

# Den offentlige sektors brug af it 2010

## **Den offentlige sektors brug af it 2010**

Udgivet af Danmarks Statistik  
7. marts 2011  
som e-publ

ISBN 978-87-501-1924-1  
ISSN 1903-6485

Pdf-udgaven kan hentes gratis på  
Danmarks Statistiks temaside om it på  
[www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it)

### **Adresser:**

Danmarks Statistik  
Sejrøgade 11  
2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-post: [dst@dst.dk](mailto:dst@dst.dk)  
[www.dst.dk](http://www.dst.dk)

### **Forfatter:**

Martin Lundø  
Chefkonsulent i Danmarks Statistik.  
Cand. scient. pol. fra Københavns Universitet.

### **© Danmarks Statistik 2011**

Du er velkommen til at citere fra denne publikation.  
Angiv dog kilde i overensstemmelse med god skik.

Det er tilladt at kopiere publikationen til privat brug.  
Enhver anden form for hel eller delvis gengivelse eller mangfoldiggørelse  
af denne publikation er forbudt uden skriftligt samtykke fra Danmarks Statistik.  
Kontakt os gerne, hvis du er i tvivl.

Når en institution har indgået en kopieringsaftale med COPY-DAN,  
har den ret til - inden for aftalens rammer - at kopiere fra publikationen.

## Forord

Informationssamfundet og den offentlige sektor er nært forbundne, ikke mindst når vi som borgere er i kontakt med offentlige myndigheder. Således har halvdelen af befolkningen og syv ud af ti virksomheder indsendt e-blanketter til myndighederne inden for det seneste år.

Men også i forhold til de indre linjer i forvaltningen er informationsteknologi af afgørende betydning for effektivt at kunne løse konkrete opgaver. Det gælder ikke alene den enkelte myndighed. Digitaliseringsprojekter medfører øget samarbejde hos to ud af tre myndigheder, og fælles standarder er en forudsætning for at de forskellige systemer kan tale sammen.

Undersøgelsen "Den offentlige sektors brug af it" er gennemført årligt siden 2001 og måler såvel den borger- og virksomhedsrettede it-anvendelse som den interne it-anvendelse. Den dækker omfanget og betydningen af digitalisering samt barriererne. Blandt årets nyheder er en måling af 'cloud computing' i den offentlige sektor.

Undersøgelsen er gennemført af Danmarks Statistik på vegne af IT- og Telestyrelsen samt Den Digitale Taskforce, som har stået for finansieringen. De forskellige indikatorer er udarbejdet i samarbejde mellem parterne.

Publikationen er udarbejdet af Danmarks Statistik i kontoret Erhvervslivets Udvikling af chefkonsulent Martin Lundø og kontorfuldmægtig Peter Søndergaard Rasmussen.

Danmarks Statistik, 7. marts 2011

Jan Plovsing / Peter Bøegh Nielsen

## Indhold

8. marts 2011. Tabel 11, side 18, er rettet i forhold til oprindelig netudgave og trykte version.

1.	Sammenfatning.....	5
2.	Ekstern kommunikation .....	6
3.	Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH).....	8
4.	Open source og åbne standarder .....	9
4.1	Open source-software .....	9
4.2	Åbne standarder.....	12
5.	Elektronisk indkøb, attestation og betaling.....	14
6.	It-sikkerhed .....	16
7.	Barrierer for it og digital forvaltning .....	18
7.1	Barrierer for elektronisk adgang til data.....	19
8.	It-styring og -strategi.....	20
8.1	It-strategi.....	20
8.2	It-arkitektur .....	21
8.3	It-styring generelt .....	22
8.4	Styring af digitaliseringsprojekter .....	24
9.	Effekt af digitaliseringsprojekter .....	26
10.	Outsourcing af it-funktioner .....	27
11.	Cloud computing.....	29
12.	It og miljø .....	31
13.	Fakta om undersøgelsen .....	34
13.1	Kilder og metode .....	34
13.2	Mere information .....	34

### Signaturforklaring

- $\begin{matrix} 0 \\ 0,0 \end{matrix} \}$  Mindre end  $\frac{1}{2}$  af den anvendte enhed
- .
- .. Tal kan efter sagens natur ikke forekomme
- ... Oplysning for usikker til at angives
- ... Oplysning foreligger ikke
- Nul

## 1. Sammenfatning

<i>Indholdet</i>	Emnet i denne publikation er den offentlige sektors it-anvendelse i bred forstand – lige fra kommunikationen med borgere og virksomheder til de fælles standarder, der binder den offentlige sektor og dens it-systemer sammen. Udviklingen i it-anvendelsen er dækket under emner som strategi, styring, effekt og barrierer. Blandt årets nyheder er 'cloud computing'.
	Årets resultater er præget af stigninger på flere områder:
<i>Elektronisk sagsstyring</i>	76 pct. af myndighederne anvender et system til elektronisk sagsstyring, hvor det i 2009 var 70 pct. Det er en fortsættelse af de senere års mærkbare stigninger. Derimod er der stagnation i hvor mange sager, der håndteres papirløst (side 8).
<i>Open source</i>	68 pct. af myndighederne brugte open source-software på ét eller flere områder mod 52 pct. i 2009. Bl.a. er open source kontorpakker mere udbredt. Blandt barriererne for open source er 'manglende tilpasning til fagsystemer' (side 9).
<i>E-indkøb</i>	47 pct. af alle myndigheder har elektronisk indkøb i et omfang, der svarer til mindst halvdelen af det samlede antal bestillinger mod 42 pct. i 2009. Hver anden myndighed havde integreret e-indkøb med økonomisystemet i 2010 (side 14).
<i>It-beredskabsplaner</i>	Andelen af myndigheder med en ajourført it-beredskabsplan er steget fra 57 pct. i 2009 til 63 pct. i 2010 (side 16).
<i>Projektstyringsværktøjer</i>	77 pct. af myndighederne udarbejder en business case ved større projekter – det er en stigning fra 66 pct. i 2009. Der er også flere, der har fastlagt konkrete effektmål for de større digitaliseringsprojekter (side 24).
<i>Produktion og frigørelse af ressourcer</i>	Der er flere myndigheder i 2010, der mærker et kvantitativt udbytte af digitaliseringsprojekter, fx øget produktion eller ressourcefrigørelse. Der er dog forsat få myndigheder, der får frigjort ressourcer i høj grad (side 26).
<i>Videomøder og grønne strategier</i>	Videomøder anvendes af 44 pct. Det er en stigning fra 39 pct. i 2009. Lang de fleste myndigheder der anvender videomøder, har møderum med særlige videofaciliteter. 31 pct. af alle myndigheder har en grøn it-strategi. Det er en stigning fra 26 pct. i 2009 (side 31).
<i>Barrierer også i vækst</i>	Den mest markante barriere for digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Blandt de barrierer, der er steget mest i betydning fra 2009 til 2010 er 'Mangel på fælles offentlige løsninger' (side 18).

### Om undersøgelsen

'Den offentlige sektors brug af it' baserer sig på en spørgeskemaundersøgelse blandt centralt placerede it-ansvarlige i stat, regioner og kommuner. Alle landets kommuner og regioner har modtaget spørgeskemaet. I den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater samt de største læn-gerevarende og videregående uddannelsesinstitutioner. Svarprocenten var 71 pct. i 2010.

Se flere oplysninger i kapitel 13, Fakta om undersøgelsen.

Undersøgelsen er foretaget af på vegne af IT- og Telestyrelsen og Den Digitale Taskforce.

### Andre tal om informationssamfundet

'Den offentlige sektors brug af it' er en del af Danmarks Statistiks belysning af informationssamfundet, der også omfatter disse undersøgelser:

- Befolkningens brug af internet
- Danske virksomheders brug af it
- It-udgifter i virksomheder.

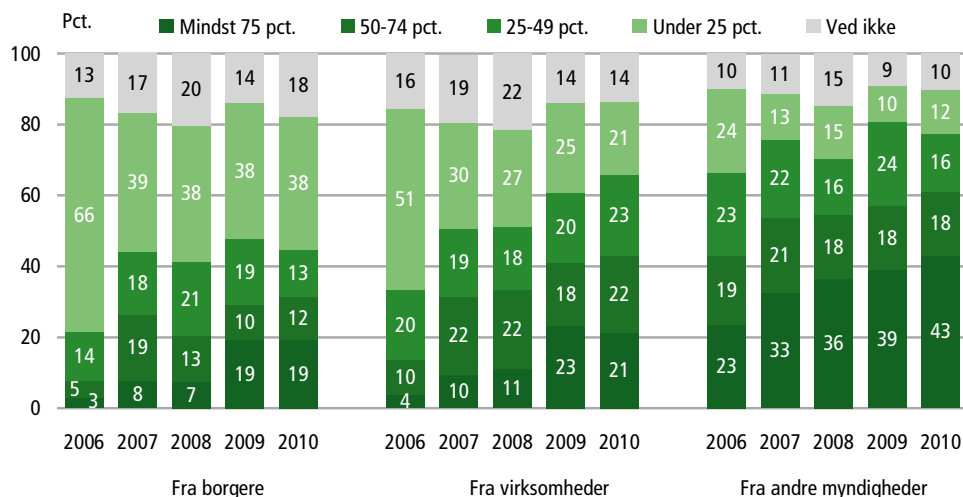
Alle undersøgelser er tilgængelige på [www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it).

## 2. Ekstern kommunikation

*Elektronisk kommunikation hyppigst med andre myndigheder*

Myndighederne blev spurgt om, hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.) der ankommer elektronisk, fx via e-post. 32 pct. af myndighederne modtog mindst halvdelen af deres dokumenter elektronisk fra borgere i 2010 og 43 pct. ligeledes mindst halvdelen af dokumenterne fra virksomheder elektronisk. Hvad angår dokumenter fra myndigheder, er niveauet højere: 61 pct. i 2010 mod 57 pct. i 2009.

Figur 1. 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.

*Statslige myndigheder modtager flest elektroniske dokumenter*

De statslige myndigheder ligger en del foran kommunerne med hensyn til modtagelse af elektronisk dokumenter. Det gælder især den mere intensive brug, hvor mindst halvdelen af dokumenterne modtages elektronisk (tabel 1).

Tabel 1. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
<b>E-dokumenter fra borgere</b>					
Under 25 pct. ....	38	11	63	55	69
25-49 pct. ....	13	11	15	21	10
50-74 pct. ....	12	23	3	3	3
Mindst 75 pct. ....	19	39	1	0	3
Ved ikke ....	18	16	18	21	15
<b>E-dokumenter fra virksomheder</b>					
Under 25 pct. ....	21	13	29	39	21
25-49 pct. ....	23	17	29	24	33
50-74 pct. ....	22	24	18	15	21
Mindst 75 pct. ....	21	36	7	3	10
Ved ikke ....	14	10	17	18	15
<b>E-dokumenter fra myndigheder</b>					
Under 25 pct. ....	12	7	18	21	15
25-49 pct. ....	16	13	21	15	26
50-74 pct. ....	18	13	24	21	26
Mindst 75 pct. ....	43	61	24	27	21
Ved ikke ....	10	6	14	15	13

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

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

**Staten modtager flest e-dokumenter**

Når de statslige myndigheder ligger foran kommunerne mht. modtagelse af e-dokumenter, kan det hænge sammen med en højere grad af specialisering af de statslige myndigheders opgaver og brugergrupper. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere.

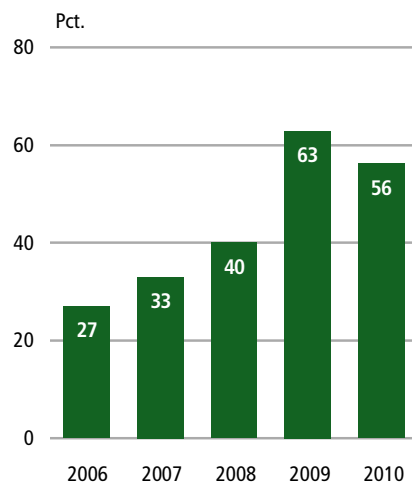
**Fald i brug af XML**

56 pct. af myndighederne kommunikerer med andre myndigheder i XML-formatet, hvilket er et fald fra 63 pct. i 2009 (figur 2). Andelen er 50 pct. i staten og 63 pct. af kommunerne.

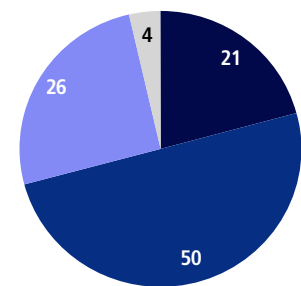
**Hovedparten bruger OIOXML**

Blandt de myndigheder, der kommunikerer i XML, brugte 96 pct. OIOXML-formatet, dog i forskellig grad. 21 pct. anvendte OIOXML-formatet i høj grad, 50 pct. i nogen grad og 26 pct. i ringe grad. 4 pct. brugte ikke OIOXML.

Figur 2.

**Kommunikation med andre myndigheder i XML****- udbredelse 2006-2010****- Heraf brug af OIOXML-format 2010**

Pct. af myndigheder der kommunikerer i XML



■ I høj grad  
■ I nogen grad  
■ I ringe grad  
■ Slet ikke/ikke relevant

Tabel 2.

**Kommunikation med andre myndigheder i XML-format**

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
2006.....	27	38	21	...	...
2007.....	33	30	34	29	38
2008.....	40	38	42	29	52
2009.....	63	59	65	55	72
2010.....	56	50	63	58	67

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

**XML**

XML er det fælles format for udveksling af data internt i den offentlige sektor og med private virksomheder. Ved XML forstås eXtensible Markup Language – et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstrukturer.

**OIOXML**

OIOXML-formatet er den fællesoffentlige variant af XML og fungerer som en standard for dataudveksling mellem forskellige offentlige it-systemer

### 3. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

*Fortsat vækst i elektronisk sagsstyring* 76 pct. af myndighederne anvender et system til elektronisk sagsstyring (tabel 3), hvor det i 2009 var 70 pct. Det er en støt fortsættelse af de senere års mærkbare stigninger. Elektronisk sagsstyring er mest udbredt i kommunerne, hvor 81 pct. er omfattet mod 71 pct. i staten.

Tabel 3. Elektronisk sagsstyring

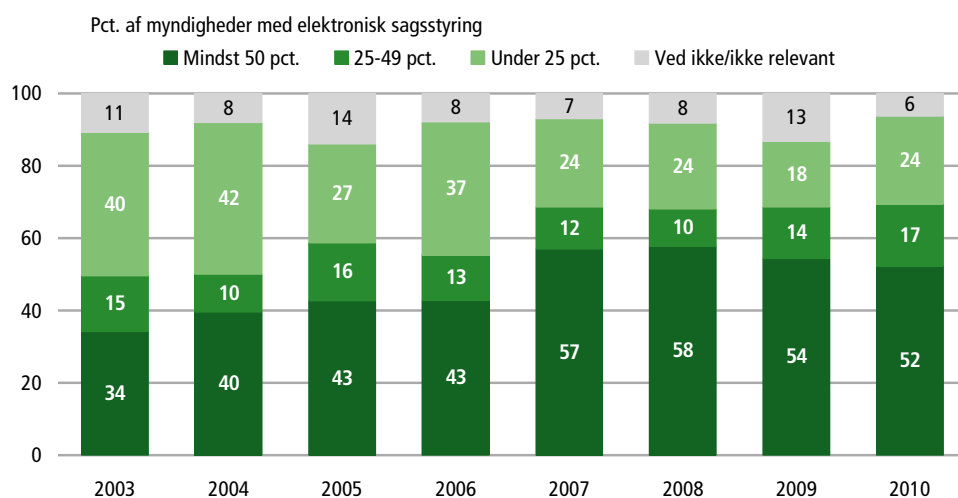
	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
2006 .....	27	38	21	...	...
2007 .....	33	30	34	29	38
2008 .....	60	49	71	74	68
2009 .....	70	64	75	72	77
2010 .....	76	71	81	76	85

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

Anm.: elektronisk sagsstyring: System med understøttelse af selve sagsforløbet mellem sagsbehandlere.

*Stagnation i papirløse sager* 52 pct. af myndighederne med elektronisk sagsstyring håndterede mindst hver anden sag papirløst i 2010. Denne andel er stagneret de sidste par år i forhold til tidligere års vækst (figur 3). En medvirkende årsag kan være den fortsatte tilgang af myndigheder med elektronisk sagsstyring, hvor systemet ikke er taget i brug i fuldt omfang.

Figur 3. Andel af sager, der håndteres papirløst



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

*6 ud af 10 bruger 'FESD-standarden'*

61 pct. af myndighederne har et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, som er baseret på 'FESD-standarden'. Der er ikke den store forskel mellem staten, hvor 57 pct. bruger FESD-standarden, og kommunerne, hvor andelen er 64 pct. FESD-standarden afløses, *Sag- og Dokumentstandarden*, anvendes af 29 pct. af myndighederne. Her er udbredelsen en del større blandt kommunerne med 43 pct. mod 17 pct. i staten.



Tabel 4. Standarder for elektronisk sags- og dokumenthåndtering, 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
FESD-standard .....	61	57	64	64	64
Sag- og Dokumentstandarder ..	29	17	43	45	41

Anm.: Sag og Dokument-standarderne er seks nye fællesoffentlige standarder, som skal understøtte integration mellem fagsystemer og systemer til elektronisk sags- og dokumenthåndtering. De erstatter de oprindelige FESD-standarder, som blev udviklet i regi af Det Fællesoffentlige Elektroniske Sags- og Dokumenthåndteringsprojekt (FESD). Standarderne indgår i rammeaftaler med udvalgte ESDH-leverandører.

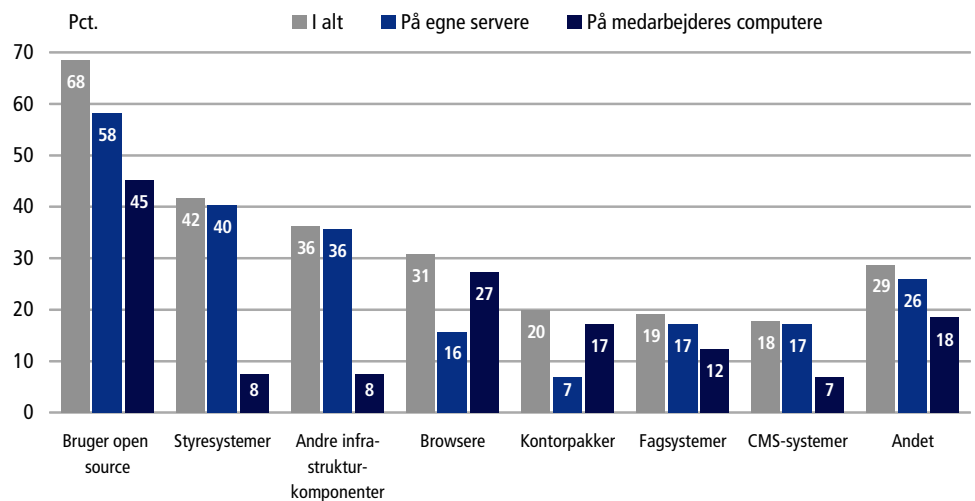
## 4. Open source og åbne standarder

### 4.1 Open source-software

2 ud af 3 bruger  
open source

68 pct. af myndighederne brugte open source-software på ét eller flere områder i 2010 (figur 4), hvilket er en pæn stigning fra 52 pct. i 2009. Open source betyder, at softwaren i udgangspunktet kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver. Eksempler er Linux (operativsystem) samt Firefox/Mozilla (web-browser).

Figur 4. Myndighedernes brug af open source-software, 2010



#### Open source-software

Open source-software er software, hvor kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver, også hvad angår ændringer. Selve softwaren (fx Open Office, Linux, Firefox/Mozilla) kan anvendes uden licensbetaling, men tillægsydelser mod betaling kan forekomme (fx support eller garantier). Hvis man ændrer kildekoden, vil man i nogle tilfælde forpligte sig til at offentliggøre ændringerne.

*Stigninger på alle områder* Der er spurgt mere detaljeret i 2010 sammenlignet med 2009-undersøgelsen. På de indikatorer der går igen, er der i alle tilfælde stigninger. Open source-software til styresystemer bruges af 42 pct. mod 36 pct. i 2009. 36 pct. bruger open source til andre infrastrukturkomponenter (ny indikator). Begge disse anvendelser er mest udbredt på myndighedens egne servere.

*Hver femte myndighed bruger nu open source-kontorpakker* Open source i forhold til browsere bruges af 31 pct. mod 21 pct. i 2009 og kontorpakker af 20 pct. mod 13 pct. i 2009 – begge mest udbredt på medarbejdernes computere. Endelige bruger 19 pct. open source-software til fagsystemer og 18 pct. til CMS (Content Management System), begge nye indikatorer.

Tabel 5. Myndighedernes brug af open source-software. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
<b>Bruger open source</b>					
I alt .....	68	70	67	55	77
På egne servere .....	58	56	60	39	77
På medarbejdernes computere .....	45	56	35	33	36
<b>Styresystemer</b>					
I alt .....	42	41	40	36	44
På egne servere .....	40	40	39	33	44
På medarbejdernes computere .....	8	11	4	3	5
<b>Infrastrukturkomponenter</b>					
I alt .....	36	37	33	21	44
På egne servere .....	36	36	33	21	44
På medarbejdernes computere .....	8	11	3	0	5
<b>Browsere</b>					
I alt .....	31	40	21	24	18
På egne servere .....	16	20	11	12	10
På medarbejdernes computere .....	27	39	15	18	13
<b>Kontorpakker</b>					
I alt .....	20	19	21	27	15
På egne servere .....	7	7	6	6	5
På medarbejdernes computere .....	17	16	18	24	13
<b>Fagsystemer</b>					
I alt .....	19	23	14	9	18
På egne servere .....	17	20	13	9	15
På medarbejdernes computere .....	12	17	8	3	13
<b>CMS-systemer</b>					
I alt .....	18	29	8	6	10
På egne servere .....	17	27	8	6	10
På medarbejdernes computere .....	7	11	3	0	5
<b>Andet</b>					
I alt .....	29	30	28	24	31
På egne servere .....	26	26	26	21	31
På medarbejdernes computere .....	18	27	10	9	10

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner

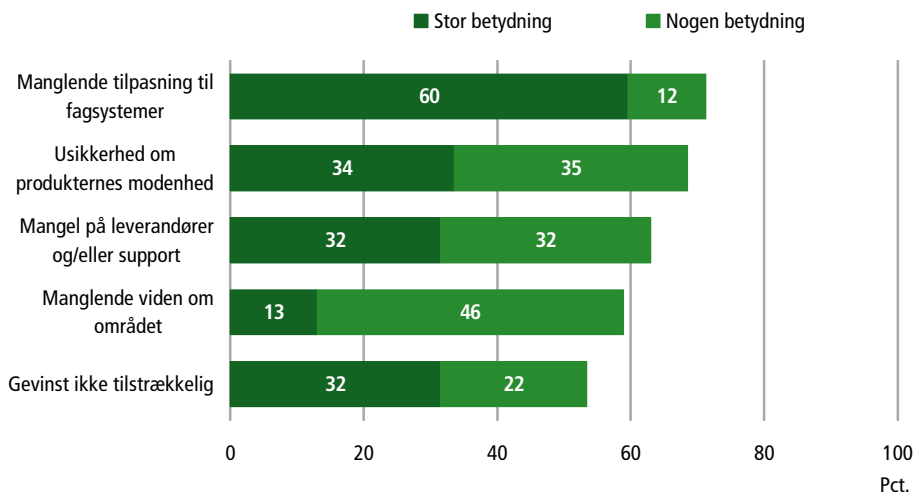
**Fordele og ulemper ved  
open source-software**

Brug af open source-software kan være forbundet med fordele såsom lavere drifts-omkostninger (fx sparede licenser) eller uafhængighed af leverandører (åbne standarder og ret til ændringer). Der er dog også en række barrierer.

**Open source svært at  
tilpasse til fagsystemer**

Blandt barriererne for brug af open source-software har 'manglende tilpasning til fagsystemer' den største betydning. 71 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 5).

Figur 5. **Barrierer for brug af open source-software. 2010**



Anm. Tallene i søjlerne er afrundede og kan derfor afvige fra de sammenlagte tal i tekstafsnittet

**'Usikkerhed om  
produkternes modenhed'**

Herefter kommer barriererne 'usikkerhed om produkternes modenhed' (68 pct.), 'mangel på leverandører og support' (63 pct.), 'manglende viden om området' (59 pct.) og endelig 'gevinst ikke tilstrækkelig' (53 pct.). Hele 32 pct. mener at barrieren 'gevinst ikke tilstrækkelig' er af stor betydning.

**Fald i barrieren 'Gevinst  
ikke tilstrækkelig'**

Der er en faldende tendens i barrierernes betydning. Mest markant er barrieren 'gevinst ikke tilstrækkelig' som er faldet fra 60 pct. i 2009 til 53 pct. i 2010 (stor eller nogen betydning).

**Barrierer for open source  
størst for kommunerne**

De statslige myndigheder, som er de hyppigste brugere af open source-software, tillægger i almindelighed barriererne mindre betydning end kommunerne (tabel 6). Det gælder ikke mindst problemer med 'manglende tilpasning til fagsystemer' hvor kun halvt så mange tillægger dette betydning, sammenlignet med kommunerne.

Tabel 6. **Barrierer for brug af open source-software. 2010**

	I alt <sup>1</sup>		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
Manglende tilpasning til fagsystemer	60	12	37	16	81	8
Usikkerhed om produkternes modenhed	34	35	26	29	40	42
Mangel på leverandører og/eller support	32	32	23	27	38	38
Gevinst ikke tilstrækkelig	32	22	31	14	29	31
Manglende viden om området	13	46	13	41	14	51

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

## 4.2 Åbne standarder

8 ud af 10 bruger OOXML/ODF 82 pct. af myndighederne kan modtage eller sende dokumenter baseret på OOXML eller ODF, heraf 77 pct. OOXML og 72 pct. ODF. 4 pct. angiver, at de ikke bruger disse formater og resten svarer 'ved ikke'. OOXML og ODF er obligatoriske standarder for modtagelse af tekstbehandlingsdokumenter fra borgere, virksomheder og andre myndigheder. Lidt færre, 75 pct., bruger PDF/A-1. PDF/A-1 er en standard for langtidsarkivering i PDF-formatet. Kun 4 pct. bruger ikke PDF/A-1 og 21 pct. svarer 'ved ikke'.

6 ud af 10 har 'tilgængelige' hjemmesider 59 pct. af myndighederne anvender 'standarden for tilgængelige hjemmesider', som indeholder retningslinjer for brugervenlighed i forhold til syns- og hørehæmmede, indlæringsvanskeligheder m.v. 10 pct. bruger ikke denne standard og 31 pct. svarer 'ved ikke'.

Tabel 7. Brug af åbne standarder. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
OOXML/ODF .....	82	74	92	88	95
- heraf OOXML .....	77	66	90	88	92
- heraf ODF .....	72	67	78	76	79
PDF/A-1 .....	75	73	76	82	72
Standard for tilgængelige hjemmesider ...	59	60	58	58	59

Anm.: OOXML og ODF er ét ud af syv sæt af obligatoriske standarder og vedrører modtagelse af tekstbehandlingsdokumenter fra borgere, virksomheder og andre myndigheder.

PDF/A-1 er en standard for langtidsarkivering i PDF-formatet der fra udgangen af 2010 har været obligatorisk for offentlige myndigheder, når dokumenter kun skal læses og ikke redigeres.

'Standarden for tilgængelige hjemmesider' vedrører retningslinjer for brugervenlighed i forhold til syns- og hørehæmmede, indlæringsvanskeligheder m.v.

En del myndigheder (overvejende statslige) svarede 'ved ikke' til ovennævnte spørgsmål: OOXML 16 pct., ODF 21 pct., PDF/A-1 21 pct., standard for tilgængelighed 31 pct. og fravalg af åbne standarder 25 pct. med 'ved ikke'.

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

### Formål med åbne standarder

Formålet med åbne standarder i den offentlige sektor er blandt andet at lette dataudveksling mellem flere it-systemer, sikre valgfrihed mellem leverandører samt at gøre it-systemer mere fleksible i forhold til ændringer i opgaver og organisering.

### Krav til åbne standarder

Åbne standarder skal være dokumenterede og offentligt tilgængelige samt kunne bruges uden begrænsninger. Standarderne udarbejdes og vedligeholdes i et åbent forum ("Vejledning om anvendelse af obligatoriske, åbne standarder for software i det offentlige", IT- og Telestyrelsen 2007).

*Fravalg af åbne standarder* Kun 4 pct. af myndighederne har fravalgt understøttelse af åbne standarder i it-løsninger købt efter 1/1 2010 efter det såkaldte 'følg eller forklar-princip'.

*Tabel 8.* **Fravalgt understøttelse af åbne standarder i it-løsninger købt efter 1/1 2010**

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
Ja .....	4	3	6	6	5
Nej .....	38	27	47	39	54
Har ikke købt it-løsninger i 2010 .....	32	37	29	30	28
Ved ikke .....	25	33	18	24	13

Anm.: "Har institutionen fravalgt understøttelse af et af de syv sæt af åbne standarder efter 1. januar 2010 efter 'følg eller forklar'-princippet"? Siden 1. januar 2008 skal offentlige myndigheder ved indkøb af nye it-løsninger stille krav om anvendelse af syv sæt af obligatoriske, åbne standarder, medmindre særlige årsager begrundet en undtagelse – det såkaldte "følg eller forklar"-princip.

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

#### Syv sæt obligatoriske åbne standarder

Pr. 1. januar 2008 skal offentlige myndigheder ved indkøb af nye it-løsninger stille krav om anvendelse af syv sæt af obligatoriske åbne standarder, medmindre særlige årsager begrundet en undtagelse:

1. Dataudveksling mellem offentlige myndigheder (OIOXML)
2. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (FESD)
3. Elektroniske indkøb i det offentlige (OIOUBL)
4. Digital signatur (OCES)
5. Offentlige hjemmesider og tilgængelighed
6. It-sikkerhed (DS-484 – kun obligatorisk i staten; DS 484 skiftes gradvist ud med den internationale standard ISO/IEC 27001 de kommende år).
7. Dokumentudveksling (ODF/OOXML).

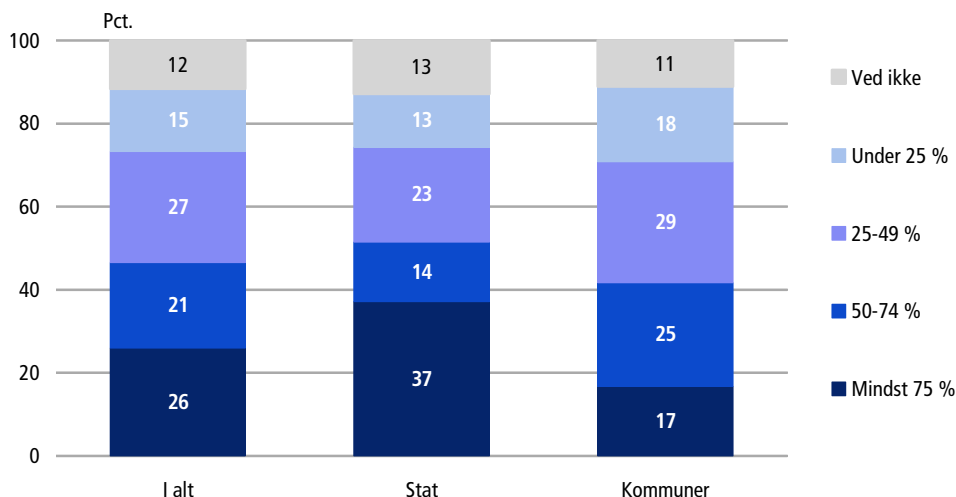
Standarderne er beskrevet nærmere på [www.itst.dk](http://www.itst.dk).

## 5. Elektronisk indkøb, attestation og betaling

*Flere elektroniske indkøb*

47 pct. af alle myndigheder har elektronisk indkøb i et omfang, der svarer til mindst halvdelen af det samlede antal bestillinger – det er en stigning fra 42 pct. i 2009. 73 pct. har e-indkøb på mindst 25 pct. af de samlede bestillinger, hvilket er en stigning fra 62 pct. i 2009 (figur 6). Elektronisk indkøb er afgivelse af ordrer via computer, fx via internetportaler.

Figur 6. Elektronisk indkøb – andel af myndighedernes samlede ordrer. 2010



Anm.: Skøn i forhold til antal bestillinger.

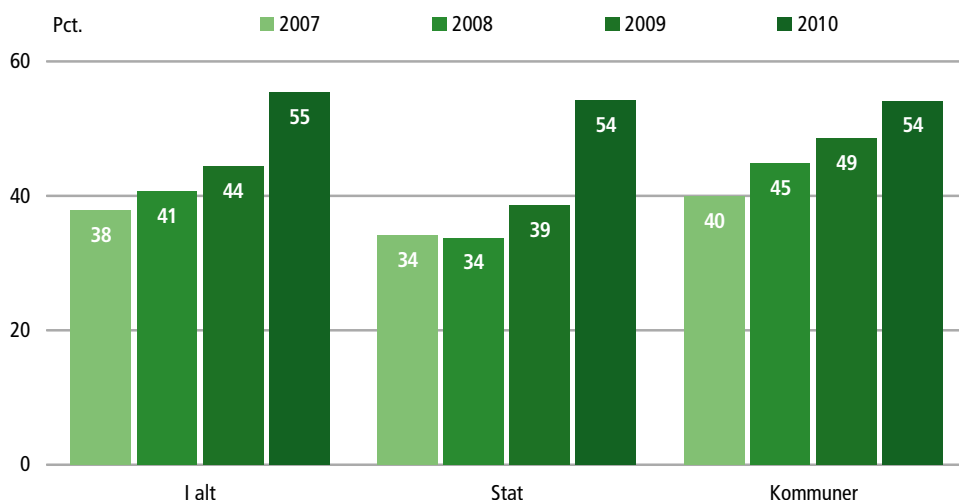
*Intensiv e-handel mest udbredt i staten*

De statslige myndigheder ligger i spidsen, idet 51 pct. har e-køb svarende til mindst halvdelen af det samlede antal ordrer. Det er lidt hyppigere end kommunerne, hvor andelen er 42 pct.

*Flere integrerer e-køb med økonomisystemet*

55 af myndighederne havde integreret de elektroniske indkøb med økonomisystemet i 2010. Det er en mærkbar stigning fra 44 pct. i 2009. Stigningen har været størst blandt de statslige myndigheder, hvor andelen steg fra 39 pct. i 2009 til 54 pct. i 2010

Figur 7. Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem

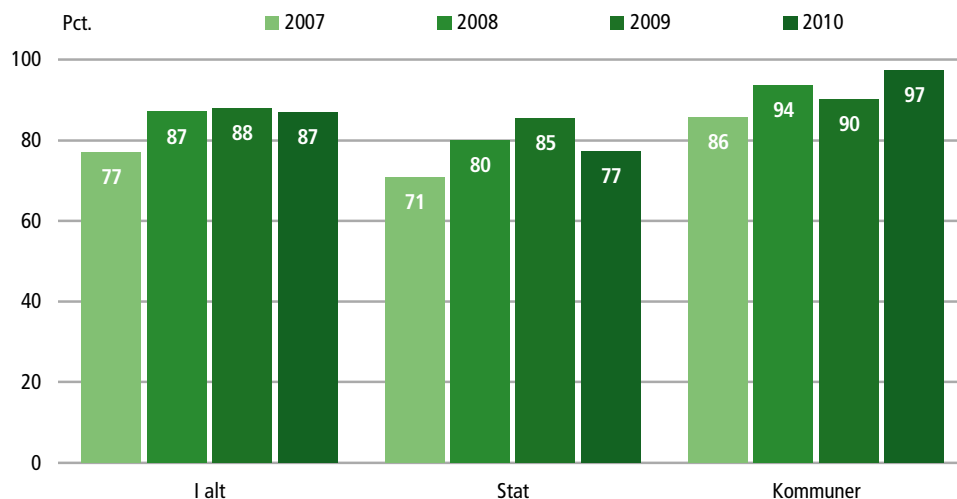


Anm.: "Har institutionen integreret elektronisk indkøb med økonomisystemet?"

*Digitaliseret attestation og betaling uændret*

87 pct. af myndighederne angav i 2010, at de interne arbejdsgange vedrørende attestation (godkendelse) og betaling af elektroniske køb var fuldt digitaliserede. Det er omtrent uændret i forhold til 2009, men en stigning fra 77 pct. i 2007 (figur 8).

Figur 8. Fuld digitalisering af interne arbejdsgange ved attestering og betaling af e-køb



Anm.: "Er de interne arbejdsgange i institutionen vedr. attestering og betaling af elektroniske fakturaer fuldt digitaliserede?"

#### Åben standard for e-faktura

Omkring 3 ud af 4 myndigheder kan modtage fakturaer i OIOUBL, som er den nye åbne standard for elektroniske fakturaer. De større kommuner ligger med 92 pct. noget over gennemsnittet.

Tabel 9. Kan modtage faktura i OIOUBL. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner	
			I alt	Under 40.000 indb.
Modtage faktura i OIOUBL . . . . .	76	74	78	92

pct.

Anm.: "Kan institutionen modtage fakturaer i OIOUBL (den åbne standard for elektroniske fakturaer)?"

OIOUBL er den nye åbne standard for elektroniske fakturaer og er en videreførelse af "OIOXML - elektronisk regning".

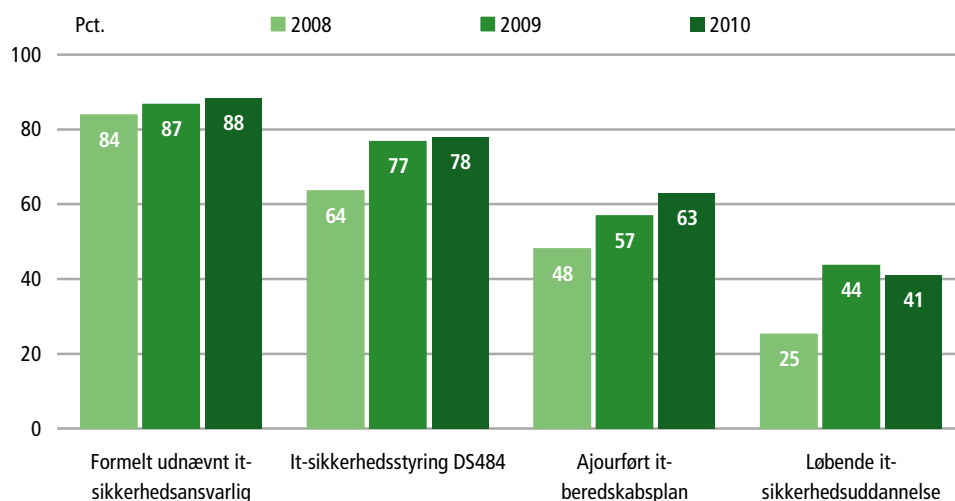
<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

## 6. It-sikkerhed

### Flere it-beredskabsplaner

Andelen af myndigheder med en ajourført it-beredskabsplan er steget fra 57 pct. i 2009 til 63 pct. i 2010. De øvrige områder er omtrent uændrede: 88 pct. havde en formelt udnævnt it-sikkerhedsansvarlig i 2010. 78 pct. havde it-sikkerhedsstyring efter DS484-standarden og 41 pct. havde løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere; et lille fald fra 44 pct. i 2009.

Figur 9. It-sikkerhedstiltag



Staten er foran kommunerne på it-sikkerhedsområdet

De statslige myndigheder ligger foran kommunerne på alle fire områder, men kommunerne har indhentet en del af det statslige forspring de seneste par år. Fx er andelen af kommuner med ajourført it-beredskabsplan steget fra 39 pct. i 2009 til 49 pct.

Tabel 10. It-sikkerhedstiltag. 2010

	I alt <sup>3</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
Formelt udnævnt it-sikkerhedsansvarlig	88	93	85	79	90
It-sikkerhedsstyring DS484 <sup>1</sup>	78	96	61	52	69
Ajourført it-beredskabsplan <sup>2</sup>	63	79	49	42	54
Løbende it-sikkerhedsuddannelse <sup>3</sup>	41	53	32	21	41

<sup>1</sup> It-sikkerhedsstyring jf. DS484 (også kaldet ISO/IEC 27001) med løbende rapportering til ledelsen. DS484 er en åben sikkerhedsstandard beregnet for offentlige myndigheder. DS484 skiftes gradvist ud med den internationale standard ISO/IEC 27001 de kommende år.

<sup>2</sup> It-beredskabsplan som er ajourført inden for de seneste to år. <sup>3</sup> Løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere inklusive system- og dataejere.

<sup>3</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

### NemLog-in mest udbredte løsning

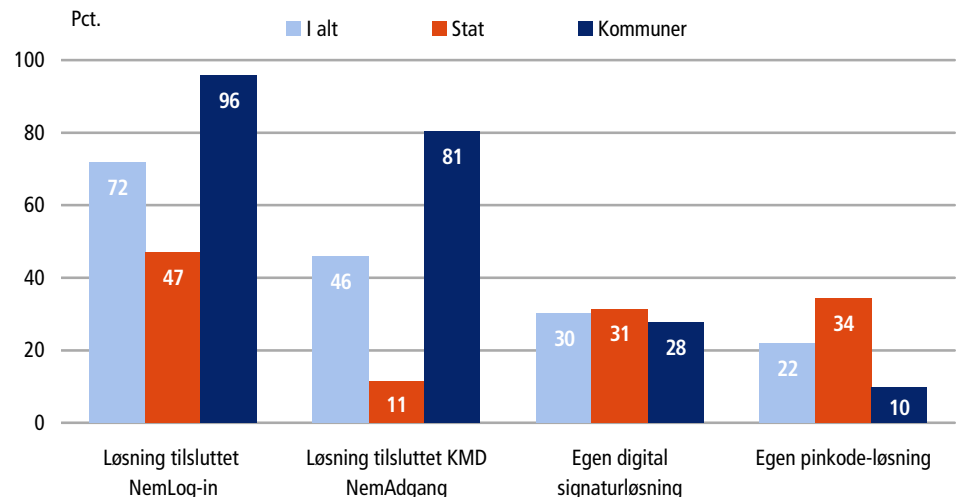
Der eksisterer i dag flere løsninger til sikker identifikation af brugere i forhold til elektronisk selvbetjening. NemLog-in, en fællesoffentlig løsning, som forventes at afløse de øvrige løsninger, bruges af 72 pct. KMD NemAdgang bruges af 46 pct., egne digitale signaturløsninger af 30 pct. og egne pinkode-løsninger af 22 pct.

### Selvbetjening ikke relevant for alle myndigheder

NemLog-in og KMD NemAdgang er noget mere udbredt i kommunerne sammenlignet med de statslige myndigheder. Medvirkende er, at 27 pct. af de statslige myndigheder angiver, at selvbetjening ikke er relevant.



Figur 10. Sikker brugeridentifikation ved log-in. 2010

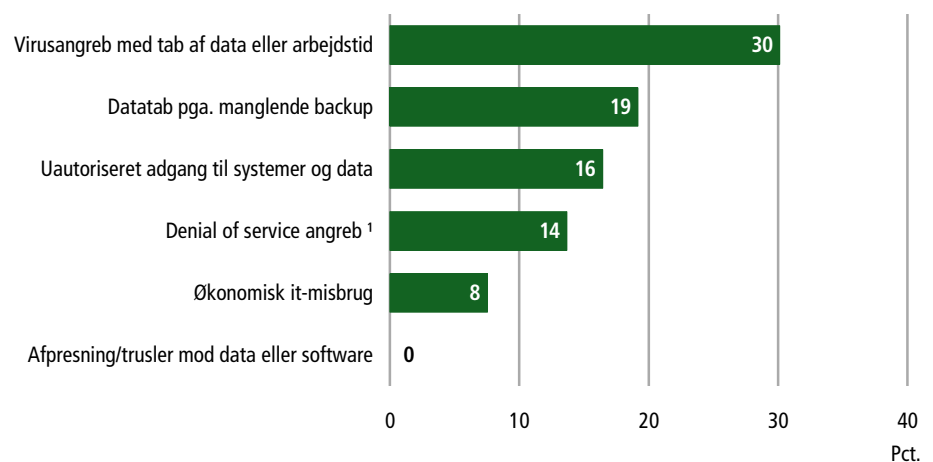


Anm.: NemLogin er en fællesoffentlig login-løsning, som deles af forskellige myndigheder og som forventes at erstatte de øvrige løsninger i løbet af 2011. Log-in sker ved brug af NemID eller Digital Signatur. Efter log-in stilles man automatisk tilbage til den hjemmeside, man kom fra.

*Datatab pga. manglende backup er steget*

30 pct. af myndighederne havde i 2010 inden for det seneste år oplevet virusangreb med tab af data eller arbejdstid af genererende eller alvorlig karakter. Det er uforandret i forhold til 2009. 19 pct. har oplevet datatab pga. manglende backup mod 15 pct. i 2009.

Figur 11. Myndigheder udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2010



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'.

<sup>1</sup> Denial of service-angreb er forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

*Uautoriseret adgang hos 1 ud af 6*

16 pct. har været udsat for uautoriseret adgang til systemer og data, en mindre stigning fra 12 pct. i 2009. Denial of serviceangreb har fundet sted hos 14 pct. af alle myndigheder mod 13 pct. i 2009. Denial of service-angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

*Økonomisk misbrug og bedrageri sjældent*

8 pct. havde været udsat for økonomisk it-misbrug i 2010 mod 5 pct. i 2009. Endelig blev der spurgt til afpresning eller trusler rettet mod data eller software. Dette sikkerhedsproblem havde ingen været udsat for i 2010, hvilket følger en sjælden hyppighed også de foregående år.

Hver anden havde sikkerhedsproblemer det seneste år

Lidt under anden myndighed – 47 pct. – havde været udsat for mindst ét af ovennævnte problemer det seneste år, hvilket er samme andel som i 2009-undersøgelsen. Problemerne betegnes typisk som 'generende' og kun sjældent som 'alvorlige'.

Tabel 11.

### Myndigheder, der har været udsat for problemer med it-sikkerhed. 2010 - rettelser

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Virusangreb med tab af data eller arbejdstid .....	30	30	29	36	23
Datatab pga. manglende backup .....	19	24	13	6	18
Denial of service angreb <sup>2</sup> .....	16	19	13	6	18
Uautoriseret adgang til systemer og data .	14	14	13	6	18
Økonomisk it-misbrug .....	8	4	11	9	13
Afpresning/trusler mod data eller software	0	0	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'.

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

<sup>2</sup> Denial of service-angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

## 7. Barrierer for it og digital forvaltning

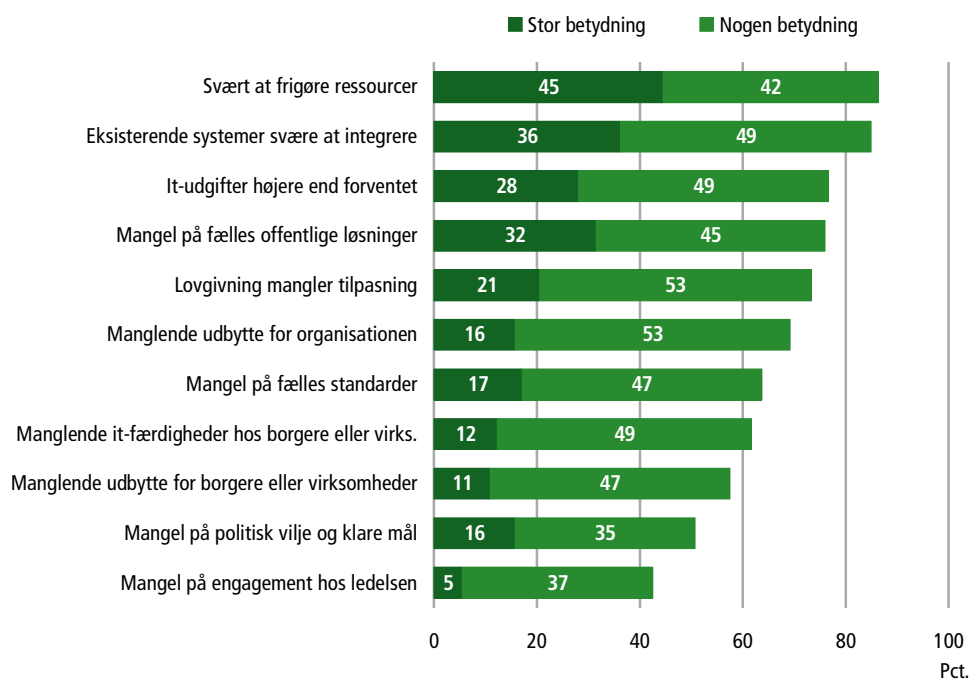
Vanskeligt at frigøre ressourcer

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 86 pct. af myndighederne (figur 12). Blandt disse angiver forholdsvis mange, at det er en barriere af stor betydning.

Systemer svære at integrere

For 85 pct. har det stor eller nogen betydning, at de eksisterende systemer er svære at integrere, fulgt af barriererne 'it-udgifter højere end forventet' 'mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur', samt 'lovgivning mangler tilpasning'.

Figur 12. Barrierer for it og digital forvaltning. 2010



Anm. Tallene i søjlerne er afrundede og kan derfor afvige fra de sammenlagte tal i tekstafsnittet

- Mønster i barriererne* Barriererne kan grupperes tematisk, her nævnt med placering efter betydning:
- I Økonomi (1, 3)
  - II Systemintegration (2)
  - III Offentlige rammebetingelser (4, 5, 7, 10)
  - IV Manglende udbytte internt og eksternt (6, 9)
  - V Manglende it-færdigheder hos brugere (8)
  - VI Manglende engagement hos ledelsen (11).
- Økonomiske barrierer dominerer* Grupperet på denne måde ligger de økonomiske barrierer højest, fulgt af problemer med systemintegration. Lavest ligger de barrierer, der relaterer sig til manglende udbytte, brugerfærdigheder og engagement.
- Barrierer i stigning* I gennemsnit er barriererne steget lidt i betydning fra 2009 til 2010. De største stigninger (stor eller nogen betydning) er:
- 'Mangel på fælles offentlige løsninger' – fra 68 pct. til 76 pct.
  - 'Manglende it-færdigheder hos borgere eller virksomheder' – fra 55 pct. til 62 pct.
  - 'Lovgivning mangler tilpasning' – fra 67 pct. til 73 pct.

Tabel 12. **Barrierer for it og digital forvaltning**

	2009		2010	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
	pct.			
Svært at frigøre ressourcer	46	40	45	42
Eksisterende systemer svære at integrere	38	45	36	49
It-udgifter højere end forventet	23	50	28	49
Mangel på fælles offentlige løsninger	21	47	32	45
Lovgivning mangler tilpasning	18	49	21	53
Manglende udbytte for organisationen	13	50	16	53
Mangel på fælles standarder	13	48	17	47
Manglende it-færdigheder hos borgere eller virksomheder	11	44	12	49
Manglende udbytte for borgere eller virksomheder	11	42	11	47
Mangel på politisk vilje og klare mål	12	38	16	35
Mangel på engagement hos ledelsen	11	28	5	37

Anm. Tallene i søjlerne er afrundede og kan derfor afvige fra de sammenlagte tal i tekstafsnittet

### 7.1 Barrierer for elektronisk adgang til data

- 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. 76 pct. af myndighederne mener, at dette er en barriere af stor eller nogen betydning – og 49 pct., at det er et problem af stor betydning (tabel 13).
- ... især for kommunerne* Denne barriere tillægges større betydning i kommunerne, hvor 71 pct. mener, at det er af stor betydning. Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.

*Manglende tilgængelighed af data* Manglende tilpasning af lovgivning og regler udgør en barriere for 66 pct. af myndighederne, heraf i stor grad for 27 pct. Manglende digital tilgængelighed af data er et problem for i alt 65 pct., heraf i stor grad for 23 pct. Også på disse to områder mærkes barriererne mest af kommunerne.

Tabel 13. Barrierer for elektronisk adgang til data. 2010

	I alt <sup>1</sup>		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
For dyr tilpasning af systemer og snitflader ...	49	27	24	34	71	22
Lovgivning og regler mangler tilpasning .....	27	39	16	36	40	40
Data ikke tilgængelige digitalt .....	23	42	11	37	33	47

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

*Flere mangler tilpasning af lovgivning og regler* Barrierer for elektronisk adgang til data er steget i betydning. Det gælder 'Lovgivning og regler mangler tilpasning' som er steget fra 61 pct. i 2009 til 66 pct. i 2010 (stor eller nogen betydning). For alle tre barrieres vedkommende er der stigning i andelen, der angiver 'stor betydning'.

*Barrierer i kraftig stigning i kommunerne* Stigningen i barrierernes betydning bæres først og fremmest af kommunerne. Fx mente 33 pct. af kommunerne i 2010 at det er et problem af stor betydning af data ikke er tilgængelige digitalt – en tredobling fra 11 pct. i 2009.

## 8. It-styring og -strategi

### 8.1 It-strategi

*It-strategi hos hovedparten* Flertallet af myndighederne, 62 pct., har en ajourført it-strategi for brug eller anskaffelse af it (tabel 14). Det er en mindre stigning fra 58 pct. i 2009. De mest udbredte elementer er it-sikkerhed, borger- og virksomhedsservice, it-arkitektur, samt it-infrastruktur, som begge er indeholdt i langt de fleste it-strategier.

*Flere nævner it-tilgængelighed* 63 pct. af myndighederne med it-strategi nævner 'it-tilgængelighed', dvs. udformning af it-løsninger (fx hjemmesider) så alle kan anvende dem. Denne andel er steget fra 56 pct. i 2009. Grøn it er også steget, nemlig fra 45 pct. i 2009 til 49 pct. i 2010. Grøn it er også behandlet i kapitel 12, It og miljø.

*Open source og cloud computing nævnes ikke af alle brugere* Mindre udbredt er open source, som er indeholdt i 36 pct. af strategierne. Det svarer til 23 pct. af alle myndigheder, hvilket er en del lavere end den andel, der bruger open source, nemlig 68 pct. (se også kapitel 4). 35 pct. nævner 'udstilling af offentlige data', dvs. principper for 3. parts anvendelse af ikke-følsomme data. Endelig omfatter 20 pct. af strategierne 'cloud computing'. Det svarer til 12 pct. af alle myndigheder, hvilket tilsvarende er en del lavere end de 37 pct., som bruger cloud computing jf. kapitel 11.

Tabel 14. It-strategiens indhold. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
<b>Ajourført it-strategi</b> .....	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>52</b>	<b>74</b>
	pct. af myndigheder med it-strategi				
It-sikkerhed .....	85	98	74	76	72
Borger- og virksomhedsservice .....	81	71	91	82	97
It-arkitektur <sup>3</sup> .....	80	90	74	76	72
It-infrastruktur <sup>2</sup> .....	78	76	80	82	79
It-tilgængelighed <sup>4</sup> .....	63	64	65	76	59
Grøn it <sup>5</sup> .....	49	50	46	53	41
Open source .....	36	43	28	18	34
Udstilling af offentlige data <sup>6</sup> .....	35	43	28	24	31
Cloud computing <sup>7</sup> .....	20	24	15	24	10

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.

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner. <sup>2</sup> It-infrastruktur: software, hardware og netværk. <sup>3</sup> It-arkitektur: Retningslinjer for opbygning af it-systemer. <sup>4</sup> It-tilgængelighed: Udformning af it-løsninger, så alle kan anvende dem uanset funktionsevne og teknologisk platform. <sup>5</sup> Grøn it: Miljøhensyn i forhold til it-anvendelse.

<sup>6</sup> Udstilling af offentlige data: 3. parts anvendelse af ikke-følsomme data.

<sup>7</sup> Cloud computing: abonnement på it-services som benyttes via internettet.

*It-sikkerhed i staten,  
– service i kommunerne*

De statslige it-strategier rummer typisk lidt flere af de ovennævnte elementer end de kommunale. Det gælder især it-sikkerhed, it-arkitektur, open source og udstilling af offentlige data. Omvendt nævner kommunerne borger- og virksomhedsservice hyppigere end de statslige myndigheder.

## 8.2 It-arkitektur

*6 ud af 10 har  
retningslinjer  
for it-arkitekturen*

62 pct. af myndighederne anvender retningslinjer for it-arkitekturen i 2010 (tabel 15). Retningslinjer for it-arkitekturs understøttelse af opgaveløsningen er det mest udbredte element, og findes hos 81 pct. af de myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur. 51 pct. anvender OIO-Kataloget over Offentlige It-Standarder, som anvendes i it-arkitektur-arbejdet og 31 pct. anvender OIO Entreprise Arkitekturmetoder.

Tabel 15. Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
<b>Har retningslinjer for it-arkitektur</b>	<b>62</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>59</b>
	pct. af myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur				
Retningslinjer for it-arkitekturs understøttelse af opgaveløsningen .....	81	78	84	73	91
OIO-Kataloget over Offentlige It-Standar- der anvendes i it-arkitektur-arbejdet <sup>2</sup> .....	51	52	47	33	57
OIO Entreprise Arkitekturmetoder .....	31	30	29	20	35

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

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

<sup>2</sup> Katalog over Offentlige It-Standarder på Offentlig Information Online – [standarder.oio.dk](http://standarder.oio.dk)

### 8.3 It-styring generelt

*Digitalisering indgår ofte i andre strategier*

Udover selve it-strategien (se afsnit 8.1), er der andre strategier, som påvirker styringen af it og digitalisering. Ét mål for digitaliseringens forankring bredt i organisationen er derfor, hvorvidt digitalisering indgår i *andre strategier end it-strategien*, fx service- eller effektiviseringsstrategier, resultatkontrakter m.m. Det er tilfældet hos 70 pct. af alle myndigheder i 2010 – hvilket er uforandret i forhold til 2009 (figur 13).

*Hver tredje har strategi for udvikling af it-kompetencer*

48 pct. af alle myndigheder har en strategi for outsourcing af it, hvilket er lidt mere end i 2009, men stadig lavere end 2007-2008. Ved outsourcing forstås i denne sammenhæng hvilke it-opgaver, der løses eksternt. Endelig har 33 pct. af alle myndigheder en strategi for udvikling af organisationens it-kompetencer, hvilket er en mindre stigning fra 2009.

*Ledelsen som systemejer hos 3 ud af 4*

Hos 72 pct. er der en systemejer på mindst kontorchefniveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen. Det er lidt lavere end i 2009, men nogenlunde på niveau med de foregående år.

Figur 13. It-styring generelt



Anm.: Se formuleringer af spørgsmål i tabel 15.

*Staten og små kommuner har mest fokus på outsourcing*

59 pct. af de statslige myndigheder har en strategi for outsourcing, hvilket er noget højere end kommunerne, hvor andelen er 36 pct. Mål for digitalisering i andre strategier er mere udbredt blandt de større kommuner med mindst 40.000 indbyggere end i de mindre kommuner. Omvendt har flere af de mindre kommuner en strategi for outsourcing. Det hænger formentlig sammen med den højere grad af outsourcing hos de mindre kommuner, jf. kapitel 10, 'Outsourcing af it-funktioner'.

Tabel 16. It-styring generelt. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
<b>Strategi for it-styring og digitalisering</b>					
Mål for digitalisering i andre strategier <sup>2</sup> . . .	70	69	71	58	82
Strategi for, hvilke it-opgaver der løses internt/ekstern <sup>3</sup> . . . . .	48	59	36	42	31
Vurdering af egen modenhed til at styre it-projekter . . . . .	40	44	38	39	36
Strategi for udvikling af it-kompetencer <sup>4</sup> . .	33	36	29	27	31
<b>Ledelsens rolle i it-styringen</b>					
Alle it-systemer til opgavevaretagelse har en systemejer med overordnet fagligt ansvar for opgaveunderstøttelsen <sup>5</sup> . . . . .	72	80	67	55	77
Styrende rolle for topledelsen i et eller flere digitaliseringsprojekter (seneste to år) . . . .	71	74	68	67	69
Ét medlem af topledelsen har koordineren- de ansvar for digitaliseringsprojekterne . .	64	67	60	61	59

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

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

<sup>3</sup> "Findes der en strategi for, hvilke it-opgavetyper der skal løses internt/ekstern?"

<sup>4</sup> "Findes der en strategi for udvikling af organisationens kompetencer inden for it-styring, it-arkitektur og it-sikkerhed?"

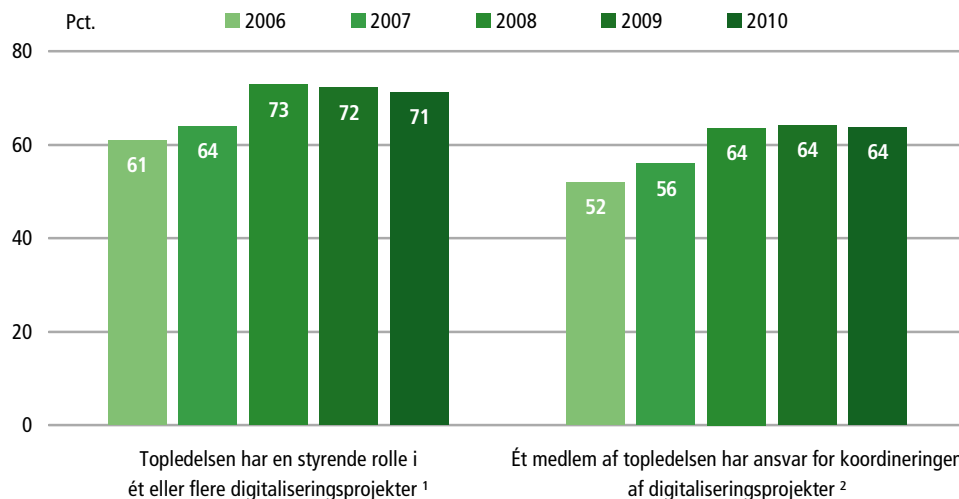
<sup>5</sup> "For alle it-systemer, der anvendes i myndighedens opgavevaretagelse, findes en systemejer på mindst kontorchef-niveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen?"

## 8.4 Styring af digitaliseringsprojekter

*Topleledelsen ofte aktiv i it-projekter*

Topleledelsen har en styrende rolle i de fleste myndigheders udvikling af it. Således havde topledelsen en formelt styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 71 pct. af myndighederne i 2010 – omtrent det samme niveau som i de sidste par år.

Figur 14. Topledelsens rolle i digitaliseringsprojekter



Anm.: Ved topledelse forstås direktion o.l.

<sup>1</sup> Kontinuérlig, formelt styrende rolle i ét eller flere af de seneste to års digitaliseringsprojekter.

<sup>2</sup> Ét medlem af topledelsen har ansvar for koordineringen af institutionens digitaliseringsprojekter.

*Koordinerende ansvar hos topledelsen*

Hos 64 pct. af myndighederne havde ét medlem af topledelsen ansvar for koordineringen af myndighedens digitaliseringsprojekter. Også hér svarer niveauet til tidligere år

*Brug af business case i stigning*

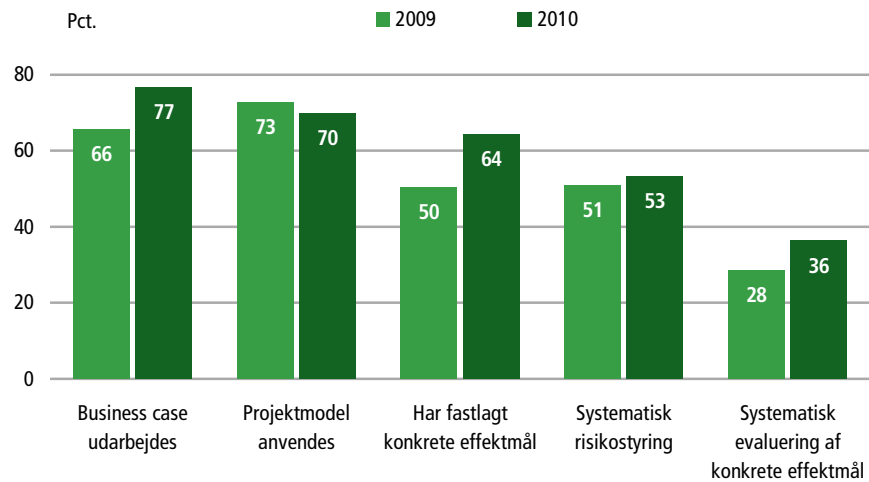
77 pct. af myndighederne udarbejder en business case ved større projekter, – det er en stigning fra 66 pct. i 2009 (figur 15). En business case beskriver berettigelsen af et projekt, herunder forventede omkostninger, risici og udbytte. 70 pct. af myndighederne anvender projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter; lidt under niveauet i 2009.

*Effektmål evalueres systematisk hos 1 ud af 3*

64 pct. af myndighederne har fastlagt konkrete effektmål for de større digitaliseringsprojekter. Også her er der sket en mærkbar stigning fra 2009. Hver anden myndighed bruger systematisk risikostyring ved digitaliseringsprojekter, omtrent uforandret fra 2009. Det er færre, 36 pct., der systematisk evaluerer de konkrete effektmål – en andel, som er steget fra 28 pct. i 2009.



Figur 15. Projektstyring af digitalisering



*Hyppigere systematisk risikostyring i staten*

Staten ligger foran kommunerne på flere områder, det gælder især løbende systematisk risikostyring, som bruges af 66 pct. i staten mod 39 pct. i kommunerne. Det er typisk de mindre kommuner, som ligger under gennemsnittet af alle myndigheder.

Tabel 17. Projektstyring af digitaliseringsprojekter. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Business case udarbejdes ved digitaliseringsprojekter .....	77	80	72	52	90
Der anvendes projektmodel til styring/gennemførelse .....	70	77	61	52	69
Fastlagt konkrete effektmål .....	64	60	67	42	87
Løbende, systematisk risikostyring .....	53	66	39	24	51
Systematisk evaluering af de konkrete effektmål .....	36	40	31	18	41

Anm.: "Hvilke elementer indgår i projektstyringen af større digitaliseringsprojekter".

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

<sup>2</sup> En business case beskriver berettigelsen af et projekt, herunder forventede omkostninger, risici og udbytte.

## 9. Effekt af digitaliseringsprojekter

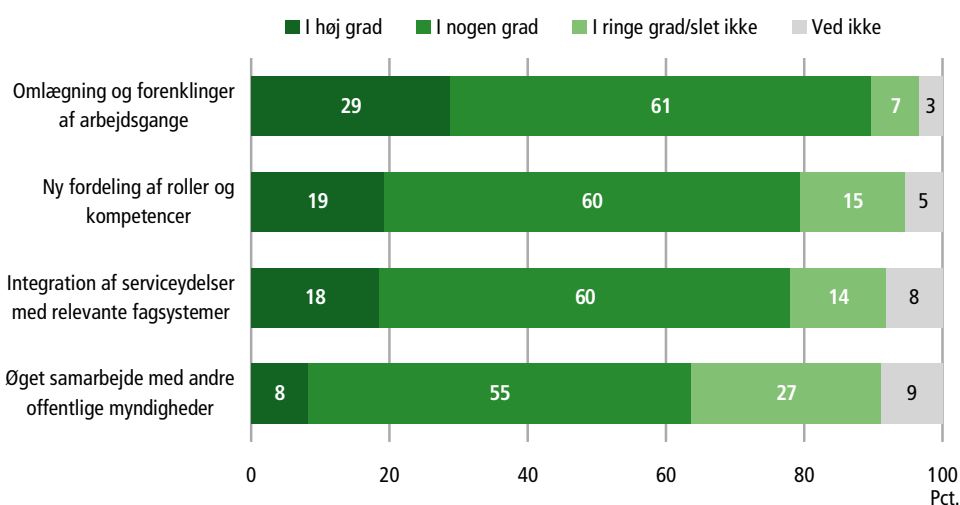
Myndighederne blev bedt om at vurdere, hvordan de seneste to års digitaliseringsprojekter har påvirket opgaveløsningen i form af:

1. omlægning, forenkling af arbejdsgange
2. ny rolle- og kompetencefordeling
3. integration af service med fagsystemer
4. øget samarbejde med andre myndigheder

*Digitaliseringsprojekter medfører øget samarbejde hos 2 ud af 3*

90 pct. af myndighederne har omlagt og forenklet arbejdsgange i høj eller nogen grad – heraf i høj grad hos 29 pct. Ny fordeling af roller og kompetencer, har fundet sted hos 79 pct. og hos 78 pct. resulterer digitaliseringsprojekterne i øget integration af serviceydelser og fagsystemer. Hos næsten to ud af tre myndigheder – 64 pct. – har digitaliseringsprojekterne bevirket et øget samarbejde med andre myndigheder.

Figur 16. Ændringer i opgaveløsningen som følge af digitaliseringsprojekter. 2010



Anm.: Myndighederne blev spurgt: "Har de sidste 2 års digitaliseringsprojekter medført ændringer i forhold til den tidligere opgaveløsning?". Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen.

Myndighederne blev desuden spurgt om det samlede udbytte af de seneste to års digitaliseringsprojekter i form af:

1. bedre kvalitet eller service
2. øget produktion
3. frigørelse af ressourcer

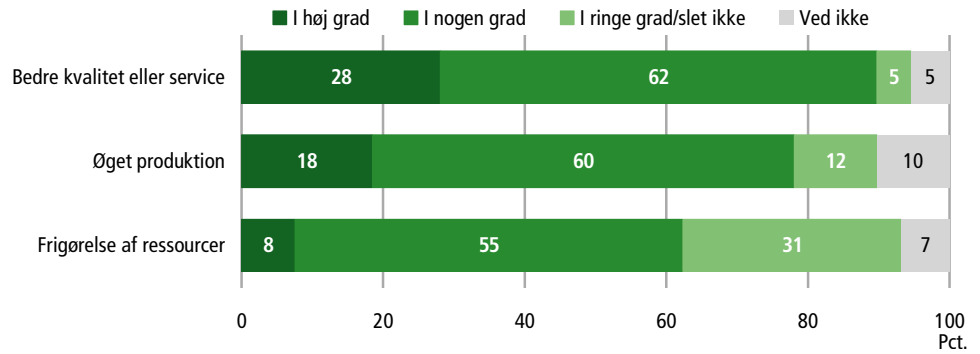
*Udbyttet af digitalisering er ofte bedre kvalitet*

90 pct. har i høj eller nogen grad mærket en bedre kvalitet eller service – heraf 28 pct. i høj grad. Lidt færre – 78 pct. – har haft en øget produktion. Hos 62 pct. har digitaliseringsprojekterne frigjort ressourcer – dog sjældent i høj grad. Udbyttet af digitaliseringen er således i højere grad bedre kvalitet end frigørelse af ressourcer.

*Stigning i produktion og frigørelse af ressourcer*

Der er flere myndigheder i 2010, der mærker et kvantitativt udbytte af digitaliseringsprojekter. Det gælder effekten 'øget produktion' som er steget fra 65 pct. af myndighederne i 2009 til 78 pct. i 2010 (stor eller nogen grad). Tilsvarende er frigørelse af ressourcer steget fra 50 pct. i 2009 til 62 pct. i 2010. Der er dog forsat flere myndigheder, der har frigjort ressourcer i 'ringe grad/slet ikke' end myndigheder der angiver i 'høj grad'.

Figur 17. Udbytte af digitaliseringsprojekter. 2010



Anm.: Myndighederne blev spurgt: "Har de sidste 2 års digitaliseringsprojekter samlet set haft en positiv effekt for organisationen?" Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen. Tallene i søjlerne er afrundede og kan derfor afvige fra de sammenlagte tal i tekstafsnittet

#### Vellykkede it-projekter uden udbytte?

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

## 10. Outsourcing af it-funktioner

### Outsourcing af it-funktioner

I forhold til tre basale it-funktioner blev myndighederne spurgt, i hvilket omfang funktionerne varetages af myndighedens egne medarbejdere eller af eksterne leverandører (private som offentlige) – udlægning til eksterne leverandører er her kaldet outsourcing.

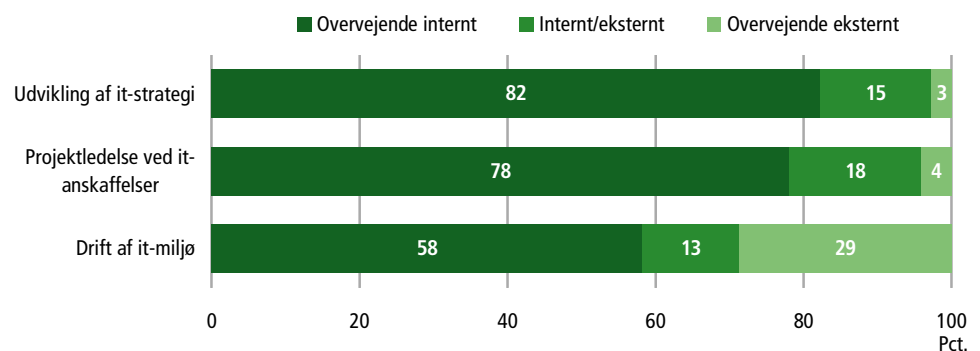
### 3 ud af 10 outsourcer it-drift

De fleste områder løses overvejende af myndighederne selv (figur 18). Udvikling af it løses overvejende internt hos 82 pct., og projektledelse ved it-anskaffelser hos 78 pct. 58 pct. varetager overvejende drift af it-miljø internt, og det er det eneste område, hvor en væsentlig andel – 29 pct. – får løst opgaven overvejende eksternt.

### Færre outsourcer

Der er en stigende tendens til at myndighederne løser opgaverne selv, hvad angår strategi og styring. Således er 'udvikling af it-strategi' steget fra 75 pct. i 2009 til 82 pct. i 2010 og projektledelse ved it-anskaffelser fra 73 pct. til 78 pct. (overvejende intern varetagelse). Omvendt er 'drift af it-miljø' faldet lidt fra 60 pct. i 2009 til 58 pct. i 2010.

Figur 18. Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2010



*Staten outsourcer it-driften oftere end kommunerne* Blandt statslige myndigheder har en forholdsvis høj andel, 47 pct., placeret drift af it-miljø overvejende eksternt mod kun 13 pct. af kommunerne (tabel 18). De mindre kommuner med under 40.000 indbyggere benytter sig i højere grad af eksternt bistand på alle områder, sammenlignet med de større kommuner.

*Krav til it-sikkerhed hos eksterne leverandører* 85 pct. af myndighederne har indarbejdet krav til it-sikkerheden, hvis dele af it-driften varetages eksternt. Blandt de, der overvejende bruger eksterne leverandører, drejer det sig om stort set alle.

Tabel 18. Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
<b>Projektledeelse ved it-anskaffelser</b>					
Overvejende internt .....	78	77	79	67	90
Internt/eksternt .....	18	17	19	30	10
Overvejende eksternt .....	4	6	1	3	0
<b>Udvikling af it-strategi</b>					
Overvejende internt .....	82	83	82	73	90
Internt/eksternt .....	15	14	15	21	10
Overvejende eksternt .....	3	3	3	6	0
<b>Drift af it-miljø</b>					
Overvejende internt .....	58	43	74	73	74
Internt/eksternt .....	13	10	14	9	18
Overvejende eksternt .....	29	47	13	18	8

Anm.: "I hvilket omfang varetages følgende it-funktioner af eksterne leverandører og i hvilket omfang af institutionens egne medarbejdere?"

1 I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

*Hver anden har strategi for it-outsourcing* 48 pct. af alle myndigheder har en strategi for, hvilke it-opgaver der løses internt/eksternt, jf. tabel 16, 'It-styring generelt'.

## 11. Cloud computing

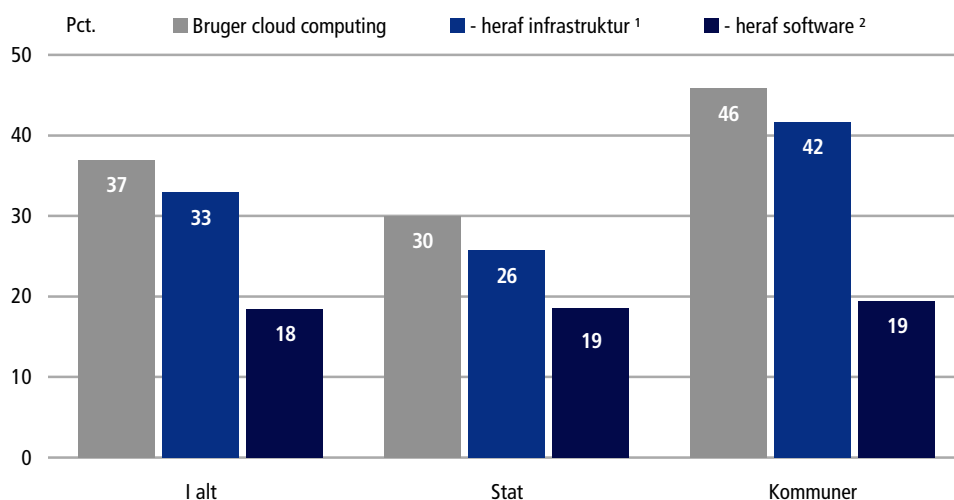
4 ud af 10 bruger cloud computing

37 pct. af offentlige myndigheder bruger cloud computing i større eller mindre omfang. Cloud computing er abonnement på it-services som leveres og benyttes via internettet og hvor ydelsen kan skaleres løbende efter forbrug og behov. Det kan dreje sig om adgang til software eller computerkraft og kan være et alternativ til selv at købe it-produkter.

'It-infrastruktur som service' mest udbredt

Den mest udbredte brug af cloud computing er *it-infrastruktur som service* fra it-leverandører, fx hosting af hjemmesider (33 pct. af alle myndigheder). I modsætning til traditionel hosting, indebærer cloud computing at ydelsen kan tilpasses løbende. Derimod er *software som service*, fx i form af adgang til programpakker, noget mindre udbredt (18 pct.).

Figur 19. Myndigheder med cloud computing. 2010



<sup>1</sup> 'Infrastruktur som service', fx netværk, computerkraft, lagerkapacitet, hosting af hjemmesider mv.

<sup>2</sup> Software som service', fx e-mailsystemer, kontorprogrammer/programpakker mv.

Der er i undersøgelsen valgt en forholdsvis bred definition af cloud computing (se også faktaboks under figuren), hvilket afspejles i udbredelsen. Tallene er endvidere ikke udtryk for at cloud computing anvendes i alle dele af organisationen.

Kommunerne flittigste brugere

Kommunerne har hyppigst taget cloud computing til sig med 46 pct. brugere mod 30 pct. i staten. I såvel stat som kommune indebærer brug af Cloud computing i de fleste tilfælde infrastruktur som service, hvorimod software som service har en forholdsvis lavere udbredelse, især hos de kommunale brugere.

### Cloud computing

Cloud computing er defineret som "abonnement på it-service som benyttes via internettet, fx adgang til software, computerkraft, lagerkapacitet, hosting af hjemmesider m.v. Abonnement kan tilpasses løbende efter forbrug og behov". Undersøgelsen skelner mellem to typer af cloud computing:

- 'Infrastruktur som service', fx netværk, computerkraft, lagerkapacitet, hosting af hjemmesider mv.
- Software som service', fx e-mailsystemer, kontorprogrammer/programpakker mv.

Der findes flere definitioner af cloud computing, og definitionen, der er anvendt i denne undersøgelse, beskriver cloud computing i forholdsvis bred forstand.

### Hvorfor bruge cloud computing?

Cloud computing kan give større fleksibilitet eller besparelser for nogle virksomheder, da kapaciteten (lagerplads, antal brugere mv.) kan skaleres løbende efter behov. Tilsvarende kan virksomheder spare udgifter til dele af it-driften, administration af licenser mv.

Omvendt kan brug af cloud computing stille større krav til internetforbindelsens kvalitet og kapacitet. Tilsvarende kan der være juridiske og sikkerhedsmæssige forhold som skal afklares, hvis myndighedens data skal opbevares hos en cloud computing-leverandør.

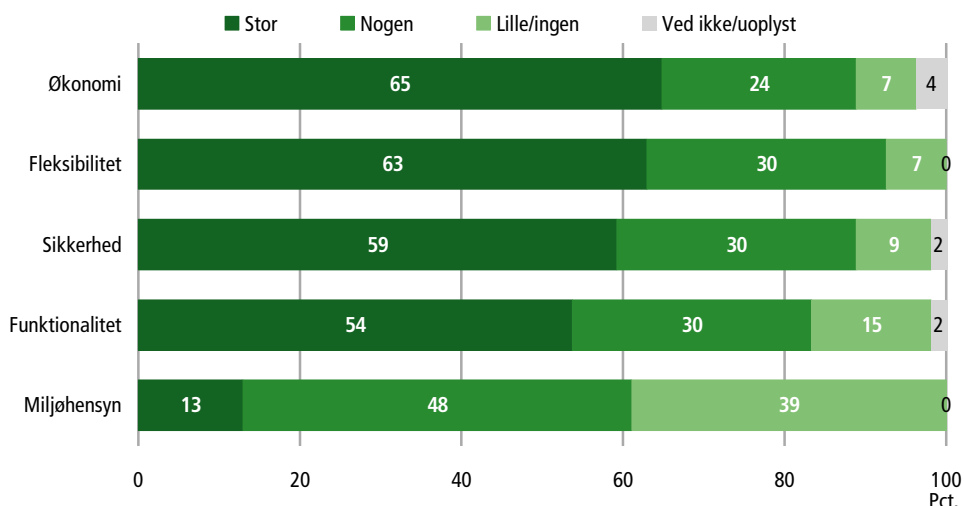
*Myndigheder bruger oftere cloud computing end virksomheder*

De offentlige myndigheder bruger hyppigere cloud computing end private virksomheder, hvor udbredelsen er 30 pct. Konkret bruger 22 pct. af virksomhederne software som service og 23 pct. infrastruktur som service (*Danske virksomheders brug af it 2010*).

*Økonomi vigtigste faktor for brugen af cloud computing*

Den vigtigste faktor for myndighedernes brug af cloud computing er økonomi, med stor betydning for 65 pct. Næsten samme betydning har faktorer som fleksibilitet, sikkerhed og funktionalitet. Mindst betydning har miljøhensyn, som har stor betydning for 13 pct. og nogen betydning for 48 pct.

Figur 20. Faktorer for brug af cloud computing og deres betydning. 2010



*Større kommuner bruger oftest cloud computing*

Blandt kommunerne er der en tendens til, at Cloud computing er mest udbredt blandt de større kommuner med mindst 40.000 indbyggere, dog er der blandt brugerne i de små kommuner flere som både bruger infrastruktur og software som service.

Tabel 19. Offentlige myndigheders brug af cloud computing. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
Bruger cloud computing .....	37	30	46	39	51
- heraf infrastruktur som service .....	33	26	42	39	44
- heraf software som service .....	18	19	19	21	18
- både infrastruktur og software som service ...	16	16	17	21	13
Har it-strategi som omfatter cloud computing ..	12	14	10	12	8

<sup>1</sup> I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

*2 ud af 3 brugere har ikke strategi for cloud computing*

Cloud computing er kun strategisk forankret hos et mindretal af brugerne. Hvor 62 pct. af alle myndigheder har en ajourført it-strategi, så er det kun 12 pct. som har en it-strategi, der omfatter Cloud computing, hvilket svarer til en tredjedel af brugerne af Cloud computing.

## 12. It og miljø

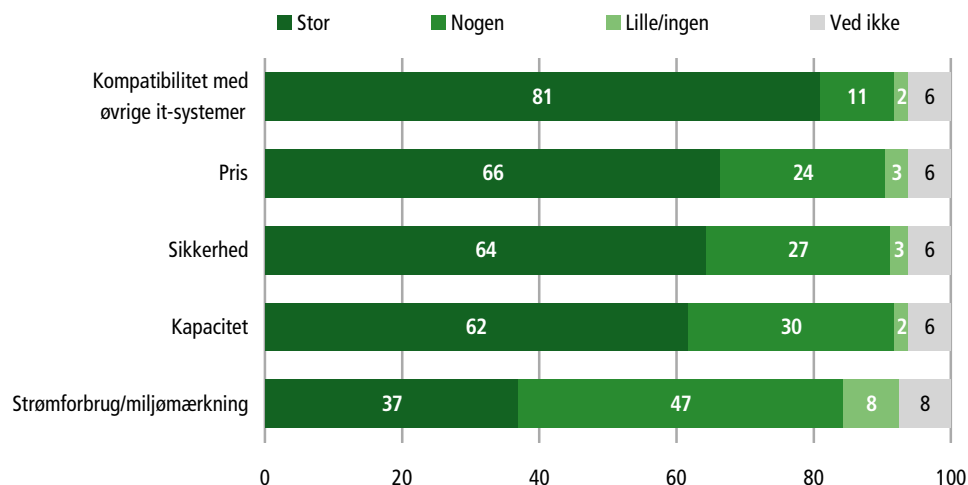
*Kompabilitet er vigtigste faktor ved it-anskaffelser*

Den vigtigste faktor for den seneste anskaffelse af it-udstyr er kompabilitet med øvrige it-systemer, som 81 pct. vurderede til at have stor betydning. Herefter følger faktorerne pris (66 pct.), sikkerhed (64 pct.) og kapacitet (62 pct.).

*Miljøhensyn har mindre betydning*

Mindst betydning blandt anskaffelses-faktorerne har strømforbrug/miljømærkning. Det har dog stor betydning for 37 pct., og det er kun 8 pct. som angiver en lille betydning. De forskellige faktorer er faldet lidt siden 2009; strømforbrug/miljømærkning dog mest, nemlig fra 48 pct. til 37 pct. af myndighederne som angiver stor betydning.

Figur 21. Faktorer for seneste anskaffelse af it-udstyr. 2010



Anm. "Hvilken betydning havde følgende faktorer for institutionens seneste anskaffelse af it-udstyr?".

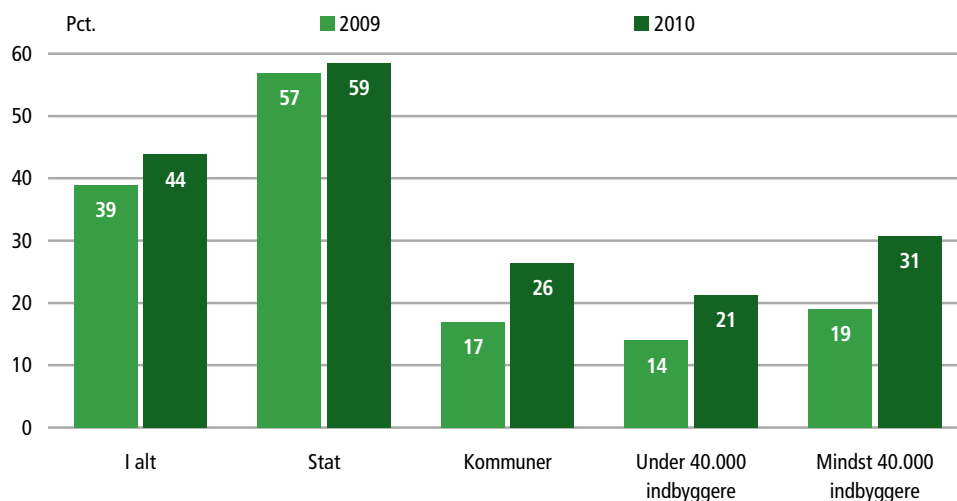
*3 ud af 10 har grøn it-strategi*

Som beskrevet under 9.1. It-strategi har 49 pct. af myndighederne med it-strategi inkluderet 'grøn it' i strategien. Det svarer til at 31 pct. af alle myndigheder har en grøn it-strategi, da ikke alle myndigheder har en it-strategi. Det er en stigning fra 26 pct. i 2009.

*Stigning i udbredelsen af videomøder*

Videomøder anvendes af næsten halvdelen af myndighederne, nemlig 44 pct. Det er en stigning fra 39 pct. i 2009. Videomøder forbindes med energibesparelser gennem et reduceret behov for transport til møder.

Figur 22. Anvender videomøder



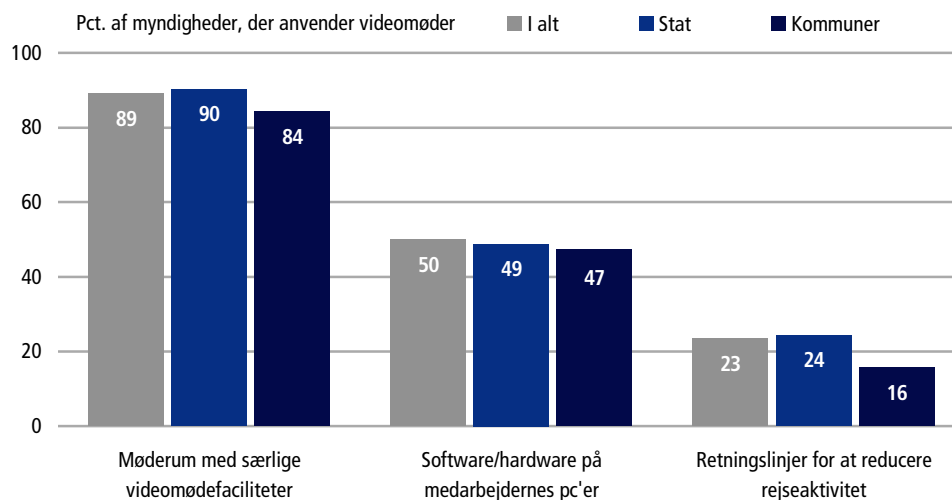
*Størst stigning i videomøder hos kommunerne*

Stigningen er størst blandt kommunerne, hvor andelen er på 26 pct. i 2010 mod 17 pct. i 2009. Kommunerne ligger dog stadig væsentligt under udbredelsen i staten, hvor 59 pct. bruger videomøder. Den større udbredelse i staten kan skyldes, at statslige myndigheder i højere grad har møder mellem landsdele, eller internationale møder.

*Videomøder hyppigere fra møderum end fra pc*

89 pct. af de myndigheder der anvender videomøder, har møderum med særlige videofaciliteter. Hver anden har installeret software og hardware til videomøder på medarbejdernes pc'er. Under hver fjerde – 23 pct. – har retningslinjer for at reducere rejseaktivitet.

Figur 23. Hvordan anvendes videomøder?



Anm.: "Til videomøder, har institutionen noget af følgende?". "Møderum med dedikerede videomødefaciliteter", "Installeret software og hardware til videomøder på medarbejdernes pc'er", "Retningslinjer ell.l. til fremme af videomøder for at reducere ansattes rejseaktivitet".

*Reduktion af energiforbrug*

It har grundlæggende betydning for reduktion af energiforbrug på to måder:

- Reduktion af energiforbrug fra it-udstyr.
- Reduktion af energiforbrug ved hjælp af it i øvrige aktiviteter.

*9 ud af 10 reducerer energiforbrug fra it-udstyr*

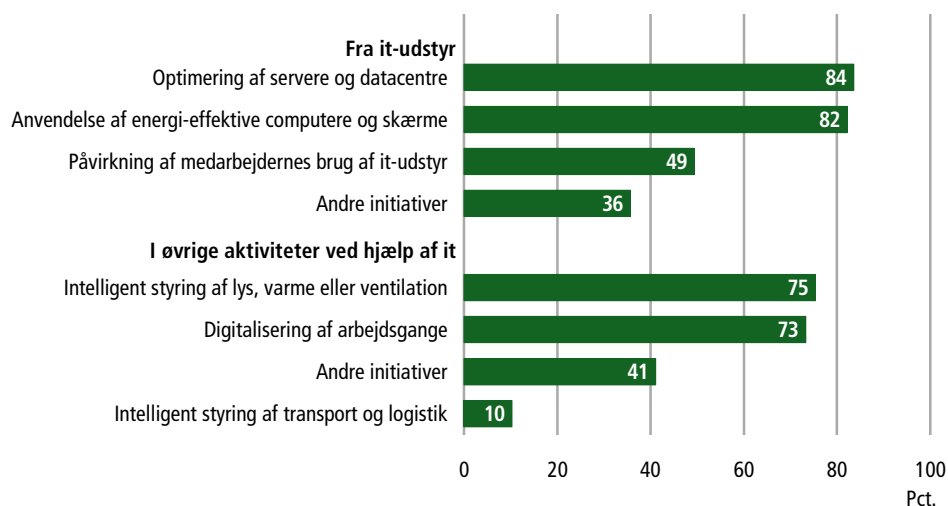
91 pct. har taget initiativ til at reducere energiforbruget fra it-udstyr på mindst ét område. Mest udbredt er optimering af servere og datacentre hvor 84 pct. har reduceret energiforbruget (figur 24). Næsten lige så mange anvender energi-effektive computere og skærme. Holdningspåvirkning er mindre udbredt: 49 pct. har påvirket medarbejdernes brug af it-udstyr ved hjælp af kampagner, retningslinjer eller lignende. 36 pct. har taget andre initiativer end ovennævnte.

*Intelligent styring af lys og varme*

De fleste myndigheder, 90 pct., bruger også it til at reducere energiforbruget i institutionens øvrige aktiviteter. 75 pct. har iværksat intelligent styring af lys, varme eller ventilation og næsten lige så mange, 73 pct. har digitaliseret arbejdsgange. Kun 10 pct. bruger it til intelligent styring af transport og logistik og 41 pct. har taget andre initiativer.



Figur 24. Har taget initiativer til at reducere energiforbrug. 2010



Store kommuner i spidsen

Der er ikke markante forskelle mellem stat og kommune. De største kommuner med mindst 40.000 indbyggere ligger dog lidt foran de mindre kommuner og staten mht. at reducere energiforbruget fra it-udstyr.

Tabel 20.

Har iværksat initiativer til reduktion af energiforbrug. 2010

	I alt <sup>1</sup>	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
			pct.		
<b>Initiativer for at reducere energiforbruget fra it-udstyr</b>	<b>91</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	<b>91</b>	<b>100</b>
Optimering af servere og datacentre	84	73	93	88	97
Anvendelse af energi-effektive computere og skærme	82	79	86	79	92
Påvirkning af medarbejdernes brug af it-udstyr	49	49	50	45	54
Andre initiativer	36	36	33	30	36
<b>It-foranstaltninger for at reducere energiforbruget fra øvrige aktiviteter</b>	<b>90</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	<b>91</b>	<b>100</b>
Intelligent styring af transport og logistik	10	13	7	6	8
Intelligent styring af lys, varme eller ventilation	75	70	81	76	85
Digitalisering af arbejdsgange	73	67	79	70	87
Andre initiativer	41	37	43	45	41

Anm.: "Iværksat initiativer for at reducere energiforbruget fra it-udstyr" er udregnet som de institutioner, som havde mindst ét initiativ ud af fire mulige (se tabel). Samme beregning er sket mht. "Iværksat it-foranstaltninger for at reducere energiforbruget fra øvrige aktiviteter".

Spørgsmålet kan ikke umiddelbart sammenlignes med 2009, hvor der kun blev spurgt overordnet til initiativerne.

1 I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

## 13. Fakta om undersøgelsen

### 13.1 Kilder og metode

*Læs mere i varedeklarationen* På [www.dst.dk/varedeklaration/85486](http://www.dst.dk/varedeklaration/85486) er der en mere omfattende beskrivelse af kilder og metoder.

*Datagrundlag* Besvarelserne er indsamlet august 2010 i en spørgeskemabaseret undersøgelse omfattende stat, regioner og kommuner. Alle landets kommuner og regioner har modtaget spørgeskemaet. Inden for den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater, samt de største uddannelsesinstitutioner (længerevarende og videregående).

*71 pct. har besvaret spørgeskemaet* Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 71 pct. (tabel 21). Svarprocenten er omtrent ens for kommuner og statslige myndigheder; regioner ligger lidt over.

*Tabel 21.* Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor. 2010

	I alt	Stat	Regioner	Kommuner		
				I alt	Under 40.000 indbyggere	Mindst 40.000 indbyggere
	antal					
Udsendt . . . . .	205	102	5	98	40	58
Besvaret . . . . .	146	70	4	72	33	39
	pct.					
Svarprocent . . . . .	71	69	80	73	83	67

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

*Referenceperiode* 2010-undersøgelsen refererer som hovedregel til it-anvendelsen i august 2010.

*'Alle myndigheder'* I figurer og tabeller er it-anvendelsen udregnet for 'alle myndigheder' som en total af stat, regioner og kommuner. Regionerne indgår i totalen, men er ikke vist for sig i figurer og tabeller, grundet det lille antal enheder.

*Besvarelser bygger på kvalificerede skøn* I undersøgelsen er der i flere tilfælde spurgt til omfanget af digital forvaltning, fx hvor stor en del af modtagne dokumenter, der ankommer elektronisk. Besvarelserne i disse spørgsmål repræsenterer kvalificerede skøn over niveauet, snarere end eksakte tal.

*Definitioner* Forklaringer af begreber optræder under de enkelte kapitler.

### 13.2 Mere information

*Tal* Publikationer om den offentlige sektors brug af it kan findes på [www.dst.dk/it](http://www.dst.dk/it). Udvalgte tabeller findes desuden i [www.statistikbanken.dk](http://www.statistikbanken.dk).

*Forrige offentliggørelse* Årspublikationen *Den offentlige sektors brug af it 2009* udkom 18. marts 2010.

*Henvendelse* Martin Lundø (metode, tal), tlf. 39 17 38 73, [mlu@dst.dk](mailto:mlu@dst.dk)  
Peter Søndergaard Rasmussen (tal), tlf. 39 17 36 28, [psr@dst.dk](mailto:psr@dst.dk)