

5. Den offentlige sektors brug af it

5.1 Introduktion

<i>Om statistik-området</i>	Den offentlige sektors it-anvendelse er på dagsordenen i mange sammenhænge. Et stort antal borgere og virksomheder har fået mulighed for at kommunikere digitalt med stat, amter og kommuner, og et stigende antal serviceydelser gøres tilgængelige elektronisk. Det antages, at en udvikling i den offentlige sektors it-anvendelse - mod højere udbredelse og en mere integreret anvendelse - vil give en bedre samlet udnyttelse af den offentlige sektors ressourcer.
<i>Anvendte kilder</i>	Tallene i dette kapitel vedrører den offentlige sektors egen it-anvendelse, men også brugersiden, altså befolkningen og virksomhederne. Det konkluderes i dette kapitel blandt andet, at:
<i>Stigning i elektronisk kommunikation fra borgere og virksomheder</i>	Der er sket en stigning i andelen af myndigheder, der modtager dokumenter elektronisk fra borgere og virksomheder. Der er samtidig sket en vækst i udbredelse og brug af digitale blanketter (afsnit 5.3).
<i>Markant stigning i elektronisk sagsstyring</i>	Mere end hver anden myndighed anvendte 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 (afsnit 5.7).
<i>E-køb med digital fakturering hos 7 ud af 10</i>	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. (afsnit 5.9).
<i>E-faktura til offentlige myndigheder</i>	55 pct. af virksomhederne har fremsendt elektronisk faktura til offentlige myndigheder inden for de seneste 3 måneder. Fakturaerne fremsendes først og fremmest via Læs Ind-bureauer (afsnit figur 5.5).
<i>E-faktura populær i Nordjylland</i>	Virksomheder i Region Nordjylland ligger over landsgennemsnittet og de øvrige regioner mht. fremsendelse af elektronisk faktura til offentlige myndigheder (afsnit 5.6).
<i>Økonomi og offentlige rammebetingelser dominerer barrierer for it</i>	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 (afsnit 5.10).
<i>Øget satsning på systemintegration og brugerservice i staten</i>	De statslige myndigheder forventer hyppigere øgede 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 (afsnit 5.11).
<i>Topleddelsen har styrende rolle i digitaliseringsprojekter</i>	Den øverste ledelse er i hovedreglen involveret direkte i it-projekter. Således har topleddelsen 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 topleddelsen (figur 5.25).
<i>Stigende effekt af digitaliseringsprojekter</i>	Digitaliseringsprojekter giver i stigende grad effekt på rolle- og kompetencefordeling og bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen (afsnit 5.13).
<i>Danske virksomheder har 2. plads i anvendelse af offentlige digitale ydelser</i>	Danmark ligger på en andenplads mht. virksomheder, der har brugt offentlige digitale ydelser inden for det seneste år, og er kun er overgået af Finland (afsnit 5.15).

5.2 Digitale serviceydelser

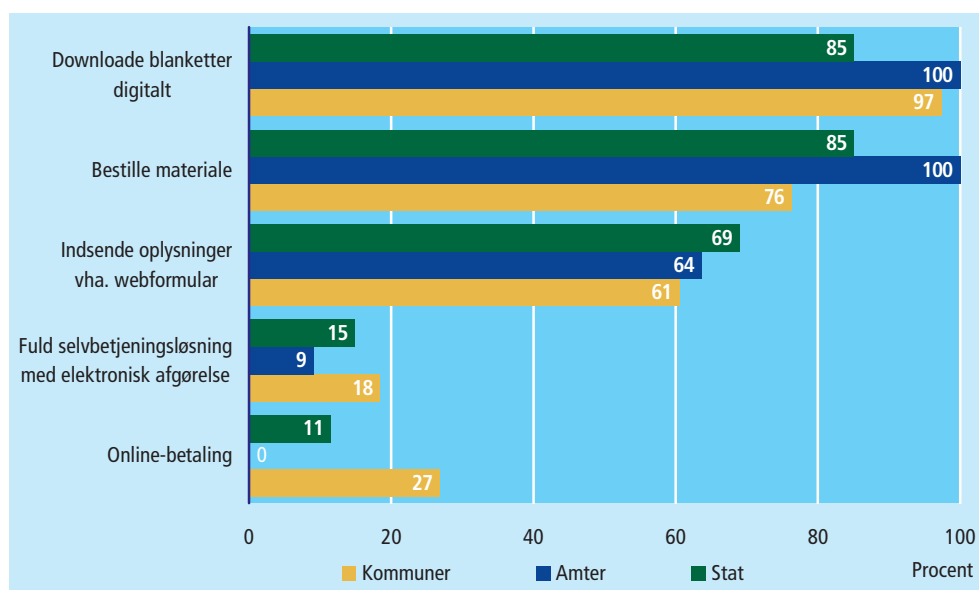
Flest digitale blanketter hos kommunerne

Det store flertal af offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter eller bestille informationsmateriale via hjemmesiden (figur 5.1). Hvad angår digitale blanketter ligger kommunerne med 97 pct. foran de statslige myndigheder med 85 pct. Omvendt tilbyder flere statslige myndigheder, 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 fuld-stændig 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 5.1 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.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Kommunale tal for elektronisk selvbetjening formentlig undervurderet

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

Elektronisk betaling mest udbredt hos kommunerne

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 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 (tabel 5.1). Anmeldelse af flytning er den serviceydelse, der er mest udbygget elektronisk i kommunerne. 93 pct. af kommunerne anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (20 pct.), web-formularer (22 pct.) eller som fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (51 pct.).

Elektronisk selvbetjening i forhold til biblioteker og måler aflæsning

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. måler aflæsning.

Tabel 5.1 **Digitale serviceydelser i kommunerne. 2005**

	Ydelse ikke repræsenteret	Information om ydelsen	Muligt at downloade blanketter	Indsende web-formular	Fuld selvbetjenings-løsning
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
Måler aflæsning 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 eksternt side. 'Ydelse ikke repræsenteret' er inkl. besvarelser, hvor den digitale løsning var uoplyst (typisk otte pct.).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Amtslige serviceydelser på nettet

Amterne i undersøgelsen blev spurgt til digitalisering af en række serviceydelser, der, sammenlignet med kommunerne, i højere grad vedrører specielle systemer og brugere. Eksempelvis annoncerer 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 (tabel 5.2).

Tabel 5.2 **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.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

5.3 Digitaliserede blanketter

Vurdering af digitaliserede blanketter

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

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

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' (tabel 5.3).

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 for så vidt angår de statslige blanketter.

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.

Tabel 5.3 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

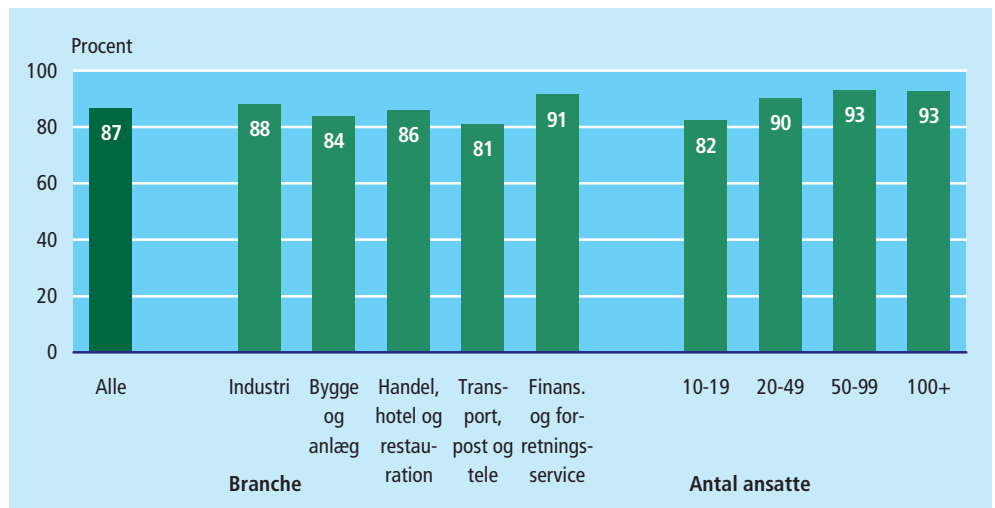
Anm.: Ved digitaliserede blanketter forstås web-formularer eller elektroniske selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsgraden er set i forhold til alle myndighedens blanketter. Borgeres og virksomheders udnyttelsesgrad er set i forhold til de digitaliserede blanketter. Tallene vedrører ikke myndighedsrettede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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

5.4 Virksomhedernes digitale kontakt med offentlige myndigheder

9 ud af 10 har besøgt offentlige hjemmesider 87 pct. af alle virksomheder har besøgt offentlige myndigheders hjemmesider. Den høje andel gør sig gældende i alle branche- og størrelsesgrupper (figur 5.2).

Figur 5.2 Virksomheder der har besøgt offentlige myndigheders hjemmesider i løbet af 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2006.

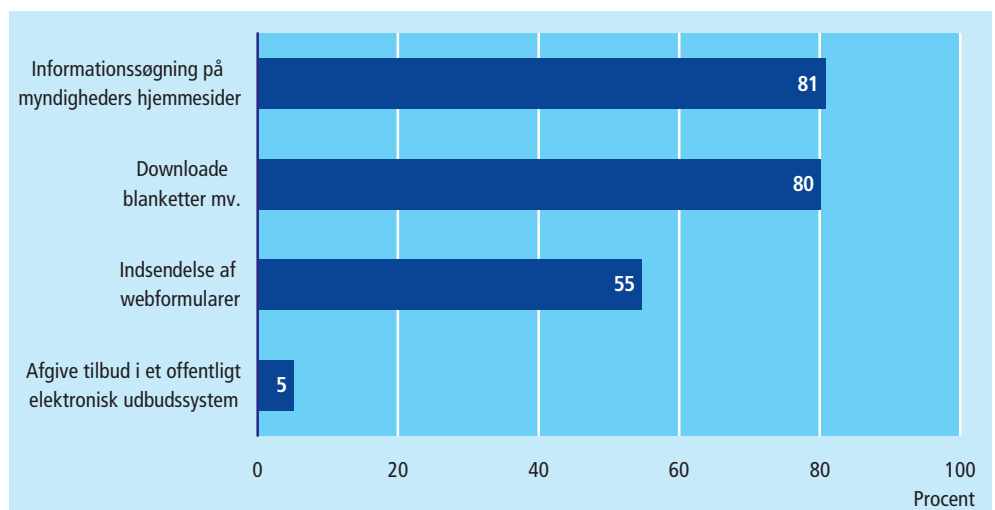
Hver tyvende virksomhed har afgivet elektronisk udbud

Hjemmesiderne bruges først og fremmest til informationssøgning. Næsten lige så mange af virksomhederne - 80 pct. - har downloadet blanketter mv. (figur 5.3). Lidt over halvdelen har prøvet at indsende oplysninger i webformularer til myndighederne. Derimod er det kun 1 ud af 20 virksomheder, der har prøvet at afgive tilbud i et offentligt elektronisk udbudssystem.

Brug hyppigt blandt større virksomheder

Generelt er de større virksomheder hyppigere brugere af myndighedernes hjemmesider. Fx har 72 pct. af virksomheder med mindst 50 ansatte indsendt webformularer mod 51 pct. af virksomhederne med 10-49 ansatte. Tilsvarende har 9 pct. af virksomhederne med mindst 50 ansatte afgivet elektronisk tilbud mod 4 pct. af virksomhederne med 10-49 ansatte.

Figur 5.3 Virksomhedernes brug af offentlige hjemmesider i løbet af 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2006.

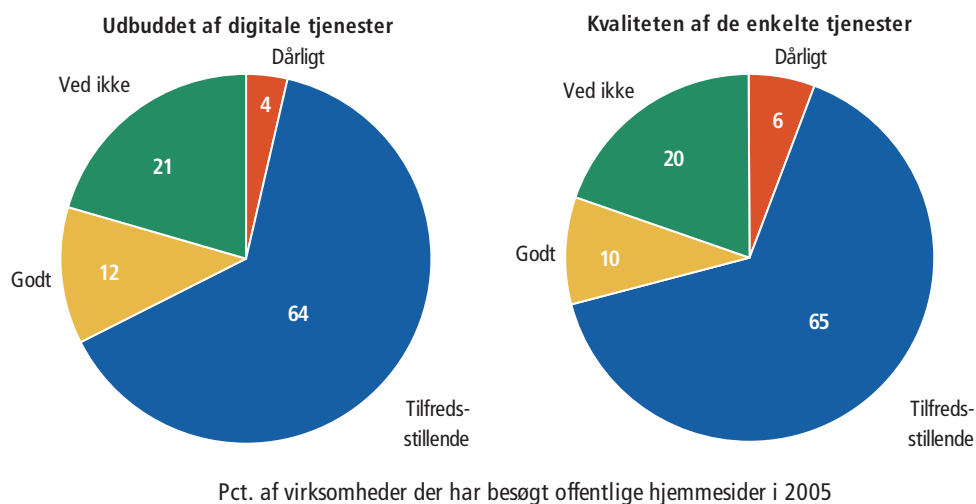
Tilfredshed med udbuddet af digitale tjenester ...

Et stort flertal af de virksomheder, der har besøgt offentlige hjemmesider, er tilfredse med udbuddet af myndighedernes digitale tjenester (figur 5.4). 64 pct. har svaret 'tilfredsstillende' og 12 pct. 'godt'. Modsat er der kun 4 pct., der har svaret 'dårligt'. 21 pct. af virksomhederne svarede 'ved ikke' til spørgsmålet.

... og med kvaliteten

En tilsvarende tilfredshed ses, når virksomhederne skal vurdere kvaliteten af de enkelte tjenester. 65 pct. svarer 'tilfredsstillende', 10 pct. 'godt' og 6 pct. 'dårligt'. Også her er en del af virksomhederne i tvivl, nemlig 20 pct. Den forholdsvis høje andel 'ved ikke' kan skyldes virksomheder, der kun sjældent benytter sig af de digitale tjenester.

Figur 5.4 Vurdering af offentlige hjemmesider. 2006



Anm.: Vurderingen er i forhold til brug af offentlige myndigheders hjemmesider i 2005.

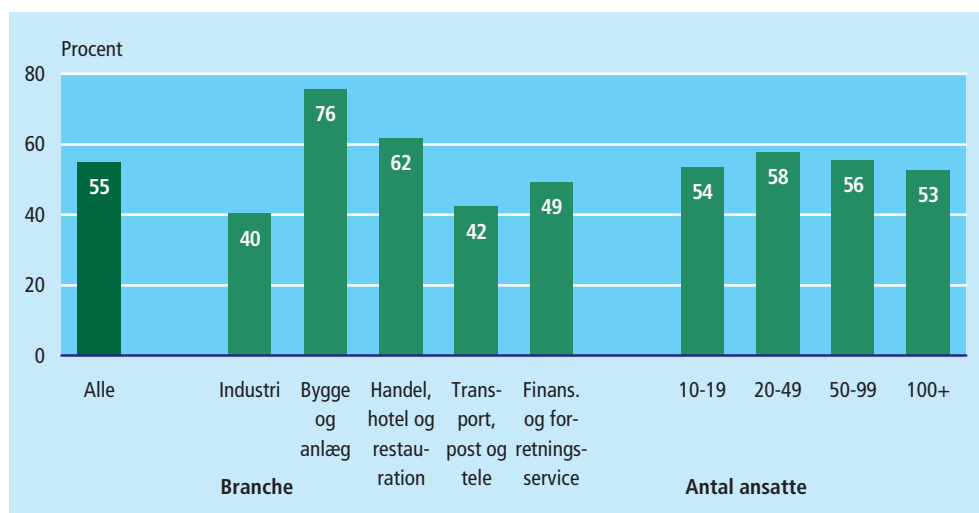
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2006.

Elektronisk faktura fra virksomheder

E-faktura til offentlige myndigheder

55 pct. af virksomheder med mindst 10 ansatte har fremsendt elektronisk faktura til offentlige myndigheder inden for de seneste 3 måneder (figur 5.5). Elektronisk fakturering er i dag en betingelse i forbindelse med salg til offentlige myndigheder. Virksomheder inden for Bygge og anlæg ligger noget over gennemsnittet, fulgt af virksomheder inden for Handel, hotel og restauration.

Figur 5.5 Virksomheder, der har fremsendt elektronisk faktura til offentlige myndigheder (seneste 3 måneder). 2006



Anm.: Efter 1. februar 2005 skal alle myndigheder faktureres elektronisk af deres leverandører. En elektronisk faktura skal kunne læses direkte af det offentliges økonomisystem. Da elektronisk fakturering er lovpligtig, indikerer tallene først og fremmest, hvor mange virksomheder der har fremsendt faktura.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2006.

De fleste fakturerer via Læs Ind-bureau

De elektroniske fakturaer fremsendes først og fremmest via Læs Ind-bureauer. 62 pct. af virksomhederne, der har fremsendt e-faktura har benyttet sig af denne løsning (tabel 5.4). Herefter følger fremsendelse via VANS/EDI-netværk (19 pct.), via faktura-betalingsportal (12 pct.), og endelig har 11 pct. brugt andre løsninger.

De største virksomheder bruger hyppigere VANS/EDI-netværk

De største virksomheder med mindst 100 ansatte bruger i mindre grad Læs Indbureauer og i højere grad fakturering via VANS/EDI-netværk. Faktura-betalingsportal benyttes omtrent lige meget af alle brancher og størrelsesgrupper.

Tabel 5.4

Hvordan er de elektroniske fakturaer fremsendt? 2006

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel og hotel og restauration	Transport, post og tele	Finans. og retnings-service	10-19	20-49	50-99	100+	
		pct. af virksomheder der har fremsendt e-faktura til det offentlige									
Læs Ind-bureau	62	69	65	57	59	63	68	59	57	47	
VANS/EDI-netværk	19	16	17	24	15	18	12	23	29	38	
Faktura betalingsportal	12	11	10	11	13	15	10	14	10	11	
Andre løsninger ¹	11	7	11	13	19	10	11	11	12	14	

Anm.: Summen af fremsendelsesformer overstiger 100 pct., da nogle virksomheder anvender flere former på én gang.

¹ 'Andre løsninger' dækker formentlig i nogle tilfælde over usikkerhed mht. fremsendelsestypen, hvis denne ikke fremstår tydeligt for brugeren i den konkrete løsning.

Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2006.

Virksomhedernes digitale kommunikation med myndigheder, regionalt

Generelt ikke store forskelle mellem regioner

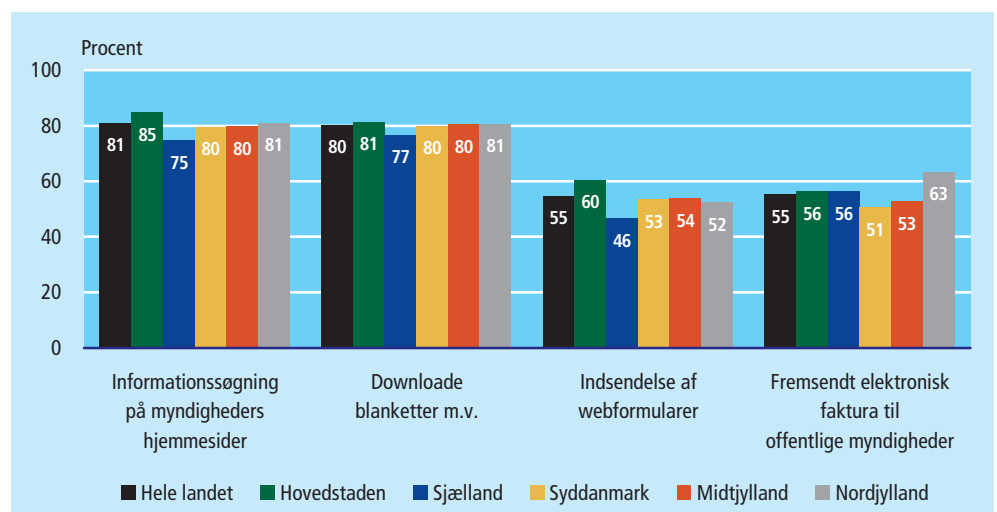
Der er ikke markante forskelle regionerne indbyrdes, i forhold til hvor mange virksomheder der kommunikerer digitalt med offentlige myndigheder. Region Hovedstaden ligger lidt over gennemsnittet i forhold til informationssøgning på myndigheders hjemmesider samt indsendelse af webformularer (figur 5.6). Virksomheder i Region Sjælland ligger omvendt under gennemsnittet.

E-faktura populært hos nordjyske virksomheder

Virksomheder i Region Nordjylland ligger generelt tæt på gennemsnittet mht. digital kommunikation med myndigheder. En undtagelse er fremsendelse af elektronisk faktura til offentlige myndigheder, hvor Region Nordjylland ligger noget over landsgennemsnittet og de øvrige regioner.

Figur 5.6

Virksomhedernes digitale kommunikation med offentlige myndigheder, regionalt fordelt. 2006



Anm.: Resultater på regionalt niveau er forbundet med større stikprøveusikkerhed end resultater for hele landet.

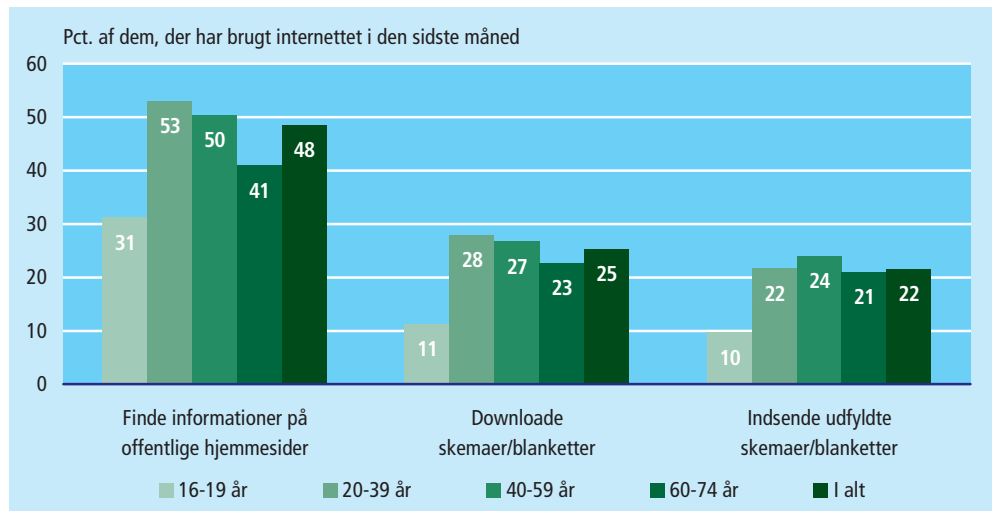
Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2006.

5.5 Borgernes digitale kontakt med offentlige myndigheder

Hver anden søger information på offentlige myndigheders hjemmesider

Danskerne benytter i stor stil internettet til kontakt med offentlige myndigheder. Således har 48 pct. af dem, der har været på internettet i den sidste måned, brugt det til at finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider (figur 5.7). Den tilsvarende andel, der downloader og indsender blanketter, er hhv. 25 pct. og 22 pct.

Figur 5.7 **Borgernes kontakt med offentlige myndigheder via internet i den sidste måned. 2006**



Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2006.

Især de 20-60 årige bruger internettet til informationssøgning på offentlige hjemmesider ...

De 20-60 årige har oftere kontakt med offentlige myndigheder end den yngste og den ældste aldersgruppe. Fx har 53 pct. af de 20-39 årige, og 50 pct. af de 40-59 årige, der har brugt internettet i den sidste måned, brugt det til at finde information på offentlige myndigheders hjemmesider. De tilsvarende andele er 31 pct. for de 16-19 årige og 41 pct. for de 60-74 årige.

... til downloading ...

Ses der på downloading af skemaer/blanketter er fordelingen på hhv. 28 pct. og 27 pct. for de 20-39 årige og de 40-59 årige, mens andelen er på hhv. 11 pct. og 23 pct. for de 16-19 årige og for de 60-74 årige.

... og til indsendelse af skemaer/blanketter

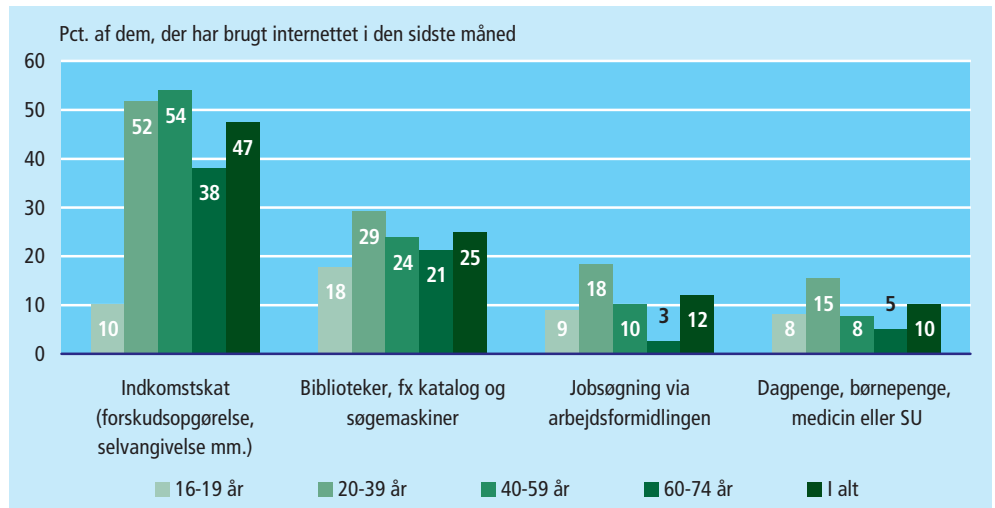
Mønstret er det samme for indsendelse af udfyldte skemaer/blanketter. Her er fordelingen hhv. 22 pct. og 24 pct. for de 20-39 årige og de 40-59 årige, mens andelen er på hhv. 10 pct. og 21. pct. for de 16-19 årige og for de 60-74 årige.

Borgernes type af internet-kontakt med offentlige myndigheder

Hver anden ordner skattepapirer via internettet

Det er meget populært at bruge internettet til at ordne forskudsopgørelse og selvangivelse mv. Denne mulighed benytter halvdelen (47 pct.) af alle internetbrugere i alderen 16-74 år (figur 5.8).

Figur 5.8 Kontakt med offentlige myndigheder via internettet efter type af kontakt. 2006



Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2006.

De 20-60 årige bruger oftest internettet til deres skattesager

De 20-60 årige har en højere andel end den yngste og den ældste aldersgruppe, når det drejer sig om at ordne skattesager via internettet. 52 pct. af de 20-39 årige, og 54 pct. af de 40-59 årige, der har brugt internettet i den sidste måned, har brugt det til at ordne skattepapirer. De tilsvarende andele er på hhv. 10 pct. og 38 pct. for de 16-19 årige og for dem over 60 år.

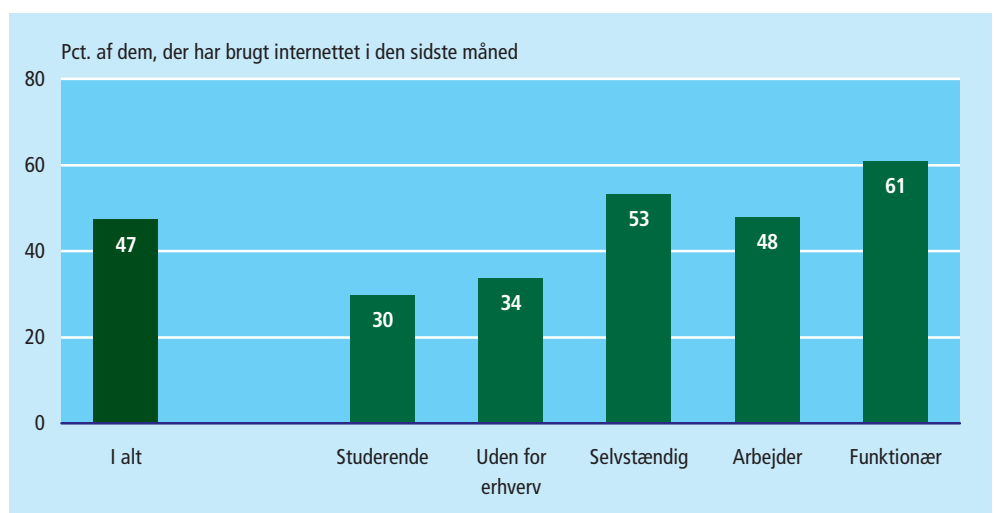
Hver fjerde bruger bibliotekernes hjemmesider

Mønstret er det samme, hvis der ses på besøg på bibliotekernes hjemmesider. 29 pct. af de 20-39 årige og 24 pct. af de 40-59 årige, der har brugt internettet i den sidste måned, har brugt bibliotekernes hjemmesider. De tilsvarende andele er på hhv. 18 pct. og 21 pct. for de 16-19 årige og for de 60-74 årige. Totalt set benytter 25 pct. bibliotekernes hjemmesider.

Funktionærer bruger oftest internettet til skatteformål

Funktionærer bruger noget hyppigere internettet til skatteformål end resten af befolkningen, og det samme gør sig i nogen grad gældende for selvstændige (figur 5.9). Arbejdere ligger ganske tæt på gennemsnittet, hvorimod studerende og personer uden for erhverv ligger noget under.

Figur 5.9 Borgernes brug af internettet til skatteformål - fordelt på beskæftigelsesgrupper. 2006



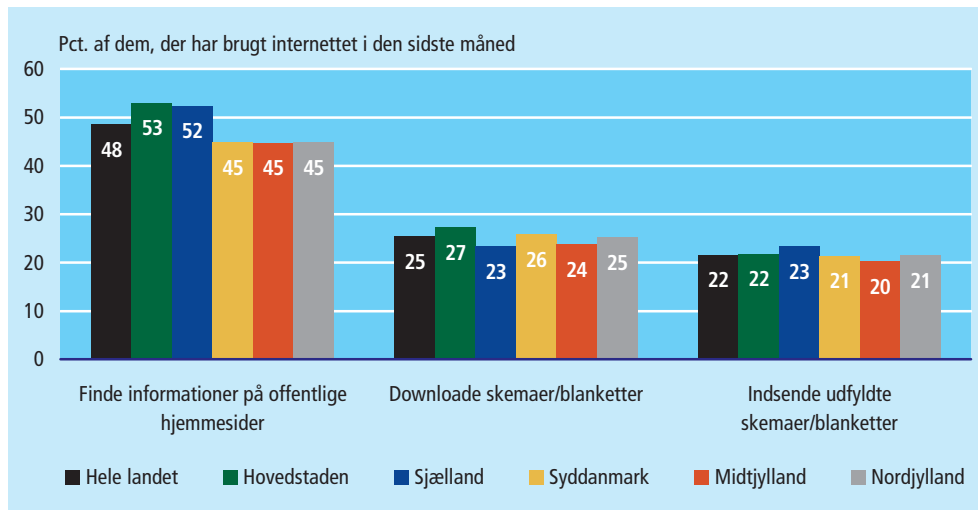
Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2006.

Borgernes digitale kommunikation med myndigheder, regionalt

Sjællændere søger hyppigere informationer på offentlige hjemmesider

Befolkningen i Region Hovedstaden og Region Sjælland bruger noget hyppigere internettet til at finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider end befolkningen i de tre øvrige regioner (figur 5.10). Når det drejer sig om mere avancerede kontaktformer som at downloade blanketter samt at indsende blanketter elektronisk, synes der ikke at være de store forskelle mellem regionerne.

Figur 5.10 Borgernes kontakt med offentlige myndigheder via internettet, regionalt fordelt. 2006



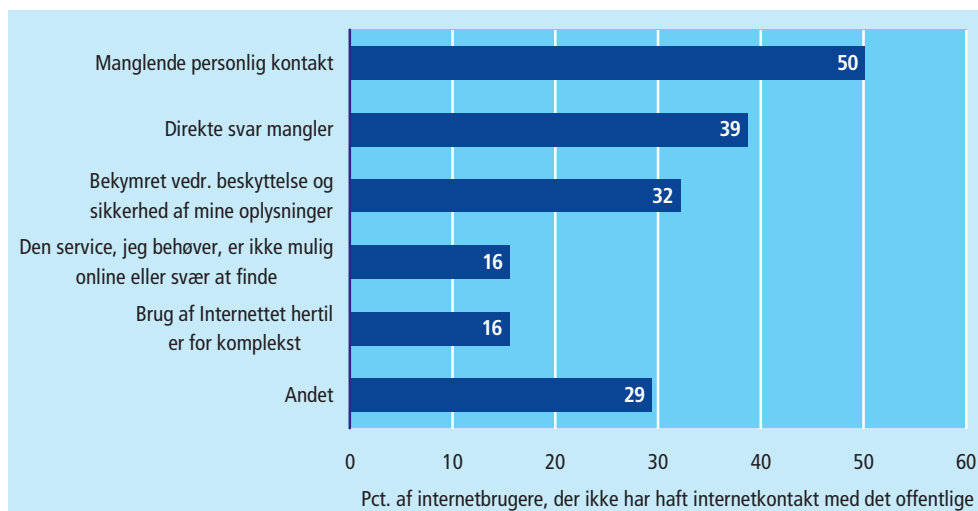
Resultater på regionalt niveau er forbundet med større stikprøvesikkerhed end resultater for hele landet. Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2006.

Barrierer for borgernes internet-kontakt med det offentlige

Manglende personlig kontakt er den største barriere

Ses der på årsagerne til *ikke* at bruge internettet til kontakten med det offentlige, siger halvdelen (50 pct.) af dem, der ikke har haft kontakt, at den største barriere er, at den personlige kontakt mangler. 39 pct. angiver manglende direkte svar som årsag, mens hver tredje (32 pct.) angiver, at de er bekymret for sikkerheden og beskyttelsen af deres oplysninger (figur 5.11).

Figur 5.11 Barrierer for kontakt med det offentlige via internettet. 2006



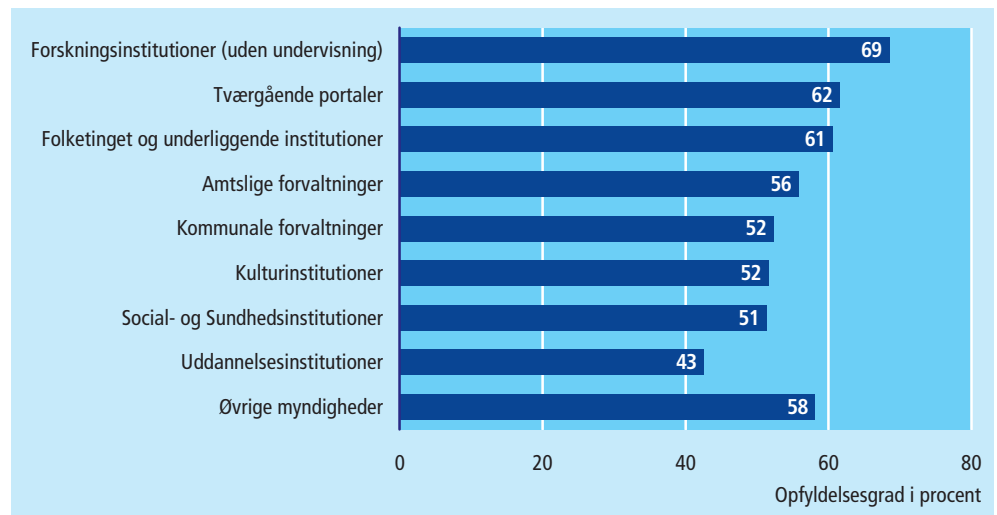
Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2006.

Brugervenlighed på myndighedernes hjemmesider

Bedst på nettet Undersøgelsen "Bedst på nettet" undersøger årligt brugervenligheden på offentlige myndigheders hjemmesider ud fra opfyldelse af en række fastsatte kriterier. En opfyldelsesgrad på 80 pct. udløser betegnelsen "bedst", 60-79 pct. betegnes "god", mens 40-59 pct. giver betegnelsen "middelmådig". Figur 5.12 viser, hvor stor en del af kriterierne der gennemsnitligt er opfyldt fordelt på institutionstyper.

Få hjemmesider opnår betegnelsen "god" i Bedst på nettet Flertallet af institutionstyperne har en opfyldelsesgrad i intervallet 40-60 pct., svarende til betegnelsen "middelmådig". Kun forskningsinstitutionernes hjemmesider, tværgående portaler samt Folketinget med underliggende institutioner opnår betegnelsen "god".

Figur 5.12 Gennemsnitlig brugervenlighed på offentlige hjemmesider. 2005



Anm.: Figuren viser den gennemsnitlige opfyldelsesgrad for de deltagende institutioner i "Bedst på nettet 2005" fordelt på institutionstype.

Kilde: Bedst på nettet 2005 (www.bedstpaanettet.dk)

Om Bedst på Nettet

Undersøgelsen "Bedst på nettet" har siden 2001 årligt undersøgt brugervenligheden på offentlige myndigheders hjemmesider. Vurderingen foregår konkret ved, at de enkelte netsteder bliver gennemgået og tildeles point i forhold til, i hvilken grad de opfylder kvalitetskravene i vurderingsgrundlaget. Vurderingskriterierne udvikles årligt og kan opdeles i overskrifterne: Digital selvbetjening, teknisk tilgængelighed, navigation og formidling.

I udvælgelsen af de deltagende institutioner er der lagt særlig vægt på, at centrale myndigheder som stat, amter og kommuner samt institutioner med særlig informationsforpligtigelse deltager.

Antal institutioner repræsenteret i figuren: Forskningsinstitutioner (uden undervisning) 22, Tværgående portaler 58, Folketinget og underliggende institutioner 4, Amtslige forvaltninger 13, Kommunale forvaltninger 259, Kulturinstitutioner 104, Social- og Sundhedsinstitutioner 64, Uddannelsesinstitutioner 392, Øvrige myndigheder 29.

5.6 Ekstern kommunikation

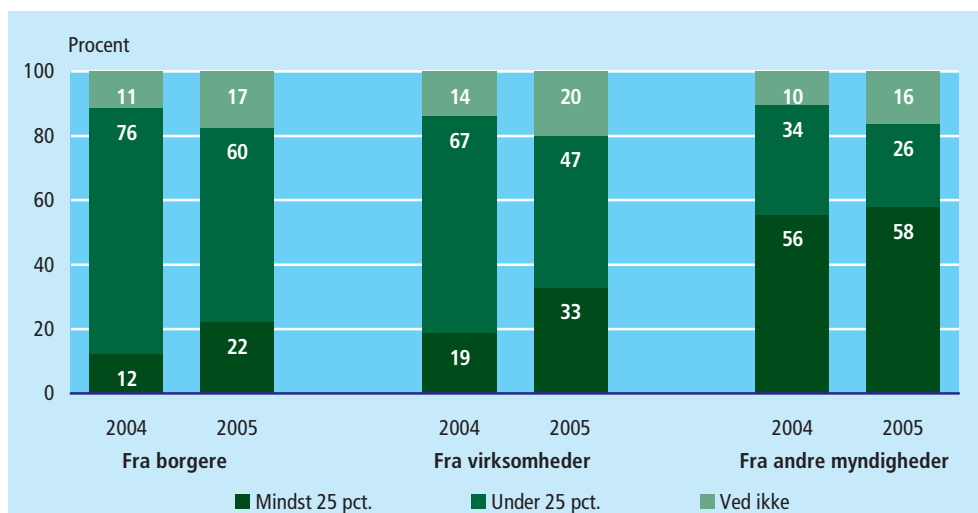
De fleste dokumenter fra borgere og virksomheder modtages som papir

Myndighederne blev spurgt om, hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.) der ankommer elektronisk, fx via e-post. De fleste myndigheder modtager under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere eller virksomheder (figur 5.13).

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 5.13 Andel dokumenter der modtages elektronisk



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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 (tabel 5.5). Det kan hænge sammen med en højere grad af specialisering af de statslige myndigheders opgaver, herunder entydighed med hensyn til hvem der skal kontaktes ved en given forespørgsel. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere og virksomheder.

Tabel 5.5 Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2005

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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 (tabel 5.6). 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.

Tabel 5.6 Kommunikation med andre myndigheder i XML-format

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

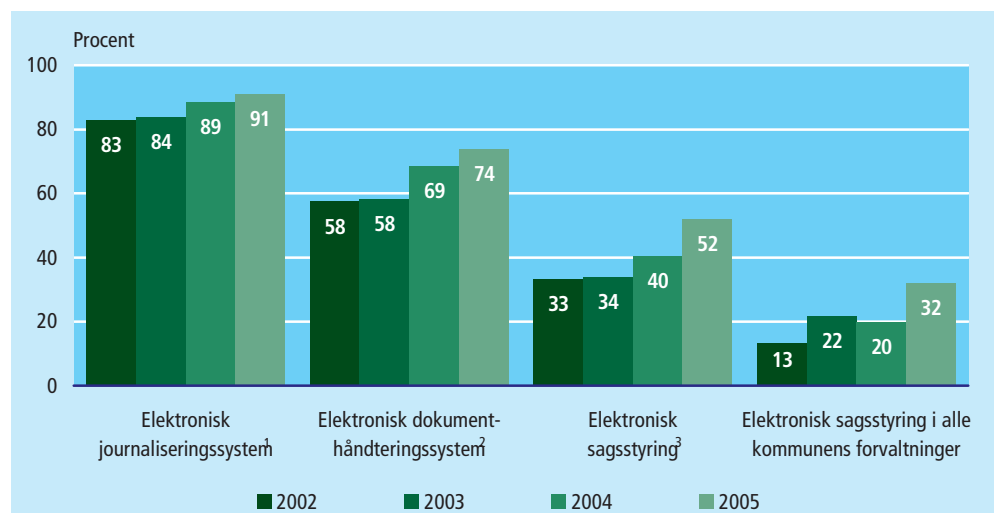
Anm.: Ved XML forstås eXtensible Markup Language - et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstrukturer.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

5.7 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 5.14).

Figur 5.14 Sags- og dokumenthåndteringssystemer i den offentlige sektor



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.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 anvendte i 2005 elektronisk sagsstyring i alle kommunens forvaltninger, hvilket er en mærkbar stigning fra 20 pct. i 2004 (tabel 5.7).

Tabel 5.7 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.

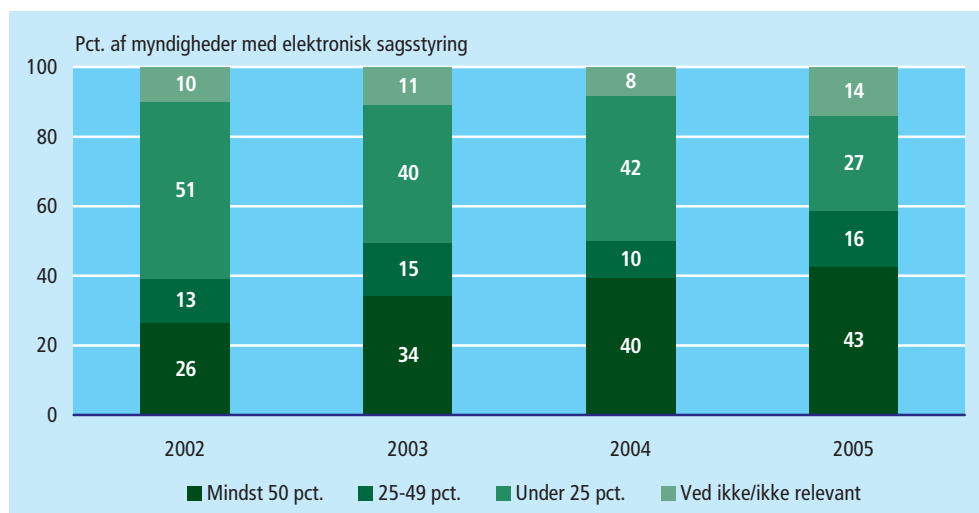
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 5.15). 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. afsnit '5.4 Ekstern kommunikation'.

Figur 5.15 Andel af sager, der håndteres papirløst



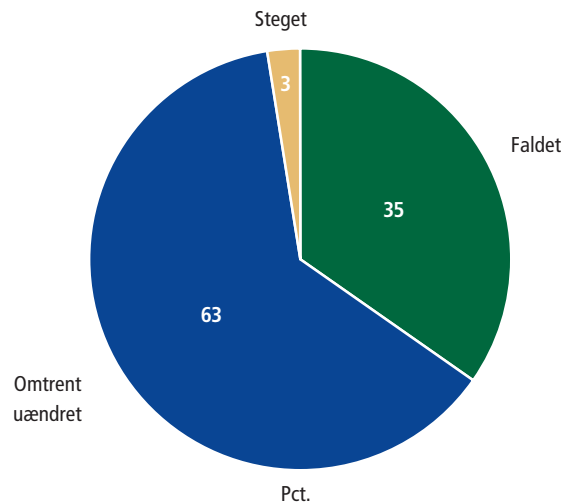
Anm.: Ved elektronisk sagsstyring forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 5.16). Hos 63 pct. af myndighederne er sagsbehandlingstiden uændret som følge af digitalisering, mens 35 pct. har oplevet et fald og 3 pct. en stigning.

Figur 5.16 Ændring i gennemsnitlig sagsbehandlingstid ved digitalisering, 2005



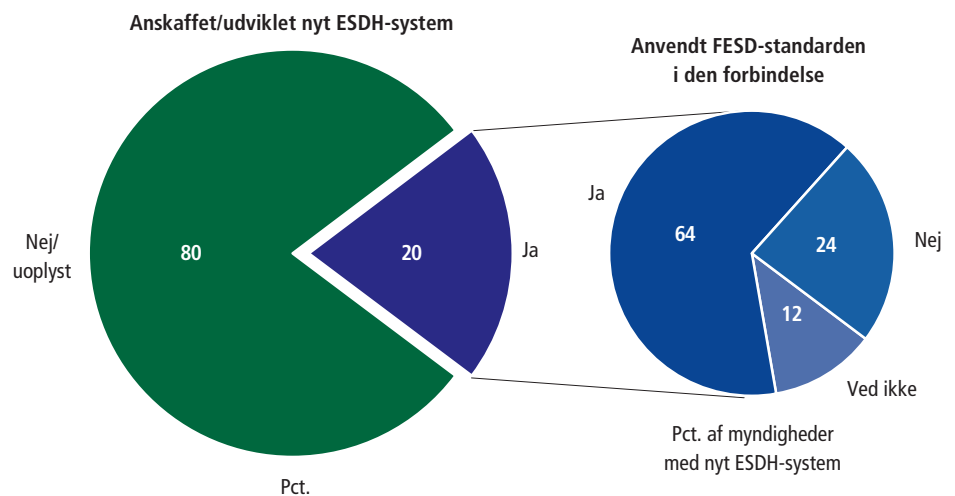
Anm.: "I hvilken retning har de seneste 2 års digitalisering ændret den gennemsnitlige sagsbehandlingstid?"
Eksklusive 'uoplyst' (6 pct. af besvarelserne).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 5.17). 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 i januar 2004 rammeaftaler med udvalgte ESDH-leverandører.

Figur 5.17 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).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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

5.8 Open source-software

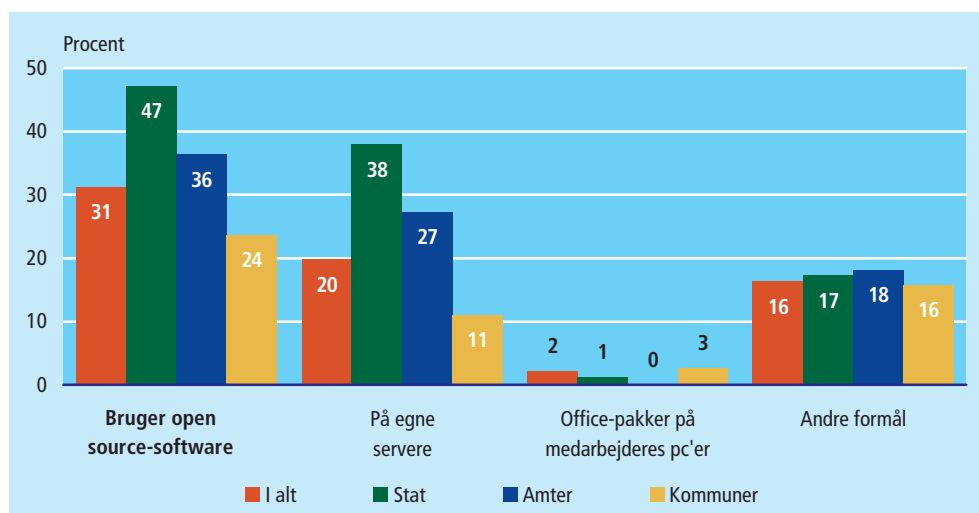
Open source-software mest udbredt hos staten og amterne

3 ud af 10 myndigheder bruger open source-software på ét eller flere områder (figur 5.18). 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.

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.

Figur 5.18 Myndighedernes brug af open source-software. 2005



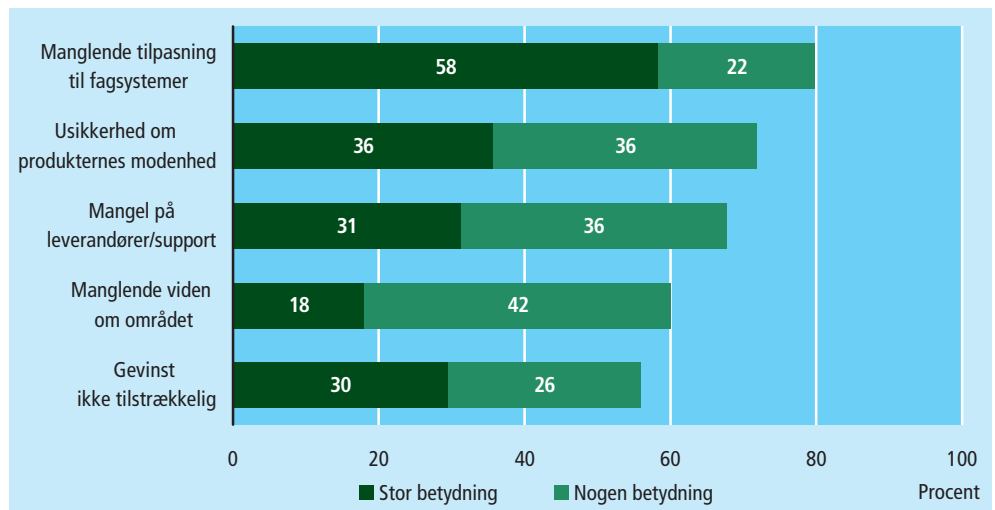
Anm.: Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 5.19 Barrierer for brug af open source-software. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 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 tre fjerdedele af disse ser det som en barriere af stor betydning (figur 5.19). 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 mindre betydning end amterne og kommunerne (tabel 5.8).

Tabel 5.8 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

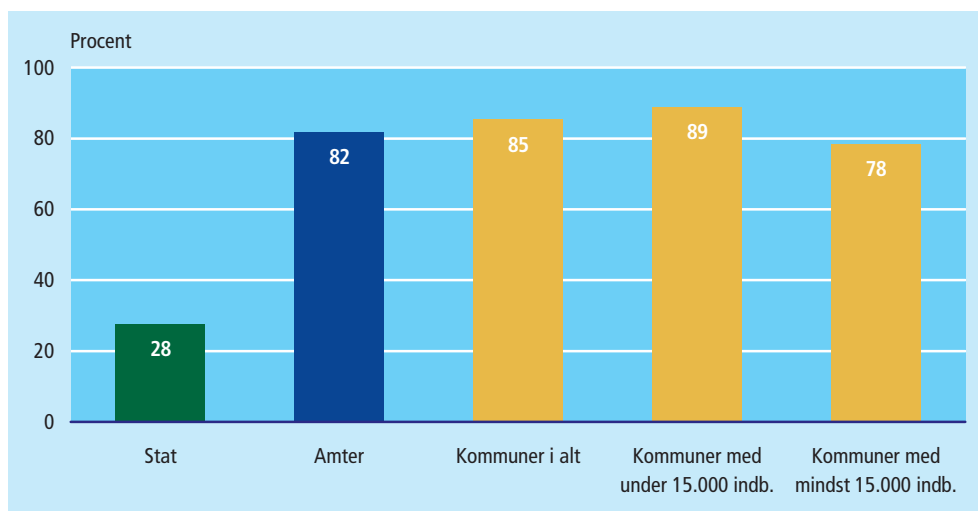
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

5.9 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 5.20.). 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 5.20 Fuld digitalisering af interne arbejdsgange vedr. attestation og betaling. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Kraftig stigning i elektronisk indkøb med digital fakturering ...

Næsten 7 ud af 10 myndigheder, 69 pct., foretager elektronisk indkøb med digital fakturering (tabel 5.9). Der er tale om en kraftig stigning i forhold til 2004, hvor andelen var på 19 pct. Stigningen er et forventet resultat af en 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 internettet) 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.

Tabel 5.9 Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering

	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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

5.10 Barrierer for it og digital forvaltning

Vanskeligt at frigøre ressourcer

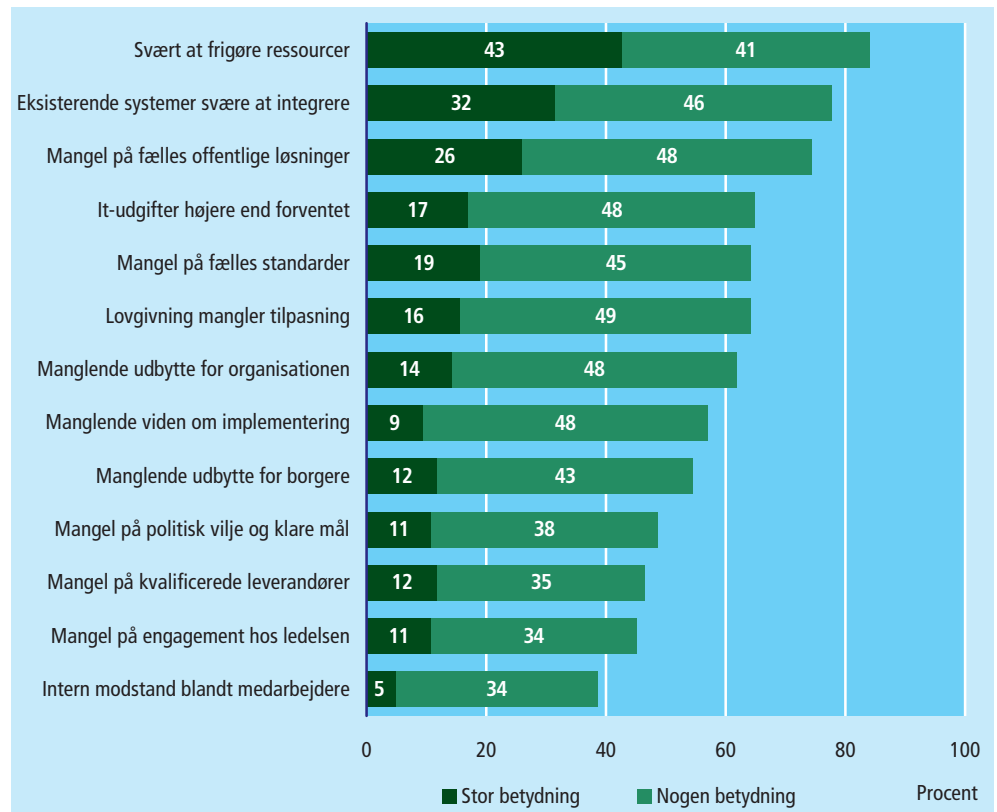
Den mest markante barriere for it og digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Det er en barriere af stor eller nogen betydning for mere end 8 ud af 10 myndigheder (figur 5.21). Blandt disse angiver forholdsvis mange - mere end halvdelen - at det er en barriere af 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 5.21 Barrierer for it og digital forvaltning. 2005



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 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 økonomiske 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 (tabel 5.10). 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.

Tabel 5.10 Barrierer for it og digital forvaltning

	2004		2005	
	Barrierens betydning:			
	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.			
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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

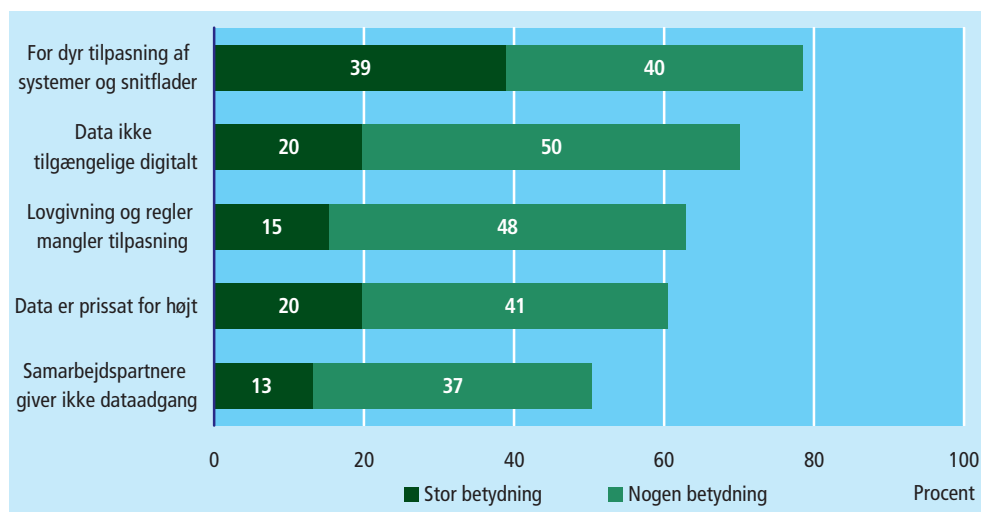
Tilpasning af systemer og snitflader er en stor barriere ...

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 5.22).

... især for kommunerne

Denne barriere tillægges noget større betydning i kommunerne, hvor 52 pct. mener, at det er af stor betydning (tabel 5.11). Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men mere hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

Figur 5.22 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?"

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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-

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

Tabel 5.11 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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Barrierer for dataadgang af størst betydning for amter og kommuner

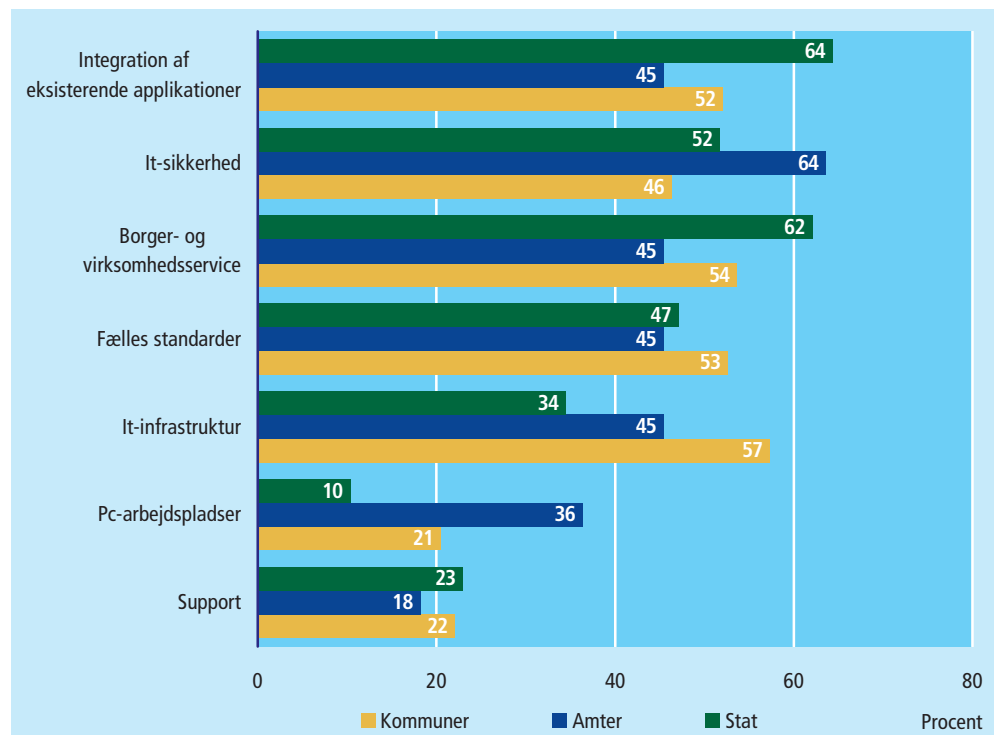
Generelt tillægger kommunerne og amterne barrierer for elektronisk adgang til data større betydning end de statslige myndigheder. Det gælder alle barrierer, men forskellen er særlig mærkbar mht. barriererne 'data er prissat for højt' og 'samarbejdspartnere giver ikke dataadgang'. Fx mener 27 pct. af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

5.11 Forventede it-udgifter og anvendelsesområder

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.

Figur 5.23 Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2005 til 2006



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Stigning på de fleste områder

Stigningerne fordeler sig på et bredt felt af områder, hvor typisk halvdelen af myndighederne forventer et øget udgiftsforbrug (figur 5.23). Undtagelser er områderne

pc-arbejdspladser samt support, hvor andelen af myndigheder, der forventer stigninger, er en del lavere.

Flere penge til systemintegration og brugerservice i staten

De statslige myndigheder forventer noget hyppigere stigninger i udgifter 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 netttotal, og inddrager således besparelser på it-områderne. Et positivt netttotal er udtryk for det antal myndigheder, netto, der forventer stigning i udgifterne. Tallet er derimod ikke et udtryk for væksten målt i kr. (tabel 5.12).

Besparelser på pc-arbejdspladser og brugersupport

Målt på denne måde gør omtrent den samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 5.23. Dog viser nettotalene, 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 dem, der forventer besparelser.

Tabel 5.12

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.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 5.18, bagerst i publikationen.

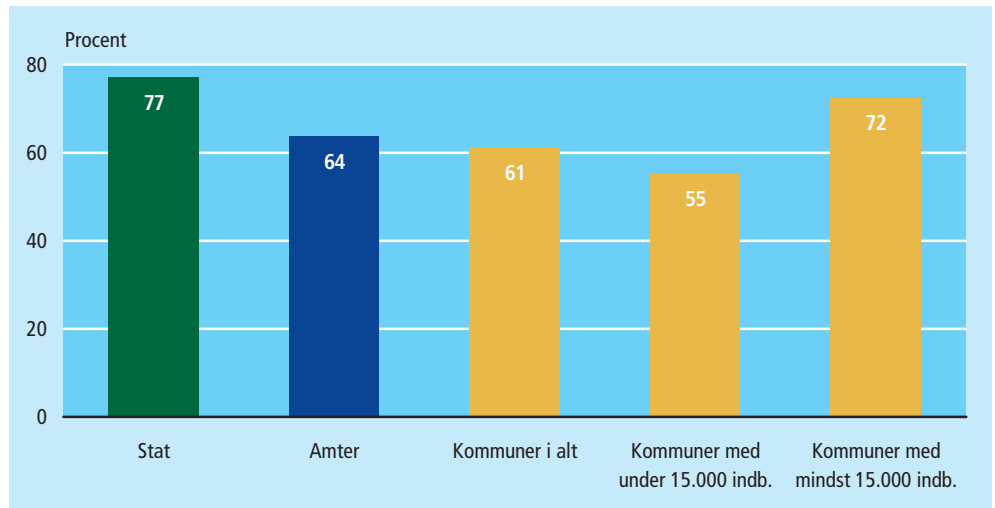
5.12 It-styring og -strategi

It-strategi

It-strategi hos hovedparten

Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi, dvs. en plan 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 5.24).

Figur 5.24 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.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 (tabel 5.13). 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.

Tabel 5.13 It-strategiens indhold. 2005

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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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 (tabel 5.14). 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.

Tabel 5.14 Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2005

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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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

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

Tabel 5.15 It-styring generelt. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
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/ekstern 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
Toplevelsen 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/ekstern?"

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?"

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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. (tabel 5.15).

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.

Styring af digitaliseringsprojekter

Topledelsen har ofte styrende rolle i digitaliseringsprojekter

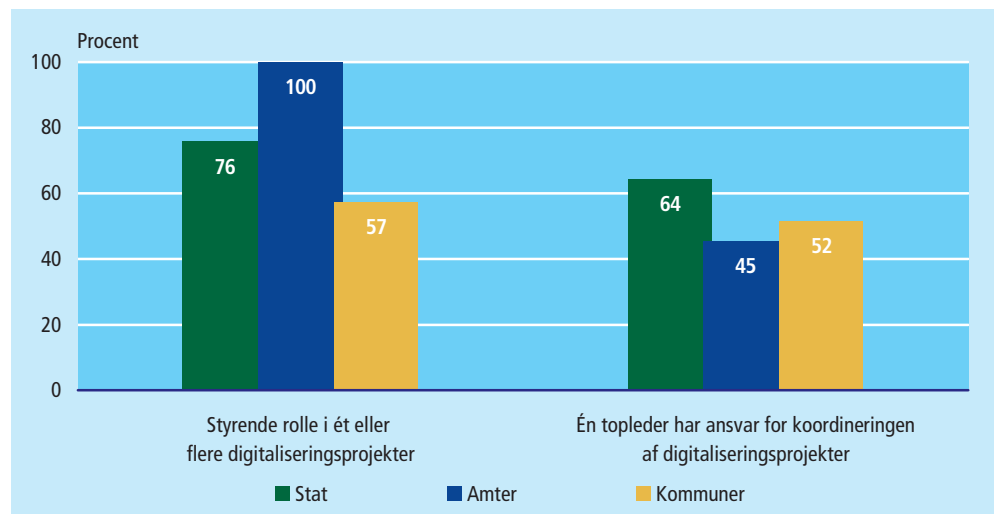
Den øverste ledelse i myndighederne (direktion o.l.) er i hovedreglen involveret direkte i it-projekter. Således har topledelsen en formel styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 76 pct. af de statslige myndigheder, i alle amter og hos 57 pct. af kommunerne (figur 5.25).

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 (tabel 5.16).

Figur 5.25

Topledelsens rolle i digitaliseringsprojekter. 2005



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

Tabel 5.16 Ledelse og organisering af digitaliseringsprojekter. 2005

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.					
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)?"

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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. (tabel 5.17). 22 pct. af myndighederne har fastlagt konkrete effektmål og lidt færre, 16 pct., har en formaliseret evaluering af disse måls opnåelse.

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.

Tabel 5.17 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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

5.13 Effekt af digitaliseringsprojekter

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

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

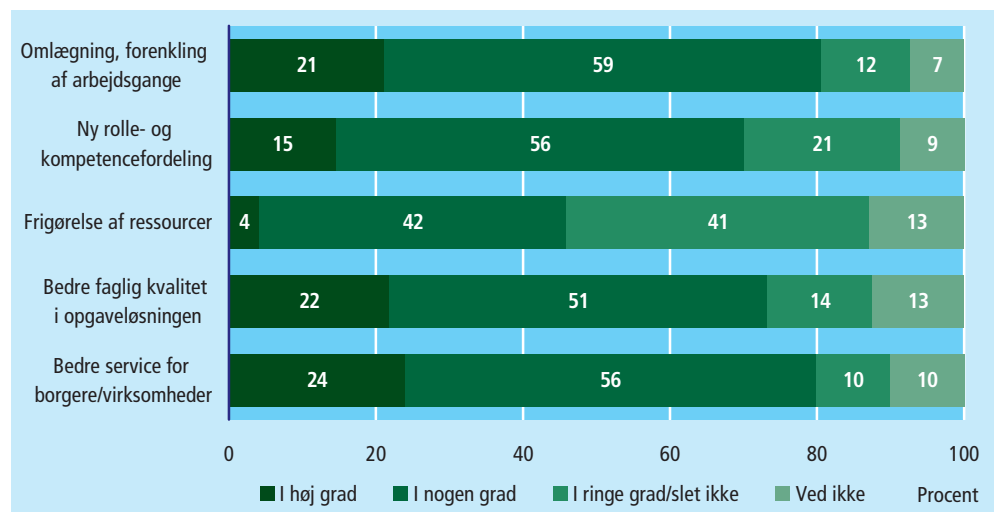
Effekt på organisation, økonomi og produkter

De to første vedrører organisatoriske effekter, hvor de sidste to vedrører effekter på myndighedernes 'produkter', forstået som opgaver og serviceydelser. Frigørelse af ressourcer kan betragtes som 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 5.26).

Figur 5.26 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.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

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

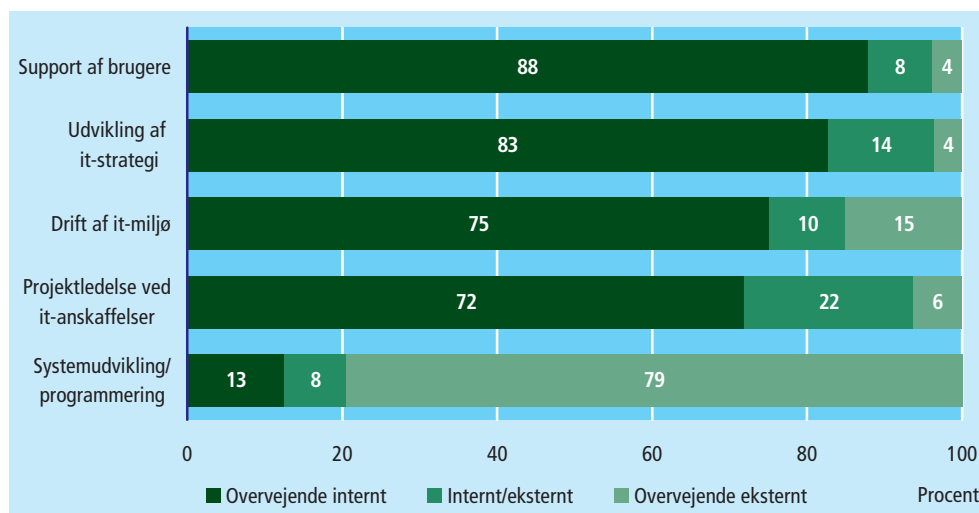
Resultaterne viser de talmæssige sammenhænge, men ikke nødvendigvis forholdet mellem årsag og virkning. Der er tale om oplevet effekt af it-projekter, afgivet i form af en vurdering.

5.14 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 5.27). 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. har udlagt projektledelse af it-anskaffelser helt eller delvist. Blandt statslige myndigheder har en forholdsvis høj andel, 47 pct., placeret drift af it-miljø helt eller delvist eksternt.

Figur 5.27 Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2005



Anm.: Intern/ekstern refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk en pct. af besvarelserne).
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Systemudvikling lægges hyppigst ud af kommunerne Systemudvikling/programmering er den eneste it-funktion, der varetages overvejende eksternt hos flertallet, nemlig 79 pct. 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.

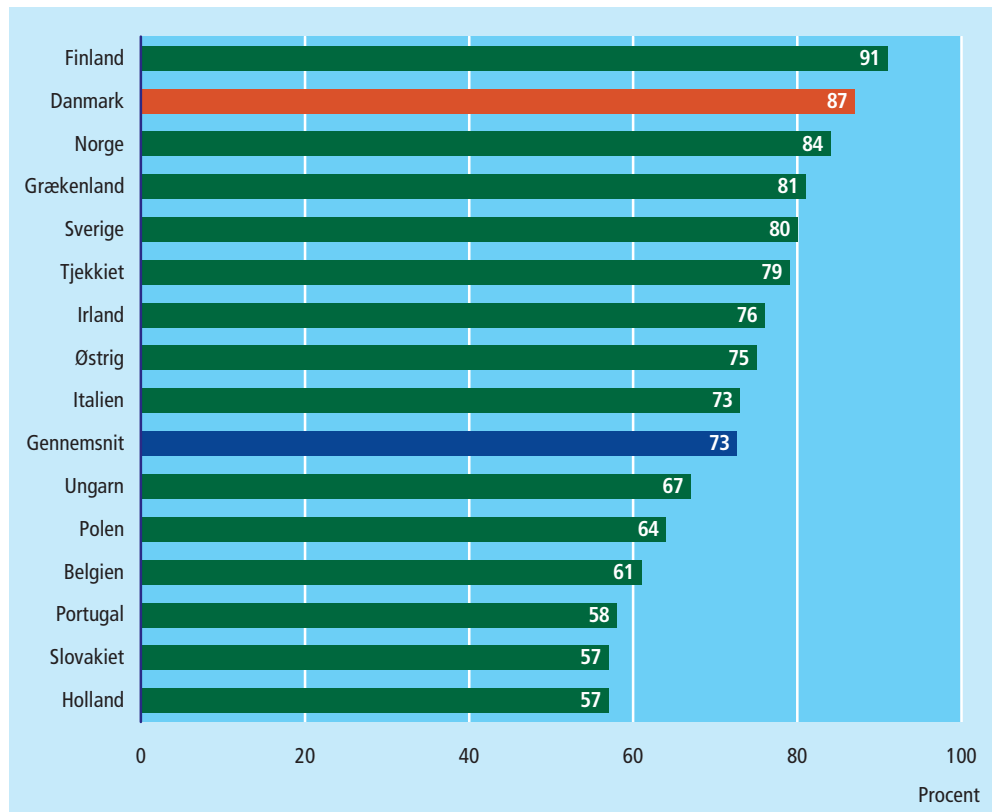
Strategi for outsourcing 43 pct. af alle myndigheder har en strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt, jf. Tabel 5.15, 'It-styring generelt'.

Mere detaljerede tal Se mere detaljerede tal i tabel 5.19 under supplerende tabeller.

5.15 Internationalt perspektiv

Danske virksomheder har 2. plads i anvendelse af offentlige digitale ydelser Danmark ligger på en andenplads mht. virksomheder, der har brugt offentlige digitale ydelser inden for det seneste år. Det drejer sig om 87 pct. af de danske virksomheder, hvilket kun er overgået af Finland, hvor 91 pct. af virksomheder har brugt offentlige digitale ydelser (figur 5.28). Sverige og Norge ligger, sammen med Grækenland, også et pænt stykke over gennemsnittet på 73 pct.

Figur 5.28 Virksomhedernes brug af offentlige digitale ydelser i EU det seneste år. 2005



Anm.: Figurer med EU-tal viser 15 udvalgte lande. De nordiske lande indgår så vidt muligt. Derudover er de ti bedst placerede lande udvalgt blandt de 15 største lande ud over Norden.

Kilde: Eurostat, oktober 2006 (<http://europa.eu.int/comm/eurostat/>).

5.16 Bilagstabeller

Tabel 5.18 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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

Tabel 5.19 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
Projektledelse 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 eksklusive 'uoplyst' (typisk en pct. af besvarelserne).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2005.

