

5. Den offentlige sektors brug af it

5.1 Introduktion

Om statistik-området Den offentlige sektors it-anvendelse er på dagsordenen i mange sammenhænge. Et stort antal borgere og virksomheder har fået mulighed for at kommunikere digitalt med stat, amter og kommuner og et stigende antal serviceydelser gøres tilgængeligt elektronisk. Dernæst antages udvikling af den offentlige sektors it-anvendelse at give en bedre samlet udnyttelse af den offentlige sektors ressourcer.

Anvendte kilder Tallene i dette kapitel vedrører den offentlige sektors egen it-anvendelse men også brugersiden i form af befolkningen. Hovedparten af resultaterne stammer fra Danmarks Statistiks undersøgelser "Den offentlige sektors brug af it" og "Befolkningens brug af internet". Af øvrige kilder er bl.a. anvendt "Bedst på Nettet".

Blandt indholdet er følgende:

4 ud af 10 myndigheders blanketter bruges kun i ringe grad De fleste myndigheder har digitaliseret deres blanketter i høj eller nogen grad. Til gengæld svarer 42 pct. af disse myndigheder, at borgerne og virksomhederne bruger blanketterne i ringe grad.

De fleste dokumenter modtages som papir De fleste myndigheder modtager under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere, virksomheder eller andre myndigheder.

Vækst i papirløs sagsbehandling På trods af stagnation i andelen af myndigheder med elektronisk sagsstyring er der sket en stigning i antallet af papirløse sager hos de myndigheder, der bruger disse systemer. Papirbaseret sagsbehandling er dog stadig hovedreglen hos de fleste danske myndigheder.

E-læring hos hver anden myndighed E-læring anvendes i snit hos hver anden myndighed. E-læring bliver hyppigst anvendt til oplæring i it-færdigheder. Langt mindre udbredt er områderne ledelse, organisation og samarbejde samt sprogundervisning.

Internetløsninger lægges i stigende grad ud af huset Programmering/design af internetløsninger lægges i stigende grad uden for myndighedernes organisation hos eksterne leverandører- private som offentlige.

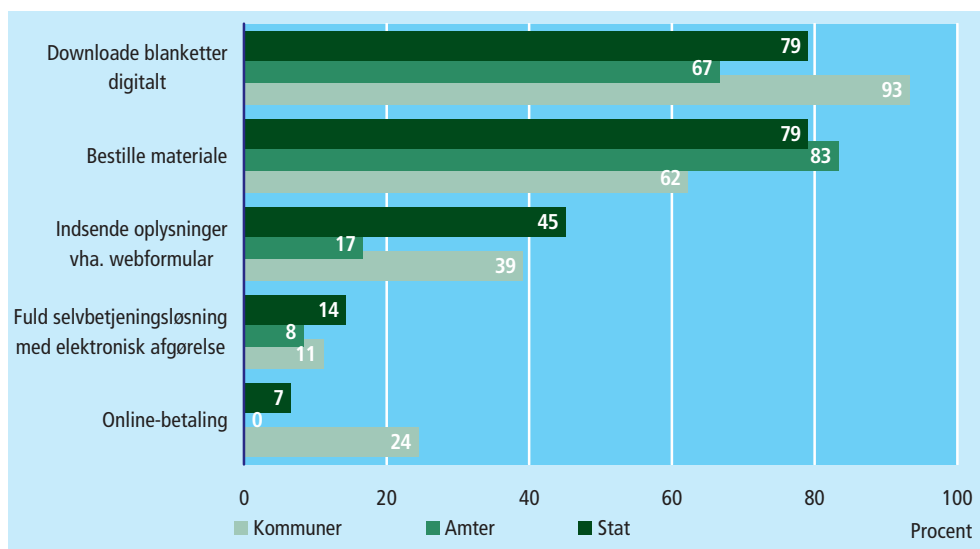
5.2 Digitale serviceydelser

Flest digitale blanketter hos kommunerne Det store flertal af offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter eller bestille informationsmateriale via hjemmesiden (figur 5.1). Hvad angår digitale blanketter ligger kommunerne med 93 pct. i spidsen foran stat og amter. Omvendt tilbyder flere inden for stat og amter at man kan bestille materiale over nettet.

Interaktive løsninger er mindre udbredt Interaktive løsninger stilles i mindre grad til rådighed for brugerne i form af mulighed for at indsende oplysninger vha. webformularer. Det drejer sig om 45 pct. i staten, 17 pct. af amterne og 39 pct. af kommunerne. Mindst udbredt er muligheden for fuld-stændig selvbetjening med elektronisk "straksafgørelse". En sådan løsning er endnu kun udbredt til 14 pct. i staten, 8 pct. af amterne og 11 pct. af kommunerne.

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

Figur 5.1 Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2003



Anm. Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

*Elektronisk betaling
mest udbredt hos
kommunerne*

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 24 pct. af kommunerne tilbyder online-betaling mod 7 pct. i staten og ingen af amterne. Kommunernes satsning på elektroniske løsninger hænger givetvis sammen med et større antal betalinger fra borgere og virksomheder.

*Anmeldelse af flytning
mest digitaliserede
løsning i kommunerne*

Kommunerne i undersøgelsen blev også spurgt til digitaliseringsgraden på en række konkrete områder (tabel 5.1). Anmeldelse af flytning er den serviceydelse, der er mest udbygget elektronisk i kommunerne, idet 91 pct. anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (26 pct.), webformularer (17 pct.) eller som fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (48 pct.). Til sammenligning havde 33 pct. fuld selvbetjeningsløsning mht. flytning i 2002.

*Elektronisk selvbetjening
i forhold til biblioteker
og måleraflæsning*

Herefter kommer ansøgning om boligstøtte, hvor 88 pct. tilbyder blanketter i én af de tre former, sygedagpenge/refusionsansøgning med 78 pct. og ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere med 75 pct. Fuld elektronisk selvbetjening er i sig selv mest udbredt på biblioteksområdet¹ (53 pct.), og 4 ud af 10 kommuner tilbyder elektronisk selvbetjening mht. måleraflæsning.

Tabel 5.1 Digitale serviceydelser i kommunerne. 2003

	Ydelse ikke repræsen- teret	Information om ydelsen	Muligt at downloade blanketter	Indsende web- formular	Fuld selv- betjenings- løsning
	pct. af kommunerne				
Anmeldelse af flytning	4	4	26	17	48
Ansøgning om boligstøtte	4	8	37	25	26
Sygedagpenge, refusionsansøgning	10	12	48	17	13
Ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere	11	14	48	15	12
Ansøgning om folkepension	12	15	50	13	11
Udmeldelse af off. børnepasning	15	13	46	14	12
Opskrivning til off. børnepasning	15	16	49	10	10
Digitale biblioteksydelser	20	12	6	9	53
Ændre sociale pensioner ved skift i indkomst	19	20	40	12	9
Måleraflæsning mv.	32	12	10	8	39
Ansøgning om gravetilladelse	33	12	51	4	1
Tilmelding til skolestart	42	20	33	4	1

Anm. Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

*Amtslige service-
ydelser på nettet*

Amterne i undersøgelsen blev spurgt til digitalisering af en række serviceydelser, der, sammenlignet med kommunerne, i højere grad vedrører specielle systemer og bru-

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

gere. Eksempelvis annoncerer stort set alle amter læge- og sygeplejerskestillinger over nettet og 83 pct. bruger digitale epikriser (udskrivningsbreve fra hospitaler). Miljødata formidles digitalt i 8 ud af 10 amter og 6 ud af 10 amter giver digital adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner (se tabel 5.2). Der forventes moderate stigninger i løbet af 2004 på de områder, der var mindst digitaliserede i 2003.

Tabel 5.2 Digitale serviceydelser i amterne

	2003	2004, forventet
	pct. af amterne	
Annoncering af lægestillinger	92	92
Annoncering af sygeplejerskestillinger	92	92
Digitale epikriser ¹	83	83
Formidling af miljødata, vand	83	83
Formidling af miljødata, jord	75	92
Digitale recepter	58	67
Adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner	58	67
Digital oversigt over dag- og døgnspécialtilbud	58	75
Opslag via SUP ²	25	58

¹ Udskrivningsbreve fra hospitaler.

² Standardiseret Udtræk af Patientdata.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

5.3 Digitaliserede blanketter

Vurdering af digitaliserede blanketter

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

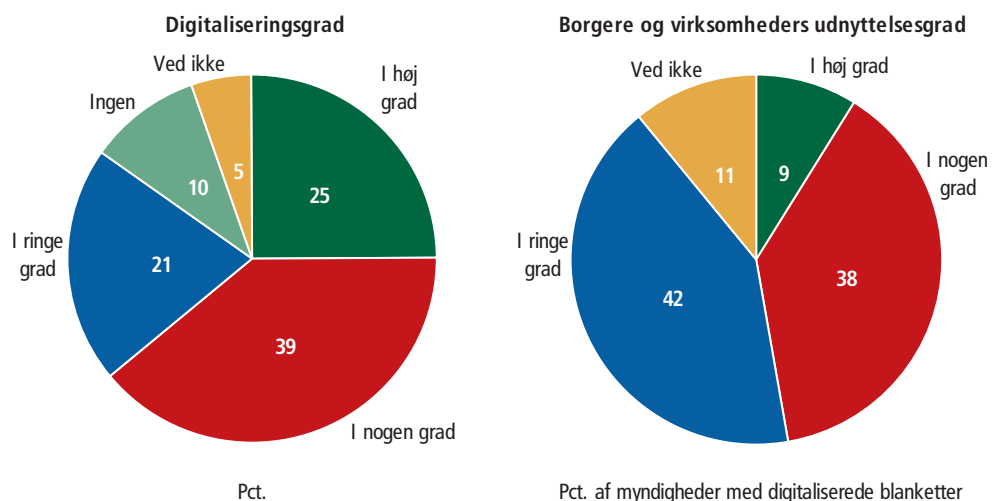
Blanketter er typisk digitaliseret i nogen grad

Blandt alle myndigheder havde 25 pct. digitaliseret i høj grad og 39 pct. i nogen grad. 21 pct. havde digitaliseret i ringe grad, 10 pct. svarede, at de ikke havde digitaliserede blanketter og 5 pct. svarede 'ved ikke' (figur 5.2).

4 ud af 10 myndigheders blanketter bruges kun i ringe grad

Hos de myndigheder der har digitaliserede blanketter ligger udnyttelsesgraden til gengæld på et lavere niveau. Her svarer 9 pct. at blanketterne bruges i høj grad af borgere og virksomheder, 38 pct. i nogen grad og 42 pct. i ringe grad. Ingen af myndighederne havde digitaliserede blanketter, der ikke blev udnyttet.

Figur 5.2 Digitaliserede blanketter. 2003



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Færre blanketter digitaliseret i amterne Såvel de statslige myndigheder og kommunerne ligger tæt på gennemsnittet hvad angår digitaliseringsgrad, hvorimod ingen amter havde digitaliseret i høj grad, og kun hvert fjerde amt i nogen grad (tabel 5.3). En medvirkende forklaring kan være, at en større del af amternes blanketter er rettet mod andre myndigheder og i mindre grad mod virksomheder og borgere.

Statslige blanketter bruges mest Blandt de myndigheder, der havde digitaliserede blanketter varierer borgernes og virksomhedernes udnyttelse. Udnyttelsesgraden er størst i staten, hvor 30 pct. svarer i høj grad og 41 pct. svarer i nogen grad. Noget lavere ligger amterne og kommunerne. I amterne svarer 11 pct., at de digitale blanketter udnyttes i høj grad og 22 pct. i nogen grad. I kommunerne svarer kun 2 pct. i høj grad, og 38 pct. svarer i nogen grad. I hver anden kommune anvendes de digitaliserede blanketter kun i ringe grad.

Tabel 5.3 Digitaliserede blanketter. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct.				
Digitaliseringsgrad af blanketter					
I høj grad	30	0	24	23	27
I nogen grad	34	25	42	39	48
I ringe grad	14	50	22	23	19
Ingen digitalisering	15	25	7	8	5
Ved ikke	7	0	5	7	0
	pct. af myndigheder med digitaliserede blanketter				
Borgere og virksomheders udnyttelsesgrad					
I høj grad	30	11	2	2	1
I nogen grad	41	22	38	34	45
I ringe grad	20	22	51	53	46
Ingen udnyttelse	0	0	0	0	0
Ved ikke	10	44	10	11	7

Anm. Ved digitaliserede blanketter forstås webformularer eller elektroniske selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsgraden er set i forhold til alle myndighedens blanketter. Borgernes og virksomheders udnyttelsesgrad er set i forhold til de digitaliserede blanketter. Tallene vedrører ikke myndighedsrettede blanketter.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Borgere og virksomheders brug afhænger af digitaliseringsgraden Der er en tendens til, at borgernes og virksomhedernes udnyttelse af de digitaliserede blanketter afhænger af, hvor mange blanketter, myndigheden i alt har digitaliseret. Blandt de myndigheder der i nogen grad havde digitaliseret deres blanketter, havde 5 pct. en høj udnyttelsesgrad hos borgere og virksomheder. Ser man på de myndigheder, der i høj grad havde digitaliseret deres blanketter, havde væsentlig flere, 22 pct., en høj udnyttelsesgrad hos borgere og virksomheder.

Sammenhæng mellem de enkelte blanketter Tallene antyder således, at tilstedeværelsen af mange digitaliserede blanketter øger brugen af den enkelte blanket. Denne 'stordriftsfordel' kan skyldes sammenhænge i brugen af de digitale services, eller at nytteværdien af myndighedernes hjemmesider stiger med antallet af web-baserede blanketter.

Specialiseringsfordele Samtidigt må det også antages, at myndigheder med specialiseret, men hyppig kontakt til den enkelte bruger har større fordel af digitaliseringen som følge af en høj brugsfrekvens på få blanketter.

Besvarelser bygger på skøn Det skal understreges, at ovennævnte tal repræsenterer kvalificerede skøn over digitaliseringen, snarere end eksakte tal.

Befolkningens brug af digitale serviceydelser

Fire ud af ti bruger nettet til at kontakte offentlige myndigheder

43 pct. af befolkningen har benyttet internettet generelt til kontakt med offentlige myndigheder inden for den sidste måned. Opgjort på de to køn drejede det sig om henholdsvis 48 pct. af mændene og 38 pct. af kvinderne.

Formål med kontakten

Det formål som flest nævner (42 pct.), er, at finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider. Dernæst nævnes at downloade skemaer/blanketter fra offentlige myndigheders hjemmesider (16 pct.) og at indsende informationer til offentlige myndigheder (14 pct.).

Tabel 5.4

Befolkningens brug af digitale serviceydelser inden for den seneste måned. 2004

	I alt	Mænd	Kvinder
	pct.		
Kontakt med offentlige myndigheder	43	48	38
Finde informationer på offentlige myndigheders hjemmesider	42	47	37
Downloade blanketter fra offentlige myndigheder	16	19	13
Indsende informationer til offentlige myndigheder	14	17	11

Kilde: Danmarks Statistik, Befolkningens brug af internet 2004.

Brugervenlighed på myndighedernes hjemmesider

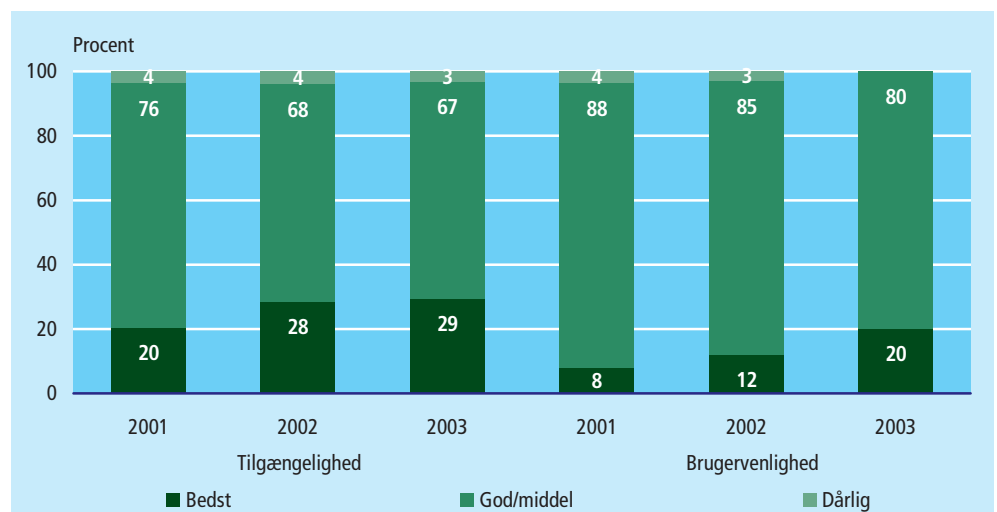
Undersøgelsen "Bedst på nettet" undersøger årligt udviklingen i brugervenligheden på offentlige myndigheders hjemmesider.

Stigning i brugervenlige statslige hjemmesider

Hvad angår statslige hjemmesider er der fra 2001 til 2003 sket en gradvis stigning i andelen af hjemmesider der overordnet kategoriseres som "bedst" i brugervenlighed. Fra at omfatte 8 pct. i 2001 er andelen af hjemmesider der er defineret som "bedst" steget til 20 pct. i 2003, jf. figur 5.3. Det skal endvidere bemærkes, at der i 2003 ikke er nogen af de statslige myndigheders hjemmesider, der kategoriseres som "dårlig".

Figur 5.3

Brugervenlighed og tilgængelighed 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: Bedst på Nettet 2003.

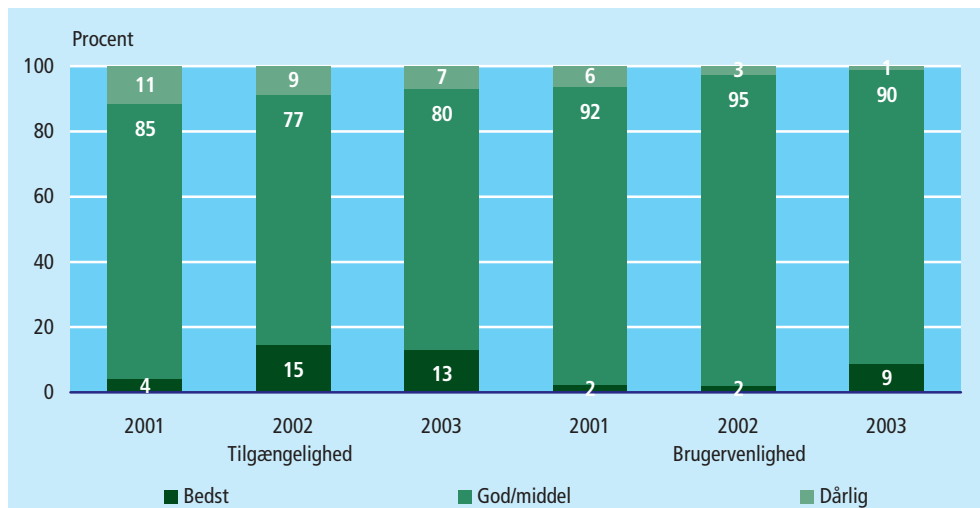
Statslig tilgængelighed uændret fra 2002 til 2003

For tilgængeligheden på de statslige hjemmesider er der ikke sket den store udvikling fra 2002 til 2003, mens der over hele perioden er sket en stigning fra 20 til 29 pct. af hjemmesider, der kategoriseres som "bedst".

Flere brugervenlige kommunale hjemmesider

Ligesom det er tilfældet for staten, er den overordnede brugervenlighed steget fra 2002 til 2003 for hjemmesider fra kommunale og amtslige myndigheder. Samlet er det 9 pct. af de kommunale og amtslige hjemmesider, der kategoriseres som "bedst", hvilket er steget fra 2 pct. i 2001, jf. figur 5.4. For tilgængeligheden gør det sig gældende, at der er sket et fald på 2 pct. points i andelen af hjemmesider der er kategoriseret som "bedst", og i andelen af hjemmesider, der er kategoriseret som "dårlig".

Figur 5.4 Brugervenlighed og tilgængelighed på hjemmesider i amt og kommuner



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

Kilde: Bedst på Nettet 2003.

Om Bedst på Nettet

Om undersøgelsen

Undersøgelsen "Bedst på nettet" undersøger årligt udviklingen i brugervenligheden på offentlige myndigheders hjemmesider. Den samlede brugervenlighed er baseret på fire undergrupper: tilgængelighed, navigation, brugerrettethed og formidling. I figurerne er alene den samlede vurdering af brugervenligheden samt tilgængeligheden illustreret og kommenteret.

Der har i de seneste tre år været et stigende antal hjemmesider, der er blevet bedømt. I 2001 var der 1.661 med i bedømmelsen, mens det i 2003 var 2.076. Der er i 2003 lagt særlig vægt på, at centrale myndigheder som stat, amter og kommuner samt institutioner med særlig informationsforpligtigelse deltager. Disse udgør ca. 60 pct. af de deltagende hjemmesider.

5.4 Ekstern kommunikation

De fleste dokumenter modtages som papir

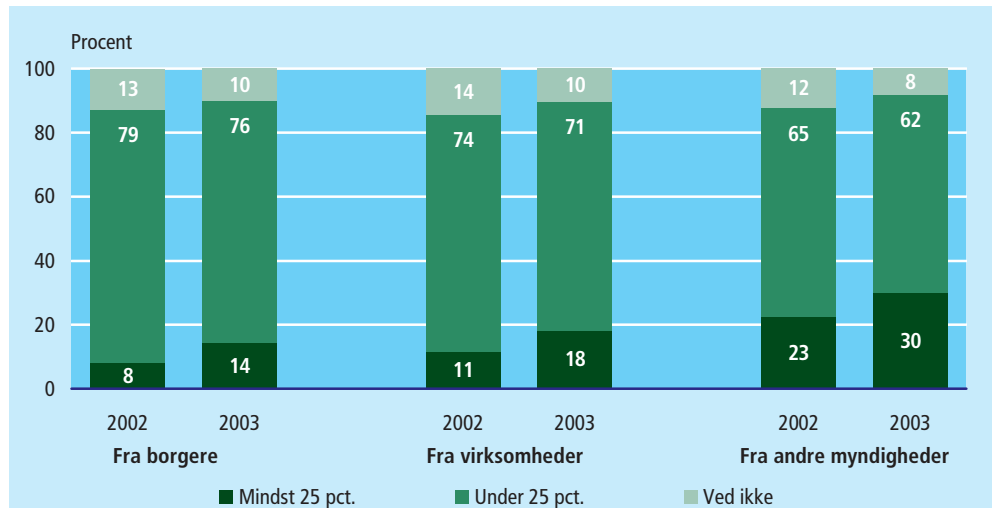
Myndighederne blev spurgt om hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.)², der ankommer elektronisk, fx via e-post. De fleste myndigheder modtager under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere, virksomheder eller andre myndigheder (figur 5.5).

Flere e-mails udefra

Antallet af dokumenter der modtages elektronisk er imidlertid i stigning. Hvis man ser på den andel af myndighederne, der modtog mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk fra borgerne, er der sket en stigning fra 8 pct. i 2002 til 14 pct. i 2003. Tilsvarende fra virksomhederne modtog 18 pct. af myndighederne mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk i 2003 - en stigning fra 11 pct. i 2002. Fra andre myndigheder er omfanget af e-dokumenter noget større, idet 30 pct. modtog mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk. Det følger af tallene, at hovedparten af dokumenterne stadig modtages i papirformat.

² Ved 'dokumenter' ses der bort fra uformel e-post (fx korte meddelelser, svar m.m.)

Figur 5.5 Andel dokumenter der modtages elektronisk



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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Staten kommunikerer mest elektronisk med borgere og virksomheder

Der er langt flere statslige myndigheder, der modtager en høj andel elektroniske dokumenter fra borgere og virksomheder sammenlignet med amterne og kommunerne (tabel 5.5). En medvirkende forklaring kan være en større entydighed i de statslige myndigheders opgaver, herunder hvem der skal kontaktes ved en given opgave. Forskellen er mest udpræget i forholdet til borgere og virksomheder. Således er der mindre forskel mellem sektorerne på e-dokumenter modtaget fra andre myndigheder, hvor kommunerne og især amterne ligger forholdsmæssigt tættere på staten.

Flere e-dokumenter fra borgere i små kommuner

De mindre kommuner med under 15.000 indbyggere modtog lidt hyppigere e-dokumenter fra borgerne. Det kan hænge sammen med forskelle i geografiske afstand eller i administrationens åbningstider.

Tabel 5.5 Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct.				
E-dokumenter fra borgere					
Mindst 25 pct.	29	8	9	11	5
Under 25 pct.	62	67	82	80	85
Ved ikke	10	25	9	9	10
E-dokumenter fra virksomheder					
Mindst 25 pct.	34	17	12	13	11
Under 25 pct.	56	58	78	78	78
Ved ikke	10	25	10	9	11
E-dokumenter fra myndigheder					
Mindst 25 pct.	49	42	21	20	23
Under 25 pct.	45	42	70	71	67
Ved ikke	5	17	9	9	10

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

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Måling foretaget før e-dag

Besvareelserne i undersøgelsen refererer til perioden umiddelbart op til d. 1. september 2003. Denne dato markerede den såkaldte e-dag, efter hvilken alle myndigheder har ret til at sende og modtage digital post i kommunikationen med andre myndigheder.

Kommunikation i XML-format i fortsat stigning Myndighederne blev også spurgt om kommunikation i XML-format (tabel 5.6). 11 pct. i staten, 17 pct. af amterne og 8 pct. af kommunerne bruger XML-format i kommunikationen med andre myndigheder. Det er en stigende tendens i forhold til 2002, hvor 8 pct. i staten, ingen af amterne og 5 pct. af kommunerne anvendte XML-formatet.

Forventning om vækst XML er valgt som fælles grundlag for udveksling af data i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og private virksomheder. Alle tre sektorer forventer markante stigninger i løbet af 2004. I reglen overvurderer forudsigelser udviklingen på it-området en del.

Tabel 5.6 Kommunikation med andre myndigheder i XML-format

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
2002	8	0	5	4	6
2003	11	17	8	7	11
2004, forventet ¹	42	75	28	21	41

¹ Forudsigelser på it-området er typisk forbundet med en del usikkerhed.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

5.5 Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Stort flertal har elektronisk journal Et stort flertal af myndighederne har et elektronisk journaliseringssystem til registrering af dokumenter og akter (tabel 5.7). Det gælder alle amter i undersøgelsen, 90 pct. af de statslige myndigheder og 80 pct. af kommunerne.

Elektronisk dokumenthåndtering hos 2 ud af 3 amter og kommuner Elektronisk dokumenthåndtering findes hos 49 pct. af de statslige myndigheder, 83 pct. af amterne og 60 pct. af kommunerne. En egentlig elektronisk sagsstyring, altså hvor selve sagsforløbet understøttes elektronisk, findes hos nogle færre, nemlig 11 pct. i staten, 75 pct. af amterne og 41 pct. af kommunerne.

Tabel 5.7 Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Elektronisk journaliseringssystem	90	100	80	74	93
Elektronisk dokumenthåndteringssystem	49	83	60	57	68
Elektronisk sagsstyring	11	75	41	39	44
Elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger	•	25	22	22	21

Anm. Det forudsættes at systemer til elektronisk sagsstyring også indeholder dokumenthåndtering og journalisering.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Kommuner og amter foran staten med elektronisk sagsstyring ... Den mere dybdegående anvendelse af ESDH er således mindre udbredt blandt statslige myndigheder. Modsat gælder det blandt de kommuner, der anvender elektronisk journalisering, at en forholdsvis stor andel samtidigt 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. 25 pct. af amterne og 22 pct. af kommunerne anvender elektronisk

sagsstyring i alle forvaltninger. Det må til gengæld antages, at de fleste statslige myndigheder anvender det samme system i hele organisationen.

Om begrebet

Hvad er elektronisk sags- og dokumenthåndtering?

ESDH omfatter it-systemer der har til formål at digitalisere og automatisere dokumenter og de forbundne arbejdsgange. Formålet kan være effektivisering eller kvalitative fordele - fx bedre overblik over sagsbehandlingen. I undersøgelsen skelnes mellem tre trin:

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

Ingen stigning i udbredelsen af systemer til elektronisk sagsstyring ...

Andelen af myndigheder med elektronisk sagsstyring i 2003 svarer nogenlunde til andelen i 2002, og det samme gælder de mere grundliggende systemer til elektronisk journalisering og elektronisk dokumenthåndtering. Stagnationen skyldes formentlig, at mange myndigheder har afventet den fælles offentlige løsning af elektronisk dokumenthåndtering, som forventes endeligt klar i løbet af 2004.

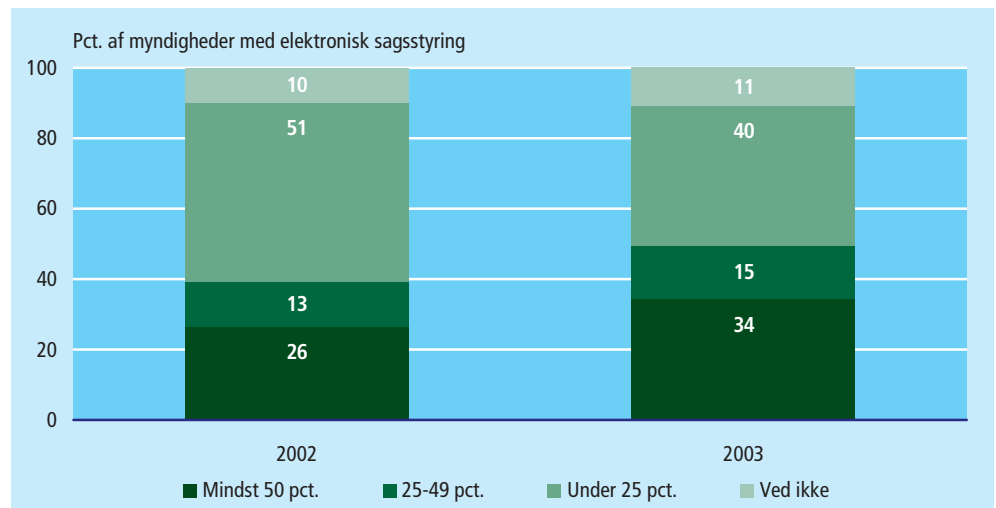
... men vækst i antallet af papirløse sager

Til gengæld er der sket en stigning i antallet af papirløse sager hos de myndigheder, der bruger elektronisk sagsstyring. 34 pct. af disse vurderede i 2003, at mindst hver anden sag blev håndteret papirløst ved hjælp af elektronisk sagsstyring (figur 5.6). Det tilsvarende tal i 2002 var 26 pct. På trods af stigningen viser tallene, at papirbaseret sagsbehandling stadig er hovedreglen hos de fleste danske myndigheder.

Den eksterne kommunikation i forhold til borgere, virksomheder og andre myndigheder er også blevet mere papirløs jf. forrige afsnit 'Ekstern kommunikation'.

Figur 5.6

Andel af sager der behandles elektronisk



Anm. Ved elektronisk sagsbehandling forstås et system, der understøtter sagsforløbet mellem sagsbehandlere.
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

5.6 E-læring og øvrig it-anvendelse

Stor udbredelse af GIS i amter og kommuner

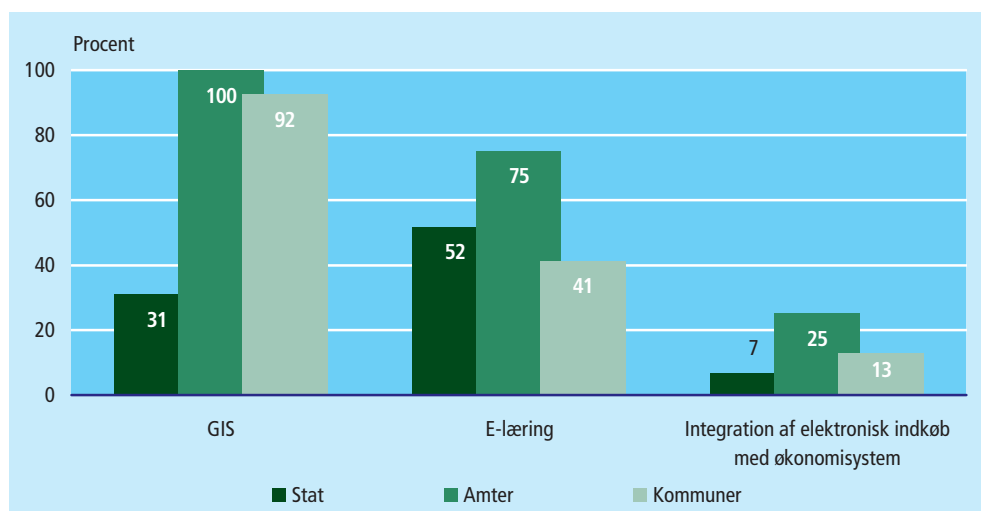
Alle amter i undersøgelsen og 92 pct. af kommunerne anvender GIS (Geografisk Informations System). Andelen er væsentligt lavere blandt statslige myndigheder, hvor kun 31 pct. bruger GIS (figur 5.7). Den større udbredelse i kommuner og amter

hænger sammen med disses egenproduktion af såvel geografiske som administrative data, fx i forbindelse med lokalplanlægning m.m.

*Elektronisk indkøb
ikke integreret
med økonomisystemer*

Elektronisk indkøb, fx via internet, er som hovedregel ikke integreret med den offentlige sektors økonomisystemer. Kun i hvert fjerde amt, i 13 pct. af kommunerne og hos 7 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 5.7 E-læring og øvrige it-systemer. 2003



*Pæn stigning i
integreret elek-
tronisk indkøb*

Der er sket en vis stigning fra 2002 til 2003 i udbredelsen af såvel GIS som integreret elektronisk indkøb, jf. tabel 5.8. Integreret elektronisk indkøb er omtrent fordoblet, men fra et lavt udgangspunkt. E-læring optræder for første gang som spørgsmål i dette års undersøgelse.

Tabel 5.8 E-læring og øvrige it-systemer

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct.				
GIS					
2002	27	100	84	80	91
2003	31	100	92	91	95
E-læring					
2002	...	...	...	...	...
2003	52	75	41	36	53
Integration af elektronisk indkøb med økonomisystem					
2002	2	17	6	5	7
2003	7	25	13	9	21

Anm. Ved GIS - Geografisk Informations System - forstås et system til visning af temakort m.m. på baggrund af adm. oplysninger. Ved e-læring forstås uddannelse, hvor indlæringen sker ved brug af interaktiv software eller netværk (fx cd-rom eller internet).

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

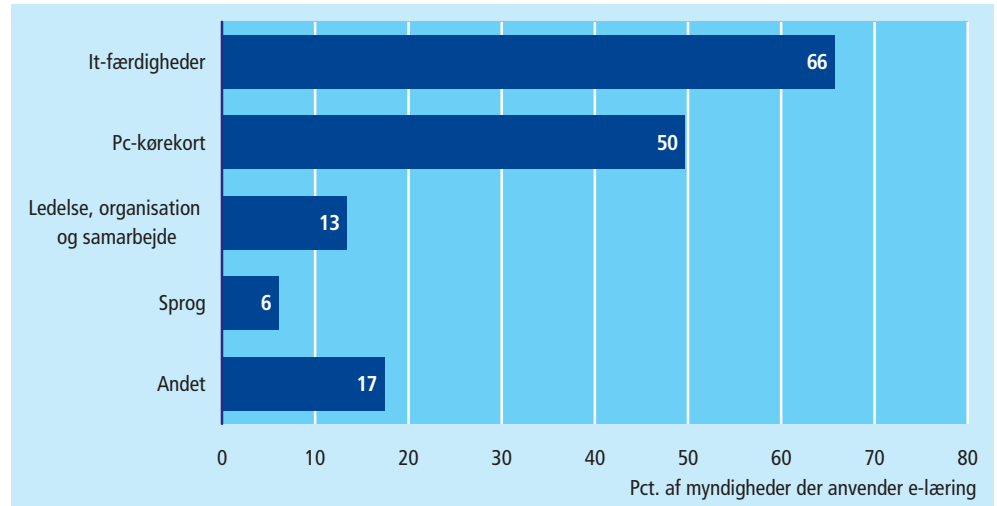
*E-læring hos hver
anden myndighed*

E-læring anvendes i snit hos hver anden myndighed, nærmere bestemt hos 3 ud af 4 amter, hos hver anden statslige myndighed og hos 4 ud af 10 kommuner. Sammenholdt med den noget større udbredelse hos større kommuner (53 pct.) i forhold til mindre kommuner (36 pct.) tyder det på, at organisationens størrelse er en afgørende faktor for at anvende e-læring.

E-læring bliver brugt til it-undervisning

E-læring bliver hyppigst anvendt til oplæring i it-færdigheder og, mere specifikt, pc-kørekort (figur 5.8). 2 ud af 3 myndigheder med e-læring, havde it-færdigheder som anvendelsesområde og hver anden brugte e-læring i forbindelse med pc-kørekort. Langt mindre udbredt er ledelse, organisation og samarbejde (13 pct.) og sprogundervisning (6 pct.). 17 pct. nævnte at de anvendte e-læring på andre end førnævnte områder.

Figur 5.8 Anvendelsesområder for e-læring. 2003



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

*Om e-læring***Hvad er e-læring?**

Ved e-læring forstås uddannelse, hvor indlæringen sker ved brug af interaktiv software eller netværk (fx cd-rom eller internet). E-læring kan ske i kombination med traditionel tilstedeværelsesundervisning, dvs. hvor lærer og kursist er til stede i samme lokale.

E-læring i sprog bruges ikke i kommunerne

Blandt de myndigheder, der anvender e-læring, er der ikke markante forskelle mellem de tre sektorer hvad angår anvendelsesområder og heller ikke mellem mindre og større kommuner (tabel 5.9). Den mest markante forskel er nok, at e-læring i sprog stort set ikke forekommer i den kommunale verden. Amterne nævner en del hyppigere 'andet' end staten og kommunerne.

Tabel 5.9 Anvendelsesområder for e-læring. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct. af myndigheder der anvender e-læring				
It-færdigheder	64	67	67	65	69
Pc-kørekort	55	33	48	52	44
Ledelse, organisation og samarbejde	15	22	12	13	10
Sprog	11	11	3	4	3
Andet	21	44	13	17	8

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

5.7 Barrierer for it og digital forvaltning

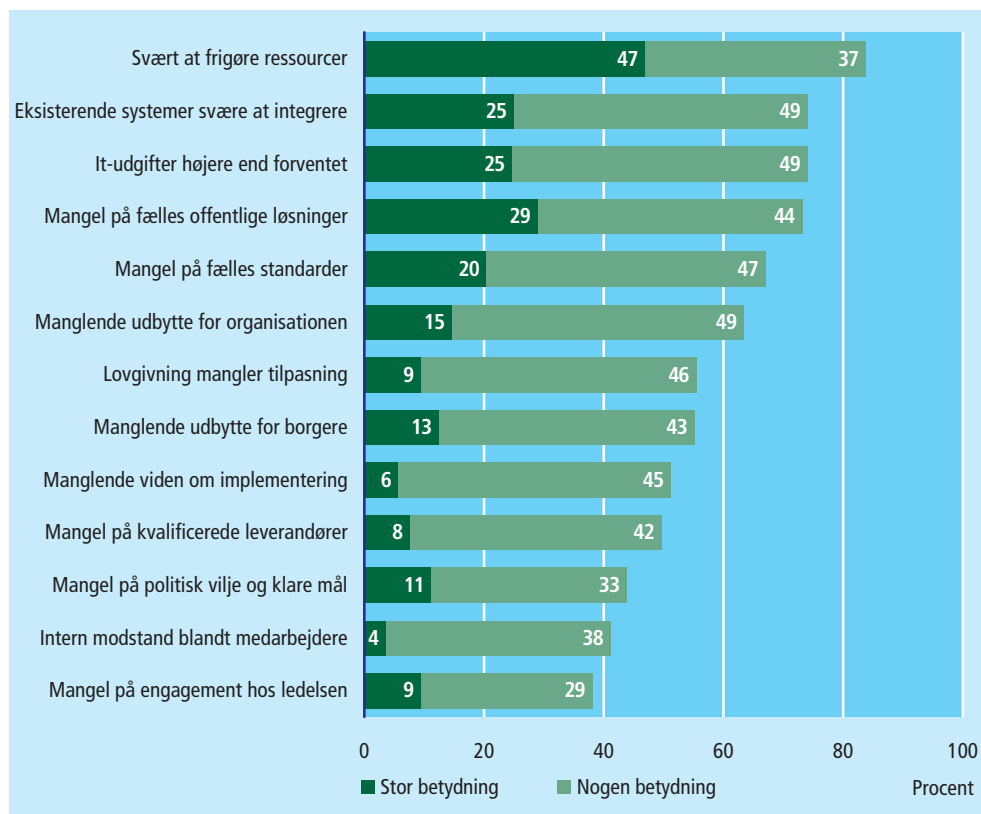
Svært at frigøre ressourcer

Den mest markante barriere for it og digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Det er en barriere af nogen eller stor betydning for mere end 8 ud af 10 myndigheder (figur 5.9). Blandt disse angiver forholdsvis mange - mere end halvdelen - at det er en barriere af stor betydning.

*Flertallet savner
fælles offentlige
løsninger*

Hos omkring 2 ud af 3 myndigheder er it-udgifter som er højere end forventet en barriere. Da dette ses i bakspejlet, kan der på denne måde skabes en barriere for fremtidige investeringer i digital forvaltning. Samme betydning har problemer med integration af eksisterende systemer, mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur samt, hos lidt færre, mangel på fælles standarder.

Figur 5.9 Barrierer for it og digital forvaltning. 2003



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Mønster i barriererne

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

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

Grupperet på denne måde, ligger de økonomisk barrierer højest. Lavest ligger de barrierer, der umiddelbart relaterer sig til mere interne faktorer som viden og engagement.

*Fald i barrierernes
betydning*

De fleste barrierer har haft et mindre fald i betydning fra 2002 til 2003. Det gælder ikke mindst de forholdsvis høje barrierer, der relaterer sig til offentlige rammebetingelser (tabel 5.10), herunder barriererne lovgivning mangler tilpasning, mangel på fælles standarder samt mangel politisk vilje og klare mål. Blandt andre barrierer med faldende betydning kan nævnes manglende viden om implementering samt mangel på kvalificerede leverandører.

*Udgiftsstyring
volder i stigende
grad problemer*

En barriere, der ikke er faldet er 'it-udgifter højere end forventet'. 74 pct. mente i 2003, at dette var en barriere mod 67 pct. i 2002. Hele 25 pct. mente i 2003 at det var af stor betydning mod 16 pct. i 2002. Stigningen skal formentlig ses i sammenhæng med en andel myndigheder, der ser problemer med at frigøre ressourcer eller som ser et manglende udbytte for organisationen. Begge er barrierer, der er ikke er faldet i betydning fra 2002 til 2003.

Flest problemer i amter og kommuner Som helhed indikerer tallene, at hvor rammebetingelserne opfattes som forbedrede, så volder udgiftsstyringen uændrede eller stigende problemer. Generelt har de forskellige barrierer større betydning for amterne og kommunerne sammenlignet med staten.

Vis usikkerhed i tallene Det skal nævnes, at vurdering af barrierer er en statistisk indikator, der er følsom over udsving i aktuelle holdninger på undersøgelsestidspunktet samt andre faktorer³, der vanskeliggør en helt præcis vurdering af udviklingen.

Tabel 5.10 Barrierer for it og digital forvaltning

	2002		2003	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
	pct.			
Svært at frigøre ressourcer	47	39	47	37
Eksisterende systemer svære at integrere	31	48	25	49
It-udgifter højere end forventet	16	51	25	49
Mangel på fælles offentlige løsninger	40	41	29	44
Mangel på fælles standarder	29	47	20	47
Manglende udbytte for organisationen	15	46	15	49
Lovgivning mangler tilpasning	25	48	9	46
Manglende udbytte for borgere	11	48	13	43
Manglende viden om implementering	12	53	6	45
Mangel på kvalificerede leverandører	15	45	8	42
Mangel på politisk vilje og klare mål	18	38	11	33
Intern modstand blandt medarbejdere	2	46	4	38
Mangel på engagement hos ledelsen	7	32	9	29

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

5.8 It-strategi

It-strategi hos hovedparten Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi. 7 ud af 10 myndigheder i staten og kommunerne og 6 ud af 10 amter (figur 5.10). De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører it-strategien hyppigere end gennemsnittet.

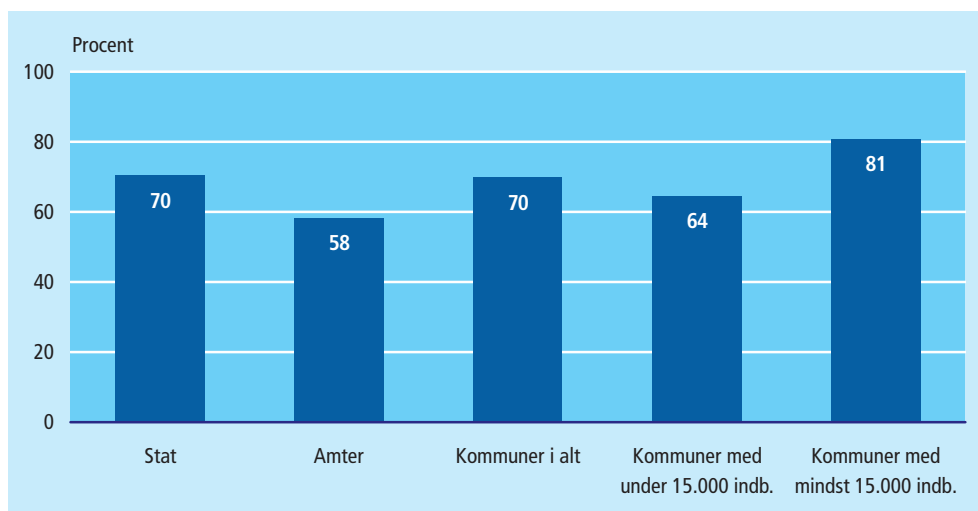
Infrastruktur og arkitektur oftest med i it-strategien Indholdet af it-strategien er hyppigst it-infrastruktur og it-arkitektur som begge er indeholdt i langt de fleste it-strategier i alle tre sektorer (tabel 5.11). Herefter kommer borger- og virksomhedsservice, som er mest udbredt i amterne (86 pct.) og kommunerne (75 pct.) og mindre i staten (59 pct.). Retningslinier for borgerhenvendelser ligger stort set på samme niveau.

Elektronisk indkøb fraværende i de fleste it-strategier Telefoni findes i it-strategien hos 7 ud af 10 amter, hver anden kommune og 3 ud af 10 i staten. En tilsvarende andel amter har en strategi for elektronisk indkøb; et godt stykke efter kommer kommunerne med 35 pct. og staten med 30 pct. De større kommuner har næsten dobbelt så hyppigt elektronisk indkøb dækket ind i it-strategien.

Statslige it-strategier dækker færrest områder De statslige it-strategier omfatter i gennemsnit færre områder sammenlignet med amterne og kommunerne. Det kan hænge sammen med at visse af de statslige myndigheders it-funktioner hyppigere varetages eksternt, sammenlignet med amterne og kommunerne - fx drift af it-servere (jf. afsnit 5.12 'Udlægning af it-funktioner'). De borger-relaterede strategier er formentlig også af mindre relevans for nogle statslige myndigheder.

³ Eksempelvis var ovennævnte barrierer i 2002-undersøgelsen grupperet efter hhv. it generelt samt digital forvaltning.

Figur 5.10 Myndigheder med ajourført it-strategi. 2003



Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste to år.

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

9 ud af 10 har it-sikkerhedspolitik

88 pct. af alle myndigheder har en officiel it-sikkerhedspolitik - dette er behandlet sammen med tilsvarende tiltag under kapitel 6 'It-sikkerhed'.

Tabel 5.11 It-strategiens indhold. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000	Mindst 15.000
			indbyggere	indbyggere	
	pct. af myndigheder med it-strategi				
It-infrastruktur	98	100	92	95	86
It-arkitektur	80	100	72	76	66
Borger- og virksomhedsservice	59	86	75	66	88
Retningslinier for borgerhenvendelser	56	86	74	72	76
Telefoni	30	71	52	49	58
Elektronisk indkøb	30	71	35	27	49

Kilde: Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

5.9 It-udgifter

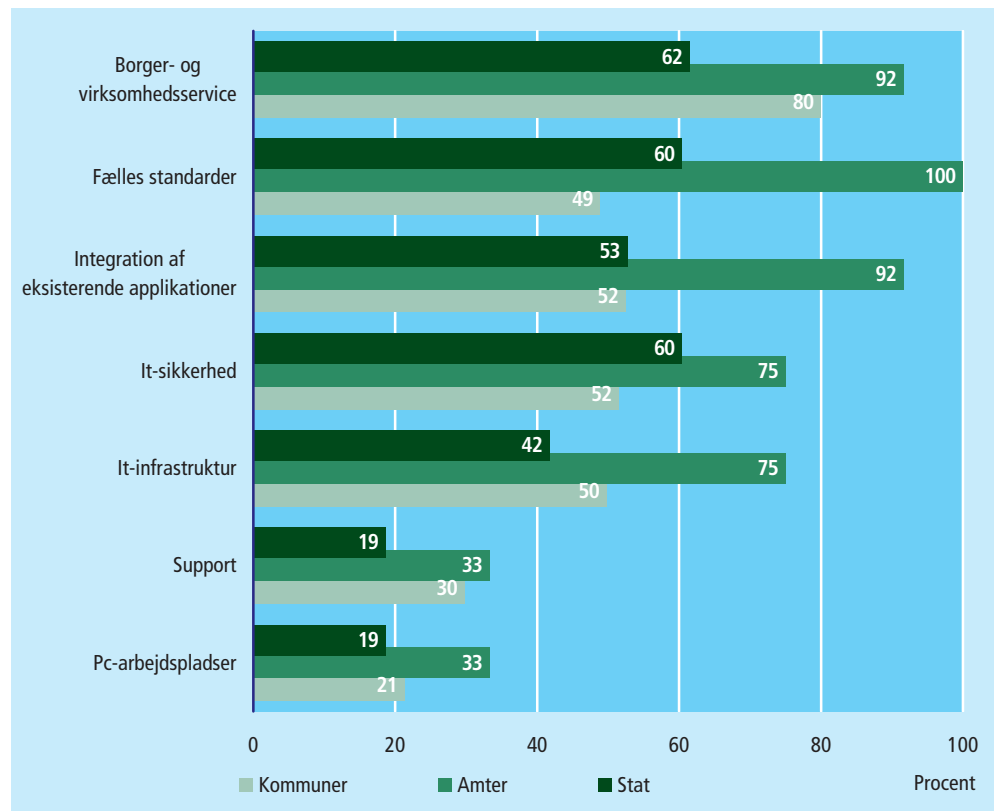
Om begreberne

Myndighederne er blevet spurgt om, hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2003 til 2004 - set i forhold til det totale budget og fordelt på anvendelsesområder. Tallene beskriver relative stigninger inden for de enkelte områder - de enkelte områders vægt i kr. fremgår således ikke af tallene.

De fleste myndigheder forventer øgede it-udgifter

På de fleste områder er det et flertal af myndigheder, der forventer et øget udgiftsforbrug (figur 5.11). Det gælder først og fremmest borger- og virksomhedsservice, hvor 80 pct. af kommunerne, 92 pct. af amterne og 62 pct. af de statslige myndigheder forventer stigning i 2004.

Figur 5.11 Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2003 til 2004



Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

Satsning på fælles standarder og systemintegration

Også områder som fælles standarder, integration af eksisterende applikationer samt it-sikkerhed er områder hvor et flertal af myndigheder forventer udgiftsstigninger. Den udbredte satsning på systemintegration og fælles standarder kan siges at være en imødegåelse af de store barrierer, som eksisterer på netop disse områder, jf. figur 5.9.

Amter prioriterer højt på alle områder

På stort set alle anvendelsesområder har amterne en høj andel - mellem 75 og 100 pct. - der forventer stigninger i udgifterne. Forholdsvis mange statslige myndigheder, 60 pct., forventer en stigning i udgifter til fælles standarder for dataudveksling samt it-sikkerhed. Kommunerne giver systemintegration og it-infrastruktur en relativt høj prioritet.

Nettotal for stigning i it-udgifterne

Et andet udtryk for myndighedernes økonomiske prioritering er at se på forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel, der forventer fald. Forskellen benævnes netttotal, og inddrager således besparelser på it-områderne. Et positivt netttotal er udtryk for det antal myndigheder, netto, der forventer stigning i udgifterne. Tallet er derimod ikke et udtryk for væksten målt i kr. (tabel 5.12).

Besparelser på pc-arbejdspladser og brugersupport

Målt på denne måde gør samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 5.11. Dog viser nettotalene, at en del myndigheder forventer besparelser i udgifterne på områder som it-infrastruktur, support og især pc-arbejdspladser. På sidstnævnte område ligger nettotallet omkring nul, dvs. at lige mange myndigheder forventer henholdsvis stigninger og fald i udgifterne.

Tabel 5.12 Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2003 til 2004

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			procentpoint		
Borger- og virksomhedsservice	62	92	80	79	82
Fælles standarder	59	100	49	46	55
Integration af eksisterende applikationer	53	92	52	46	66
It-sikkerhed	58	75	52	50	55
It-infrastruktur	32	58	46	45	47
Support	5	8	24	24	22
Pc-arbejdspladser	-5	0	6	5	7

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 2003.

Større kommuner sætter på system-integration

Der er ingen markant forskel på mindre og større kommuners satsninger. Dog forventer en del flere af de større kommuner udgiftsstigninger til integration af eksisterende applikationer.

Supplerende tabeller

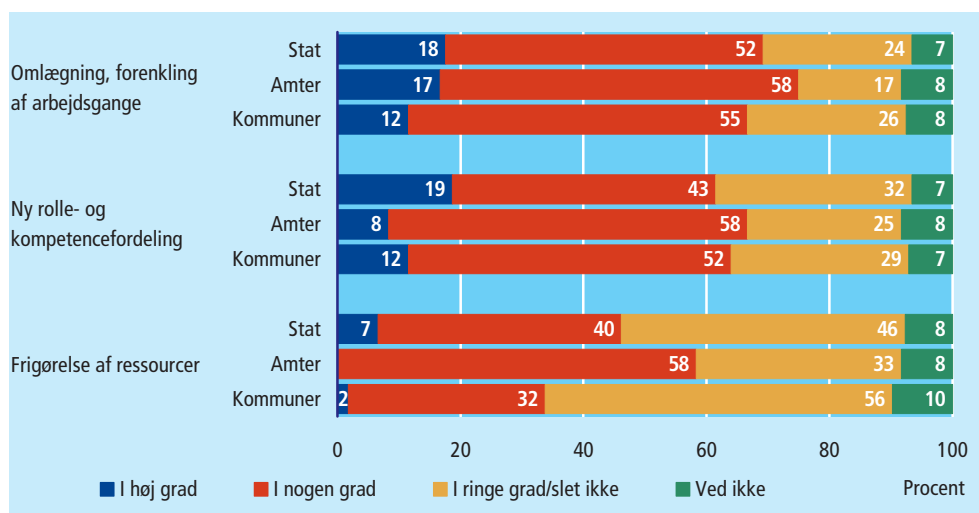
Mere detaljerede oplysninger om myndighedernes it-udgifter kan findes i tabel 5.15 bagerst under supplerende tabeller.

5.10 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 i form af omlægning af arbejdsgange, roller eller ressourcer. Hyppigt medfører projekterne omlægninger og forenklinger af arbejdsgange. Dette forekommer i snit hos 2 ud af 3 myndigheder i nogen eller høj grad (figur 5.12). Ny fordeling af roller og kompetencer er en konsekvens hos næsten lige så mange myndigheder.

Figur 5.12 Effekt af digitaliseringsprojekter. 2003



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 2003.

Flertallet har ikke mærket frigørelse af ressourcer ...

I mere end hvert andet tilfælde medfører projekterne ingen eller ringe frigørelse af ressourcer i kommunerne, og det gælder tilsvarende for lidt under hver anden statslige myndighed og hvert tredje amt. Den manglende effekt kan skyldes, at projekterne endnu ikke har givet ressourcemæssigt afkast. Imidlertid findes også en anden sammenhæng: De myndigheder, der har omlagt arbejdsgange og kompetenceforde-

... bortset fra de myndigheder, der har omlagt arbejds gange

Stigende påvirkning fra digitaliseringsprojekter

ling i forbindelse med digitaliseringsprojekter, oplever hyppigere frigørelse af ressourcer end de, der ikke har lagt om.

Således viser beregninger, at 55 pct. af de myndigheder, der har omlagt arbejds gange, har oplevet frigørelse af ressourcer fra digitaliseringsprojekter mod 1 pct. af de myndigheder, der i ringe grad har omlagt arbejds gange. En lignende effekt ses i forhold til ny rolle- og kompetencefordeling. Ændringer i arbejds gange og kompetencefordeling er i høj grad sammenfaldende.

Der er en tendens til, at lidt flere myndigheder har høj grad af effekt ved digitaliseringsprojekter, når man sammenligner 2003 med 2002. Det angår såvel omlægning af arbejds gange som ny rollefordeling og frigørelse af ressourcer.

5.11 Udlægning af administrative funktioner

Hvor løses de administrative funktioner?

Kommuner og amter har fælles administration mellem forvaltningerne

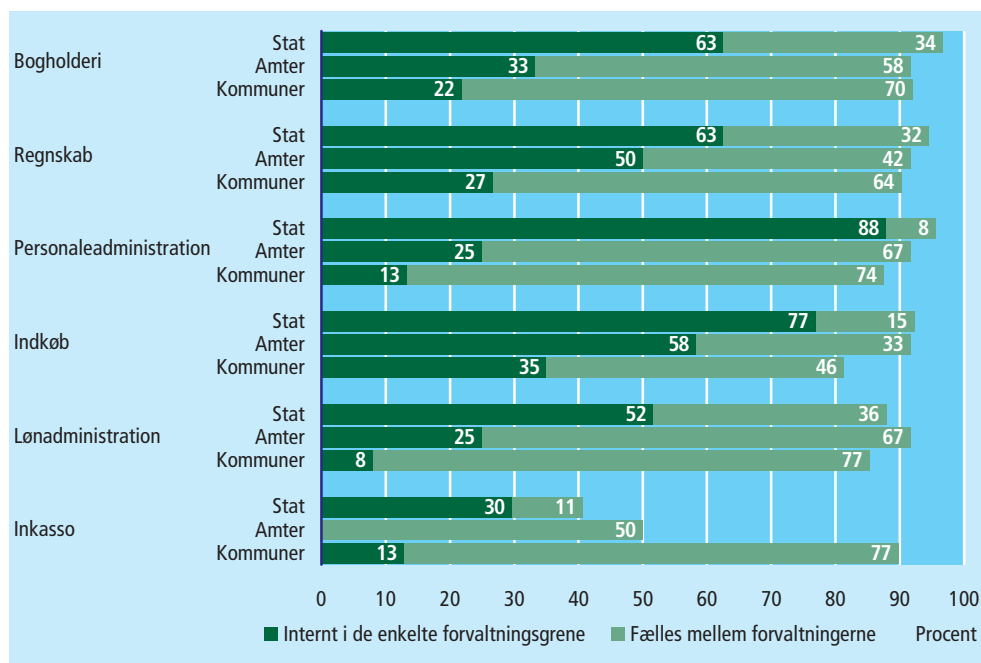
Koncernløsninger ikke udbredt i staten

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

I næsten alle amter og kommuner varetages de administrative funktioner internt i organisationen; enten internt i de enkelte forvaltningsgrene eller, mere hyppigt, som en fælles funktion mellem forvaltningerne (figur 5.13). Det gælder også funktionen indkøb, som i højere grad end de øvrige er lagt helt ud til de enkelte forvaltninger.

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. Til sammenligning gælder det for flertallet af amter og kommuner, at forvaltningsgrenene er fælles om administrationen.

Figur 5.13 Intern varetagelse af administration. 2003



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 2003.

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

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. Stort set ingen anvender private leverandører på disse områder, og kun få har lagt funktionerne ud i fællesfunktioner med andre myndigheder - se tabel 5.14 bagerst under de supplerende tabeller. Det drejer sig hyppigst om lønadministration, inkasso og indkøb som løses sammen med andre myndigheder hos hver tiende myndighed.

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 indkøb og inkasso.

5.12 Udlægning af it-funktioner

Outsourcing af it-funktioner

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

Tabel 5.13 Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	pct.				
Projektlede ved it-anskaffelser					
Overvejende internt	83	83	65	65	67
Internt/eksternt	11	8	27	27	26
Overvejende eksternt	6	8	8	8	7
Udvikling af it-strategi					
Overvejende internt	88	83	84	81	92
Internt/eksternt	11	17	11	13	7
Overvejende eksternt	1	0	5	6	1
Programmering/design af internetløsninger					
Overvejende internt	35	36	19	23	10
Internt/eksternt	21	9	19	20	17
Overvejende eksternt	44	55	62	57	73
Anden systemudvikling					
Overvejende internt	17	8	10	11	7
Internt/eksternt	25	0	8	9	6
Overvejende eksternt	58	92	82	80	87
Drift af servere					
Overvejende internt	69	92	82	81	84
Internt/eksternt	6	0	9	10	7
Overvejende eksternt	26	8	9	9	10
Drift af pc-miljøer					
Overvejende internt	82	92	95	96	93
Internt/eksternt	6	0	2	2	3
Overvejende eksternt	12	8	3	2	4
It-uddannelse af brugere					
Overvejende internt	36	58	47	51	40
Internt/eksternt	25	42	32	33	29
Overvejende eksternt	39	0	21	16	32
Support af brugere					
Overvejende internt	89	100	93	95	88
Internt/eksternt	4	0	4	3	7
Overvejende eksternt	7	0	3	2	5

Anm. Ekstern/internt refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk to pct. af besvarelserne).
Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

*Drift af pc-miljø
og brugersupport
løses internt*

Visse områder løses altovervejende af myndighederne selv (tabel 5.13). Det drejer sig om support af brugere, drift af pc-miljøer og udvikling af it-strategi. Også drift af egne servere varetages hovedsagligt internt. Dog har omkring en trediedel 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 trediedel 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 6 ud af 10.

*Systemudvikling løses
overvejende eksternt*

Programmering/design af internetløsninger løses i højere grad eksternt end internt, specielt i kommunerne. Anden systemudvikling er det eneste område, hvor eksterne leverandører entydigt dominerer billedet. Amter og kommuner lægger i højere grad systemudviklingen ud eksternt end de statslige myndigheder.

*Internetløsninger
lægges i stigende
grad ud af huset*

Programmering/design af internetløsninger lægges i stigende grad uden for myndighedernes organisation. Fx fik 57 pct. af alle myndigheder løst denne opgave overvejende eksternt i 2003 mod 45 pct. i 2002. På de øvrige it-funktioner, er der ingen mærkbar udvikling fra 2002 til 2003.

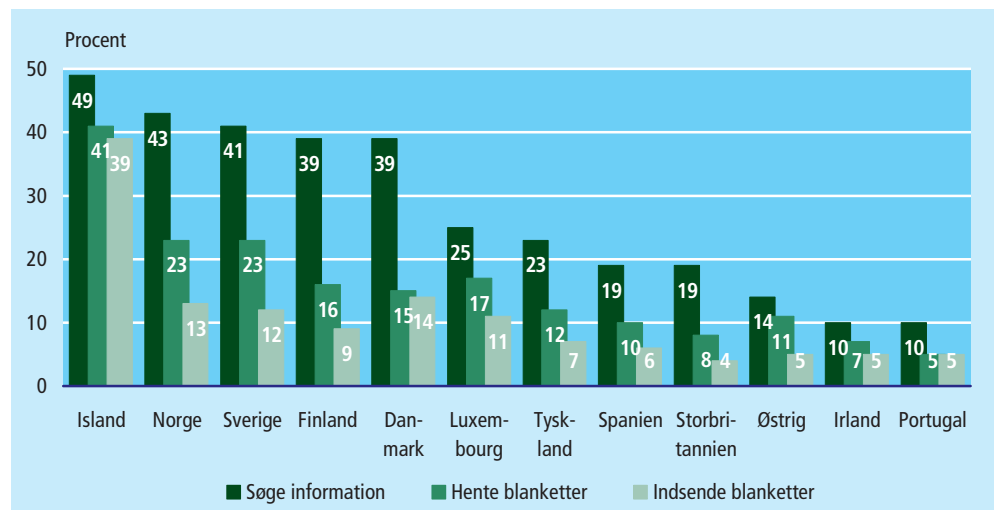
5.13 Internationalt perspektiv

*Island førende hvad
angår kontakt med
offentlige myndigheder*

I figur 5.14 er befolkningens brug af internet til kontakt med offentlige myndigheder illustreret for 2003. Det fremgår, at de nordiske lande ligger helt i top blandt de europæiske lande, hvad angår informationssøgning på offentlige myndigheders hjemmesider. Island her den største andel med 49 pct., hvorimod Danmark i lighed med Finland ligger på 39 pct. Med hensyn til at hente og indsende blanketter har Danmark med henholdsvis 15 pct. og 14 pct. en væsentligt højere andel end de fleste andre inkluderede lande. Det er kun Island, som indsender flere blanketter over internet end Danmark med en andel på hele 39 pct.

Figur 5.14

Befolkningens brug af internet til kontakt med offentlige myndigheder. 2003



Kilde: Eurostat, Statistics in focus, Theme 4 - 16/2004.

5.14 Bilagstabeller

Tabel 5.14

Intern eller ekstern varetagelse af administration. 2003

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000	Mindst 15.000
			indbyggere indbyggere		
			pct.		
Bogholderi					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	63	33	22	16	33
Fælles mellem forvaltningerne	34	58	70	76	59
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder .	3	0	2	3	1
Hos private leverandører	0	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	0	8	6	5	7
Regnskab					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	63	50	27	23	34
Fælles mellem forvaltningerne	32	42	64	67	56
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder .	4	0	3	3	1
Hos private leverandører	0	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	1	8	7	7	8
Personaleadministration					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	88	25	13	11	19
Fælles mellem forvaltningerne	8	67	74	75	73
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder .	2	0	6	9	1
Hos private leverandører	0	0	0	1	0
Ved ikke/ikke relevant	2	8	6	5	7
Indkøb					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	77	58	35	36	33
Fælles mellem forvaltningerne	15	33	46	41	56
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder .	2	0	12	14	7
Hos private leverandører	1	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	4	8	7	9	4
Lønadministration					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	52	25	8	8	8
Fælles mellem forvaltningerne	36	67	77	76	79
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder .	10	0	7	9	3
Hos private leverandører	1	0	2	2	3
Ved ikke/ikke relevant	1	8	5	5	7
Inkasso					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	30	0	13	15	8
Fælles mellem forvaltningerne	11	50	77	72	88
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder .	8	0	8	11	1
Hos private leverandører	3	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	48	50	2	2	3

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 2003.

Tabel 5.15

Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2003 til 2004

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000	Mindst 15.000
			indbyggere indbyggere		
	pct.				
Borger- og virksomhedsservice					
Stigning	62	92	80	79	82
Uændret	29	8	15	14	15
Fald	0	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	10	0	5	7	3
Fælles standarder					
Stigning	60	100	49	46	55
Uændret	34	0	38	41	32
Fald	1	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	4	0	13	13	14
Integration af eksisterende applikationer					
Stigning	53	92	52	46	66
Uændret	41	8	36	41	23
Fald	0	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	7	0	12	13	11
It-sikkerhed					
Stigning	60	75	52	50	55
Uændret	36	25	46	47	44
Fald	2	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	1	0	2	3	1
It-infrastruktur					
Stigning	42	75	50	49	51
Uændret	44	8	43	43	42
Fald	10	17	4	4	4
Ved ikke/ikke relevant	4	0	4	4	3
Support					
Stigning	19	33	30	30	30
Uændret	65	42	62	63	60
Fald	13	25	6	5	8
Ved ikke/ikke relevant	3	0	2	3	1
Pc-arbejdspladser					
Stigning	19	33	21	21	22
Uændret	54	33	60	60	62
Fald	24	33	16	16	15
Ved ikke/ikke relevant	3	0	3	3	1

Kilde: Danmarks Statistik, Den offentlige sektors brug af it 2003.

