

5. Den offentlige sektors brug af it

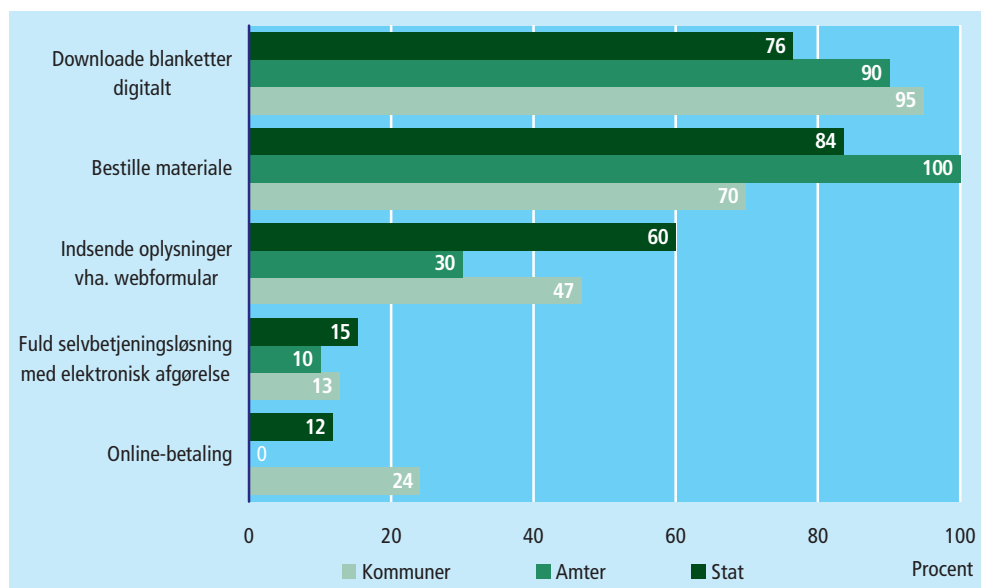
5.1 Introduktion

<i>Om statistik-området</i>	Den offentlige sektors it-anvendelse er på dagsordenen i mange sammenhænge. Et stort antal borgere og virksomheder har fået mulighed for at kommunikere digitalt med stat, amter og kommuner og et stigende antal serviceydelser gøres tilgængeligt elektronisk. Det antages at en udvikling i den offentlige sektors it-anvendelse - mod højere udbredelsen og en mere integreret anvendelse - vil give en bedre samlet udnyttelse af den offentlige sektors ressourcer. Dernæst antages udvikling af den offentlige sektors it-anvendelse at give en bedre samlet udnyttelse af den offentlige sektors ressourcer.
<i>Anvendte kilder</i>	Tallene i dette kapitel vedrører den offentlige sektors egen it-anvendelse men også brugersiden i form af befolkningen og virksomheder. Resultaterne stammer fra Danmarks Statistiks undersøgelser "Den offentlige sektors brug af it" og "Befolkningens brug af internet" og "Danske virksomheders brug af it". Af øvrige kilder er anvendt "Bedst på Nettet". Det konkluderes blandt andet at:
<i>Elektronisk kommunikation steget markant</i>	56 pct. af myndighederne modtog mindst ¼ af deres dokumenter elektronisk i 2004. Dette er en markant stigning fra 30 pct. i 2003. Også kommunikation i XML-format er steget fra 9 pct. af myndighederne i 2003 til 16 pct. i 2004 (afsnit 5.4)
<i>Moderat stigning i udbredelsen af elektronisk sagsstyring</i>	Der er sket en moderat stigning i den samlede andel af myndigheder med elektronisk sagsstyring fra 34 pct. i 2003 til 40 pct. i 2004. Stigningen er størst hos de statslige myndigheder, hvor udbredelsen er mere end fordoblet fra 11 pct. i 2003 til 28 pct. i 2004 (afsnit 5.5.).
<i>Sagsbehandlingstiden uændret hos de fleste myndigheder</i>	Det typiske billede hos myndighederne er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke er blevet påvirket af de seneste to års digitalisering. Hos 63 pct. af myndighederne er sagsbehandlingstiden uændret som følge af digitalisering, medens 34 pct. har oplevet et fald og 3 pct. en stigning (afsnit 5.5.).
<i>Topleddelse ofte involveret i digitaliseringsprojekter</i>	Hos et stort flertal, 68 pct., har topledelsen haft en styrende rolle i ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter i myndigheden (afsnit 5.11).
<i>8 ud af 10 har opnået bedre service for borgere eller virksomheder</i>	2 ud af 3 myndigheder har oplevet en bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen som følge af digitaliseringsprojekter. 8 ud af 10 mener, at digitalisering har medført en bedre service for borgere eller virksomheder (afsnit 5.13).

5.2 Digitale serviceydelser

<i>Flest digitale blanketter hos kommunerne</i>	Det store flertal af offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter eller bestille informationsmateriale via hjemmesiden (figur 5.1). Hvad angår digitale blanketter ligger kommunerne med 95 pct. i spidsen foran amter og stat. Omvendt tilbyder flere inden for stat og amter, at man kan bestille materiale over nettet.
<i>Interaktive løsninger er mindre udbredt</i>	Interaktive løsninger stilles i mindre grad til rådighed for brugerne i form af mulighed for at indsende oplysninger vha. web-formularer. Det drejer sig om 60 pct. i staten, 30 pct. af amterne og 47 pct. af kommunerne. Mindst udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk "straksafgørelse". En sådan løsning er endnu kun udbredt til 15 pct. i staten, 10 pct. af amterne og 13 pct. af kommunerne.

Figur 5.1 Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2004



Anm. Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Kommunale tal for elektronisk selvbetjening formentlig undervurderet

Disse tal undervurderer i et vist omfang kommunernes elektroniske selvbetjening. Spørger man således til en række konkrete kommunale serviceydelser, stiger andelen med fuld selvbetjeningsløsning væsentligt, jf. tabel 5.1. Bl.a. eksisterer der et antal fælleskommunale løsninger med fuld selvbetjening, som tæller med i det omfang, de er integreret i kommunernes hjemmesider. En helt præcis opgørelse kan ikke foretages på det kommunale område.

Elektronisk betaling mest udbredt hos kommunerne

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 24 pct. af kommunerne tilbyder online-betaling mod 12 pct. i staten og ingen af amterne. Kommunernes satsning på elektroniske løsninger hænger givetvis sammen med et større antal betalinger fra borgere og virksomheder.

Anmeldelse af flytning mest digitaliserede løsning i kommunerne

Kommunerne i undersøgelsen blev også spurgt til digitaliseringsgraden på en række konkrete områder (tabel 5.1). Anmeldelse af flytning er den serviceydelse, der er mest udbygget elektronisk i kommunerne, idet 95 pct. anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (25 pct.), web-formulærer (24 pct.) eller som fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (46 pct.).

Elektronisk selvbetjening i forhold til biblioteker og måleraflæsning

Herefter kommer ansøgning om boligstøtte, hvor 89 pct. tilbyder blanketter i én af de tre former, sygedagpenge/refusionsansøgning med 83 pct. og ansøgning om folkepension med 82 pct. Fuld elektronisk selvbetjening er i sig selv mest udbredt på biblioteksområdet¹ (47 pct.), og 4 ud af 10 kommuner tilbyder elektronisk selvbetjening mht. måleraflæsning.

¹ Næsten alle offentlige folkebiblioteker i Danmark er med i bibliotek.dk. En stor del af de borgere, der ikke har adgang via kommunens hjemmeside, kan bruge tjenesten direkte på bibliotek.dk

Tabel 5.1 Digitale serviceydelser i kommunerne. 2004

	Ydelse ikke repræsen- teret	Infor- mation om ydelsen	Muligt at down- loade blanketter	Indsende web- formular	Fuld selv- betje- nings- løsning
	pct. af kommunerne				
Anmeldelse af flytning	5	0	25	24	46
Ansøgning om boligstøtte	7	4	41	24	24
Sygedagpenge, refusionsansøgning	12	5	53	16	14
Ansøgning om folkepension	12	7	51	16	14
Udmeldelse af off. børnepasning	14	6	47	17	17
Opskrivning til off. børnepasning	13	6	52	16	14
Ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere	13	8	50	14	15
Ændre sociale pensioner ved skift i indkomst	17	13	42	14	14
Digitale biblioteksydelser	24	8	7	13	47
Måler aflæsning mv.	33	5	11	9	42
Ansøgning om gravetilladelse	25	13	50	11	0
Tilmelding til skolestart	34	23	34	8	1

Anm. Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side. 'Ydelse ikke repræsenteret' er inkl. besvarelser, hvor den digitale løsning var uoplyst (typisk seks pct.).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Amtslige service- ydelser på nettet

Amterne i undersøgelsen blev spurgt til digitalisering af en række serviceydelser, der, sammenlignet med kommunerne, i højere grad vedrører specielle systemer og brugere. Eksempelvis annoncerer stort set alle amter læge- og sygeplejerskestillinger over nettet eller bruger digitale epi-kriser (udskrivningsbreve fra hospitaler). Miljødata formidles digitalt i 8 ud af 10 amter og 7 ud af 10 amter har digitale oversigter over dag- og døgnspecialtilbud (se tabel 5.2).

Tabel 5.2 Digitale serviceydelser i amterne. 2004

	Pct. af amterne
Annoncering af lægestillinger	90
Annoncering af sygeplejerskestillinger	90
Digitale epi-kriser ¹	90
Formidling af miljødata, vand	80
Formidling af miljødata, jord	80
Digital oversigt over dag- og døgnspecialtilbud	70
Adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner	60
Digitale recepter	50
Opslag via SUP ²	30

¹ Udskrivningsbreve fra hospitaler.

² Standardiseret Udtræk af Patientdata.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

5.3 Digitaliserede blanketter

Vurdering af digitaliserede blanketter

Myndighederne blev bedt om, at vurdere i hvilken grad de havde digitaliseret de borger- eller virksomhedsrettede blanketter samt i hvilket omfang disse løsninger blev benyttet af borgere og virksomheder.

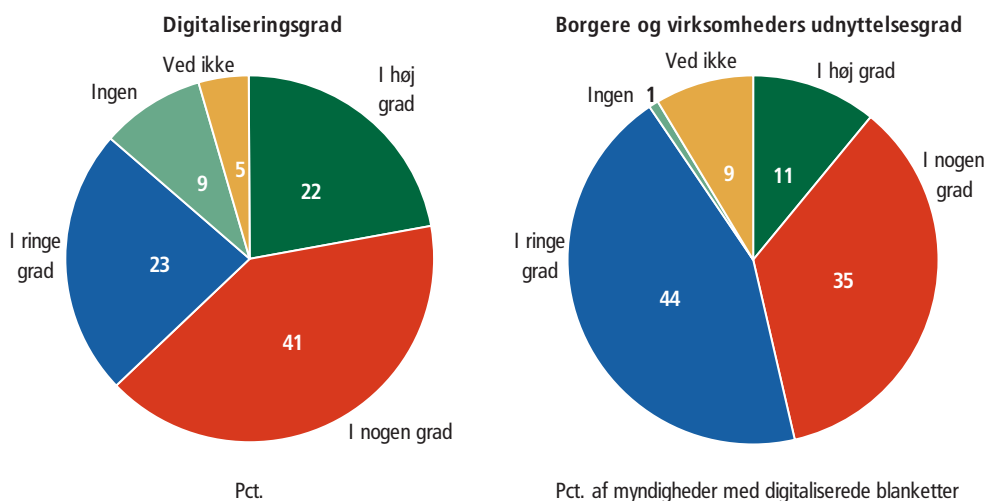
Blanketter er typisk digitaliseret i nogen grad

Blandt alle myndigheder havde 22 pct. digitaliseret i høj grad og 41 pct. i nogen grad. 23 pct. havde digitaliseret i ringe grad, 9 pct. svarede, at de ikke havde digitaliserede blanketter og 5 pct. svarede 'ved ikke' (figur 5.2).

4 ud af 10 myndigheders
blanketter bruges
kun i ringe grad

Udnyttelsesgraden ligger til gengæld på et lavere niveau hos de myndigheder, der har digitaliserede blanketter. Her svarer 11 pct. at blanketterne bruges i høj grad af borgere og virksomheder, 35 pct. i nogen grad og 44 pct. i ringe grad. Kun 1 pct. af myndighederne havde digitaliserede blanketter, der ikke blev udnyttet.

Figur 5.2 Digitaliserede blanketter. 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Færre blanketter
digitaliseret
i amterne

Såvel de statslige myndigheder som kommunerne ligger tæt på gennemsnittet hvad angår digitaliseringsgrad, hvorimod ingen amter havde digitaliseret i høj grad, og kun 30 pct. i nogen grad (tabel 5.3).

Statslige blanketter
bruges mest

Blandt de myndigheder, der havde digitaliserede blanketter varierer borgernes og virksomhedernes udnyttelse. Udnyttelsesgraden er størst i staten, hvor 40 pct. svarer i høj grad og 35 pct. svarer i nogen grad. Noget lavere ligger amterne og kommunerne. I amterne svarer 11 pct., at de digitale blanketter udnyttes i høj grad og 22 pct. i nogen grad. I kommunerne svarer kun 2 pct. i høj grad, og 36 pct. svarer i nogen grad. I hver anden kommune anvendes de digitaliserede blanketter kun i ringe grad.

Tabel 5.3 Digitaliserede blanketter. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Digitaliseringsgrad af blanketter						
I høj grad	22	25	0	22	21	25
I nogen grad	41	31	30	45	43	50
I ringe grad	23	18	60	24	24	24
Ingen digitalisering	9	21	10	4	6	0
Ved ikke	5	6	0	4	6	1
	pct. af myndigheder med digitaliserede blanketter					
Borgere og virksomheders udnyttelsesgrad						
I høj grad	11	40	11	2	1	3
I nogen grad	35	35	22	36	33	41
I ringe grad	44	18	44	53	55	48
Ingen udnyttelse	1	0	0	1	2	0
Ved ikke	9	6	22	9	9	8

Anm. Ved digitaliserede blanketter forstås web-formularer eller elektroniske selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsgraden er set i forhold til alle myndighedens blanketter. Borgernes og virksomheders udnyttelsesgrad er set i forhold til de digitaliserede blanketter. Tallene vedrører ikke myndighedsrettede blanketter.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

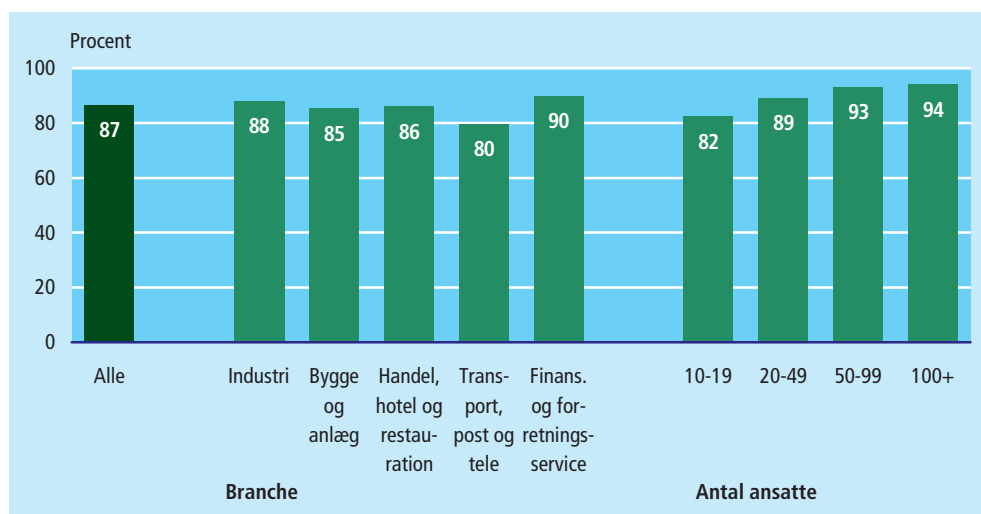
Virksomhedernes brug af digitale serviceydelser

9 ud af 10 har besøgt offentlige hjemmesider

87 pct. af alle virksomheder har besøgt offentlige myndigheders hjemmesider. Den høje andel gør sig gældende i alle branche- og størrelsesgrupper (figur 5.3).

Figur 5.3

Virksomheder der har besøgt offentlige hjemmesider i 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Mere end hver anden har indsendt webformularer til myndigheder

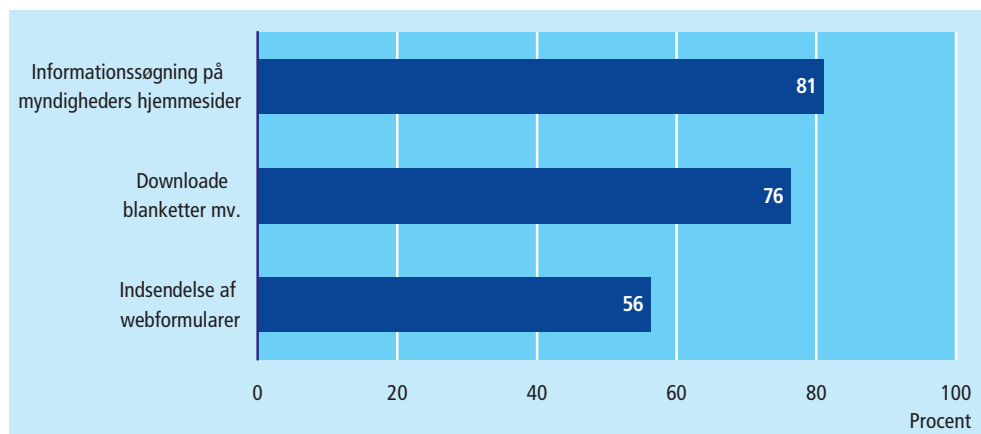
Hjemmesiderne bruges først og fremmest til informationssøgning (81 pct. af alle virksomheder), men næsten lige så mange af virksomhederne, 76 pct., har downloadet blanketter mv. (figur 5.4). Lidt over halvdelen har prøvet at indsende oplysninger i webformularer til myndighederne.

Brug hyppigt blandt større virksomheder

Generelt er de større virksomheder hyppigere brugere af myndighedernes hjemmesider, fx har 71 pct. af virksomheder med mindst 50 ansatte indsendt webformularer mod 53 pct. af virksomhederne med 10-49 ansatte.

Figur 5.4

Virksomhedernes brug af offentlige hjemmesider i 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

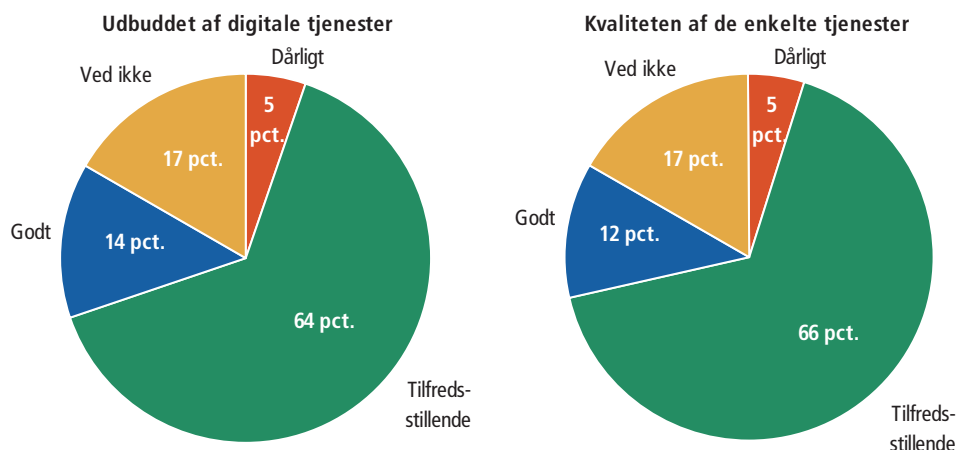
Tilfredshed med udbuddet af digitale tjenester...

Et stort flertal af de virksomheder, der har besøgt offentlige hjemmesider, er tilfredse med udbuddet af myndighedernes digitale tjenester (figur 5.5). 64 pct. har svaret 'tilfredsstillende' og 14 pct. 'godt'. Modsat er der kun 5 pct., der har svaret 'dårligt'. 17 pct. af virksomheder svarede 'ved ikke' til spørgsmålet.

... og med kvaliteten

En tilsvarende tilfredshed ses, når virksomhederne skal vurdere kvaliteten af de enkelte tjenester. 66 pct. svarer 'tilfredsstillende', 12 pct. 'godt' og 5 pct. 'dårligt'. Også her er en del af virksomhederne i tvivl, nemlig 17 pct. Den forholdsvis høje andel 'ved ikke' kan skyldes virksomheder, der kun sjældent benytter sig af de digitale tjenester.

Figur 5.5 Vurdering af offentlige hjemmesider i 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2005.

Stort set samme tilfredshed blandt virksomhedsgrupper

Der er ikke markante forskelle mellem forskellige brancher eller størrelsesgruppers vurderinger. Dog skiller de allerstørste virksomheder med mindst 100 ansatte sig ud ved at være lidt mindre positive. Fx mener 9 pct. af disse, at udbuddet af de digitale tjenester er 'godt' og 8 pct. at kvaliteten af de enkelte tjenester er god.

Befolkningens brug af digitale serviceydelser

En ud af ti inden for den seneste måned

10 pct. af befolkningen har inden for den seneste måned været i kontakt med offentlige myndigheder via internettet. Generelt har 24 pct. af befolkningen været i kontakt med offentlige myndigheder inden for den seneste måned.

Formål med kontakt via internettet

At finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider er det formål, som nævnes af flest. 8 pct. har således benyttet internettet til dette formål inden for den seneste måned. Der er lige mange, som henter (downloader) og indsender blanketter til offentlige myndigheder (begge 5 pct.). Der er en større andel af mænd, der benytter internettet til kontakt med offentlige myndigheder, jf. nedenstående tabel.

Tabel 5.4 Befolkningens brug af digitale serviceydelser inden for den seneste måned. 2005

	I alt	Mænd	Kvinder
	— pct. af hele befolkningen —		
Kontakt med offentlige myndigheder	24	26	22
Kontakt med offentlige myndigheder via internet	10	12	8
Formål for kontakt via internet:			
Finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider	8	9	6
Downloade blanketter fra offentlige myndigheder	5	5	4
Indsende informationer til offentlige myndigheder	5	7	4

Anm. Tallene er ikke sammenlignelige med tidligere års undersøgelser grundet ændring i spørgeskemaet. I modsætning til tidligere er personer i undersøgelsen direkte blevet adspurgt, om de har haft kontakt med offentlige myndigheder inden for den seneste måned.

Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2005.

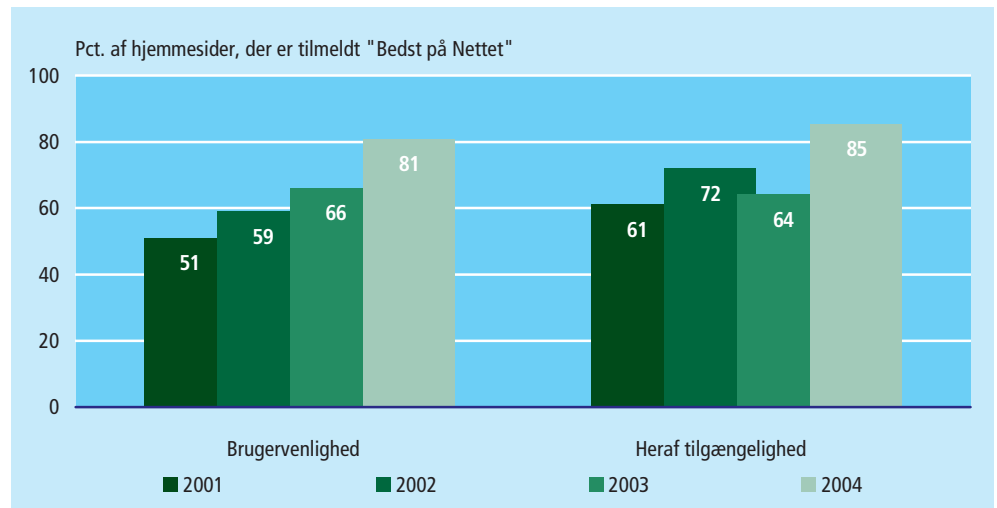
Brugervenlighed på myndighedernes hjemmesider

Undersøgelsen "Bedst på nettet" undersøger årligt udviklingen i brugervenligheden på offentlige myndigheders hjemmesider.

Stabil stigning i brugervenlighed

Blandt de virksomheder, der har tilmeldt sig "Bedst på nettet" har der fra 2001 til 2004 været en konstant stigning i hjemmesidernes brugervenlighed (figur 5.6). Således opnåede 81 pct. af hjemmesiderne prædikatet "bedst" eller "god" i 2004 mod 51 pct. i 2001.

Figur 5.6 Brugervenlighed og tilgængelighed på offentlige hjemmesider



Anm. Brugervenlighed er målt på tilgængelighed, navigation, formidling og brugerrettethed. Kategorien 'Bedst' betyder, at mindst 80 pct. af Bedst på Nettet's krav er opfyldt og 'God' at 60-79 pct. er opfyldt. De resterende hjemmesider falder i kategorien 'Middelmådig', 'Dårlig' og 'Meget dårlig'.

Kilde: Bedst på nettet, 2004 (bedstpaanettet.dk)

Stor stigning i tilgængelighed fra 2003 til 2004

Et af parametrene under brugervenlighed i "Bedst på nettet" er hjemmesidernes tilgængelighed. Også hér er der sket en mærkbar stigning, nemlig fra 61 pct. i 2001 til 85 pct. af hjemmesiderne i 2004. Her har udviklingen været mere svingende, således at den største stigning er sket fra 2003 til 2004.

Om Bedst på Nettet

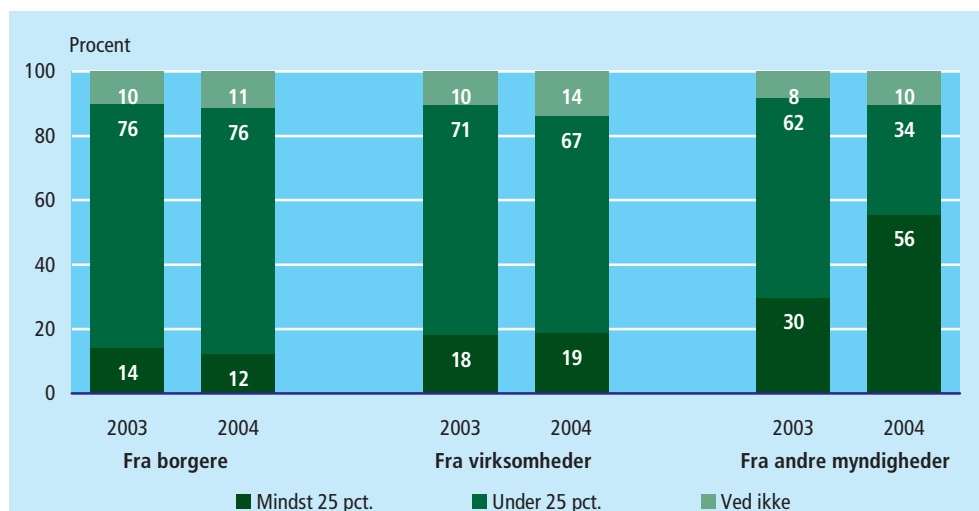
Undersøgelsen "Bedst på nettet" undersøger årligt udviklingen i brugervenligheden på tilmeldte offentlige myndigheders hjemmesider. Den samlede brugervenlighed er baseret på fire undergrupper: tilgængelighed, navigation, brugerrettethed og formidling. I figurene er alene den samlede vurdering af brugervenligheden samt tilgængeligheden illustreret og kommenteret. Der er lagt særlig vægt på, at centrale myndigheder som stat, amter og kommuner samt institutioner med særlig informationsforpligtelse deltager.

5.4 Ekstern kommunikation

De fleste dokumenter fra borgere og virksomheder modtages som papir

Myndighederne blev spurgt om hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.), der ankommer elektronisk, fx via e-post. De fleste myndigheder modtager under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere eller virksomheder (figur 5.7).

Figur 5.7 Andel dokumenter der modtages elektronisk



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.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

*Elektronisk
kommunikation
mellem myndigheder
steget markant*

Den elektroniske kommunikation med andre myndigheder er mere intensiv. 56 pct. modtog mindst ¼ af dokumenterne elektronisk i 2004, hvilket er en markant stigning fra 30 pct. i 2003. En medvirkende årsag til stigningen kan være den såkaldte eDag, 1. september 2003, efter hvilken alle myndigheder fik ret til at sende og modtage digital post i kommunikationen med andre myndigheder.

*Staten modtager
flest e-dokumenter*

Der er langt flere statslige myndigheder, der modtager en høj andel elektroniske dokumenter sammenlignet med kommunerne (tabel 5.5). Amterne ligger også højere end kommunerne med undtagelse af elektroniske dokumenter fra borgerne, hvor amterne ligger lavest. En medvirkende forklaring til de statslige myndigheders forspring kan være en større grad af specialisering og entydighed i de statslige myndigheders opgaver. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere og virksomheder.

Tabel 5.5 Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
E-dokumenter fra borgere						
Mindst 25 pct.	12	36	0	3	4	3
Under 25 pct.	76	47	90	87	89	83
Ved ikke	11	16	10	9	7	14
E-dokumenter fra virksomheder						
Mindst 25 pct.	19	38	40	10	9	14
Under 25 pct.	67	40	60	79	82	72
Ved ikke	14	22	0	11	9	14
E-dokumenter fra myndigheder						
Mindst 25 pct.	56	79	90	45	49	36
Under 25 pct.	34	13	10	43	41	47
Ved ikke	10	8	0	12	9	17

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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

*Kommunikation i
XML-format i
fortsat stigning*

Myndighederne blev også spurgt om kommunikation i XML-format, som er det fælles grundlag for udveksling af data internt i den offentlige sektor og med private virksomheder. 21 pct. i staten, 80 pct. af amterne og 10 pct. af kommunerne bruger XML-

format i kommunikationen med andre myndigheder (tabel 5.6). Samlet set anvendte 16 pct. af myndighederne XML-formatet i 2004, hvilket er en stigning fra 9 pct. i 2003. Stigningen var højest i staten og blandt amterne.

Tabel 5.6 Kommunikation med andre myndigheder i XML-format

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
2003	9	11	17	8	7	11
2004	16	21	80	10	9	14

Anm. Ved XML forstås eXtensible Markup Language - et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstrukturer. XML-formatet er valgt som fælles grundlag for udveksling af data internt i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og private virksomheder.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

5.5 Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Stort flertal har elektronisk journal

Et stort flertal af myndighederne har et elektronisk journaliseringssystem til registrering af dokumenter og akter (tabel 5.7). Det gælder alle amter i undersøgelsen, 95 pct. af de statslige myndigheder og 85 pct. af kommunerne.

Elektronisk dokumenthåndtering hos mere end 2 ud af 3 myndigheder

Elektronisk dokumenthåndtering findes hos 69 pct. af de statslige myndigheder, alle amterne og 67 pct. af kommunerne. En egentlig elektronisk sagsstyring, altså hvor selve sagsforløbet understøttes elektronisk, findes hos nogle færre, nemlig 28 pct. i staten, 60 pct. af amterne og 44 pct. af kommunerne.

Tabel 5.7 Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Elektronisk journaliseringssystem	89	95	100	85	79	99
Elektronisk dokumenthåndteringssystem	69	69	100	67	61	79
Elektronisk sagsstyring	40	28	60	44	42	49
Elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger	•	•	20	20	21	17

Anm. Det forudsættes at systemer til elektronisk sagsstyring også indeholder dokumenthåndterings- og journaliseringssystemer.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Kommuner og amter foran staten med elektronisk sagsstyring...

Den mere dybdegående anvendelse af ESDH er således mindre udbredt blandt statslige myndigheder. Modsat gælder det blandt de kommuner, der anvender elektronisk journalisering, at en forholdsvis stor andel samtidigt har taget skridtet videre til de mere avancerede systemer. Det gælder såvel små som store kommuner.

... men ikke alle forvaltninger er med

Det er dog ikke alle kommunale og amtslige forvaltninger, der anvender ESDH i fuld udstrækning. 20 pct. af amterne og kommunerne anvender elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger. Det må til gengæld antages, at de fleste statslige myndigheder anvender det samme system i hele organisationen.

Hvad er elektronisk sags- og dokumenthåndtering?

ESDH omfatter it-systemer der har til formål at digitalisere og automatisere dokumenter og de forbundne arbejdsgange. Formålet kan være effektivisering eller kvalitative fordele - fx bedre overblik over sagsbehandlingen. I undersøgelsen skelnes mellem tre trin:

1. *Klassisk elektronisk journaliseringssystem.* Dvs. med elektronisk lagring af oplysninger om sager og akter (fx modtagelsesdato, afsender m.m.)
2. *Elektronisk dokumenthåndteringssystem.* Dvs. med elektronisk registrering og lagring af selve dokumenterne (scannede eller egenproducerede)
3. *Elektronisk sagsstyring.* Dvs. som også understøtter selve sagsforløbet (workflow) 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 og journalisering.

*Moderat stigning
i udbredelsen af
elektronisk sagsstyring ...*

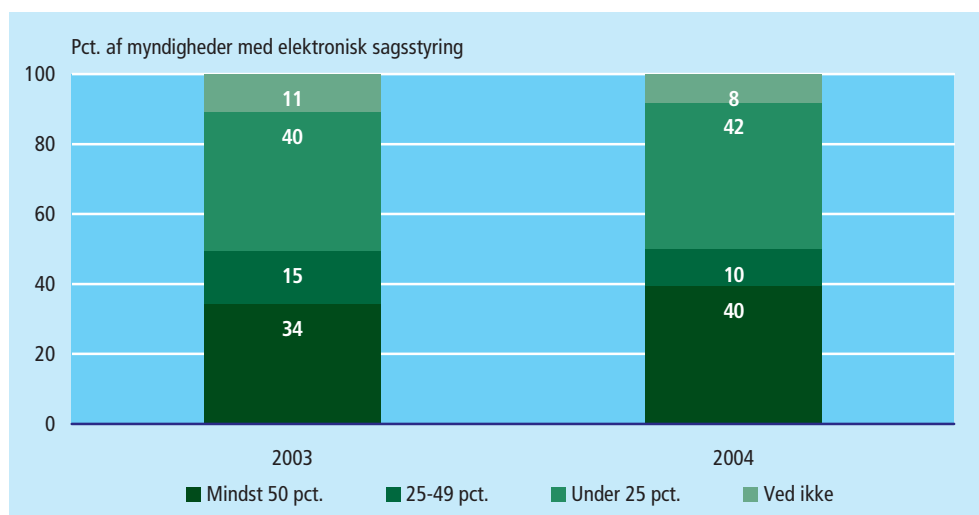
Der er sket en moderat stigning i den samlede andel af myndigheder med elektronisk sagsstyring fra 34 pct. i 2003 til 40 pct. i 2004. Også udbredelsen af de mere grundlæggende systemer til elektronisk dokumenthåndtering er steget fra 58 pct. i 2003 til 69 pct. i 2004. Stigningen kan være påvirket af FESD-projektet (Fællesoffentlig Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering), som blev endeligt klar i 2004.

*... samt i antallet af
papirløse sager*

Samtidigt er der sket en stigning i antallet af papirløse sager hos de myndigheder, der bruger elektronisk sagsstyring. 40 pct. af disse vurderede i 2004, at mindst hver anden sag blev håndteret papirløst ved hjælp af elektronisk sagsstyring (figur 5.8). Det tilsvarende tal i 2003 var 34 pct. På trods af stigningen viser tallene, at papirbaseret sagsbehandling endnu er hovedreglen hos de fleste danske myndigheder.

Den eksterne kommunikation i forhold til andre myndigheder er også blevet mere papirløs jf. forrige afsnit '4. Ekstern kommunikation'.

Figur 5.8 Andel af sager der håndteres papirløst



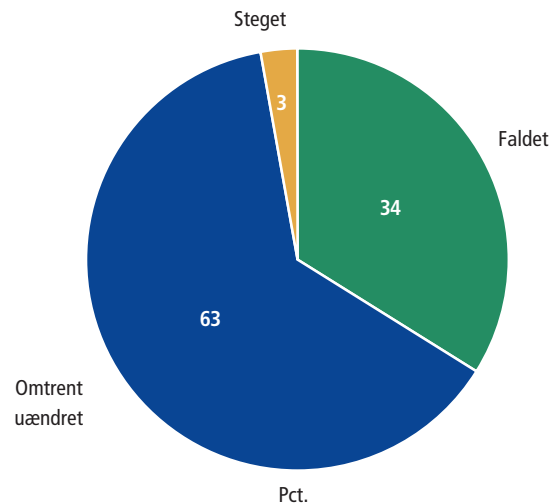
Anm. Ved elektronisk sagsbehandling forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

*Sagsbehandlingstiden
uændret hos de fleste
myndigheder*

Et af formålene med elektronisk sags- og dokumenthåndtering er at forkorte sagsbehandlingstiden. Hos 63 pct. af myndighederne er sagsbehandlingstiden uændret som følge af digitalisering, medens 34 pct. har oplevet et fald og 3 pct. en stigning (figur 5.9).

Figur 5.9 Ændring i gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved digitalisering. 2004



Anm. Eksklusive 'uoplyst' (fire pct. af besvarelsene).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Lidt hyppigere fald hos myndigheder med elektronisk sagsstyring

Blandt de myndigheder der anvender elektronisk sagsstyring, er der dog flere – 44 pct. – der har oplevet et fald i sagsbehandlingstiden. Men selv blandt disse er der 53 pct., der ikke har mærket et sådant fald og 3 pct. som har haft en stigning.

Systemer ikke taget fuldstændigt i brug

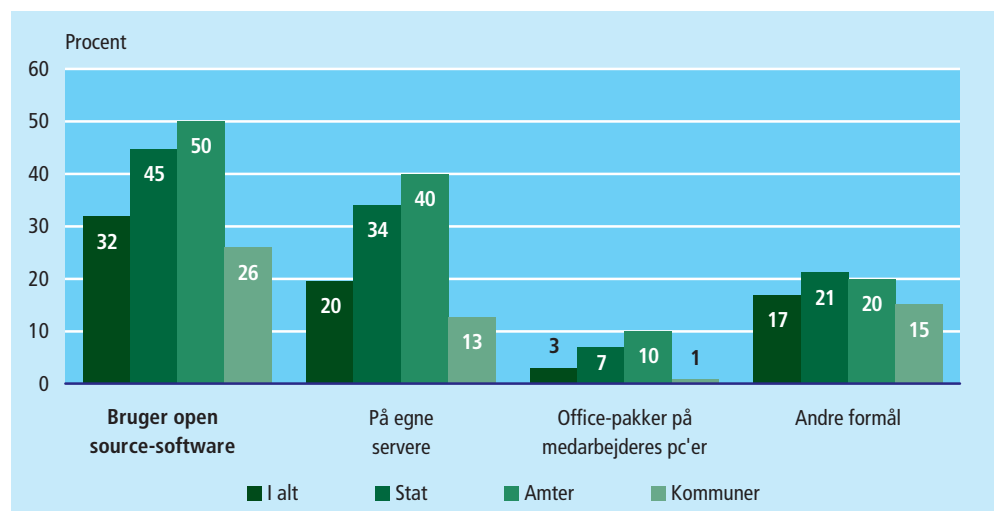
For nogle myndigheders tilfælde, kan den manglende effekt skyldes, at digitaliseringen er indført, men ikke taget fuldstændigt i brug. Resultaterne viser imidlertid ingen klar sammenhæng mellem fald i sagsbehandlingstid og en høj andel af papirløse sager. Endelig skal det nævnes, at elektronisk sagsbehandling kan have andre effekter end forkortet sagsbehandlingstid, såsom sparet arbejdsmængde eller forbedret kvalitet i sagsbehandlingen.

5.6 Open source-software

Open source-software mest udbredt hos staten og amterne

Næsten hver tredje offentlige myndighed bruger open source-software på ét eller flere områder (figur 5.10). Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver. Udbredelsen er størst hos statslige myndigheder og amterne, hvor omtrent hver anden myndighed bruger open source-software. Hos kommunerne drejer det sig om hver ca. fjerde.

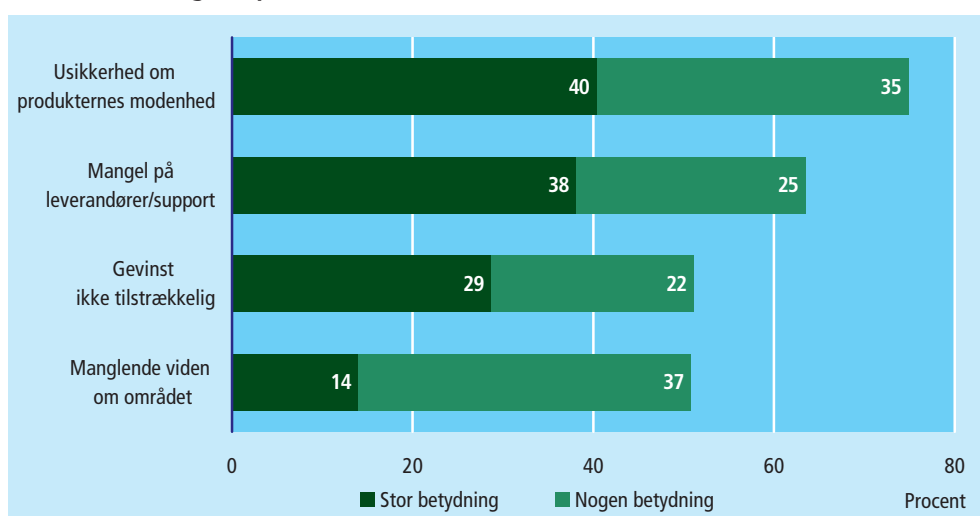
Figur 5.10 Myndighedernes brug af open source-software. 2004



Anm. Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver. Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

<i>Office-pakker er meget sjældent open source-software</i>	20 pct. af myndighederne bruger open source-software på egne servere fx styresystemer. På medarbejdernes pc'er er open source-software i form af office-pakker til gengæld meget sjælden og findes kun hos 3 pct. I alt 17 pct. af myndighederne bruger open source-software til andre formål – det kan fx være internet-browsere eller administrative systemer.
<i>Mulige fordele ved open source-software</i>	Gennem de seneste år har der været fokus på mulige fordele ved brug af open source-software i den offentlige sektor såsom lavere driftsomkostninger (fx sparede licenser) eller uafhængighed af leverandører (åbne standarder og ret til ændringer).
<i>Myndigheder er usikre på produkternes modenhed</i>	Blandt barriererne for brug af open source-software, har usikkerhed om produkternes modenhed den største betydning. 75 pct. af myndighederne opfatter dette som en barriere af stor eller nogen betydning, og mere end halvdelen af disse som en barriere af stor betydning (figur 5.11). Herefter kommer barriererne 'mangel på leverandører og/eller support' (64 pct.), 'gevinst ikke tilstrækkelig' (51 pct.) og endelig 'manglende viden på området' (51 pct.).

Figur 5.11 Barrierer for brug af open source-software. 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Barrierer betyder mindst i staten De statslige myndigheder tillægger barriererne noget lavere betydning end de øvrige myndigheder – dette i modsætning til amterne, der ligger højest (tabel 5.8).

Tabel 5.8 Barrierer for brug af open source-software. 2004

	Barrierens betydning							
	I alt		Stat		Amter		Kommuner	
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.							
Usikkerhed om produkternes modenhed	40	35	22	44	60	40	47	31
Mangel på leverandører og/eller support	38	25	22	31	40	50	44	22
Gevinst ikke tilstrækkelig	29	22	22	22	50	20	30	23
Manglende viden om området	14	37	6	26	10	50	17	41

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Barrierer vurderes ikke lavere af open source-brugerne Generelt gælder det, at de myndigheder der bruger open source-software lige så hyppigt tildeler barriererne stor eller nogen betydning som de, der ikke bruger open source-software. Der er dog samtidigt flere blandt brugerne af open source-software, som svarer 'ingen betydning' til de fire barrierer.

5.7 E-læring

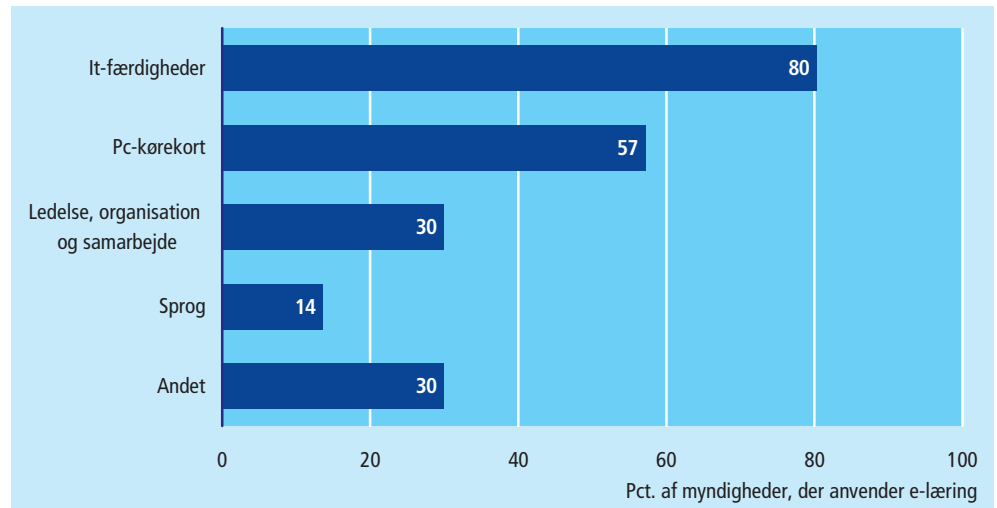
E-læring hos hver anden myndighed

E-læring anvendes hos næsten hver anden statslige eller kommunale myndighed og hos 6 ud af 10 amter (tabel 5.9).

E-læring bliver brugt til it-undervisning

E-læring bliver hyppigst brugt til oplæring i it-færdigheder og, mere specifikt, pc-kørekort (figur 5.12). 8 ud af 10 myndigheder med e-læring, havde it-færdigheder som anvendelsesområde og mere end hver anden brugte e-læring i forbindelse med pc-kørekort. Mindre udbredt er ledelse, organisation og samarbejde (30 pct.) og sprogundervisning (14 pct.). 30 pct. nævnte at de anvendte e-læring på andre områder.

Figur 5.12 Anvendelsesområder for e-læring. 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

E-læring i sprog bruges sjældnere i kommunerne

Blandt de myndigheder, der anvender e-læring, er der ikke markante forskelle mellem de tre sektorer hvad angår anvendelsesområder og heller ikke mellem mindre og større kommuner.

Tabel 5.9 E-læring og anvendelsesområder. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Anvender e-læring	48	49	60	47	42	56
	pct. af myndigheder, der anvender e-læring					
It-færdigheder	80	69	83	85	81	90
Pc-kørekort	57	60	67	56	61	48
Ledelse, organisation og samarbejde	30	29	17	31	32	30
Sprog	14	21	17	10	8	13
Andet	30	48	33	22	19	28

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Om e-læring

Hvad er e-læring?

Ved e-læring forstås uddannelse, hvor indlæringen sker ved brug af interaktiv software eller netværk (fx cd-rom eller internet). E-læring kan ske i kombination med traditionel tilstedeværelsesundervisning, dvs. hvor lærer og kursist er til stede i samme lokale.

5.8 Elektronisk indkøb

Stigende integration mellem elektronisk indkøb og økonomisystem

Elektronisk indkøb - fx via internet - er som hovedregel ikke integreret med den offentlige sektors økonomisystemer. Kun i 40 pct. af amterne, 17 pct. af kommunerne og hos 13 pct. i staten eksisterer denne integration (tabel 5.10). Der er dog sket en pæn stigning i forhold til 2003, hvor integrationen omfattede hvert fjerde amt, 13 pct. af kommunerne og 7 pct. i staten.

Elektronisk Digital fakturering hos hver femte kommune

Elektronisk indkøb med digital fakturering har en lignende udbredelse, nemlig hos 40 pct. af amterne, 22 pct. af kommunerne og 9 pct. i staten. Denne indikator optræder for første gang i årets undersøgelse.

Tabel 5.10

Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Integration af elektronisk indkøb med økonomisystem						
2003	12	7	25	13	9	21
2004	16	13	40	17	11	28
Elektronisk indkøb med digital fakturering						
2004	19	9	40	22	21	25

Anm. Tallene refererer til august 2004, og stigninger må forventes jf. bekendtgørelser på området.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Større kommuner integrerer hyppigt elektronisk indkøb

De større kommuner med mindst 15.000 indbyggere har dobbelt så hyppigt integreret elektronisk indkøb med økonomisystemet som kommunerne med under 15.000 indbyggere. Til gengæld har de mindre kommuner næsten samme udbredelse af elektronisk indkøb med digital fakturering.

Elektronisk indkøb kan foregå uden integration

Omfanget af integration af elektronisk indkøb med økonomisystemet eller digital fakturering betyder ikke, at køb via internet m.m. generelt har samme udbredelse, men derimod at købet ikke er forbundet med funktioner i økonomisystemet eller fakturering, således at papirgange og dobbelt behandling af oplysninger undgås.

Forventning om stigning i digital fakturering

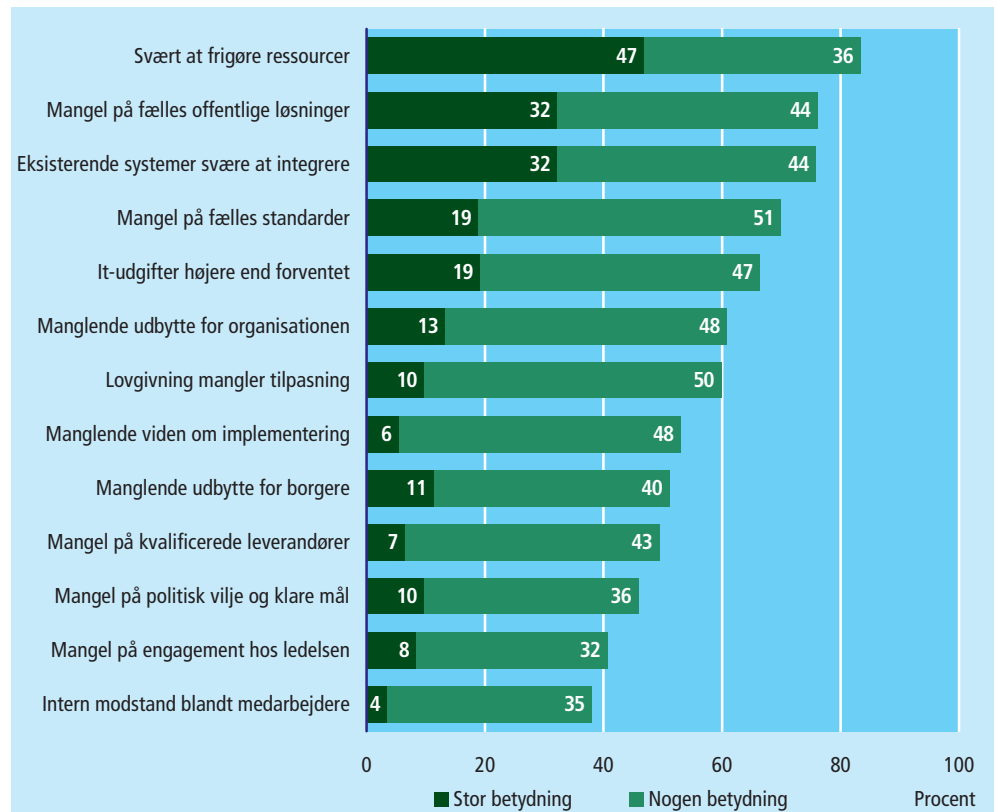
Resultaterne er indsamlet august 2004 og mht. digital fakturering, må udbredelsen antages at være steget til de fleste af myndighederne efterfølgende. Det skyldes en offentlig bekendtgørelse som betyder, at alle offentlige myndigheder fra 1. februar 2005 skal være i stand til at modtage fakturaer digitalt til umiddelbar indlæsning i myndighedens fakturahåndterings- eller økonomisystem.

5.9 Barrierer for it og digital forvaltning

Svært 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 mere end 8 ud af 10 myndigheder (figur 5.13). Blandt disse angiver forholdsvis mange - mere end halvdelen - at det er en barriere af stor betydning.

Figur 5.13 Barrierer for it og digital forvaltning. 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

*Flertallet savner
fælles offentlige
løsninger*

Hos omkring 2 ud af 3 myndigheder er 'it-udgifter som er højere end forventet' en barriere. Da dette påvirker det aktuelle råderum, kan der på denne måde skabes en barriere for investeringer i digital forvaltning. Omtrent samme betydning har 'mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur', 'problemer med integration af eksisterende systemer', samt, hos lidt færre, 'mangel på fælles standarder'.

Mønstre i barriererne

Barriererne kan grupperes tematisk, her nævnt med rækkefølge efter betydning:

1. Økonomi (1,5)
2. Offentlige rammebetingelser (2, 4, 7, 11)
3. Systemintegration og leverandører (3, 10)
4. Manglende udbytte internt og eksternt (6, 9)
5. Manglende viden og/eller engagement internt (8, 12, 13)

Grupperet på denne måde, ligger de økonomiske barrierer højest. Lavest ligger de barrierer, der umiddelbart relaterer sig til mere interne faktorer som viden og engagement.

*'Uventede it-udgifter'
faldet i betydning*

De fleste barrierer har stort set ikke ændret betydning fra 2003 til 2004, og den indbyrdes rangorden har heller ikke ændret sig meget. Den største ændring er 'It-udgifter højere end forventet', som sammenlagt er faldet med otte procentpoint (tabel 5.11). På trods af at det er uændret svært for myndighederne at frigøre ressourcer til it, antyder tallene, at udgifterne i højere grad har virket forudsigelige i perioden.

*Manglende udbytte
af it faldende*

Af andre barrierer som er faldet i betydning, kan nævnes 'manglende udbytte for borgere', som er faldet med fire procentpoint, og 'manglende udbytte for organisationen', som tre procentpoint færre mener er et problem.

*Eksisterende systemer
sværere at integrere*

Blandt de moderat stigende barrierer er 'eksisterende systemer svære at integrere' der som barriere af stor eller nogen betydning er steget beskedent med to procentpoint fra 2003. Det dækker imidlertid over en forskydning, således at der i 2004 er syv procentpoint flere myndigheder, der mener at det er en barriere af stor betydning. Resultatet

tatet kan være påvirket af den planlagte kommunalreform, som i mange kommuner vil stille krav om en sammenlægning af it-systemer.

Lovgivning mangler tilpasning Andre barrierer som er steget i betydning, men mere beskedent, er 'lovgivning mangler tilpasning' (fire procentpoint) samt 'mangel på fælles offentlige løsninger' med tre procentpoint.

Færrest problemer i staten Som helhed indikerer tallene ikke markante ændringer. Generelt har de forskellige barrierer større betydning for amterne og kommunerne sammenlignet med staten.

Tabel 5.11 Barrierer for it og digital forvaltning

	2003		2004	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
	pct.			
Svært at frigøre ressourcer	47	37	47	36
Mangel på fælles offentlige løsninger	29	44	32	44
Eksisterende systemer svære at integrere	25	49	32	44
Mangel på fælles standarder	20	47	19	51
It-udgifter højere end forventet	25	49	19	47
Manglende udbytte for organisationen	15	49	13	48
Lovgivning mangler tilpasning	9	46	10	50
Manglende viden om implementering	6	45	6	48
Manglende udbytte for borgere	13	43	11	40
Mangel på kvalificerede leverandører	8	42	7	43
Mangel på politisk vilje og klare mål	11	33	10	36
Mangel på engagement hos ledelsen	9	29	8	32
Intern modstand blandt medarbejdere	4	38	4	35

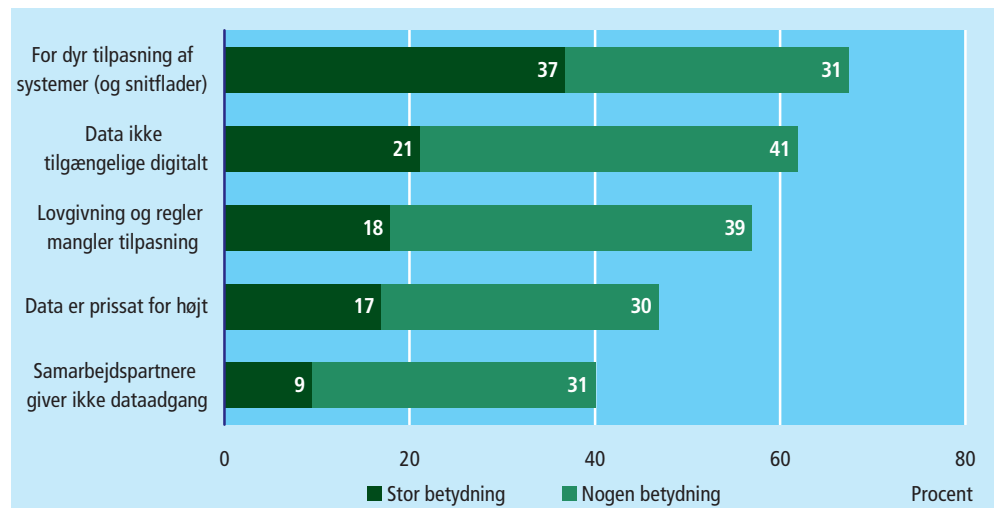
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Nogen usikkerhed i tallene Det skal nævnes, at vurdering af barrierer er en statistisk indikator, der er følsom over udsving i aktuelle holdninger på undersøgelsestidspunktet, hvilket vanskeliggør en helt præcis vurdering af udviklingen.

Barrierer for elektronisk adgang til data En ny række barrierer, som ikke tidligere har indgået i undersøgelsen af den offentlige sektors brug af it vedrører myndighedernes elektroniske adgang til data hos offentlige samarbejdspartnere.

Tilpasning af systemer og snitflader er stor barriere Den største barriere er, at tilpasningen af systemer og snitflader er for dyr. 2 ud af 3 myndigheder mener, at dette er en barriere af stor eller nogen betydning - og mere end halvdelen af disse, at det er et problem af stor betydning (figur 5.14). Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men mere hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

Figur 5.14 Barrierer for elektronisk adgang til data. 2004



Anm.: "Myndighederne blev spurgt: 'Hvilken betydning har følgende barrierer for den elektroniske adgang til sagsrelevante data hos offentlige samarbejdspartnere?'".

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Data er ikke digitaliseret tilstrækkeligt

Et andet problem kan være, at de ønskede data ikke foreligger digitalt, hvilket mere end 6 ud af 10 myndigheder opfatter som et problem. Herefter kommer manglende tilpasning af lovgivning og regler (57 pct.), og at data er prissat for højt (47 pct.). Samarbejdspartnere som ikke vil give adgang til data opfattes som et problem af 40 pct. af myndighederne, og er dermed den mindste barriere.

Kommuner og amter mener at data er for dyre

Amterne og kommunerne tillægger barrierer for elektronisk adgang til data en del større betydning end de statslige myndigheder (tabel 5.12). Det gælder alle barrierer, men forskellen er særlig mærkbar mht. barriererne 'data er prissat for højt' og 'samarbejdspartnere giver ikke dataadgang'. Disse barrierer opleves kun halvt så hyppigt som et problem i staten, sammenlignet med amterne og kommunerne.

Tabel 5.12 Barrierer for elektronisk adgang til data. 2004

	Barrierens betydning							
	I alt		Stat		Amter		Kommuner	
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.							
For dyr tilpasning af systemer og snitflader	37	31	18	28	50	30	44	32
Data ikke tilgængelige digitalt	21	41	15	34	20	80	24	42
Lovgivning og regler mangler tilpasning	18	39	8	36	30	20	21	41
Data er prissat for højt	17	30	5	19	20	30	22	34
Samarbejdspartnere giver ikke dataadgang	9	31	6	15	20	40	10	36

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

5.10 It-udgifter

Om begreberne

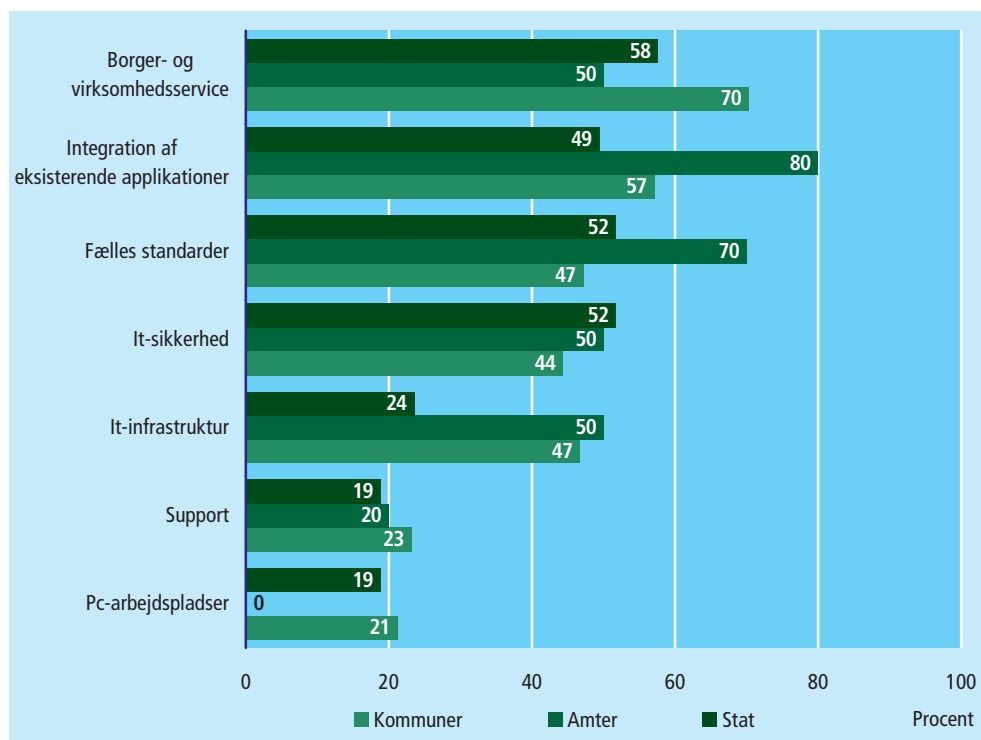
Myndighederne er blevet spurgt om, hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2004 til 2005 - set i forhold til det totale budget og fordelt på anvendelsesområder. Tallene beskriver relative stigninger - de enkelte områders vægt i kr. fremgår således ikke af tallene.

Amter satser på integration af applikationer

På de fleste områder, forventer omkring hver anden myndighed et øget udgiftsforbrug (figur 5.15). Det gælder først og fremmest borger og virksomhedsservice samt integration af eksisterende applikationer. 8 ud af 10 amter forventer stigning i it-

udgifter til integration af eksisterende applikationer mod næsten 6 ud af 10 kommuner og hver anden statslige myndighed.

Figur 5.15 Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2004 til 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

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 5.13).

Besparelser på pc- arbejdspladser og brugersupport

Målt på denne måde gør samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 5.15. Dog viser nettotallene, at en del myndigheder forventer besparelser i udgifterne på områder som it-infrastruktur, support og især pc-arbejdspladser. På sidstnævnte område ligger nettotallet på nul i staten og i amtene er nettotallet -40, dvs. at de fleste amter forventer faldende udgifter mht. pc-arbejdspladser.

Tabel 5.13 Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2004 til 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
procentpoint						
Borger- og virksomhedsservice	65	55	50	70	64	82
Integration af eksisterende applikationer	55	48	80	57	50	71
Fælles standarder	49	49	70	47	45	51
It-sikkerhed	46	51	50	44	42	47
It-infrastruktur	34	12	30	43	39	53
Support	14	7	0	17	19	15
Pc-arbejdspladser	5	0	-40	9	8	11

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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

**Større kommuner
sætter på system-
integration**

Der er ingen markant forskel på mindre og større kommuners satsninger. Dog forventer flere af de større kommuner udgiftsstigninger til integration af eksisterende applikationer samt til borger- og virksomhedsservice.

**Supplerende
tabeller**

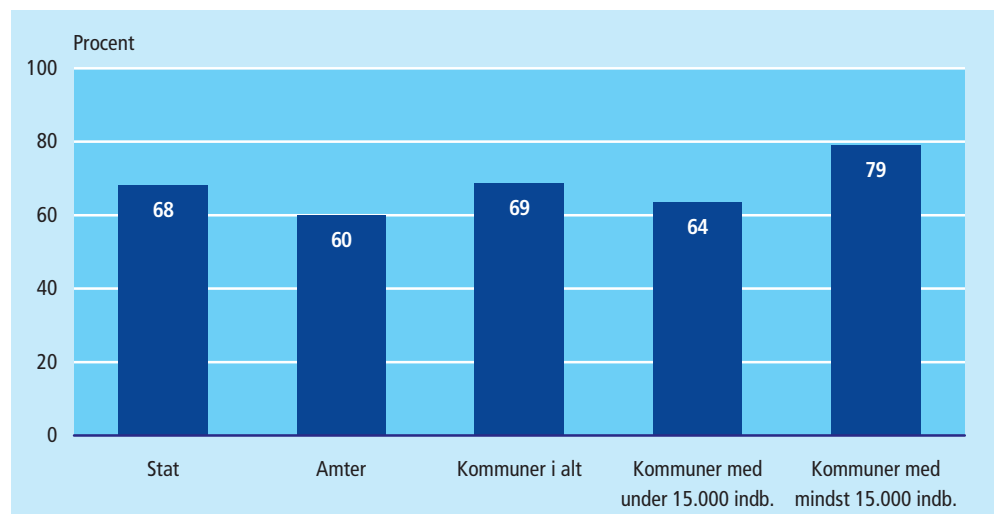
Mere detaljerede oplysninger om myndighedernes it-udgifter kan findes i tabel 5.17 bagerst i publikationen.

5.11 Strategi for it og digitalisering

**It-strategi hos
hovedparten**

Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi: 7 ud af 10 myndigheder i staten og kommunerne og 6 ud af 10 amter (figur 5.16). De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører it-strategien hyppigere end gennemsnittet.

Figur 5.16

Myndigheder med ajourført it-strategi. 2004

Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste to år.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

**Infrastruktur og
arkitektur oftest
med i it-strategien**

Indholdet af it-strategien er hyppigst it-infrastruktur og it-sikkerhed som begge er indeholdt i langt de fleste it-strategier i alle tre sektorer (tabel 5.14). Herefter kommer borger- og virksomhedsservice, som er mest udbredt i amterne (alle) og lidt mindre hos staten og kommunerne (7 ud af 10).

**Elektronisk indkøb
fraværende i de
fleste it-strategier**

It-arkitektur er nævnt hos omtrent 8 ud af 10 i staten og amterne og hos 2 ud af 3 kommunale it-strategier. Sjældnest repræsenteret er elektronisk indkøb, som findes hos 26 pct. i staten, 40 pct. af kommunerne og hele 83 pct. af amterne. De større kommuner har næsten dobbelt så hyppigt elektronisk indkøb dækket ind i it-strategien.

Tabel 5.14 It-strategiens indhold. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Ajourført it-strategi	68	68	60	69	64	79
	pct. af myndigheder med it-strategi					
It-infrastruktur	89	91	100	88	87	89
It-sikkerhed	89	90	100	88	89	88
Borger- og virksomhedsservice	70	69	100	68	61	81
It-arkitektur	70	78	83	67	70	63
Elektronisk indkøb	37	26	83	40	33	51

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.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Digitalisering nævnt i andre strategier

Hos et stort flertal i staten og amterne indgår myndighedens mål for digitalisering i andre strategier end it-strategien (fx servicestrategi), nemlig hos 8 ud af 10 i staten og 9 ud af 10 amter (tabel 5.15). Det gælder dog kun i under 4 ud af 10 kommuner.

Tabel 5.15 Digitaliseringsmål og styring af digitaliseringsprojekter. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.		
Mål for digitalisering i andre strategier ¹	52	82	90	38	31	51
Styrende rolle for topledelsen i digitaliseringsprojekter ²	68	78	100	63	57	74

¹ Har myndigheden mål for digitalisering, der indgår i andre strategier end it-strategien (fx service- eller effektiviseringsstrategi, resultatkontrakt eller handlingsplan for myndigheden)?".

² Har topledelsen haft en kontinuerlig, formel styrende rolle i ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter i myndigheden (herved forstås deltagelse i projektets væsentligste beslutninger - fx som styregruppeformand eller projekter)?".

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Toplethed ofte involveret i digitaliseringsprojekter

Et andet mål for digitaliseringsprojekternes forankring er, hvorvidt myndighedens topledelse har haft en styrende rolle ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter i myndigheden. Det er tilfældet i et stort flertal, nemlig alle amter, 78 pct. i staten og 63 pct. af kommunerne (tabel 5.15).

Strategisk forankring af digitalisering

Som det er fremgået tidligere af tabel 5.14, har 68 pct. af myndighederne en ajourført it-strategi og tilsvarende indgår digitaliseringsmål i andre strategier hos 52 pct. af myndighederne. Man kan få et udtryk for den strategiske forankring af digitaliseringen, ved at kombinere disse to mål.

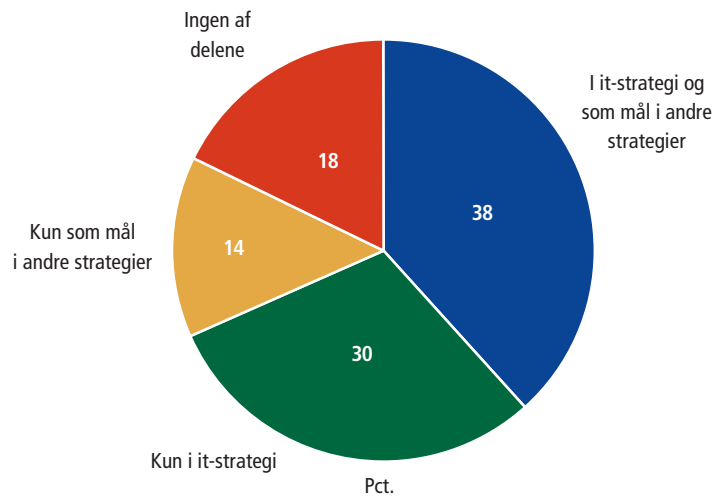
4 ud af 10 har både it-strategi og mål for digitalisering i andre strategier

Det er således færre, 38 pct., der både har en it-strategi og som samtidigt har mål for digitalisering nævnt i andre strategier (figur 5.17). Hos 30 pct. indgår digitalisering kun i it-strategien og 14 pct. har ingen it-strategi, men har mål for digitalisering i andre strategier. 18 pct. af myndighederne har hverken it-strategi eller mål for digitalisering i andre strategier.

8 ud af 10 har it-strategi eller mål i andre strategier

Samlet set har 82 pct. af myndighederne forankret digitaliseringen i enten it-strategien eller som mål i andre strategier.

Figur 5.17 Strategisk forankring af digitalisering. 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

5.12 It-arkitektur

Retningslinjer for it-arkitektur

Flertallet af myndighederne har formuleret grundlæggende retningslinjer for it-arkitekturen. Blandt disse myndigheder gælder det at:

- It-systemtiltag vurderes ud fra it-arkitekturen hos næsten alle
- Der er konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet omtrent 4 ud af 10 myndigheder
- 'Referenceprofilen' bruges af samme andel i amterne, lidt færre i staten og kun hos hver femte kommune. Referenceprofilen er en officiel oversigt over anbefalede tekniske standarder.

Tabel 5.16 Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Har retningslinjer for it-arkitektur	64	68	70	62	60	67
	pct. af myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur					
It-systemtiltag ¹ vurderes ud fra overensstemmelse med it-arkitekturen	95	95	100	95	95	94
Konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet	40	38	43	41	43	38
Referenceprofilen ² anvendes i it-arkitektur-arbejdet	24	36	43	18	8	35

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

1 Alle nye it-systemer - eller ændringer i de eksisterende.

2 Referenceprofilen på Offentlig Information Online (www.oio.dk/referenceprofilen).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

5.13 Effekt af digitaliseringsprojekter

Myndighederne blev bedt om at vurdere virkningen af fem effekter af de seneste to års digitaliseringsprojekter:

1. Omlægning, forenkling af arbejdsgange
2. Ny rolle- og kompetencefordeling
3. Frigørelse af ressourcer
4. Bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen
5. Bedre service for borgere/virksomheder.

Effekt på organisation, økonomi og produkter

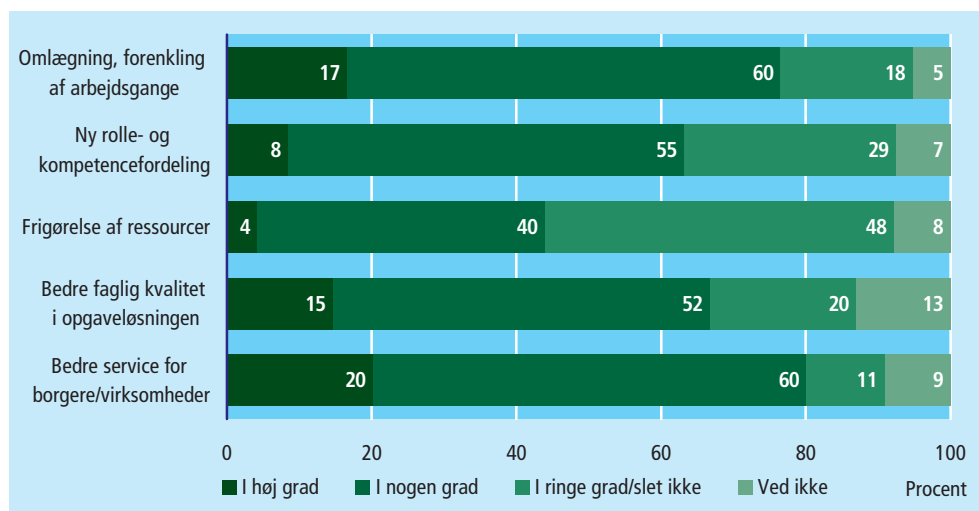
De to første vedrører organisatoriske effekter, hvor de sidste to vedrører effekter på myndighedernes 'produkter', forstået som opgaver og serviceydelser. Frigørelse af ressourcer kan betragtes som såvel mål og middel afhængigt af sammenhængen. Fx kunne effekterne omlægning af arbejdsgange og ny rolle-fordeling tænkes at udløse en frigørelse af ressourcer, som igen medfører en bedre kvalitet og service.

Digitalisering påvirker hyppigt organiseringen

De organisatoriske effekter er fremherskende hos myndighederne. Næsten 8 ud af 10 myndigheder har omlagt og forenklet arbejdsgange i høj eller nogen grad og 6 ud af 10 har ændret rolle- og kompetencefordeling (figur 5.18).

Figur 5.18

Effekt af digitaliseringsprojekter. 2004



Anm. Myndighederne blev spurgt: I hvilken grad har de sidste to års digitaliseringsprojekter medført ændringer i forhold til den tidligere opgaveløsning? Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Frigørelse af ressourcer hos under hver anden

Frigørelse af ressourcer finder sjældnere sted. Under halvdelen af myndighederne, 44 pct., har mærket denne effekt. Myndighederne mærker dog næsten aldrig frigørelser af ressourcer uden at mindst én af de øvrige effekter er til stede.

Ressourcefrigørelse hos myndigheder, der har omlagt arbejdsgange

Fx har 57 pct. af de myndigheder, der har omlagt arbejdsgange frigjort ressourcer i høj eller nogen grad, mod kun 3 pct. af de myndigheder, der ikke har omlagt arbejdsgange. En lignende effekt på ressourcefrigørelsen ses i kombination med ny rolle- og kompetencefordeling.

8 ud af 10 har opnået bedre service for borgere eller virksomheder

2 ud af 3 myndigheder har oplevet en bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen. Endelig mener 8 ud af 10 at digitaliseringen har medført en bedre service for borgere eller virksomheder.

Andre sammenhænge

Frigørelser af ressourcer hænger også sammen med bedre kvalitet i opgaveløsningen samt bedre service for borgerne og virksomhederne. Her kan forholdet mellem årsag og virkning tænkes at være omvendt, således at de frigjorte ressourcer indgår i forbedringerne af opgaveløsningen og serviceydelserne.

Hvordan tolkes
effekt?

Vellykkede it-projekter uden effekt?

For mange myndigheder vil målet for et it-projekt i sidste ende være at det har en effekt. 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 form af en vurdering.

5.14 Udlægning af it-funktioner

Outsourcing af
it-funktioner

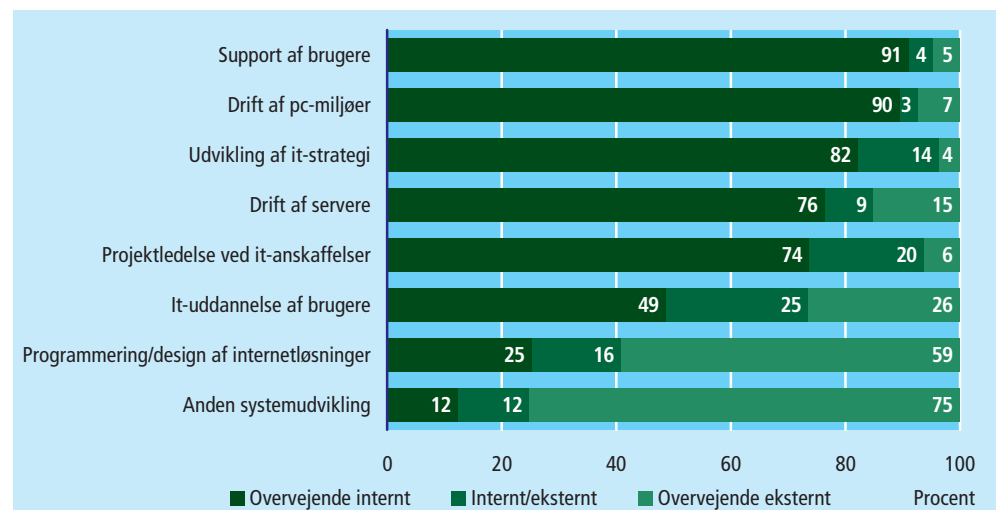
I forhold til it-funktioner, blev myndighederne spurgt, i hvilket omfang funktionerne varetages af eksterne leverandører (private som offentlige) eller af myndighedens egne medarbejdere.

Driftsopgaver løses
overvejende internt

Visse områder løses altovervejende af myndighederne selv (figur 5.19). Det drejer sig om support af brugere, drift af pc-miljøer og udvikling af it-strategi. Også drift af egne servere varetages hovedsagligt internt, dog har 31 pct. af de statslige institutioner lagt denne opgave overvejende eksternt (tabel 5.18).

Figur 5.19

Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2004



Anm. Intern/eksternt refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk en pct. af besvarelserne).
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2004.

Kommunerne bruger
hyppigst konsulenter
ved it-anskaffelser

Projektledelse ved it-anskaffelser er, ligesom udvikling af it-strategi, placeret internt hos et stort flertal af myndighederne. Dog har næsten en tredjedel af kommunerne, 32 pct., placeret denne funktion delvist eller overvejende eksternt.

Øget intern
it-uddannelse
i kommunerne

Myndighedernes it-uddannelse af brugerne ligger fordelt stort set ligeligt mellem intern og eksternt varetagelse. I amterne ligger denne opgave overvejende internt hos 60 pct., mod 37 pct. i staten og 53 pct. af kommunerne. Brugeruddannelsen lægges i stigende grad internt i kommunerne, idet 53 pct. overvejende uddanner internt i 2004 mod 47 pct. i 2003.

Systemudvikling løses
overvejende eksternt

Programmering/design af internetløsninger løses i højere grad eksternt end internt, hos 6 ud af 10 myndigheder. Anden systemudvikling er det eneste område, hvor eksterne leverandører entydigt dominerer billedet. Således placerer 3 ud af 4 myndigheder overvejende denne opgave eksternt. I staten lægges anden systemudvikling i stigende grad eksternt, idet andelen er øget fra 58 pct. i 2003 til 68 pct. i 2004.

Flere tal i bilag

Mere detaljerede tal fordelt på stat, amter og kommuner findes i tabel 5.18.

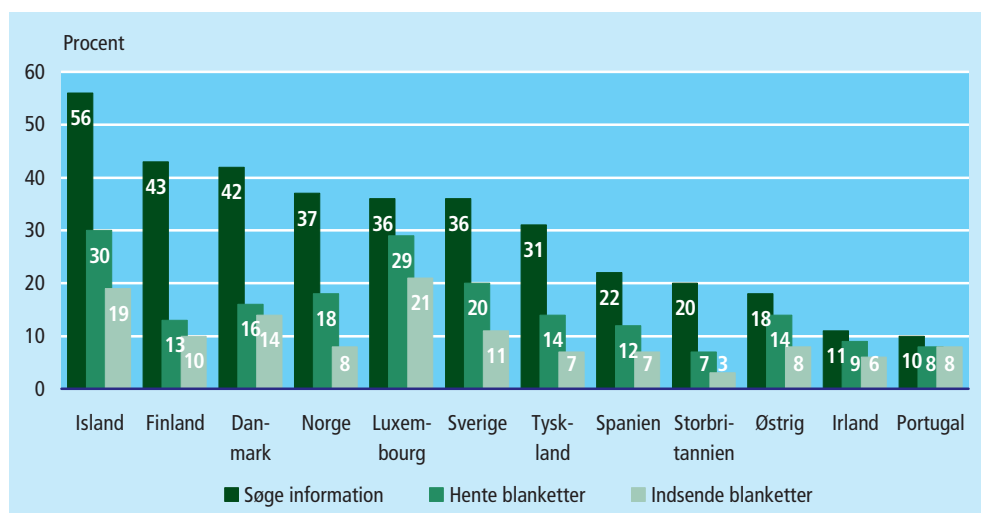
5.15 Internationalt perspektiv

*Nordiske befolkninger
hyppige brugere
myndigheders
hjemmesider*

Det ses af figur 5.20, at de nordiske lande sammen med Luxembourg ligger helt i top i Europa, hvad angår informationssøgning på offentlige myndigheders hjemmesider. I lighed med 2003 har Island den største andel med 56 pct. Danmark ligger med en andel på 42 pct. på en tredjeplads blandt de viste lande. Island og Luxembourg har de højeste andele med hensyn til at hente og indsende blanketter. Med hensyn til at hente blanketter ligger Danmark på en femteplads. Til gengæld er det kun befolkningen i Luxembourg og Island, der indsender flere blanketter end danskerne.

Figur 5.20

Befolkningens brug af internet til kontakt med offentlige myndigheder i EU. 2004

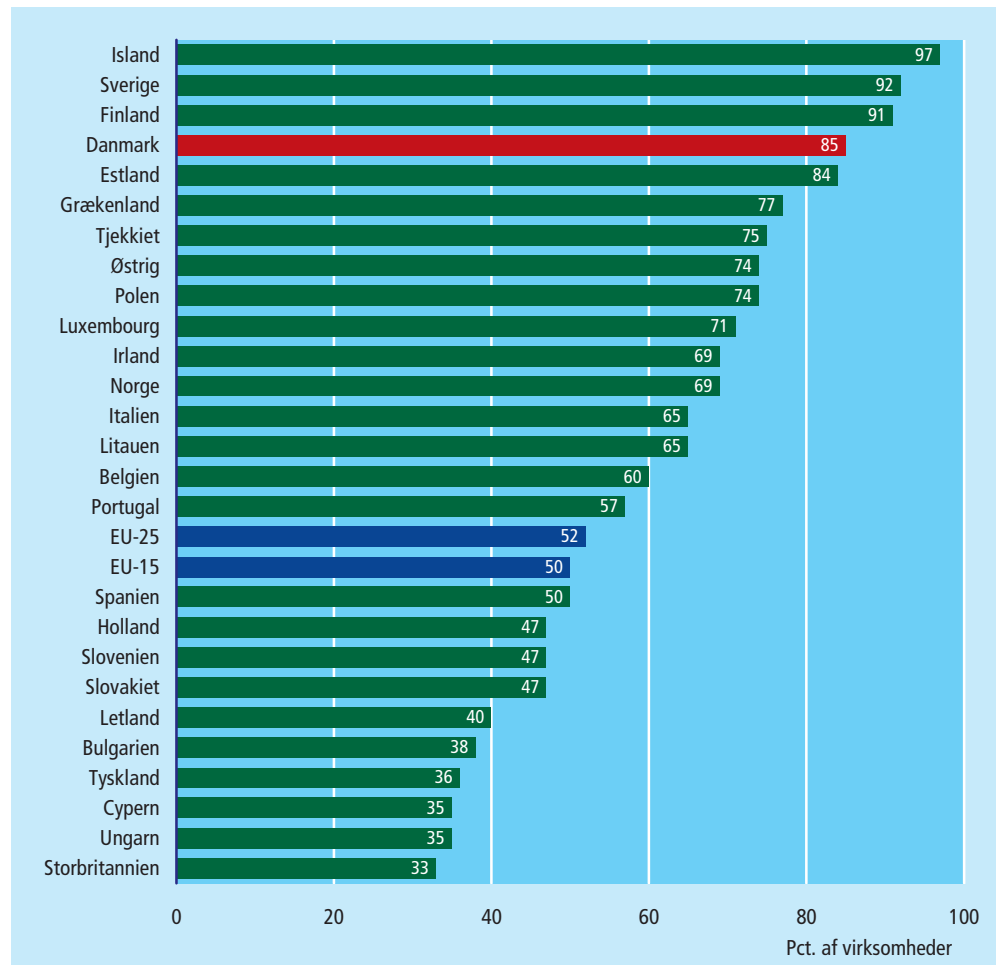


Kilde: Eurostat, september 2005 (<http://europa.eu.int/comm/eurostat/>).

*Stort flertal af nordiske
virksomheder bruger
offentlige digitale ydelser*

Også blandt virksomhederne ligger de nordiske lande langt fremme (figur 5.21). 85 pct. af danske virksomheder angav at bruge offentlige digitale ydelser i januar 2004. Danmark er kun overgået af Island med 97 pct., Sverige med 92 pct. og Finland med 91 pct. Der er en del afstand til det vægtede gennemsnit af virksomhederne alle EU-lande som ligger på 52 pct.

Figur 5.21 Virksomhedernes brug af offentlige digitale ydelser i EU, jan. 2004



Kilde: Eurostat, oktober 2005 (<http://europa.eu.int/comm/eurostat/>).

5.16 Bilagstabeller

Tabel 5.17 Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2004 til 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Borger- og virksomhedsservice						
Stigning	66	58	50	70	64	83
Uændret	25	29	50	22	27	13
Fald	1	2	0	0	0	1
Ved ikke/ikke relevant	8	11	0	7	9	3
Integration af eksisterende applikationer						
Stigning	56	49	80	57	50	71
Uændret	36	40	20	35	41	24
Fald	0	1	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	8	9	0	8	9	6
Fælles standarder						
Stigning	49	52	70	47	45	51
Uændret	38	33	30	41	44	33
Fald	1	2	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	12	13	0	12	11	15
It-sikkerhed						
Stigning	47	52	50	44	42	49
Uændret	50	42	50	54	57	47
Fald	1	1	0	0	0	1
Ved ikke/ikke relevant	2	5	0	1	1	3
It-infrastruktur						
Stigning	40	24	50	47	41	58
Uændret	50	59	30	48	54	35
Fald	6	12	20	3	2	6
Ved ikke/ikke relevant	3	6	0	2	3	1
Support						
Stigning	22	19	20	23	25	19
Uændret	68	65	60	69	67	74
Fald	8	12	20	6	6	4
Ved ikke/ikke relevant	3	5	0	2	1	3
Pc-arbejdspladser						
Stigning	20	19	0	21	21	22
Uændret	62	56	60	65	65	64
Fald	15	19	40	12	13	11
Ved ikke/ikke relevant	3	6	0	2	1	3

Tabel 5.18 Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Support af brugere						
Overvejende internt	91	84	100	93	95	90
Internt/eksternt	4	6	0	4	4	4
Overvejende eksternt	5	10	0	3	1	6
Drift af pc-miljøer						
Overvejende internt	90	73	100	95	95	96
Internt/eksternt	3	6	0	2	4	0
Overvejende eksternt	7	20	0	2	1	4
Udvikling af it-strategi						
Overvejende internt	82	80	90	83	79	90
Internt/eksternt	14	14	10	14	18	7
Overvejende eksternt	4	6	0	3	3	3
Drift af servere						
Overvejende internt	76	58	100	83	84	81
Internt/eksternt	9	11	0	8	9	7
Overvejende eksternt	15	31	0	9	8	13
Projektledelse ved it-anskaffelser						
Overvejende internt	74	87	70	69	64	77
Internt/eksternt	20	10	30	24	26	20
Overvejende eksternt	6	4	0	8	10	3
It-uddannelse af brugere						
Overvejende internt	49	37	60	53	52	54
Internt/eksternt	25	23	30	25	27	23
Overvejende eksternt	26	40	10	22	21	24
Programmering/design af internet-løsninger						
Overvejende internt	25	29	40	23	26	17
Internt/eksternt	16	19	0	15	15	14
Overvejende eksternt	59	52	60	62	59	69
Anden systemudvikling						
Overvejende internt	12	21	0	10	12	4
Internt/eksternt	12	11	40	12	12	12
Overvejende eksternt	75	68	60	79	76	84

Anm. Intern/ekstern refererer til myndighedens ansatte. Tabellen er eksklusiv 'uoplyst' (typisk en pct. af besvarelsene).

