

5. Den offentlige sektors brug af it

5.1 Introduktion

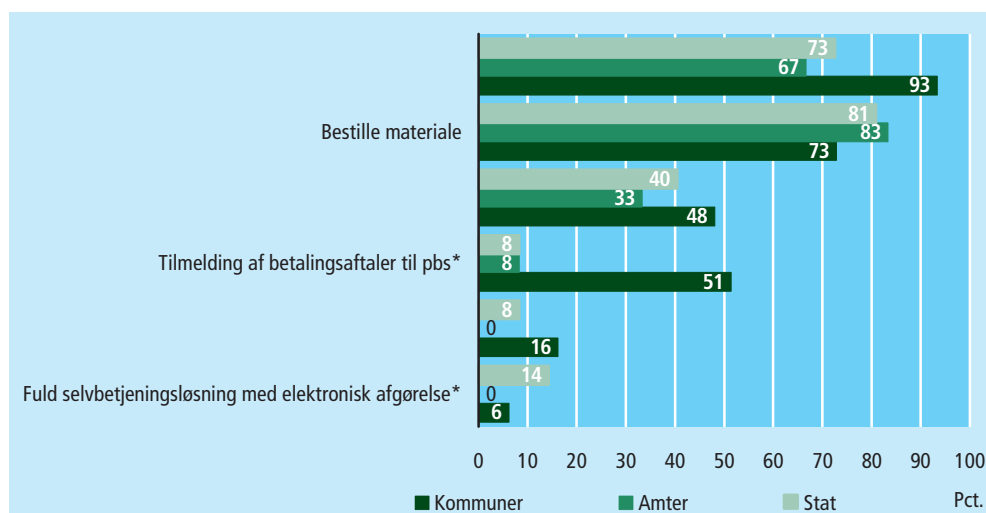
<i>Nyt statistikområde</i>	Behovet for tal om den offentlige sektors brug af it er fremstået i takt med at den offentlige sektor har fået større betydning for det moderne informationssamfund. To faktorer har præget udviklingen. For det første har de seneste års stigende udbredelse af internet-adgang blandt befolkningen og virksomheder skabt et potentiale for digital service, men også en reel efterspørgsel fra brugerside. For det andet antages udvikling af den offentlige sektors it-anvendelse at 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 - virksomheder og befolkning. Hovedparten af resultaterne stammer fra Danmarks Statistiks undersøgelser "Den offentlige sektors brug af it", "Befolkningens brug af internet" og "Danske virksomheders brug af it". Af øvrige kilder er bl.a. anvendt "Bedst på Nettet" og Budgetredegørelsen 2003. Blandt indholdet bl.a. følgende:
<i>Digitale serviceydelser</i>	Langt de fleste myndigheder tilbyder digitale blanketter til borgere og virksomheder. 7 ud af 10 virksomheder med internetadgang kommunikerer med offentlige myndigheder og 4 ud af 10 borgere.
<i>Ekstern kommunikation</i>	Myndighederne modtager hovedsagligt papirpost fra virksomhederne.
<i>Elektronisk sags- og dokumenthåndtering</i>	Kommuner og amter er foran staten med elektronisk sagsstyring, men ikke alle forvaltninger er lige godt med.
<i>Øvrig it-anvendelse</i>	Contents Management Systemer findes hos omkring halvdelen af myndighederne i staten og amterne og hos under en tredjedel af kommunerne.
<i>It-strategi</i>	Infrastruktur og sikkerhed oftest med i it-strategien.
<i>Effekt af digitaliseringsprojekter</i>	Flertallet af offentlige myndigheder har ikke været i stand til at frigøre ressourcer som følge af digitaliseringsprojekter.
<i>Udlægning af administrative funktioner</i>	Kommuner og amter har fælles administration mellem forvaltningerne. Koncernløsninger er derimod ikke udbredt i staten.
<i>Udlægning af it-funktioner</i>	Kommunerne bruger hyppigst konsulenter ved it-anskaffelser.
<i>Barrierer for it og digital forvaltning</i>	Kommunerne har flest problemer med it-strategier. 7 ud af 10 myndigheder savner fælles løsninger og standarder.
<i>It-udgifter</i>	En stor del af myndighederne opprioriterer it-udgifterne i 2003, især på områderne borger- og virksomhedsservice.

5.2 Digitale serviceydelser

Adgang til digitale blanketter hos langt de fleste myndigheder

Hovedparten af de offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter og bestille informationsmateriale via deres hjemmesider (figur 5.1). Hvad angår muligheden for at downloade blanketter, ligger kommunerne med 93 pct. i spidsen foran stat og amter.

Figur 5.1 Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2002



* Enten via funktion på hjemmesiden eller via direkte link til funktion på en ekstern side (fx fælles offentlig side).
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Interaktive løsninger og mindre udbredt

Færre stiller interaktive løsninger til rådighed for brugerne i form af mulighed for at indsende oplysninger vha. webformular. Det drejer sig om 40 pct. i staten, 33 pct. af amterne og 48 pct. af kommunerne. Her forventes dog en mærkbar vækst, i alle tre sektorer frem til udgangen af 2003 til 64 pct. i staten, 92 pct. af amterne og 75 pct. af kommunerne.

Elektronisk selvbetjening mindst udbredt

Mindst udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk "straks-afgørelse". En sådan løsning er endnu kun udbredt til 14 pct. i staten, ingen af de adspurgte amter og 6 pct. af kommunerne. Også her er der en forventning om stor vækst i løbet af 2003 til hhv. 21 pct. i staten, 8 pct. af amterne og 22 pct. af kommunerne. Tal for 2003 bygger på myndighedernes forventninger ved undersøgelsestidspunktet.

Elektronisk betaling mest udbredt hos kommunerne

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 51 pct. af kommunerne giver mulighed for tilmelding til PBS på hjemmesiden mod 8 pct. i stat og amter. Også mht. online betaling ligger kommunerne i spidsen med 16 pct. mod 8 pct. i staten og ingen af amterne. Kommunernes satsning på elektronisk betaling hænger givetvis sammen med et større antal betalinger fra borgere og virksomheder.

Kommunale tal for elektronisk selvbetjening formentlig undervurderet

Tallene i figur 5.1 undervurderer i et vist omfang kommunernes elektroniske selvbetjening. Spørger man således til en række konkrete kommunale serviceydelser, stiger andelen med fuld selvbetjeningsløsning væsentligt. 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.

Anmeldelse af flytning mest digitaliserede løsning i kommunerne

Kommunerne i undersøgelsen blev spurgt til digitaliseringsgraden på en række konkrete områder jf. tabel 5.1. Anmeldelse af flytning er den serviceydelse, der er mest udbygget elektronisk i kommunerne, idet 93 pct. anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (30 pct.), webformularer (30 pct.) eller fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (33 pct.).

*Elektronisk selvbetjening
mht. biblioteker
og måleraflæsning*

Herefter kommer ansøgning om boligstøtte, hvor 86 pct. tilbyder blanketter i én af de tre digitale former, sygedagpenge/refusionsansøgning med 80 pct. og ansøgning om friplads med 72 pct. Fuld elektronisk selvbetjening er mest udbredt på biblioteksområdet¹ (43 pct.), og hver tredje kommune tilbyder elektronisk selvbetjening mht. måleraflæsning.

Tabel 5.1 **Digitale serviceydelser i kommunerne. 2002**

	Ydelse ikke repræsenteret	Information om ydelsen	Muligt at downloade blanketter	Indsende web-formular	Fuld selvbetjeningsløsning
Anmeldelse af flytning	5	2	30	30	33
Ansøgning om boligstøtte	9	6	56	20	10
Sygedagpenge, refusionsansøgning	9	11	60	16	4
Ansøgning om hel eller delvis friplads	15	12	62	10	0
Ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere	16	12	60	9	3
Ansøgning om folkepension	14	15	62	8	1
Opskrivning til dagpleje	20	15	52	11	1
Biblioteksydelser	24	12	7	14	43
Udmeldelse af institution	21	16	48	11	3
Ansøgning om gravetilladelse	31	15	50	5	0
Måleraflæsning mv.	38	10	7	12	32
Ændre sociale pensioner ved skift i indkomsten	28	22	42	7	1
Fødselsanmeldelse	51	16	30	3	0
Tilmelding til skolestart	46	26	25	3	0

Anm. Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på eksternt side.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002

*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 anvender 83 pct. af amterne i undersøgelsen digitale epikriser (udskrivningsbreve fra hospitaler) og 75 pct. bruger digitale recepter (Tabel 5.2). Miljødata formidles digitalt i mere end 2 ud af 3 amter med en forventning om 100 pct. dækning i 2003. 2 ud af 3 amter giver digital adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner - en udvikling, der ikke ventes ændret i 2003.

Tabel 5.2 **Digitale serviceydelser i amterne**

	2002	2003, forventet
	pct. af amterne	
Annoncering af lægestillinger	100	100
Digitale epikriser ¹	83	92
Formidling af miljødata om vand	75	100
Digitale recepter	75	75
Formidling af miljødata om jordforurening	67	100
Annoncering af sygeplejerskestillinger	67	92
Adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner	67	67
Digital oversigt over dag- og døgnspecialtilbud	42	67
Opslag via SUP ²	25	50

¹ Udskrivningsbreve fra hospitaler ² Standardiseret Udtræk af Patientdata

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002

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

Borgernes brug af digitale serviceydelser

Fire ud af ti bruger nettet til at have kontakt med offentlige myndigheder

I 1. halvår 2003 har 40 pct. af befolkningen, benyttet internettet til formål relateret til kontakt med offentlige myndigheder. Til sammenligning med øvrige grupper af private formål som internettet bruges til, kan det nævnes at 66 pct. søger information og benytter on-line services, 62 pct. kommunikerer, 44 pct. til at købe/sælge eller ordne bankforretninger og 16 pct. bruger det til kurser og uddannelse.²

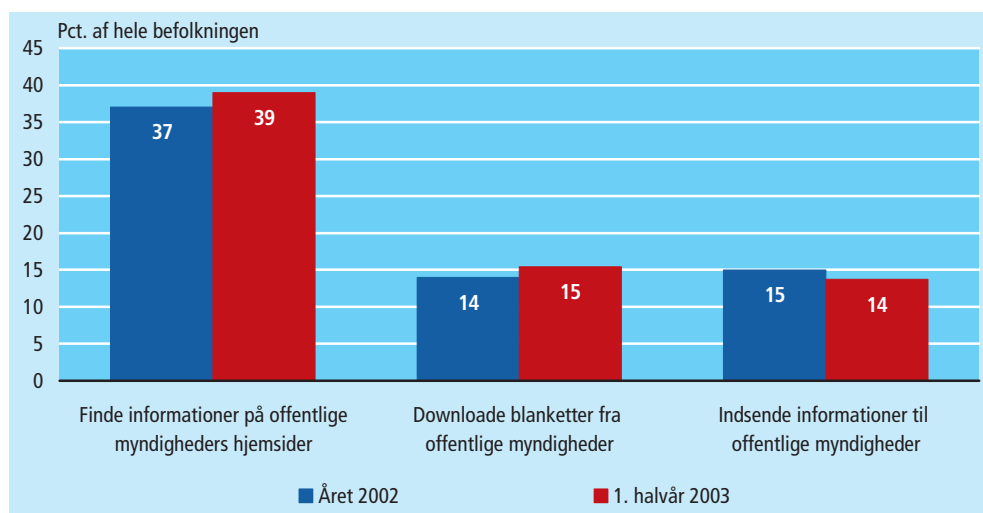
Det er særligt til at finde informationer på hjemmesiderne

I forhold til kontakt med offentlige myndigheder, er det formål, som flest nævner at finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider, med 39 pct. Hhv. 15 pct. og 14 pct. bruger internettet til at downloade blanketter fra offentlige myndigheder og til at indsende informationer til offentlige myndigheder. Det skal bemærkes, at de godt kan have brugt internettet til flere af gruppens formål.

Omtrent ingen udvikling i forhold til 2002

I forhold til 2002 har der ikke været nogen særlig udvikling i andelen af befolkningen som bruger internettet med disse formål, se nedenstående figur. Der har dog været en lille stigning i andelen der bruger internettet til at finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider, med 37 pct. i 2002 og 39 pct. i 1. halvår 2003.

Figur 5.2 **Befolkningens brug af digitale serviceydelser**



Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 1. halvår 2003.

Flere mænd bruger nettet til at kontakte det offentlige

Det er mere udbredt blandt mænd end kvinder at bruge internettet til disse typer af formål. Der var 45 pct. af mændene som i 1. halvår 2003 havde brugt internettet til at komme i kontakt med offentlige myndigheder, mod 35 pct. af kvinderne. Forskellen mellem de to køn er særlig stor ved formålet at finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider. 44 pct. af mændene har brugt internettet til dette formål, mod 34 pct. af kvinderne.

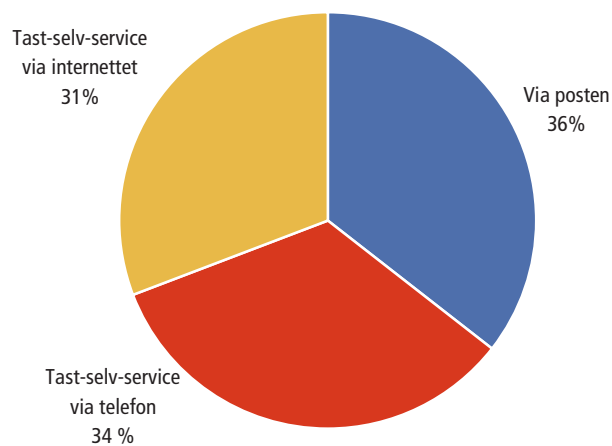
Tabel 5.3 **Befolkningens brug af digitale serviceydelser. 1. halvår 2003**

	I alt	Mænd	Kvinder
	pct. af hele befolkningen		
Kontakt med offentlige myndigheder	40	45	35
Finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider	39	44	34
Downloade blanketter fra offentlige myndigheder	15	19	12
Indsende informationer til offentlige myndigheder	14	18	10

Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 1. halvår 2003.

² For en nærmere gennemgang af befolkningens formål med brug af internettet se afsnit 3.5.

Figur 5.3 Indsendelse af selvangivelse. 2002



Anm. Pct. af rettede selvangivelser
 Kilde: Told & Skat, 2003.

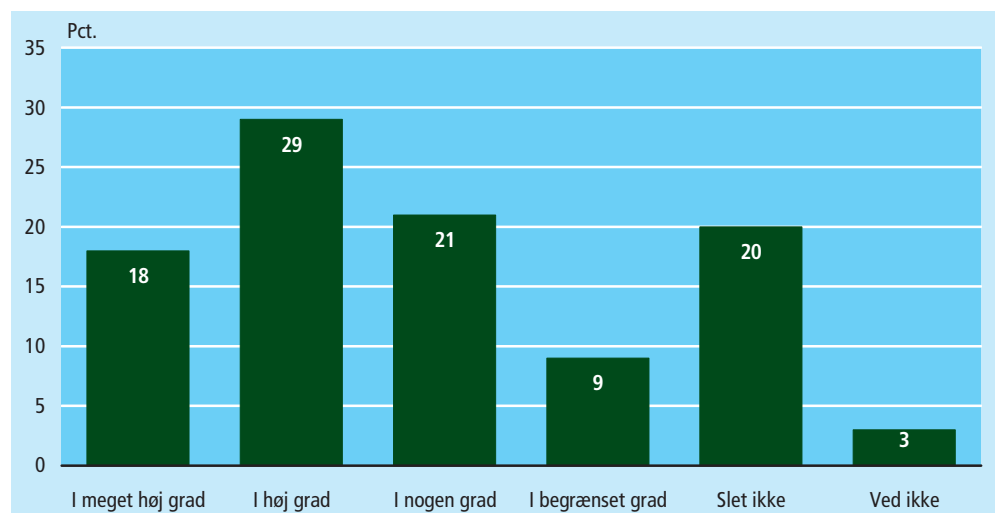
2 ud af 3 borgere indberetter via telefon eller internet

Blandt de borgere, der i 2002 indberettede selvangivelse, angiver knap 31 procent at have brugt tast-selv-service via internettet, ca. 34 procent har benyttet sig af tast-selv-service via telefon, og 36 procent har sendt deres selvangivelse med posten (fig. 5.3). Det er således næsten 2 ud af 3 borgere, som anvender en automatiseret løsning.

Tilslutning til at belønne netbaseret brug af offentlig service

Ifølge figur 5.4, mener 68 procent af de adspurgte i nogen eller højere grad at det offentlige bør dele gevinsten ved brug af netbaserede service med de borgere, som ved brugen sparer det offentlige for ressourcer. 29 procent af de adspurgte er enten enige i begrænset grad eller ikke enige.

Figur 5.4 Andel af befolkningen, der synes det er rimeligt at belønne brug af offentlig service via internettet. 2002



Kilde: PLS Rambøll Management, Den digitale borger 2002.

Virksomhedernes brug af digitale serviceydelser

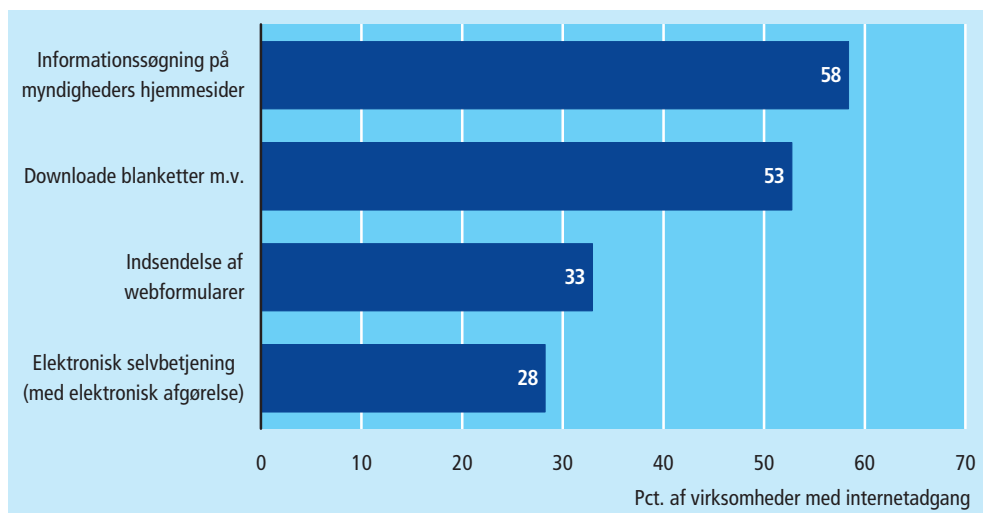
7 ud af 10 kommunikerer med det offentlige via internettet

Virksomhedernes kommunikation med det offentlige er delt op på fire områder (se figur 5.5). I alt 7 ud af 10 virksomheder bruger internettet til kommunikation med det offentlige på mindst ét af de fire områder.

Hver anden downloader blanketter hos offentlige myndigheder

Næsten 6 ud af 10 virksomheder med internetadgang søger informationer på offentlige myndigheders hjemmesider og lidt mere end hver anden virksomhed har downloadet blanketter mv. Hver tredje har indsendt oplysninger i webformular - fx i forbindelse med personlig ansøgning eller indberetning, og næsten lige så mange har anvendt elektronisk selvbetjening med automatisk elektronisk afgørelse.

Figur 5.5 Virksomhedernes brug af digitale serviceydelser. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it 2002.

Alle brancher i kontakt med offentlige myndigheder

Kommunikation med offentlige myndigheder er ét af de anvendelsesområder, hvor der ikke er den store forskel mellem branchegrupperne. De større virksomheder er lidt oftere tilbøjelige til at kommunikere med det offentlige sammenlignet med de mindre virksomheder.

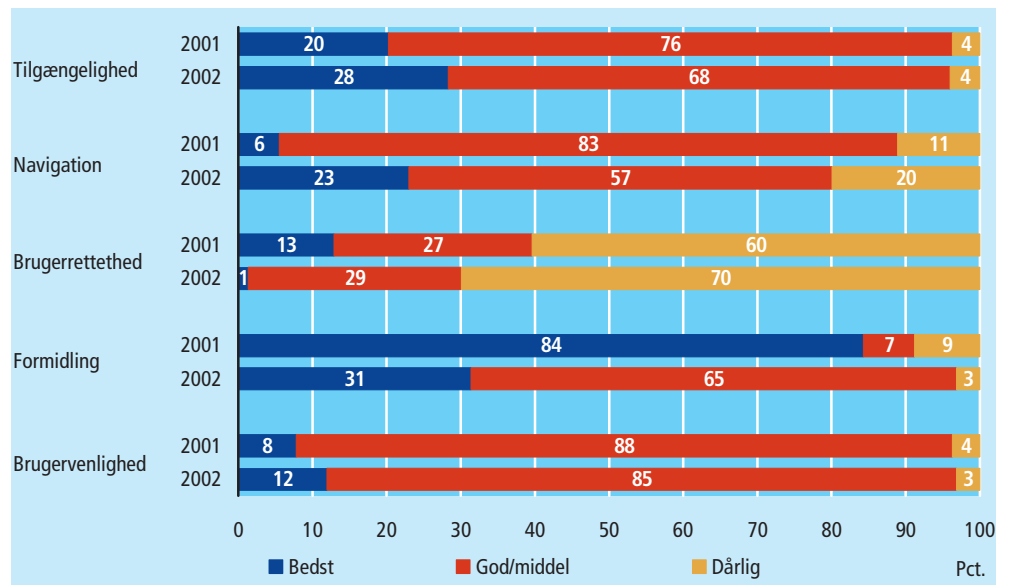
Brugervenlighed på myndighedernes hjemmesider

Undersøgelsen "Bedst på nettet" har undersøgt udviklingen i brugervenligheden på offentlige myndigheders hjemmesider.

Statslige hjemmesider holder trit med brugervenlighed

Hvad angår statslige hjemmesider er der generelt ikke sket de store ændringer fra 2001 til 2002, jf. figur 5.6. Det skal dog bemærkes, at "Bedst på Nettet's" krav til hjemmesidernes brugervenlig er blevet skærpet. Således, kan det siges at de statslige hjemmesiders brugervenlighed er fulgt med udviklingen i kravene, men uden markante forbedringer. Samlet set er andelen af hjemmesider med bedømmelsen "bedst" steget fra 8 procent til 12 procent, til trods for de skærpede krav.

Figur 5.6 Brugervenlighed på hjemmesider under statslig forvaltning



Anm. "Bedst" betyder, at over 80 pct. af Bedst på Nettet's krav er opfyldt, "God/middel" at 40-79 pct. er opfyldt og "Dårlig" betyder, at under 40 pct. er opfyldt.

Kilde: Danmarks Statistik, Bedst på Nettet, 2002.

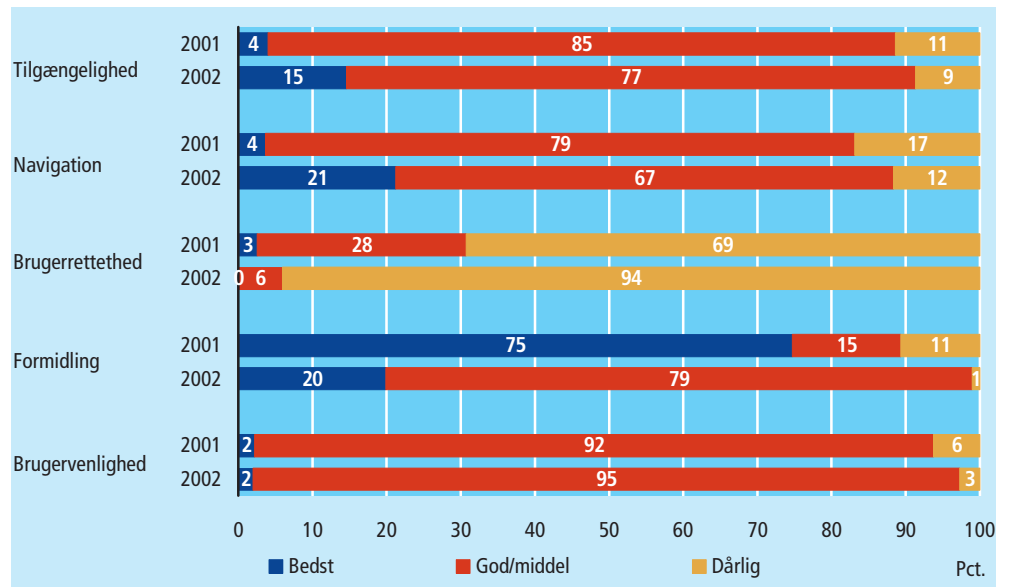
Statslige hjemmesiders formidling forringet

For 2002 er det udelukkende brugerrøtethed og formidling, der ikke er blevet bedømt mere positivt end året før. Formidling har oplevet den største ændring i bedømmelse, med et fald på over 50 procent point i forhold til året før. Alt i alt tyder det på, at de statslige hjemmesider har flere problemer med at indrette hjemmesiderne i overensstemmelse med brugernes behov og forudsætninger. Selvom navigation har en højere procentdel med bedømmelsen "dårlig" end året før, er stigningen i andelen af bedømmelsen "bedst" endnu højere.

Amtslige og kommunale hjemmesider mangler brugerrøtethed

Ligesom det er tilfældet for staten, er det også brugerrøtethed der bedømmes dårligt på hjemmesider i amter og kommuner (figur 5.7). I forhold til 2001, er det sket forbedringer med hensyn til bedømmelsen af tilgængelighed og navigation i 2002, hvorimod formidling bedømmes betydelig dårligere end i 2001. Samlet set er bedømmelsen af hjemmesider i amter og kommuner i 2002 ikke markant ændret fra 2001, men det er dog sket forskydninger i bedømmelserne af de enkelte kriterier.

Figur 5.7 Brugervenlighed på hjemmesider i amter og kommuner



Anm. "Bedst" betyder at over 80 pct. af Bedst på Nettets krav er opfyldt, "God/middel" at 40-79 pct. er opfyldt og "Dårlig" betyder at under 40 pct. er opfyldt.

Kilde: Danmarks Statistik, Bedst på Nettet, 2002.

5.3 Ekstern kommunikation

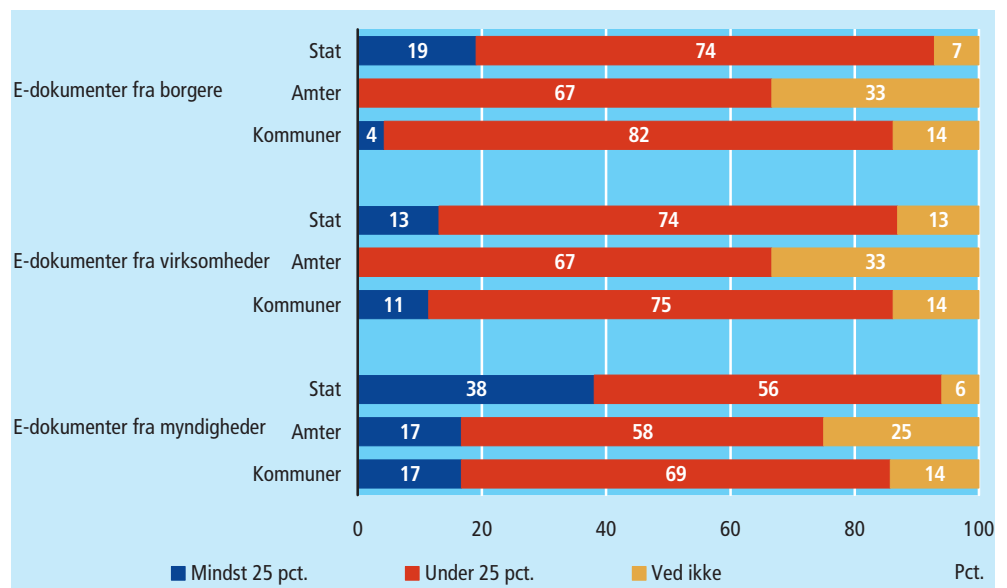
De fleste dokumenter modtages som papir

Myndighederne blev spurgt om hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.)³, der ankommer elektronisk, fx via e-post. De fleste myndigheder modtager under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere, virksomheder eller andre myndigheder (figur 5.8).

Hovedsaligt papirpost fra borgere og virksomheder

Fra borgerne modtog 19 pct. i staten mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk, ingen af amterne og 4 pct. af kommunerne. Fra virksomhederne modtog 13 pct. i staten mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk, ingen af amterne og 11 pct. af kommunerne. Disse andele kan dog være højere, da en del af myndighederne ikke kunne angive omfanget.

Figur 5.8 Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Mere elektronisk kommunikation mellem myndigheder

Fra andre myndigheder er omfanget af e-dokumenter noget større, ikke mindst inden for staten, hvor 38 pct. modtog mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk og tilsvarende 17 pct. i amter og kommuner. De statslige myndigheder kommunikerer altså hyppigere elektronisk med andre myndigheder, sammenlignet med amter og kommuner.

Kun få modtager mindst halvdelen af dokumenterne elektronisk

Det er dog en noget mindre del af myndighederne, der modtager mindst halvdelen af deres dokumenter fra andre myndigheder elektronisk. Det drejer sig om 15 pct. af de statslige myndigheder, 8 pct. af amterne og 6 pct. af kommunerne.

Kommunikation i XML-format har endnu ringe udbredelse

Myndighederne blev også spurgt om kommunikation i XML-format. 8 pct. i staten, ingen amter og 5 pct. af kommunerne bruger XML-format i kommunikationen med andre myndigheder. Denne andel forventer myndigheder vil stige markant i løbet af 2003 til 33 pct. i staten, 42 pct. af amterne og 17 pct. af kommunerne. XML er valgt som fælles grundlag for udveksling af data i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og private virksomheder.

³ Ved "dokumenter" ses der bort fra uformel e-post (fx korte meddelelser, svar m.m.)

5.4 Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Hvad er ESDH? ESDH omfatter it-systemer der har til formål at digitalisere og automatisere dokumenter og de forbundne arbejdsgange. Formålet kan være effektivisering eller kvalitative fordele - fx bedre overblik over sagsbehandlingen.

I undersøgelsen skelnes mellem tre trin:

1. Klassisk elektronisk journaliseringssystem, dvs. med elektronisk lagring af oplysninger om sager og akter (fx modtagelsesdato, afsender m.m.)
2. Elektronisk dokumenthåndteringssystem, dvs. med elektronisk registrering og lagring af selve dokumenterne (scannede eller egenproducerede)
3. Elektronisk sagsstyring, dvs. som også understøtter selve sagsforløbet (work flow mellem sagsbehandlere)

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

Stort flertal har elektronisk journal Et stort flertal af myndighederne har et elektronisk journaliseringssystem til registrering af dokumenter og akter (tabel 5.4). Det gælder alle amter i undersøgelsen, 92 pct. af de statslige myndigheder og 79 pct. af kommunerne.

Elektronisk dokumenthåndtering hos 2 ud af 3 amter og kommuner Elektronisk dokumenthåndtering findes hos 46 pct. af de statslige myndigheder, 67 pct. af amterne og 61 pct. af kommunerne. En egentlig elektronisk sagsstyring, altså hvor selve sagsforløbet understøttes elektronisk, findes hos færre, nemlig 18 pct. i staten, 58 pct. af amterne og 38 pct. af kommunerne.

Tabel 5.4 Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Elektronisk journaliseringssystem	92	100	79	72	91
Elektronisk dokumenthåndteringssystem	46	67	61	59	67
Elektronisk sagsstyring	18	58	38	36	41
Elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger	•	17	13	13	14

Anm. Det forudsættes, at systemer til elektronisk sagsstyring også indeholder dokumenthåndterings- og journaliseringssystemer. Amter og kommuner omfatter anvendelse i én, flere eller alle forvaltninger.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Kommuner og amter foran staten med elektronisk sagsstyring ... De statslige myndigheder er således kendtetegnet ved mindre udbredelse, når det kommer til den mere dybdegående anvendelse af ESDH. Modsat gælder det blandt de kommuner der anvender elektronisk journalisering, at en forholdsvis stor andel har taget skridtet videre til de mere avancerede systemer. Det gælder såvel små som store kommuner.

... men ikke alle forvaltninger er med Det er dog ikke alle kommunale og amtslige forvaltninger, der anvender ESDH i fuld udstrækning. 17 pct. af amterne og 13 pct. af kommunerne anvender elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger. Det må antages, at de fleste statslige myndigheder anvender det samme system i hele forvaltningen.

Forventning om markant vækst i elektronisk sagsstyring

Der er store forventninger til væksten i 2003. I staten forventer 40 pct. og i kommunerne 51 pct. at have elektronisk sagsstyring frem mod udgangen af 2003. Amterne derimod forventer ingen stigning som helhed. Dog forventes den interne udbredelse til forvaltninger i både amter og kommuner at stige markant. 50 pct. af amterne forventer således at have indført elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger i 2003 og det tilsvarende gælder for 37 pct. af kommunerne.

Mindre præcision i forudsigelser

Tal for 2003 bygger på myndighedernes forventninger på undersøgelsestidspunktet. Forudsigelser på it-området er typisk forbundet med en del usikkerhed og bør derfor kun bruges som overordnede strømpile for udviklingen.

5.5 Øvrig it-anvendelse

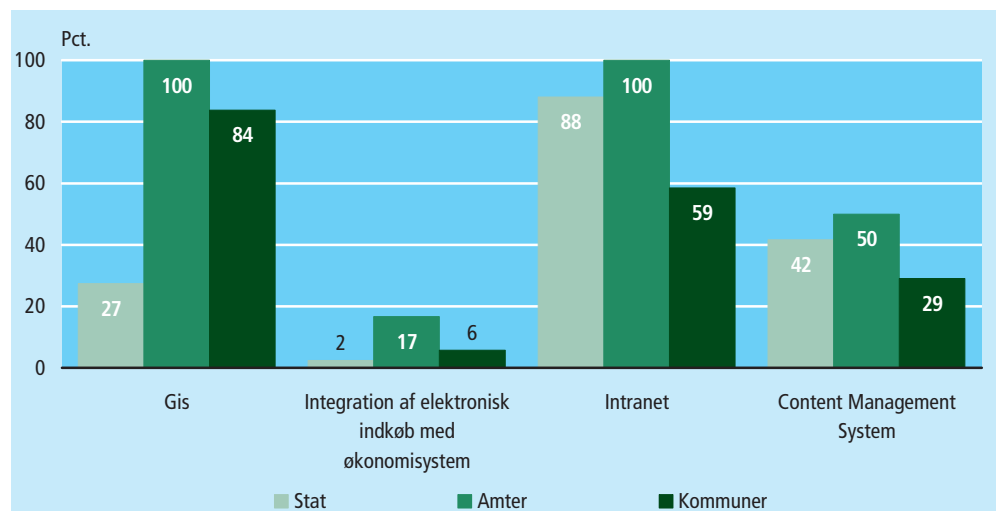
Amter og kommuner bruger GIS

Alle amter i undersøgelsen og 84 pct. af kommunerne anvender GIS (Geografisk Informations System). Andelen er væsentligt lavere blandt statslige myndigheder, hvor kun 27 pct. bruger GIS (figur 5.9). Den større udbredelse i kommuner og amter hænger sammen med deres egenproduktion af såvel geografiske som administrative data, fx i forbindelse med lokalplanlægning m.m.

Elektronisk indkøb ikke integreret med økonomisystem

Elektronisk indkøb, fx via internet, er som hovedregel ikke integreret med den offentlige sektors økonomisystemer. Kun i få amter, i 6 pct. af kommunerne og hos 2 pct. i staten eksisterer denne integration. Det betyder ikke, at der ikke handles over internet m.m., men at købet ikke er forbundet med funktioner i økonomisystemet, således at papirgange og dobbelt behandling af oplysninger undgås.

Figur 5.9 Øvrige it-systemer. 2002



Anm. Ved GIS - Geografisk Informations System - forstås et system til visning af temakort m.m. på baggrund af adm. oplysninger. Ved intranet forstås hjemmesider til internt brug. Contents Management System betegner et databasestyret system til produktion og publicering af hjemmesider.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Intranet dominerende i staten og amterne

Intranet findes i alle amter i undersøgelsen, hos 88 pct. i staten og i 59 pct. af kommunerne. Blandt kommunerne med mindst 15.000 indbyggere har 74 pct. intranet mod 51 pct. blandt kommunerne med under 15.000 indbyggere.

Content Management Systemer i vækst

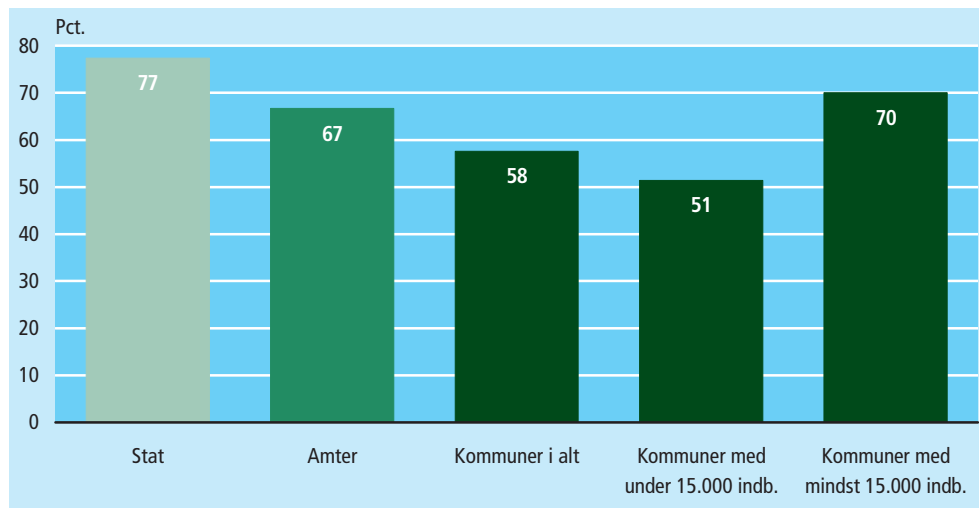
Content Management Systemer, dvs. til produktion og publicering af hjemmesider, findes i halvdelen af myndighederne i staten og amterne og i under en tredjedel af kommunerne. I de større kommuner er udbredelsen 46 pct. og i de mindre er den 21 pct. Antallet af myndigheder med Content Management System forventes at stige relativt med 50 pct. i løbet af 2003.

5.6 It-strategi

It-strategi hos hovedparten

Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi. Flest i staten, nemlig 77 pct., 67 pct. af amterne og 58 pct. af kommunerne (figur 5.10). De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører dog deres it-strategi omtrent i lige så stor udstrækning som amterne og staten.

Figur 5.10 Myndigheder med ajourført it-strategi. 2002



Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste 2 år.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Infrastruktur og sikkerhed oftest med i it-strategien

Indholdet af it-strategien er hyppigst it-infrastruktur og it-sikkerhed som begge omfattes af langt de fleste it-strategier i alle tre sektorer (tabel 5.5). Herefter kommer borger- og virksomhedsservice, som er mest udbredt i amterne og kommunerne. Amterne er med 88 pct. længst fremme med strategi for elektronisk indkøb, fulgt af kommunerne med 43 pct. og staten med 25 pct.

Tabel 5.5 It-strategiens indhold. 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct. af myndigheder med it-strategi				
It-infrastruktur	97	75	92	92	92
It-sikkerhed	92	88	87	92	80
Borger- og virksomhedsservice	60	88	72	65	82
Elektronisk indkøb	25	88	43	36	53
Retningslinier for borgerhenvendelser	31	50	63	68	55
Telefoni	25	50	40	42	37

Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste 2 år.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Omgivelserne påvirker it-strategien i amter og kommuner

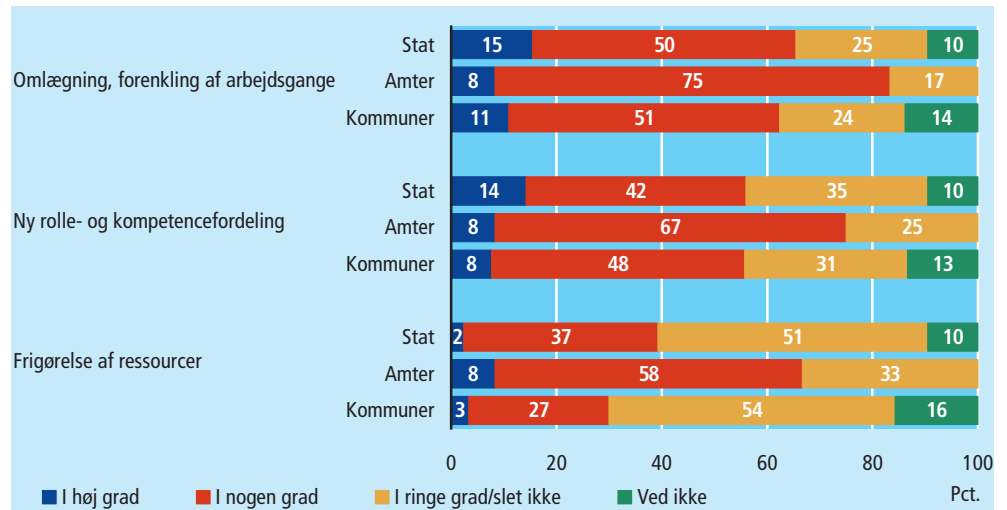
Det generelle billede er, at staten ligger lidt foran mht. strategi for it-infrastruktur og it-sikkerhed. Amterne og kommunerne har til gengæld noget hyppigere strategi for eksterne relationer til borgere og virksomheder, elektronisk indkøb og telefoni.

5.7 Effekt af digitaliseringsprojekter

Digitalisering medfører ændring i opgaveløsningen

Ud over den direkte betydning for borgere og virksomheder, har digitaliseringsprojekter også betydning for myndighedernes interne organisation. Hyppigt medfører projekterne omlægninger og forenklinger af arbejdsgange. Dette sker hos 6 ud af 10 myndigheder i nogen eller høj grad (figur 5.11). Nye roller og kompetencer er en konsekvens hos næsten lige så mange myndigheder. Amterne har i højere grad end staten og kommunerne haft effekt af digitaliseringsprojekter.

Figur 5.11 Effekt af digitaliseringsprojekter. 2002



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 2002.

Flertallet har ikke mærket frigørelse af ressourcer ...

I mere end hvert andet tilfælde medfører projekterne ingen eller ringe frigørelse af ressourcer inden for stat og kommune. Det kan skyldes, at projekterne endnu ikke har givet ressourcemæssigt afkast. Imidlertid findes også en anden sammenhæng: De myndigheder, der har omlagt arbejdsgange og kompetencefordeling i forbindelse med digitaliseringsprojekter, oplever hyppigere frigørelse af ressourcer end de, der ikke har lagt om.

... bortset fra de myndigheder, der har omlagt arbejdsgange

Således viser beregninger, at 50 pct. af de myndigheder der har omlagt arbejdsgange har oplevet frigørelse af ressourcer fra digitaliseringsprojekter mod 5 pct. af de myndigheder, der i ringe grad har omlagt arbejdsgange. En lignende effekt ses i forhold til ny rolle- og kompetencefordeling.

5.8 Udlægning af administrative funktioner

Hvor løses de administrative funktioner?

Udviklingen inden for den offentlige sektors it-anvendelse har fremmet mulighederne for at danne administrative fællesskaber eller udlicitere administrative funktioner. Myndighederne i undersøgelsen har i forhold til fem administrative funktioner angivet, hvor disse overvejende varetages.

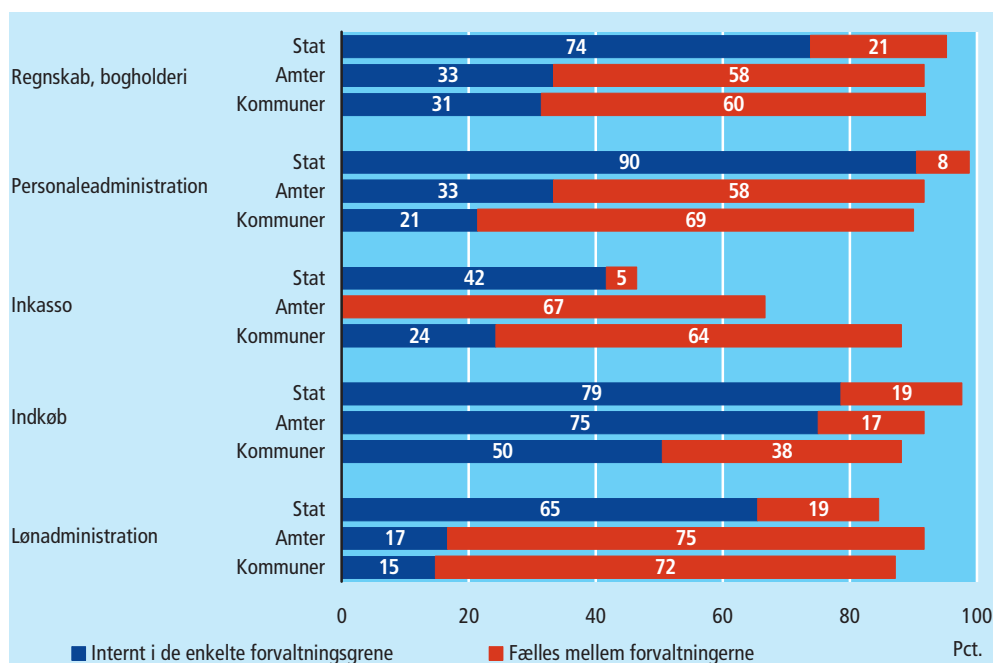
Kommuner og amter har fælles administration mellem forvaltningerne

I næsten alle amter og kommuner varetages funktionerne internt i organisationen - enten internt i de enkelte forvaltningsgrene eller som en fælles funktion mellem forvaltningerne (figur 5.12). Det gælder også funktionen indkøb, som i højere grad end de øvrige er lagt ud til de enkelte forvaltninger.

Koncernløsninger ikke udbredt i staten

I staten svarer "Internt" til Internt i institutionen (styrelsen, departementet, uddannelsesinstitutionen) og "Fælles" til Administrativ fællesfunktion med institutioner inden for koncernen (ministerområdet som helhed). På det statslige område varetages administrationen typisk inden for koncernen og i langt de fleste tilfælde også inden for den enkelte institution⁴.

Figur 5.12 Intern varetagelse af administration. 2002



Anm. For statslige myndigheder svarer "Internt" til Internt i institutionen og "Fælles" til Administrativ fællesfunktion med institutioner inden for koncernen (ministerområdet som helhed). De øvrige svarmuligheder for alle myndigheder var Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder, Hos private leverandører og Ved ikke/ikke relevant.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Få lægger administrative funktioner ud

I alle tre sektorer er det få myndigheder, der har lagt de administrative funktioner uden for organisationen, dvs. i fællesfunktion med andre myndigheder eller hos private leverandører - se tabel 5.7 under bilagstabeller. Stort set ingen anvender private leverandører på disse områder, og kun få har lagt funktionerne ud i fællesfunktioner med andre myndigheder. Det drejer sig hyppigst om lønadministration, hvor opgaven løses sammen med andre myndigheder i hvert tiende tilfælde.

Små kommuner indgår hyppigere i administrative fællesskaber

De mindre kommuner med under 15.000 indbyggere indgår i højere grad end de større kommuner i administrative fællesskaber. Det drejer sig især om områderne inkasso, løn- og personaleadministration.

⁴ Den lave statslige andel, der varetager inkasso internt er et udtryk for at denne funktion ikke er relevant for en del statslige myndigheder.

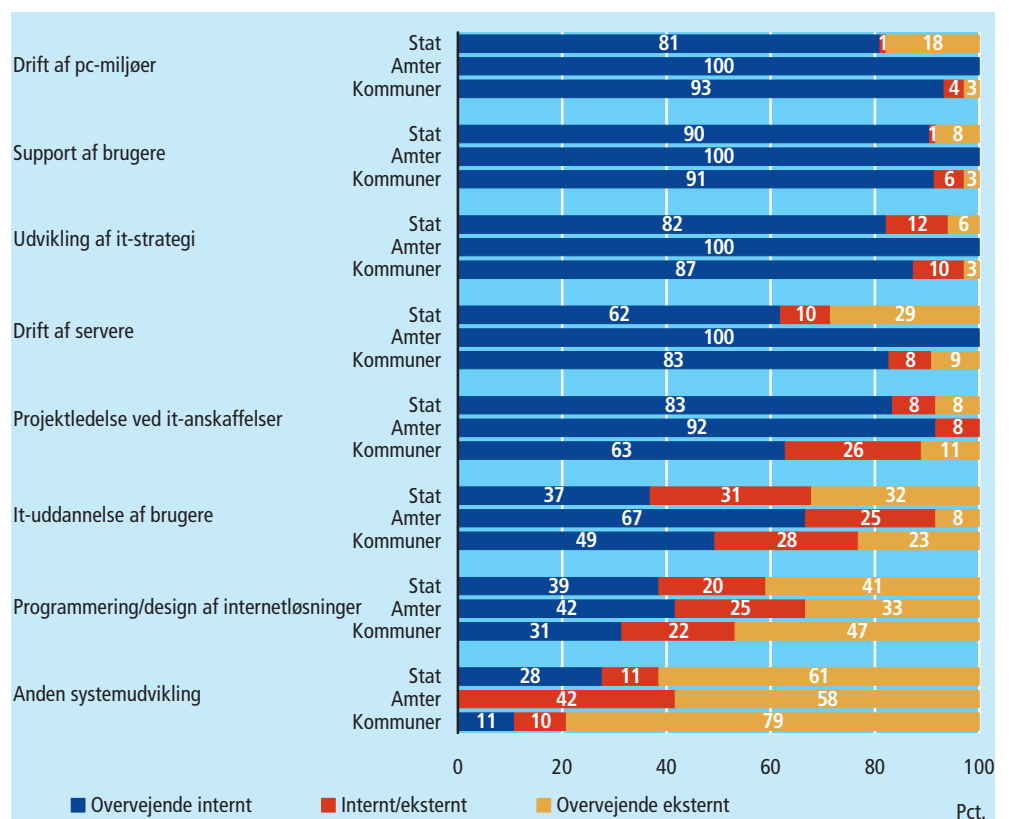
5.9 Udlægning af it-funktioner

Outsourcing af it-funktioner I forhold til it-funktioner, blev myndighederne spurgt, i hvilket omfang de varetages af eksterne leverandører (private som offentlige) eller af myndighedens egne medarbejdere.

Drift af pc-miljø og brugersupport løses internt Visse områder løses altovervejende af myndighederne selv (figur 5.13). Det drejer sig om drift af pc-miljøer, support af brugere og udvikling af it-strategi. Også drift af egne servere varetages hovedsageligt internt. Dog har omkring en tredjedel af de statslige institutioner lagt denne opgave eksternt.

Kommunerne bruger hyppigst konsulenter ved it-anskaffelser Projektledelse ved it-anskaffelser er, ligesom udvikling af it-strategi, placeret internt hos et stort flertal. Dog har mere end en tredjedel af kommunerne placeret denne funktion delvist eller overvejende eksternt. It-uddannelse af brugere ligger fordelt stort set ligeligt mellem intern og eksternt varetagelse i staten og kommunerne. I amterne ligger denne opgave overvejende internt hos to tredjedele.

Figur 5.13 Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2002



Anm. Figuren er eksklusiv "uoplyst" (1 pct. af besvarelserne)
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Systemudvikling løses overvejende eksternt Programmering/design af internetløsninger løses i lidt højere grad eksternt end af myndighederne selv, specielt i kommunerne. Anden systemudvikling er det eneste område, hvor eksterne leverandører dominerer billedet. De statslige institutioner løser i højere grad systemudvikling internt end amterne og kommunerne.

5.10 Barrierer for it generelt

It-udgifter er højere end forventet

Den mest dominerende barriere for it generelt er, at it-udgifter er højere end forventet. Dette er et problem for mere end 6 ud af 10 myndigheder (figur 5.14). Amterne og kommunerne tillægger hyppigere denne barriere stor betydning end de statslige myndigheder.

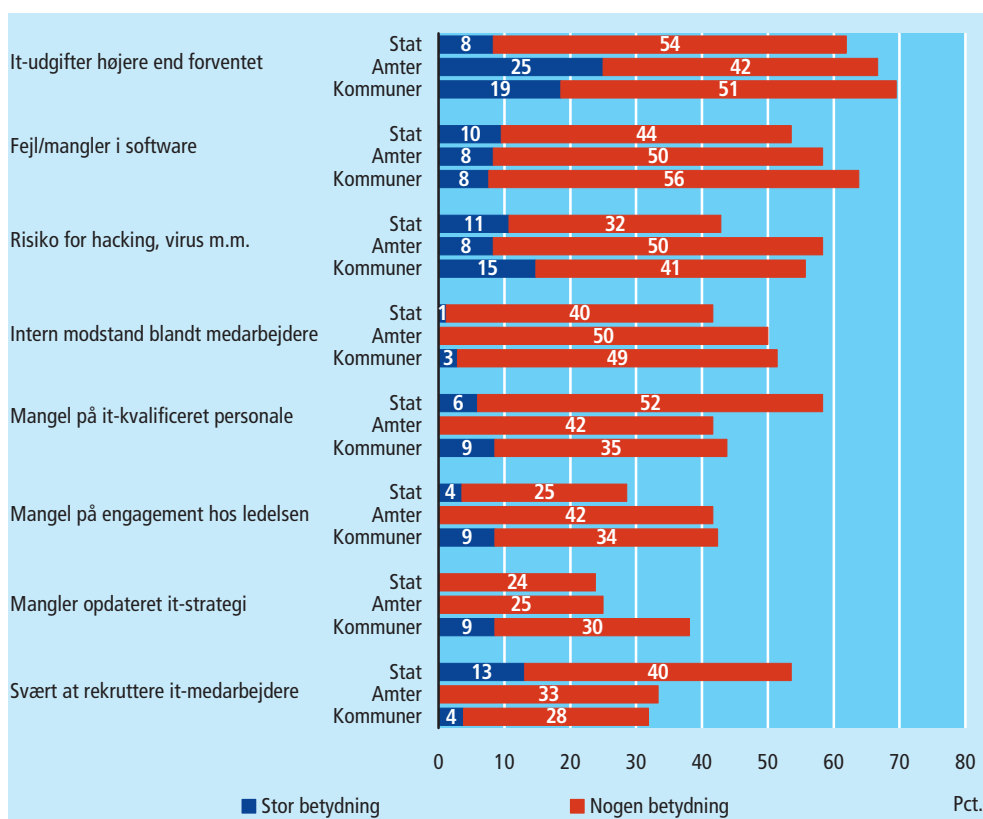
Fejl i modtaget software næstvigtigste barriere

Den næstvigtigste barriere er fejl/mangler i modtaget software, som over 50 pct. har mærket som et problem i nogen eller stor grad. Herefter kommer risiko for hacking, virus m.m. som er et lidt større problem for kommuner og amter sammenlignet med staten. Forklaringen kan være, at amter og kommuner typisk har en mere forgrenet, og dermed mere udsat, organisation sammenlignet med den enkelte statslige myndighed.

Kommunerne har flest problemer med it-strategier

På et lidt lavere niveau ligger intern modstand mod it blandt medarbejderne fulgt af mangel på it-kvalificeret personale, mangel på engagement i ledelsen samt manglende it-strategi og problemer med at rekruttere it-medarbejdere. En del flere kommuner mangler opdateret it-strategi sammenlignet med stat og amterne.

Figur 5.14 Barrierer for it generelt. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Staten har størst problemer med at skaffe it-arbejdskraft

Staten er kendetegnet ved at have større problemer end kommunerne med såvel mangel på it-kvalificeret personale som problemer med at rekruttere it-medarbejdere. 13 pct. i staten anser endda rekrutteringsproblemet for at være af stor betydning, mod 4 pct. af kommunerne og ingen af amterne. I kommunerne angiver 9 pct. at mangel på it-kvalificeret personale er et stort problem, hvilket er lidt flere end i staten (6 pct.).

De generelle it-barrierer ikke af stor betydning

Med et par undtagelser har de tre sektorer den samme opfattelse af de generelle it-barrierer. Vurderingen er i de fleste tilfælde, at de ikke har stor betydning for myndighederne.

5.11 Barrierer for digital forvaltning

Hvad er digital forvaltning?

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

Barrierer for digital forvaltning vurderes højt

Barriererne for digital forvaltning ligger på et noget højere niveau end de generelle it-barrierer. Det gælder både det antal myndigheder, der nævner disse barrierer og den betydning barriererne tillægges.

Svært at frigøre ressourcer - især for kommuner og amter

Flest myndigheder finder at det er et problem at frigøre ressourcer til at udvikle digital forvaltning (figur 5.15). Mere end 8 ud af 10 myndigheder nævner dette som en barriere, og mere end halvdelen af amterne og kommunerne betegner det desuden som et stort problem.

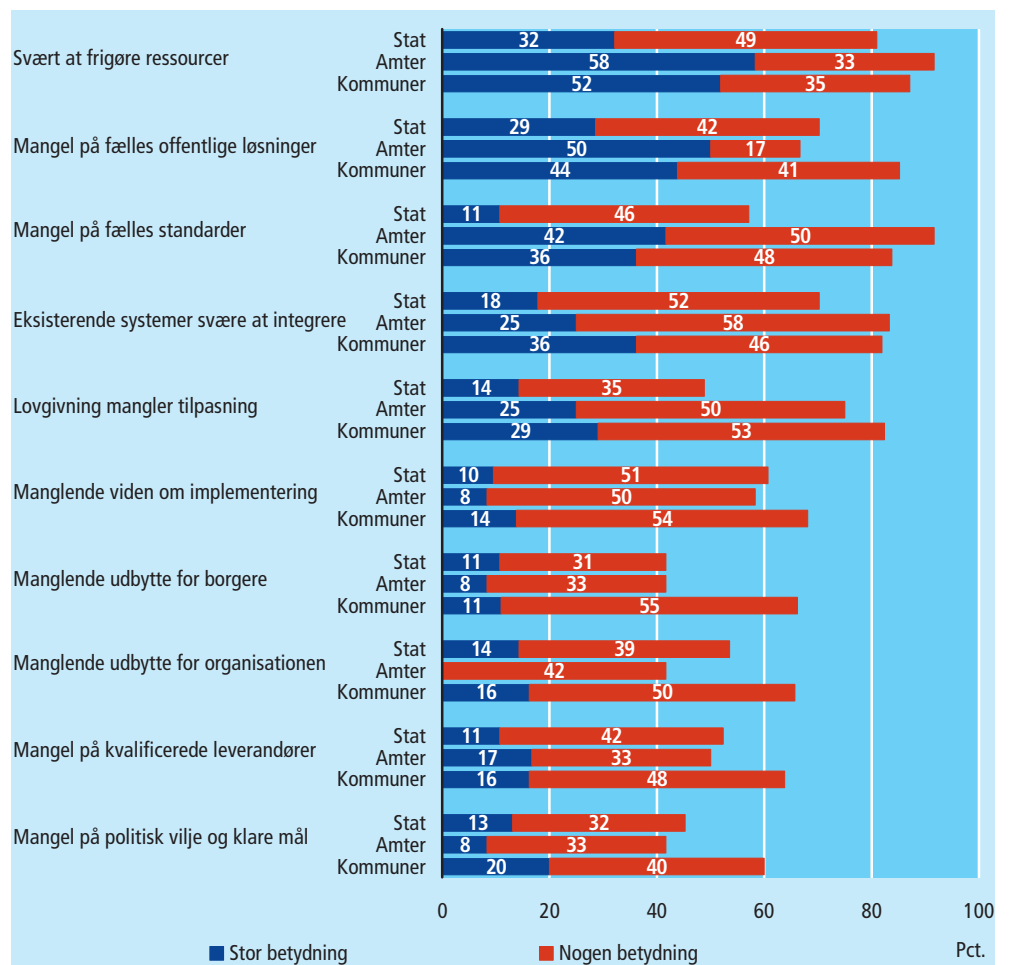
Mangel på fælles offentlige løsninger og standarder

Omkring 7 ud af 10 myndigheder savner fælles offentlige løsninger og infrastruktur og ca. ligeså mange savner fælles standarder for dataudveksling. Også på disse områder ligger kommunerne og især amterne højere end de statslige myndigheder.

Svært at integrere de eksisterende systemer

Omtrent den samme andel mener at eksisterende systemer er svære at integrere med digital forvaltning fulgt af barrieren manglende tilpasning af lovgivning. Disse to barrierer har en større betydning for amter og især kommuner. Det kan skyldes, at kommuner og amter typisk anvender et større antal it-systemer end de fleste statslige institutioner.

Figur 5.15 Barrierer for digital forvaltning. 2002



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

Manglende vilje og tro på udbytte ikke de største barrierer

Manglende viden om implementering er en barriere for digital forvaltning hos 6 ud af 10 myndigheder. Herefter følger barriererne manglende udbytte for borgere, manglende udbytte for organisationen, mangel på kvalificerede leverandører samt mangel på politisk vilje og klare mål. Det indikerer, at manglende vilje og tro på digital forvaltning har nogen betydning, men alligevel ikke udgør de største problemer for myndighederne.

5.12 It-udgifter*2 supplerende undersøgelser*

Såvel Finansministeriet som Danmarks Statistik har lavet opgørelser over de forventede it-udgifter i den offentlige sektor i 2002. Begge undersøgelser bekræfter en udbredt forventning om stigning i offentlige myndigheders it-udgifter. Finansministeriets tal vedrører statslige it-udgifter målt i kroner. Danmarks Statistiks tal omfatter også amter og kommuner, men med en anden opdeling af udgiftsområderne.

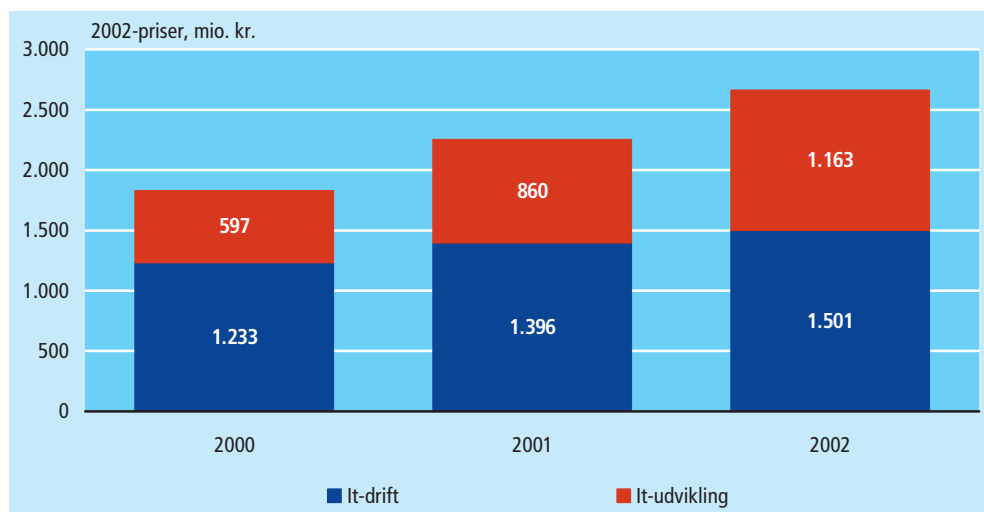
Stigning i statslige it-udgifter

Opgørelsen fra Finansministeriet 2002, viser at statens it-udgifter er steget betydeligt fra 2000 til 2002, således anslås det at udgiftsniveauet er steget ca. 735 millioner kroner, svarende til en stigning på 38 procent (figur 5.16).

Størst stigning i udgifter til it-udvikling

I 2002 anslås 56 procent af it-udgifterne at vedrøre driftsomkostninger. Det er værd at bemærke, at de samlede driftsomkostninger har været relativt stabile fra 2000 til 2002, hvorimod udgifterne til it-udvikling er steget betydeligt. De udgjorde 11 procent-point mere af de samlede udgifter i 2002 end det var tilfældet i 2000. Denne ændring i udgiftsfordelingen skyldes bl.a. at it-udvikling i forbindelse med omstillingen til digital forvaltning er kommet mere i fokus.

Figur 5.16

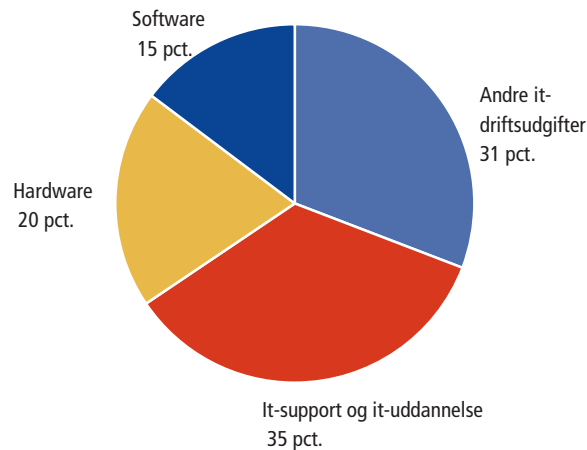
Anslået udvikling i it-udgifterne i udvalgte dele af staten i mio. kr.

Anm. Udgifterne er omregnet til faste 2002-priser. Estimerede tal.
Kilde: Finansministeriet. Budgetredegørelse, 2003.

Flest it-driftsmidler til support og uddannelse

Af figur 5.17 fremgår det at it-support og it-uddannelse udgjorde statens største budgetterede it-driftsudgifter i 2002 med 35 pct. af den samlede it-drift, herefter kommer hardware med 20 pct. og software med 15 pct. Andre it-driftsudgifter tegner sig for 31 pct.

Figur 5.17 Anslået fordeling af it-driftsudgifterne. 2002



Anm. Estimerede tal. Fordelingen er ekskl. et mindre antal institutioner, der ikke kunne opgøre fordelingen af driftsudgifterne.

Kilde: Finansministeriet, Budgetredegørelsen, 2003.

Flest penge til udvikling af interne administrative systemer

En tilsvarende opdeling af it-udviklingsudgifterne er forbundet med noget større usikkerhed. Et skøn over 2002-budgettet viser, at omkring 60 pct. anvendes på interne administrative systemer, fx i form af løn- og journaliseringssystemer og systemer til elektronisk sags- og dokumenthåndtering. Ca. 20 procent af de afsatte midler til it-udvikling i staten relaterer sig direkte til borger- og virksomhedsrettede it-projekter. Dette omfatter bl.a. etablering af offentlige hjemmesider og portaler. Endelig anvender 20 pct. på "andre it-projekter".

Danmarks Statistiks opgørelse

Danmarks Statistiks tal belyser, hvordan it-udgifterne udvikler sig fra 2002 til 2003 - set i forhold til det totale budget, og opdelt på stat, amter og kommuner. Udviklingen betragtes på to alternative måder:

1. Set i forhold til udgiftens art - dvs. hvilke ressourcer der er anskaffet.
2. Set i forhold til anvendelsen - dvs. hvor og hvordan ressourcerne forbruges.

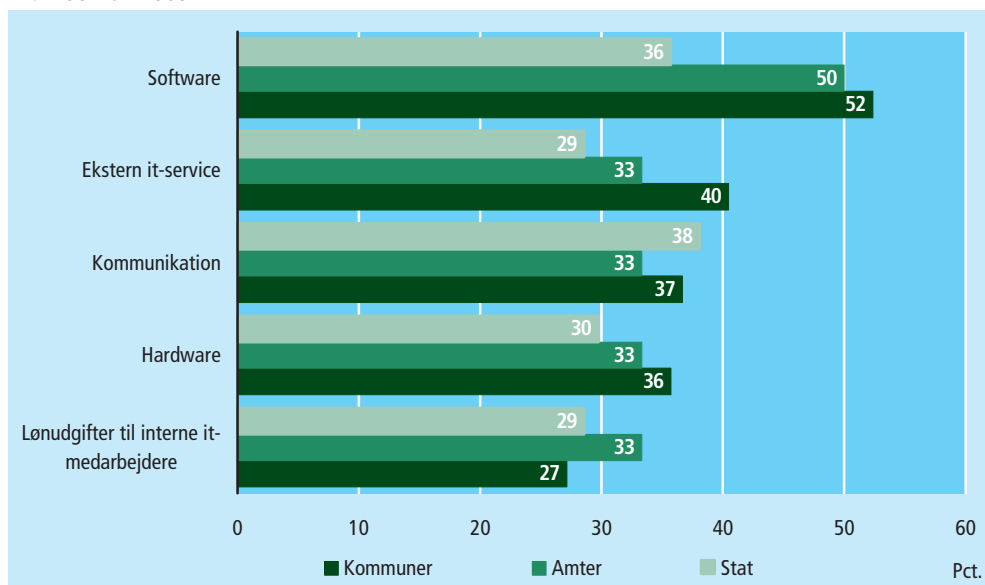
Tallene beskriver relative stigninger inden for de enkelte områder - de enkelte områders vægt i kr. fremgår således ikke af tallene⁵.

Software-udgifter stiger hyppigst

Lidt mere end en tredjedel af de statslige myndigheder og omkring halvdelen af amterne og kommunerne vil bruge en større del af deres budget på software (figur 5.18). Også på de øvrige områder - it-service, kommunikation, hardware og løn - forventer en stor andel at bruge flere penge.

⁵ Undersøgelsen "Danske kommuners brug af it 2001" viste at it-service udgjorde den største udgiftspost (ca. 60 pct.) fulgt af hardware (ca. 20 pct.), kommunikation og software (hver ca. 10 pct.). Der er i denne sammenhæng set bort fra interne lønudgifter.

Figur 5.18 Myndigheder, der forventer stigning i it-udgifterne - set i forhold til udgiftens art. Fra 2002 til 2003



Anm. Software: Forbrug og udvikling. Hardware: Køb, leje eller leasing inkl. vedligeholdelse. Ekstern it-service: Databasehåndtering, konsulentydelse. Kommunikation: Forbrug m.m. i forbindelse med adgang til eksterne net - inkl. al telefoni.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.

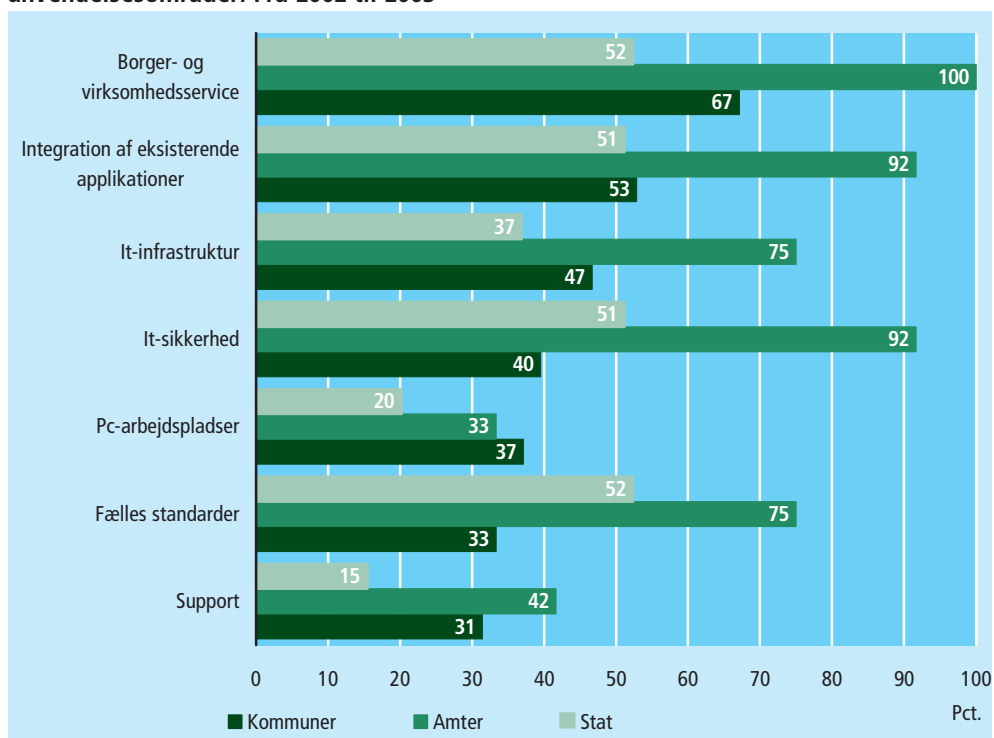
Øget satsning på digital service

Stigningerne er mærkbare på alle anvendelsesområder (figur 5.19). De fleste myndigheder forventer at bruge flere penge på borger- og virksomhedsservice, nemlig 52 pct. i staten, alle amterne og 67 pct. af kommunerne. Næsten lige så mange opprioriterer integration af eksisterende applikationer - dvs. en imødegåelse af én af de større barrierer for digital forvaltning (jf. figur 5.15).

Amter satser bredt

På stort set alle anvendelsesområder har amterne en høj andel - mellem 75 og 100 pct. - der forventer stigninger i udgifterne. Forholdsvis mange statslige myndigheder, 52 pct., forventer en stigning i udgifter til fælles standarder for dataudveksling.

Figur 5.19 Myndigheder, der forventer stigning i it-udgifterne - set i forhold til anvendelsesområder. Fra 2002 til 2003



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002

<i>Nettotal for stigning i it-udgifterne</i>	Et andet udtryk for myndighedernes økonomiske prioritering er at se på forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel, der forventer fald. Forskellen benævnes nettotal og et positivt nettotal er udtryk for det antal myndigheder, netto, der forventer stigning i udgifterne. Tallet er derimod ikke et udtryk for væksten målt i kr.
<i>Udgiftsstigninger mere hyppige i kommuner og amter</i>	Nettotallet i amter og kommuner er størst på udgifter til software og ekstern it-service (tabel 5.6). De statslige myndigheders nettotal er på alle områder lavere end amternes og kommunernes, med kommunikationsudgifter som en undtagelse. De mindre kommuner ligger i almindelighed tæt på de større kommuner.
<i>Lav prioritering af pc-arbejdspladser og brugersupport</i>	På anvendelseområderne er det borger- og virksomhedsservice samt integration af eksisterende applikationer som har de højeste nettotal. I staten er fælles standarder og it-sikkerhed dog prioriteret lige så højt som disse områder. De lave nettotal på pc-arbejdspladser samt support af brugere er delvist et udtryk for at nogle myndigheder regner med relative fald i udgifterne på disse områder.

Tabel 5.6 **Nettotal for stigning i it-udgifterne. Fra 2002 til 2003**

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Udgiftens art					
Software	18	42	47	47	47
Ekstern it-service	5	33	35	35	36
Hardware	1	17	27	30	21
Kommunikation	32	17	25	25	26
Lønudgifter til interne it-medarbejdere	24	33	25	24	27
Anvendelsesområder					
Borger- og virksomhedsservice	50	100	66	65	69
Integration af eksisterende applikationer	46	92	52	48	60
It-infrastruktur	20	75	41	39	46
It-sikkerhed	49	92	39	35	46
Fælles standarder	52	75	32	31	36
Pc-arbejdspladser	-6	8	29	27	33
Support	5	33	26	27	24

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 2002.

5.13 Bilagstabeller

Tabel 5.7 Intern eller ekstern varetagelse af administration. 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Regnskab, bogholderi					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	74	33	31	26	43
Fælles mellem forvaltningerne	21	58	60	65	51
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	4	8	4	5	3
Hos private leverandører	0	0	0	0	1
Ved ikke/ikke relevant	1	0	3	4	1
Lønadministration					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	65	17	15	19	6
Fælles mellem forvaltningerne	19	75	72	64	89
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	12	8	9	11	4
Hos private leverandører	2	0	2	2	1
Ved ikke/ikke relevant	1	0	2	4	0
Personaleadministration					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	90	33	21	24	17
Fælles mellem forvaltningerne	8	58	69	63	80
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	0	8	7	9	3
Hos private leverandører	0	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	1	0	3	4	0
Inkasso					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	42	0	24	26	20
Fælles mellem forvaltningerne	5	67	64	59	73
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	10	0	8	11	3
Hos private leverandører	1	0	0	0	1
Ved ikke/ikke relevant	43	33	3	4	3
Indkøb					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	79	75	50	51	50
Fælles mellem forvaltningerne	19	17	38	36	40
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	0	0	8	8	9
Hos private leverandører	1	0	0	1	0
Ved ikke/ikke relevant	1	8	3	4	1

Anm. For statslige myndigheder er svarerne: Internt i institutionen, Administrativ fællesfunktion med institutioner inden for koncernen (ministerområdet som helhed), Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder, Hos private leverandører og Ved ikke/ikke relevant.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2002.