

Digitalisering i kommunerne

Juni 2014

Grafikrapport



Digitalisering i kommunerne 2014

Feltperiode: Den 12. maj – 18. juni 2014.

Målgruppe: Borgerservicechefer eller den ansvarlige for Borgerservice i landets 98 kommuner.

Metode: Telefoninterview og webinterview.

Stikprøvestørrelse: 78 interview med Borgerservicechefer eller den ansvarlige for Borgerservice.

Akkreditering: Enhver offentliggørelse af resultater, der stammer fra denne undersøgelse, skal være anført følgende kildeangivelse:

© TNS Gallup for Ældre Sagen.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Indholdsfortegnelse

1		
Metode	4	
2		
Digitaliseringens udfordringer fra kommunernes synsvinkel	7	
3		
Informationsindsatsen og fritagelse for digital post	13	
4		
Fritagelse i praksis	30	
5		
Hjælp fra borgerservice	40	
6		
Borgerservice nu og i fremtiden	46	
7		
Om digitaliseringsstrategien	74	
8		
Bilag	77	

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerme

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Metode

Om undersøgelsen:

Ældre Sagen har ønsket at få gennemført en undersøgelse af, hvordan kommunerne arbejder med at udmønte digitaliseringsstrategien i praksis. Målgruppen for undersøgelsen er borgerservicechefer eller borgerserviceansvarlige i alle landets kommuner.

Dataindsamlingen er foretaget fra den 12. maj – 18. juni 2014. Respondenterne har haft mulighed for at besvare spørgsmålene via telefon eller web. Derfor er skemaet udformet således, at det både egner sig til telefoninterview og til at udfylde via web.

Rykkerproceduren for dataindsamlingen var via telefon- og mail påmindelse.

Der er i alt opnået 78 interview med målgruppen, heraf 2 telefoninterview og 76 webinterview. 20 kommuner har ikke deltaget i undersøgelsen.

Undersøgelsen er en totalundersøgelse med en svarprocent på 80%. Respondenterne fik, som tak for hjælp, en æske chokolade tilsendt, som de kunne dele på deres arbejdsplads.

De procentvise angivelser af kommunernes svar summer ikke altid præcis til 100% ved spørgsmål med kun en svarmulighed, da der er decimaler på datamaterialet. Alle landets chefer eller ansvarlige for borgerservice i kommunerne optræder anonymt i undersøgelsen.

Resultaterne fra undersøgelsen vises i grafisk form uden kommentarer og konklusioner.

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Metode

Tabel 1: Oversigt over kommuner, der har deltaget i undersøgelsen, fordelt efter regioner:

Region	Antal kommuner	Antal respondenter (kommuner) i undersøgelsen	Antal respondenter (kommuner) der ikke har deltaget i undersøgelsen	Svarprocent
Hovedstaden	29	20	9	70%
Sjælland	17	11	6	65%
Syddanmark	22	20	2	91%
Midtjylland	19	16	3	84%
Nordjylland	11	11	0	100%
Total	98	78	20	80%

Der ses en god svarprocent på alle regioner, hvorfor stikprøven vurderes at være repræsentativ på regionsniveau. I rapporten er besvarelsenerne vist som figurer med procentvis angivelse af kommunernes svar, dels på kommune-, og dels på regionsniveau.

Det skal bemærkes, at antallet af kommuner i hver region er forskelligt, og spænder lige fra 11 kommuner i Region Sjælland til 20 kommuner i Region Hovedstaden. Dette skal tages i betragtning, når der analyseres på regionsniveau, hvor *eksempelvis* 2 kommuner i Region Sjælland svarer til 12 % og 2 kommuner i Region Hovedstaden svarer til 7 %.

20 kommuner har ikke deltaget i undersøgelsen. Årsagen hertil er travlhed, og at de ikke var til at træffe.

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Metode

Tabel 2: Oversigt over antal kommuner, opdelt efter indbyggertal:

Indbygger	Antal kommuner i Danmark	Antal respondenter (kommuner) i undersøgelsen	Kommuner, der ikke har deltaget i undersøgelsen	Svarprocent
Op til 20.000	7	7	0	100%
20.001 – 50.000	54	41	13	80%
50.001 – 100.000	30	24	6	80%
Flere end 100.000	7	6	1	86%

Frafaldsanalyse

Det er vigtigt, at der ikke sker et systematisk bortfald i undersøgelsen, som skævvrider undersøgelsens samlede resultater. Det optimale er at opnå en høj, og ikke mindst jævn, besvarelsesprocent. Det bør ikke være sådan, at særlige grupper af kommuner har et markant højere frafald end gennemsnittet. Der er hermed foretaget en frafaldsanalyse for undersøgelsen.

Frafaldsanalysen er baseret på en analyse af følgende hypotese:

Kommuner, der ikke har deltaget i undersøgelsen, er kommuner med en bestemt størrelse (baseret på indbyggertal).

Af ovenstående tabel kan man aflæse, at kommuner, der ikke har deltaget i undersøgelsen, omfatter både store og mellemstore kommuner set på indbyggertal. Der er derfor ikke et mønster, hvor man kan konstatere, at det er en bestemt størrelse kommune, der ikke har deltaget i undersøgelsen. På baggrund af ovenstående analyse/hypotesetest er konklusionen, at der ikke er systematisk bortfald i undersøgelsen.

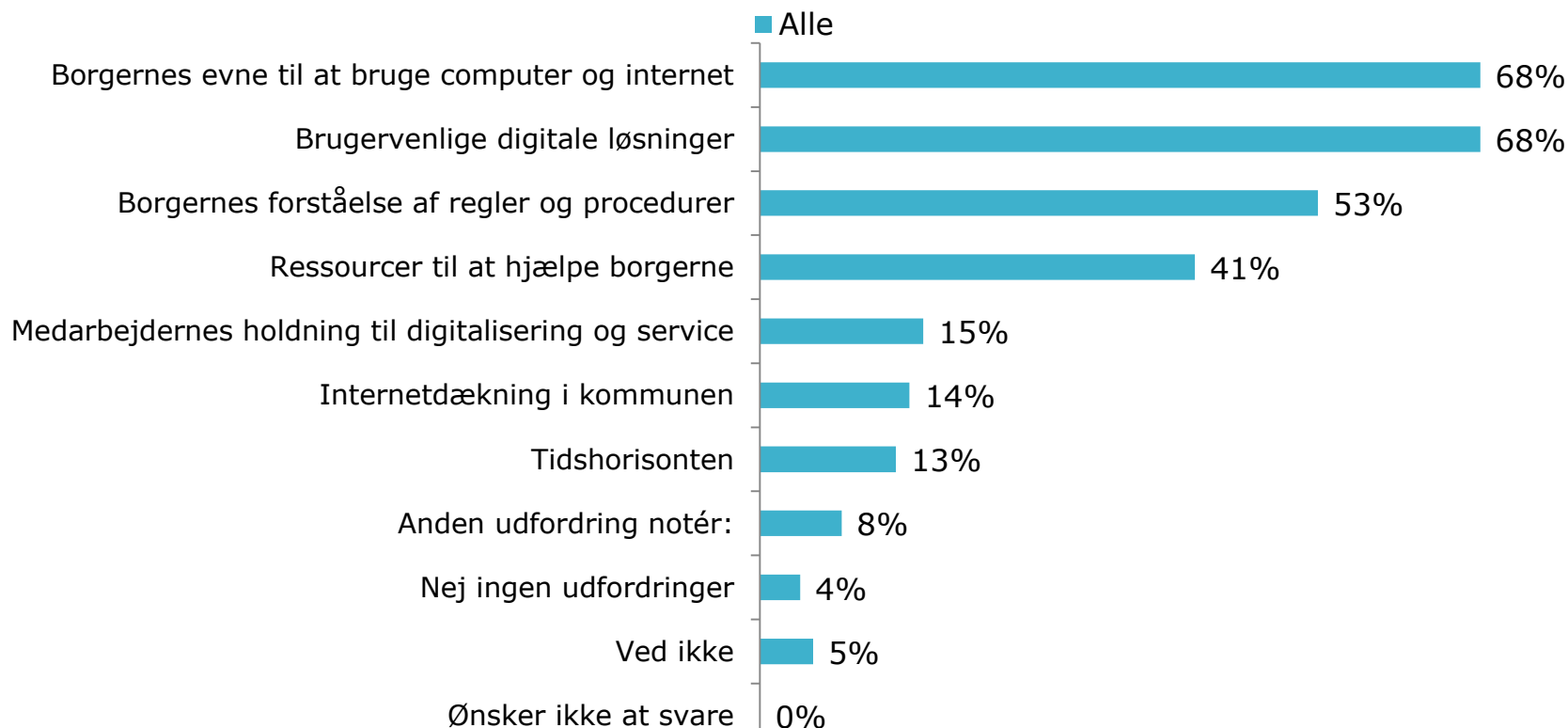
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

Q1: Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015? Flere svar mulige.

Base n= 78. Resultaterne er baseret på data, hvor svar i "anden udfordring" er omkodet. En del af disse har kunnet indgå i de eksisterende svarkategorier. I de resterende "anden udfordring" nævnes bl.a.: "Den unge generation mangler kendskab til det offentlige" og: "Vi ved af gode grunde ikke hvor mange, der bliver "tvangsoprettet" til Digital Post den 1. november og hvor mange af disse, der reelt kan åbne Digital Post og læse posten".



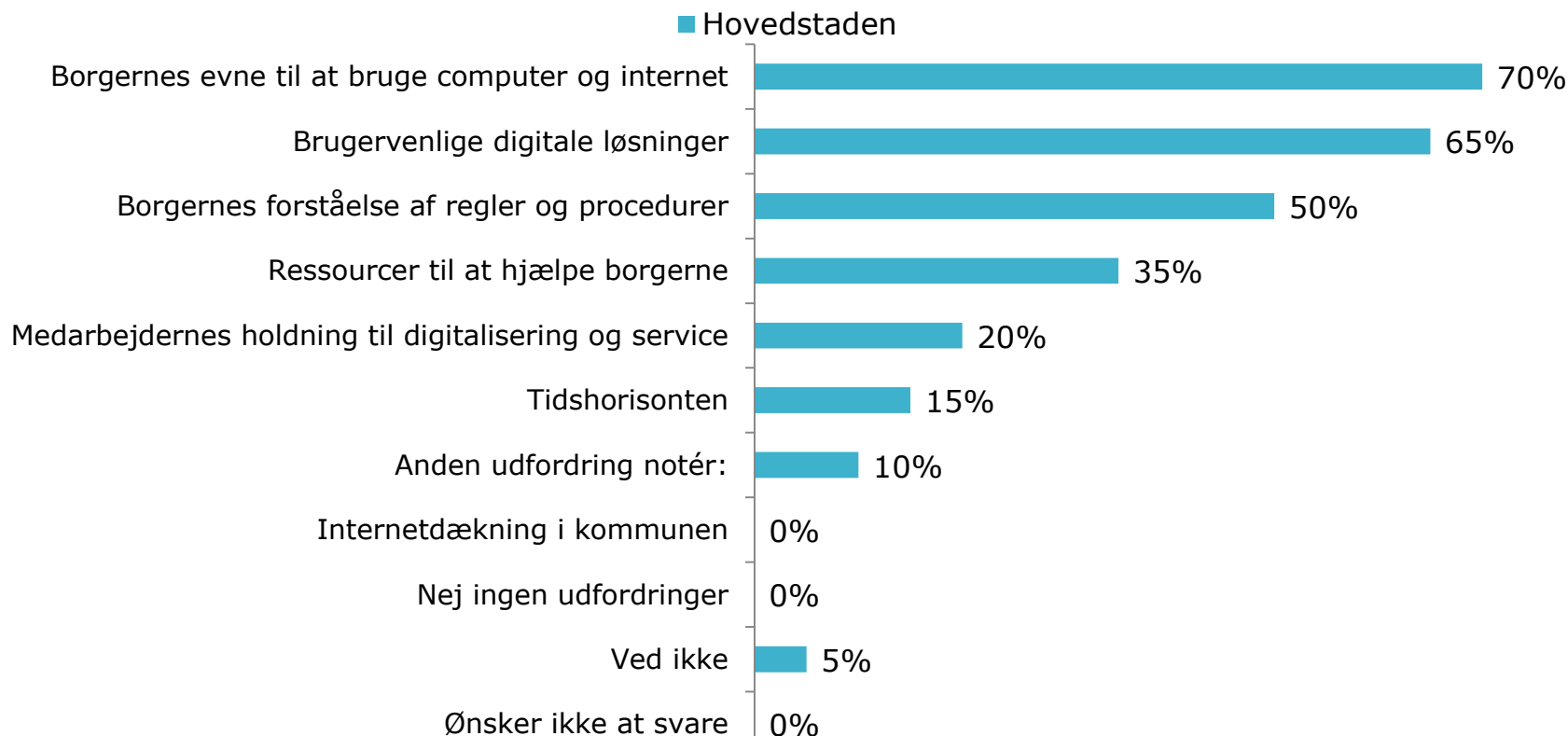
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

Q1: Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015? Flere svar mulige.

Base n= 20. Resultaterne er baseret på data, hvor svar i "anden udfordring" er omkodet. En del af disse har kunnet indgå i de eksisterende svarkategorier. I de resterende "anden udfordring" nævnes bl.a. for region Hovedstaden, at det er lidt for tidligt at vurdere omfanget af udfordringer.



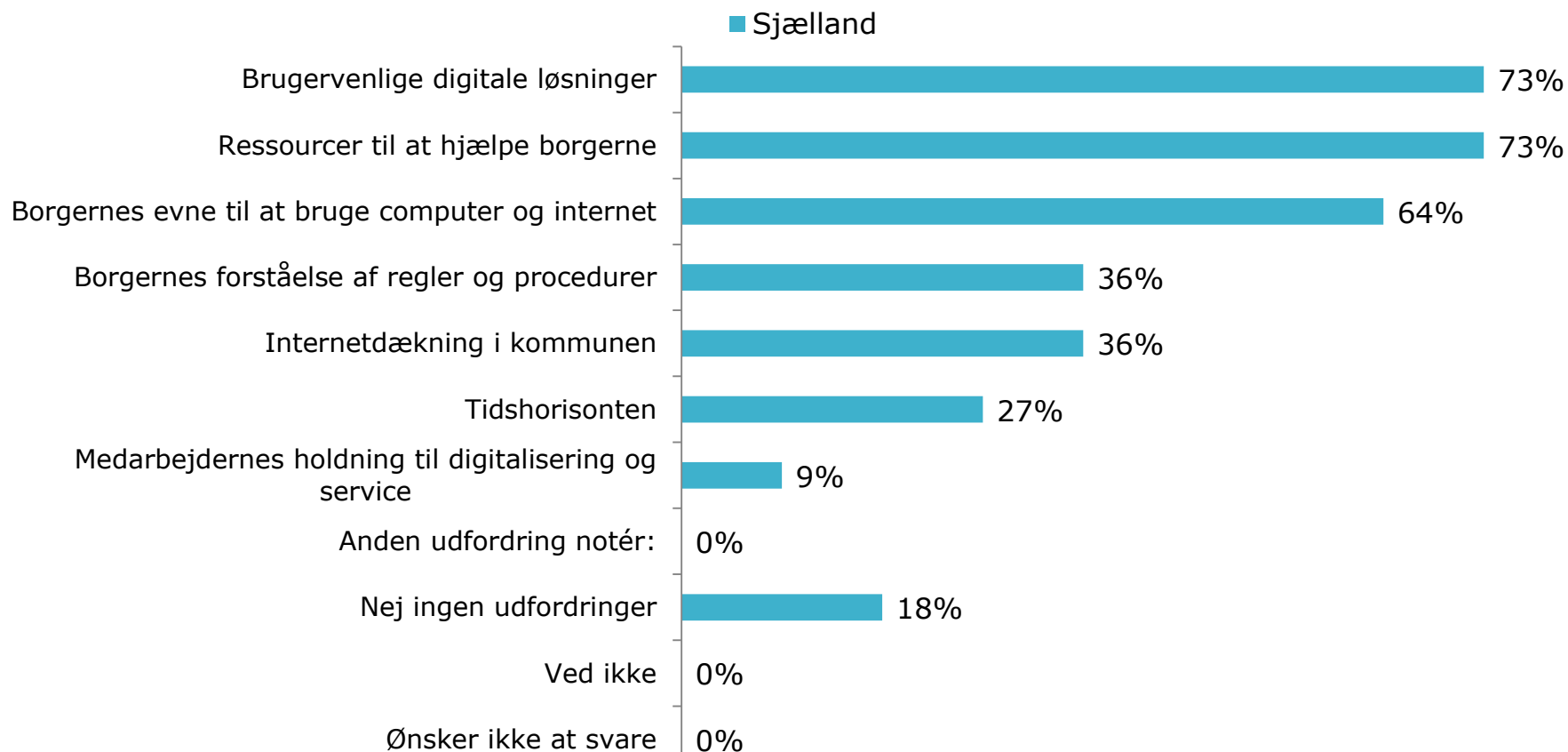
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

Q1: Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015? Flere svar mulige.

Base n= 11. I region Sjælland har ingen kommuner nævnt "anden udfordring".



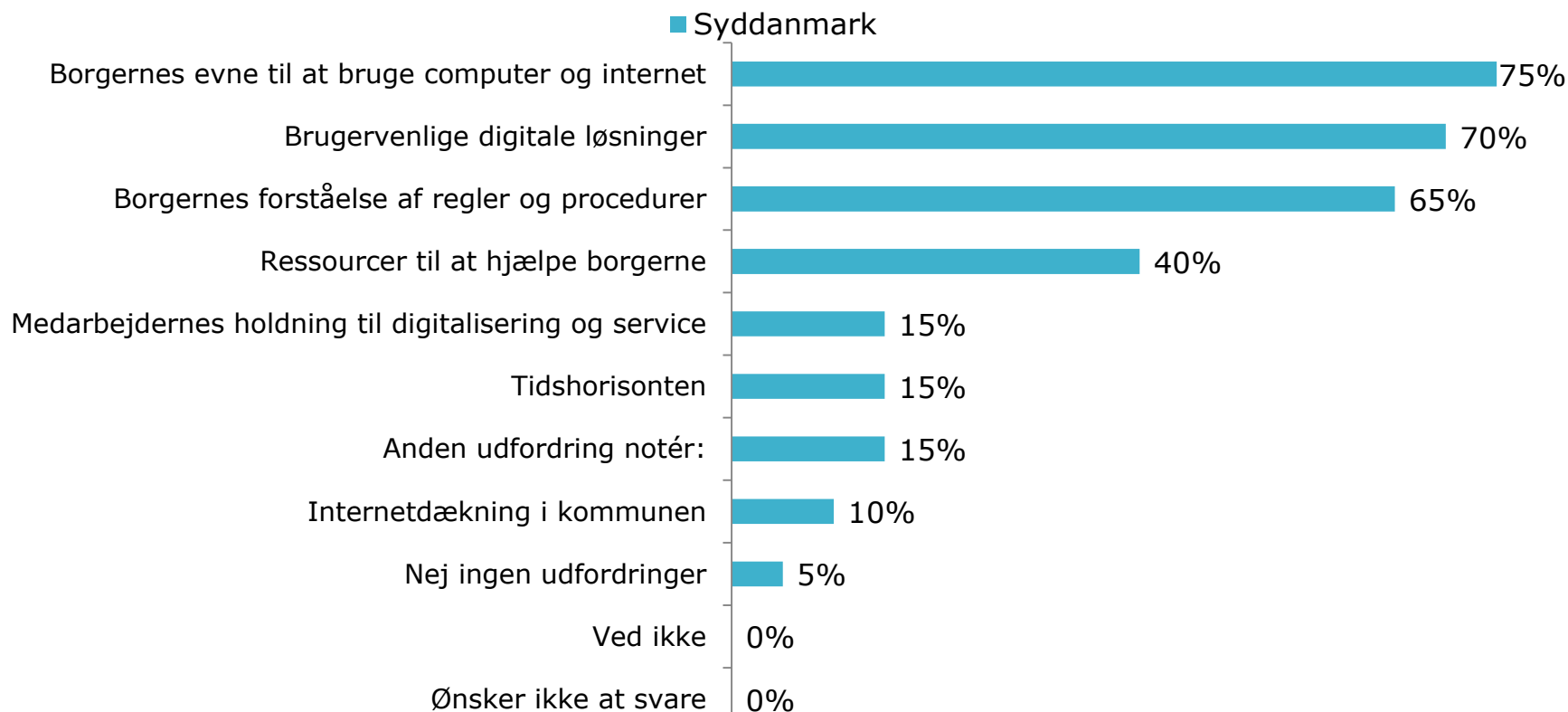
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

Q1: Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015? Flere svar mulige.

Base n= 20. Resultaterne er baseret på data, hvor svar i "anden udfordring" er omkodet. En del af disse har kunnet indgå i de eksisterende svarkategorier. I de resterende "anden udfordring" nævnes bl.a. for region Syddanmark, at nogle borgere mener, det er skudt over målet med personlig fremmøde ved fritagelse.



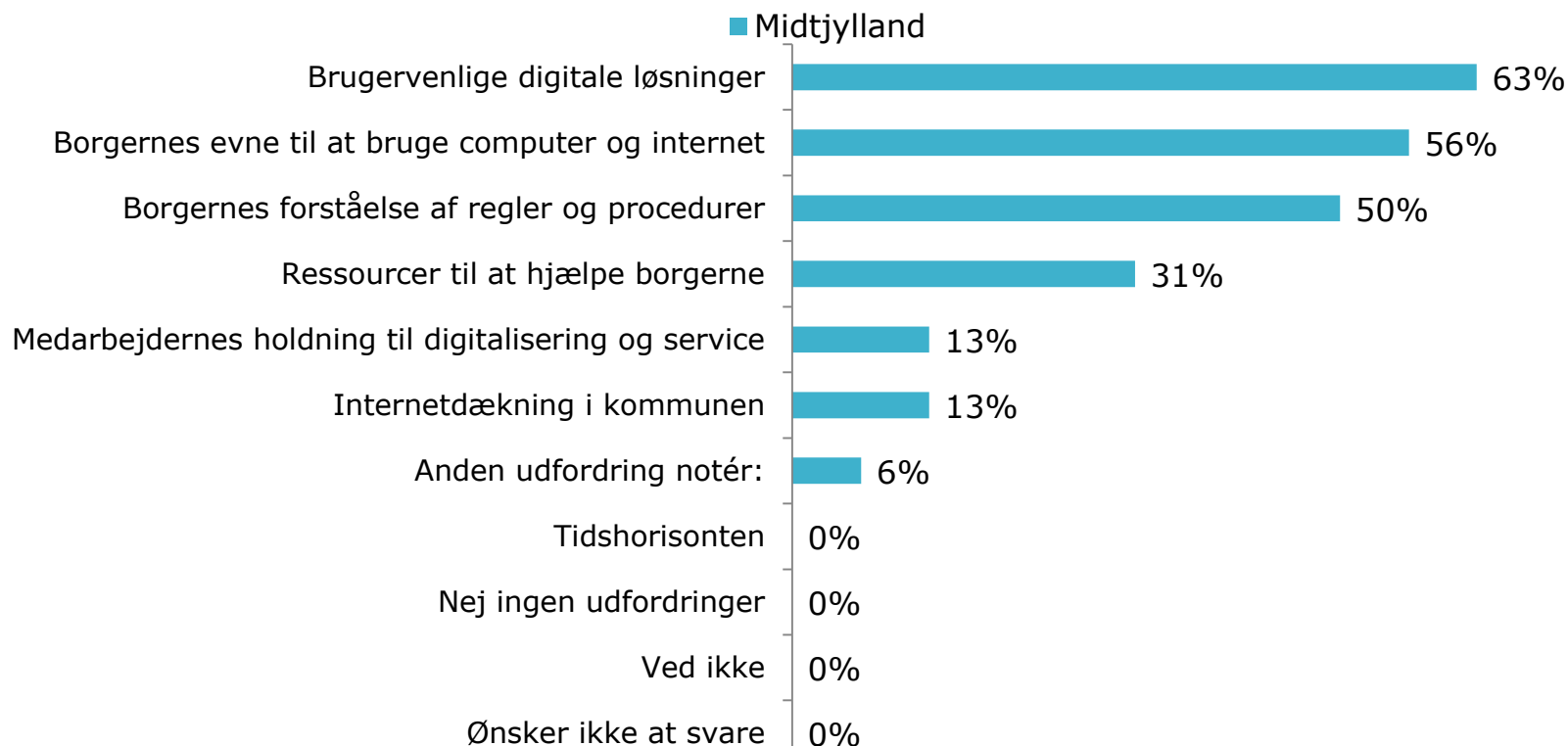
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

Q1: Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015? Flere svar mulige.

Base n= 16. Resultaterne er baseret på data, hvor svar i "anden udfordring" er omkodet. En del af disse har kunnet indgå i de eksisterende svarkategorier. I de resterende "anden udfordring" nævnes bl.a. for en kommune i Region Midtjylland: "Jeg mener, at vi med fælles hjælp er i stand til at nå målet i 2015. Der er sket en ændring over de sidste år, så der er blevet en mere positiv holdning til at benytte løsningerne. Samtidig er det vigtigt, at vi tager os af de, der ikke er i stand til at håndtere udfordringen."



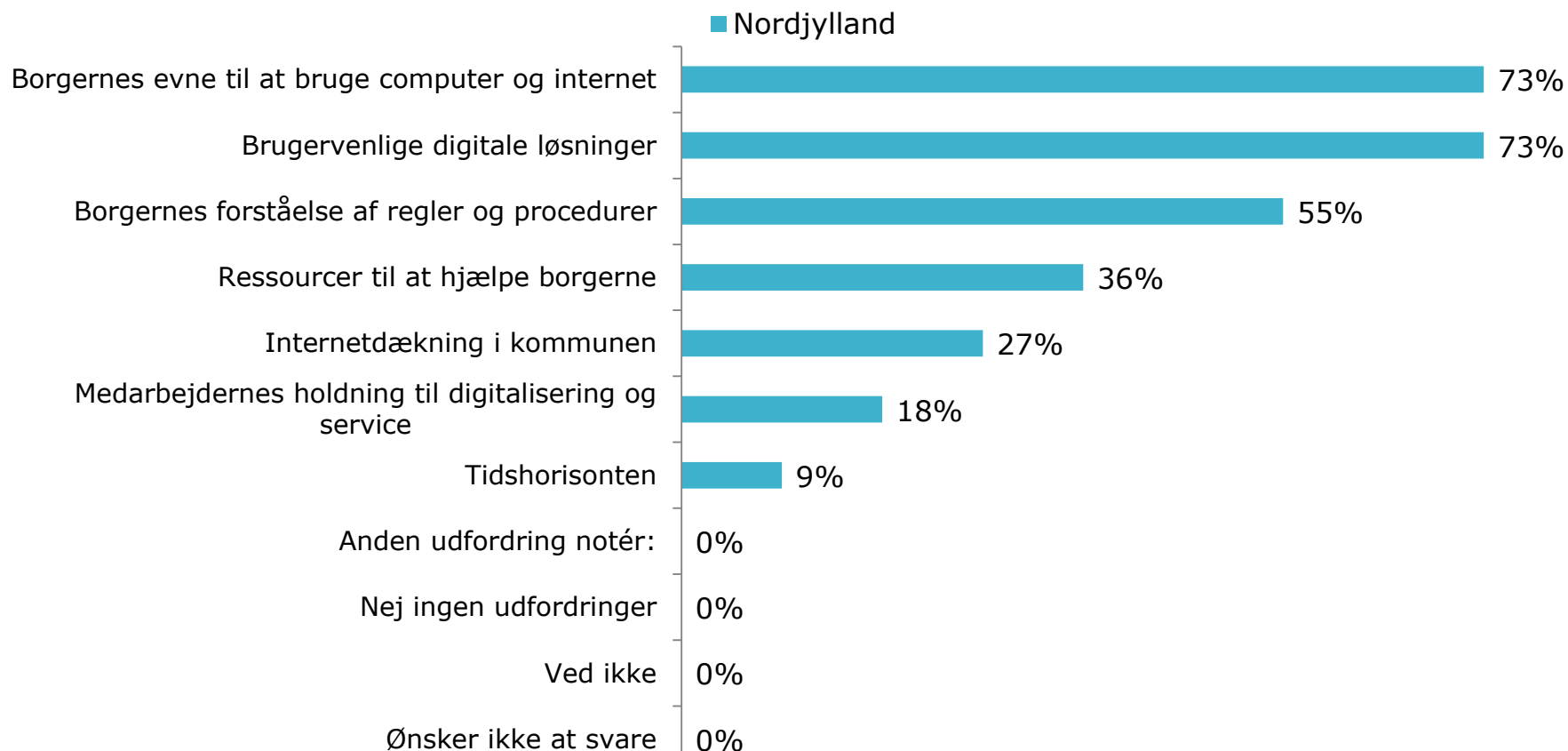
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

Q1: Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015? Flere svar mulige.

Base n= 11. I region Nordjylland har ingen kommuner noteret "anden udfordring".



© TNS Gallup for Ældre Sagen

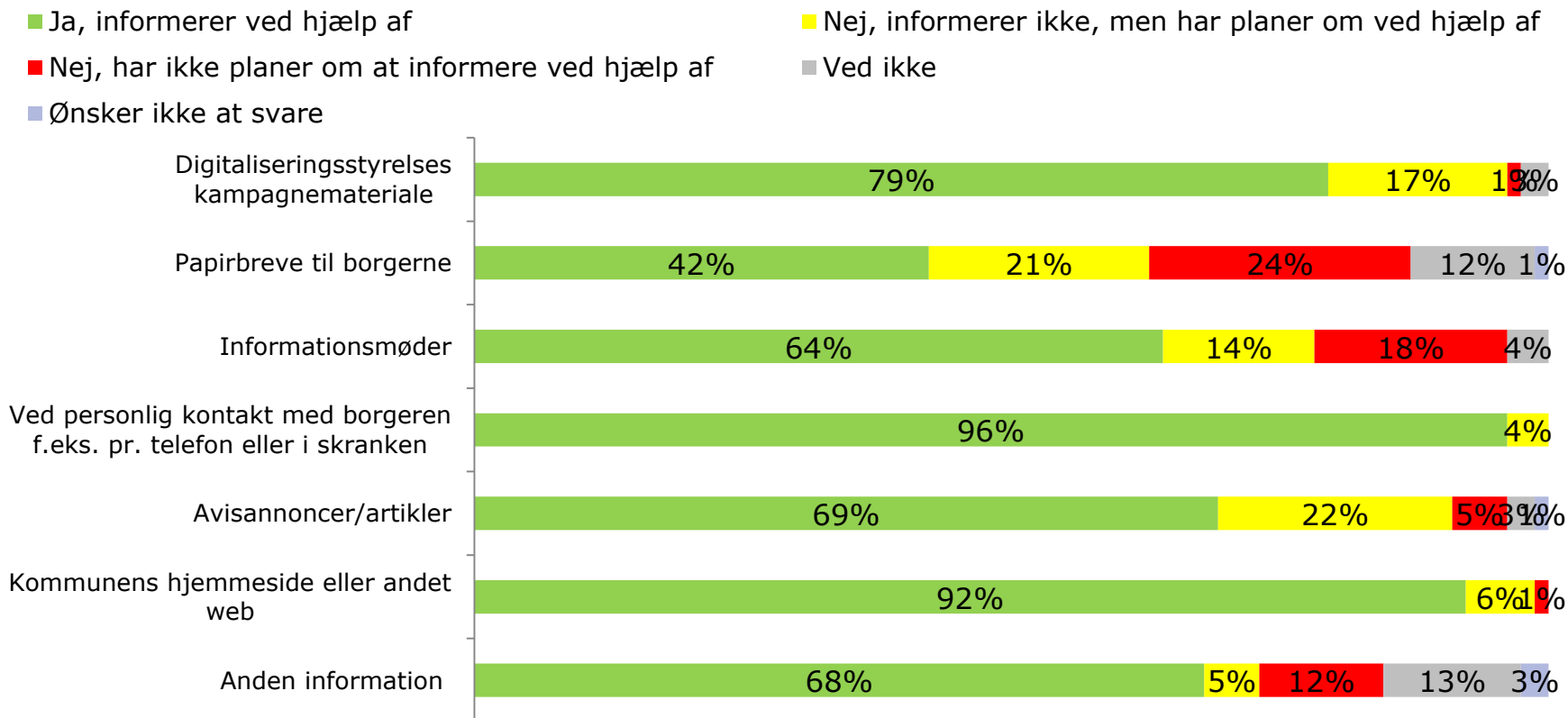
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Base n= 78

Alle



© TNS Gallup for Ældre Sagen

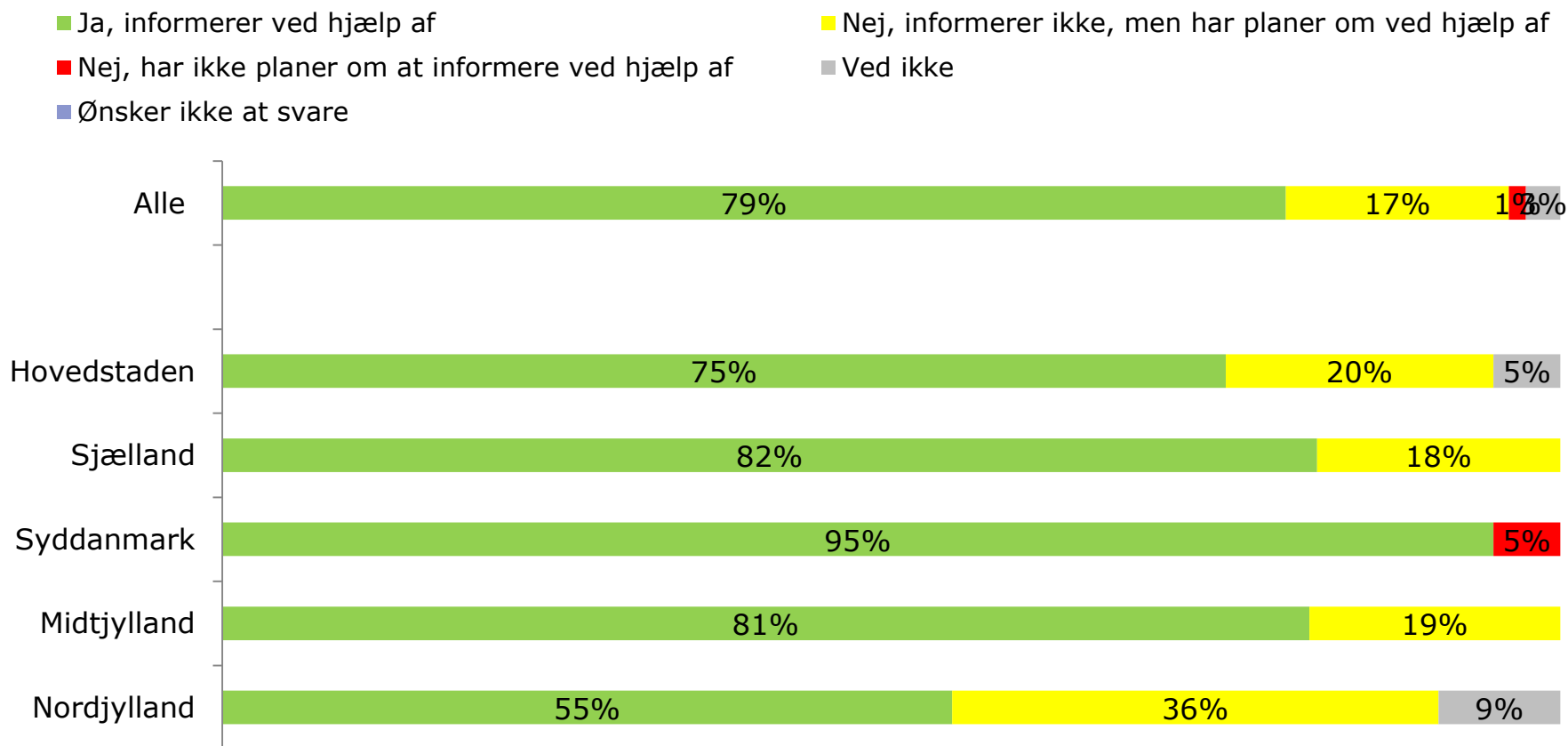
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.1: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Digitaliseringsstyrelsens kampagnemateriale

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

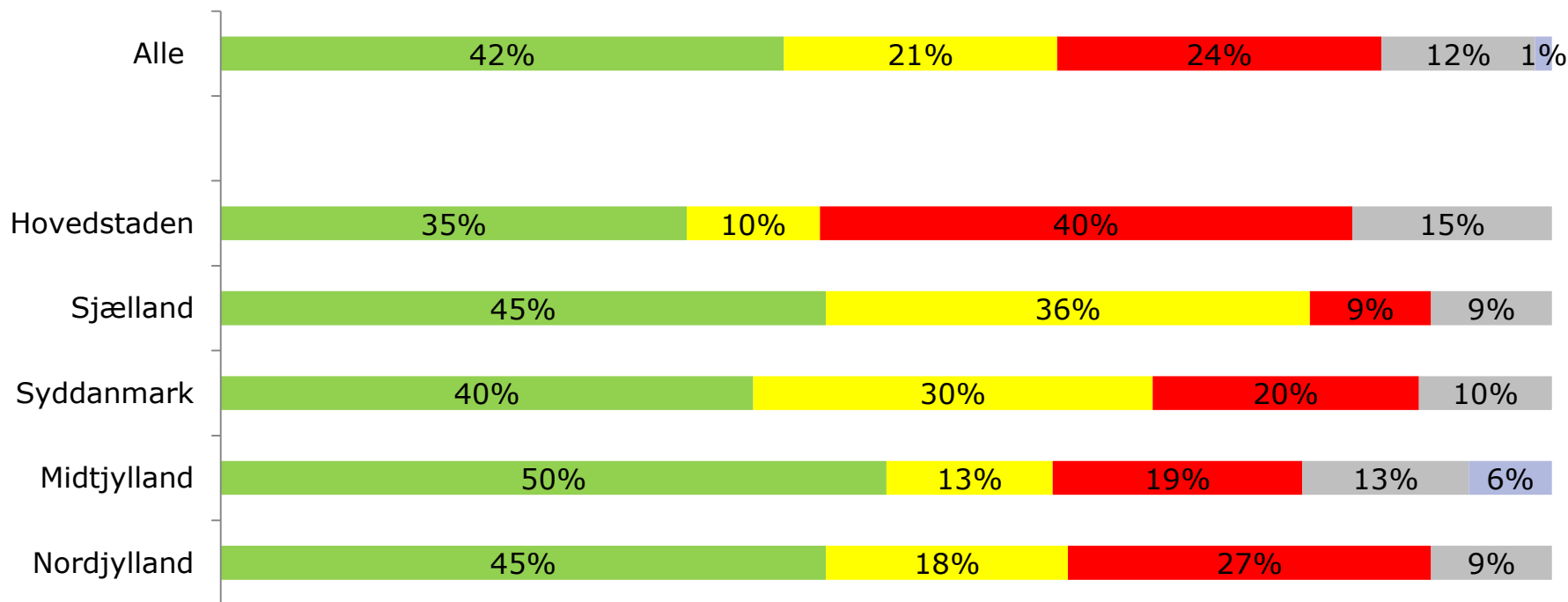
Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.2: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Papirbreve til borgerne

Base n= 78

- Ja, informerer ved hjælp af
- Nej, har ikke planer om at informere ved hjælp af
- Ønsker ikke at svare
- Nej, informerer ikke, men har planer om ved hjælp af
- Ved ikke



© TNS Gallup for Ældre Sagen

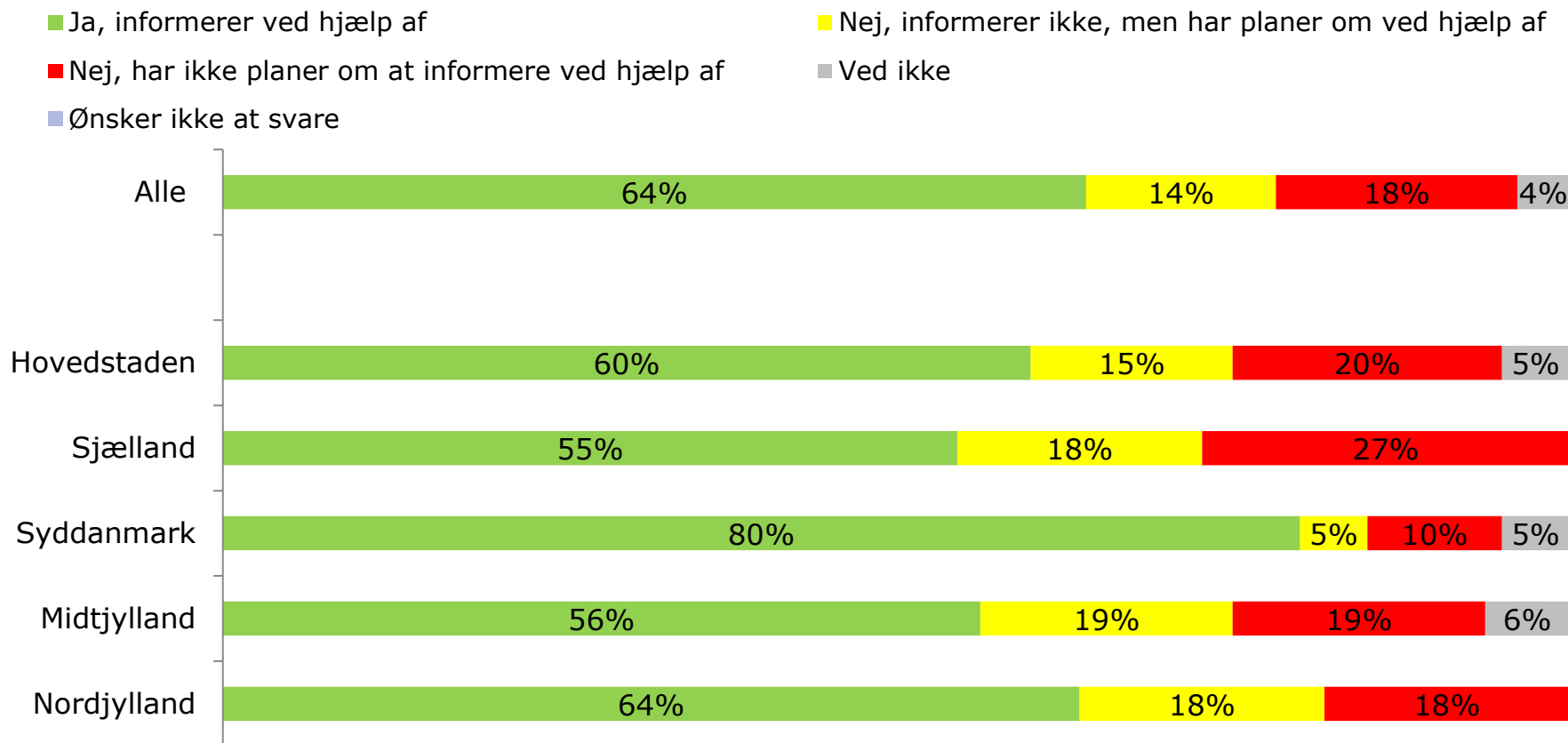
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.3: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Informationsmøder

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

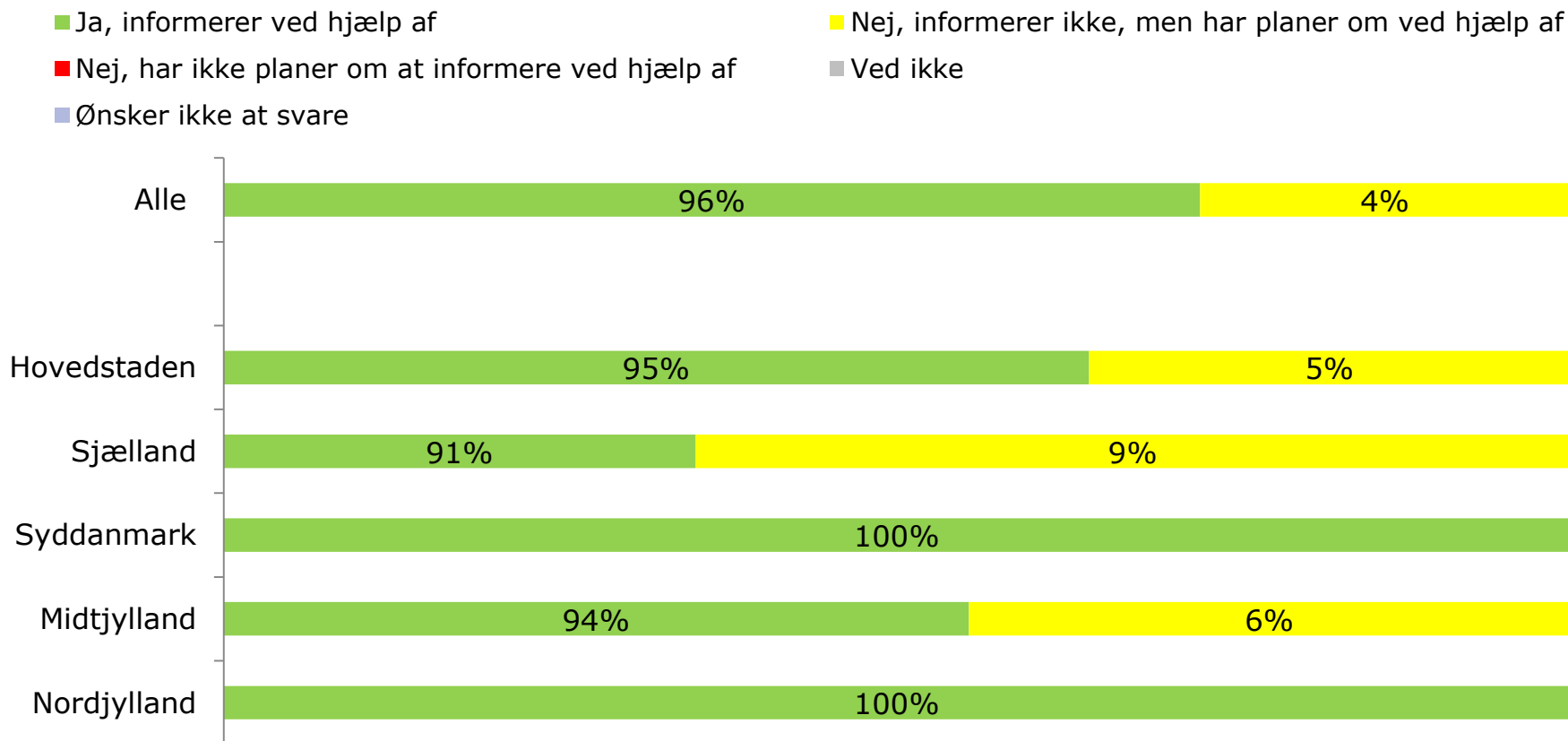
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.4: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Ved personlig kontakt med borgeren, f.eks. pr. telefon eller i skranken

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

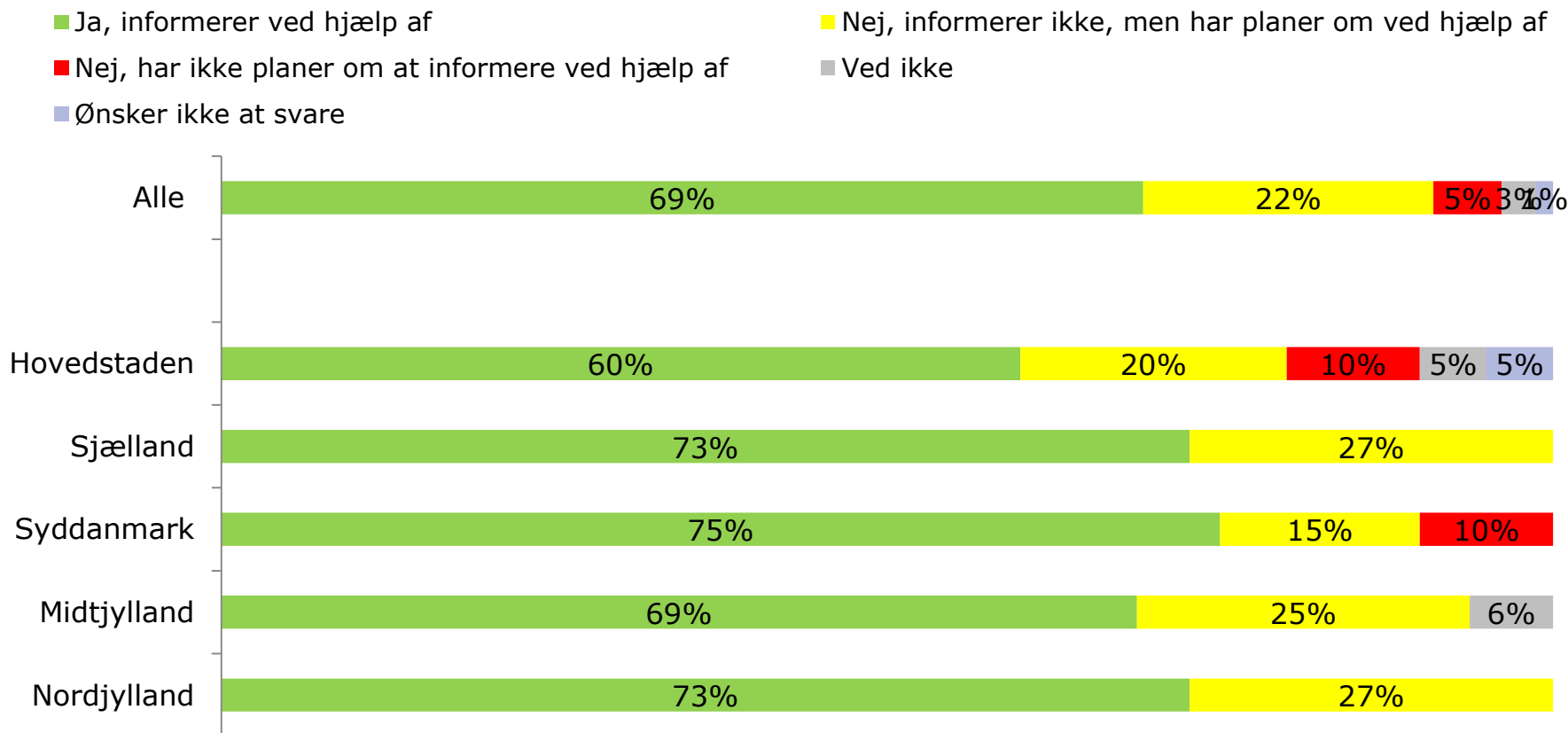
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.5: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Avisannoncer/artikler

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

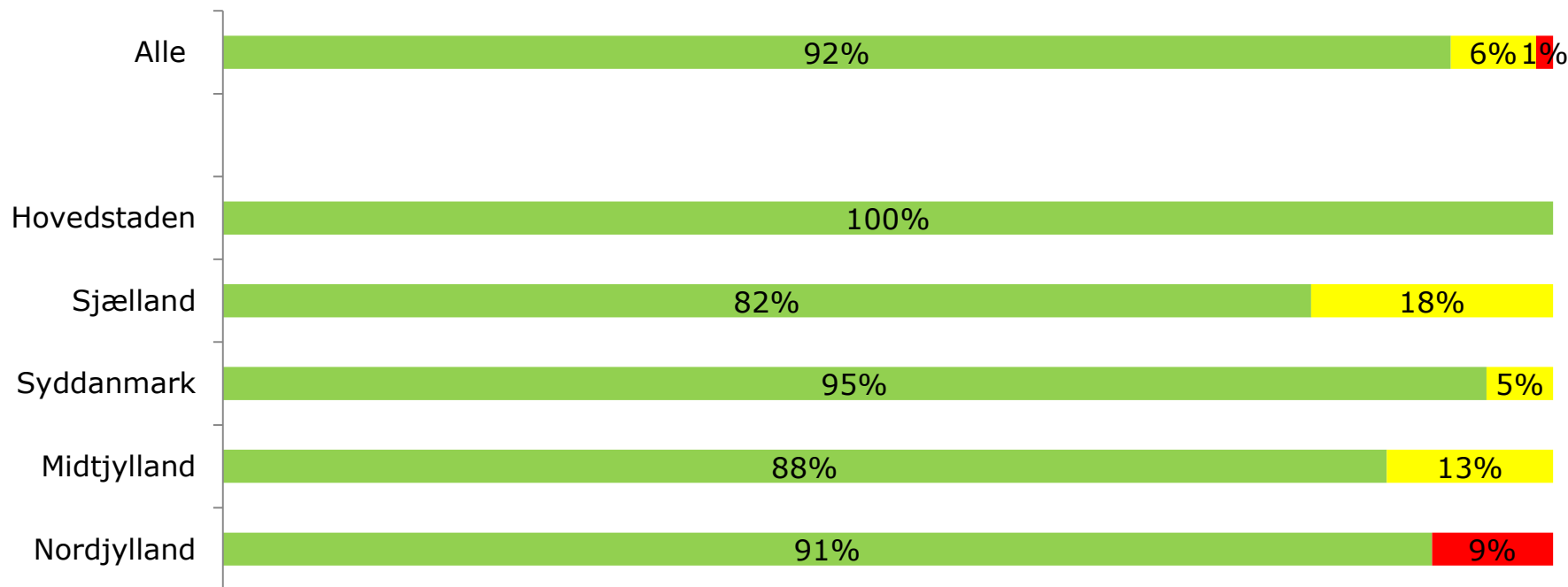
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.6: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post? Kommunens hjemmeside eller anden web

Base n= 78

- Ja, informerer ved hjælp af
- Nej, informerer ikke, men har planer om ved hjælp af
- Nej, har ikke planer om at informere ved hjælp af
- Ved ikke
- Ønsker ikke at svare



© TNS Gallup for Ældre Sagen

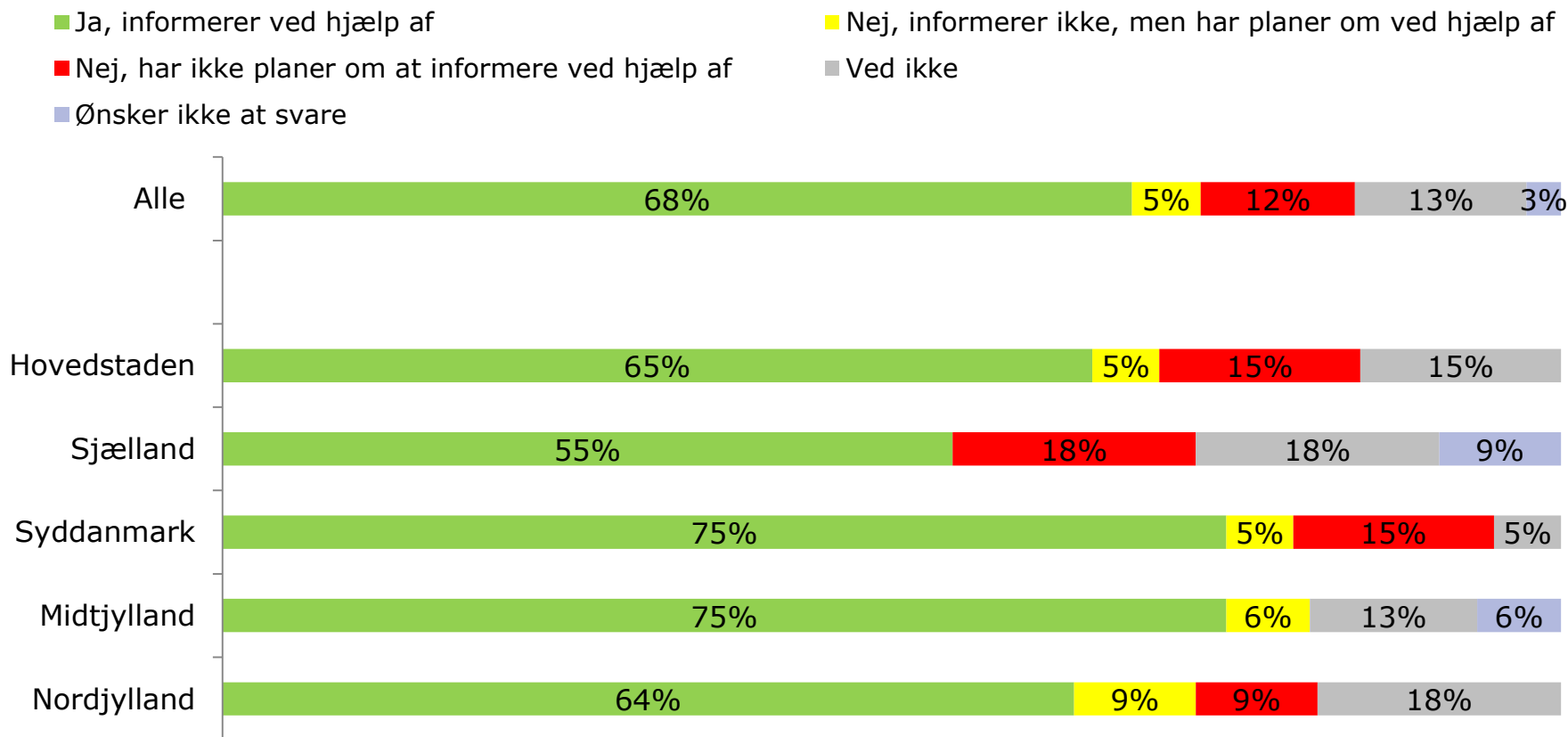
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q2.7: Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Anden information

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

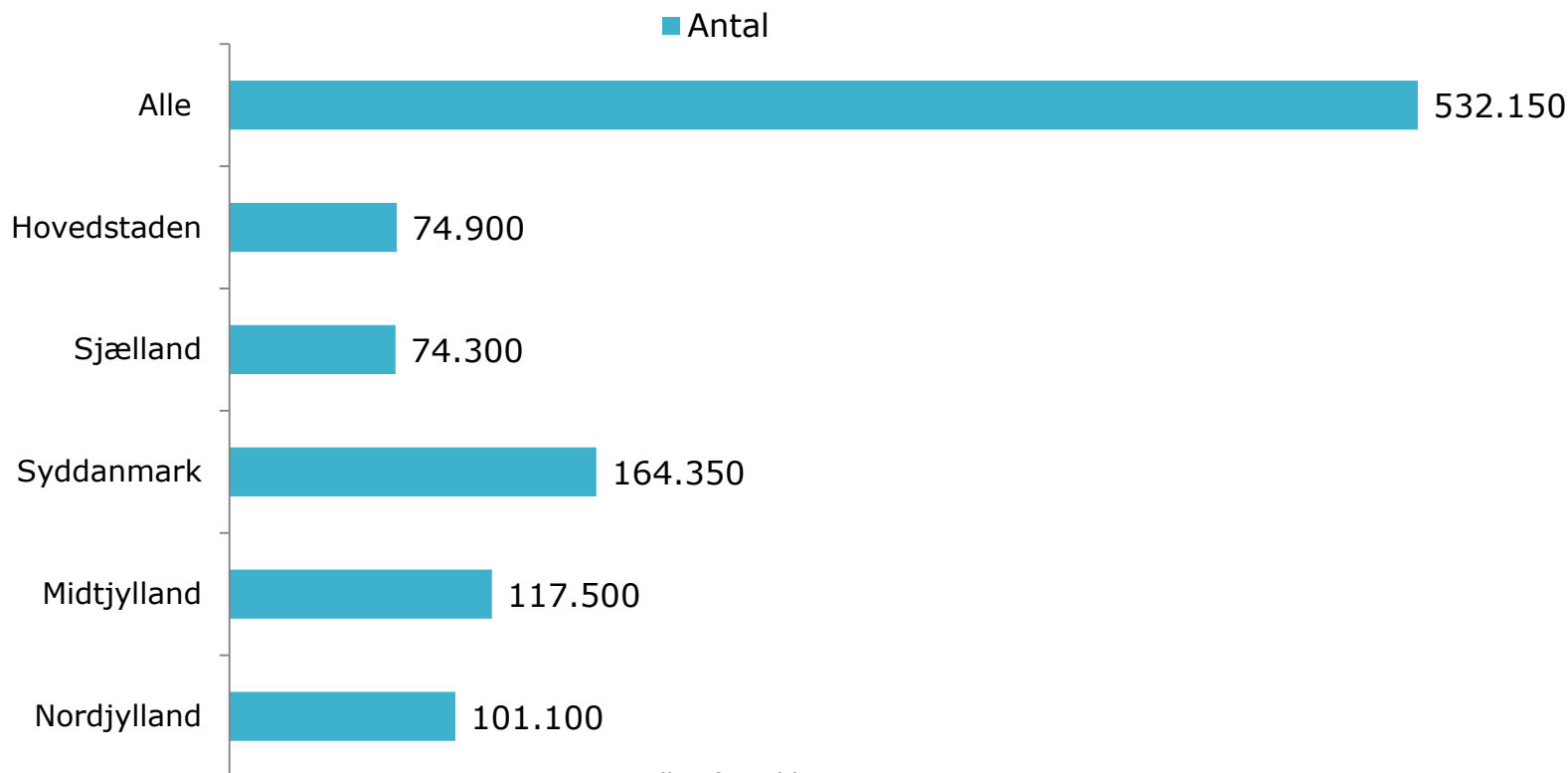
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q3: Hvor mange borgere i kommunen ca., skønner du alt i alt vil søge om fritagelse for at modtage post fra det offentlige digitalt (inden den 1. november 2014)?

Alt i alt dækker både det antal borgere, som indtil nu har søgt om fritagelse for digital post og det antal, der skønnes at søge om fritagelse inden den 1. november.

Base n= 69. 9 kommuner har svaret "ved ikke" til spørgsmålet.

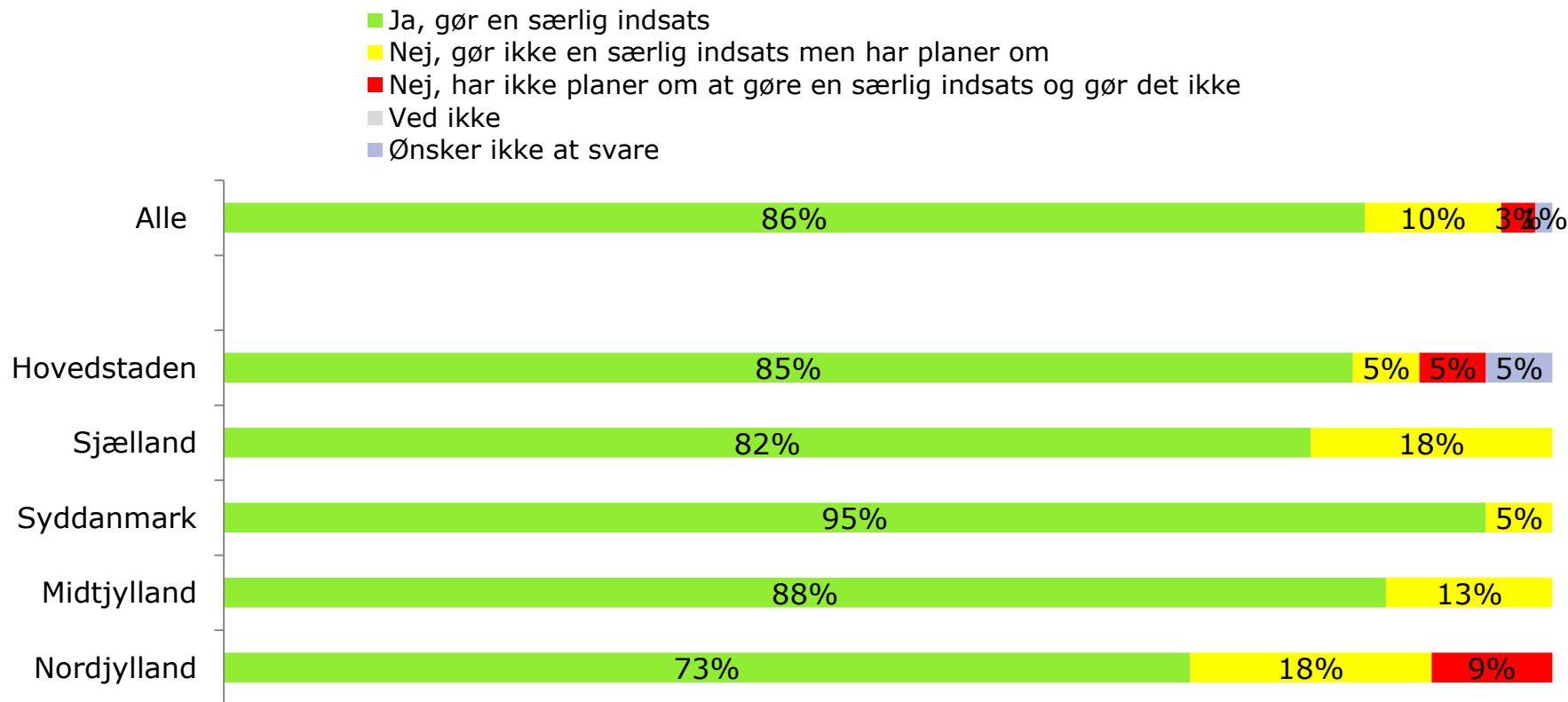


© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q4: Gør kommunen en særlig indsats for at hjælpe de borgere, som kommunen selv skønner, skal fritages for digital post? Her tænkes f.eks. på borgere, som har vanskeligt ved at møde op i Borgerservice. Spørgsmålet går både på, om kommunen gør en særlig indsats eller har planer om.
Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

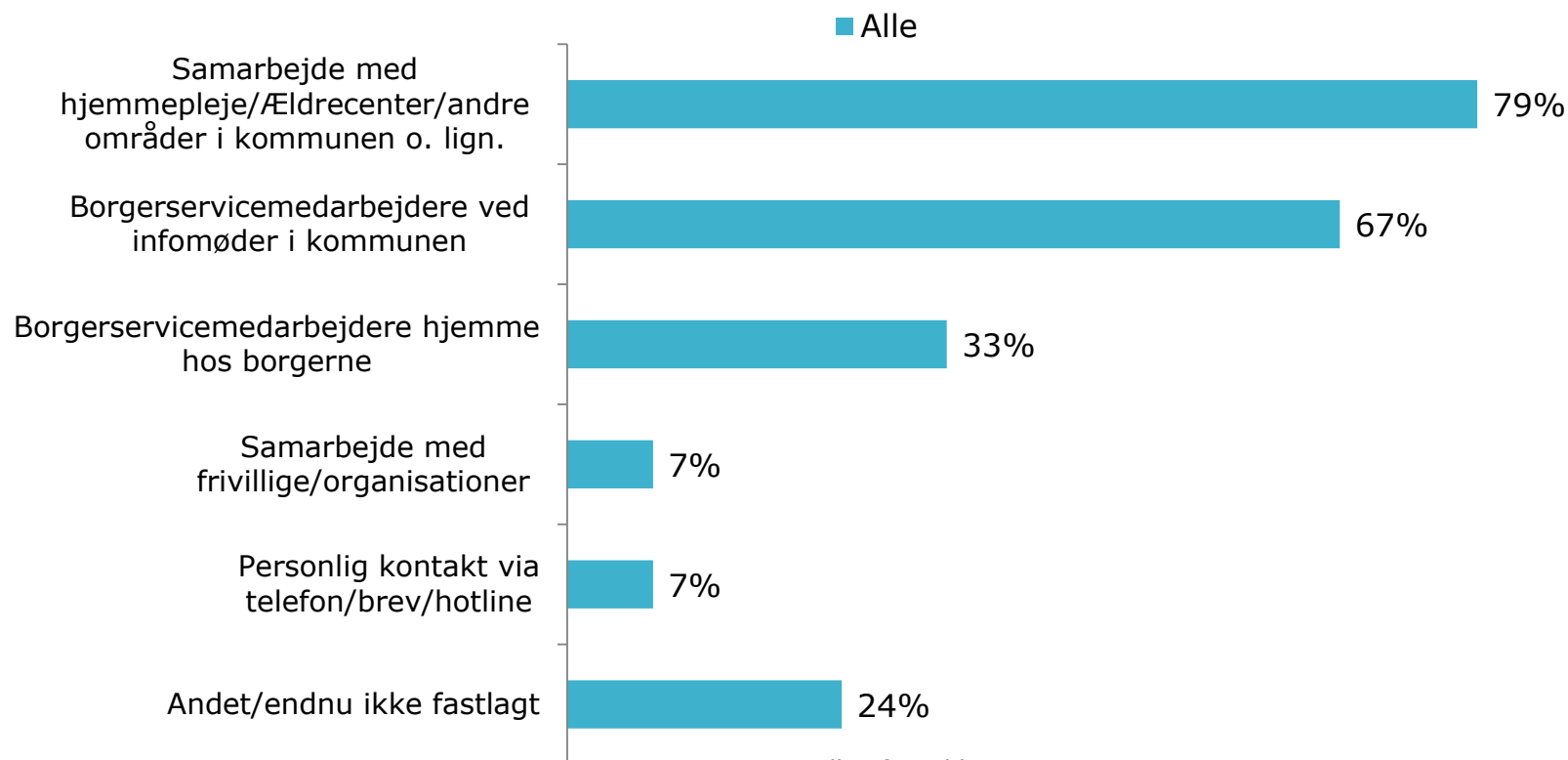
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q5: Hvilken indsats gør I?

Åbent spørgsmål. Resultaterne er kodet til 6 svarkategorier. Svar: "Andet/endnu ikke fastlagt" dækker blandt andet over kampagner, møde borgere på valgdage, administrativ fritagelse og dialog med pårørende.

Kun svar fra kommuner, der har svaret, at de gør en særlig indsats. Base n= 67.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

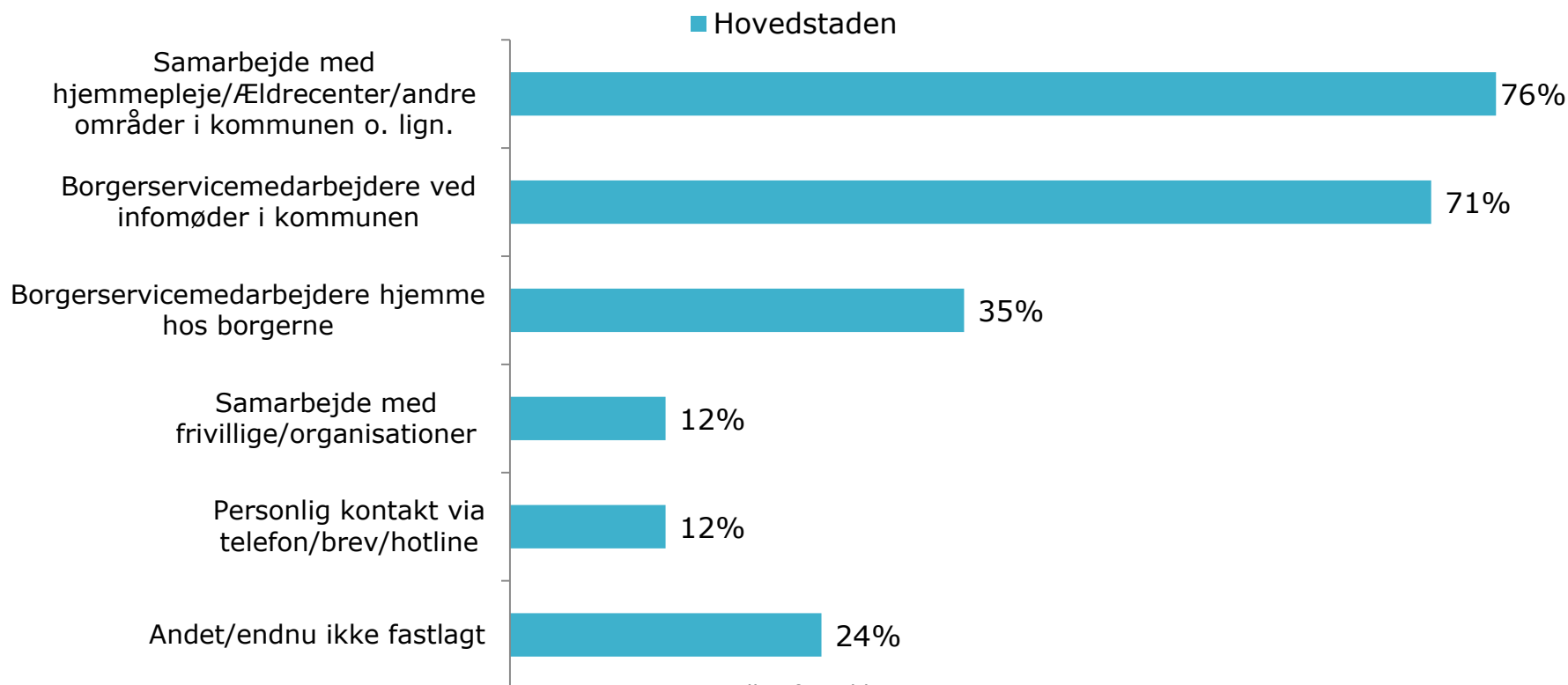
Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q5: Hvilken indsats gør I?

Åbent spørgsmål.

Resultaterne er kodet til 6 svarkategorier. Svar: "Andet/endnu ikke fastlagt" dækker blandt andet over systematisk indsats på bosteder, skoler og uddannelsessteder mm.

Kun svar fra kommuner, der har svaret, at de gør en særlig indsats. Base n= 17.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

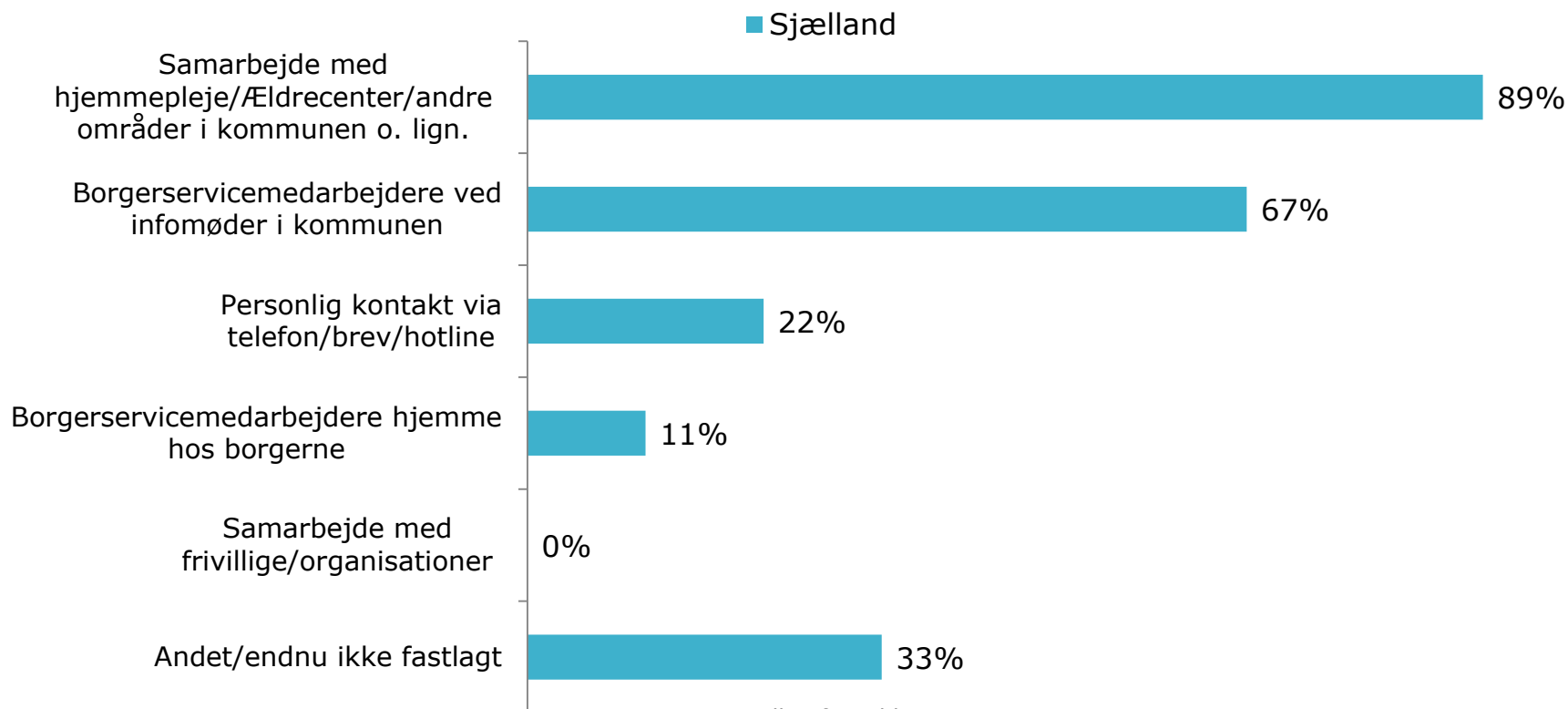
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q5: Hvilken indsats gør I?

Åbent spørgsmål. Resultaterne er kodet til 6 svarkategorier. Svar: "Andet/endnu ikke fastlagt" dækker blandt andet over direkte samarbejde med sektorerne Social og Psykiatri, Børne- og Ungerådgivning, Arbejdsmarked samt Ældre og sundhed, samt generelle informationer til forskellige områder.

Kun svar fra kommuner, der har svaret, at de gør en særlig indsats. Base n= 9.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

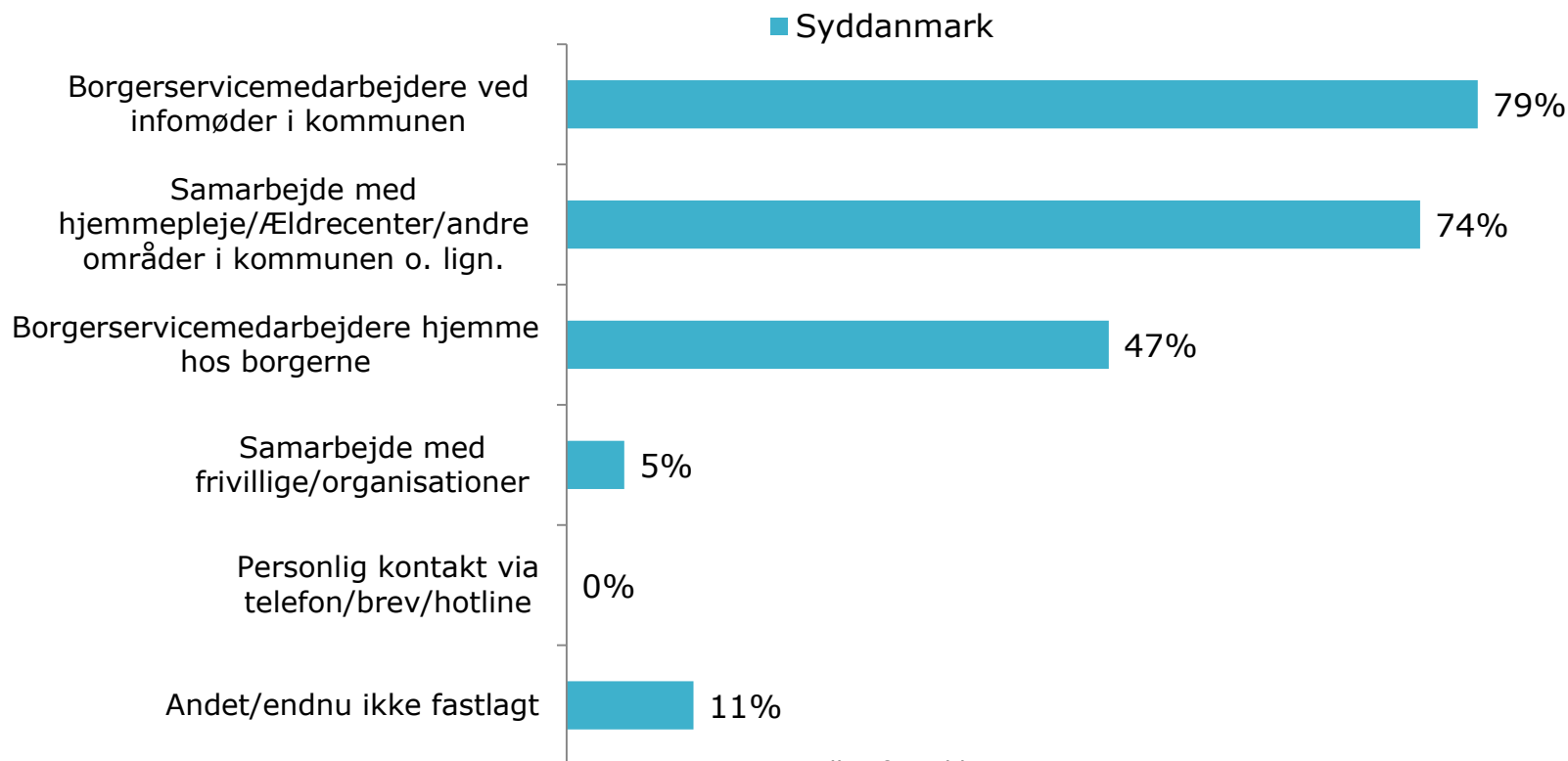
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q5: Hvilken indsats gør I?

Åbent spørgsmål. Resultaterne er kodet til 6 svarkategorier. Svar: "Andet/endnu ikke fastlagt" dækker blandt andet over særlig fokus på plejehjem og bofællesskaber med hjælp fra borgerservice. Kampagner i byen - uddeling af foldere, hjælp til fritagelse og generel snak om digital post. Forklaring på E-boks og digital post.

Kun svar fra kommuner, der har svaret, at de gør en særlig indsats. Base n= 19.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

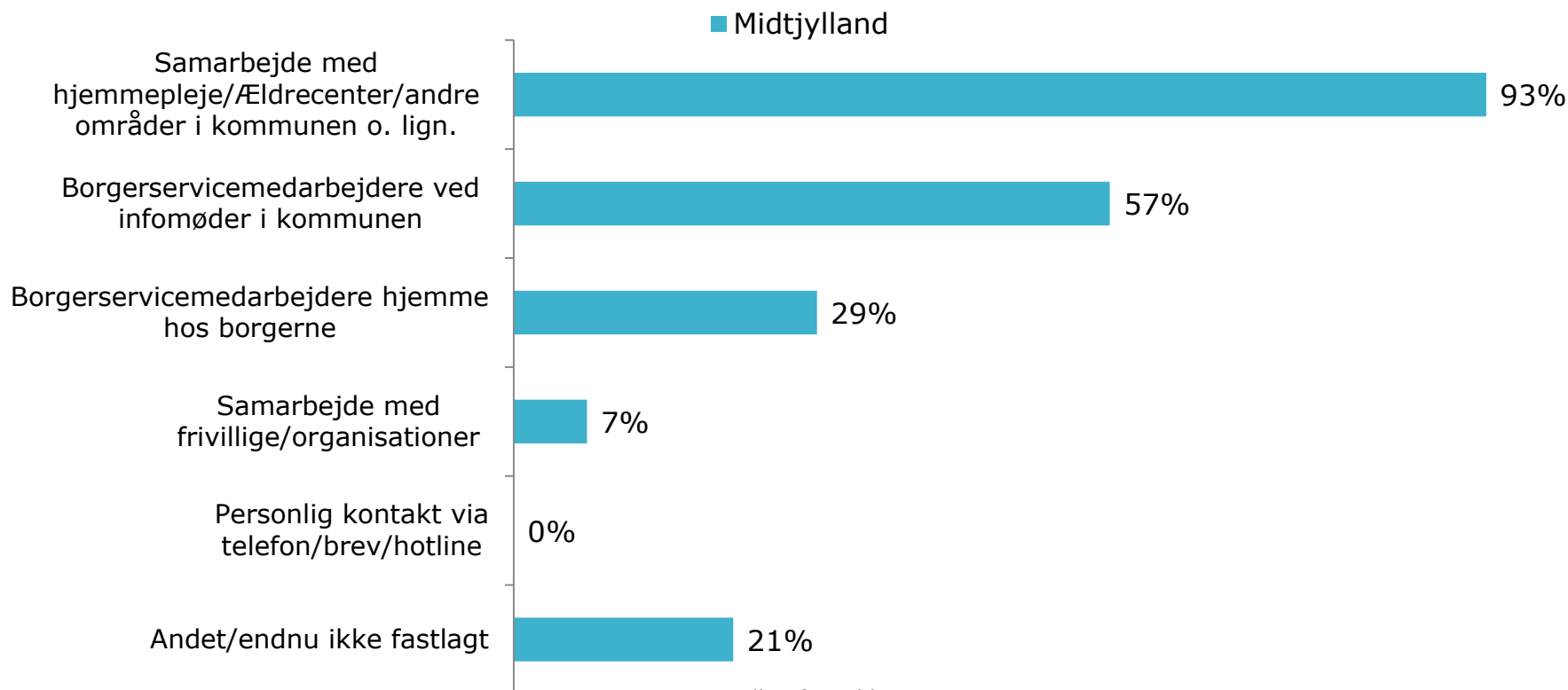
Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q5: Hvilken indsats gør I?

Åbent spørgsmål.

Resultaterne er kodet til 6 svarkategorier. Svar: "Andet/endnu ikke fastlagt" dækker blandt andet over infomøder og mødte borgere på valgdagen ved valgstederne.

Kun svar fra kommuner, der har svaret, at de gør en særlig indsats. Base n= 14.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

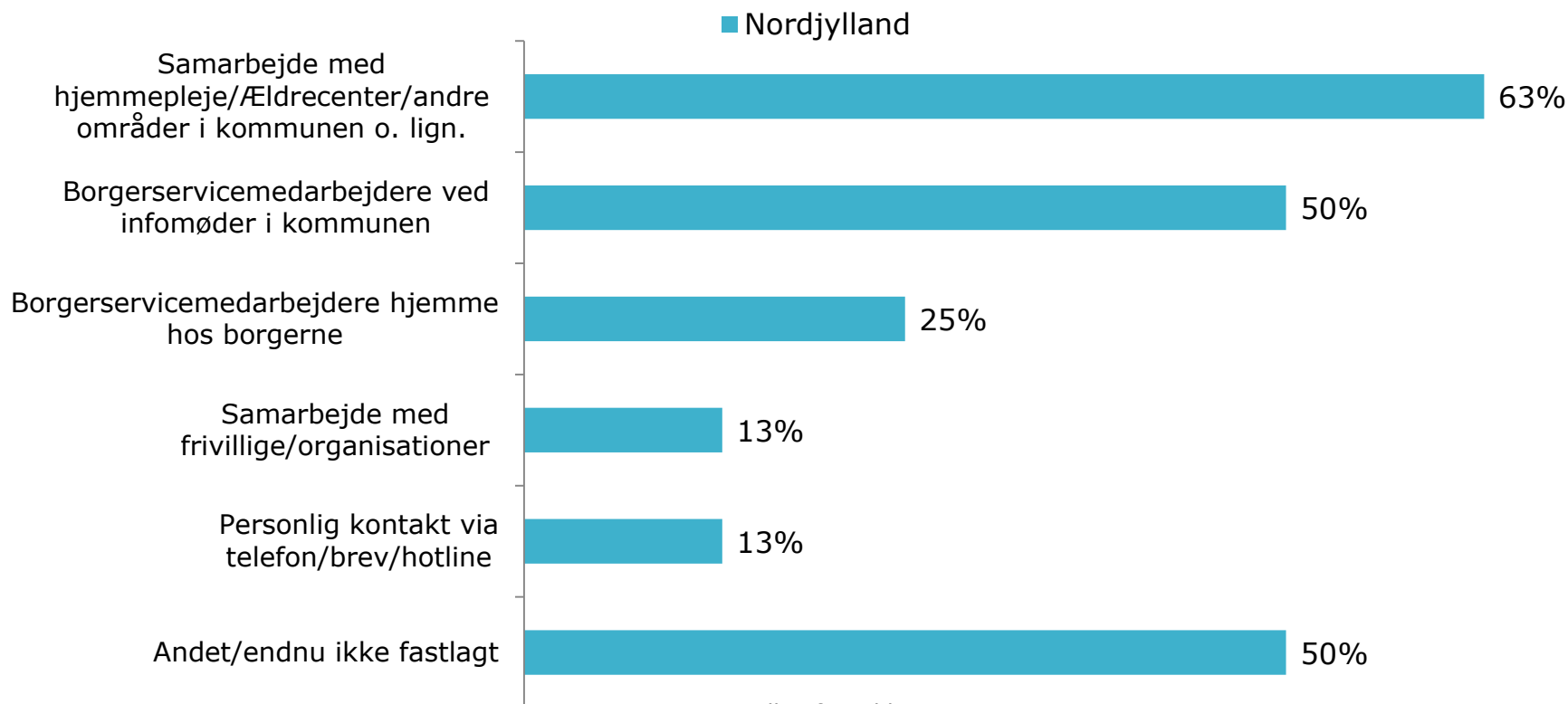
Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q5: Hvilken indsats gør I?

Åbent spørgsmål.

Resultaterne er kodet til 6 svarkategorier. Svar: "Andet/endnu ikke fastlagt" dækker blandt andet over, at borgerservice besøger de små byer i kommunen. Møder/hjælper borgerne dér, hvor de alligevel kommer, fx i storcentre til fodboldkampe osv. - foruden på de kommunale adresser, hvor mange borgere henvender sig, samt ved bibliotekerne.

Kun svar fra kommuner, der har svaret, at de gør en særlig indsats. Base n= 8.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

Q6: Hvilken indsats har I planer om?

Kun svar fra kommuner, der har svaret, "nej, gør ikke en særlig indsats, men har planer om". Base n= 8. Kommunernes svar kan kategoriseres til tre emner:

- * Besøg på Ældrecentre og ved informationsmøder
- * Samarbejde med frivillige foreninger
- * Besøge borgerne i deres egne hjem, samarbejde med hjemmeplejen o. lign.

Eksempelvis svarer en kommune:

"Tilbud om hjemmebesøg, infomøder på plejecentre, samarbejde med hjemmeplejen/kontaktpersoner på særlige boligformer".

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q7: Indtil nu – har Borgerservice givet flest to-årige eller flest permanente fritagelser for digital post?

Digitaliseringsstyrelsen begyndte i uge 20 at opgøre det eksakte antal af 2-årige og permanente fritagelser, hvorfor kommunernes besvarelse af dette spørgsmål ikke længere er relevant.

Du kan følge med i opgørelsen på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside:

<http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik>

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

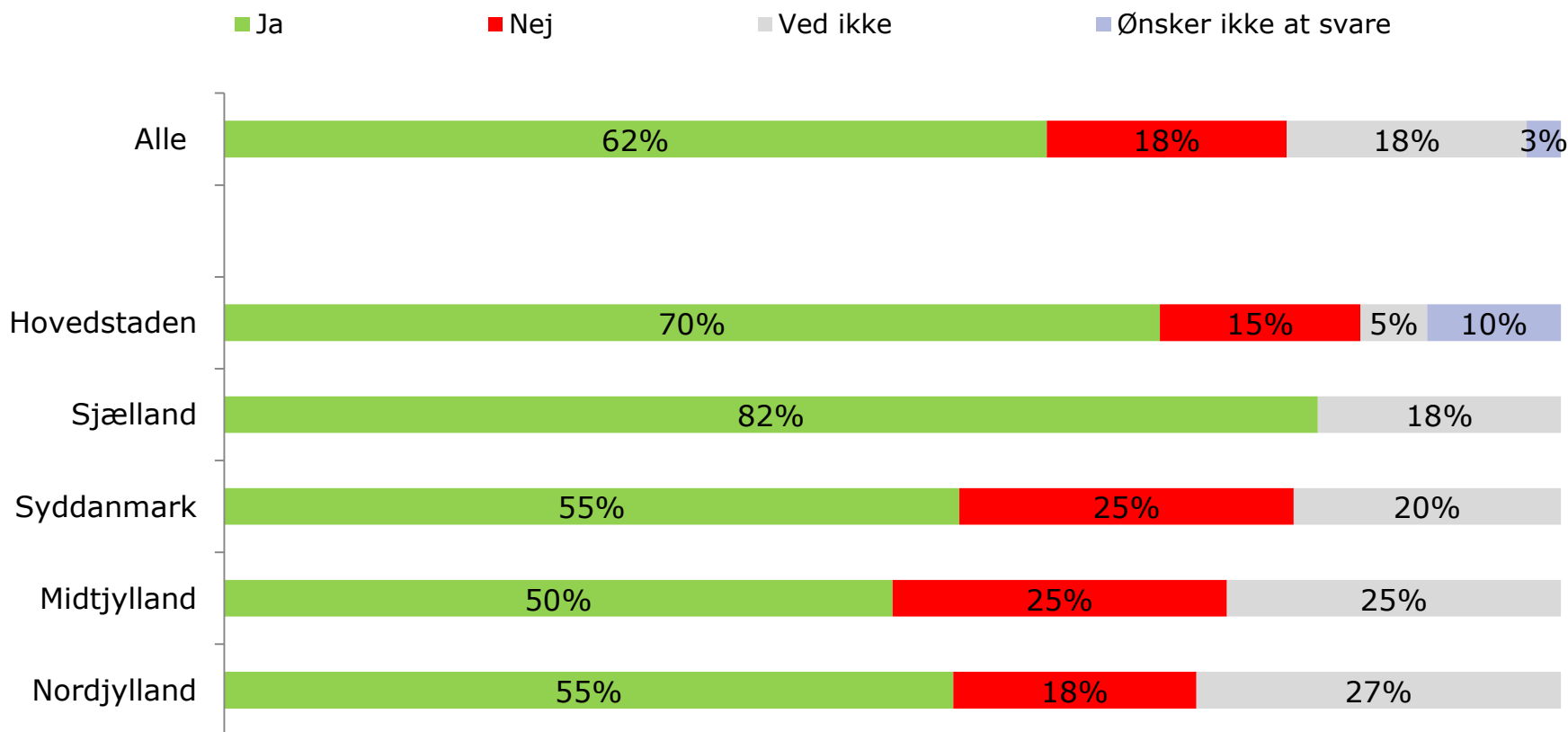
Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Fritagelse i praksis

Q8: Når en borger fritages for digital post, oplyser kommunen da om, at fritagelsen ikke omfatter obligatorisk digital selvbetjening?

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

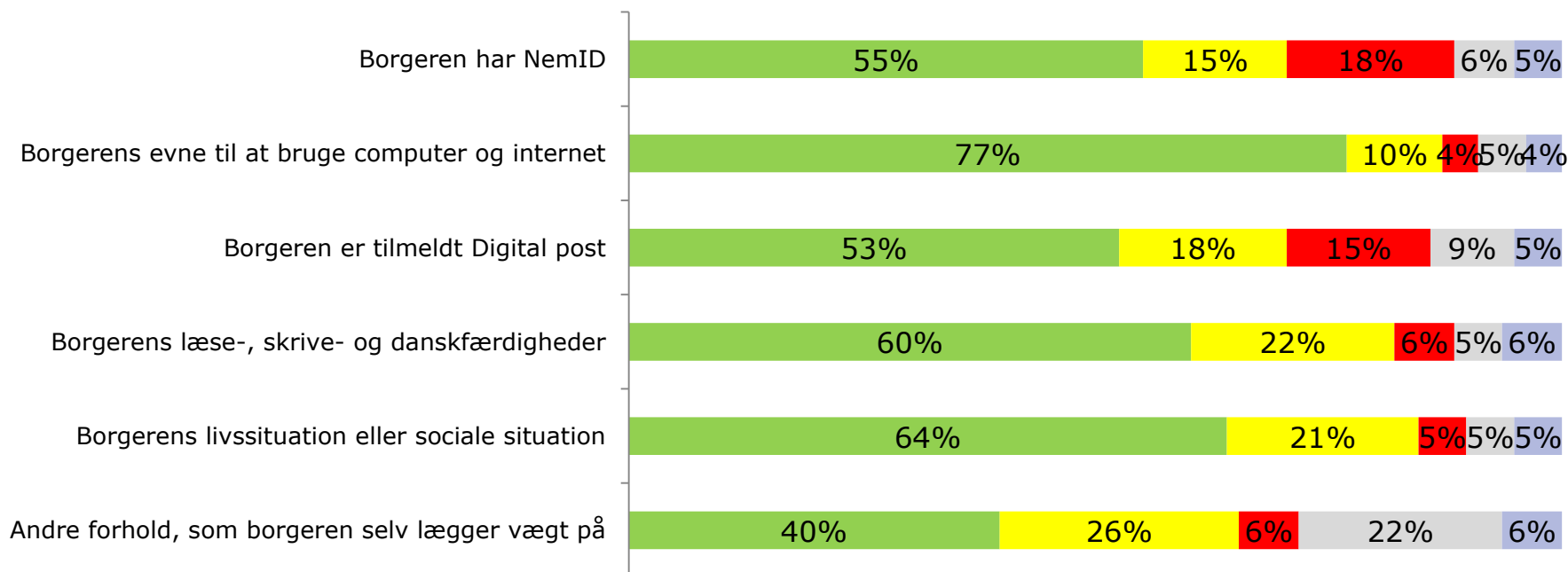
Fritagelse i praksis

Q9: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Base n= 78

Alle

■ Stor betydning ■ Lille betydning ■ Ingen betydning ■ Ved ikke ■ Ønsker ikke at svare



© TNS Gallup for Ældre Sagen

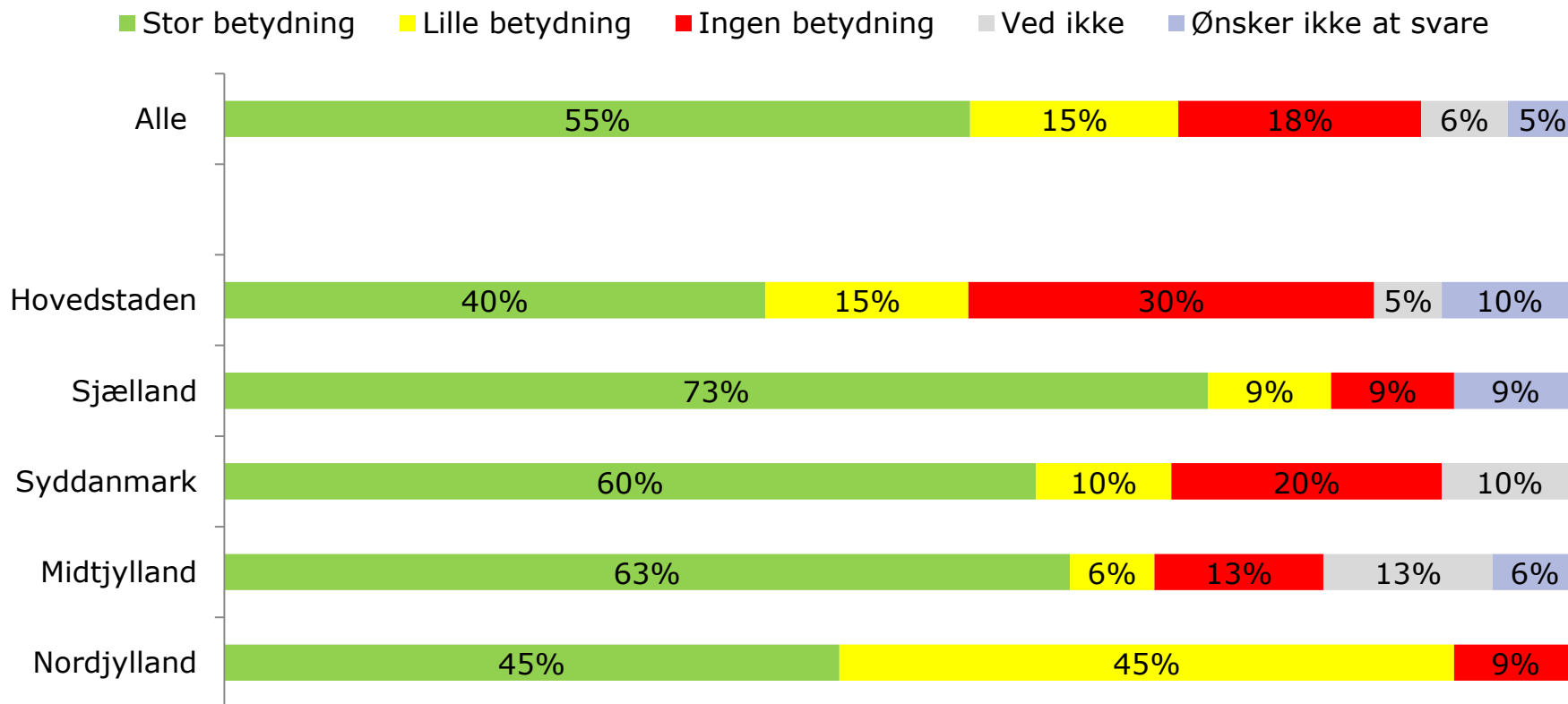
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q9.1: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Borgeren har NemID

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

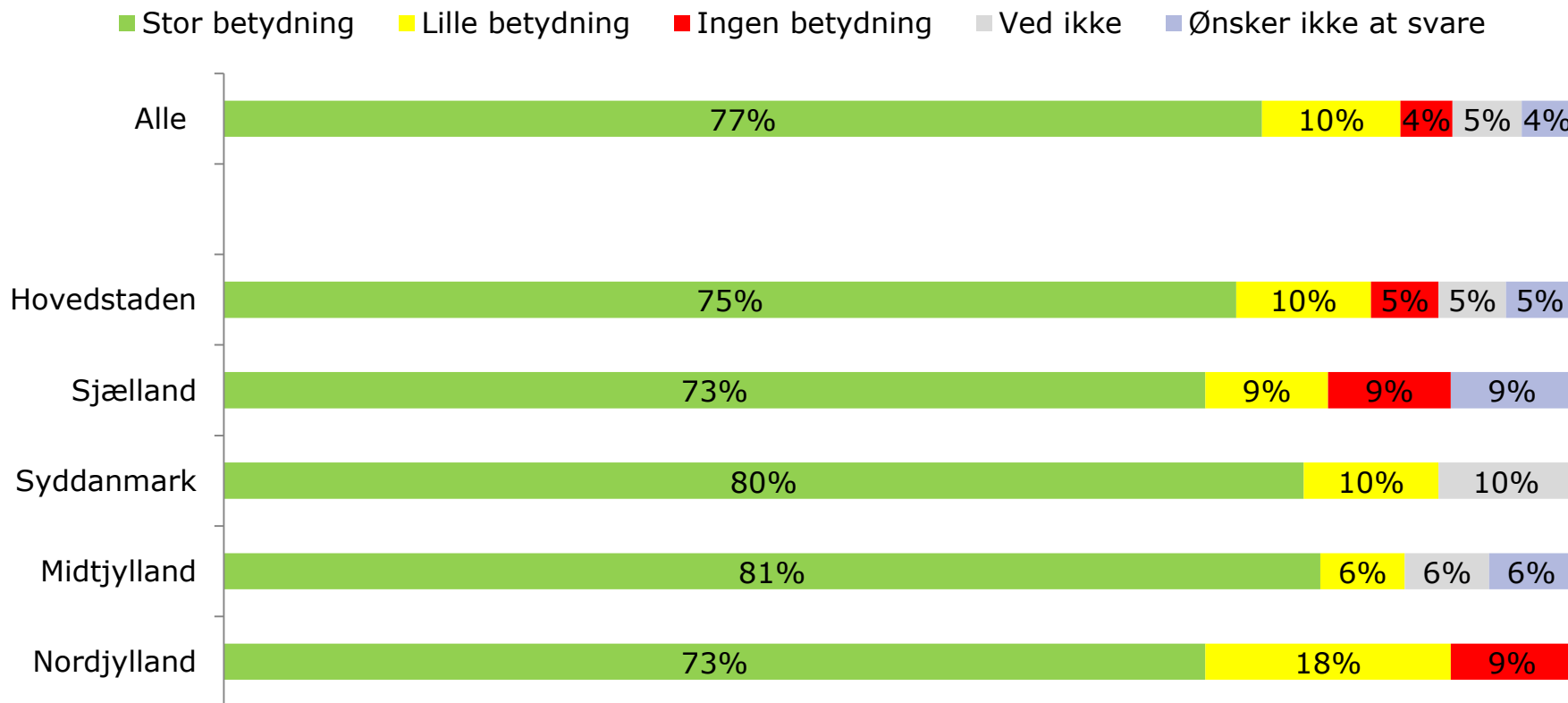
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q9.2: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Borgerens evne til at bruge computer og internet

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

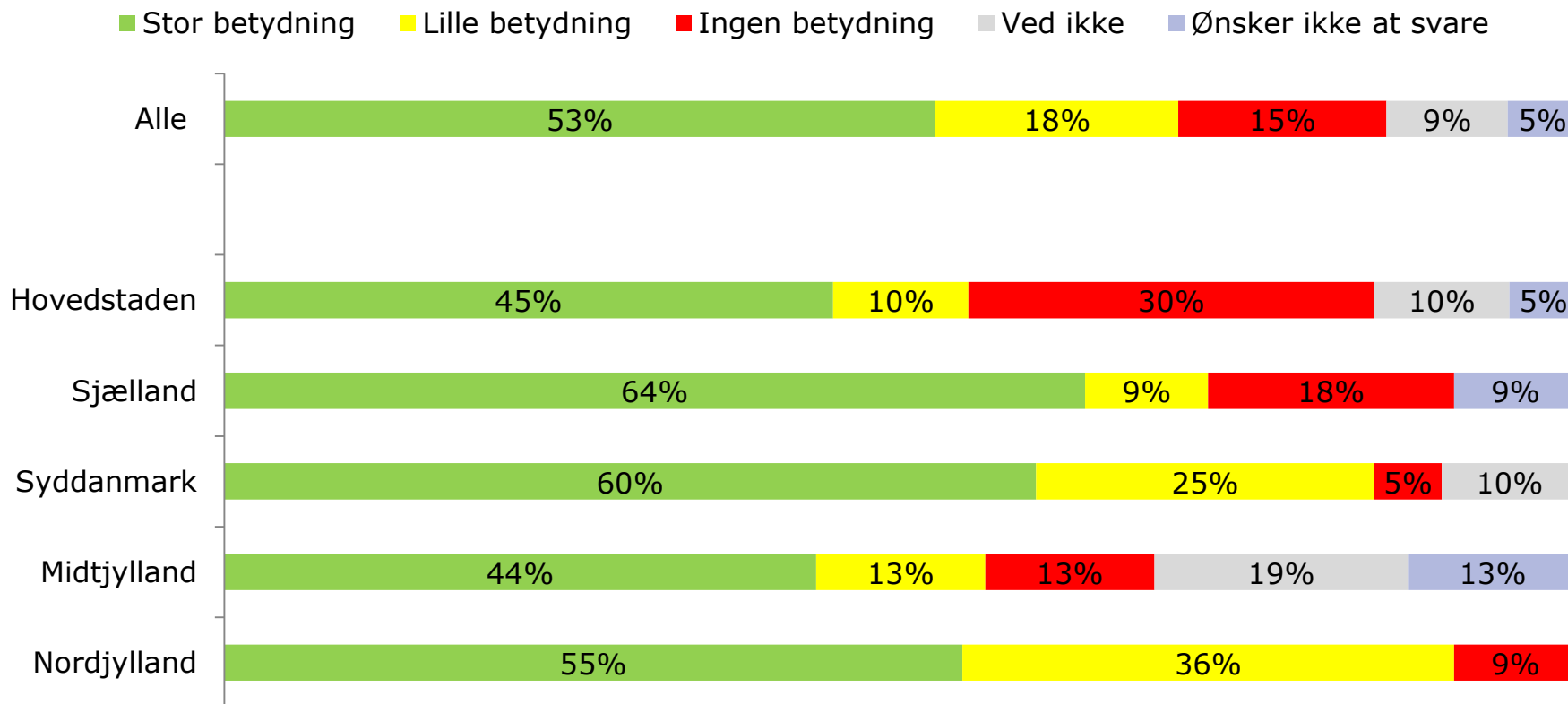
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q9.3: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Borgeren er tilmeldt Digital Post

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

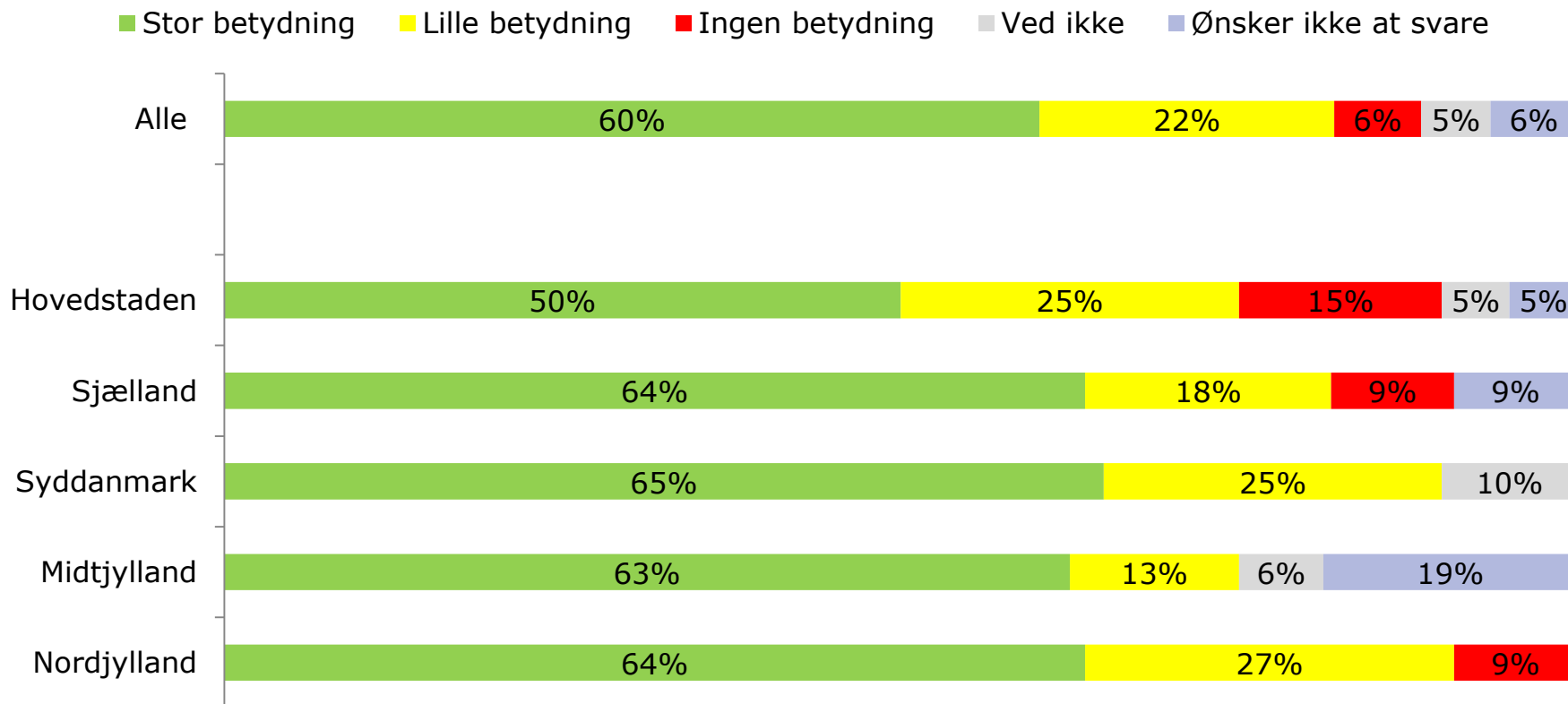
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q9.4: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Borgerens læse-, skrive- og danskfærdigheder

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

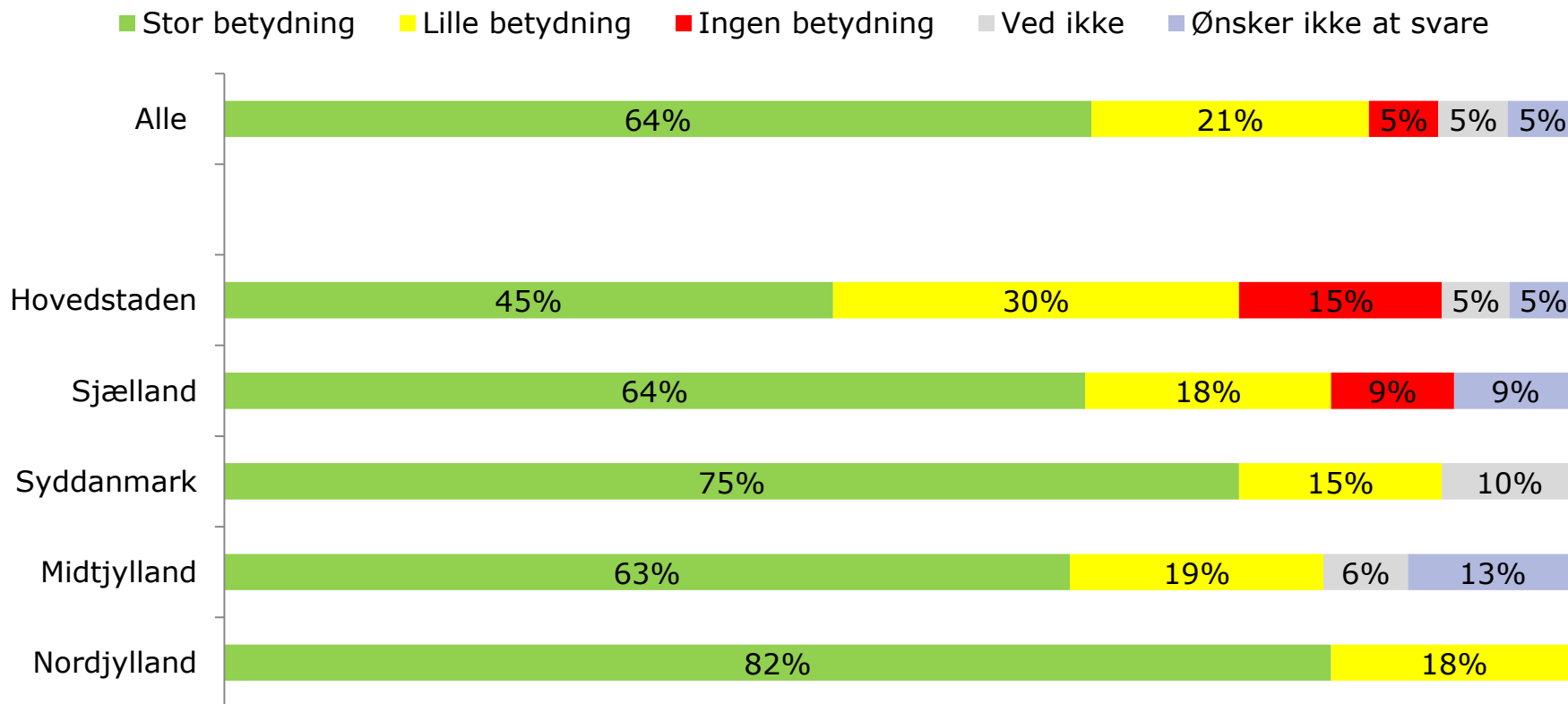
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q9.5: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Borgerens livssituation eller sociale situation

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

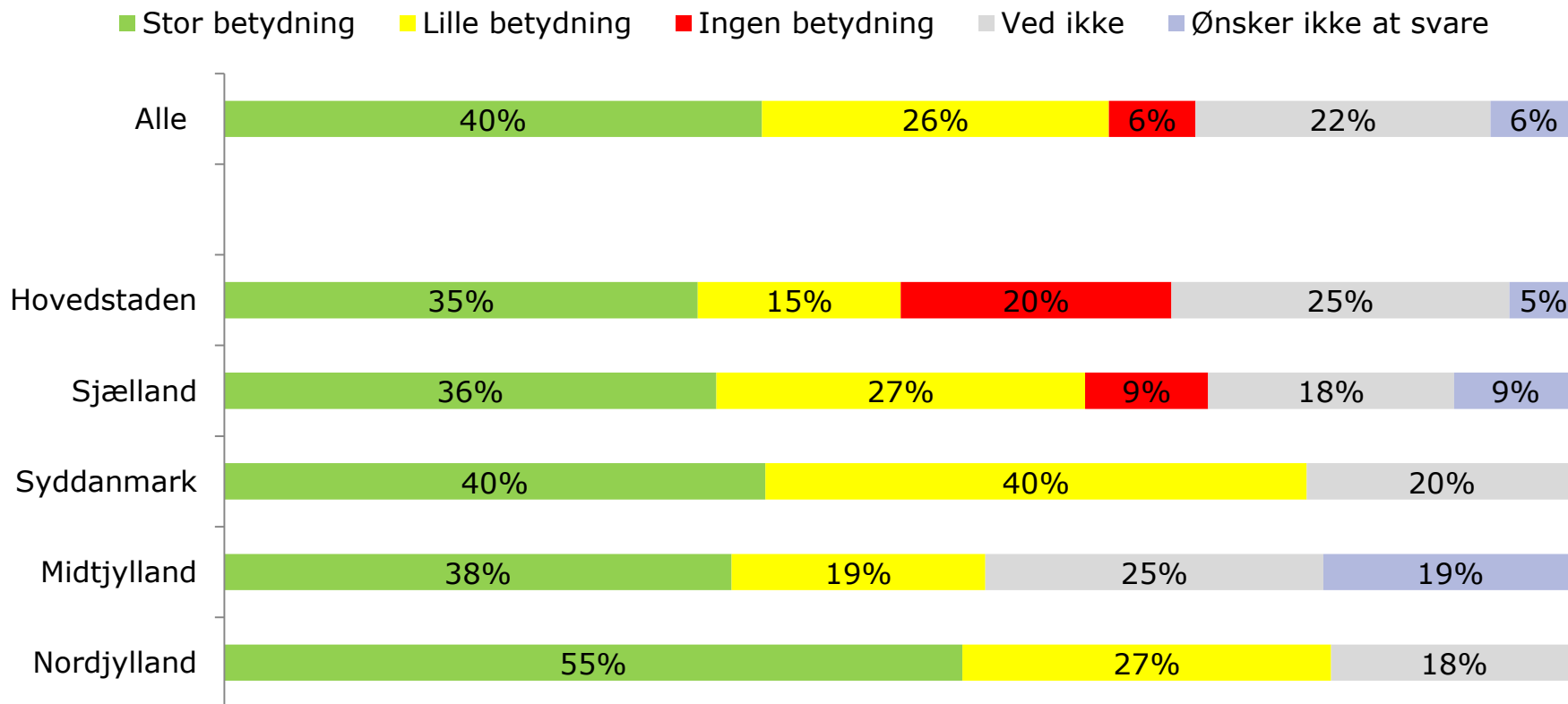
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q9.6: Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Andre forhold, som borgeren selv lægger vægt på

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

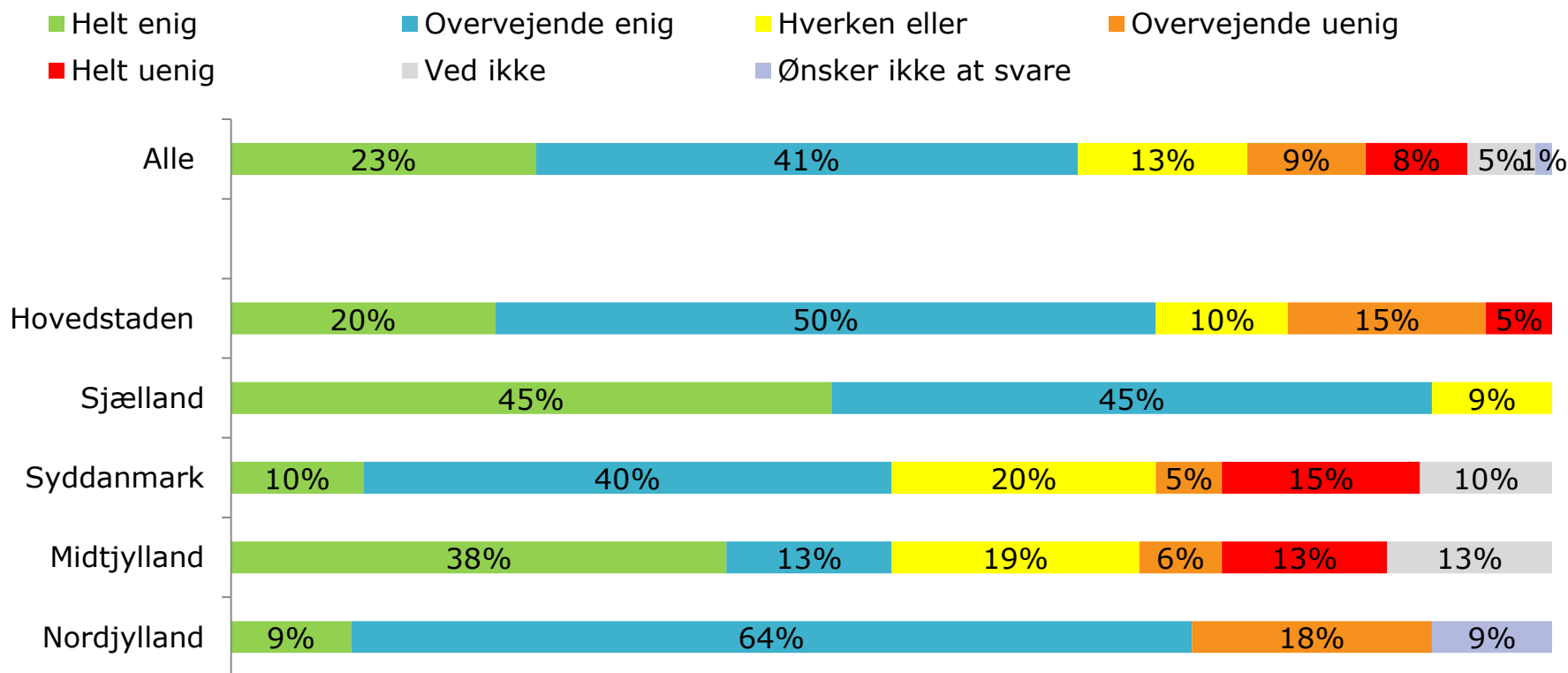
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Fritagelse i praksis

Q10: Hvor enig eller uenig er du i dette udsagn om digitalisering i kommunerne?

Kommunen skal kunne registrere centralt, at en borger ikke er digital, dvs. det skal være muligt for kommunen helt generelt at fritage en borger for krav om at bruge de obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger

Base n= 78



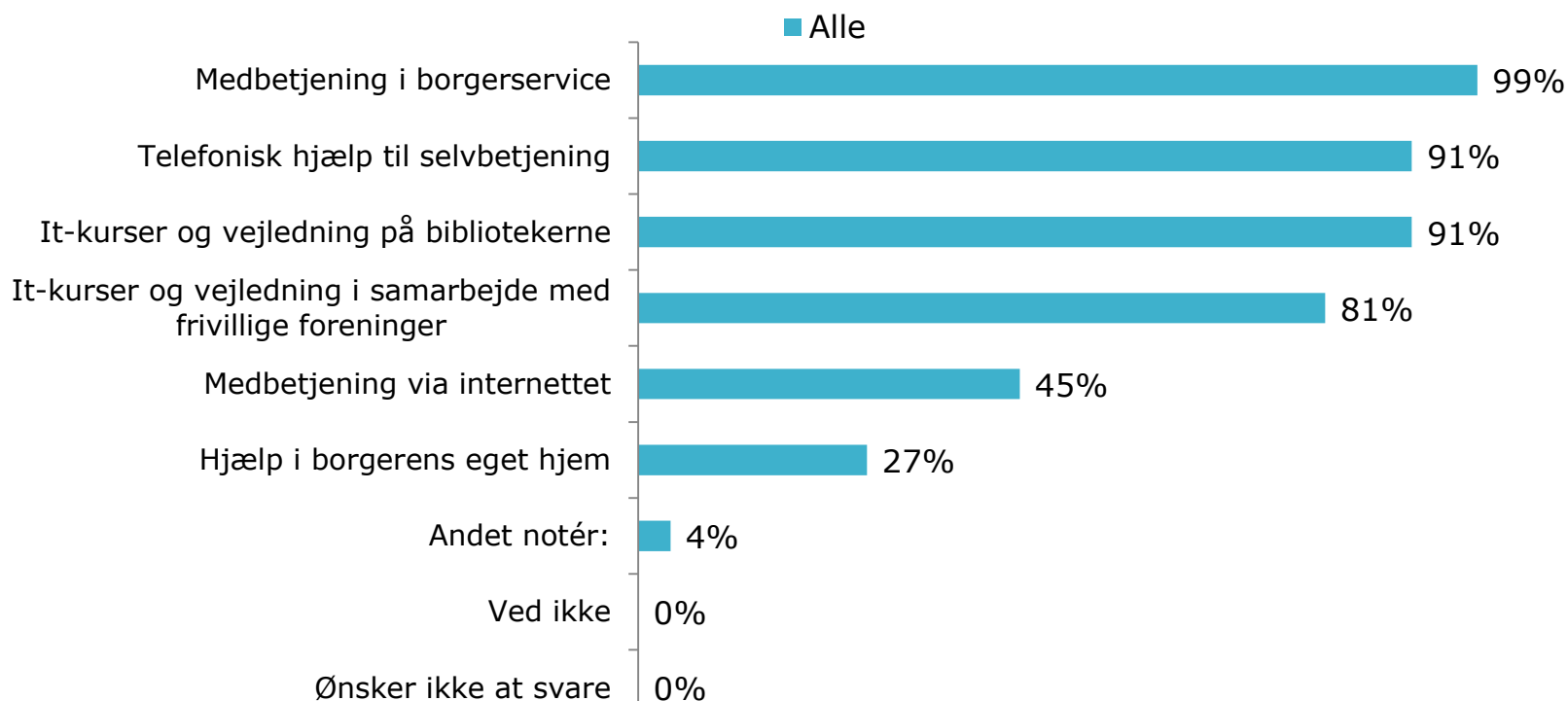
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Hjælp fra borgerservice

Q11: Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning. Flere svar mulige.

Base n= 78. Svar i "andet, notér" dækker blandt andet over: "senior medarbejdere træffes månedligt på ældrecentre" og: "særlige indsatser tilpasset til målgruppen – borgere er mangfoldige".



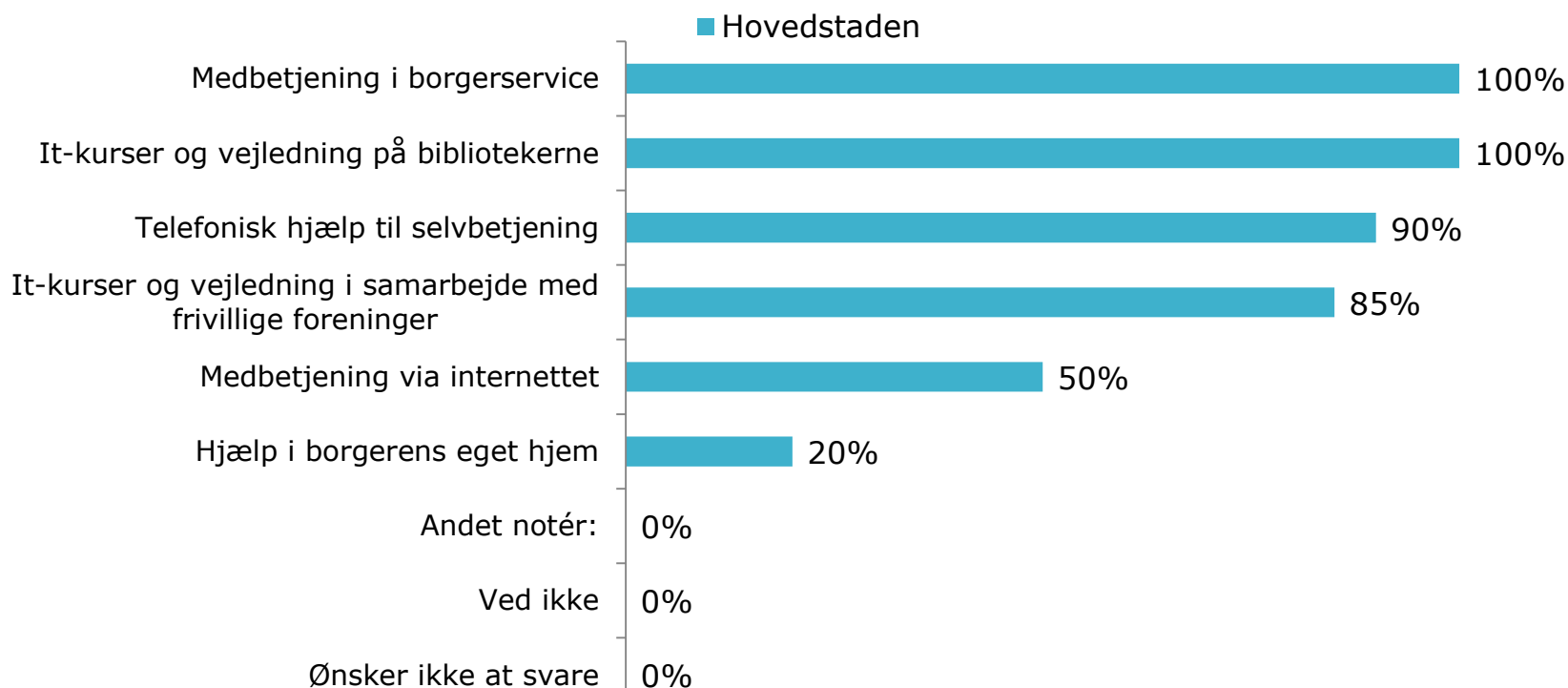
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Hjælp fra borgerservice

Q11: Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning. Flere svar mulige.

Base n= 20. I region Hovedstaden har ingen kommuner benyttet sig af svarkategorien "andet, notér".



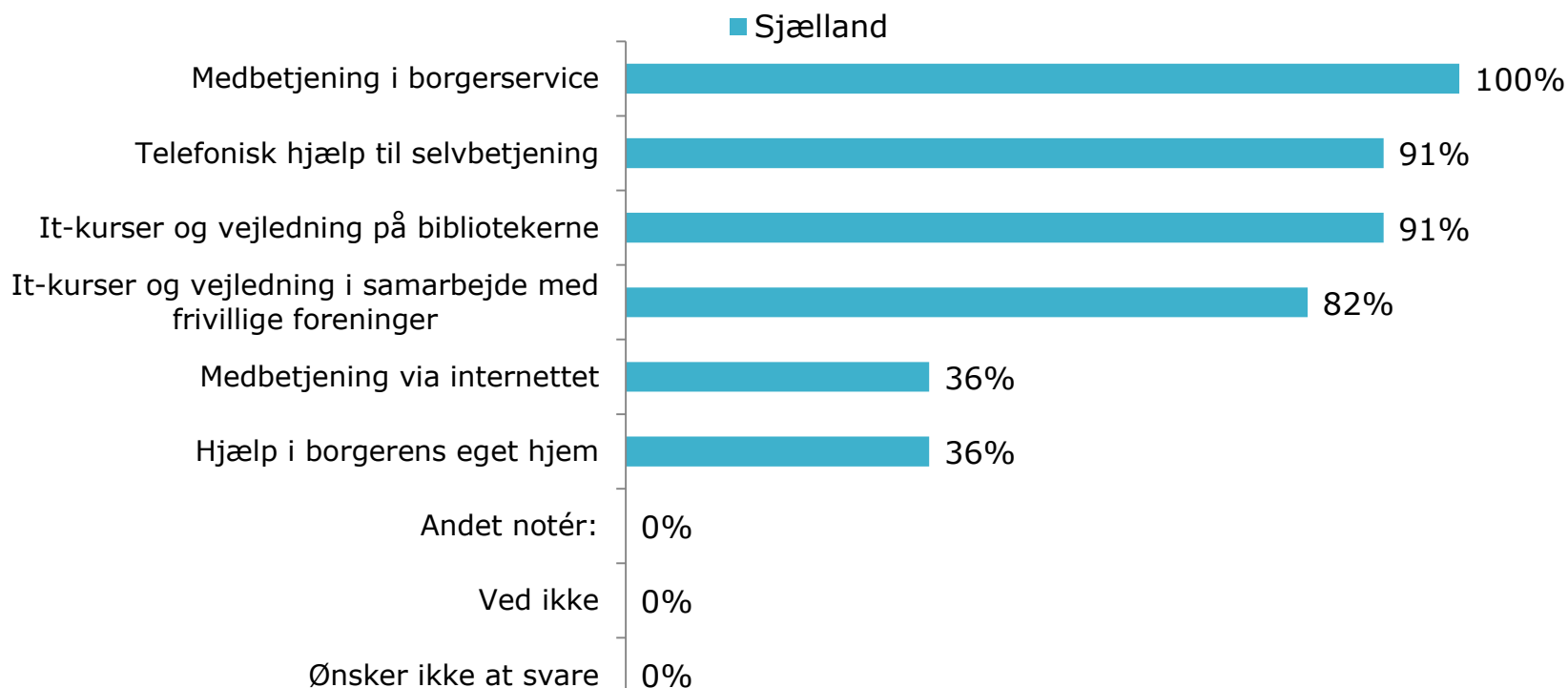
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Hjælp fra borgerservice

Q11: Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning. Flere svar mulige.

Base n= 11. I region Sjælland har ingen kommuner svaret "andet".



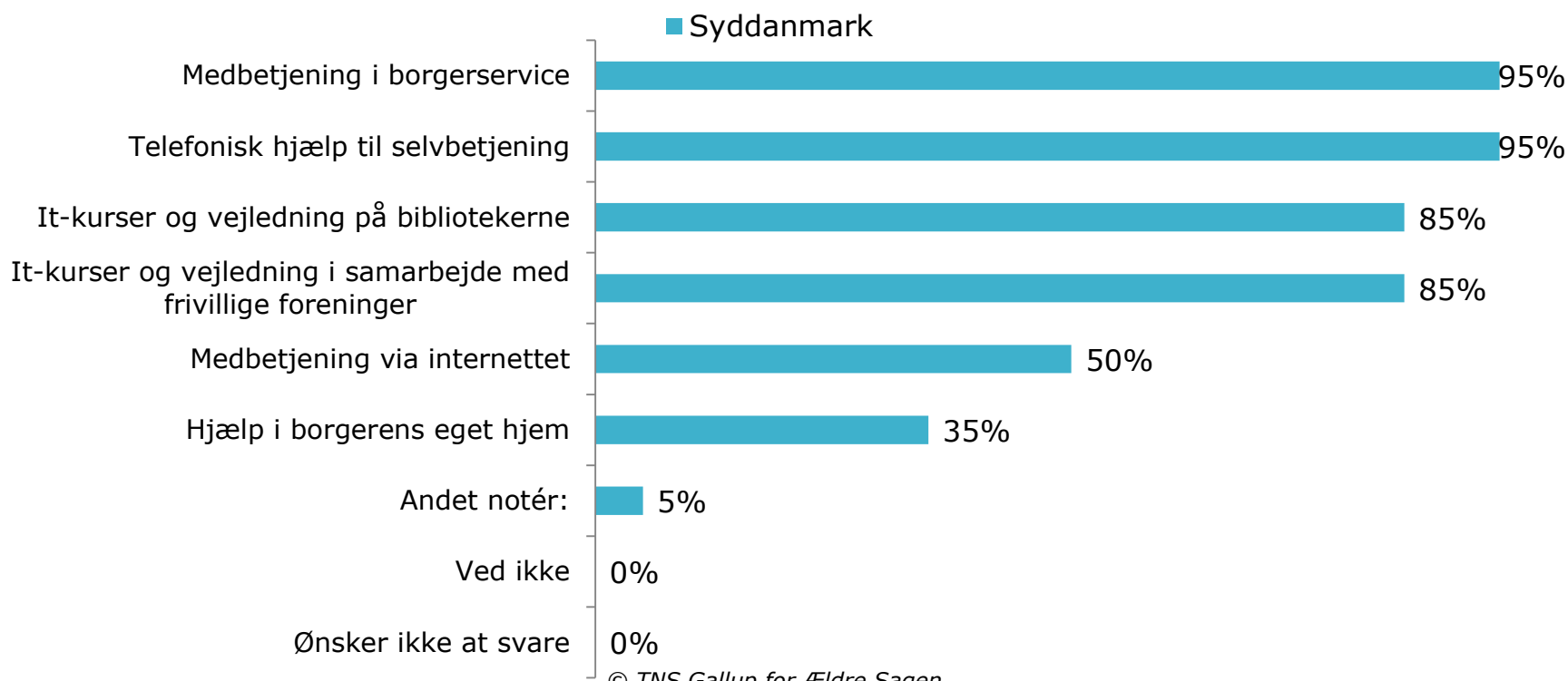
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Hjælp fra borgerservice

Q11: Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning. Flere svar mulige.

Base n= 20. "Andet, notér" i region Syddanmark dækker bl.a. over fjernbetjent borgerservice.



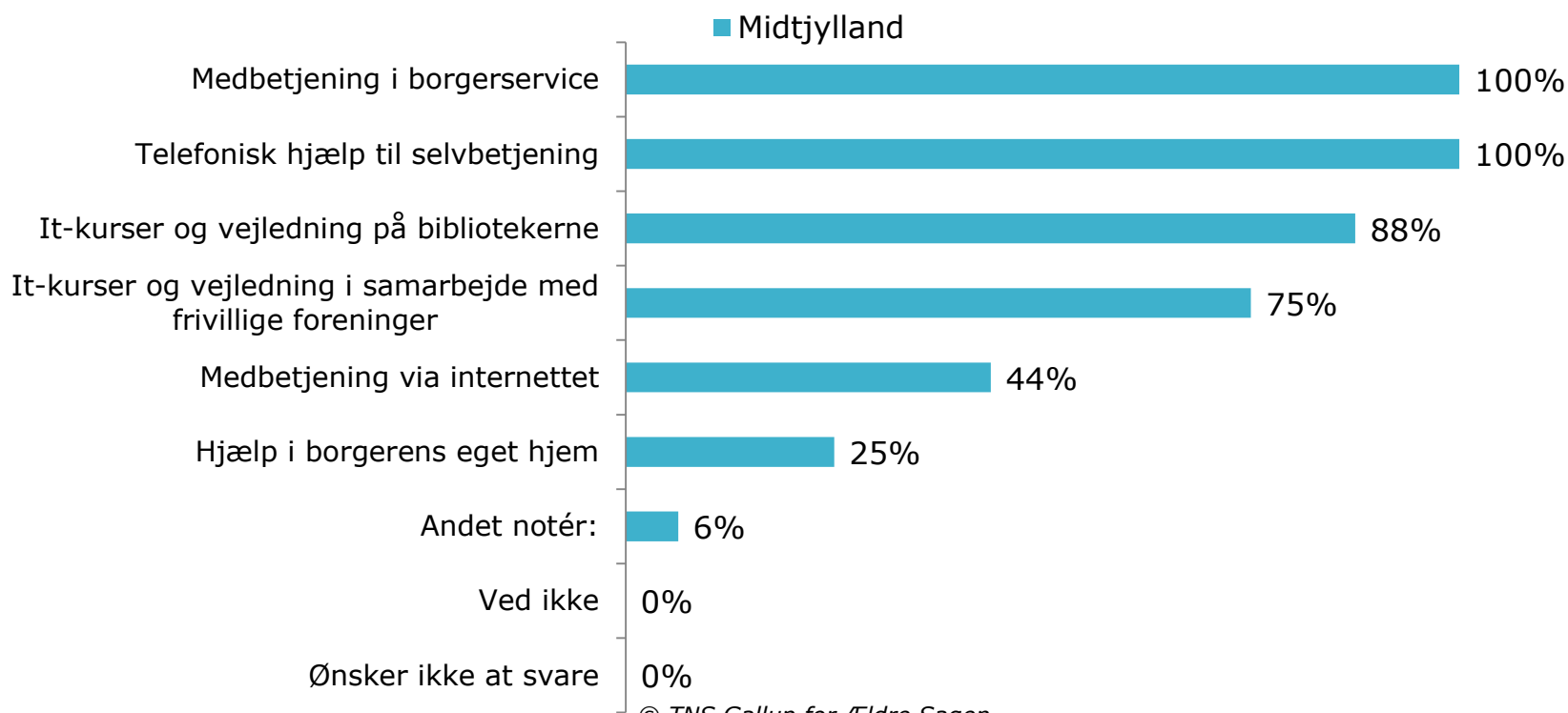
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Hjælp fra borgerservice

Q11: Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning. Flere svar mulige.

Base n= 16. "Andet, notér" i region Midtjylland dækker bl.a. over særlige indsatser tilpasset målgruppen.



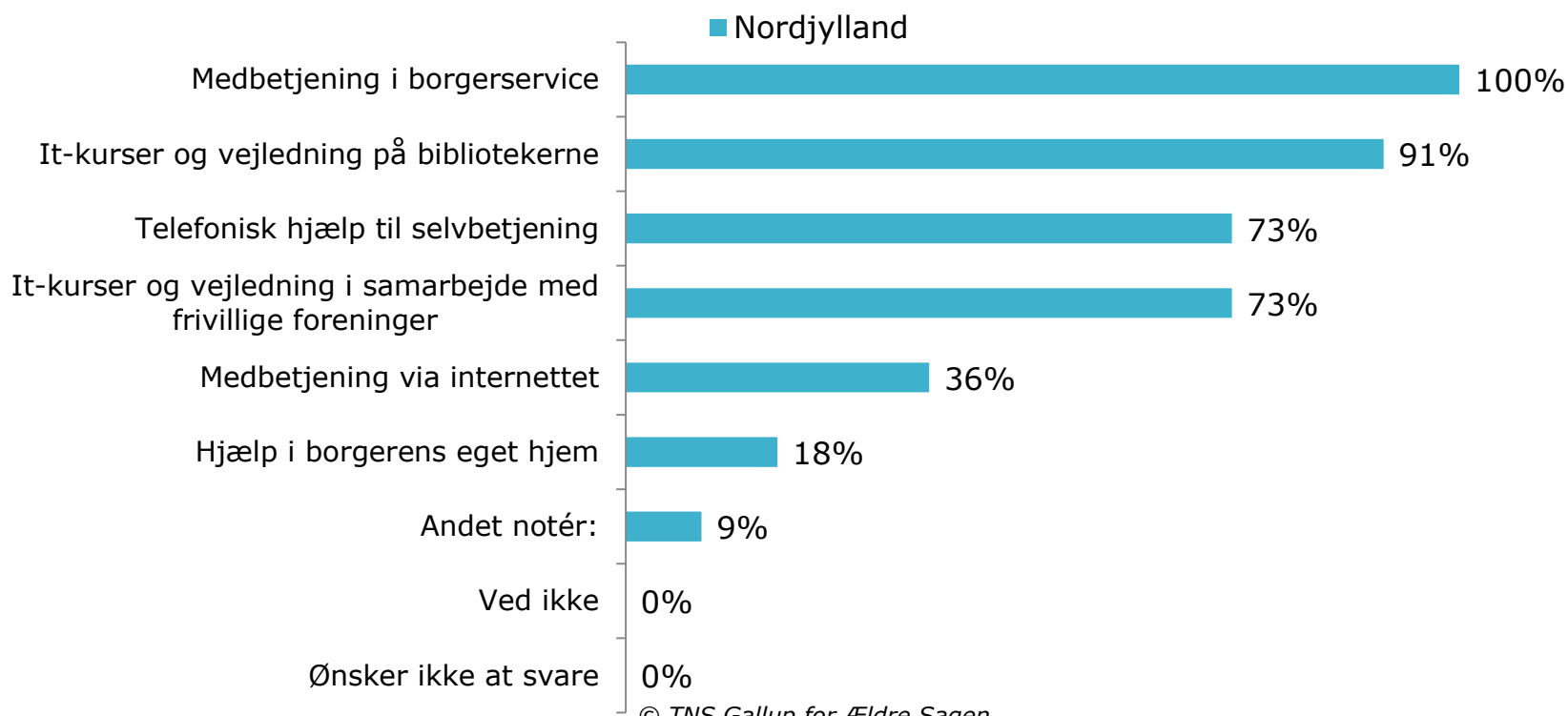
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Hjælp fra borgerservice

Q11: Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning. Flere svar mulige.

Base n= 11. "Andet, notér" i region Nordjylland dækker bl.a. over seniormedarbejder træffes månedligt på alle ældrecentre, der er uddannet frivillige digitaliseringsambassadører, som informeres løbende fra Borgerservice.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

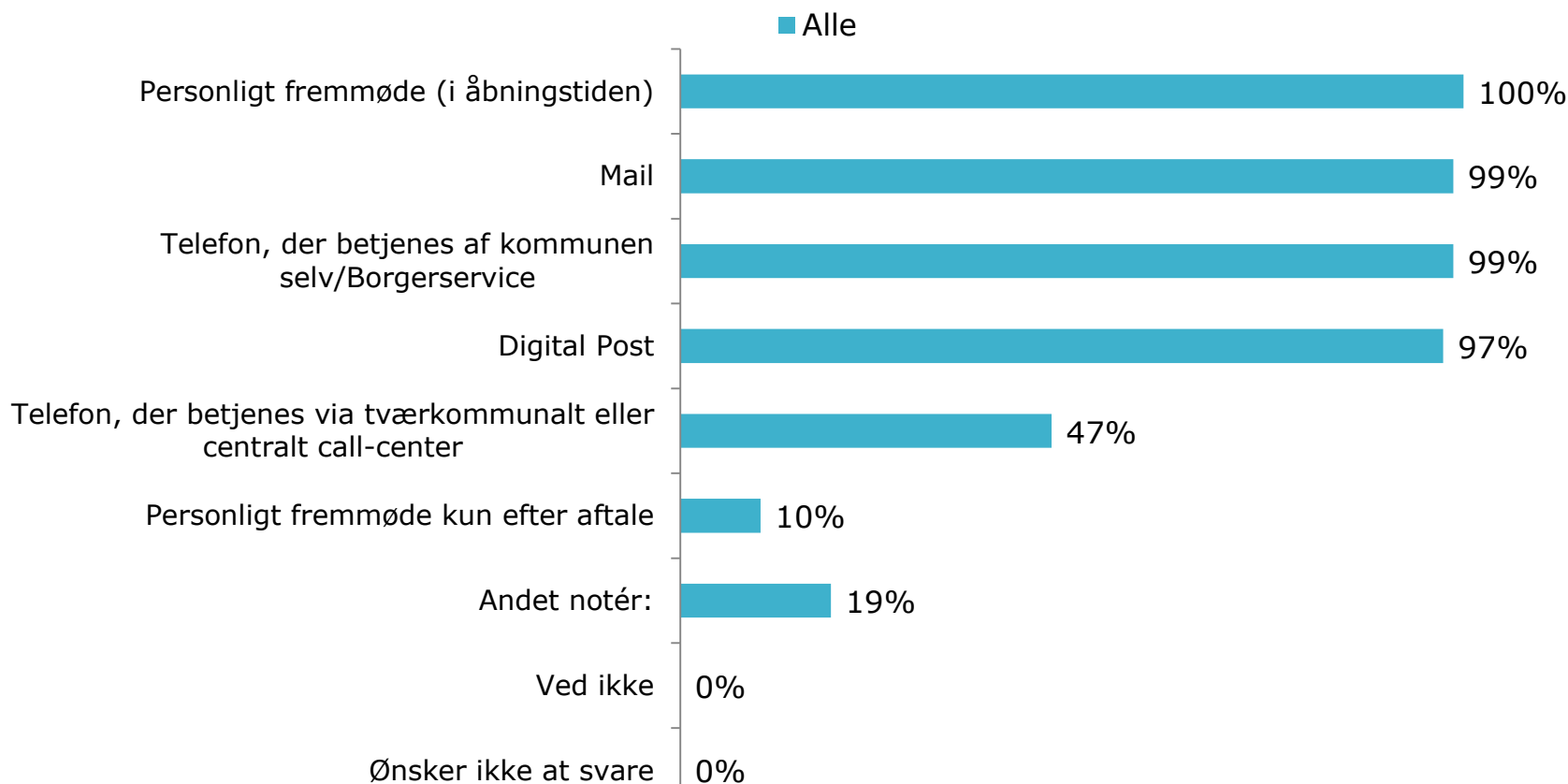
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q12: På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

Flere svar mulige. Base n= 78

Svar i "andet, notér" dækker bl.a. over chat, Facebook, brev og selvbetjeningsløsninger.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

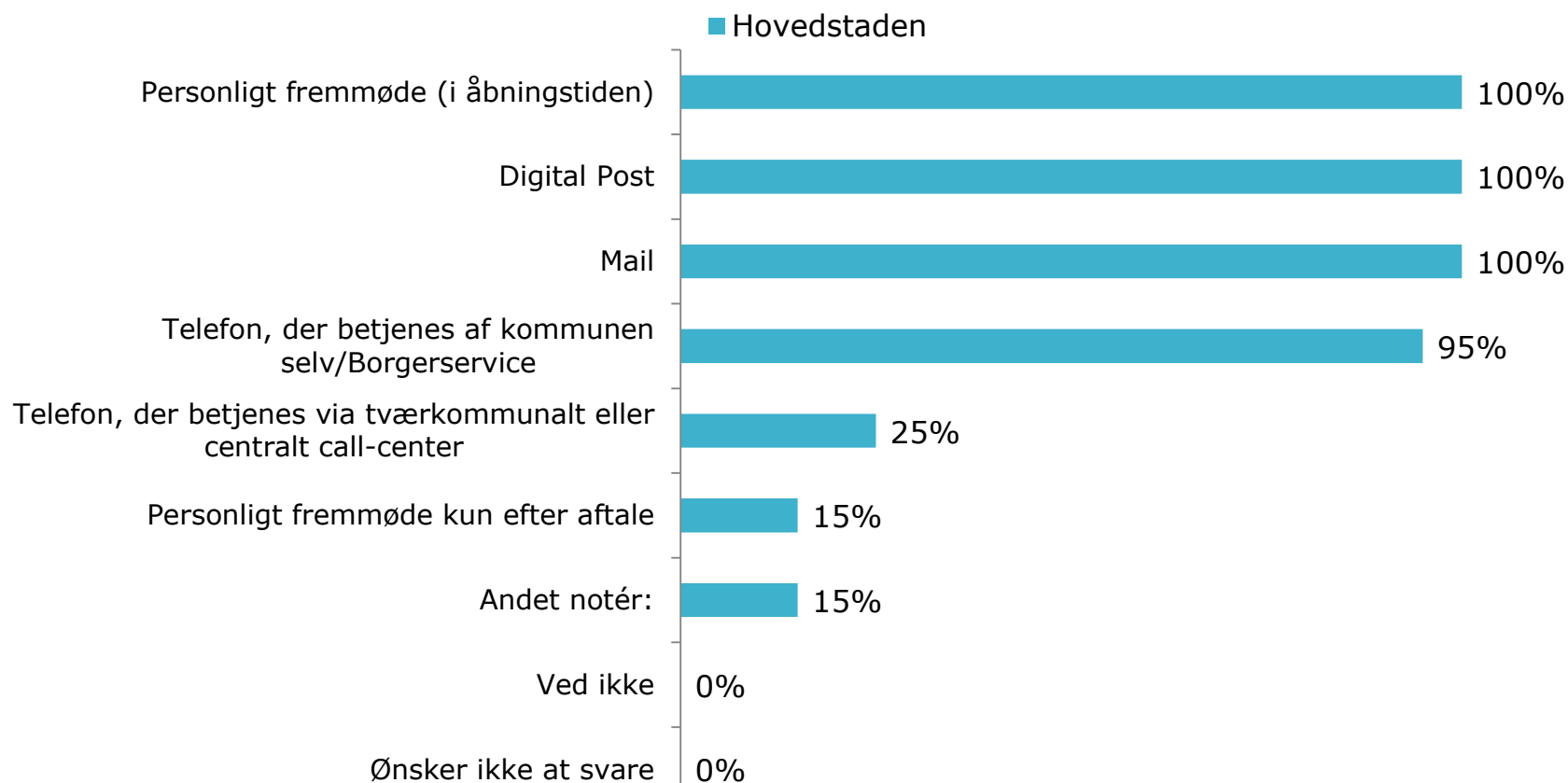
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q12: På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

Flere svar mulige. Base n= 20.

”Andet” i region Hovedstaden dækker bl.a. over papirbrev.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

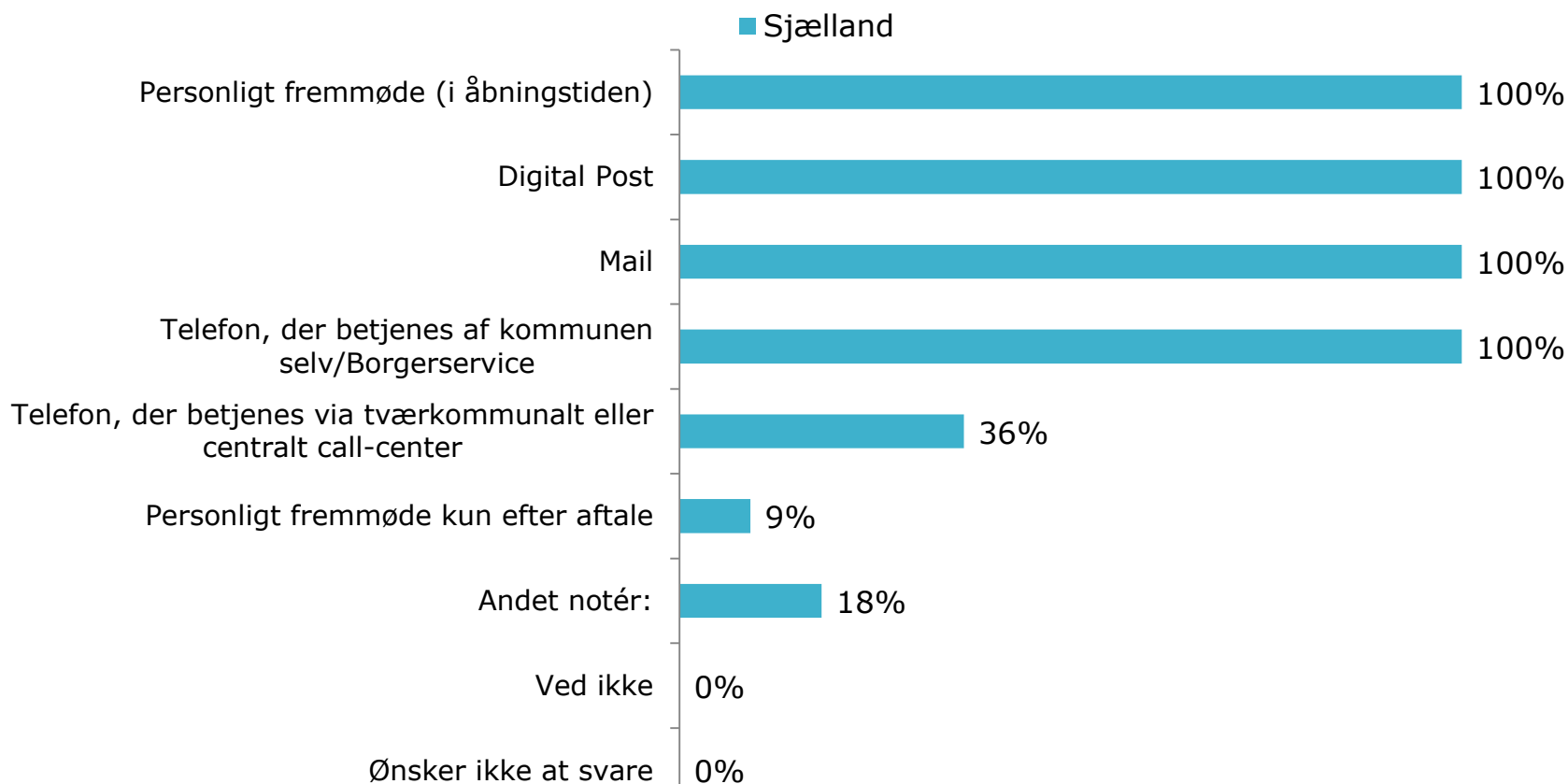
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q12: På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

Flere svar mulige. Base n= 11

Svar i "andet" dækker bl.a. over Facebook.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

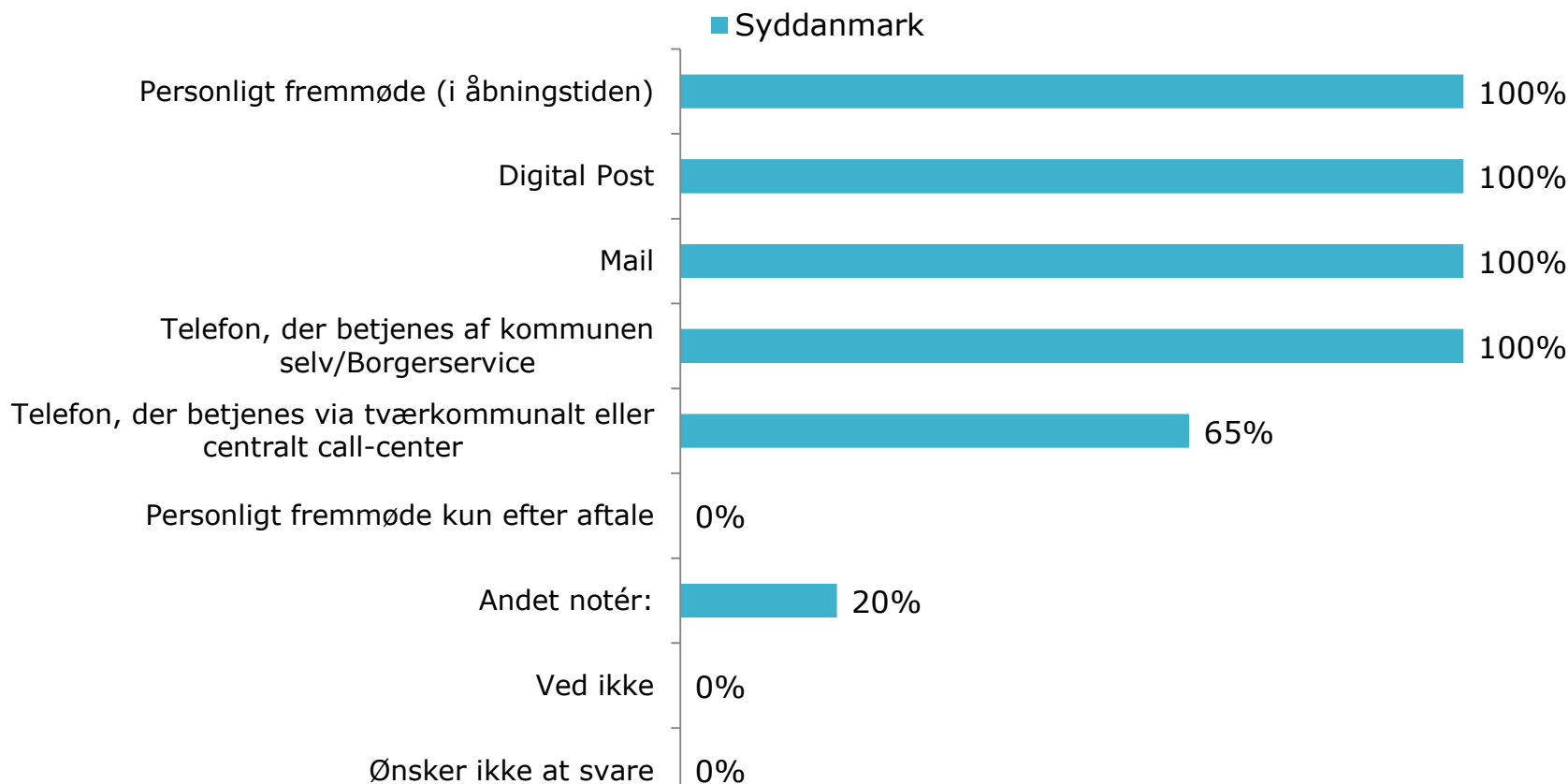
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q12: På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

Flere svar mulige. Base n= 20

Svar andet dækker over fjernbetjent borgerservice og aftale om fremmøde uden for åbningstid.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

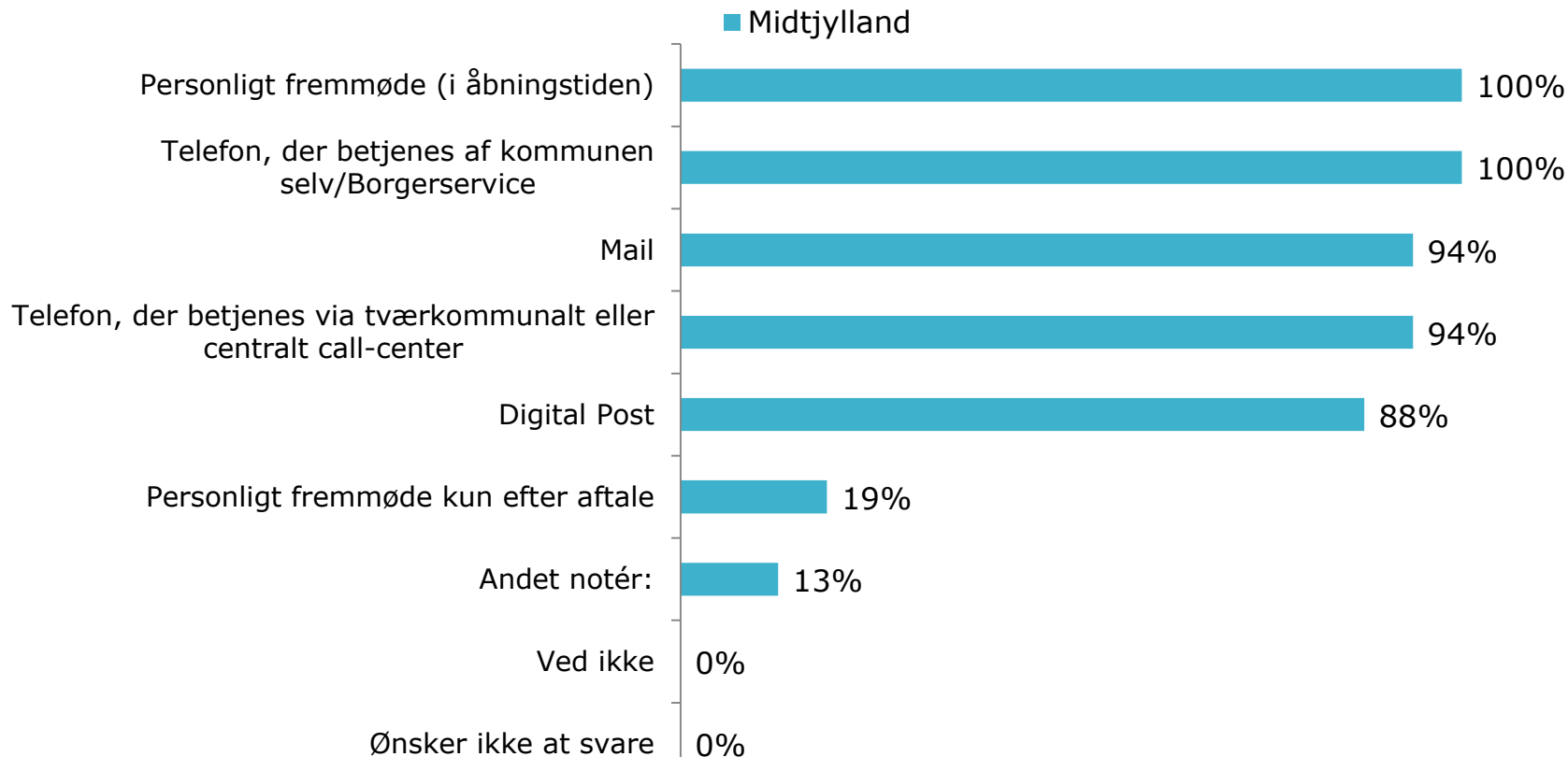
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q12: På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

Flere svar mulige. Base n= 16

Svar i "andet" dækker bl.a. over fælles kommunalt samarbejde med 19 kommuner, samt adgang til hjælp til digitalisering telefonisk 60 timer om ugen.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

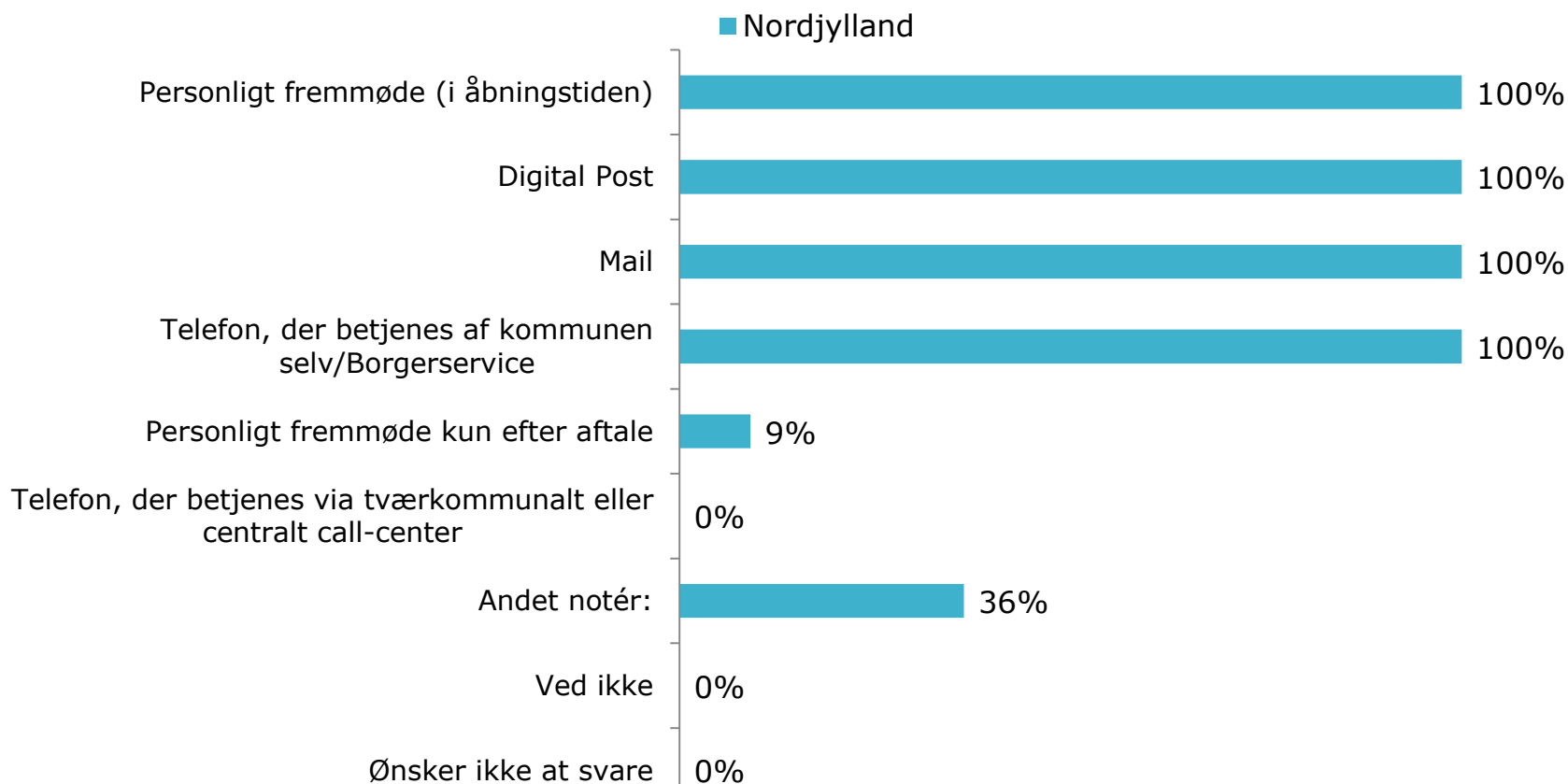
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q12: På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

Flere svar mulige. Base n= 11

Svar i "andet" dækker bl.a. over chat, Facebook og via bibliotekerne.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

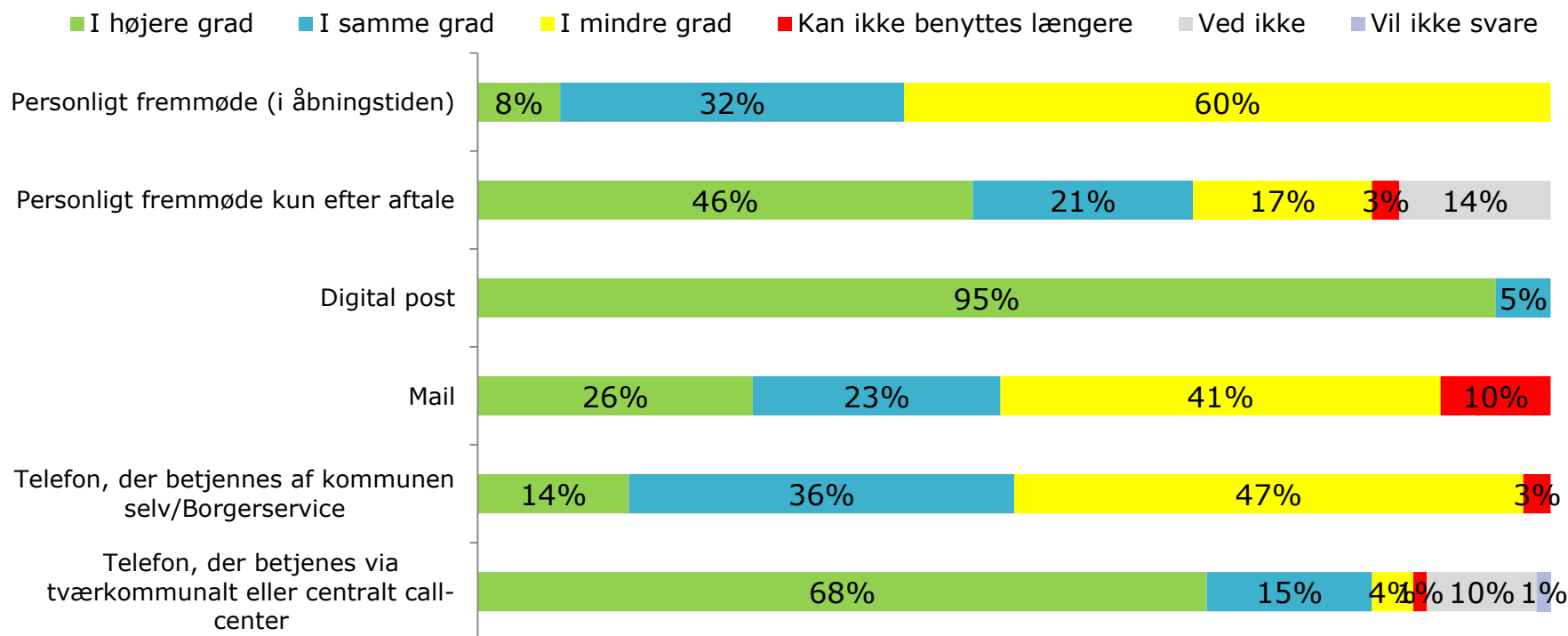
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Base n= 78

Alle



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

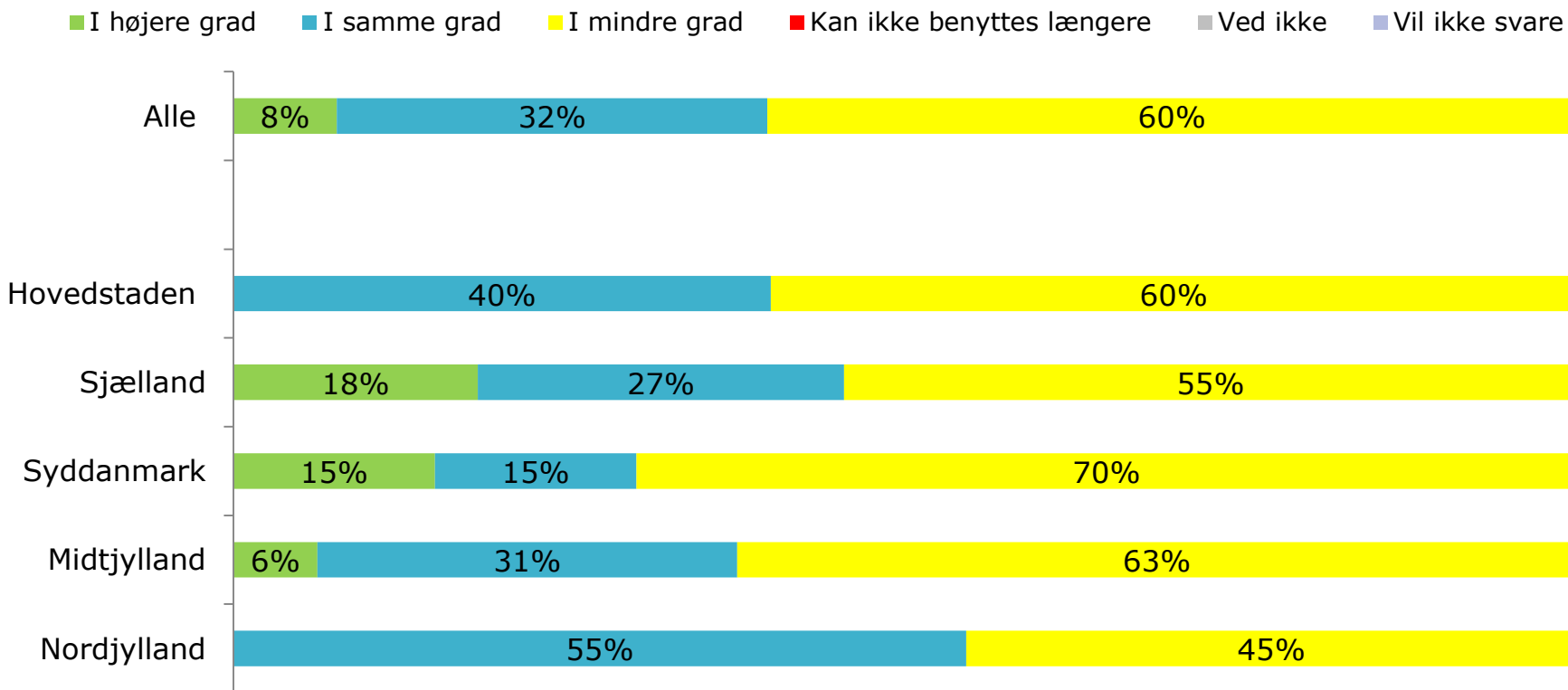
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13.1: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personligt fremmøde (i åbningstiden)

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

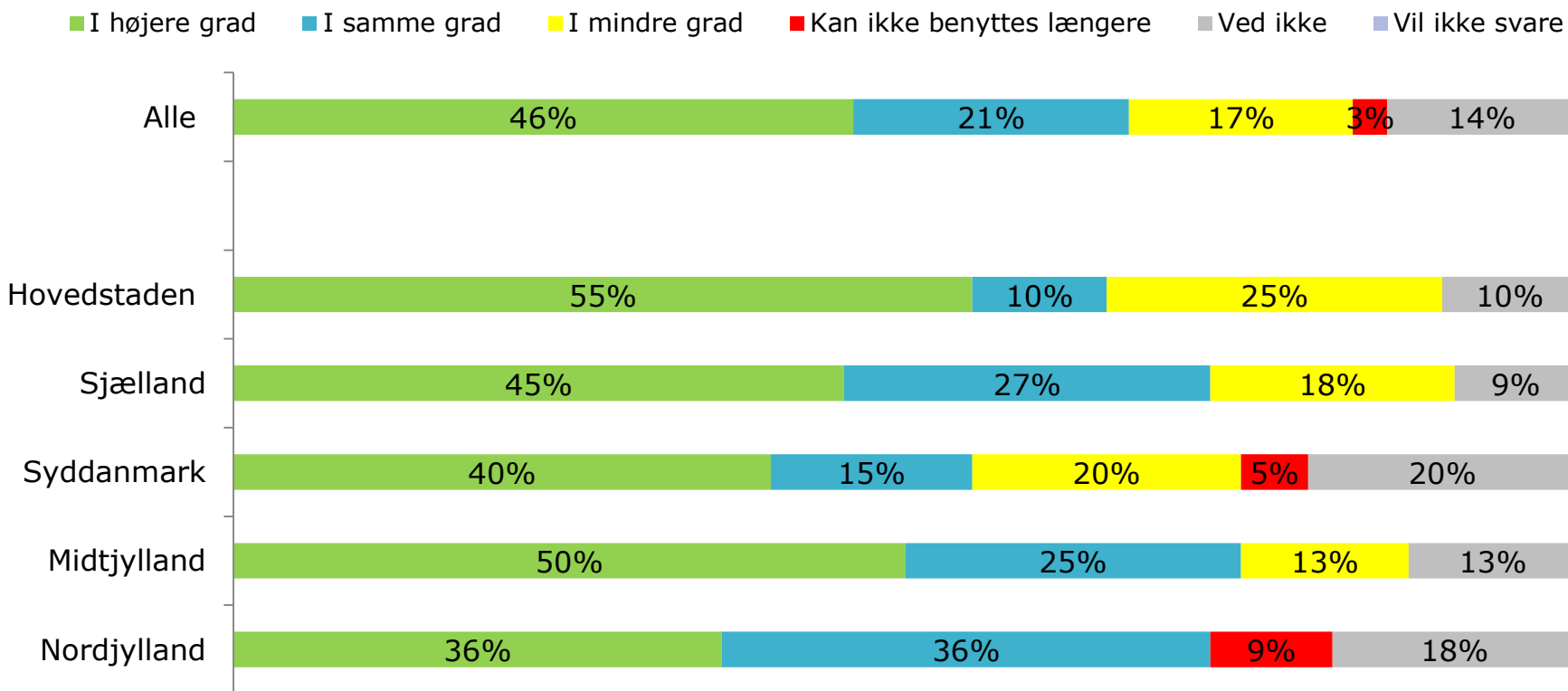
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13.2: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personligt fremmøde kun efter aftale

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

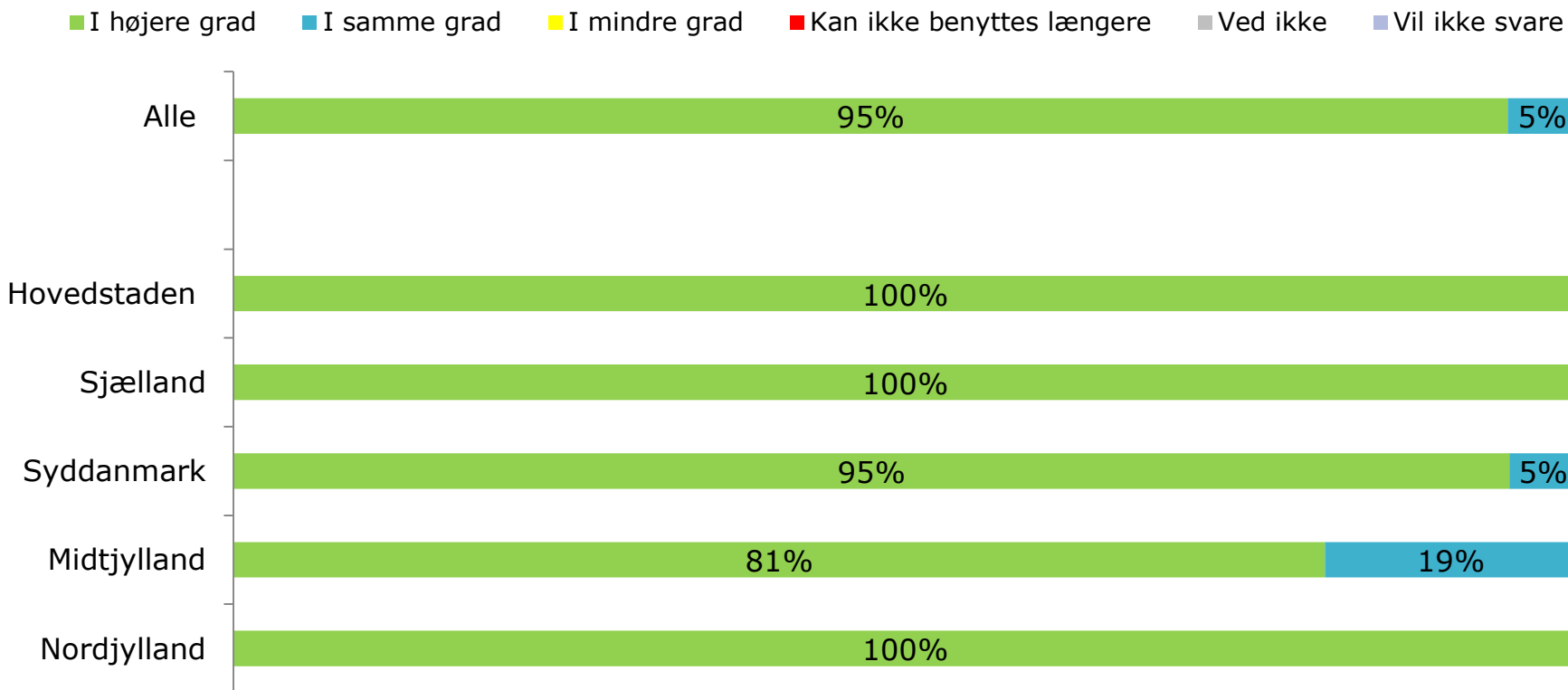
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13.3: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Digital Post

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

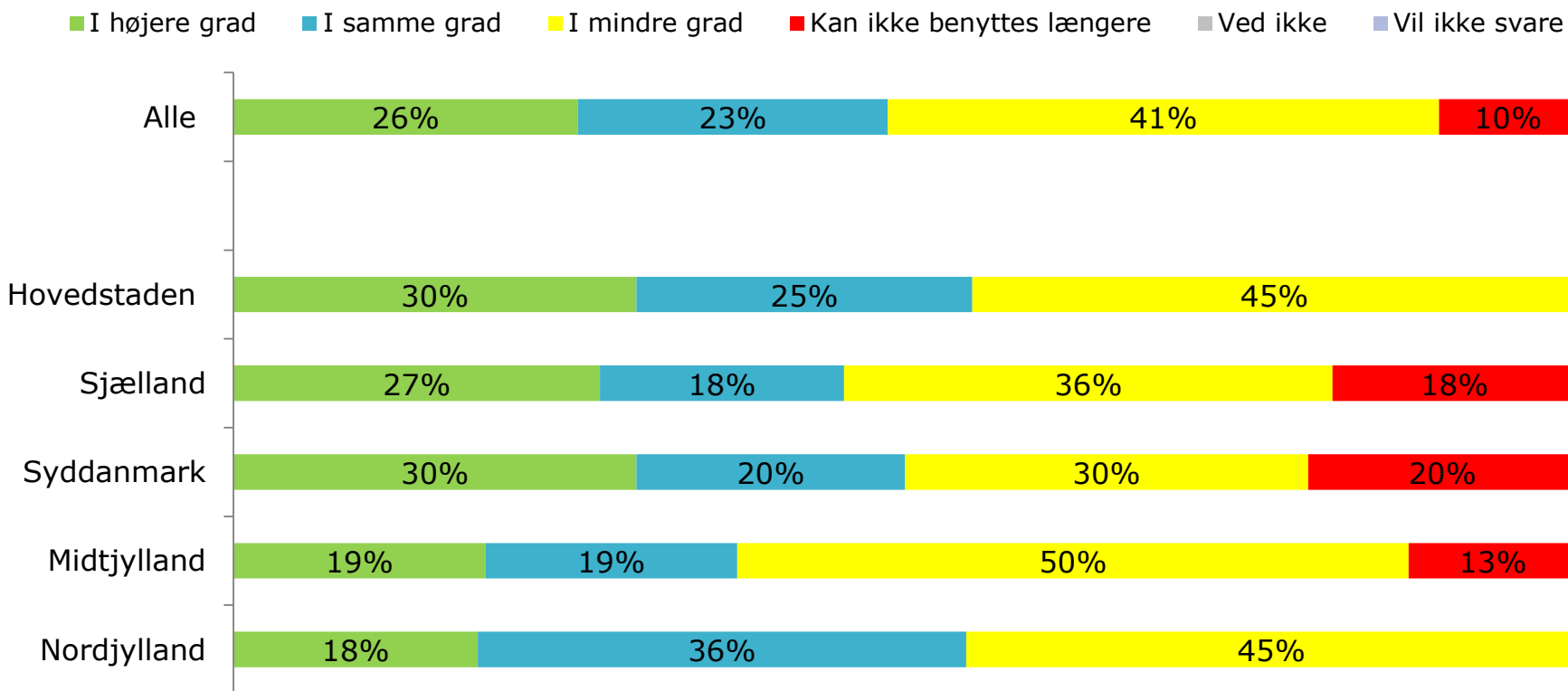
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13.4: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Mail

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

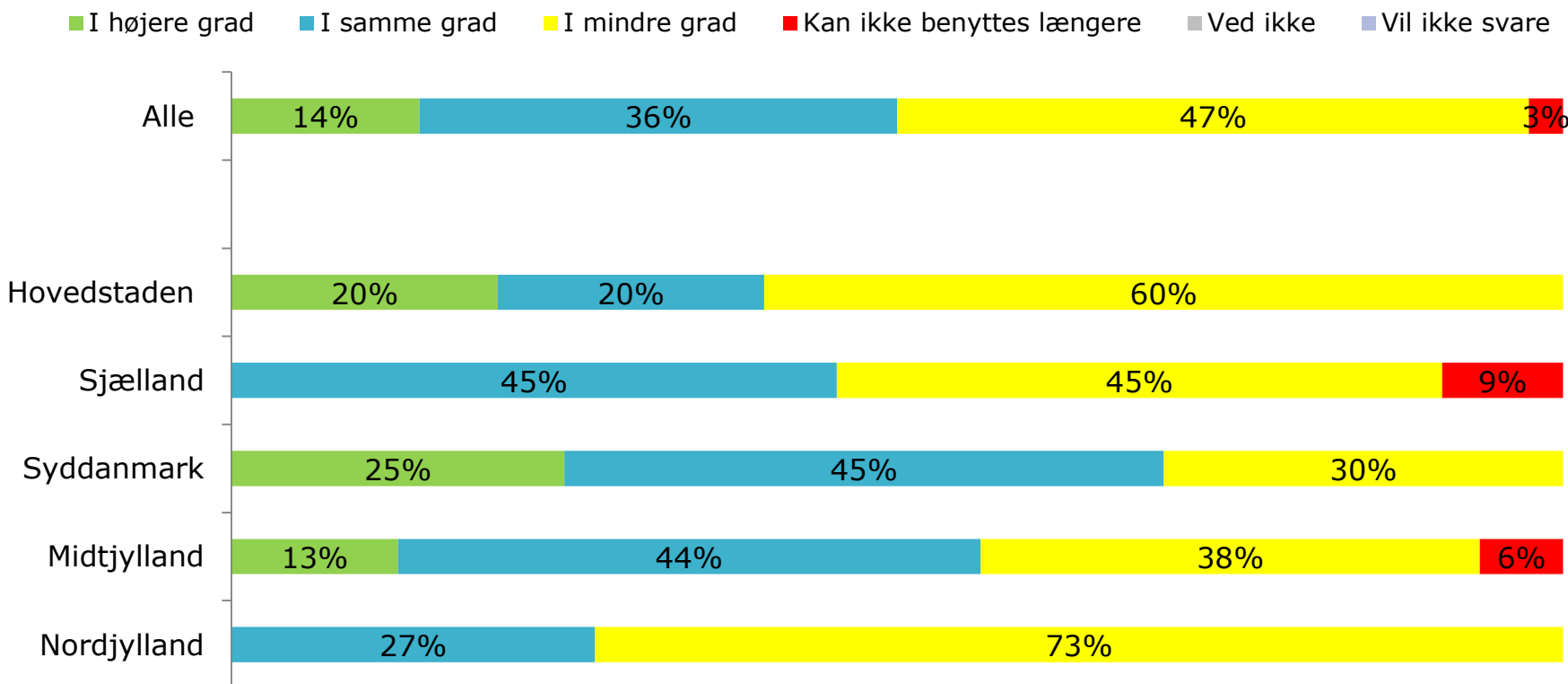
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13.5: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Telefon, der betjenes af kommunen selv/Borgerservice

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

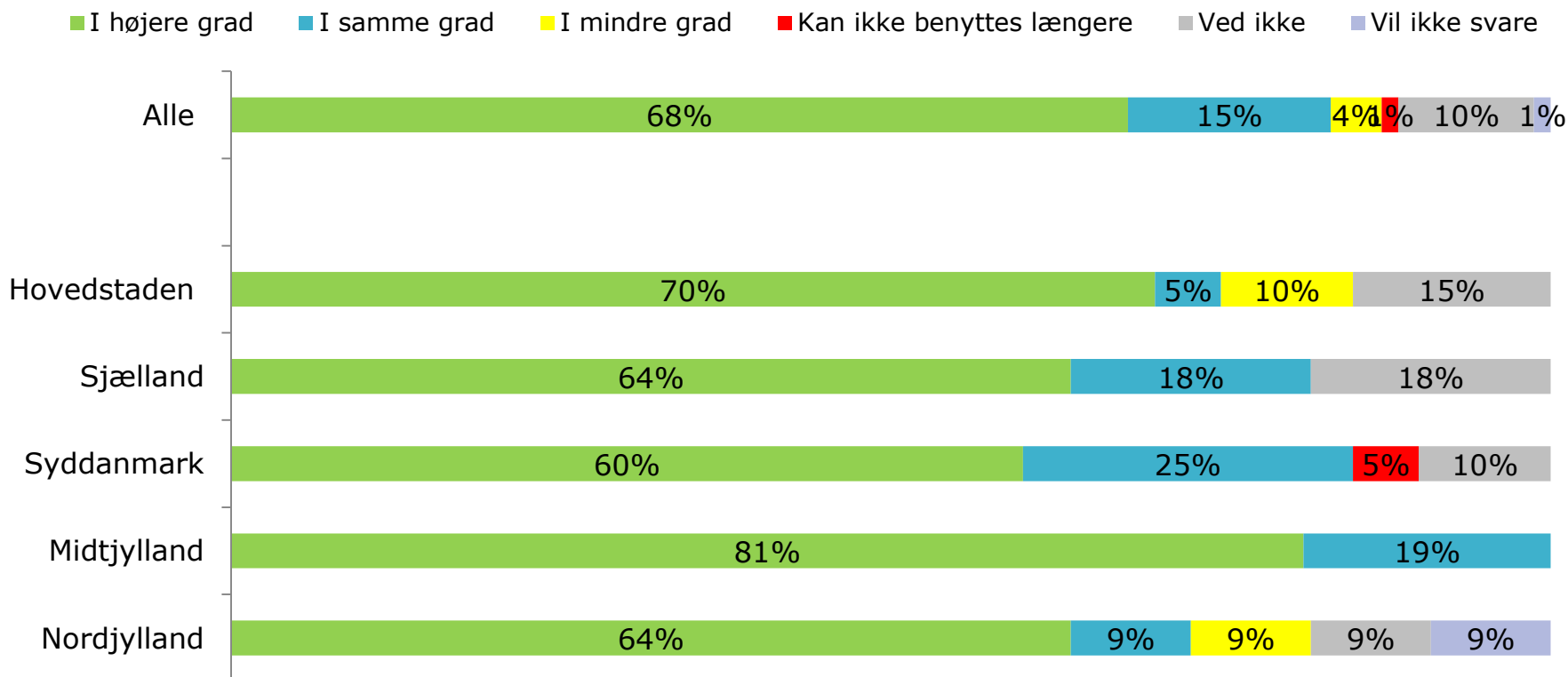
Borgerservice nu og i fremtiden

Q13.6: I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Telefon, der betjenes via tværkommunalt eller centralt call-center

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Neden for vises en tabel med sammenfatning af kommunernes besvarelser over de måder, som borgere i dag kan komme i kontakt med Borgerservice på (Q12) og hvordan kommunerne antager, at kontakten vil være om 5 år (i højere grad, samme grad, mindre grad i fht. i dag eller ikke længere kan benyttes) (Q13). Base n= 78.

Tabel 4: Sammenfatning af kommunernes besvarelser af kontakt i dag og antaget kontakt om 5 år.

	Kontakt i dag	Om fem år					
		Højere	Samme	Mindre	Kan ikke benyttes	Ved ikke	Vil ikke svare
Personligt fremmøde (i åbningstiden)	100%	8%	32%	60%			
Mail	99%	26%	23%	41%	10%		
Telefon, der betjenes af kommunen selv/Borgerservice	99%	14%	36%	47%	3%		
Digital post	97%	95%	5%				
Telefon, der betjenes via tværkommunalt eller centralt call-center	47%	68%	15%	4%	1%	10%	1%
Personligt fremmøde kun efter aftale	10%	46%	21%	17%	3%	14%	

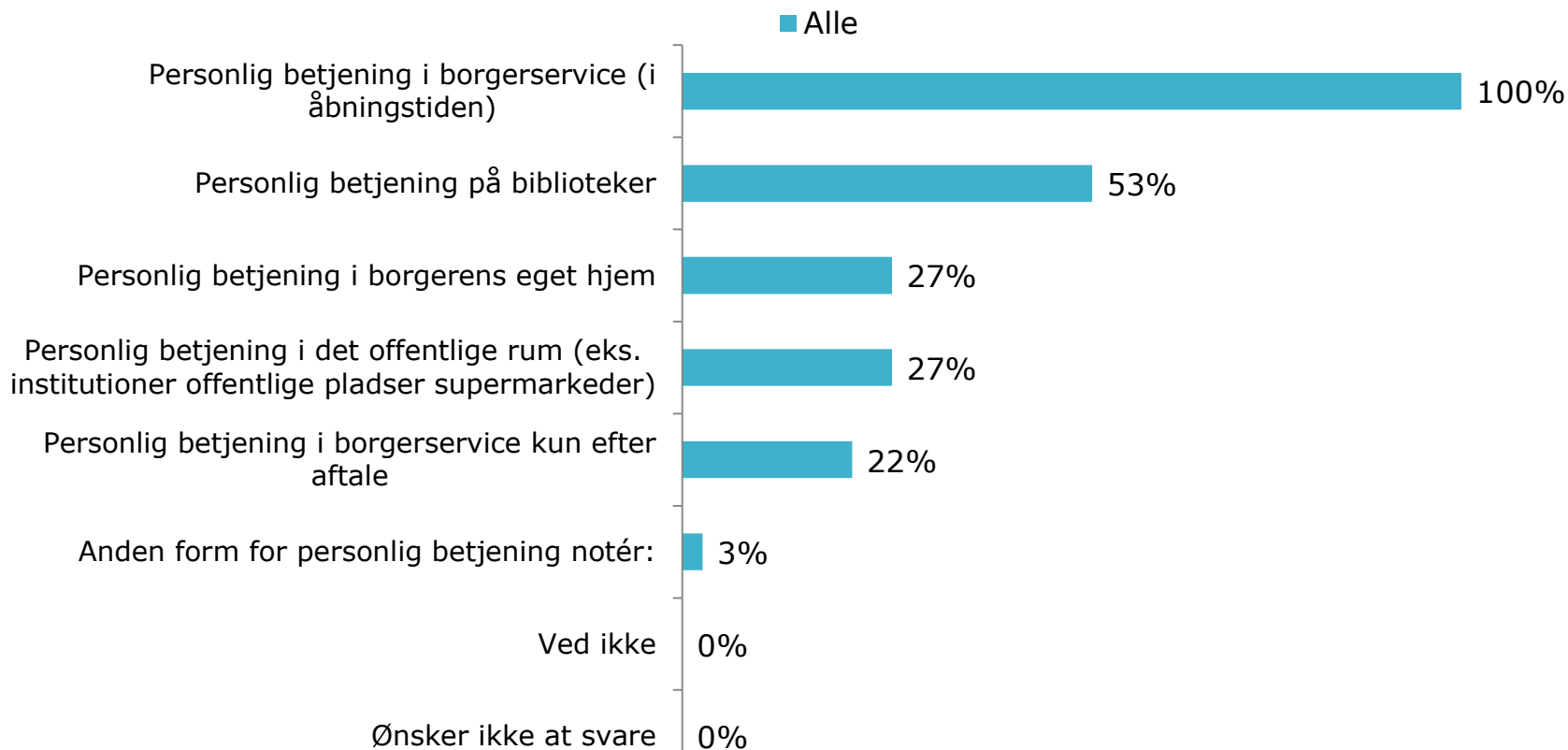
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q14A: Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag? Flere svar mulige. Base n= 78.

Svar i "andet" er omkodet, men har passet ind i eksisterende svarkategorier. Resterende svar i "andet" dækker bl.a. over informationsmøder og møder ved særlig lejligheder, fx "Open by night".



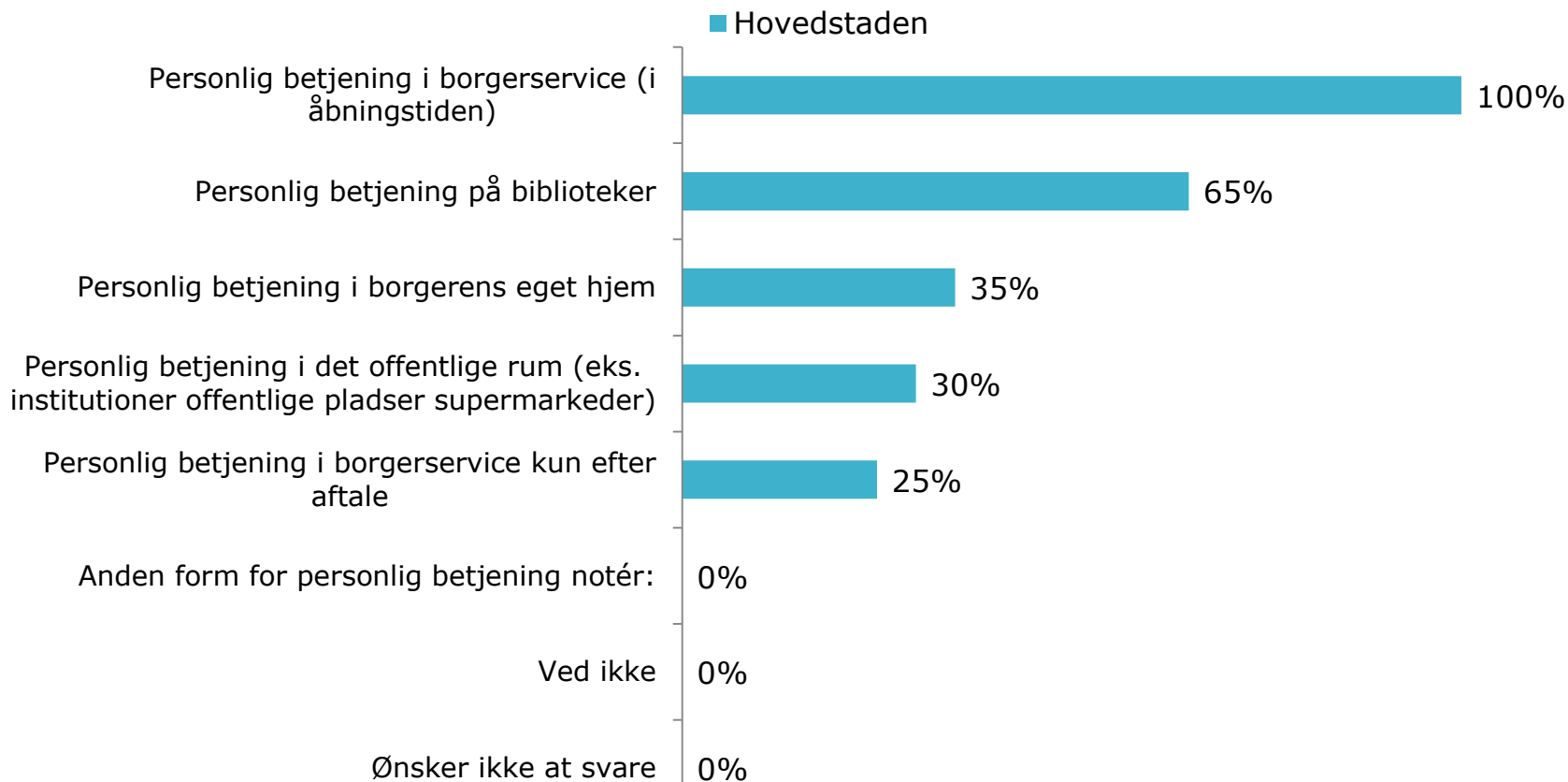
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q14A: Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag? Flere svar mulige. Base n= 20.

Svar i "andet" er omkodet, men har passet ind i eksisterende svarkategorier.



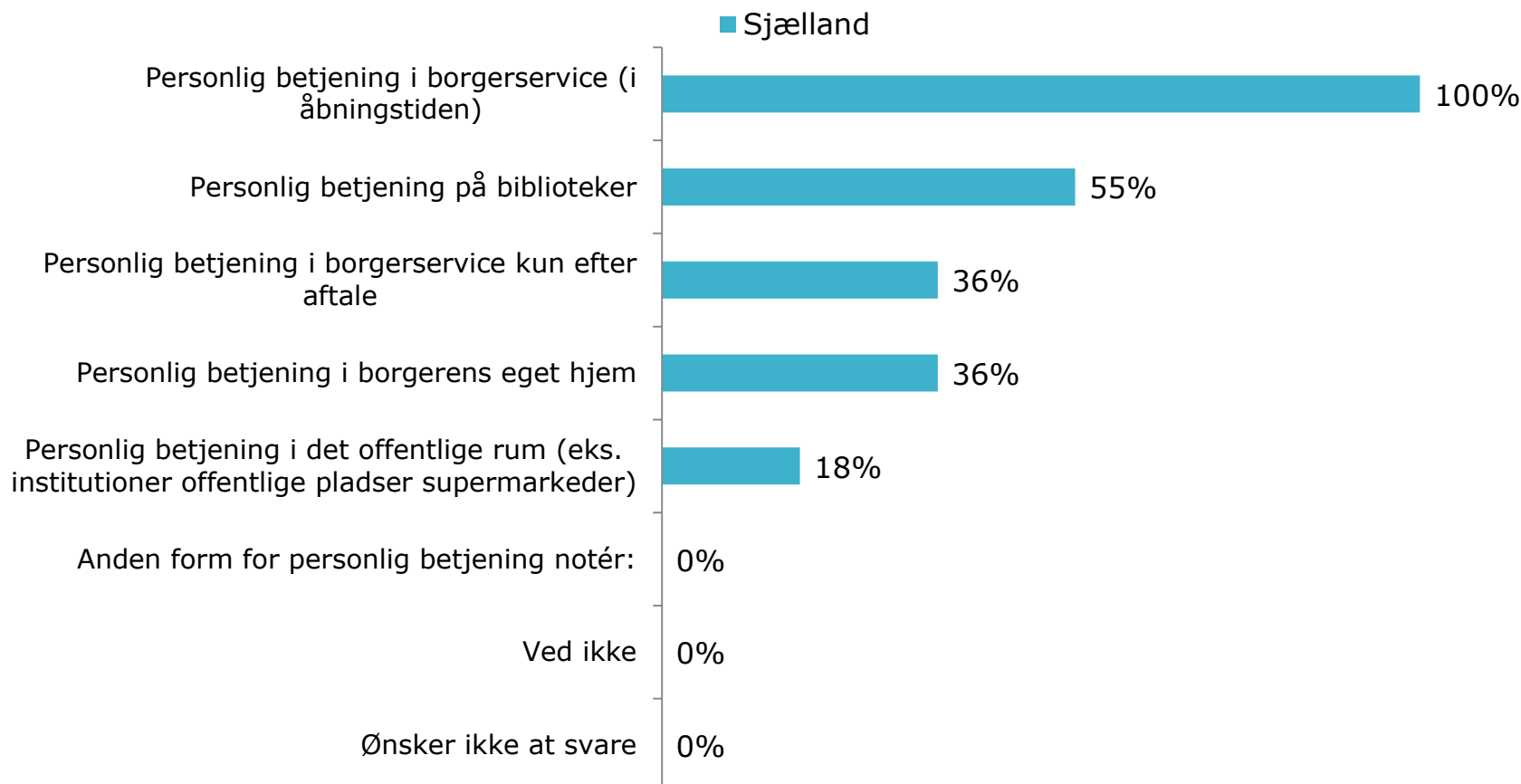
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q14A: Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag? Flere svar mulige. Base n= 11.

Svar i "andet" er omkodet, men har passet ind i eksisterende svarkategorier.



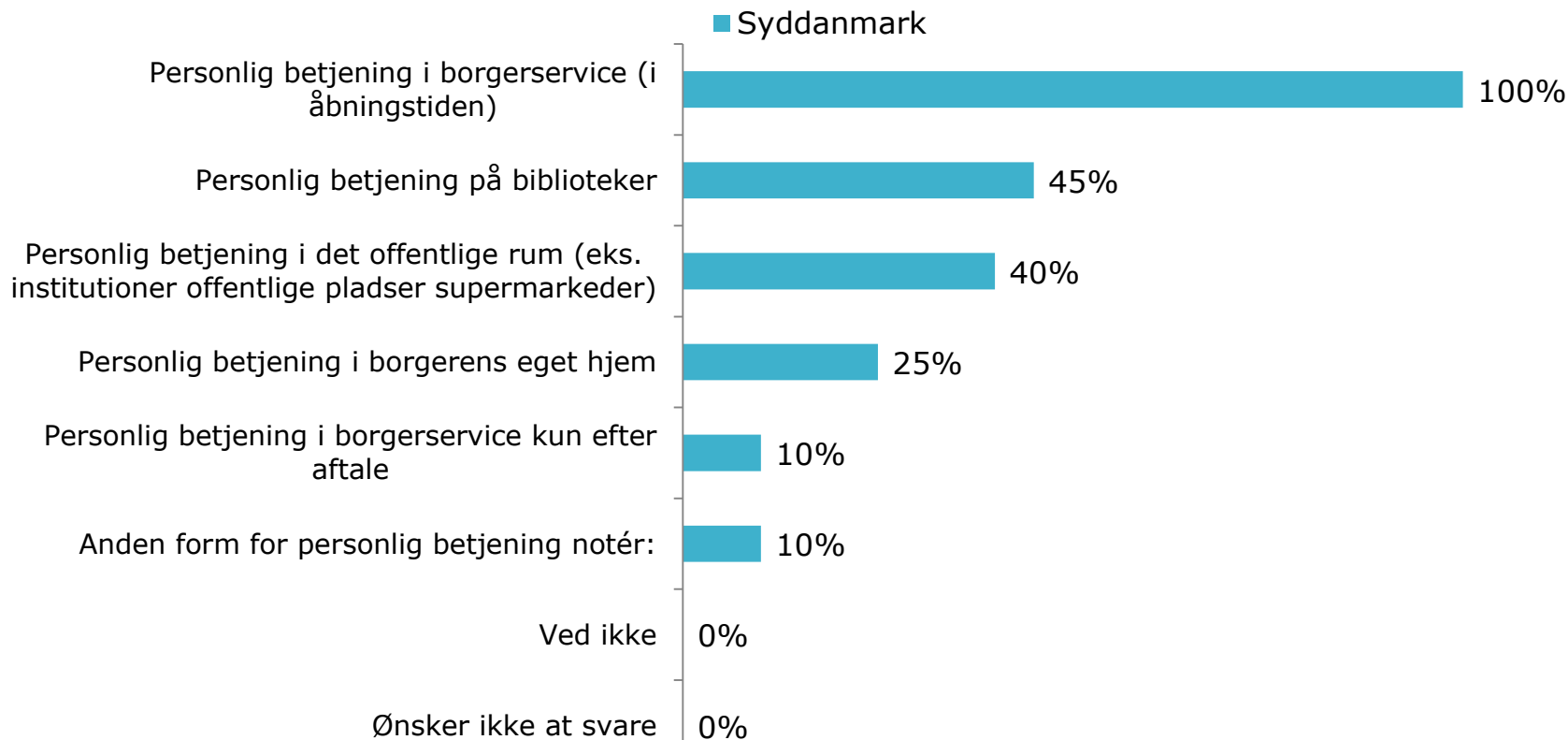
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q14A: Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag? Flere svar mulige. Base n= 20.

Svar i "andet" er omkodet, men har passet ind i eksisterende svarkategorier. Resterende svar i "andet" for region Syddanmark drejer sig bl.a.om hotline og fjernbetjent borgerservice.



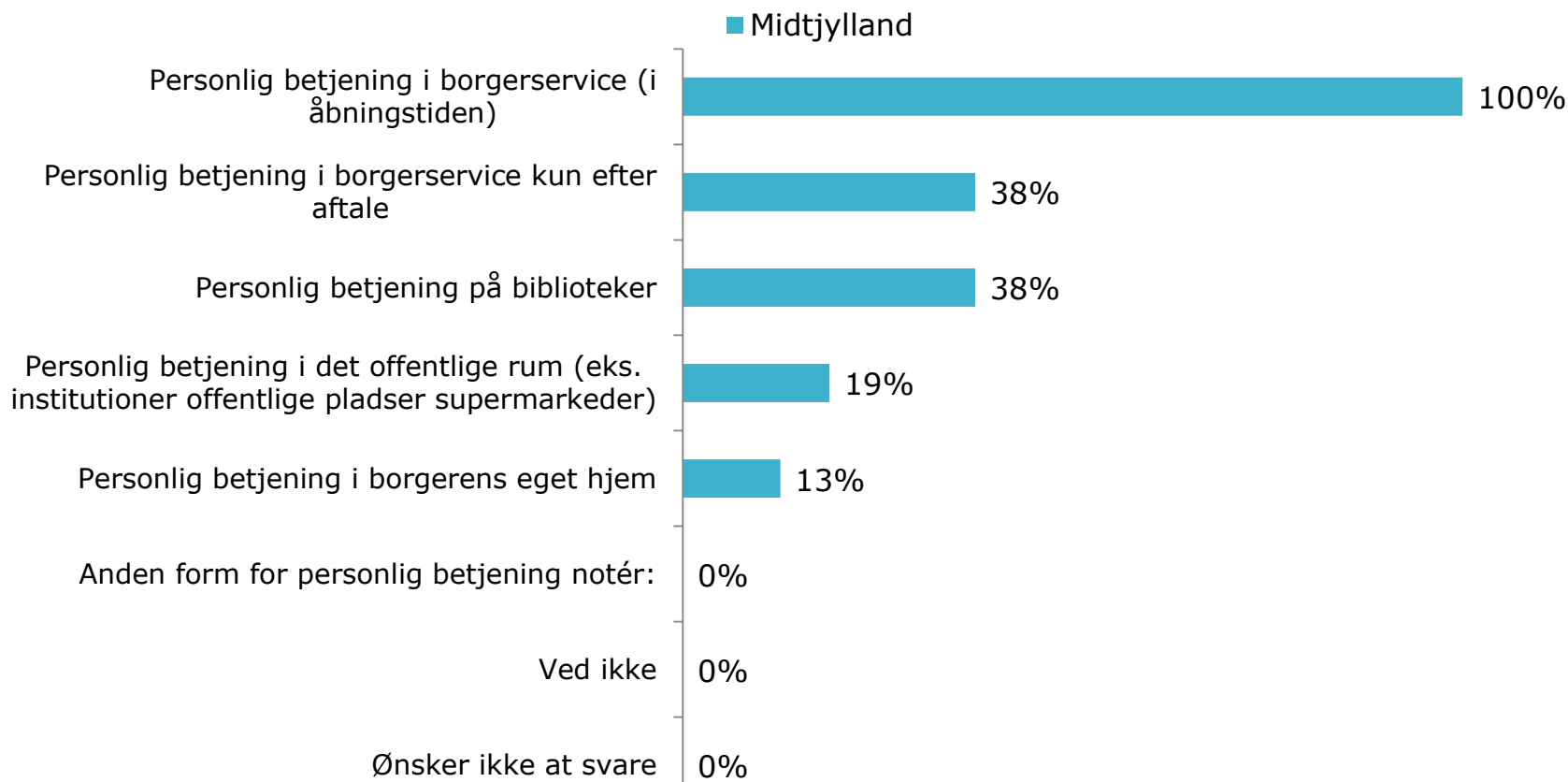
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q14A: Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag? Flere svar mulige. Base n= 16.

Svar i "andet" er omkodet, men har passet ind i eksisterende svarkategorier.



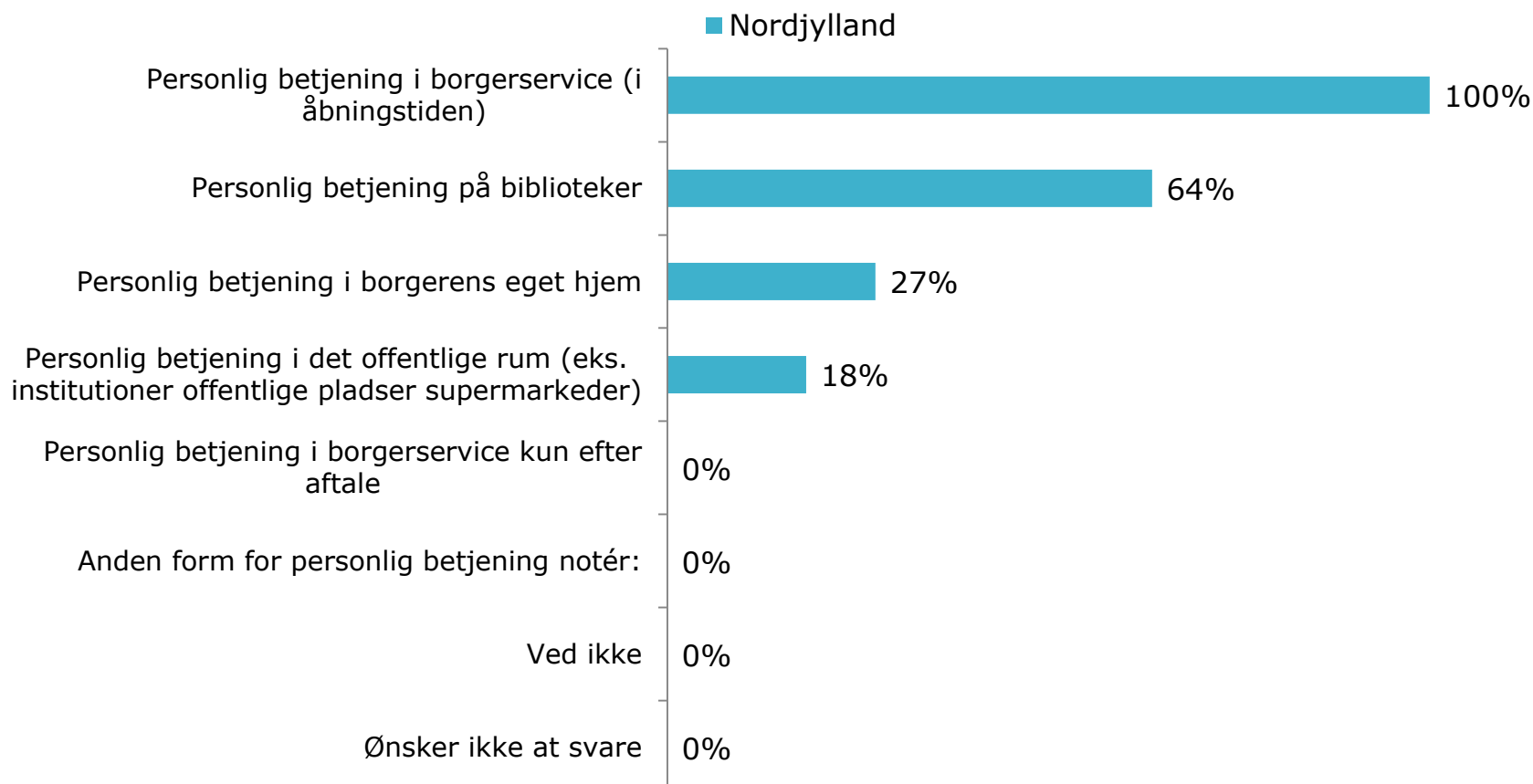
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q14A: Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag? Flere svar mulige. Base n= 11.

Svar i "andet" er omkodet, men har passet ind i eksisterende svarkategorier.



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

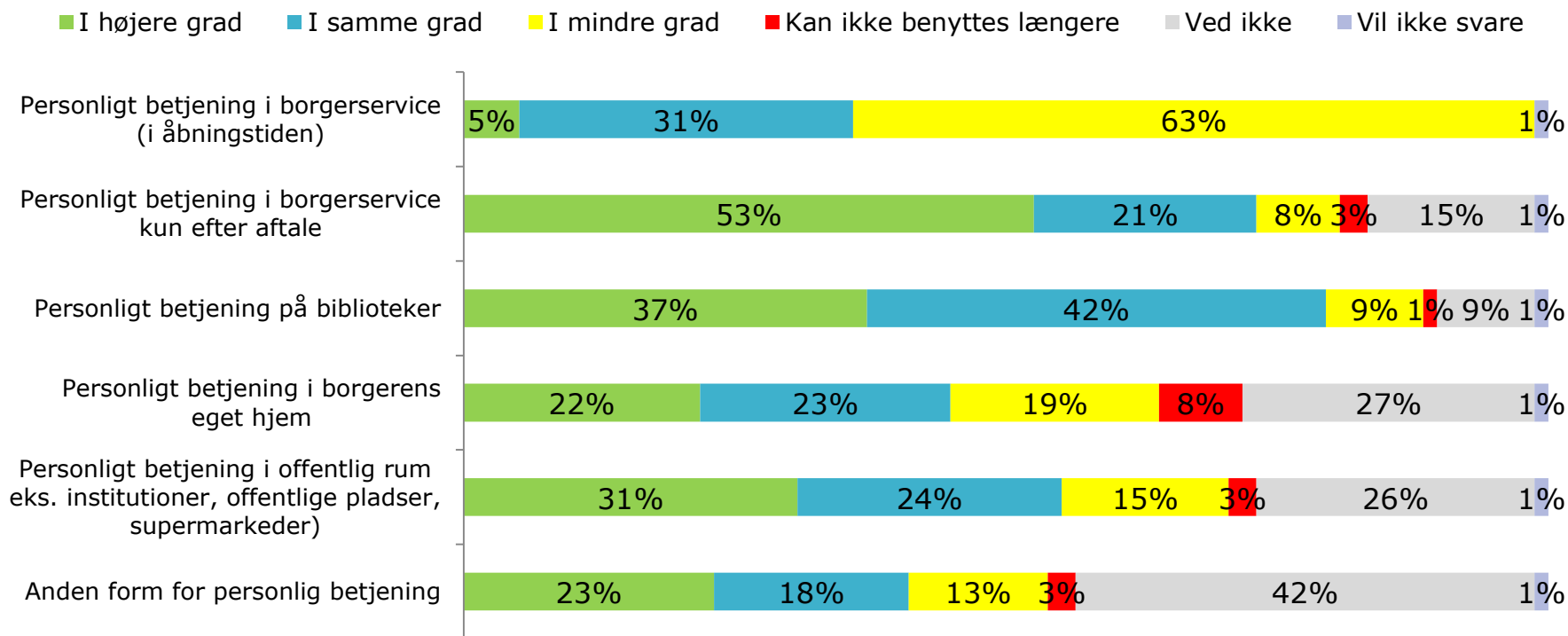
Borgerservice nu og i fremtiden

Q14B: Tror du, at borgerne kan benytte følgende former for personlig betjening af borgerservice-medarbejdere i kommunen om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde at komme i personlig kontakt på ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Base n= 78

Alle



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

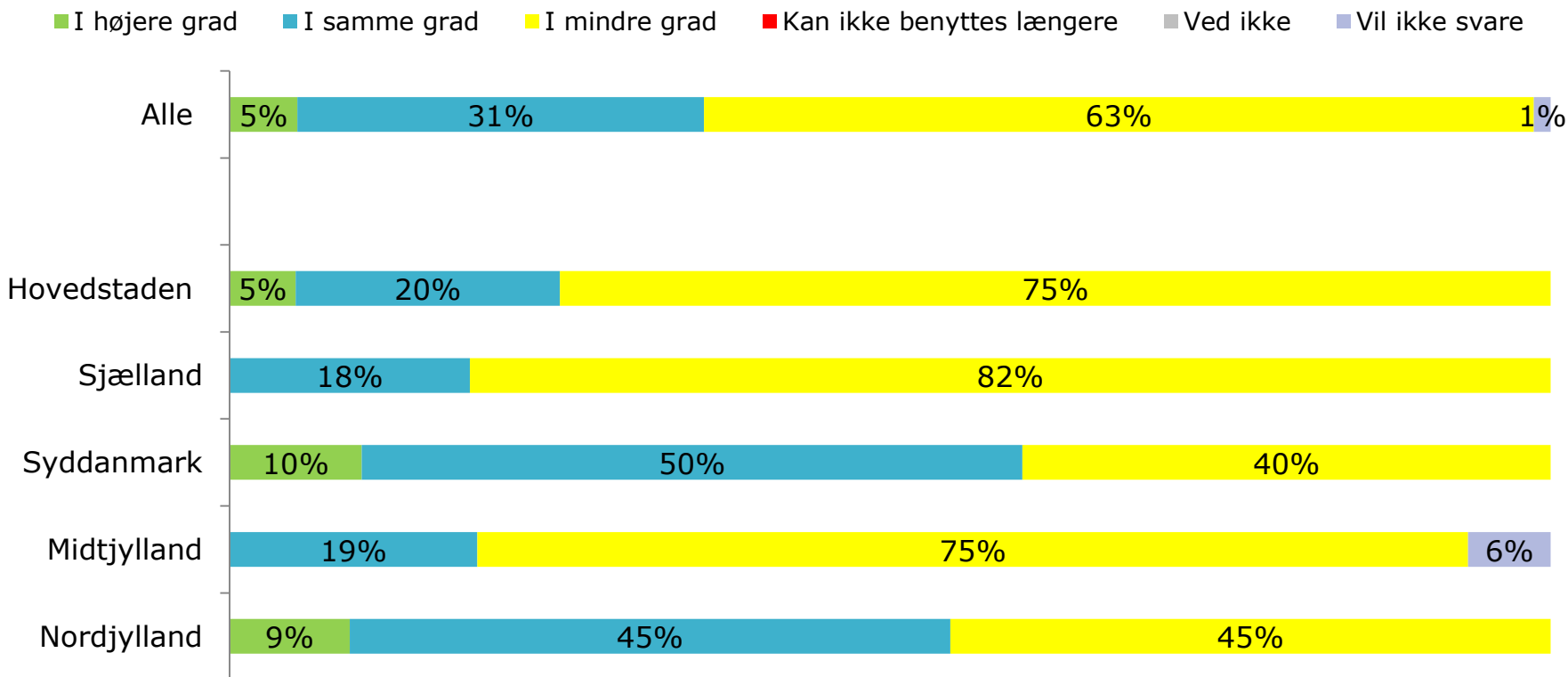
Borgerservice nu og i fremtiden

Q14B.1: Tror du, at borgerne kan benytte følgende former for personlig betjening af borgerservice-medarbejdere i kommunen om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde at komme i personlig kontakt på ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personlig betjening i borgerservice (i åbningstiden)

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

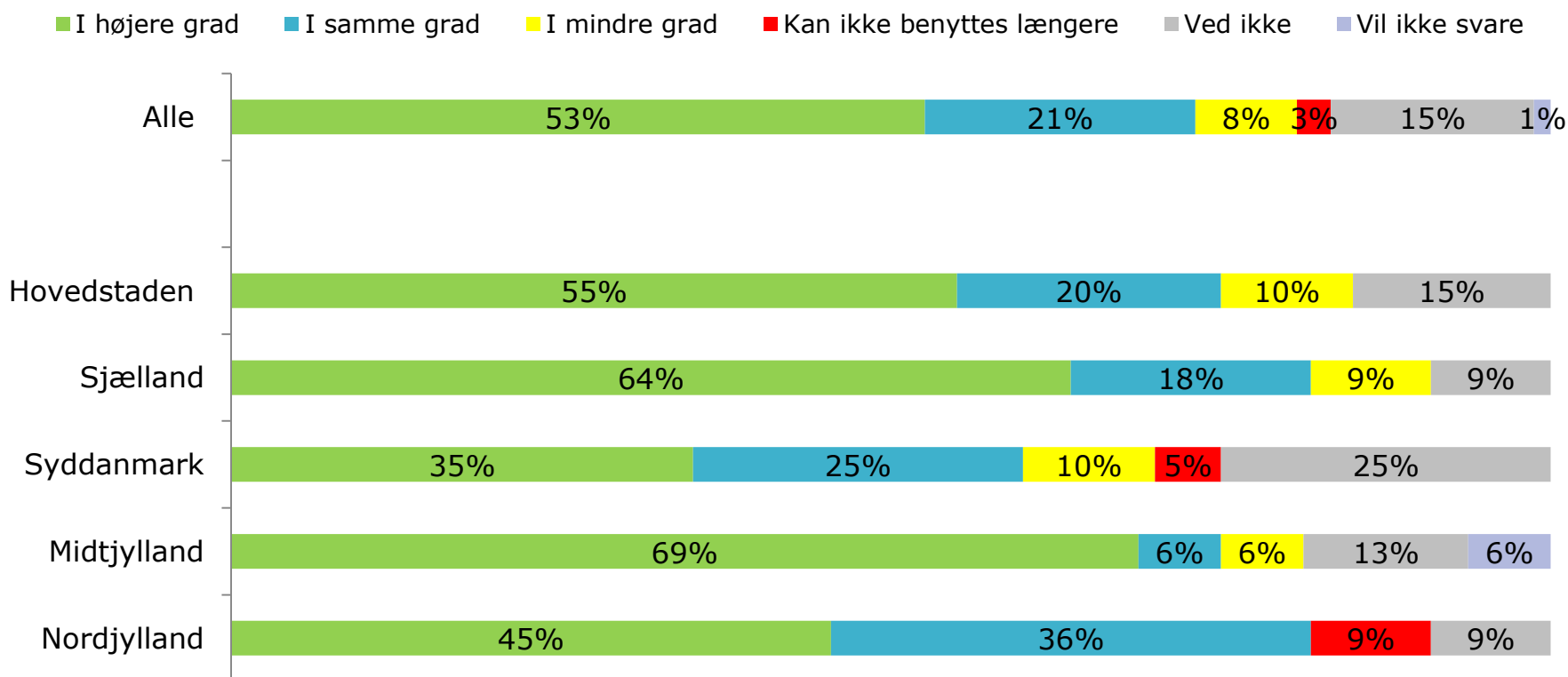
Borgerservice nu og i fremtiden

Q14B.2: Tror du, at borgerne kan benytte følgende former for personlig betjening af borgerservice-medarbejdere i kommunen om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde at komme i personlig kontakt på ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personlig betjening i borgerservice kun efter aftale

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

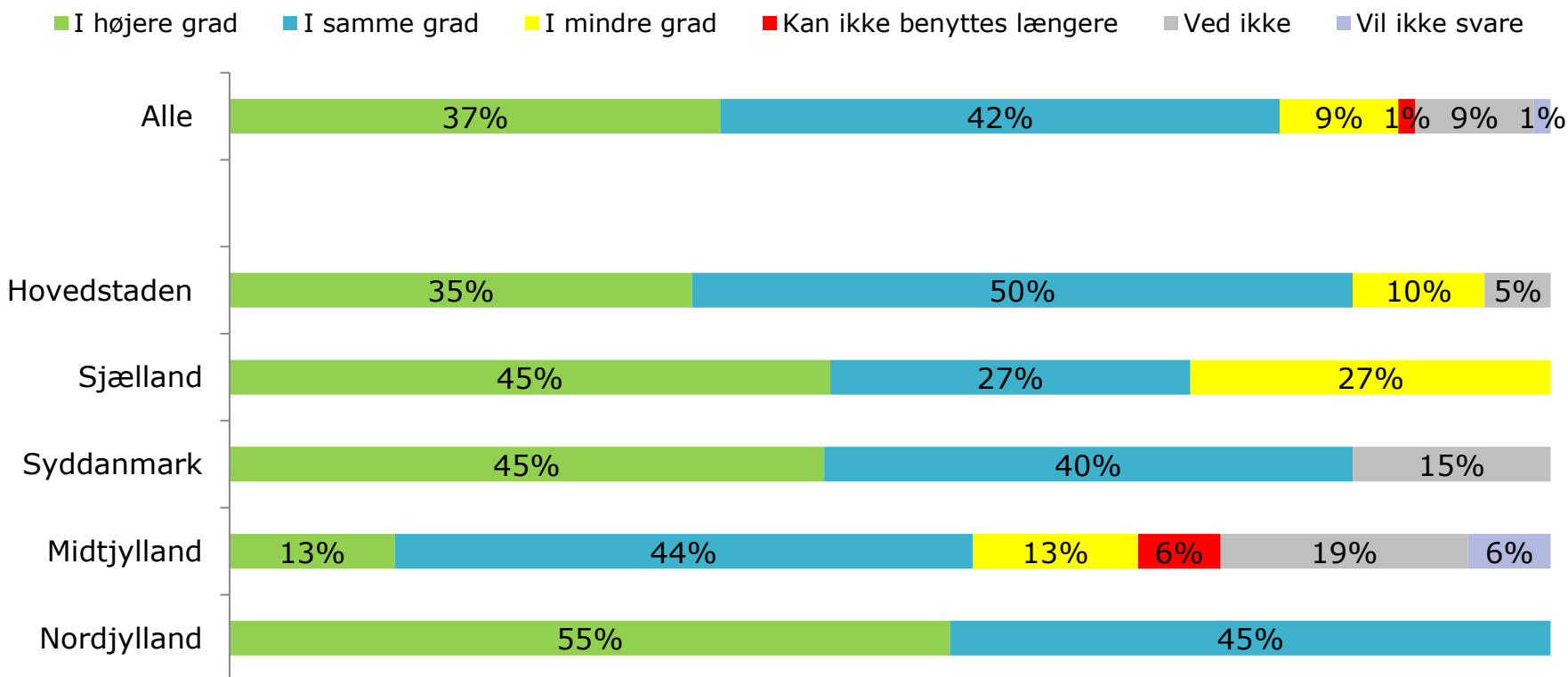
Borgerservice nu og i fremtiden

Q14B.3: Tror du, at borgerne kan benytte følgende former for personlig betjening af borgerservice-medarbejdere i kommunen om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde at komme i personlig kontakt på ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personlig betjening på biblioteker

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

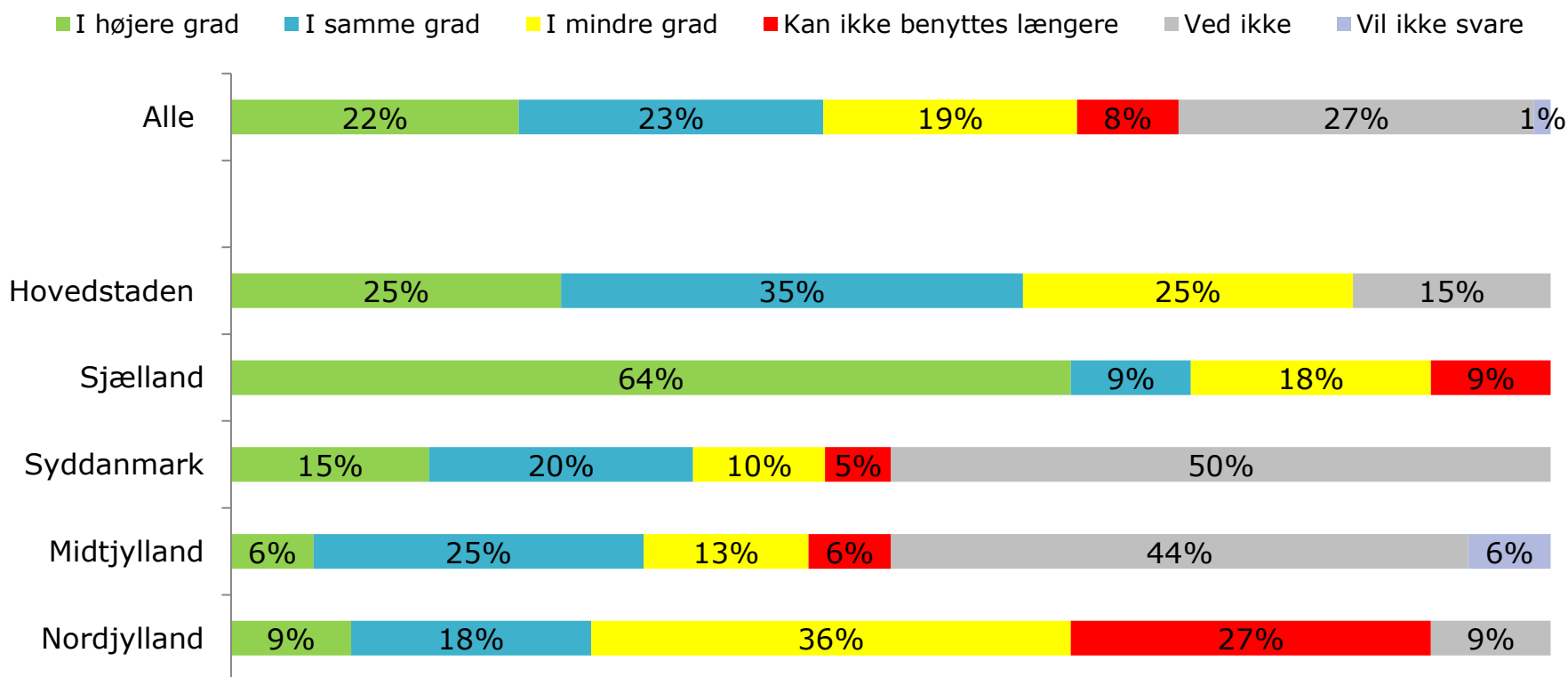
Borgerservice nu og i fremtiden

Q14B.4: Tror du, at borgerne kan benytte følgende former for personlig betjening af borgerservice-medarbejdere i kommunen om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde at komme i personlig kontakt på ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personlig betjening i borgerens eget hjem

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

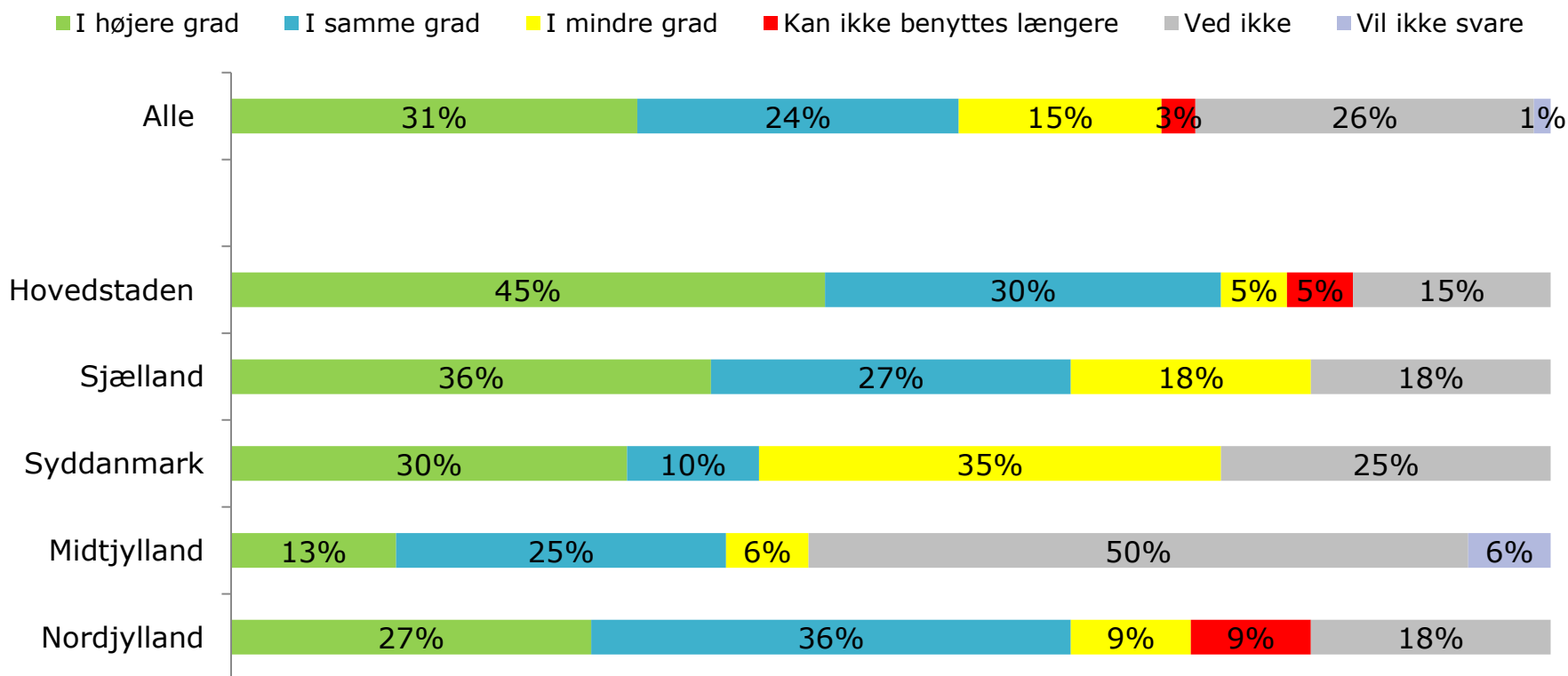
Borgerservice nu og i fremtiden

Q14B.5: Tror du, at borgerne kan benytte følgende former for personlig betjening af borgerservice-medarbejdere i kommunen om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde at komme i personlig kontakt på ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Personlig betjening i det offentlige rum (eks. institutioner, offentlige pladser, supermarkeder)

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Neden for vises en tabel med sammenfatning af kommunernes besvarelser på, hvilke former for personlig betjening borgerne kan få af borgerservicemedarbejdere i kommunen i dag (Q14A) og hvilke former for personlig betjening kommunerne antager, vil være tilgængelige for borgerne om 5 år (i højere grad, samme grad, mindre grad i fht. i dag eller ikke længere kan benyttes (Q14B). Base n= 78.

Tabel 5: Sammenfatning af besvarelser over former for personlig betjening i dag og hvordan den antages at være om 5 år.

	Personlig betjening i dag	Om fem år					
		Højere	Samme	Mindre	Kan ikke benyttes	Ved ikke	Vil ikke svare
Personlig betjening i borgerservice (i åbningstiden)	100%	5%	31%	63%			
Personlig betjening på biblioteker	53%	37%	42%	9%	1%	9%	1%
Personlig betjening i det offentlige rum (fx institutioner, offentlige pladser, supermarkeder)	27%	31%	24%	15%	3%	26%	1%
Personlig betjening i borgerens eget hjem	27%	22%	23%	19%	8%	27%	1%
Personlig betjening i borgerservice kun efter aftale	22%	53%	21%	8%	3%	15%	1%

© TNS Gallup for Ældre Sagen

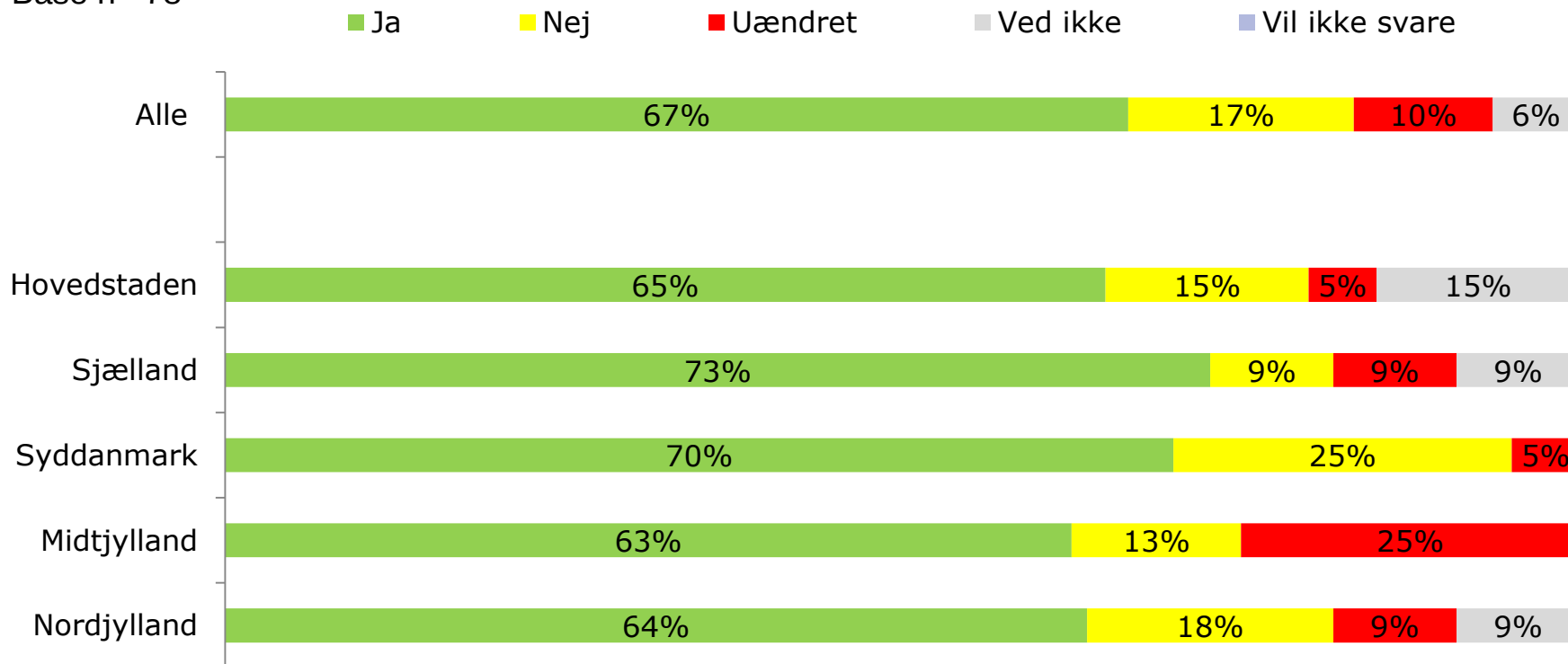
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Borgerservice nu og i fremtiden

Q15: Tror du, at det bliver vanskeligere for borgere i din kommune at få adgang til personlig hjælp i Borgerservice om fem år? F.eks. pga. kortere åbningstid, færre borgerservicecentre, længere afstand.

Her tænkes på fysisk "face to face" kontakt mellem en borger og kommune og ikke på virtuel kontakt via en skærm.

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

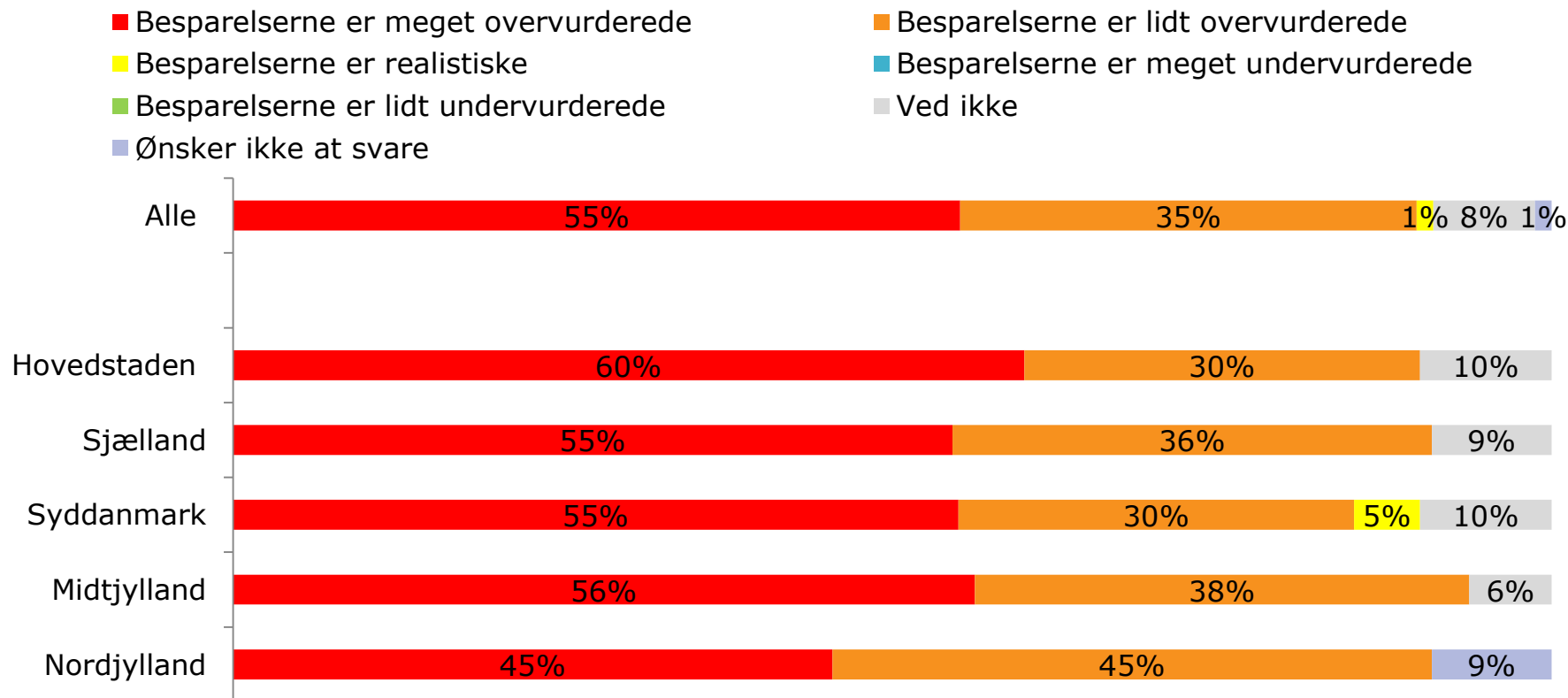
Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Om digitaliseringsstrategien

Q16: I de årlige kommuneaftaler m.v. forudsættes, at der opnås kommunale besparelser som følge af obligatorisk digital selvbetjening. Ifølge kommuneaftalen for 2013 anslås f.eks., at overgangen til digital selvbetjening i de første to bølger vil frigøre ressourcer i kommunerne på 255 mio. kr. i 2014.

Er det dit indtryk, at de forudsatte besparelser er overvurderede, realistiske eller undervurderede?

Base n= 78



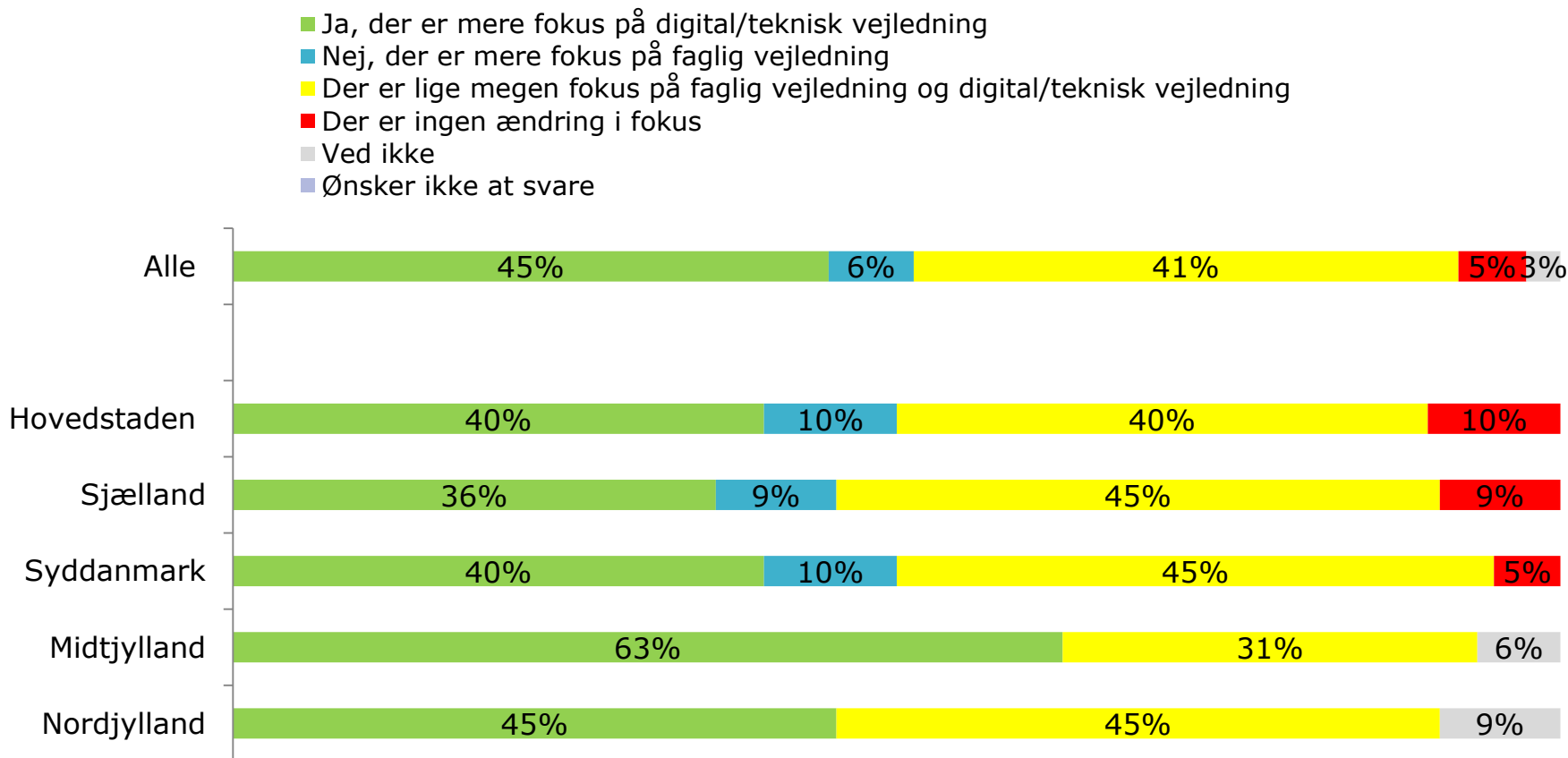
© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Om digitaliseringsstrategien

Q17: Vurderer du, at fokus er flyttet fra faglig vejledning til i højere grad at handle om teknisk/digital vejledning, når en borger henvender sig til Borgerservice enten telefonisk eller ved fysisk fremmøde?

Base n= 78



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Om digitaliseringsstrategien

Q18: Har du nogle budskaber, som du gerne vil have frem i forhold til den fælles offentlige digitaliseringsstrategi?

Spørgsmålet blev stillet til alle 78 kommuner og heraf har 24 kommuner svaret.

Af alle besvarelsener er der tre temaer, der går igen:

Ressourcer, hvor digitalisering enten bliver betragtet som en nødvendighed for at skabe midler til velfærd eller digitalisering bliver betragtet som en spareøvelse, der dog på kort sigt kræver flere ressourcer i form af tidskrævende, individuelle vejledninger og ekspeditioner.

En kommune svarer:

"Det er meget vigtigt, at der ikke fokuseres på den besparelse, som givet vil komme over en årrække. Det vil tage lang tid før besparelsen er en realitet. Derfor er det vigtigt, at der ikke bliver skåret i ressourcerne for tidligt - der vil nemlig komme en årrække, hvor indførelsen af digitalisering kommer til at koste flere ressourcer".

Hensynet til borgerne, hvor digitalisering enten ses som en gevinst og et plus for borgerne eller omvendt, at borgeren i mindre grad kommer i centrum og bliver umyndiggjort ved digitaliseringen.

En kommune svarer:

"Det er en gevinst for størstedelen af borgerene i Danmark, at det bliver nemmere at benytte digitale muligheder for dialog og ansøgninger. Det er samtidig meget afgørende, at vi fortsat tager os af de borgere, der ikke er i stand til at benytte mulighederne".

Andre forhold kategori, hvor der bl.a. efterlyses evaluering af forløbene med selvbetjeningsmulighederne, frivillighed i forhold til digitalisering og vigtigheden af brugervenlige løsninger og god vejledning.

En kommune svarer:

"Stop op og evaluer, der skal sættes meget mere fokus på gode selvbetjeningsløsninger".

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

8

Bilag



© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerme

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Skema

Introduktion fra Gallup til CATI

Opringning til X Kommunes hovednummer:

Goddag, du taler med: _____. Jeg ringer fra Gallup. Vi er for øjeblikket i gang med en undersøgelse af digitalisering i landets kommuner og hvordan kommunerne arbejder med at udmønte den offentlige digitaliseringsstrategi i praksis. Jeg vil derfor høre dig, om jeg kan tale med Borgerservice-chefen eller den ansvarlige for Borgerservice i X kommune.

Standard startskærm med mulighed for følgende oplysninger:

Notér kommune: _____

Notér postnummer: _____

Notér navn på person: _____

Notér evt. direkte telefonnummer: _____

Notér evt. aftale, hvis personen ikke er til stede: _____

Når den ansvarlige træffes:

Goddag, du taler med: _____. Jeg ringer fra Gallup. Vi gennemfører i øjeblikket en landsdækkende undersøgelse for Ældre Sagen om kommunernes digitalisering og hvordan kommunerne arbejder med at udmønte den offentlige digitaliseringsstrategi i praksis. Gallup står inde for, at dine svar bliver behandlet fuldstændig anonymt. Det er derfor ikke muligt at spore eller genkende enkeltpersoners svar.

Må jeg have lov at stille dig nogle spørgsmål i forbindelse med digitaliseringen i din kommune? Jeg ved du har travlt, men det tager højst 15 minutter.

Som tak for hjælpen modtager du en æske chokolade.

Ja – begynd interview

Evt. notér aftale på et andet tidspunkt: _____

Nej – sig at de har mulighed for at deltage via mail.

Nej til at deltage via mail – afslut interviewet.

Notér dato for interview: dd.mm.åååå

Hvad er din stillingsbetegnelse?

Notér stillingsbetegnelse: _____

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre Sagen

Projekt: 61108

Skema

Digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel

De første spørgsmål handler om digitaliseringens udfordringer fra kommunens synsvinkel, og om kommunen informerer borgerne om fritagelse for digital post.

1 Oplever kommunen nogle udfordringer i forhold til at nå målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder i 2015?

Til interviewer: Målsætningen om 80 % digital kommunikation mellem borgere og myndigheder omfatter både obligatorisk digital selvbetjening og digital post. (Læs ikke op)

CATI: Svarmuligheder læses op, og interviewer sætter kryds ved de områder, som respondenterne siger ja til.

Randomisér svarmulighederne.

Flere svar er mulige

Borgernes evne til at bruge computer og internet

Borgernes forståelse af regler og procedurer

Medarbejdernes holdning til digitalisering og service

Brugervenlige digitale løsninger

Internetdækning i kommunen

Tidshorisonten

Ressourcer til at hjælpe borgerne

Anden udfordring, notér:

Nej, ingen udfordringer

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Skema

Informationsindsatsen og fritagelse for digital post

2 Hvordan informerer kommunen borgerne om muligheden for fritagelse for digital post?

Du bedes svare for hver enkelt, om I informerer på den følgende måde, har planer om eller ikke har planer om.

Randomisér udsagnene.

Digitaliseringsstyrelsens kampagnemateriale

Papirbreve til borgerne

Informationsmøder

Ved personlig kontakt med borgeren, f.eks. pr. telefon eller i skranken

Avisannoncer/artikler

Kommunens hjemmeside eller anden web

Anden information.

Svarmuligheder:

Ja, informerer ved hjælp af

Nej, informerer ikke, men har planer om ved hjælp af

Nej, har ikke planer om at informere ved hjælp af

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

3 Hvor mange borgere i kommunen ca., skønner du alt i alt vil søge om fritagelse for at modtage post fra det offentlige digitalt (inden den 1. november 2014)?

Alt i alt dækker både det antal borgere, som indtil nu har søgt om fritagelse for digital post og det antal, der skønnes at søge om fritagelse inden den 1. november 2014.

Notér ca. antal:

Ved ikke

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommuner

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Skema

**4 Gør kommunen en særlig indsats for at hjælpe de borgere, som kommunen selv skønner, skal fritages for digital post? Her tænkes f.eks. på borgere, som har vanskeligt ved at møde op i Borgerservice.
Spørgsmålet går både på, om kommunen gør en særlig indsats eller har planer om.**

Ja, gør en særlig indsats

Nej, gør ikke en særlig indsats, men har planer om

Nej, har ikke planer om at gøre en særlig indsats og gør det ikke

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

Filter 5 start: Hvis svar 1 i 4 ("ja, gør en særlig indsats"), stilles spg. 5.

5 Hvilken indsats gør I:

Åbent spørgsmål, notér: _____

Filter 5 slut.

Filter 6 start: Hvis svar 2 i 4 ("nej, gør ikke en særlig indsats, men har planer om"), stilles spg. 6.

6 Hvilken indsats har I planer om?

Åbent spørgsmål, notér: _____

Filter 6 slut.

Fritagelse i praksis

De næste spørgsmål handler om, hvad kommunen gør, når en borger anmoder om at blive fritaget for digital post eller vil fritages for obligatorisk digital selvbetjening.

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.

Skema

7 Indtil nu – har Borgerservice givet flest to-årige eller flest permanente fritagelser for digital post?

Kun ét svar

Flest 2-årige fritagelser

Flest permanente fritagelser

Lige mange permanente og 2-årige fritagelser

Har slet ikke givet nogen borgere fritagelse for digital post

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

8 Når en borger fritages for digital post, oplyser kommunen da om, at fritagelsen ikke omfatter obligatorisk digital selvbetjening?

Ja

Nej

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

9 Hvilken betydning har følgende, når kommunen skal vurdere, at en borger skal fritages for obligatorisk digital selvbetjening?

Randomisér udsagnene:

Borgeren har NemID

Borgerens evne til at bruge computer og internet

Borgeren er tilmeldt Digital Post

Borgerens læse-, skrive- og danskfærdigheder

Borgerens livssituation eller sociale situation

Andre forhold, som borgeren selv lægger vægt på

Svarmuligheder:

Stor betydning

Lille betydning

Ingen betydning

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup

Digitalisering i kommunerme

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

82

Skema

10 Hvor enig eller uenig er du i dette udsagn om digitalisering i kommunerne?

Kommunen skal kunne registrere centralt, at en borger ikke er digital, dvs. det skal være muligt for kommunen helt generelt at fritage en borger for krav om at bruge de obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger.

Svarmuligheder:

Helt enig

Overvejende enig

Hverken eller

Overvejende uenig

Helt uenig

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

Hjælp fra Borgerservice

De næste spørgsmål omhandler den hjælp, som Borgerservice giver til borgere, der har behov for digital hjælp og om Borgerservice nu og i fremtiden.

11 Hvilke permanente tilbud om hjælp har kommunen til borgere, der har behov for digital hjælp? Med permanente tilbud om digital hjælp menes tilbud, som alle borgere har adgang til og ikke tilbud, der er en del af en forsøgsordning.

CATI: Svarmuligheder læses op, og interviewer sætter kryds ved de tilbud om hjælp, som respondenterne siger ja til.

Randomisér svarmulighederne.

Medbetjening i borgerservice

Medbetjening via internettet

Telefonisk hjælp til selvbetjening

Hjælp i borgerens eget hjem

It-kurser og vejledning på bibliotekerne

It-kurser og vejledning i samarbejde med frivillige foreninger

Andet, notér:

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup

Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre Sagen

Projekt: 61108

83

Skema

Borgerservice nu og i fremtiden

12 På hvilke måder kan borgere i dag komme i kontakt med Borgerservice i din kommune?

CATI: Svarmuligheder læses op, og interviewer sætter kryds ved de måder, som respondenterne siger ja til.

Randomiser svarmulighederne.

Flere svar er mulige.

Personligt fremmøde (i åbningstiden)

Personligt fremmøde kun efter aftale

Digital Post

Mail

Telefon, der betjenes af kommunen selv/Borgerservice

Telefon, der betjenes via tværkommunalt eller centralt call-center

Anden måde, notér:

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

13 I hvilken grad tror du, at borgerne kan benytte de følgende måder til at komme i kontakt med Borgerservice i din kommune på om fem år?

Du bedes angive, om du tror, at borgerne kan benytte den i højere grad, i mindre grad, i samme grad eller om den pågældende måde for kontakt ikke længere kan benyttes i forhold til i dag.

Randomisér udsagnene

Personligt fremmøde (i åbningstiden)

Personligt fremmøde kun efter aftale

Digital Post

Mail

Telefon, der betjenes af kommunen selv/Borgerservice

Telefon, der betjenes via tværkommunalt eller centralt call-center

Anden kanal

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup

Digitalisering i kommuner

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre Sagen

Projekt: 61108

84

Skema

Svarmuligheder:

I højere grad

I samme grad

I mindre grad

Kan ikke benyttes længere

Ved ikke

Vil ikke svare

14A Hvilke af følgende former for personlig betjening kan borgerne få af borgerservice-medarbejdere i kommunen i dag?

CATI: Svarmuligheder læses op, og interviewer sætter kryds ved de måder, som respondenterne siger ja til.

Randomisér svarmulighederne.

Flere svar er mulige.

Personlig betjening i borgerservice (i åbningstiden)

Personlig betjening i borgerservice kun efter aftale

Personlig betjening på biblioteker

Personlig betjening i borgerens eget hjem

Personlig betjening i det offentlige rum (eks. institutioner, offentlige pladser, supermarkeder)

Anden form for personlig betjening, notér:

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre  Sagen

Projekt: 61108

Skema

15 Tror du, at det bliver vanskeligere for borgere i din kommune at få adgang til personlig hjælp i Borgerservice om fem år? F.eks. pga. kortere åbningstid, færre borgerservicecentre, længere afstand.

Her tænkes på fysisk "face to face" kontakt mellem en borger og kommune og ikke på virtuel kontakt via en skærm.

Ja
Nej
Uændret
Ved ikke
Vil ikke svare

Om digitaliseringsstrategien

16 I de årlige kommuneaftaler m.v. forudsættes, at der opnås kommunale besparelser som følge af obligatorisk digital selvbetjening. Ifølge kommuneaftalen for 2013 anslås f.eks., at overgangen til digital selvbetjening i de første to bølger vil frigøre ressourcer i kommunerne på 255 mio. kr. i 2014.

Er det dit indtryk, at de forudsatte besparelser er overvurderede, realistiske eller undervurderede?

Besparelserne er meget overvurderede
Besparelserne er lidt overvurderede
Besparelserne er realistiske
Besparelserne er meget undervurderede
Besparelserne er lidt undervurderede
Ved ikke
Ønsker ikke at svare

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre Sagen

Projekt: 61108

Skema

17 Vurderer du, at fokus er flyttet fra faglig vejledning til i højere grad at handle om teknisk/digital vejledning, når en borger henvender sig til Borgerservice enten telefonisk eller ved fysisk fremmøde?

Til interviewer: Her tænkes på situationen nu i forhold til før, hvor der ikke var obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger eller digital post (læs ikke op).

Ja, der er mere fokus på digital/teknisk vejledning

Nej, der er mere fokus på faglig vejledning

Der er lige megen fokus på faglig vejledning og digital/teknisk vejledning

Der er ingen ændring i fokus

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

18 Har du nogle budskaber, som du gerne vil have frem i forhold til den fælles offentlige digitaliseringsstrategi?

Ja, notér:

Nej

Ved ikke

Ønsker ikke at svare

Afslutning fra Gallup

Tak for din hjælp med at besvare spørgsmålene. Du vil snarest få tilsendt en æske chokolade til Borgerservice som tak for din deltagelse.

Hvis du efter interviewet kommer i tanke om noget, som du gerne vil spørge om, kan du kontakte en af disse personer fra Ældre Sagen:

Seniorkonsulent Ingrid Stokholm Lauridsen: Mail: isl@aeldresagen.dk Telefon: 33 96 87 11

Analysekonsulent Lisbeth Rasmussen: Mail: lr@aeldresagen.dk Telefon: 33 96 87 05.

Tak for hjælpen

© TNS Gallup for Ældre Sagen

Undersøgelsen er gennemført 12. maj – 18. juni 2014 og er baseret på telefoninterviews og webinterviews med 78 kommuner.



TNS Gallup
Digitalisering i kommunerne

© TNS Dato: Juni 2014

Ældre Sagen

Projekt: 61108