

SERVICEERHVERV

2007:10 • 12. februar 2007

Den offentlige sektors brug af it 2006

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

Stigning i en del barrierer for it og digital forvaltning. Samtidigt med at de økonomiske barrierer dominerer, oplever flere myndigheder ressourcefrigørelse som følge af it-projekter.

Flere myndigheder bruger open source-software, dog sjældent som office-pakker.

Undersøgelsen er foretaget før den nye strukturreform trådte i kraft, men er alligevel påvirket af reformen, da en del kommuner allerede havde indledt et tæt it-samarbejde i 2006.

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

Borgernes brug af digitale blanketter stiger

De offentlige myndigheder oplever i højere grad end tidligere, at borgere og virksomheder bruger digitaliserede blanketter. Udnyttelsesgraden af blanketterne er mærkbart højere hos de statslige myndigheder (side 4).

Forsat stigning i elektronisk sagsstyring

Andelen af myndigheder med elektronisk sagsstyring er steget fra 2005 til 2006, men den gennemsnitlige sagsbehandlingstid samt andelen af papirløse sager synes at være forholdsvis uforandret (side 7-9).

Stigning i barrierer for it og digital forvaltning

En del barrierer for it og digital forvaltning er steget i betydning. Det gælder fx barrieren 'mangel på engagement fra ledelsen' som har bevæget sig fra en 12.-plads til en 7.-plads samt barriererne 'mangel på fælles standarder', 'mangel på politisk vilje og klare mål' (side 15).

Flere får frigjort ressourcer som effekt af it

Samtidigt med at de økonomiske barrierer for it dominerer, oplever flere myndigheder ressourcefrigørelse som følge af it-projekter, sammenlignet med tidligere år. Denne effekt mærkes af 59 pct. i 2006 mod 46 pct. i 2005. Det er først og fremmest kommunerne som har mærket stigningen (side 24).

Øget satsning på kommunal borger- og virksomhedsservice

Flere myndigheder forventer udgiftsstigninger til borger- og virksomhedsservice samt til integration af eksisterende applikationer. I begge tilfælde skyldes stigningerne kommunale aktiviteter, da de statslige tal er omtrent uforandrede (side 18-19).

Flere myndigheder har strategi for it-outsourcing

51 pct. af alle myndigheder har en strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt. Det er en stigning fra 43 pct. i 2005 (side 21).

Ledelsen mere involveret i it-styringen

De faglige ledere og topledelsen er i højere grad end tidligere involveret i it-styringen. Det gælder ansvar for fagsystemer, it-handlingsplaner samt formel rolle i projektstyring (side 21-23).

Open source-software har øget udbredelse

40 pct. af myndighederne bruger open source-software på ét eller flere områder, hvilket er en stigning fra 31 pct. i 2005. Det vedrører oftest styresystemer, og kun sjældent office-pakker (side 10).



DANMARKS
STATISTIK

<i>Fald i virusangreb med tab af data eller arbejdstid</i>	22 pct. af myndighederne har inden for det seneste år oplevet virusangreb med tab af data eller arbejdstid af genererende eller alvorlig karakter. Det er et synligt fald fra 31 pct. i 2005 (side 12).
<i>Stigende i elektronisk betaling i staten</i>	Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. Der er dog sket en stigning i andelen af statslige myndigheder, der tilbyder online-betaling fra 11 pct. i 2005 til 18 pct. i 2006 (side 3).

Strukturreformens betydning for resultaterne

Undersøgelsen refererer som hovedregel til it-anvendelsen i september 2006, dvs. før den nye strukturreform trådte i kraft pr. 1. januar 2007. Strukturreformen må alligevel antages at have påvirket it-anvendelsen mærkbart på undersøgelsestidspunktet, da en del kommuner allerede havde indledt et tæt it-samarbejde i 2006.

Indhold

	Side
1. Indledning.....	1
2. Digitale serviceydelser.....	3
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	18
11. It-styring og -strategi	19
12. Effekt af digitaliseringsprojekter.....	24
13. Udlægning af it-funktioner	25
14. Om undersøgelsen.....	26
15. Supplerende tabeller	28

2. Digitale serviceydelser

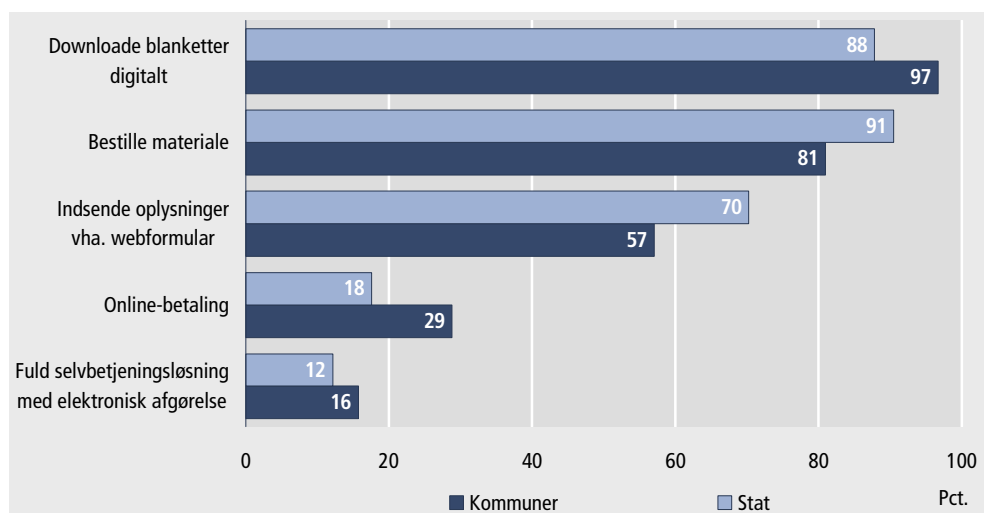
Næsten alle myndigheder har digitale blanketter

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 88 pct. Omvendt tilbyder flere inden for staten, 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 70 pct. i staten og 57 pct. af kommunerne. Mindst udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk 'straksafgørelse'. En sådan løsning er endnu kun udbredt til 12 pct. i staten og 16 pct. af kommunerne.

Figur 1. Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2006



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.

Stigende i elektronisk betaling i staten

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 29 pct. af kommunerne tilbyder online-betaling mod 18 pct. i staten – hvilket er en stigning i forhold til 2005 hvor udbredelsen var 11 pct. i staten og 27 pct. af kommunerne. 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 89 pct. anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (20 pct.), web-formularer (27 pct.) eller som fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (42 pct.).

Elektronisk selvbetjening i forhold til biblioteker og måleraflæsning

Herefter kommer sygedagpenge/refusionsansøgning ligeledes med 89 pct. men med færre selvbetjeningsløsninger, ansøgning om boligstøtte med 88 pct. og ansøgning om folkepension med 80 pct. Fuld elektronisk selvbetjening er i sig selv mest udbredt på biblioteksområdet¹ (62 pct.), og mere end 4 ud af 10 kommuner tilbyder elektronisk selvbetjening mht. måleraflæsning.

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

Oversigtstabel 1.

Digitale serviceydelser i kommunerne. 2006

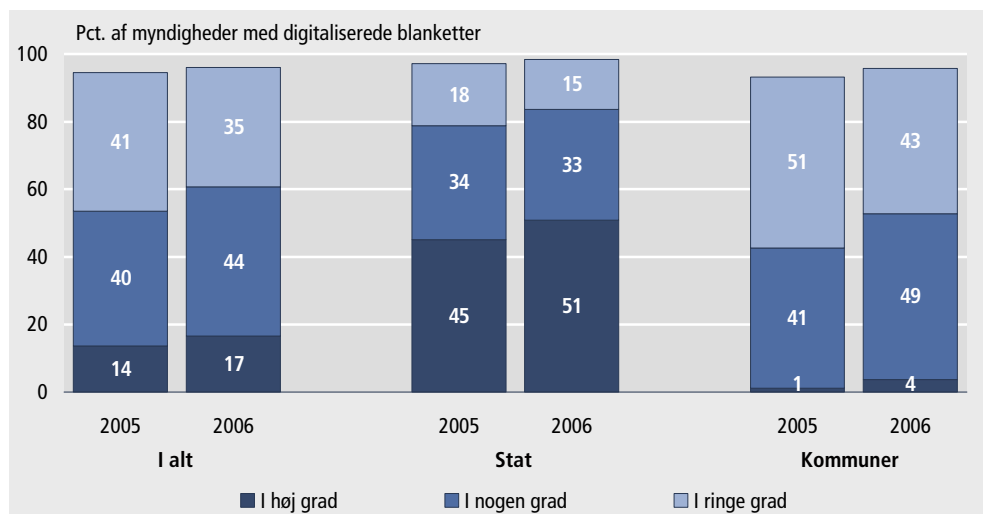
	Ydelse ikke repræsen- teret	Information om ydelsen	Muligt at downloade blanketter	Indsende web- formular	Fuld selv- betjenings- løsning
	pct. af kommunerne				
Anmeldelse af flytning	10	2	20	27	42
Sygedagpenge, refusionsansøgning	11	1	32	32	25
Ansøgning om boligstøtte	9	3	34	28	27
Ansøgning om folkepension	13	7	39	26	15
Digitale biblioteksydelser	20	3	4	11	62
Udmeldelse af off. børnepasning	14	11	36	22	16
Opskrivning til off. børnepasning	14	11	33	23	18
Ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere	16	9	34	22	18
Ændre sociale pensioner ved skift i indkomst	20	8	33	22	18
Måler aflæsning mv.	31	1	11	13	43
Ansøgning om gravetilladelse	26	9	48	15	2
Tilmelding til skolestart	27	20	38	11	4

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.).

3. Digitaliserede blanketter*Brugen af digitale blanketter stiger*

De offentlige myndigheder mener, at borgere og virksomheder i højere grad end tidligere bruger digitaliserede blanketter. Således skønner 61 pct. af myndighederne, at blanketterne bruges i høj eller nogen grad i 2006, mod 54 pct. i 2005 (figur 2).

Figur 2.

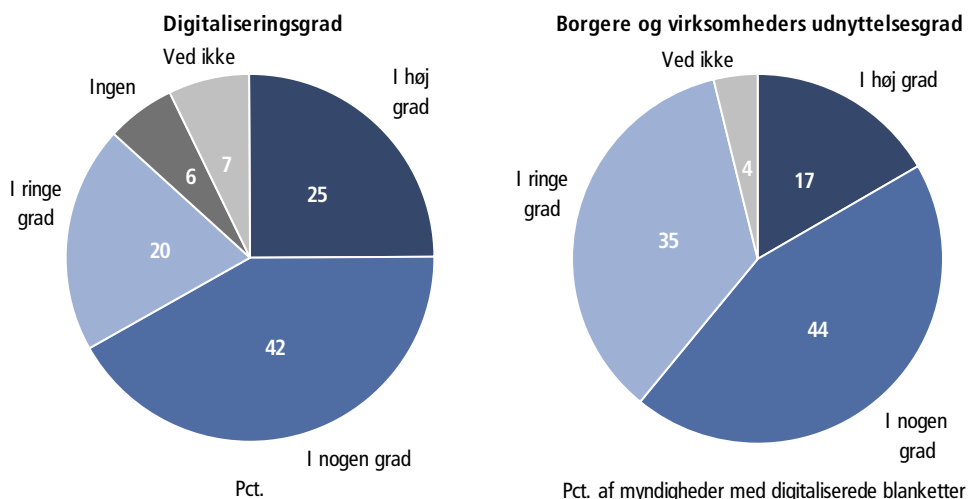
Borgere og virksomheders udnyttelse af digitaliserede blanketter*Statslige myndigheder har den højeste udnyttelsesgrad*

Både staten og kommunerne oplever stigningen (oversigtstabel 2). Udnyttelsesgraden er mærkbart højere hos de statslige myndigheder, hvor ca. hver anden skønner, at de digitale blanketter bruges i høj grad. Derimod vurderede stort set ingen af kommunerne, at borgerne i høj grad brugte digitale blanketter. Den enkelte kommune må dog antages at have et betydeligt større antal blankettyper end den typiske statslige myndighed.

Udnyttelsesgraden lavere end digitaliseringsgraden

Selv om borgernes og virksomhedernes brug af digitale blanketter er steget, udnyttes de ikke i samme grad, som de er digitalt tilgængelige. Hvor 25 pct. af myndighederne skønner, at blanketterne er digitaliserede i høj grad, er det kun 17 pct., der vurderer, at borgere og virksomheder bruger de digitale blanketter i høj grad (figur 3).

Figur 3. Digitaliserede blanketter. 2006



Oversigtstabel 2. Digitaliserede blanketter

	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
	pct.					
Digitaliseringsgrad af blanketter						
I høj grad	26	25	31	26	25	24
I nogen grad	43	42	33	43	47	42
I ringe grad	19	20	17	14	20	22
Ingen digitalisering	7	6	10	15	5	3
Ved ikke	5	7	8	3	3	9
	pct. af myndigheder med digitaliserede blanketter					
Borgere og virksomheders udnyttelsesgrad						
I høj grad	14	17	45	51	1	4
I nogen grad	40	44	34	33	41	49
I ringe grad	41	35	18	15	51	43
Ved ikke	5	4	3	2	6	4

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.

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

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

4. Ekstern kommunikation

Virksomheder kommunikerer hyppigere elektronisk end borgere

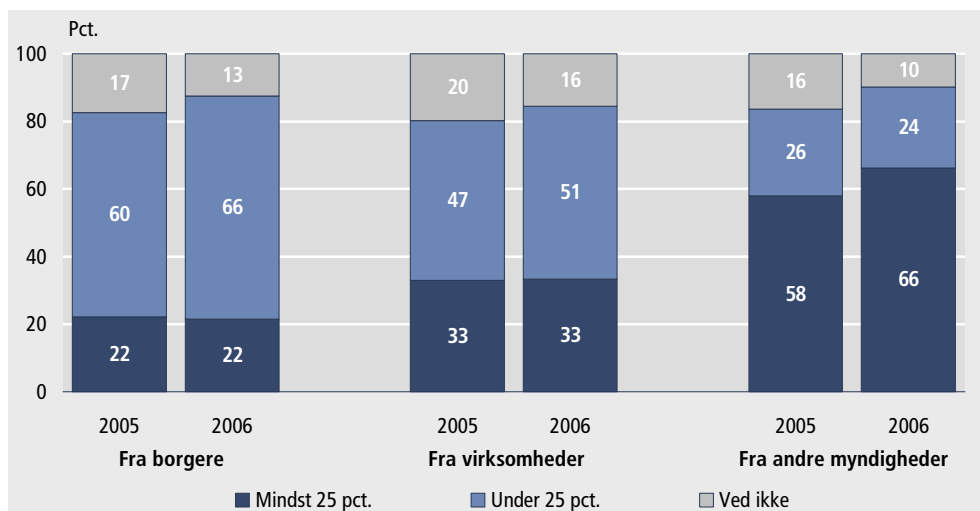
Myndighederne blev spurgt om hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.), der ankommer elektronisk, fx via e-post. De fleste myndigheder modtager under 25 pct. af deres dokumenter elektronisk fra såvel borgere som virksomheder. Det er således et mindretal af myndighederne, der modtager mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk, dog er der flere der modtager denne andel fra virksomheder sammenlignet med borgerne (figur 4).

Mærkbar stigning i elektronisk dokumenter mellem myndigheder

Når det gælder dokumenter modtaget fra andre myndigheder er niveauet en del højere. 66 pct. af myndighederne modtager mindst 1/4 af dokumenterne fra andre myndigheder elektronisk. Dette er en stigning fra 58 pct. af myndighederne i 2005, hvorimod den elektronisk kommunikation fra borgere og virksomheder synes forholdsvis uforandret.

Generelt svarer færre 'ved ikke' til andel elektronisk modtagne dokumenter i 2006.

Figur 4. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2005-2006



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.

Staten modtager flest e-dokumenter

Der er langt flere statslige myndigheder, der modtager en høj andel elektroniske dokumenter sammenlignet med kommunerne (oversigtstabel 3). Det kan hænge sammen med en højere grad af specialisering af de statslige myndigheders 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 3.

Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
E-dokumenter fra borgere					
Mindst 25 pct.	22	51	9	8	11
Under 25 pct.	66	38	78	79	76
Ved ikke	13	11	13	13	13
E-dokumenter fra virksomheder					
Mindst 25 pct.	33	57	23	20	29
Under 25 pct.	51	24	63	66	56
Ved ikke	16	19	14	14	15
E-dokumenter fra myndigheder					
Mindst 25 pct.	66	84	59	54	69
Under 25 pct.	24	8	30	36	19
Ved ikke	10	8	10	10	11

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

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

Ingen stigning i kommunikation i XML-format

27 pct. af myndighederne har kommunikeret med andre myndigheder i XML-formatet i 2006. XML-format er det fælles grundlag for udveksling af data internt i den offentlige sektor og med private virksomheder. 38 pct. i staten og 21 pct. af kommunerne bruger XML-format i kommunikationen med andre myndigheder, hvilket er stort set uforandret i forhold til 2005 (oversigtstabel 4).

Oversigtstabel 4.

Kommunikation med andre myndigheder i XML-format. 2005-2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
2005	27	36	21	19	25
2006	27	38	21	20	23

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

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

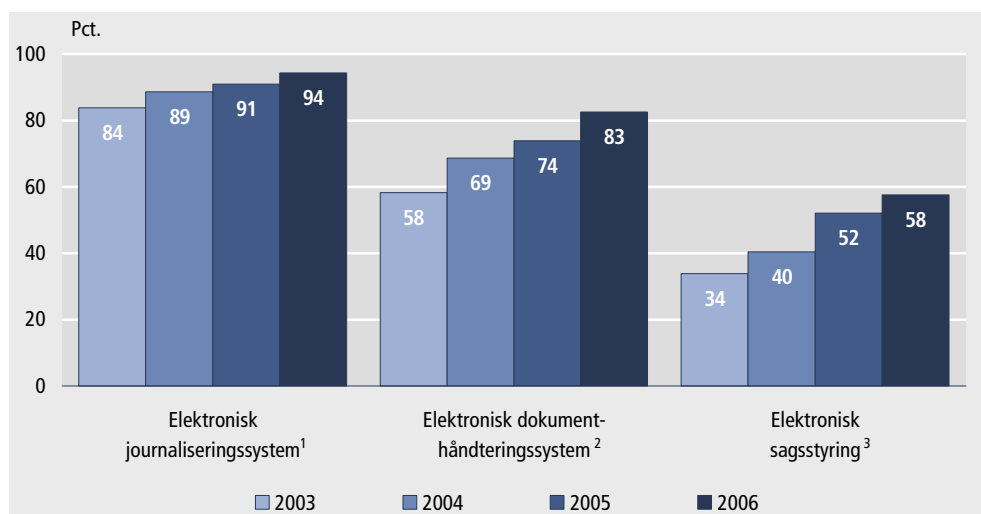
5. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Forsat stigning i elektronisk sagsstyring

Næsten 6 ud af 10 myndigheder anvender nu systemer til elektronisk sagsstyring (figur 5). Der er tale om en markant stigning i forhold til 2003, hvor det drejede sig om ca. hver tredje myndighed. Tilgangen har været særlig stor fra 2004 til 2005, men er forsat steget med seks procentpoint fra 2005 til 2006. En del flere myndigheder har et elektronisk dokumenthåndteringssystem og næsten alle har et elektronisk journaliseringssystem. Også på disse områder er stigningen forsat fra 2005 til 2006.

Figur 5.

Sags- og dokumenthåndteringssystemer i den offentlige sektor. 2003-2006



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.

Elektronisk sagsstyring mest udbredt i kommunerne

Elektronisk sagsstyring er mest udbredt i kommunerne, hvor 62 pct. er omfattet i modsætning til de statslige myndigheder, hvor 45 pct. har elektronisk sagsstyring (oversigtstabel 5). Kommunernes forspring gælder også elektronisk dokumenthåndteringssystemer, hvorimod der ikke er forskel mht. elektroniske journaliseringssystemer.

Oversigtstabel 5. Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
			pct.		
Elektronisk journaliseringssystem ²	94	95	94	91	100
Elektronisk dokumenthåndteringssystem ³	83	76	85	83	89
Elektronisk sagsstyring ⁴	58	45	62	63	60

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:

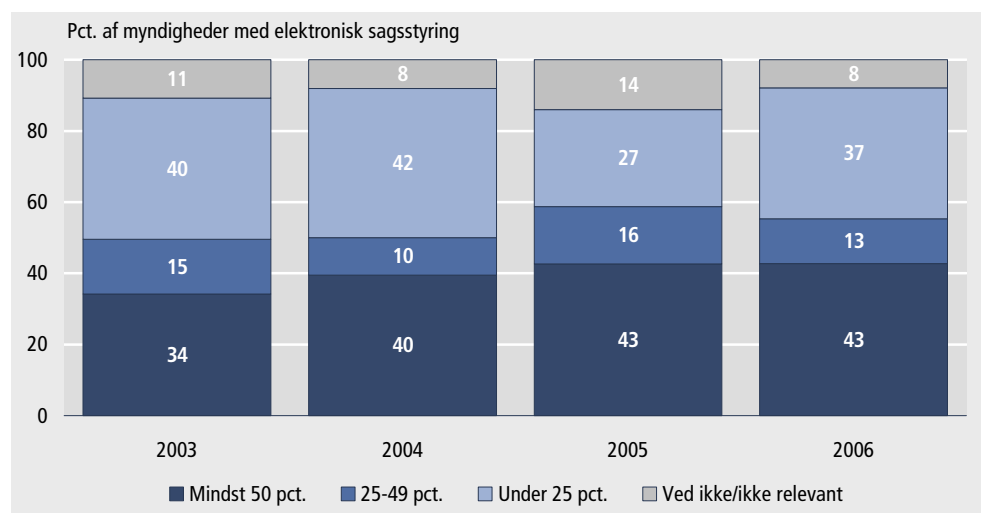
1. *Klassisk elektronisk journaliseringssystem*. Dvs. med elektronisk lagring af oplysninger om sager og akter (fx modtagelsesdato, afsender m.m.)
2. *Elektronisk dokumenthåndteringssystem*. Dvs. med elektronisk registrering og lagring af selve dokumenterne (scannede eller egenproducerede)
3. *Elektronisk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

Ingen stigning i papirløse sager

Andelen af papirløse sager hos de myndigheder, der bruger elektronisk sagsstyring synes at være forholdsvis uforandret: Såvel i 2005 som 2006 vurderede 43 pct. af disse myndigheder, at mindst hver anden sag blev håndteret papirløst ved hjælp af elektronisk sagsstyring (figur 6). Den eksterne kommunikation i forhold til andre myndigheder er dog blevet mere papirløs jf. forrige afsnit '4. Ekstern kommunikation'.

Figur 6. Andel af sager der håndteres papirløst. 2003-2006

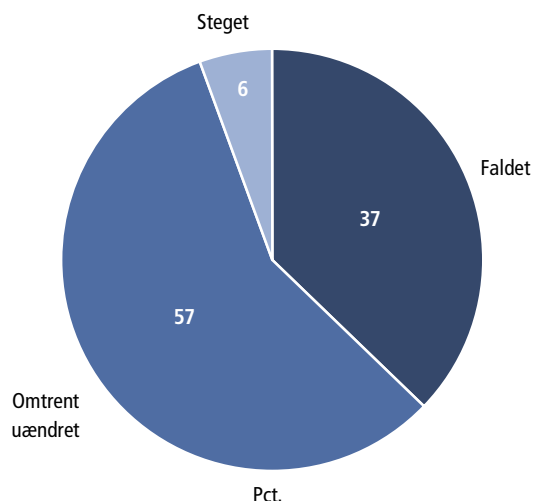


Anm.: Ved elektronisk sagsstyring forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

Sagsbehandlingstiden uændret hos de fleste myndigheder

Den typiske vurdering hos myndighederne er, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid ikke er blevet påvirket af de seneste to års digitalisering i form af elektronisk dokumenthåndtering eller andre tiltag (figur 7). Hos 57 pct. af myndighederne er sagsbehandlingstiden uændret som følge af digitalisering, mens 37 pct. har oplevet et fald og seks pct. en stigning. Der er ingen væsentlig ændring i forhold til 2005 i dette mønster.

Figur 7. Ændring i gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved digitalisering. 2006

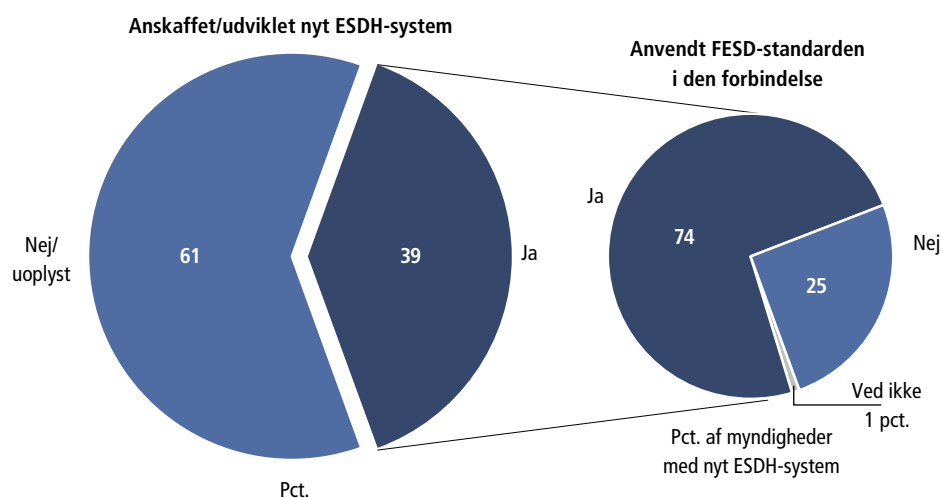


Anm.: Eksklusive 'uoplyst' (seks pct. af besvarelsene).

FESD-standarden i styrket position

4 ud af 10 myndigheder har enten anskaffet eller udviklet et nyt elektronisk sags- og dokumenteringssystem inden for det seneste år (figur 8). Blandt disse havde et stort flertal, 74 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. Der er tale om en stigning i forhold til 2005, hvor 64 pct. anvendte FESD-standarden.

Figur 8. Anvendelse af FESD-standarden ved nyt ESDH-system. 2006



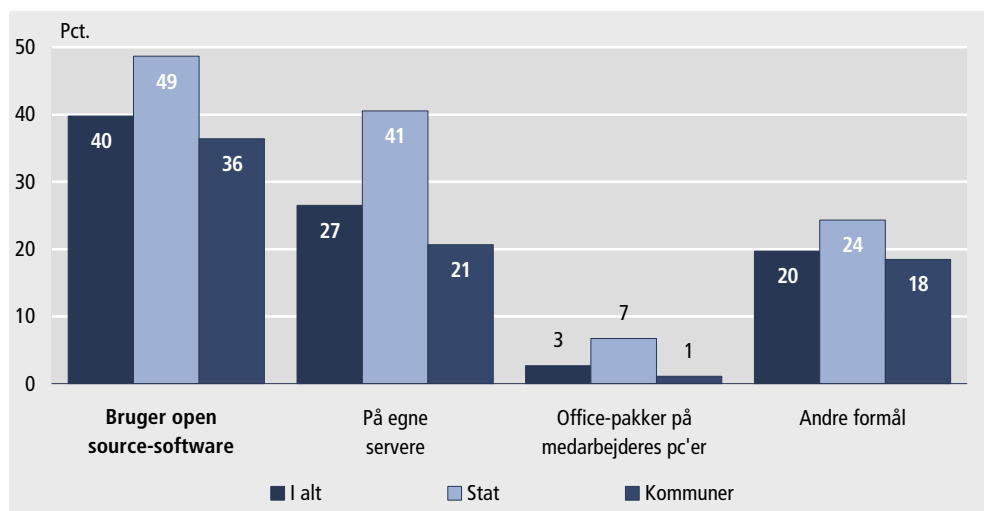
Anm.: Omfatter myndigheder der har anskaffet eller udviklet et nyt ESDH-system inden for det seneste år. Ved FESD-standarden forstås de fælles tekniske standarder, som udvikles i regi af Det Fællesoffentlige Elektroniske Sags- og Dokumenthåndteringsprojekt (FESD). Projektet indgik januar 2004 rammeaftaler med udvalgte ESDH-leverandører.

6. Open source-software

Open source-software har øget udbredelse

40 pct. af myndighederne bruger open source-software på ét eller flere områder (figur 9). Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver. Udbredelsen er en del større hos de statslige myndigheder end i kommunerne. Udbredelsen af open source-software hos alle myndigheder er steget fra 31 pct. i 2005.

Figur 9. Myndighedernes brug af open source-software. 2006



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

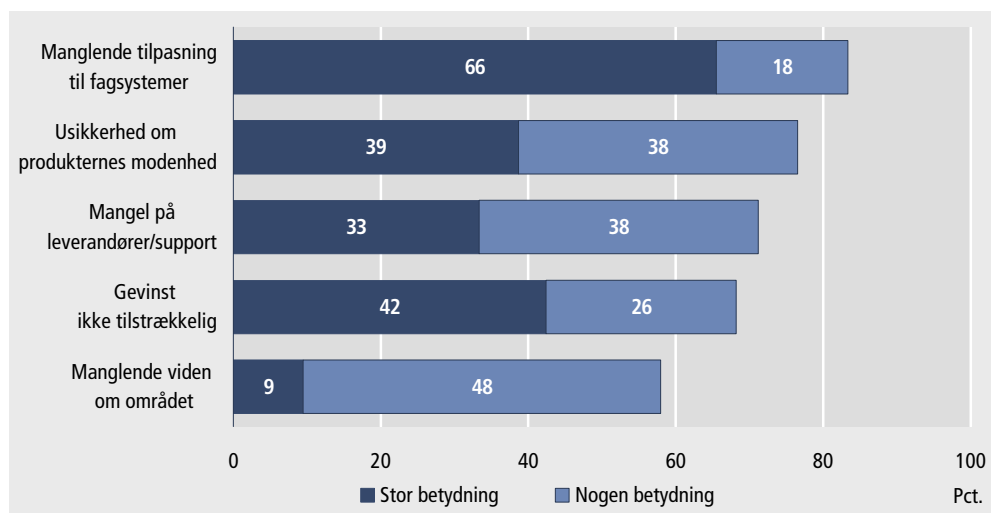
Office-pakker er meget sjældent open source-software

27 pct. af myndighederne bruger open source-software på egne servere fx styresystemer, hvilket er en stigning fra 20 pct. i 2005. På medarbejdernes pc'er er open source-software i form af office-pakker til gengæld meget sjælden og findes kun hos tre pct. af myndighederne, dog hos syv pct. i staten. I alt 20 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 10. Barrierer for brug af open source-software. 2006



Open source svært at tilpasse til fagsystemer

Blandt barriererne for brug af open source-software, har manglende tilpasning til fagsystemer den største betydning. 83 pct. af myndighederne opfatter dette som en barriere af stor eller nogen betydning, og et flertal af disse ser det som en barriere af stor betydning (figur 10). Herefter kommer barriererne 'usikkerhed om produkternes modenhed' (77 pct.), 'mangel på leverandører og support' (71 pct.), 'gevinst ikke tilstrækkelig' (68 pct.) og endelig 'manglende viden om området' (58 pct.).

Flere savner gevinst ved open source-software

På trods af den øgede brug af open source-software, er barrieren 'gevinst ikke tilstrækkelig' steget fra 56 pct. i 2005 til 68 pct. i 2006. Heraf mente 30 pct. at det var en stor barriere i 2005 mod 42 pct. i 2006. De øvrige barrierer er forholdsvis uændrede. De statslige myndigheder, som er de hyppigste brugere af open source-software, tillægger i almindelighed barriererne knap så stor betydning som kommunerne (oversigtstabel 6).

Oversigtstabel 6.

Barrierer for brug af open source-software. 2006

	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
Manglende tilpasning til fagsystemer	66	18	42	24	76	14
Usikkerhed om produkternes modenhed	39	38	27	43	42	36
Mangel på leverandører og/eller support	33	38	22	34	38	40
Gevinst ikke tilstrækkelig	42	26	32	23	47	26
Manglende viden om området	9	48	11	38	9	52

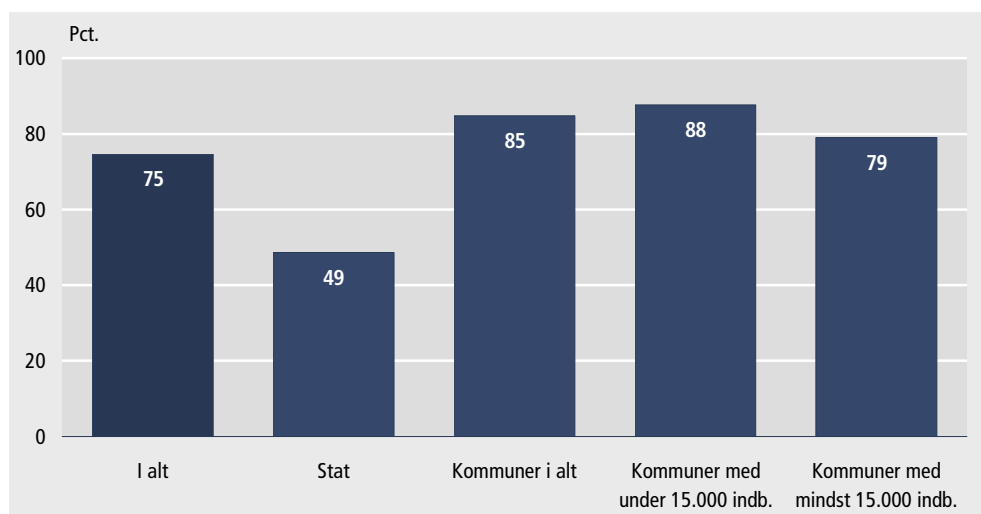
¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

7. Elektronisk indkøb, attestation og betaling

Mindre kommuner har mest hyppigt digitaliseret attestation og betaling

Mere end 8 ud af 10 kommuner angiver, at de interne arbejdsgange vedrørende attestation og betaling er fuldt digitaliserede (figur 11). Blandt de statslige myndigheder er andelen mærkbart lavere, nemlig 49 pct. De mindste kommuner med under 15.000 indbyggere har hyppigere digitaliseret attestation og betaling end de større kommuner.

Figur 11. **Fuld digitalisering af interne arbejdsgange vedr. attestation og betaling. 2006**



7 ud af 10 foretager elektronisk indkøb med digital fakturering

7 ud af 10 myndigheder foretager elektronisk indkøb med digital fakturering (oversigtstabel 7), hvilket er uforandret i forhold til 2005. Der er til gengæld tale om en kraftig stigning i forhold til 2004, hvor andelen var på 19 pct.²

3 ud af 10 foretager elektronisk indkøb integreret med økonomisystem

Elektronisk indkøb (fx via internet) som er integreret med den offentlige sektors økonomisystemer findes hos 31 pct. af alle myndigheder, hvilket også er omtrent uændret i forhold til 2005.

Oversigtstabel 7.

Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering. 2003-2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Elektronisk indkøb med digital fakturering					
2006	70	65	72	72	73
2005	69	68	69	70	66
2004	19	9	22	21	25
Integration af elektronisk indkøb med økonomisystem					
2006	31	32	29	28	32
2005	29	22	31	30	31
2004	16	13	17	11	28
2003	12	7	13	9	21

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

8. It-sikkerhed

Fald i virusangreb med tab af data eller arbejdstid

22 pct. af myndighederne har inden for det seneste år oplevet virusangreb med tab af data eller arbejdstid af genererende eller alvorlig karakter (oversigtstabel 8). Der er tale om et synligt fald fra 31 pct. i 2005 og fra 43 pct. i 2004.

Staten mest udsat for denial of service angreb

Denial of serviceangreb har fundet sted hos 15 pct. af alle myndigheder; lidt hyppigere i staten end hos kommunerne. Denial of service angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

Oversigtstabel 8.

Myndigheder der havde været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
			pct.		
Virusangreb med tab af data/arbejdstid	22	27	18	20	15
Denial of service angreb ²	15	16	13	10	19
Datatab pga. manglende backup	13	14	11	15	3
Uautoriseret adgang til systemer og data	7	11	5	6	5
Økonomisk it-misbrug	2	1	1	0	3
Afpresning/trusler mod data el. software	1	3	0	0	0

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

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

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

² Stigningen fra 2004-2005 var et forventet resultat af en offentlig bekendtgørelse som betød, at alle offentlige myndigheder fra 1. februar 2005 skulle være i stand til at modtage fakturaer digitalt til umiddelbar indlæsning i fakturahåndterings- eller økonomisystem.

Datatab pga. manglende backup hos mere end hver 10. myndighed

13 pct. af myndighederne har mistet data pga. manglende backup. Uautoriseret adgang til systemer og data fandt sted hos syv pct., dog hos 11 pct. i staten mod fem pct. af kommunerne.

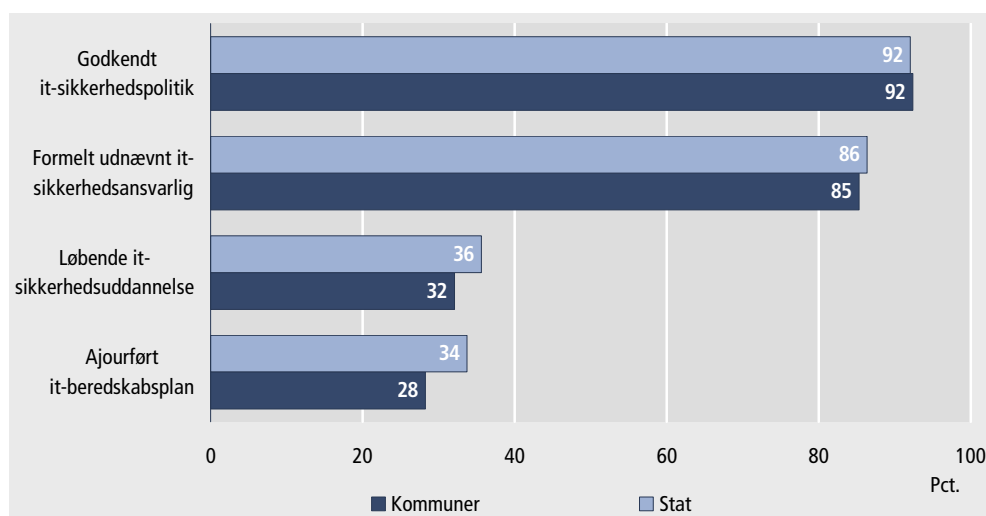
Økonomisk misbrug og afpresning er sjældent

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

Hver tredje myndighed bruger løbende it-sikkerhedsuddannelse

It-sikkerhedspolitik, som er godkendt af ledelsen findes hos omtrent 9 ud af 10 myndigheder og er dermed det mest udbredte organisatoriske sikkerhedstiltag (figur 12). En næsten lige så stor andel af myndighederne har formelt udnævnt en it-sikkerhedsansvarlig. Mindre udbredt er løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere samt myndigheder med en it-beredskabsplan som er ajourført inden for de seneste to år.

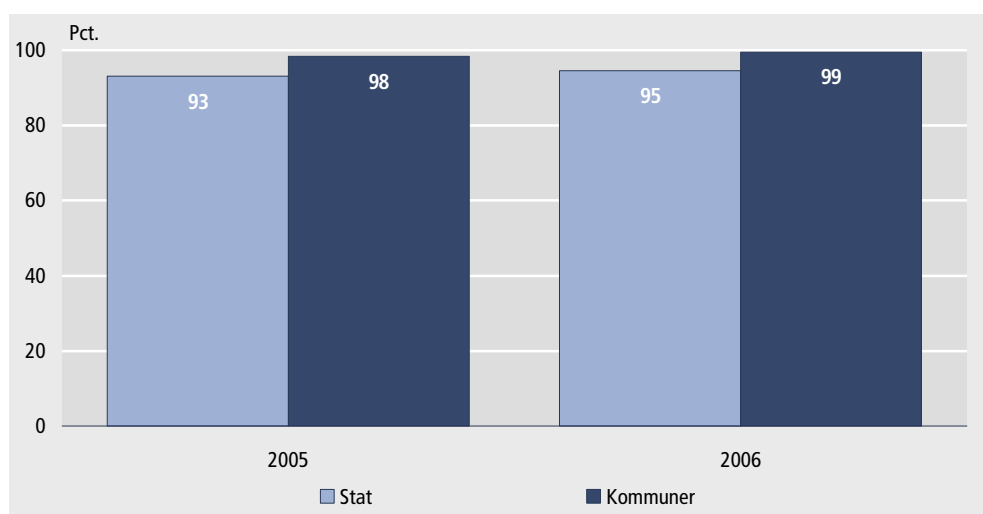
Figur 12. Organisatoriske sikkerhedstiltag. 2006



Næsten alle myndigheder kan modtage digital signatur

Andelen af myndigheder, der kan modtage digital signatur dækker nu så godt som alle myndigheder (figur 13). Det kan være i form af signeret e-post, log-on på hjemmeside eller som udfyldte blanketter. Borgere, virksomheder og andre myndigheder skal 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 13. Digital signatur (myndigheden som modtager)¹. 2005-2006



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'.

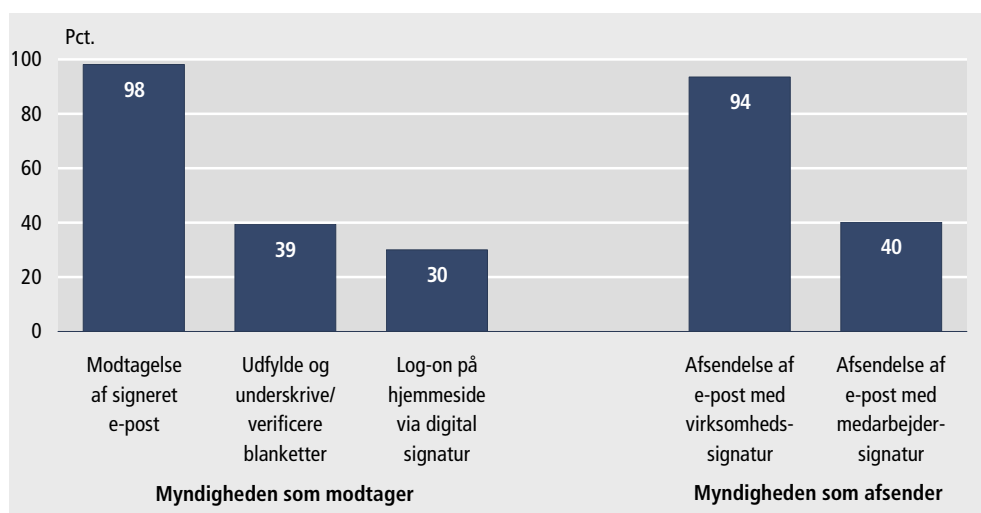
Digital signatur via e-post mest udbredt

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 14). Næsten 4 ud af 10 myndigheder har digitale blanketter, som kan udfyldes og underskrives med digital signatur. Endelig har 3 ud af 10 myndigheder en log-on-facilitet på hjemmesiden, som baserer sig på digital signatur.

Næsten alle kan afsende e-post med digital signatur

94 pct. af myndighederne kan afsende e-post med digital virksomhedssignatur og 40 pct. kan afsende med medarbejdersignatur. Næsten alle – 98 pct. – kan afsende e-post med en af de to varianter.

Figur 14. Anvendelse af digital signatur. 2006

*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 staten mht. brug af digital signatur til at underskrive blanketter samt ved log-on på hjemmeside (oversigtstabel 9).

Oversigtstabel 9.

Sikker kommunikation med myndigheder. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
				pct.	
Digital signatur (myndigheden som modtager)	98	95	99	99	100
Modtagelse af signeret e-post	98	95	99	99	100
Udfylde og underskrive/verificere blanketter	39	12	51	42	68
Log-on på hjemmeside via digital signatur	30	22	33	35	29
Digital signatur (myndigheden som afsender)	98	96	98	98	98
Afsendelse af e-post med virksomhedssignatur	94	91	95	93	97
Afsendelse af e-post med medarbejdersignatur	40	45	38	32	50
Andre former for sikker kommunikation					
Sikker forbindelse (understøttet af servercertifikater ²)	45	45	45	45	45
Log-on – via pinkode eller adgangskode	31	46	26	24	29

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

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

² Server-certifikater bruges bl.a. til at dokumentere hjemmesidens ægthed over for brugere og til at kryptere kommunikation mellem brugere og myndighed.

Flere sikre forbindelser

Blandt andre foranstaltninger til sikker kommunikation kan nævnes 'sikker forbindelse' samt log-on via adgangskode (fx pinkode). Sikker forbindelse findes hos 45 pct. af myndighederne i 2006 mod 35 pct. i 2005. Log-on på hjemmesiden via adgangskode findes hos 31 pct. af myndighederne, hvilket er nogenlunde uforandret fra 28 pct. i 2005.

9. Barrierer for it og digital forvaltning

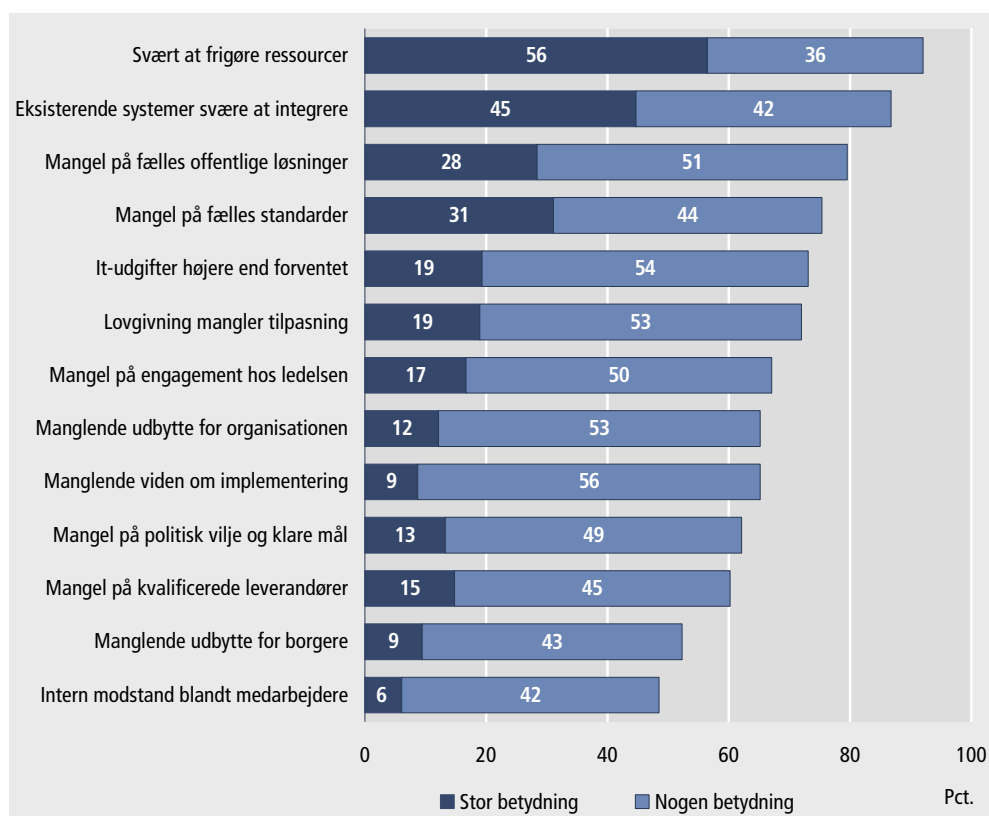
Vanskeligt at frigøre ressourcer

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 92 pct. af myndighederne (figur 15). Blandt disse angiver forholdsvis mange, at det er en barriere af stor betydning.

Systemer svære at integrere

For 87 pct. har det stor eller nogen betydning, at de eksisterende systemer er svære at integrere, fulgt af barriererne 'mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur', samt mangel på fælles standarder.

Figur 15. Barrierer for it og digital forvaltning. 2006

**Mønstre i barriererne**

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

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

Økonomi og offentlige rammebetingelser dominerer

Grupperet på denne måde, ligger de økonomiske barrierer højest, fulgt af offentlige rammebetingelser. Lavest ligger de barrierer, der relaterer sig til manglende udbytte internt og eksternt.

Største stigning: 'Mangel på engagement fra ledelse' I visse tilfælde er barrierernes rangorden ændret fra 2005 til 2006. Barrieren 'mangel på engagement fra ledelsen' har således bevæget sig fra en 12.-plads til en 7.-plads. 'Mangel på fælles standarder' er også steget en del og 31 pct. mente at det var en stor barriere i 2006 mod 19 pct. i 2005. Blandt andre barrierer der er steget i betydning, er 'mangel på politisk vilje og klare mål' samt 'mangel på kvalificerede leverandører' (oversigtstabel 10).

'Manglende udbytte for borgere' faldet i betydning Generelt er barrierernes betydning steget fra 2005 til 2006, men enkelte barrierer har forholdsvis uændret udbredelse, og har dermed fået en relativt lavere placering. Det gælder fx de barrierer der vedrører manglende udbytte af it og digital forvaltning, hvor 'manglende udbytte for borgere' har bevæget sig fra en 9. plads til en 12. plads.

Oversigtstabel 10.

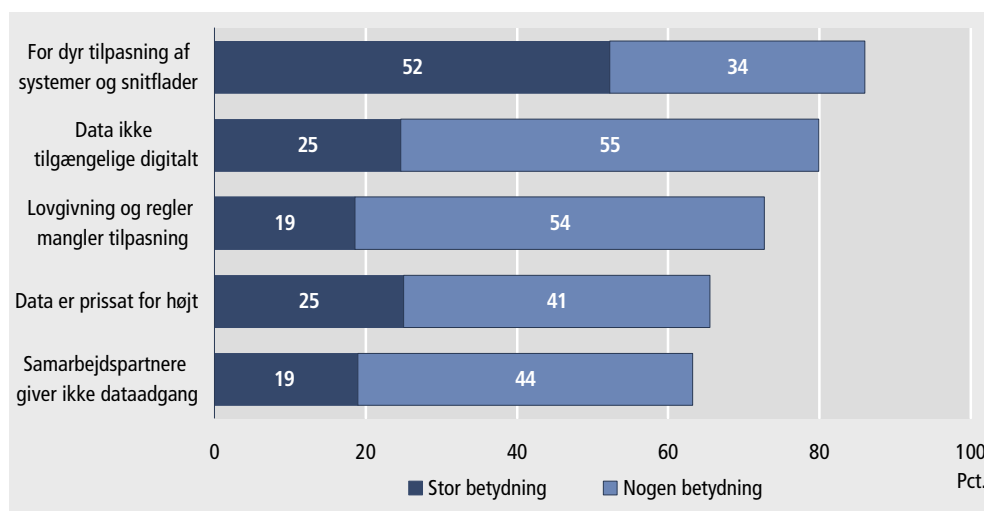
Barrierer for it og digital forvaltning. 2005-2006

	2005		2006	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
	pct.			
Svært at frigøre ressourcer	43	41	56	36
Eksisterende systemer svære at integrere	32	46	45	42
Mangel på fælles offentlige løsninger	26	48	28	51
Mangel på fælles standarder	19	45	31	44
It-udgifter højere end forventet	17	48	19	54
Lovgivning mangler tilpasning	16	49	19	53
Mangel på engagement hos ledelsen	11	34	17	50
Manglende udbytte for organisationen	14	48	12	53
Manglende viden om implementering	9	48	9	56
Mangel på politisk vilje og klare mål	11	38	13	49
Mangel på kvalificerede leverandører	12	35	15	45
Manglende udbytte for borgere	12	43	9	43
Intern modstand blandt medarbejdere	5	34	6	42

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. 86 pct. af myndighederne mener, at dette er en barriere af stor eller nogen betydning – og 52 pct., at det er et problem af stor betydning (figur 16).

... især for kommunerne Denne barriere tillægges noget større betydning i kommunerne, hvor 63 pct. mener at det er af stor betydning (oversigtstabel 11). Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men mere hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

Figur 16. Barrierer for elektronisk adgang til data. 2006



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 80 pct. af myndighederne opfatter som et problem. Herefter kommer manglende tilpasning af lovgivning og regler (73 pct.) og at data er prissat for højt (66 pct.). Samarbejdspartnere som ikke giver adgang til data opfattes som et problem af 63 pct. af myndighederne.

Oversigtstabel 11.

Barrierer for elektronisk adgang til data. 2006

	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
For dyr tilpasning af systemer og snitflader	52	34	28	38	63	32
Data ikke tilgængelige digitalt	25	55	15	36	29	62
Lovgivning og regler mangler tilpasning	19	54	14	38	21	61
Data er prissat for højt	25	41	5	27	33	46
Samarbejdspartnere giver ikke dataadgang	19	44	7	24	24	53

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

Barrierer for dataadgang af størst betydning for kommunerne

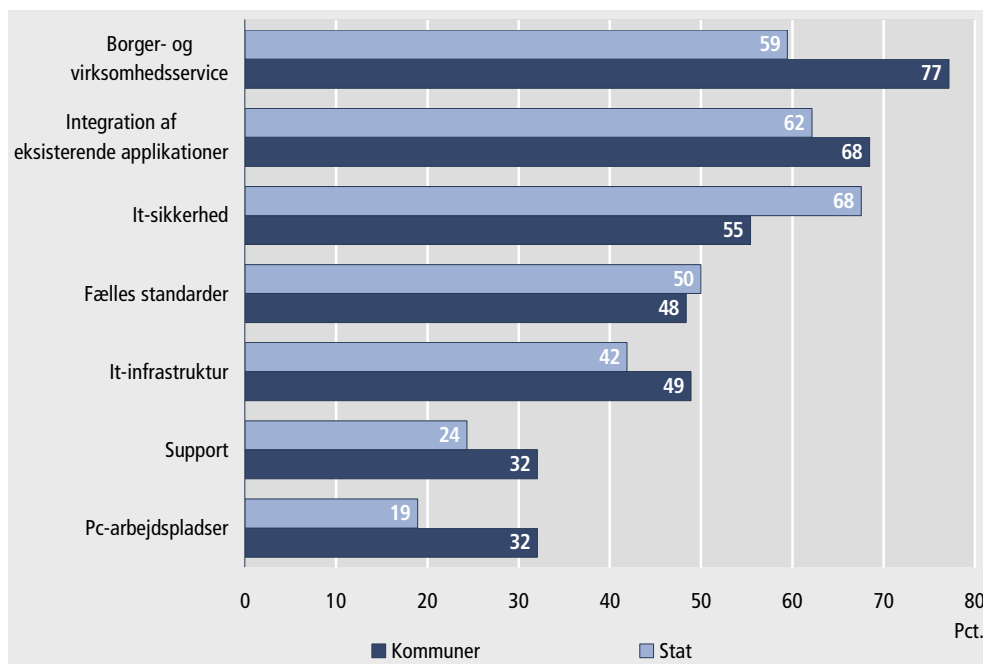
I alle tilfælde tillægger kommunerne barrierer for elektronisk adgang til data en del mere betydning end de statslige myndigheder. Forskellen er særlig mærkbar mht. barriererne 'data er prissat for højt' og 'samarbejdspartnere giver ikke dataadgang'. Fx mener 33 pct. af kommunerne at for højt prissatte data er et stort problem mod kun fem pct. i staten.

10. It-udgifter

Om begreberne Myndighederne er blevet spurgt om, hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2006 til 2007 – 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 17). Undtagelser er områderne pc-arbejdspladser samt support, hvor andelen af myndigheder, der forventer stigninger er en del lavere.

Figur 17. Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2006 til 2007



Anm.: Spørgsmålet er stillet inden strukturreformen pr. 1/1 2007. For sammenlægnings-kommunernes vedkommende, er der derfor tale om en relativ sammenligning mellem it-udgifterne i to forskellige kommuner – den gamle og den nye.

Flest forventninger om stigning i it-udgifter i kommunerne Kommunerne forventer i lidt flere tilfælde stigninger i it-udgifterne end de statslige myndigheder. Det gælder områder som borger- og virksomhedsservice, men også integration af eksisterende applikationer, infrastruktur samt support og pc-arbejdspladser. De statslige myndigheder forventer oftere stigninger i udgifter til it-sikkerhed end kommunerne.

Nettotal for stigning i it-udgifterne Et andet udtryk for myndighedernes økonomiske prioritering er at se på forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel, der forventer fald. Forskellen benævnes nettotal, og inddrager således besparelser på it-områderne. Et positivt nettotal er udtryk for det antal myndigheder, netto, der forventer stigning i udgifterne. Tallet er derimod ikke et udtryk for væksten målt i kr. (oversigtstabel 12).

Besparelser på pc-arbejdspladser og brugersupport Målt på denne måde gør omtrent den samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 17. Dog viser nettotallene, at en del myndigheder forventer besparelser i udgifterne på områder som support og især pc-arbejdspladser.

Oversigtstabel 12.

Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2006 til 2007

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	procentpoint				
Borger- og virksomhedsservice	71	58	77	79	73
Integration af eksisterende applikationer	66	62	68	70	63
It-sikkerhed	58	68	54	61	42
Fælles standarder	48	50	47	46	50
It-infrastruktur	32	35	30	33	26
Support	24	20	25	31	13
Pc-arbejdspladser	14	-5	22	30	6

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

¹ Eksklusive amter.

*Flere udgiftsstigninger
til kommunal borger- og
virksomhedsservice*

I forhold til sidste år er nettotallet for borger- og virksomhedsservice steget fra 55 til 71 og integration af eksisterende applikationer fra 55 til 66. I begge tilfælde skyldes stigningerne kommunale aktiviteter, da de statslige nettotal er omtrent uforandrede. Omvendt er nettotallet for it-infrastruktur faldet, nemlig fra 45 i 2005 til 32 i 2006.

*Opbremsning i besparelser
på pc-arbejdspladser*

Pc-arbejdspladser er det område, der har det mindste nettotal. Denne tendens er dog opbremsset noget fra 2005 til 2006, da nettotallet for pc-arbejdspladser er steget fra 1 til 14 procentpoint.

*Supplerende
tabeller*

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

11. It-styring og -strategi

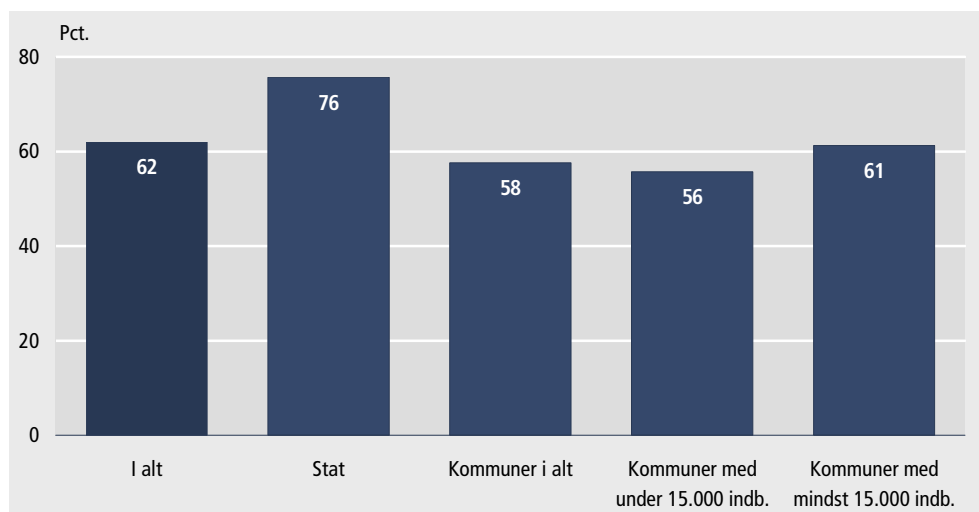
It-strategi

*It-strategi hos
hovedparten*

Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi, dvs. for brug eller anskaffelse af it. Det gælder 76 pct. i staten og 58 pct. af kommunerne. De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører it-strategien lidt hyppigere end de mindste kommuner (figur 18).

Figur 18.

Myndigheder med ajourført it-strategi. 2006



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

Oversigtstabel 13.

It-strategiens indhold. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Ajourført it-strategi	62	76	58	56	61
	pct. af myndigheder med it-strategi				
It-infrastruktur ²	91	91	92	91	92
It-sikkerhed ³	88	95	84	85	82
It-arkitektur	72	82	67	69	63
Borger- og virksomhedsservice	68	71	67	59	82

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

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

² It-infrastruktur omfatter software, hardware og netværk.

³ It-arkitektur: Retningslinjer for opbygning af it-systemer.

It-arkitektur*De fleste myndigheder har retningslinjer for it-arkitekturen*

65 pct. af myndighederne anvender retningslinjer for it-arkitekturen (oversigtstabel 14). Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen er mest udbredt, nemlig til 69 pct. af de myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur.

Katalog over Offentlige It-Standarder anvendes af hver femte myndighed

44 pct. har opstillet konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet og 29 pct. anvender Katalog over Offentlige It-Standarder i it-arkitektur-arbejdet. Det svarer til henholdsvis 29 pct. og 19 pct. af alle myndigheder.

Oversigtstabel 14.

Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Har retningslinjer for it-arkitektur	65	64	66	70	58
	pct. af myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur				
Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen	69	72	68	65	75
Konkrete mål for it-arkitektur-arbejdet	44	55	41	36	53
Katalog over Offentlige It-Standarder ² anvendes i it-arkitektur-arbejdet	29	53	18	13	31

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

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

² 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, 65 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 19), kan myndighederne have andre strategier som vedrører it og digitalisering. På flere af de mål, der indgår i undersøgelsen er der stigninger mellem 2005 og 2006.

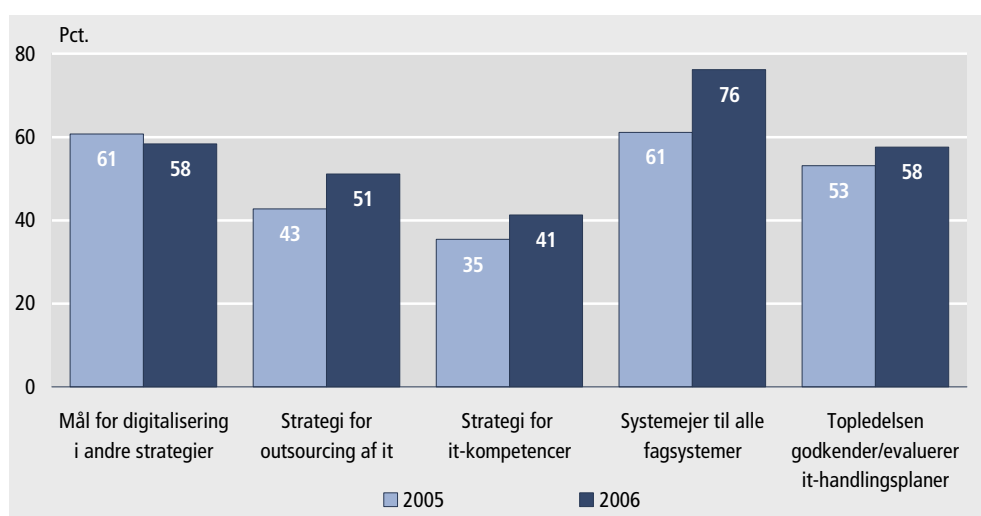
Digitalisering i andre strategier end it-strategien hos 6 ud af 10

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 58 pct. af alle myndigheder, hvilket er omtrent uforandret i forhold til 2005 (oversigtstabel 15).

Hver anden myndighed har strategi for outsourcing af it

51 pct. af alle myndigheder har en strategi for outsourcing af it hvilket er en stigning fra 43 pct. i 2005. Ved outsourcing forstås i denne sammenhæng hvilke it-opgaver, der løses eksternt. Endelig har 41 pct. af alle myndigheder en strategi for udvikling af organisationens it-kompetencer mod 35 pct. i 2005.

Figur 19. It-styring generelt. 2005-2006



Anm.: Se spørgsmålsformuleringer i oversigtstabel 15.

Ledelsen mere involveret i it-styringen end tidligere...

Hos mere end 3 ud af 4 myndigheder, 76 pct., er der en systemejer på mindst kontorchefniveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen. Det er en mærkbar stigning fra 61 pct. i 2005. Hos 58 pct. af myndighederne godkender og evaluerer topledelsen årligt it-handlingsplaner, hvilket er en moderat stigning fra 53 pct. i 2005.

... og hyppigst i staten

På flere områder ligger de statslige myndigheder forrest, både hvad angår strategisk forankring af it og ledelsens rolle i it-styringen. Fx indgår der mål for digitalisering i andre strategier end it-strategien hos 70 pct. i staten mod 54 pct. af kommunerne og topledelsen i staten evaluerer hyppigere it-handlingsplanen end i kommunerne.

Oversigtstabel 15.

It-styring generelt. 2006

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Strategi for it-styring og digitalisering					
Mål for digitalisering i andre strategier ²	58	70	54	49	63
Strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt ³	51	65	46	52	34
Strategi for udvikling af it-kompetencer ⁴	41	41	41	43	35
Ledelsens rolle i it-styringen					
Alle it-systemer til opgavevaretagelse har en systemejer med overordnet fagligt ansvar for opgaveunderstøttelsen ⁵	76	82	73	75	71
Topleledelsen godkender og evaluerer årligt it-handlingsplaner ⁶	58	68	55	54	56

Myndighederne blev spurgt:

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

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

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

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

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

⁶ "Godkender og evaluerer topledelsen årligt it-handlingsplaner?"

Styring af digitaliseringsprojekter

Topledelsen har ofte styrende rolle i digitaliseringsprojekter

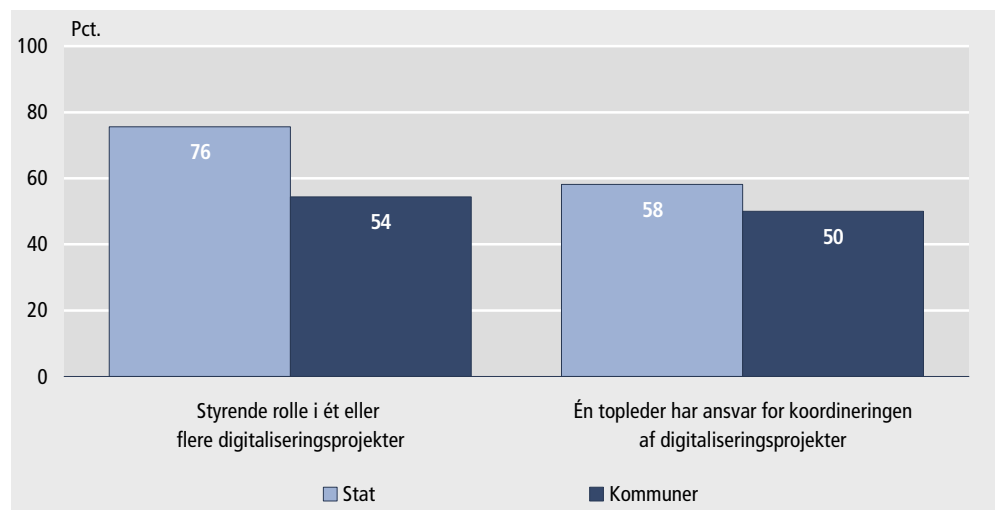
Den øverste ledelse i myndighederne (direktion o.l.) er i hovedreglen involveret direkte i it-projekter. Således har topledelsen en formel styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 76 pct. af de statslige myndigheder og hos 54 pct. af kommunerne (figur 20).

Koordinerende ansvar hos topledelsen i hver anden kommune

Lidt mindre udbredt er placeringen af ansvaret for koordineringen af digitaliseringsprojekter hos ét medlem af topledelsen, nemlig hos 58 pct. i staten og i 50 pct. af kommunerne.

Figur 20.

Topledelsens rolle i digitaliseringsprojekter. 2006



Samling af kompetence 60 pct. af myndighederne har samlet kompetence til styring af digitaliseringsprojekter i en organisatorisk enhed, uden større forskel mellem stat og kommuner (oversigtstabel 16).

Oversigtstabel 16. **Ledelse og organisering af digitaliseringsprojekter. 2006**

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Styrende rolle for topledelsen i et eller flere digitaliseringsprojekter ²	61	76	54	53	56
Ét medlem af topledelsen har ansvar for koordineringen af myndighedens digitaliseringsprojekter	52	58	50	47	56
Kompetence til styring af digitaliseringsprojekter er samlet i en organisatorisk enhed	60	62	61	59	65

¹ I alt omfatter stat, amter og kommuner.

² 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 33 pct. af alle myndigheder anvender en projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter – noget hyppigere i staten med 43 pct. (oversigtstabel 17). 20 pct. af myndighederne har fastlagt konkrete effektmål og lidt færre, 15 pct., har en formaliseret evaluering af disse måls opnåelse.

Oversigtstabel 17. **Brug af projektmodel ved digitaliseringsprojekter. 2006**

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter	33	43	28	23	37
Heraf:					
Fastlagt konkrete effektmål	20	28	17	15	23
Formaliseret evaluering af de konkrete effektmål	15	20	12	8	19
Løbende, formaliseret kvalitetsstyring	19	22	17	16	21
Løbende, formaliseret risikostyring	21	34	16	15	18

Hver femte myndighed bruger formaliseret kvalitetsstyring 19 pct. af myndighederne har en løbende formaliseret kvalitetsstyring af digitaliseringsprojekter, og lidt flere, 21 pct., har en løbende, formaliseret risikostyring. Generelt er brugen af projektmodel ved digitaliseringsprojekter mindst udbredt i 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

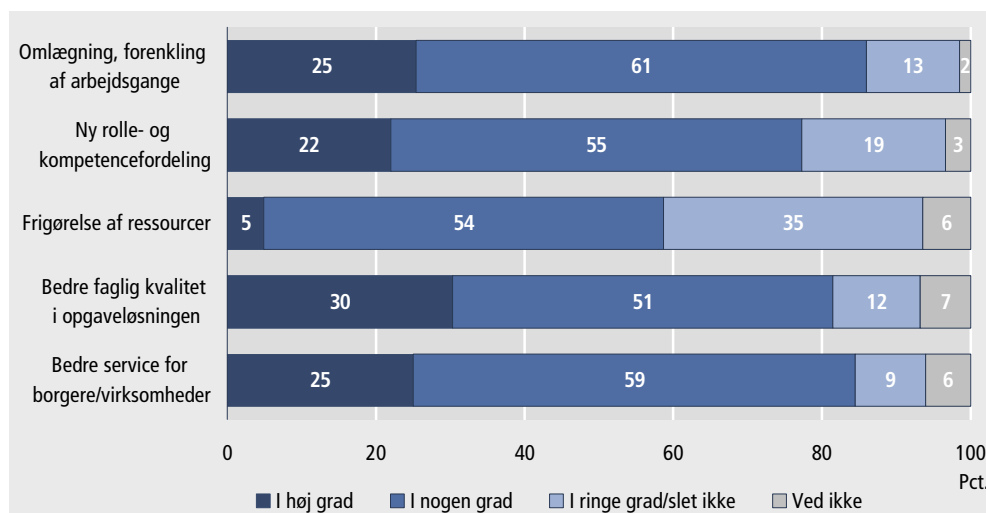
Effekt på organisation, økonomi og produkter

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. 86 pct. af myndighederne har omlagt og forenklet arbejdsgange i høj eller nogen grad og 77 pct. har ændret rolle- og kompetencefordeling (figur 21).

Figur 21. Effekt af digitaliseringsprojekter. 2006



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 faglig kvalitet

Frigørelse af ressourcer finder sted hos 59 pct. af myndighederne. Nogle flere – 81 pct. – har oplevet en bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen. Endelig mener 84 pct. at digitaliseringen har medført en bedre service for borgere eller virksomheder.

Stigende effekt på ressourcefrigørelse...

Der er en stigende tendens i forhold til 2005 og tidligere år, når man ser på andelen af myndigheder med effekt i høj eller nogen grad. Det ses ikke mindst på effekten 'frigørelse af ressourcer' som er steget mærkbart fra 46 pct. i 2005 til 59 pct. i 2006.

... især i kommunerne

Det er først og fremmest kommunerne som har mærket stigningen i ressourcefrigørelse, fra 39 pct. i 2005 til 58 pct. i 2006. For de statslige myndigheders vedkommende var stigningen fra 55 pct. i 2005 til 59 pct. i 2006. Det er dog en uændret lille andel, som i høj grad har mærket ressourcefrigørelse, nemlig syv pct. i staten og tre pct. af kommunerne i begge år.

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

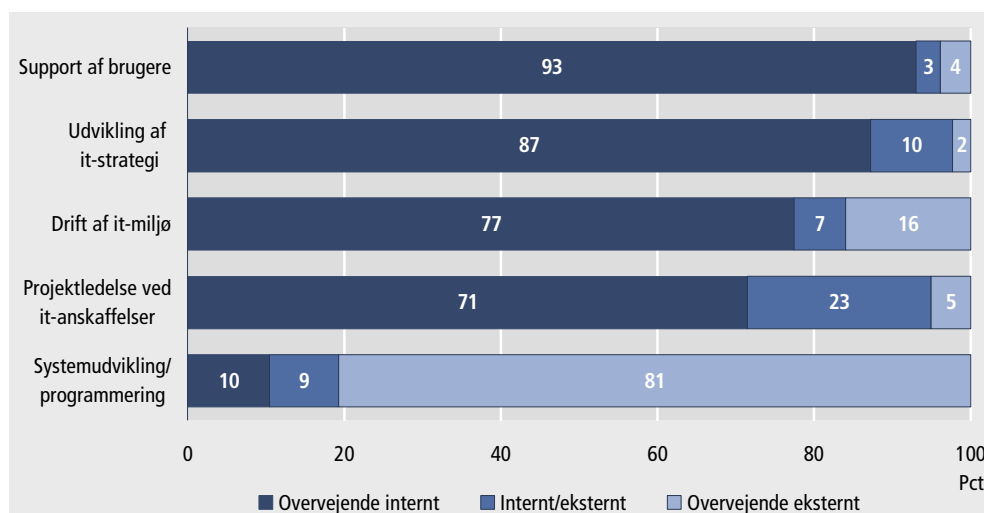
De fleste områder løses altovervejende af myndighederne selv (figur 22). Det drejer sig om support af brugere, udvikling af it-strategi og drift af pc-miljøer samt projektledelse ved it-anskaffelser. Mht. drift af it-miljø har 23 pct. placeret denne funktion helt eller delvist eksternt og 28 pct. hvad angår projektledelse ved it-anskaffelser.

Staten går mindre ind i it-
driften end kommunerne

Blandt statslige myndigheder har en forholdsvis høj andel, 51 pct., placeret drift af it-miljø helt eller delvist eksternt mod kun 11 pct. af kommunerne.

Figur 22.

Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2006



Anm.: Intern/eksternt refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk tre pct. af besvarelsene).

Systemudvikling
lægges hyppigst ud af
kommunerne

Systemudvikling/programmering er den eneste it-funktion, der varetages overvejende eksternt hos flertallet, nemlig 81 pct. og kun 19 pct. af myndighederne foretager denne aktivitet helt eller delvis selv.

Flere myndigheder får
strategi for it-outsourcing

51 pct. af alle myndigheder har en strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt, jf. Oversigtstabel 15, 'It-styring generelt'. Det er en stigning fra 43 pct. i 2005.

Mere detaljerede tal

Se mere detaljerede tal i tabel 2 under supplerende tabeller.

14. Om undersøgelsen

Baggrundsoplysninger

Mere information	www.statistikbanken.dk/ito
Seneste offentliggørelse	Den offentlige sektors brug af it 2005 udkom 2. februar 2006 i serien Serviceerhverv 2006:6 (Statistiske Efterretninger).
Næste offentliggørelse	Den offentlige sektors brug af it 2007 forventes at blive offentliggjort ultimo januar 2008 i serien Serviceerhverv (Statistiske Efterretninger).
Henvendelse	Martin Lundø, tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk

Kilder og metoder

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

Datagrundlag Besvarelsene er indsamlet september 2006 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).

69 pct. har besvaret spørgeskemaet Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 69 pct. (oversigtstabel 18). Svarprocenten er noget lavere hos amterne, hvor 46 pct. har deltaget i undersøgelsen.

Oversigtstabel 18. Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			antal			
Udsendt	383	100	13	270	179	91
Besvaret	264	74	6	184	122	62
			pct.			
Svarprocent	69	74	46	68	68	68

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.

Referenceperiode og strukturreformens betydning for resultaterne Undersøgelsen refererer som hovedregel til it-anvendelsen i september 2006, dvs. før den nye strukturreform trådte i kraft pr. 1. januar 2007. Strukturreformen må alligevel antages at have påvirket it-anvendelsen mærkbart på undersøgelsestidspunktet.

Kommune-samarbejde i 2006 En del af de kommuner, der skal slås sammen, indledte således et tæt it-samarbejde allerede i 2006 med henblik på at harmonisere it-systemer og organisation inden sammenlægningen. Hvis samarbejdet var så tæt, at it-anvendelsen var identisk på undersøgelsestidspunktet, blev der givet mulighed for at samle besvarelsene fra disse kommuner i ét skema.

Forskydning af it-projekter I en del tilfælde har sammenlægningen fremmet it-anvendelsen i kommunerne i form af fremskudte it-projekter, i andre tilfælde er projekter blevet udskudt. Resultaterne vedrørende de statslige myndigheder antages kun at være påvirket i mindre omfang af reformen.

<i>'Alle myndigheder'</i>	I figurer og tabeller er it-anvendelsen udregnet for 'alle myndigheder' som en total af stat, amter og kommuner ³ . Denne total vil som regel ligge tættest på kommunerne, da deres besvarelser udgør 70 pct. af alle besvarelser. Amterne indgår i totalen, men er ikke opgjort for sig, grundet det lille antal besvarelser.
<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. Besvarelserne i disse spørgsmål repræsenterer kvalificerede skøn over niveauet, snarere end eksakte tal.
<i>Definitioner</i>	Forklaringer af begreber optræder under de enkelte kapitler.

³ I afsnit 10. It-udgifter, er amterne dog holdt ude af totalen, da de er vanskelige at sammenholde med de nye regioner mht. forventede udgifter.

Tabel 1. Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2006 til 2007

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Integration af eksisterende applikationer	67	62	68	70	65
Stigning	67	62	68	70	65
Uændret	22	31	19	15	27
Fald	0	0	1	0	2
Ved ikke/ikke relevant	11	7	12	15	6
Borger- og virksomhedsservice					
Stigning	71	59	77	80	73
Uændret	17	31	11	6	21
Fald	1	1	1	1	0
Ved ikke/ikke relevant	11	8	11	14	6
It-infrastruktur					
Stigning	47	42	49	50	47
Uændret	30	49	23	20	29
Fald	15	7	18	17	21
Ved ikke/ikke relevant	8	3	9	12	3
It-sikkerhed					
Stigning	58	68	55	61	44
Uændret	33	32	33	24	50
Fald	1	0	1	1	2
Ved ikke/ikke relevant	8	0	11	14	5
Fælles standarder					
Stigning	49	50	48	47	52
Uændret	34	39	32	30	35
Fald	1	0	1	1	2
Ved ikke/ikke relevant	17	11	19	23	11
Support					
Stigning	30	24	32	37	23
Uændret	55	69	51	43	65
Fald	6	4	7	6	10
Ved ikke/ikke relevant	8	3	10	14	3
Pc-arbejdspladser					
Stigning	28	19	32	34	27
Uændret	50	54	49	49	48
Fald	14	24	10	5	21
Ved ikke/ikke relevant	7	3	9	11	3

¹ Eksklusive amter.

Tabel 2. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2006

	I alt	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Support af brugere					
Overvejende internt	93	80	98	100	95
Internt/eksternt	3	8	1	0	3
Overvejende eksternt	4	12	1	0	2
Udvikling af it-strategi					
Overvejende internt	87	91	86	88	82
Internt/eksternt	10	8	12	11	13
Overvejende eksternt	2	1	2	1	5
Drift af it-miljø					
Overvejende internt	77	49	89	91	85
Internt/eksternt	7	11	5	6	3
Overvejende eksternt	16	40	6	3	11
Projektledelse ved it-anskaffelser					
Overvejende internt	71	77	69	68	72
Internt/eksternt	23	16	26	26	26
Overvejende eksternt	5	7	5	6	2
Systemudvikling/programmering					
Overvejende internt	10	18	7	7	7
Internt/eksternt	9	16	5	7	2
Overvejende eksternt	81	66	88	86	91

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

SERVICEERHVERV 2007:10

Statistiske Efterretninger

ISSN, 1399-0640

ISSN, 1601-0965

www.dst.dk/efterretninger

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

Abonnement for 2007: 820 kr. som pdf.

Løssalg: 87 kr. Ekspeditionsgebyr: 15 kr. indland, 15 kr. udland

© Danmarks Statistik, Sejrøgade 11, 2100 København Ø

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.