

Figur 5.1

Befolkningen og virksomhedernes brug af offentlige digitale ydelser



Kilde: Danmarks Statistik, Danske virksomheders brug af it og Befolkningens brug af internet.

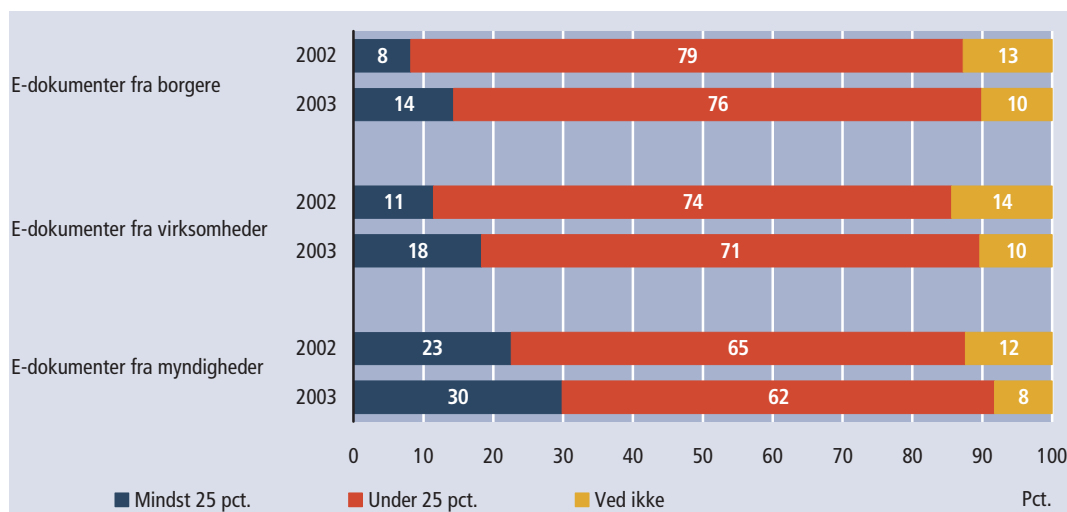
Hver anden virksomhed har downloadet blanketter

Ved udgangen af 2002 havde 6 ud af 10 virksomheder søgt informationer på offentlige myndigheders hjemmesider og lidt mere end hver anden virksomhed har downloadet blanketter mv. Omtrent hver tredje har indsendt oplysninger i webformular – fx i forbindelse med personlig ansøgning eller indberetning, og næsten lige så mange har anvendt elektronisk selvbetjening med automatisk elektronisk afgørelse.

Ingen mærkbar stigning i borgernes brug af offentlige digitale ydelser

Blandt borgerne er informationssøgning også mere udbredt end den mere avancerede kommunikation. Næsten 4 ud af 10 foretog i 2003 informationssøgning på offentlige hjemmesider, 16 pct. har downloadet blanketter og 13 pct. har indsendt oplysninger til myndighederne. Der er ingen mærkbar stigning fra 2002 til 2003 i befolkningens brug af offentlige digitale ydelser.

Figur 5.2 Andel af dokumenter der modtages elektronisk i den offentlige sektor



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.

Stigning i elektroniske dokumenter

Antallet af dokumenter der modtages elektronisk fra borgere, virksomheder og myndigheder er stigende. Det er især statslige myndigheder, der modtager en høj andel elektroniske dokumenter.

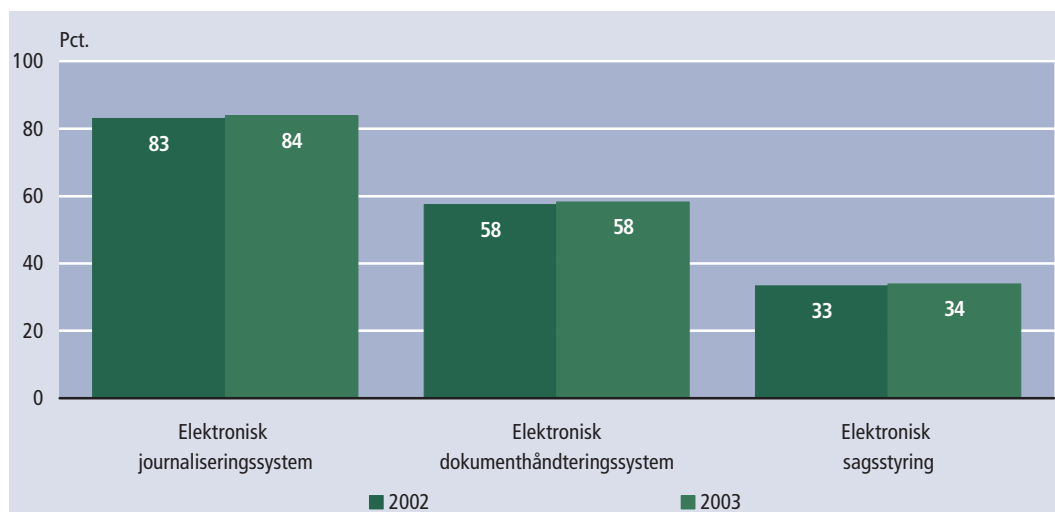
De fleste myndigheder modtager dog stadig under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere, virksomheder eller andre myndigheder.

Table 5.2 Andel af dokumenter der modtages elektronisk i den offentlige sektor

| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|--------------------------------------|------|-------|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | Stat | Amter | Kommuner | I alt | Stat | Amter | Kommuner | I alt |
| pct. | | | | | | | | |
| E-dokumenter fra borgere | | | | | | | | |
| Mindst 25 pct. | 19 | 0 | 4 | 8 | 29 | 8 | 9 | 14 |
| Under 25 pct. | 74 | 67 | 82 | 79 | 62 | 67 | 82 | 76 |
| Ved ikke/uoplyst | 7 | 33 | 14 | 13 | 10 | 25 | 9 | 10 |
| E-dokumenter fra virksomheder | | | | | | | | |
| Mindst 25 pct. | 13 | 0 | 11 | 11 | 34 | 17 | 12 | 18 |
| Under 25 pct. | 74 | 67 | 75 | 74 | 56 | 58 | 78 | 71 |
| Ved ikke/uoplyst | 13 | 33 | 14 | 14 | 10 | 25 | 10 | 10 |
| E-dokumenter fra myndigheder | | | | | | | | |
| Mindst 25 pct. | 38 | 17 | 17 | 23 | 49 | 42 | 21 | 30 |
| Under 25 pct. | 56 | 58 | 69 | 65 | 45 | 42 | 70 | 62 |
| Ved ikke/uoplyst | 6 | 25 | 14 | 12 | 5 | 17 | 9 | 8 |

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

Figur 5.3 Elektronisk sags- og dokumenthåndtering i den offentlige sektor



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

Stort flertal har elektronisk journal

Et stort flertal af myndighederne, 84 pct., havde i 2003 et elektronisk journaliseringssystem til registrering af dokumenter og akter. Elektronisk dokumenthåndtering, fandtes hos 58 pct. af myndighederne. En egentlig elektronisk sagsstyring, altså hvor selve sagsforløbet understøttes elektronisk, havde 34 pct. af alle myndigheder.

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.

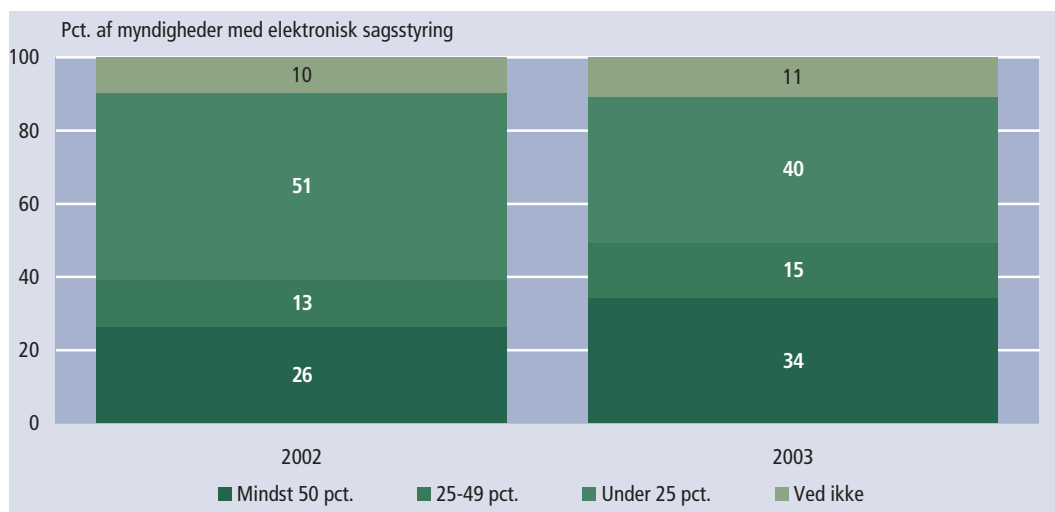
Tabel 5.3 Sags- og dokumenthåndteringssystemer i den offentlige sektor

| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|---------------------------------------|------|-------|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | Stat | Amter | Kommuner | I alt | Stat | Amter | Kommuner | I alt |
| | pct. | | | | | | | |
| Elektronisk journaliseringssystem | 92 | 100 | 79 | 83 | 90 | 100 | 80 | 84 |
| Elektronisk dokumenthåndteringssystem | 46 | 67 | 61 | 58 | 49 | 83 | 60 | 58 |
| Elektronisk sagsstyring | 18 | 58 | 38 | 33 | 11 | 75 | 41 | 34 |

Anm. 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.

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

Figur 5.4 Andel af sager der håndteres papirløst i den offentlige sektor



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

Vækst i antallet af papirløse sager

Hos de myndigheder, der bruger elektronisk sagsstyring, er der sket en stigning i antallet af sager, der håndteres papirløst. 34 pct. af myndighederne med elektronisk sagsstyring vurderede i 2003, at mindst hver anden sag blev håndteret papirløst ved hjælp af elektronisk sagsstyring. 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.

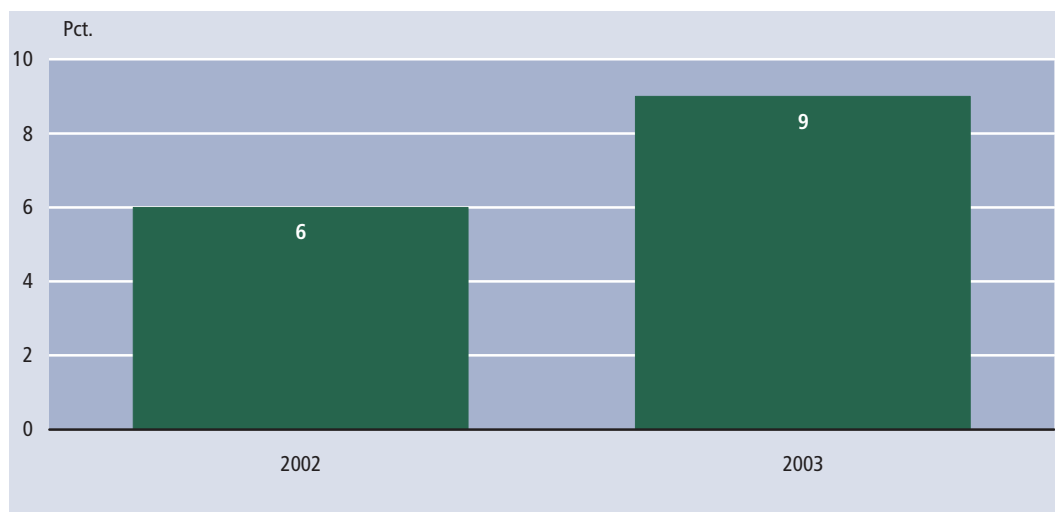
Tallene vedrører myndigheder med elektronisk sagsstyring (34 pct. af alle myndigheder i 2003 – se figur 5.3).

Tabel 5.4 Andel af sager der behandles elektronisk i den offentlige sektor

| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|------------------|---|-------|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | Stat | Amter | Kommuner | I alt | Stat | Amter | Kommuner | I alt |
| | pct. af myndigheder med elektronisk sagsstyring | | | | | | | |
| Mindst 50 pct. | 20 | 0 | 30 | 26 | 40 | 22 | 35 | 34 |
| 25-49 pct. | 7 | 0 | 15 | 13 | 0 | 0 | 18 | 15 |
| Under 25 pct. | 73 | 100 | 43 | 51 | 50 | 56 | 37 | 40 |
| Ved ikke/uoplyst | 0 | 0 | 13 | 10 | 10 | 22 | 10 | 11 |

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

Figur 5.5 Kommunikation mellem myndigheder i XML-format



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

Kommunikation i XML-format i stigning 9 pct. af alle myndigheder anvendte XML-format i kommunikationen med andre myndigheder. Det er en stigende tendens i forhold til 2002, hvor 6 pct. anvendte XML. XML er valgt som fælles grundlag for udveksling af data i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og private virksomheder.

Hyppigst brug i stat og amter XML-formatet anvendes lidt hyppigere blandt amterne og de statslige myndigheder, i forhold til kommunerne.

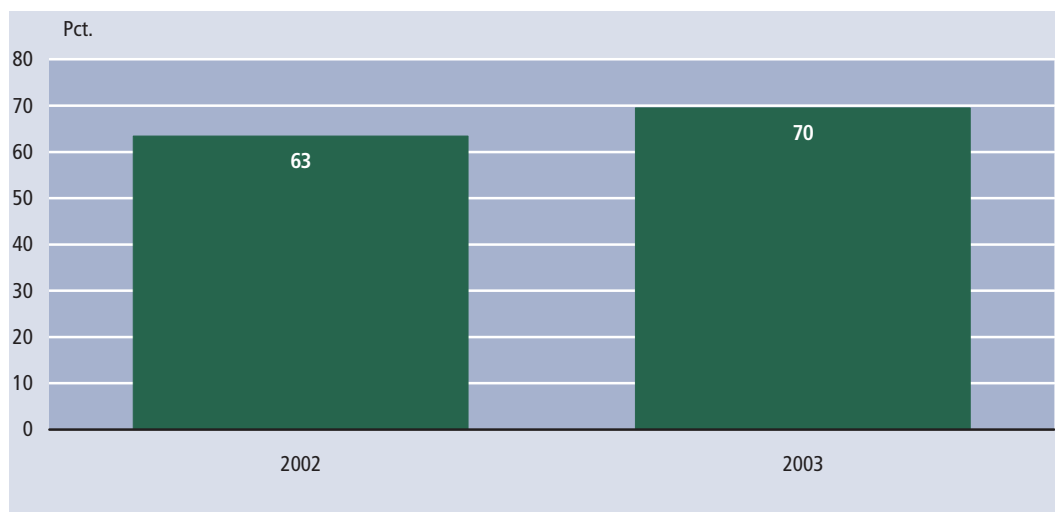
Tabel 5.5 Kommunikation mellem myndigheder i XML-format

| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|---------------------|------|-------|-----------|-------|------|-------|-----------|-------|
| | Stat | Amter | Kom-muner | I alt | Stat | Amter | Kom-muner | I alt |
| Kommunikation i XML | 8 | 0 | 5 | 6 | 11 | 17 | 8 | 9 |

pct.

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

Figur 5.6 Myndigheder med ajourført it-strategi



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

It-strategi hos hovedparten af myndighederne

70 pct. af de offentlige myndigheder havde en ajourført it-strategi i 2003. Det er en moderat stigning i forhold til 2002, hvor 63 pct. havde en it-strategi. Stigningen har alene fundet sted i kommunerne, i modsætning til amter og staten, hvor antallet af ajourførte it-strategier ser ud til at være faldet lidt (der tages forbehold for at den statistiske usikkerhed er noget større for de tal, der vedrører stat og amter).

Tabel 5.6 Myndigheder med ajourført it-strategi

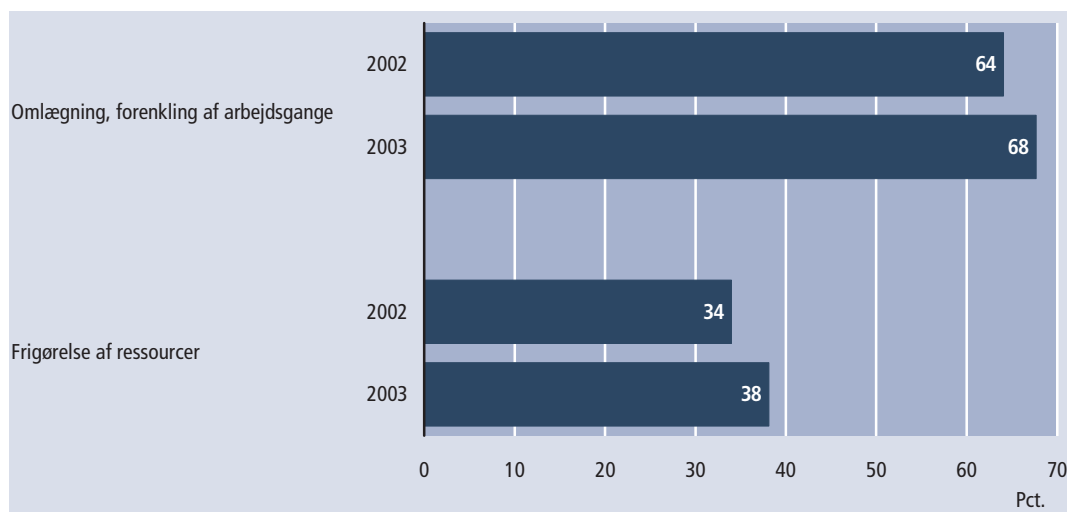
| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|---------------------------------------|------|-------|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | Stat | Amter | Kommuner | I alt | Stat | Amter | Kommuner | I alt |
| Myndigheder med ajourført it-strategi | 77 | 67 | 58 | 63 | 70 | 58 | 70 | 70 |

pct.

Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste 2 år.

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

Figur 5.7 Effekt af digitaliseringsprojekter i den offentlige sektor



Søjlerne angiver andele af myndighederne der har vurderet i høj eller nogen grad af have de nævnte effekter af digitalisering.

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

Digitalisering medfører ændring i opgaveløsningen

Ud over den direkte betydning for borgere og virksomheder har digitaliseringsprojekter også betydning for myndighedernes interne organisation. Hyppigt medfører projekterne omlægninger og forenklinger af arbejdsgange. Dette forekom i 2003 hos 68 pct. af myndighederne i nogen eller høj grad.

Flertallet har ikke mærket frigørelse af ressourcer.

En lavere andel af myndighederne, 38 pct., mærkede i 2003 en frigørelse af ressourcer. Kommunerne ser ud til sjældnere at få frigjort ressourcer end myndighederne i staten og amterne. Beregninger viser, at 55 pct. af de myndigheder, der har omlagt arbejdsgange har oplevet frigørelse af ressourcer fra digitaliseringsprojekter mod 1 pct. af de myndigheder, der i ringe grad har omlagt arbejdsgange (Den offentlige sektors brug af it 2003).

Stigende effekt af digitaliseringsprojekter

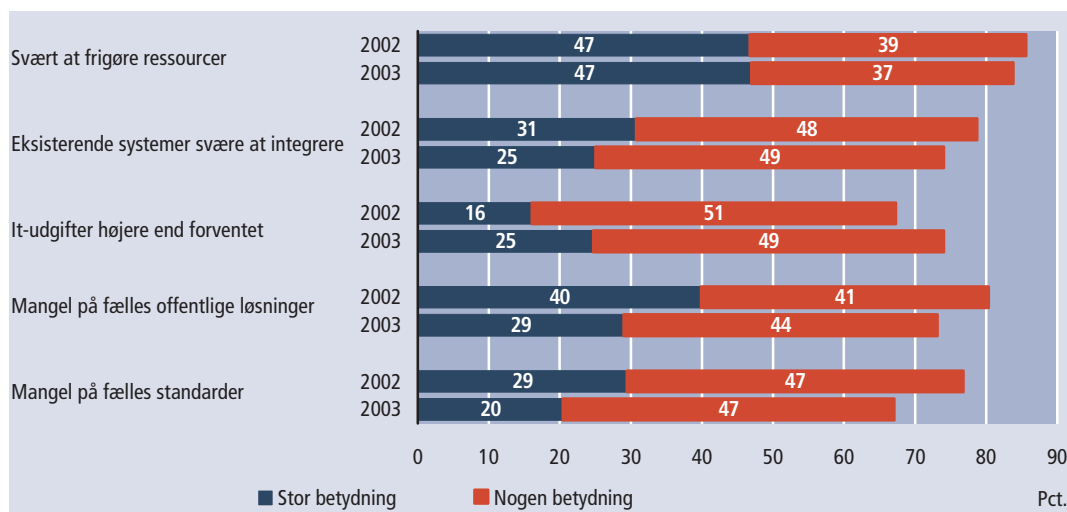
Der er en tendens til, at lidt flere myndigheder har mærket effekt af digitaliseringsprojekter, når man sammenligner 2003 med 2002. Det angår såvel omlægning af arbejdsgange som frigørelse af ressourcer.

Tabel 5.7 Effekt af digitaliseringsprojekter i den offentlige sektor

| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|---------------------------------------|------|-------|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | Stat | Amter | Kommuner | I alt | Stat | Amter | Kommuner | I alt |
| Omlægning, forenkling af arbejdsgange | 65 | 83 | 62 | 64 | 69 | 75 | 67 | 68 |
| Frigørelse af ressourcer | 39 | 67 | 30 | 34 | 46 | 58 | 34 | 38 |

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

Figur 5.8 Barrierer for digital forvaltning



Anm.: Figuren viser de 5 mest betydningsfulde barrierer for digital forvaltning.

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

Svært at frigøre ressourcer til digital forvaltning

Blandt de fem mest betydningsfulde barrierer for digital forvaltning er problemer med at frigøre ressourcer den mest markante. Mere end 8 ud af 10 myndigheder mente i 2003, at det er en barriere af stor eller nogen betydning. Blandt disse angiver forholdsvis mange – mere end halvdelen – at det er en barriere af stor betydning.

Offentlige rammebetingelser forbedret

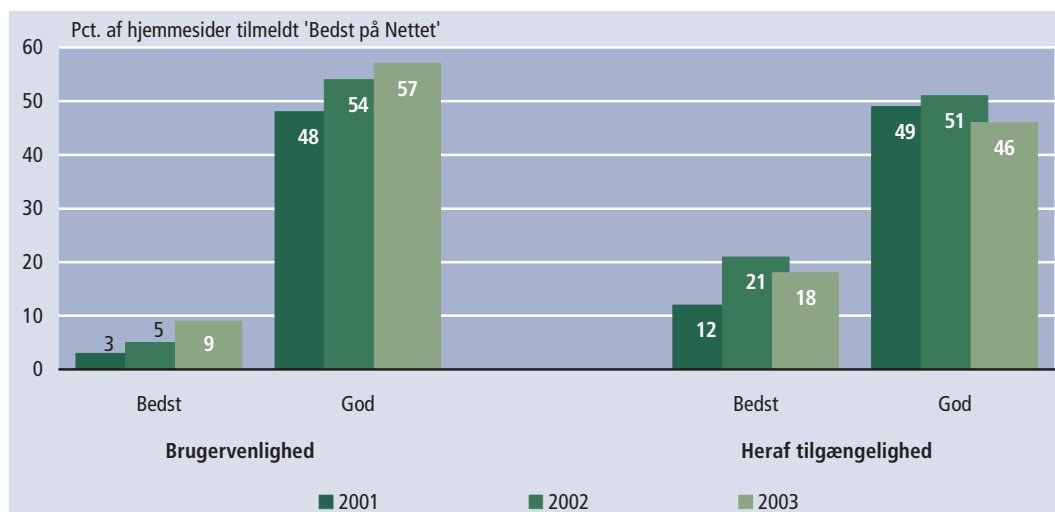
Der er fra 2002 til 2003 sket et fald i betydningen af manglen på fælles offentlige løsninger og fælles standarder. Omvendt er der sket en stigning i andelen af myndigheder, der har oplevet uventede it-udgifter.

Tabel 5.8 Barrierer for digital forvaltning

| | 2002 | | | | 2003 | | | |
|--|------|-------|----------|-------|------|-------|----------|-------|
| | Stat | Amter | Kommuner | I alt | Stat | Amter | Kommuner | I alt |
| | pct. | | | | | | | |
| Svært at frigøre ressourcer | 79 | 92 | 85 | 84 | 81 | 92 | 87 | 86 |
| Eksisterende systemer svære at integrere | 62 | 100 | 78 | 74 | 70 | 83 | 82 | 79 |
| It-udgifter højere end forventet | 62 | 75 | 79 | 74 | 62 | 67 | 70 | 67 |
| Mangel på fælles offentlige løsninger | 65 | 83 | 76 | 73 | 70 | 67 | 85 | 80 |
| Mangel på fælles standarder | 51 | 92 | 72 | 67 | 57 | 92 | 84 | 77 |

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

Figur 5.9 Brugervenlighed og tilgængelighed på offentlige hjemmesider



Anm. Omfatter alle offentlige hjemmesider, der har tilmeldt sig "Bedst på Nettet". Brugervenlighed er målt på tilgængelighed, navigation, formidling og brugerrettethed. Kategorien "Bedst" betyder, at mindst 80 pct. af Bedst på Nettes krav er opfyldt og "God" at 60-79 pct. er opfyldt. De resterende hjemmesider falder i kategorierne "Middelmådig", "Dårlig" og "Meget dårlig".

Kilde: Bedst på nettet, 2003 (www.bedstpaanettet.dk).

Stigende brugervenlighed på offentlige hjemmesider "Bedst på nettet" bedømmer hvert år offentlige hjemmesider ud fra en række kriterier. Brugervenligheden har de seneste tre år været stigende. Således var der i 2003 9 pct. af de tilmeldte hjemmesider, der opnåede "bedst" betegnelsen, mod 3 pct. i 2001, mens der ligeledes har været en pæn stigning i andelen, der opnåede betegnelsen "god".

Skærpede krav til tilgængelighed Tilgængelighed er én af underkategorierne til brugervenlighed. Der har været en stigning fra 2001 til 2002 af hjemmesider, der opnåede kategorierne "god" eller "bedst" i tilgængelighed, men et fald fra 2002 til 2003. Faldet kan være påvirket af skærpede krav i 2003 i forbindelse med det Europæiske Handicapår.

Hvem bedømmes? 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.