

Digital kommunikation med den offentlige sektor

Årsager til manglende svar på digital post. Delrapport 3

Berger, Jesper Bull; Andersen, Kim Normann

Publication date:
2013

Document Version
Tidlig version også kaldet pre-print

Citation for published version (APA):
Berger, J. B., & Andersen, K. N. (2013). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Årsager til manglende svar på digital post. Delrapport 3*. 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 Bull; Andersen, Kim Normann

Publication date:
2013

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Berger, J. B., & Andersen, K. N. (2013). Digital kommunikation med den offentlige sektor: Årsager til manglende svar på digital post (delrapport 3).

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: Årsager til manglende svar på digital post

Delrapport 3

Jesper Bull Berger¹⁾ & Kim Normann Andersen²⁾

**Working paper
26. november 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

Forord

Udgangspunktet for vores undersøgelse om digital kommunikation med det offentlige er et positivt ståsted for så vidt angår den fremadrettede anvendelse af digitalisering. Vi deler således den normative målsætning udtrykt bl.a. i Regeringens, KLs og Danske Regioners 2015-digitaliseringsstrategi, at digitalisering af kommunikationen skal fremmes. Med denne afdækning af årsagerne til manglende besvarelse af digital post vil vi gerne medvirke til at fremme dialogen om rammerne for tvangsdigitaliseringen samtidig med, at vi gerne vil nyttiggøre den viden vi igennem undersøgelsen har fået om barriererne for anvendelsen af digital post.

I forsommeren 2013 gav vi os til at undersøge myndighedernes digitale kommunikation med borgerne. Vi sendte en besked fra digital post på borger.dk ud til myndighederne og stillede to konkrete spørgsmål, om adresse og åbningstid. Vi ville undersøge svartiden og om myndighederne svarede på spørgsmålene.

Første del af vores undersøgelse omfattede kommuner, regioner og ministerier. Her måtte vi konstatere, at problemstillingen omkring svartid og -indhold blev overskygget af en helt anden problemstilling, at en stor andel af myndighederne, halvdelen af kommunerne og alle ministerier, *slet ikke besvarede vores henvendelse*.¹ Vores resultater fik stor mediedækning, hvor bl.a. Finansministeren var ude og sige, at det ikke var godt nok.² Digitaliseringsstyrelsen, som har ansvaret for at få digital post ud til borgere og myndigheder svarede, at det ikke kunne skyldes tekniske forhold.³

Da vi i sensommeren 2013 gennemførte anden del af vores undersøgelse med fokus på de statslige styrelser og institutioner, så vi samme mønster som i første del af undersøgelsen: kun hver femte styrelse svarede på digital post.⁴

Vi sendte først digital post og en uge efter sendte vi samme besked med e-mail. Hvor det er fire ud af fem myndigheder, der besvarer e-mail, så er det kun hver tredje, der besvarer digital post. Hvis den manglende besvarelse ikke skyldtes tekniske forhold, så kunne det skyldes organisatoriske og medarbejderrelaterede faktorer. Fokus for denne tredje rapport er at belyse årsagerne til at myndighederne ikke besvarer digital post.

Vi har sendt spørgeskema ud til alle de myndigheder, der indgik i vores oprindelige undersøgelse om digital kommunikation og bedt om kommentarer til den digitale kommunikation, vi havde haft med myndigheden. Vi har været i kontakt med 125 myndigheder, som enten via spørgeskema, e-mail eller telefon har givet os et enestående indblik i deres håndtering af den digitale kommunikation.

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 26. november 2013

Aalborg, den 26. november 2013

Jesper Bull Berger

Kim Normann Andersen

¹ Jesper Bull Berger & Kim Normann Andersen (2013, September). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet*

² Bjarne Corydon: *Digital post skal besvares lige så hurtigt som al anden post (Version2)* (16. okt. 2013)

³ *Styrelse om manglende svar på digital post: Under al kritik (Version2)* (16. okt. 2013)

⁴ Jesper Bull Berger & Kim Normann Andersen (2013, November). *Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner, delrapport 2. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet*

Indhold

1	Indledning.....	7
2	Indsamling og analyse af data	8
3	Hovedresultater fra undersøgelsen	11
4	Myndighedernes egen opfattelse af deres digitale kommunikation.....	14
4.1	Egen opfattelse af den manglende besvarelse	15
4.2	Egen opfattelse af årsager til manglende besvarelse af digital post	16
5	Årsager til manglende besvarelse af digital post	17
5.1	Kender ikke til digital post	17
5.2	Er klar over, at de har tekniske problemer med digital post	18
5.3	Angiver menneskelige årsager som begrundelse.....	19
5.4	Mener ikke, at de har modtaget den digitale post.....	19
5.5	Mener, at de har svaret digital post.....	20
5.6	Svarer med skjult og ulæseligt svar, borgeren har problemet.....	22
5.7	Opfatter henvendelsen som spam	23
5.8	Organisationsændringer som begrundelse	24
6	Diskussion	24
7	Konklusion: Den synkrone indsats	26
	Bilag 1 Myndigheder, der har deltaget i undersøgelsen	29
	Bilag 2 Følgebrev, spørgeskema og rykkerbrev	31
	Bilag 3 Reaktioner på vores undersøgelse.....	34
	Bilag 4 Eksempler på vejledning til håndtering af digital post	35
	Bilag 5 Et gemt og ulæseligt svar	38
	Bilag 6 Digital post set fra ESDH og e-mailprogram.....	39
	Bilag 7 Myndighedsidentifikation følger ikke med til myndigheden.....	40

Formål og sammenfatning

Effektiviseringsdagsordenen for digitaliseringen i kommunikationen mellem borgerne og den offentlige sektor, hviler på antagelse om en digital parathed hos den offentlige sektor. Gentagne undersøgelser mere end indikerer, at denne ikke er tilstede. Til gengæld er den strategiske vilje til forandring der til overmål og der er en indædt tro på at det nok skal lykkes at få digitaliseret kommunikationen.

Vores tidligere rapporter viser, at det er muligt at sende e-mail til stort set alle led i den offentlige sektor og at det i overvejende grad er muligt at sende digital post. Til gengæld er det uforudsigeligt om man får svar og om man får fyldestgørende svar. Det gælder både digital post og e-mail. Problemet er blevet større siden 2010, ikke mindre. På den baggrund fraråder vi virksomhederne og borgerne selv at kontakte den offentlige sektor via digitale medier.

Vores undersøgelse viser, at den offentlige sektor heller ikke selv synes det går fremragende. Hver tredje kommune og statslige myndighed mener, at deres egen håndtering af digitale henvendelser fra borgerne ikke er tilfredsstillende. Kun godt halvdelen mener, at de leverer tilfredsstillende besvarelser ad den digitale vej.

Årsagerne til den manglende digitale service skyldes langt overvejende tekniske forhold. Fire ud af ti myndigheder svarer, at det primært er tekniske årsager, der er skyld i den manglende besvarelse af digital post og ca. en tredjedel mener, at det er menneskelige årsager. Det er kun omkring hver tiende myndighed, der mener, at det er forkerte interne arbejdsgange, der er årsagen.

Med dette overraskende resultat er der for alvor lagt en bombe under digitaliseringen, idet Digitaliseringsstyrelsen hidtil har fastholdt at de tekniske løsninger ikke er årsagen til manglende digitalisering af kommunikationen.

Vores æriende er imidlertid ikke at bremse digitaliseringen. Tværtimod arbejder vi i tråd med de linier der er udstukket i bl.a. Engaged Scholarship (Van de Ven), hvor problemløsning og teoribygning fordrer en interaktion – også fra forskerne. Antallet af downloads af vores tidligere rapporter, tyder på en general og betydelig interesse for vores resultater. De mange tilbagemeldinger ad digital og fysisk vej kunne være kommet ad andre veje, men den betydelige mediedækning har også bragt unikke vinkler og eksempler på digital kommunikation. Vinkler, som i vores optik, selv det mest veltilrettelagte interview næppe havde afdækket. Mediernes brug af eksperter er et omdiskuteret felt i forsknings- og medielitteraturen. Den aktive medieeksponering af vores e-mail og digital post forskning, rejser et muligt bidrag til den nationale og internationale e-government litteratur og udfordrer tænkningen om den videnskabsteoretiske positionering for forskningen.

Vores tilgang har på praksissiden allerede haft effekter. Efter offentliggørelsen af vores to tidligere delrapporter er der blevet ryddet op. Flere institutioner har oprettet postkasser, flere nedlagte er blevet slettet, og der er kommet fokus på området fra politikere, der vil have indført digitale rettigheder. Herudover har Kommunernes Landsforening (KL) og Digitaliseringsstyrelsen (DIGST) arrangeret workshops for myndigheder, leverandører har ændret funktionaliteter samt gået i dialog med kunderne om løsninger på baggrund af vores rapport. Endelig har DIGST holdt et leverandørmøde på baggrund af rapport 1. Formålet om engaged scholarship er således allerede indfriet, men med denne tredje rapport håber vi at kunne lægge yderligere en sten til dette hus, idet vi her belyser årsagerne, hvor de øvrige rapport primært har kortlagt indholdet og omfanget af problemet. Samlet set udgør rapport 1-3 derfor også et godt grundlag for det videre videnskabelige arbejde, idet vi nu har kortlagt problemet indhold og omfang og mulige årsager til dette. I denne og de tidligere rapporter er der også mulige løsningsveje. Den vigtigste er at rette opmærksomheden på den offentlige sektors egen modenhed.

1 Indledning

Vores generelle undersøgelse af den digitale kommunikation mellem myndigheder og borgere og vores undren over den lave svarfrekvens på digitale henvendelser, er baggrunden for at vi med denne rapport tager et spadestik dybere og forsøger at finde årsagerne til den manglende besvarelse. Hvor de tidligere rapporter har afdækket problemets omfang og karakter, sætter den rapport fokus på årsagen til problemet.

I modsætning til de tidligere rapporter hvor vi primært har haft kvantitative data for anvendelsen af e-mail og digital post, så har vi i denne rapport primært kvalitative data for at belyse årsagerne til den manglende og mangelfulde besvarelse. Søgningen efter årsager er dels forankret i den internationale litteratur om spredning og optagelse af innovationer, dels litteraturen om digital modenhed af organisationer.

I den internationale litteratur om spredning og optagelse af innovationer som digital post kan anskues at være, har bl.a. Rogers i sit 1962-værk slået til lyds for fokus på undersøgelse af karakteristika og mønstre i de populationer der optager innovationer.⁵ Vi kradser i denne overflade og retter fokus på digitalisering i offentlige organisationer – adopters og non-adopters. Det danske digitaliseringscase er unikt i international og skalamæssig sammenhæng, men også et meget lukrativt udgangspunkt. Der er ikke tale om en radikal ny innovation, men derimod en innovation der er udfordrende at forklare funktionaliteten af og hvad den bidrager med i.f.t. vanlig e-post. Der kunne bl.a. IT-cheferne og projektlederne have en afgørende rolle for innovationens skæbne. En rolle som IS-forskere generelt er noget tilbageholdende med at have armene løftet i begejstreng over i.f.t. at få spredt innovationer.⁶

For modenhedsmodellernes vedkommende har bl.a. Norris peget på manglende fremdrift af digitaliseringen på trods af de tilsyneladende lavt hængende frugter.⁷ I den amerikanske forskning er der således peget på at de radikale skift i interaktionen mellem den offentlige sektor og borgerne generelt er udeblevet. Fra dansk grund har vi også udfordret modenhedsmodellernes grundtanke om vertikal og horisontal integration som et mål for digitaliseringen.⁸

Istedet har vi har søgt formuleret en teoriramme hvor borgerne og kerneaktiviteterne er i fokus for digitaliseringen.⁹ Den massive satsning på digital kommunikation via platforme som er nye for brugerne, kan ikke vurderes til at være i tråd med denne tilgang. Hvor brugerne bevæger sig i retning af instant messaging og udfaser e-post begrebet, har den danske digitaliseringsstrategi en tilbagevenden til en interaktionsform der har flere rødder i sidste årtusinde end i det nye årtusinde. Dermed risikerer man at få et multifaceteret og vanskeligt løseligt problem. Den offentlige sektor er ikke parat til de nye digitale teknologier. De yngre brugere er optaget af helt andre og mere

⁵ Everett M. Rogers. (1962). *Diffusion of Innovations*. Glencoe: Free Press.

⁶ Srinarayan Sharma og Arun Rai (2013). Adopting IS process innovations in organizations: the role of IS leaders' individual factors and technology perceptions in decision making. *European Journal of Information Systems*.

⁷ Don Norris & Chris Reddick (2012). Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change? *Public Administration Review*.

⁸ Karen Leyne & J. Lee (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.

⁹ Kim Normann Andersen, Helle Zinner Henriksen, & Rony Medaglia. (2012). Maturity Models in the Age of Digital Diversity: Beyond the Layne & Lee Legacy. In: *Public Administration in the Information Age: Revisited*. ed. Ig Snellen; Marcel Thaens; Wim van de Donk. Amsterdam : IOS Press, pp. 205-220.

dynamiske kommunikationsteknologier og en bred skare af borgere har massive problemer med at tilgå den offentlige kommunikation ad digital vej.

I det videre forskningsarbejde med vores data, forestår der en analysefase hvor spredning og adoption samt modenhedsmodellerne bringes mere direkte i spil. Det vil ske med kollegaer fra New Zealand/Australien, Tyskland, Norge samt USA. Der er således betydelig interesse for de danske data og afsøgningen af det teoretiske bidrag.

I denne rapport sammenfatter vi resultaterne fra den samlede undersøgelse og uddrager overordnede implikationer af vores resultater. I afsnit 2 beskriver vi, hvordan spørgeskemaundersøgelsen er designet og foretaget, herunder, hvordan målet med undersøgelsen ændrede sig efterhånden som vi fandt ud af, at myndighederne ikke var i stand til at besvare vores spørgeskema.

I afsnit 3 sammenfatter vi den lange række af resultater fra vores undersøgelse. Vi gør det i prosaform for at afspejle den oplevelse vi selv har haft af dette overraskende forløb, der efterhånden manifesterede sig for os. Afsnit 4 omhandler svarene fra spørgeskemaundersøgelsen om myndighedernes opfattelse af deres egen service ift. den manglende besvarelse af digital post og deres egen opfattelse af årsagerne hertil. Dette afsnit afspejler primært chefer/lederes og stabsfunktionernes opfattelser.

I afsnit 5 beskriver vi så de oplevelser, vi har haft i den fem uger lange dialog med en lang række medarbejdere hos myndighederne. I dette afsnit bringer vi citater fra de mange dialoger, vi har haft da disse i sig selv på levende vis og med stor troværdighed udfolder fortællingen om digital post. Hvor vi i afsnit 4 overvejende hører den ”officielle” forklaring, så træder frontmedarbejderen tydeligere frem i afsnit 5 uden filter.

I afsnit 6 sætter vi vores resultater i et kritisk perspektiv ift. de mange tekniske barrierer for digital post. Vi afslutter rapporten i afsnit 7 med en kort konklusion.

Vi har samlet nogle af reaktionerne på vores undersøgelse i Bilag 3 for at vise engagementet hos myndighederne, men også for at illustrere, hvor lidt, der skal til for at støtte myndighederne i denne komplekse implementering.

I bilag 7 har vi beskrevet en problemstilling, vi har opdaget i løbet af undersøgelsen, at det kan være problematisk når systemet udgør en ramme for borgeren, hvor myndigheden er identificeret og borgeren derfor ikke gør dette, men hvor myndigheden i den anden ende tømmer postkasse for mere end én myndighed. Problemstillingen er underordnet ift. den samlede undersøgelse af digital post, men vi medtager det for at denne viden ikke skal gå tabt.

2 Indsamling og analyse af data

Den oprindelige undersøgelse blev foretaget ved at vi sendte en henvendelse til alle myndigheder, der var oprettet med en postkasse via digital post på borger.dk og spurgte om adresse og åbningstid. En uge efter sendte vi en meddelelse via e-mail med samme forespørgsel. Svartiden for digital post var 6 dage og for e-mail var den 2 dage. Vi sendte resultaterne om svartid og svar kvalitet ud til den enkelte myndighed, bad om kommentarer til resultaterne via et link til en spørgeskemaundersøgelse (se bilag 2). Resultat og link til spørgeskema blev sendt 11 arbejdsdage efter seneste henvendelse via digital post og seks arbejdsdage efter seneste henvendelse via e-mail. Vi sikrede os på den måde, at vi ikke kom til at påvirke resultatet af den oprindelige undersøgelse.

Vi overvejede, hvilken kanal vi skulle benytte til at fremsende vores henvendelse. Med digital post ville der være for stor risiko for, at vores henvendelse ikke blev læst og det virkede ikke hensigtsmæssigt at sende et brev om undersøgelse af digital kommunikation inkl. et link med posten.

Vi valgte derfor at sende henvendelse som e-mail og benyttede den e-mailadresse, vi havde fundet til brug for undersøgelsen. For de myndigheder, hvor vi ikke kunne finde en e-mailadresse (bl.a. alle ATPs institutioner) sendte vi et fysisk brev. Vi sendte således 243 henvendelser til myndigheder (se Tabel 2 i bilag).

I følgebrevet angav vi de specifikke oplysninger for den enkelte myndighed, dvs. hvilken digital postkasse og e-mailadresse, vores oprindelige henvendelse var sendt til samt dato for afsendelse, dato for evt. modtagelse af kvittering, dato for evt. modtagelse af svar fra myndigheden samt vores vurdering af svarindhold for de to kanaler. Herudover indsatte vi link til spørgeskemaundersøgelsen. For de myndigheder, der ikke havde besvaret digital post indsatte vi en yderligere opfordring til at svare.

Kun hver tredje har besvaret digital post. Jeres organisation har **ikke** besvaret digital post. Vi er særligt interesserede i årsagen til dette og opfordrer jer til at undersøge sagen og beskrive årsagen i spørgeskemaet. På denne måde kan vi være med til at pege på forklaringer på, at så mange myndigheder ikke har besvaret digital post. (følg brev til spørgeskema, 22. aug. 2013, Figur 6)

Vi designede spørgeskemaet med kun seks spørgsmål og to baggrundsspørgsmål for at øge svarfrekvensen, se spørgeskema i bilag, Tabel 3. Vi spurgte om myndigheden var tilfreds med svartid og svarindhold på begge kanaler. Dette gjorde vi fordi svaret eller det manglende svar også skal vurderes ift. myndighedens egen ambition på området. Det er jo muligt, at myndighederne bevidst har nedprioriteret digital post. Herefter spurgte vi de myndigheder, der ikke havde besvaret digital post om den primære årsag til dette (teknik, arbejdsprocesser, menneskelige fejl). Vi spurgte om der var fejl i vores data og i givet fald i hvilke data, for at kvalitetssikre vores data. Som baggrund spurgte vi om område (IT, borgerservice, sekretariat/stab, andet) og funktion (medarbejder, teamleder/afdelingsleder, chef) for personen, der udfyldte spørgeskemaet.

Spørgeskemaet blev testet med fire medarbejdere i Assens og Københavns kommuner, hvilket gav anledning til få ændringer i forklarende tekst. Spørgeskema og følgebrev blev udsendt d. 22. aug. 2013 til 243 myndigheder via enten e-mail eller fysisk brev.

I den første uge blev vi kontaktet af 41 myndigheder pr. mail eller telefon. Langt størstedelen af myndighederne henvendte sig for at spørge, hvad vi mente med digital post, hvilken kanal, vi havde brugt til afsendelsen, om vi kunne sende meddelelsen igen osv. Det gik op for os, at for mange af myndighederne gav vores spørgeskema slet ikke mening. I spørgeskemaet spurgte vi om årsagen til det manglende svar på digital post. Hvis man ikke ved, hvad digital post er, så giver spørgsmålet ikke mening. Vi var i kontakt med de samme myndigheder flere gange efter samme mønster: myndigheden kontakter os for at vide mere om digital post eller for at meddele, at de ikke havde fået beskeden eller at de *havde* sendt et svar og at vi måtte have begået fejl i registreringen. Vi forklarede forholdene omkring digital post, hjalp med at lede efter vores besked eller med at fejlfinde i deres egne systemer. Vi kan konstatere, at myndighederne tager læring om digital post til sig og at der foregår en modnings- og erkendelsesproces ift. digital post. På en enkelt dag nåede vi at få en e-mail fra en styrelse om formiddagen, der meddelte, at de skam ikke havde modtaget noget og at vi måtte have begået en fejl, for derefter at modtage en e-mail om eftermiddagen efter, at de havde fundet ud af årsagen til, at de ikke havde modtaget vores besked. De havde nu taget skridt til at få rettet det op fremadrettet og i øvrigt takkede de mange gange for en nyttig undersøgelse.

På den første dag af vores undersøgelse var der 18, der havde udfyldt spørgeskemaet. Vi havde oplevet, at vores henvendelse samt spørgeskema flere steder havde sat gang i en erkendelsesproces. Denne var ofte nødvendig for at kunne besvare spørgeskemaet. Kunne vi så regne med, at disse 18, som var hurtige til at svare også havde været igennem de erkendelsesprocesser og undersøgelser omkring digital post, der gjorde, at vi kunne stole på deres svar? Vi måtte konstatere, at validiteten af

svarene på vores spørgsmål ville afhænge mere af, hvor myndighederne var i deres egen erkendelsesproces omkring digital post end af de faktiske omstændigheder. Vi måtte igen konstatere, at digital post havde taget hele opmærksomheden ift. det overordnede emne om digital kommunikation, og at myndighedernes egen opfattelse af deres egen svar kvalitet ift. e-mail og digital post derfor ikke ville være det primære resultat. Vi valgte derefter at bruge undersøgelsen til at indsamle så mange kvalitative data som muligt om myndighedernes håndtering af modtagelse og besvarelse af digital post.

På den baggrund udsendte vi rykkere til de 118 myndigheder, der ikke havde besvaret digital post (se Tabel 2 i bilag) og som ikke havde besvaret spørgeskemaet. Dette gav fornyet kontakt fra nye myndigheder med spørgsmål af samme karakter som efter første udsendelse. I alt var vi i kontakt med 73 myndigheder i hele perioden fra 22. aug. til 2. okt. 2013. For en række myndigheder deltog vi i fejlfindingen, hvor vi flere gange havde kontakt til myndigheden, havde kontakt til leverandører og til e-Boks, der hjalp til ved at konstatere, hvorvidt en meddelelse havde forladt en myndighed og var afleveret til borgerens postkasse.

Af de 243 myndigheder fik vi svar fra 96, hvilket svarer til 40%. Af de 163 myndigheder, der ikke havde besvaret digital post, fik vi svar fra 76, svarende til knapt halvdelen. Analysen af svar fra myndighederne omfatter kun de 76 fra spørgeskemaundersøgelsen og ikke de yderligere ”svar”, vi har fået igennem anden dialog med myndighederne.

Henvendelser blev registreret og kodet. Der blev ført en logbog over forløbet.

Spørgeskemaet blev udarbejdet i et spørgeskemaværktøj og undersøgelsen blev oprettet som en ikke-anonym undersøgelse, så vi efterfølgende kunne spore myndighedernes svar. Følgebrev og rykkerbrev med unikt link til spørgeskemaundersøgelse for den specifikke myndighed blev flettet med myndighedens svartid og -kvalitet og udsendt fra Microsoft Word med brevflætning til myndighedens e-mail via Microsoft Outlook og den ene forfatters private e-mailkonto. Vi blev opmærksomme på, at politiet ikke kunne få adgang til online spørgeskemaet. En venlig medarbejder fra Nordjyllands Politi gjorde dog opmærksom på, at man blot skulle fjerne ”s” i ”https” og han sendte dette tip ud til landets politikredse. Vi sendte ét spørgeskema ud i Wordformat til Fyns Politi inden dette tip kom frem.

Der er to institutioner (Assens kommune og Danmarks Statistik), der forklarer forsinkelsen i besvarelse med, at de kender den ene forfatter og brugte tid på at undersøge en evt. sammenhæng således at deres svartid ikke blev retvisende.

Der er en del myndigheder, der forklarer, at de ikke har besvaret digital post fordi de finder selve casen med afhentning af en pakke utroværdig og betragter meddelelsen som spam.

Vi vidste positivt, at der ikke var en pakke til afhentning her (vi er et lille sekretariat med seks medarbejdere, der alle blev spurgt, og vi har ikke i nyere tid haft noget, som skulle afhentes her, hvor der kun yderst sjældent er borgerhenvendelser ved personligt fremmøde), din mail er meget kort i indhold (5kb) og er ikke adresseret til Energiklagenævnet samt indeholder ikke anden identifikations-/kontaktinformation på dig, fx adresse eller telefonnr., som vi alternativt kunne kontakte dig på. Det er alle forhold, der typisk peger i retning af, at det er spam. (Energiklagenævnet)

Den første henvendelse via Digital Post er læst og modtaget, men henvendelsen er anset for at være en form for spam/chikane eller i hvert fald useriøs. Landsskatteretten er en klageinstans på skatteområdet, og ikke et sted man henter pakker. Havde den i øvrigt anonyme Jesper Berger skrevet, at han skulle aflevere en klage personligt, ville vi have sendt besked om adresse og åbningstid næste morgen (henvendelsen er indgået ved 23tiden den 7. august). Da den samme henvendelse indgår på mail en uge senere, vælger vi at svare, at der må være tale om en fejl. At der er svaret, som der er, er efter

vores opfattelse udtryk for en fejl i undersøgelsen, hvilket jo er uheldigt. Mon ikke andre har haft den samme opfattelse som os. (Landsskatteretten)

Vi anerkender, at denne risiko har været til stede. Vi kan dog også konstatere, at en del myndigheder, der bruger denne begrundelse rent faktisk *har* haft problemer med den digitale post. For disse myndigheder er spam-begrundelsen således ikke sand.

Der kan også være en fejlkilde ifm. nedlagte myndigheder. Hvis posten for den nedlagte myndighed håndteres af en anden myndighed tæller vi dette som *to* myndigheder. Dette er blandt andet tilfælde for den nedlagte Skolestyrelsen, hvis post passes af Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen. Det er samme medarbejder, der besvarer post til Skolestyrelsen og til Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen. Hun kommenterer det manglende svar fra Skolestyrelsen på følgende måde:

Vi modtog 2 identiske mails samme dag, og jeg besvarede derfor den ene og slettede den anden. Mailen, vi ikke svarede på, var adresseret til Skolestyrelsen, som blev nedlagt i 2011. (Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen)

Dette giver god mening set fra medarbejderens side. Man ville kunne hævde, at Skolestyrelsen ikke burde medregnes som en institution, der ikke havde besvaret digital post. Vi har imidlertid valgt at holde os til forskningsdesignet.

3 Hovedresultater fra undersøgelsen

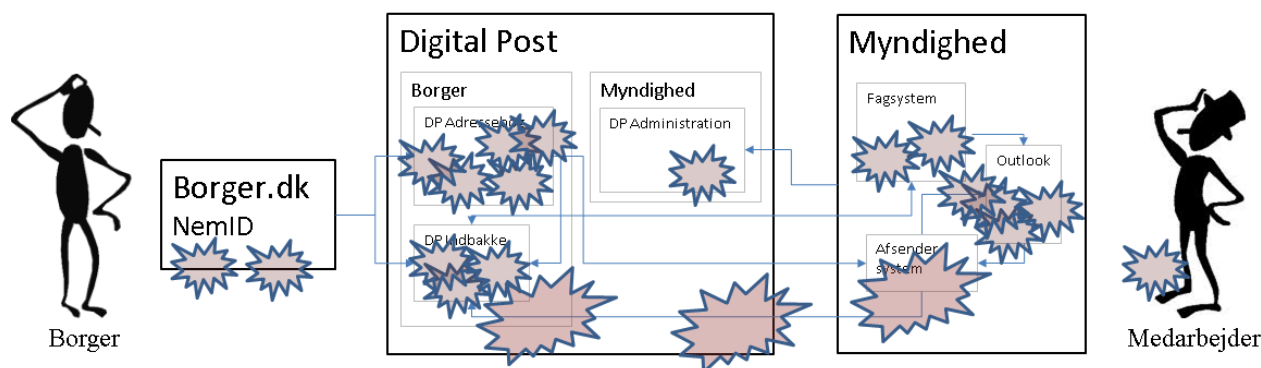
I vores undersøgelse af digital kommunikation har vi forsøgt at finde svar på følgende:

- Hvordan fremstår myndighedernes postkasser under digital post på borger.dk?
- Er alle myndigheder oprettet?
- Er der myndigheder, der er oprettet, som ikke bør være der fordi de er nedlagte?
- Hvordan fungerer selve oprettelsen af en digital post besked ift. at finde den rigtige postkasse og anvendelse af emne?
- Hvordan fremstår svarene fra myndighederne overfor borgerne, er der noget, der forstyrrer?
- Er der omstændigheder, der evt. kan forstyrre budskabet om digital post som den foretrukne, sikre kanal?
- Kan borgerne være sikre på historiske meddelelsers sporbarhed?
- Er myndighederne tilfredse med den lave svarfrekvens?
- Hvor er årsagen til den lave svarfrekvens?
- Hvad er myndighedernes opfattelse af årsagen til den lave svarfrekvens?

Undersøgelsen har bragt os i kontakt med en lang række myndigheder, leverandører samt e-Boks i forsøget på at skabe et klarere billede af omstændighederne for anvendelse af digital post. Dette afsnit er en kort opsamling på alle tre rapporters resultater.

Vi har løbende udvidet vores forståelse af digital post og rammerne omkring digital post. I figur 1 er vist en illustration af dele af systemet (se Figur 1) I figuren er udeladt bl.a. myndighedernes initiering af meddelelser til borgerne og authenticationsprocesser.

Figur 1 Digital post fra borger til myndighed og retur, brolagt med forhindringer



Vi har arbejdet intenst med digital post på borger.dk. Netbankerne har i mange år givet brugeren en advarselsdialogboks inden man bliver smidt af p.g.a. timeout uden aktivitet. Det svarer til at bevæge musen for at få skærmen væk fra pauseskærm. Denne service har borger.dk ikke. Her bliver man bare smidt af med en teknisk fejlmeddelelse. Da Nets ikke havde testet java-opdateringen og NemID gik i sort i tre dage fik man følelsen af, hvordan det er at være afhængig af tvangsdigitalisering og ikke få noget støtte fra staten, der har indført tvangsdigitaliseringen. Digitaliseringsstyrelsens svar på NemID-nedbruddet var, at man altid kunne ringe eller sende en e-mail.¹⁰ På direkte spørgsmål om digital post siger Digitaliseringsstyrelsen, at "den alternative kanal er analog, så må myndighederne sende brev med posten".¹¹

Da vores forskningsdesign indebar, at vi også sendte e-mail til myndighederne har vi været rundt på alle myndigheders hjemmesider for at finde e-mailadresser. Her har vi stort set over en bred kam set, at der fortsat reklameres for forrige generations sikre kommunikation. Der skrives indgående om sikker e-mail og digital signatur, mens der henvises til download af certifikater (fx "Hvis du vil være helt sikker på, at ingen uvedkommende læser din e-post på "vejen" til os kræver det desuden, at du sender e-posten i krypteret form" med efterfølgende vejledninger), især i den statslige sektor. Retorikken er meget skarp, "hvis du vil skrive sikkert..." og "(institutionen) kan ikke forhindre, at borgere og virksomheder fremsender følsomme oplysninger i ikke-krypteret e-mail. Er dette tilfældet besvares e-mailen ikke". Til gengæld er digital post stort set fraværende. Det kan være overordentligt vanskeligt for borgeren at opfatte digital post som et alternativ til noget, der står så skarpt som sikker e-mail. Vi har oven i købet oplevet en medarbejder hos en myndighed, der frarådede os at bruge digital post og bruge sikker e-mail i stedet for, da digital post ikke var helt sikker.

Vi har både set, at mange styrelser slet ikke var oprettet med digital post på borger.dk, men også, at en række styrelser på borger.dk slet ikke fandtes fordi de var nedlagte. Vi har oven i købet set hybrider, hvor man starter sin meddelelse til én styrelse og "inde i" meddelelsen dukker et andet styrelsesnavn op. Vi har set mange forskellige postkasse-hierarkier, opbygget efter vidt forskellige principper, der er ikke meget standardisering for borgeren her, vi har set "test"-postkasser og system-postkasser, som ikke skulle være synlige for borgeren og vi har oplevet at være tvunget til at vælge emne på en meddelelse, selv om der kun var ét emne at vælge imellem, dette er unødigt besværligt for borgeren. Vi har senere fået forklaret fra en leverandør, at digital post er designet sådan, at brugere skal vælge et emne for at de nødvendige oplysninger kan blive ført fra digital post til myndigheden.

¹⁰ Digitaliseringsstyrelsen om NemID-nedbrud: Du kan altid ringe (Version2) (21. nov. 2013)

¹¹ Digitaliseringsstyrelsen trækker i land: Kan ikke garantere alternativer til NemID (Version2) (21. nov. 2013)

Hvis man sender til en politikreds eller en domstol, så kan man ikke se, hvilken institution, man har sendt til og når svaret kommer, kan man heller ikke se, hvor svaret kommer fra. Vi har set, at når myndighederne ændrer navn - og det er der en del styrelser og ministerier, der gør efter et valg - så ændrer afsender og modtager sig også i borgerens historiske meddelelser i borgerens "egen" digital post mappe. Man skulle ellers tro, at disse historiske meddelelser var statiske og at det kun var borgeren, der havde adgang? Skal borgeren printe meddelelser ud for at være sikker på sporbarehed? Når man arbejder intenst med digital post, som vi har gjort, dvs. sender og modtager mange beskeder, så tager man sin erfaringer med sig som e-mailbruger og ofte vil man have brug for tidspunktet på en besked. I digital post har Finansministeriet valgt, at det kun er nødvendigt at kunne se dato og ikke tid på sendte og modtagne beskeder. Man opdager hurtigt, at dette ikke opfylder behovene.

For de borgere, der rent faktisk får svar fra myndighederne ser det heller ikke godt ud. Beskederne har huller i stedet for grafik, som til gengæld er vedhæftet som bilag sammen med forskellige sikkerhedsfiler og andet teknik. Det er ikke alle myndigheder, der tager historikken med i meddelelsen, selv om det vel ellers skulle være fordelene ved en elektronisk besked, at begge parter har hele kommunikationskæden. For de myndigheder, der tager historikken med, tager de ofte også den såkaldte dialogtråd med - en kode, som bruges til at knytte afsender og modtagers meddelelser sammen. Myndighederne tager også den unikke beskedID med i svaret i emnefeltet, selv om det ligner spam, fx [Autotitel=2013A06A05A16B50B38B279647][Ref.nr.=6d39c3d887324832bf451de079c0bfaa), som er koden fra én besked!. Så er der myndigheder, der sender deres interne svarvejledning med ud til borgerne og myndigheder. Der er myndigheder, der placerer svaret i et bilag, der godt nok gør det svært at finde. Enkelte sender svar ud i HTML-kode og med digital post-loven¹² i hånden så kan myndighederne sige, at nu er meddelelsen sendt og så har den også retsvirkning - uanset om borgeren kan læse den eller ej.

På myndighedssiden ser vi *helt entydigt*, at digital post er meget komplekst og at der er en lang række områder, hvor det kan gå galt. Vi har bevidst valgt at tage en lang række citater med for at vise, hvor galt det faktisk står til. Særligt har vi oplevet en lang række styrelser, hvor man ikke ved, hvad digital post er. Der er i den grad blevet implementeret digital post hen over hovedet på de medarbejdere, der skal håndtere henvendelser fra borgerne. Flere institutioner mener slet ikke, at de *har* digital post, men de *har* altså åbne postkasser på borger.dk og har måske haft det i tre år. Vi har oplevet en række institutioner, der hårdnakket påstår, at de aldrig har modtaget vores digitale post. Den digitale post har så siddet fast i ESDH-systemet, er havnet i en ukendt folder i mailsystemet, er sorteret fra af spamfilteret eller fordi borgeren ikke bor i kommunen (!).

De "falske" kvitteringer både hos borgere og hos myndigheder giver anledning til store (men naturlige) misforståelser. De fleste af os er fra vores e-mailerfaring vant til, at beskeder i sendt-mappen rent faktisk også er modtaget i den anden ende og at vi får en "bounce-back" fejlmail, hvis dette ikke er tilfældet.

Dette er langt fra sikkert i digital post, hvor "falske" kvitteringer fra myndighederne skaber en falsk tro på at en besked også er modtaget hos myndigheden. I borgerens ende er der en besked i sendt-mappen, der indikerer, at der er sendt en besked til en myndighed. Hvis myndigheden har sat autokvittering på digital post, så får borgeren også en autokvittering, men denne kommer blot fra digital post systemet og har aldrig været inde og vende omkring myndighedens systemer. Den er ikke udtryk for, at en medarbejder i myndigheden rent faktisk også har modtaget beskeden. Men der er også den anden vej, hvor myndighederne tror, at de har sendt et svar. Her er der en række fejlmuligheder. Medarbejderne kan sende med et forkert certifikat eller uden certifikat fordi det er udløbet, vælge den "forkerte" besvarknap, sende uden dialogtråd eller uden afsender. Der er også en

¹² Lov om offentlig digital post (Retsinformation) (24. nov. 2013)

række tilfælde, hvor medarbejderne ikke bruger afsendersystemets sindrige forsendelsesmetode, hvor man skal klikke på et link i selve mailbeskeden og *ikke* må bruge besvarknappen . Når dette kombineres med, at den ikke-sendte besked lægger sig som en besked i sendt-bakken, ja, så er vi jo vant til, at så er meddelelsen også modtaget. Vi har flere eksempler på institutioner, der fremsender kopi af sendt-post som dokumentation for at vi har modtaget beskeden. E-boks sender fejlmeddelelser ud når myndighederne forsøger at sende, men der ikke er hul igennem. Hvis ikke disse fejlmeddelelser blive registreret hos myndigheden, så vil myndigheden fejlagtigt tro, at meddelelsen er modtaget i digital post.

Der sker også en række manuelle fejlsorteringer, hvor medarbejdere i myndigheden tror, at meddelelser fra digital post er spam pga. mystiske koder hist og her (fx dialogtråd: ###DKALDialogtraad=2013A06A05A16B42B53B164111##) samt en mystisk afsender (indgaaende@prod.e-boks.dk). Finansministeriet har sørget for, at beskeden i myndighedens ende absolut ikke ligner en ”normal” besked. Til gengæld er der *ikke* noget ved beskeden, der signalerer, at der faktisk er en borger bag, der har logget ind via NemID. Hvis blot dette var mere tydeligt for myndighederne, så ville medarbejderen nok ikke tro, at der var tale om spam.

Vi har konstateret, at det er endog meget vanskeligt - eller umuligt - at få et overblik over hele flowet fra borger til myndighed og retur. Der er involveret en række parter: borger, fagområde hos myndighed, IT hos myndighed, evt. en central myndighed (fx Rigspolitiet eller Domstolsstyrelsen), e-Boks samt et antal systemleverandører hos myndighederne. Der findes tilsyneladende ikke en testfunktion, hvor man kan sende en besked fra en borger og så lyser der en lampe hos den sagsbehandler, der skal behandle sagen eller omvendt. Den lampe, der skulle tænde for medarbejderen hos myndigheden for at vise, at meddelelsen er kommet hele vejen igennem til borgene - den har myndighederne slukket for. Systemet har ingen test- eller uddannelsesfunktion, hvor medarbejderne kan vænne sig til systemet og se, hvordan det ser ud i den anden ende og der findes ingen funktion, hvor medarbejderen kan se, hvordan hans besked rent faktisk kommer til at se ud hos borgeren.

Myndighederne ved godt, at der er tekniske udfordringer, i hvert fald dem på gulvet. Det kniber mere med chefer og stabsmedarbejdere, overordnede organisationer og Digitaliseringsstyrelsen, der i højere grad er tilbøjelige til at have en rodfæstet tro på, at systemerne ikke kan fejle. Halvdelen af de myndigheder, der ikke har besvaret digital post og som har besvaret spørgeskemaet om årsager til manglende besvarelse *er tilfredse med deres håndtering af digital post*.

4 Myndighedernes egen opfattelse af deres digitale kommunikation

I dette afsnit analyserer vi de svar fra spørgeskemaundersøgelsen, der omhandler myndighedernes egen opfattelse af deres håndtering af digital post. Vi undersøger i hvilken grad, de er tilfredse med kommunikationen på nettet, dels deres opfattelse af årsagen til den manglende besvarelse. I dette afsnit indgår *kun* besvarelser fra myndigheder, der *ikke* har besvaret digital post i den oprindelige undersøgelse og har besvaret spørgeskemaundersøgelsen.

Langt den største del af besvarelserne er foretaget af chefer og ledere eller medarbejdere fra stabe eller IT. Kun 3 medarbejdere fra borgerservice eller andet har foretaget besvarelsen. Vi formoder, at ledere og stabsfunktioner ikke i samme grad som medarbejdere er klar over, hvad der foregår i ”maskinrummet”. Vi finder mange ”falske” spamforklaringer, dvs. dér, hvor myndigheden svarer, at digital post blev opfattet som spam og derfor ikke besvaret, men hvor e-mailen *er* besvaret.

Tabel 1 Fordeling af respondenter på funktion og arbejdsområde

	Andet	Medarbejder	Teamleder/ afdelingsleder	Chef	I alt
Andet	2	4	2	5	13
Borgerservice		3	4	3	10
Udvikling/sekretariat/Stab	3	13	6	13	35
IT	2	11	1	4	18
I alt	7	31	13	25	76

4.1 Egen opfattelse af den manglende besvarelse

36 myndigheder, hvilket er næsten halvdelen, er enige eller overvejende enige i at deres besvarelse har været tilfredsstillende *på trods af, at de ikke har svaret borgeren*.

Fyns Politi er således tilfredse med ikke at have besvaret Digital Post selv om de ikke har svaret og åbent indrømmer, at de ikke har kendskab til digital post.

Vi har ikke kendskab til at vi modtager digital post. Vi har ikke som sådan adgang til digital post, vi er ikke en selvstændig virksomhed, en del af Rigspolitiet (Fyns politi)

Der er en række andre interessante kommentarer fra myndigheder, der er tilfredse med ikke at have svaret borgeren. I flere tilfælde lader det ikke til at påvirke myndighedernes opfattelse af egen indsats, om borgeren har *modtaget* svaret. Man forholder sig alene til om at *svaret er udarbejdet og sendt*. Kommentarerne og tilfredsheden relaterer sig åbenlyst også mere til myndighedens *forestilling* om, hvordan man generelt (bør) svare. (Vær igen opmærksom på, at myndighederne *har* fået at vide, at borgeren *ikke* har modtaget svaret og at dette er bekræftet af e-Boks).

Under normale forhold har vi en svarfrist på 14 dage, hvilket er en god service (Ballerup)

Beredskabsstyrelsen får flere henvendelser via eBoks og disse behandles samme dag eller dagen efter i vores almindelige postsystem. Svaret er givet ud fra vores almindelige behandling af indkommen Digital Post. (Beredskabsstyrelsen)

CPRkontoret bestræber sig på at svare på henvendelser pr. email så hurtigt som muligt, oftest samme dag. Den digitale post modtaget hos CPR den 7. august 2013 blev således besvaret den 8. august 2013 (CPR-administrationen)

Retten har afsendt et meget fyldigt svar og har dokumentation for afsendelsen. Tilsyneladende er den dog ikke kommet frem, hvilket naturligvis ikke er tilfredsstillende, men der er ikke tale om forhold, det beror ikke på rettens forhold. (Retten i Næstved)

Vi er tilfredse med svartid og kvalitet af vores besvarelse. Vi troede vi havde svaret, men vi har efterfølgende fundet ud af, at vi ved besvarelsen manglede at kopiere den digitale "tråd" ind i besvarelsen. Vi har nu ændret praksis. (Moderniseringsstyrelsen)

Som offentlig myndighed har vi både en hurtig svartid på digital post samt en relativ hurtig sagsbehandlingstid. (Rigsombudsmanden på Færøerne)

Der er dog også eksempler på myndigheder, der selv opfatter den manglende besvarelse som dårlig service.

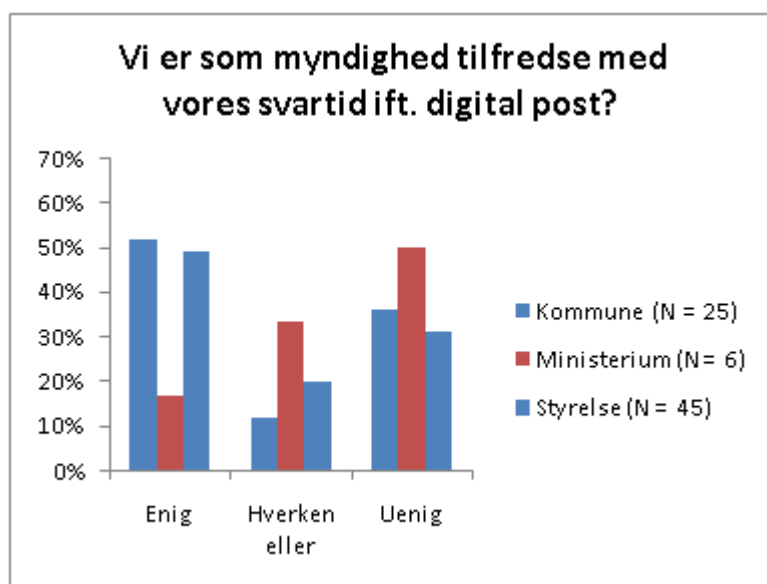
Det er naturligvis meget utilfredsstillende at svaret slet ikke kom frem til rette modtager (Tønder)

Vi er selvfølgelig utilfredse idet vi ikke har besvaret henvendelsen. (Statens IT)

Vi overgik i Sommeren 2013 til nye PCér i den forbindelse mistede vi enkelte integrationer, og vi har ikke fået reetableret digital post, pt, og derfor jeres manglende respons. Og det er ikke tilfredsstillende. Vi arbejder på at reetablere forbindelsen hurtigst muligt. (Nordsøenheden)

Svartid og selve svaret var efter vores opfattelse tilfredsstillende, men at svaret pga teknik ikke er kommet frem til Eboks er naturligvis utilfredsstillende. (Midt- og Vestjyllands politi)

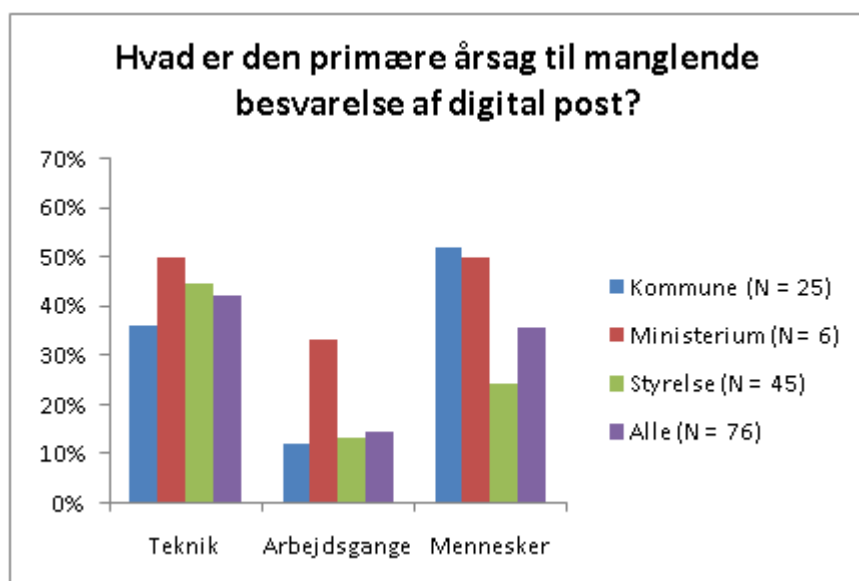
Figur 2 Myndigheders svar på tilfredshed med svartid



4.2 Egen opfattelse af årsager til manglende besvarelse af digital post

Fire ud af ti myndigheder svarer, at det primært er tekniske årsager, der er skyld i den manglende besvarelse af digital post og ca. en tredjedel mener, at det er menneskelige årsager. Det er kun omkring hver tiende myndighed, der mener, at det er arbejdsgange, der er årsagen til den manglende besvarelse af digital post.

Figur 3 Myndighedernes egen opfattelse af primær årsag til manglende besvarelse af digital post



5 Årsager til manglende besvarelse af digital post

Vores opfattelse er, at barriererne for besvarelse af digital post primært bunder i problemer med at *modtage* digital post eller med at *sende* digital post.

Der er imidlertid forskel på, hvordan myndighederne fortæller historien om den manglende besvarelse. En række myndigheder har ingen eller meget begrænset viden om digital post i deres egen myndighed, dette gælder specielt for politikredse og byretter. Vi har oplevet stor frustration hos medarbejderne, der oplever at blive stillet til ansvar for noget, de ikke har kendskab til. Nogle myndigheder fortæller åbent om tekniske problemer. Der er myndigheder, der ikke mener, at de har modtaget den digitale post (det blev tjekket med e-Boks, at de *alle* havde fået tilsendt meddelelsen fra e-Boks). Herudover er der myndigheder, der mener, at de *har* sendt digital post og i den forstand mener, at borgeren har modtaget den eller det ikke er deres ansvar (vi har igen tjekket med e-Boks, om meddelelsen er modtaget i e-Boks). Af alle myndigheder, der mente, at de havde svaret var det kun Favrskov kommune, der rent faktisk havde sendt et svar til e-Boks, som vi ikke havde registreret. Der var to konkrete fejl ved dette svar, der gjorde, at borgeren ikke havde ”modtaget” svaret. En række myndigheder angiver, at de har opfattet meddelelsen som spam pga. undersøgelsesdesignet Vi stiller spørgsmål ved dette da disse myndigheder underligt nok har besvaret den enslydende e-mail men ikke digital post. Herudover er der myndigheder, der faktisk giver beskedens udseende som begrundelse for at de opfatter den som spam. Generelt er der en (for) stor tillid til systemerne, her udtrykt tydeligt af Sikkerhedsstyrelsen, der ikke udsender kvittering fra Digital Post da borgeren ”er sikker på, at henvendelsen kommer frem igennem Digital Post”. Vores undersøgelse viser jo desværre, at borgeren netop *ikke* er sikker på, at henvendelsen bliver sendt fra myndigheden.

5.1 Kender ikke til digital post

Vi har fået en række henvendelser på både tlf. og e-mail ifm. undersøgelsen, der helt tydeligt viser, at der er myndigheder, der har et meget begrænset kendskab til digital post. Disse myndigheder har vi været i kontakt med flere gange oven en længere periode.

Kennedy Centret vil selvfølgelig gerne være med til at besvare undersøgelsen, men inden vi kan besvare undersøgelsen kvalificeret, er vi nødsaget til at vide hvad der menes med Digital Post? Hvilket system har man anvendt til afsendelse af den digitale post? Offentlige institutioner har mange forskellige måder at modtage digital post på, eks.v. e-mail, sikker e-mail, borger.dk, sundhed.dk, edifact. (Kennedy Center)

Vi har ikke kendskab til at vi modtager digital post. Fyns Politi er ikke en selvstændig myndighed, men ligger under Rigspolitiets cvr-nr., hvorfor vi ikke som sådan har en selvstændig adgang til digital post. Vi ved ikke, hvor vi skal modtage det fra, med mindre, det er der, hvor mange anmelder simple tyverier og anonyme kontakthenvendelser. Deciderede spørgeskemaer kan vi normalt ikke besvare, med mindre, vi får en direkte henvendelse fra Rigspolitiet med anmodning om dette. (Fyns politi)

Har du anvendt beskedfunktionen på virk.dk forbindelse med afsendelse af ”Digital Post”? (Patent- og Varemærkestyrelsen)

Tak for din henvendelse. Hvordan har I sendt digital post – den som ikke er en e-mail? (Social- og Integrationsministeriet)

Jeg er i gang med at undersøge, hvorfor KFST ikke har svaret på din digitale henvendelse. Kan du oplyse, hvilken kanal du har afsendt din digitale henvendelse fra? (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)

Vi er i tvivl vedr. din fremsendelse til os via ”digital post”: Hvor er det helt nøjagtigt sendt hen (adresse, cvr. nr. henvisning eller lignende)? Vi mener ikke at have modtaget det. (Retten i Nykøbing-Falster)

Vi har bedt digitaliseringsstyrelsen oplyse, hvilken adresse de sender elektronisk post til DMI til. Det er nemlig ikke umiddelbart til vores officielle mailadresse epost@dm.dk. Din mail er nemlig aldrig ankommet, ligesom en test-mail, vi selv har sendt, heller ikke er kommet frem. (DMI)

Vi er simpelthen ikke klar over, hvor post fra Borger.DK ender i vores system. (Nordjyllands politi)

Den aktuelle henvendelse har givet anledning til, at jeg har kontaktet Jesper B. Berger, og har fået ham til at genfremsende henvendelsen. Denne er så blevet en del af en generel orientering af alle ansatte om, at vi fremadrettet vil få digitale henvendelser, der har et udseende, der væsentligt afviger fra almindelige mails. (Retten i Roskilde)

5.2 Er klar over, at de har tekniske problemer med digital post

Der er en lang række forskellige tekniske årsager til, at vores digitale post ikke er modtaget og også at svaret ikke er blevet afsendt.

Vi modtager først jeres brev sendt via digital post den 19.07.2013. Dette skyldes udfordringer med et certifikat. (Fanø kommune)

Fejlen lå i opsætning af DPR videresend pga ukendt cprnr i modtagersystemet (borger ikke kendt i Hjørring Kommune), således at den digitale post ikke blev videresendt til kommunens ESDHsystem SBSYS og derved ikke var synlig for Hjørring Kommune. Leverandøren fandt ved efterlysning den digitale post på modtagerserveren og "skubbede" den videre til ESDHsystemet. Der arbejdes nu på en overvågning af modtagersystemet så vi fremover bliver adviseret hvis der er digital post, der "hænger fast" af forskellige årsager. (Hjørring kommune)

Vi arbejder ihærdigt med implementering af nyt edh system og digital post. (Kerteminde kommune)

I en periode på et par uger var det en kendt fejl at vi ikke kunne besvare digital post pga konvertering til nyt mailsystem. Vi besvarede derfor henvendelser på anden vis i denne periode. (Svendborg kommune)

Vi kan se at den digitale post er indgået den 5/6 kl. 21:52, medarbejderen hos Syddjurs Kommune har svaret på den digitale post den 6/6 kl. 9:17 desværre har medarbejderen ikke trykket på den rigtige knap, hvorfor svaret aldrig er nået frem til modtager. Vi har som følge deraf indskærpet vigtigheden af at anvende den rigtige løsning. (Syddjurs kommune)

Menneskelige fejl kan selvfølgelig være årsag til manglende besvarelse af digital post, men i dette konkrete tilfælde er der tale om en teknisk fejl. Vi har netop testet, om der kom mail ind fra borger.dks digitale postfunktion og kan konstatere, at det gør der ikke. Det vil vi snarest få bragt i orden. Løsningen har dog tidligere virket, så hvad der er sket siden, ved vi ikke og dette vil vi nu undersøge. Tak for jeres undersøgelse, som rettede vores fokus ind på problemet. (Beskæftigelsesministeriet)

Den digitale post modtaget den 7. august 2013 kl. 22.17 er som ovenfor anført besvaret den 8. august 2013, men ved en beklagelig fejl blev der ikke sat "havelåge" i emnefeltet, som er fremgangsmåde i OIM. (CPR-administrationen)

VI har undersøgt sagen og kan se følgende sagsforløb. Vi modtager Jespers digital post den 7., august kl. 23.06. Næste morgen kl. 9.35 videresendes den til vores ordreafsnit, som sender et svar kl. 9.55. Problemet er, at mailsystemet ved krypterede mails ikke får sendt en automatisk kvittering (...). Herudover viser det sig, at da Ordreafsnittet besvarer mailen går dette svar til serummailen og ikke til Jesper Berger. Vi har straks fredag eftermiddag bedt ITafdelingen om at foretage de nødvendige justeringer i den tekniske opsætning, så email og krypterede mails håndteres ens. (Seruminstituttet)

Vi har uheldigvis haft et udløb af vores certifikat på digital post, som var skyld i den manglende modtagelse og svar. Dette er nu blevet rettet og vi har sørget for, at vi fremover annonceres bedre forud for certifikatudløb. (Søfartsstyrelsen)

Din udmærkede undersøgelse/test har afdækket nogle fejl ved vores mail-system, som nu er afdækket. I fortsættelse af min mail tidligere sender jeg dig den digitale post (fra borger.dk), som du har sendt til os den 7. august 2013. Beskeden er først modtaget hos os i dag i forbindelse med min henvendelse til Statens IT, jf. min mail tidligere i dag. Statens IT oplyser, at der kan have været en teknisk fejl i systemet, der sender post fra borger.dk til Energiklagenævnets hovedpostkasse, der gør, at enkelte beskeder er blevet sorteret fra i systemet og derved ikke sendt til vores hovedpostkasse. Det er selvfølgelig ikke så betryggende, men vi vil straks tage skridt til i samarbejde med Statens IT at sikre, at dette ikke kan ske fremover eller dog, at risikoen herfor minimeres. (Energiklagenævnet)

5.3 Angiver menneskelige årsager som begrundelse

Variationen i forklaringer på menneskelige fejl er ikke stor.

Borgerbutikken som skulle besvare henvendelsen begrundet den manglende besvarelse med "en smutter i travlheden". I de administrative står der at der skal gives svar inden for 3 hverdage. (Odder kommune)

Der har været en intern fejl i forhold til besvarelse af henvendelsen til vores Digital Post. Med jeres opfølgende mail, er vi blevet opmærksomme på denne fejl, og har taget hånd om rettelse heraf. (Varde kommune)

I den konkrete situation er det vanskeligt at kommentere andet end, at vi kan konstatere, at der er sket en menneskelig fejl i processen omkring besvarelsen af mail via Digital Post. Vi vil naturligvis sikre, at nødvendige korrigerende tiltag inkluderes i det fortsatte implementeringsarbejde omkring Digital Post. (Vejdirektoratet)

Domstolsstyrelsen meddeler, at de har ændret procedurer, så meddelelser fra borgerne fremover i tvivlstilfælde skal vurderes af to medarbejdere. Domstolsstyrelsen anerkender ikke, at der kunne være tekniske problemer eller problemer med overhovedet at forstå digital post.

5.4 Mener ikke, at de har modtaget den digitale post

En række myndigheder har haft tekniske problemer med at modtage den digitale post, men de reagerer på vores spørgsmål om årsager til, at de ikke har besvaret digital post, at de aldrig har modtaget beskeden. Som nævnt, så ved vi positivt, at *alle* myndigheder har modtaget vores digitale post. En af myndighederne fremsender skærbillede fra ESDH-system som "bevis" på at digital post ikke er modtaget.

Mht. den første henvendelse - digital post – kan vi ikke se vi har modtaget den. Jeg har kontaktet vores centrale IT enhed i domstolsstyrelsen og fået et efterfølgende tjek på om der skulle være noget galt med videreformidlingen at henvendelser der f.eks. er sendt til e-boks. Det skulle være sådan, at der sker videresendelse til rettens

hovedmailpostkasse. Og her kan vi altså ikke se, at din henvendelse er modtaget. Vi er interesserede i at klar så mange spørgsmål som muligt via digital korrespondance. En meget stor del af vores korrespondance er det pga. persondataloven – og vores datasystemer ikke muligt at sende digitalt. Men disse mere enkeltstående henvendelse prøver vi dog at gøre så meget som muligt for at få optimeret. Hvis den manglende modtagelse skyldes en fejl herfra er det ikke tilfredsstillende. (Retten i Svendborg)

Den digitale post afsendt den 7. august 2013 er ikke modtaget her. Indbakkens post fra den 7. august er slettet. Den medarbejder, der åbnede posten – i øvrigt den samme medarbejder, som svarede den 14. august 2013 – mener ikke at have modtaget henvendelsen. Henset til hendes hurtige svar på mailen af 14. august 2013 tillader jeg mig at gå ud fra, at vi således ikke har modtaget den afsendte digitale post. Jeg har ikke mulighed for at undersøge baggrunden. (Retten i Herning)

Vi har undersøgt nedenstående mail, og kan ikke finde en meddelelse sendt til digital post, øvrige, på pågældende dato. Se skærmpoint: (forfatterne: Her var indsat skærmpoint fra ESDH). Alle meddelelser sendt til denne postkasse er herunder registreret. Fra hvilken adresse er meddelelsen sendt? Enten er der sket en fejl i forbindelse med din afsendelse eller også har vi nogle tekniske opsætninger som skal tilrettes. Vi arbejder på at finde fejlen, hvis den ligger på vores side. (Herning kommune)

Svendborg kommune kontakter os telefonisk for at få oplysninger om vores digitale post for at kunne spore den i mailsystemet. Medarbejderen spørger om navn ("Berger") og søger på det, spørger så om emne og søger på det ("Afhentning af pakke") og konkluderer, at den meddelelse har de ikke modtaget. Kommunen er ikke klar over, at man hverken kan søge på afsenderen efter borgerens navn (afsenderen er e-Boks) eller på emnet (emnefeltet indeholder normalt koderne, hvis de ikke er fjernet). Kommunen fik dog forklaringen efterfølgende.

Energiklagenævnet har den 14. august 2013 modtaget en e-mail fra dig om afhentning af en pakke. Jeg vedhæfter mailen. Vi har ikke modtaget digital post fra dig den 7. august 2013 og er derfor interesseret i at få oplyst nærmere fra dig om, hvordan fremsendelsen er sket (hvad forstår du ved digital post: er det via borger.dk?). Jeg har i dag sendt en test-mail fra min egen (private) side på borger.dk til Energiklagenævnet, og denne mail kom frem uden problemer. Jeg vedhæfter den til orientering. (Energiklagenævnet)

Den digitale post der sendes via borger.dk dirigeres videre til kommunens "sikker-post" postkasse, hvorfra den videresendes til de relevante afdelinger – for at være sikker på at systemet virker har et par af de ansatte sendt digital post via Borger.dk og vi har konstateret, at det videresendes til "sikker-post" postkassen. (Faxe)

5.5 Mener, at de har svaret digital post

Der var en række forskellige årsager til, at svaret ikke var sendt fra myndigheden. Vi tjekkede som nævnt med e-Boks, at svarene *ikke* var modtaget i e-Boks fra nogle af de myndigheder, der mente, at de *havde* svaret. Også her er det interessant, at der er myndigheder, der nærmest ikke tror på, at borgeren ikke har modtaget svaret.

På grund af ferie og undersøgelser omkring hvilken pakke og hvilken medarbejder, der havde lavet den aftale er der først svaret den 8. august kl. 8.57. Jeg kan se at det var en krypteret e-mail og måske har I haft problemer med det. (Retten på Frederiksberg)

Retten i Næstved havde en meget lang og insisterende samtale med en af forfatterne med en klar undertone af, at vi ikke skulle komme her og beskyldte dem for ikke at have besvaret digital post når

nu det ikke var tilfældet. Det blev senere opklaret og når man ser det fra myndighedernes side, så kan man godt forstå det. Retten sendte os dokumentation for, at svar var sendt, se Figur 4. Her står jo ”Sendt” og en dato så hvad er problemet?

Figur 4 Dokumentation for sendt svar (Retten i Næstved)

‘Retten i Næstved’

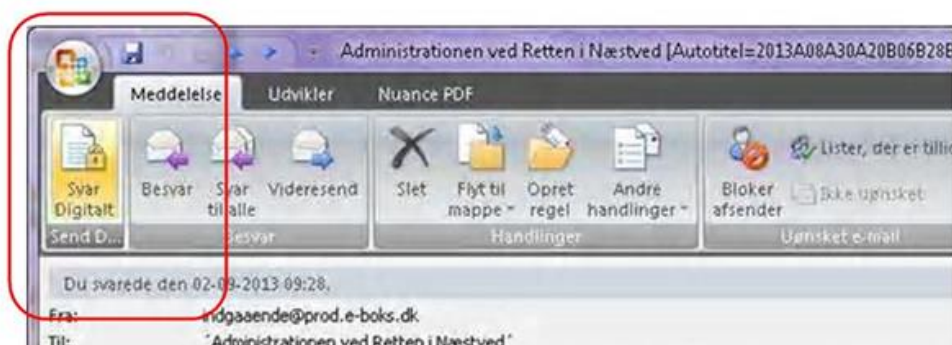
Fra: ‘Retten i Næstved’
Sendt: 8. august 2013 09:16
Til: indgaaende@prod.e-boks.dk
Emne: SV: Retten i Næstved [Autotitel=2013A08A01A01B07B28B105277] [Ref.nr. =db5aff58fab74bd9a10a7243b7dde1f5]

Retten har åben fra kl. 8.00 til kl. 15.00.
Adressen er Gardehusarvej 5,
4700 Næstved.

Hvis GPS'en ikke tager adressen, Gardehusarvej, kan du indtaste Garnisonsvej i stedet.
Denne vej ligger lige ved Kasernebygningen, som huserer Retten i Næstved.

Vi hjalp retten i Næstved med at undersøge forskellige muligheder og næste dag vendte de tilbage med forklaring om, at de ikke havde fået korrekte oplysninger fra Domstolsstyrelsen om, hvordan de skulle besvare digital post og at de derfor havde brugt den forkert ”besvarelses”-knap, se Figur 5. Dette resulterede i udarbejdelse af en vejledning og beskrivelse i institutionens nyhedsbrev, se Figur 9 i bilag.

Figur 5 Forvirring ved besvarelse af digital post (Retten i Næstved)



Midt- og Vestjyllands Politi mener også, at de har svaret og sender også dokumentation, der viser en udskrift af en mail fra sendt-bakken i MS Outlook.

Deres mail er modtaget i Midt- og Vestjyllands Politis sikker postkasse den 7. august 2013 kl. 2300. Vi har besvaret mailen den 12. august 2013 (de to mails er vedhæftet som pdf-filer). Jeg stiller mig derfor meget undrende over, at svarkvaliteten er sat til et ”D” (forfatterne: ”D” = manglende besvarelse).

E-boks har hjulpet med at fejlfinde og det viser sig, at dialogtråden var blevet slettet fra den oprindelige meddelelse og at politiet burde have fået en fejlmeddelelse retur.

Jeg har kontrolleret deres opsætning, som er helt i orden. I det svar du har kopieret ind i mailen (som jeg antager du har fået fra MV-P?), mangler både dialogtråd og afsender. De burde derfor have modtaget en kvittering fra os med fejl i forsendelse. (e-Boks)

Forfatterne bad om et eksempel på en fejlmeddelelse for at kunne sprede kendskabet til dette vigtige dokument, men dette kunne e-Boks ikke give adgang til.

Hjemmeværnskommandoen mener, at de har svaret. De har imidlertid slettet den dialogtråd, der knytter deres svar til borgeren og borgeren har derfor ikke modtaget svaret.

Der er ikke anført nogen besvarelse af henvendelsen som digital post. Ifølge Hjemmeværnskommandoens registreringer er dette besvaret via digital post til indgaaende@prod.e-boks.dk 8. august 2013 kl. 1150. Skemaets registrering (forfatterne: vores følgebrev til spørgeskemaundersøgelsen med registrering af "D" som svar kvalitet) af korrespondancen ses dermed ikke som retvisende, hvorfor Hjemmeværnskommandoen ikke anser undersøgelsen som valid og dækkende. Hjemmeværnskommandoens digitale postkommunikation. (Hjemmeværnskommandoen)

5.6 Svarer med skjult og ulæseligt svar, borgeren har problemet

Favrskov kommune mente også, at de havde svaret. Efter nogle indledende øvelser med testbeskeder frem og tilbage mellem borger og kommune, telefonsamtaler og mails fandt vi ud af, at kommunen rent faktiske *havde* svaret, men svaret var ikke forståeligt for borgeren og var derfor ikke blevet tolket som et svar. Svaret på den digitale post var placeret som et bilag til en autokvittering og var i sig selv i HTML-kode, se Figur 10 i bilag. Selve processen med at finde ud af, hvor det var gået galt involverede kommunen, borgeren, e-Boks og afsendersystem-leverandøren og strakte sig over en længere periode med telefonkontakt, e-mail og digital post og en række tests og henvendelser til e-Boks. Det viste sig endog meget svært at finde fejlen idet ingen part havde det totale overblik over flowet. Kommunen kunne sige, at en medarbejder havde sendt svaret, hvilket fremgik af afsendersystemets logfil. Leverandøren kunne imidlertid ikke se, hvordan mailen så ud "omme på den anden side af e-Boks". Dette kunne e-Boks heller ikke oplyse, da de kun havde adgang til logningsoplysninger om, hvornår en meddelelse var modtaget, men ikke havde adgang til indholdet af meddelelsen. E-Boks måtte ikke oplyse borgeren om, hvorvidt beskeden fra kommunen var ankommet til e-Boks og e-Boks måtte ikke oplyse kommunen om, hvorvidt beskeden fra kommunen var afleveret til borgeren. Situationen endte med, at borgeren kunne konstatere, at der var en meddelelse med et uforståeligt bilag og kommunen på den anden side måtte konstatere, at de havde sendt et svar til borgeren. Der er siden blevet rettet i systemet fra system-leverandørens side, men det har ikke været muligt at finde ud af om det var e-Boks, der tolkede svaret forkert eller leverandøren, der sendte svaret forkert. Dette efterlader imidlertid kommunen og borgeren i en uheldig situation.

Favrskov Kommune er registreret, som om vi ikke har besvaret den digitale henvendelse. Det under mig meget, da vi har benyttet digital post i en del år, så vores sagsbehandlere burde være fortrolige med arbejdsgangen. For at være på den helt sikre side, har jeg fået vores leverandør til at gå i loggen for at tjekke, at det pågældende svar er afsendt korrekt. Af loggen fremgår det, at der er sendt svar den 6. juni klokken 11.04. Men jeg kan i alt fald garantere, at Favrskov Kommune har besvaret din oprindelige henvendelse og har gjort det rigtigt. (Favrskov)

Alle parter har været meget engageret i at få opklaret, hvor det var gået galt og det krævede stor vedholdenhed for alle parter at nå i mål, så ingen skal hænges ud her. Denne oplevelse viser, hvor komplekst systemet er og hvor mange aktører, der skal til at finde fejlen. Herudover har det krævet teknisk indsigt af alle, men ingen parter sad med det samlede overblik. Hvordan skulle en almindelig borger have klaret denne situation?

5.7 Opfatter henvendelsen som spam

En række institutioner nævner selve undersøgelsesdesignet som begrundelse for at have opfattet henvendelsen som spam og at de derfor ikke har svaret. Dette er i langt de fleste tilfælde myndigheder, der har svaret på e-mailen. Som nævnt er det primært ledere og stabsfunktioner, der svarer på årsagerne til den manglende besvarelse. Man kan ikke afvise, at det for nogle myndigheder vil være bekvemt at bruge opfattelsen af spam som begrundelse.

Din mail har været sendt rundt i huset – men ingen har haft kendskab til ”afhentning af en pakke/Jesper Berger”, så din mail er ikke blevet besvaret. Igen, vi afsender ikke pakker til ukendte borgere, og vi besvarer ikke mails med emnet ”afhentning af pakke”.
(Patientombudet)

Sikkerhedsstyrelsen er også en af de myndigheder, der svarer, at både digital post og e-mail blev betragtet som spam, da Sikkerhedsstyrelsen aldrig (deres understregning) kommer ud for, at en privat person skal hente pakker. Dette svar kommer fra en IT-medarbejder. Det viser sig imidlertid, at Sikkerhedsstyrelsen *har* besvaret e-mailen og tilmed begge spørgsmål. Det er tilsvarende mønster for Statens Arkiver, der bruger begrundelsen spam for ikke at have besvaret digital post, men e-mail *er* besvaret. Helt samme mønster gælder for Energiklagenævnet.

Vi vurderede, at din mail kunne være en spam-mail. Det skyldes navnlig følgende: Vi vidste positivt, at der ikke var en pakke til afhentning her (vi er et lille sekretariat med seks medarbejdere, der alle blev spurgt, og vi har ikke i nyere tid haft noget, som skulle afhentes her, hvor der kun yderst sjældent er borgerhenvendelser ved personligt fremmøde), din mail er meget kort i indhold (5kb) og er ikke adresseret til Energiklagenævnet samt indeholder ikke anden identifikations-/kontaktinformation på dig, fx adresse eller telefonnr., som vi alternativt kunne kontakte dig på. Det er alle forhold, der typisk peger i retning af, at det er spam. (Energiklagenævnet)

Domstolsstyrelsen er en særlig case da de har svaret på alle retters vegne.

Det er vores oplevelse, at undersøgelsesdesignet i denne situation er en del af forklaringen på den begrænsede respons. En henvendelse, som ikke er stilet til organisationen, en afdeling eller en ansat, hvor forretningssituationen ikke er genkendelig og hvor indholdet ikke kan henføres til en sag vil ofte forblive ubesvaret. Domstolene modtager rigtig mange mails, der har et spamlignende indhold, eller hvor indholdet ikke på nogen måde kan relateres til domstolenes sagområde. Disse besvares som hovedregel ikke. I det omfang en modtaget henvendelse oplagt skulle have været stilet til anden myndighed, besvares henvendelsen dog, eller søges videresendt.
(Domstolsstyrelsen)

For retternes vedkommende er der 23 ud af 30, der har besvaret e-mailen, dvs. disse 23 har ikke opfattet henvendelsen som spam. Når kun 3 ud af 30 besvarer digital post og én i øvrigt besvarer digital post uden at besvare e-mail, så er der ikke et entydigt billede af, at retterne har opfattet henvendelsen som spam. Forklaringen kan ligge andre steder i håndteringen af digital post.

Retten i Roskilde har denne forklaring på, hvorfor det måske ikke går så godt med at besvare digital post for domstolene.

Som en del af Danmarks Domstole er vi endnu ikke selv gået i gang med at sende emails via digital post. Dels er der fortsat udfordringer med at få vores sagsbehandlingssystemer til at anvende cvr/cpr som grundlag for en registrering (oplysninger har vi ikke) og dels er der endnu ikke sket vedtagelse af, at lov om digital post skal anvendes inden for Danmarks Domstole, der jo ikke er en del af begrebet

"forvaltningsmyndigheder". Personalet er derfor fortsat lidt usikre på, hvorledes digitale henvendelser ser ud og skal håndteres. (Retten i Roskilde)

Der er en række myndigheder, der begrundet udseendet af den digitale post som afgørende for, at meddelelsen er blevet betragtet som spam. Se eksempel på udseendet af digital post modtaget i MS Outlook i Figur 12 i bilag.

Så fandt jeg din mail, som rigtigt nok var blevet flyttet til en postkasse for "Uønsket mail". Årsagen er at den person, der har tømt postkassen, har set på emnefeltet og antaget, at det var spam. For mig at se skyldes fejlen to ting. For det første er teksten i emnefeltet meget uhensigtsmæssig. For det andet har medarbejderne ikke været tilstrækkeligt oplyste om, at mails der kommer fra borger.dk/e-boks ligner spam:-) (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejdede derefter en vejledning, som beskriver de forhold som medarbejderne, der tømmer postkassen, skal tage højde for, se Figur 8 i bilag.

5.8 Organisationsændringer som begrundelse

Implementering af ny IT infrastruktur som det er sket med digital post kan være svær at passe ind i et turbulent miljø.

Familiestyrelsen er pr. 1. januar 2012 sammenlagt med Ankestyrelsen. Hjemmesiden m.v. er opretholdt af juridiske tekniske grunde, men er under afvikling. Derfor har vi ikke arbejdet med diverse svar m.v. Så resultatet af din undersøgelse kan vi ikke gøre ret meget ved, idet det er helt bevidst ikke at arbejde videre hermed. I stedet går vi i forhåbentlig nær fremtid over på Ankestyrelsens hjemmeside, digitale modtagelsesskrivelser osv. Og så håber jeg da bestemt, at resultatet bliver bedre. Ankestyrelsen er dog også lige nu udfordret rigtigt meget pga. nedlæggelsen af de sociale nævn og beskæftigelsesklagenævnene, der modtages fra statsforvaltningerne. Så de gode resultater lader måske vente lidt på sig. (Ankestyrelsen)

Tak for jeres mail - og tak fordi, I inkluderede Sundhedsstyrelsen i din undersøgelse. Sundhedsstyrelsen har det sidste 1½ år været igennem en fusionsproces, der har betydet en ny rolle- og ansvarsfordeling på en række områder både internt i Sundhedsstyrelsen og i forhold til eksterne leverandører. Et af disse områder har været afsendelse af sikker post. (Sundhedsstyrelsen)

6 Diskussion

Vores undersøgelse viser, at Digital Post opleves som komplekst og at der selv tre år efter eDag3, hvor alle myndigheder skulle kunne modtage Digital Post eksisterer en lang række tekniske barrierer hos myndighederne.

Der er både problemer ift. at modtage digital post og at sende digital post. Integrationen op imod digital post kan ske på to måder og med forskellige systemer på hver af de to måder. Nogle myndigheder håndterer digital post i ESDH, som er det mest overskuelige. De nødvendige tekniske betingelser håndteres af ESDH-systemer og medarbejderen kan se i ESDH-systemet, at en besked kommer fra digital post og hvilken borger, der har sendt (se Figur 11).

Beslutningen om at rulle digital post udover hele den offentlige kommunikation er den første egentlige berettigelse af ESDH-systemer, hvis de skal fungere som andet end digitalt arkiv. Omvendt er der en risiko for, at en blind tro på systemet kan føre til "oversete" henvendelser (ESDH-systemet sorterede borgeren fra fordi han ikke boede i kommunen). Langt de fleste myndigheder anvender derimod MS Outlook op imod digital post (se Figur 12). Her kan den digitale post forveksles med almindelige e-mails, borgeren fremgår ikke og medarbejderen bliver ikke umiddelbart gjort

opmærksom på, at det er fra en borger, der har logget på med sin NemID for at sende denne besked. Herudover er der en række tekniske forhold, som medarbejderne selv skal være opmærksomme på ("vi fik ikke sat havelågen", "vi glemte dialogtråden", vi trykkede på den forkerte knap").

Når myndighederne ikke anvender de fejlmeddelelser, der kommer retur fra e-Boks (når en sendt besked ikke kan modtages i e-Boks og derfor ikke når borgeren) eller ikke anvender den advis-funktion, der findes i digital post (en bekræftelse fra digital post via e-mail til myndigheden når en besked til borgeren er afleveret), så er der stor risiko for, at det går, som vi har set, at en lang række myndigheder efter en meget lang implementeringsperiode, ikke kan leve op til deres ansvar om at besvare borgernes henvendelser. Når medarbejderne på baggrund af deres e-mailerfaring tror på de "falske" kvitteringer - at en besked i sendt-post betyder, at beskeden også er afleveret (og modtaget) - så er der risiko for mange misforståelser.

Vi ser en tendens til, at de medarbejdere, der sidder tættest på systemerne og de konkrete arbejdsgange er opmærksomme på tekniske problemer og uhensigtsmæssigt systemdesign. Når man bevæger sig op i stabene og hos IT-folkene, så er fokus mere på brugerfejl og at brugerne skal hjælpes med vejledninger og når vi kommer helt op i Digitaliseringsstyrelsen, så udviser man gang på gang en opfattelse af, at "alt er, som det skal være", myndighederne skal bare lære det. Kan det være sådan, at "på gulvet" har man viden, men ikke magten til at ændre og op igennem systemet, efterhånden som man får magten til at ændre, så bliver troen på systemerne større og i toppen, hvor man *kan* ændre er troen udelukkende på systemerne? Men måske *kan* man slet ikke ændre fremdrift eller retning i et så stort og omfattende infrastrukturprojekt, hvis resultater allerede *er* regnet ind i finansloven og hvor der er foretaget store personlige investeringer.

Digitaliseringsstyrelsen/Finansministeriet har haft ansvaret for design, udbud, kontrakt og implementering af digital post systemet lige ud til grænsen til de myndigheder, der skal bruge systemet i deres kommunikation med borgere og virksomheder. Resten har været overladt til markedet for IT-systemer¹³ og de ca. 250 myndighederne selv¹⁴. Man kan diskutere om IT-markedet har været klar til at tage denne udfordring op. Private leverandører gør ikke noget, hvis der ikke er ROI i det.

Vi skulle således halvt ind i 2012 før KMD som den største leverandør ift. output manager system leverede et system, der på en nem måde kunne håndtere bilag til digital post. Dette til trods for, at langt størstedelen af de breve, der sendes til digital post fra output managere kun er følgebrev til bilag, der kommer fra andre systemer. Vi har set, at integrationen til digital post *ikke* er simpel. Vi ved også, at medarbejderne hos myndighederne får arbejdsglæde af deres faglige arbejde og *ikke* af at bøvle med IT-systemer og tekniske implementeringsprojekter, de ikke er uddannet til. Vi ser, at myndighederne tager meget begrænset ejerskab for digital post, et ejerskab, der ofte stopper ved systemgrænsen. Digitaliseringsstyrelsen på den anden side tager også kun ejerskabet til systemgrænsen - fra den anden side. Vi *har* oplevet frustrerede medarbejdere tydeligst hos politiet og ved domstolene, hvor nogle giver tydeligt udtryk for, at digital post er implementeret hen over hovedet på institutionerne, flere medarbejdere (frontmedarbejdere) *ved* slet ikke, at de har digital post. Helt tydeligt bliver det med domstolsstyrelsens svar, hvor de begrundede manglende digital post med, at meddelelsen opfattes som spam og svaret fra en byret, der peger på manglende kendskab til digital post. Det helt overordnede og generelle billede er, at medarbejderne hos myndighederne, der håndterer digital post gør et stort og engageret arbejde for at få det til at hænge sammen. Vi ved fra andre studier, at borgerservicemedarbejdere sidder med 15-20 systemer i deres daglige arbejde. Vi

¹³ Digitaliseringsstyrelsen har dog forsøgt at stimulere markedet ved at gennemføre et udbud af fjernprintløsning (output manager), hvilket pga. mangelfuld og forsinket levering må betragtes som en tvivlsom succes.

¹⁴ Herudover er der en lang række øvrige institutioner, som vi ikke har medtaget som sandsynligvis også anvender digital post (undervisningsinstitutioner, kulturelle institutioner, folkeskoler, skolelæger, skoletandlæger, daginstitutioner osv.)

vil gerne lufte en bekymring for presset fra digitaliseringen på disse medarbejdere, en bekymring, der også tidligere har været luftet af HK.

I.f.t. borgerens retssikkerhed, så er det vigtigt at gøre sig klart, at for borgere, der har tilmeldt sig digital post, der er der ingen andre muligheder. Post fra det offentlige kan ankomme her og det er borgerens eget ansvar at tømme postkassen. Der kommer ikke kopibreve ad den gammeldags, fysiske kanal. Det er korrekt, at alle borgere først tvinges på i 2014, men for eksisterende borgere, der er tilmeldt, gælder det allerede.

Vi har i vores undersøgelse peget på designfejl i digital post. Fejl, der kan føre til, at historiske beskeder kan ændre modtager/afsender-myndighed. Vi har også set, eller rettere ikke set, hvordan borgeren ikke nødvendigvis kan identificere modtager/afsender-myndighed når man sender til en underordnet institution. Dette til trods for, at digital post skulle være et system, der sikrer identificerbarhed - men det gælder måske kun borgeren?

Vi har eftervist, at ikke alle myndigheder, som borgeren kan skrive til på digital post eksisterer og vi har oplevet, at der er mange elementer i den konkrete digitale post, der kan forstyrre selve kommunikationen. Vi har også oplevet, at to forskellige myndigheder fremgik af en postkasse. Vi har oplevet myndigheder, der har nægtet at have modtaget digital post og myndigheder, der har påstået, at de har svaret. Vi har oplevet et system, hvor ingen har overblikket over det samlede flow og hvor borgeren risikerer at modtage en ”falsk” autokvittering, der aldrig har været indenfor myndighedernes systemer og som derfor ikke har nogen værdi. Borgeren kan heller ikke støtte ret på kopien af den sendte digitale post i sendt-bakken da denne heller ikke er et udtryk for, at myndigheden har modtaget beskeden. Endelig har vi oplevet et nedbrud af NemID, der er den eneste adgang til digital post. Digitaliseringsstyrelsen, som den centralt ansvarlige myndighed, udtaler, at man altid kan ringe eller sende en mail eller ”kommunen kan sende et brev”. Dette udviser i den grad manglende forståelse for de rammer, der må kunne forventes ved digitaliseringstiltag, hvor der ikke findes alternativer og som jo er det kendetegnende ved tvangsdigitaliseringen. Det er næsten håbløst at kommentere. Hvordan kan en borger tilgå sin digitale post ved at ringe eller sende en e-mail eller ved at kommunen sender et brev? Digitaliseringsstyrelsen afviser at give adgang til digital post uden NemID. Svaret fra Skat var, at selv hvis NemID var nede, så ville borgeren kunne logge på med tastselv-kode (som har været en alternativ logon-metode til Skat siden NemID blev indført).

7 Konklusion: Den synkrone indsats

I denne rapport står to overordnede resultater ekstra tydeligt frem. Det ene iøjnefaldende resultat er den manglende tilfredshed med den offentlige sektors besvarelse af digitale henvendelser. Det andet markante resultat er oplevelsen af tekniske problemer og udfordringer i.f.t. brugen af digital post. For samfundsforskere er det næppe overraskende at der eksisterer implementeringsproblemer af den digitale strategi. Det er endvidere heller ikke overraskende at der er en varians i oversættelsen af den digitale strategi. Overraskende er det imidlertid, at de to og meget iøjnefaldende resultater fra denne rapport, ikke tidligere er kommet frem i det efterhånden langstrakte arbejde med digitaliseringsstrategien.

Som fremhævet i indledningen så er vores æriende ikke at bremse digitaliseringen. Vores mission er klart at hjælpe digitaliseringen på vej. Vores indsats har allerede givet anledning til en række justeringer og forbedringer i paratheden hos myndighederne. Alligvel kunne man forestille sig at man fandt andre og mere alvorlige mangler hvis man fulgte faktiske sagsforløb.

En række henvendelser og kommentarer til vores undersøgelser, indikerer at der er mere begravet på den digitale kirkegård, end vi har gravet op i denne rapport. I det fremadrettede arbejde mener vi det vigtigt at indholdet i de digitale processer bliver vendt på vrangen og at borgerne og for så vidt også virksomhederne deler erfaringerne. De sociale medier er gode værktøjer til dette, og det sker da

allerede også i nogen omfang på sites som K10. De digitale kanaler muliggør at borgerne tager logs af kommunikationen og får etableret en retssikkerhed for proces og afgørelser. Dermed vil vi i de kommende år se en række digitale skeletter vælte ud af det man troede var en velfungerende maskine, men som ligeså vel kan vise sig at være et digitalt rædselskabinet.

Der vil ikke være noget nyt i at kommunikation mellem borgerne og den offentlige sektor kan gå galt, men omstillingen er massiv. Borgerne vil gå fra at kommunikere med en forholdvis velsmurt borgerservice, der er gået fra indelukket og stive smil, til kundeorientering og imdekommenehed.

Det erstattes af digital kommunikation, hvor de ansatte peger på markante tekniske udfordringer – og det er vel at mærke i en situation hvor kun et fåtal af borgere er tilsluttet digital post. Presset på de tekniske løsninger vil øges i takt med at flere tilsluttes og fysiske kanaler lukkes ned. Vores håb er at digitaliseringen hjælpes på vej, vores frygt er at det digitale rædselskabinet sprænges af overbelastning.

Data i vores nu tre rapporter peger i en og samme retning: der er noget galt med de tekniske forudsætninger for at kunne kommunikere digitalt – hos den offentlige sektor. Den offentlige sektor er ikke parat til at kommunikere digitalt. Dette billede af den offentlige sektor er ikke skønmaleri eller et falsum, men realitet. Det giver god mening at tage udgangspunkt i denne udfordring parallelt med en massiv indsats på at få borgerne digitalt parate. Hvis der ikke sker denne synkrone indsats, er vejen *efter* november 2014 højst sandsynligt ikke overfyldt af digital kommunikation.

Bilag

Bilag 1 Myndigheder, der har deltaget i undersøgelsen

Tabel 2 Involverede myndigheder

Spørgeskema er sendt ud til alle myndigheder. Der er sendt rykkerskrivelse ud til myndigheder, der ikke har besvaret digital post (angivet ved "R" i tabellen) og ikke besvaret spørgeskemaet.

ID	Myndighed
M001	Albertslund kommune
M002	R Allerød kommune
M003	Assens kommune
M004	R Ballerup kommune
M005	Bilund kommune
M006	Bornholm kommune
M007	Brøndby kommune
M008	R Brønderslev kommune
M009	R Dragør kommune
M010	Egedal kommune
M011	Esbjerg kommune
M012	R Fanø kommune
M013	R Favrskov kommune
M014	R Faxe kommune
M015	R Fredensborg kommune
M016	Fredericia kommune
M017	R Frederiksberg kommune
M018	Frederikshavn kommune
M019	R Frederikssund kommune
M020	R Furesø kommune
M021	Faaborg-Midtfyn kommune
M022	Gentofte kommune
M023	R Gladsaxe kommune
M024	Glostrup kommune
M025	Greve kommune
M026	Gribskov kommune
M027	R Guldborgsund kommune
M028	Haderslev kommune
M029	R Halsnæs kommune
M030	Hedensted kommune
M031	Helsingør kommune
M032	Herlev kommune
M033	R Herning kommune
M034	Hillerød kommune
M035	R Hjørring kommune
M036	Holbæk kommune
M037	Holstebro kommune
M038	Horsens kommune
M039	Hvidovre kommune
M040	R Høje-Taastrup kommune
M041	Hørsholm kommune
M042	Ikast-Brande kommune
M043	R Ishøj kommune
M044	Jammerbugt kommune
M045	Kalundborg kommune
M046	R Kerteminde kommune
M047	R Kolding kommune
M048	R København kommune
M049	R Køge kommune
M050	Langeland kommune
M051	Lejre kommune
M052	R Lemvig kommune
M053	Lolland kommune
M054	R Lyngby-Taarbæk kommune
M055	Læsø kommune
M056	Mariagerfjord kommune
M057	Middelfart kommune
M058	Morsø kommune
M059	R Norddjurs kommune
M060	R Nordfyns kommune
M061	Nyborg kommune

ID	Myndighed
M062	R Næstved kommune
M063	R Odder kommune
M064	R Odense kommune
M065	Odsherred kommune
M066	Randers kommune
M067	Rebild kommune
M068	Ringkøbing-Skjern kommune
M069	R Ringsted kommune
M070	Roskilde kommune
M071	R Rudersdal kommune
M072	Rødovre kommune
M073	R Samsø kommune
M074	R Silkeborg kommune
M075	Skanderborg kommune
M076	R Skive kommune
M077	R Slagelse kommune
M078	Solrød kommune
M079	R Sorø kommune
M080	R Stevn kommune
M081	Struer kommune
M082	R Svendborg kommune
M083	R Syddjurs kommune
M084	Sønderborg kommune
M085	Thisted kommune
M086	R Tønder kommune
M087	Tårnby kommune
M088	Vallensbæk kommune
M089	R Varde kommune
M090	Vejle kommune
M091	R Vejle kommune
M092	R Vesthimmerlands kommune
M093	R Viborg kommune
M094	R Vordingborg kommune
M095	Ærø kommune
M096	Aabenraa kommune
M097	R Aalborg kommune
M098	Aarhus kommune
M099	Region Hovedstaden
M100	Region Midtjylland
M101	Region Nordjylland
M102	Region Sjælland
M103	Region Syddanmark
M104	R Beskæftigelsesministeriet
M105	R Erhvervs- og Vækstministeriet
M106	R Finansministeriet
M107	R Forsvarsministeriet
M108	R Justitsministeriet
M109	R Klima, Energi- og Byggesministeriet
M110	R Kulturministeriet
M111	R Ligestillings- og Kirkeministeriet
M112	R Miljøministeriet
M113	R Min. for forskning, Innovation og Videregående udd
M114	R Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter
M115	R Ministeriet for Børn og Undervisning
M116	R Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri
M117	R Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse
M118	R Social- og Integrationsministeriet
M119	R Statsministeriet
M120	R Transportministeriet
M121	R Økonomi- og Indenrigsministeriet

ID	Myndighed
M122	R Ankestyrelsen
M123	R Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag (AUB)
M124	R Arbejdsmarkeds Erhvervssygdomssikring (AES)
M125	R Arbejdsmarkedsstyrelsen
M126	R Arbejdsskadestyrelsen
M127	R Arbejdstilsynet
M128	ATP
M129	R Banedanmark
M130	Barsel.dk
M131	R Beredskabsstyrelsen
M132	R Bygningsstyrelsen
M133	R Center for Alternativ Behandling (VIFAB)
M134	R Civilstyrelsen
M135	R CPR-administrationen
M136	R Danmarks Akkrediteringsinstitution
M137	R Danmarks Domstole, Domstolsstyrelsen
M138	R Danmarks Domstole, Højesteret
M139	R Danmarks Domstole, Københavns Byret
M140	R Danmarks Domstole, Retten i Esbjerg
M141	R Danmarks Domstole, Retten i Glostrup
M142	R Danmarks Domstole, Retten i Helsingør
M143	R Danmarks Domstole, Retten i Herning
M144	R Danmarks Domstole, Retten i Hillerød
M145	R Danmarks Domstole, Retten i Hjørring
M146	R Danmarks Domstole, Retten i Holbæk
M147	R Danmarks Domstole, Retten i Holstebro
M148	R Danmarks Domstole, Retten i Horsens
M149	R Danmarks Domstole, Retten i Kolding
M150	R Danmarks Domstole, Retten i Lyngby
M151	R Danmarks Domstole, Retten i Nykøbing Falster
M152	R Danmarks Domstole, Retten i Næstved
M153	R Danmarks Domstole, Retten i Odense
M154	R Danmarks Domstole, Retten i Randers
M155	R Danmarks Domstole, Retten i Roskilde
M156	R Danmarks Domstole, Retten i Svendborg
M157	R Danmarks Domstole, Retten i Sønderborg
M158	R Danmarks Domstole, Retten i Viborg
M159	R Danmarks Domstole, Retten i Ålborg
M160	R Danmarks Domstole, Retten i Århus
M161	R Danmarks Domstole, Retten på Bornholm
M162	R Danmarks Domstole, Retten på Frederiksberg
M163	R Danmarks Domstole, Retten på Færøerne
M164	R Danmarks Domstole, Sø og Handelsretten
M165	R Danmarks Domstole, Vestre Landsret
M166	R Danmarks Domstole, Østre Landsret
M167	R Danmarks Meteorologiske Institut
M168	R Danmarks Statistik
M169	R Dansk Center for Undervisningsmiljø
M170	R Dansk Dekommissionering
M171	R Datatilsynet
M172	R Den Centrale Videnskabetiske Komité
M173	R Det Administrative Bibliotek
M174	R Det Ethiske Råd
M175	R Digitaliseringsstyrelsen
M176	R Energiklagenævnet
M177	R Energistyrelsen
M178	R Erhvervsstyrelsen
M179	R Familiestyrelsen
M180	R Farvandsvæsenet
M181	R Feriekonto (FK)
M182	R Finanstilsynet
M183	R Folketingets Ombudsmand

ID	Myndighed
M184	R Forsvarets Efterretningstjeneste (FE)
M185	R Forsvarskommandoen
M186	R Fødevarestyrelsen
M187	R Geodatastyrelsen
M188	R Havarikommissionen
M189	R Hjemmeværnskommandoen
M190	R Kennedy Centret
M191	R Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
M192	R Kriminalforsorgen
M193	R Kulturarvsstyrelsen
M194	R Kvalitets- og Tilsynsstyrelsen
M195	R Kystdirektoratet
M196	R Landsskatteretten
M197	R Lønmodtagernes Garantifond (LG)
M198	R Miljøstyrelsen
M199	R Moderniseringsstyrelsen
M200	R Nationale Geologiske Undersøg. for DK og Grønland
M201	R Natur- og Miljøklagenævnet
M202	R Naturstyrelsen
M203	R Nordsøenheden
M204	R Patent- og Varemærkestyrelsen
M205	R Patientombuddet
M206	R Pensionsstyrelsen
M207	R Personalestyrelsen
M208	R Rigsombudsmanden i Grønland
M209	R Rigsombudsmanden på Færøerne
M210	R Rigspolitiet, Bornholms Politi
M211	R Rigspolitiet, Fyns Politi
M212	R Rigspolitiet, Københavns Politi
M213	R Rigspolitiet, Københavns Vestegns Politi
M214	R Rigspolitiet, Midt- og Vestjyllands Politi
M215	R Rigspolitiet, Midt- og Vestsjællands Politi
M216	R Rigspolitiet, Nordjyllands Politi
M217	R Rigspolitiet, Nordsjællands Politi
M218	R Rigspolitiet, Politiets Efterretningstjeneste
M219	R Rigspolitiet, Syd- og Sønderjyllands Politi
M220	R Rigspolitiet, Sydsj. og Lolland Falsters Politi
M221	R Rigspolitiet, Sydøstjyllands Politi
M222	R Rigspolitiet, Østjyllands Politi
M223	R SCKK
M224	R Sikkerhedsstyrelsen
M225	R Skattnedslæg for seniorer
M226	R Skolestyrelsen
M227	R Socialstyrelsen
M228	R Statens Administration
M229	R Statens Arkiver
M230	R Statens It
M231	R Statens Luftfartsvæsen
M232	R Statens Serum Institut
M233	R Statsforvaltningen
M234	R Styr. for Universiteter og Internationalisering
M235	R Styrelsen for Bibliotek og Medier
M236	R Styrelsen for Forskning og Innovation
M237	R Sundhedsstyrelsen
M238	R Sundhedsvæsenets Patientklagenævn
M239	R Supplerende arbejdsmarkedspension (SUPP)
M240	R Søfartsstyrelsen
M241	R Trafikstyrelsen
M242	R Udbetaling Danmark
M243	R Udlændingestyrelsen
M244	R Vejdirektoratet

Bilag 2 Følgebrev, spørgeskema og rykkerbrev

Figur 6 Følgebrev til spørgeskema

Jesper B. Berger

Fra: Jesper B. Berger - RUC [jesper.berger@aeblevangen.dk]
Sendt: 22. august 2013 23:56
Til: 'stevns@stevns.dk'
Emne: Jeres digitale kommunikation er blevet undersøgt, i inviteres til at kommentere resultatet

Stevns kommune

DATO/REFERENCE
22-08-2013 / jbbberger

JOURNALNUMMER
M080

Undersøgelse af danske myndigheders digitale kommunikation

I løbet af juni og august måned i år har Aalborg Universitet og RUC undersøgt danske myndigheders digitale kommunikation. Jeres organisation har deltaget i undersøgelsen og vi vil med denne henvendelse give jer mulighed for at kommentere resultaterne.

Vi har sendt digital post og e-mail til alle myndigheder og spurgt om åbningstid og adresse. Emnet på den digitale meddelelse var "Afhentning af pakke" og afsender var undertegnede Jesper B. Berger. Undersøgelsen blev foretaget uden at orientere myndighederne på forhånd. Vi beklager den tid, som I har brugt på disse forespørgsler.

Vi har nu foretaget den indledende databearbejdning og håber, at I vil tage jer tid til at melde eventuelle kommentarer og evt. oplysning om fejl tilbage til os via dette link:

<https://survey.analyzer.com/?Pid=nu6he3b2&Rid=g7mis7cu>

Kun hver tredje har besvaret digital post. Jeres organisation har **ikke** besvaret digital post. Vi er særligt interesserede i årsagen til dette og opfordrer jer til at undersøge sagen og beskrive årsagen i spørgeskemaet. På denne måde kan vi være med til at pege på forklaringer på, at så mange myndigheder ikke har besvaret digital post.

Vi har sendt digitale meddelelser til følgende postkasse og e-mail:

Digital post: Øvrige\Øvrige
E-mail: stevns@stevns.dk

Digital kanal	Meddelelse sendt	Kvittering modtaget	Svar modtaget	Svar kvalitet
Digital post	5. juni 2013			D
E-mail	12. juni 2013	12. juni 2013	13. juni 2013	C

- A. Myndigheden har svaret på begge spørgsmål og givet yderligere service.
- B. Myndigheden har svaret på begge spørgsmål.
- C. Myndigheden har kun svaret på det ene spørgsmål. I denne kategori har vi også medtaget myndigheder, der henviser til myndighedens hjemmeside uden at svare eller som indleder en dialog for at afklare, hvad sagen drejer sig om.
- D. Laveste svar kvalitet D er, hvor der kun er modtaget en kvittering men ikke et svar eller hvor der hverken er modtaget kvittering eller svar.

Ved oplysning om fejl bedes spørgeskema besvaret så hurtigt som muligt, således at vi kan få rettet evt. fejl inden den videre bearbejdning af resultaterne.

Send venligst en e-mail til jbbberger@ruc.dk, hvis du ønsker at modtage vores rapport om undersøgelsen.

Jesper B. Berger, PhD-studerende
Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informationsteknologier (CBIT), RUC
M: jbbberger@ruc.dk
T: 41743682

Kim Normann Andersen, professor
Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet
M: kandersen@dps.aau.dk

Tabel 3 Spørgeskema til myndighedernes kommentarer til undersøgelse af myndighedernes digitale kommunikation

Kommentarer til undersøgelse om myndigheders digitale kommunikation

I løbet af juni og august måned I år har Aalborg Universitet og RUC undersøgt danske myndigheders digitale kommunikation. Jeres organisation har deltaget i undersøgelsen og vi vil med denne henvendelse give jer mulighed for at kommentere resultaterne og rette evt. fejl. Vi har sendt digital post og e-mail til alle myndigheder og spurgt om åbningstid og adresse. Emnet på den digitale meddelelse var ”Afhentning af pakke” og afsender var Jesper B. Berger. Resultaterne for jer fremgår af den fremsendte mail. Ved oplysning om fejl bedes spørgeskema besvaret så hurtigt som muligt, således at disse kan rettes inden offentliggørelsen af undersøgelsen formentlig ultimo aug. 2013. Ved fejl er det vigtigt, at I angiver en kontaktperson.

Jesper B. Berger, PhD-studerende, RUC
Kim Normann Andersen, professor, Aalborg Universitet

I Hvilken grad oplever I resultaterne for digital post som tilfredsstillende?

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

Meget enig, Overvejende enig, Hverken eller, Overvejende uenig, Meget uenig

Vi er som myndighed tilfredse med vores svartid ift. digital post

Vi er som myndighed tilfredse med vores svarkvalitet ift. digital post

Kommentarer

Hvis jeres myndighed ikke har besvaret digital post (dvs. svarkvalitet D for digital post), hvad er så jeres opfattelse af den primære årsag til dette?

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

Meget enig, Overvejende enig, Hverken eller, Overvejende uenig, Meget uenig

Det er primært den tekniske opsætning af digital post, der er årsag til manglende svar på digital post

Det er primært organisering af vores arbejdsprocesser, der er årsag til manglende svar på digital post

Det er primært menneskelige fejl, der er årsag til manglende svar på digital post

Kommentarer

I hvilken grad oplever I resultaterne for e-mail som tilfredsstillende?

(Angiv kun et svar pr. spørgsmål)

Meget enig, Overvejende enig, Hverken eller, Overvejende uenig, Meget uenig

Vi er som myndighed tilfredse med vores svartid ift. e-mail?

Vi er som myndighed tilfredse med vores svarkvalitet ift. e-mail?

Kommentarer

Er der fejl i vores oplysninger?

(Angiv kun ét svar)

Ja/Nej

Hvilken oplysning er fejlagtig ifølge jeres oplysninger vedr. kommunikationen via digital post?

(Angiv gerne flere svar)

Dato for modtaget henvendelse, digital post

Dato for kvittering, digital post

Dato for svar, digital post

Indhold af svar, digital post

Dato for modtaget henvendelse, e-mail

Dato for kvittering, e-mail

Dato for svar, e-mail"

Indhold af svar, e-mail

Kommentarer

Fagområde og funktion for den, der udfylder skemaet

(Angiv kun ét svar)

IT

Borgerservice

Udvikling/sekretariat/Stab

Andet

(Angiv kun ét svar)

Medarbejder

Teamleder/afdelingsleder

Chef

Figur 7 Rykkerbrev til myndigheder, der ikke har besvaret digital post

Jesper B. Berger

Fra: Jesper B. Berger - RUC [jesper.berger@aeblevangen.dk]
Sendt: 2. september 2013 16:22
Til: 'pvs@dkpto.dk'
Emne: Opfordring til at kommentere jeres manglende svar på digital post

Patent- og Varemærkestyrelsen

DATO/REFERENCE
02-09-2013 / jbbberger

JOURNALNUMMER
M204

DERES REFERENCE / JOURNALNUMMER

Opfordring til at kommentere jeres manglende svar på digital post

I løbet af juni måned i år har Aalborg Universitet og RUC undersøgt danske myndigheders digitale kommunikation. Jeres organisation har deltaget i undersøgelsen. Vi har d. 22. aug. 2013 sendt en e-mail til jer og opfordret til at kommentere forløbet.

160 ud af 240 myndigheder har ikke besvaret digital post, så der er tilsyneladende store udfordringer med denne kanal. Jeres organisation har ikke besvaret digital post og derfor er vi særligt interesserede i at høre fra jer, så hermed vil vi igen opfordre jer til at besvare spørgeskemaet i linket og hermed bidrage til en tilsyneladende tiltrængt analyse på området.

Vi har sendt digital post og e-mail til alle myndigheder og spurgt om åbningstid og adresse. Emnet på den digitale meddelelse var "Afhentning af pakke" og afsender var undertegnede Jesper B. Berger. Digital post er sendt fra borger.dk. Jeres resultat fremgår af skemaet.

Link til at kommentere resultatet:

<https://survey.analyzer.com/?Pid=nu6he3b2&Rid=r5p6p6b7>

Vi har sendt digitale meddelelser til følgende postkasse og e-mail:

Digital post: Patent- og Varemærkestyrelsen
E-mail: pvs@dkpto.dk

Digital kanal	Meddelelse sendt	Kvittering modtaget	Svar modtaget	Svarkvalitet
Digital post	7. august 2013			D
E-mail ej sendt	14. august 2013	14. august 2013	15. august 2013	C

- A. Myndigheden har svaret på begge spørgsmål og givet yderligere service.
- B. Myndigheden har svaret på begge spørgsmål.
- C. Myndigheden har kun svaret på det ene spørgsmål. I denne kategori har vi også medtaget myndigheder, der henviser til myndighedens hjemmeside uden at svare eller som indleder en dialog for at afklare, hvad sagen drejer sig om.
- D. Laveste svarkvalitet D er, hvor der kun er modtaget en kvittering men ikke et svar eller hvor der hverken er modtaget kvittering eller svar.

Kontakt Jesper B. Berger på jbbberger@ruc.dk ved evt. spørgsmål.

Jesper B. Berger, PhD-studerende
Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informationsteknologier (CBIT)
RUC
M: jbbberger@ruc.dk
T: 41743682

Kim Normann Andersen, professor
Institut for Statskundskab
Aalborg Universitet
M: kandersen@dps.aau.dk
T: 51421123

Bilag 3 Reaktioner på vores undersøgelse

I dette bilag giver vi nogle af de reaktioner, vi har fået på undersøgelsen.

Det er et flot og vigtigt stykke arbejde, I har lavet. Jeg var glad for at konstatere, at vi havde deltaget i undersøgelsen med et fint resultat. Det havde været i top, hvis vi havde sendt autosvar med kvittering for modtagelse, men det havde vi desværre ikke. Vi er netop i gang med at teste vores kontakthierarki ved at skrive til alle punkterne i hierarkiet og undersøge svartid og hvilken veje/omveje henvendelsen går, inden den kommer til rette person, der kan svare på et spørgsmål fra emnerne i kontakthierarkiet. Og forventer selvfølgelig, der vil være nogle justeringer og fejlrettelser, vi skal foretage bagefter. (Randers kommune)

Din udmærkede undersøgelse/test har afdækket nogle fejl ved vores mail-system, som nu er afdækket. I fortsættelse af min mail tidligere sender jeg dig den digitale post (fra borger.dk), som du har sendt til os den 7. august 2013. Beskeden er først modtaget hos os i dag i forbindelse med min henvendelse til Statens IT, jf. min mail tidligere i dag. Statens IT oplyser, at der kan have været en teknisk fejl i systemet, der sender post fra borger.dk til Energiklagenævnets hovedpostkasse, der gør, at enkelte beskeder er blevet sorteret fra i systemet og derved ikke sendt til vores hovedpostkasse. Det er selvfølgelig ikke så betryggende, men vi vil straks tage skridt til i samarbejde med Statens IT at sikre, at dette ikke kan ske fremover eller dog, at risikoen herfor minimeres. (Energiklagenævnet)

Din rapport er en god støtte til at få rettet op på processer mv. inden den 1. november. (Odder kommune)

Endelig skal det ses i lyset af, at vi meget sjældent modtager henvendelser fra borger.dk, hvorfor man måske kan sige, at der ikke er opøvet en egentlig genkendelsesrutine hos medarbejderne. Jeg vil sende en orienteringsmail ud til de medarbejdere, der tømmer vores postkasse og jeg svarer på dit spørgeskema. (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)

Trafikstyrelsen og Statens luftfartsvæsen fusionerede i efteråret 2010 under navnet Trafikstyrelsen. Muligheden for at sende Digital Post til SLV burde derfor være fjernet. Tak for hintet! (Trafikstyrelsen)

Vi beklager meget, at vi ikke var i stand til at sende Sikker Post fra Sundhedsstyrelsen, da du skrev til os. Din mail gav anledning til, at vi reviderede de fordelinger, og opdaterede vores procedurebeskrivelse på området. Sundhedsstyrelsen er med andre ord klar til at opfylde digitaliseringsstrategiens krav til både 2013 og 2014. Igen – tusind tak for at medtage os i undersøgelsen. Vi sætter faktisk pris på at få den type respons en gang imellem. (Sundhedsstyrelsen)

I øvrigt er det vist meget sundt for os at blive undersøgt på den måde :) (Gladsaxe kommune)

Vi er bevidste om, at vi som myndighed også er en servicevirksomhed, og vi vil gerne modtage inspiration til, hvordan vi kan sikre, at borgerne får en god service i forbindelse med deres digitale henvendelser til os. Jeg vil derfor meget gerne modtage Deres rapport om undersøgelsen. (Midt- og Vestjyllands politi)

Siden jeres undersøgelse, har (vi) fået sat vores digitale postkasse rigtigt op, så alt post nu bliver videresendt til vores interne systemer. Det skulle således ikke længere ske, at digital post ikke besvares. (Norddjurs kommune)

Bilag 4 Eksempler på vejledning til håndtering af digital post

Figur 8 Intern vejledning i besvarelse af digital post (Konkurrence og Forbrugerstyrelsen)

Kære alle der læser kfst@kfst.dk,

Vi har fået en henvendelse fra en forsker, der har forsøgt at sende digital post til os fra Borger.dk. Mailen handlede om åbningstider mhp afhentning af en pakke. Mailen er aldrig blevet besvaret af KFST.

Det viser sig, at mailen kom frem til kfst@kfst.dk d. 7. august, og at den er blevet overført til mappen "Uønsket post".

Jeg kan godt forstå, at mailen er blevet registreret som uønsket post for den ligner spam. Men for at undgå det i fremtiden, vil jeg gøre opmærksom på, at disse mails er rigtige og skal besvares.

Udseendet på digital post

Nederst kan I se mailen (orange tekst).

Afsenderen står som "indgaaende@prod.e-boks.dk [<mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk>]".

I emnefeltet står der "Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen\Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen [Autotitel=2013A08A03A00B26B27B916243] [Ref.nr.=6c63fd69eaaa45bcb22f0ee991f8a42b]".

Da borgeren skrev mailen, skrev han i emnefeltet "Afhentning af pakke", men som I kan se nederst, er det ikke den tekst, der fremgår af emnefeltet, når mailen kommer frem til os. Det betyder, at mailen ikke kan søges frem ved søgning på fx "Afhentning af pakke" i emnefeltet. Det er relevant, hvis borgeren ringer og spørger til sin mail med henvisning til emnet.

Besvarelse af digital post

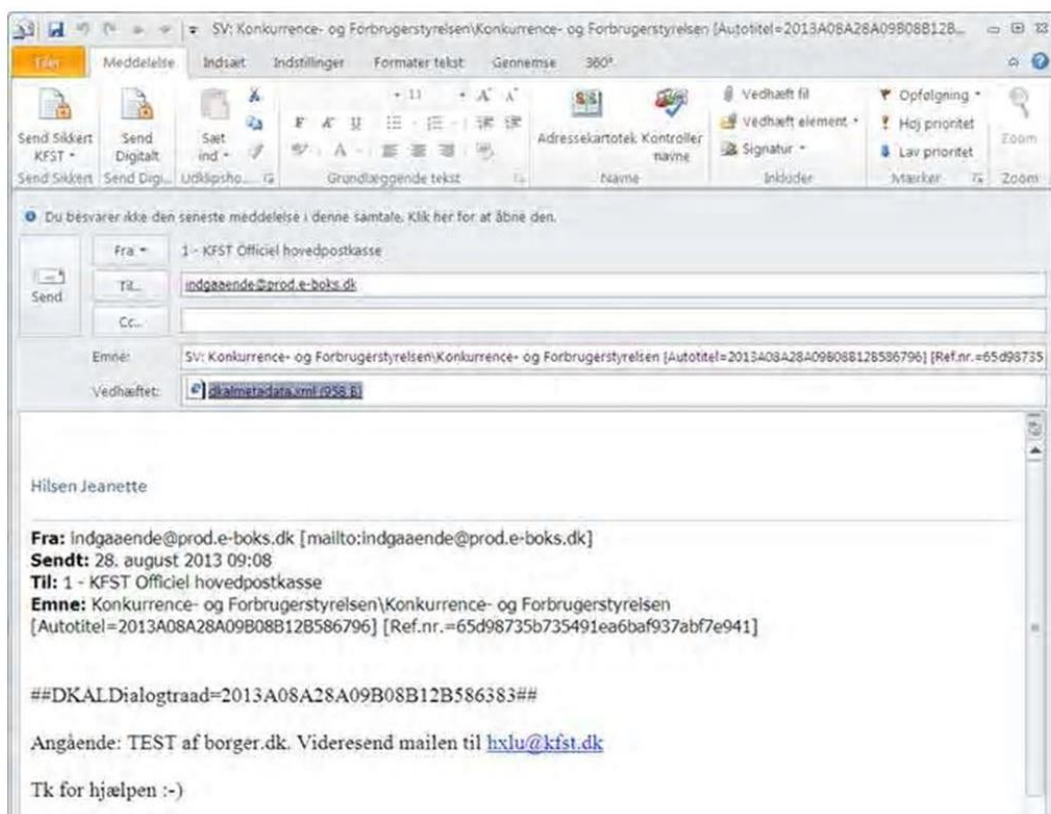
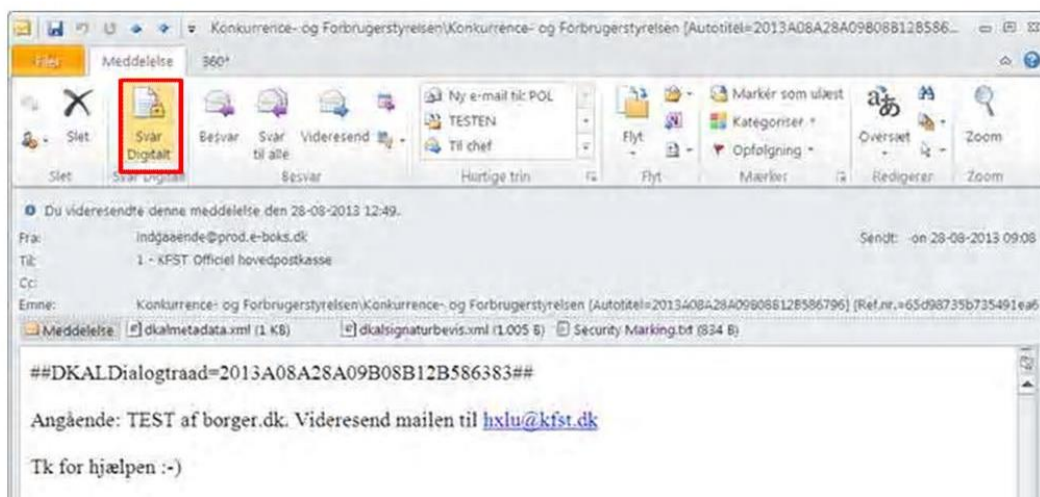
Når en digital e-mail modtages i den officielle postkasse er det vigtigt, at denne ikke blot videresendes, men vedhæftes i en ny e-mail til rette modtager i huset.

Såfremt e-mailen blot videresendes, mister den sine afsender-oplysninger (digitale metadata), og det er så ikke muligt at bruge "Svar Digitalt" til afsenderens e-boks. Funktionen "Besvar" kan ikke bruges, idet der så ikke er indsat digitale-metadata, og mailen vil ikke nå frem.

Det er derfor vigtigt at bruge "Svar Digitalt"-knappen, når mailen skal besvares, idet der derved bliver indsat en xml-metadata-fil med metadata-identifikatorer, således at mailen ryger direkte ind afsenderens e-boks:

Det er en del af desktop-projektet (nye pc'ere) at alle skal have "send digitalt"- knappen. Ind til da kan i hvert fald XXX og XXX sende digitalt.

Indtil videre er det meget få mails vi modtager som digital post, men pr. 1. november bliver det obligatorisk for offentlige myndigheder at kunne sende digital post, så der vil forventeligt være en stigning i antallet.



Vh
Hanne.

Figur 9 Intern vejledning i besvarelse af digital post (Retten i Næstved)

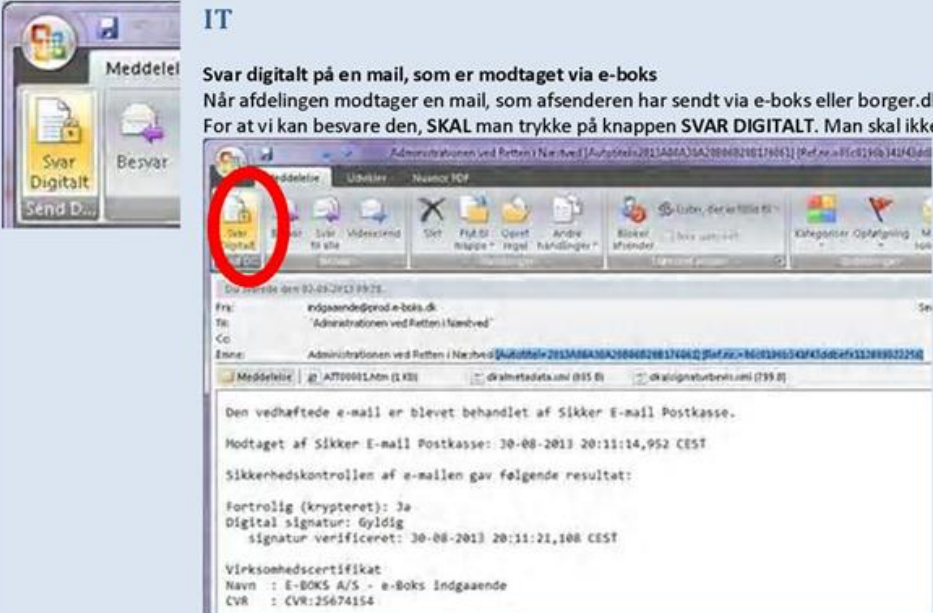
Jesper B. Berger

Fra: Lone Sommer [LSO@domstol.dk]
Sendt: 2. september 2013 11:20
Til: Jesper Bull Berger
Emne: eksempel på nyhed i vores ugenyt, som vi sender til alle medarbejdere

IT

Svar digitalt på en mail, som er modtaget via e-boks

Når afdelingen modtager en mail, som afsenderen har sendt via e-boks eller borger.dk, vil der i emnefeltet stå sådan i For at vi kan besvare den, **SKAL** man trykke på knappen **SVAR DIGITALT**. Man skal ikke trykke på knappen besvar.



Den vedhæftede e-mail er blevet behandlet af Sikker E-mail Postkasse.

Modtaget af Sikker E-mail Postkasse: 30-08-2013 20:11:14,952 CEST

Sikkerhedskontrollen af e-mailen gav følgende resultat:

Fortrolig (krypteret): Ja
Digital signatur: Gyldig
signatur verificeret: 30-08-2013 20:11:21,108 CEST

Virksomhedscertifikat:
Navn : E-BOKS A/S - e-Boks Indgaaende
CVR : CVR:25674154

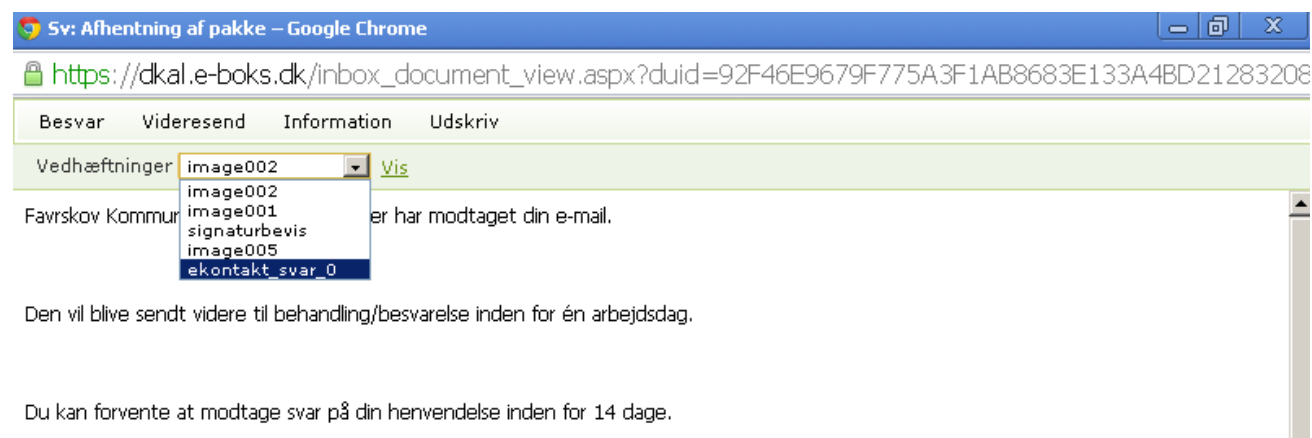
Se vejledning på intranettet:
<http://intranet.kmd.ret.dk/C7/C10/C7/JFS/Document%20Library/Øvrige%20systemer/Outlook/Brugervejledninger%20>

Lone Sommer
Præsidentsekretariatet og IT: lokal 85228

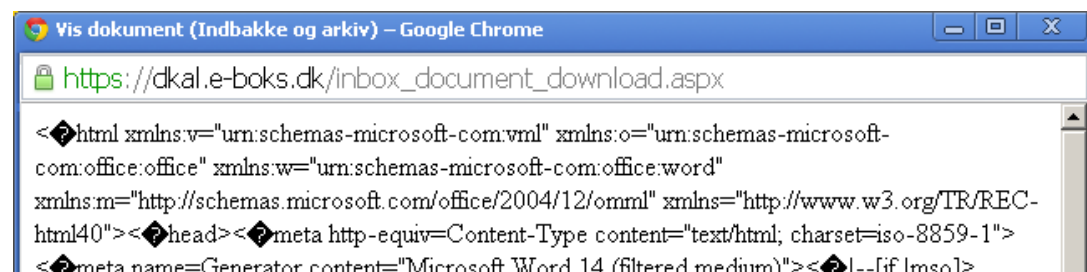
Bilag 5 Et gemt og ulæseligt svar

Figur 10 Svar fra kommune er "gemt" som bilag til autokvittering og ulæseligt (Favrskov kommune)

Autokvittering med svaret i bilag



Svaret (ekontakt_svar_0)



Bilag 6 Digital post set fra ESDH og e-mailprogram

Figur 11 Modtaget digital post i ESDH system (Fanø kommune)

Overskrift	Afhentning af pakke - slet mig		Dokumentnr.: 563-2013-26059
Dokument vedr.: Frit.	Jesper B. Berger	Silo: EDH Dokument	Gul lap:
Dokumenttype: Indgående	Dokumentkategori:	Dato: 05-06-2013	
Medie/kanal: Digital post	Klassifikation: Intern	Fristdato:	Dan avis
		☒ Godkend dokument	☒ Accept af modtagelse

Generelt | Parter | Historik | Sager

Oprettelse

Oprettet d.: 19-07-2013	Skanner arbejdsplads: FAKAPP202D
Oprettet af: BGDPOST	Skannet af: SYSTEM
Filtype: htm	Jobnr.: 1241312 Dok.nr. i kørsel: 9

Dato	Beskrivelse	Ændret til/ændring vedrører	Sagsbehan...	Sagsbehandlernavn	Tid	Af
23-08-2013	Dokument åbnet for læsning	V. 1	BGSOJH	Janni Mosgaard Ha...	09:21:16	JMH
23-08-2013	Dokument åbnet for læsning	V. 1	BGSEGP	Gurli Joan Pofler	09:19:48	GP
19-07-2013	Sag tilknyttet fast	563-2013-93	BGSOJH	Janni Mosgaard Ha...	13:23:51	JMH
19-07-2013	Dokument modtaget		BGSOJH	Janni Mosgaard Ha...	13:23:24	JMH
19-07-2013	Ansvarlig sagsbehandler ændret	563 JMH Janni Mosgaard Hansen	BGSOJH	Janni Mosgaard Ha...	13:23:24	JMH
19-07-2013	Øvrige dokumentopl. ændret		BGSOJH	Janni Mosgaard Ha...	13:23:24	JMH
19-07-2013	Dokument åbnet for læsning	V. 1	BGSOJH	Janni Mosgaard Ha...	13:22:44	JMH
19-07-2013	Dokument modtaget fra Digital post	563-2013-26059	BGDPOST	Digital Post	13:03:49	
19-07-2013	Ansvarlig afdeling ændret	Sekretariat	BGDPOST	Digital Post	13:03:49	
19-07-2013	Sikkerhedsmæssig enhed ændret	Fanø Kommune	BGDPOST	Digital Post	13:03:49	
19-07-2013	Dokument godkendt		BGDPOST	Digital Post	13:03:49	
19-07-2013	Dokument oprettet		BGDPOST	Digital Post	13:03:49	

Figur 12 modtaget digital post i MS Outlook (Midt- og Vestjyllands Politi)

Broch, Randi Møller (RMB002)

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk
Sendt: 7. august 2013 23:00
Til: MVJYL FP Sikker
Emne: Midt- og Vestjyllands Politi\Henvendelse via E-boks [Autotitel=2013A08A03A11B16B23B029826] [Ref.nr.=88fa022640e047839b25fb85a234820d]
Vedhæftede filer: dkalmetadata.xml; dkalsignaturbevis.xml; Security Marking.txt

##DKALDialogtraad=2013A08A03A11B16B23B029655##

Angående: Afhentning af pakke

Jeg skal hente en pakke hos jer. Venligst oplys adresse og åbningstid, tak.

Venlig hilsen

Jesper B. Berger

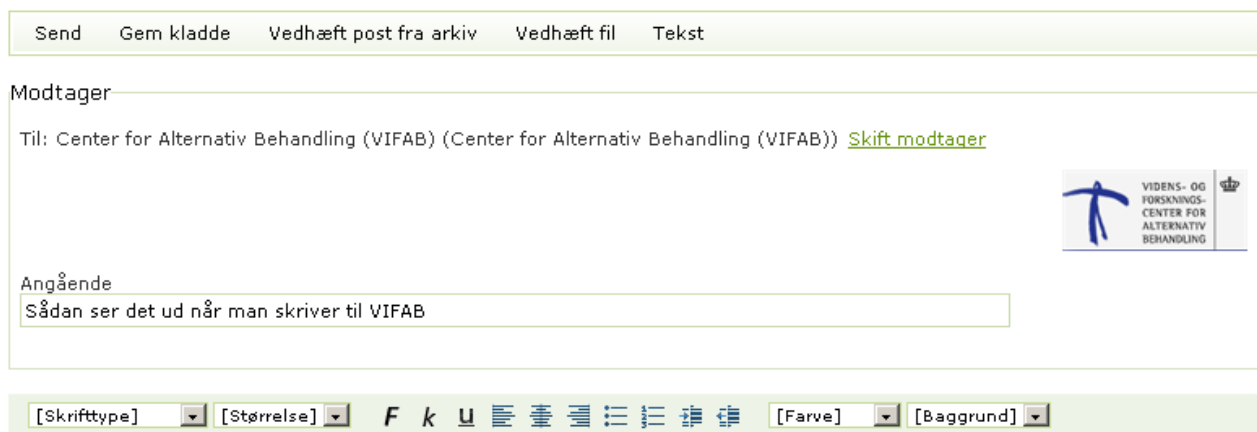
Bilag 7 Myndighedsidentifikation følger ikke med til myndigheden

En særlig problemstilling har vist sig under undersøgelsen. Borgeren identificerer sandsynligvis ikke modtagermyndigheden i sin digitale post og modtagermyndigheden kan ikke nødvendigvis se, hvilken myndighed beskeden er sendt til. Dette kan give problemer når den digitale post sendes til en e-mailkonto, der deles af flere myndigheder.

Der er flere eksempler på at den myndighedsidentifikation, der er på borgersiden *ikke* er på myndighedssiden. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvor to styrelser deler sekretariat. Dette var fx tilfældet for Etisk Råd/Den Centrale Videnskabetiske Komité og Miljøstyrelsen/Naturstyrelsen, der på hver deres hjemmeside henviser til den samme e-mail. Denne situation kan også opstå ved digital post, her kan borgeren blot ikke se, hvilken e-mailkonto hos myndigheden, den digitale post sendes til. Dette har fx været tilfældet med Center for Alternativ Behandling (VIFAB), der godt nok ikke findes mere, men findes med en digital postkasse på borger.dk. Sundhedsstyrelsen oplyser, at henvendelser til VIFAB dirigeres videre til sundhedsstyrelsens e-mail sst@sst.dk ligesom den digitale post, vi har sendt til Sundhedsstyrelsen også gør. Vi har i beskeden ikke skrevet en modtager i selve beskeden og vi vurderer ikke dette som urealistisk da borgeren jo ser, at det er VIFABs postkasse, se Figur 13. (Postkassen var ikke fjernet d. 3. nov. 2013 selv om VIFAB blev nedlagt med udgangen af 2012)

Figur 13 Modtageren fremgår tydeligt når borgeren skriver besked til myndighed

Ny postmeddelelse



Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Center for Alternativ Behandling (VIFAB) (Center for Alternativ Behandling (VIFAB)) [Skift modtager](#)

Angående

Sådan ser det ud når man skriver til VIFAB

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

Hos myndigheden kan den digitale post imidlertid fremgå som en "almindelig" e-mail i Outlook og dette har for Sundhedsstyrelsen ført til følgende svar.

I skriver i mailen af 22. august, at I blandt andre har undersøgt Center for alternativ behandling (Vifab) i undersøgelsen af danske myndigheders kommunikation. ViFAB er nedlagt pr. 1. januar 2013 og dets opgaver til dels overtaget af Sundhedsstyrelsens Råd for Alternativ Behandling (SRAB), som ikke har sin egen e-postadresse, men henviser til Sundhedsstyrelsens – nemlig sst@sst.dk, hvortil du har skrevet i første omgang. Med indholdet af den mail, du har sendt om afhentning af en pakke, vil den naturligvis aldrig finde vej til en person i sekretariatet for SRAB fra Sundhedsstyrelsens hovedpostkasse. Det er forklaringen på, at den ikke er blevet besvaret af os. (Sundhedsstyrelsen)

Myndighederne bør sikre sig, at det fremgår klart på myndighedssiden, hvilken myndighed, borgeren har sendt sin henvendelse til, særligt hvis flere myndigheders digitale postkasser sendes videre til samme e-mailkonto.