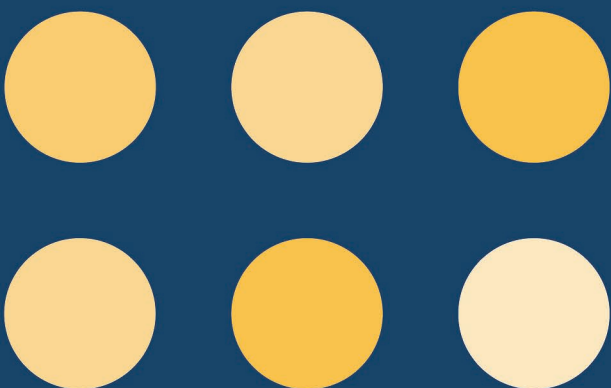




Den offentlige sektors brug af it 2008



DANMARKS
STATISTIK

Den offentlige sektors brug af it 2008

Den offentlige sektors brug af it 2008

Udgivet af Danmarks Statistik
25. februar 2009
som e-publ

ISBN 978-87-501-1750-6
ISSN 1903-6485

Pdf-udgaven kan hentes gratis på
Danmarks Statistiks temaside om it på
www.dst.dk/it

Adresser:

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø

Tlf. 39 17 39 17

e-post: dst@dst.dk
www.dst.dk

Forfatter:

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

© Danmarks Statistik 2009

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

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

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

Forord

Informationssamfundet og den offentlige sektor er nært forbundne, ikke mindst når vi som borgere er i kontakt med offentlige myndigheder. Således havde halvdelen af befolkningen i 2008 prøvet at tage kontakt til de offentlig myndigheder via internettet, fx ved at downloade blanketter.

Men også i forhold til de indre linjer i forvaltningen, er informationsteknologi af afgørende betydning for at kunne løse konkrete opgaver. Det gælder den enkelte myndighed såvel som den omfattende kommunikation mellem de forskellige dele af den offentlige sektor.

Undersøgelsen "Den offentlige sektors brug af it" er gennemført årligt siden 2001 og måler såvel den borger- og virksomhedsrettede it-anvendelse som den interne it-anvendelse. Den dækker omfanget og betydningen af digitalisering samt barriererne.

Undersøgelsen gennemført af Danmarks Statistik på vegne af IT- og Telestyrelsen samt Den Digitale Taskforce.

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

Danmarks Statistik, februar 2009

Jan Plovsing / Jens Thomasen

Indhold

1.	Sammenfatning	6
2.	Digitale serviceydelser	7
3.	Digitaliserede blanketter	8
4.	Ekstern kommunikation	10
5.	Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)	11
6.	Open source og åbne standarder	12
6.1	Open source-software	12
6.2	Åbne standarder	14
7.	Elektronisk indkøb, attestation og betaling	16
8.	It-sikkerhed	17
9.	Barrierer for it og digital forvaltning	19
10.	It-udgifter	21
11.	It-styring og -strategi	22
11.1	It-strategi	22
11.2	It-arkitektur	23
11.3	It-styring generelt	24
11.4	Styring af digitaliseringsprojekter	26
12.	Effekt af digitaliseringsprojekter	28
13.	Udlægning af it-funktioner	29
14.	Fakta om undersøgelsen	30
14.1	Kilder og metode	30
14.2	Kontaktoplysninger	30

Figur- og tabelfortegnelse

Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2008, figur	7
Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2008	7
Digitaliserede blanketter. 2008, figur	8
Digitaliserede blanketter. 2008	9
Virksomhedsindberetninger - understøttelse af system-til-system løsninger. 2008 ...	9
Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2006-2008, figur	10
Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2008	10
Kommunikation med andre myndigheder i XML-format 2006-2008	11
Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2008	11
Andel af sager, der håndteres papirløst. 2003-2008, figur	12
Myndighedernes brug af open source-software. 2008, figur	13
Barrierer for brug af open source-software. 2008, figur	13
Barrierer for brug af open source-software. 2008	14
Understøttelse af åbne standarder ved nye it-løsninger. 2008, figur	14
Kan modtage dokumenter baseret på åbne standarder. 2008, figur	15
Brug af åbne standarder. 2008	15
Internethandling – andel af myndighedernes samlede ordrer. 2008, figur	16
Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem. 2007-2008, figur,	16
Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering. 2003-2008	17
Myndigheder, der har været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2008	17
Organisatoriske sikkerhedstiltag. 2008, figur	18
Sikker kommunikation med myndigheder. 2008	18
Barrierer for it og digital forvaltning. 2008, figur	19
Barrierer for it og digital forvaltning. 2007-2008	20
Barrierer for elektronisk adgang til data. 2008	20
Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2008 til 2009, figur	21
Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2008 til 2009.	21
Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2008 til 2009	22
It-strategiens indhold. 2008	23
Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2008	23
It-styring generelt. 2006-2008, figur	24
It-styring generelt. 2008	25
Toplevelsens rolle i digitaliseringsprojekter, figur	26
Brug af projektmodel ved digitaliseringsprojekter. 2008, figur	27
Brug af projektmodel ved digitaliseringsprojekter. 2008	27
Effekt af digitaliseringsprojekter. 2008, figur	28
Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2008, figur	29
Intern eller ekstern varetagelse af it-funktioner. 2008	29
Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor. 2008	30

Signaturforklaring

0	} Mindre end ½ af den anvendte enhed
0,0	
.	Tal kan efter sagens natur ikke forekomme
..	Oplysning for usikker til at angives
...	Oplysning foreligger ikke
-	Nul

1. Sammenfatning

Indholdet Emnet i denne publikation er den offentlige sektors it-anvendelse i bred forstand, baseret på resultater fra centralt placerede it-ansvarlige i stat, regioner og kommuner.

Indholdet vedrører ikke bare kommunikationen med borgere og virksomheder, men også de fælles standarder, der binder den offentlige sektor og dens it-systemer sammen. It-anvendelsens retning afgøres i sidste ende af formål, midler og begrænsninger – alt sammen dækket under emner som strategi, styring, effekt og barrierer.

Om undersøgelsen

'Den offentlige sektors brug af it' baserer sig på en spørgeskemaundersøgelse blandt myndigheder i stat, regioner og kommuner. Alle landets kommuner og regioner har modtaget spørgeskemaet. Inden for den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater samt de største længerevarende og videregående uddannelsesinstitutioner. Svarprocenten var 79 pct. i 2008.

Se flere oplysninger i kapitel 14, Fakta om undersøgelsen.

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

Blandt årets resultater er følgende:

<i>Grøn it i næsten hver 4. strategi</i>	Hver fjerde myndighed har fået <i>grøn it</i> med i it-strategien. Blandt kommunerne har de mindre kommuner grøn it dobbelt så ofte som de større kommuner (side 22).
<i>It giver bedre service oftere end frigørelse af ressourcer</i>	Hver anden myndighed har oplevet frigørelse af ressourcer som følge af it-projekter. 4 ud af 5 – har opnået resultater i form af bedre service for borgere eller virksomheder (side 28).
<i>Stigning i brug af open source office-pakker</i>	Andelen af myndigheder, der bruger open source-software omtrent er kun steget lidt i 2008. Til gengæld bruges open source-software på flere områder end tidligere – fx er brug af open source officepakker på medarbejderes pc'er øget en del (side 12).
<i>Stagnation i papirløse sager</i>	Lidt flere myndigheder bruger elektronisk sagsstyring end tidligere, men andelen af papirløse sager er omtrent uforandret blandt de myndigheder, der har elektronisk sagsstyring (side 11).
<i>Flere mener, at lovgivning mangler tilpasning</i>	Flere myndigheder end tidligere mener, at det er en stor barriere for digital forvaltning, at lovgivningen mangler tilpasning. Omvendt er mangel på fælles offentlige løsninger faldet i betydning (side 19).
<i>Flere satser på service – færre på infrastruktur</i>	Flere myndigheder forventer udgiftsstigninger til digital borger- og virksomhedsservice end tidligere. Samtidigt forventer flere myndigheder besparelser på it-infrastruktur (side 21).
<i>Toplevelsen går ind i offentlige it-projekter</i>	Toplevelsen tager i stigende grad en styrende rolle i den offentlige sektors udvikling af it. Således havde topledelsen en formelt styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 73 pct. af myndighederne i 2008 mod 61 pct. i 2006 (side 26).
<i>Stigende strategisk betydning af it</i>	Mål for digitaliseringen nævnes hyppigere i andre strategier end it-strategien sammenlignet med tidligere (side 24).

Andre tal om informationssamfundet

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

- Befolkningens brug af internet
- Danske virksomheders brug af it
- It-udgifter i virksomheder og den offentlige sektor.

Alle undersøgelser er tilgængelige på www.dst.dk/it.

2. Digitale serviceydelser

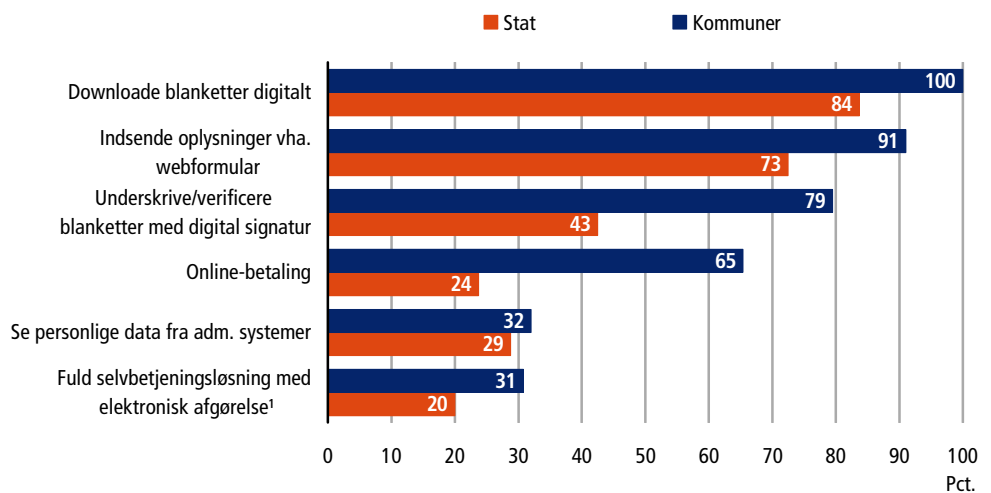
Næsten alle myndigheder har digitale blanketter

Det store flertal af offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter eller bestille informationsmateriale via internettet (figur 1). Hvad angår digitale blanketter, ligger kommunerne med 100 pct. foran de statslige myndigheder med 84 pct.

Flere kommunale web-formularer

Interaktive løsninger stilles til rådighed for brugerne i næsten samme omfang i form af mulighed for at indsende oplysninger vha. web-formularer. Det drejer sig om 73 pct. i staten og 91 pct. af kommunerne – kommunerne er steget fra 83 pct. i 2007. Mindre udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk afgørelse, som findes hos 20 pct. i staten og 31 pct. af kommunerne.

Figur 1. Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2008



Anm.: Ved digitale ydelser forstås enten via egen hjemmeside eller via fælles-offentlig hjemmeside.

¹ Løsninger, der giver mulighed for, at brugerne kan få afgjort deres sag automatisk, når de afleverer oplysningerne.

Fortsat vækst i kommunal online-betaling

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 65 pct. af kommunerne har online-betaling fra egen eller fælles-offentlig hjemmeside mod 24 pct. i staten. Det er en forsat pæn vækst, især på det kommunale område, hvor 29 pct. af kommunerne tilbød online-betaling i 2006 og 54 pct. i 2007. Stort set alle myndigheder med elektronisk betaling tilbyder dette via egen hjemmeside. Kommunernes større satsning på elektronisk betaling hænger givetvis sammen med et større antal betalingstransaktioner fra borgere og virksomheder.

Tabel 1. Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder. 2008

	Via egen hjemmeside	Via fælles offentlig hjemmeside	Både og	Ikke muligt	Uoplyst
Downloade blanketter digitalt	43	5	44	8	0
Indsende oplysninger vha. webformular	38	9	35	17	1
Se personlige data fra adm. systemer	13	9	9	66	2
Fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse¹	10	6	9	73	2
Online-betaling	31	3	9	55	2
Underskrive/verificere blanketter med digital signatur	24	14	22	39	1

Anm.: Ved digitale ydelser forstås enten via egen hjemmeside eller via fælles-offentlig hjemmeside, fx www.borger.dk.

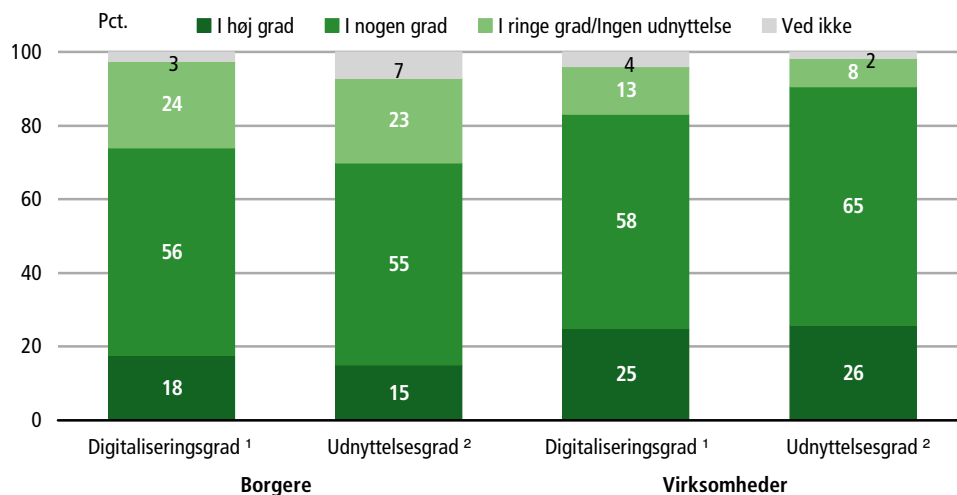
¹ Løsninger, der giver mulighed for, at brugerne kan få afgjort deres sag automatisk, når de afleverer oplysningerne.

3. Digitaliserede blanketter

Hver 2. myndighed har digitaliseret 'i nogen grad'

Blandt de myndigheder, der modtager indberetninger fra borgere, mener over halvdelen, 56 pct., at blanketterne er digitaliseret i nogen grad, 18 pct. i høj grad og endelig mener 24 pct., at blanketterne kun er digitaliseret i ringe grad eller slet ikke (figur 2). Ser man på virksomhedsrettede blanketter, er der en tendens til en lidt højere grad af digitalisering.

Figur 2. Digitaliserede blanketter. 2008



¹ I pct. af myndigheder, der har digitaliserede blanketter rettet mod henholdsvis borgere og virksomheder.

² I pct. af myndigheder, der modtager indberetninger fra henholdsvis borgere og virksomheder.

Større udnyttelse blandt virksomheder end hos borgere

Hvor blanketter til virksomheder ikke er væsentligt mere digitaliserede end blanketter til borgerne, så er virksomhederne til gengæld mere flittige til at bruge blanketterne. Således vurderer 91 pct. af myndighederne, at virksomhederne bruger digitaliserede blanketter i høj eller nogen grad, hvor 70 pct. mener, det samme gør sig gældende for borgernes brug (figur 2).

Større digitaliserings- og udnyttelsesgrad i staten end blandt kommunerne

Der er en del flere statslige end kommunale myndigheder, der mener, at blanketterne er digitaliseret i høj grad for såvel borgere som virksomheder (tabel 2). Tilsvarende er udnyttelsesgraden også højere i staten. En medvirkende forklaring kan være, at den enkelte kommune har en mere sammensat brugergruppe end den typiske statslige myndighed og dermed et betydeligt større antal blanket-typer.

Digitalisering hos stort set alle

Der er stort set ingen myndigheder, der modtager indberetninger, der har angivet, at deres blanketter ikke er digitaliserede eller at de digitaliserede blanketter ikke udnyttes.

Tabel 2. Digitaliserede blanketter. 2008

	Digitaliserings- grad ¹			Udnyttelses- grad ²		
	I alt ³	Stat	Kommuner	I alt ³	Stat	Kommuner
	pct.					
Borgere						
I høj grad	18	23	16	15	42	3
I nogen grad	56	49	60	55	33	66
I ringe grad	21	21	21	23	19	26
Ingen digitalisering.....	3	8	0	0	0	0
Ved ikke	3	0	4	7	6	5
Virksomheder						
I høj grad	25	48	11	26	47	13
I nogen grad	58	37	71	65	49	76
I ringe grad	10	9	12	8	5	10
Ingen digitalisering	2	7	0	0	0	0
Ved ikke	4	0	7	2	0	1

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

¹ I pct. af myndigheder, der modtager blanketter fra henholdsvis borgere og virksomheder.

² I pct. af myndigheder, der har digitaliserede blanketter rettet mod henholdsvis borgere og virksomheder

³ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

*Virksomheds-
indberetninger –
'system-til-system'*

Et stort flertal – 86 pct. af myndighederne med virksomhedsindberetninger – understøtter system-til-system-løsninger i en eller anden grad (tabel 3). Andelen er lidt højere i kommunerne (90 pct.) end i staten (83 pct.), hvor der til gengæld er flere, som svarer i høj grad. De mindre kommuner har en mere intensiv understøttelse af system-til-system-indberetning end de større.

Tabel 3. Virksomhedsindberetninger - understøttelse af system-til-system løsninger¹. 2008

	I alt ²	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct. af myndigheder med virksomhedsindberetninger				
I høj grad	15	28	7	3	9
I nogen grad	43	35	48	47	49
I ringe grad	28	20	35	28	40
Ingen understøttelse	3	9	0	0	0
Ved ikke	10	9	11	22	2

¹ System-til-system-løsninger vedrører elektronisk dataudveksling: via internettet eller andre netværk, i form af strukturerede meddelelser (fx ordrer, fakturaer, løntransaktioner eller varebeskrivelser), uden menneskelig indtastning af den enkelte meddelelse og i aftalte meddelellesstandarder (fx OIOXML, EDIFACT mfl.).

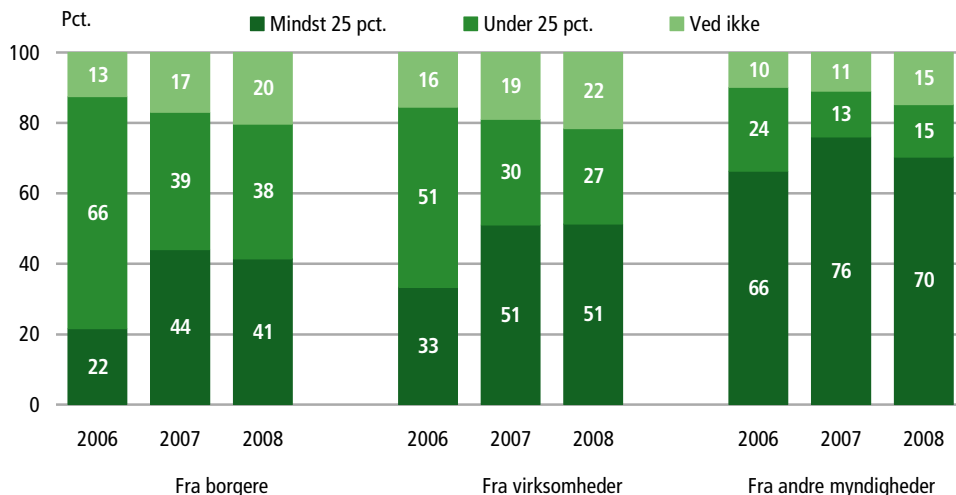
² I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

4. Ekstern kommunikation

Opbremning i elektronisk kommunikation med borgere og virksomheder

Myndighederne blev spurgt om, hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.), der ankommer elektronisk, fx via e-post. Hvor der var en større stigning fra 2006-2007 ser kommunikationen ud til at bremse op fra 2007-2008. 41 pct. af myndighederne modtager mindst 25 pct. af deres dokumenter elektronisk fra borgere og 51 pct. den samme andel dokumenter fra virksomheder, hvilket omtrent uforandret i forhold til 2007 (figur 3). Hvad angår dokumenter fra myndigheder er niveauet højere, 70 pct.

Figur 3. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2006-2008



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

Statslige myndigheder modtager flest elektroniske dokumenter

Hvor det tidligere gjaldt, at flest myndigheder modtog under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk fra såvel borgere som virksomheder, er andelen, der modtager mindst fjerdedel af dokumenterne elektronisk nu den største. De statslige myndigheder ligger noget foran kommunerne på dette område.

Tabel 4. Andel dokumenter der modtages elektronisk. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
E-dokumenter fra borgere					
Mindst 25 pct.	41	55	28	24	32
Under 25 pct.	38	24	55	62	50
Ved ikke	20	21	17	15	18
E-dokumenter fra virksomheder					
Mindst 25 pct.	51	59	44	35	50
Under 25 pct.	27	18	38	50	30
Ved ikke	22	24	18	15	20
E-dokumenter fra myndigheder					
Mindst 25 pct.	70	79	62	56	66
Under 25 pct.	15	10	21	32	11
Ved ikke	15	11	18	12	23

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

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

Staten modtager flest e-dokumenter

Når de statslige myndigheder ligger foran kommunerne mht. modtagelse af e-dokumenter, kan det hænge sammen med en højere grad af specialisering af de statslige

myndigheders opgaver og brugergrupper. Forskellen mellem stat og kommuner er mest udtalt i forholdet til borgere og virksomheder.

Flere kommuner bruger XML-format

40 pct. af myndighederne kommunikerer med andre myndigheder i XML-formatet. XML er det fælles format for udveksling af data internt i den offentlige sektor og med private virksomheder. 38 pct. i staten og 42 pct. af kommunerne bruger XML-format i kommunikationen med andre myndigheder, hvilket er en fortsat stigning i forhold til tidligere år, dog mest entydigt i kommunerne (tabel 5).

Tabel 5. Kommunikation med andre myndigheder i XML-format 2006-2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
2006	27	38	21
2007	33	30	34	29	38
2008	40	38	42	29	52

Anm.: Ved XML forstås eXtensible Markup Language – et systemuafhængigt sprog til beskrivelse af dokumentstrukturer.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

5. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Lille vækst i elektronisk sagsstyring

60 pct. af alle myndigheder anvender et system til elektronisk sagsstyring (tabel 6), Det er lidt over niveauet i 2007 på 55. Elektronisk sagsstyring er mest udbredt i kommunerne, hvor 71 pct. er omfattet i modsætning mod 49 pct. i staten. En del flere myndigheder, 93 pct., har et elektronisk dokumenthåndteringssystem mod 86 pct. i 2007. Også hér har kommunerne et forspring.

Tabel 6. Sags- og dokumenthåndteringssystemer. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Elektronisk dokumenthåndteringssystem ²	93	88	99	97	100
Elektronisk sagsstyring ³	60	49	71	74	68

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner

² Elektronisk registrering og lagring af dokumenter og dokumentoplysninger.

³ System med understøttelse af selve sagsforløbet mellem sagsbehandlere. Inkl. journalisering og dokumenthåndtering.

Hvad er elektronisk sags- og dokumenthåndtering?

ESDH omfatter it-systemer der har til formål at digitalisere og automatisere dokumenter og de forbundne arbejdsgange. I undersøgelsen skelnes mellem to trin:

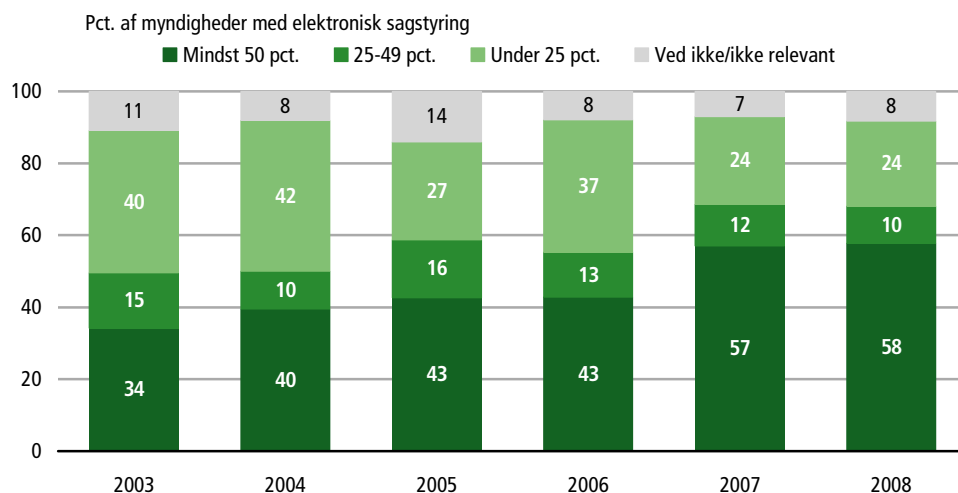
1. *Elektronisk dokumenthåndteringssystem*. Dvs. med elektronisk registrering og lagring af selve dokumenterne (scannede eller egenproducerede)
2. *Elektronisk sagsstyring*. Dvs. som også understøtter selve sagsforløbet (workflow) mellem sagsbehandlere.

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. I tidligere undersøgelser er der også spurgt til 'Klassisk elektronisk journaliseringssystem', som alene vedrører elektronisk lagring af oplysninger om sager og akter (fx modtagelsesdato, afsender m.m.). Denne facilitet fandtes hos 94 pct. af alle myndigheder i 2006.

Stagnation i papirløse sager

Andelen af sager, der håndteres papirløst blandt de myndigheder, der har indført elektronisk sagsstyring er stagneret i 2008 i forhold til tidligere års vækst (figur 4). Andelen af myndigheder med elektronisk sagsstyring, der håndterer mindst hver anden sag papirløst er 58 pct. i 2008.

Figur 4. Andel af sager, der håndteres papirløst. 2003-2008



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

Flere bruger FESD-standarden

53 pct. af myndighederne har et elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem, som er baseret på FESD-standarden¹, hvilket er en mindre stigning fra 49 pct. i 2007. Der er ikke den store forskel mellem staten, hvor 51 pct. bruger FESD-standarden, og kommunerne, hvor andelen er 55 pct.

6. Open source og åbne standarder

6.1 Open source-software

Open source-software har øget udbredelse

51 pct. af myndighederne bruger open source-software på ét eller flere områder (figur 5). Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver. Eksempler er Linux (operativsystem) samt Mozilla Firefox (web-browser). Udbredelsen er en del større hos de statslige myndigheder end i kommunerne.

Stigning i statslig brug af open source

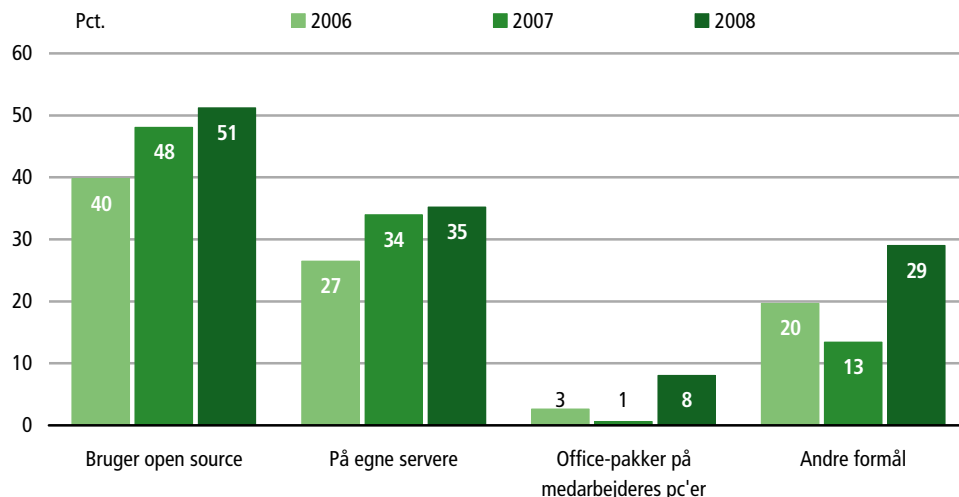
Udbredelsen af open source-software hos alle myndigheder er steget markant fra 40 pct. i 2006 men er bremsset lidt op i forhold til 48 pct. i 2007. I staten steg andelen fra 49 pct. i 2006 til 54 pct. i 2008, og andelen af kommunerne steg fra 36 pct. til 47 pct. Mest udbredt er anvendelse af open source-software på egne servere, fx styresystemer, som er steget en anelse fra 34 pct. af myndighederne i 2006 til 35 pct. i 2008.

Stigning i brug af open source office-pakker

Den beskedne stigning i andelen af myndigheder som bruger open source-software generelt eller på servere, dækker over en stigende inddragelse af andre områder. Således har 8 pct. af myndighederne open source-software på medarbejdernes pc'er, hvilket er en pæn stigning i forhold til de foregående år. Tilsvarende er brug af open source-software til andre formål steget væsentligt efter et fald i 2007 og udgør 29 pct. af myndighederne i 2008. 'Andre formål' kan fx være internet-browsere eller administrative systemer.

¹ Ved FESD-standarden forstås de fælles tekniske standarder, som udvikles i regi af Det Fællesoffentlige Elektroniske Sags- og Dokumenthåndteringsprojekt (FESD). Projektet indgik januar 2004 rammeaftaler med udvalgte ESDH-leverandører.

Figur 5. Myndighedernes brug af open source-software. 2008



Anm.: Open source betyder, at softwaren kan anvendes uden licensbetaling, og at kildekoden er åben og frit tilgængelig for enhver (fx Open Office, Linux, Firefox/Mozilla).

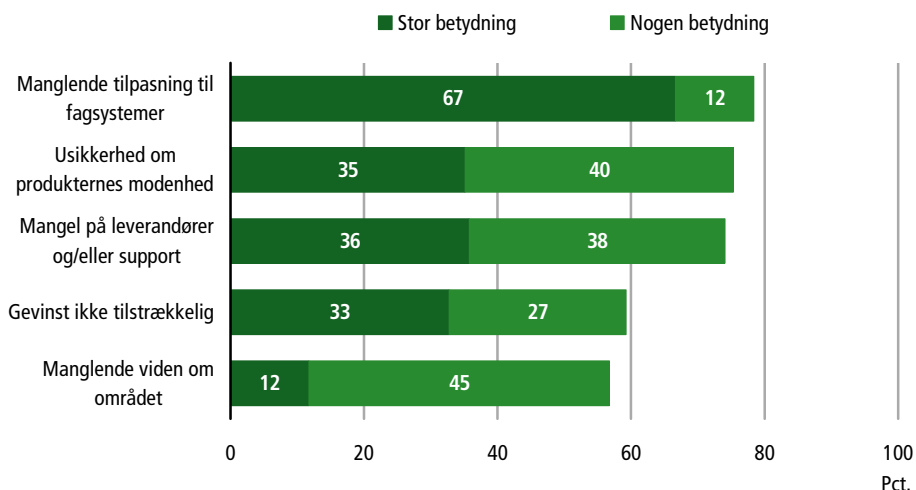
Fordele ved open source-software

Gennem de seneste år har der været fokus på mulige fordele ved brug af open source-software i den offentlige sektor såsom lavere driftsomkostninger (fx sparede licenser) eller uafhængighed af leverandører (åbne standarder og ret til ændringer). Fordelene skal imidlertid vejes op mod en række barrierer.

Open source svært at tilpasse til fagsystemer

Blandt barriererne for brug af open source-software har 'manglende tilpasning til fagsystemer' den største betydning. 78 pct. af myndighederne opfatter dette som en barriere af stor eller nogen betydning, og et flertal af disse ser det som en barriere af stor betydning (figur 6). Herefter kommer barriererne 'usikkerhed om produkternes modenhed' (75 pct.), 'mangel på leverandører og support' (74 pct.), 'gevinst ikke tilstrækkelig' (59 pct.), heraf temmelig mange 'stor' betydning og endelig 'manglende viden om området' (57 pct.).

Figur 6. Barrierer for brug af open source-software. 2008



Anm.: Sammenlægninger af søjlerne i teksten baserer sig på decimaltal, som kan afvige lidt fra de afrundede tal.

Barrierer størst for kommunerne

De statslige myndigheder, som er de hyppigste brugere af open source-software, tilføjer i almindelighed barriererne mindre betydning end kommunerne (tabel 7).

Tabel 7. Barrierer for brug af open source-software. 2008

	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
Manglende tilpasning til fagsystemer	67	12	48	18	85	6
Usikkerhed om produkternes modenhed	35	40	21	48	46	35
Mangel på leverandører og/eller support	36	38	28	40	42	37
Gevinst ikke tilstrækkelig	33	27	24	25	41	28
Manglende viden om området	12	45	10	43	14	47

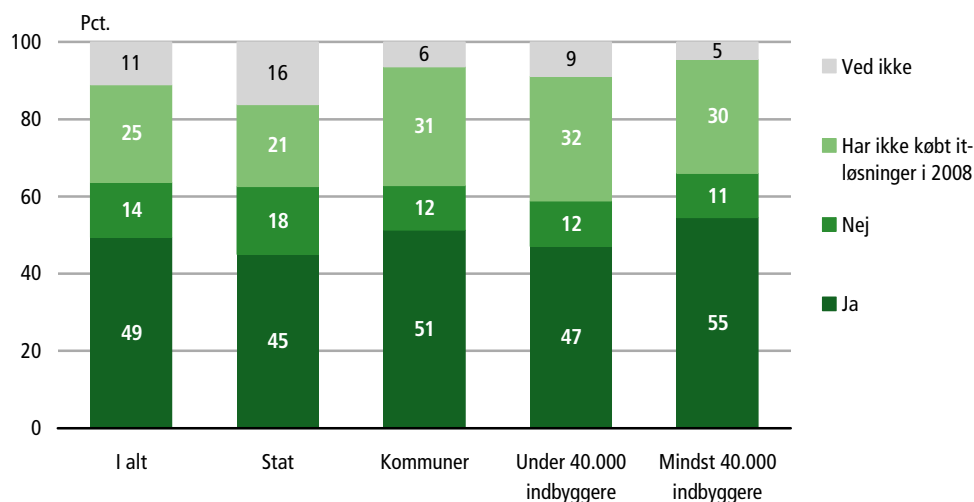
¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

6.2 Åbne standarder

Hver anden understøtter åbne standarder

49 pct. af myndighederne understøtter åbne standarder i it-løsninger købt efter 1. januar 2008. Formålet med åbne standarder i den offentlige sektor er bl.a. at lette dataudveksling mellem flere it-systemer og sikre valgfrihed mellem leverandører. Omtrent halvdelen af de resterende myndigheder havde ikke købt it-løsninger i 2008 på undersøgelsestidspunktet (september). Kommunerne – ikke mindst de største – er lidt mere aktive end de statslige myndigheder på dette område.

Figur 7. Understøttelse af åbne standarder ved nye it-løsninger. 2008



Anm.: Har myndigheden indarbejdet understøttelse af åbne standarder i it-løsninger købt efter 1. januar 2008?

6 ud af 7 myndigheder kan modtage dokumenter i åbne standarder

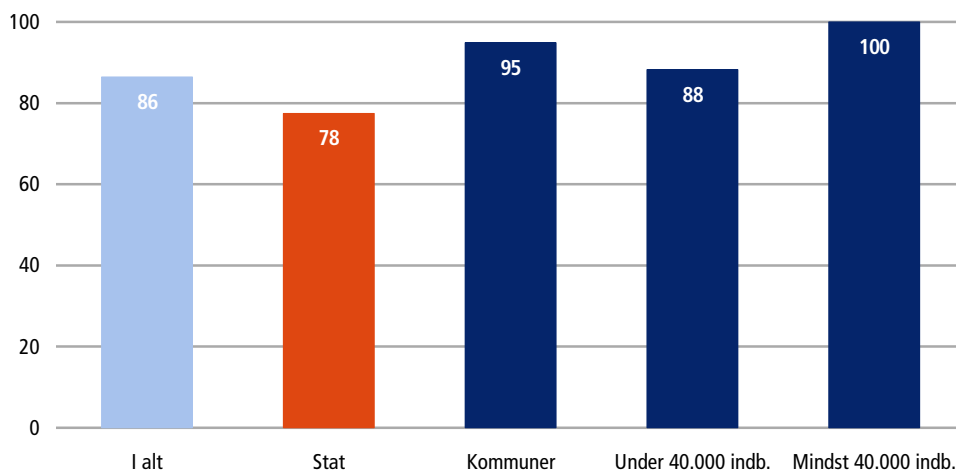
En del af de åbne standarder vedrører dokumentudveksling. I alt 86 pct. kan modtage dokumenter baseret på offentlige åbne standarder, dvs. i ODF/OOXML-formatet. Kommunerne ligger med 95 pct. lidt over de statslige myndigheder, hvor andelen er 78 pct.

Formål med åbne standarder

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

Krav til åbne standarder

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

Figur 8. Kan modtage dokumenter baseret på åbne standarder¹. 2008

¹ Kan institutionen modtage dokumenter baseret på de åbne standarder ODF og OOXML? Pr. 1. januar 2008 skal alle offentlige myndigheder kunne modtage tekstbehandlingsdokumenter fra borgere, virksomheder og andre myndigheder i to formater: ODF og OOXML. ODF og OOXML er ét ud af syv sæt af obligatoriske standarder.

Syv sæt af obligatoriske standarder

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

1. Dataudveksling mellem offentlige myndigheder (OIOXML)
2. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (FESD)
3. Elektroniske indkøb i det offentlige (OIOUBL)
4. Digital signatur (OCES)
5. Offentlige hjemmesider og tilgængelighed
6. It-sikkerhed (DS-484 - kun for staten)
7. Dokumentudveksling (ODF/OOXML).

Tabel 8. Brug af åbne standarder. 2008

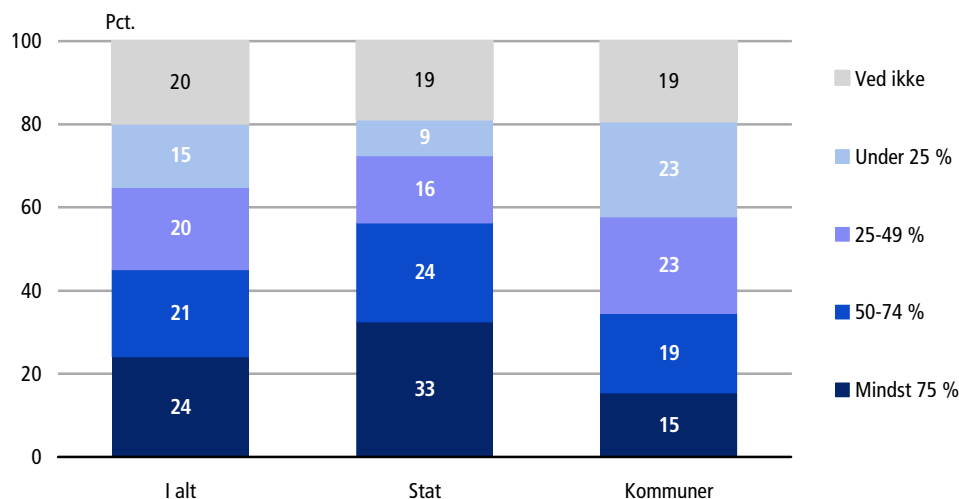
	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Kan modtage dokumenter baseret på de åbne standarder ODF og OOXML					
Ja	86	78	95	88	100
Nej	2	3	1	3	0
Ved ikke	12	20	4	9	0
Understøtter åbne standarder i it-løsninger købt efter 1/1-2008					
Ja	49	45	51	47	55
Nej	14	18	12	12	11
Har ikke købt it-løsninger i 2008	25	21	31	32	30
Ved ikke	11	16	6	9	5

7. Elektronisk indkøb, attestation og betaling

Mindst hver anden bestilling elektronisk hos fire ud af ti myndigheder

45 pct. af alle myndigheder har elektronisk indkøb i et omfang, der svarer til mindst halvdelen af det samlede antal bestillinger, og 65 pct. har e-indkøb på mindst 25 pct. af de samlede bestillinger. Elektronisk indkøb er afgivelse af ordrer via computer, fx via internetportaler (figur 9).

Figur 9. Internetkøb – andel af myndighedernes samlede ordrer. 2008



¹ 'I alt' omfatter myndigheder i stat, regioner og kommuner.

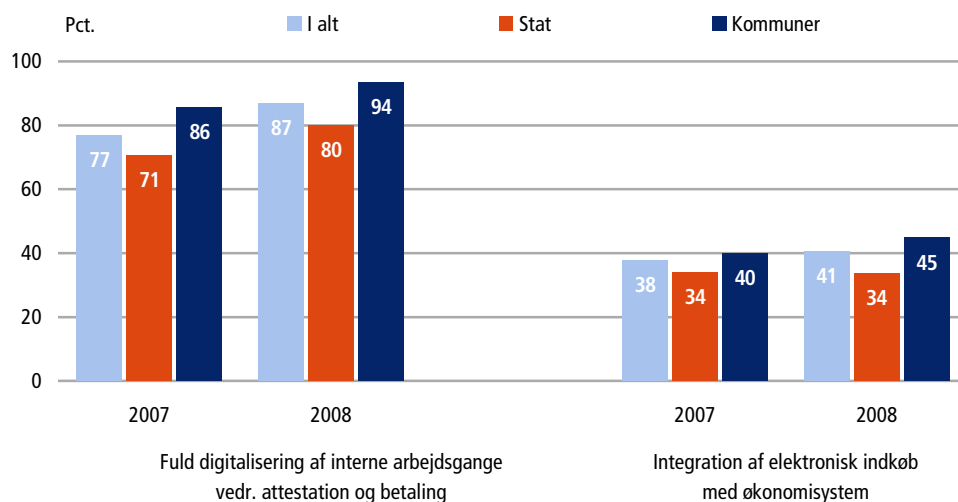
Intensiv e-handel mest udbredt i staten

De statslige myndigheder ligger i spidsen, idet 56 pct. har e-køb svarende til mindst halvdelen af det samlede antal ordrer. Det er noget hyppigere end kommunerne, hvor andelen er 35 pct. Forskellen mellem stat og kommuner øges, hvis man alene ser på myndigheder, hvor e-indkøbene svarer til mindst 75 pct. af de samlede ordrer.

Vækst i digitaliseret attestation og betaling

87 pct. af myndighederne angav i 2008, at de interne arbejdsgange vedrørende attestation (godkendelse) og betaling var fuldt digitaliserede, hvilket er en stigning fra 77 pct. i 2007 (figur 10). Blandt de statslige myndigheder var andelen 80 pct. i 2008, hvilket er lavere end kommunernes 94 pct.

Figur 10. Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem. 2007-2008



Stigning i elektronisk indkøb integreret med økonomisystem

Elektronisk indkøb var integreret med den offentlige sektors økonomisystemer hos 41 pct. af myndighederne i 2008, hvilket er en lille stigning fra 38 pct. i 2007, hvor kommunerne igen ligger lidt højere end de statslige myndigheder.

Tabel 9. Elektronisk indkøb integreret med økonomisystem eller digital fakturering. 2003-2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner	
			I alt	Under 40.000 indb.
pct.				
Fuld digitalisering af interne arbejdsgange vedr. attestation og betaling				
2008	87	80	94	94
2007	77	71	86	86
2006	75	49	85	85
2005	68	28	85	85
Integration af elektronisk indkøb med økonomisystem				
2008	41	34	45	45
2007	38	34	40	40
2006	31	32	29	29
2005	29	22	31	31
2004	16	13	17	17
2003	12	7	13	13

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

8. It-sikkerhed

Virusangreb med tab af data eller arbejdstid hos hver femte myndighed

21 pct. af myndighederne har inden for det seneste år oplevet virusangreb med tab af data eller arbejdstid af genererende eller alvorlig karakter (tabel 10). Det svarer stort set til niveauet i 2007 på 19 pct.

Denial of service-angreb

Denial of service-angreb har fundet sted hos 12 pct. af alle myndigheder; lidt hyppigere i staten end i kommunerne. Denial of service-angreb er et forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

Tabel 10. Myndigheder, der har været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
pct.					
Virusangreb med tab af data eller arbejdstid	21	26	15	26	7
Denial of service-angreb ²	12	14	10	12	9
Datab pga. manglende backup	10	9	10	15	7
Uautoriseret adgang til systemer og data	10	13	6	9	5
Økonomisk it-misbrug	2	4	0	0	0
Afpresning/trusler mod data eller software	1	3	0	0	0

Anm.: Spørgsmålet lød: "Har myndigheden været udsat for nogle af følgende problemer inden for det seneste år?" Procenterne angiver andelen, hvor problemet blev betegnet som 'alvorligt' eller 'generende'. Så godt som ingen benyttede sig af svarmuligheden 'katastrofal' betydning, hvorfor denne kategori er slået sammen med 'alvorligt'.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

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

Datab pga. manglende backup hos hver tiende

10 pct. af myndighederne har mistet data pga. manglende backup og samme andel havde oplevet uautoriseret adgang til systemer og data.

Økonomisk misbrug og afpresning er sjældent

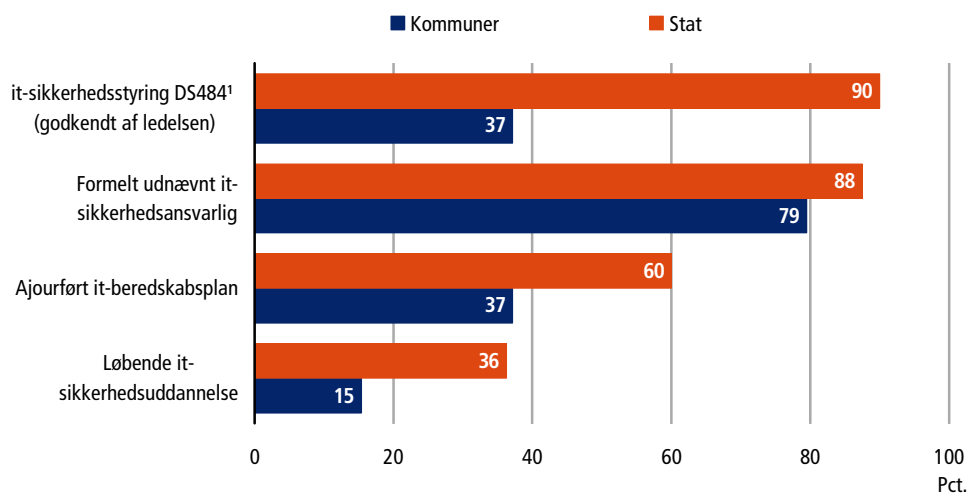
Endelig blev der spurgt til it-misbrug af økonomisk karakter (fx bedrageri) og afpresning eller trusler rettet mod data eller software. Disse to sikkerhedsproblemer mærkes generelt ikke blandt myndighederne.

Organisatoriske sikkerhedsiltag mest udbredt i staten

It-sikkerhedsstyring efter DS484-standarden, godkendt af ledelsen, findes hos næsten alle statslige myndigheder og hos 37 pct. af kommunerne. (figur 11). DS 484 er ét af de syv sæt af åbne standarder for offentlige myndigheder. En næsten lige så stor an-

del i staten og 79 pct. af kommunerne har formelt udnævnt en it-sikkerhedsansvarlig. Mindre udbredt er myndigheder med en it-beredskabsplan som er ajourført inden for de seneste to år samt løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere. Også på disse områder ligger de statslige myndigheder foran kommunerne.

Figur 11. Organisatoriske sikkerhedstiltag. 2008



¹ DS 484 er en åben standard for it-sikkerhed.

Sikker kommunikation mest udbredt i e-post

94 pct. af myndighederne kan modtage sikker e-post med digital signatur (tabel 11). 44 pct. giver mulighed for kommunikation via hjemmesiden med sikker forbindelse, dvs. understøttet af server-certifikater (fx SSL/TLS) og 23 pct. med pinkode eller adgangskode.

Tabel 11. Sikker kommunikation med myndigheder. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Kan modtage sikker e-post med digital signatur ² . . .	94	91	97	94	100
Sikker forbindelse, understøttet af server-certifikater ³	44	40	47	38	55
Log-on på hjemmeside via pinkode eller adgangskode	23	30	17	21	14

¹ I alt omfatter stat, region og kommuner.

² Ved digital signatur forstås den standardiserede fælles offentlige løsning OCES (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service), der muliggør elektronisk identifikation, underskrift og kryptering.

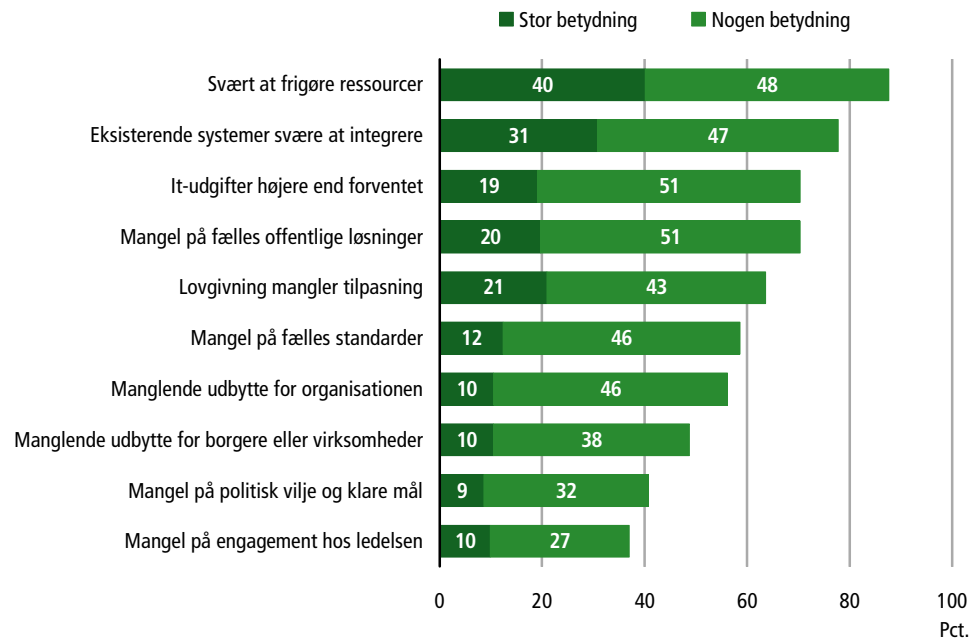
³ Server-certifikater bruges bl.a. til at dokumentere hjemmesidens ægthed over for brugere og til at kryptere kommunikation mellem brugere og myndighed.

9. Barrierer for it og digital forvaltning

Vanskeligt at frigøre ressourcer Den mest markante barriere for it og digital forvaltning er vanskeligheder med at frigøre ressourcer til udvikling. Det er en barriere af stor eller nogen betydning for 88 pct. af myndighederne (figur 12). Blandt disse angiver forholdsvis mange, at det er en barriere af stor betydning.

Systemer svære at integrere For 78 pct. har det stor eller nogen betydning, at de eksisterende systemer er svære at integrere, fulgt af barriererne 'it-udgifter højere end forventet', 'mangel på fælles offentlige løsninger og infrastruktur' samt lovgivning mangler tilpasning.

Figur 12. Barrierer for it og digital forvaltning. 2008



Mønster i barriererne Barriererne kan grupperes tematisk, her nævnt med placering efter betydning:

- I Økonomi (1, 3)
- II Systemintegration (2)
- III Offentlige rammebetingelser (4, 5, 6, 9)
- IV Manglende udbytte internt og eksternt (7, 8)
- V Manglende engagement (10).

Økonomi og offentlige rammebetingelser dominerer Grupperet på denne måde, ligger de økonomisk barrierer højest, fulgt af problemer med systemintegration. Lavest ligger de barrierer, der relaterer sig til manglende udbytte og engagement.

Flere mener, at lovgivning mangler tilpasning Et par af barriererne har ændret betydning fra 2007 til 2008 mht. 'stor betydning':

- 'Mangel på fælles offentlige løsninger' er faldet fra 29 til 20 pct.
- 'Lovgivning mangler tilpasning' er steget fra 10 til 21 pct.

Tabel 12. Barrierer for it og digital forvaltning. 2007-2008

	2007		2008	
	Stor betydning	Nogen betydning	Stor betydning	Nogen betydning
	pct.			
Svært at frigøre ressourcer	44	41	40	48
Eksisterende systemer svære at integrere	36	39	31	47
It-udgifter højere end forventet	25	42	19	51
Mangel på fælles offentlige løsninger	29	42	20	51
Lovgivning mangler tilpasning	10	53	21	43
Mangel på fælles standarder	13	47	12	46
Manglende udbytte for organisationen	14	36	10	46
Manglende udbytte for borgere eller virksomheder	10	36	10	38
Mangel på politisk vilje og klare mål	13	33	9	32
Mangel på engagement hos ledelsen	8	29	10	27

- Tilpasning af systemer og snitflader er en stor barriere ...* Der blev i undersøgelsen spurgt særskilt til en række barrierer for elektronisk adgang til data hos offentlige samarbejdspartnere. Den største barriere er her, at tilpasningen af systemer og snitflader er for dyr. 73 pct. af myndighederne mener, at dette er en barriere af stor eller nogen betydning – og 38 pct., at det er et problem af stor betydning (tabel 13).
- ... især for kommunerne* Denne barriere tillægges noget større betydning i kommunerne, hvor 51 pct. mener, at det er af stor betydning (tabel 13). Tilpasning af systemer og snitflader vedrører ikke selve adgangen til data, men hvordan de overføres fra ét it-system til et andet.
- Lovgivning mangler tilpasning* Manglende tilpasning af lovgivning og regler udgør en barriere for 62 pct. af myndighederne, heraf i stor grad for 23 pct. Manglende digital tilgængelighed af data er et problem for i alt 63 pct., heraf i stor grad for 15 pct. Også på disse to områder mærkes barriererne mest af kommunerne.

Tabel 13. Barrierer for elektronisk adgang til data. 2008

	I alt ¹		Stat		Kommuner	
	Barrierens betydning					
	Stor	Nogen	Stor	Nogen	Stor	Nogen
	pct.					
For dyr tilpasning af systemer og snitflader	38	35	23	34	51	37
Lovgivning og regler mangler tilpasning	23	40	13	31	32	47
Data ikke tilgængelige digitalt	15	48	6	38	24	56

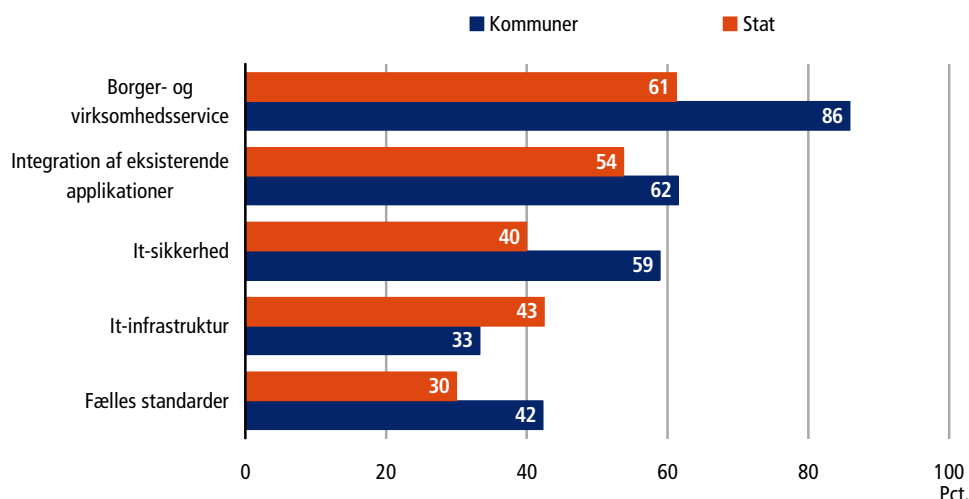
¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

10. It-udgifter

Om begreberne Myndighederne blev spurgt om, hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2008 til 2009 – set i forhold til det totale budget, fordelt på anvendelsesområder. Tallene beskriver relative stigninger – de enkelte områders vægt i kr. fremgår således ikke af tallene.

Stigning på de fleste områder Stigningerne fordeler sig på et bredt felt af områder, hvor typisk halvdelen af myndighederne forventer et øget udgiftsforbrug (figur 13).

Figur 13. Myndigheder der forventer stigning i it-udgifterne fra 2008 til 2009



Flest stigninger i it-udgifter i kommunerne

Kommunerne forventer i en del flere tilfælde stigninger i it-udgifterne end de statslige myndigheder. Det gælder alle områder undtagen it-infrastruktur, hvor de statslige myndigheder lidt oftere forventer stigninger i udgifter end kommunerne.

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 nettotal, og inddrager således besparelser på it-områderne. 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. (tabel 14).

Få myndigheder forventer it-besparelser

Målt på denne måde gør omtrent den samme prioritering af områderne sig gældende som i figur 13. Dog dækker det relativt lave nettotal for udgifter til infrastruktur over, at en del myndigheder forventer egentlige besparelser, i modsætning til de øvrige områder, hvor stort set ingen forventer besparelser.

Flere sats på service – færre på infrastruktur

Der er ikke større ændringer i nettotallene fra 2006 til 2007 med to undtagelser. Nettotallet for borger- og virksomhedsservice er steget fra 65 procentpoint i 2006 til 72 i 2007. Derimod er It-infrastruktur faldet fra 39 procentpoint i 2006 til 26 i 2007.

Tabel 14. Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2008 til 2009

	I alt	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	procentpoint				
Borger- og virksomhedsservice	72	60	85	82	86
Integration af eksisterende applikationer	57	53	59	56	61
It-sikkerhed	49	39	59	71	50
Fælles standarder	35	30	41	47	36
It-infrastruktur	26	33	19	24	16

Anm.: Nettotallet er forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel der forventer fald.

Tabel 15. Myndigheder der forventer ændring i it-udgifterne fra 2008 til 2009

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indbyggere	Mindst 40.000 indbyggere
pct.					
It-infrastruktur					
Stigning	38	43	33	41	27
Uændret	46	40	53	41	61
Fald	12	10	14	18	11
Ved ikke/ikke relevant	4	8	0	0	0
Fælles standarder					
Stigning	36	30	42	47	39
Uændret	51	51	50	44	55
Fald	1	0	1	0	2
Ved ikke/ikke relevant	13	19	6	9	5
It-sikkerhed					
Stigning	50	40	59	71	50
Uændret	44	50	40	29	48
Fald	1	1	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	5	9	1	0	2
Borger- og virksomhedsservice					
Stigning	73	61	86	82	89
Uændret	19	24	13	18	9
Fald	1	1	1	0	2
Ved ikke/ikke relevant	7	14	0	0	0
Integration af eksisterende applikationer					
Stigning	59	54	62	59	64
Uændret	29	33	27	26	27
Fald	2	1	3	3	2
Ved ikke/ikke relevant	10	13	9	12	7

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

11. It-styring og -strategi

11.1 It-strategi

It-strategi hos hovedparten

Flertallet af myndighederne, 56 pct., har en ajourført it-strategi for brug eller anskaffelse af it (tabel 16). De mest udbredte elementer er it-sikkerhed og it-infrastruktur, som begge er indeholdt i langt de fleste it-strategier. Herefter kommer it-arkitektur samt borger- og virksomhedsservice, som også er udbredt til et stort flertal.

It-sikkerhed i staten, – service i kommunerne

It-sikkerhed er lidt mere udbredt i de statslige it-strategier, sammenlignet med kommunerne, hvorimod borger- og virksomhedsservice er mere udbredt i de kommunale it-strategier.

Grøn it i næsten hver 4. strategi

23 pct. af myndighederne med it-strategi har fået 'grøn it' med, dvs. miljøhensyn i forhold til it-anvendelse. Andelen er lidt højere i staten (27 pct.) og lidt lavere i kommunerne (17 pct.). I de mindre kommuner er grøn it dog nævnt i strategien hos 27 pct., mod kun halvt så mange i de større kommuner.

Tabel 16. It-strategiens indhold. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Ajourført it-strategi	56	56	53	44	59
	pct. af myndigheder med it-strategi				
It-sikkerhed	92	98	85	80	88
It-infrastruktur ²	88	87	88	100	81
Borger- og virksomhedsservice	81	71	90	87	92
It-arkitektur ³	74	78	71	73	69
Grøn it ⁴	23	27	17	27	12

Anm.: Ved it-strategi forstås en officiel, skriftlig plan indeholdende målsætninger og retningslinjer for myndighedens anskaffelse eller brug af it. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste to år.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

² It-infrastruktur omfatter software, hardware og netværk.

³ It-arkitektur: Retningslinjer for opbygning af it-systemer.

⁴ Grøn it: Miljøhensyn i forhold til it-anvendelse

11.2 It-arkitektur

De fleste myndigheder har retningslinjer for it-arkitekturen

62 pct. af myndighederne anvender retningslinjer for it-arkitekturen (tabel 17). Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen er det mest udbredte element, og findes hos 77 pct. af de myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur.

Tabel 17. Grundlæggende retningslinjer for it-arkitektur. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Har retningslinjer for it-arkitektur	62	69	55	47	61
	pct. af myndigheder, der har retningslinjer for it-arkitektur				
Retningslinjer for it-arkitekturens understøttelse af opgaveløsningen	77	76	77	81	74
OIO-Kataloget over Offentlige It-Stand- arder anvendes i it-arkitektur-arbejdet ² ..	48	58	33	13	44
OIO Entreprise Arkitekturmetoder	4	4	5	0	7

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

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

² Katalog over Offentlige It-Standarder på Offentlig Information Online – standarder.oio.dk

Få bruger OIO Entreprise Arkitekturmetoder

48 pct. anvender OIO-Kataloget over Offentlige It-Standarder anvendes i it-arkitektur-arbejdet og 4 pct. bruger OIO Entreprise Arkitekturmetoder, sidstnævnte med et fald fra 13 pct. i 2007.

11.3 It-styring generelt

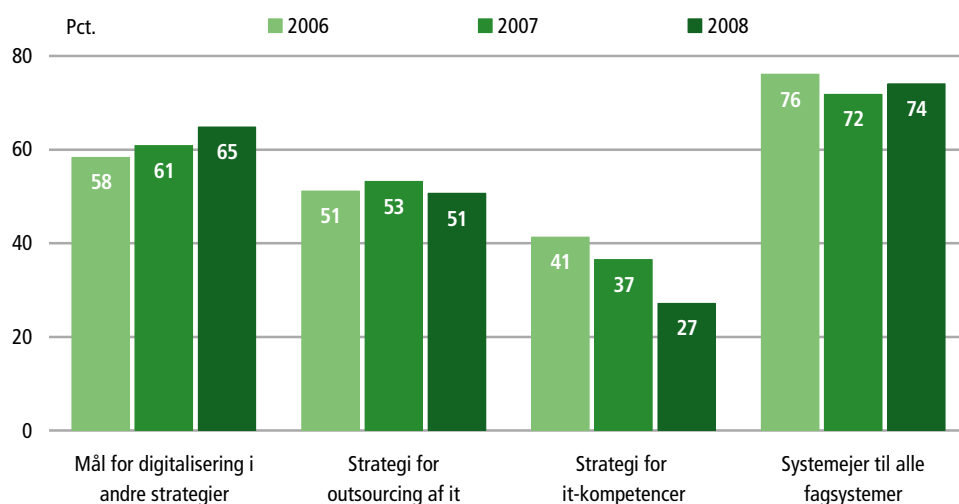
Digitalisering i stigende grad nævnt i andre strategier end it-strategien

Udover selve it-strategien (afsnit 11.1), er der andre strategier som påvirker styringen af it og digitalisering. Ét mål for digitaliseringens forankring bredt i organisationen er hvorvidt digitalisering indgår i andre strategier end it-strategien, fx service- eller effektiviseringsstrategier, resultatkontrakter m.m. Det er tilfældet hos 65 pct. af alle – en stigning fra 61 pct. i 2007 og 58 pct. i 2006 (figur 14).

Færre har strategi for udvikling af it-kompetencer

51 pct. af alle myndigheder har en strategi for outsourcing af it. Ved outsourcing forstås i denne sammenhæng hvilke it-opgaver, der løses eksternt. Endelig har 27 pct. af alle myndigheder en strategi for udvikling af organisationens it-kompetencer, hvilket er et mærkbart fald i forhold til 37 pct. i 2007 og 41 pct. i 2006.

Figur 14. It-styring generelt. 2006-2008



Anm.: Se spørgsmålsformuleringer i Tabel 15.

Ledelsen som systemejer hos syv ud af ti

Hos 74 pct. er der en systemejer på mindst kontorchefniveau med overordnet fagligt ansvar for, at systemet understøtter opgavevaretagelsen. Det er omtrent på niveauet i 2007.

Staten længst fremme med formaliseret it-styring...

På flere områder ligger de statslige myndigheder forrest, både hvad angår strategisk forankring af it og ledelsens rolle i it-styringen (tabel 18). Fx indgår der mål for digitalisering i andre strategier end it-strategien hos 73 pct. i staten mod 56 pct. af kommunerne.

... men flest kommuner vurderer egen modenhed

53 pct. af kommunerne har foretaget en vurdering af egen modenhed i forhold til at styre it-projekter, dvs. om man har de nødvendige kompetencer, arbejdsgange m.m. til at styre og sætte rammer for it-anvendelsen². Det er en del over andelen i staten, hvor 28 pct. har vurderet egen modenhed. Blandt alle myndigheder er andelen 41 pct.

Mindre kommuner har hyppigere outsourcing-strategi

Den formaliserede styring er mest udbredt blandt de større kommuner. En undtagelse er strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt, som er mest udbredt blandt de mindre kommuner med under 40.000 indbyggere. Det hænger formentlig sammen med den højere grad af outsourcing hos de mindre kommuner, jf. afsnit 13. 'Udlægning af it-funktioner'.

² Se eksempel på modenhedsmodel på <http://www.itst.dk/it-styring/publikationer/modenhed-i-it-baserede-forretningsprojekter>

Tabel 18. It-styring generelt. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Strategi for it-styring og digitalisering					
Mål for digitalisering i andre strategier ² ..	65	73	56	44	66
Strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/ekstern ³	51	59	44	53	36
Vurdering af egen modenhed i forhold til at styre it-projekter	41	28	53	53	52
Strategi for udvikling af it-kompetencer ⁴ ..	27	21	32	29	34
Ledelsens rolle i it-styringen					
Alle it-systemer til opgavevaretagelse har en systemejer med overordnet fagligt ansvar for opgaveunderstøttelsen ⁵	74	76	71	59	80
Styrende rolle for topledelsen i et eller flere digitaliseringsprojekter (seneste to år)	73	75	69	62	75
Ét medlem af topledelsen har koordineren- de ansvar for digitaliseringsprojekterne ..	64	65	60	62	59

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

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

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

⁴ "Findes der en strategi for udvikling af organisationens kompetencer indenfor it-styring, it-arkitektur og it-sikkerhed?"

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

11.4 Styring af digitaliseringsprojekter

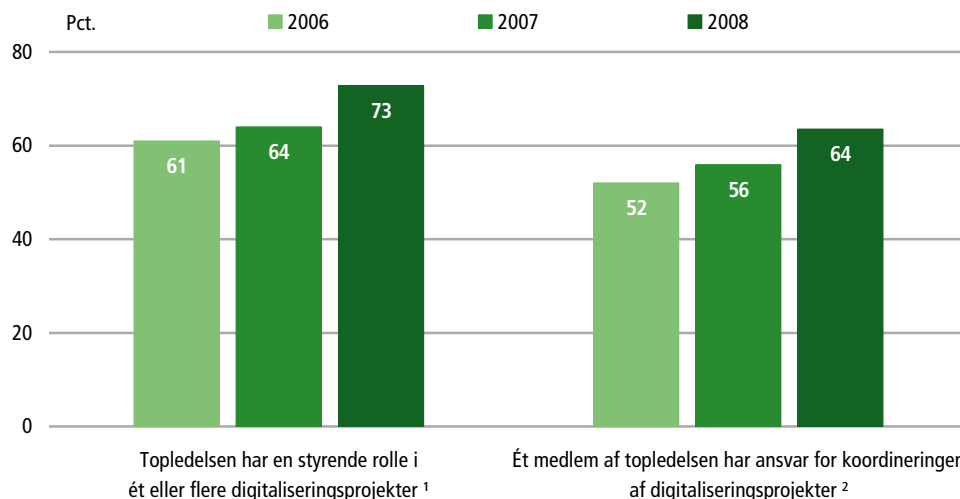
Topleledelsen går ind i offentlige it-projekter

Topleledelsen tager i stigende grad en styrende rolle i den offentlige sektors udvikling af it. Således havde topledelsen en formelt styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter hos 73 pct. af myndighederne i 2008 mod 64 pct. i 2007 og 61 pct. i 2006.

Koordinerende ansvar hos topledelsen

Også hvad angår myndigheder, hvor ansvaret for koordinering af digitaliseringsprojekter er samlet hos én topleder, er der sket en stigning – fra 52 pct. af myndighederne i 2006 til 64 pct. i 2008.

Figur 15. Topledelsens rolle i digitaliseringsprojekter



Anm.: Ved topledelse forstås direktion o.l.

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

² Ét medlem af topledelsen har ansvar for koordineringen af institutionens digitaliseringsprojekter.

Oftere central styring i staten og de store kommuner

I staten og i de større kommuner er topledelsen oftere involveret i digitaliseringen end i kommuner med under 40.000 indbyggere. I 75 pct. af de statslige myndigheder har topledelsen en styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter mod 69 pct. af kommunerne. I de større kommuner ligger andelen på niveau med de statslige myndigheder, mens andelen er lidt lavere – 62 pct. – i de mindre kommuner.

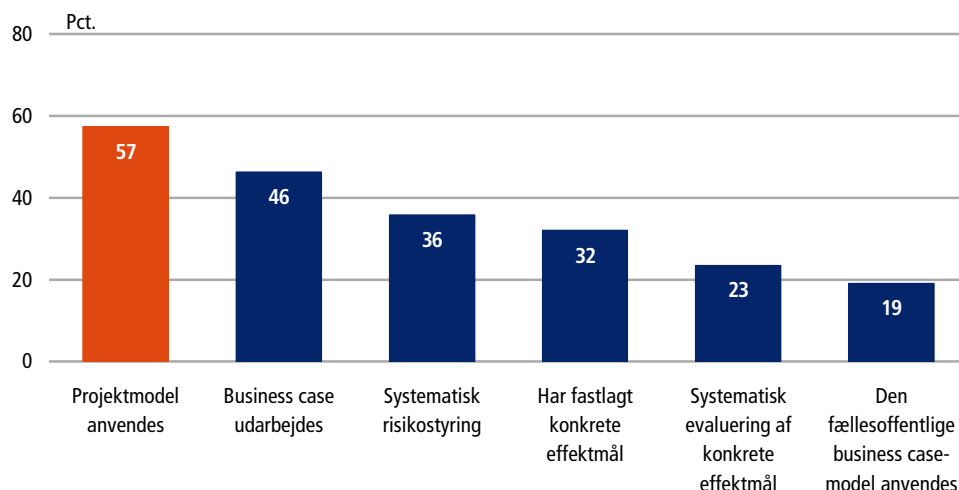
Stigning størst i kommuner

Det er først og fremmest kommunerne, der repræsenterer stigningen, især hvad angår topledelsens styring af de enkelte digitaliseringsprojekter. Hvor de statslige myndigheder har ligget på stort set samme niveau gennem de tre år, steg kommunernes andel fra 54 pct. i 2006 til 69 pct. i 2008. Mht. topledelsens ansvar for koordinering er stigningen mere jævnt fordelt på stat og kommuner.

Projektstyring efter model i stigning

57 pct. af myndighederne bruger en projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter. Det er en mærkbar stigning fra 33 pct. i 2006 og 51 pct. i 2007.

Figur 16. Brug af projektmodel ved digitaliseringsprojekter. 2008



Anm.: De forskellige elementer i projektmodellen anvendes i samtlige af myndighedens digitaliseringsprojekter.

Lidt under hver anden bruger business case

46 pct. af myndighederne bruger projektmodel, hvor der udarbejdes en business case i forbindelse med beslutninger om og opfølgning på samtlige digitaliseringsprojekter. Det svarer til, at fire ud af fem myndigheder med projektmodel bruger business case. En business case beskriver berettigelsen af et projekt, herunder forventede omkostninger, risici og udbytte. Herefter følger løbende, systematisk risikostyring (36 pct.), fastlæggelse af konkrete effektmål (32 pct.) samt systematisk evaluering af disses opnåelse (23 pct.).

Fællesoffentlige business case-model

Den fællesoffentlige business case-model anvendes af 19 pct. af myndighederne, hvilket er lidt under hver anden af dem, der udarbejder business case. Dette gælder alene de myndigheder, der anvender modellen på samtlige digitaliseringsprojekter; det totale antal brugere kan være større.

Risikostyring mest udbredt i staten

I almindelighed er brug af projektmodel lige udbredt i stat og kommune. På enkelte områder ligger de statslige myndigheder foran kommunerne. Det gælder fx løbende, systematisk risikostyring, som bruges af 41 pct. i staten mod 28 pct. af kommunerne, og anvendelse af den fællesoffentlige business case-model, som 23 pct. i staten bruger mod 15 pct. af kommunerne.

Tabel 19. Brug af projektmodel ved digitaliseringsprojekter. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
	pct.				
Projektmodel til styring og gennemførelse af digitaliseringsprojekter	57	59	54	35	68
Business case udarbejdes ved digitaliseringsprojekter ²	46	45	45	29	57
Løbende, systematisk risikostyring	36	41	28	24	32
Fastlagt konkrete effektmål	32	33	29	21	36
Systematisk evaluering af de konkrete effektmål	23	25	19	18	20
Den fællesoffentlige business case-model anvendes	19	23	15	9	20

Anm.: De forskellige projekt-elementer bruges i alle institutionens digitaliseringsprojekter. Formuleringerne er ændret lidt i forhold til 2007-undersøgelsen.

¹ I alt omfatter stat, regioner og kommuner.

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

12. Effekt af digitaliseringsprojekter

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

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

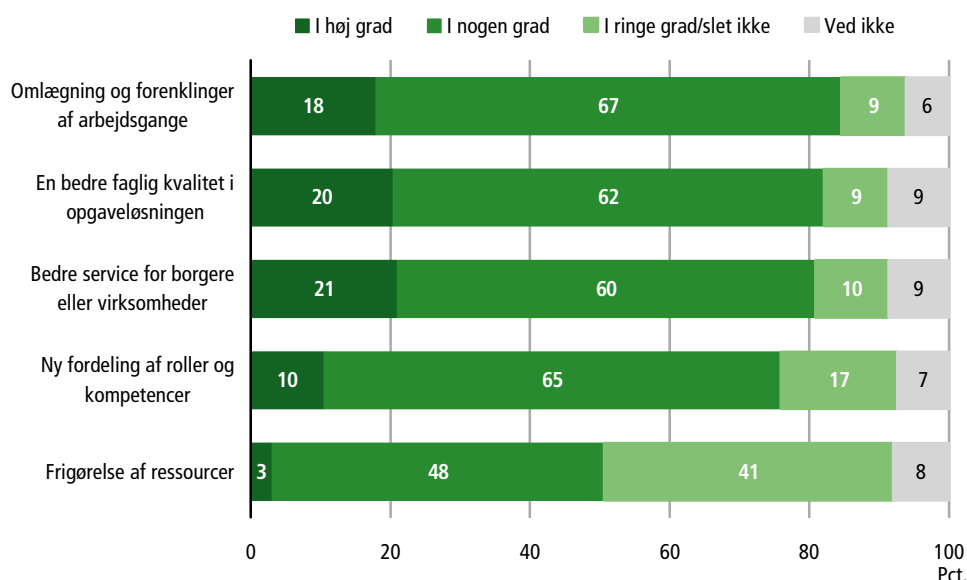
Effekt på organisation, økonomi og produkter

De to første vedrører organisatoriske effekter, hvor de sidste to vedrører effekter på myndighedernes 'produkter', forstået som opgaver og serviceydelser. Frigørelse af ressourcer kan betragtes som et selvstændigt mål, men kan også være den faktor, der muliggør bedre kvalitet og service.

Digitalisering påvirker hyppigt organiseringen

De organisatoriske effekter er fremherskende hos myndighederne. 85 pct. af myndighederne har omlagt og forenklet arbejdsgange i høj eller nogen grad og 76 pct. har ændret rolle- og kompetencefordeling (figur 17).

Figur 17. Effekt af digitaliseringsprojekter. 2008



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.

It-projekter giver bedre service oftere end frigørelse af ressourcer

Frigørelse af ressourcer finder sted hos 51 pct. af myndighederne. Nogle flere – 82 pct. – har oplevet en bedre faglig kvalitet i opgaveløsningen. Endelig mener 81 pct. at digitaliseringen har medført en bedre service for borgere eller virksomheder – en stigning fra 76 pct. i 2007. Andelen af myndigheder, der har fået frigjort ressourcer i høj eller nogen grad er omtrent uændret i forhold til 2007, hvor andelen var 48 pct.

Vellykkede it-projekter uden effekt?

For mange myndigheder vil målet for et it-projekt i sidste ende være at det har en effekt. Der kan imidlertid tænkes vellykkede it-projekter som endnu ikke har givet ressourcemæssige afkast.

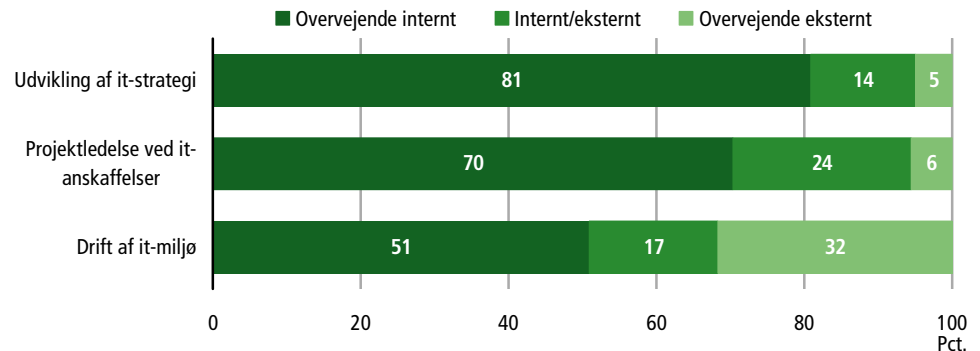
Årsag og virkning samt oplevet effekt

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

13. Udlægning af it-funktioner

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

Figur 18. Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2008



Anm.: Intern/eksternt refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk to pct. af besvarelserne).

Flere outsourcer drift af it-miljø De fleste områder løses altovervejende af myndighederne selv (figur 18). Udvikling af it løses overvejende internt hos 81 pct. og projektledelse ved it-anskaffelser hos 70 pct. 51 pct. varetager overvejende drift af it-miljø internt, og det er det eneste område, hvor en væsentlig andel – 32 pct. – får løst opgaven overvejende eksternt. Der er en stigning sammenlignet med 2007, hvor 26 pct. løste it-driften eksternt.

Staten går i mindre grad ind i it-driften end kommunerne Blandt statslige myndigheder har en forholdsvis høj andel, 48 pct., placeret drift af it-miljø overvejende eksternt mod kun 17 pct. af kommunerne (tabel 20). De mindre kommuner med under 40.000 indbyggere benytter sig i højere grad af eksternt bistand på alle områder, sammenlignet med de større kommuner.

Krav til it-sikkerhed hos eksterne leverandører 79 pct. af de myndigheder, der i ét eller andet omfang bruger eksterne leverandører til driften, stiller krav til it-sikkerheden. Blandt de, der overvejende bruger eksterne leverandører, drejer det sig om stort set alle.

Tabel 20. Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner. 2008

	I alt ¹	Stat	Kommuner		
			I alt	Under 40.000 indb.	Mindst 40.000 indb.
pct.					
Projektledelse ved it-anskaffelser					
Overvejende internt	70	68	73	68	77
Internt/eksternt	24	25	23	24	23
Overvejende eksternt	6	8	4	9	0
Udvikling af it-strategi					
Overvejende internt	81	81	79	71	86
Internt/eksternt	14	13	17	21	14
Overvejende eksternt	5	6	4	9	0
Drift af it-miljø					
Overvejende internt	51	44	57	52	61
Internt/eksternt	17	9	26	24	27
Overvejende eksternt	32	48	17	24	11

Anm.: Intern/eksternt refererer til myndighedens ansatte. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (typisk to pct. af besvarelserne).

Hver 2. myndighed har strategi for it-outsourcing 51 pct. af alle myndigheder har en strategi for hvilke it-opgaver, der løses internt/eksternt, jf. tabel 18, 'It-styring generelt'.

14. Fakta om undersøgelsen

14.1 Kilder og metode

Læs mere i varedeklarationen På www.dst.dk/varedeklaration/85486 er der en mere omfattende beskrivelse af kilder og metoder.

Datagrundlag Besvarelserne er indsamlet september 2008 i en spørgeskemabaseret undersøgelse omfattende stat, regioner og kommuner. Alle landets kommuner og regioner har modtaget spørgeskemaet. Inden for den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser og direktorater, samt de største uddannelsesinstitutioner (længerevarende og videregående).

79 pct. har besvaret spørgeskemaet Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 79 pct. (tabel 21). Svarprocenten er omtrent ens for kommuner, regioner og statslige myndigheder.

Tabel 21. Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor. 2008

	I alt	Stat	Regioner	Kommuner		
				I alt	Under 40.000 indbyggere	Mindst 40.000 indbyggere
			antal			
Udsendt	206	103	5	98	40	58
Besvaret	162	80	4	78	34	44
			pct.			
Svarprocent	79	78	80	80	85	76

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

Referenceperiode og strukturreformens betydning for resultaterne 2008-undersøgelsen refererer som hovedregel til it-anvendelsen i september 2008, dvs. efter den nye strukturreform trådte i kraft pr. 1. januar 2007. Dette har betydning for sammenligning med undersøgelserne frem til 2006. Betydningen af dette er uddybet i 2007-undersøgelsens 'Kilder og metode'.

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

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

Definitioner Forklaringer af begreber optræder under de enkelte kapitler.

14.2 Kontaktoplysninger

Mere information Publikationer om virksomhedernes brug af it kan findes på www.dst.dk/it. Udvalgte tabeller findes desuden i www.statistikbanken.dk. Der er mulighed for at købe mere detaljerede oplysninger om virksomhedernes brug af informationsteknologi.

Seneste offentliggørelse *Den offentlige sektors brug af it 2007* udkom 27. februar 2007 i serien *Serviceerhverv 2008:10* (Statistiske Efterretninger).

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