Roskilde University

Er digital post en god service for borgerne?

Schreiber, Trine; Berger, Jesper Bull; Hertzum, Morten

Publication date:
2014

Document Version
Tidlig version også kaldet pre-print

Citation for published version (APA):
Schreiber, T., Berger, J. B., & Hertzum, M. (2014). *Er digital post en god service for borgerne?* Roskilde 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.

Download date: 04. Jul. 2025

Er digital post en god service for borgerne?

Resumé

I april/maj 2014 blev der sendt et spørgeskema ud til 16.834 HK ansatte i danske kommuner og regioner. Formålet var at undersøge hvordan kommunernes og regionernes HK-personales opfattede digital post og om de opfattede det som en bedre service over for borgerne. Undersøgelsen gav 448 svar, der udover svar på de angivne spørgsmål også indeholdte en beskrivelse af en konkret specifik hændelse, som respondenten havde oplevet i forbindelse med digital post. Det er disse 448 svar, der i den følgende tekst indledningsvist bliver præsenteret.

Mere end 82 % af respondenterne i de 448 svar var ´enige´ eller ´overvejende enige´ i at det var en god ide at de lokale myndigheder skrev til borgerne med digital post, og at borgerne kunne skrive til de lokale myndigheder med digital post. Vi bad respondenterne beskrive en case hvor de havde oplevet, at digital post ændrede servicen overfor borgeren. 52% af respondenterne berettede om cases, hvor digital post havde medført bedre service, 26% om cases, hvor digital post havde medført dårligere service og 21% berettede om cases, hvor de havde undladt at bruge digital post for ikke at give for dårlig service. Beskrivelserne af konkrete specifikke hændelser indeholdte dog beskrivelser af både positive og negative art. Beskrivelserne af de positive hændelser fortæller om en forbedret service for borgeren bestående af først og fremmest en hurtigere og mere flexibel sagsbehandling. Beskrivelserne af de negative hændelser fortæller om at digital post kan have implikationer i form af at borgere mister penge, taber mulighed for fremmøde, oplever upersonlig kommunikation på områder, der behøver den mere personlige kontakt, m.m. Der er også beskrivelser, der fortæller om manglende forudsætninger hos grupper af borgere i form af evne, egenskaber, motivation, manglende udstyr el. lign. i forhold til at anvende digital post. Endelig er der beskrivelser, der henviser til en bedre arbejdssituation for medarbejderen bestående af nemmere arbejdsgange og besparelse af tid, men også modsat, beskrivelser der henviser til en besværliggjort arbejdsgang, flere genfremsendelser, manglende dokumentation, øget forventningspres om hurtigere sagsbehandling m.m.

Samlet set skal det beskrevne ses som en foreløbig gennemgang af resultaterne fra undersøgelsen. De endelige resultater vil foreligge senere i form af en forskningsartikel.

1. Indledning

Digital post er et af initiativerne fra den danske regering til at udvikle den digitale forvaltning. Digital post kan siges at være selve omdrejningspunktet for udviklingen af en digital kommunikation mellem kommune og borgere. Hidtil har kommunikation mellem borger og kommune antaget form af fysisk brev, telefon opkald og face-to-face møder. Et vigtigt spørgsmål er dog om ændringen fra disse typer af fysisk kommunikation til digital vil indvirke på servicekvaliteten. Kommuners og Regioners HK-personale får gennem udførelsen af deres arbejdsopgaver en indsigt i hvordan anvendelsen af digital post hidtil har forløbet, og det er derfor blevet denne gruppe undersøgelsen har stilet sit spørgeskema til. Digital post er obligatorisk at anvende for borgerne fra 1.nov. 2014 og det er derfor relevant at begynde at indhente viden om eventuelle konsekvenser af dette initiativ for serviceniveauet. Når det har været muligt for os at undersøge medarbejdernes opfattelse af digital post *før* november 2014, er det fordi det allerede var muligt for borgerne at tilmelde sig digital post i 2010. De borgere, der har været tilmeldt siden 2010 har siden juni 2012 været underlagt de samme juridiske forhold, som alle borgere bliver fra november 2014. Det er således den helt samme

situation, vi har undersøgt. Når alle borgere automatisk bliver tilmeldt 1. november 2014 vil nogle af de tendenser, vi har set, blive forstærket af flere tilmeldte borgere imod samme antal medarbejdere i kommuner og regioner. Da vi foretog undersøgelsen var der tilmeldt 36,7% af borgerne.

2. Formål

I april/maj 2014 blev en undersøgelse iværksat af *hvordan* kommunernes og regionernes administrative personaler opfatter digital post og *om* de opfatter det som en bedre eller dårligere service over for borgerne. Følgende er en foreløbig gennemgang af resultater fra denne undersøgelse. De endelige resultater vil foreligge senere i form af en forskningsartikel.

Studiets forskningsspørgsmål var for det første at undersøge om det administrative personale opfatter den digital kommunikation som en bedre eller dårligere service for borgerne. For det andet at undersøge hvilke konkrete specifikke hændelser det administrative personale har oplevet i forbindelse med digital post og som de finder relevante at beskrive i denne undersøgelse.

3. Metode

Et spørgeskema er i april/maj 2014 blevet sendt ud til 16.834 HK ansatte i danske kommuner og regioner. Dette foregik via en e-mail, hvor hver enkelt person blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. Spørgeskemaet bestod af 29 spørgsmål. Spørgsmålene handlede om følgende emner:

- Respondentens holdning til digital post.
- En konkret specifik hændelse som respondenten havde oplevet i forbindelse med digital post.
- Respondentens demografiske variable og personlige brug af digital post

4. Data analyse

Vi modtog 632 svar. De svar, der ikke indeholdte en beskrivelse af en konkret specifik hændelse, blev først trukket ud. Dernæst fandtes der et antal svar, hvor besvarelsen af beskrivelsesspørgsmålet kun var generelle bemærkninger og som dermed ikke havde karakter af en beskrivelse af en hændelse. Også disse svar blev trukket ud. Medarbejdersvar, der handlede om digital post til virksomheder, der tog udgangspunkt i dem selv som borger eller i andre systemer end digital post blev også trukket ud. Endelig opdelte vi de beskrivelser, der gengav flere hændelser, i særskilte beskrivelser. Samlet set var der dermed tale om 448 beskrivelser.

Ved kodningen af svarene blev det klart, at medarbejderne ikke kun havde forholdt sig til om digital post var bedre eller dårligere service. Arbejdsprocesserne hos offentlige myndigheder understøttes af et stort antal digitale systemer, der er mere eller mindre integreret både ift. data og teknisk infrastruktur og som fungerer i et administrativt bureaukrati og en organisatorisk kultur, der påvirker den måde digitaliseringen fungerer på. Digital post som "ny" teknologi er blevet en del af denne eksisterende komplekse struktur. På borgersiden er digital post ikke bare ét system, som borgeren bruger. Snarere er brugen af digital post et resultat af digital post som system, computerens hardware (tastatur og mus, printere) og software (alle de systemer, der medgår ved anvendelsen af digital post, nemlig browsere, virusprogrammer, Windows osv.), NemID osv. Den digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne er således i den grad omfattet af en meget kompleks organisatorisk og teknologisk kontekst. Vores første gennemgang af svarene viste, at

medarbejderne i deres svar om, hvorvidt digital post var bedre eller dårligere service tilsyneladende var nødt til at medtage en række øvrige forhold og aspekter i deres beskrivelser. Det er disse øvrige forhold og aspekter, der har været medvirkende til, at vi har udledt andre temaer af gennemgangen end service overfor borgeren.

Kodningen af materialet af de 448 beskrivelser foregik i to trin. Som det første trin gennemgik to forskere det samlede materiale af beskrivelser og fandt på basis heraf frem til fem kategorier, som repræsenterede beskrivelsernes indhold. Ved efterfølgende diskussion af de fem kategorier blev de to forskere enige om at kategorien "teknologi" var for vidtrækkende og ikke-entydig. Det blev derfor aftalt at opdele denne kategori i to, én for medarbejdere og én for borgere (A-F (beskrevet nedenfor). Alle 448 beskrivelser blev kodet af de to forskere på baggrund af disse kategorier. Andet trin bestod i at en tredje forsker kodede de 448 beskrivelser på baggrund af de seks kategorier. Denne kontrolkodning af dataene viste, at kategoriseringen af beskrivelserne var pålidelig.

Vi brugte en tematisk analyse til datareduktion, der gør det muligt for os at analysere data. Anvendelse af tematisk analyse gør os i stand til ud fra den store mængde tekst at identificere de temaer, der fremstår i det samlede materiale.

5. Respondenterne

Med hensyn til alder og køn er de 448 respondenter fordelt i overensstemmelse med fordelingen af samme personalegruppe set på landsplan (se tabel 1). Tallene angående det sidste er hentet fra Økonomi- og Indenrigsministeriet med tal fra 2013. Med henblik på den geografiske fordeling er Region Hovedstaden overrepræsenteret på bekostning af Region Nordjylland. For de tre øvrige regioner er tallene for respondenterne repræsentative i forhold til disse regioners fordeling. Vær opmærksom på, at geografiske regioner omfatter både regionen som organisation samt de kommuner, der befinder sig i regionen.

		Undersøgelsens respondenter		**Fordelingen af administrativt personale i kommune og region på landsplan (2013)**
Alder		**N**	**%**	**%**
	Under 20	0	0	1
	20-29	18	4	7
	30-39	74	17	18
	40-49	134	31	30
	50-59	172	39	33
	60-69	40	9	11
	70 og derover	0	0	0
Køn				
	Kvinde	386	86	84
	Mand	61	14	16
Myndighedstype				
	Kommune	370	86	72
	Region	60	14	28

Geografisk region				
	Region hovedstaden	87	22	11
	Region Sjælland	91	23	21
	Region Syddanmark	87	22	21
	Region Midtjylland	107	27	31
	Region Nordjylland	29	7	15

Tabel 1. Demografiske værdier for undersøgelsespopulationen sammenlignet med kommuner og regioner. Kilde for tallene for fordelingen på landsplan er fra Økonomi- og indenrigsministeriet for året 2013.

6. Resultater

Det følgende citat er et eksempel på, at respondenten både omtaler servicen overfor borgeren, borgeren, medarbejderens arbejdssituation og teknologien omkring medarbejderen.

"Påbud om forbedret vandkvalitet i egen drikkevandsboringAlmindelig borger. Hvis ikke borgeren reagerer fører det til politianmeldelse. Det er uhensigtsmæssigt hvis borgeren ikke opdager posten eller påstår han ikke har fået den (doc2mail uden CPR). Vi får ikke kvittering på modtagelsen.Med almindelig post med afleveringsattest er vi sikker på han får posten, og han risikerer ikke at glemme at se den i digital postkasse."

Dette citat omfatter servicen overfor borgeren, medarbejderes arbejdssituation, organizationen og teknologien hos borgeren.

"Et bekræftelsesbrev Alle typer af borgere havde søgt ydelsen. Skulle blot modtage information Borgeren fik bekræftelse, kommunen slap for telefoniske henvendelser fra borgere, der ville vide, om vi havde modtaget ansøgningen. Digital post kan modtages alle vegne, også på ferier. Det er fint, at dem der kan modtager posten digitalt - det sparer penge, tid og gør privat arkivering lettere"

6.1 Opfattelsen af Digital Post

Mere end 82 % af respondenterne var enige i (´enige´ eller ´overvejende enige´) at det var en god ide at de lokale myndigheder skrev til borgerne med digital post, og at borgerne kunne skrive til de lokale myndigheder med digital post. For begge spørgsmål var der en signifikant, men svag, korrelation med respondentens alder, idet yngre respondenter i højere grad var enige heri.

Respondenternes beskrev som sagt konkrete hændelser med digital post. Kun 53 % af respondenterne beskrev situationer, som de selv vurderede som ´bedre service med digital post´ (se tabel 2). En andel på 26 % beskrev derimod situationer, der var karakteriseret ved ´dårligere service med digital post´. Endelig beskrev en andel på 21 % af respondenterne situationer, hvor de havde undladt at bruge digital post for at undgå dårlig service. Denne andel af hændelser, hvor respondenten undlod at bruge digital post, er bemærkelsesværdig, idet disse hændelser indikerer utilfredshed med den måde digital post fungerer på. Respondenternes angivelse af hyppigheden for den pågældende beskrevne situation var nærmere ´meget ofte´ end ´meget sjældent´, hvilket yderligere understreger at de negative hændelser kan indeholde vigtig information i forbindelse med implementeringen af digital post i kommuner og regioner.

Respondentens opfattelse af hændelsen	Hyppighed		Hvor ofte sker denne situation?*
	N	%	Median
Bedre service med digital post	239	53	2
Dårligere service men brugte digital post alligevel	115	26	2
Undlod at bruge digital post for at undgå dårlig service	94	21	2

Tabel 2. Respondenternes vurdering af de beskrevne konkrete hændelser med digital post
*Respondenterne besvarede dette spørgsmål ved brug af en femtrins skala hvor endepunkterne var ´meget ofte´(1) og `meget sjældent´ (5)

6.2 De konkrete specifikke hændelser

I forlængelse af respondenternes vurdering af de beskrevne konkrete situationer som henholdsvis bedre service i 53 % af tilfældene, dårligere service i 26 % og ´undlod at bruge digital post for at undgå dårlig service´ i 21 % af tilfældene skal vi i det følgende se nærmere på indholdet af de 448 beskrivelser.

Som nævnt ovenfor er de 448 beskrivelser af hændelser kodet ud fra seks kategorier. Hver hændelse kan tilhøre flere af kategorierne, dvs beskrivelserne kan have et indhold der knytter sig til flere af kategorierne på en og samme gang. I det følgende defineres først de seks kategorier (A-F). Derefter gennemgås en række eksempler på beskrivelser, der tilhører de pågældende kategorier.

Hændelserne, der tilhører kategori A, handler om ændringer i servicen over for borgeren som følge af brugen af digital post. Kategorien rummer både de positive og negative hændelser.

Hændelser, der tildeles kategorien B, handler om borgernes forudsætninger for at anvende digital post. Som forudsætninger tænkes der her på for det første borgernes evner, egenskaber og motivation for at udføre handlingerne, og for det andet om borgeren har den nødvendige teknologi hertil.

Kategori C rummer de hændelser, der handler om den ansattes arbejdssituation som følge af digital post. Kategorien indeholder både positive og negative hændelser i forhold til ændringerne i den ansattes arbejdssituation.

Kategori D indeholder de hændelser, der handler om effekterne for organisationen som helhed, dvs for kommunen eller regionen, som følge af digital post. Også her er der hændelser af respektiv positiv og negativ art.

Hændelser, der tilhører kategori E, handler om operationer, der støttes eller besværliggøres af *de ansattes* udførelse af digital post. Parallelt hertil handler hændelserne, der tilhører kategori F, om operationer, der støttes eller besværliggøres af *borgernes* udførelse af digital post. Disse operationer er tilknyttet de anvendte teknologier.

I det følgende gives der eksempler på beskrivelser tilhørende alle seks kategorier. Teksten har alene til formål at give et indledende blik på beskrivelserne og udgør altså ikke den endelige analyse. Det

er derfor vigtigt at være opmærksom på ved læsningen af citaterne at der i de fleste tilfælde kun er tale om udpluk af den enkelte respondents beskrivelse. Det vil sige det er ikke respondentens samlede beskrivelse, der gengives.

A. Forandringer i servicen

Langt den største del af respondenternes beskrevne hændelser handler om ændringerne i servicen som følge af brugen af digital post. Der er her tale om beskrivelser af henholdsvis positiv og negativ art.

De positive hændelser handler først og fremmest om at digital post indebærer fordele for borgeren i form af at kommunikationen foregår hurtigere end tidligere og at selve sagsbehandlingstiden bliver kortere. Afgørelser på sager bliver eksempelvis hurtigere kommunikeret ud til borgeren. Flere beskriver hvordan tilbud til borgeren dermed hurtigere kan igangsættes. En respondent beskriver det på følgende måde:

"Jeg sendte et brev ud til en borger vedr. svar på en visitation til en STU elev, fra det øjeblik jeg trykker send, ligger det i borgerens digitale postkasse, borgeren klagede efter ½ time efter afsendelse, vi svarede samme dag, eleven startede på nyt uddannelsessted dagen efter, det er da god service …" (36/R269.1).

Generelt går denne type af hændelser ud på at borgeren modtager et skema eller blanket, hvorefter borgeren udfylder skemaet og indsender det med det samme. Lignende positive hændelser beskrives i forbindelse med rettelse af fejl:

"Et eks. Hvor jeg sendte digital post, og der var en fejl i oplysningen. Borgeren kontaktede mig straks, og så kunne vi få fejlen rettet" (140/R108.1).

Partshøringer synes også at være aktiviteter, som tidsmæssigt bliver forkortet ved hjælp af digital post. Den hurtige kommunikation styrker yderligere servicen, når der er tale om korte tidsfrister, der skal overholdes. Flere af respondenterne fortæller om at de når at sende blanket ud til borgeren samme dag hvor der både var ansøgningsfrist og hvor borgeren ringede. En giver følgende beskrivelse af en hændelse:

"Jeg sidder i Pladsanvisningen og der fik jeg en ledig plads den sidste dag i måneden, derfor skulle forældrene takke ja til pladsen samme dag. … Næste dag kunne jeg se at pladsen var booket. Dette ville ikke have kunnet lykkedes hvis det var sendt med fysisk post" (401/R201.1).

Andre positive hændelser handler om at borgere uden fast adresse eller borgere på fx ferie alligevel kan modtage post fra kommunen i den digitale postkasse. Dette ses af flere som en bedre service for borgeren. Flere respondenter angiver desuden at borgeren er mere sikker på at modtage sin post end ved et fysisk brev:

"Faren for at et brev ikke bliver afleveret – eller afleveret forkert – eller for sent er minimal ved digital postkasse" (296/R61.1).

De negative hændelser, der beskrives af respondenterne, taler lidt imod de netop nævnte beskrivelser af positiv karakter. Flere respondenter beretter om hændelser, hvor brugen af digital post har forværret kvaliteten af servicen. En respondent fortæller fx følgende:

”Sygedagpengesag. Sendt et oplysningsskema ud til en syg borger. Oplysningsskema skal være besvaret og returneret inden en bestemt dato, men borgeren har ikke fået tjecket sin E-post kasse og ikke fået besvaret skemaet. Sygedagpengene stopper til borgeren. Digital post i denne sag ikke en god service” (205/R432.1).

Manglende overholdelse af tidsfrister indebærer at borgere mister penge eller anden form for hjælp og støtte. Manglende oplysninger i blanketter kan indebære afslag for borgeren. Rykkere overses hvorved renter og gebyr skal indkræves hos borgeren. Muligheder for fremmøde eller samtale med myndighedsperson overses af borgere, som dermed går glip af en kontakt med fx specialisten. Al le de nævnte hændelser synes at indtræffe fordi borgeren af en eller anden grund ikke har åbnet den digitale postkasse.

En anden type negativ hændelse med digital post handler om selve kommunikationsformen. Den digitale kommunikation beskrives af flere af respondenterne som utilstrækkelig i forhold til hvad god service kræver. Dette begrundes med at den digitale kommunikation er for ´upersonlig´, og svære problemer forudsætter netop en mere personlig dialog. En af respondenterne beskriver problemet på følgende måde:

”Jeg behandler klager over gener fra virksomheder. De fleste klager indkommer pr. telefon eller mail ….. Sager af den type ville blive meget upersonlig for borgeren, hvis det skulle indberettes i et skema og sendes via Digital Post, besvares af mig via Digital Post osv.. Det vil ikke spare mig tid, for personlig/ telefonisk kontakt er nødvendig for uddybning og aftale om tilsyn hos dem, nogle gange løses sagen hurtigt via telefonsamtaler med borger og virksomhed……. men kopi af afgørelsen til sidst kan selvfølgelig sendes den vej. Vi mailer ofte en del undervejs, det kan også blive til mange mails, fordi borgeren har brug for at få "luft" for genen ..... midt om natten ..... det ville borgeren nok ikke gøre, hvis det skulle sendes som Digital Post.. Jeg ville spare tid på disse mails, men sagen ville derved lettere optrappes, fordi "man aldrig kan få fat i kommunen" ..... vores rolle er ofte lige så meget mediator, som myndighed” (568/R520.1).

Forværring af servicen som følge af digital post kan også dreje sig om at borgeren nu selv skal printe skemaet eller blanketten ud samt evt scanne det ind efter udfyldelsen. Tidligere fik de den tilsendt via fysisk post. Problemet rapporteres selvfølgelig størst i de tilfælde hvor borgeren slet ikke har en printer. En af respondenterne nævner at det kunne være en gevinst hvis borgerne kunne underskrive digitalt og dermed undgå at printe og scanne.

En anden type negativ hændelse er når borgere i bestemte typer af situationer (sygdom eller lignende) kan behøve pårørendes hjælp til at læse sin digitale post, men disse pårørende kan ikke umiddelbart gå ind i den pågældendes digitale postkasse eller overhovedet vide at han eller hun har fået en mail fra det offentlige.

B. <u>Borgeren</u>

Når det gælder borgerens forudsætninger (evner, egenskaber, motivation, manglende teknologi) for at anvende digital post er der stort set kun tale om negative hændelser. Beskrivelserne handler her om den svage borger, der ikke kan håndtere digital post, ikke er motiveret eller borgeren som simpelthen mangler de nødvendige IT-kompetencer, men også om borgerne som glemmer at de er tilmeldt digital post.

Flere af de ovenfor nævnte beskrivelser, der refererede en hændelse af negativ karakter med digital post for borgeren, beskrev netop ofte at der var tale om en svag borger. En stor andel af

beskrivelserne under denne kategori handler således om den svage borger. Hermed menes en borger som tilhører det ældre segment, syge, handicappede, hjemløse, m.m. En respondent skriver:

"Afgørelse om ansøgt hjælp. Borger var svag borger som jeg vidste ikke forstod brevet digitalt … Ville hellere have ringet" (42/R313.1).

I visse tilfælde handler det om manglende IT-kompetencer. En respondent fortæller følgende:

"Indkaldelse til samtale kan give problemer, når borgeren ikke er opmærksom på at det sendes via digital post og ikke kan finde ud af at bruge digital post" (515/R376.1)

I andre tilfælde drejer det sig mere om at borgeren ikke har den adfærd eller holdning, som er nødvendig for at digital post kan fungere optimalt. Et eksempel på dette kan ligge i følgende sætning:

"Nogle borgere forstår ikke vigtigheden af at bruge eboks …" (29/R225.1).

En anden bruger følgende formulering:

"Der er mange som ikke tjekker deres digitale postkasse ofte nok …" (49/R337.1).

Lidt af det samme siges i følgende version:

"Det kræver en stor tilvænning for flere at skulle overgå til digitalpostkasse, borgeren havde ikke forstået at man kunne melde sig til sms/mail service om at der er kommet post i den digitale postkasse, der skal mere information til omkring det" (73/R437.1).

Yderligere er der beskrivelser af hændelser, der fremhæver at nogle borgere ikke har de teknologiske rammer, der skal til for at have en digital postkasse. Familier kan være uden en pc eller printer. Der kan dog også være tale om manglende net-forbindelse, problemer med JAVA eller lignende som i det følgende tilfælde:

"På den unge målgruppe har digital post haft en effekt, folk får hurtigere besked og vi får hurtigere besked tilbage i de fleste sager, MEN mange overser helt deres digitale post af flere årsager (tekniske problemer, JAVA problemer, ingen computer pt, personlige problemer pt o.lign.) og i de fleste tilfælde ville sagsbehandlingen have været bedre hvis vi bare havde sendt et papirbrev fra starten" (418/R221.1)

Endelig kan der i visse af de beskrevne hændelser være tale om et samspil af alle de nævnte faktorer i form at svag borger, manglende IT-kompetencer samt manglende digitalt udstyr.

C. De ansatte

De hændelser, der har et indhold, der hører til kategori C, omhandler ændringer i respondenternes arbejdssituation som følge af digital post. Som med kategori A er der tale om hændelser som beskrives af respondenterne som enten positive eller negative.

De positive hændelser handler først og fremmest om ændringer i arbejdsgangen i form af at arbejdsprocessen kan gå hurtigere, arbejdsopgaven kræver mindre opfølgning eller den føles nemmere at udføre. Nogle af hændelserne viser hvordan digital sagsbehandling sparer tid for den

ansatte. Sagsgangen kan ganske enkelt gøres hurtigere. Det at sende post går i sig selv hurtigere end tidligere. Andre hændelser viser hvordan den ansatte kan vinde tid også i forhold til andre arbejdsgange som fx journalisering og arkivering:

"Den efterspurgte dokumentation blev indscannet og mailet som pdf-fil… Hurtig, effektiv arbejdsgang, da vi samtidig kunne journalisere/arkivere den afsendte mail…" (145/R130.1)

En af beskrivelserne afsluttes med en konstatering af at digital post indebærer en øget effektivitet for den pågældende:

"Digitalisering har givet et større råderum af mine arbejdstimer – så jeg får mere for hånden på kortere tid" (321/R85.1).

Nogle af hændelserne handler om at arbejdet er blevet nemmere fordi de ansatte med digital post kan være sikre på at borgeren har modtaget brevet. Som en af respondenterne siger, så kan borgeren ikke længere påstå at brevet er blevet væk, og de behøver ikke bruge tid på at finde brevet. Der beskrives derudover større sikkerhed i forbindelse med forsendelse af følsomme oplysninger. Endelig beskrives den hurtigere postgang at være en fordel. I en beskrivelse siges det fx:

"Når jeg sender besked om, at jeg skal bruge yderligere dokumentation får jeg dokumentationen meget hurtigere end før, da borgerne jo kan se brevet samme dag" (421/R232.1)

Der er dog også en andel hændelser, der beskriver ændringerne i de ansattes arbejdssituation som negative. I modsætning til ovenfor handler disse hændelser om at arbejdsgangen er blevet mere besværlig på grund af digital post, og at sagsbehandling derved forsinkes.

Borgere, der sender post digitalt til kommunen, er fx ikke helt trygge ved det og ringer derfor den ansatte op. Dette beskriver flere som resulterende i dobbeltarbejde. Andre hændelser handler om noget lignende, nemlig når de ansatte af den ene eller anden grund er nødsaget til at genfremsende breve til borgeren som fysisk post. Ved de negative hændelser kan det spille ind at der fx er tale om en svag borger, som ikke kan håndtere digital post. Det kan dog også være borgerens adfærd i form af ikke at tjekke sin digitale postkasse, der bliver afgørende for at medarbejderen får øget arbejdsmængde. Der er også borgere som glemmer eller overser at vedlægge den nødvendige dokumentation i forbindelse med ansøgninger, hvilket besværliggør arbejdsgangen, da medarbejderen herved skal kontakte borgeren en ekstra gang.

Et par af hændelserne synes også at antyde at digital post kan give et psykisk pres, da borgerne nu forventer et hurtigere svar. Et sted siges det fx:

"Der bliver hurtigere svaret, men der bliver også presset, da borgerne forventer svar meget hurtigt" (20/R67.1).

Det, der således ovenfor blev opfattet som en forbedring af servicen for borgeren, synes således i disse tilfælde at vende sig mod medarbejderen i form af et pres om hurtigt svar.

D. <u>Kommunen/regionen</u>

Der er ikke så stor en andel af beskrivelserne, der kommer ind på hvad brugen af digital post betyder for organisationen som helhed, dvs for kommune eller region. Langt den største andel af hændelserne, hvori respondenterne alligevel nævner emnet, handler om at kommunen eller

regionen opnår en økonomisk og tidsmæssig besparelse med digital post. Der er således tale om hændelser af positiv art.

De besparelser, der nævnes, drejer sig mest om reducerede forsendelsesomkostninger, dvs sparet porto, kuverter og pakning af brev. Der forekommer dog også en beskrivelse af at det, der bliver sparet på det ene, tabes i ressourceforbrug på det andet, dvs en hændelse af negativ art:

"En stor del af kommunens ansatte bruger den forventede besparelse (kommunens) til ekstra arbejde ved skrivebordet" (622/R322.1).

E. <u>Operationer, der støttes eller besværliggøres af de *ansattes* udførelse af digital post</u>

I det følgende behandles først de hændelser, der handler om operationer, som er blevet besværliggjorte i og med at medarbejderne skal anvende digital post. Dernæst nævnes hændelserne om operationer, som er blevet støttet ved arbejdet med digital post.

En af de besværliggjorte operationer er fx når der skal vedhæftes store mængder af bilag. Mængden kan være større end hvad det er muligt at sende via digital post. Sagsakter kan desuden i sig selv have for stor filstørrelse til at det er muligt at sende digitalt. Visse bilag kan derudover simpelthen ikke scannes og vedhæftes. En af respondenter fortæller at

"Ved indskrivning af nye elever i skolen sendes diverse breve + fotobog + mælkebrochure. De to sidstnævnte er i en format, der ikke kan skannes og derved medsendes som bilag". (244/R580.1)

En anden fortæller:

"En sygedagpengesag skal henlægges, da borger ikke har anmodet om at få udbetalt sygedagpengene. I dette tilfælde er det god service overfor borgeren at vedlægge en kopi af de tidligere fremsendte skemaer. Men det er endnu ikke muligt at vedhæfte fra andre systemer hos os (uden væsentlige problemer med vores systemer efterfølgende). Resultatet er at vi enten yder en ordentlig service overfor borgeren og sender brevet som almindelig post, eller sender brevet digitalt/ via kmd print UDEN vedhæftede skemaer. Skemaerne risikeres så alligevel at skulle eftersendes med almindelig post til borger, hvis vi benytter løsning 2 og dette giver en samlet merudgift i forsendelsesomkostninger." (220/R487.1).

Som den nævnte beskrivelse viser kan forsendelsesoperationen være besværliggjort af, at digital post ikke altid er integreret med andre systemer i organisationen. Der henvises generelt i flere beskrivelser fx til manglende integration med ESDH-system, økonomisystem, fagsystemer, blanketsystem, bookingsystem m.m. Det beklages også at sager først skal oprettes i ESHD før de kan indgå i en forsendelse med digital post. En manglende integration mellem systemerne som sådan kan give en forsinket arbejdsgang:

"Tidsmæssigt er det en belastning for de ansatte, systemerne er ikke brugervenlige, programmerne arbejder ikke sammen – det kræver mange ekstra "klik" –åbne programmer, skal der vedhæftes filer, så skal man ofte åbne et 3.program og når post er sendt skal den ansatte kopiere afsendelseskvittering ind som journalnotat. …. Det er tidsmæssigt et problem og et spørgsmål om ekstra fysisk belastning for den ansattes hænder, albuer og skuldre" (622/R322.1).

Derudover nævnes også et problem med at andre myndigheder (fx udenlandske) ikke accepterer digital post og dermed ikke kan modtage forsendelsen.

Noget helt andet er når systemet i sig selv ikke er gearet til at arbejde ud fra virkelighedens realiteter, som fx denne beskrivelse redegør for:

"Selvom det er et krav at vi skal sende alt post digitalt, er der alligevel tilfælde, hvor det ikke er muligt. Dette gør sig gældende når en plejefamilie skal skrive deres plejebarn op til daginstitution. Dette kan de ikke gøre digitalt, da det ikke er deres biologiske barn og derfor figurere barnet ikke under dem, i den digitale løsning. Dette gør det meget mere kompliceret, både for personalet og borgeren. Hvis vi i disse situationer ikke var i stand til at undlade at bruge digital post, ville barnet ikke kunne komme i institution." (632/R567.1).

I den nævnte beskrivelse passer systemet ikke for plejefamilien, der skal skrive deres plejebarn op til en daginstitution. Her må der en helt anden arbejdsgang til.

Der er dog også operationer, som støttes i og med den ansatte skal anvende digital post. Brevfletning nævnes som en af de handlinger som er blevet lettere med digital post:

"… ved at bruge en flettefunktion kan vi sende 400 breve ud på 5 minutter" (23/R137.1).

Operationer som genfremsendelse af post er også beskrevet som en type handlinger, der er blevet lettere. Alt materiale ligger klart til at kunne genfremsendes til en borger, der henvender sig. Derudover har også som tidligere omtalt fx journaliseringsoperationen fået støtte. Journaliseringen kan således foregå samtidig med scanning og afsendelse af materiale.

F. <u>Operationer, der støttes eller besværliggøres af *borgers* anvendelse af Digital Post</u>

Der er også hændelser om operationer, der henholdsvis støttes eller besværliggøres i og med *borgeren* skal anvende digital post.

Der er operationer for borgeren som besværliggøres ved brugen af digital post. Visse forsendelser til borgerne forudsætter at borgeren sender besked tilbage, udfylder attest, underskriver eller lignende samt sender retur. Denne returforsendelse kan i visse tilfælde været blevet besværliggjort ved brugen af digital post. Borgeren er evt ikke i stand til at vedhæfte filer i forbindelse med sit svar til kommunen, eller bilagene viser sig evt selv ikke mulige at sende. Det kan også være at borgeren ikke har sat systemet op til at få en melding, når vedkommende modtager post og som derfor ikke registrerer at der er post. Når borgeren selv skal udskrive fx en attest, kan forhindringen også være at borgeren ikke har en printer:

"Det kan være en udfordring at sende blanketter til borger der ikke har en printer. For at underskrive blanketterne skal de printes og det er i mange tilfælde ikke muligt. Så er vi nød til at printe den og bede dem komme her og underskrive" (472/R294.2).

Returforsendelsen kan således være besværliggjort på den måde at medarbejderen får ekstra arbejde.

Selve vedhæftningen er noget der i flere hændelser beskrives som et stort problem for borgere. Det beskrives fx hvordan borgerne ringer den ansatte op, fordi de ikke har kunnet vedhæfte de nødvendige filer. Andre beretter om at borgerne kan have problemer med at udfylde skemaer elektronisk. I visse tilfælde er de nødsaget til at printe skemaet ud for derefter at udfylde det i hånden.

Digital post kan også resultere i manglende kontakt til borgerne, når borgerne ikke har sørget for at tilmelde sig at få besked om modtaget digital post. Kommunikationen med borgeren kan dog også af andre årsager være besværliggjort.

Der er dog også operationer for borgeren som støttes ved brugen af digital post. Her nævnes først og fremmest hvordan borgeren gennem digital post automatisk får opbygget et digitalt arkiv. Dette synes i de tilfælde at gøre arbejdet nemmere for den ansatte, idet han eller hun ved at borgeren har oplysningerne liggende:

"Vi kan bedre hjælpe de kontanthjælpsansøgere der har kontoudtog, lønsedler mv liggende i deres digitale postkasse ved sammen at logge på deres digitale postkasse – og finde de relevante oplysninger frem" (39/R287.2).

Endelig bliver det også beskrevet hvordan formidlingen til blinde, ordblinde eller svagtseende kan støttes gennem digital post, idet beskeden via det rette program på computeren kan læses op for den pågældende borger:

"En blind ønskede at et afslag på en ansøgning om hjælpemidler blev fremsendt som digital post, sådan at han kunne få udstyr på sin computer til at læse brevet op. Han ….. kunne gøre sig bekendt med indholdet uden at vente på en hjælper, som kunne læse brevet op for ham" (326/R92.1).

Kommunikationen mellem den ansatte og borgeren synes i dette konkrete tilfælde at være blevet gjort lettere.

Sammenfatning

Negative oplevelser for borgerne

De negative hændelser i kategori A beskriver, at digital post kan have implikationer i form af at borgere mister penge, taber mulighed for fremmøde, oplever upersonlig kommunikation på områder, der behøver den mere personlige kontakt, m.m. Beskrivelserne i kategori B henviser til at borgeres manglende forudsætninger i form af evne, egenskaber, motivation, manglende udstyr el. lign. kan være en central faktor at være opmærksom på. Endelig viser beskrivelserne i kategori F at der er en type af operationer, der synes at være blevet besværliggjorte for borgeren ved brugen af digital post, nemlig fx det at sende en blanket retur til myndighederne, vedhæftning af bilag, printning, scanning, skemaudfyldning, systemopkobling og i det hele taget gennemførelsen af kommunikation mellem borger og medarbejder.

Negative oplevelser for de ansatte

Kategori C viser at en andel af hændelserne, som respondenterne har beskrevet, handler om ændringer i medarbejderens arbejdssituation som følge af brugen af digital post. De negative hændelser i denne kategori handler om en besværliggjort arbejdsgang, hvor usikre borgere ringer den ansatte op, men også om flere genfremsendelser, manglende dokumentation, øget forventningspres fra borgerne om hurtigere sagsbehandling m.m. Beskrivelser under kategori E viser at der er operationer, der er blevet besværliggjorte i brugen af digital post som fx vedhæftning af større mængder bilag, forsendelser af materialer der ikke kan scannes, kontakten til fx udenlandske myndigheder der ikke accepterer digital post, system der ikke arbejder sammen eller systemer der

ikke er gearet til virkelighedens realiteter med fx plejeforældre der skal varetage plejebørns institutionstilmelding.

Positive oplevelser

Endelig er der de positive hændelser i beskrivelserne. Kategori A indeholder beskrivelser af hændelser, der viser en forbedret service for borgeren bestående af først og fremmest en hurtigere og nemmere sagsbehandling. Kategori C indeholder beskrivelser, der henviser til en bedre arbejdssituation for medarbejderen bestående af nemmere arbejdsgange, besparelse af tid, automatisk journalisering og arkivering, større sikkerhed i forbindelse med forsendelse af følsomme oplysninger og øget sikkerhed for at borgeren har modtaget brevet. Kategori E indeholder beskrivelser af operationer, der er blevet lettere som fx brevfletning og genfremsendelse. Kategori F har beskrivelser af operationer, som for borgeren er blevet lettere, som fx den automatiske oprettelse af et digitalt arkiv og fx af mere specifik karakter den mulige digitalt baserede oplæsning af breve fra det offentlige for de blinde eller svagtseende.

7. nov. 2014.

Jesper B. Berger, Institut for Kommunikation, Virksomheder og Informationsteknologier, jbberger@ruc.dk (kontaktperson)

Trine Schreiber, Det Informationsvidenskabelige Akademi, Københavns Universitet, kqg280@iva.ku.dk

Morten Hertzum, Det Informationsvidenskabelige Akademi, Københavns Universitet, vnj274@iva.ku.dk