

SERVICEERHVERV

2005:5 • 26. januar 2005

Den offentlige sektors brug af it 2004

Stigning i myndighedernes elektroniske kommunikation.

Hos et stort flertal har topledelsen haft en styrende rolle i ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter i myndigheden.

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.

Statistikken beskriver den offentlige sektors brug af it. Følgende områder er dækket: Udbredelse og anvendelse af it, herunder digitale serviceydelser og it-sikkerhed. Endvidere indgår barrierer for anvendelse af it.

1. Indledning

Elektronisk kommunikation steget markant

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 (side 5-6).

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. Stigningen er størst hos de statslige myndigheder, hvor udbredelsen er mere end fordoblet fra 11 pct. i 2003 til 28 pct. i 2004 (side 7).

Sagsbehandlingstiden uændret hos de fleste myndigheder

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 (side 8).

Større kommuner foran med sikker kommunikation

Sikker forbindelse og log-on via adgangskode forekommer en del hyppigere i de større kommuner med mindst 15.000 indbyggere sammenlignet med de mindste kommuner med under 15.000 indbyggere (side 16).

Topledelse ofte involveret i digitaliseringsprojekter

Hos et stort flertal, 68 pct., har topledelsen haft en styrende rolle i ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter i myndigheden (side 21).

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 som følge af digitaliseringsprojekter. 8 ud af 10 mener, at digitalisering har medført en bedre service for borgere eller virksomheder (side 23).

Årlig it-undersøgelse

Disse resultater kommer fra Danmarks Statistiks årlige undersøgelse af den offentlige sektors brug af it, gennemført i august 2004. Undersøgelsen er foretaget på vegne af Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling samt Den Digitale Taskforce og sætter fokus på såvel den borger- og virksomhedsrettede som den interne brug af it.



1.1 Indhold

	Side
1. Indledning	1
2. Digitale serviceydelser	2
3. Digitaliserede blanketter	4
4. Ekstern kommunikation	5
5. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)	7
6. Open source-software	9
7. E-læring	11
8. Elektronisk indkøb	12
9. It-sikkerhed	13
10. Barrierer for it og digital forvaltning	16
11. It-udgifter	19
12. Strategi for it og digitalisering	20
13. It-arkitektur	22
14. Effekt af digitaliseringsprojekter	23
15. Udlægning af it-funktioner	24
16. Om undersøgelsen	25
17. Supplerende tabeller	27

2. Digitale serviceydelser

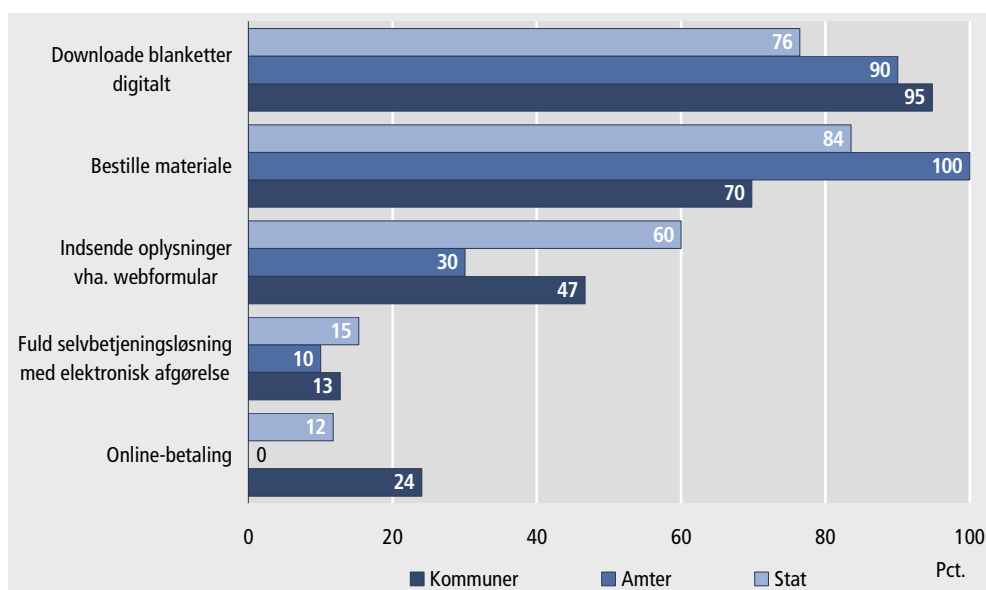
Flest digitale blanketter hos kommunerne

Det store flertal af offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter eller bestille informationsmateriale via hjemmesiden (figur 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.

Interaktive løsninger er mindre udbredt

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 fuld-stændig 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 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.

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. oversigtstabel 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 (oversigtstabel 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-formularer (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.

Oversigtstabel 1.

Digitale serviceydelser i kommunerne. 2004

	Ydelse ikke repræsenteret	Information om ydelsen	Muligt at downloade blanketter	Indsende web-formular	Fuld selvbetjeningsløsning
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
Måleraflæsning 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.).

Amtslige serviceydelser 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 oversigtstabel 2).

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

Oversigtstabel 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.

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.

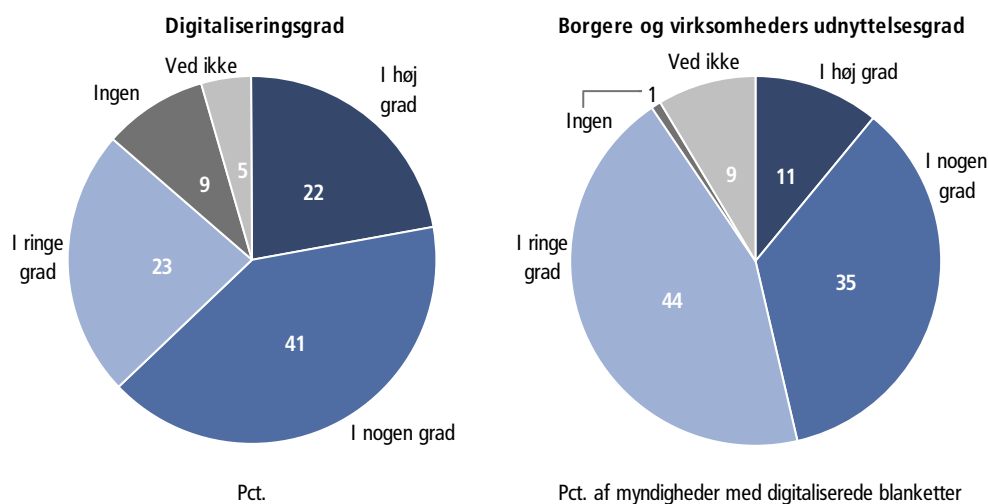
Blanketter er typisk digitaliseret i nogen grad

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 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 2. **Digitaliserede blanketter. 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 (oversigtstabel 3). En medvirkende forklaring kan være, at en større del af amternes blanketter er rettet mod andre myndigheder og i mindre grad mod virksomheder og borgere.

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 no-

gen 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.

Oversigtstabel 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

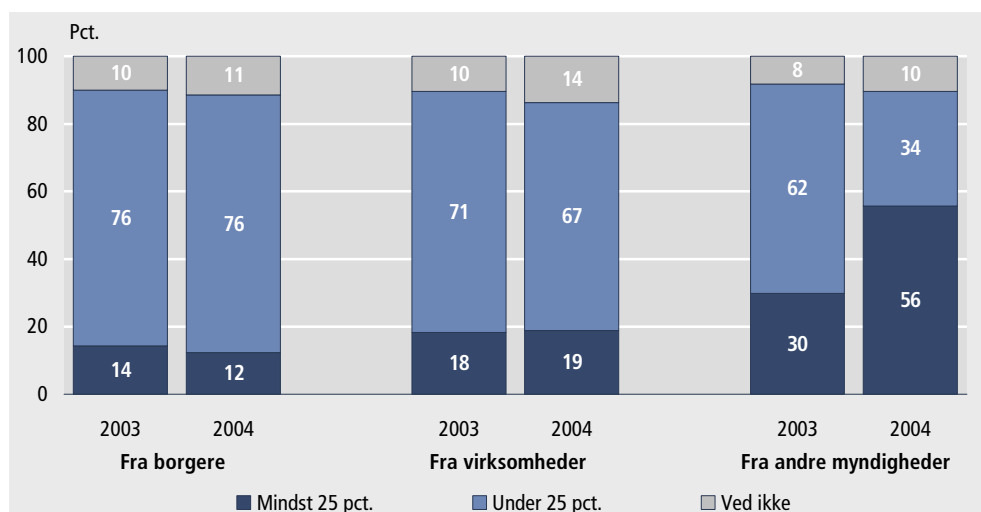
Anm. Ved digitaliserede blanketter forstås web-formularer eller elektroniske selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsgraden er set i forhold til alle myndighedens blanketter. Borgeres og virksomheders udnyttelsesgrad er set i forhold til de digitaliserede blanketter. Tallene vedrører ikke myndighedsrettede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

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 3).

Figur 3. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2003-2004



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.

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 (oversigtstabel 4). 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 entydighed i de statslige myndigheders opgaver, herunder hvem der skal kontaktes ved en given opgave. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere og virksomheder.

Oversigtstabel 4.

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.).

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 (oversigtstabel 5). 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.

Oversigtstabel 5.

Kommunikation med andre myndigheder i XML-format. 2003-2004

	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.

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 (oversigtstabel 6). 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.

Oversigtstabel 6.

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.

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. Stigningen er størst hos de statslige myndigheder, hvor udbredelsen er mere end fordoblet fra 11 pct. i 2003 til 28 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 blandt alle myndigheder. Stigningen kan være påvirket af FESD-projektet (Fællesoffentlig Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering), som blev endeligt klar i 2004.

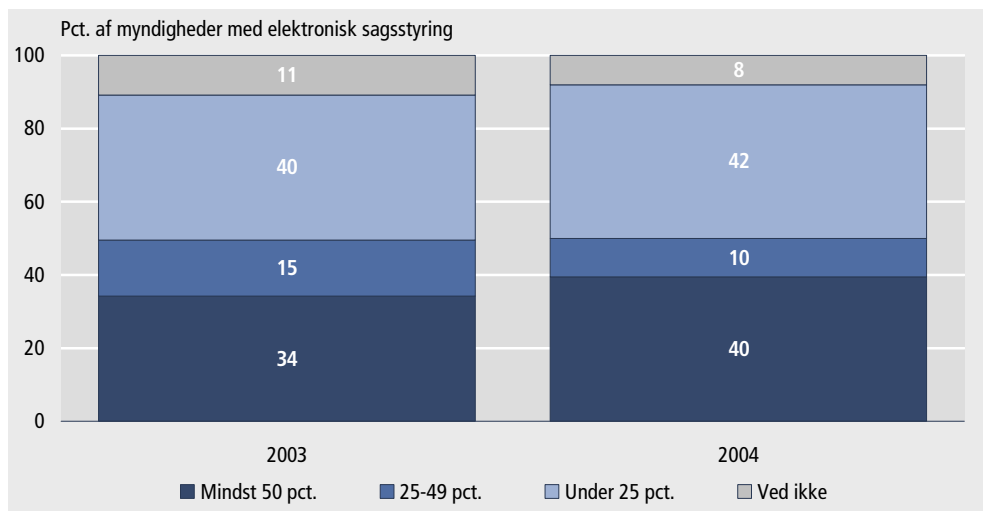
... samt i antallet af papirløse sager

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 an-

den sag blev håndteret papirløst ved hjælp af elektronisk sagsstyring (figur 4). 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 4. **Andel af sager der håndteres papirløst. 2003-2004**

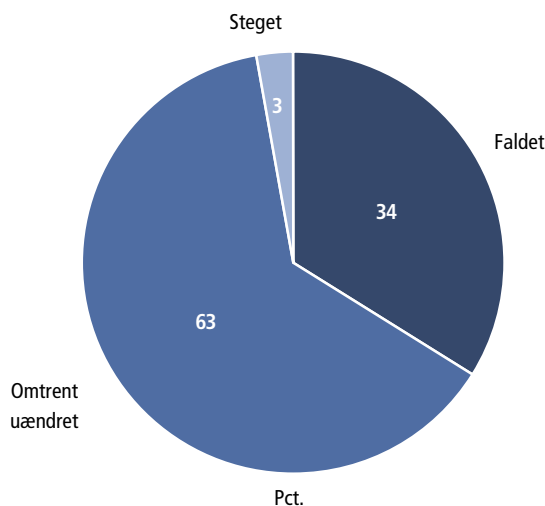


Anm. Ved elektronisk sagsbehandling forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

Sagsbehandlingstiden uændret hos de fleste myndigheder

Et af formålene med elektronisk sags- og dokumenthåndtering er at forkorte sagsbehandlingstiden. Hos staten og kommunerne er det typiske billede imidlertid, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke er blevet påvirket af de seneste to års digitalisering (figur 5). 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. **Ændring i gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved digitalisering. 2004**



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

Størst effekt på sagsbehandlingen hos amterne

Blandt statslige myndigheder er sagsbehandlingstiden faldet hos 40 pct. og hos kommunerne ses denne effekt hos 30 pct. Blandt amterne er det dog så mange som 80 pct., der har mærket et fald.

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. De seneste års moderate stigning i udbredelsen af elektronisk sagsbehandling eller andre digitale foranstaltninger har således ikke i almindelighed haft en virkning på den offentlige sektors sagsbehandlingstid.

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.

Andre faktorer påvirker sagsbehandlingstiden

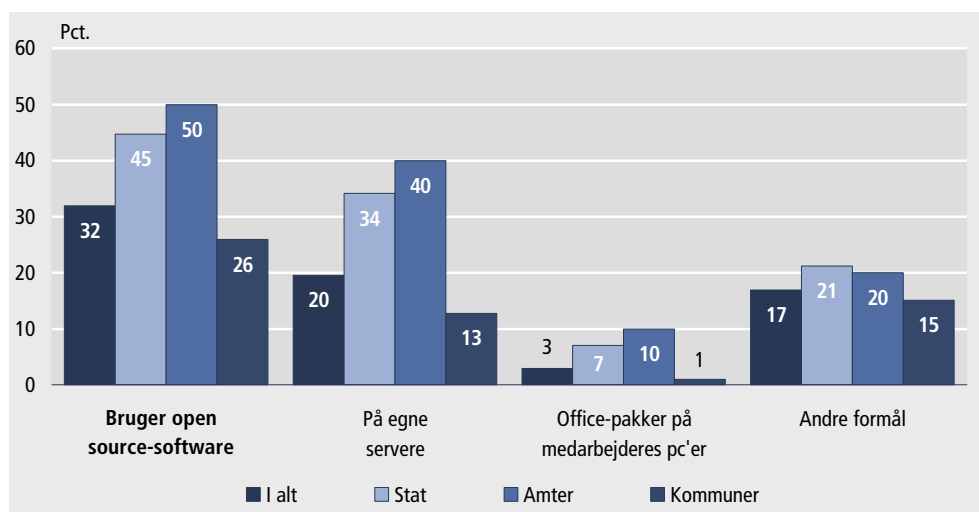
Dette peger i retning af andre hæmmende eller fremmende faktorer, med eller uden relation til elektronisk sagsbehandling, fx organisatoriske forhold eller effekt fra andre former for digitalisering. Endelig skal det nævnes, at elektronisk sagsbehandling kan have andre effekter end forkortet sagsbehandlingstid, såsom sparet arbejdsmængde eller forbedret kvalitet i sagsbehandlingen.

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 6). 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 6. 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.

Office-pakker er meget sjældent open source-software

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 sjældent 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. På stort set alle anvendelsesområder ligger amterne i spidsen, fulgt af de statslige myndigheder og kommunerne.

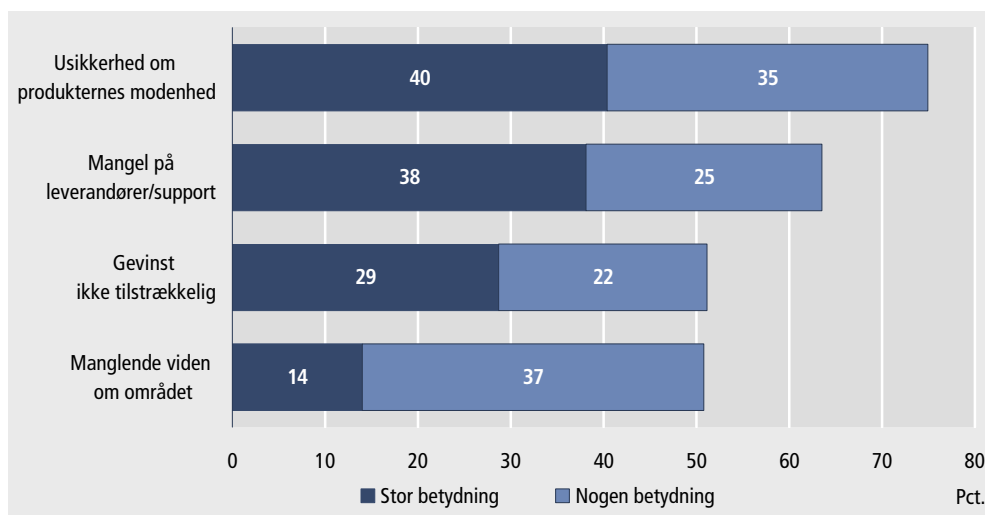
Mulige fordele ved open source-software

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).

Myndigheder er usikre på produkternes modenhed

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 7). 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 7. Barrierer for brug af open source-software. 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 (oversigtstabel 7).

Oversigtstabel 7.

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

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.

7. E-læring

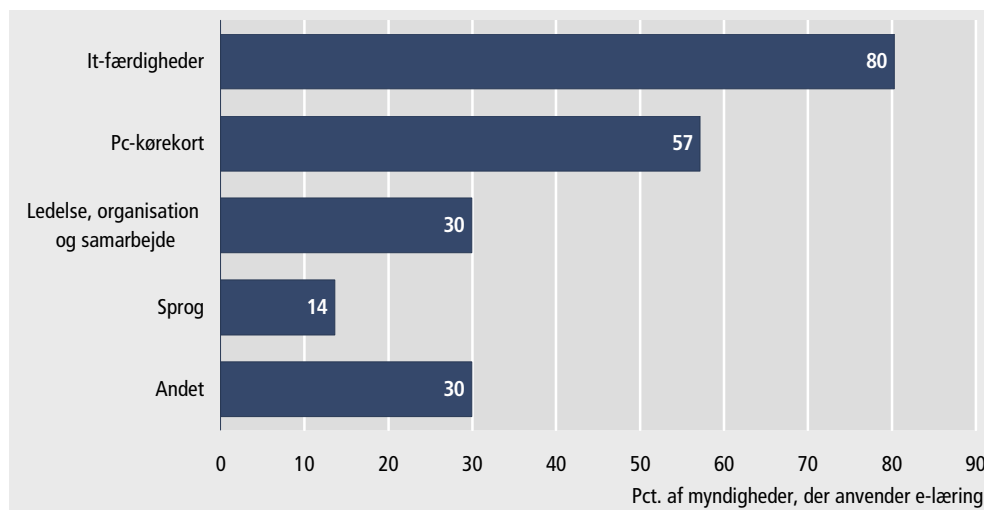
E-læring hos hver anden myndighed

E-læring anvendes hos næsten hver anden statslige eller kommunale myndighed og hos 6 ud af 10 amter (oversigtstabel 8).

E-læring bliver brugt til it-undervisning

E-læring bliver hyppigst brugt til oplæring i it-færdigheder og, mere specifikt, pc-kørekort (figur 8). 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 8. Anvendelsesområder for e-læring. 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. Blandt forskellene er, at e-læring i sprog er forholdsvis sjældent i den kommunale verden. De statslige myndigheder og amterne nævner en del hyppigere 'andet' end kommunerne.

Oversigtstabel 8. E-læring og anvendelsesområder. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
Anvender e-læring	48	49	60	47	42	56
	pct.					
	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

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.

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 (oversigtstabel 9). 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.

Oversigtstabel 9.

Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering. 2003-2004

	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.

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.

9. It-sikkerhed

- Internetnedbrud mest udbredte problem* Mere end halvdelen af myndighederne i stat og kommuner og 8 ud af 10 amter havde inden for det seneste år oplevet nedbrud i internetforbindelsen af genererende eller alvorlig karakter (oversigtstabel 10). Virusangreb med tab af data eller arbejdstid har samme udbredelse i staten som i amterne, men ligger lidt lavere hos kommunerne.
- Staten mest udsat for denial of service angreb...* Denial of serviceangreb har fundet sted hos mere end hver fjerde statslige myndighed, 4 ud af 10 amter og i under hver femte kommune (denial of service angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data).
- ... samt uautoriseret dataadgang* Uautoriseret adgang til systemer og data fandt sted hos 16 pct. i staten, og hos 10 pct. af amterne og kommunerne. Datatab pga. manglende backup var udbredt til omkring hver tiende i staten og kommunerne og hvert femte amt.
- Sabotage er sjældent* Endelig blev der spurgt til sabotage (fx mod fysiske it-installationer), it-misbrug af økonomisk karakter (fx bedrageri) og afpresning/trusler rettet mod data eller software. Sabotage har en begrænset udbredelse og de to øvrige sikkerhedsproblemer er næsten ikke synlige blandt myndighederne.

Oversigtstabel 10.

Myndigheder der havde været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Nedbrud i internetforbindelse m.m.	59	55	80	59	61	57
Virusangreb med tab af data/arbejdstid	43	51	80	38	39	35
Denial of service angreb ¹	20	27	40	17	16	17
Uautoriseret adgang til systemer og data	12	16	10	10	9	13
Datatab pga. manglende backup	9	12	20	8	8	7
Sabotage	5	6	0	4	4	6
Økonomisk it-misbrug	1	1	0	1	1	3
Afpresning/trusler mod data el. software	1	0	0	2	1	4

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 'katastrofalt', 'alvorligt' eller 'generende'. Så godt som ingen har været udsat for problemer af 'katastrofal' betydning, hvorfor denne kategori er slået sammen med 'alvorligt'.

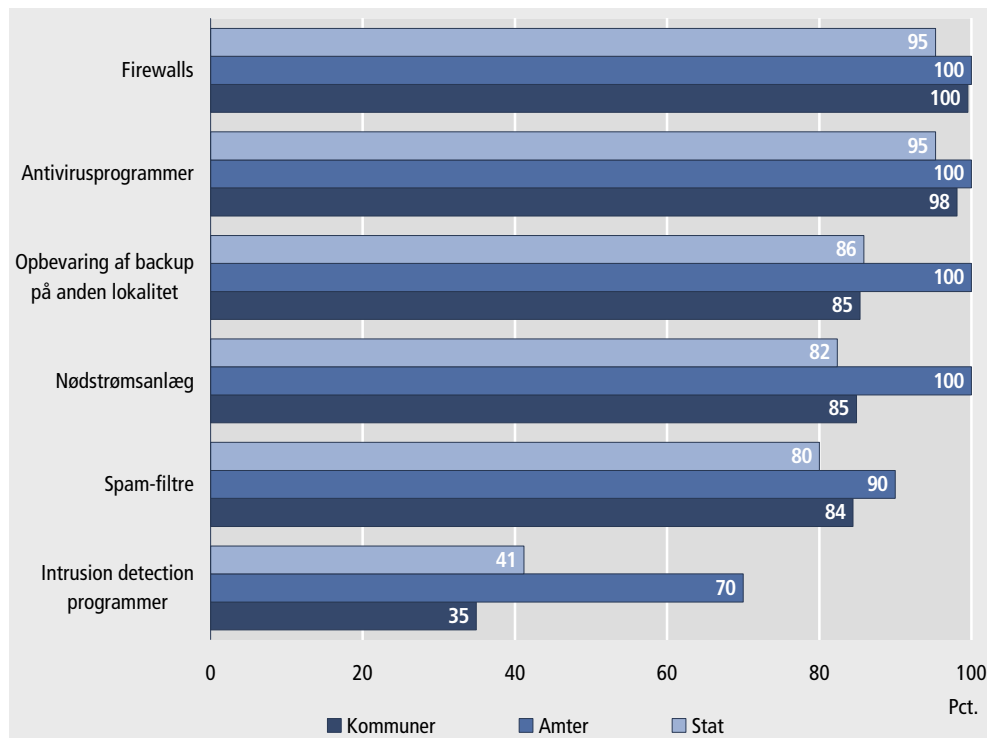
¹ Denial of service angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

- Problemer af uændret betydning* Andelen af myndigheder, der havde sikkerhedsproblemer, ligger på alle områder tæt på målingen af samme spørgsmål i 2003.
- Problemer oftest af moderat karakter* Myndighederne kunne graduere vurderingen af problemerne. Typisk vurderes de forskellige sikkerhedsproblemer som værende 'generende' og kun en lille del (1-4 pct.) har oplevet problemer af 'alvorlig' karakter. Nedbrud i internetforbindelse m.m. er det problem, hvor flest har været udsat for en alvorlig hændelse, nemlig 4 pct. af alle myndigheder. De resterende 55 pct. angav, at problemet havde været generende.
- Firewall og antivirus hos næsten alle* Myndighederne giver høj prioritet til it-sikkerhedsforanstaltninger. Firewall og antivirusprogrammer anvendes af praktisk talt alle myndigheder (figur 9). Stor udbredelse har også opbevaring af backup på en anden lokalitet end driftsmiljøet samt nødstrømsanlæg. Sidstnævnte foranstaltninger findes hos mere end 8 ud af 10 statslige og kommunale myndigheder og hos alle amter.

Flere bruger spamfiltre

Blandt alle myndigheder anvendte 83 pct. spamfiltrering i 2004. Det er en markant stigning i forhold til 2003, hvor 50 pct. anvendte dette. Også udbredelsen af intrusion detection programmer er steget mærkbart, fra 28 pct. i 2003 til 38 pct. i 2004 (intrusion detection programmer overvåger uautoriseret adgang til netværket eller serveren).

Figur 9. Sikkerhedsforanstaltninger. 2004

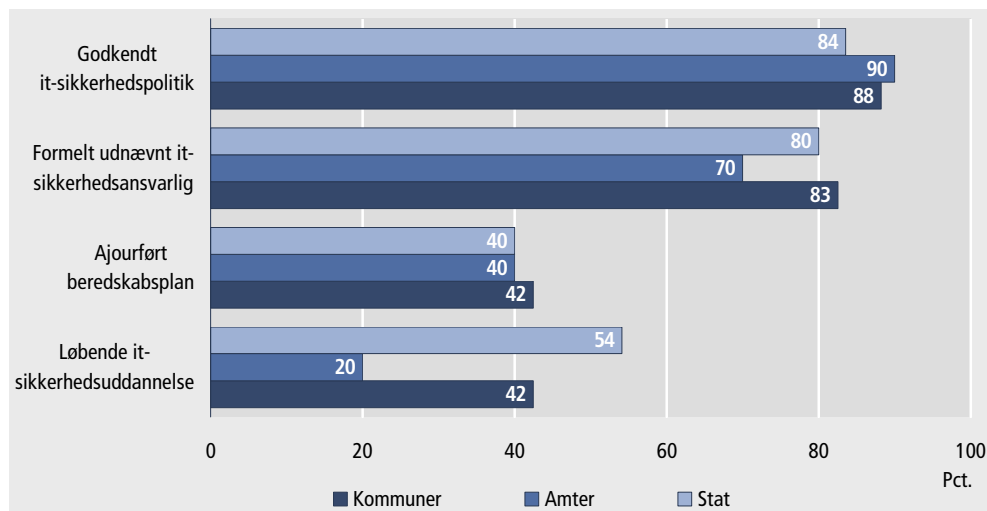


Anm. Intrusion detection programmer overvåger uautoriseret adgang til netværket eller serveren.

Under hver anden myndighed har en ajourført beredskabsplan

It-sikkerhedspolitik, som er godkendt af ledelsen, findes hos næsten 9 ud af 10 myndigheder, og er dermed det mest udbredte organisatoriske sikkerhedstiltag (figur 10). En næsten lige så stor andel af myndighederne har formelt udnævnt en it-sikkerhedsansvarlig. En beredskabsplan, ajourført inden for de seneste to år, har 4 ud af 10 myndigheder. Løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere findes hos mere end hver anden statslige myndighed, hos 4 ud af 10 kommuner og hos hvert femte amt.

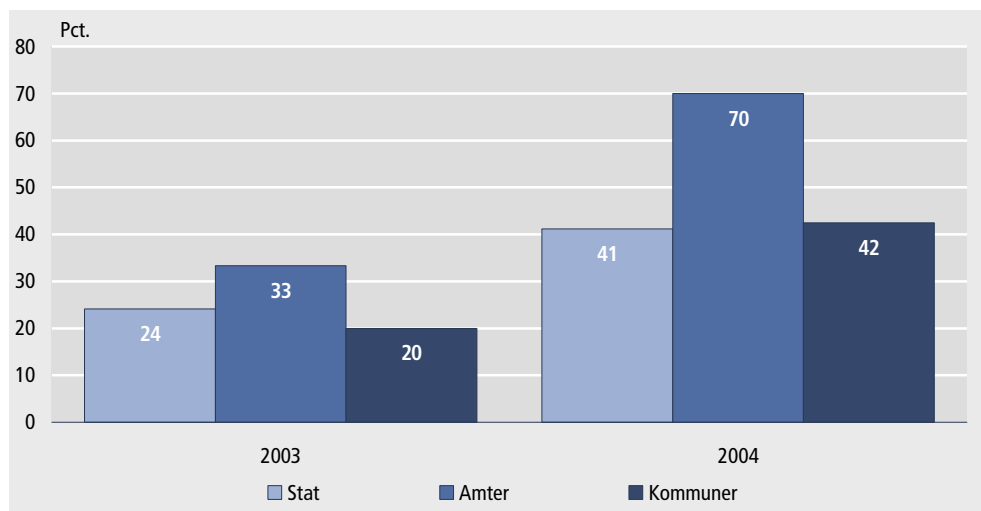
Figur 10. Organisatoriske sikkerhedstiltag. 2004



Fortsat vækst i digital signatur

Brug af digitale signaturer har opnået en vis udbredelse blandt myndighederne. Der er imidlertid sket en mærkbar stigning i forhold til 2003 (figur 11). Hvor under hver fjerde statslige eller kommunale myndighed kunne modtage digital signatur i 2003, er det mere end 4 ud af 10 i 2004. Amterne lå i begge år noget foran staten og kommunerne. Udviklingen i tallene afspejler formentlig lanceringen af den fælles offentlige digitale signatur i 2003 og forberedelsen til den såkaldte eDag2 pr. 1. februar 2005². Tallene afspejler myndighedernes parathed på området, men derimod ikke udnyttelsesgraden.

Figur 11. Digital signatur¹. 2003-2004



Anm. Ved digital signatur forstås den standardiserede fælles offentlige løsning OCES (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), der muliggør elektronisk identifikation, underskrift og kryptering. Definitionen er præciseret i forhold til 2003-undersøgelsen, hvor der alene var tale om kommunikation vha. PKI (Public Key Infrastructure).

¹ Enten som "modtagelse af sikker e-post med digital signatur" eller ved "log-on på hjemmeside via digital signatur".

Digital signatur via e-post mest udbredt

Den mest udbredte løsning mht. digital signatur er muligheden for at modtage sikker e-post, hvilket stort set svarer til andelen af myndigheder med digital signatur i alt. Brug af digital signatur i forbindelse med log-on på myndighedens hjemmeside er udbredt til hver tiende i staten, ingen af amterne og under hver femte kommune. Disse tal er ekskl. løsninger på fælles offentlige hjemmesider.

Amter og store kommuner længst fremme

Digital signatur er generelt hyppigst udbredt i amterne (7 ud af 10), fulgt stat og kommuner, hvor 4 ud af 10 bruger digital signatur (oversigtstabel 11). Også de største kommuner med mindst 15.000 indbyggere er langt fremme, da næsten 6 ud af 10 af disse har digital signatur i mindst én af de to former.

Oversigtstabel 11.

Digital signatur¹ via e-post eller hjemmeside. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.		
Brug af digital signatur i alt	43	41	70	42	35	57
Modtagelse af sikker e-post med digital signatur	41	39	70	40	33	54
Log-on på hjemmeside ² via digital signatur	15	11	0	17	13	26

¹ Ved digital signatur forstås den standardiserede fælles offentlige løsning OCES

(Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), der muliggør elektronisk identifikation, underskrift og kryptering.

² Myndighedens egen hjemmeside, dvs. ekskl. løsninger på fælles offentlige hjemmesider.

² Fra denne dag skal borgere, virksomheder og andre myndigheder have tilbud om at kommunikere sikkert med myndigheder, dvs. med brug af digital signatur. Den første eDag i 2003 omfattede ikke digital kommunikation af følsomme og fortrolige oplysninger. Endvidere var kommunikation med borgere og virksomheder ikke omfattet af den første eDag.

Staten bruger hyppigst sikker forbindelse og adgangskoder

Blandt andre foranstaltninger til sikker kommunikation kan nævnes 'sikker forbindelse' samt log-on via adgangskode (fx pinkode). Sikker forbindelse findes hos omkring 3 ud af 10 myndigheder; hyppigst i staten (oversigtstabel 12). Log-on på hjemmesiden via adgangskode findes hos næsten 4 ud af 10 i staten, hos 3 ud af 10 amter og hos lidt færre af kommunerne (26 pct.).

Oversigtstabel 12.

Anden sikker kommunikation med myndigheden. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Kommunikation via hjemmeside						
Sikker forbindelse (understøttet af server-certifikater ¹)	31	34	30	30	26	38
Log-on på hjemmeside via adgangskode (fx pinkode)	29	38	30	26	21	35

¹ Server-certifikater bruges bl.a. til at dokumentere hjemmesidens ægthed over for brugere og til at kryptere kommunikation mellem brugere og myndighed.

Større kommuner foran med sikker kommunikation

Sikker forbindelse og log-on via adgangskode forekommer en del hyppigere i de større kommuner med mindst 15.000 indbyggere sammenlignet med de mindste kommuner med under 15.000 indbyggere.

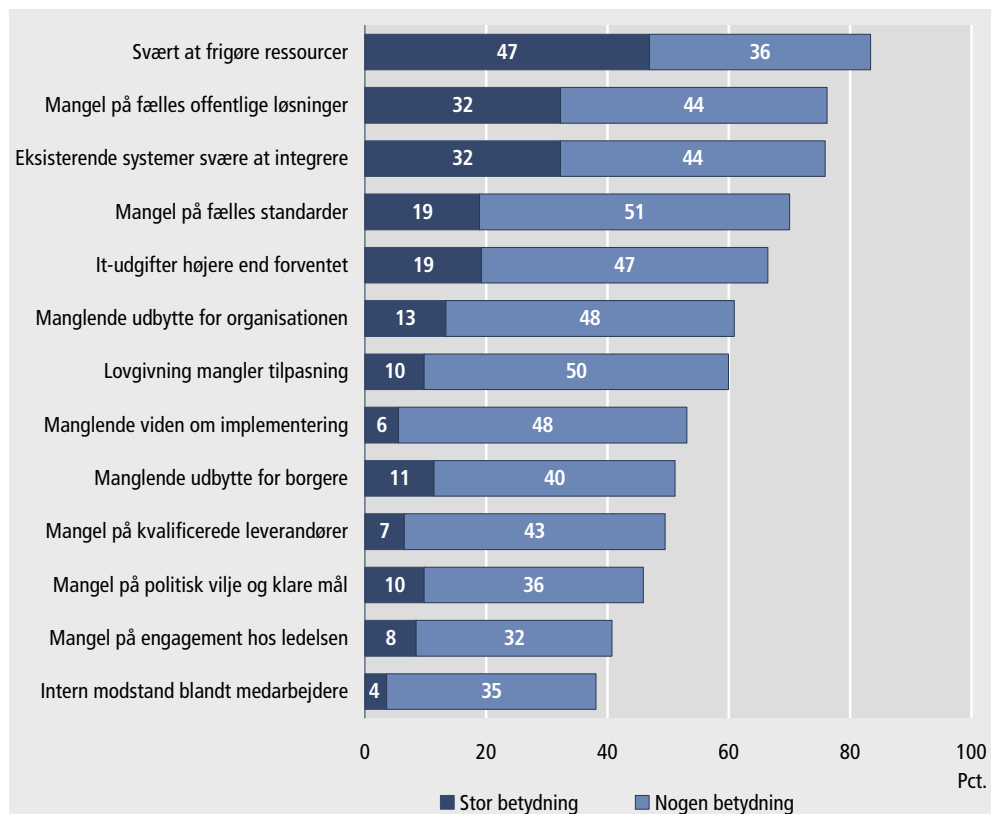
10. Barrierer for it og digital forvaltning

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 12). Blandt disse angiver forholdsvis mange – mere end halvdelen – at det er en barriere af stor betydning.

Figur 12.

Barrierer for it og digital forvaltning. 2004



<i>Flertallet savner fælles offentlige løsninger</i>	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'.
<i>Mønster i barriererne</i>	Barriererne kan grupperes tematisk, her nævnt med rækkefølge efter betydning: <ol style="list-style-type: none"> 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). <p>Grupperet på denne måde, ligger de økonomisk barrierer højest. Lavest ligger de barrierer, der umiddelbart relaterer sig til mere interne faktorer som viden og engagement.</p>
<i>'Uventede it-udgifter' faldet i betydning</i>	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 (oversigts-tabel 13). 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.
<i>Manglende udbytte af it faldende</i>	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.
<i>Eksisterende systemer svære at integrere</i>	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 kan være påvirket af den planlagte kommunalreform, som i mange kommuner vil stille krav om en sammenlægning af it-systemer.
<i>Lovgivning mangler tilpasning</i>	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.
<i>Færrest problemer i staten</i>	Som helhed indikerer tallene ikke markante ændringer. Generelt har de forskellige barrierer større betydning for amterne og kommunerne sammenlignet med staten.

Oversigtstabel 13.

Barrierer for it og digital forvaltning. 2003-2004

	2003		2004	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
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

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.

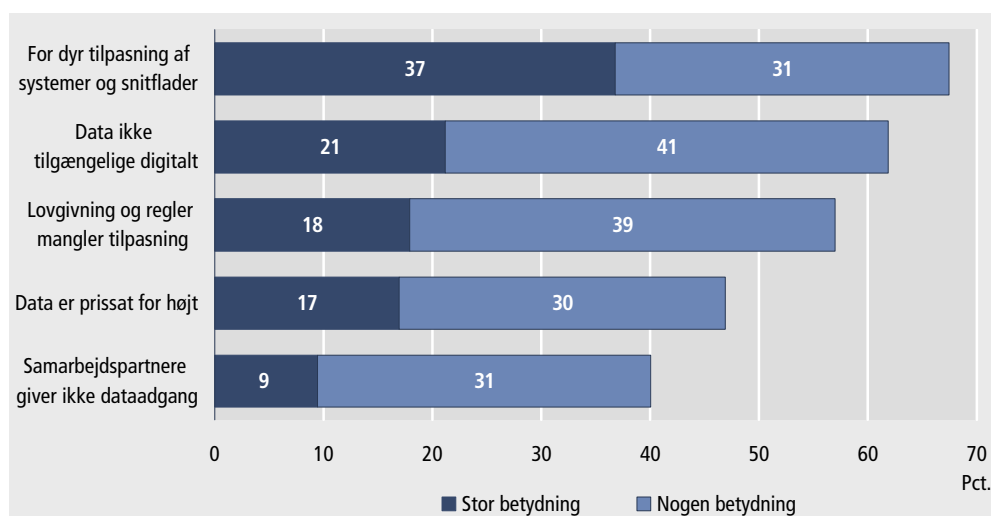
Barrierer for elektronisk adgang til data

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 13). Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men mere hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

Figur 13. 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?'"

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 (oversigtstabel 14). 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.

Oversigtstabel 14.

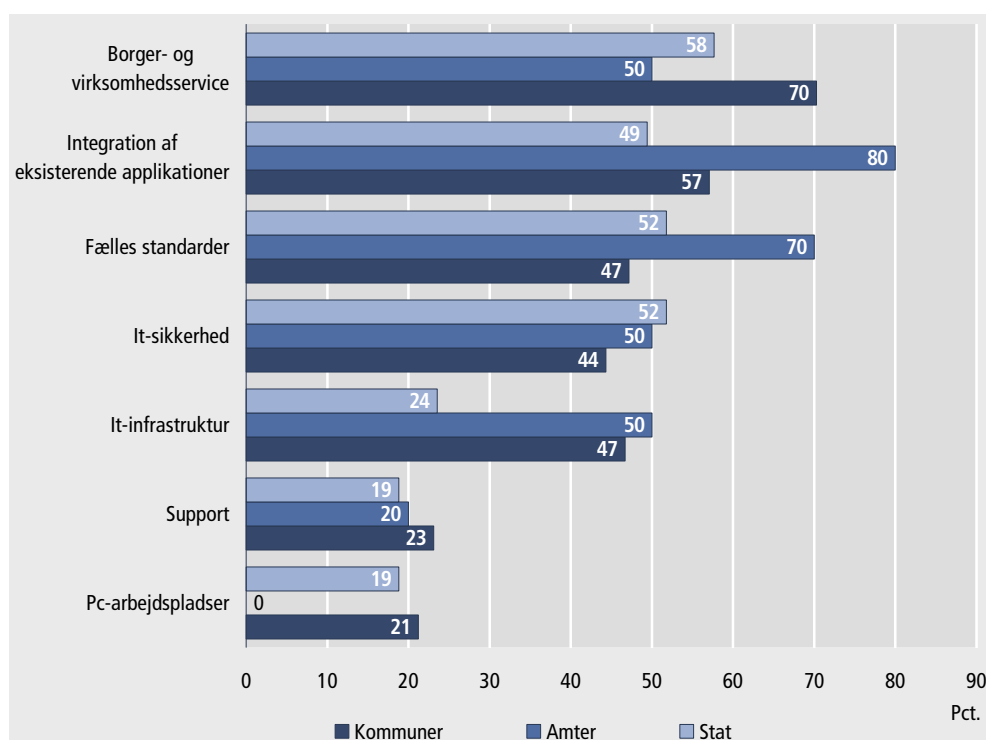
Barrierer for elektronisk adgang til data. 2004

	I alt		Stat		Amter		Kommuner	
	Barrierens betydning							
	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

11. 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 14). 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.
- Kommuner bruger flere penge på borgerservice...
... samt øvrige områder** Kommunerne øger hyppigst satsningen på borger og virksomhedsservice: 7 ud af 10 kommuner forventer øgede it-udgifter på dette område mod 6 ud af 10 i staten og hvert andet amt.
- Også på områder som it-sikkerhed samt fælles standarder forventes øgede udgifter hos en stor andel. Det gælder også it-infrastruktur, som dog mindre i de statslige budgetter. Den udbredte satsning på systemintegration og fælles standarder kan siges, at være en imødegåelse af de store barrierer, som eksisterer på netop disse områder, jf. figur 12 og 13.

Figur 14. Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2004 til 2005



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. (oversigtstabel 15).

Besparelser på pc-arbejdspladser og brugersupport Målt på denne måde gør samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 14. 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 amterne er nettotallet -40, dvs. at de fleste amter forventer faldende udgifter mht. pc-arbejdspladser.

Oversigtstabel 15.

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.

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

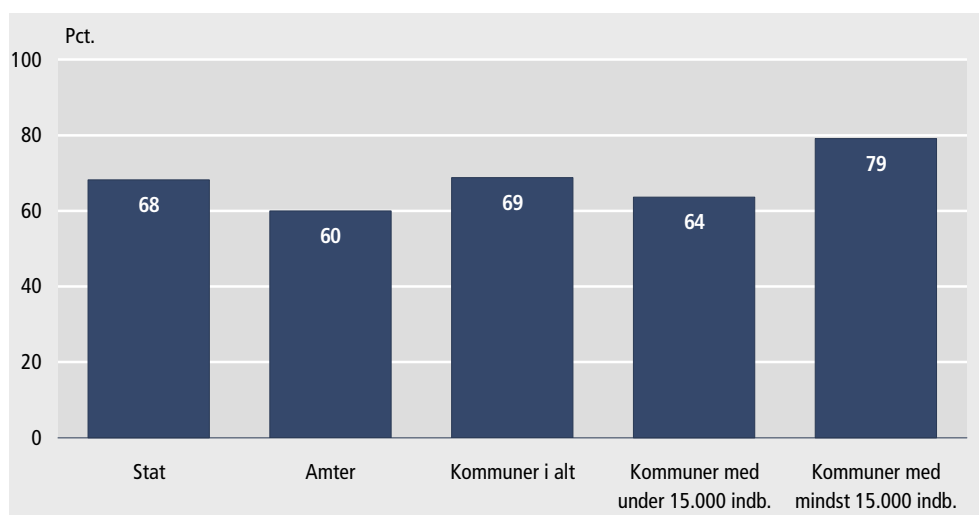
Mere detaljerede oplysninger om myndighedernes it-udgifter kan findes i tabel 1, baseret i publikationen.

12. 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 15). De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører it-strategien hyppigere end gennemsnittet.

Figur 15. Myndigheder med ajourført it-strategi. 2004



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

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 (oversigtstabel 16). 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.

Oversigtstabel 16. 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.

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 (oversigtstabel 17). Det gælder dog kun i under 4 ud af 10 kommuner.

Oversigtstabel 17.

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)?"

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 (oversigtstabel 17).

Strategisk forankring af digitalisering

Som det er fremgået tidligere af oversigtstabel 16, 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.

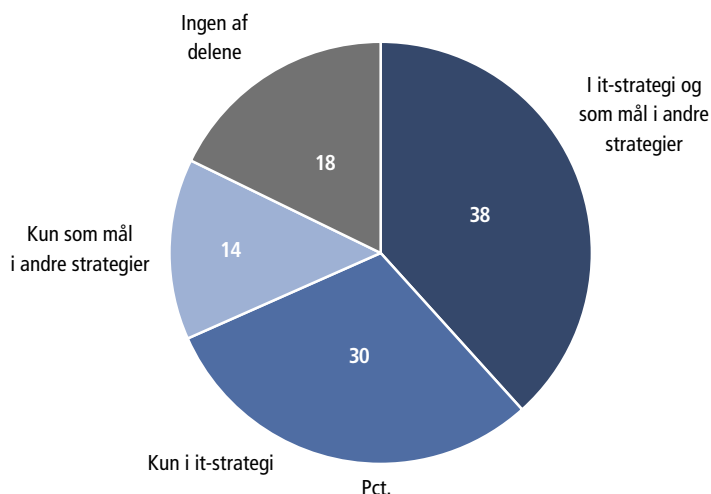
4 ud af 10 har både i it-strategi og mål for digitalisering i andre strategier

Det er således færre, 38 pct., der både har en it-strategi og som samtidigt har mål for digitalisering nævnt i andre strategier (figur 16). 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 enten it-strategi eller mål i andre strategier

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

Figur 16. Strategisk forankring af digitalisering. 2004



13. 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.

Oversigtstabel 18.

Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
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).

14. 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

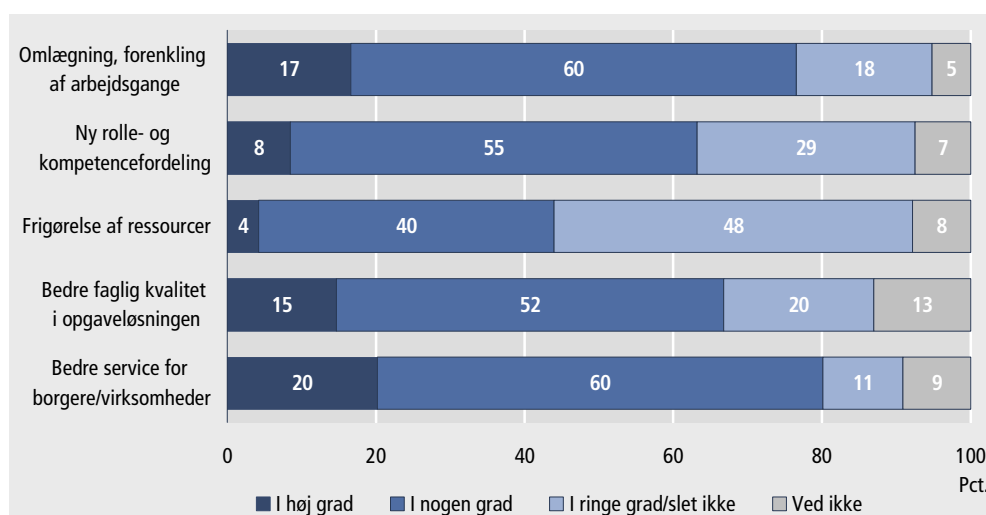
Effekt på organisation, økonomi og produkter

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 17).

Figur 17. 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.

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.

15. Udlægning af it-funktioner

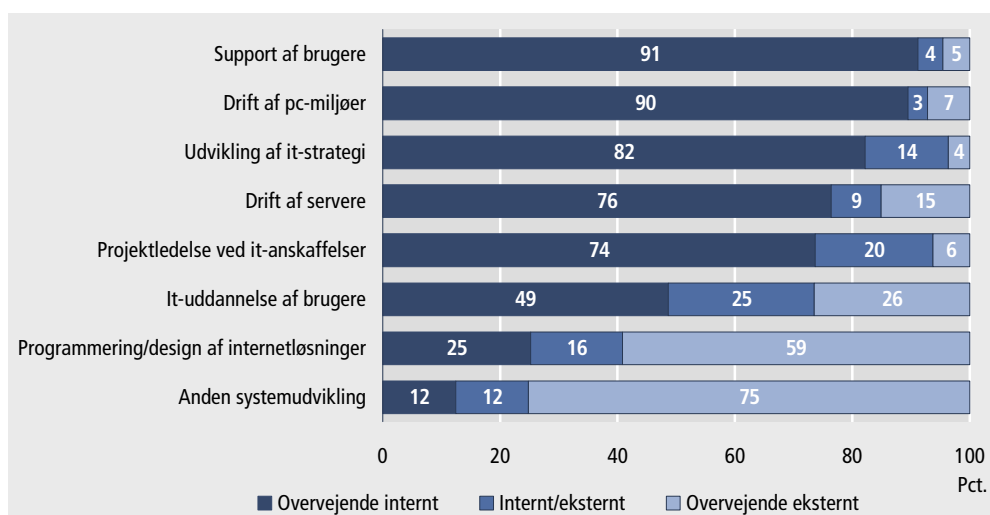
Outsourcing af it-funktioner

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 18). 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 2 under 'Supplerende tabeller').

Figur 18. Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2004



Anm. Internt/eksternt refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk en pct. af besvarelserne).

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 2 under 'Supplerende tabeller'.

16. Om undersøgelsen

Datagrundlag Besvarelsene er indsamlet august 2004 i en spørgeskemabaseret undersøgelse omfattende stat, amter og kommuner. Alle landets kommuner og amter har modtaget spørgeskemaet. Inden for den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater, samt de største uddannelsesinstitutioner (længerevarende og videregående).

80 pct. har besvaret spørgeskemaet Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 80 pct. (oversigtstabel 19). Svarprocenten er lidt lavere hos kommunerne, hvor 78 pct. har deltaget i undersøgelsen.

Oversigtstabel 19. Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	antal					
Udsendt	383	99	13	271	182	89
Besvaret	307	85	10	212	140	72
	pct.					
Svarprocent	80	86	77	78	77	81

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

'Alle myndigheder' I visse tilfælde er it-anvendelsen udregnet for 'alle myndigheder' som en total af de tre sektorer. Dette tal vil som regel ligge tættere på kommunerne end på staten og amterne. Det skyldes, at kommunernes besvarelser udgør 71 pct. af alle besvarelser.

Referenceperiode Hvor årstallet ikke er angivet, refererer it-anvendelsen til undersøgelsestidspunktet, august 2004. Undersøgelsen er således foretaget efter den første eDag (1. september 2003), men inden eDag2 (1. februar 2005). eDag og eDag2, er betegnelsen for de fælles offentlige aftaler for digitalisering og datoen for deres ikrafttrædelse.

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. Besvarelsene i disse spørgsmål repræsenterer kvalificerede skøn over niveauet, snarere end eksakte tal.

16.1 Om de anvendte begreber

Digital forvaltning Ved digital forvaltning forstås gensidig tilpasning af informationsteknologi og organisation mht. effektivitet, fleksibilitet, sammenhæng og kvalitet set i forhold til administration og borgerbetjening.

XML 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.

<i>Elektronisk sags- og dokumenthåndtering</i>	Mht. elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystemer er det antaget, at funktionen elektronisk sagsstyring forudsætter dokumenthåndtering som igen forudsætter elektronisk journalisering – se nærmere beskrivelse i afsnit '5. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)'.
<i>Open source-software</i>	Ved open source-software forstås software, der kan anvendes uden licensbetaling, og hvor kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver.
<i>E-læring</i>	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.
<i>Digital signatur</i>	Ved digital signatur forstås den standardiserede fælles offentlige løsning OCES (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), der muliggør elektronisk identifikation, underskrift og kryptering. Definitionen er præciseret i forhold til 2003-undersøgelsen, hvor der alene var tale om kommunikation vha. PKI (Public Key Infrastructure).

16.2 Yderligere oplysninger

<i>Mere information</i>	Der er mulighed for, på servicebasis, at købe mere detaljerede oplysninger om den offentlige sektors brug af it.
<i>Henvendelse</i>	Martin Lundø, tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk

En opgørelse af Den offentlige sektors brug af it 2003 er offentliggjort i indeværende serie 2004:4.

Tabel 1. Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2004 til 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
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

SERVICEERHVERV 2005:5
 Statistiske Efterretninger
 ISSN (trykt udgave) 1399-0640
 ISSN (elektronisk udgave) 1601-0965
 www.dst.dk/efterretninger

Abonnement (internet) for 2005: 904,00 kr.
 Abonnement (papir) for 2005: 1.672,00 kr.
 Løssalg: 64,00 kr.
 Ekspeditionsgebyr: 30 kr. (Indland) 100 kr. (Udland)
 Salg hele døgnet: publsalg@dst.dk, tlf. 39 17 30 20 eller www.dst.dk
 © Danmarks Statistik, Sejrøgade 11, 2100 København Ø.
 Tryk: Danmarks Statistiks Trykkeri

Tabel 2. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2004

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
				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 internetløsninger						
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 besvarelserne)