

Digital borgerservice fra et borger perspektiv

En undersøgelse af borgeres oplevelser og holdninger til digital kommunikation
med kommunen

Anne Marie Kanstrup
Annette Moss Nielsen
Tom Nyvang



© Anne Marie Kanstrup, Annette Moss Nielsen, Tom Nyvang

Publikation Digital borgerservice fra et borgerperspektiv: En undersøgelse af borgeres oplevelser og holdninger til digital kommunikation med kommunen

Forfattere Anne Marie Kanstrup, Annette Moss Nielsen, Tom Nyvang
e-Learning Lab - Center for Brugerdreven Innovation, Læring & Design
Aalborg Universitet, marts 2009.
e-Learning Lab - Center for Brugerdreven Innovation, Læring & Design
Aalborg Universitet, 26. februar 2009

Layout: Henrik Vestergaard Simonsen
Studentermedhjælp: Rikke Olesen, Inge Larsen
Tryk: UniPrint, Aalborg Universitet

Aalborg Universitet
e-Learning Lab, Institut for Kommunikation
Kroghstræde 1
DK-9220 Aalborg East
Kontakt: Joan Vuust Milborg
www.ell.aau.dk

ISSN-number: 1901-2705

Om e-Learning Lab

e-Learning Lab vil, gennem et frugtbart, dynamisk og samarbejdsrigt forskningsmiljø i interaktion med brugergrupper og interessenter, etablere et solidt teoretisk og metodisk grundlag og sikre udviklingen af langtidsvarende vidensopbygning inden for forskningsfeltet *Brugerdreven Innovation, Læring og Design*, der vil tjene regionen, nationen og verden bedst i det 21. århundrede. e-Learning Lab tilføjer til brobygningen over den digitale kløft, med vægt på projekter med partnere i udviklingslande.

Serien "*e-Learning Lab Publication Series*" udbreder workshop- og projektrapporter, conferenceforedrag og master- og ph.d.-afhandlinger skabt med forbindelse til e-Learning Lab. Publikationerne kan hentes gratis på websiden <http://www.ell.aau.dk>. Trykte udgaver kan bestilles, mod betaling, gennem Joan Vuust Milborg på joanvm@hum.aau.dk.

Seriens redaktører:
Ann Bygholm
Lone Dirckinck-Holmfeld
eLL projektledere

Indhold

1. Konklusioner	5
2. Baggrund og formål med undersøgelsen.....	6
3. Metode.....	8
4. Resultater.....	10
4.1 Kommunikationsformer.....	11
4.2 Tilfredshed med sagsforløb.....	13
4.3. Borgernes holdninger til digitale medier	17
4.4. Tid og rum for kommunikation.....	20
4.5 God borgerservice	24
4.6 De tre cases	28
5. Digitale udfordringer	34
5.1. Brugervenlighed og brugbarheden af eksisterende digitale services.....	34
5.2. Transparens i kommunikationen	35
5.3. Service – at blive mødt	35
5.4. Personlig service – involvering i specifikke behov og forhold.....	36
5.5. Borgersamarbejde.....	36
6. Referencer	38

"Den nye teknik giver os hidtil uanede muligheder. Men på et væsentligt punkt kommer den til kort. Selv nok så mange e-mail og sms-beskeder, og hvad det nu allsammen hedder, kan ikke erstatte den personlige kontakt, det menneskelige nærvær. Vi bliver let så opslugte og fortravlede, at vi glemmer, at der også skal være tid til at være sammen, til at tale sammen."

Dronning Margrethes nytårstale 2003 ☺

1. Konklusioner

Baseret på analyse af 67 interviews med borgere om deres oplevelse af og holdninger til digital kommunikation med kommunen konkluderes at

- Borgere er forholdsvis positive over for digital kommunikation med kommunen. Barrierer herfor er primært ifht. anvendelighed (hjemmesiden opleves som utilstrækkelig, der mangler funktionalitet til at udføre den ønskede opgave) og skepsis over for sikkerheden i egen og kommunens brug af ikt-systemer (overses mails, hvordan håndteres personfølsomme data?).
- Det offentlige vægtes højt af de interviewede og tilsvarende er forventningerne til det offentlige høje når de henvender sig. Uklare kommunikationsveje, manglende eller forsinkede svar og upersonlig kommunikation opleves negativt af borgere som manglende imødekommenhed og decideret aftalebrud.
- Imødekommenhed, tilgængelighed, klare kommunikationsveje og effektiv sagsbehandling er centralt for borgernes forståelse af service.
- Hensyn til det enkelte individ samt dialog (vs. information) er centralt for borgernes forståelse af *borgerservice*.
- Borgerne er ikke optaget af sagsgange og teknologi. Borgerne er optaget af deres sag og håndteringen af denne.

På den baggrund opstilles følgende digitale udfordringer prioriteret efter en stigende kompleksitet.

1. Brugervenlighed og brugbarhed af eksisterende digitale services
2. Fokus på transparens
3. Fokus på service
4. Fokus på personlig service
5. Borgersamarbejde

Brugervenlighed og brugbarhed er central for anvendelsen og deltagelsen i digital borgerservice. Transparens i kommunikation er central for at kunne gennemskue og dermed deltage i kommunikation med kommunen. Service handler om at blive mødt. Personlig service kræver en involvering i den enkelte borgers specifikke behov og personlige forhold. Borgersamarbejde kan simpelt etableres vha. borgerfora eller partnere i det digitale samarbejde, men kalder mere komplekst på kulturskift i design processer og rationaler for digital borgerservice.

2. Baggrund og formål med undersøgelsen

Danske kommuner har etableret hjemmesider med information, kommunikationsmuligheder og selvbetjeningsløsninger. Digital borgerservice er blevet en del af kommuners visioner og strategier. Nationalt er der etableret en fælles internet portal (www.borger.dk) og digital signatur er etableret og er under fortsat udvikling. Digital borgerservice er med andre ord etableret teknologisk og under fortsat teknologisk udvikling. Centralt for succes med digital borgerservice er borgere og deres brug af de digitale services. Viden om borgeres oplevelser og holdninger til digital borgerservice, samt indsigt i hvad der motiverer borgeren til at bruge digital selvbetjening, er således vigtig i arbejdet med at bygge bro mellem teknologiske muligheder og konkret anvendelse.

Det primære formål med denne undersøgelse har været at få indsigt i borger perspektiver på borgerservice. Undersøgelsens resultater skal kunne anvendes som del af et grundlag for ikt-virksomheders, kommuners og forskningsenheders arbejde med design af digitale borgerservices. Afrapporteringen af undersøgelsen har derfor to dele

- En primær del som giver indsigt i borgerperspektiver på digital borgerservice
- En sekundær del som peger på digitale udfordringer udledt af analysens resultater.

Undersøgelsen er udført i samarbejde med ikt-partnerskabet i Nordjylland samt eGov+-projektet (<http://www.egovplus.dk/>) og har sit udspring i Aalborg kommune og Nordjyske ikt-virksomheders interesser (<http://www.iktforum.dk/>). Det betyder at vi har baseret os på eksisterende analyser om digital borgerservice foretaget i Aalborg kommune

- Konkret har det betydet et fokus på digitaliserings muligheder inden for områderne flytning, byggesag og pladsanvisning. Dvs. områder som er identificeret som havende stort digitaliseringspotentiale (kmd rapporten# p. 4 ff.)

Derfor har vi i undersøgelsen har spurgt ind til borgeres holdninger og idéer til teknologier som er relateret til deltagende ikt-virksomheders forretningsområde:

- Konkret er der tale om et fokus på infokærme, mobil telefoner, hjemmeside og herunder selvbetjeningsløsninger i form af blanketter mv.

Herudover skal det understreges, at det primære fokus for undersøgelsen været på digital kommunikation.

- Konkret betyder det, at undersøgelsen giver et indblik i borgernes oplevelse og holdning til kommunikation med kommunen (vs. sagsindhold) og til brug af digitale medier (vs. personlig kommunikation).

De centrale forskningsspørgsmål for undersøgelsen har været:

- ***Hvad er borgeres oplevelse og holdninger til digital kommunikation med kommunen?***
- ***Hvad betyder borgerperspektivet for design af digitale services?***

Kristina Margrethe Rasmussen skal her nævnes, som initiativtager og den primære drivkraft i planlægning og udførelse af borgerinterviewene.

Undersøgelsen og nærværende rapport har således fokus på digital kommunikation mellem borger og kommune fra et *borgerperspektiv*. Det skal bemærkes, at den enkelte kommunes succes med digital borgerservice også afhænger af interne organisatoriske forhold (Andersen 2007 mfl.) – et forhold som ikke behandles i nærværende undersøgelse. Ligeledes betyder de udvalgte digitaliseringsområder et specifikt fokus på digital borgerservice. Bredere perspektiver som forventninger til e-deltagelse i demokratiske processer, fx. ved udarbejdelse af lokalplaner eller egentlige elektroniske afstemninger (Sanford & Rose 2007) er således heller ikke et fokusområde for nærværende undersøgelse. Undersøgelsen skal med andre ord ses om et afgrænset indblik i digital borgerservice hvor kun den ene parts synspunkter fremlægges: borgernes. Undersøgelsens konklusioner skal læses i dette lys.

Undersøgelsen er et første skridt på en vej. De udfordringer som opridses slutteligt i rapporten er således ikke konkrete implementerbare løsningsforslag, men udfordringer til fremtidige skridt mod mere specifikt produktdesign. Rapporten konkluderer derfor bredt på empiriske resultater, samt metodiske og designmæssige udfordringer.

Rapporten er opbygget som følger: Først præsenteres de metoder som er anvendt i undersøgelsen, samt det datamateriale som ligger til grund for analysen. Dernæst præsenteres empiriske resultater. Fokus har i fremstillingen været på at få borgeren i forgrunden. Fremstillingen bærer derfor præg af flere citater fra udtalelser (frem for optællinger). Slutteligt peger vi på de udfordringer som analysens rejser for digitalisering set fra et borgerperspektiv.

3. Metode

Målet med at arbejde med en bred borgerundersøgelse inden for et afgrænset, men dog forholdsvis bred mængde af digitaliserings områder, førte til et undersøgelsesdesign som fokuserede på

- At sigte bredt på borgere og deres oplevelser og holdninger
- At fokusere borgerne på de udvalgte områder

Undersøgelsen blev udført som et interview med en afsluttende opgaveløsning på center torvet i Aalborg Storcenter i en periode på tre dage i tidsrummet 9 til 19. Denne lokation var et bevidst valg, da vi ønskede at møde borgerne under andre forudsætninger end tilfældet var i eksisterende undersøgelser (KMD-Konsulentenservice 2008) hvor der er taget direkte kontakt til borgere, der netop havde været i kontakt med Aalborg Kommune. Vi ønskede med andre ord at lave en undersøgelse af *borgere* – ikke brugere (jf. Kim Norman Andersen for denne skelnen mellem borgere og brugere).

I de tre dages data indsamling var der opsat en stand i Aalborg Storcenter afgrænset af spanske vægge med plakater med information om undersøgelsen og samarbejdspartnere, café borde til interview samt en tavle til opgaveløsning. Forbipasserende blev oplyst om undersøgelsens formål. De som valgte at deltage, deltog i en konkurrence om en Nintendo Wii og fik udleveret merchandise sponsoreret af samarbejdspartnere.

Alle interview blev udført som strukturerede samtaler med samme interviewguide og opgaveløsning. Resultatet var 67 interview i god teknisk kvalitet, på en varighed mellem 10 og 30 minutter.

Interview guide

- Hvornår har du sidst været i kontakt med kommunen?
- Hvad drejede det sig om?
- Hvordan kontaktede du kommunen?
- Syntes du det fungerede godt?
- Var der informationer du manglede?
- Kunne du have anvendt andre teknologier?
Hvis ja, hvilke?
- I hvilket tidsrum vil du helst kommunikere med kommunen?
- Hvordan vil du gerne have informationer fra det offentlige?
- Har du behov for informationer på offentlige steder?
Hvis nej, hvorfor ikke?
- Hvad er god borgerservice for dig?
- Hvad er god kommunikation med det offentlige for dig?
- Hvad betyder det offentlige for dig?

Opgaveløsningen bestod af en ens opgave, men med mulighed for besvarelse inden for tre områder: Byggesag, flytning og pladsanvisning. Hver interviewperson 1) valgte et område og 2) fik herefter anvist en række kommunikations muligheder og 3) fik til opgave at sætte forløbet for kommunikationen op på tavlen. Opgaven havde til formål at få indblik i borgernes mentale modeller (Andersen 2007) for kommunikation.

Opgaven

Du kan vælge mellem tre opgaver:

1. Du skal flytte bopæl og du vil gerne flytte din adresse, hvad gør du?
2. Dit barn skal starte i institution hvad gør du?(Skrive dit barn op til skole, børnehave etc.)
3. Du vil gerne bygge dit hus til hvad gør du?
 - Hvordan kunne du tænke dig at løse denne opgave?
 - Hvad er din strategi?
 - Hvilke teknologier vil du bruge?
Personlig henvendelse, www, e-mail, brev, mobiltelefon, sms?
 - Hvor lang tid synes du, der må gå, før du får svar på din henvendelse?
 - Hvornår vil du synes, at opgaven er løst?

Alle interview er blevet skrevet ud. Data er herefter blevet analyseret ved hjælp af kvalitative analyse procedurer for kodning (Corbin & Strauss 1990) understøttet af systematisk brug og kodning i software programmet Atlas.ti. Konkret er interviewene indlæst i programmet, der er foretaget flere gennemlæsninger, hvor der ved hver læsning er noteret koder. Efter denne proces er koder blevet samlet i familier/kategorier, og endeligt beskrevet som analytiske enheder som tilsammen præsenterer det samlede mønster, som er fundet i datamaterialet.

Trods forholdsvis korte interview af 10-30 minutters varighed er datamaterialet meget rigt. Der er bred variation i køn, alder, interesser, holdninger. Det er således vores indtryk, at undersøgelsen dels kan læses som et kig ind i et bredt udsnit af borgeroplevelser og holdninger samtidig med, at der ses generelle mønstre i dette udsnit.

I løbet af analysen har vi afsøgt flere tendenser som indledningsvist blev vurderet som centrale, men viste sig ikke at være betydende. Data materialet viser,

- At der ikke er betydende forskel på generationer
- At der ikke er betydende forskel på køn

I den efterfølgende præsentation af analysens resultater skelnes der derfor ikke ifht. disse parametre.

4. Resultater – borgernes oplevelser og holdninger til kommunikation med kommunen

Analysens resultater er beskrevet i afsnittene

- 4.1. Kommunikationsformer: om borgernes foretrukne kommunikationsformer
- 4.2. Tilfredshed med sagsforløb: om borgernes oplevelse af sagsforløb
- 4.3. Borgernes holdninger til digitale medier: om borgernes erfaringer og syn på brug af digitale medier i kommunikation med kommunen
- 4.4. Tid og rum for kommunikation: om borgernes holdninger til henvendelses tider og steder
- 4.5. God borgerservice: om borgernes syn på borgerservice
- 4.6. Det offentlige: om det offentliges betydning for borgerne.

Afsnittene er forholdsvis beskrivende og struktureret ens: De indledes med opsummerende tekst, efterfulgt af tabeller med optællinger og med centrale citater. Formålet er, at der således dels gives overblik over fordelingen af holdninger i datamaterialet via tabeller samt et indblik i borgernes livsverden gennem citater.

Som introduktion til analysen er nedenstående overblik over bredden i datamaterialet. De interviewede borgere indledte interviewet med at beskrive forløbet for deres seneste henvendelse til kommunen. Dette spørgsmål giver et groft indblik i variationen af borgere og dermed bredden i data materialet. En bred vifte fra mindre sager om adresseflytning, sygesikringskort, som involverer både de tekniske forvaltninger og socialafdelinger, til større og mere komplicerede sagsbehandlinger i forbindelse med sygdomsforløb, jobtræning og byggetilladelser er repræsenteret. Den ældste sag som omtales er fire år gammel. Den yngste sag er foregået få dage før interviewet. Tabel 1 er en oversigt over borgernes henvendelser til kommunen og hvordan de fordeler sig i datamaterialet. (antal til højre i alle tabeller)

Tabel 1 Oversigt over bredden af henvendelser blandt de interviewede

Flytte adresse	7
Daginstitution/plads/dagplejeplads	5
Boligtilskud	5
Tilskud til briller	4
Sygedagpenge	4
Renovation	4
Byggetilladelse	3
Pas	3
Skattekort	3
Blå sygesikringskort	2
Folkepension	2
B. skat	1
Løn fra kommunen	1
barsel	1
Gult sygesikringsbevis	1
Feriepenge	1
Ny opkørsel	1
Samle stemmer ved valg	1

SU	1
Ansøgning om jordvarme	1
Tilskud til efterskoleophold	1
Restskat	1
Jobtræning	1
Tilskud i forbindelse med sygdom	1
Giftemål	1
Efterløn	1
Tilskud til handicappet barn	1
Husker ikke	2
I alt	67

4.1 Kommunikationsformer

En optælling af kommunikationsformer anvendt af borgere i deres henvendelse til kommunen viser, at den personlig kommunikation er den oftest anvendte i form af telefon eller personligt fremmøde og e-mails (tabel 2).

Tabel 2 Medie(r) der blev anvendt i borgernes første kontakt med kommunen

Kontakt pr. telefon	23
Personligt fremmøde	15
Sendte en e-mail via hjemmeside	11
Sendte brev med post	7
Kommunen henvendte sig	2

“Jeg ringede til dem og jeg fik det svar jeg stillede dem. Og jeg fik tilsendt ansøgninger og papirer”

- Midaldrende kvinde

“Jeg kontaktede dem via e-mail, som jeg fandt på hjemmesiden”

- Ung mand (ejendomsskat)

“Min mor hentede en flyttemappe til mig på posthuset og så sendte jeg den...Det fungerede fint.”

- Ung mand (flytning)

To interview drejede sig om alvorlig sygdom og her henvendte kommunen sig selv til borgeren.

Størstedelen (47) af de interviewede peger på anvendelsen af kommunens hjemmeside før deres henvendelse (tabel 3).

Tabel 3

Anvender gerne informationssøgning på kommunens hjemmeside før henvendelse	47
--	----

"...Jeg begynder mere og mere at gå på nettet for at søge information og så for at finde ud af hvem jeg kan spørge nærmere"

- Yngre kvinde (daginstitutionsplads)

"Vi fandt blanketten på nettet og udfyldte det vi kunne finde ud af, så fik vi hjælp til resten...da vi kom ind på kontoret manglede vi stort set kun et par sedler"

- Ungt par (boligsikring)

Flere (28) peger på e-mail som en fleksibel *kommunikationsform mellem borger og kommune*. Enkelte (10) peger på sms (tabel 4). Fordelen ved hjemmesider, e-mails og sms'er er i følge gruppen af ikt-vante brugere, at du både kan søge information og kommunikere med kommunen hjemmefra.

Tabel 4

E-mails er en god kommunikationsform mellem borger og kommune	28
Sms'er er en god kommunikations form	10

"Hvis de (kommunen) har yderligere spørgsmål vil jeg helst kontaktes pr. mail, så ringer dem op hvis det er nødvendigt, det er fordi jeg har skæve arbejdstider og det er ikke til at få fat på mig i telefonen"

- Yngre kvinde (dagpenge)

"Jeg vil helt klart helst kommunikere over nettet, fordi det er fleksibelt, jeg kan gøre det hjemmefra eller fra min arbejdsplads"

- Midaldrende mand

"Bare sådan lige en kort melding med at den og den dag klokken det og det, det vil jeg gerne ha"

- Yngre kvinde om sms'er

Blandt de interviewede borgere fortæller syv af dem, at de meget sjældent anvender ikt (tabel 5). De bruger aldrig eller sjældent kommunens hjemmeside og sender aldrig eller sjældent e-mail til kommunen. Alle syv personer har dog enten adgang til ikt i hjemmet og er klar over muligheden af at gå på biblioteket og få hjælp til det.

Tabel 5

Jeg er ikke vant til at bruge IT	7
----------------------------------	---

“Vi har en fidus i vores kælder som vi ikke kan finde ud af at for at sige det rent ud...vi har en datter der bor i England og hun synes at vi skal sende e-mails til hende...men bagefter ringer jeg og spørger om hun har fået min mail...”

- Ældre dame

“Jeg kan godt finde ud af computere, men jeg er ikke tilkoblet. Ja, så skal jeg gå ned på vores bibliotek...og de er sådan set også behjælpelige med at finde vej i de forskellige systemer”

- Midaldrende kvinde

4.2 Tilfredshed med sagsforløb

I interviewene udtaler 35 personer, altså næsten halvdelen, at de har haft et tilfredsstillende sagsforløb. Sagerne er blevet ordnet, mange giver udtryk for at sagsbehandlere har været venlige og udvist et stort engagement og de nødvendige informationer har været til stede. Faglig kompetence, ansvarlighed og hurtige svar er de ting der karakteriserer borgernes beskrivelse af den gode medarbejder. Flere borgere udtrykker tilfredshed med at benytte kommunernes tilbud om at modtage hurtige svar over mailen og sms services.

“Hende den første vi havde, hun var hjemme og besøge os, hun ringede mens vi var nede på sygehuset og sagde at hun gerne ville hjem til os... og hun var med til møder på sygehuset og på skolen, når der var noget, og det var dejligt”

- Ægtepar med handicappet barn efter trafikulykke

“Jeg sendte en e-mail og fik svar dagen efter og det syntes jeg var hurtigt. Det var så ikke helt præcist, så jeg var nødt til at spørge igen...og så fik jeg så svar igen dagen efter over e-mail”

- Midaldrende mand, ejendomsskat:

“...f.eks afhentning af storskrald og sådan, det får jeg ind på mobiltelefonen, og det er jeg virkelig glad for. Det synes jeg er en god ting. Det fungerer optimalt i hvert fald og det har jeg også anbefalet til mine sønner... det kan de nemlig aldrig huske.”

- Ældre mand om sms-service

Om sagsforløbene har fungeret godt, er i ifølge mange de interviewede dog ikke altid et ja/nej spørgsmål. I de resterende 37 interviews beskrives en eller flere forhold i kommunikationen, som fra et borgerperspektiv opleves som utilfredsstillende. Vi har grupperet borgernes indsigelser mod kommunikationen i tre overordnede temaer: Uklare kommunikationsveje, aftalebrud og manglende imødekommenhed (tabel 6)

Tabel 6

Klagepunkter:	Antal:
Uklare kommunikationsveje	24
Aftalebrud	11
Manglende imødekommenhed	10

4.2.1. Uklare kommunikationsveje

Manglende overblik over hvor man som borger skal henvende, er det største klagepunkt i borgernes omtale af kommunen. Borgerne har en forventning om at det fungerer, når de opsøger deres kommune på borgerservice, ringer til omstillingen eller søger på hjemmesiderne. Enten i form af gode vejvisere eller ved at de personer som de har kontakt med, er fagligt kompetente og sender dem det rette sted hen. Klagerne i interviewene omhandler, at hjemmesiden ikke guider brugeren ordentligt igennem, at telefonen er optaget, at omstillingen eller sagsbehandlere har svært ved at stille videre til rette person. Uendelige telefon omstillinger og henvisninger fra det ene kontor til det andet fylder derfor meget i borgernes negative oplevelser med kommunen. Den nye kommunestruktur har samtidig betydet at konsekvenserne af uklare kommunikationsveje forstærkes, og at flere af de interviewede med mere komplicerede sagsforløb, har problemer med at finde rundt og har svært ved at overskue, hvilken betydning ændringerne har for dem.

“Jeg er tit inde på kommunens hjemmesider fordi jeg leder efter information for min arbejdsgiver og der synes jeg godt nok at der er mange kommuner der har nogle ufattelige dårlige hjemmesider...den rigtige information den er svær at finde...og så ender jeg med at ringe”
 - Midaldrende kvinde

“Så skulle jeg finde et nummer fordi Aalborg kommune har mit skattekort...men det kunne jeg aldrig finde ud af...det var en megaforvirrende hjemmeside”

- Ung mand

“Jamen det foregik ved at jeg gik op til der på Boulevarden og så foregår det ved at man skal henvende sig 100 steder inden man finder det rigtige sted, og når man så endelig finder det, er det fint nok, men så skulle jeg ha’ været ude i Skalborg, fordi jeg åbenbart hører til i det område. Det viste jeg ikke noget om.”

- Ung mand

"...f.eks i dag er vi blevet sendt tre forskellige steder hen. Jeg skulle hjælpe min søster med noget, og så får vi at vide at det ene sted og det andet sted og det tredje sted noget helt andet...de ved ikke hvor man skal gå hen. De spurgte hende om de samme spørgsmål alle sammen."

- Yngre kvinde, kontanthjælp

"Jeg synes, at det er træls at kommunen er lokaliseret på forskellige steder, man ved ikke altid hvor man skal gå hen, vi kommer fra Island, så vi kender ikke systemet og så skal man gå forskellige steder hen..."

- Yngre kvinde på barsel

"Der har været en hel del problemer, fordi han kom galt af sted lige ved kommunesammenlægningen. Der var en masse der glippede og hvor vi ikke vidste hvor vi skulle gå hen."

- Midaldrende ægtepar med handicappet barn efter trafikulykke

"Jeg bliver stillet om mange gange, det er lidt svært at vide efter de nye storkommuner, at det ikke er én person alt afhængig af hvad det der vi skal snakke om...det er for mange personer man skal præsentere sig til og sige nøjagtig det samme... og så få slynget tilbage det har jeg ikke noget med at gøre, du skal ringe til en anden"

- Ældre handicappet kvinde med sclerose

4.2.2. Aftalebrud

Det opleves for flere af de interviewede borgere som et aftalebrud, når kommunen overskrider en svarfrist, eller når det de troede var aftalt med kommunen ændres eller forsinkes, uden at de selv er blevet inddraget eller informeret. Interviewene indeholder 11 sager om aftalebrud. Sagerne omhandler et par forsinkede byggetilladelser, men den største gruppe er frustration over ikke at have fået den ønskede daginstitutionsplads eller ændringer i aftalte sagsforløb. Denne mangel på information eller dialog opleves som aftalebrud, fordi borgerne føler sig sat uden for indflydelse og fordi sagen har stor betydning for dem selv eller en pårørende.

"Der kunne jeg godt ha ønsket mig at der var nogen der havde ringet og sagt, at du får det og det tilbud til en anden dato, for så kunne vi ha' snakket om det der."

- Ung kvinde der ikke har fået daginstitutionsplads til sit barn til den ønskede tid

"...så lover hun (sagsbehandleren) at fordi min datter lige er flyttet, så skulle der komme et tilbud til hende og så går den sagsbehandler på ferie i tre uger og så sker der ikke en disse, med det resultat at hun går ned med flaget. Og det synes jeg er for dårlig kommunikation fra kommunens side. Det er ikke noget der vedrører mig, men det går ud over mig også."

- Ældre kvinde angående en datter med et misbrug

"...og selvom man har fået en melding fra dem tidligere, så lige så snart der at der kommer en ny på sagen, så er der forfra. Og selvom du tidligere har aftalt det, så kan du ryge ud i jobprøvning og hvad ved jeg."

- Ung mand i jobtræning

4.2.3. Manglende imødekommenhed

At blive mødt med venlighed og respekt hænger for mange borgere sammen med oplevelsen af at have fået en professionel sagsbehandling. Det gælder både i den direkte kontakt med sagsbehandleren og i den skriftlige kommunikation mellem borger og kommune. Venlighed og imødekommenhed signalerer tryghed og dermed forsikring om en god sagsbehandling og respekt for borgeren. Langt de fleste mener da også, at de har fået en professionel sagsbehandling. De utilfredse borgere i interviewet udtrykker, at når man møder sagsbehandlere der ikke er imødekommende, eller får tilsendt skriftligt materiale som opleves som krænkende, at deres sag ikke er blevet varetaget på en ordentligt måde. Mangel på imødekommenhed beskrives som en mangel på dialog, ikke at blive taget alvorligt, og en oplevelse af at være en sag mere end et menneske.

"Jeg tænker, de ved ikke en skid...min søster er altså ikke en bums. Jeg synes tit de er noget grove i munden og triste at snakke med..."

- Yngre kvinde angående kontanthjælp

"Det er ikke alle inden for Aalborg kommune der har lige respekt for borgernes situation ...jeg kalder jer JER og I er ikke behagelige. Det er psykisk hårdt at blive presset igennem dette system, jeg har ikke selv valgt at jeg skulle døje med sclerose."

- Ældre handicappet kvinde med sclerose

"Engang fik jeg boligsikring, det gør jeg aldrig mere, lige meget hvor lidt jeg kommer til at tjene. Der følte jeg mig som en forbryder. Skulle

skrive under på dit og dat...Man skal ikke føle sig som en tigger...det kan jeg ikke li, men det er jo mig, den enkelte person, ikke?"

- Midaldrende kvinde, boligsikring

"Jeg fik sådan et lidt løst svar, hun sagde, at hvis jeg havde læst de papirer jeg fik for fem år siden, så havde jeg fundet ud af at der kun var en meddelelse når de var en ændring... Det var sådan lidt nedgørende når man nu er folkepensionist."

- Ældre kvinde, folkepension

4.3. Borgernes holdninger til digitale medier

I interviewene svarer 39 at de enten ringede, mødte personligt op på Borgerservice eller sendte et brev til kommunen i den pågældende sag. Næsten det samme antal, (36) fortæller ligeledes, at de ofte var inde på kommunens hjemmesider for at søge efter information. For at få uddybet borgernes kendskab til de digitale løsninger, blev de interviewede spurgt om de kunne have anvendt andre teknologier. Svarerne er listet i tabel 7 og viser, at langt de fleste er fortrolige med andre medier og normalt bruger kommunens elektroniske valgmuligheder, når de søger information hos kommunen. Digitale medier beskrives som en fleksibel kommunikationsform, hvor borgeren får mulighed for at henvende sig uafhængigt af tid og rum. Desuden gives et indblik i, i hvor høj grad der er findes forhindringer i kommunes hjemmesider eller om der er andre årsager til at anvende traditionel post eller den personlige kontakt.

Tabel 7

Valgte telefon eller personlig fremmøde (kunne du have anvendt andre teknologier?)	Antal
Ja, internettet havde været nemmere at bruge	12
Ja nettet, men hjemmesiden var utilstrækkelig	11
Ja, men nettet og e-mails kan kun anvendes til standardsager	28
Ikt og sikkerhed	6

4.3.1. Internettet havde været nemmere at bruge

I mange af besvarelserne reflekterer borgerne over computerens muligheder, ved spørgsmålet om de kunne forestille sig at have anvendt andre teknologier. De fleste mener, at brug af hjemmeside havde været en nemmere løsning. Begrundelserne for ikke at have anvendt den elektroniske løsning er manglende kendskab til at muligheden fandtes eller manglende viden om anvendelsen.

“...så skulle man ha’ gjort det over internettet, men jeg ved ikke rigtig hvordan, med det kunne da ha været nemmere at gøre det hjemmefra, men der er jo også nogle lovmæssige krav...”

- Ung mand, feriepenge

4.3.2. Hjemmesiden var utilstrækkelig

En begrundelse for at vælge den personlige kontakt er for nogle at kommunens hjemmeside ikke indeholder de nødvendige funktioner. Flere af de adspurgte svarer, at de normalt bruger kommunens hjemmesider til informationsøgning og at de digitale medier sagtens kunne have været anvendt. Personerne fortæller, at de gerne sender elektroniske dokumenter til f.eks. told og skat via den digitale signatur, men at de i den pågældende sag ikke følte de kunne have tillid til den digital funktion fra kommunen – det ønskede var ikke en valgmulighed eller informationerne på hjemmesiden var utilstrækkelige.

“Personlig kontakt... det var jeg nødt til, fordi der var blevet lavet en webportal hvor man kunne følge ventelister og pasning og sådan nogle ting og det virkede ikke hensigtsmæssigt, jeg kunne ikke stole på den information der var der.”

- Yngre mand, daginstitution:

“...Jeg fandt ikke informationen på hjemmesiden og så ringede jeg til ham der var ansvarlig og så kom han med én information og den kunne jeg ikke finde på hjemmesiden. Det vil sige at der var to links til den samme information og de var ikke ens de to links.”

- Midaldrende kvinde, renovation:

“There is an English version, but it doesn’t have all the information. If you are looking for something specific, you need to go to the Danish side and get a translation.”

- Yngre indisk ægtepar, daginstitution

“Det havde været nemmere, det havde været dejligt om man kunne kontakte dem på e-mail i stedet for at køre derned...Informationerne var der (på hjemmesiden) man kunne bare ikke bruge dem. Og jeg ville gerne sende en mail. Hvis jeg skal sende en mail er jeg nødt til at vide hvem jeg skal sende den til.”

- Midaldrende kvinde, sygedagpenge

4.3.3. Internettet kan kun anvendes til standardsager

E-mails beskrives som en fleksibel kontaktform velegnet til hurtige beskeder mellem borgeren og sagsbehandleren. Borgerne mener ikke, at e-mails erstatter ansigt til ansigt kontakten, telefonen og det traditionelle brev. E-mails er stadig ikke acceptabelt, når kommunen skal give besked om vigtige afgørelser på. Brevet er stadig det mest troværdige kommunikationsmiddel, når man modtager vigtige meddelelser fra kommunen.

En sag kan være så kompliceret at den er vanskelig at forklare i en telefon, endnu sværere at beskrive i et brev eller en e-mail. Den personlige kontakt giver tryghed, mulighed for at spørge og få svar med det samme. Den personlige kontakt sikrer sagsbehandling, og at borgeren ikke bare er en sag blandt de andre i bunken.

“Man søger normalt igennem pladsanvisningen, det kan man gøre på nettet og det overvejede jeg faktisk, men det var så væsentligt med den der institution at jeg ville vente og kontakte sundhedsplejersken.”

- Yngre kvinde, daginstitutionsplads til for tidligt født

“Jeg ringer først til kommunen for at få en kontakt, en valid og sikker kontakt til den myndighed jeg gerne vil tale med. Og hvis det er nødvendigt sender jeg en mail. Det er graden af opfyldelse, hvis jeg får det jeg gerne vil ha så...”

- Midaldrende mand, en anmodning om byggetilladelse

“Jeg er ikke meget for at sende en e-mail for det kan misforstås og i telefonen kan man kommet til at sige noget i et forkert toneleje... så jeg vil helst ha' personlig kontakt.”

- Yngre kvinde

“En tilbygning er jo mere kompliceret end en flytning, og det kan jo være at man lige vil ha tingene ekstra uddybet, ja, og være sikker på at jeg havde de rigtige materialer med.”

Ung mand, tilbygning:

“Jeg ringede bare og jeg blev ved med at ringe. Det var som om man skulle ha' fat på den helt høje før der skete noget.”

- Yngre kvinde, daginstitutionsplads

“...men hvis det handler om en myndighedsbeslutning, så vil jeg helst ha det på skrift, hvis kommunen som myndighed træffer en beslutning på mine vegne, så vil jeg gerne ha det på skrift.”

- Midaldrende mand

4.3.4. IT og sikkerhed

I forlængelse af de adspurgtes overvejelser med hensyn til at modtage vigtige informationer på papir er sikkerhed omdrejningspunktet – En del udtrykker både manglende tillid til kommunens, men også egen håndtering af e-mails. Selv erfarne ikt brugere udtrykker bekymring for om kommunen eller man selv overser en vigtig meddelelse blandt alle de andre mails. En enkelt udtrykker bekymring for kommunens håndtering af personfølsomme informationer i digitale kommunikationskanaler.

“Jeg synes, at det er vigtigt at man (får) personfølsomme informationer på papir end at de ligger på nettet... Jeg har bare ikke tiltro til at kommunerne altid har styr på det, hvad IT-sikkerheden angår.”

- Yngre kvinde

“Jeg kan godt lide at have tingene i min hånd og så kommer det ud den vej...For så bliver det ikke væk eller de har aldrig modtaget mailen eller også sletter de den selvfølgelig.”

- Ung mand

“Vi har da mail...men jeg synes da bestemt at posten skal blive ved med at komme, for nu hørte vi lige at telefonnettet havde været nede i Sønderjylland...og i tirsdags da jeg kørte hjem fra Sønderjylland, da virkede min telefon overhovedet ikke.”

- Ældre ægtepar

4.4. Tid og rum for kommunikation

Den største gruppe blandt de interviewede har en arbejdstid mellem kl. 8 og 16 og blandt dem er der et ønske om at kunne henvende sig personligt eller over telefonen hos kommunen efter arbejdstid (tabel 8).

Tabel 8

Henvendelse ønskes efter kl 16.00	34
Åbningstiden er ikke vigtig	12

“Jeg synes nogle gange at det er træls at de lukker kl. 4, man kan næsten ikke nå det og så skal man sidde ude på arbejdet og gøre det og

det er ikke behageligt at alle kollegaerne kan sidde og høre med på hvad man snakker om.”

- Yngre kvinde:

“Jeg vil helst tale med dem efter arbejdstid og så tage ned og snakke med dem, man kan jo ordne praktiske ting over mailen, så er åbningstiden ligegyldig.”

- Ung mand

For den gruppe der ikke er på arbejdsmarkedet er åbningstiden ikke så vigtig

“Jeg er jo folkepensionist så det betyder ikke så meget, om formiddagen vil jeg helst, for der er der ikke så mange af dem fra arbejdsmarkedet der henvender sig.”

- Ældre mand

“Jeg synes det er fint med åbningstiderne nu, jeg går på universitetet så mine arbejdstider er fleksible.”

- Yngre kvinde:

I interviewene bliver borgerne bedt om at overveje, om de har et behov for eller synes det kunne være en god idé, hvis kommunen i højere grad benytter det offentlige rum til at informere borgerne. Det kunne være storskærme med nyheder, eller det kunne være informationssboder opstillet i f.eks. storcentre. En tredje mulighed er at stille en virtuel sekretær eller kiosk op på udvalgte lokationer, hvor folk kan henvende sig med deres spørgsmål vedrørende generelle sager som f.eks. fornyelse sygesikringsbevis, flytning etc. Den altovervejende del af de adspurgte, nemlig 36 ud af de 59 der blev spurgt, udtrykker skepsis om anvendeligheden af både infoskærme, informationsboder og den virtuelle sekretær (tabel 9). De adspurgte har svært ved at forestille sig, at de vil anvende disse tilbud. For de fleste er information og vejledning fra kommunen noget man opsøger, når man har brug for det – hjemmefra ved computeren eller via den personlige kontakt per telefonen eller ved at man henvender sig i borgerservice. Usikkerhed ved at stå på et offentligt sted og skulle henvende sig med private anliggender ville også afholde nogle fra bruge disse tilbud. Andre kan ikke forestille sig at kompleksiteten i folk henvendelser kan rummes i små infoskærme.

Tabel 9: interesse i information på udvalgte offentlige lokationer

Nej, det har jeg ikke behov for	36
Ja, det kunne være en god idé	17
Ved ikke	6
Adspurgte i alt	59

"Det har jeg faktisk ikke tænkt vanvittigt meget over, så det gør der nok ikke."

- Yngre kvinde

"Nej overhovedet ikke, jeg finder bare det jeg har brug for på nettet."

- Yngre kvinde

"... det svarer jo lidt til at man får svar på mailen, men personlig det bliver det ikke, men en fordel at man får svar med et samme."

- Yngre kvinde om virtuel sekretær

"...her står man til skue for en masse mennesker."

- Ældre kvinde

"Nej det tror jeg ikke jeg ville benytte mig af...det vil jeg slet ikke spekulere over hvis jeg gik sådan et sted her...det vil jeg helt skille ad."

- Ung mand

"...jeg har den jo med mig, min lille computer her i lommen. Infoskærme, jeg bruger det ikke, for jeg har det tilgængeligt på mig selv."

- Midaldrende mand

"Det ville ikke genere mig, men jeg ved ikke hvor mange der ville blive fanget af det ... men hjemmesiden den kigger man jo meget på."

- Yngre kvinde om storskærme i det offentlige rum

"Jeg kan ikke se at man på et lille areal kan samle den ekspertise...hvis jeg vil ha tilladelse til at grave en sø ude på parkeringspladsen...så ville det være unaturligt at lige nøjagtigt den medarbejder der repræsenterer ekspertisen inden for det område vil være tilstede på et meget lille kontor."

- Midaldrende mand

Blandt de 17 der svarer 'Ja det kunne være en god idé' er perspektivet, at få adgang til information fra kommunen på steder, hvor folk kommer og har brug for den. Det kunne f.eks. være infoskærme med ventetider, trafik-og vejr information og information til nyttilflyttere om kulturelle tilbud etc. Blandt de positive tilkendegivelser ser folk de små informationsboder som en service for de mennesker der bor i yderområderne af de nye storkommuner, opstillet på centrale steder i lokalområder i de nye storkommuner. En enkelt borger ser perspektiver i at flere servicesteder giver mulighed for en 'second opinion' i sagsbehandlingen.

"Det er ikke noget jeg har tænkt over, men jeg synes at det er god idé at busserne har den infoskærm med hvornår busserne kører...den type information...når man står et sted og venter, og man ikke føler at man spilder sin tid"

- Ung mand

"Så skulle det være ude i de små kommuner...ældre mennesker skal jo helt til Brønderslev for at komme på kommunekontoret...det var måske en idé at man flyttede et kontor derud, så de havde et sted at henvende sig."

- Ældre kvinde

"Det tror jeg det ville være. De har jo kontorer rundt omkring fordelt i fagområder, jeg tror familieområdet ligger lige over på den anden side af vejen...og der er også et kontor ude i Svenstrup, men jeg er ikke sikker på hvad de har med at gøre for de er spredt efter at så har de en funktion der og hvis du skal ha' den funktion så skal du derhen...de har også et kontor ude ved Sønderborg, hvad var det nu det var."

- Midaldrende mand

"Det kan jeg godt se en mulighed i...for at komme i kontakt med nogen som måske er lidt mere neutrale end dem man lige står face to face til. Fordi nogen gange skal man jo have nogle andre med i forløbet. Så glider det jo, det har jeg selv oplevet."

- Yngre kvinde:

Blandt de adspurgte er der seks personer der svarer at de meget sjældent er i kontakt med det offentlige og ikke ved om det er en service der har behov for.

4.5 God borgerservice

For at få borgernes egne ord for hvilke værdier de synes er væsentlige for det offentlige, blev de bedt om at komme med nogle spontane bud på hvad der er god borgerservice og kommunikation, og hvad det offentlige betyder for dem.

Hvad er god borgerservice?

Venlighed og imødekommenhed

“Nu arbejder jeg selv i en Dagli Brugs, så jeg ved godt noget om hvad god borgerservice er...det går vi meget op i nede hos os... at vi ser folk i øjnene når vi snakker til dem ... at være smilende og venlige og giver os tid...”

- Ung mand

“At vi møder hinanden ligeværdigt, at vi har en fælles sag vi skal finde en løsning på, at vi er på samme niveau.”

- Yngre kvinde

Tilgængelighed og direkte kommunikationsveje

“Det nye borgerservice, det kan jeg godt lide. Det med ’ at du skal lige op på det kontor’ det gider vi ikke. Der skal stå én derovre der ved hvad det drejer sig om.”

- Ældre mand

“Det er lidt svært at forstå mange af de ting inde fra kommunen. Hvis de havde nogle fornuftige hjemmesider, så kunne man gå derind og lede... En uddybet telefonbog på nettet ville være rigtig smart”

- Ung mand

“Jeg er jo en klassisk børnefamilie, så det at daginstitutionerne har længe åbent, at de ikke lukker ned kl. 16...det er også god borgerservice”

- Midaldrende mand

Hurtig og effektiv sagsbehandling

"Jeg er et effektivt menneske, så der skal resultater til. Så der må ikke gå for længe før de svarer på min mail. Jeg forventer svar inden 24 timer, bare det er ' jeg har læst din mail...så ved jeg, at der er styr på det, i stedet for at stå der i det uviste..."

- Midaldrende mand

Individuel sagsbehandling

"de skal sætte sig ind i hvert enkelt tilfælde, i stedet for at det hele bliver skematiseret, nå du har det og det, normen for det er at vi gør sådan og sådan. Prøv og hør, jeg har de og de skavanker. Jamen vi plejer at gøre sådan..."

- Ung mand

"At jeg kan få en personlig betjening hvis jeg ønsker det, mange ordblinde de har ikke så mange muligheder for at finde informationer på nettet og hvis man er dårlig til at formulere sig så er det nødvendigt at man kan gå ind og snakke med nogen, fordi man ikke er glad for den maskine"

- Midaldrende kvinde

Dialog

"at det er kommunikation begge veje og ikke kun én vejs kommunikation."

- Ung mand

Borgerindflydelse

"Borgerservice.dk, det er et godt initiativ af folk kan diskutere forskellige ting på nettet og prøve at inddrage befolkningen lidt mere i beslutningsprocesserne"

- Ungt par

Klar kommunikation

"I breve der er det et høfligt og venlig sprog, uden at det bliver pakket for meget ind i floskler, men sådan at ganske almindelige mennesker kan forstå det."

- Yngre kvinde

“at man kan sende en mail til kommunen og så få et klart svar og at de ikke begynder at snakke en hel masse paragraffer, at de snakker på et niveau hvor alle kan være med.”

- Ungt par

Hvad betyder det offentlige for dig?

Tryghed, Det er et sikkerhedsnet. Det er der man henvender sig hvis det hele brænder sammen om ørene på én.

“...lige pludselig kommer man i en situation og hvis de ikke havde været der hvor skulle vi ha' gået hen og hvem skulle vi spørge, vi ved jo ingenting.”

- Midaldrende ægtepar

Identitet. Det offentlige er med til at definere hvad det vil sige at bo et velfærdssamfund som det danske:

“engang hvor jeg var i USA kom jeg til at diskutere med en dansker der var flyttet herfra og han mente det var dumt at betale så meget hvis man ikke fik brug for det...men jeg ser det lidt som at man ikke bliver tabt på gulvet og at der altid er nogen der vil tage sig af én sikkerhedsnet”

- Yngre kvinde

“I have been here for three years. The first year it was very frustrating. I felt that I would rather pay for my own thing instead of paying tax...there is a more socialist approach to things here...I'm more into the american capitalist system...I was brought up to look after myself.”

- Yngre indisk ægtepar

“...eftersom jeg er studerende betyder det jo meget. Det er mit livsgrundlag. Jeg har boet i USA så jeg ved godt hvordan det er. Og selv om der følger en vis social kontrol med et danske system, så vil jeg foretrække det. Jeg modtager jo gratis undervisning og SU som når man har prøvet at se at det kan være anderledes så bliver man meget glad for det...Mine forældre ville ikke have råd til at sende mig hele vejen op igennem systemet, hvis det havde været i USA...”

- Yngre kvinde

Det offentlige bidrager til velfærdssamfundet

“Det betyder meget at få passet mit barn når jeg er på arbejde, at hun er et godt sted. Jeg synes generelt at det hele i det offentlige er vigtigt.”

- Yngre kvinde

“...det er vigtigt det offentlige skal tage sig af nogle ting for mig og min familie, sygehuse, daginstitution ...sådan som vi har det nu.”

- Yngre kvinde:

“det betyder meget, altså sådan at kunne komme på biblioteket og låne bøger når vi lave projekt.”

- To yngre kvinder

Det offentlige er med til at regulere velfærdssamfundet

“Hvis vi ikke har det offentlige, har vi ikke et dynamisk samfund.”

- Midaldrende mand

“Man tænker ikke meget over det i det daglige, men det betyder bare at det fungerer når man har behov for det, og at man ikke misbruger det. Jeg tænker, at der er nogen der får i hoved og røv, og som forstår at udnytte systemet.”

- Ældre kvinde

“Vi kan jo ikke undvære dem. Jeg synes, i hvert tilfælde at det er rart at der er nogen der kan tage en beslutning.”

- Midaldrende kvinde

“Det er nødt til at være der ellers kan vi ikke fungere som samfund, nu tilhører vi jo en af de højeste velfærdslande og vi har brug for en stor offentlig sektor. Vi har brug for et godt serviceniveau omkring os... men derfor kan man godt lære en masse af det private omkring effektivisering.”

- Midaldrende mand

Det sociale er vigtigt, at det offentlige sørger for de svageste i samfundet

”det er vigtigt, at folk der ikke har noget arbejde kan få hjælp. Mine forældre har to plejebørn og der synes jeg, at det er vigtigt at når de er hjemme hos deres (rigtige) forældre at de får nogle penge fra det offentlige for at de kan få det hele til at løbe rundt...jeg ved godt at vi stadig har fattige mennesker i det danske samfund, men at man ved, at alle mennesker overlever...jeg synes at det er ok at man betaler penge til det”

- Ung mand

”det betyder alt. Det betyder sikkerhed. Hvis alting skulle privatiseres ...her har jeg en sikkerhed, fordi vi har et samfund, hvor vi har brug for de ting og hvor vi kan hjælpe hinanden.”

- Midaldrende ægtepar

4.6 De tre cases

Som nævnt i kapitel 2 blev borgerne bedt om at vælge mellem tre forskellige opgaver, som borgerhenvendelser til kommunen. De kunne vælge at melde flytning, skrive et barn op til daginstitution eller søge om tilladelse til at lave en tilbygning. I opgaven redegøres for strategi og hvilken teknologi de vil anvende. Hvor lang sagsbehandling forventes og på hvilket tidspunkt betragtes opgaven som løst. Borgernes overvejelser skal give os i et indblik i kendskab og forventninger til kommunens digitale forvaltning. I hvilke situationer er de elektroniske løsninger hensigtsmæssige og hvilke situationer fortrækker borgeren at blive betjent personligt af kommunen.

Tabel nr. 10

Melde flytning	Skrive barn op til institutionsplads	Søge om tilladelse til tilbygning
22	10	17

Flytning:

Tabel nr. 11

Strategi:	1.Elektronisk flytteformular	2.Anvende posthusets flyttemappe	3.Personlig henvendelse i borgerservice	4.Telefonisk henvendelse
Antal:	9	7	4	2
Forventet ekspeditionstid	Et par dage	ca. en uge	3-4 dage ca. to uger	3-4 dage

Lidt under halvdelen af borgere (9 ud af 20) ville vælge at gå ind på kommunens hjemmeside og finde en elektronisk flytteformular. Tre af de interviewede er ikke helt sikker på om det kan lade sig gøre. Fire af de ni personer foretrak at printe formularen hjemmefra og derefter sende den med posten eller aflevere den personligt.

(table nr. 11). En enkelt begrundet dette med at hun engang forgæves har forsøgt at sende en flytteformular over nettet. Et par stykker mener, at det vil være mere sikkert at sende formularen med posten, antagelsen er at en elektronisk formular nemmere kan blive overset af kommunen end et almindeligt brev.

De sidste fem personer ville foretrække at sende flyttemeddelelsen som en elektronisk formular. Begrundelsen for den elektroniske løsning er, at det er nemt og kan gøres hjemmefra og to af de interviewede har en forventning til, at den elektroniske strategi giver en hurtig ekspeditionstiden på en til to dage.

Når man sender en elektronisk flyttemeddelelse, forventer man at modtage en kvittering fra kommunen på at meddelelsen er registreret. Den elektroniske version forkorter for nogle opfattelsen af hvornår opgaven er løst. Blandt denne gruppe mener flere nemlig, at opgaven er afsluttet når de har modtaget denne kvittering. Den sidste halvdel i denne gruppe, mener dog først at opgaven er løst, når man modtager det gule sygesikringsbevis.

Blandt en del af de 20 adspurgte betyder det meget, at man har en viden om at den traditionelle flyttemappe fra posthuset indeholder en oversigt over de relaterede opgaver, der følger med en flytning. Så selvom man vil anvende den elektroniske version, vil man bruge flyttemappen fra posthuset som huskeseddel til flytningens relaterede opgaver.

Blandt de personer der svarer, at de vil møde op personligt eller ringe for at melde flytning, er den overvejende begrundelse at de ikke føler sig fortrolige med internettet. Ved at ringe eller møde personligt op hos borgerservice kan man få et overblik over samtlige opgaver i forbindelse med en flytning og på borgerservice kan man få løst det hele på engang.

“Jeg kunne godt tænke mig at det skete på en gang, så man ikke skulle udfylde noget og sende det ind.”

- Yngre kvinde

Blandt de syv borgere der ville vælge posthusets flyttemappe, er de fire personer klar over muligheden af melde flytning over nettet. Begrundelsen for alligevel at vælge flyttemappen er, at den elektroniske er for besværlig. To fortæller at de har forsøgt, men systemet lukkede ned, da de forsøgte at undgå at give adresseoplysninger de ikke ønskede at give videre.

“Den blev bare ved med at sige at vi manglede at udfylde nogle felter.”

- Ungt par

De sidste tre ville vælge at sende den traditionelle postmappe fordi det var det de gjorde sidste gang de flyttede, og begrundelsen er, at dengang virkede det. Samtlige fra ‘postmappegruppen’ forventer en ekspeditionstid på en uge og derover.

“Jeg tror jeg vil udfylde den på nettet, men det kan godt være at jeg ville hente sådan en flyttemappe på posthuset for at være sikker på at jeg har fået det hele med.”

- Midaldrende kvinde

Skrive barn op til daginstitution

Ialt 10 personer valgte opgaven med at skrive et barn op til en dagsinstitution. Borgernes strategi for opgaven, drejer sig om hvorvidt man kontakter kommunen på telefonen eller om man først går på kommunens hjemmeside og søger information.

Tabel nr. 12

Strategi	1. Informationssøgning på nettet, derefter personlig kontakt	2. Kontakte pr telefon
Antal	7	3

Tabel nr.12 viser at de fleste (7 ud af 10) ville vælge strategi nr. 1, nemlig at gå på internettet og undersøge forskellige forhold om daginstitutionstyper, ventelister osv. De interviewede mener, at det er en fordel at kunne undersøge kommunens tilbud derhjemme. Derefter ville man tage personlig kontakt til kommunen via telefonen, for at blive skrevet op og få yderligere information. Begrundelsen for at bruge telefonen og ikke sende en elektronisk ansøgning er, at da det drejer sig om ens barn er opgaven af så stor betydning, at det ville være nødvendigt at have en personlig kontakt til kommunen. Herefter mener de fleste så, at mailen er en nem og fleksibel kommunikationsform for det videre forløb, under forudsætning af at der er en person man kontakte. Den personlige kontakt til kommunen Ansøgningen kan derfor for de flestes vedkommende sendes som en elektronisk formular. Det er ligeledes betryggende for de fleste at modtage en kvittering fra kommunen på at ansøgningen er modtaget. En enkelt mener, at hele optagelsesprocessen kunne foregå via en personlig kode til kommunes hjemmeside, som kun har med børn at gøre. Opgaven er løst når man modtager tilsagn om den ønskede institutionsplads. De fleste udtaler at det er uvæsentligt om man modtager tilsagnet som et brev eller som en mail.

Et typisk kommunikations forløb med kommunen kunne se således ud:

1 informationsøgning på nettet
2 telefonisk kontakt til kommunen
3 sende elektronisk ansøgning om optagelse via kommunens hjemmeside
4 modtage mail med bekræftelse på ansøgning
5 evt. mail kommunikation med kommunen
6 modtage tilsagn om optagelse enten som mail eller brev

“Jeg ringer først for at få en sikker og valid kontakt til kommunen.”

- Midaldrende mand:

De sidste tre personer vælger strategi nr. 2, nemlig at tage personlig kontakt til kommunen. Som begrundelse ønsker de at kommunens skal guide borgerne igennem

optagelsesprocessen, og hjælpe med at skabe et overblik over hvilke ansøgninger der skal udfyldes.

Alle i denne gruppe mener at opgaven er løst når man modtager en bekræftelse med posten på at ens barn har fået den ønskede institutionsplads

Tilbygning

I alt 17 personer valgte opgaven med at søge tilladelse til en tilbygning. De interviewedes forventninger til sagsforløbet kan skematiseret de fire forskellige strategier. (Tabel nr. 13)

Tabel nr.13

Strategi 1	Møde personligt op hos kommunen
Antal: 2	Telefonisk kontakt
Opgaven er løst når	Modtage tilladelse med posten efter fire til seks uger

Strategi 2	Møde personligt op hos kommunen
Antal: 9	Modtage brev fra kommunen med ansøgning
	Sende ansøgning som elektronisk formular eller som brev
	Mail kommunikation med kommunen
Opgaven et løst når	Modtage mail eller brev med tilladelsen efter ca. en måned

Strategi 3	Ringe til kommunen
Antal: 4	Modtage brev fra kommunen med ansøgning
	Kommunen møder op hos borgeren for at se tilbygningen
Opgaven er løst når	Modtage godkendelse af byggeriet med posten efter ca. en måned

Strategi 4	Informationssøgning på nettet
Antal: 2	Person søgning på nettet
	Sende en mail
	Plantegninger over byggeriet kan sendes mellem borger og kommune digitalt eller med posten
Opgaven er løst når	Modtage byggetilladelse efter ca. 14 dage

I den første strategi som beskrives af to af de interviewede er der en forventning om et kort forløb hvor borgeren møder personligt op til et aftalt møde hos kommunen. Sammen med en medarbejder fra teknisk forvaltning udarbejdes en ansøgning om byggetilladelse. Hvis der herefter er behov for yderligere kommunikationen mellem borger og kommune foregår herefter over telefonen. Tilladelse til at gå i gang med byggeriet sendes som et almindeligt brev.

Ni personer og dermed den største gruppe af de interviewede beskriver forløbet i strategi nr. 2 som et typisk byggetilladelsesforløb. Som i den forrige gruppe møder man op til et aftalt møde på kommunen for at få en personlig kontakt til en sagsbehandler. På mødet informerer man om ønsker til byggeriet, kommunen rådgiver om regler osv. Herefter modtager borgeren en ansøgningsformular med posten som sendes tilbage enten elektronisk eller med posten. I denne gruppe udtaler flere, at de ikke er helt klar over om man kan sende en byggeansøgning elektronisk via den digitale signatur. Den videre kommunikation mellem borger og kommune kan herefter foregå som mails. Tilladelsen til byggeriet fra kommunen kan sendes både som mail eller som almindelig post. Opgaven er løst, når man modtager tilsagn om at det er ok at gå i gang med byggeriet.

Ved strategi nr. 3 ringer borgeren til kommunen for at få en personlig kontakt til sagsbehandler fra kommunen og for at blive informeret om bygningsregler etc. Borgeren modtager regler og retningslinier med posten fra kommunen og går derefter i gang med byggeriet. Sagsbehandlingen foregår herefter ved byggeriet, sagsbehandleren fra kommunen møder op og fungerer som rådgiver. Når tilbygningen er færdig møder sagsbehandleren op for at godkende det. Opgaven er løst når man får den endelige godkendelse.

Ved strategi nr. 4 er som er beskrevet af to af de interviewede forgår forløbet udelukkende elektronisk. Regler og retningslinier for byggeriet finder man ved informationsøgning på kommunens hjemmeside. Kontakten til en sagsbehandler ved teknisk forvaltning skaffes som mail. Kommunen sender ansøgningsformularer til borgeren eller formularerne findes på kommunes hjemmeside. Ansøgningen printes ud, sendes som post eller sendes via den digitale signatur til kommunen.

“...en tilbygning er jo mere kompliceret end en flytning. Det kan jo godt være at man lige vil ha’ tingene ekstra uddybet. Være sikker på at man har de rigtige materialer.”

- Midaldrende mand

“Jeg kan sagtens scanne mine plantegninger ind og sende dem via min digitale signatur. Men plantegninger over huset ligger i 1 gange 1.5 meter. Så den er lidt svær. Det er nemmere at give dem det, de har nemlig kopimaskiner til at tage dem.”

- Midaldrende mand

“Det ville være smart hvis man kunne sende ansøgningen som mail. Det tror jeg ikke man kan. Gad vide hvis man havde en digital signatur, om man kunne gøre det.”

- Midaldrende kvinde

Besvarelserne fra de interviewede giver et indblik i at borgernes tilgang til at få løst en opgave hos kommunen ikke er styret af de teknologiske muligheder, men af hvordan man mest hensigtsmæssigt får opfyldt sine ønsker. Mange har dog kendskab til kommunens digitale forvaltning, og man vil gerne benytte dem. På detaljeniveau er der usikkerhed om, hvad der kan lade sig gøre med hensyn til at sende elektroniske formularer via den digitale signatur.

Så snart opgaven er lidt kompliceret eller er af personlig karakter ønsker man at få etableret en personlig kontakt til en sagsbehandler.

Indgangen til den digitale forvaltning er kommunens hjemmeside. Det er her man vil søge efter informationer og finde frem til de rette personer hos kommunen. Besvarelser viser også at i højere grad folk vælger at benytte de elektroniske løsninger jo hurtigere forventer de at få betjent deres sag.

5. Digitale udfordringer

Centrale konklusioner i den empiriske undersøgelse er at

- Borgere er forholdsvist positive over for digital kommunikation med kommunen. Barrierer herfor er primært ifht. anvendelighed (hjemmesiden opleves som utilstrækkelig, der mangler funktionalitet til at udføre den ønskede opgave) og skepsis over for sikkerheden i kommunens ikt-systemer (håndtering af personfølsomme data).
- Det offentlige vægtes højt af de interviewede og tilsvarende er forventningerne til det offentlige høj når de henvender sig. Uklare kommunikationsveje, manglende eller forsinkede svar og upersonlig kommunikation opleves negativt af borgere som manglende imødekommenhed og decideret aftalebrud.
- Imødekommenhed, tilgængelighed, klare kommunikationsveje og effektiv sagsbehandling er centralt for borgernes forståelse af service.
- Hensyn til det enkelte individ samt dialog (vs. information) er centralt for borgernes forståelse af *borgerservice*.
- Borgerne er ikke optaget af sagsgange og teknologi. Borgerne er optaget af deres sag og håndteringen af denne.

På den baggrund har vi opstillet følgende digitale udfordringer prioriteret efter en stigende kompleksitet.

1. Brugervenlighed og brugbarhed af eksisterende digitale services
2. Fokus på transparens
3. Fokus på service
4. Fokus på personlig service
5. Borgersamarbejde

5.1. Brugervenlighed og brugbarheden af eksisterende digitale services

Anvendelighed og borgernes oplevelse af ikt-sikkerhed er en barriere for digital kommunikation af eksisterende digitale services – primært hjemmeside og e-mail. Forbedring af disse eksisterende digitale services bør derfor ske med fokus på brugervenlighed og brugbarhed.

Brugervenlighed og brugbarhed af eksisterende digitale services er placeret i den simple ende af skalaen af udfordringer. Begrundelsen herfor er, at teknologien eksisterer og opgaven med at arbejde fokuseret med brugervenligheds test og re-design kan igangsættes. Det skal dog understreges, at problemstillingen om brugervenlighed og brugbarhed ifht. digital borgerservice er kompleks. Der er tale om universal brugervenlighed – et krav om at gøre ikt-services anvendelige for alle borgere. Design for erfarne og hyppige brugere er vanskeligt. Design til et bredt publikum af både erfarne og uerfarne, hyppige og sjældne brugere er en endnu større udfordring. (Schneiderman 2000#). Storskala studier af succesfulde web-initiativer påpeger, at strategier som har været effektive til at motivere brug af internet ikke er specifikke for bestemte grupper men netop relevante for alle grupper af borgere. Adgang til internet, lærings miljøer, forbedring af brugervenligheden på kommunale

websites og formidling af viden om fordele ved digital borgerservice er centralt og anvendeligt for alle borgere. Essentielt er således en fortsat adressering af digitale barrierer som det første skridt mod at gøre digitale borgerservices anvendelige for alle.

5.2. Transparens i kommunikationen

Digital kommunikation fejler i de tilfælde, hvor borgeren har en oplevelse af at kommunikere med et system – en følelse af at være fanget i et system som ikke kan gennemskues. Forbedring af denne problemstilling kan ske med fokus på transparens i kommunikationen.

Fokus på transparens i kommunikationen er placeret i den forholdsvis simple ende af udfordringer, fordi viden fra dette og andre studier i eGov+ projektet eksisterer og tydeliggør, et konkret behov for design af transparens i sagsgangen. Simpelt kan dette løses ved at supplere eksisterende blankt kommunikation med proces kommunikation. Mere komplekst peger dette fokus på et decideret skift fra blankt kommunikation (forvaltningens perspektiv) til proces kommunikation (borgerens perspektiv) og eksperimenter med prototyper og alternative designs af digitale services.

5.3. Service – at blive mødt

Service handler for borgerne om imødekommenhed, klare kommunikationsveje og effektiv sagsbehandling. De første punkter er primære, dvs. hvis borgeren oplever at blive taget godt imod og guidet gennem et sagsforløb er borgeren typisk forstående over for eventuelle forhindringer eller forsinkelser. Mens transparens og evnen til at kunne anvende digitale services handler om mulighed for at kunne deltage, handler service derimod om at blive mødt.

Et fokus på service er placeret som en større digital udfordring. Studier af succesfulde firmaers evne til at servicere kunder peger ligeledes på faktorer som værdighed, respekt, opmærksomhed og imødekommenhed identificeres som centrale for service (Horell 2005). Men hvordan designer man digital imødekommenhed? Imødekommenhed er mere end indsigt i sagsforløb. Eksisterende tiltag som digitale service agenter i form af personer med navne som Betty (Frederiksberg kommune) og Emma (Århus kommune) er eksempler på et forsøg i denne retning (Lemke 2009#). Private virksomheder (amazon.com er et typisk anvendt eksempel) har i flere år haft succes med personlig genkendelse og henvendelse til kunder og har i enkelte tilfælde givet inspiration det offentlige område (#Dearden; #Christiansen). Essentiel er her at påpege at service for borgeren handler om at blive mødt. Det er med dette ønske at størstedelen af de udspurgte i denne undersøgelse foretrækker den personlige kommunikation. Undersøgelsen kan ikke pege på konkrete design løsninger men kun påpege borgernes opfattelse af service og behovet for fortsat analyse og fremtidige eksperimenter inden for dette område.

5.4. Personlig service – involvering i specifikke behov og forhold

God digital borgerservice er oplevelsen af dialog. Personlig service er således mere end service i form af imødekommenhed og genkendelse. Personlig service er en involvering i borgerens specifikke behov og sag.

Eksisterende forskning viser, at digital borgerservice, der fokuserer på borgerens specifikke behov, sag og personlige forhold har størst succes (Kolsaker & Lee Kelley 2008). Det er her klart at eksempler som digitale Betty og Emma agenter eller amazon.com's digital genkendelse ikke er svaret. Samtidigt forklarer det, hvorfor e-mail er et af de foretrukne medier, når der er tale om personlig kommunikation med en sagsbehandler. En ulempe for alle digitale medier som er undersøgt i denne undersøgelse er deres skriftlighed. Det skriftlige gør det vanskeligt at kommunikere specifikke behov og personlige forhold og afstanden i tid og rum mellem spørgsmål og svar er en barriere for oplevelsen af dialog. Fokus på personlig service er således placeret som en større udfordring eftersom der heri ligger en ambition om at erstatte personlig betjening, indsigt og ansvar, med digitale løsninger – en ambitiøs og måske ikke effektiv digitalisering (kmd-Konsulentservice 2008).

5.5. Borgersamarbejde

Generelt viser nærværende undersøgelse, at borgerne ikke er optaget af sagsgange og teknologi. Borgerne er optaget af deres sag og håndteringen af denne. Konkret peger det på, at borgeres behov, motiver, perspektiver og idéer er anderledes end dem som findes hos kommuner og ikt-virksomheder. Ovenstående udfordringer lister mulige tiltag mod bygge bro mellem digitale borgerservices og borgeres anvendelse heraf. Et vigtigt skridt videre i denne retning er dog etablering af et systematisk og dedikeret borger samarbejde ifht. design af digital borgerservice. Konkret ifht. opdraget for denne undersøgelse kan påpeges, at et ikt-partnerskab for digital borgerservice bestående af ikt-virksomheder og kommune mangler borgere. En central udfordring er etablering af et samarbejde mellem disse tre aktører for digital borgerservice.

Eksisterende forskning viser, at der er ringe tradition for at involvere borgere i design af digitale forvaltnings løsninger (Følstad et al 2004). Borgersamarbejde i design af digitale løsninger handler dels om at adressere faren for marginalisering og ekskludering samt deraf følgende demokratitab og individuelle tab som følge af teknologisk udvikling (jf. afsnit 5.1.). Men borgersamarbejde handler i lige så høj grad om at forstå borgeres perspektiver og motiver og arbejde for at designe for disse (jf. afsnittene 5.2. – 5.4.). Et fokus på borgersamarbejde er umiddelbart simpelt: lav borgerfora, fokusgrupper, workshop, undersøgelser som denne, osv. Samtidig er det den mest komplekse udfordring. Som påpeget af (Bertot et al 2008) kalder et borgersamarbejde på løbende engagement og ønske om at forbedre service så de møder borgernes behov, en villighed til at arbejde med og implementere identificerede behov hos borgere. Borgersamarbejde kan med andre ord forpligtige og fordyre digitalisering. En ekstra part skal med på råd, processer skal være iterative og denne undersøgelse viser, at et borgerperspektiv uden tvivl vil kræve et skift fra et effektivitets orienteret perspektiv til et borger service perspektiv. Denne udfordring er derfor placeret som den største. Et borgersamarbejde og dermed borgerperspektiver i

det digitale borgerservice design kan dog uden tvivl bidrage positivt til at mindske kløften mellem digitale services og deres gennemslag og brug af borgere.

6. Referencer

- Andersen, K. N. (2007) *Den brugerdrevne forvaltning. Mulighed og grænser for forvaltning*. Jurist- og Økonomforbundet.
- Bertot, J. C., P. T. Jaeger, & C. R. McClure (2008) Citizen- Centered e-Government Services: Benefits, Costs and Research Needs, i *Proceedings of the 2008 International Conference on Digital Government Research*.
- Christiansen, E. (2007) *Inclusiveness as a Parameter in Design og Online Interaction with Public Authorities, i Perspectives on e-Governance: Technology and Infrastructure, Politics and Organisation, Interaction and Communication*, red. /A.M. Kanstrup; T. Nyvang; E.M. Sørensen. Aalborg Universitetsforlag.
- Dearden, A. (2006) *Make it so! Jean-Luc Picard, Bart Simpson and the design of e—public services, i Proceedings of the Ninth Conference on Participatory Design: Expanding Boundaries in Design*, Volume 1, Trento, Italy, August, 2006.
- Følstad, A., H. D. Jørgensen & J. Krogstie (2004) *User Involment in e-Government Development Projects*, NordiCHI, October 23-27, 2004, Tampere, Finland.
- Kanstrup, A.M., T. Nyvang, & E. M. Sørensen, red. (2007) *Perspectives on e-Government: Technology & Infrastructures, Politics & Organisation, Interaction & Communication*, Aalborg Universitetsforlag.
- KMD Konsulentsservice (2008) Aalborg Kommune – Resultat af borgerundersøgelse.
- Kolsaker, A. & L. Lee-Kelley (2008) *Citizens Attitudes Towards e-Government and e-Governance: A UK Study. International Journal of Public Sector Management*, Volume 21, issue 7.
- Lemke, T. (2009) *'Betty' og 'Emma' skal hjælpe kommuner med digitale selvbetjeningsløsninger*, Version 2. <http://www.version2.dk/artikel/9526-betty-og-emma-skal-hjaelpe-kommuner-med-digitale.selvbetjeningsloesninger>.
- Norman, D. (1998) *The Design of Everyday Things*. MIT Press.
- Pilling, D. & Boeltzig H. (2007) *Moving Towards e-Government – Effective Strategies for Increasing Acces and Use of the Internet Among Non-Internet Users in US and UK*, The Proceedings of the 8th Annual International Digital Government Research Conference, May, 2007.
- Sanford, C. & J. Rose (2007) *Characterising eParticipation*, i *International Journal of Information Management*, Volume 27, Issue 6, December 2007, pages 406-421.
- Schneiderman, B. (2000) Universal Usability, i *Communications of the ACM*, Volume 43, Issue 5, May, 2000.
- Strauss, A. & J. Corbin (1990) *Basics of Qualitive Research: Grounded Theory Procedures and Techniqes*. Sage Publications.