
Hvad er det fællesoffentlige statistiksystem?

Det fællesoffentlige statistiksystem opsamler anvendelsesstatistik for offentlige selvbetjeningsløsninger. Systemet består af to dele: opsamling af data og præsentation af data.

Opsamlingen af data foregår ved hjælp af et lille stykke kode, også kaldt ”tællerscript”. Tællerscriptet gør det muligt at følge borgernes aktivering og afslutninger af selvbetjeningsløsninger. En påbegyndt borger-aktivitet fortolkes som en påbegyndt selvbetjening, hvorimod en afsluttet borger-aktivitet fortolkes som en gennemført og afsluttet selvbetjening – altså en gennemført transaktion.

Opsamlingen af data foregår gennem standardproduktet Google Urchin, som indeholder det tællerscript, der skal placeres på selvbetjeningsløsningerne, for at statistikken kan opsamles.

Præsentationen er udviklet, så det er nemt for myndigheder og leverandører at se statistikken og danne sig et overblik. Derudover kan statistikken udtrækkes i forskellige formater (fx Excel) til eget brug og videre bearbejdning.

- [Statistik for anvendelse af selvbetjeningsløsninger \(nyt vindue\)](#)

Hvad kan statistiksystemet?

Systemet dokumenterer anvendelsen af selvbetjeningsløsninger på tværs af hjemmesider og over tid. Det vil sige, at statistikken er uafhængig af, om selvbetjeningsløsningen fx anvendes på en kommunes hjemmeside eller på borger.dk.

Både myndigheder og it-leverandører kan bruge og have gavn af systemet. I kan vælge at se statistik for enkelte, udvalgte eller alle jeres selvbetjeningsløsninger, og I kan sammenligne anvendelsen med andre myndigheders anvendelse af samme eller andre selvbetjeningsløsninger. Desuden kan I sammenligne anvendelsen i to forskellige perioder.

- [Vejledning i implementering af tællerscript \(nyt vindue\)](#)

Hvorfor anvende statistiksystemet?

Med systemet i hånden har både myndigheder og it-leverandører et meget kraftfuldt værktøj til at dokumentere, hvordan det rent faktisk går med kanaliseringen mod selvbetjening over tid. I kan se, hvilke løsninger der bliver brugt,

hvor meget, hvornår og fra hvilke hjemmesider. Desuden kan I se, hvad gennemførelsesprocenten er. Det kan I som myndighed bruge til at effektivisere jeres borgerservice.

Tallene kan fx fortælle, om der er behov for at gøre en selvbetjeningsløsning mere brugervenlig (lav gennemførelsesprocent), eller om I har behov for at gøre borgerne mere opmærksomme på selvbetjeningsløsningen (lav anvendelsesgrad).

Desuden er styrken i systemet, at man kan sammenligne anvendelsen af ens egne selvbetjeningsløsninger med andres. Borger.dk stiller alle oplysninger i systemet fuldt til rådighed for alle, der måtte have interesse i at se, hvordan det går. Statistiksystemets data bruges derudover i forbindelse med dokumentation for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategis mål, og at gevinster realiseres

- [Digitaliseringsstrategiens initiativer \(nyt vindue\)](#)

Nye selvbetjeningsløsninger kan ikke benytte tællerscript

Der lukkes for tællerscript på nye borgerrettede selvbetjeningsløsninger den 6. juni 2017.

Årsagen er, at borger.dk's system til administration og udstilling af selvbetjeningsløsninger på borger.dk, kaldet OPIS, skal fornys og bliver integreret i borger.dk-platformen.

Som konsekvens heraf vil det ikke længere være muligt at udstede nye tællerid'er til brug for måling og statistik for anvendelsen af selvbetjeningsløsninger via borger.dk's statistiksystem (anvendelse.borger.dk).

Det betyder i praksis, at nye selvbetjeningsløsninger forsat kan tilmeldes og udstilles via borger.dk-portalen, men at der ikke kan installeres tællerscript på nye borgerrettede selvbetjeningsløsninger, som det ellers er anbefalet i udviklingsvejledningen.

Udviklingsvejledningens punkt 3.7 om brug af tællerscript tilpasses på den baggrund. Anvendelse.borger.dk bevares, så det forsat vil være muligt for myndighederne at hente statistik for allerede oprettede selvbetjeningsløsninger via anvendelse.borger.dk.

Der vil i regi af digitaliseringsstrategiens initiativ 1.2 blive udviklet nye metoder til opgørelse af brugen af selvbetjeningsløsninger.

Har du spørgsmål eller brug for yderligere information, er du velkommen til at skrive til admin@borger.dk.

Hvor finder vi oplysningerne om anvendelsen af vores selvbetjeningsløsning?

Det gør I ved at gå ind i statistiksystemet på statistik.borger.dk. På forsiden kan du søge på de ønskede anvendelsesdata. Du kan bl.a. filtrere på periode, myndighed og leverandør. Når du har klikket 'søg', får du vist en liste over alle løsninger, der svarer til din søgning, og med oplysninger om bl.a. antal transaktioner, gennemførselsprocent og gennemsnitlig gennemførelstid. Du kan ved at klikke på den enkelte løsning se specifikke oplysninger for løsningen.

For de tællerscript, der er installeret, foregår statistikopsamlingen automatisk.

- [Statistik for anvendelse af selvbetjeningsløsninger \(nyt vindue\)](#)

Hvad koster det?

Det er gratis at anvende statistiksystemet.

Tæller statistiksystemet rigtigt?

Statistiksystemet og tællerscriptet tæller som udgangspunkt altid rigtigt!

Det vil sige at den indsamlede data for antallet af borger-aktiviteter (fortolkes som en påbegyndt selvbetjening) og afsluttede borger-aktiviteter (fortolkes som gennemført og afsluttet selvbetjening). som udgangspunkt er valide.

Der kan være tilfælde, hvor statistikken på anvendelse.borger.dk og fra et leverandørsystem ikke er 100 pct. ens. Årsagerne til dette kan være en kombination af følgende:

- Leverandøren har installeret tællerscriptet forkert
- Aktivering og transaktion fortolkes forskelligt
- Leverandørens backend-data inkluderer også andre aktiverings- og transaktionsdata (fx start/slut på en hjælpefunktionalitet og borgerservicemedarbejderes bestillinger på vegne af borgerhenvendelser).

Er opsamlingen af statistikdata sikker?

Ja. Statistikløsningen udgør ingen betydelig risiko for de offentlige selvbetjeningsløsninger. Der er gennemført en sikkerhedsvurdering af statistiksystemet i samarbejde med Deloitte. Vurderingen beskrev enkelte mulige risici, som der efterfølgende er blevet taget højde for.

Hvordan kan jeg se, hvilke af min myndigheds selvbetjeningsløsninger, der er statistiktæller på?

Når du søger i anvendelsesstatistikken kan du filtrere for netop din egen myndighed. Det betyder, at du får vist netop de selvbetjeningsløsninger, der er registreret trafik på, inden for det tidsinterval, som du har specificeret. Det er ikke det samme som, at der bliver vist netop de løsninger, der er tæller på, for det kan i teorien være løsninger, som ikke er blevet aktiveret i perioden, og som derfor ikke vil blive vist i din søgning.

Men hvis du vælger perioden 'altid' vil du få en liste over alle de selvbetjeningsløsninger, der er tæller på. Hvis du i stedet søger i borger.dk's selvbetjeningsdatabase, med filtrering for din egen myndighed, kan du desuden klikke 'overblik over søgeresultat' og se, hvor mange af dine selvbetjeningsløsninger, der har tæller i forhold til det samlede antal selvbetjeningsløsninger, du har.

Kan jeg sammenligne anvendelsen af mine selvbetjeningsløsninger med anvendelsen hos en anden myndighed?

Ja, du kan sammenligne anvendelsen af enkelte selvbetjeningsløsninger fra samme it-leverandør for fx to forskellige kommuner, fx 'anmeld flytning til folkeregisteret' fra KMD. Eller du kan sammenligne to forskellige selvbetjeningsløsninger fra to forskellige it-leverandører, og som udfører den samme opgave, fx 'anmeld flytning til folkeregisteret' fra henholdsvis KMD og Kommuneinformation OIB.

Du kan sammenligne i absolutte tal, i procenter, eller pr. 1000 indbyggere. Borger.dk regulerer årligt indbyggertallene pr. kommune.

Hvordan får jeg overblik over anvendelsen af alle mine selvbetjeningsløsninger?

Ved at filtrere for din egen myndighed, klikke 'søg' og på søgeresultatsiden klikke 'overblik over søgeresultat'. Det giver dig overblik over den samlede anvendelse i den periode, du har specificeret, og som pr. default er sat til seneste måned. Du kan også sammenligne to perioder på tværs af alle dine løsninger. Det gør du under 'overblik over søgeresultat' i højre spalte.

Hvordan får jeg indblik i anvendelsen af en enkelt af mine selvbetjeningsløsninger?

1. Filtrer for din egen myndighed på søgesiden og klik 'søg'.
2. Klik på linket for den løsning, du ønsker at se statistik for.

Hvordan sammenligner jeg anvendelsen af en løsning for én periode med anvendelsen for en anden periode?

På forsiden af 'søg i anvendelsesdata' vælger du periode, før du søger. Som udgangspunkt er der valgt seneste måned. Når du klikker 'søg' og finder frem til den løsning, du vil se statistik for, kan du i højrespalten klikke på 'sammenlign to perioder' og derved vælge periode 2.

Hvis du vil ændre i periode 1 skal du klikke tilbage til søgesiden enten ved at bruge tilbage-knappen i browseren eller ved at vælge 'ændr søgekriterium' på søgeresultatsiden, og søge igen.

Registrerer statistiksystemet anvendelsen af min myndigheds løsninger fra alle hjemmesider?

Når tællerscriptet er implementeret korrekt, er der mulighed for at opsamle anvendelsesstatistik uafhængigt af, hvor selvbetjeningsløsningen aktiveres fra. Det være sig borger.dk, en kommunal hjemmeside eller andre relevante steder.

Hvilken relation har borger.dk's statistiksystem til virk.dk's system?

Der er ingen umiddelbar relation mellem de to statistiksystemer, men de bruger den samme grundlæggende teknik til opsamling af data.

Hvad er en ServiceNøgle, og hvad betyder begreberne i den?

ServiceNøglen er et sæt af parametre, som anvendes til at beskrive, hvad kvaliteten (modenheden) af en given selvbetjeningsløsning er, fx i forhold til om løsningen har digital signatur eller ikke. ServiceNøglen er udarbejdet af den Digitale Taskforce i samarbejde med blandt andre borger.dk og virk.dk, og blev benyttet i forbindelse med eDag3-kortlægningen af selvbetjening.

- [Servicenøglen v 1.1 \(pdf\)](#)

Hvad betyder begrebet 'obligatorisk', som bliver brugt i ServiceNøglen for mine løsninger?

Det betyder, at selvbetjeningsløsningen er den eneste mulighed for at udføre en handling forstået som 'tvungen' brug. For eksempel kan man kun bruge SU's digitale selvbetjeningsløsninger, hvis man søger uddannelsesstøtte. På samme måde skal man anvende jobnet.dk for at være berettiget til dagpenge.

Driftsoplysninger og seneste nyt

Nedenfor finder du de seneste nyheder fra digitaliser.dk-gruppen Statistiksystem

Har du opdaget en driftsfejl, opfordrer vi til, at du indberetter denne på Statistiksystem-gruppen. På den måde sikrer vi, at alle interesserede holdes løbende orienteret om driften og udbedringen af eventuelle problemer.

- [Gruppen Borger.dk - Det fællesoffentlig statistiksystem på digitaliser.dk \(nyt vindue\)](#)

Kontakt

For andre spørgsmål: Peter Houmann, pghou@digst.dk