

SERVICEERHVERV

2006:6 • 2. februar 2006

Den offentlige sektors brug af it 2005

Resumé: Fortsat stigning i myndighedernes elektroniske kommunikation – herunder digitale blanketter og elektronisk sagsstyring.

Fordobling i udbredelse af digital signatur hos myndigheder.

De mest markante barrierer for it og digital forvaltning vedrører økonomi, tæt fulgt af mangler i de offentlige rammebetingelser.

Stigende effekt af digitaliseringsprojekter, især på den faglige kvalitet.

Kort om statistikken: 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

Stigning i elektronisk kommunikation fra borgere og virksomheder

Der er sket en stigning i andelen af myndigheder, der modtager dokumenter elektronisk fra borgere og virksomheder. Der er samtidigt sket en vækst i udbredelse og brug af digitale blanketter (side 4-5)

Markant stigning i elektronisk sagsstyring

Mere end hver anden myndighed anvender i 2005 elektronisk sagsstyring. Der er tale om en markant stigning i forhold til 2002, hvor det drejede sig om hver tredje myndighed. Der er også sket en stigning i antallet af papirløse sager (side 7-9).

E-køb med digital fakturering hos 7 ud af 10

Næsten 7 ud af 10 myndigheder, 69 pct., foretager elektronisk indkøb med digital fakturering. Der er tale om en kraftig stigning i forhold til 2004, hvor andelen var på 19 pct. (side 12).

Fordobling i udbredelse af digital signatur

Andelen af myndigheder, der kan modtage digital signatur er mere end fordoblet fra 2004 til 2005. Det kan være i form af signeret e-post, log-on på hjemmeside eller som udfyldte blanketter (side 13).

Økonomi og offentlige rammebetingelser dominerer barrierer for it

De mest markante barrierer for it og digital forvaltning vedrører økonomi, tæt fulgt af mangler i de offentlige rammebetingelser, som dog er faldet i betydning. Mht. elektronisk adgang til data er den største barriere, at tilpasningen af systemer og snitflader er for dyr (side 15).

Øget satsning på systemintegration og brugerservice i staten

De statslige myndigheder forventer hyppigere øget udgifter til systemintegration samt til borger- og virksomhedsservice sammenlignet med amter og kommuner. En del myndigheder forventer besparelser i udgifterne på områder som support og især pc-arbejdspladser (side 17).

Topledelsen har styrende rolle i digitaliseringsprojekter

Den øverste ledelse er i hovedreglen involveret direkte i it-projekter. Således har topledelsen en formel styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos næsten 2 ud af 3 myndigheder. Hos mere end halvdelen er placeringen af ansvaret for koordineringen af digitaliseringsprojekter hos ét medlem af topledelsen (side 22).

Stigende effekt af digitaliseringsprojekter

Digitaliseringsprojekter giver i stigende grad effekt på rolle- og kompetencefordeling og bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen (side 23).



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.....	10
7. Elektronisk indkøb, attestation og betaling.....	11
8. It-sikkerhed	12
9. Barrierer for it og digital forvaltning.....	15
10. It-udgifter	17
11. It-styring og -strategi	19
12. Effekt af digitaliseringsprojekter.....	23
13. Udlægning af it-funktioner	24
14. Om undersøgelsen.....	25
15. Supplerende tabeller	26

2. Digitale serviceydelser

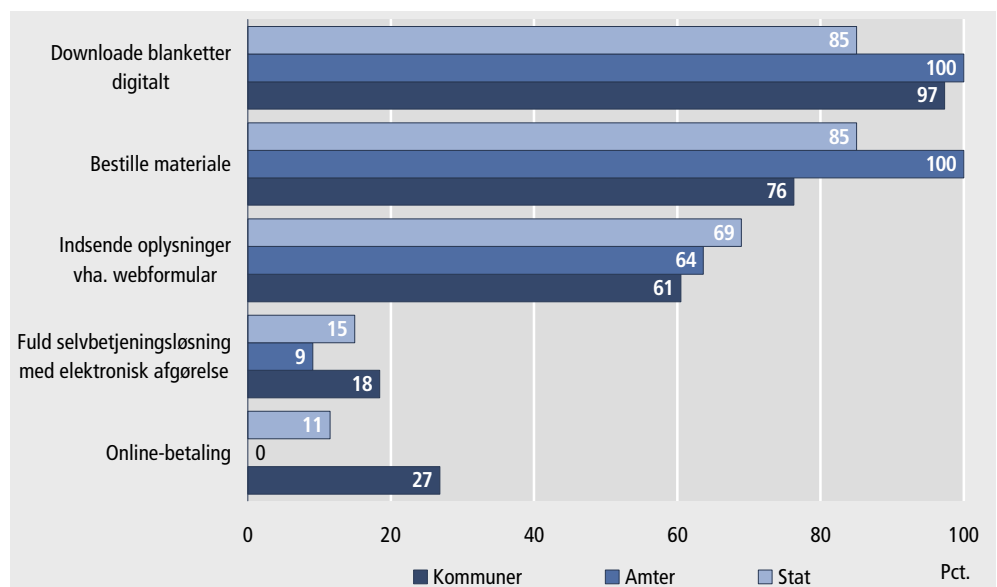
Flest digitale blanketter hos kommunerne

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 97 pct. foran de statslige myndigheder med 85 pct. Omvendt tilbyder flere inden for staten, at man kan bestille materiale over nettet. Alle amter i undersøgelsen tilbyder begge muligheder.

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 69 pct. i staten, 64 pct. af amterne og 61 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, 9 pct. af amterne og 18 pct. af kommunerne.

Figur 1. Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2005



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 om-

fang, 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. 27 pct. af kommunerne tilbyder online-betaling mod 11 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 93 pct. anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (20 pct.), web-formulærer (22 pct.) eller som fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (51 pct.).

*Elektronisk selvbetjening
i forhold til biblioteker
og måleraflæsning*

Herefter kommer ansøgning om boligstøtte, hvor 87 pct. tilbyder blanketter i én af de tre former, sygedagpenge/refusionsansøgning med 83 pct. og opskrivning til eller udmelding af offentlig børnepasning, hver med 78 pct. Fuld elektronisk selvbetjening er i sig selv mest udbredt på biblioteksområdet¹ (55 pct.), og mere end 4 ud af 10 kommuner tilbyder elektronisk selvbetjening mht. måleraflæsning.

Oversigtstabel 1.

Digitale serviceydelser i kommunerne. 2005

	Ydelse ikke repræsen- teret	Information om ydelsen	Muligt at downloade blanketter	Indsende web- formular	Fuld selv- betjenings- løsning
	pct. af kommunerne				
Anmeldelse af flytning	6	1	20	22	51
Ansøgning om boligstøtte	8	5	32	26	29
Sygedagpenge, refusionsansøgning	11	7	45	25	13
Opskrivning til off. børnepasning	13	9	41	18	19
Udmeldelse af off. børnepasning	14	8	41	18	19
Ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere	14	10	44	18	14
Digitale biblioteksydelser	18	7	6	14	55
Ansøgning om folkepension	15	9	39	19	17
Ændre sociale pensioner ved skift i indkomst	19	14	34	16	16
Måleraflæsning mv.	29	5	7	12	46
Ansøgning om gravetilladelse	26	12	46	14	3
Tilmelding til skolestart	34	19	33	11	3

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 otte pct.).

*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 alle amter i undersøgelsen læge- og sygeplejerskestillinger over nettet og 9 ud af 10 bruger digitale epi-kriser (udskrivningsbreve fra hospitaler). Samme andel formidler miljødata og 2 ud af 3 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. 2005

	pct. af amterne
Annoncering af lægestillinger	100
Annoncering af sygeplejerskestillinger	100
Digitale epi-kriser ¹	91
Formidling af miljødata, vand	91
Formidling af miljødata, jord	91
Digital oversigt over dag- og døgnspecialtilbud	64
Adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner	55
Digitale recepter	45
Opslag via SUP ²	36

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.

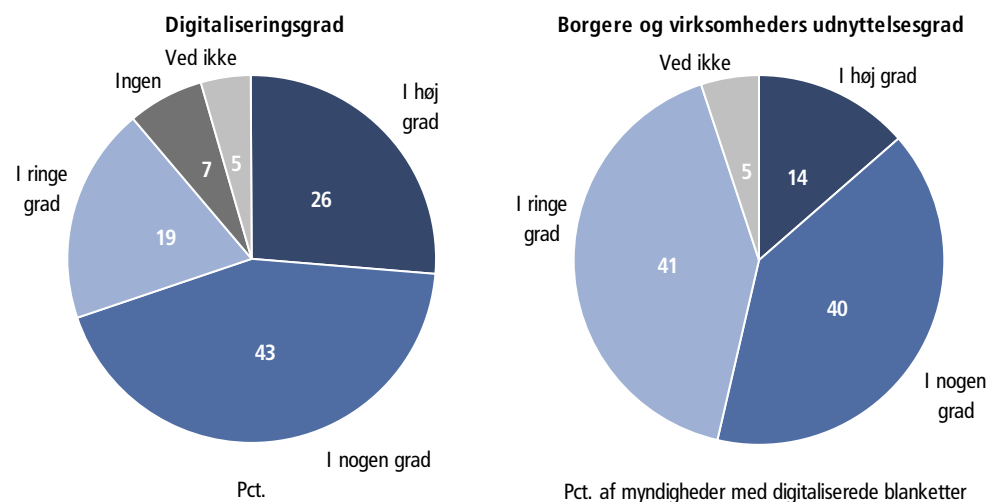
Blanketter er typisk digitaliseret i nogen grad

Blandt alle myndigheder havde 26 pct. digitaliseret i høj grad og 43 pct. i nogen grad. 19 pct. havde digitaliseret i ringe grad, 7 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 14 pct. at blanketterne bruges i høj grad af borgere og virksomheder, 40 pct. i nogen grad og 41 pct. i ringe grad. Så godt som ingen myndigheder havde digitaliserede blanketter, der ikke blev udnyttet. Udnyttelsesgraden synes at være højest på de statslige blanketter, jf. oversigtstabel 3.

Figur 2.

Digitaliserede blanketter. 2005*Vækst i udbredelse og brug af digitale blanketter*

Både med hensyn til digitaliseringsgraden og udnyttelsesgraden, er der sket en vis stigning fra 2004 til 2005. I 2004 svarede 22 pct. at de havde digitaliseret i høj grad og 11 pct. at blanketterne blev brugt i høj grad af borgere og virksomheder.

Oversigtstabel 3. Digitaliserede blanketter. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Digitaliseringsgrad af blanketter						
I høj grad	26	31	9	25	22	32
I nogen grad	43	33	55	47	46	51
I ringe grad	19	17	18	20	23	14
Ingen digitalisering	7	10	9	5	6	2
Ved ikke	5	8	9	3	3	2
	pct. af myndigheder med digitaliserede blanketter					
Borgere og virksomheders udnyttelsesgrad						
I høj grad	14	45	11	1	2	0
I nogen grad	40	34	56	41	40	44
I ringe grad	41	18	33	51	51	49
Ingen udnyttelse	0	0	0	1	1	0
Ved ikke	5	3	0	6	6	6

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

Digitale blanketter med mulighed for digital signering er beskrevet under afsnit 8. It-sikkerhed.

4. Ekstern kommunikation

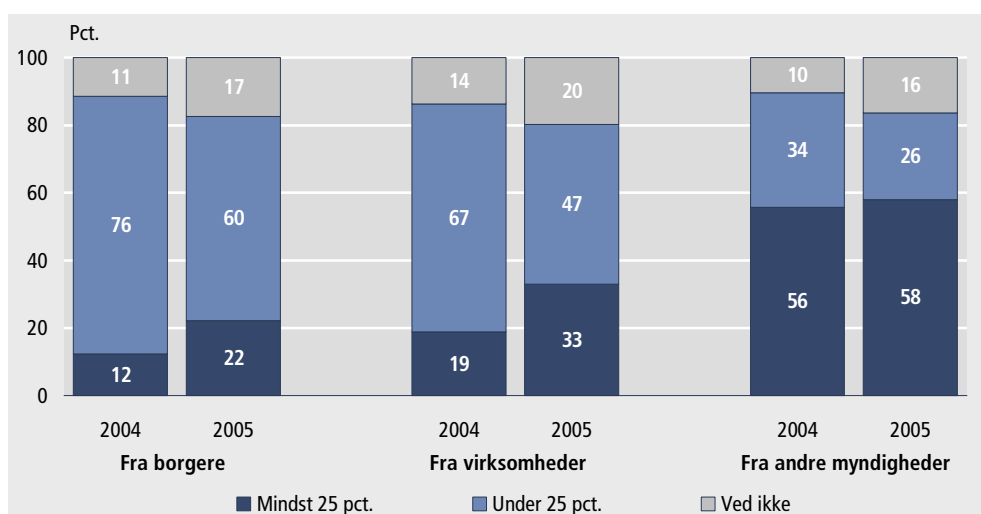
De fleste dokumenter fra borgere og virksomheder modtages som papir

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).

Stigning i elektronisk kommunikation fra borgere og virksomheder

Der er sket en stigning i andelen af myndigheder, der modtager mindst 25 pct. af dokumenterne elektronisk fra borgere fra 12 pct. i 2004 til 22 pct. i 2005. Tilsvarende er der i forhold til virksomheder næsten sket en fordobling fra 2004 til 2005 blandt de myndigheder, der modtager mindst 25 pct. af dokumenterne elektronisk.

Figur 3. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2004-2005



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 mest udbredt

Den elektroniske kommunikation med andre myndigheder er mere intensiv. 58 pct. modtog mindst 25 pct. af dokumenterne elektronisk i 2005, hvilket er stort set uforandret i forhold til 2004. Generelt svarer flere 'ved ikke' til andel elektronisk modtagne dokumenter i 2005.

Staten modtager flest e-dokumenter

Der er langt flere statslige myndigheder, der modtager en høj andel elektroniske dokumenter sammenlignet med kommunerne og amterne (oversigtstabel 4). Det kan hænge sammen med en højere grad af specialisering af de statslige myndigheds opgaver, herunder entydighed i hvem der skal kontaktes ved en given forespørgsel. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere og virksomheder.

Oversigtstabel 4.

Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
E-dokumenter fra borgere						
Mindst 25 pct.	22	48	18	11	10	11
Under 25 pct.	60	32	55	74	76	69
Ved ikke	17	20	27	16	14	20
E-dokumenter fra virksomheder						
Mindst 25 pct.	33	60	36	21	20	22
Under 25 pct.	47	20	36	61	65	52
Ved ikke	20	21	27	19	15	26
E-dokumenter fra myndigheder						
Mindst 25 pct.	58	77	64	49	50	48
Under 25 pct.	26	13	9	33	36	26
Ved ikke	16	10	27	18	14	26

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. 36 pct. i staten, 64 pct. af amterne og 21 pct. af kommunerne bruger XML-format i kommunikationen med andre myndigheder (oversigtstabel 5). Samlet set anvendte 27 pct. af myndighederne XML-formatet i 2005, hvilket er en stigning fra 16 pct. i 2004. Stigningen forekom kun i staten og blandt kommunerne, der stadig ligger noget under udbredelsen i amterne.

Oversigtstabel 5.

Kommunikation med andre myndigheder i XML-format. 2004-2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.		
2004	16	21	80	10	9	14
2005	27	36	64	21	19	25

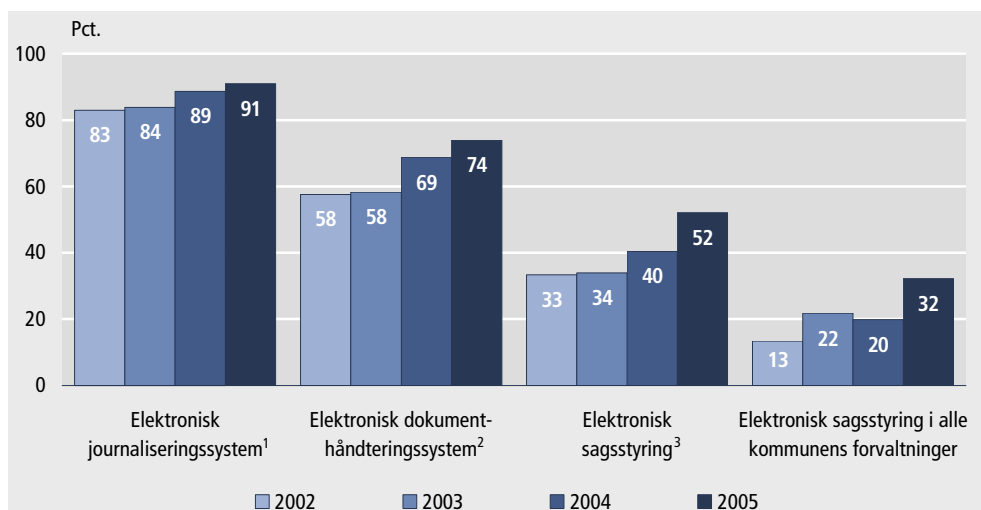
Anm.: Ved XML forstås eXtensible Markup Language – et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstrukturer.

5. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

*Markant stigning
i elektronisk sagsstyring
i forhold til 2004*

Mere end hver anden myndighed anvender nu systemer til elektronisk sagsstyring. Der er tale om en markant stigning i forhold til 2002, hvor det drejede sig om hver tredje myndighed. Tilgangen har været særlig stor fra 2004 til 2005, hvor andelen er steget fra 40 pct. til 52 pct. 3 ud af 4 myndigheder bruger et elektronisk dokumenthåndteringssystem og 9 ud af 10 anvender et elektronisk journaliseringssystem i 2005 (figur 4).

Figur 4. Sags- og dokumenthåndteringssystemer i den offentlige sektor. 2002-2005



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

² Elektronisk registrering og lagring af dokumenter og dokumentoplysninger. Inkl. journalisering.

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

*Flere kommuner anvender
elektronisk sagsstyring
i alle forvaltninger*

Blandt kommunerne har 60 pct. elektronisk sagsstyring, en stigning fra 44 pct. i 2004. Det er dog ikke alle kommunale forvaltninger, der anvender elektronisk sagsstyring i fuld udstrækning. 32 pct. af alle kommuner anvender i 2005 elektronisk sagsstyring i alle kommunens forvaltninger, hvilket er en mærkbar stigning fra 20 pct. i 2004 (oversigtstabel 6).

Oversigtstabel 6.

Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Elektronisk journaliseringssystem ¹	91	93	100	89	85	98
Elektronisk dokumenthåndteringssystem ²	74	68	100	75	69	88
Elektronisk sagsstyring ³	52	36	45	60	55	69
Elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger	•	•	27	32	30	37

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

² Elektronisk registrering og lagring af dokumenter og dokumentoplysninger. Inkl. journalisering.

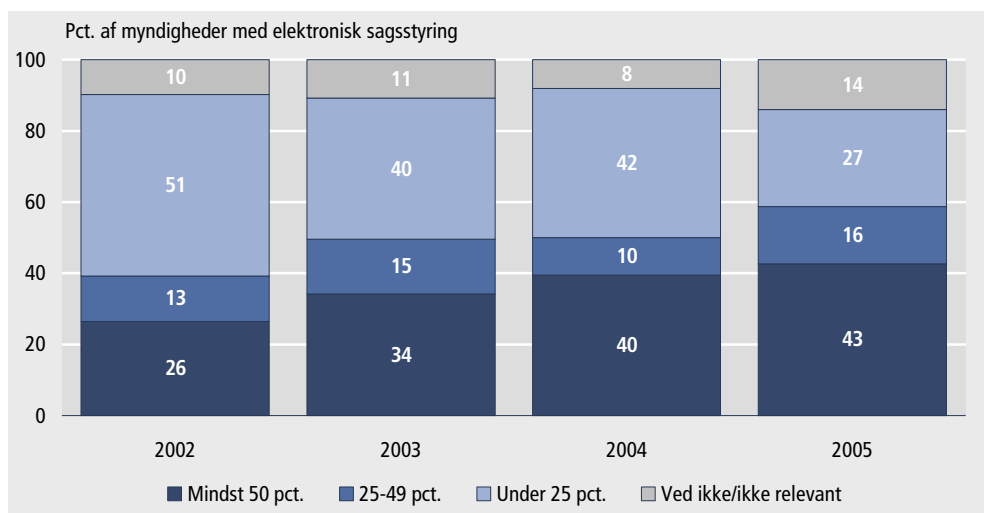
³ System med understøttelse af selve sagsforløbet mellem sagsbehandlere. Inkl. journalisering og dokumenthåndtering.

*Også vækst
i antallet af
papirløse sager*

Der er også sket en stigning i antallet af papirløse sager hos de myndigheder, der bruger elektronisk sagsstyring. 43 pct. af disse vurderede i 2005, at mindst hver anden sag blev håndteret papirløst ved hjælp af elektronisk sagsstyring (figur 5). Det tilsvarende tal i 2004 var 40 pct. Ligeledes kunne 59 pct. i 2005 sige, at mindst 25 pct. af sagerne håndteres papirløst mod 50 pct. i 2004. På trods af stigningen tyder tallene, på at papirbaseret sagsbehandling endnu er udbredt til et stort antal danske myndigheder.

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

Figur 5. **Andel af sager der håndteres papirløst. 2002-2005**

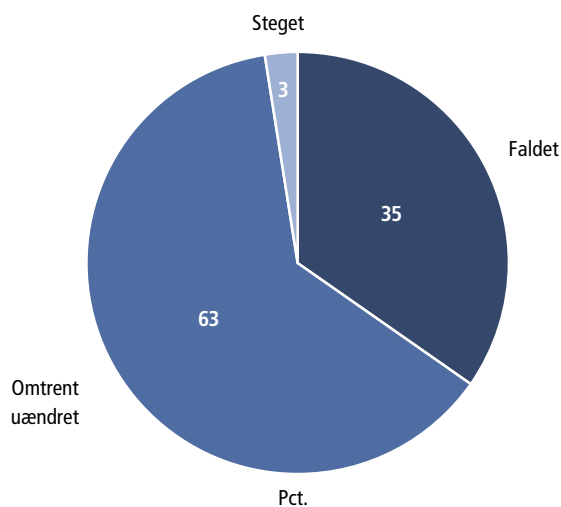


Anm.: Ved elektronisk sagsstyring forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

*Sagsbehandlingstiden
uændret hos de
fleste myndigheder*

Den typiske vurdering er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke er blevet påvirket af de seneste to års digitalisering i form af elektronisk dokumenthåndtering eller andre tiltag (figur 6). Hos 63 pct. af myndighederne er sagsbehandlingstiden uændret som følge af digitalisering, medens 35 pct. har oplevet et fald og 3 pct. en stigning.

Figur 6. **Ændring i gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved digitalisering. 2005**

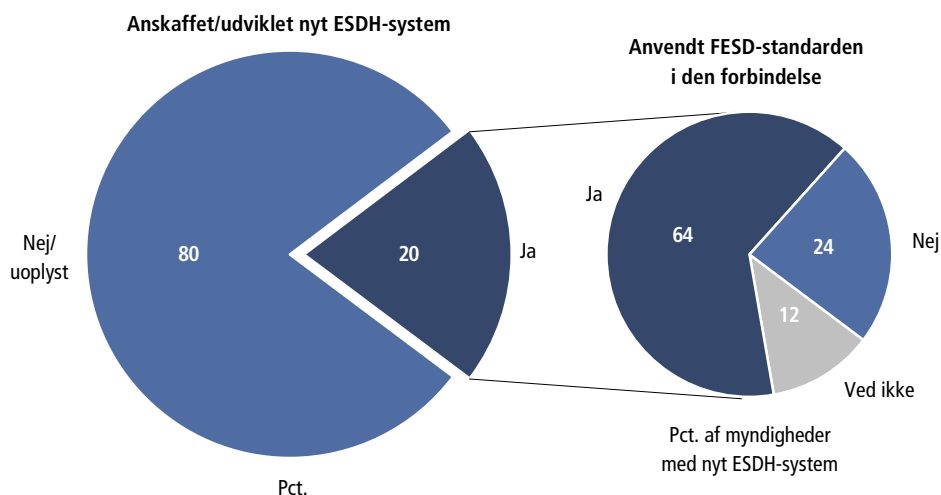


Anm.: Eksklusive 'uoplyst' (seks pct. af besvarelsene).

De fleste myndigheder bruger FESD-standarden ved nye ESDH-systemer

Hver femte myndighed har enten anskaffet eller udviklet et nyt elektronisk sags- og dokumenteringssystem inden for det seneste år (figur 7). Blandt disse havde et stort flertal, 64 pct., benyttet sig af den fælles-offentlige standard (FESD) i den forbindelse. FESD-standarden er de fælles tekniske standarder, som udvikles på vegne af hele den offentlige sektor. FESD-projektet indgik januar 2004 rammeaftaler med udvalgte ESDH-leverandører.

Figur 7. Anvendelse af FESD-standarden ved nyt ESDH-system. 2005



Anm.: Omfatter myndigheder der har anskaffet eller udviklet et nyt ESDH-system inden for det seneste år. Ved FESD-standarden forstås de fælles tekniske standarder, som udvikles i regi af Det Fællesoffentlige Elektroniske Sags- og Dokumenthåndteringsprojekt (FESD).

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.

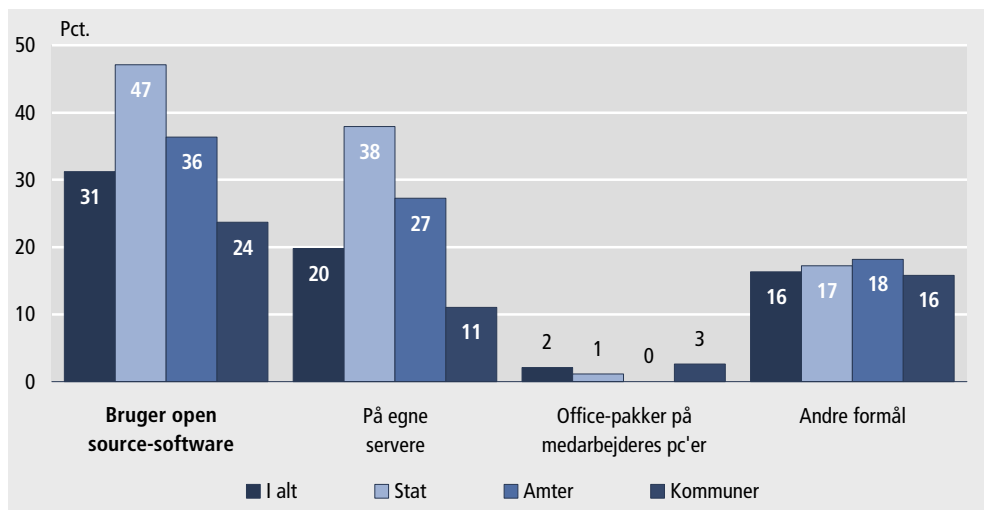
Det forudsættes, at de mest avancerede systemer også indeholder funktionerne fra de mere grundliggende systemer; dvs. at et system til elektronisk sagsstyring også indeholder faciliteter til dokumenthåndtering og journalisering.

6. Open source-software

Open source-software mest udbredt hos staten og amterne

3 ud af 10 myndigheder bruger open source-software på ét eller flere områder (figur 8). 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 samt amterne, og mindst hos kommunerne. Udbredelsen af open source-software er stort set uforandret i forhold til 2004, hvor andelen af brugere i alt lå på 32 pct.

Figur 8. Myndighedernes brug af open source-software. 2005



Anm.: Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver.

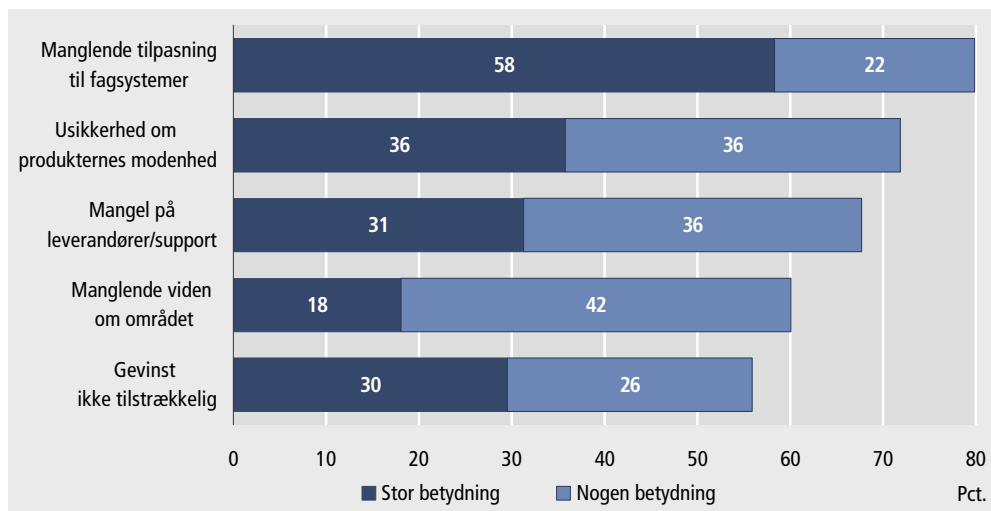
Office-pakker er meget sjældent open source-software

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 sjælden og findes kun hos 2 pct. af myndighederne. I alt 16 pct. af myndighederne bruger open source-software til andre formål – det kan fx være internet-browsere eller administrative systemer.

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). Fordelene skal imidlertid også ses i lyset af en række barrierer.

Figur 9. Barrierer for brug af open source-software. 2005



Open source svært at tilpasse til fagsystemer

Blandt barriererne for brug af open source-software, har manglende tilpasning til fagsystemer den største betydning. 80 pct. af myndighederne opfatter dette som en barriere af stor eller nogen betydning, og næsten ¾ af disse ser det som en barriere af stor betydning (figur 9). Herefter kommer barriererne 'usikkerhed om produkternes modenhed' (72 pct.), 'mangel på leverandører og support' (68 pct.), 'manglende viden om området' (60 pct.) og endelig 'gevinst ikke tilstrækkelig' (56 pct.).

Barrierer betyder mindst i staten

De statslige myndigheder, som er de hyppigste brugere af open source-software til lægger i almindelighed barriererne noget lavere betydning end amterne og kommunerne (oversigtstabel 7).

Oversigtstabel 7.

Barrierer for brug af open source-software. 2005

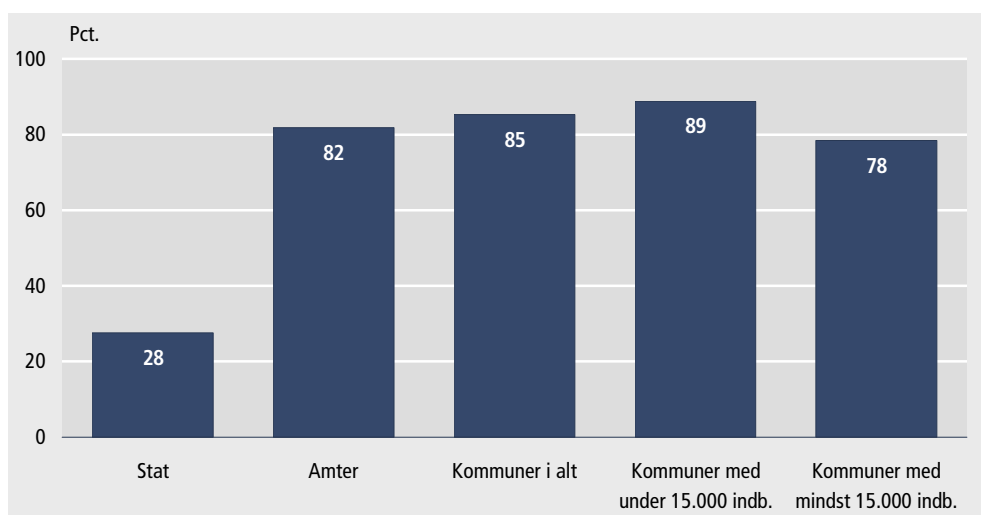
	I alt		Stat		Amter		Kommuner	
	Barrierens betydning							
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.							
Manglende tilpasning til fagsystemer	58	22	33	29	45	36	71	17
Usikkerhed om produkternes modenhed	36	36	28	29	18	55	41	38
Mangel på leverandører og/eller support	31	36	20	36	27	45	37	36
Manglende viden om området	18	42	9	38	9	55	23	43
Gevinst ikke tilstrækkelig	30	26	28	20	27	55	31	28

7. Elektronisk indkøb, attestation og betaling

Mindre kommuner har mest hyppigt digitaliseret attestation og betaling

Mere end 8 ud af 10 amter og kommuner angiver, at de interne arbejdsgange vedrørende attestation og betaling er fuldt digitaliserede (figur 10.). Blandt de statslige myndigheder er andelen mærkbart lavere, nemlig 28 pct. De mindste kommuner med under 15.000 indbyggere har hyppigere digitaliseret attestation og betaling end de større kommuner.

Figur 10. Fuld digitalisering af interne arbejdsgange vedr. attestation og betaling. 2005



Kraftig stigning i elektronisk indkøb med digital fakturering ...

Næsten 7 ud af 10 myndigheder, 69 pct., foretager elektronisk indkøb med digital fakturering (oversigtstabel 8). Der er tale om en kraftig stigning i forhold til 2004, hvor andelen var på 19 pct. Stigningen er et forventet resultat af 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 fakturahåndterings- eller økonomisystem.

... samt i elektronisk indkøb integreret med økonomisystem

Elektronisk indkøb (fx via internet) som er integreret med den offentlige sektors økonomisystemer findes hos 29 pct. af alle myndigheder, hvilket er næsten en fordobling i forhold til 2004. Stigningen har været særlig markant blandt de mindre kommuner med under 15.000 indbyggere.

Oversigtstabel 8.

Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering. 2003-2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Elektronisk indkøb med digital fakturering						
2005	69	68	73	69	70	66
2004	19	9	40	22	21	25
Integration af elektronisk indkøb med økonomisystem						
2005	29	22	55	31	30	31
2004	16	13	40	17	11	28
2003	12	7	25	13	9	21

8. It-sikkerhed

Fald i virusangreb med tab af data eller arbejdstid

3 ud af 10 myndigheder i stat og kommuner og 8 ud af 10 amter havde inden for det seneste år oplevet virusangreb med tab af data eller arbejdstid af genererende eller alvorlig karakter (oversigtstabel 9). Der er tale om et synligt fald fra 43 pct. i 2004.

Staten mest udsat for denial of service angreb

Denial of serviceangreb har fundet sted hos 17 pct. af alle myndigheder; igen hyppigere hos amterne (55 pct.) end i staten og hos kommunerne (13 pct. og 16 pct.). Denial of service angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

Datatab pga. manglende backup sjældent i kommunerne

Datatab pga. manglende backup fandt sted hos omkring hver tiende myndighed, dog mere end dobbelt så hyppigt i staten og amterne end hos kommunerne. Uautoriseret adgang til systemer og data fandt sted hos 13 pct. i staten, og hos 36 pct. af amterne og 7 pct. af kommunerne.

Økonomisk misbrug og afpresning er sjældent

Endelig blev der spurgt til it-misbrug af økonomisk karakter (fx bedrageri) og afpresning/trusler rettet mod data eller software. Disse to sikkerhedsproblemer er generelt ikke tilstede blandt myndighederne.

Oversigtstabel 9.

Myndigheder der havde været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Virusangreb med tab af data/arbejdstid	31	32	82	28	30	23
Denial of service angreb ¹	17	13	55	16	14	22
Datatab pga. manglende backup	11	18	18	7	7	6
Uautoriseret adgang til systemer og data	10	13	36	7	6	11
Økonomisk it-misbrug	1	1	9	1	0	2
Afpresning/trusler mod data el. software	1	0	0	1	1	2

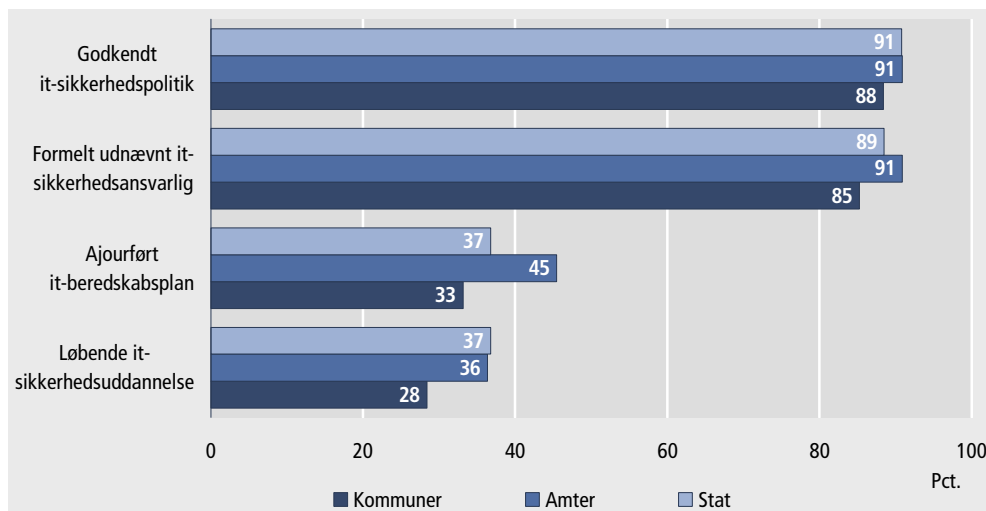
Anm.: Spørgsmålet lød: "Har myndigheden været udsat for nogle af følgende problemer inden for det seneste år?" Procenterne angiver andelen, hvor problemet blev betegnet som 'alvorligt' eller 'generende'. Ingen benyttede sig af svarmuligheden 'katastrofal' betydning, hvorfor denne kategori er slået sammen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

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

Under hver anden myndighed har en ajourført it-beredskabsplan

It-sikkerhedspolitik, som er godkendt af ledelsen findes hos omtrent 9 ud af 10 myndigheder og er dermed det mest udbredte organisatoriske sikkerhedstiltag (figur 11). En næsten lige så stor andel af myndighederne har formelt udnævnt en it-sikkerhedsansvarlig. Hver tredje kommune har en it-beredskabsplan, som er ajourført inden for de seneste to år, og lidt flere blandt amter og statslige myndigheder. Næsten samme udbredelse gør sig gældende mht. løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere.

Figur 11. Organisatoriske sikkerhedstiltag. 2005



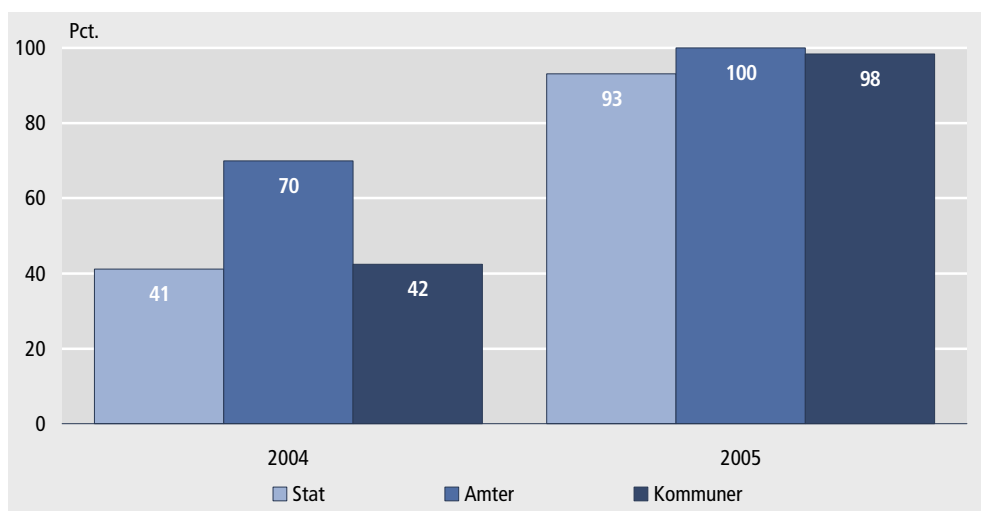
Næsten alle myndigheder kan modtage digital signatur

Andelen af myndigheder, der kan modtage digital signatur er mere end fordoblet fra 2004 til 2005 (figur 12). Det kan være i form af signeret e-post, log-on på hjemmeside eller som udfyldte blanketter. Hvor 4 ud af 10 myndigheder i stat og kommuner og 7 ud af 10 amter kunne modtage digital signatur i 2004, var det tæt på alle myndigheder i 2005.

Parat til eDag2

Udviklingen i tallene er formentlig en virkning af den såkaldte eDag2 pr. 1. februar 2005 – fra denne dag skal borgere, virksomheder og andre myndigheder have tilbud om at kommunikere sikkert med myndigheder, dvs. med brug af digital signatur. Tallene afspejler myndighedernes parathed på området, men derimod ikke udnyttelsesgraden.

Figur 12. Digital signatur (myndigheden som modtager)¹. 2004-2005



Anm.: Ved digital signatur forstås den standardiserede fælles offentlige løsning OCES (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), der muliggør elektronisk identifikation, underskrift og kryptering.

¹ Enten som 'modtagelse af signeret e-post', 'log-on på hjemmeside via digital signatur' eller 'udfylde og underskrive/verificere blanketter'. Tal vedr. 2004 er eksklusive. 'udfylde og underskrive/verificere blanketter', men dette har imidlertid ingen væsentlig betydning for det samlede niveau i 2005.

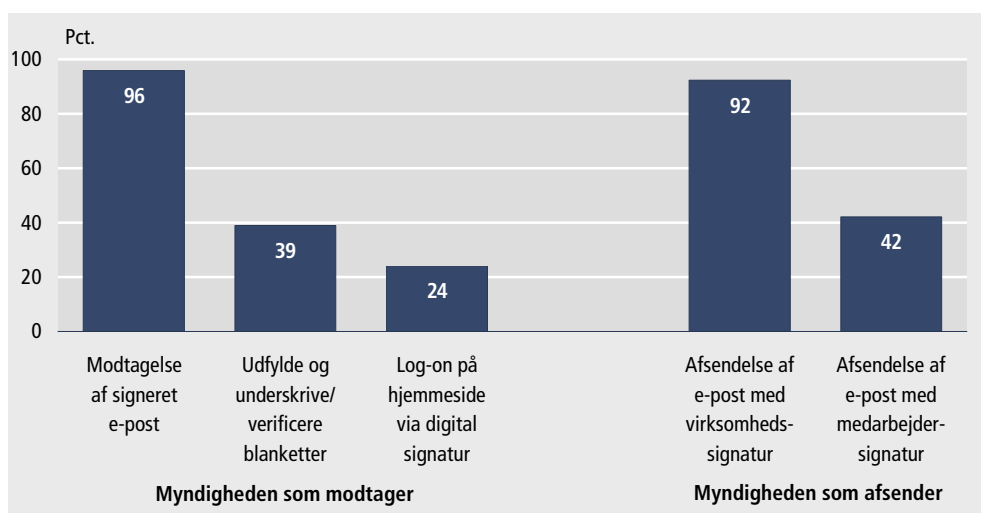
Digital signatur via e-post mest udbredt

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 (figur 13). Næsten 4 ud af 10 myndigheder har digitale blanketter, som kan udfyldes og underskrives med digital signatur. Endelig har lidt under hver fjerde myndighed en log-on-facilitet på hjemmesiden, som baserer sig på digital signatur.

Næsten alle kan afsende e-post med digital signatur

92 pct. af myndighederne kan afsende e-post med digital virksomhedssignatur og 42 pct. kan afsende med medarbejdersignatur. Næsten alle – 97 pct. – kan afsende e-post med en af de to varianter.

Figur 13. Anvendelse af digital signatur. 2005

*Kommuner har den bredeste brug af digital signatur*

Der er ikke den store forskel på myndighederne mht. brug af digital signatur i forbindelse med e-post. Til gengæld ligger kommunerne en del foran stat og amter mht. brug af digital signatur til at underskrive blanketter samt ved log-on på hjemmeside (oversigtstabel 10).

Oversigtstabel 10.

Sikker kommunikation med myndigheder. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Digital signatur (myndigheden som modtager)	97	93	100	98	98	100
Modtagelse af signeret e-post	96	92	100	97	97	98
Udfylde og underskrive/verificere blanketter	39	10	18	53	50	60
Log-on på hjemmeside via digital signatur	24	18	9	27	23	35
Digital signatur (myndigheden som afsender)	97	94	100	97	97	98
Afsendelse af e-post med virksomhedssignatur	92	84	100	96	94	98
Afsendelse af e-post med medarbejdersignatur	42	40	45	43	41	46
Andre former for sikker kommunikation						
Sikker forbindelse						
(understøttet af servercertifikater ¹)	35	34	27	35	27	51
Log-on – via pinkode eller adgangskode	28	39	27	23	18	31

Anm.: Ved digital signatur forstås den standardiserede fælles offentlige løsning OCES (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), der muliggør elektronisk identifikation, underskrift og kryptering.

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

Sikre forbindelser især udbredt blandt de større kommuner

Blandt andre foranstaltninger til sikker kommunikation kan nævnes 'sikker forbindelse' samt log-on via adgangskode (fx pinkode). Sikker forbindelse findes hos lidt mere end hver tredje myndighed; hyppigst hos de større kommuner med mindst 15.000

indbyggere. Log-on på hjemmesiden via adgangskode findes hos næsten 4 ud af 10 i staten, i under 3 ud af 10 amter og under hver fjerde kommune (23 pct.).

9. Barrierer for it og digital forvaltning

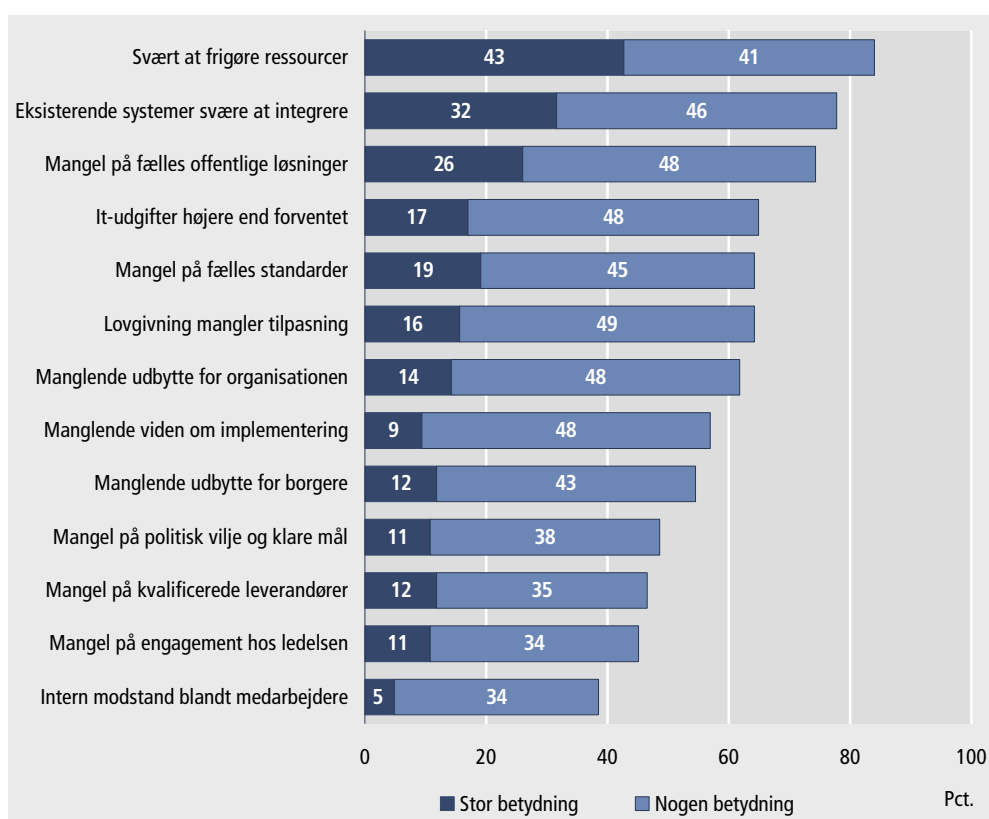
Vanskeligt at frigøre ressourcer

Den mest markante barriere for it og digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Det er en barriere af stor eller nogen betydning for mere end 8 ud af 10 myndigheder (figur 14). Blandt disse angiver forholdsvis mange – mere end halvdelen – at det er en barriere af stor betydning.

Systemer svære at integrere

For næsten 7 ud af 10 myndigheder har det stor eller nogen betydning at de eksisterende systemer er svære at integrere, fulgt af barriererne 'mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur', samt 'it-udgifter højere end forventet'. Uventede it-udgifter påvirker det aktuelle råderum, og kan derfor have sammenhæng til barrieren 'svært at frigøre ressourcer'.

Figur 14. Barrierer for it og digital forvaltning. 2005



Mønster i barriererne

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

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

Økonomi og offentlige rammebetingelser dominerer

Grupperet på denne måde, ligger de økonomisk barrierer højest, fulgt af offentlige rammebetingelser. Lavest ligger de barrierer, der umiddelbart relaterer sig til mere interne faktorer som viden og engagement.

Færre savner fælles offentlige løsninger

Generelt har barriererne bevaret deres betydning sammenlignet med 2004 (oversigtstabel 11). De samme fem barrierer lå øverst i 2004, dog er 'mangel på fælles offentlige løsninger' faldet noget i betydning, og er rykket fra en anden- til en tredjeplads. Således er andelen, der mente at det var en stor barriere faldet fra 32 pct. i 2004 til 26 pct. i 2005.

Oversigtstabel 11.

Barrierer for it og digital forvaltning. 2004-2005

	2004		2005	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
Svært at frigøre ressourcer	47	36	43	41
Eksisterende systemer svære at integrere	32	44	32	46
Mangel på fælles offentlige løsninger	32	44	26	48
It-udgifter højere end forventet	19	47	17	48
Mangel på fælles standarder	19	51	19	45
Lovgivning mangler tilpasning	10	50	16	49
Manglende udbytte for organisationen	13	48	14	48
Manglende viden om implementering	6	48	9	48
Manglende udbytte for borgere	11	40	12	43
Mangel på politisk vilje og klare mål	10	36	11	38
Mangel på kvalificerede leverandører	7	43	12	35
Mangel på engagement hos ledelsen	8	32	11	34
Intern modstand blandt medarbejdere	4	35	5	34

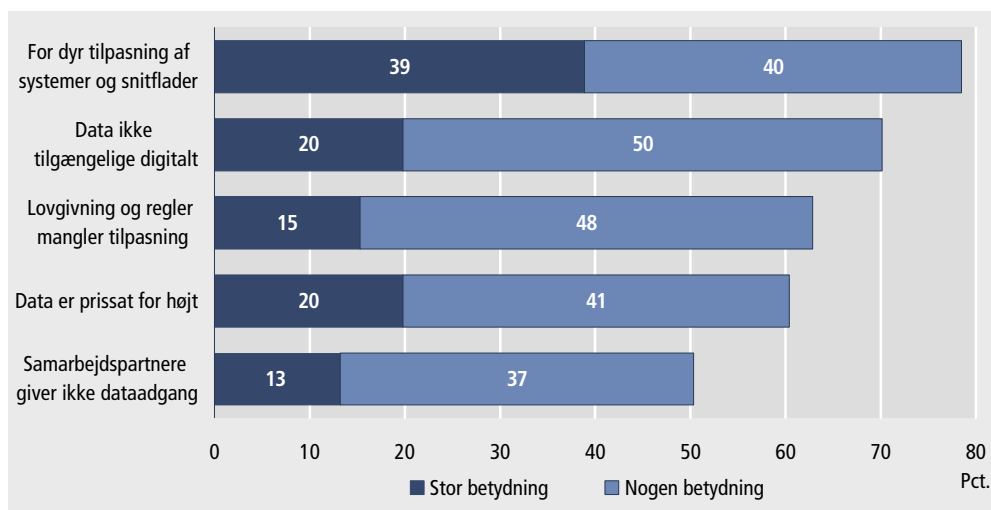
Tilpasning af systemer og snitflader er en stor barriere ...

Der blev i undersøgelsen spurgt særskilt til en række barrierer for elektronisk adgang til data hos offentlige samarbejdspartnere. Den største barriere er her, at tilpasningen af systemer og snitflader er for dyr. 8 ud af 10 myndigheder mener, at dette er en barriere af stor eller nogen betydning – og halvdelen af disse, at det er et problem af stor betydning (figur 15).

... især for kommunerne

Denne barriere tillægges noget større betydning i kommunerne, hvor 52 pct. mener at det er af stor betydning (oversigtstabel 12). Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men mere hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

Figur 15. **Barrierer for elektronisk adgang til data. 2005**



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 7 ud af 10 myndigheder opfatter som et problem. Herefter kommer manglende tilpasning af lovgivning og regler (63 pct.) og at data er prissat for højt (60 pct.). Samarbejdspart-

nere som ikke giver adgang til data opfattes som et problem af 50 pct. af myndighederne, og er dermed den mindste barriere.

Oversigtstabel 12.

Barrierer for elektronisk adgang til data. 2005

	I alt		Stat		Amter		Kommuner	
	Barrierens betydning							
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.							
For dyr tilpasning af systemer og snitflader	39	40	11	49	36	55	52	34
Data ikke tilgængelige digitalt	20	50	14	41	18	73	23	53
Lovgivning og regler mangler tilpasning	15	48	9	32	18	64	18	54
Data er prissat for højt	20	41	3	29	18	27	27	47
Samarbejdspartnere giver ikke dataadgang	13	37	7	21	0	55	17	44

Barrierer for dataadgang af størst betydning for amter og kommuner

Generelt tillægger kommunerne og amterne barrierer for elektronisk adgang til data større betydning end de statslige myndigheder. Det gælder alle barrierer, men forskellen er særlig mærkbar mht. barriererne 'data er prissat for højt' og 'samarbejdspartnere giver ikke dataadgang'. Fx mener 27 pct. af kommuner at det for højt prissatte data er et stort problem mod kun 3 pct. i staten.

10. It-udgifter

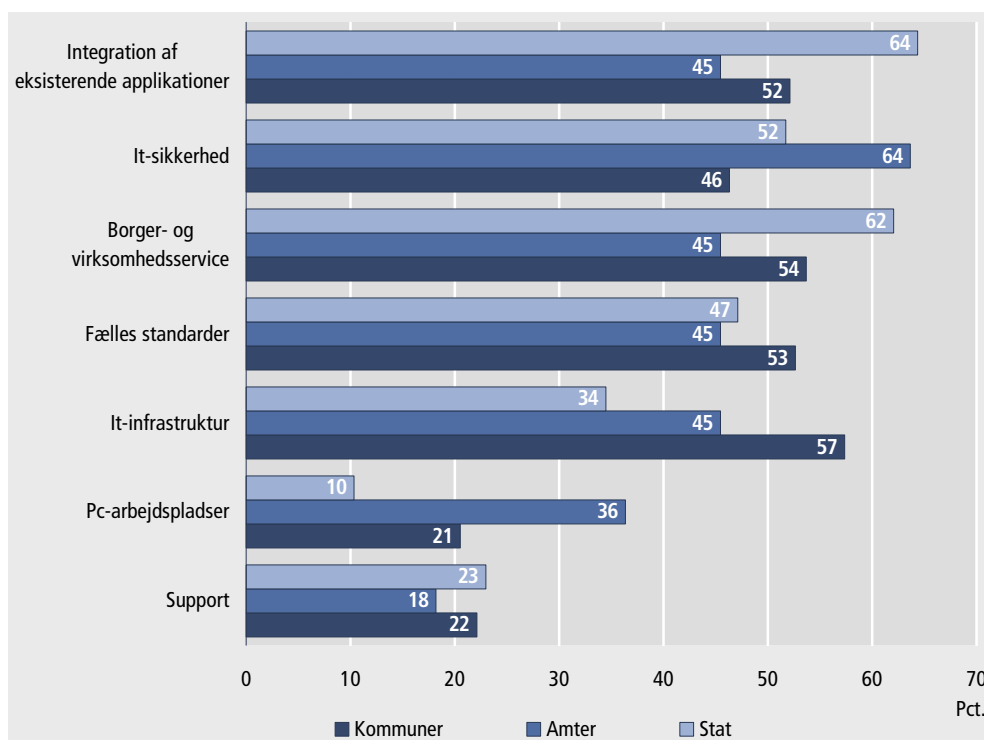
Om begreberne

Myndighederne er blevet spurgt om, hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2005 til 2006 – 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.

Stigning på de fleste områder

Stigningerne fordeler sig på et bredt felt af områder, hvor typisk halvdelen af myndighederne forventer et øget udgiftsforbrug (figur 16). Undtagelser er områderne pc-arbejdspladser samt support, hvor andelen af myndigheder, der forventer stigninger er en del lavere.

Figur 16. Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2005 til 2006



Flere penge til systemintegration og brugerservice i staten

De statslige myndigheder forventer noget hyppigere stigninger til integration af eksisterende applikationer samt til borger- og virksomhedsservice sammenlignet med amter og kommuner. Omvendt øger amterne og kommunerne hyppigst satsningen på it-infrastruktur og pc-arbejdspladser.

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 13).

Besparelser på pc-arbejdspladser og brugersupport

Målt på denne måde gør omtrent den samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 16. Dog viser nettotalle, at en del myndigheder forventer besparelser i udgifterne på områder som support og især pc-arbejdspladser. På sidstnævnte område ligger nettotallet på 1, dvs. at antallet af myndigheder der forventer stigende udgifter til pc-arbejdspladser stort set modsvares af de, der forventer besparelser.

Oversigtstabel 13.

Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2005 til 2006

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	procentpoint					
Integration af eksisterende applikationer	55	62	45	52	52	52
It-sikkerhed	48	52	64	46	46	46
Borger- og virksomhedsservice	55	61	45	53	50	57
Fælles standarder	50	47	45	52	50	54
It-infrastruktur	45	25	45	54	54	54
Pc-arbejdspladser	1	-18	27	8	7	9
Support	17	16	18	17	18	15

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

Større kommuner satser på borgerservice

Der er ingen markant forskel på mindre og større kommuners satsninger. Dog forventer flere af de større kommuner udgiftsstigninger til borger- og virksomhedsservice samt fælles standarder sammenlignet med de mindre kommuner.

Flere udgiftsstigninger til it-infrastruktur i 2005

I forhold til sidste år er nettotallet for borger- og virksomhedsservice faldet lidt, nemlig fra 65 i 2004 til 55 i 2005. Omvendt er nettotallet for it-infrastruktur steget fra 34 i 2004 til 45 i 2005.

Supplerende tabeller

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

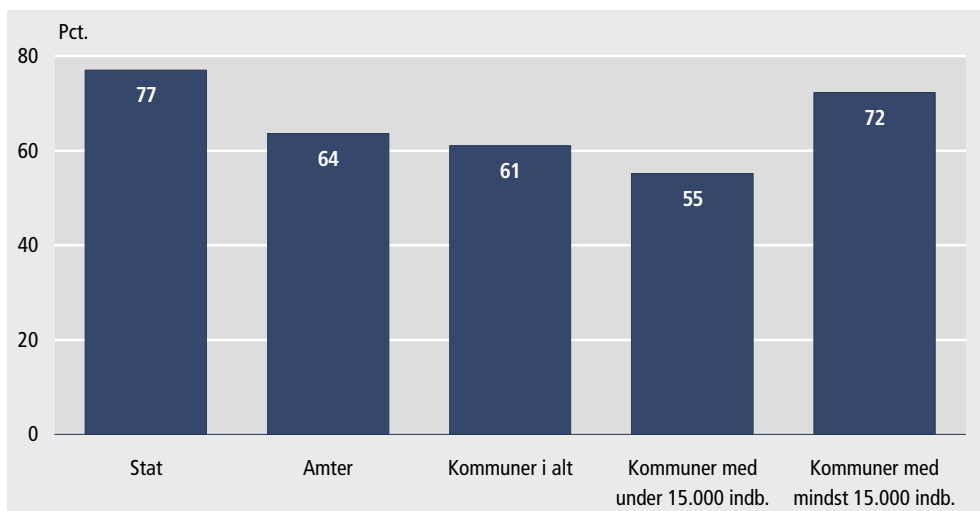
11. It-styring og -strategi

It-strategi

It-strategi hos hovedparten

Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi, dvs. for brug eller anskaffelse af it. Det gælder 77 pct. i staten og lidt færre i amterne og kommunerne (henholdsvis 64 pct. og 61 pct.). De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører it-strategien hyppigere end gennemsnittet (figur 17).

Figur 17. Myndigheder med ajourført it-strategi. 2005



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

Infrastruktur 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 14). Herefter kommer borger- og virksomhedsservice samt it-arkitektur, som også er udbredt til et stort flertal. Der er ingen markante forskelle mellem indholdet i it-strategierne i stat, amter og kommuner.

Oversigtstabel 14.

It-strategiens indhold. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
Ajourført it-strategi	66	77	64	61	55	72
	pct. af myndigheder med it-strategi					
It-infrastruktur ¹	89	85	71	92	93	91
It-sikkerhed ²	85	90	71	83	87	77
Borger- og virksomhedsservice	72	72	57	72	67	81
It-arkitektur	68	75	86	63	71	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.

¹ It-infrastruktur omfatter software, hardware og netværk.

² It-arkitektur: Retningslinjer for opbygning af it-systemer.

It-arkitektur

De fleste myndigheder har retningslinjer for it-arkitekturen

57 pct. af myndighederne anvender retningslinjer for it-arkitekturen; mest hyppigt i amter og staten (oversigtstabel 15). Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen er mest udbredt, nemlig til 78 pct. af de myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur.

Katalog over Offentlige It-Standarder anvendes af hver femte myndighed

Katalog over Offentlige It-Standarder anvendes i it-arkitektur-arbejdet hos 38 pct. og stort set den samme andel, 37 pct., opstiller konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet i retningslinjerne. Det svarer til henholdsvis 22 pct. og 21 pct. af alle myndigheder.

Oversigtstabel 15.

Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.		
Har retningslinjer for it-arkitektur	57	66	73	52	50	55
				pct. af myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur		
Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen	78	77	63	80	84	72
Katalog over Offentlige It-Standarder ¹ anvendes i it-arkitektur-arbejdet	38	54	75	25	16	42
Konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet	37	37	50	36	32	44

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

¹ Katalog over Offentlige It-Standarder på Offentlig Information Online – standarder.oio.dk

Retningslinjer mere udbredt end it-strategi

Andelen af myndigheder med retningslinjer for it-arkitektur, 57 pct., er noget højere end den andel, 45 pct., der har en it-strategi, hvor it-arkitektur er omfattet. En del myndigheder har således retningslinjer på området uden at it-arkitektur er direkte omfattet af it-strategien.

It-styring generelt

Andre former for strategisk forankring

Udover it-strategien som vedrører anskaffelse og brug af it generelt (se figur 17), kan myndighederne have andre strategier som vedrører it og digitalisering.

Digitalisering i andre strategier end it-strategien hos 6 ud af 10

Et mål for digitaliseringens forankring bredt i organisationen er hvorvidt digitalisering indgår i andre strategier end it-strategien, fx service- eller effektiviseringsstrategier, resultatkontrakter m.m. Det er tilfældet hos 61 pct. af alle myndigheder, dog noget hyppigere i stat og amter end i kommunerne, hvor andelen er 49 pct. (oversigtstabel 16).

Mere end hver tredje har strategi for udvikling af it-kompetencer

43 pct. af alle myndigheder har en strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt eller eksternt, dog lidt færre i kommunerne, nemlig 38 pct. Endelig har 35 pct. af alle myndigheder en strategi for udvikling af organisationens it-kompetencer. Også på disse områder ligger kommunerne lavere end stat og amter, dog primært hvad angår de mindre kommuner med under 15.000 indbyggere.

Oversigtstabel 16. It-styring generelt. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.		
Strategi for it-styring og digitalisering						
Mål for digitalisering i andre strategier ¹	61	84	82	49	39	68
Strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt ²	43	53	36	38	35	45
Strategi for udvikling af it-kompetencer ³	35	43	55	31	30	32
Ledelsens rolle i it-styringen						
Alle it-systemer til opgavevaretagelse har en systemejer med overordnet fagligt ansvar for opgaveunderstøttelsen ⁴	61	76	82	53	45	69
Topleledelsen godkender og evaluerer årligt it-handlingsplaner ⁵	53	62	36	50	44	62

Myndighederne blev spurgt:

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

² "Findes der en strategi for hvilke it-opgavetyper der skal løses internt/eksternt?"

³ "Findes der en strategi for udvikling af organisationens kompetencer indenfor it-styring, it-arkitektur og it-sikkerhed?"

⁴ "For alle it-systemer, der anvendes i myndighedens opgavevaretagelse, findes en systemejer på mindst kontorchef-niveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen?"

⁵ "Godkender og evaluerer topledelsen årligt it-handlingsplaner?"

Styring af digitaliseringsprojekter

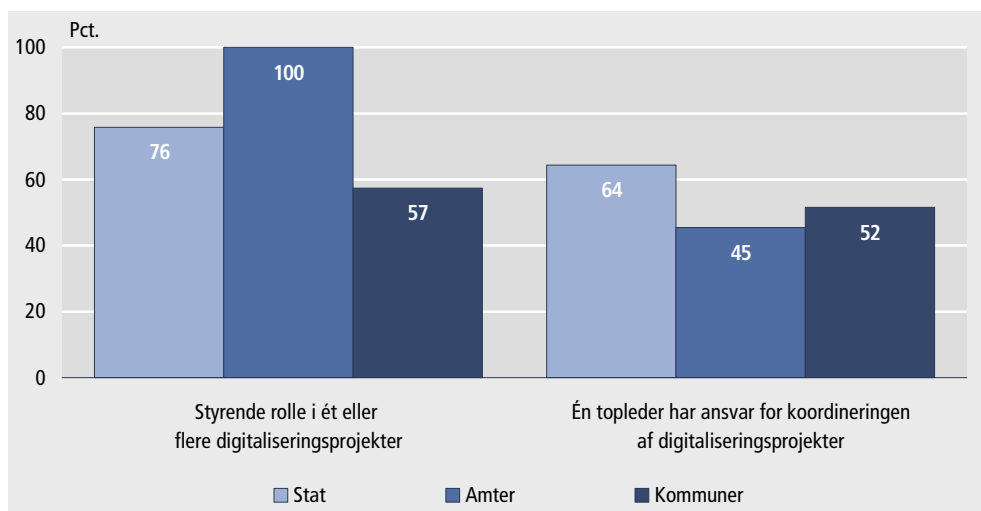
Topledelsen har ofte styrende rolle i digitaliseringsprojekter

Den øverste ledelse i myndighederne (direktion o.l.) er i hovedreglen involveret direkte i it-projekter. Således har topledelsen en formel styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 76 pct. af de statslige myndigheder, i alle amter og hos 57 pct. af kommunerne (figur 18).

Koordinerende ansvar hos topledelsen i hver anden kommune

Næsten lige så udbredt er placeringen af ansvaret for koordineringen af digitaliseringsprojekter hos ét medlem af topledelsen, nemlig hos 64 pct. i staten, 52 pct. af kommunerne og noget lavere i amterne med 45 pct. Modsat andre områder, er dette mere udbredt i de mindre kommuner sammenlignet med de større kommuner (oversigtstabel 17).

Figur 18. Topledelsens rolle i digitaliseringsprojekter. 2005



Samling af kompetence

Omtrent hver anden myndighed har samlet kompetence til styring af digitaliseringsprojekter i en organisatorisk enhed, uden større forskel mellem stat, amter og kommuner.

Oversigtstabel 17.

Ledelse og organisering af digitaliseringsprojekter. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
Styrende rolle for topledelsen i et eller flere digitaliseringsprojekter ¹	65	76	100	57	50	71
Ét medlem af topledelsen har ansvar for koordineringen af myndighedens digitaliseringsprojekter	55	64	45	52	54	48
Kompetence til styring af digitaliseringsprojekter er samlet i en organisatorisk enhed	52	57	45	51	46	60

¹ Myndighederne blev spurgt: "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 projektejer)?"

Lidt mere end hver tredje bruger projektmodel til digitaliseringsprojekter

35 pct. af alle myndigheder anvender en projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter – noget mindre hyppigt i kommunerne med 24 pct. (oversigtstabel 18). 22 pct. af myndighederne har fastlagt konkrete effektmål og lidt færre, 16 pct., har en formaliseret evaluering af disse måls opnåelse.

Oversigtstabel 18.

Brug af projektmodel ved digitaliseringsprojekter. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.		
Projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter	35	54	73	24	18	34
Heraf:						
Fastlagt konkrete effektmål	22	36	55	14	9	25
Formaliseret evaluering af de konkrete effektmål	16	22	36	13	8	22
Løbende, formaliseret kvalitetsstyring	18	25	36	14	11	20
Løbende, formaliseret risikostyring	18	33	27	10	8	14

Hver femte bruger formaliseret kvalitetsstyring

18 pct. af myndighederne har en løbende formaliseret kvalitetsstyring af digitaliseringsprojekter, og lige så mange har en løbende, formaliseret risikostyring. Generelt er brugen af projektmodel ved digitaliseringsprojekter mindst udbredt i de mindste kommuner med under 15.000 indbyggere.

12. 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

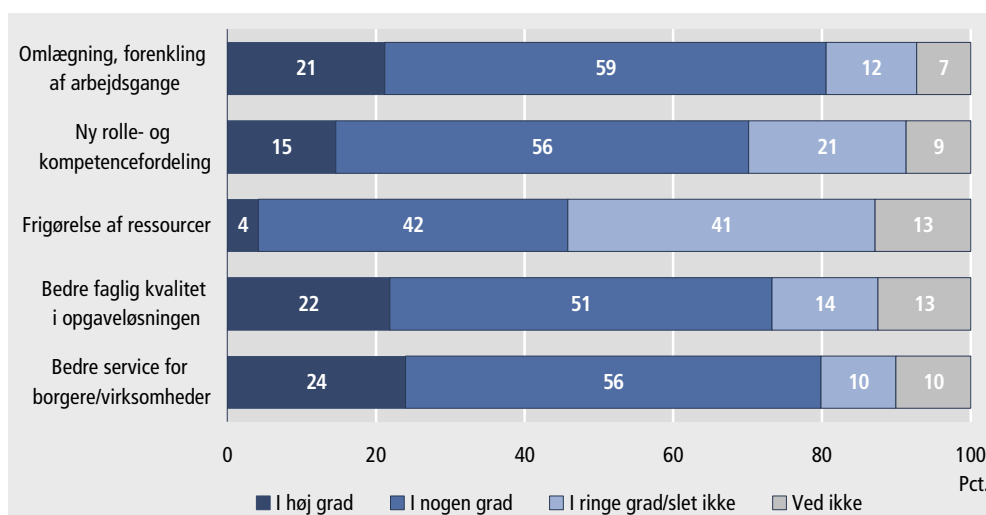
Effekt på organisation, økonomi og produkter

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 et selvstændigt mål, men kan også være den faktor, der muliggør bedre kvalitet og service.

Digitalisering påvirker hyppigt organiseringen

De organisatoriske effekter er fremherskende hos myndighederne. Mere end 8 ud af 10 myndigheder har omlagt og forenklet arbejdsgange i høj eller nogen grad og 7 ud af 10 har ændret rolle- og kompetencefordeling (figur 19).

Figur 19. Effekt af digitaliseringsprojekter. 2005



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.

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

Frigørelse af ressourcer finder sjældnere sted. Under halvdelen af myndighederne, 46 pct., har mærket denne effekt. 7 ud af 10 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.

Stigende effekt på kompetencefordeling samt faglig kvalitet

Der er en stigende tendens i forhold til 2004, når man ser på andelen af myndigheder med effekt i høj eller nogen grad. Det ses især på effekterne 'ny rolle og kompetencefordeling' som er steget fra 63 pct. i 2004 til 70 pct. i 2005 samt 'bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen' som er steget fra 67 pct. i 2004 til 73 pct. i 2005.

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.

13. Udlægning af it-funktioner

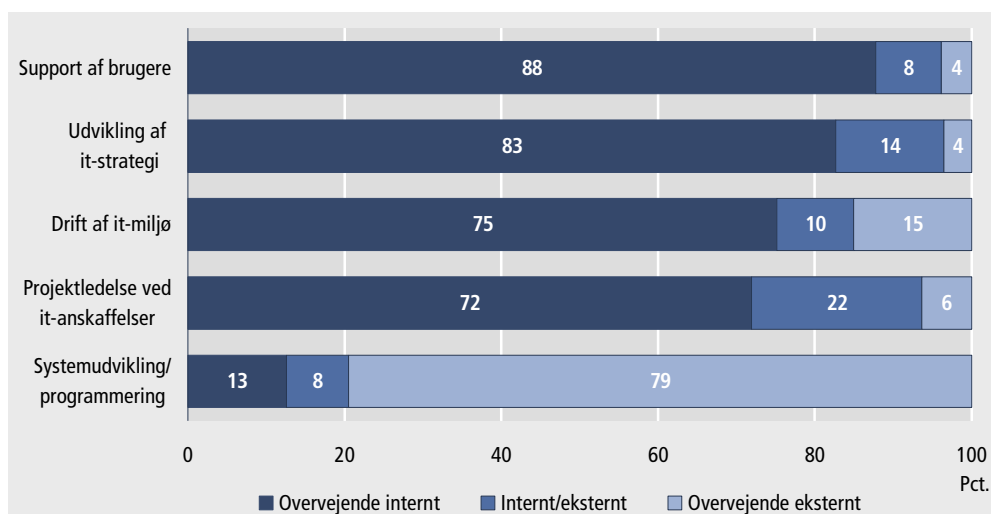
Outsourcing af it-funktioner

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

Driftsopgaver løses overvejende internt

Visse områder løses altovervejende af myndighederne selv (figur 20). Det drejer sig om support af brugere, udvikling af it-strategi og drift af pc-miljøer samt projektledelse ved it-anskaffelser, og under 1/5 har lagt disse opgaver ud. Mht. drift af it-miljø har 25 pct. placeret denne funktion helt eller delvist eksternt og 28 pct. hvad angår projektledelse af ved it-anskaffelser. Blandt statslige myndigheder har en forholdsvis høj andel, 47 pct., placeret drift af it-miljø helt eller delvist eksternt.

Figur 20. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2005



Anm.: Intern/ekstern refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk en pct. af besvarelserne).

Systemudvikling lægges hyppigst ud af kommunerne

Systemudvikling/programmering er den eneste it-funktion, der varetages overvejende eksternt hos flertallet, nemlig 79 pct. og kun 21 pct. af myndighederne foretager denne aktivitet helt eller delvis selv. Blandt kommunerne er det en større andel, 87 pct., hvor systemudvikling/programmering varetages overvejende eksternt.

Strategi for outsourcing

43 pct. af alle myndigheder har en strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt, jf. Oversigtstabel 16, 'It-styring generelt'.

Mere detaljerede tal

Se mere detaljerede tal i tabel 2 under supplerende tabeller.

14. Om undersøgelsen

Baggrundsuplysninger

<i>Mere information:</i>	www.statistikbanken.dk/ito
<i>Seneste offentliggørelse</i>	<i>Den offentlige sektors brug af it 2004</i> udkom 26. januar 2005 i serien <i>Serviceerhverv 2005:5</i> (Statistiske Efterretninger).
<i>Næste offentliggørelse</i>	Vi forventer at offentliggøre <i>Den offentlige sektors brug af it 2006</i> ultimo januar 2007 i serien <i>Serviceerhverv</i> (Statistiske Efterretninger).
<i>Henvendelse</i>	Martin Lundø, tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk

Kilder og metoder

<i>Læs mere i varedeklarationen</i>	På www.dst.dk/varedeklaration/85486 er der en mere omfattende beskrivelse af kilder og metoder.
<i>Datagrundlag</i>	Besvarelsene er indsamlet august 2005 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).
<i>75 pct. har besvaret spørgeskemaet</i>	Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 75 pct. (oversigtstabel 19). Svarprocenten er lidt lavere hos kommunerne, hvor 70 pct. har deltaget i undersøgelsen.

Oversigtstabel 19. Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000	Mindst 15.000
				indbyggere	indbyggere	indbyggere
	antal					
Udsendt	385	101	13	271	181	90
Besvaret	288	87	11	190	125	65
	pct.					
Svarprocent	75	86	85	70	69	72

<i>Tal er ikke opregnede</i>	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.
<i>'Alle myndigheder'</i>	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 70 pct. af alle besvarelser.
<i>Referenceperiode</i>	Hvor årstallet ikke er angivet, refererer it-anvendelsen til undersøgelsestidspunktet, august 2005. Undersøgelsen er således foretaget efter eDag 2 (1. februar 2005). eDag2, er betegnelsen for de fælles offentlige aftaler for digitalisering og datoen for deres ikrafttrædelse.
<i>Besvarelser bygger på kvalificerede skøn</i>	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.
<i>Definitioner</i>	Forklaringer af begreber optræder under de enkelte kapitler.

Tabel 1. Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2005 til 2006

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct.					
Integration af eksisterende applikationer						
Stigning	56	64	45	52	52	52
Uændret	36	23	55	41	42	40
Fald	1	2	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	8	10	0	7	6	8
It-sikkerhed						
Stigning	49	52	64	46	46	46
Uændret	45	39	36	48	50	46
Fald	0	0	0	1	1	0
Ved ikke/ikke relevant	6	9	0	5	3	8
Borger- og virksomhedsservice						
Stigning	56	62	45	54	51	58
Uændret	37	28	55	41	43	35
Fald	1	1	0	1	1	2
Ved ikke/ikke relevant	6	9	0	5	5	5
Fælles standarder						
Stigning	51	47	45	53	51	55
Uændret	35	37	55	33	34	29
Fald	1	0	0	1	1	2
Ved ikke/ikke relevant	14	16	0	14	14	14
It-infrastruktur						
Stigning	50	34	45	57	57	58
Uændret	40	48	55	35	38	31
Fald	5	9	0	3	2	5
Ved ikke/ikke relevant	5	8	0	4	3	6
Pc-arbejdspladser						
Stigning	18	10	36	21	19	23
Uændret	60	55	55	63	66	57
Fald	17	29	9	13	12	14
Ved ikke/ikke relevant	4	6	0	4	2	6
Support						
Stigning	22	23	18	22	23	20
Uændret	68	66	82	68	68	69
Fald	5	7	0	5	5	5
Ved ikke/ikke relevant	5	5	0	5	4	6

Tabel 2. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct.					
Support af brugere						
Overvejende internt	88	76	100	93	94	91
Internt/eksternt	8	14	0	6	6	8
Overvejende eksternt	4	10	0	1	1	2
Udvikling af it-strategi						
Overvejende internt	83	83	91	82	80	86
Internt/eksternt	14	11	0	16	17	14
Overvejende eksternt	4	6	9	2	3	0
Projektledeelse ved it-anskaffelser						
Overvejende internt	72	76	82	69	66	75
Internt/eksternt	22	18	9	24	27	20
Overvejende eksternt	6	6	9	6	7	5
Drift af it-miljø						
Overvejende internt	75	53	82	85	85	85
Internt/eksternt	10	12	9	9	10	8
Overvejende eksternt	15	35	9	6	6	8
Systemudvikling/programmering						
Overvejende internt	13	22	27	7	8	6
Internt/eksternt	8	12	9	6	7	5
Overvejende eksternt	79	66	64	87	86	89

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

SERVICEERHVERV 2006:6

Statistiske Efterretninger

ISSN, 1399-0640

ISSN, 1601-0965

www.dst.dk/efterretningerSalg: Tlf. 39 17 30 20 (hele døgnet), publsalg@dst.dk

Abonnement for 2006: 2.043 kr. for papirudgave, 785 kr. som pdf.

Løssalg: 84,00 kr. Ekspeditionsgebyr: 30 kr. indland, 100 kr. udland

© Danmarks Statistik, Sejrøgade 11, 2100 København Ø

Tryk: Danmarks Statistiks Trykkeri

Signaturforklaring:

- Nul

0 Mindre end 0,5 af den anvendte enhed

0,0 Mindre end 0,05 af den anvendte enhed

• Tal kan efter sagens natur ikke forekomme

.. For usikker til at kunne angives eller diskretionshensyn

... Oplysning foreligger ikke

* Foreløbige eller anslåede tal

— | Vandret eller lodret streg markerer databrud i en tidsserie.

Oplysningerne fra før og efter databruddet er ikke fuldt sammenlignelige.

Som følge af afrundinger kan summen af tallene i tabellerne afvige fra totalen.