



Den offentlige sektors brug af it - 2009



DANMARKS
STATISTIK

Den offentlige sektors brug af it 2009



Den offentlige sektors brug af it 2009

Udgivet af Danmarks Statistik
18. marts 2010
som e-publ

ISBN 978-87-501-1841-1
ISSN 1903-6485

Pdf-udgaven kan hentes gratis på
Danmarks Statistiks temaside om it på
www.dst.dk/it

Adresser:

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-post: dst@dst.dk
www.dst.dk

Forfatter:

Martin Lundø
Chefkonsulent i Danmarks Statistik.
Cand. scient. pol. fra Københavns Universitet.

© Danmarks Statistik 2010

Du er velkommen til at citere fra denne publikation.
Angiv dog kilde i overensstemmelse med god skik.

Det er tilladt at kopiere publikationen til privat brug.
Enhver anden form for hel eller delvis gengivelse eller mangfoldiggørelse
af denne publikation er forbudt uden skriftligt samtykke fra Danmarks Statistik.
Kontakt os gerne, hvis du er i tvivl.

Når en institution har indgået en kopieringsaftale med COPY-DAN,
har den ret til - inden for aftalens rammer - at kopiere fra publikationen.

Forord

Informationssamfundet og den offentlige sektor er nært forbundne, ikke mindst når vi som borgere er i kontakt med offentlige myndigheder. Således har 2/3 af befolkningen fundet information på offentlige myndigheders hjemmesider i 2009.

Men også i forhold til de indre linjer i forvaltningen, er informationsteknologi af afgørende betydning for effektivt at kunne løse konkrete opgaver. Det gælder den enkelte myndighed såvel som den omfattende kommunikation mellem de forskellige dele af den offentlige sektor.

Undersøgelsen "Den offentlige sektors brug af it" er gennemført årligt siden 2001 og måler såvel den borger- og virksomhedsrettede it-anvendelse som den interne it-anvendelse. Den dækker omfanget og betydningen af digitalisering samt barriererne. Blandt årets nyheder er 'grøn it' samt udbredelse af hjemmearbejde i den offentlige sektor.

Undersøgelsen er gennemført af Danmarks Statistik på vegne af IT- og Telestyrelsen samt Den Digitale Taskforce.

Publikationen er udarbejdet i kontoret Erhvervslivets Udvikling af chefkonsulent Martin Lundø og kontorfuldmægtig Peter Søndergaard Rasmussen.

Danmarks Statistik, marts 2010

Jan Plovsing / Peter Bøegh Nielsen

Indhold

1.	Sammenfatning	6
2.	Ekstern kommunikation	7
3.	Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)	9
4.	Open source og åbne standarder	10
4.1	Open source-software	10
4.2	Åbne standarder	12
5.	Elektronisk indkøb, attestation og betaling	14
6.	It-sikkerhed	15
7.	Barrierer for it og digital forvaltning	17
8.	It-udgifter	19
9.	It-styring og -strategi	20
9.1	It-strategi	20
9.2	It-arkitektur	21
9.3	It-styring generelt	22
9.4	Styring af digitaliseringsprojekter	23
10.	Effekt af digitaliseringsprojekter	25
11.	Udlægning af it-funktioner	27
12.	It og miljø	28
13.	Fakta om undersøgelsen	31
13.1	Kilder og metode	31
13.2	Kontaktoplysninger	31

Figur- og tabelfortegnelse

Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2006-2009	7
Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2009	7
Kommunikation med andre myndigheder i XML - udbredelse 2006-2009 - Heraf brug af OIOXML-format 2009	8
Kommunikation med andre myndigheder i XML-format 2006-2009	8
Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2008-2009	9
Andel af sager, der håndteres papirløst. 2003-2009	9
Myndighedernes brug af open source-software. 2009	10
Barrierer for brug af open source-software. 2009	11
Barrierer for brug af open source-software. 2009	12
Understøttelse af åbne standarder ved nye it-løsninger. 2009	12
Kan modtage dokumenter baseret på åbne standarder ¹ . 2009	13
Brug af åbne standarder. 2009	13
Internethandels – andel af myndighedernes samlede ordrer. 2009	14
Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem. 2007-2009	14
Myndigheder, der har været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2009	16
Barrierer for it og digital forvaltning. 2009	17
Barrierer for it og digital forvaltning. 2008-2009	18
Barrierer for elektronisk adgang til data. 2009	18
Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2009 til 2010	19
Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2009 til 2010	19
Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2009 til 2010	20
It-strategiens indhold. 2009	21
Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2009	21
It-styring generelt. 2007-2009	22
It-styring generelt. 2009	23
Topleddens rolle i digitaliseringsprojekter	23
Projektstyring af digitaliseringsprojekter. 2009	24
Projektstyring af digitaliseringsprojekter. 2009	24
Ændringer i opgaveløsningen som følge af digitaliseringsprojekter. 2009	25
Udbytte af digitaliseringsprojekter. 2009	26
Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2009	27
Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2009	27
Faktorer for anskaffelse af it-udstyr. 2009	28
Anvender videokonferencer. 2009	28
Har taget initiativer til at reducere energiforbrug. 2009	29
Myndigheder med hjemmearbejde. 2009	29
It-understøttelse af hjemmearbejde. 2009	30
Andel ansatte, der arbejder hjemmefra regelmæssigt. 2009	30
Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor. 2009	31

Signaturforklaring

- ⁰ } Mindre end ½ af den anvendte enhed
_{0,0} }
 . Tal kan efter sagens natur ikke forekomme
 .. Oplysning for usikker til at angives
 ... Oplysning foreligger ikke
 - Nul

1. Sammenfatning

Indholdet Emnet i denne publikation er den offentlige sektors it-anvendelse i bred forstand – lige fra kommunikationen med borgere og virksomheder til de fælles standarder, der binder den offentlige sektor og dens it-systemer sammen. Udviklingen i it-anvendelsen er dækket under emner som strategi, styring, effekt og barrierer. Blandt årets nyheder er 'grøn it' samt udbredelse af hjemmearbejde.

Om undersøgelsen

'Den offentlige sektors brug af it' baserer sig på en spørgeskemaundersøgelse blandt centralt placerede it-ansvarlige i stat, regioner og kommuner. Alle landets kommuner og regioner har modtaget spørgeskemaet. I den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater samt de største længerevarende og videregående uddannelsesinstitutioner. Svarprocenten var 74 pct. i 2009.

Se flere oplysninger i kapitel 13, Fakta om undersøgelsen.

Undersøgelsen er foretaget af på vegne af IT- og Telestyrelsen og Den Digitale Taskforce.

Blandt årets resultater er følgende:

Pæn stigning i elektronisk kommunikation Der er forsat stigning i andelen af dokumenter, der ankommer elektronisk til myndighederne, fx via e-post. Stigningen gælder såvel dokumenter fra borgere, virksomheder som fra andre myndigheder (side 7).

Hver anden myndighed bruger open source-software 52 pct. af myndighederne bruger open source-software, hvilket er stort set uændret i forhold til 2008. 13 pct. af myndighederne bruger open source-software til kontor-pakker i 2009 mod 8 pct. i 2008 (side 10).

Oprustning på it-sikkerheden Det offentlige har fra 2008 til 2009 styrket indsatsen på it-sikkerhedsområderne standardisering, ajourføring af beredskabsplaner og uddannelse af medarbejdere. De statslige myndigheder ligger foran kommunerne på alle disse områder (side 15).

Strategier for grøn it fordoblet 45 pct. af myndighederne med it-strategi har fået 'grøn it' med i strategien. Det er omtrent en fordobling fra 2008. I de mindre kommuner er grøn it nævnt i strategien hos 50 pct. mod kun 38 pct. i de større kommuner (side 20).

4 ud af 10 myndigheder bruger videokonferencer 39 pct. af alle myndigheder anvender videokonferencer; dog 57 pct. af de statslige myndigheder mod 17 pct. af kommunerne (side 28).

9 ud af 10 tilbyder hjemmearbejde Næsten alle myndigheder gør det muligt for ansatte at arbejde hjemmefra. Det er dog ikke alle medarbejdere, der er omfattet. I næsten alle tilfælde understøttes hjemmearbejdet af fjernadgang til mailsystemer og it-systemer i øvrigt (side 29).

Udbyttet af digitalisering er oftere bedre kvalitet end frigørelse af ressourcer 87 pct. har mærket en bedre kvalitet som følge af digitaliseringsprojekter. Nogle færre – 65 pct. – har haft en øget produktion. Hos 50 pct. har digitaliseringsprojekterne frigjort ressourcer (side 25-26).

Vanskeligt at frigøre ressourcer Den største barriere for it og digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Blandt barrierer i stigning er: 'Mangel på politisk vilje og klare mål', 'Manglende udbytte' samt 'Eksisterende systemer svære at integrere' (side 17).

Andre tal om informationssamfundet

'Den offentlige sektors brug af it' er en del af Danmarks Statistiks belysning af informationssamfundet, der også omfatter disse undersøgelser:

- Befolkningens brug af internet
- Danske virksomheders brug af it
- It-udgifter i virksomheder.

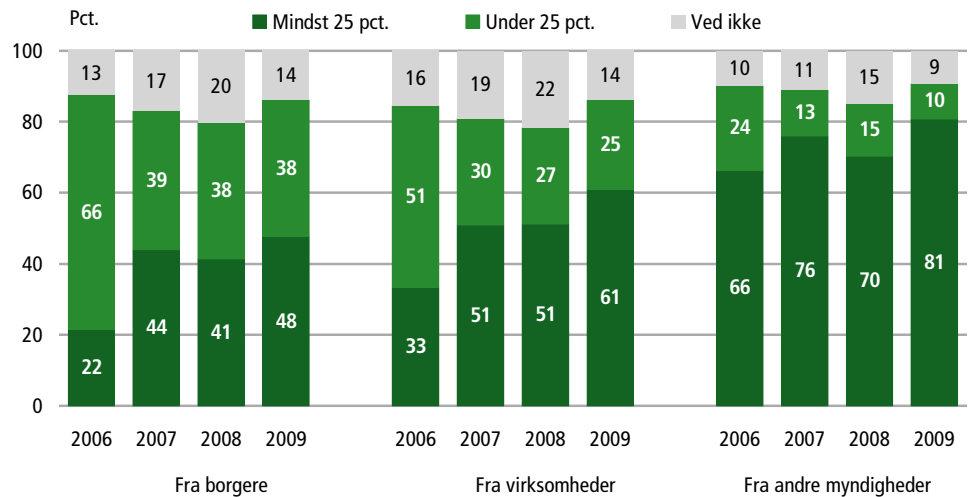
Alle undersøgelser er tilgængelige på www.dst.dk/it.

2. Ekstern kommunikation

*Pæn stigning
i elektronisk
kommunikation*

Myndighederne blev spurgt om, hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.) der ankommer elektronisk, fx via e-post. 48 pct. af myndighederne modtager mindst 25 pct. af deres dokumenter elektronisk fra borgere og 61 pct. den samme andel dokumenter fra virksomheder. Det er en pæn stigning fra niveauet i 2008. Hvad angår dokumenter fra myndigheder, er niveauet højere, 81 pct.

Figur 1. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2006-2009



Anm.: Ved 'dokumenter' ses der bort fra uformel e-post (fx korte meddelelser, svar m.m.). Det skal understreges, at der ikke er tale om en eksakt måling af modtaget e-post m.m., men derimod om et skøn fra myndighedernes side.

*Statslige myndigheder
modtager flest
elektroniske dokumenter*

Andelen af myndigheder, der modtager mindst en fjerdedel af dokumenterne fra såvel borgere og virksomheder, er nu den største gruppe. De statslige myndigheder ligger en del foran kommunerne på dette område. Det gælder især myndigheder hvor mindst 50 pct. af dokumenterne modtages elektronisk (tabel 1).

Tabel 1. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
E-dokumenter fra borgere					
Under 25 pct.	38	13	64	69	60
25-49 pct.	19	23	15	17	14
50-74 pct.	10	17	3	0	5
Mindst 75 pct.	19	37	1	0	2
Ved ikke	14	9	17	14	19
E-dokumenter fra virksomheder					
Under 25 pct.	25	12	40	52	33
25-49 pct.	20	17	24	28	21
50-74 pct.	18	24	10	7	12
Mindst 75 pct.	23	40	6	0	9
Ved ikke	14	7	21	14	26
E-dokumenter fra myndigheder					
Under 25 pct.	10	4	17	17	16
25-49 pct.	24	13	35	41	30
50-74 pct.	18	17	19	14	23
Mindst 75 pct.	39	63	14	14	14
Ved ikke	9	3	15	14	16

Anm.: Ved 'dokumenter' ses der bort fra uformel e-post (fx korte meddelelser, svar m.m.).

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

**Staten modtager
flest e-dokumenter**

Når de statslige myndigheder ligger foran kommunerne mht. modtagelse af e-dokumenter, kan det hænge sammen med en højere grad af specialisering af de statslige myndigheds opgaver og brugergrupper. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere og virksomheder.

**Markant stigning i
brug af XML format**

63 pct. af myndighederne kommunikerer med andre myndigheder i XML-formatet, hvilket er en stigning fra 40 pct. i 2008 (figur 2). Andelen er 59 pct. i staten og 65 pct. af kommunerne, hvilket i begge tilfælde er en fortsat stigning i forhold til tidligere år, dog mest entydigt i kommunerne.

XML

XML er det fælles format for udveksling af data internt i den offentlige sektor og med private virksomheder. Ved XML forstås eXtensible Markup Language – et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstruktur.

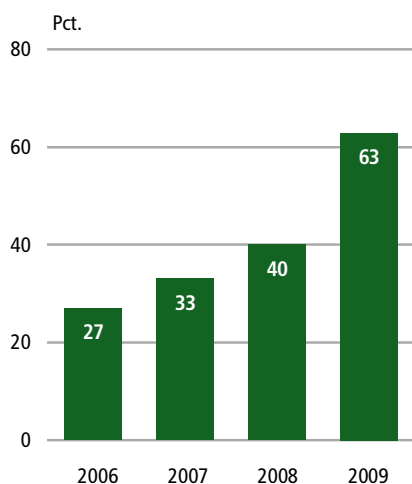
OIOXML

OIOXML-formatet er den fællesoffentlige variant af XML og fungerer som en standard for dataudveksling mellem forskellige offentlige it-systemer

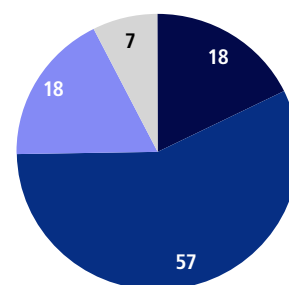
**Hovedparten
bruger OIOXML**

Blandt de myndigheder, der kommunikerer i XML, bruger 93 pct. OIOXML-formatet, dog i forskellig grad. 18 pct. anvender OIOXML-formatet i høj grad, 57 pct. i nogen grad og 18 pct. i ringe grad. 7 pct. brugte ikke OIOXML. Der er ingen markant forskel mellem de statslige og kommunale myndigheder.

Figur 2.

Kommunikation med andre myndigheder i XML**- udbredelse 2006-2009****- Heraf brug af OIOXML-format 2009**

Pct. af myndigheder der kommunikerer i XML



■ I høj grad
■ I nogen grad
■ I ringe grad
■ Slet ikke/ikke relevant

Tabel 2.

Kommunikation med andre myndigheder i XML-format 2006-2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
2006	27	38	21	...	...
2007	33	30	34	29	38
2008	40	38	42	29	52
2009	63	59	65	55	72

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

3. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Pæn vækst i elektronisk sagsstyring

Syv ud af ti myndigheder anvender et system til elektronisk sagsstyring (tabel 3), hvor det i 2008 var seks ud af ti. Elektronisk sagsstyring er mest udbredt i kommunerne, hvor 75 pct. er omfattet mod 64 pct. i staten. Lidt flere myndigheder, 95 pct., har et elektronisk dokumenthåndteringssystem mod 93 pct. i 2008. Også hér har kommunerne et forspring.

Tabel 3. Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2008-2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Elektronisk dokumenthåndteringssystem ²					
2008	93	88	99	97	100
2009	95	92	99	97	100
Elektronisk sagsstyring ³					
2008	60	49	71	74	68
2009	70	64	75	72	77

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner

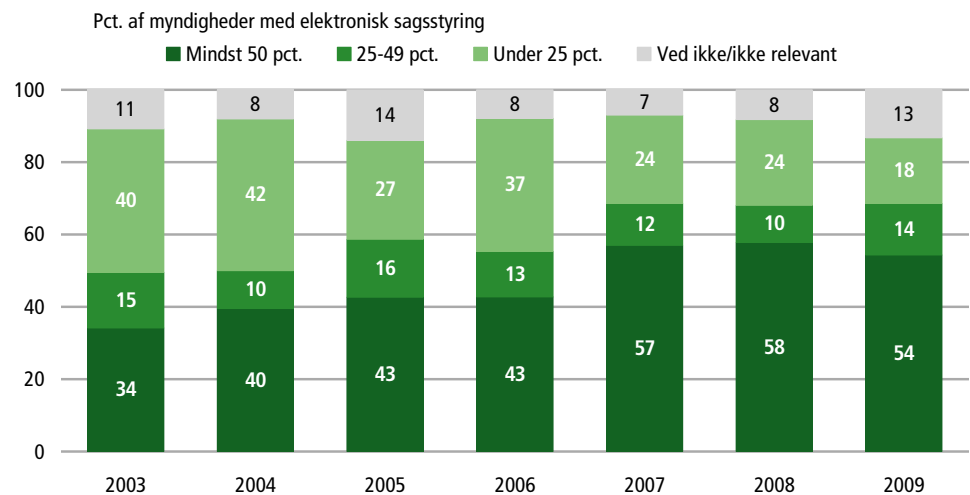
² Elektronisk registrering og lagring af dokumenter og dokumentoplysninger.

³ System med understøttelse af selve sagsforløbet mellem sagsbehandlere. Inkl. journalisering og dokumenthåndtering.

Stagnation i papirløse sager

54 pct. af myndighederne med elektronisk sagsstyring håndterede mindst hver anden sag papirløst i 2009. Denne andel er stagneret de sidste par år i forhold til tidligere års vækst (figur 3). En medvirkende årsag kan være den markante tilgang af myndigheder, som tidligere ikke har anvendt elektronisk sagsstyring.

Figur 3. Andel af sager, der håndteres papirløst. 2003-2009



Anm.: Ved elektronisk sagsstyring forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

Flere bruger FESD-standarden

64 pct. af myndighederne har et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, som er baseret på FESD-standarden¹, hvilket er en mindre stigning fra 53 pct. i 2008. Der er ikke den store forskel mellem staten, hvor 63 pct. bruger FESD-standarden, og kommunerne, hvor andelen er 64 pct.

¹ Ved FESD-standarden forstås de fælles tekniske standarder, som udvikles i regi af Det Fællesoffentlige Elektroniske Sags- og Dokumenthåndteringsprojekt (FESD). Projektet indgik januar 2004 rammeaftaler med udvalgte ESDH-leverandører.

Hvad er elektronisk sags- og dokumenthåndtering?

ESDH omfatter it-systemer, der har til formål at digitalisere og automatisere dokumenter og de forbundne arbejdsgange. I undersøgelsen skelnes mellem to trin:

1. *Elektronisk dokumenthåndteringssystem.* Dvs. med elektronisk registrering og lagring af selve dokumenterne (scannede eller egenproducerede)
2. *Elektronisk sagsstyring.* Dvs. som også understøtter selve sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

Det forudsættes, at de mest avancerede systemer også indeholder funktionerne fra de mere grundlæggende systemer; dvs. at et system til elektronisk sagsstyring også indeholder faciliteter til dokumenthåndtering.

4. Open source og åbne standarder

4.1 Open source-software

Hver anden myndighed bruger open source-software

52 pct. af myndighederne bruger open source-software på ét eller flere områder (figur 4) – heraf 47 pct. i kommunerne og 55 pct. i staten. Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver. Eksempler er Linux (operativsystem) samt Mozilla Firefox (webbrowser). Udbredelsen svarer omtrent til 2008, hvor 51 pct. brugte open source.

13 pct. bruger open source kontorpakker

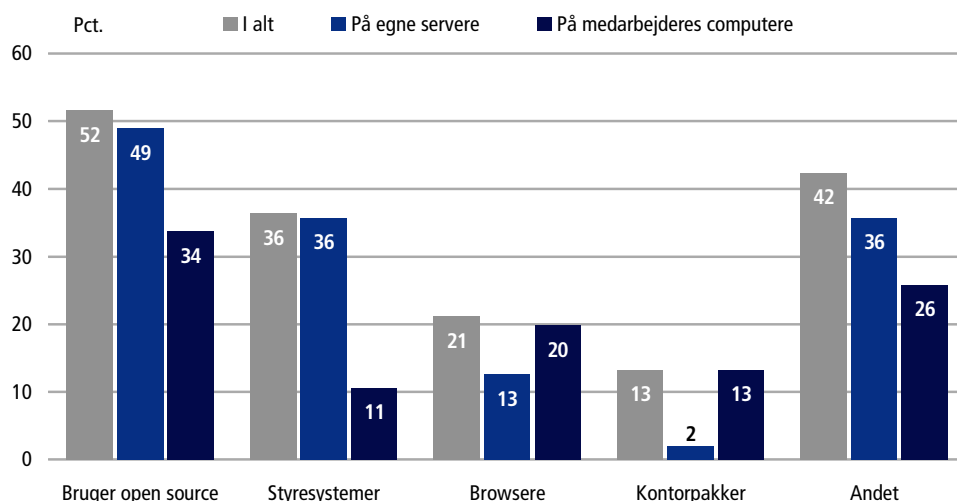
36 pct. af myndighederne bruger open source-software til styresystemer, 21 pct. til browsere og 13 pct. til kontorpakker. En forholdsvis stor andel – 42 pct. – bruger også open source-software på andre områder. Open source til styresystemer bruges kun i mindre grad på medarbejderes computere i modsætning til open source-browsere og -kontorpakker, der oftest ligger hos medarbejderne.

Fortsat stigning i brug af open source-kontorpakker

I 2008 brugte kun 8 pct. open source-kontorpakker. De øvrige indikatorer er ændret i forhold til tidligere, og kan derfor ikke umiddelbart sammenlignes.

Figur 4.

Myndighedernes brug af open source-software. 2009



Anm.: Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver (fx Open Office, Linux, Firefox/Mozilla). De enkelte områder er opdelt på end anden måde end i tidligere år.

Tabel 4. Myndighedernes brug af open source-software. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Bruger open source					
I alt	52	55	47	31	58
På egne servere	49	51	46	28	58
På medarbejdernes computere	34	36	31	31	30
Styresystemer					
I alt	36	40	32	21	40
På egne servere	36	40	31	21	37
På medarbejdernes computere	11	13	7	10	5
Browsere					
I alt	21	25	17	24	12
På egne servere	13	16	8	10	7
På medarbejdernes computere	20	24	15	24	9
Kontorpakker					
I alt	13	16	10	14	7
På egne servere	2	3	1	0	2
På medarbejdernes computere	13	16	10	14	7
Andet					
I alt	42	48	35	24	42
På egne servere	36	39	31	17	40
På medarbejdernes computere	26	29	21	21	21

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner

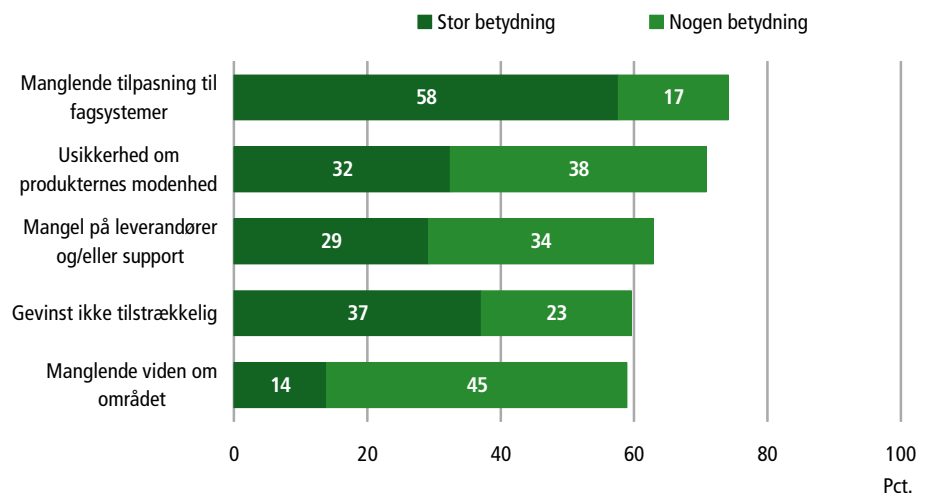
Fordele ved open source-software

Brug af open source-software kan være forbundet med fordele såsom lavere drifts-omkostninger (fx sparede licenser) eller uafhængighed af leverandører (åbne standarder og ret til ændringer). Der er dog også en række barrierer.

Open source svært at tilpasse til fagsystemer

Blandt barriererne for brug af open source-software har 'manglende tilpasning til fagsystemer' den største betydning. 74 pct. af myndighederne opfatter dette som en barriere af stor eller nogen betydning, og et flertal af disse ser det som en barriere af stor betydning (figur 5).

Figur 5. Barrierer for brug af open source-software. 2009



Anm. Tallene i søjlerne er afrundede og kan derfor afvige fra tal i tekstafsnittet, når de lægges sammen.

'Gevinst ikke tilstrækkelig' Herefter kommer barriererne 'usikkerhed om produkternes modenhed' (71 pct.), 'mangel på leverandører og support' (63 pct.), 'gevinst ikke tilstrækkelig' (60 pct.) og endelig 'manglende viden om området' (59 pct.). Hele 37 pct. mener at barrieren 'gevinst ikke tilstrækkelig' er af stor betydning.

Barrierer størst for kommunerne De statslige myndigheder, som er de hyppigste brugere af open source-software, tilføjer i almindelighed barriererne mindre betydning end kommunerne (tabel 5).

Tabel 5. Barrierer for brug af open source-software. 2009

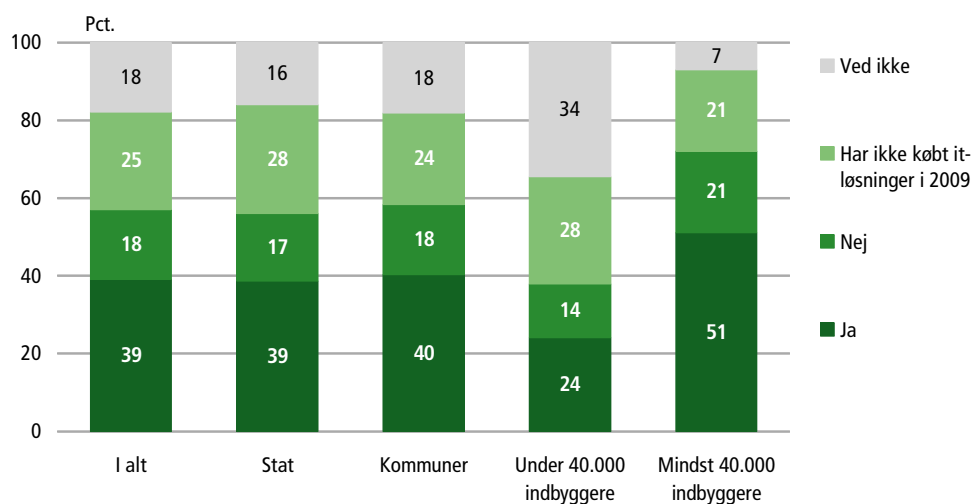
	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
Manglende tilpasning til fagsystemer	58	17	36	25	81	7
Usikkerhed om produkternes modenhed	32	38	32	38	36	46
Mangel på leverandører og/eller support	29	34	29	34	36	36
Gevinst ikke tilstrækkelig	37	23	37	23	46	24
Manglende viden om området	14	45	15	37	13	53

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

4.2 Åbne standarder

Større kommuner understøtter oftest åbne standarder 39 pct. af myndighederne understøtter åbne standarder ved køb af nye it-løsninger. 18 pct. svarede nej og resten havde enten ikke købt it-løsninger i 2009 (25 pct.) eller svarede 'ved ikke' (18 pct.). Ser man bort fra sidste to grupper – 'havde ikke købt' eller 'ved ikke' – var åbne standarder understøttet af 68 pct. De større kommuner er noget mere aktive end de mindre kommuner på dette område.

Figur 6. Understøttelse af åbne standarder ved nye it-løsninger. 2009



Anm.: Har myndigheden indarbejdet understøttelse af åbne standarder i it-løsninger købt efter 1. januar 2009?

Formål med åbne standarder

Formålet med åbne standarder i den offentlige sektor er blandt andet at lette dataudveksling mellem flere it-systemer, sikre valgfrihed mellem leverandører samt at gøre it-systemer mere fleksible i forhold til ændringer i opgaver og organisering.

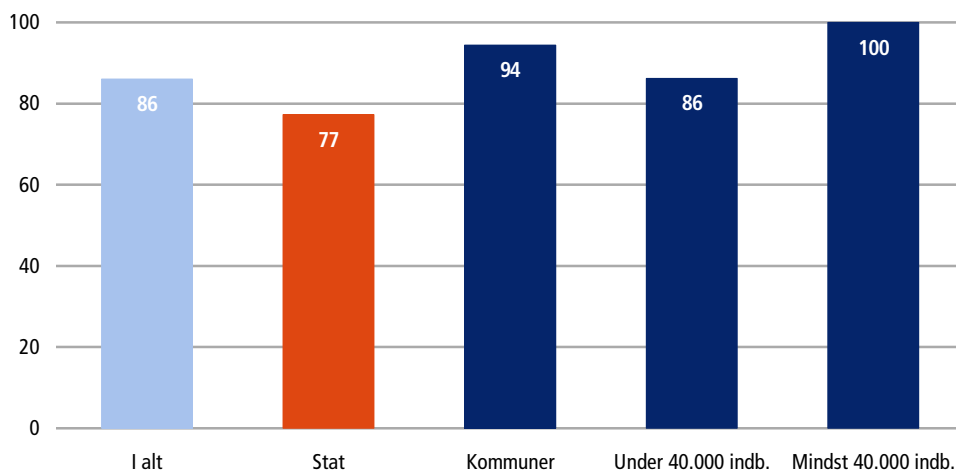
Krav til åbne standarder

Åbne standarder skal være dokumenterede og offentligt tilgængelige samt kunne bruges uden begrænsninger. Standarderne udarbejdes og vedligeholdes i et åbent forum (se "Anvendelse af åbne standarder i det offentlige", IT- og Telestyrelsen 2007).

6 ud af 7 myndigheder
kan modtage dokumenter
i åbne standarder

En del af de åbne standarder vedrører dokumentudveksling. I alt 86 pct. kan modtage dokumenter baseret på offentlige åbne standarder, dvs. i ODF/OOXML-formatet, hvilket svarer til 2008. Kommunerne ligger med 94 pct. lidt over de statslige myndigheder, hvor andelen er 77 pct.

Figur 7. Kan modtage dokumenter baseret på åbne standarder¹. 2009



¹ Kan institutionen modtage dokumenter baseret på de åbne standarder ODF og OOXML? Pr. 1. januar 2008 skal alle offentlige myndigheder kunne modtage tekstbehandlingsdokumenter fra borgere, virksomheder og andre myndigheder i to formater: ODF og OOXML. ODF og OOXML er ét ud af syv sæt af obligatoriske standarder.

Tabel 6. Brug af åbne standarder. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Understøtter åbne standarder i it-løsninger købt efter 1/1-2009					
Ja	39	39	40	24	51
Nej	18	17	18	14	21
Har ikke købt it-løsninger i 2009	25	28	24	28	21
Ved ikke	18	16	18	34	7
Kan modtage dokumenter baseret på de åbne standarder ODF og OOXML					
Ja	86	77	94	86	100
Nej	3	4	3	7	0
Ved ikke	11	19	3	7	0

Syv sæt obligatoriske åbne standarder

Pr. 1. januar 2008 skal offentlige myndigheder ved indkøb af nye it-løsninger stille krav om anvendelse af syv sæt af obligatoriske åbne standarder, medmindre særlige årsager begrunder en undtagelse:

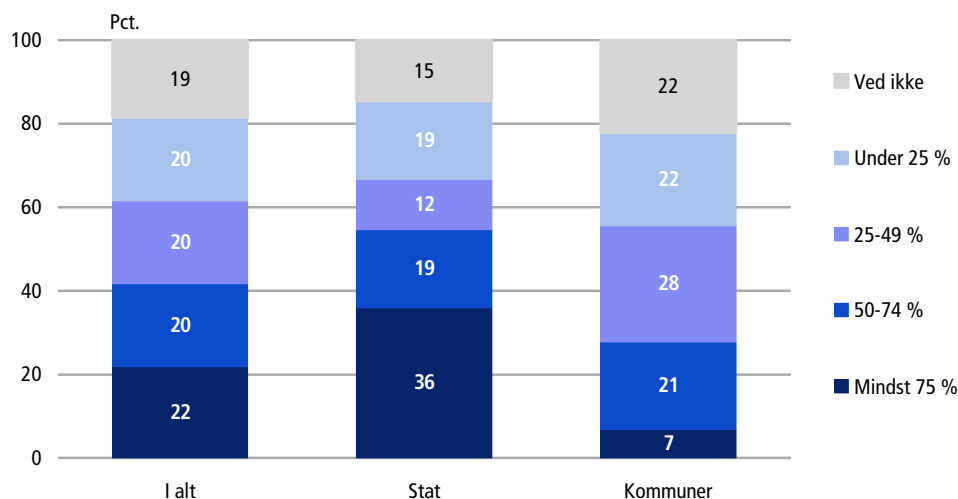
1. Dataudveksling mellem offentlige myndigheder (OIOXML)
2. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (FESD)
3. Elektroniske indkøb i det offentlige (OIOUBL)
4. Digital signatur (OCES)
5. Offentlige hjemmesider og tilgængelighed
6. It-sikkerhed (DS-484 – kun obligatorisk i staten). DS 484 skiftes gradvist ud med den internationale standard ISO/IEC 27001 de kommende år.
7. Dokumentudveksling (ODF/OOXML).

5. Elektronisk indkøb, attestation og betaling

Mindst hver anden bestilling elektronisk hos fire ud af ti myndigheder

42 pct. af alle myndigheder har elektronisk indkøb i et omfang, der svarer til mindst halvdelen af det samlede antal bestillinger. 62 pct. har e-indkøb på mindst 25 pct. af de samlede bestillinger. Elektronisk indkøb er afgivelse af ordrer via computer, fx via internetportaler (figur 8).

Figur 8. Internetkøb – andel af myndighedernes samlede ordrer. 2009



¹ 'I alt' omfatter myndigheder i stat, regioner og kommuner.

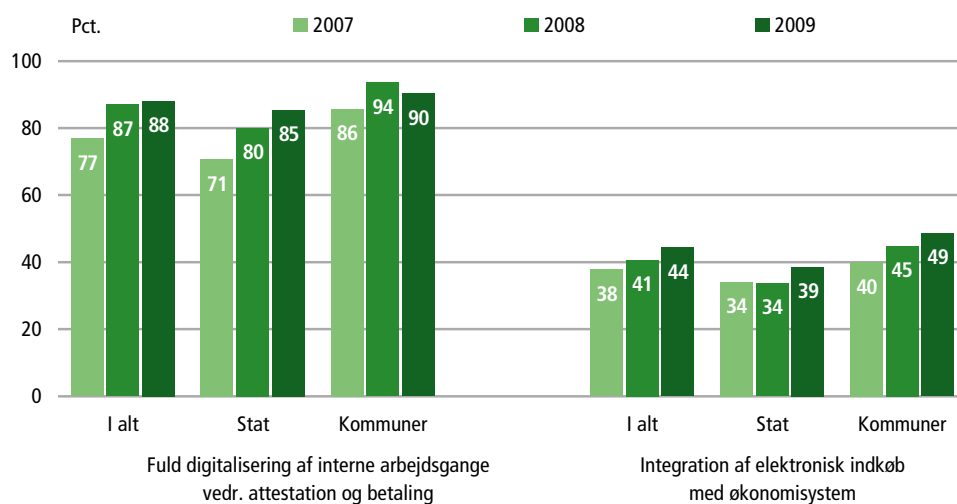
Intensiv e-handel mest udbredt i staten

De statslige myndigheder ligger i spidsen, idet 55 pct. har e-køb svarende til mindst halvdelen af det samlede antal ordrer. Det er noget hyppigere end kommunerne, hvor andelen er 28 pct. Forskellen mellem stat og kommuner øges, hvis man ser på myndigheder, hvor e-indkøbene svarer til mindst 75 pct. af de samlede ordrer.

Digitaliseret attestation og betaling uændret

88 pct. af myndighederne angav i 2008, at de interne arbejdsgange vedrørende attestation (godkendelse) og betaling var fuldt digitaliserede. Det er omtrent uændret i forhold til 2008 men en stigning fra 77 pct. i 2007 (figur 9). De statslige myndigheder har stort set indhentet kommunernes forspring siden 2007.

Figur 9. Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem. 2007-2009



I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem

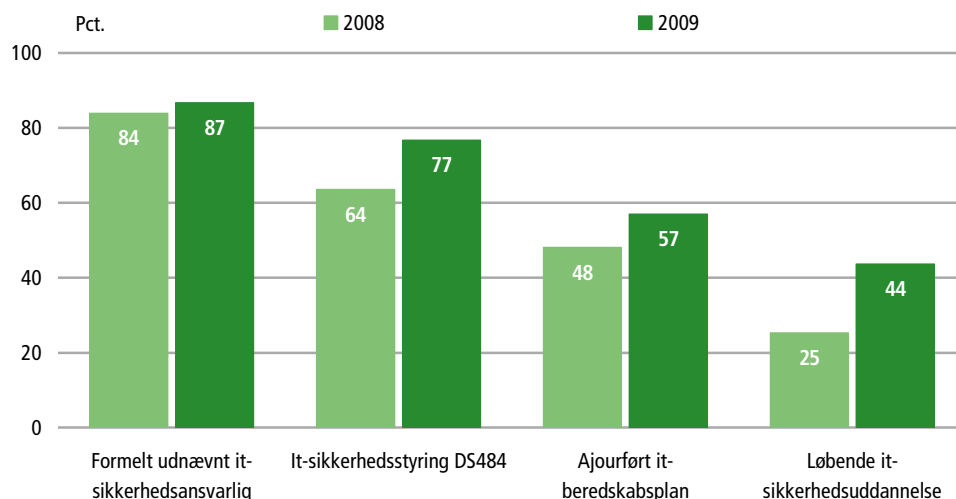
Elektronisk indkøb var integreret med den offentlige sektors økonomisystemer hos 44 pct. af myndighederne i 2009, hvilket udgør en stigende tendens i forhold til de forrige år. Kommunerne ligger med 49 pct. lidt højere end staten med 39 pct.

6. It-sikkerhed

Oprustning på it-sikkerheden

Det offentlige har fra 2008 til 2009 styrket indsatsen på it-sikkerhedsområderne standardisering, ajourføring af beredskabsplaner og uddannelse af medarbejdere. Der har også været en mindre stigning i andelen af myndigheder, som har en formelt udnævnt it-sikkerhedsansvarlig.

Figur 10. It-sikkerhedstiltag. 2008-2009



6 ud af 10 har ajourført it-beredskabsplan

It-sikkerhedsstyring efter DS484-standarden, godkendt af ledelsen, er steget fra 64 pct. af myndighederne i 2008 til 77 pct. i 2009. DS484 er en åben sikkerhedsstandard beregnet for offentlige myndigheder. 57 pct. af myndighederne havde en ajourført it-beredskabsplan, hvilket er en stigning fra 48 pct. i forhold til året før. 44 pct. havde løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere mod 25 pct. året før. Endelig havde 87 pct. af myndighederne en formelt udnævnt it-sikkerhedsansvarlig, hvilket er en lille stigning fra 84 pct. i 2008.

Staten er foran kommunerne på it-sikkerhedsområdet

De statslige myndigheder ligger foran kommunerne på alle fire områder, men kommunerne har indhentet en del af det statslige forspring fra 2008 til 2009. Udover førnævnte sikkerhedstiltag opgiver 97 pct. af alle myndigheder, at de kan modtage sikker e-post med digital signatur mod 94 pct. i 2008.

Tabel 7. It-sikkerhedstiltag. 2009

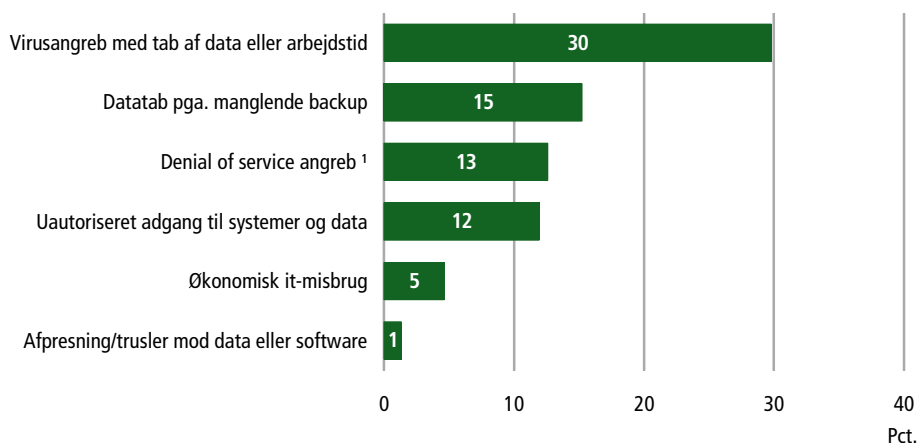
	I alt	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
Formelt udnævnt it-sikkerhedsansvarlig	87	92	81	83	79
It-sikkerhedsstyring DS484 ¹	77	92	63	59	65
Ajourført it-beredskabsplan ²	57	75	39	34	42
Løbende it-sikkerhedsuddannelse ³	44	56	33	38	30

¹ It-sikkerhedsstyring jf. DS484 med løbende rapportering til ledelsen. DS484 er en åben sikkerhedsstandard beregnet for offentlige myndigheder. DS 484 skiftes gradvist ud med den internationale standard ISO/IEC 27001 de kommende år.

² It-beredskabsplan som er ajourført inden for de seneste to år. ³ Løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere inklusive system- og dataejere.

Virusangreb i stigning 30 pct. af myndighederne havde inden for det seneste år oplevet virusangreb med tab af data eller arbejdstid af genererende eller alvorlig karakter. Det er en stigning fra 21 pct. året før. 15 pct. har oplevet datatab pga. manglende backup mod 10 pct. i 2008.

Figur 11. Myndigheder, der har været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2009



Anm. Spørgsmålet lød: "Har myndigheden været udsat for nogle af følgende problemer inden for det seneste år?" Procenterne angiver andelen, hvor problemet blev betegnet som 'alvorligt' eller 'generende'. Så godt som ingen benyttede sig af svarmuligheden 'katastrofal' betydning, hvorfor denne kategori er slået sammen med 'alvorligt'.

¹ Denial of service-angreb er forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

Denial of service-angreb hos 1 ud af 8

Denial of service-angreb har fundet sted hos 13 pct. af alle myndigheder. Denial of service-angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data. 12 pct. har været udsat for uautoriseret adgang til systemer og data. På ingen af disse områder er der markante ændringer.

Økonomisk misbrug og bedrageri sjældent

Endelig blev der spurgt til it-misbrug af økonomisk karakter (fx bedrageri) og afpresning eller trusler rettet mod data eller software. Disse to sikkerhedsproblemer mærkes kun af få myndigheder og i begge tilfælde af 'generende' men ikke 'alvorlig' karakter.

Hver anden havde sikkerhedsproblemer det seneste år

Hver anden myndighed – 47 pct. – havde været udsat for mindst ét af ovennævnte problemer det seneste år. Problemerne betegnes typisk som 'generende' og kun sjældent som 'alvorlige'.

Tabel 8. Myndigheder, der har været udsat for problemer med it-sikkerhed. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Virusangreb med tab af data eller arbejdstid	30	33	25	21	28
Datatab pga. manglende backup	15	20	7	10	5
Denial of service angreb ²	13	17	8	7	9
Uautoriseret adgang til systemer og data ..	12	13	7	0	12
Økonomisk it-misbrug	5	5	4	3	5
Afpresning/trusler mod data eller software	1	3	0	0	0

Anm.: Spørgsmålet lød: "Har myndigheden været udsat for nogle af følgende problemer inden for det seneste år?" Procenterne angiver andelen, hvor problemet blev betegnet som 'alvorligt' eller 'generende'. Så godt som ingen benyttede sig af svarmuligheden 'katastrofal' betydning, hvorfor denne kategori er slået sammen med 'alvorligt'.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

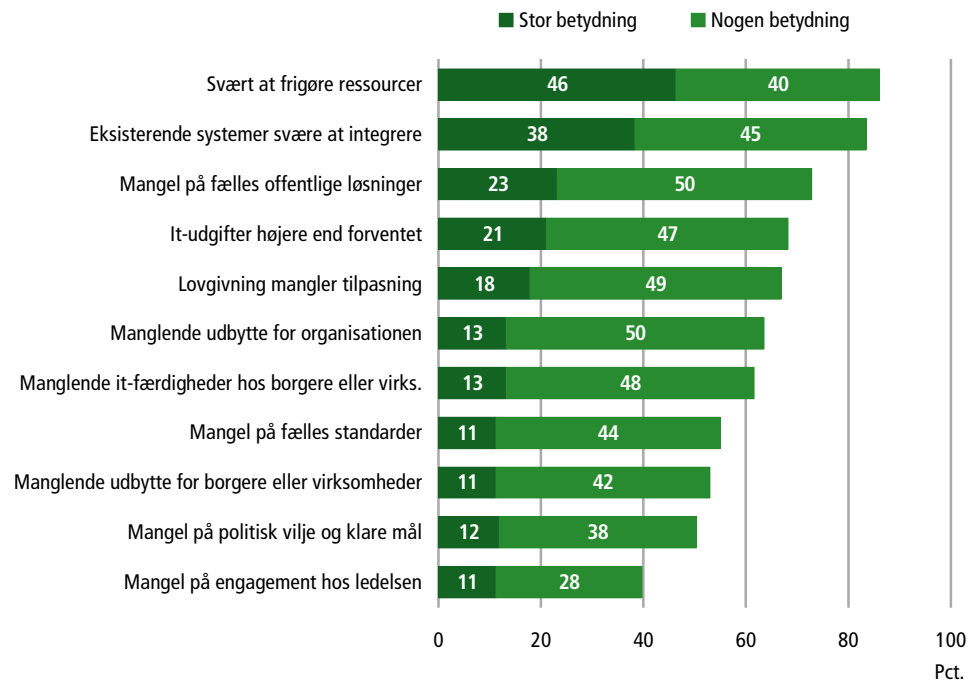
² Denial of service-angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

7. Barrierer for it og digital forvaltning

Vanskeligt at frigøre ressourcer Den mest markante barriere for it og digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Det er en barriere af stor eller nogen betydning for 86 pct. af myndighederne (figur 12). Blandt disse angiver forholdsvis mange, at det er en barriere af stor betydning.

Systemer svære at integrere For 83 pct. har det stor eller nogen betydning, at de eksisterende systemer er svære at integrere, fulgt af barriererne 'mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur', 'it-udgifter højere end forventet' samt 'lovgivning mangler tilpasning'.

Figur 12. Barrierer for it og digital forvaltning. 2009



Mønster i barriererne Barriererne kan grupperes tematisk, her nævnt med placering efter betydning:

- I Økonomi (1, 4)
- II Systemintegration (2)
- III Offentlige rammebetingelser (3, 5, 8, 10)
- IV Manglende udbytte internt og eksternt (6, 9)
- V Manglende færdigheder hos brugere (7)
- VI Manglende engagement (11).

Økonomiske barrierer dominerer Grupperet på denne måde ligger de økonomiske barrierer højest, fulgt af problemer med systemintegration. Lavest ligger de barrierer, der relaterer sig til manglende udbytte, brugerfærdigheder og engagement.

Stigning i betydning I gennemsnit er barriererne steget lidt i betydning fra 2008 til 2009. De største stigninger (stor eller nogen betydning) er:

- 'Mangel på politisk vilje og klare mål' – fra 41 pct. til 50 pct.
- 'Manglende udbytte for organisationen' – fra 56 pct. til 64 pct.
- 'Eksisterende systemer svære at integrere' – fra 78 pct. til 83 pct.

Flere har svært ved at integrere systemer Der er især flere, der finder, at systemintegration er et problem af 'stor betydning' i 2009 (en stigning på 8 procent-point). Barrieren 'manglende it-færdigheder hos borgere eller virksomheder' er ny i undersøgelsen, og ligger placeret som nr. 7 ud af de 11 barrierer.

Tabel 9. Barrierer for it og digital forvaltning. 2008-2009

	2008		2009	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
	pct.			
Svært at frigøre ressourcer	40	48	46	40
Eksisterende systemer svære at integrere	31	47	38	45
Mangel på fælles offentlige løsninger ..	20	51	23	50
It-udgifter højere end forventet	19	51	21	47
Lovgivning mangler tilpasning	21	43	18	49
Manglende udbytte for organisationen ..	10	46	13	50
Manglende it-færdigheder hos borgere eller virksomheder	...	...	13	48
Mangel på fælles standarder	12	46	11	44
Manglende udbytte for borgere eller virksomheder	10	38	11	42
Mangel på politisk vilje og klare mål ...	9	32	12	38
Mangel på engagement hos ledelsen ..	10	27	11	28

*Tilpasning af systemer
og snitflader er
en stor barriere ...*

Der blev i undersøgelsen spurgt særskilt til en række barrierer for elektronisk adgang til data hos offentlige samarbejdspartnere. Den største barriere er her, at tilpasningen af systemer og snitflader er for dyr. 76 pct. af myndighederne mener, at dette er en barriere af stor eller nogen betydning – og 42 pct., at det er et problem af stor betydning (tabel 10).

... især for kommunerne

Denne barriere tillægges noget større betydning i kommunerne, hvor 57 pct. mener, at det er af stor betydning. Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

*Manglende
tilgængelighed
af data*

Manglende digital tilgængelighed af data er et problem for i alt 63 pct., heraf i stor grad for 13 pct. Manglende tilpasning af lovgivning og regler udgør en barriere for 61 pct. af myndighederne, heraf i stor grad for 19 pct. Også på disse to områder mærkes barriererne mest af kommunerne.

Tabel 10. Barrierer for elektronisk adgang til data. 2009

	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
For dyr tilpasning af systemer og snitflader ...	42	34	27	37	57	32
Lovgivning og regler mangler tilpasning	19	42	9	35	28	51
Data ikke tilgængelige digitalt	13	50	15	35	11	65

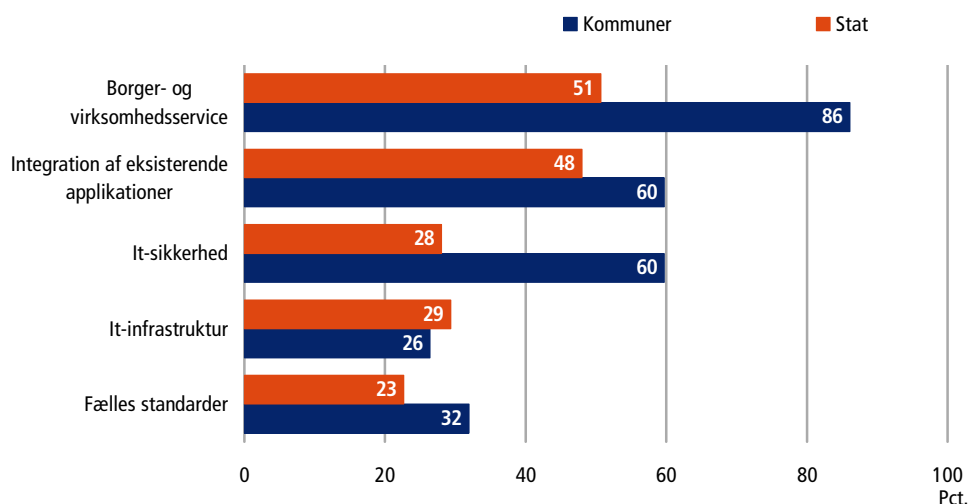
¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

8. It-udgifter

Forventninger til it-udgifter Myndighederne blev spurgt om, hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2009 til 2010 set i forhold til det totale budget, fordelt på anvendelsesområder. Tallene beskriver relative stigninger – de enkelte områders vægt i kr. fremgår således ikke af tallene.

Stigning på de fleste områder Stigningerne fordeler sig på et bredt felt af områder, ikke mindst på området borger og virksomhedsservice (figur 13).

Figur 13. Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2009 til 2010



Flest stigninger i it-udgifter i kommunerne

Kommunerne forventer stigninger i it-udgifterne i en del flere tilfælde end de statslige myndigheder. Det gælder alle områder undtagen it-infrastruktur, hvor de statslige myndigheder lidt oftere forventer stigninger i udgifter end kommunerne.

Nettotal for stigning i it-udgifterne

Et andet udtryk for myndighedernes økonomiske prioritering er at se på forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel, der forventer fald. Forskellen benævnes 'nettotal', og inddrager således besparelser på it-områderne. Et positivt nettotal er udtryk for det antal myndigheder, netto, der forventer stigning i udgifterne. Tallet er derimod ikke et udtryk for væksten målt i kr. (tabel 11).

Få myndigheder forventer it-besparelser

Målt på denne måde gør omtrent den samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 13. Dog dækker det relativt lave nettotal for udgifter til infrastruktur over, at en del myndigheder forventer egentlige besparelser, i modsætning til de øvrige områder, hvor stort set ingen forventer besparelser.

Opbremsning i udgifter til infrastruktur

Nettotallet er på de fleste områder faldet fra forrige års måling. Det gælder navnlig it-infrastruktur, som er faldet fra 26 procent-point til 12 procent-point.

Tabel 11. Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2009 til 2010

	I alt	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			procentpoint		
Borger- og virksomhedsservice	66	47	86	83	88
Integration af eksisterende applikationer	52	44	58	62	56
It-sikkerhed	42	25	60	72	51
Fælles standarder	28	21	32	28	35
It-infrastruktur	12	15	10	21	2

Anm.: Nettotallet er forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel der forventer fald.

Tabel 12. Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2009 til 2010

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indbyggere	Mindst 40.000 indbyggere
	pct.				
It-infrastruktur					
Stigning	28	29	26	28	26
Uændret	49	43	56	66	49
Fald	16	15	17	7	23
Ved ikke/ikke relevant	7	13	1	0	2
Fælles standarder					
Stigning	28	23	32	28	35
Uændret	56	49	65	69	63
Fald	1	1	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	15	27	3	3	2
It-sikkerhed					
Stigning	43	28	60	72	51
Uændret	50	59	39	28	47
Fald	1	3	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	6	11	1	0	2
Borger- og virksomhedsservice					
Stigning	68	51	86	83	88
Uændret	20	27	13	17	9
Fald	2	4	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	11	19	1	0	2
Integration af eksisterende applikationer					
Stigning	55	48	60	62	58
Uændret	33	32	36	34	37
Fald	3	4	1	0	2
Ved ikke/ikke relevant	9	16	3	3	2

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

9. It-styring og -strategi

9.1 It-strategi

<i>It-strategi hos hovedparten</i>	Flertallet af myndighederne, 58 pct., har en ajourført it-strategi for brug eller anskaffelse af it (tabel 13). De mest udbredte elementer er it-sikkerhed og it-infrastruktur, som begge er indeholdt i langt de fleste it-strategier. Herefter kommer it-arkitektur samt borger- og virksomhedsservice, som også er udbredt til et stort flertal. Lidt over halvdelen omtaler 'it-tilgængelighed', dvs. udformning af it-løsninger, så alle kan anvende dem.
<i>It-sikkerhed i staten, – service i kommunerne</i>	It-sikkerhed og it-tilgængelighed er lidt mere udbredt i de statslige it-strategier, sammenlignet med kommunerne, hvorimod borger- og virksomhedsservice er mere udbredt i de kommunale it-strategier.
<i>Strategier for grøn it fordoblet</i>	45 pct. af myndighederne med it-strategi har fået 'grøn it' med, dvs. miljøhensyn i forhold til it-anvendelse. Det er omtrent en fordobling fra 2008, hvor andelen var 23 pct. I de mindre kommuner er grøn it nævnt i strategien hos 50 pct. mod kun 38 pct. i de større kommuner. Grøn it er også behandlet i kapitel 12, It og miljø.

Tabel 13. It-strategiens indhold. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Ajourført it-strategi	58	56	60	48	67
	pct. af myndigheder med it-strategi				
It-sikkerhed	91	98	86	100	79
It-infrastruktur ²	82	81	84	100	76
Borger- og virksomhedsservice	80	74	88	79	93
It-arkitektur ³	77	83	72	79	69
It-tilgængelighed ⁴	56	67	44	57	38
Grøn it ⁵	45	45	42	50	38

Anm.: Ved it-strategi forstås en officiel, skriftlig plan indeholdende målsætninger og retningslinjer for myndighedens anskaffelse eller brug af it. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste to år.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner. ² It-infrastruktur: software, hardware og netværk.

³ It-arkitektur: Retningslinjer for opbygning af it-systemer. ⁴ It-tilgængelighed: Udformning af it-løsninger, så alle kan anvende dem uanset funktionsevne og teknologisk platform. ⁵ Grøn it: Miljøhensyn i forhold til it-anvendelse

9.2 It-arkitektur

Hver anden myndighed har retningslinjer for it-arkitekturen

50 pct. af myndighederne anvender retningslinjer for it-arkitekturen i 2009, hvilket er et fald fra 62 pct. i 2008 (tabel 14). Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen er det mest udbredte element, og findes hos 84 pct. af de myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur.

Tabel 14. Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Har retningslinjer for it-arkitektur	50	59	40	48	35
	pct. af myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur				
Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen	84	77	93	93	93
OIO-Kataloget over Offentlige It-Standarder anvendes i it-arkitektur-arbejdet ² . .	56	66	38	43	33
OIO Entreprise Arkitekturmetoder	43	45	34	43	27

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

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

² Katalog over Offentlige It-Standarder på Offentlig Information Online – standarder.oio.dk

Kraftig stigning i OIO Entreprise Arkitekturmetoder

56 pct. af myndighederne med retningslinjer for it-arkitektur anvendte OIO-Kataloget over Offentlige It-Standarder i it-arkitektur-arbejdet i 2009 – en stigning fra 48 pct. i 2008. 43 pct. bruger OIO Entreprise Arkitekturmetoder, hvilket er en kraftig stigning fra 4 pct. i 2008.

10. It-styring generelt

Digitalisering i stigende forankret i andre strategier

Udover selve it-strategien (se afsnit 9.2), er der andre strategier, som påvirker styringen af it og digitalisering. Ét mål for digitaliseringens forankring bredt i organisationen er, hvorvidt digitalisering indgår i andre strategier end it-strategien, fx service- eller effektiviseringsstrategier, resultatkontrakter m.m. Det er tilfældet hos 70 pct. af alle myndigheder – hvilket udgør en stadigt stigende tendens, sammenlignet med de foregående år (figur 14).

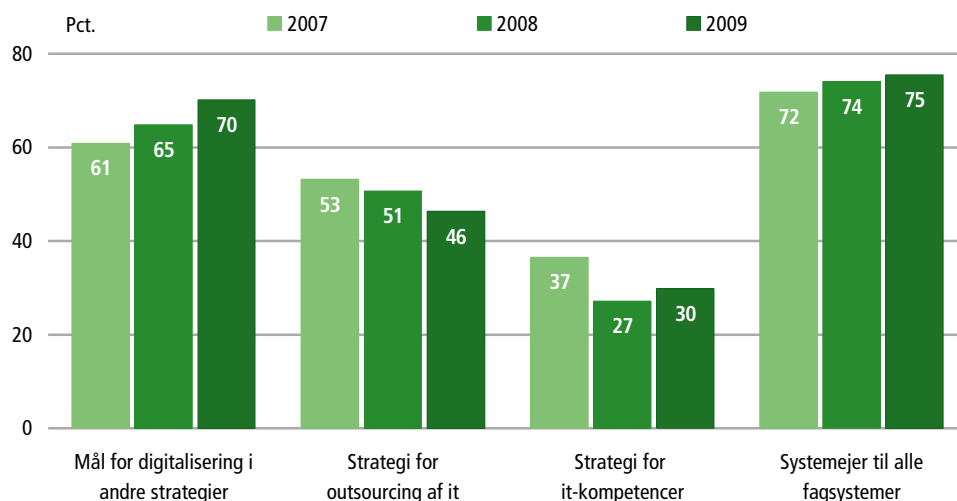
3 ud af 10 har strategi for udvikling af it-kompetencer

46 pct. af alle myndigheder har en strategi for outsourcing af it, hvilket er et fald i forhold til tidligere år. Ved outsourcing forstås i denne sammenhæng hvilke it-opgaver, der løses eksternt. Endelig har 30 pct. af alle myndigheder en strategi for udvikling af organisationens it-kompetencer, hvilket er en mindre stigning fra 2008, men stadig et mærkbart fald i forhold til 2007 og 2006.

Ledelsen som systemejer hos 3 ud af 4

Hos 75 pct. er der en systemejer på mindst kontorchefniveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen. Det er omtrent på niveauet som de foregående år.

Figur 14. It-styring generelt. 2007-2009



Anm.: Se formuleringer af spørgsmål i tabel 15.

Staten har mest fokus på outsourcing ...

56 pct. af de statslige myndigheder har en strategi for outsourcing, hvilket er noget højere end kommunerne, hvor andelen er 38 pct.

... men flest kommuner vurderer egen modenhed

43 pct. af kommunerne har foretaget en vurdering af egen modenhed til at styre it-projekter, dvs. om man har de nødvendige kompetencer, arbejdsgange m.m. til at styre og sætte rammer for it-anvendelsen². Det er lidt over andelen i staten, hvor 35 pct. har vurderet egen modenhed. Blandt alle myndigheder er andelen 39 pct.

Mindre kommuner har hyppigere outsourcings-strategi

Den formaliserede styring er mest udbredt blandt de større kommuner. En undtagelse er strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt, som er mest udbredt blandt de mindre kommuner med under 40.000 indbyggere. Det hænger formentlig sammen med den højere grad af outsourcing hos de mindre kommuner, jf. afsnit 11, 'Outsourcing af it-funktioner'.

² Se eksempel på modenhedsmodel på <http://www.itst.dk/it-styring/publikationer/modenhed-i-it-baserede-forretningsprojekter>

Tabel 15. It-styring generelt. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Strategi for it-styring og digitalisering					
Mål for digitalisering i andre strategier ² ..	70	71	69	62	74
Strategi for, hvilke it-opgaver der løses internt/eksternt ³	46	56	38	62	21
Vurdering af egen modenhed til at styre it-projekter	39	35	43	52	37
Strategi for udvikling af it-kompetencer ⁴ ..	30	31	31	24	35
Ledelsens rolle i it-styringen					
Alle it-systemer til opgavevaretagelse har en systemejer med overordnet fagligt ansvar for opgaveunderstøttelsen ⁵	75	83	67	48	79
Styrende rolle for topledelsen i et eller flere digitaliseringsprojekter (seneste to år)	72	71	72	72	72
Ét medlem af topledelsen har koordinerende ansvar for digitaliseringsprojekterne ..	64	64	64	72	58

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

² "Har myndigheden mål for digitalisering, der indgår i andre strategier end it-strategien (fx service- eller effektiviseringsstrategi, resultatkontrakt eller handlingsplan for myndigheden)?"

³ "Findes der en strategi for, hvilke it-opgavetyper der skal løses internt/eksternt?"

⁴ "Findes der en strategi for udvikling af organisationens kompetencer inden for it-styring, it-arkitektur og it-sikkerhed?"

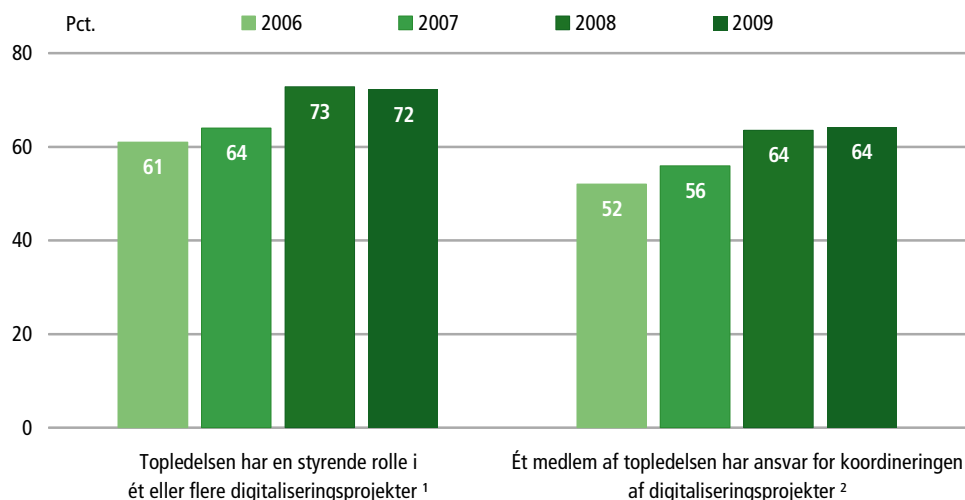
⁵ "For alle it-systemer, der anvendes i myndighedens opgavevaretagelse, findes en systemejer på mindst kontorchef-niveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen?"

10.1 Styring af digitaliseringsprojekter

Topledelsen ofte aktiv i it-projekter

Topledelsen har en styrende rolle i de fleste myndigheders udvikling af it. Således havde topledelsen en formelt styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 72 pct. af myndighederne i 2009 – omtrent det samme niveau som i 2008.

Figur 15. Topledelsens rolle i digitaliseringsprojekter



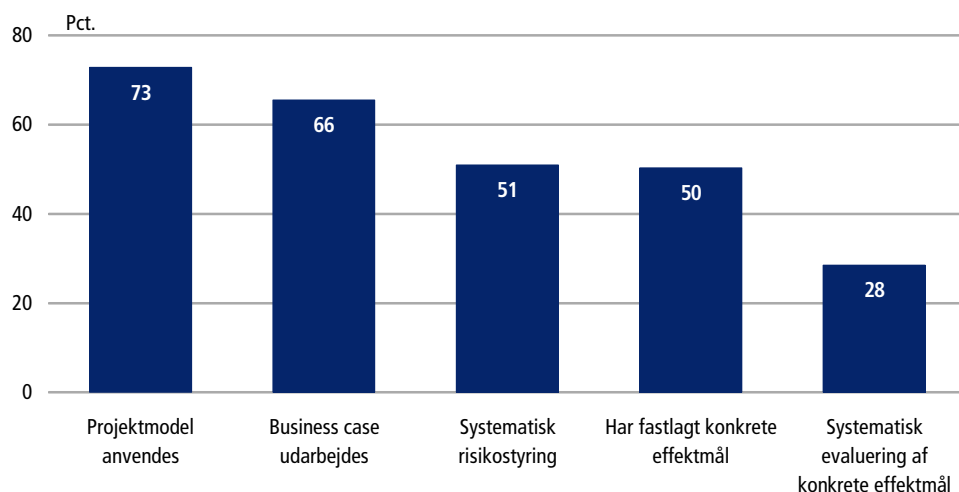
Anm.: Ved topledelse forstås direktion o.l.

¹ Kontinuérlik, formelt styrende rolle i ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter.

² Ét medlem af topledelsen har ansvar for koordineringen af institutionens digitaliseringsprojekter.

<i>Koordinerende ansvar hos topledelsen</i>	Hos 64 pct. af myndighederne havde ét medlem af topledelsen ansvar for koordineringen af myndighedens digitaliseringsprojekter. Også hér er niveauet tæt på 2008, men noget højere end tidligere år.
<i>Brug af projektmodeller i stigning</i>	73 pct. af myndighederne bruger en projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter (figur 16) – det er en stigning fra 57 pct. i 2008. 66 pct. af myndighederne udarbejder business case. En business case beskriver berettigelsen af et projekt, herunder forventede omkostninger, risici og udbytte.
<i>Effektmål evalueres ikke altid</i>	Hver anden myndighed bruger systematisk risikostyring ved digitaliseringsprojekter og lige så mange fastlægger konkrete effektmål. Det er dog en del færre, 28 pct., der systematisk evaluerer de konkrete effektmål.

Figur 16. Projektstyring af digitaliseringsprojekter. 2009



Anm. Bortset fra "projektmodel anvendes" kan indikatorerne ikke sammenlignes umiddelbart med tidligere år..

<i>Hyppigere systematisk risikostyring i staten</i>	Der er ingen markant forskel mellem staten og kommunerne. Dog synes løbende systematisk risikostyring med 64 pct. at være noget mere udbredt i staten end i kommunerne, hvor andelen er 38 pct.
---	---

Tabel 16. Projektstyring af digitaliseringsprojekter. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Der anvendes projektmodel til styring og gennemførelse	73	72	72	62	79
Business case udarbejdes ²	66	65	64	55	70
Løbende, systematisk risikostyring	51	64	38	38	37
Har fastlagt konkrete effektmål	50	51	49	28	63
Systematisk evaluering af de konkrete effektmål	28	32	25	17	30

Anm.: "Hvilke elementer indgår i projektstyringen af større digitaliseringsprojekter". Formuleringerne er ændret lidt i forhold til 2007-undersøgelsen.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

² En business case beskriver berettigelsen af et projekt, herunder forventede omkostninger, risici og udbytte.

11. Effekt af digitaliseringsprojekter

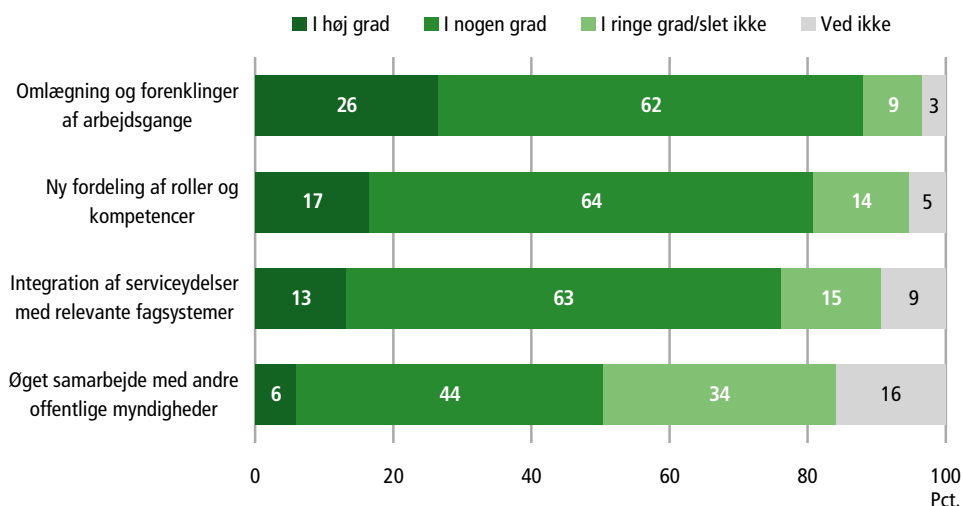
Myndighederne blev bedt om at vurdere, hvordan de seneste to års digitaliseringsprojekter har påvirket opgaveløsningen i form af:

1. omlægning, forenkling af arbejdsgange
2. ny rolle- og kompetencefordeling
3. integration af service med fagsystemer
4. øget samarbejde med andre myndigheder

*Digitaliseringsprojekter
medfører
øget samarbejde
hos hver anden*

88 pct. af myndighederne har omlagt og forenklet arbejdsgange i høj eller nogen grad – heraf i høj grad hos 26 pct. En næsten lige så hyppig effekt er ny fordeling af roller og kompetencer, som har fundet sted hos 81 pct. Hos 76 pct. resulterer digitaliseringsprojekterne i øget integration af serviceydelser og fagsystemer. Hos hver anden myndighed – 50 pct. – har digitaliseringsprojekterne bevirket et øget samarbejde med andre myndigheder.

Figur 17. Ændringer i opgaveløsningen som følge af digitaliseringsprojekter. 2009



Anm.: Myndighederne blev spurgt: "Har de sidste 2 års digitaliseringsprojekter medført ændringer i forhold til den tidligere opgaveløsning?". Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen.

Vellykkede it-projekter uden udbytte?

For mange myndigheder vil målet for et it-projekt i sidste ende være, at det har et udbytte. Der kan imidlertid tænkes vellykkede it-projekter, som endnu ikke har givet ressourcemæssige afkast.

Årsag og virkning samt oplevet effekt

Resultaterne viser de talmæssige sammenhænge, men ikke nødvendigvis forholdet mellem årsag og virkning. Der er tale om oplevet effekt af it-projekter, afgivet i en vurdering.

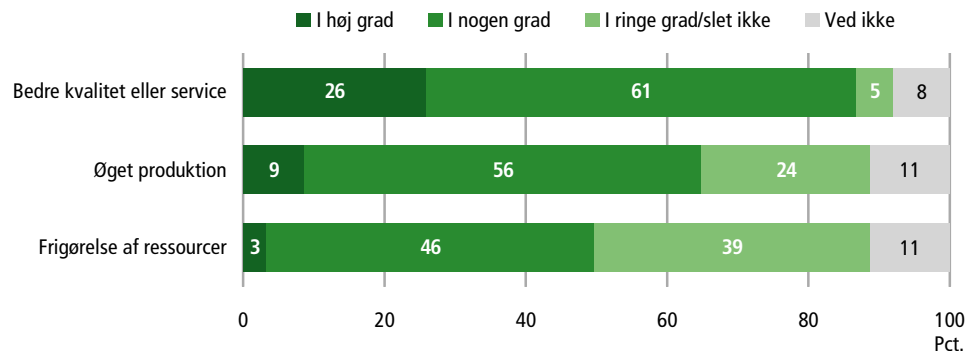
Myndighederne blev desuden spurgt om det samlede udbytte af de seneste to års digitaliseringsprojekter i form af:

1. bedre kvalitet eller service
2. øget produktion
3. frigørelse af ressourcer

Udbyttet af digitalisering er ofte bedre kvalitet

87 pct. har i høj eller nogen grad mærket en bedre kvalitet eller service – heraf 26 pct. i høj grad. Nogle færre – 65 pct. – har haft en øget produktion. Hos 50 pct. har digitaliseringsprojekterne frigjort ressourcer – dog sjældent i høj grad. Udbyttet af digitaliseringen er således i højere grad bedre kvalitet end frigørelse af ressourcer.

Figur 18. Udbytte af digitaliseringsprojekter. 2009



Anm.: Myndighederne blev spurgt: "Har de sidste 2 års digitaliseringsprojekter samlet set haft en positiv effekt for organisationen?" Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen.

Hyppigst ressourcefrigørelse i staten

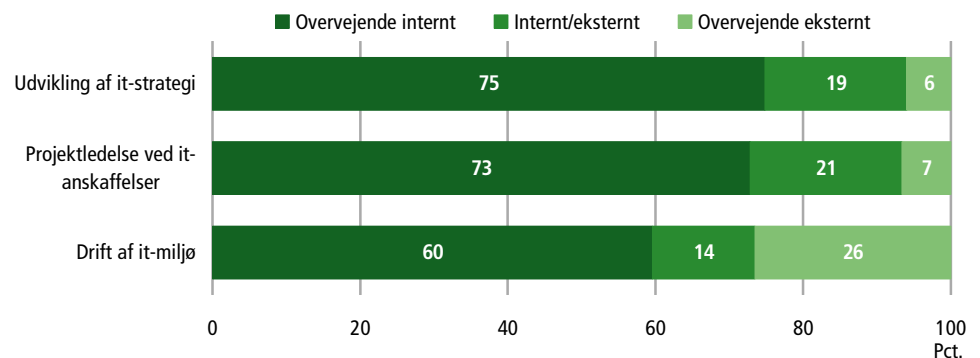
Der er ikke stor forskel på det oplevede udbytte mellem stat og kommune. Dog er der en tendens til, at kommunerne hyppigere mærker en bedre kvalitet, og at de statslige myndigheder lidt oftere får frigjort ressourcer. Således har 69 pct. af kommunerne haft en øget produktion mod 59 pct. i staten (i høj eller nogen grad). Omvendt har 53 pct. af de statslige myndigheder fået frigjort ressourcer mod 43 pct. i kommunerne.

12. Outsourcing af it-funktioner

Outsourcing af it-funktioner I forhold til tre basale it-funktioner blev myndighederne spurgt, i hvilket omfang funktionerne varetages af myndighedens egne medarbejdere eller af eksterne leverandører (private som offentlige) – udlægning til eksterne leverandører er her kaldet outsourcing.

Hver fjerde outsourcer it-drift De fleste områder løses overvejende af myndighederne selv (figur 19). Udvikling af it løses overvejende internt hos 75 pct., og projektledelse ved it-anskaffelser hos 73 pct. 60 pct. varetager overvejende drift af it-miljø internt, og det er det eneste område, hvor en væsentlig andel – 26 pct. – får løst opgaven overvejende eksternt.

Figur 19. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2009



Staten outsourcer it-driften oftere end kommunerne Blandt statslige myndigheder har en forholdsvis høj andel, 39 pct., placeret drift af it-miljø overvejende eksternt mod kun 15 pct. af kommunerne (tabel 17). De mindre kommuner med under 40.000 indbyggere benytter sig i højere grad af ekstern bistand på alle områder, sammenlignet med de større kommuner.

Krav til it-sikkerhed hos eksterne leverandører 93 pct. af de myndigheder, der i ét eller andet omfang bruger eksterne leverandører til driften, stiller krav til it-sikkerheden. Blandt de, der overvejende bruger eksterne leverandører, drejer det sig om stort set alle.

Tabel 17. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Projektledelse ved it-anskaffelser					
Overvejende internt	73	72	72	79	67
Internt/eksternt	21	19	24	14	30
Overvejende eksternt	7	9	4	7	2
Udvikling af it-strategi					
Overvejende internt	75	72	78	66	86
Internt/eksternt	19	23	15	21	12
Overvejende eksternt	6	5	7	14	2
Drift af it-miljø					
Overvejende internt	60	52	67	66	67
Internt/eksternt	14	9	18	14	21
Overvejende eksternt	26	39	15	21	12

Anm.: ¹I hvilket omfang varetages følgende it-funktioner af eksterne leverandører og i hvilket omfang af institutionens egne medarbejdere?'. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk to pct. af besvarelserne).

Hver anden har strategi for it-outsourcing 46 pct. af alle myndigheder har en strategi for, hvilke it-opgaver der løses internt/eksternt, jf. tabel 15, 'It-styring generelt'.

13. It og miljø

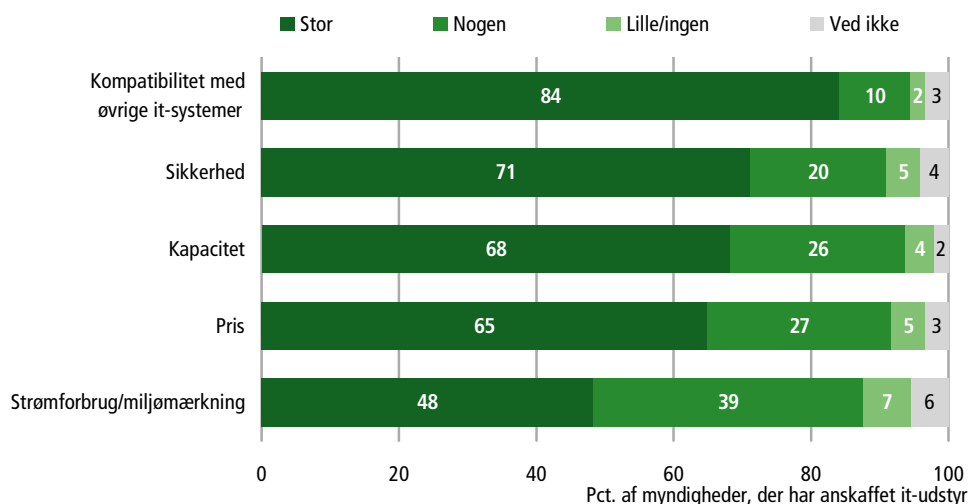
Kompabilitet er vigtigste faktor ved it-anskaffelser

Stort set alle myndigheder (96 pct.) har anskaffet it-udstyr inden for de seneste 12 måneder. Den vigtigste faktor for anskaffelsen er kompabilitet med øvrige it-systemer, som 84 pct. vurderede til at have stor betydning. Herefter følger faktorerne sikkerhed (71 pct.), kapacitet (68 pct.) og pris (65 pct.).

Miljøhensyn har stor betydning for hver anden

Mindst betydning blandt anskaffelses-faktorerne har strømforbrug/miljømærkning. Det har dog stor betydning for 48 pct., og det er kun 7 pct. som angiver en lille betydning.

Figur 20. Faktorer for anskaffelse af it-udstyr. 2009



Anm. "Hvilken betydning havde følgende faktorer for anskaffelsen af udstyret?"

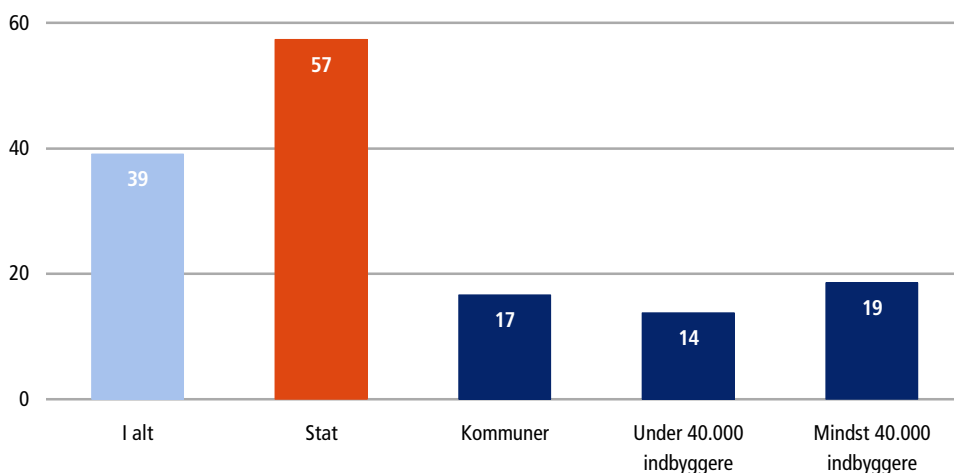
Ca. hver 4. har grøn it-strategi

Som beskrevet under 9.1. It-strategi har 45 pct. af myndighederne med it-strategi inkluderet 'grøn it' i strategien. Det svarer til at 26 pct. af alle myndigheder har en grøn it-strategi, da ikke alle myndigheder har en it-strategi.

4 ud af 10 myndigheder bruger videokonferencer

39 pct. af alle myndigheder anvender videokonferencer; dog 57 pct. af de statslige myndigheder mod 17 pct. af kommunerne. Videokonferencer bruges desuden lidt hyppigere af de større kommuner end af de mindre. Videokonferencer antages at have en gunstig virkning på miljøet via reduceret transport til og fra mødested.

Figur 21. Anvender videokonferencer. 2009



Forskelle i mødemønstre

En medvirkende forklaring til de store forskelle i brug af videokonferencer kan være den enkelte myndigheds mødemønstre – fx kan det tænkes, at statslige myndigheder i højere grad har møder mellem landsdele, eller internationale møder, hvor transportomkostninger spiller en større rolle.

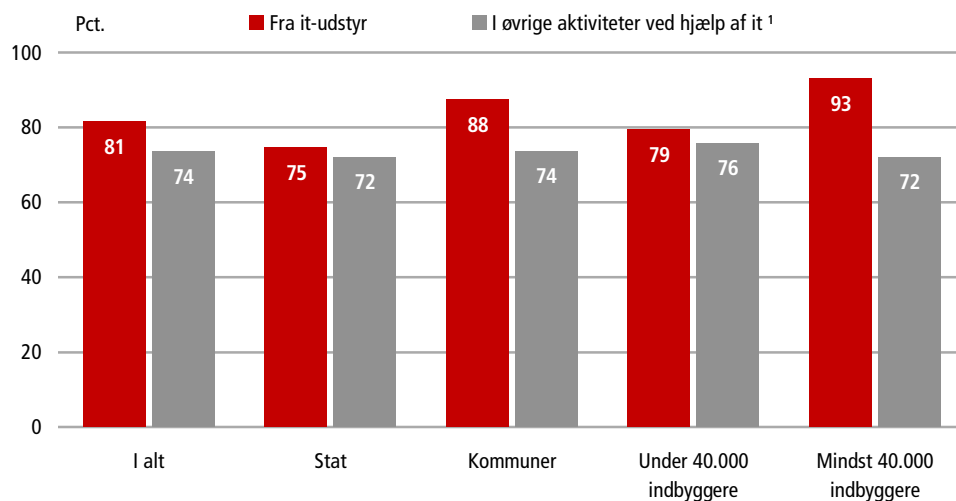
It har grundlæggende betydning for reduktion af energiforbrug på to måder:

- Reduktion af energiforbrug fra it-udstyr
- Reduktion af energiforbrug ved hjælp af it i øvrige aktiviteter.

De større kommuner er mest initiativrige

Et stort flertal af myndighederne har taget initiativer på begge disse områder. 81 pct. har taget initiativ til at reducere energiforbruget for it-udstyr og 74 pct. i øvrige aktiviteter ved hjælp af it. De større kommuner er lidt hyppigere aktive mht. reduktion af energiforbrug fra it-udstyr end gennemsnittet.

Figur 22. Har taget initiativer til at reducere energiforbrug. 2009

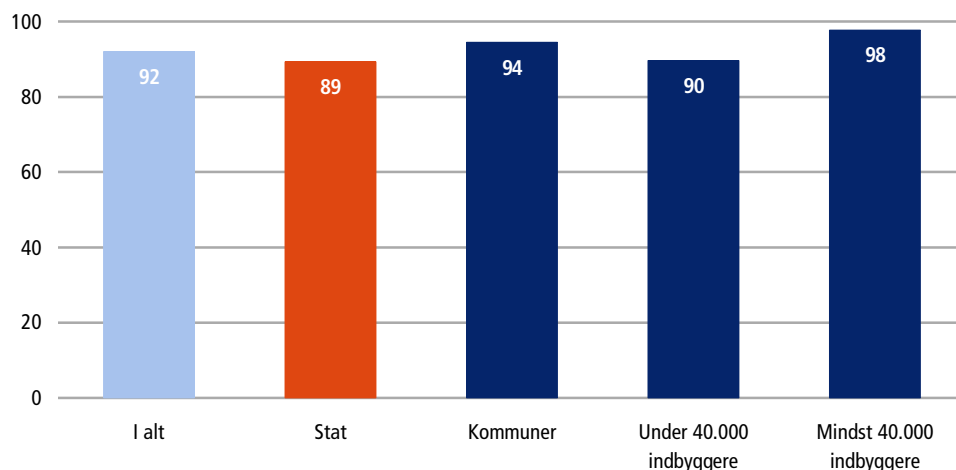


¹ Styring af lys og varme i bygninger, ruteplanlægning o.l.

9 ud af 10 tilbyder hjemmearbejde

Næsten alle myndigheder – 92 pct. – gør det muligt for ansatte regelmæssigt at arbejde hjemmefra i varieret omfang. Den høje udbredelse gælder blandt såvel statslige myndigheder som kommuner. Blandt de større kommuner er det så godt som alle, der tilbyder hjemmearbejde. Hjemmearbejde kan have en gunstig virkning på miljøet fra reduceret transport mellem hjem og arbejdsplads.

Figur 23. Myndigheder med hjemmearbejde. 2009



Anm. "Er der mulighed for at ansatte regelmæssigt kan arbejde hjemmefra?"

*Hjemmearbejde
understøttes af it*

I næsten alle tilfælde understøttes hjemmearbejdet af fjernadgang til mailsystemer (98 pct.) og it-systemer i øvrigt (96 pct.). De fleste af myndighederne (84 pct.) tilbyder betalt bredbånd. 76 pct. tilbyder alle tre ting samtidigt.

Tabel 18. It-understøttelse af hjemmearbejde. 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct. af myndigheder med hjemmearbejde				
Mailsystemer	98	100	97	96	98
It-systemer	96	97	96	92	98
Bredbånd betalt	84	85	84	77	88
Alle ovenstående	76	76	76	66	84

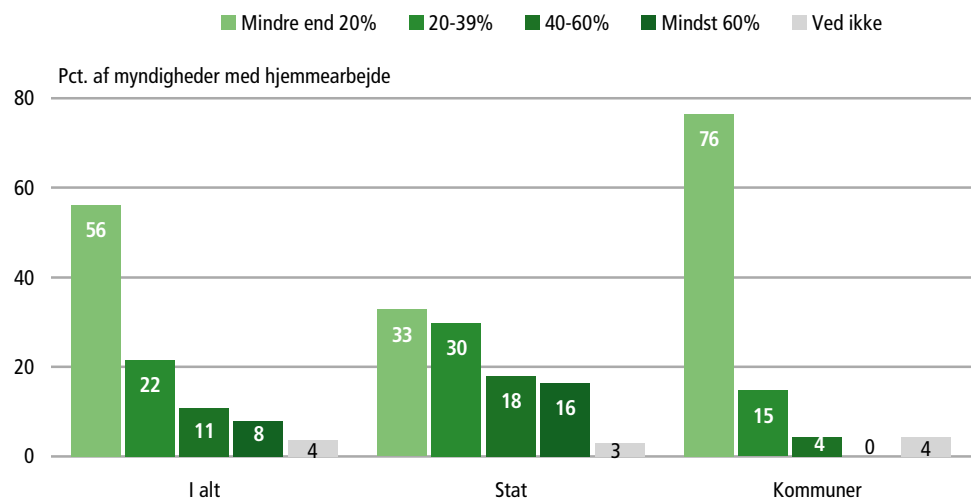
*Ikke alle medarbejdere
er omfattet*

Hos et flertal af myndighederne – 56 pct. – er det færre end 20 pct. af medarbejderne, der arbejder hjemmefra regelmæssigt, og det er kun hos 8 pct., at hjemmearbejde omfatter mindst 60 af de ansatte.

*Flest medarbejdere
omfattet i staten*

Typisk er der flere ansatte med hjemmearbejde blandt de statslige myndigheder end i kommunerne. Fx gælder det for 64 pct. af de statslige myndigheder, at mindst 20 pct. af de ansatte arbejder hjemmefra mod 19 pct. af kommunerne. Den markante forskel mellem stat og kommuner kan i noget omfang tænkes at hænge sammen med en forskellig sammensætning af personalegrupper.

Figur 24. Andel ansatte der arbejder hjemmefra regelmæssigt. 2009



Fakta om undersøgelsen

13.1 Kilder og metode

Læs mere i varedeklarationen På www.dst.dk/varedeklaration/85486 er der en mere omfattende beskrivelse af kilder og metoder.

Datagrundlag Besvarelserne er indsamlet august 2009 i en spørgeskemabaseret undersøgelse omfattende stat, regioner og kommuner. Alle landets kommuner og regioner har modtaget spørgeskemaet. Inden for den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater, samt de største uddannelsesinstitutioner (længerevarende og videregående).

74 pct. har besvaret spørgeskemaet Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 74 pct. (tabel 19). Svarprocenten er omtrent ens for kommuner, regioner og statslige myndigheder.

Tabel 19. Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor. 2009

	I alt	Stat	Regioner	Kommuner		
				I alt	Under 40.000 indbyggere	Mindst 40.000 indbyggere
			antal			
Udsendt	204	101	5	98	40	58
Besvaret	151	75	4	72	29	43
			pct.			
Svarprocent	74	74	80	73	73	74

Tal er ikke opregnede Der er ikke foretaget opregning af besvarelserne til totalniveau. Resultaterne er alene baseret på undersøgelsens besvarelser. Besvarelsens repræsentativitet er sikret ved at disse udgør en stor andel af populationen.

Referenceperiode og strukturreformens betydning for resultaterne 2009-undersøgelsen refererer som hovedregel til it-anvendelsen i august 2009. Strukturreformen pr. 1. januar 2007 har betydning for sammenligning med undersøgelse fra frem til 2006. Betydningen af dette er uddybet i 2007-undersøgelsens 'Kilder og metode'.

'Alle myndigheder' I figurer og tabeller er it-anvendelsen udregnet for 'alle myndigheder' som en total af stat, regioner og kommuner. Regionerne indgår i totalen, men er ikke opgjort for sig, grundet det lille antal besvarelser.

Besvarelser bygger på kvalificerede skøn I undersøgelsen er der i flere tilfælde spurgt til omfanget af digital forvaltning, fx hvor stor en del af modtagne dokumenter, der ankommer elektronisk. Besvarelserne i disse spørgsmål repræsenterer kvalificerede skøn over niveauet, snarere end eksakte tal.

Definitioner Forklaringer af begreber optræder under de enkelte kapitler.

13.2 Kontaktoplysninger

Mere information Publikationer om den offentlige sektors brug af it kan findes på www.dst.dk/it. Udvalgte tabeller findes desuden i www.statistikbanken.dk.

Seneste offentliggørelse Årspublikationen *Den offentlige sektors brug af it 2008* udkom 25. februar 2009.

Henvendelse Martin Lundø (metode, tal), tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk
Peter Søndergaard Rasmussen (tal), tlf. 39 17 36 28, psr@dst.dk