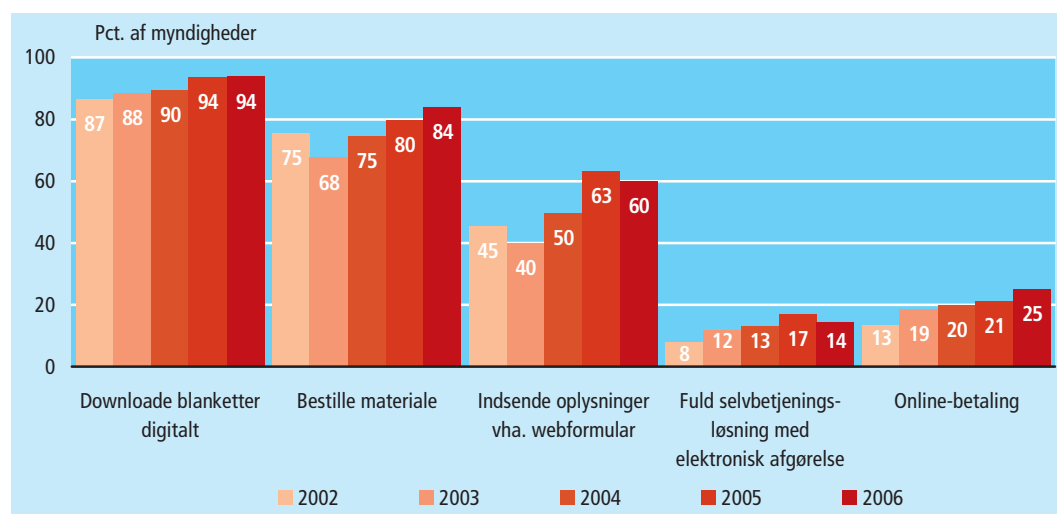


## 4. Den offentlige sektors brug af it

Figur 4.1 Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder



Anm.: Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side. Tallene inkluderer kun i et vist omfang kommunernes elektroniske selvbetjening, da der ikke kan foretages en helt præcis opgørelse.

Kilde: Danmarks statistik, Den offentlige sektors brug af it.

*Næsten alle myndigheder har digitale blanketter*

Næsten alle offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter (94 pct.) eller bestille informationsmateriale via hjemmesiden (84 pct.).

*De fleste myndigheder har også interaktive løsninger*

Interaktive løsninger, hvor der er mulighed for at indsende oplysninger vha. web-formularer, stilles til rådighed for brugerne hos 60 pct. af myndighederne i 2006.

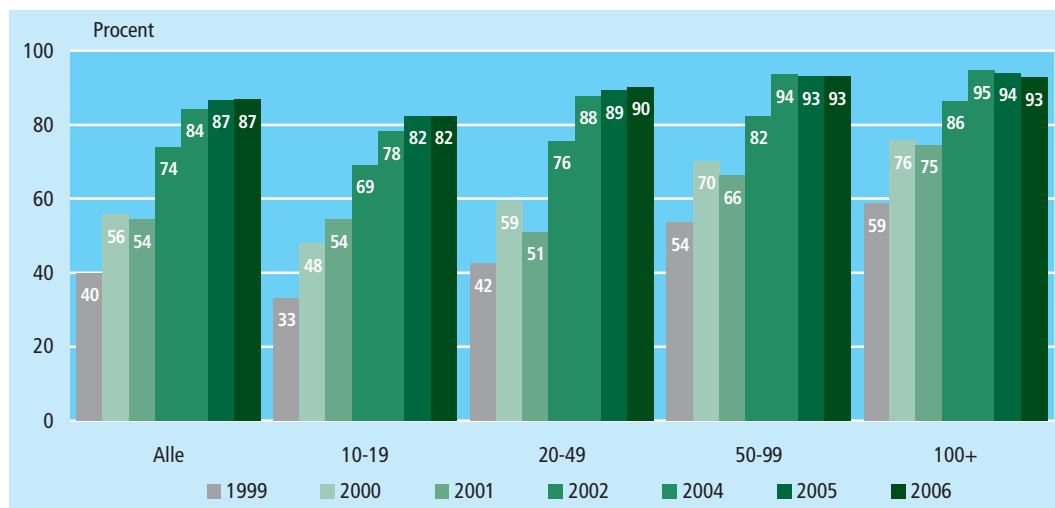
*Fuld selvbetjening hos et mindretal*

Mindst udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk 'straksafgørelse'. En sådan løsning er endnu kun udbredt til 14 pct. af myndighederne. Endelig giver hver fjerde myndighed mulighed for elektronisk betaling via hjemmesiden.

*Stigning i webformularer og e-betaling*

Der har været pæne stigninger på alle områder i perioden 2002-2006. Især webformularer og online elektronisk betaling er steget markant. Fuld elektronisk selvbetjening synes at være stagneret siden 2003 – der er dog nogen usikkerhed i forbindelse med denne indikator.

**Figur 4.2 Virksomheder der har besøgt myndigheders hjemmesider, efter antal ansatte**



Anm.: Tallene for 2004-2006 er indsamlet 1. kvartal og refererer til brug foretaget i det forudgående kalenderår. Tallene for 2002 er indsamlet 4. kvartal og refererer til samme kalenderår.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it.

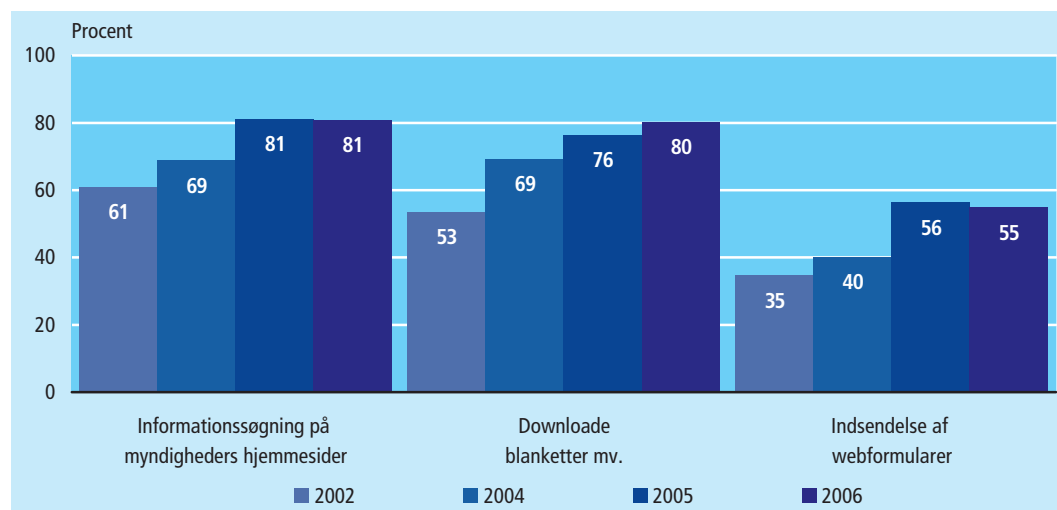
*9 ud af 10 virksomheder har besøgt offentlige hjemmesider*

87 pct. af danske virksomheder med mindst 10 ansatte havde i løbet af 2005 besøgt offentlige myndigheders hjemmesider. Andelen er lidt lavere blandt de mindre virksomheder, fx er andelen 82 pct. blandt virksomheder med 10-19 ansatte mod 93 pct. blandt virksomheder med mindst 100 ansatte.

*Fordobling siden 1999*

For alle størrelsesgrupper gælder det, at andelen er steget markant siden 1999, hvor 40 pct. af alle virksomheder havde besøgt en offentlig myndigheds hjemmeside. Forskellen mellem små og store virksomheder er samtidigt indsnævret siden 1999.

Figur 4.3 Virksomhedernes brug af offentlige hjemmesider



Anm.: Tallene for 2004-2006 er indsamlet 1. kvartal og refererer til brug i det forudgående kalenderår. Tallene for 2002 er indsamlet 4. kvartal og refererer til samme kalenderår.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it.

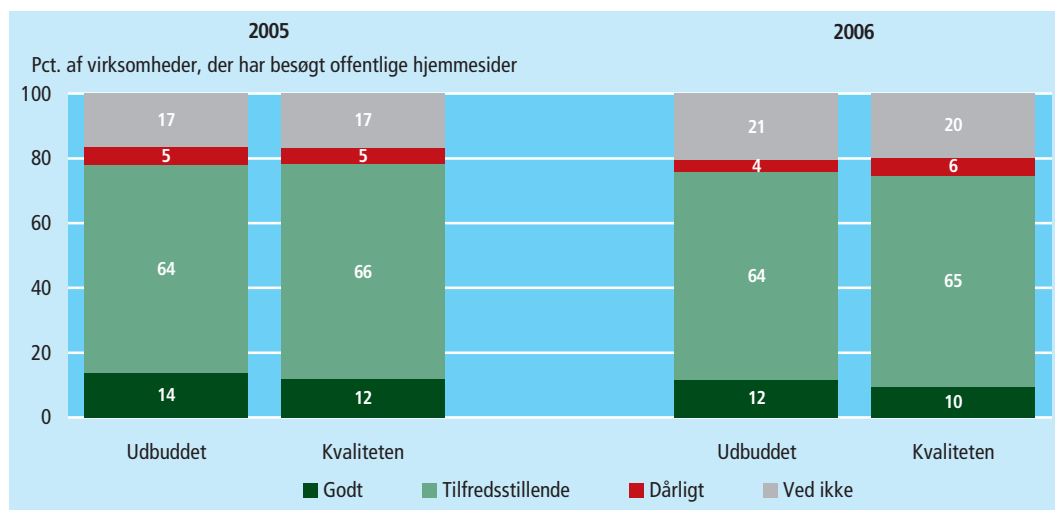
*8 ud af 10 virksomheder har downloadet blanketter*

81 pct. af virksomhederne havde i løbet af 2005 søgt informationer på offentlige myndigheders hjemmesider. Næsten samme andel, 80 pct., havde downloadet blanketter mv. og noget færre, 55 pct., havde indsendt webformularer i 2005.

*Mærkbar stigning siden 2002*

Der er på alle områder tale om en mærkbar stigning i forhold til 2002. Stigningen har især været kraftig mht. at downloade blanketter, som nu har samme udbredelse som informationssøgning. Også indsendelse af webformularer har haft en stor stigning i perioden.

Figur 4.4 Virksomhedernes vurdering af offentlige hjemmesider



Anm: Vurderingen er i forhold til virksomhedernes brug af hjemmesiderne i det forrige kalenderår.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it.

*Tilfredshed med udbuddet af digitale tjenester ...*

Et stort flertal af de virksomheder, der har besøgt offentlige hjemmesider, giver vurderingen 'tilfredsstillende' til udbuddet af myndighedernes digitale tjenester. 64 pct. har i 2006 svaret 'tilfredsstillende' og 12 pct. 'godt'. Modsat er der kun 4 pct., der har svaret 'dårligt'. 21 pct. af virksomhederne svarede 'ved ikke' til spørgsmålet.

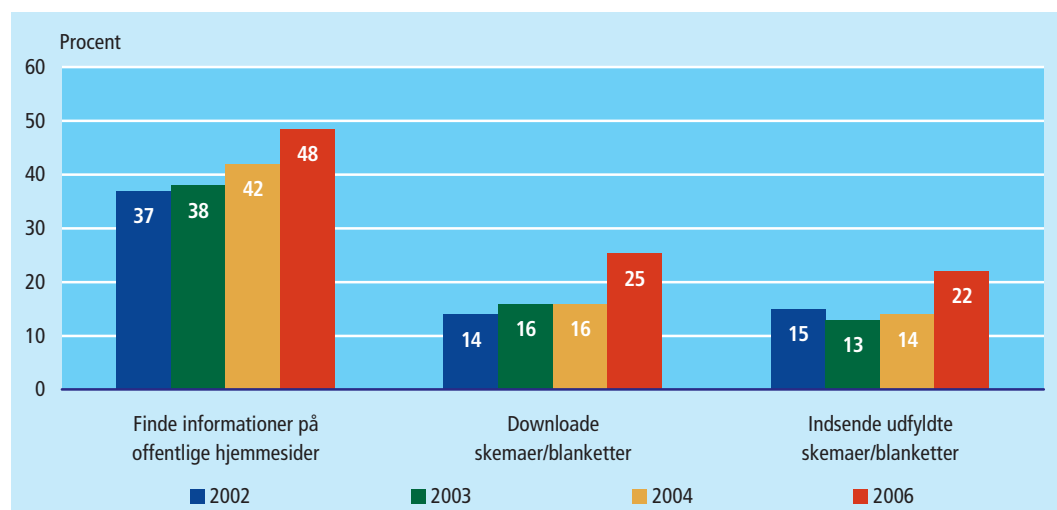
*... og med kvaliteten*

En tilsvarende vurdering ses, når virksomhederne skal vurdere kvaliteten af de enkelte tjenester. 65 pct. svarer i 2006 'tilfredsstillende', 10 pct. 'godt' og 6 pct. 'dårligt'. Også her er en del af virksomhederne i tvivl, nemlig 20 pct. Den forholdsvis høje andel 'ved ikke' kan skyldes virksomheder, der kun sjældent benytter sig af de digitale tjenester.

*Samme billede i 2005*

I 2005 tegner der sig stort set det samme billede. Lidt færre giver vurderingen 'godt' i 2006 og lidt flere svarer 'ved ikke'.

**Figur 4.5**      **Borgernes kontakt med offentlige myndigheder via internet i den sidste måned**



Anm.: Tal for 2005 er udeladt, da de ikke er umiddelbart sammenlignbare med de øvrige år, hvad angår disse indikatorer.

Kilde: Danmarks Statistik, Befolknings brug af internet.

*Stadig mere kontakt mellem borgere og det offentlige*

Flere og flere danskere bruger internettet til at komme i kontakt med de offentlige myndigheder. Det er specielt informationssøgning på de offentlige myndigheders hjemmesider, der er populært.

*Kraftig stigning i informationssøgning*

I 2006 brugte 48 pct. af borgerne de offentlige myndigheders hjemmesider til at finde en eller anden form for information. Dette er en stigning på 30 pct. i forhold til 2002.

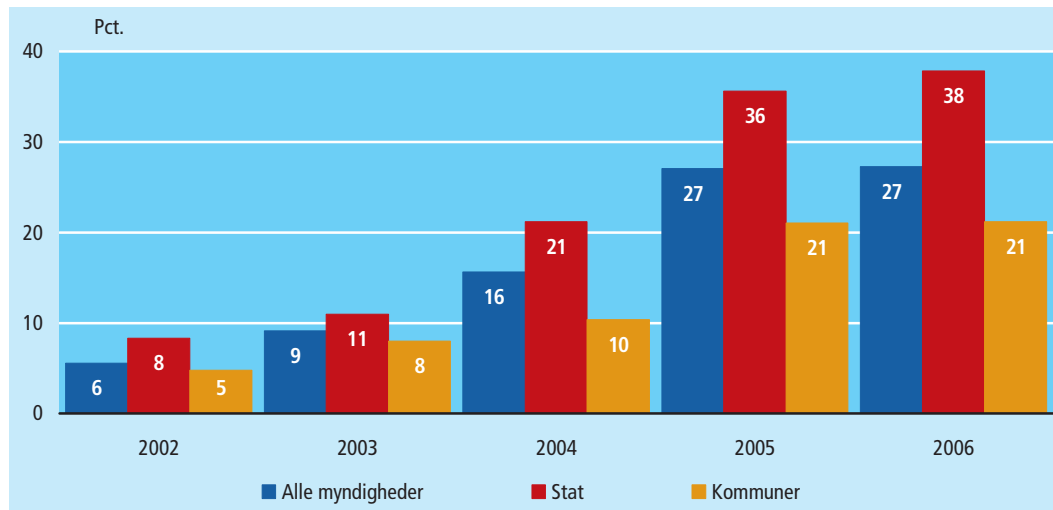
*Flere downloader blanketter...*

Danskerne er også blevet mere interesseret i at downloade skemaer og blanketter fra offentlige hjemmesider. Det kan fx dreje sig om årsopgørelse fra skattevæsenet, bekræftelse på boligsikring etc. Siden 2002 er der næsten sket en fordobling i andelen af mennesker, der benytter sig af denne tjeneste.

*... og flere indsender blanketter*

Samtidig med at danskerne i stadig større omfang downloader skemaer og blanketter, benytter de sig også af muligheden for at indsende skemaer og blanketter via internettet. Således benyttede 22 pct. af de danskere, der havde brugt offentlige myndigheders hjemmeside i 2006, muligheden for elektronisk at indsende et skema eller en blanket. Dette er en stigning på næsten 50 pct. i forhold til 2002.

Figur 4.6 Kommunikation med andre myndigheder i XML-format



Anm.: Ved XML forstås eXtensible Markup Language - et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstrukturer. 'Alle myndigheder' er inkl. amter.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

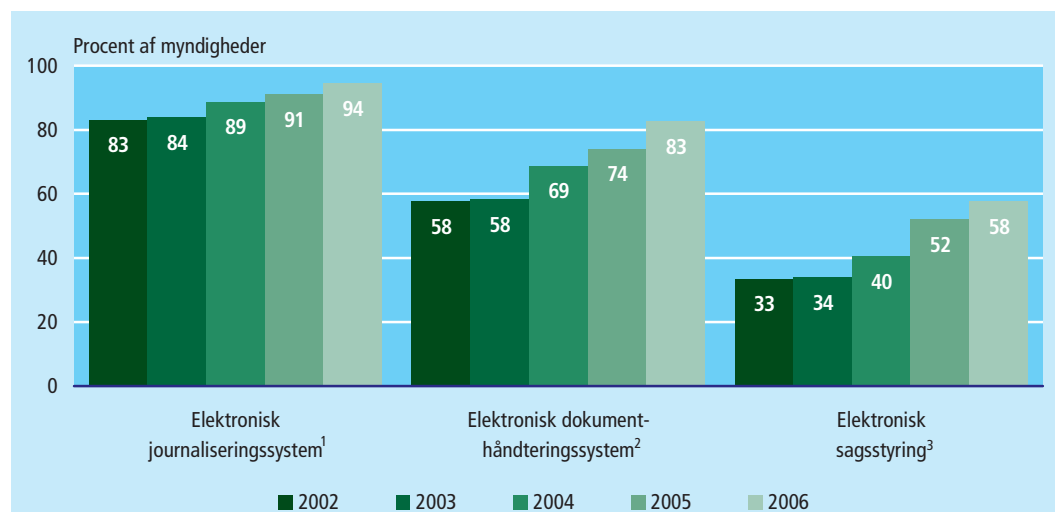
*Kommunikation i XML-format steget mærkbart i 2004 og 2005 ...*

Myndighedernes kommunikation i XML-format er steget mærkbart gennem de seneste år. I 2002 kommunikerede 6 pct. af alle myndigheder i XML, hvilket steg til 27 pct. i 2006. XML-format er det fælles grundlag for udveksling af data internt i den offentlige sektor og med private virksomheder.

*... men stigningen aftager i 2006*

Stigningen har især fundet sted i årene 2004 og 2005 og synes at flade ud i 2006, især hvad angår kommunerne. Brugen af XML er hyppigere blandt statslige myndigheder end i kommunerne.

Figur 4.7 Sags- og dokumenthåndteringssystemer i den offentlige sektor



<sup>1</sup> Elektronisk registrering af oplysninger om sager og akter (fx modtagelsesdato, afsender m.m.).

<sup>2</sup> Elektronisk registrering og lagring af dokumenter og dokumentoplysninger, inkl. journalisering.

<sup>3</sup> System med understøttelse af selve sagsforløbet mellem sagsbehandlere, inkl. journalisering og dokumenthåndtering.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

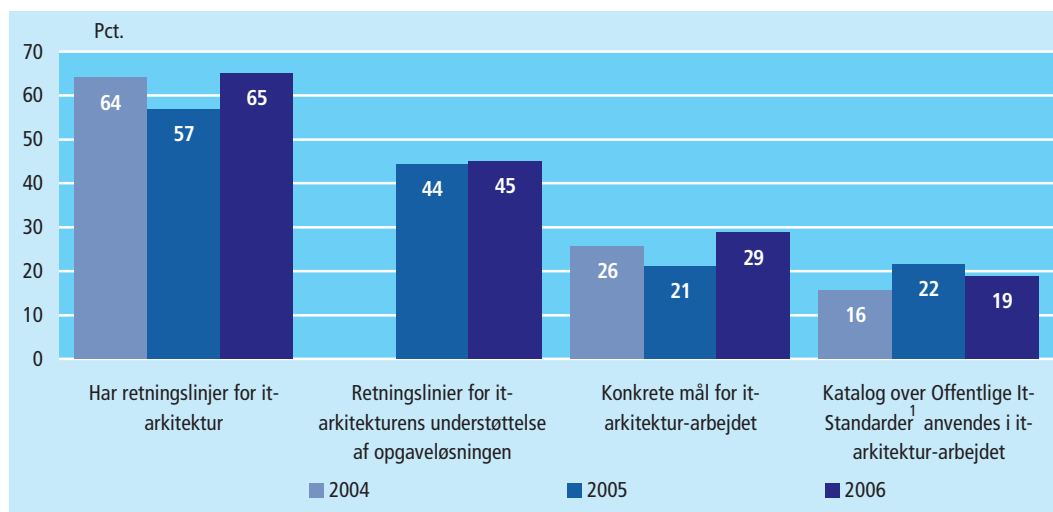
*Markant stigning  
i elektronisk  
sagsstyring*

Næsten 6 ud af 10 myndigheder anvendte elektronisk sagsstyring i 2006. Der er tale om en markant stigning i forhold til 2002, hvor det drejede sig om hver tredje myndighed. Tilgangen har været særlig stor fra 2004 til 2005, hvor andelen er steget fra 40 pct. til 52 pct.

*Elektronisk  
journalisering  
allerede udbredt  
i 2002*

Over 4 ud af 5 myndigheder brugte et elektronisk dokumenthåndteringssystem, og mere end 9 ud af 10 anvendte et elektronisk journaliseringssystem i 2006. Elektroniske dokumenthåndteringssystemer er også steget mærkbart siden 2002, hvorimod elektronisk journalisering allerede var udbredt til mere end 8 ud af 10 myndigheder i 2002.

Figur 4.8 Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur



Anm.: Ved it-arkitektur forstås it-systemers opbygning og sammenhæng.

<sup>1</sup>Katalog over Offentlige It-Standarder på Offentlig Information Online (tidligere "Referenceprofilen" – [www.oio.dk/standarder](http://www.oio.dk/standarder)).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

*De fleste myndigheder har retningslinjer for it-arkitekturen*

65 pct. af myndighederne anvendte retningslinjer for it-arkitektur i en eller flere former i 2006. Blandt retningslinjerne for it-arkitekturen er understøttelse af opgaveløsningen den mest udbredte, 45 pct. af myndighederne anvendte den i 2006. 29 pct. har opstillet konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet, og 19 pct. anvender "Katalog over Offentlige It-Standarder i it-arkitektur-arbejdet".

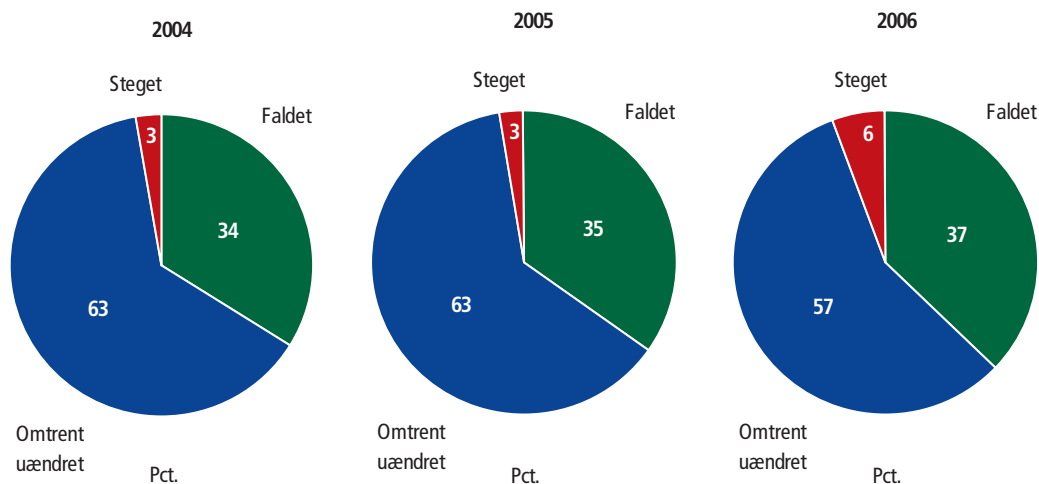
*Uændret andel med retningslinjer for it-arkitektur*

Det samlede antal myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur, har, bortset fra et mindre dyk i 2005, ikke udviklet sig mærkbart siden 2004. Ligeledes er udbredelsen af retningslinjer for understøttelse af opgaveløsningen omtrent uændret fra 2005 til 2006, hvorimod de to øvrige typer er steget en smule i perioden 2004 til 2006.



Figur 4.9

## Ændring i gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved digitalisering



Anm.: Set i forhold til seneste to års digitalisering hos myndighederne. Eksklusive 'uoplyst' (ca. seks pct. af besvarelserne).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

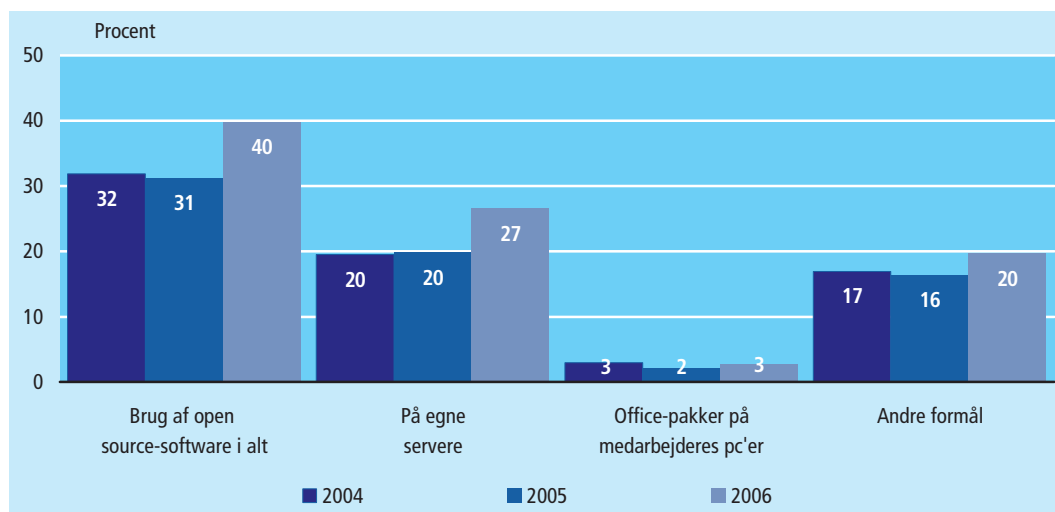
*Sagsbehandlingstiden uændret hos de fleste myndigheder*

Et af formålene med digitaliseringen af den offentlige sektor er at forkorte sagsbehandlingstiden. Lidt over en tredjedel finder, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet. Det typiske billede er dog, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke er blevet påvirket af de seneste to års digitalisering. Hos 57 pct. af myndighederne var sagsbehandlingstiden uændret som følge af digitalisering i 2006, medens 37 pct. oplevede et fald og 6 pct. en stigning.

*Omtrent uændret fordeling fra 2004 til 2006*

Dette billede har været nogenlunde uændret siden 2004. Fra 2005 til 2006 er der dog en tendens til stigning på én gang af såvel myndigheder som har oplevet fald som myndigheder med stigning i sagsbehandlingstiden. Samtidigt er der færre, der har oplevet en uændret sagsbehandlingstid.

Figur 4.10 Myndighedernes brug af open source-software



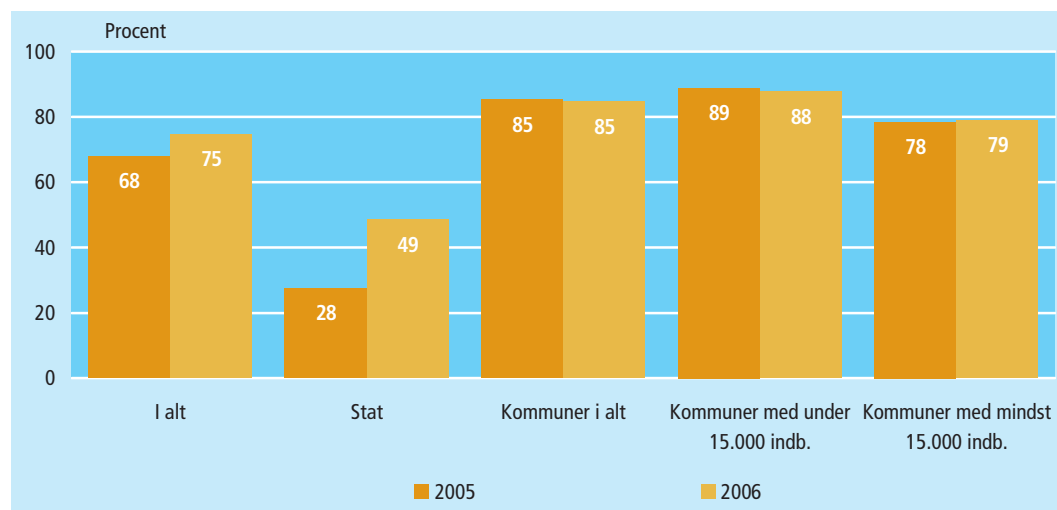
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

*Open source-software mest udbredt hos staten og amterne* 4 ud af 10 myndigheder brugte open source-software på ét eller flere områder i 2006. Udbredelsen er steget en del i forhold til 2004 og 2005, hvor andelen af brugere i alt udgjorde 3 ud af 10. Open source-software betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekode er åben og frit tilgængelig.

*Office-pakker er meget sjældent open source-software* 27 pct. af myndighederne brugte i 2006 open source-software på egne servere, fx styresystemer. På medarbejdernes pc'er er open source-software i form af office-pakker til gengæld meget sjældent og findes kun hos 3 pct. af myndighederne. I alt 20 pct. af myndighederne bruger open source-software til andre formål - det kan fx være internet-browserer eller administrative systemer.

*Stigning mest i forhold til server-brug* Brugen af open source-software på egne servere har bidraget mest til udviklingen med en stigning fra 20 pct. i 2004 og 2005 til 27 pct. i 2006. De øvrige anvendelsesformål er derimod omtrent uændrede i perioden.

Figur 4.11 Fuld digitalisering af interne arbejdsgange vedr. attestation og betaling



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

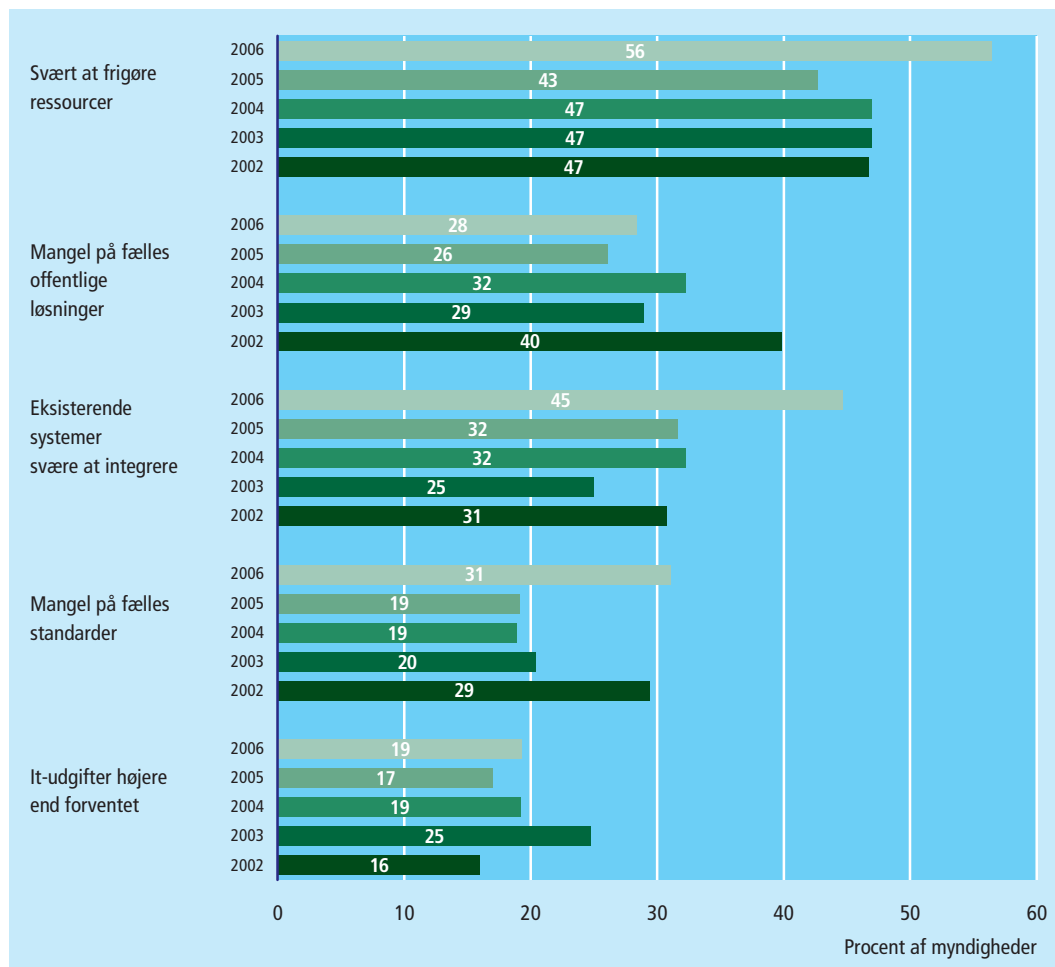
*Kommuner har hyppigst digitaliseret attestation og betaling*

3 ud af 4 myndigheder angav i 2006, at de interne arbejdsgange vedrørende attestation og betaling var fuldt digitaliserede. Blandt kommunerne lå andelen på 85 pct., hvilket er noget højere end andelen i staten på 49 pct. De mindre kommuner med under 15.000 indbyggere har lidt hyppigere digitaliseret arbejdsgangene end de større kommuner med mindst 15.000 indbyggere.

*Kraftig stigning i staten fra 2005 til 2006*

Andelen af myndigheder med fuldt digitaliseret attestation og betaling er steget fra 68 pct. i 2005 til 75 pct. i 2006. Det er især de statslige myndigheder, der har præget udviklingen med en markant stigning i udbredelsen fra 28 pct. i 2005 til 49 pct. i 2006.

Figur 4.12 Barrierer for it og digital forvaltning



Anm.: Figuren viser de fem mest betydningsfulde barrierer for digital forvaltning, alle af 'stor' betydning for myndighederne.  
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it.

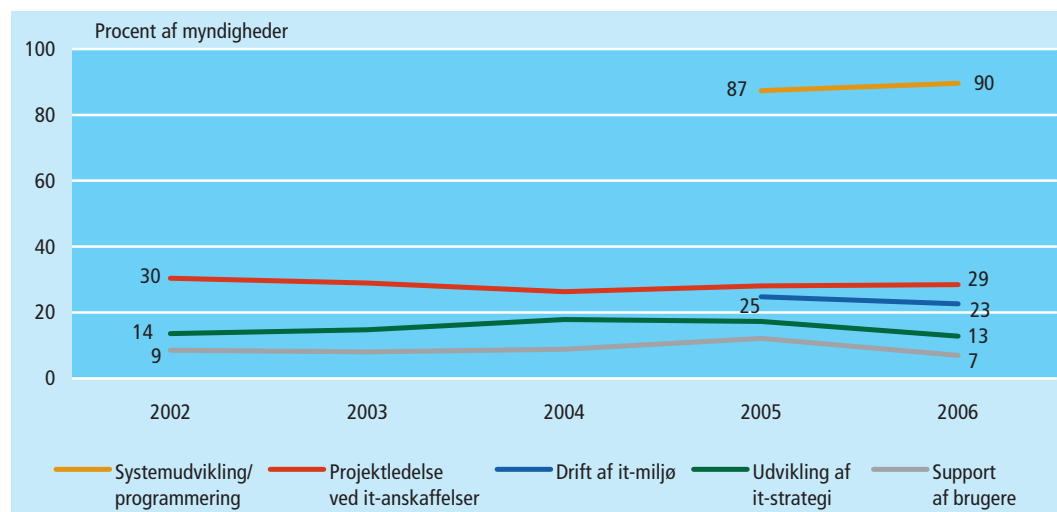
*Flere har svært ved at frigøre ressourcer til digital forvaltning*

Blandt de fem mest betydningsfulde barrierer for digital forvaltning er problemer med at frigøre ressourcer den mest markante. 56 pct. af myndighederne mente i 2006, at det er en barriere af stor betydning, hvilket er en mærkbar stigning i forhold til tidligere år.

*Flere savner fælles standarder*

Der er også i forhold til andre barrierer sket en stigning fra 2005 til 2006 og fra tidligere år. Mest markant gælder det problemer med at integrere eksisterende systemer, som steg til 45 pct. i 2006 fra at ligge på omkring 30 pct. i de foregående år. Også mangel på fælles standarder er en barriere i kraftig stigning dog efter et fald i årene 2003-2005. Til gengæld er der i forhold til 2002 sket et stort fald i antallet af myndigheder, der mangler fælles offentlig løsninger.

Figur 4.13 Myndigheder med hel eller delvis eksternt varetagelse af it-funktioner



Anm.: Intern/ekstern varetagelse refererer til myndighedens ansatte.

Kilde: Den offentlige sektors brug af it

*It-funktioner lægges eksternt ud hos et mindretal af myndighederne*

Systemudvikling og programmering blev varetaget helt eller delvist eksternt hos 90 pct. af alle myndigheder i 2006. Bortset fra disse funktioner, vedrører udlægningen kun en mindre del af myndighederne. Projektledelse ved it-anskaffelser varetages eksternt hos 23 pct. Herefter følger drift af it-miljø med 23 pct., udvikling af it-strategi med 13 pct. og endelig support af brugere med 7 pct. af myndighederne.

*Ingen ændring i it-outsourcing*

På ingen af områderne er der mærkbare ændringer fra 2002 til 2006 i andelen af myndigheder, der helt eller delvist får varetaget deres it-funktioner eksternt.