationale logon-løsning har været NemID siden 2010 og det er uheldigt, at myndigheder fortsat bruger betegnelsen for den forældede løsning, digital signatur.

Der er kommuner, der refererer til sikker post i svaret fra digital post, hvilket er misvisende og kan gøre det svært for borgeren at forstå om han skal bruge digital post eller sikker e-mail.

Venlig hilsen

Mariagerfjord Kommune
Borgerservice Hadsund
Himmerlandsgade 9
9560 Hadsund
Telefon 97113000
Direkte 97113100
www.mariagerfjord.dk

Sikker mail til kommunen:
sikkerpost@mariagerfjord.dk (Mariager fjord kommune)

Der er i det hele taget meget fokus på ”sikker” post

Der er kommuner, der omtaler meddelelsen fra digital post som en ”e-mail”.

Favrskov Kommunes Borgerservicecenter har modtaget din e-mail. Den vil blive sendt videre til behandling/besvarelse inden for én arbejdsdag. Du kan forvente at modtage svar på din henvendelse inden for 14 dage. (Favrskov kommune)

Digital post er et helt selvstændigt, lukket, sikkert system, hvor borgere og virksomheder kan kommunikere sikkert med myndighederne. Herudover kan myndighederne have såkaldte ”sikre” e-mailadresser, hvor opsætningen hos myndighederne betyder, at hvis borgerne anvender denne e-mailadresse og har downloadet det tilhørende certifikat vil uvedkommende ikke kunne få adgang til indholdet. Endelig er der de ”gammeldags” e-mailadresser, der evt. omtales som ”usikre” eller ”ikke-sikre”, hvilket betyder, at uvedkommende kan hacke sig adgang til indholdet. For myndighederne er der stor forskel på sikre og ikke-sikre e-mailadresser, så når myndighederne udstiller både ikke-sikre og sikre e-mailadresser, så kan det skabe usikkerhed hos borgeren. Se fx i kvitteringsmail fra Bornholms regionskommune.

Venlig hilsen
Bornholms Regionskommune

Ullasvej 23
3700 Rønne
Telefon 5692 0000
E-mail post@brk.dk
Sikker e-mail: sikkerpost@brk.dk
Hjemmeside: www.brk.dk (Bornholms Regionskommune)

Her nævnes både en ”almindelige” e-mailadresse og en sikker e-mailadresse. Hvordan skal borgeren vide, hvornår han skal bruge den ene og den anden e-mail og hvis den ikke-sikre er usikker, hvorfor skal den så overhovedet bruges da det jo ikke for borgeren er mere besværligt at bruge den sikre e-mail hvis han har downloadet certifikatet.

Etableringen af digital post skaber yderligere usikkerhed om hvilken kanal borgeren skal bruge hvornår. Når en kommune vælger at henvise til en sikker e-mailadresse i digital post besvarelsen så bliver forvirringen total. Hvis borgeren har henvendt sig via digital post og får svar via digital post men at der i meddelelsen fra digital post henvises til en ”sikker mail” betyder det så, at digital post ikke er sikker og at det er ”bedre” at bruge den sikre e-mail? Eller er digital post og sikker e-mail det samme?

Faaborg-Midtfyns kommune skriver i e-mailsvaret, at borgeren skal bruge digital post hvis henvendelsen indeholder ”fortrolige eller personlige oplysninger” og at svar på e-mails vil blive sendt via digital post, hvis det indeholder følsomme oplysninger.

Tak for din mail.

Din henvendelse vil blive besvaret hurtigst muligt

BEMÆRK!

Har du, som borger behov for at sende os en mail med:

Fortrolige eller personlige oplysninger,

Skal du skrive til Faaborg-Midtfyn Kommune fra din Digitale Postkasse på borger.dk Her kan du oplyse fortrolige og personlige oplysninger i din mail, da det er en sikker forbindelse.

Når vi har modtaget din mail og behandlet din henvendelse, sender vi vores svar retur til din Digitale Postkasse på borger.dk.

Hvis du ikke har en NemID, har du heller ikke en Digital Postkasse.

Det betyder, at du hverken kan sende sikre mails til eller modtage sikre mails fra Faaborg-Midtfyn Kommune.

Læs mere om, hvordan du får en Digital Postkasse.

<http://www.faaborgmidtfyn.dk/selvbetjening/digitalpost00/> (Faaborg-Midtfyns kommune)

Kommunen gør her en indsats for at forklare borgeren, hvorfor man skal bruge digital post og kommunen skaber heller ikke forvirring ved også at omtale ”sikre mailadresser”. Formuleringen er dog stadig problematisk idet kommunen beder borgeren om selv at vurdere sin henvendelse og selv vælge kanal efter om henvendelsen indeholder særlige oplysninger (som der ikke gives eksempel på og som man derfor ikke kan forvente, at den almindelige borger er bekendt med). Dette er en misforståelse. Det er ikke borgerens ansvar at vælge kanal til kommunen, borgeren forbrøder sig ikke imod nogle regler ved at sende særlige oplysninger ad en ”usikker” kanal. Det er myndigheden, der har ansvaret for ikke at vælge en usikker kanal, hvis svaret til borgeren indeholder personfølsomme oplysninger. Dette er imidlertid en umulig opgave for kommunen, hvis kommunen samtidig udstiller almindelige e-mailadresser. En mere korrekt formulering vil være, at svaret til borgeren altid vil gå via digital post, at undgå at forsøge at styre borgerens kanalvalg og at undlade at udstille almindelige e-mailadresser.

Rudersdal kommune vælger at henvise borgeren til et andet sikkert digitalt post system ”NemPost” og nævner slet ikke det fællesoffentlige digital post.

Vi vil som hovedregel svare dig elektronisk. Hvis e-mailen indeholder personfølsomme oplysninger, skal den elektroniske kommunikation være sikker. Vi kan svare på en sikker måde, hvis du bruger NemPost eller krypteret e-mail med digital signatur. Alternativt vil vi sende dit svar med almindelig post. (Rudersdal kommune)

At Rudersdal kommune vælger at promovere sin egen helt særlige ”NemPost”-løsning kan måske give mening hvis man ser det fra kommunens side og tænker på sine borgere, som nogle, der kun er i kontakt med Rudersdal kommune. Med etableringen af digital post på tværs af offentlige myndigheder er borgerne imidlertid nødt til at have adgang til to forskellige digitale post-systemer og have meddelelser fra myndighederne i mindst to forskellige systemer, hvilket ikke er hensigtsmæssigt. SKAT er en anden myndigheder, der har sit ”eget” digitale postsystem.

Rudersdal skriver på sin hjemmeside om situationen⁵

Udover NemPost, kan du også modtage sikker e-mail i din E-boks (også kaldet Digital Post), hvis du er tilmeldt denne service. Grunden til at Rudersdal Kommune anvender begge services, skyldes bl.a. at vi havde brug for at kommunikere via sikker e-mail til borgerne, før E-boks gjorde det muligt, og derfor etablerede vi NemPost. Du finder både indbakken til din NemPost samt E-boks (Digital Post) i Min Rude under fanen med dit navn. Rudersdal Kommune fortsætter med at anvende NemPost i det omfang det er muligt, da det er den mest ressourcebesparende kanal.

Figur 12 Rudersdal promoverer sin egen post løsning

The screenshot shows the Rudersdal Kommune website. The header features the Rudersdal Kommune logo and a search bar. Below the header is a navigation bar with links to 'BORGERSERVICE & SELVBETJENING', 'KOMMUNEN', and 'RUDERSDAL RUN'. The main content area is titled 'NemPost - send sikker post'. It explains that Rudersdal Kommune uses NemPost for secure digital communication. A text box states: 'Det eneste, du skal gøre for at komme i gang er, at åbne Min Rude med din NemID. » [Log på NemPost via Min Rude](#)'. Below this, it says 'Få dine breve leveret helt ind i stuen' and 'NemPost i Min Rude'. On the left side, there is a sidebar with links to 'Om kommunen', 'Borger- og brugerundersøgelser', 'Henvendelse til kommunen', 'Hvor skal du hen?', 'Rådhus og administrationscentre', 'Oversigt over medarbejdere', 'Sikker e-mail', 'E-mail-politik', 'Aktindsigt', 'Vores digitale løsninger', 'NemPost - send sikker post', 'Sagsbehandlingstider', 'Klagevejledning', 'Kommunen i tal', and 'Organisation'.

⁵ <http://www.rudersdal.dk/Service/MinRude/FAQ/NemPost.aspx> (26. juli 2013)

Faxe kommune erkender på sin hjemmeside, at kommunen ikke kan forhindre borgerne i at sende personfølsomme oplysninger. Disse henvendelser vil kommunen til gengæld ikke besvare men kontakte borgeren på anden måde⁶

Faxe Kommune kan ikke forhindre, at borgere og virksomheder fremsender følsomme oplysninger i ikke-krypteret e-mail. Er dette tilfældet besvares e-mailen ikke. Kommunen tager i stedet kontakt til afsenderen via telefon eller almindelig post. (Faxe kommune)

Man kan undre sig over, hvorfor Faxe kommune ikke blot besvarer en borgerhenvendelse med følsomme oplysninger via digital post til borgeren. Der er ingen grund til at bruger telefon eller sende fysisk post blot fordi borgeren sender en meddelelse med følsomme oplysninger over en ikke-sikker kanal. Faxe kommune nævner intet om digital post, men at borgeren skal ”bruge certifikat, der krypterer e-mailen”. Denne formulering vender igen rundt på problemstillingen da det netop ikke er borgeren, der skal sikre noget som helst. Borgeren har ret til at kommunikere ”usikkert”. Herudover kan det være svært for en almindelig borger at forstå, hvordan han skal ”bruge certifikat” og ”kryptere”.

Den ene forfatter henvendte sig til Faxe kommune for at få en forklaring på forskellen mellem digital post og sikker e-mail.

Jeg forstår stadig ikke helt, hvornår jeg skal bruge sikker mail og hvornår jeg skal bruge digital post? Er digital post ikke altid sikker, således at det er overflødigt at bruge sikker mail? (mail fra forfatteren til Faxe kommune, 29. juli 2013)

Nej digital post er ikke altid sikker i forhold til at ”andre kan læse med”, hvis du vil være helt sikker på at andre ikke kan hacke sig ind, skal du vælge sikker mail (Faxe kommune i mail, 29. juli 2013)

Næstved kommune præsenterer både almindelige e-mailadresser og links direkte til de forskellige digitale postkasser (Figur 33). I de forskellige kontaktsituationer har kommunen således vurderet hvor der er sandsynlighed for, at der ikke skal besvares med sikker kanal.⁷ Kommunikation med kommunen om brændeovn vurderes at kunne ske på en ikke-sikker kanal, hvorimod kommunikation om botilbud vurderes at indeholde personfølsomme oplysninger og skal ske på en sikker kanal, se bilag 9. Denne løsning sikrer dog stadig ikke, at borgeren ikke sender personfølsomme og fortrolige oplysninger via de almindelige e-mailadresser, som kommunen senere skal have med i et svar.

11 Diskussion

I 2013 bliver det obligatorisk for virksomheder at have en digital postkasse og fra 2014 bliver det obligatorisk for borgerne. Fra disse tidspunkter skal det offentlige kommunikere digitalt med borgere og virksomheder. Denne tvangsdigitalisering af kommunikationen med det offentlige skal sikre forventede besparelser på 300 mio. kr. om året, som staten reducerer de kommunale bloktilskud med. Herudover skal der også spares hos regioner og i statens egne institutioner. I de næste år vil der således være et stort omstillingspres overfor myndigheder men også overfor kunderne.

Vi ved meget lidt om, hvor gode myndighederne rent faktisk er til at tilegne sig de nye digitale services og hvilke vilkår, der møder borgere og virksomheder. Dette er jo en helt central problemstilling når der er tale om tvangsdigitalisering, hvor kunderne ikke kan stemme med fødderne og gå andre steder hen. Vi ved heller ikke, hvordan det står til med retssikkerheden, kan vi være sikre på, at myndighederne ikke (uforvarende) kommer til at krænke retssikkerheden fordi myndighederne ikke mestrer de digitale værktøjer?

⁶ <http://www.faxekommune.dk/sikker-post-0> (26. juli 2013)

⁷ <http://www.naestved.dk/Service/Selvbetjening/SikkerPostFlytningBygBolig.aspx> (26. juli 2013)

Digital post blev etableret i 2010 og blev obligatorisk for myndighederne ved eDag3 d. 1. nov. 2010. Fra eDag3 skulle alle myndigheder være digitalt kontaktbare via digital post på borger.dk, dvs. at borgere her for første gang fik en ret til at kunne blive betjent digitalt. Hvordan ser det ud her knapt tre år efter at borgerne fik denne ret?

11.1 Er det hensigtsmæssigt at undlade kvittering ved digital post?

Umiddelbart lader det ikke til, at myndighederne generelt er fortrolige med denne nye kanal, hvilket den lave svarfrekvens for digital post indikerer. Når en digital meddelelse er sendt til borgerens digitale post, så er den juridisk set modtaget af borgeren. Det samme gælder ikke for meddelelser, der sendes den anden vej, fra borgeren til myndigheden. Vores undersøgelse viser, at der er berettiget tvivl om, hvorvidt myndigheden har modtaget henvendelsen fra borgeren. Anvendelse af kvittering ville kunne styrke borgerens retsstilling ved en evt. tvist om, hvorvidt en meddelelse er sendt fra borgeren og modtaget hos myndigheden. Kvittering anvendes stort set ikke i dag ved digital post.

11.2 Det halter med besvarelse af digital post

Undersøgelsen blandt alle kommuner, regioner og ministerier (i alt 121 myndigheder) viser, at det ikke står for godt til med svarfrekvensen. Kun godt halvdelen af kommunerne svarer på digital post og ingen af ministerierne gør det. Udenrigsministeriet og Skatteministeriet har slet ikke oprettet en digital postkasse, hvorfor borgeren slet ikke kan skrive til disse to ministerier ad denne kanal.

Regionerne udgør en undtagelse i hele undersøgelsen og gør i store træk det, de skal og til tiden.

Vores undersøgelse indikerer, at det snarere er tekniske årsager, der gør, at myndighederne ikke besvarer digital post end at det er medarbejdere, der ser en digital meddelelse komme ind og bevidst undlader at svare på den. Myndighederne har de seneste par år oplevet et stigende digitaliseringspres og man kan ikke afvise, at nogle myndigheder kun har haft overskud til at gøre ”det, de skulle”, dvs. fået teknikken til at virke, men ikke har fået integreret de nye digitale services, som fx digital post tilstrækkeligt i de daglige arbejdsgange.

Forfatterne til denne rapport er bekendt med en case, hvor en enlig forsørger har oplevet at miste børnechecken fordi kommunen ikke forstod at tolke den digitale post korrekt. Vi har netop set, hvordan enlige forsørgere har mistet retten til børnecheck pga. ukendskab til digital post og det er helt sikkert ikke det sidste eksempel på alvorlige konsekvenser overfor borgerne, de vil helt sikkert komme efterhånden som digitaliseringen skrider frem.

Kommunen, der driver sin egen digitale post løsning (Rudersdal kommune) og skriver på sin hjemmeside, at det vil man blive ved med fordi det ikke er ressourceeffektivt at bruge den fælles digital post er et helt særligt tilfælde af myndigheders ”civil ulydighed” og en misforståelse af det kommunale selvstyre.

11.3 Er utilstrækkeligt og uformelt svar i orden i alle situationer?

Digital post skal være den eneste skriftlige kommunikationskanal til borgerne og skal således både erstatte den mere uformelle e-mailkommunikation og den mere formelle brevkommunikation.

Undersøgelsen viser, at der er en række myndigheder, specielt kommuner, der yder rigtig god service og udviser et stort engagement i at betjene borgerne bedst muligt.

Af de samlede henvendelser til myndighederne er det kun en ud af fem myndigheder, der besvarer de to spørgsmål i casen, hvilket ikke vurderes at være tilfredsstillende. Langt de fleste myndigheder, der besvarer henvendelsen bruger ”mailformat”, dvs. en uformel besked, der ofte indledes med ”Hej” og hvor skrivestilen generelt er uformel. Mailformen slår også igennem ved at medarbejderne hos en række myndigheder indleder en dialog med borgeren, hvilket forlænger svartiden. Der er en række

myndigheder, der alene henviser til myndighedens hjemmeside og således ikke besvarer spørgsmålene.

11.4 Teknisk forbedringspotentiale

I undersøgelsen har vi undersøgt, hvordan afsendelsen og modtagelsen af digital post opleves af borgeren og vi ser her et stort forbedringspotentiale.

Vi har registreret mindst fjorten forskellige typer af tekniske uhensigtsmæssigheder, hvoraf ingen myndigheder formår at undgå alle og kun to myndigheder har én teknisk uhensigtsmæssighed. De tekniske uhensigtsmæssigheder omfatter bl.a. at borgeren bliver tvunget til at udfylde et felt selvom der kun kan udfyldes én værdi (ekstra besvær til borgeren uden merværdi til myndigheden), Intetsigende navne på postkasser, fx et ministerium, der har kaldt en postkasse ”Standard”, ministerier, der ikke kan findes i den alfabetiske liste over myndigheder fordi ministeriet er oprettet med et forkert navn og ulogisk struktur i postkasser. Når borgeren modtager svaret fra myndigheden er det dog endnu mere kritisk. Her ser vi både meddelelser, der indeholder bilag af teknisk karakter, som borgeren ikke skal bruge til noget (fx bilag med sikkerhedsoplysninger og grafikfiler, som ikke er blevet integreret i meddelelsen), uforståelige koder i meddelelsen og ikke mindst interne meddelelser med en tekst, der henvender sig til medarbejderne.

Kunne man forestille sig borgeren modtage et brev fra en myndighed, hvor svaret var på ét papir, myndighedens logo var på et andet papir, myndighedens kolofon på et tredje papir, et fjerde papir, hvor det var oplyst, hvilket postbud, der havde leveret brevet på hvilket tidspunkt, hvilken betjent hos myndigheden, der havde modtaget brevet på hvilket tidspunkt, hvor der i kuverten lå noget fysisk værktøj, som myndigheden havde anvendt i sin egen interne sagsbehandling samt den interne kuvert, som myndigheden havde anvendt for at sende brevet fra borgeren til den rette sagsbehandler i myndigheden?

Der er ingen tvivl om, at myndighedernes og borgernes egen brug af e-mail har vænnet folk til, at ”sådan er det med IT”, det er i orden, at det ikke altid fungerer optimalt. Man kan imidlertid stille spørgsmål ved denne stiltiende accept af de ikke-hensigtsmæssige tekniske forhold når digital post skal udbredes til alle borgere og i alle situationer. Hvordan skal den enkelte borger kunne vurdere, hvilke dele af svaret, der er afgørende for det svar, han har modtaget? I hvilken grad kan disse elementer være så forstyrrende for kommunikationen, at det skader retssikkerheden? Ved henvendelser til borgere, der skal reagere og hvor svaret kan have afgørende betydning for en afgørelse, fx et høringsbrev, kan borgeren så vide, hvilke dele, der er myndighedens formelle tekst og hvilke dele, han skal se bort fra? Kunne man herudover forestille sig, at elementer af ”sikkerhedskarakter” kan virke utrygt på borgeren og på den måde skabe usikkerhed omkring digital post kanalen? Dette er igen et udslag af, at myndighederne ikke har tilstrækkeligt fokus på, hvordan digitaliseringen opleves af borgeren og ikke tager hensyn til dette.

30 myndigheder viser den såkaldte ”dialogtråd”, som er den tekniske kode, der bruges til at sørge for, at meddelelsen sendes fra myndigheden til den rigtige persons digitale postkasse. Når denne tekniske oplysninger ikke er skjult, så vil der være en risiko for, at uvedkommende får fat i denne oplysning på et tidspunkt, fx ved aktindsigter. Kan denne tekniske kode evt. bruges til at ”infiltrere” myndighedens kommunikation med borgeren i et miljø, som ellers opfattes af borgeren som sikkert? Dette kunne fx være en instruks om at sende fortrolige oplysninger eller overføre penge, som jo netop er emner, der er tiltænkt denne sikre kanal.

Vi har også set på modtagelse af e-mail fra myndighederne og her er der også forhold at påpege. Af de e-mailsvar, der er modtaget er det således mere end halvdelen af myndighederne, hvor borgeren i sit e-mailprogram ikke kan se, hvilken myndighed svaret kommer fra. Der er tilmed myndigheder, hvor det ikke engang i e-mailens tekst fremgår, hvilken myndighed, der svarer. Dette svarer til, at

man har en kommunikation med en myndighedsperson, der ikke præsenterer sig og hvor man selv i løbet af samtalen må finde ud af, hvem man snakker med.

Det er ikke fordi, det er teknisk umuligt at fjerne alle disse uhensigtsmæssigheder. Undersøgelsen viser, at myndighederne samlet set kan håndtere alle disse tekniske udfordringer. Myndighederne arbejder blot ikke systematisk med dette borgerfokus.

11.5 Forvirring om sikker post

Digital post er etableret som et sikkert alternativ til den almindelige e-mailkommunikation. Ved almindelig e-mailkommunikation er der risiko for, at e-mailkommunikationen kan aflæses af uvedkommende. Dette "privacy" aspekt tager udgangspunkt i persondatalovens definition af personfølsomme og fortrolige oplysninger. Situationen er kompleks fordi borgeren er i sin gode ret til at kommunikere personfølsomme og fortrolige oplysninger til myndigheden og der er ikke noget, der kan forhindre borgeren i dette, ligesom en person er i sin fulde ret til at fortælle alle og enhver om sin seksuelle observans, sin religion, sit CPR og sin bankkonto, der er ingen lov, der forbyder. I forhold til digital kommunikation er det heller ikke nødvendigvis forkert eller uønsket og det er slet ikke ulovligt. Myndigheden bryder derimod persondataloven, hvis myndigheden sender personfølsomme og fortrolige oplysninger til borgeren ad en ikke-sikker digital kanal, som fx almindelig e-mail.

Problemstillingen har været håndteret ved, at myndighederne har etableret såkaldte "sikre e-mailadresser" til håndtering af denne kommunikation. Myndighederne har imidlertid fastholdt de almindelige e-mailadresser også. Dette skaber en situation, hvor myndighederne har sikre e-mailadresser fx med teksten "skriv sikkert til kommunen" i sammenhæng med en almindelig e-mailadresse, fx ved kontaktoplysninger. Hvordan skal en borger opfatte dette? Betyder det, at den anden almindelige e-mail er "usikker" og hvad betyder "sikker" og "usikker", hvad kan konsekvensen være?

Med etableringen af digital post har vi en situation, hvor der er mindst tre forskellige digitale kanaler, som borgerne skal forstå. Vores undersøgelse har vist, at der hersker stor forvirring omkring dette og at det fremstår uklart i hvilke situationer, borgeren skal vælge hvad. Der er myndigheder, der i besvarelsen fra digital post giver en henvisning til en "sikker mail" adresse. Hvordan skal borgeren opfatte dette, at man inde fra én sikker kanal (digital post) henvises til en anden sikker kanal (sikker e-mail)? Problemstillingen bliver ikke mindre af, at nogle myndigheder kalder almindelige e-mailadresser for "usikre", hvilke kan risikere at bringe unødvendig modstand og usikkerhed frem hos borgeren. Der er en kommune, der angiver, at digital post ikke er sikker og at borgeren bør bruge sikker e-mail.

12 Konklusion

Vi har med denne undersøgelse af myndighedernes besvarelse af digital post og e-mail set nærmere på borgernes oplevelse af den digitale kommunikation med det offentlige.

Dobbelt så mange myndigheder svarer på e-mail som på digital post. Under halvdelen af myndighederne svarer på begge spørgsmål i mailen. Kommunerne er i front med at besvare e-mails, mens hver fjerde e-mail til staten ikke blev besvaret. Kun godt halvdelen af kommunerne svarer på digital post. Ingen af ministerierne svarer på digital post. Alle regionerne svarer på digital post. Efter en dag havde 80% af myndighederne besvaret e-mailen, men kun 40% besvaret digital post. Ingen ministerier har besvaret digital post, hvorimod 3 ud af 4 har besvaret e-mailen. Godt 80% af de 122 statslige institutioner ikke svarer på digital post og hver tredje svarer ikke på e-mail.

Hertil skal lægges det meget overraskende resultat, at de klarer sig dårligere end 2010 hvor vi gennemførte en tilsvarende undersøgelse om e-mail svartider. En række af de statslige styrelser og institutioner har slet ikke en digital postkasse og andre rapporterer om forsendelsesproblemer.

Endelig viser vores kortlægning stor variation i hvilket omfang, der udsendes kvittering på modtaget mails og digital post. Det er selvsagt ekstra uheldigt hvor meddelelsen ikke besvares umiddelbart efter modtagelse, da borgeren og virksomheden dermed mangler viden om og juridisk bindende dokumentation for at henvendelsen er modtaget.

Der er således et betydeligt råderum til at forbedre ift. myndighedernes håndtering af digital post selv om myndighederne har haft næsten tre år til at få det til at fungere. Dette gælder både på den måde, de enkelte myndigheder præsenterer deres digitale postkasser på borger.dk, det gælder de svar, som myndighederne sender til borgerne via digital post, både teknisk set og indholdsmæssigt, det gælder integrationen af digital post i myndighedernes bagvedliggende processer og systemer, der sandsynligvis har ført til den meget lave besvarelsesfrekvens og det gælder de forhold omkring videregivelse af personfølsomme og fortrolige oplysninger, som kan være svære at forstå for borgeren.

Der er myndigheder, der i deres beskrivelse af den sikre kommunikation fremmaler billeder af store farer for borgeren ved ikke at skrive sikkert til kommunen og at det er borgerens pligt at bruge sikker kommunikation. Dette er en misforståelse og skaber blot yderligere usikkerhed om den digitale kommunikation med myndighederne især overfor de IT-svage borgere. Det er myndighederne, der har en pligt til at kommunikere med borgerne så uvedkommende ikke får adgang til personfølsomme og fortrolige data, det er ikke borgerne, der skal løse denne opgave for myndighederne. Myndighederne kan så hjælpe borgerne med at håndtere denne usikkerhed ved bl.a. at fjerne både almindelige og sikre e-mailadresser, således at det ikke er borgeren, der står overfor valget mellem kanaler.

Kommunikationen via digital post har i langt de fleste tilfælde en uformel form, som kendes fra e-mailkommunikation. Dette indebærer, at myndighederne ved en ikke uvæsentlig del af besvarelserne indleder en mere uformel dialog med borgeren uanset at der i casen blev stillet to helt præcise spørgsmål.

Hvornår er det hensigtsmæssigt, at myndighederne indleder en dialog med borgeren på en ”chat-agtig” form og hvornår er det hensigtsmæssigt blot at give borgeren et endeligt svar og ikke opfordre til yderligere dialog? Dette bør myndighederne forholde sig til ift. effektiviteten i myndighedens egne processer.

Myndighederne har mulighed for at opsætte digital post på forskellig måde. Vores undersøgelse indikerer, at der ift. svarfrekvens og svar kvalitet ikke er forskel på de myndigheder, der har gjort sig anstrengelser og fastlagt postkassehierarki og emnestruktur og de, der ikke har. Postkassehierarki og emnestruktur skulle ellers sikre, at borgerne i højere grad vælger den rigtige postkasse og at borgerens henvendelse påføres tilstrækkeligt med metadata til at sikre en hurtig og effektiv distribution til den korrekte sagsbehandler. Vi har i undersøgelsen ikke haft mulighed for at kigge myndighederne ”over skulderen” for at se, hvordan systemerne er konfigureret og integreret i arbejdsprocesser hos myndigheden. Undersøgelsen indikerer imidlertid, at der er et forbedringspotentiale her.

En mulighed er at indføre en løbende revision og tilsyn med disse forhold og en instans, hvor borgeren kan henvende sig i de tilfælde, hvor myndighederne ikke lever op til kravene. Det kunne ske ved hjælp af anvendelsen af en såkaldt teknisk kommunikationskvalitet (TKK) som mål for myndighedernes evne til at levere digital kommunikation på den mest hensigtsmæssige måde for borgeren. En løbende måling og offentliggørelse af TKK vil sandsynligvis medvirke til at forbedre forholdene overfor borgerne.

Bilag

Bilag 1 Indikatorer

Tabel 29 Indikatorer

ID DP/Mail ID for hver myndighed Se bilag 10.1 for liste over myndigheder
ID2 DP/Mail Kode for myndighed, hvls denne findes Kommunekoder, Regionskoder, "Min" for ministerier, "Sty" for styrelser og statslige institutioner

Indikator	DP/Mail	Forklaring	Værdi1	Værdi2	Værdi3	Værdi4	Værdi5
D1	DP	Antal dage efter afsendelse, hvor kvittering er modtaget					
D2	DP	Antal dage efter afsendelse, hvor svar er modtaget					
D3	DP	Vurdering af svarindhold 2	0 Begge svar OK	1 Begge svar OK, yderligere service	2 Ufuldstændigt svar	3 Kvittering, ingen svar	4 Ingen svar
D4	DP	Vurdering af svarindhold 1	A Begge svar + service	B Begge svar	C Et svar	D Ingen svar	
D5	DP	Er der en hovedpostkasse, herunder "øvrige", "generel henvendelse" osv.	0 Ja	1 Nej			
D6	DP	Postkassehierarki	1 Simpelt, få postkasser, få opdelinger	2 Kun postkasser uden hierarki	3 Hierarki med postkasser		
D7	DP	Logik i postkassehierarki	1 Kan forbedres				
D8	DP	Anvendelse af emne	1 Intet eller valgfrit	2 Kun ét emne, tvungent	3 Flere emner, tvungent		
D9	DP	Antal bilag på kvittering/svar					
D10	DP	Svarformat	0 Mail	1 Brev			
D11	DP	Dialogtråd fra e-Boks	0 Ej synlig	1 Synlig			
D12	DP	Svarhistorik medtaget	0 Ja	1 Nej			
D13	DP	Intern meddelelse medtaget	0 Nej	1 Ja			
D14	DP	Kode i Emne	0 Nej	1 Ja			
E1	Mail	Antal dage efter afsendelse, hvor kvittering er modtaget					
E2	Mail	Antal dage efter afsendelse, hvor svar er modtaget					
E3	Mail	Vurdering af svarindhold 2	0 Begge svar OK	1 Begge svar OK, yderligere service	2 Ufuldstændigt svar	3 Kvittering, ingen svar	4 Ingen svar
E4	Mail	Vurdering af svarindhold 1	A Begge svar + service	B Begge svar	C Et svar	D Ingen svar	
E5	Mail	Myndighedsnavns i afsender, kvittering	0 Ja	1 Nej			
E6	Mail	Myndighedsnavn i emne, kvittering	0 Ja	1 Nej			
E7	Mail	Henvielse til digital post	0 Nej	1 Ja	2 Ja med dybt link		
E8	Mail	Myndighedsnavns i afsender, svar	0 Ja	1 Nej	2 Nej, Personmail		
E9	Mail	Myndighedsnavn i emne, svar	0 Ja	1 Nej			
E10	Mail	Antal bilag på kvittering/svar					

Bilag 2 Myndigheder kontaktet ekskl. styrelser og statslige institutioner

Tabel 30 Myndigheder kontaktet ekskl. styrelser og statslige institutioner

ID	Kode	Myndighed	ID	Kode	Myndighed
M001	165	Albertslund kommune	M062	370	Næstved kommune
M002	201	Allerød kommune	M063	727	Odder kommune
M003	420	Assens kommune	M064	461	Odense kommune
M004	151	Ballerup kommune	M065	306	Odsherred kommune
M005	530	Billund kommune	M066	730	Randers kommune
M006	400	Bornholm kommune	M067	840	Rebild kommune
M007	153	Brøndby kommune	M068	760	Ringkøbing-Skjern kommune
M008	810	Brønderslev kommune	M069	329	Ringsbølle kommune
M009	155	Dragør kommune	M070	265	Roskilde kommune
M010	240	Egedal kommune	M071	230	Rudersdal kommune
M011	561	Esbjerg kommune	M072	175	Rødovre kommune
M012	563	Fanø kommune	M073	741	Samsø kommune
M013	710	Favrskov kommune	M074	740	Silkeborg kommune
M014	320	Faxe kommune	M075	746	Skanderborg kommune
M015	210	Fredensborg kommune	M076	779	Skive kommune
M016	607	Fredericia kommune	M077	330	Slagelse kommune
M017	147	Frederiksborg kommune	M078	269	Solrød kommune
M018	813	Frederikshavn kommune	M079	340	Sorø kommune
M019	250	Frederikssund kommune	M080	336	Stevns kommune
M020	190	Furesø kommune	M081	671	Struer kommune
M021	430	Faaborg-Midtfyn kommune	M082	479	Svendborg kommune
M022	157	Gentofte kommune	M083	706	Syddjurs kommune
M023	159	Gladsaxe kommune	M084	540	Sønderborg kommune
M024	161	Glostrup kommune	M085	787	Thisted kommune
M025	253	Greve kommune	M086	550	Tønder kommune
M026	270	Gribskov kommune	M087	185	Tårnby kommune
M027	376	Guldborgsund kommune	M088	187	Vallensbæk kommune
M028	510	Haderslev kommune	M089	573	Varde kommune
M029	260	Halsnæs kommune	M090	575	Vejen kommune
M030	766	Hedensted kommune	M091	630	Vejle kommune
M031	217	Helsingør kommune	M092	820	Vesthimmerlands kommune
M032	163	Herlev kommune	M093	791	Viborg kommune
M033	657	Herning kommune	M094	390	Vordingborg kommune
M034	219	Hillerød kommune	M095	492	Ærø kommune
M035	860	Hjørring kommune	M096	580	Aabenraa kommune
M036	316	Holbæk kommune	M097	851	Aalborg kommune
M037	661	Holstebro kommune	M098	751	Aarhus kommune
M038	615	Horsens kommune	M099	84	Region Hovedstaden
M039	167	Hvidovre kommune	M100	82	Region Midtjylland
M040	169	Høje-Taastrup kommune	M101	81	Region Nordjylland
M041	223	Hørsholm kommune	M102	85	Region Sjælland
M042	756	Ikast-Brande kommune	M103	83	Region Syddanmark
M043	183	Ishøj kommune	M104	Min	Beskæftigelsesministeriet
M044	849	Jammerbugt kommune	M105	Min	Erhvervs- og Vækstministeriet
M045	326	Kalundborg kommune	M106	Min	Finansministeriet
M046	440	Kerteminde kommune	M107	Min	Forsvarsministeriet
M047	621	Kolding kommune	M108	Min	Justitsministeriet
M048	101	København kommune	M109	Min	Klima, Energi- og Byggeministeriet
M049	259	Køge kommune	M110	Min	Kulturministeriet
M050	482	Langeland kommune	M111	Min	Ligestillings- og Kirkeministeriet
M051	350	Lejre kommune	M112	Min	Miljøministeriet
M052	665	Lemvig kommune	M113	Min	Min. for forskning, Innovation og Videregående udd
M053	360	Lolland kommune	M114	Min	Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter
M054	173	Lyngby-Taarbæk kommune	M115	Min	Ministeriet for Børn og Undervisning
M055	825	Læsø kommune	M116	Min	Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri
M056	846	Mariagerfjord kommune	M117	Min	Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
M057	410	Middelfart kommune	M118	Min	Social- og Integrationsministeriet
M058	773	Morsø kommune	M119	Min	Statsministeriet
M059	707	Norddjurs kommune	M120	Min	Transportministeriet
M060	480	Nordfyns kommune	M121	Min	Økonomi- og Indenrigsministeriet
M061	450	Nyborg kommune			

Bilag 3 Randfordeling ekskl. styrelser og statslige institutioner

Tabel 31 Randfordeling

ID	ID2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
M001	165		2	2	C	0	1		1	0	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M002	201			4	D	0	1		1									4	D						
M003	420		3	0	B	0	1		3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	B	0	1	0	0	1	
M004	151			4	D	0	3	1	2							0	1	2	C	0	1	0	0	1	
M005	530		1	2	C	0	1		1	0	0	0	0	0	1		1	2	C				0	1	
M006	400		1	2	C	1	3		3	0	0	1	0	0	1	0	1	2	C	0	1	1	0	1	
M007	153		1	0	B	0	3		1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	B	1	1	0	0	1	
M008	810			4	D	0	1		1								1	2	C				1	1	
M009	155			4	D	0	1	1	1								1	0	B				1	1	
M010	240		1	0	B	0	3		1	2	0	1	0	0	1	0		3	D	0	1	0			
M011	561	0	1	1	A	0	3		1	3	0	1	0	0	1		1	0	B				0	1	
M012	563			4	D	0	1	1	1								1	0	B				2	1	
M013	710	1		3	D	1	3		3							0	1	0	B	0	0	2	0	1	
M014	320			4	D	0	1		1								1	2	C				2	1	
M015	210			4	D	0	1		3							0	1	2	C	1	1	1	2	1	
M016	607		1	0	B	1	3		3	4	0	1	0	0	1	0		3	D	1	1	0			
M017	147			4	D	0	1	1	2								1	2	C				2	1	
M018	813		1	0	B	0	2		2	2	0	1	0	0	1	0	1	2	C	1	1	0	1	1	
M019	250			4	D	0	3		2									4	D						
M020	190			4	D	0	1		2								1	2	C				1	1	
M021	430		1	0	B	0	3		3	1	0	1	0	0	1	0	1	2	C	1	1	1	2	1	
M022	157		1	0	B	0	1		1	0	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M023	159			4	D	0	1		1								1	0	B				1	1	
M024	161		1	0	B	0	1		3	1	0	1	0	0	1		1	2	C				0	1	
M025	253		1	2	C	0	3		3	4	0	0	0	0	1	0	1	0	B	1	0	1	1	1	
M026	270		6	0	B	0	3		3	1	1	0	1	0	0	0	2	0	B	0	1	0	0	1	1
M027	376			4	D	0	3	1	3								1	0	B				2	1	
M028	510	0	1	0	B	0	3		2	1	0	1	0	0	1	0	2	0	B	1	0	0	1	1	
M029	260			4	D	0	1		2									4	D						
M030	766		1	0	B	0	2		2	3	0	1	0	0	1		1	0	B				1	1	
M031	217		3	2	C	0	1		3	2	0	1	0	0	1		2	0	B				2	1	
M032	163		1	0	B	0	2		2	2	0	1	0	0	1		1	0	B				0	1	
M033	657			4	D	0	3		1								1	2	C				0	1	
M034	219		1	0	B	0	1		1	1	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M035	860			4	D	0	2		2								1	0	B				0	1	
M036	316		1	2	C	0	2		2	2	0	1	0	0	1	0	1	2	C	1	1	0	1	1	
M037	661		1	2	C	0	2		1	0	0	0	0	0	1			4	D						
M038	615		2	1	A	0	1		2	0	0	0	0	0	1		1	2	C				0	1	
M039	167		1	0	B	0	3		1	0	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M040	169			4	D	0	1		2							0	1	0	B	1	1	0	2	1	
M041	223		6	0	B	0	3		1	1	0	1	0	0	0		1	0	B				2	1	
M042	756		2	0	B	0	3		2	0	1	0	1	0	0	0		3	D	0	0	0			
M043	183			4	D	0	3		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	
M044	849		1	0	B	0	2		1	5	0	1	0	1	1			4	D						
M045	326		5	0	B	0	3		1	0	1	0	1	0	0	0	1	2	C	0	1	0	0	1	
M046	440	0		3	D	0	3		2									4	D						
M047	621			4	D	0	1		1								1	2	C				1	1	
M048	101			4	D	1	3	1	3							0	0	2	C	1	1	0	1	1	1
M049	259			4	D	0	1		2								1	2	C				2	1	
M050	482	0	1	0	B	0	1		2	2	0	1	0	1	1	0	1	2	C	0	0	0	1	1	
M051	350		1	0	B	0	2		1	2	0	1	0	1	1	0		3	D	0	0	0			1
M052	665			4	D	0	1		1								1	0	B				2	1	
M053	360		2	0	B	0	1		1	2	0	1	0	1	1		1	0	B				2	1	
M054	173			4	D	0	2		1								1	0	B				0	1	
M055	825	0	1	2	C	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1		1	2	C				2	1	1
M056	846		20	2	C	0	2		2	1	0	0	0	0	1		1	2	C				1	1	
M057	410		1	0	B	0	2		1	2	0	1	0	0	1		1	0	B				2	1	
M058	773		1	1	A	0	3		1	3	0	1	0	0	1	0	1	0	B	1	1	0	2	1	
M059	707	0		3	D	0	1		2									4	D						
M060	480			4	D	0	3		1								1	2	C				0	1	
M061	450		1	0	B	0	3		1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	B	0	0	0	0	1	
M062	370			4	D	0	3		1								1	1	A				1	1	
M063	727			4	D	0	1		2							0	1	0	B	0	0	0	0	1	

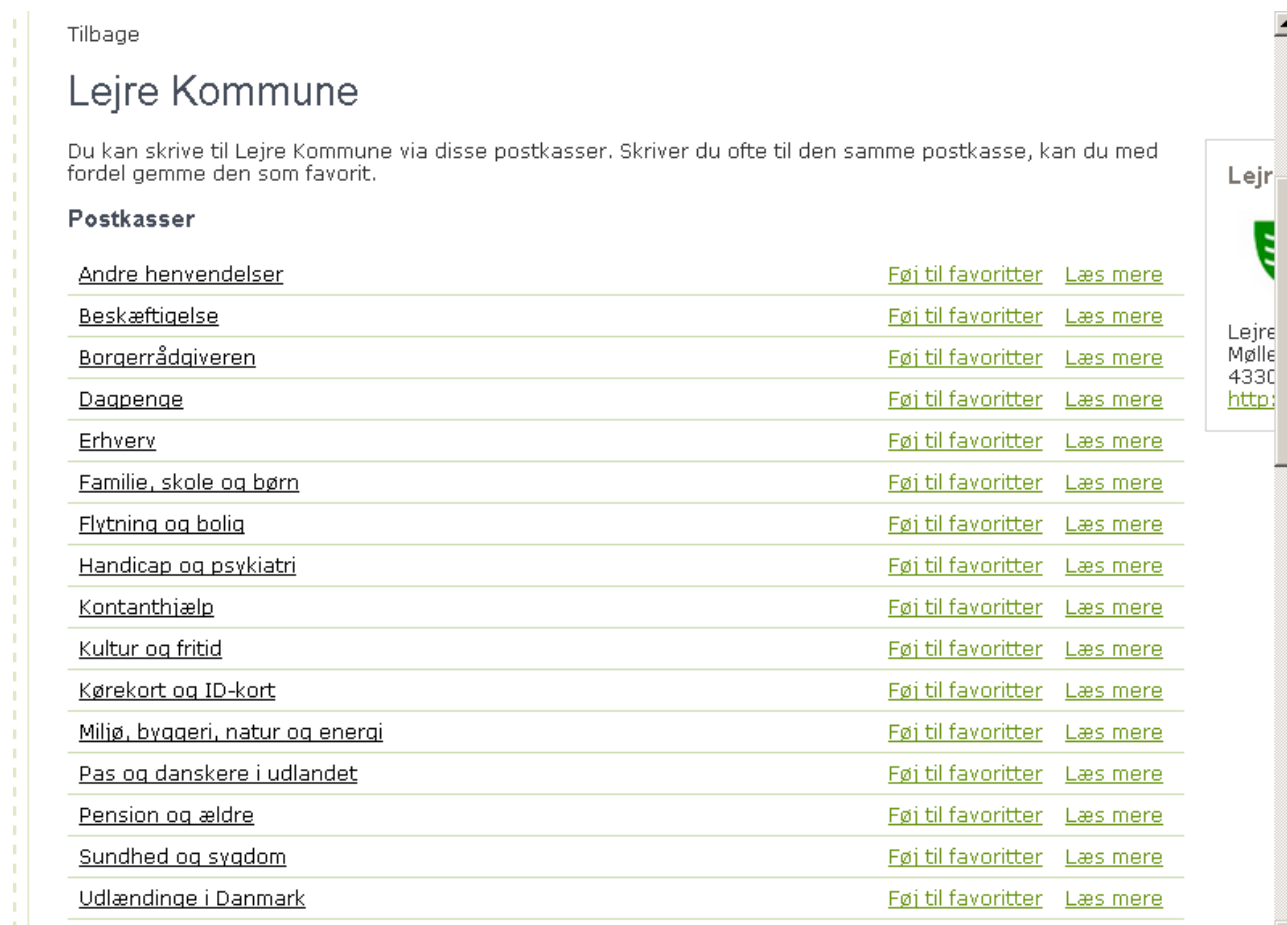
ID	ID2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
M064	461			4	D	0	3		1							0		3	D	0	1	0			
M065	306		1	1	A	0	3		1	0	1	0	1	0	0		1	0	B				2	1	
M066	730		1	1	A	0	3		2	1	0	1	0	0	1		1	0	B				0	1	
M067	840		1	0	B	0	1		2	4	0	1	0	0	1			4	D						
M068	760		1	2	C	0	2		2	0	0	0	0	1	1		1	2	C				1	1	
M069	329			4	D	0	2		1								1	0	B				0	1	
M070	265		1	0	B	0	3		2	3	0	1	0	0	1		1	0	B				0	1	
M071	230			4	D	0	1		2							0	1	2	C	0	1	0	0	1	
M072	175		1	0	B	0	1		1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	B	0	1	0	0	1	
M073	741			4	D	0	1		1							0	1	0	B	0	1	0	2	1	
M074	740			4	D	0	2		2							0	1	0	B	1	0	0	1	1	
M075	746		1	2	C	0	2		1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	A	0	1	0	0	1	
M076	779			4	D	0	2		2								1	2	C				1	1	
M077	330			4	D	0	3		1							0		3	D	0	1	0			
M078	269		1	0	B	0	3		2	2	0	1	0	1	1		1	0	B				0	1	
M079	340			4	D	0	3		1								1	0	B			2	0	1	
M080	336			4	D	0	3		2							0	1	2	C	0	0	0	0	1	
M081	671		2	0	B	0	2	1	2	1	0	1	0	0	1			4	D						
M082	479			4	D	0	2		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	
M083	706			4	D	0	3		1							0	2	2	C	0	0	2	0	1	
M084	540		1	0	B	0	2		3	0	0	0	0	0	1	0		3	D	0	1	2			
M085	787		1	2	C	0	2		1	2	0	1	0	0	1			4	D						
M086	550			4	D	0	3		2								4	0	B				2	1	
M087	185		2	0	B	0	1		2	0	0	0	0	0	1		1	2	C				1	1	
M088	187		1	2	C	0	1		2	1	0	0	0	0	1		1	2	C			2	1	1	
M089	573			4	D	0	3		2								1	0	B				0	1	
M090	575		1	2	C	0	1		3	1	0	1	0	0	1		1	2	C				1	1	
M091	630	1		3	D	0	3		2							1	1	0	B	0	1	0	0	1	
M092	820			4	D	0	3		1								1	0	B				1	1	
M093	791	0		3	D	0	3		3								1	0	B				2	1	
M094	390			4	D	0	1		3							0	1	2	C	1	0	0	1	1	
M095	492	0	1	2	C	0	3		2	2	0	1	0	0	1	0	1	2	C	0	1	0	2	1	
M096	580	0	1	0	B	0	1	1	3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	B	1	1	0	1	1	
M097	851			4	D	0	3		2								1	2	C				2	1	
M098	751		1	2	C	0	2		1	0	0	0	0	0	1		1	2	C				1	1	
M099	84		1	0	B	0	1		2	0	0	0	0	0	1		1	2	C				0	1	
M100	82		1	2	C	0	2		3	1	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M101	81		2	0	B	0	1		1	0	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M102	85		1	2	C	0	2		1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	B	0	1	0	0	1	
M103	83		1	0	B	0	3		1	1	0	0	0	0	1		1	0	B				0	1	
M104	Min			4	D	0	1		1							0	1	2	C	1	0	0	2	1	
M105	Min			4	D	0	1		1									4	D						
M106	Min			4	D	0	1		1								1	2	C				0	1	
M107	Min			4	D	0	1		1								1	0	B				0	1	
M108	Min			4	D	0	1		1									4	D						
M109	Min			4	D	0	1		1									4	D						
M110	Min			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	
M111	Min			4	D	0	1		2								1	0	B				0	1	
M112	Min			4	D	0	1		1							0	1	2	C	0	1	0	0	1	
M113	Min			4	D	0	1		1								1	2	C				2	0	
M114	Min			4	D	0	1	1	1									4	D						
M115	Min			4	D	0	1		1							0	2	0	B	1	0	0	1	1	
M116	Min			4	D	0	1		1								1	0	B				2	1	
M117	Min			4	D	0	1		1							0	1	0	B	0	1	0	0	1	
M118	Min			4	D	0	1		2								1	0	B				2	1	
M119	Min			4	D	0	1		1								1	2	C				2	1	
M120	Min			4	D	0	1		1								1	0	B				0	1	
M121	Min			4	D	0	1		1							0	1	0	B	1	1	0	2	1	1

Bilag 4 Postkassehierarki, digital post

Figur 13 Simpelt postkassehierarki, Allerød kommune



Figur 14 Kun postkasser i roden, Lejre kommune



Figur 15 Postkasser i et hierarki, Nyborg kommune

Tilbage

Nyborg Kommune

Du kan skrive til Nyborg Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

+

Arbejde og ledighed

+

Bolig byggeri og planer

-

Børn og pasning

Adoption

[Føj til favoritter](#)

[Læs mere](#)

Dagtilbud

[Føj til favoritter](#)

[Læs mere](#)

Støtte og vejledning

[Føj til favoritter](#)

[Læs mere](#)

+

Familie og samfund

-

Handicap og psykiatri

Børn og unge med handicap

[Føj til favoritter](#)

[Læs mere](#)

Socialpsykiatrien

[Føj til favoritter](#)

[Læs mere](#)

Voksne med handicap

[Føj til favoritter](#)

[Læs mere](#)

+

Hvis du er medarbejder i Nyborg Kommune

+

Hvis du er virksomhed i Nyborg Kommune

+

Kultur og fritid

+

Natur og miljø

+

Skole og uddannelse

+

Sundhed og sygdom

Nyborg Kommune

Nyborg
Torvegade 58
8000 Nyborg
<http://www.nyborgkommune.dk>

Figur 16 Postkassehierarki, Aabenraa kommune

Tilbage

Aabenraa Kommune

Du kan skrive til Aabenraa Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

Børn og Skole

Børn og Skole

Føj til favoritter

Læs mere

CHK

CHK

Føj til favoritter

Læs mere

Sundhed og Omsorg

Sundhed og omsorg

Føj til favoritter

Læs mere

Borgerservice

Føj til favoritter

Læs mere

Jobcenter

Føj til favoritter

Læs mere

Kultur, Miljø & Erhverv

Føj til favoritter

Læs mere

Aabenraa Kommune

Føj til favoritter

Læs mere

Tilbage

Aabenraa Kommune

Aabenraa Kommune

Aabenraa Skole

6200

http://

Figur 17 Postkassehierarki, Struer kommune

Tilbage

Struer Kommune

Du kan skrive til Struer Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

Digital postkasse

Føj til favoritter

Læs mere

Spørgsmål vedr. byggesager

Føj til favoritter

Læs mere

Spørgsmål vedr. grundsalg

Føj til favoritter

Læs mere

Spørgsmål vedr. hjælpemidler

Føj til favoritter

Læs mere

Spørgsmål vedr. pension

Føj til favoritter

Læs mere

Spørgsmål vedr. sygedagpenge

Føj til favoritter

Læs mere

Spørgsmål vedr. vielser

Føj til favoritter

Læs mere

Ved tvivl brug denne

Føj til favoritter

Læs mere

Tilbage

Struer Kommune

Struer Kommune

Struer Øst

7600

http://

Figur 18 Postkassehierarki, Fanø kommune

[Tilbage](#)

Fanø Kommune

Du kan skrive til Fanø Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

☐ Digital post

[Digital post til Fanø Kommune](#)[Føj til favoritter](#)[Læs mere](#)

[Tilbage](#)

Fanø



Fanø
Skole
6720
[http://](#)

Figur 19 Postkassehierarki, Københavns kommune

[Tilbage](#)

Københavns Kommune

Du kan skrive til Københavns Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

☐ Borgere

☐ Bolig og Byggeri

☐ Borgerrådgiveren

☐ Borgerservice

☐ By og trafik

☐ Børn og unge

☐ Erhverv

☐ Kultur og Fritid

☐ Miljø

☐ Socialforvaltningen

☐ Sundhed og omsorg

☐ Erhverv

☐ Medarbejder

[Tilbage](#)

Køb



Købe
Råd
1599
[http://](#)

Bilag 5 Anvendelse af emne, digital post

Figur 20 Intet emne eller valgfrit emne, Thisted kommune

Ny postmeddelelse (Indbakke) – Google Chrome
https://dkal.e-boks.dk/inbox_message_write.aspx?mailboxid=619&duid=18E1C3D63B39C7A738970B00D29ED3C4CE628ACCA40B6C11CE48A8AF56DA497A494

Ny postmeddelelse

Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Thisted Kommune (Øvrige henvendelser) [Skift modtager](#)



Angående

[Skrifttype] [Størrelse] **F** **k** **u** [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Farve] [Baggrund]

Figur 21 Tvungent emne, kun ét emne, Ministeriet for ligestilling og kirke

Ny postmeddelelse (Indbakke) – Google Chrome
https://dkal.e-boks.dk/inbox_message_write.aspx?mailboxid=3777&duid=18E1C3D63B39C7A738970B00D29ED3C4CE628ACCA40B6C11CE48A8AF56DA497A494

Ny postmeddelelse

Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Ministeriet for Ligestilling og Kirke (Ministeriet for Ligestilling og Kirke) [Skift modtager](#)



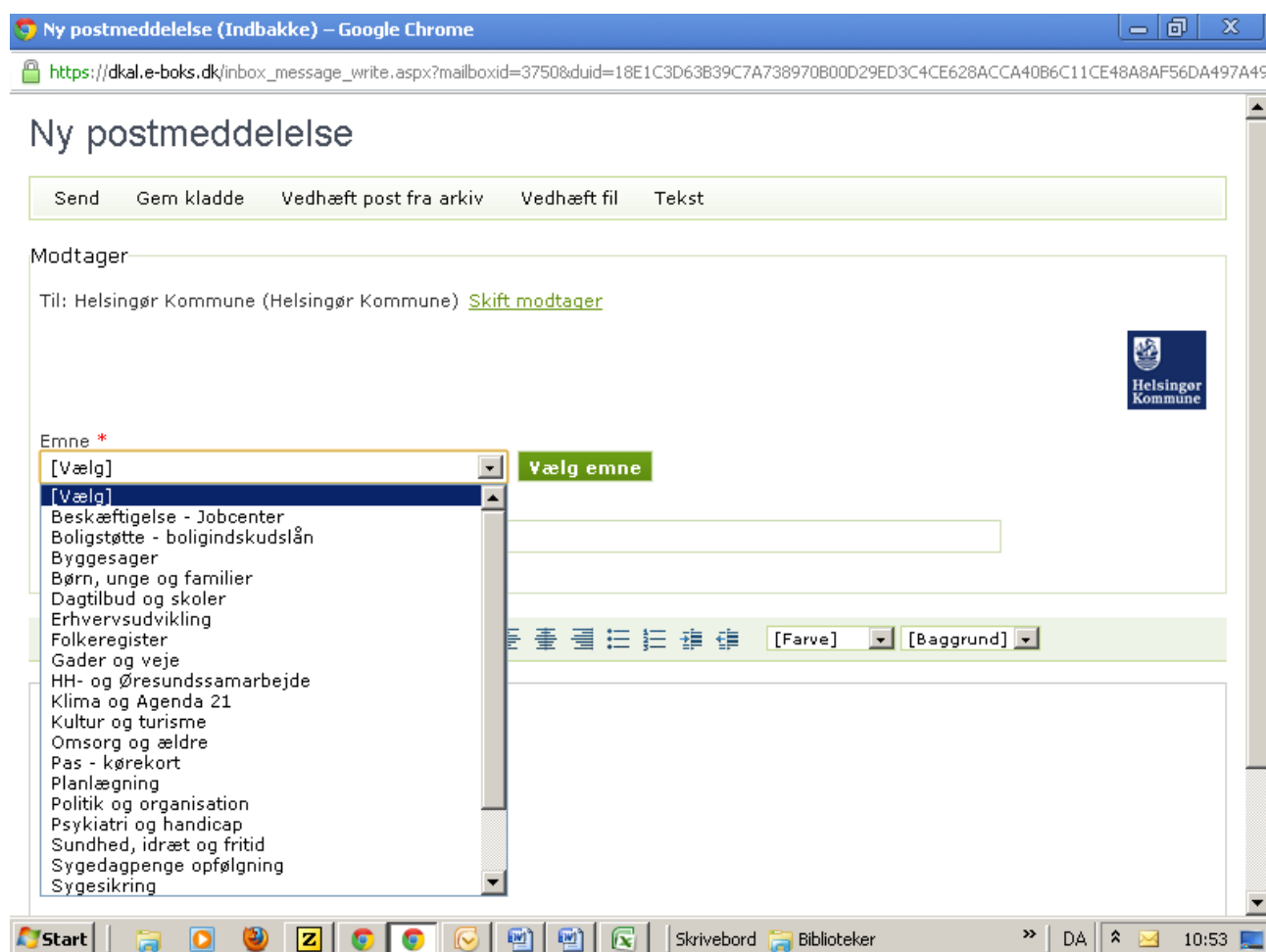
Emne *

[Vælg] **Vælg emne**

[Vælg]
Henvendelse til ministeriet

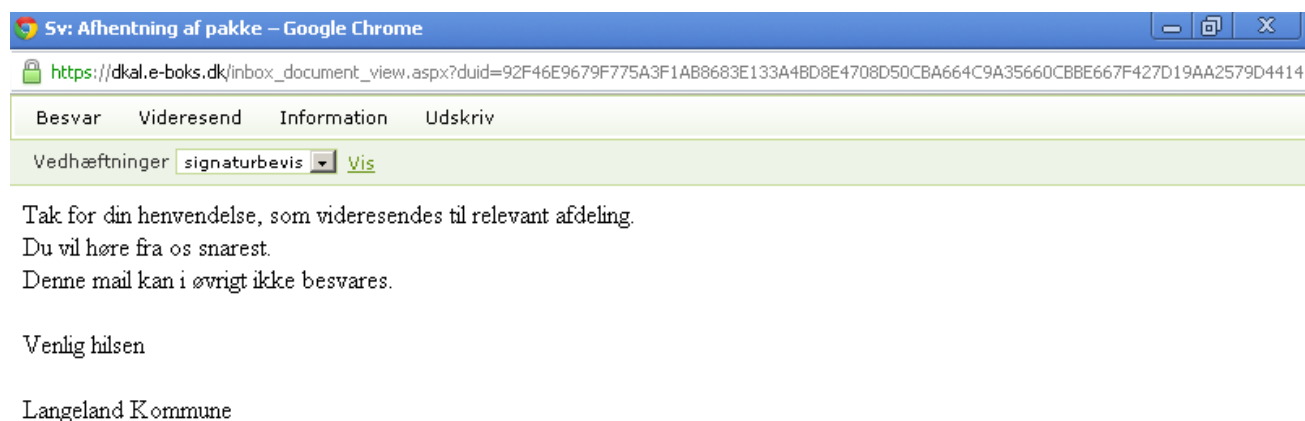
[Skrifttype] [Størrelse] **F** **k** **u** [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Liste] [Farve] [Baggrund]

Figur 22 Tvungent emne, flere emner, Helsingør kommune



Bilag 6 Kvittering for modtagelse af digital post

Figur 23 Autokvittering, Langeland kommune



Figur 24 Manuel kvittering, Favrskov kommune

Sv: Afhentning af pakke – Google Chrome

https://dkal.e-boks.dk/inbox_document_view.aspx?duid=92F46E9679F775A3F1AB8683E133A4BD21283208C23833FC475CCC683160C60589226BF48AB3F12F

Besvar Videresend Information Udskriv

Vedhæftninger image002 Vis

Favrskov Kommunes Borgerservicecenter har modtaget din e-mail.

Den vil blive sendt videre til behandling/besvarelse inden for én arbejdsdag.

Du kan forvente at modtage svar på din henvendelse inden for 14 dage.

Venlig hilsen

Borgerservice

Favrskov Kommune

Bilag 7 Svarformat, digital post

Figur 25 Svarformat brev, Ikast-Brande kommune

Besvar Videresend Information

Der er ingen vedhæftninger til dette dokument



Ikast-Brande Kommune
Borgerservice
Rådhuset, Rådhusstræde 6
7430 Ikast
Tel. 99 60 40 00 - Fax 99 60 40 45

www.ikast-brande.dk
borgerservice@ikast-brande.dk

Sendes til

Jesper Buil Berger
Skovbøgårds Allé 10
2500 Valby

Jestheraustromer

**Meddelelse uden
særlig følgeskrivelse**

Vedrørende

Åbningstider

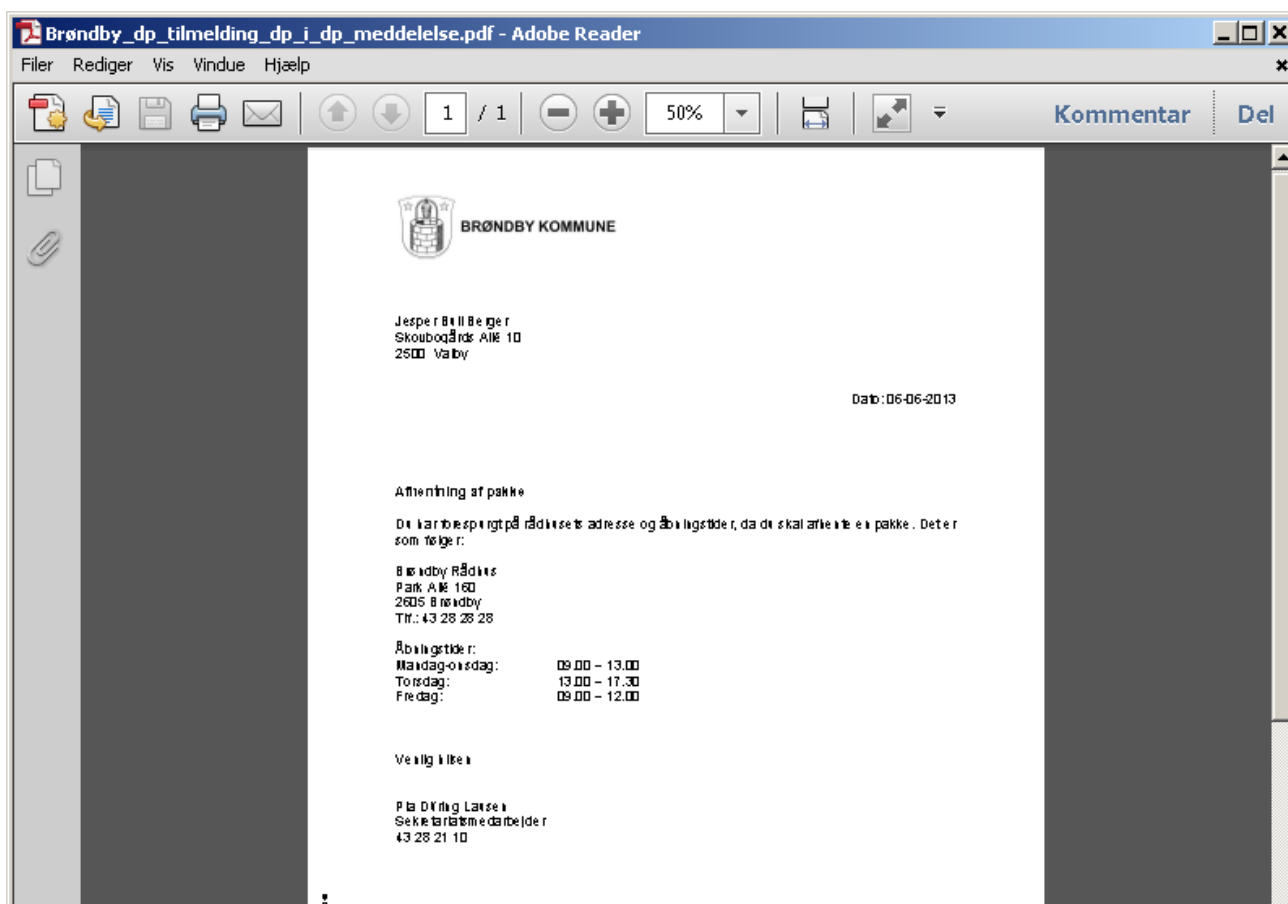
☐ Følge aftale	☐ Til videre behandling
☐ I henhold til brev	☐ Ring venligst herom
☒ I henhold til e-mail	☐ Kan beholdes
☐ Til orientering	☐ Kommentar udbedes
☐ Til godkendelse	☐ Retur med tak for lån
☐ Til underskrift	☐ Til arkivering
☐ Udbedes retur	☐

Bemærkninger

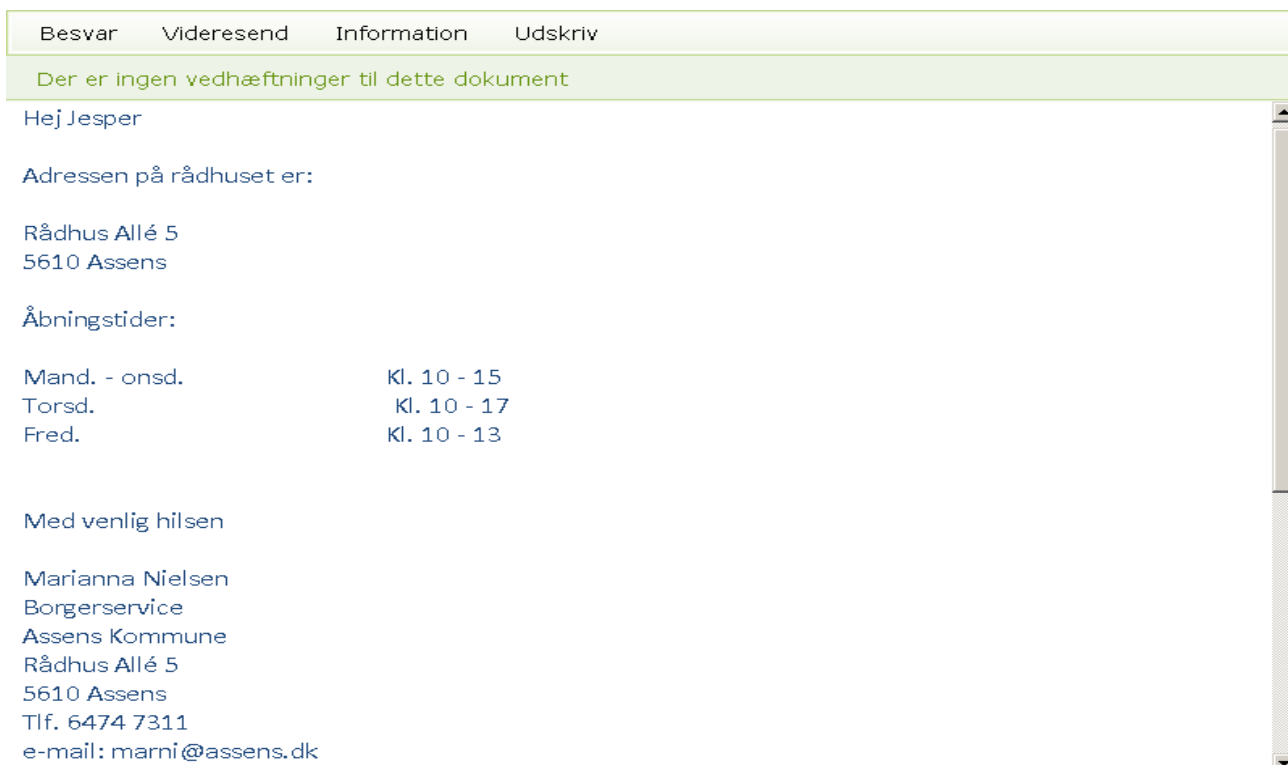
Åbningstider i Ikast:
Man. - tors. kl. 09.30 - 14.00
Onsdag LUKKET
Tors. kl. 09.30 - 17.00
Fre. kl. 09.30 - 13.00
For åbningstider i Brande og Næstved, se www.ikast-brande.dk

Med venlig hilsen

Figur 26 Svarformat brev, Brøndby kommuner



Figur 27 Svarformat e-mail, Assens kommune



Figur 28 Svarformat e-mail, Frederikshavns kommune

Sv: Afhentning af pakke – Google Chrome

https://dkal.e-boks.dk/inbox_document_view.aspx?duid=50A128852008A47256D5845D1F7D5787DB109ED478501E663255A917905702487A2B046C1339E

Besvar Videresend Information Udskriv

Vedhæftninger: [Vis](#)

Rådhus alle 100

Mandag – Tirsdag - Onsdag 8.00-15.00

Torsdag 8.00 – 17.00

Freitag 8.00 – 14.00

Venlig hilsen

Berit Rasmussen
Borgerservice

Frederikshavn Kommune
Borgerservice/Reception
Rådhus Alle 100
9900 Frederikshavn

Telefon: +45 98 45 95 98
E-mail: borae@frederikshavn.dk
Sikker e-mail: sikkerpost_borae@frederikshavn.dk
Hjemmeside: www.frederikshavn.dk

####DKALDialogtraad=2013A06A05A16B11B47B395496###

-----Oprindelig meddelelse-----
Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk
Sendt: 05.06.2013 20:33
Til: <sikkerpost@frederikshavn.dk>
Emne: Frederikshavn Kommune/Generel henvendelse [Autotitel=2013A06A05A16B11B47B395849]
[Ref.nr.=5f8946b4c19c4073ae4374336a721ead]

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke på rådhuset. Venligst send mig adressen på rådhuset samt åbningstider, tak.

Jesper B. Berger

Figur 29 Svarformat e-mail, Gribskov kommune

Vedr. afhentning af pakke – Google Chrome

https://dkal.e-boks.dk/inbox_document_view.aspx?duid=50A128852008A47256D5845D1F7D5787524C9BCAC159C335646C9C596AF9426E17602EC6F0B1C5C9

Besvar Videresend Information

Vedhæftninger: [Vis](#)

Svar vedrørende åbningstider i Borgerservice

Anette Andersson Levi

Figur 30 Fire bilag i svar, Fredericia kommune

Signaturbevis (åner i Excel, hvis man vælger "Vis")

Certifikat fundet	: Ja
Certifikatindehaver:	
CN=E-BOKS A/S - e-Boks indgaaende + SERIALNUMBER=CVR:25674154-UID:1272469174480, O=E-BOKS A/S // CVR:25674154, C=DK	
Certifikatudsteder:	
CN=TDC OCES CA, O=TDC, C=DK	
Dato for modtagelse	: Wed Jun 05 20:30:49 CEST 2013
Dato for signaturkontrol	: Wed Jun 05 20:30:49 CEST 2013
Resultat af signaturkontrol	: OK
Var meddelelsen uændret?	: Ja
Var meddelelsen krypteret?	: Ja, S/MIME/1024bit
Var certifikatet gyldigt?	: Ja
Var certifikatet revokeret?	: Nej
Var certifikatet betroet?	: Ja

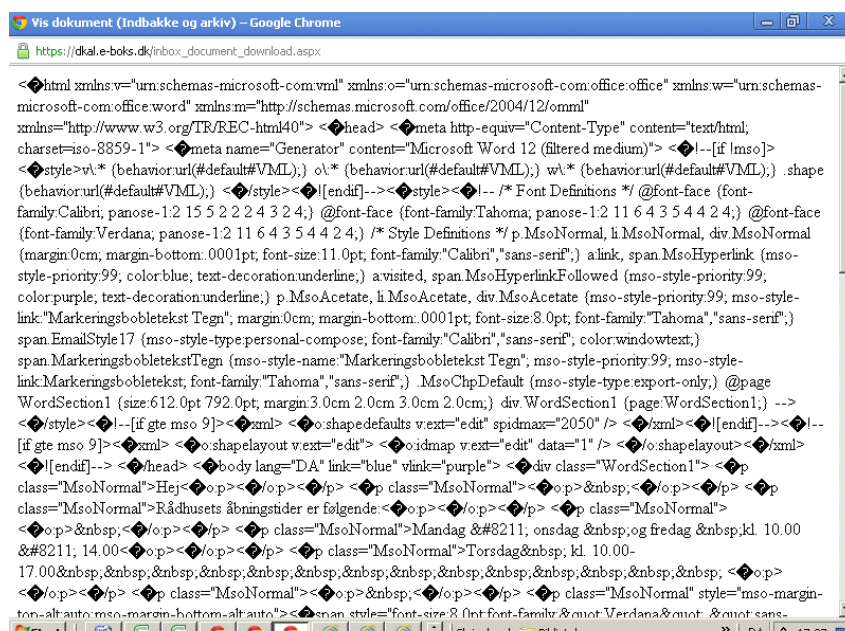
Image 001 (åbner i en nyt browservindue)



ekontakt (åbner i et nyt browservindue)



ekontakt_svar (åbner i et nyt browservindue)



Figur 31 Intern meddelelse i svar, Ringkjøbing-Skjern kommune

Fra: SignFlow-SikkerMail <ekontakt@rksk.dk>
Til: post@rksk.dk
Dato: 05-06-2013 21:55
Emne: Sikker mail: Øvrige henvendelser\Hovedpostkassen [Autotitel=2013A06A05A16B50B38B279647]
[Ref.nr.=6d39c3d887324832bf451de079c0bfaa] [p=6338712,v=318]

Svaret fra myndigheden (ikke medtaget)

Der er modtaget flg. sikre mail, når du ønsker at besvare den skal du bruge besvar-linket længere nede i mailen. Du kan se signaturbevis mv. nederst i denne mail.

CPR/CVR:

0410621711

Emne:

Øvrige henvendelser\Hovedpostkassen [Autotitel=2013A06A05A16B50B38B279647]
[Ref.nr.=6d39c3d887324832bf451de079c0bfaa]

Besked:

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke på rådhuset. Venligst send mig

Jesper B. Berger

Teknisk meddelelse fra sikkerhedssystemet til sagsbehandleren, overflødigt ift. modtageren og i værste fald misvisende, placeret imellem svar og meddelelse fra borger

Når du klikker på besvar-linket, åbnes en ny email med rettes i.

Skriv dit svar og klik på alm. Send knap. SignFlow sørger for at dit svar sendes sikkert retur til modtageren.

For sikker besvarelse, [klik her](#)

Besvarelse på denne sikre mail er kun mulig i 30 dage.

Sagsnummer:	6338712
Underskrivere:	E-BOKS A/S - e-Boks indgaaende
Angivet email:	<indgaaende@prode-boks.dk>

mvh,

E-kontakt [bilaget "dkalsignaturbevis.xml" blev fjernet af Margit Møller Rudebeck/MAMRU/RKSK]
[bilaget "smime.p7m" blev fjernet af Margit Møller Rudebeck/MAMRU/RKSK]
blev fjernet af Margit Møller Rudebeck/MAMRU/RKSK][bilaget "signaturbevis.txt" blev fjernet af Margit Møller Rudebeck/MAMRU/RKSK]

Meddelelsen fra borgeren (ikke medtaget)

Bilag 8 God service

Figur 32 Eksempel på svarkvalitet A, Nordfyns kommune

Jesper B. Berger

Fra: .nordfynskommune [post@nordfynskommune.dk]
Sendt: 13. juni 2013 08:12
Til: 'jesper.berger@aeblevangen.dk'
Emne: SV: Afhentning af pakke

Til Jesper Berger.

Jeg har set din meddelelse på kommunens indgående postliste.

Jeg forsøgte i går at ringe til dig (op til flere gange), men telefonen blev ikke taget. (Jeg har tjekket at det var det rigtige nummer jeg ringede på).

Jeg havde ikke din mail, så derfor er jeg glad for at du har skrevet til kommunen.

Jeg ved ikke hvad det er for en pakke du refererer til, men her på Bogense Rådhus, Østergade 23, 5400 Bogense i Nordfyns Kommune modtager vi alt post og også pakker, og jeg har ikke noget liggende.

Vil du venligst skrive tilbage helt specifikt hvad det er for en pakke du mangler.

Venlig hilsen

Eva Skou Rasmussen
Borgmesterkontoret



Telefon 64 82 80 08
esr@nordfynskommune.dk

Nordfyns Kommune
Østergade 23 | 5400 Bogense

Fra: Jesper Berger [<mailto:jesper.birkberger@aeblevangen.dk>]
Sendt: 12. juni 2013 21:32
Til: .nordfynskommune
Emne: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke på rådhuset. Venligst send mig adressen samt åbningstider.

Bilag 9 Eksempel på placering af kontaktdresser, e-mail

Figur 33 Visning af både e-mailadresser og digital post postkasser, Næstved kommune

NÆSTVED | English | Oversigt | A-Å

Kontakt | Nyt og presse | Selvbetjening | Kort | Abonnér | Publikationer | Om hjemmesiden

Service til borgere
Service til erhverv
Børn og unge
Ældre og pensionister
Sundhed og helbred
Handicap og psykiatri
Kultur og foreningsliv
Byg og bolig
Veje og miljø
Natur og friluftsliv
Job og uddannelse
Om kommunen
Byråd og politik

Selvbetjening

Forside / Selvbetjening / Flytning, byg og bolig

Udskriv | Læs højt

Flytning, byg og bolig

Bemærk: Hvis det emne du vil skrive om er markeret med 

Skal du have NemID og være tilsluttet digital post for at kunne skrive til os. Læs mere om [NemID og digital post her](#).

Du kan gå tilbage til [oversigten 'Skriv til Næstved Kommune' her](#).

[Afbrænding](#)
[Affald](#)
[Boliqydelse og beboerindskud](#)
[Botilbud](#)
[Brug af brændeovn](#)
[Byggesagsbehandling](#)
[Din ejendom](#)
[Drikkevand og grundvand](#)
[EL](#)
[Flytning og adresse](#)
[Grundsøg og projektejendomme](#)
[Jordforurening](#)





Figur 35 Placering af e-mailadresse, Gladsaxe kommune

KONTAKT

Gladsaxe Kommune
Rådhus Alle 7
2860 Søborg
Telefon: 39 57 50 00
Fax: 39 66 47 11
kommunen@gladsaxe.dk

Åbningstider
Mandag-fredag: 10.00-14.00

Telefontider
Mandag-fredag: 09.00-14.00

Borgerservice
borgerservice@gladsaxe.dk

Åbningstider
Mandag-onsdag: 10.00-14.00
Torsdag: 10.00-18.00
Fredag: 10.00-14.00

+ FEEDBACK

Figur 34 Placering af e-mailadresse, Dragør kommune

Dragør Kommune - Kirkevej 7, 2791 Dragør - Tlf. 32 89 01 00, fax 32 53 00 39 - e-mail dragoer@dragoer.dk

SKYBRUDDK

Bilag 10 Besvarelse med højest kvalitet

Figur 36 Eksempel på højeste svarkvalitet, Hvidovre kommune

Hej!

Vores adresse kan du se neden for, og vi har åbent:

Mandag til onsdag 10-14.30

Torsdag 13-17.30

Fredag 10-13.30

Med venlig hilsen

Birgitte Høj
Borgerservicecentret
Kultur- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Hvidovrevej 278
2650 Hvidovre

Telefon 3639 3335

Fax 3639 3646

www.hvidovre.dk

Gør dig selv en online tjeneste – Sig farvel til køer, ventetoner og åbningstider og goddag til digital service.

På www.borger.dk og www.hvidovre.dk har du adgang til digital selvbetjening og digital post døgnet rundt – og nøglen er din nye NemID, som du også bruger til din Netbank.

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]

Sendt: 5. juni 2013 21:37

Til: Offentlig postkasse Borgerservicecenter

Emne: Øvrige spørgsmål til Hvidovre Kommune [Autotitel=2013A06A05A16B29B39B515508]

[Ref.nr.=e22f5bef6f914f99aaf2d758d592aaba]

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke på rådhuset. Venligst send mig adressen på rådhuset samt åbningstider, tak.

Jesper B. Berger

Figur 37 Eksempel på højest teknisk svar kvalitet, Region Sjælland

Hej Jesper

Du har skrevet til Regionshuset i Sorø. Er det hos os du skal hente pakken, er adressen:

Region Sjælland
Alléen 15
4180 Sorø

Med venlig hilsen

Helle Bjørnskov
Postteamet

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]
Sendt: 5. juni 2013 21:59
Til: Regionsjælland
Emne: Region Sjælland

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke på regionen. Venligst send mig adressen på rådhuset samt åbringstider, tak.

Jesper B. Berger