



Forventning om vækst i offentlig digital borgerservice

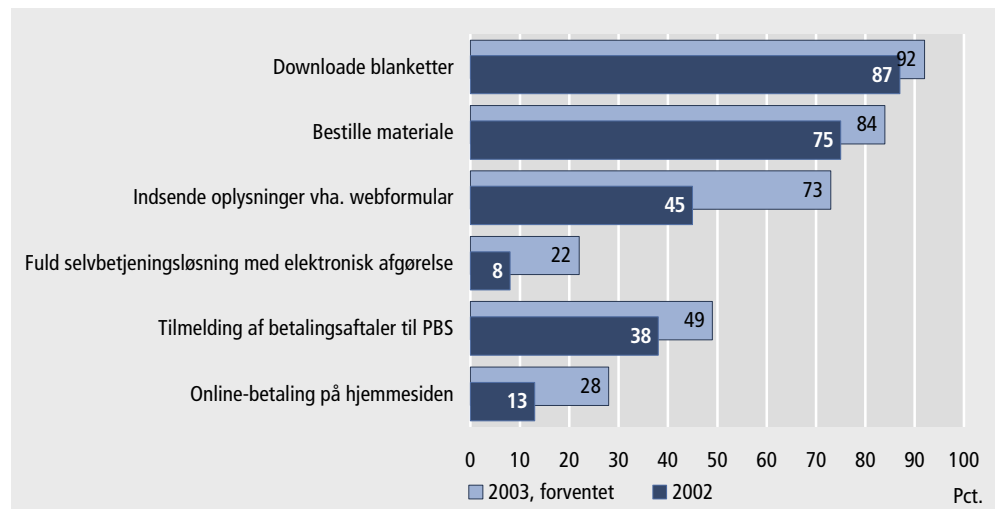
Adgang til digitale blanketter hos langt de fleste myndigheder

87 pct. af de offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter, og hos 75 pct. kan man bestille informationsmateriale via hjemmesiden.

Forventning om vækst i interaktive løsninger

45 pct. af de offentlige myndigheder stiller interaktive løsninger til rådighed for brugerne, i form af mulighed for at indsende oplysninger vha. webformular (se figur 1). Her forventes en mærkbar vækst, således at næsten tre ud af fire myndigheder forventes at kunne modtage oplysninger via web-formularer ved udgangen af 2003. Mindre udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk "straksafgørelse". En sådan løsning er endnu kun udbredt til 8 pct. af myndighederne, men med forventning om vækst til 22 pct. inden udgangen af 2003.

Figur 1 Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2002-2003



Anm. Med digital menes, at serviceydelser tilbydes via egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side. Tal for 2003 bygger på myndighedernes forventninger ved undersøgelsestidspunktet. Forudsigelser på it-området er typisk forbundet med en del usikkerhed.

Officielle tal for den offentlige sektors brug af it

Disse resultater kommer fra Danmarks Statistiks første samlede undersøgelse af den offentlige sektors brug af it. Undersøgelsen er en udbygning af sidste års undersøgelse af danske kommuners brug af it, og den sætter fokus på både den borgerrettede brug af it og den internt rettede brug af it. Undersøgelsen er foretaget på vegne af Den Digitale Taskforce samt Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling.



Elektronisk betaling mest udbredt hos kommunerne

Elektronisk betaling har også en vis udbredelse: 38 pct. af myndighederne giver mulighed for tilmelding af betalingsaftaler til PBS og 13 pct. for online-betaling. Disse tal dækker dog over nogen forskel mellem sektorerne. Det gælder især PBS-tilmelding, som 51 pct. af kommunerne anvender, mod 8 pct. inden for stat og amter (se tabel).

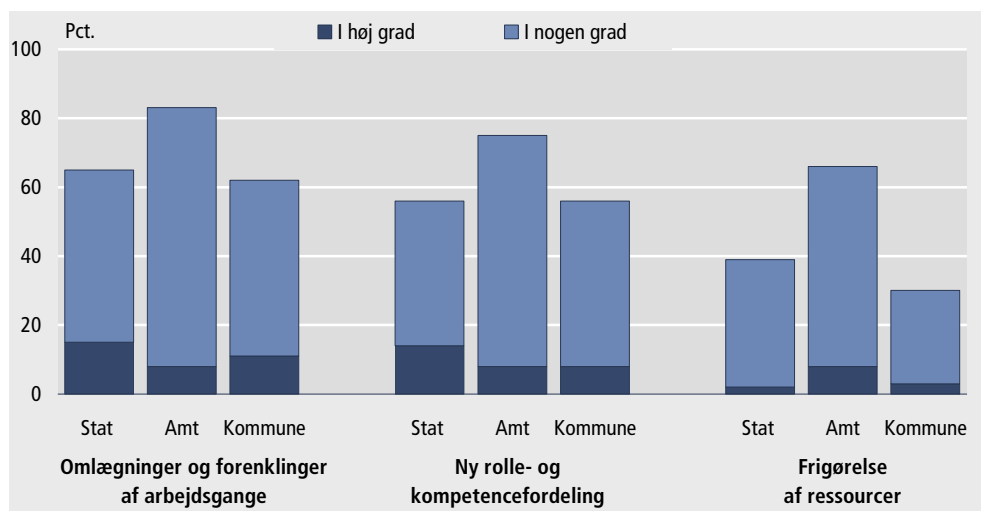
Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder - fordelt på sektor. 2002

	I alt	Stat	Amter	Kommuner
	Procent			
Downloade blanketter	87	73	67	93
Bestille materiale	75	81	83	73
Indsende oplysninger vha. webformular	45	40	33	48
Fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse	8	14	0	6
Tilmelding af betalingsaftaler til PBS	38	8	8	51
Online-betaling via hjemmesiden	13	8	0	16

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 (se figur 2).

Figur 2 Ændringer i opgaveløsningen som følge 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)

... men flertallet har ikke mærket frigørelse af ressourcer

I mere end hver andet tilfælde medfører projekterne ingen frigørelse af ressourcer i staten og kommunerne. Det kan skyldes, at projekterne endnu ikke har givet ressourcemæssigt afkast. Imidlertid viser tallene 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.

Mere information

Den offentlige sektors brug af it 2002 offentliggøres i mere detaljeret form i serien *Serviceerhverv* (Statistiske Efterretninger), januar 2003. Undersøgelsen omfatter digital borgerbetjening, intern it-anvendelse, samarbejde, sikkerhed, udgifter m.m.

Kilder og metoder

Besvarelsene er indsamlet i september 2002 i en frivillig, spørgeskemabaseret undersøgelse blandt offentlige myndigheder (stat, amter og kommuner).

Næste offentliggørelse

Den offentlige sektors brug af it 2003 forventes offentliggjort november 2003.

Henvendelse

Martin Lundø, tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk

Planlagte offentliggørelser

I perioden 30. november – 6. december 2002 planlægger vi at offentliggøre nedenstående numre af *Nyt fra Danmarks Statistik*. Planlagte udgivelser ét år frem finder De på www.dst.dk/planlagte (herunder visse økonomiske serier tre måneder frem i henhold til IMF's standard).

Nyt fra Danmarks Statistik udkommer dagligt kl. 9:30 og kan læses på vores hjemmeside på www.dst.dk/nyt. De kan også bestille abonnement på *Nyt fra Danmarks Statistik* på tlf. 39 17 30 20 eller publsalg@dst.dk

Dato	Titel	Nr.	Forrige offentliggørelse
02-12-2002	Arealer med vinterafgrøder til høst 2003	484	nr. 28, 28-01-2002
04-12-2002	Hjælp efter lov om aktiv socialpolitik 3. kvartal 2002	485	nr. 376, 20-09-2002
05-12-2002	Industriens omsætning 3. kvartal 2002	486	nr. 357, 05-09-2002
05-12-2002	Lønsumsopgørelse (foreløbig opgørelse) 3. kvartal 2002	487	nr. 381, 25-09-2002
05-12-2002	Udbetalinger af arbejdsløshedsdagpenge oktober 2002	488	nr. 461, 14-11-2002
06-12-2002	Forbruget af alkoholholdige drikkevarer 2001	489	nr. 216, 16-05-2001
06-12-2002	Industriens ordre- og omsætningsituation oktober 2002	490	nr. 443, 07-11-2002
06-12-2002	Lønstatistik for den private sektor 2001	491	nr. 540, 20-12-2001
06-12-2002	Resultater af slutligningen indkomståret 2001	492	nr. 523, 11-12-2001

© Danmarks Statistik 2002
ISSN 0106-9799 (trykt udgave)
ISSN 1601-1015 (netversion)