

4/05

Beretning om digitale løsninger i staten

Beretning fra rigsrevisor fremsendt
til Folketinget i henhold til § 18, stk. 1, i lov
om revisionen af statens regnskaber m.m.

KØBENHAVN 2005

Henvendelse vedrørende denne publikation rettes til:

Statsrevisoratet
Christiansborg
Prins Jørgens Gård 2
1240 København K
Telefon: 33 37 55 00
Fax: 33 37 59 95
E-mail: statsrevisoratet@ft.dk
Hjemmeside: www.folketinget.dk

Yderligere eksemplarer kan købes ved henvendelse til:

Schultz Information
Herstedvang 12
2620 Albertslund
Telefon: 43 63 23 00
Fax: 43 63 19 69
E-mail: schultz@schultz.dk
Hjemmeside: www.schultz.dk

ISSN 0108-3902
ISBN 87-7434-244-4

Denne beretning til Folketinget henhører under lov om revisionen af statens regnskaber § 18, stk. 1, der pålægger statsrevisorerne pligt til med deres eventuelle bemærkninger at fremsende de af rigsrevisor i henhold til samme lov § 17 udarbejdede beretninger til Folketinget og vedkommende minister.

Statsrevisoratet, den 7. december 2005

Peder Larsen Helge Mortensen Henrik Thorup

Helge Adam Møller Johannes Lebech Erik Larsen

Indholdsfortegnelse

| | Side |
|--|------|
| I. Resumé | 7 |
| II. Indledning, formål, afgrænsning og metode | 11 |
| A. Indledning | 11 |
| B. Formål | 12 |
| C. Afgrænsning og metode | 12 |
| III. Har institutionerne udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger? | 15 |
| A. Institutionernes vurdering af mulighederne for at indføre digitale løsninger | 16 |
| B. Omfanget af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger | 16 |
| C. Barrierer | 23 |
| IV. Anvender brugerne de udbudte digitale løsninger? | 26 |
| A. Anvendelsesgraden for de digitale løsninger | 26 |
| B. Mål for anvendelsesgrad | 28 |
| V. Har de digitale løsninger ført til serviceforbedringer og effektiviseringer? | 29 |
| A. Institutionernes undersøgelse af, hvorvidt det vil medføre serviceforbedringer og effektiviseringer at indføre digitale løsninger | 29 |
| B. Serviceforbedringer og/eller effektiviseringer i institutionerne som følge af, at digitale løsninger er indført | 31 |
| Statsrevisorernes bemærkning | 37 |
| Bilag: | |
| 1. Departementer og institutioner, som indgår i undersøgelsen af digitale løsninger i staten | 39 |
| 2. Ord- og begrebsforklaring | 40 |

Beretning om digitale løsninger i staten

I. Resumé

1. Ifølge regeringens moderniseringsprogram handler digital forvaltning om, hvordan man skaber en bedre og mere effektiv løsning af forvaltningsopgaver gennem anvendelse af informationsteknologi. Samtidig skal en digital forvaltning i fremtiden i langt højere grad tilrettelægges på borgernes præmisser og med den enkelte borger i centrum.

I denne beretning gør Rigsrevisionen status over, hvor langt digitaliseringen er nået inden for en række udvalgte statslige institutioner. Beretningen handler således om statslige styrelser og institutioners udbud af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger samt brugen og effekterne heraf.

2. Rigsrevisionens undersøgelse har taget udgangspunkt i moderniseringsprogrammets målsætning om, at den offentlige sektor skal arbejde og kommunikere digitalt, samt at digital forvaltning skal skabe øget servicekvalitet og frigøre resurser.

Formålet med undersøgelsen har været at afdekke, i hvilket omfang de statslige institutioner har udnyttet mulighederne for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og indberetninger, samt i hvilket omfang de digitale løsninger har ført til øget service og effektiviseringer. Formålet er nedbrudt i følgende 3 delspørgsmål:

- Har institutionerne udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger?
- Anvender brugerne de udbudte digitale løsninger?

- Har de digitale løsninger ført til serviceforbedringer og effektiviseringer?

3. Undersøgelsen omfatter departementerne på Økonomi- og Erhvervsministeriets, Justitsministeriets, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udviklings (Videnskabsministeriets), Undervisningsministeriets, Kulturministeriets samt Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (Fødevareministeriets) område samt 42 underliggende institutioner på de 6 ministerområder, som havde en bevilling på over 30 mio. kr. på finansloven for 2005, og som havde serviceydelser eller indberetninger med mindst 2.000 årlige transaktioner. Denne udvælgelse er sket, fordi de største gevinster ved digitale løsninger ofte findes, hvor der er mange transaktioner involveret. I alt omfatter undersøgelsen 353 digitale såvel som ikke-digitale serviceydelser og indberetninger med mindst 2.000 årlige transaktioner.

Data til brug for undersøgelsen er primært indhentet ved hjælp af spørgeskema. Endvidere er der på hvert af de 6 ministerområder foretaget en nærmere gennemgang af én udvalgt digital løsning. De 6 udvalgte digitale løsninger er:

- minSU, SUstyrelsen, Undervisningsministeriet
- WebLicens, Direktoratet for FødevareErhverv, Fødevareministeriet
- digital indberetning af udenrigshandel, Danmarks Statistik, Økonomi- og Erhvervsministeriet
- PUNKT.KU, Københavns Universitet, Videnskabsministeriet

- selvbetjening indlån/udlån, Det Kongelige Bibliotek, Kulturministeriet
- online anmeldelser til politiet, Rigspolitiet, Justitsministeriet.

4. Beretningen har i udkast været forelagt Finansministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet, Justitsministeriet, Videnskabsministeriet, Undervisningsministeriet, Kulturministeriet og Fødevareministeriet. Bemærkningerne herfra er i videst muligt omfang indarbejdet i beretningen. Videnskabsministeriet og Kulturministeriet havde ingen bemærkninger til beretningsudkastet.

Har institutionerne udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger?

5. Det er Rigsrevisionens vurdering, at hovedparten af institutionerne har udnyttet mulighederne for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede ydelser. Efter Rigsrevisionens vurdering er der dog stadig et potentiale for, at flere serviceydelser og indberetninger kan digitaliseres. Det er ligeledes Rigsrevisionens vurdering, at departementerne og institutionerne gør sig strategiske overvejelser om muligheden for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og indberetninger, men at flere institutioner med fordel kan opstille mål for udviklingen af digitale løsninger.

Rigsrevisionens vurdering er baseret på, at ca. 66 % af ydelserne, dvs. både indberetninger og serviceydelser, på de 6 ministerområder er digitale løsninger, mens de resterende 34 % af ydelserne stadig enten er papirbårne eller delvist digitale. Institutionerne giver for 84 % af indberetningerne mulighed for at anvende digitale løsninger, mens det tilsvarende kun er tilfældet for godt 63 % af serviceydelserne.

Undersøgelsen har vist, at andelen af digitale løsninger varierer mellem ministerområderne.

Alle Undervisningsministeriets serviceydelser og indberetninger er digitaliserede, mens kun få ydelser på Justitsministeriets og Fødevareministeriets område er digitaliserede. Disse ministerområder har imidlertid mange delvist digitaliserede løsninger, hvorfor Rigsrevisionen finder, at der med fordel kan arbejdes videre med digitalisering af serviceydelser og indberetninger på disse ministerområder, særligt hvor antallet af potentielle brugere er stort.

Undersøgelsen har endvidere vist, at de serviceydelser og indberetninger, som har mange transaktioner, og hvor effektiviseringspotentialet derfor er stort, er digitaliserede. Dette gør sig bl.a. gældende for biblioteker, universiteter og en del institutioner med stor virksomhedskontakt. Dette finder Rigsrevisionen tilfredsstillende. Rigsrevisionen finder det endvidere tilfredsstillende, at så mange indberetninger kan ske digitalt, så borgere og virksomheder har mulighed for at vælge et alternativ til den papirbårne indberetningskanal.

Det er endelig Rigsrevisionens vurdering, at jo større integration, der er mellem den digitale brugergrænseflade og de bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer, jo større er effektiviseringspotentialet. Rigsrevisionens undersøgelse har vist, at for 5 ud af de 6 udvalgte digitale løsninger er den digitale brugergrænseflade integreret med bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer.

Rigsrevisionen er enig med institutionerne i, at der er en række barrierer for udvikling og implementering af digitale løsninger. Rigsrevisionen kan dog konstatere, at de digitale løsningers udbredelse er meget uens på tværs af minister- og institutionsområder.

Anvender brugerne de udbudte digitale løsninger?

6. Rigsrevisionen kan konstatere, at adskillige borgere og virksomheder i dag anvender de digitale løsninger. Det er dog Rigsrevisionens vurdering, at der stadig er et uudnyttet potentiale i

borgernes og virksomhedernes anvendelse af de digitale løsninger. Rigsrevisionen finder, at institutionerne i højere grad bør have kendskab til anvendelsesgraden for deres digitale løsninger, samt at de i højere grad bør opstille mål for, hvor mange af brugerne der forventes at anvende de digitale løsninger. Vurderingerne er baseret på følgende:

Der foreligger ikke opgørelser over anvendelsesgraden for 91 ud af de 230 digitale løsninger. Kun institutionerne under Undervisningsministeriet har opgjort anvendelsesgraden for alle deres digitale løsninger.

Rigsrevisionen finder det utilfredsstillende, at anvendelsesgraden ikke er opgjort for ca. 40 % af samtlige digitale løsninger. Det er Rigsrevisionens vurdering, at der er et uudnyttet potentiale i de digitale løsninger, hvor anvendelsesgraden er lav. Omfanget af mulige økonomiske gevinster ved digitaliseringen afhænger bl.a. af, hvor mange brugere der vælger at benytte en digital kanal frem for en papirbåren.

Rigsrevisionen kan konstatere, at der for 2 af de udvalgte digitale løsninger ikke er opstillet mål for anvendelsesgraden. Det er Rigsrevisionens opfattelse, at klare mål for anvendelsesgraden gør det lettere efterfølgende for institutionerne at vurdere, om anvendelsespotentialet er indfriet, og afklare, om der er behov for tiltag, der kan øge anvendelsesgraden.

Har de digitale løsninger ført til serviceforbedringer og effektiviseringer?

7. Det er Rigsrevisionens vurdering, at indførelsen af digitale løsninger, i det omfang institutionerne har redegjort herfor, har ført til serviceforbedringer og/eller effektiviseringer. Det er dog Rigsrevisionens opfattelse, at for få institutioner har undersøgt, om digitaliseringen af serviceydelser og indberetninger har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer. Vurderingerne er baseret på følgende:

Undersøgelsen har vist, at kun 57 % af institutionerne har undersøgt, om indførelsen af digitale løsninger på institutionens område vil kunne medføre serviceforbedringer og effektiviseringer. Rigsrevisionen finder det væsentligt, at institutionerne løbende undersøger mulighederne for at realisere serviceforbedringer og effektiviseringer ved at indføre digitale løsninger ikke mindst henset til målsætningerne i regeringens moderniseringsprogram om, at digitalisering skal medvirke til at skabe øget servicekvalitet og frigøre resurser.

Undersøgelsen har endvidere vist, at der for 2 af de udvalgte digitale løsninger ikke var opstillet mål for effektiviseringer og serviceforbedringer forud for implementeringen af den digitale løsning. Rigsrevisionen finder, at der i forbindelse med udvikling og implementering af digitale løsninger bør være fokus på, at løsningerne medfører serviceforbedringer og effektiviseringer i institutionerne.

Undersøgelsen har endelig vist, at det kun for 21 % af de indførte digitale løsninger er undersøgt, om de har medført serviceforbedringer for brugerne, og kun for 19 % af de digitale løsninger er undersøgt, om de har medført effektiviseringer internt i institutionerne. Da et af hovedformålene med digital forvaltning er at frigøre resurser, og henset til at der anvendes resurser på at udvikle digitale løsninger, er det Rigsrevisionens opfattelse, at institutionerne for en langt større del af de digitale løsninger vedkommende bør kunne redegøre for, om den digitale løsning bidrager til øget effektivitet og i givet fald på hvilken måde.

I det begrænsede omfang institutionerne har undersøgt eventuelle serviceforbedringer og effektiviseringer, har institutionerne angivet, at den hyppigst forekommende serviceforbedring for brugerne er tidsbesparelser, der er angivet for 41 af de 230 digitale løsninger. For institutionerne selv er de hyppigst forekommende effektiviseringer angivet til at være tidsbesparelser

og færre fejl som følge af bedre datakvalitet. Kun for 8 af de i alt 230 digitale løsninger har institutionerne kunnet angive konkrete besparelser.

8. Finansministeriet bemærkede i sit høringssvar, at ministeriet generelt finder, at konklusionerne i Rigsrevisionens beretning stemmer overens med Finansministeriets og Den Digitale Taskforces erfaringer på området. Finansministeriet konstaterede, at Rigsrevisionen i beretningen peger på en række forbedringspotentialer, og bemærkede, at Rigsrevisionens resultater stemmer overens med, hvad Finansministeriet er bekendt med og i samarbejde med Den Digitale Taskforce arbejder med at forbedre. Finansministeriet tilføjede, at den igangværende kampagne ”Det offentlige – brug os på nettet” er et eksempel på et tiltag, der har til formål at øge kendskabet til de digitale selvbetjeningsservicer.

Undersøgelsens resultater:

Har institutionerne udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger?

- Hovedparten af institutionerne har udnyttet mulighederne for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede ydelser.
- Dog er godt 1/3 af ydelserne på de 6 ministerområder stadig enten papirbårne eller delvist digitale. Der er således fortsat et potentiale for, at flere serviceydelser og indberetninger kan digitaliseres.
- Institutionerne har oplyst, at der er en række barrierer for udvikling og implementering af digitale løsninger. Rigsrevisionen er enig heri, men kan dog konstatere, at de digitale løsningsers udbredelse er meget uens på tværs af minister- og institutionsområder.

Anvender brugerne de udbudte digitale løsninger?

- Adskillige borgere og virksomheder anvender i dag de digitale løsninger, men det er Rigsrevisionens vurdering, at der er et uudnyttet potentiale i borgernes og virksomhedernes anvendelse af de digitale løsninger.
- Anvendelsesgraden er ikke opgjort for ca. 40 % af de digitale løsninger, hvilket betyder, at institutionerne ikke har kendskab til, i hvilket omfang borgerne og virksomhederne anvender de digitale løsninger, som institutionerne udbyder.
- Institutionerne bør i højere grad opstille mål for og have kendskab til anvendelsesgraden for deres digitale løsninger.

Har de digitale løsninger ført til serviceforbedringer og effektiviseringer?

- Det er Rigsrevisionens vurdering, at indførelsen af digitale løsninger, i det omfang institutionerne har redegjort herfor, har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer.
- For få institutioner har dog undersøgt, om digitaliseringen af deres serviceydelser og indberetninger har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer.
- For kun ca. 20 % af de digitale løsninger har institutionerne således undersøgt, om løsningerne har medført serviceforbedringer og effektiviseringer.
- Efter Rigsrevisionens opfattelse bør institutionerne for en langt større del af de digitale løsningsers vedkommende kunne redegøre for, om de respektive digitale løsninger bidrager til effektivisering og i givet fald på hvilken måde.

II. Indledning, formål, afgrænsning og metode

9. Denne beretning afgives til statsrevisorerne i henhold til § 17, stk. 2, i rigsrevisorloven, jf. lov-bekendtgørelse nr. 3 af 7. januar 1997. Beretningen er tværgående og knytter sig til finanslovens § 8. Økonomi- og Erhvervsministeriet, § 11. Justitsministeriet, § 19. Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, § 20. Undervisningsministeriet, § 21. Kulturministeriet og § 24. Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri.

A. Indledning

10. De seneste års teknologiske udvikling har ført til en ændring i kommunikationen mellem det offentlige og borgerne og virksomhederne. Internettet og brugen af e-mail har givet borgerne og virksomhederne nye muligheder for at henvende sig til den offentlige sektor og givet den enkelte borger og virksomhed øget mulighed for selv at tilrettelægge sted og tidspunkt for sin kontakt med det offentlige.

Ifølge regeringens moderniseringsprogram handler digital forvaltning om, hvordan man skaber en bedre og mere effektiv løsning af forvaltningsopgaver gennem anvendelse af informationsteknologi. Samtidig skal en digital forvaltning i fremtiden i langt højere grad tilrettelægges på borgernes præmisser og med den enkelte borger i centrum. De digitale teknologier skal systematisk anvendes til at nytænke og forandre eksisterende organisationer og arbejdsprocesser, og der skal skabes løsninger, hvor borgere og virksomheder via internettet selv kan varetage de indledende faser af en sagsbehandling, og hvor indtastede data kan optages direkte og udveksles i de bagvedliggende fag- og sagsbehandlings-systemer.

11. På den baggrund har Rigsrevisionen ønsket at gøre status over, hvor langt digitaliseringen er

nået inden for en række udvalgte statslige institutioner. Denne undersøgelse har dog alene fokus på de statslige institutioners udbud af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger samt brugen og effekterne heraf. Digitale løsninger dækker i denne beretning over digitaliserede serviceydelser, fx digital ansøgning om SU til SUstyrelsen, digital anmeldelse af et cykeltveri til politiet og digitale indberetninger om fx udenrigshandel til Danmarks Statistik.

12. Der har i Danmark været en decentral styring af digitaliseringsprocessen, hvor de statslige institutioner selv har haft ansvaret for egen omstilling til digital forvaltning. Dette decentrale ansvar er søgt understøttet fra centralt hold med en lang række initiativer taget af Den Digitale Taskforce, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling (Videnskabsministeriet), IT- og Telestyrelsen mfl. i form af rådgivning, koordinering, fastsættelse af standarder, udarbejdelse af diverse vejledninger og projektværktøjer mv.

Et af de centrale initiativer har været Projekt Digital Forvaltning, som regeringen, Kommunernes Landsforening, Amtsrådsforeningen, Københavns Kommune og Frederiksberg Kommune iværksatte i 2001 med det formål at fremme omstillingen til digital forvaltning i det offentlige. Projektet løber til udgangen af 2006. I tilknytning til projektet har bestyrelsen for Projekt Digital Forvaltning i februar 2004 lanceret ”Strategi for digital forvaltning 2004-06”. Med udgangspunkt i at digitalisering skal bidrage til at skabe en effektiv og sammenhængende offentlig sektor med høj servicekvalitet, hvor borgere og virksomheder er i centrum, er der i forlængelse af strategien opstillet 5 pejlemærker for digital forvaltning:

- Den offentlige sektor skal levere sammenhængende ydelser med borgere og virksomheder i centrum.

- Digital forvaltning skal skabe øget servicekvalitet og frigøre resurser.
- Den offentlige sektor skal arbejde og kommunikere digitalt.
- Digital forvaltning skal baseres på en sammenhængende og fleksibel it-infrastruktur.
- Offentlige ledere skal gå forrest og sikre, at deres organisation kan realisere visionen.
- Har institutionerne udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger?
- Anvender brugerne de udbudte digitale løsninger?
- Har de digitale løsninger ført til serviceforbedringer og effektiviseringer?

C. Afgrænsning og metode

13. Der er foretaget forskellige internationale sammenligninger af, hvor langt de *offentlige* myndigheder er kommet i brugen og udviklingen af digital kommunikation og digitalisering af interne arbejdsgange. Danmark placerer sig gennemgående godt i disse sammenligninger. Desuden har internationale sammenligninger vist, at Danmark ligger højt, hvad angår parathed med it-anvendelse. Senest har OECD i et peer review af E-government i Danmark konkluderet, at der er favorable vilkår for udvikling af E-government i Danmark. Spørgsmålet er derfor, om de *statslige* institutioner udnytter dette.

B. Formål

14. Rigsrevisionens undersøgelse har taget udgangspunkt i Projekt Digital Forvaltnings målsætning om, at den offentlige sektor i højere grad skal arbejde og kommunikere digitalt, samt at digital forvaltning skal skabe øget servicekvalitet og frigøre resurser.

Formålet med undersøgelsen har været at afdekke, i hvilket omfang de statslige institutioner har udnyttet mulighederne for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og indberetninger, og i hvilket omfang de digitale løsninger har ført til øget service og effektiviseringer. Formålet er nedbrudt i følgende 3 delspørgsmål:

15. Undersøgelsen omfatter departementer, direktorater, styrelser og institutioner på 6 ministerområder: Økonomi- og Erhvervsministeriet, Justitsministeriet, Videnskabsministeriet, Undervisningsministeriet, Kulturministeriet og Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (Fødevareministeriet). Styrelser, direktorater og institutioner vil herefter blive benævnt institutioner. Kun institutioner med en bevilling på over 30 mio. kr. på finansloven for 2005 er medtaget i undersøgelsen. Ministerområderne er valgt ud fra, at de har forholdsvis mange borger- og virksomhedsrettede ydelser. Skatteministeriet er ikke medtaget i undersøgelsen. I tilknytning til hvert ministerområde blev der udvalgt en digital løsning til nærmere gennemgang. Rigsrevisionen har ved udvælgelsen af disse 6 løsninger lagt vægt på at udvælge løsninger, der er rettet mod henholdsvis virksomheder og borgere, at der blandt løsningerne indgår både indberetninger og serviceydelser, og at løsningerne har en stor potentiel brugerandel. Følgende løsninger er udvalgt:

- minSU, SUstyrelsen, Undervisningsministeriet
- WebLicens, Direktoratet for FødevareErhverv, Fødevareministeriet
- digital indberetning af udenrigshandel, Danmarks Statistik, Økonomi- og Erhvervsministeriet

- PUNKT.KU, Københavns Universitet, Videnskabsministeriet
- onlineanmeldelser til politiet, Rigspolitiet, Justitsministeriet.
- selvbetjening indlån/udlån, Det Kongelige Bibliotek, Kulturministeriet
- De udvalgte digitale løsninger er nærmere beskrevet i faktaboks 1.

Faktaboks 1
Beskrivelse af de 6 udvalgte digitale løsninger

minSU i SUstyrelsen

I slutningen af 1990'erne og i 2000 skete der en decentralisering af indberetningen for SU-støtteansøgere fra SUstyrelsen til uddannelsesstederne. Uddannelsesstederne varetager således den primære sagsbehandling ved støttesager. I forlængelse af decentraliseringen introducerede SUstyrelsen i juli 2002 et nyt selvbetjenings-system, minSU. Det er muligt at logge på minSU med enten digital signatur eller en pinkode. Elever og studerende kan igennem minSU ansøge om SU og studielån digitalt og bl.a. hente oplysninger om deres SU-forhold og foretage ændringer heri.

WebLicens – Digital ansøgning om eksportlicens i Direktoratet for FødevarerErhverv

WebLicens blev introduceret i januar 2005. WebLicens anvendes af virksomheder, der eksporterer landbrugsprodukter til lande uden for EU, til at ansøge om eksportlicenser. WebLicens er en selvbetjeningsløsning, hvor ansøgning og afgørelse formidles digitalt. Virksomhederne logger på systemet ved hjælp af en digital signatur, hvorefter de guides igennem udfyldning af ansøgningsskema trinvis. Virksomhederne kan følge deres sager på internettet og se status på ansøgninger.

Digital indberetning af udenrigshandlen til Danmarks Statistik via IDEP og Virk.dk

Der findes i alt 5 indberetningsløsninger til udenrigshandel. Disse ligger henholdsvis hos Danmarks Statistik og ToldSkat. De 3 indberetningsløsninger under Danmarks Statistik består af 1 papirbåren samt 2 digitale løsninger. De 2 digitale løsninger består af en EU-finansieret digital løsning, IDEP, og en digital selvbetjeningsløsning på erhvervsportalen Virk.dk. IDEP, som blev implementeret i 1993, er et stykke software, der er specielt udviklet til indberetning til EU's statistik for varehandel mellem EU-landene, Intrastat. IDEP installeres på virksomhedernes pc og giver mulighed for at samle relevante data fra bl.a. virksomhedernes økonomi- og bogføringsystemer. Med programmet kan de indtastede data indsendes til Danmarks Statistik via e-mail.

Danmarks Statistik implementerede i maj 2004 den digitale selvbetjeningsløsning via Virk.dk. Virksomhederne kan ved hjælp af en digital signatur på Virk.dk's hjemmeside indberette oplysninger om deres udenrigshandel med EU-lande. Virk.dk er en internetportal for erhvervslivet, der er et resultat af et samarbejde mellem en lang række offentlige myndigheder og erhvervslivet med det formål at lette det administrative arbejde hos virksomhederne.

PUNKT.KU – De studerendes selvbetjening på Københavns Universitet

I perioden januar 2001 - august 2004 introducerede Københavns Universitet et nyt informations- og selvbetjeningsystem for universitetets studerende og ansatte, PUNKT.KU. Rigsrevisionen har i undersøgelsen inddraget den del af PUNKT.KU, som benyttes af de studerende. De studerende kan logge sig ind på systemet ved at indtaste personnummer og en pinkode. PUNKT.KU indeholder mulighed for elektronisk at tilmelde sig undervisning og eksamen samt e-mail og biblioteksadgang. De enkelte fakulteters anvendelse af PUNKT.KU kan variere, og systemet og anvendelsen udvikles løbende i de enkelte fakulteter og fra universitetet centralt.

Selvbetjening af indlån og udlån på Det Kongelige Bibliotek

I 1986 etablerede Det Kongelige Bibliotek et onlinekatalog over alle brugsrelevante samlinger. I 1990 blev det muligt for brugere at reservere udlånte bøger samt foretage udlån af materialer elektronisk. I 1995 fik Det Kongelige Bibliotek direkte selvbetjening via internettet. Litteratursøgning kan foretages af alle uden forudgående kode. Bestillinger, reservationer og udlån foregår på internettet ved hjælp af lånerens cpr-nummer eller lånerkort. Alle borgere har via internettet adgang til Det Kongelige Biblioteks onlinefunktioner, og desuden har studerende ved Københavns Universitet adgang via PUNKT.KU.

Onlineanmeldelser til politiet på www.politi.dk

Rigspolitiet introducerede i april 2005 et nyt digitalt anmeldelsessystem, hvor borgere og virksomheder kan anmelde kriminalitet, som ikke kræver øjeblikkelig efterforskning, fx cykel-, bil- og knallerttyveri samt tyverier af en værdi under 6.000 kr. Anmeldelsen sker via politiets hjemmeside og er tilgængelig for alle med en internetadgang. Alle relevante data indtastes i en webformular, hvor brugeren guides igennem skridt for skridt. Anmeldelsen sendes automatisk til den relevante politikreds, hvor tyveriet har fundet sted. Den digitalt indsendte formular er påført en række koder, som bruges i de enkelte politikredse, når anmeldelsen skal tages ind i politiets interne it-systemer (fx koder for type af køretøj, farve osv.). Når anmeldelsen modtages i politikredsen, indtastes oplysningerne i politiets interne it-systemer, og sagen er officielt oprettet.

16. Som nævnt er fokus alene på de statslige institutioners udbud af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger samt brugen og effekterne heraf. Finansministeriet har efterfølgende oplyst, at det er ministeriets vurdering, at dette er en snæver tolkning af den reelle status for digitaliseringen i den offentlige sektor. Den igangværende implementering af fx ESDH (elektronisk sags- og dokumenthåndtering) og eDagene har således ifølge ministeriet bidraget til forbedringer i effektiviteten og kvaliteten i det offentlige sagsgange og processer og i høj grad medvirket til at fremme indhøstningen af effektiviseringsgevinster på området.

Overordnet set er Rigsrevisionen enig i Finansministeriets synspunkt om, at eventuelle forbedringer i det offentlige sagsgange og processer også burde indgå. Imidlertid viste forundersøgelsen, at kun få institutioner havde gjort sig overvejelser om, hvilke interne effektiviseringsgevinster der ville kunne opnås ved digitalisering af bestemte ydelser – og havde sat sig mål herfor. Derfor blev fokus for denne undersøgelse alene de statslige institutioners udbud af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger samt brugen og effekterne heraf.

17. Undersøgelsen bygger primært på data fra spørgeskemaer udarbejdet til henholdsvis departementerne, institutionerne under de udvalgte ministerområder samt de institutioner, der administrerer de 6 udvalgte løsninger. Der blev udsendt spørgeskema til i alt 6 departementer og 66 institutioner. Dataindsamlingen er afsluttet i august 2005.

Kun institutioner med serviceydelser eller indberetninger med mindst 2.000 årlige transaktioner skulle besvare spørgeskemaet, da de største gevinster ved digitale løsninger må formodes at findes, hvor der er mange transaktioner involveret.

24 institutioner angav, at de ikke havde serviceydelser eller indberetninger med mindst 2.000 transaktioner. Data fra de resterende 42 institutioner samt de 6 departementer indgår i undersøgelsen. De medvirkende departementer og institutioner fremgår af bilag 1.

Undersøgelsen bygger desuden på data fra gennemgang af dokumenter med tilknytning til undersøgelsens problemstilling samt data indhentet ved supplerende telefoninterview og ved stedlige besøg.

Der er til undersøgelsen udarbejdet en ord- og begrebsforklaring, se bilag 2.

18. Spørgeskemaundersøgelsen beror på et ”selvangivelsesprincip”, dvs. det er institutionernes forklaringer og angivelser (i nogle tilfælde skønsmæssige opgørelser), der kommer til udtryk, og som gengives i det følgende. Anvendelse af spørgeskema i en undersøgelse giver anledning til visse principielle problemer, bl.a.:

- a) At departementerne og institutionerne må formodes at ville fremstille sig selv bedst muligt. Dette kunne fx få indflydelse på besvarelsen af visse typer af spørgsmål, fx spørgsmål om institutionernes vurdering af mulighederne for indførelse af digitale ydelser på minister- eller institutionsområdet.

b) At departementerne og institutionerne kan anlægge forskellige vurderingsniveauer og have forskellige udgangspunkter for vurdering af et digitaliseringstiltag. Dette kan fx gøre sig gældende, når institutionerne skal vurdere effekten af en digital løsning, hvor der ikke foreligger kvantitative målinger eller tal for effekten.

For til dels at modvirke dette har Rigsrevisionen indhentet supplerende materiale og dokumentation samt afholdt møde med de institutioner, hvor besvarelsene har givet anledning til opklarende spørgsmål.

19. Rigsrevisionen har desuden afholdt møder med centrale aktører inden for udbredelsen af digital forvaltning og digitalisering af borger- og virksomhedsrettede løsninger i staten. Det drejer sig om Finansministeriet, Den Digitale Taskforce, Videnskabsministeriet og sekretariatet for bestyrelsen for Virk.dk i Erhvervs- og Selskabsstyrelsen. Til afdækning af erhvervslivets ønsker til en digital offentlig sektor er der endvidere afholdt møde med Dansk Industri.

20. Beretningen har i udkast været forelagt Finansministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet, Justitsministeriet, Videnskabsministeriet, Undervisningsministeriet, Kulturministeriet og Fødevareministeriet. Bemærkningerne herfra er i videst muligt omfang indarbejdet i beretningen. Videnskabsministeriet og Kulturministeriet havde ingen bemærkninger til beretningsudkastet.

21. Finansministeriet bemærkede i sit hørings svar, at ministeriet generelt finder, at konklusionerne i Rigsrevisionens beretning stemmer overens med Finansministeriets og Den Digitale Taskforces erfaringer på området. Finansministeriet konstaterede, at Rigsrevisionen i beretningen peger på en række forbedringspotentialer, og bemærkede, at Rigsrevisionens resultater stemmer overens med, hvad Finansministeriet er bekendt

med og i samarbejde med Den Digitale Taskforce arbejder med at forbedre. Finansministeriet tilføjede, at den igangværende kampagne ”Det offentlige – brug os på nettet” er et eksempel på et tiltag, der har til formål at øge kendskabet til de digitale selvbetjenings services.

22. Rigsrevisionen er i forbindelse med høringer blevet bekendt med, at yderligere 4 ydelser er blevet digitaliseret, siden dataindsamlingen fandt sted. De nye oplysninger er i videst muligt omfang indarbejdet i beretningens kap. III. Når de 4 ydelser ikke er medtaget i de efterfølgende kapitler, skyldes det, at institutionerne ikke har oplyst om anvendelsesgrad, samt hvilke serviceforbedringer og effektiviseringer digitaliseringen har medført. Afslutningsvis skal det bemærkes, at afrundingen i tabellerne kan medføre, at tallene ikke summerer til totalen.

III. Har institutionerne udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger?

23. Formålet med dette kapitel er at kortlægge, hvorvidt institutionerne har vurderet mulighederne for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og indberetninger, samt at vurdere om institutionerne har udnyttet mulighederne for etablering af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger. Rigsrevisionen har lagt følgende kriterier til grund for vurderingen:

- Institutionerne har vurderet mulighederne for at indføre digitale løsninger.
- Institutionerne har, hvor det er muligt, etableret borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger.
- Institutionerne har identificeret og overvundet barriererne for udbredelse og anvendelse af digitale løsninger.

A. Institutionernes vurdering af mulighederne for at indføre digitale løsninger

24. Formålet med dette afsnit er at afdække, i hvilket omfang departementerne og institutionerne vurderer mulighederne for at indføre borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger.

Departementernes strategiske overvejelser om digitale løsninger

25. Rigsrevisionen har gennemgået departementernes besvarelser, effektiviseringsstrategier, it-strategier mv. Gennemgangen har vist, at alle 6 departementer har en strategi for digital forvaltning på ministerområdet, og at alle 6 departementer har strategiske overvejelser om muligheden for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og indberetninger på ministerområdet.

Institutionernes strategiske overvejelser om digitale løsninger

26. Rigsrevisionen har foretaget en tilsvarende gennemgang af it-strategier, resultatkontrakter, årsrapporter mv. for institutionerne. Gennemgangen har vist, at 74 % af alle institutioner har nedfældet en strategi for digital forvaltning, og 70 % har opstillet mål for digital forvaltning. Gennemgangen har endvidere vist, at 80 % af de institutioner, som har angivet, at de har mål for digital forvaltning, har konkrete mål for digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger.

27. Rigsrevisionen har i det udsendte spørgeskema til institutionerne bedt dem redegøre for, hvorvidt institutionens ledelse har vurderet mulighederne for at indføre digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger på deres område. Til det har 95 % af institutionerne svaret, at den vurdering er foretaget.

I spørgeskemaet indgik tillige spørgsmålet om, hvorvidt institutionerne har undersøgt, hvil-

ke digitale løsninger brugerne efterspørger. 48 % af institutionerne har oplyst, at de har undersøgt efterspørgslen hos brugerne, mens 50 % har svaret, at de ikke har undersøgt efterspørgslen. 2 % har ikke svaret på spørgsmålet. Fx har alle institutionerne på Justitsministeriets område svaret, at de ikke har undersøgt efterspørgslen, mens alle institutionerne på Økonomi- og Erhvervsministeriets område har svaret, at efterspørgslen er blevet undersøgt.

B. Omfanget af borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger

28. Rigsrevisionen har til brug for undersøgelsen indsamlet oplysninger om 353 ydelser fordelt på de ministerområder, der indgår i undersøgelsen. Kun ydelser på de udvalgte ministerområder, der har mindst 2.000 årlige transaktioner, indgår i undersøgelsen.

Rigsrevisionen har grupperet ydelserne i henholdsvis papirbårne, delvist digitale og digitale ydelser samt i serviceydelser og indberetninger.

29. *De papirbårne ydelser* er serviceydelser og indberetninger, der ikke tilbyder nogen form for digital indberetningsmulighed. Papirbårne ydelser indeholder ikke mulighed for at downloade relevante ansøgnings- eller indberetningskemaer.

De delvist digitale løsninger omfatter serviceydelser og indberetninger, hvor institutionerne har lagt PDF- eller Word-filer på internettet, så borgere og virksomheder har mulighed for hjemmefra, i virksomheden, eller hvor der måtte være internetadgang at downloade eller udskrive relevante ansøgningskemaer, indberetningskemaer eller andre formularer. Ofte er den delvist digitale løsning forløber for en egentlig digitaliseret løsning.

De digitale serviceydelser og indberetninger indebærer, at borgere og virksomheder har mu-

lighed for at overføre data digitalt samt fx at følge egne sager på internettet eller få svar på ansøgninger og anmeldelser digitalt.

I tabel 1 er grupperingen af papirbårne, delvist digitale samt digitale indberetninger og serviceydelser vist.

Tabel 1. Gruppering af undersøgelsens ydelser

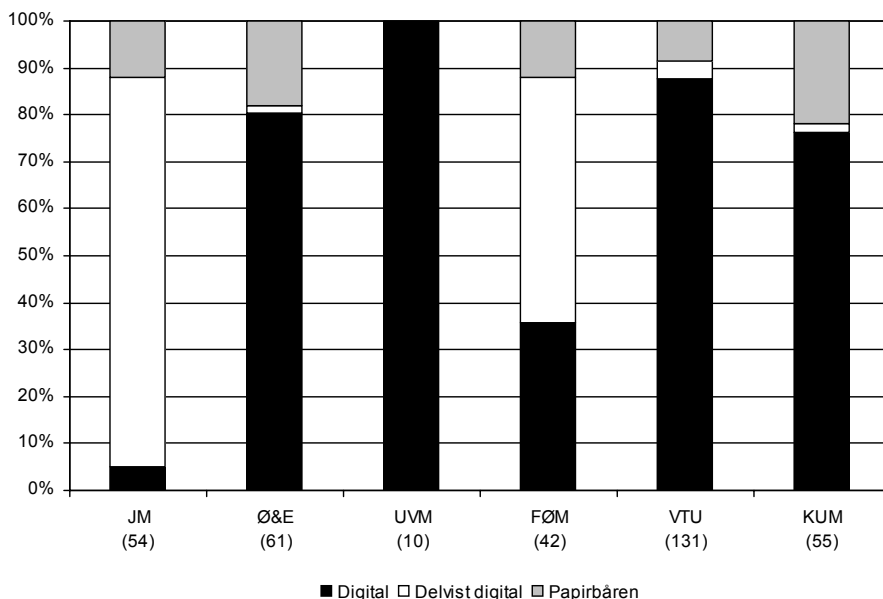
| | Antal |
|---|-------|
| Indberetninger og serviceydelser | |
| Indberetninger..... | 49 |
| Serviceydelser..... | 304 |
| I alt | 353 |
| Papirbårne, delvist digitale og digitale ydelser | |
| Papirbårne..... | 46 |
| Delvist digitale..... | 73 |
| Digitale | 234 |
| I alt | 353 |

Tabellen viser, at 304 ydelser kategoriseres som serviceydelser, og 49 kategoriseres som indberetninger. Tabellen viser endvidere, at 234 af de 353 ydelser er digitale, hvilket svarer til 66 %. De resterende 34 % af ydelserne er henholdsvis papirbårne eller delvist digitaliserede.

Fordelingen af serviceydelser og indberetninger på ministerområderne

30. Ingen af de 6 departementer har borger- og virksomhedsrettede ydelser med mindst 2.000 årlige transaktioner. Rigsrevisionen har i figur 1 vist, hvordan de papirbårne, delvist digitale og digitale ydelser fordeler sig på tværs af de 6 ministerområder.

Figur 1. Den procentvise fordeling af de papirbårne, delvist digitale og digitale ydelser på de 6 ministerområder



Note: (N=353). Parentesen i figuren angiver, hvor mange digitale såvel som ikke-digitale ydelser der findes inden for det enkelte ministerområde. I denne og de efterfølgende tabeller og figurer benævnes Justitsministeriet JM, Økonomi- og Erhvervsministeriet Ø&E, Undervisningsministeriet UVM, Fødevareministeriet FØM, Videnskabsministeriet VTU og Kulturministeriet KUM.

Som det fremgår af figuren, varierer andelen af digitale løsninger mellem ministerområderne. Undervisningsministeriet har den relativt højeste andel af digitale løsninger med 100 %, og Justitsministeriet har den relativt laveste andel af digitale løsninger med blot 6 %.

På Justitsministeriets område har politiet og Domstolsstyrelsen i vidt omfang lagt alle borger- og virksomhedsrettede ansøgnings- og indberetningsskemaer ud på institutionernes hjemmesider. De delvist digitale løsninger udgør 82 % af den samlede andel af serviceydelser og indberetninger på Justitsministeriets område. Skemaerne er lagt ud som PDF- eller Word-filer på internettet, og borgere og virksomheder kan herfra printe ansøgnings- og indberetningsskemaer ud og indsende disse til institutionerne via almindelig post. Borgere og virksomheder kan så-

ledes påbegynde en ansøgnings- eller indberetningsproces ved at udskrive de relevante blanketter på institutionernes hjemmesider, mens indsendelse af skemaerne og den efterfølgende sagsbehandling foregår på traditionel papirbåren vis. Fødevareministeriet, som har den næstlaveste andel af digitale ydelser på 36 %, har også en stor andel af delvist digitale løsninger. Disse udgør 52 % af ministeriets samlede antal udbudte serviceydelser og indberetninger.

Den største andel af papirbårne serviceydelser og indberetninger findes på Kulturministeriets og Økonomi- og Erhvervsministeriets område. Her udgør de papirbårne ydelser henholdsvis 22 % og 18 % af det samlede antal ydelser. Ministerområderne har dog samtidig en høj andel af digitale ydelser. Disse udgør henholdsvis 76 % og 80 % af de 2 ministerområders ydelser.

31. Rigsrevisionen har bedt institutionerne redegøre for antallet af årlige transaktioner for alle serviceydelser og indberetninger. For 16 % af serviceydelse og indberetningernes vedkommende foreligger der ikke opgørelser over antal-

let af årlige transaktioner. På baggrund af institutionernes oplysninger om antal transaktioner er de 15 serviceydelser og indberetninger med det største antal oplyste årlige transaktioner vist i tabel 2.

Tabel 2. Top 15 over årlige transaktioner (absolutte tal)

| | Antal |
|---|------------|
| Campusnet (Danmarks Tekniske Universitet) | 14.097.037 |
| Campusnet (Handelshøjskolen i Århus) | 13.000.000 |
| Levering af faste søgninger til registrerede brugere (IT- og Telestyrelsen) | 11.000.000 |
| Tinglysning – forespørgsler på ejendomsoplysninger (Domstolsstyrelsen) | 8.001.926 |
| Adgang til materialer (Syddansk Universitet) | 3.000.000 |
| Selvbetjent udlån (Det Kongelige Bibliotek) | 2.135.000 |
| E-Campus (Handelshøjskolen i København) | 1.500.000 |
| Campus Net unikke log ins (Danmarks Tekniske Universitet) | 1.455.755 |
| Indlog i REX (Det Kongelige Bibliotek) | 1.440.000 |
| Udlån (Danmarks Natur- og Lægevidenskabelige Bibliotek) | 1.200.000 |
| Udlån (Handelshøjskolen i København) | 1.123.684 |
| Bestilling af materialer (Statsbiblioteket) | 969.913 |
| Adgang til elektroniske tidsskrifter (Statsbiblioteket) | 938.350 |
| Overførsel af data til Tingbladet (IT- og Telestyrelsen) | 880.000 |
| Eksamenskarakteroversigt og udskrift (Handelshøjskolen i København) | 849.573 |

Som det fremgår af tabellen, findes ydelserne med de fleste transaktioner primært inden for biblioteks- og universitetsområdet. Bibliotekerne har således 7 ud af de 15 ydelser, mens universiteternes fællessystemer til brug for de studerende dels er indeholdt i de 7 biblioteksydelser, og dels udgør de 3 store Campusnet-/E-campus-ydelser.

Fælles for disse ydelser med de fleste transaktioner er, at de alle er digitaliserede. Rigsrevisionen kan således konstatere, at de ydelser, som har flest transaktioner og dermed et stort effektiviseringspotentiale, alle er digitaliserede.

Graden af løsningernes digitalisering

32. Rigsrevisionen bad institutionerne oplyse om graden af de udbudte løsningers digitalisering. Med graden af digitalisering menes der, i hvilket

omfang de digitale løsninger tilbyder forskellige digitalt understøttede trin ved indsendelse af en indberetning, ansøgning, anmeldelse mv., og i hvilket omfang den efterfølgende sagsbehandling er digitalt understøttet, fx om borgerne kan følge deres sager på internettet, få elektroniske afgørelser osv.

Indberetninger

33. Den første overordnede gruppering er indberetninger. Rigsrevisionen har ved udsendelsen af spørgeskemaerne til institutionerne defineret indberetninger som de digitale eller papirbårne blanketter, der anvendes, og de processer, der udføres ved rekvirering af informationer fra borgere og virksomheder. Der er sjældent knyttet en direkte modydelse i form af en udbetaling, en afgørelse mv. til en indberetning. Indberetninger-

ne i denne undersøgelse er for langt den overvejende del lovpligtige indberetninger, der skal foretages af virksomheder. Rigsrevisionen har undersøgt, hvilke muligheder institutionerne tilbyder, at indberetningerne kan ske i form af. Indbe-

retningerne er vurderet ud fra, om brugerne skal indberette papirbåret, delvist digitalt (ved hjælp af PDF- eller Word-filer udskrevet fra institutionernes hjemmeside) eller digitalt (overføre data digitalt). Fordelingen er vist i tabel 3.

Tabel 3. Fordelingen af papirbårne, delvist digitale og digitale indberetninger opdelt efter ministerområde

| | JM | Ø&E | UVM | FØM | VTU | KUM | I alt |
|------------------------------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | ----- Antal ----- | | | | | | |
| Papirbåren indberetning..... | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Delvist digital indberetning | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| Digital indberetning | 0 | 35 | 3 | 3 | 0 | 0 | 41 |
| I alt | 1 | 39 | 3 | 6 | 0 | 0 | 49 |

Som det fremgår af tabellen, foreligger der mulighed for at foretage digital indberetning for 41 af de 49 indberetninger, der indgår i undersøgelsen, hvilket svarer til 84 %. Som det endvidere fremgår af tabellen, findes langt de fleste indberetninger på Økonomi- og Erhvervsministeriets område, mens der på Kulturministeriets og Videnskabsministeriets område ikke findes indberetninger med over 2.000 transaktioner årligt.

Langt hovedparten af de digitale indberetninger på Økonomi- og Erhvervsministeriets område ligger under Danmarks Statistik.

Serviceydelser

34. Den anden overordnede gruppering er serviceydelser. Rigsrevisionen har defineret servi-

ceydelser som de ydelser, institutionen tilbyder, og som omfatter en større eller mindre grad af efterfølgende sagsbehandling.

En serviceydelse kan fx være de studerendes indskrivning på universitetet eller en virksomheds ansøgning om tilskud.

Serviceydelser kræver i modsætning til indberetninger normalt en form for efterfølgende sagsbehandling i institutionerne.

Serviceydelser omfatter i denne undersøgelse ikke informationssøgning på institutionernes hjemmesider.

Fordelingen af papirbårne, delvist digitale og digitale serviceydelser er vist i tabel 4.

Tabel 4. Fordelingen af papirbårne, delvist digitale og digitale serviceydelser opdelt efter ministerområde

| | JM | Ø&E | UVM | FØM | VTU | KUM | I alt |
|-------------------------------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | ----- Antal ----- | | | | | | |
| Papirbåren serviceydelse..... | 7 | 7 | 0 | 5 | 11 | 12 | 42 |
| Delvist digital serviceydelse | 43 | 1 | 0 | 19 | 5 | 1 | 69 |
| Digital serviceydelse | 3 | 14 | 7 | 12 | 115 | 42 | 193 |
| I alt | 53 | 22 | 7 | 36 | 131 | 55 | 304 |

Som det ses af tabellen er 193 af serviceydelserne digitaliserede, hvilket svarer til 63 % af det samlede antal serviceydelser. Som det endvidere

fremgår af tabellen, findes de fleste serviceydelser på Videnskabsministeriets område, mens der på Undervisningsministeriets område kun forekom-

mer 7 serviceydelser med over 2.000 transaktioner årligt. Rigsrevisionen har bedt institutionerne angive, hvilke forskellige muligheder for ”digitale trin” serviceydelserne omfatter. Rigsrevisionen har på baggrund af institutionernes besvarelser opstillet følgende muligheder:

1. Ansøgningsskema kan downloades.
2. Webformular kan indsendes.

3. Mulighed for digital indrapportering.
4. Mulighed for digital afgørelse.
5. Mulighed for digital tovejskommunikation.
6. Brugere kan følge egne sager på internettet.

35. Rigsrevisionen har i tabel 5 gengivet institutionernes oplysninger om de forskellige muligheder ved de digitale serviceydelser.

Tabel 5. Serviceydelseernes muligheder for ”digitale trin”

| | JM | Ø&E | UVM | FØM | VTU | KUM | I alt | % i forhold til samlet antal serviceydelser (N=304) |
|----------------------------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|
| | ----- Antal ----- | | | | | | | % |
| Downloadet | 44 | 4 | 6 | 29 | 35 | 6 | 124 | 41 |
| Webformular..... | 2 | 4 | 1 | 2 | 50 | 9 | 68 | 22 |
| Digital indrapportering | 0 | 11 | 4 | 3 | 35 | 13 | 66 | 22 |
| Elektronisk afgørelse..... | 0 | 7 | 4 | 6 | 43 | 15 | 75 | 25 |
| Elektronisk kommunikation | 0 | 9 | 0 | 0 | 32 | 19 | 60 | 20 |
| Følge sagen på internettet | 0 | 4 | 3 | 2 | 51 | 13 | 73 | 24 |
| I alt | 46 | 39 | 18 | 42 | 246 | 75 | 466 | |

Note: Bemærk, at beregningerne er foretaget på baggrund af den totale population på 304 serviceydelser. For 34 af serviceydelserne er der intet oplyst. Tallene i kolonnen ”I alt” summerer til mere end 304, da nogle af serviceydelserne omfatter flere af mulighederne. Således vil én sag, der kan følges på internettet, ofte omfatte elektronisk kommunikation og elektronisk afgørelse. Procentsatsen i sidste kolonne er udtryk for, hvor stor en andel hver af de 6 muligheder udgør af den totale population på 304 serviceydelser.

De 4 nye digitale løsninger, som Rigsrevisionen er blevet bekendt med i forbindelse med hørings-svarene, indgår ikke i tabellen.

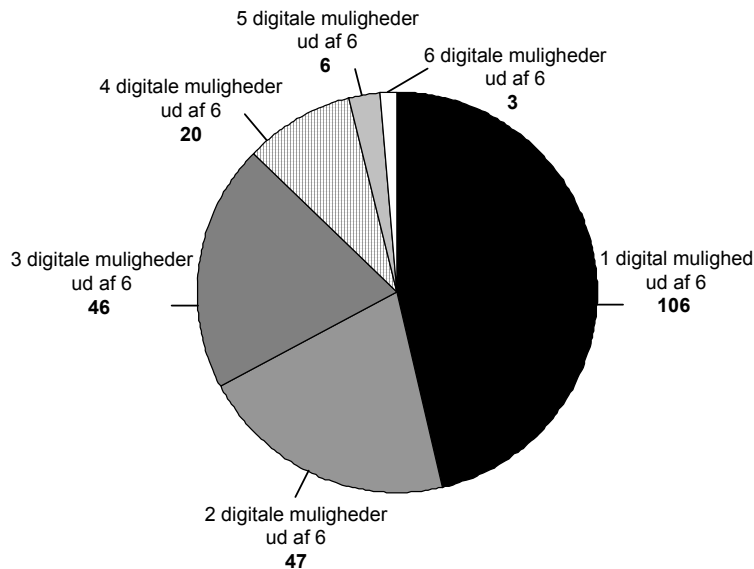
Som det fremgår af tabellen, omfatter 22 % af serviceydelserne mulighed for at indsende webformular og 22 % mulighed for digital indrapportering.

I 20 % af løsningerne er der mulighed for digital kommunikation imellem institutionen og brugere, mens 24 % tilbyder brugere mulighed for at følge egne sager på internettet.

36. Rigsrevisionen har på baggrund af opdelingen i tabel 5 foretaget en beregning af, hvor mange af de digitale serviceydelser der omfatter en eller flere muligheder for digitalt understøttede

trin. Det understreges, at der skal tages forbehold for at anvende disse beregninger umiddelbart som en forenklet model for serviceydelsernes digitaliseringsgrad. For nogle serviceydelser vil det fx ikke være relevant for institutionerne at tilbyde digitale afgørelser, mens det for andre ikke vil være relevant at benytte webformularer. Beregningerne over antallet af muligheder for serviceydelserne er sammenfattet i figur 2.

Figur 2. Delvist digitale og digitale serviceydelsers muligheder for "digitale trin"(angivet i absolutte tal)



Note: (N=228). De 34 løsninger, for hvilke institutionerne ikke har oplyst de digitale muligheder, indgår ikke i figuren. De 4 nye digitale løsninger, som Rigsrevisionen er blevet bekendt med i forbindelse med høringssvarene, indgår ligeledes ikke i figuren.

Som det fremgår af figuren, findes der kun ganske få digitale serviceydelser, der tilbyder 5 eller 6 digitalt understøttede muligheder. De digitale løsninger, der indeholder 3 eller flere digitalt understøttede muligheder for kommunikation, afgørelser mv., ligger fortrinsvist på henholdsvis Videnskabsministeriets, Kulturministeriets, Undervisningsministeriets og Økonomi- og Erhvervsministeriets område.

en integration af de digitale informationer, som modtages fra brugerne, med de bagvedliggende, interne it-systemer. Jo større grad af integration, der er mellem de såkaldte digitale brugergrænseflader og de bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer, jo større er effektiviseringspotentialet.

Resultatet af undersøgelsen fremgår af tabel 6.

Integration af den digitale brugergrænseflade med bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer

37. Rigsrevisionen har for de 6 udvalgte digitale løsninger undersøgt, hvorvidt de oplysninger, borgere og virksomheder indtaster via internettet, overføres digitalt til institutionernes bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer. Dvs. om de interne arbejdsprocesser er omlagt til at understøtte den nye teknologi, så der kan ske

Tabel 6. Integration af den digitale brugergrænseflade med de bagvedliggende fag og sagsstyrings-systemer

| Løsningens navn | Integration af digitale brugergrænseflader med bagvedliggende fag- og sagsstyrings-systemer |
|--|--|
| minSU (SUStyrelsen) | Der sker integration af den digitale brugergrænseflade med SUStyrelsens bagvedliggende it-system. |
| WebLicens (Direktoratet for FødevarerErhverv) | Direktoratet for FødevarerErhverv har integreret den digitale brugergrænseflade med institutionens interne it-systemer, idet løsningen er fuldt ud integreret med eksportstøttesystemet (EU's), som igen er fuldt ud integreret med udbetalings- og økonomisystemet. |
| Virk.dk IDEP (Danmarks Statistik) | Danmarks Statistik har integreret den digitale brugergrænseflade med statistik-systemerne. |
| PUNKT.KU (Københavns Universitet) | Københavns Universitet har integreret den digitale brugergrænseflade med det studieadministrative system Fønix, det personaleadministrative system Scanpas, studieinformationssystemet SIS samt økonomiportalen, som giver adgang til nøgletalsrapporter fra økonomisystemet ØSS. |
| Selvbetjening indlån/udlån (Det Kongelige Bibliotek) | Det Kongelige Bibliotek har integreret den digitale brugergrænseflade med institutionens interne it-systemer, hvor det er muligt og relevant. Den digitale brugergrænseflade er integreret med de bagvedliggende processer, hvor der bl.a. også genereres udlånsstatistik for fysiske udlån og elektroniske udlån på basis af elektroniske systemer. |
| Onlinemodtagelse af anmeldelser (Rigspolitiet) | Politiet har ikke integreret den digitale brugergrænseflade med politiets interne sagsstyringssystem POLSAS. |

Som det fremgår af tabellen, har 5 ud af de 6 digitale løsninger integreret den digitale brugergrænseflade med bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer.

Kun i Rigspolitiets digitale løsning, Onlinemodtagelse af anmeldelser, foregår der ikke nogen dataintegration med bagvedliggende systemer, da det ikke er muligt at integrere data med det eksisterende sagsbehandlingssystem POLSAS.

Rigspolitiet har over for Rigsrevisionen oplyst, at man arbejder med indførelse af et nyt sagsbehandlingssystem for politiet (Nyt-POLSAS).

I den forbindelse arbejdes der med at skabe integration mellem brugergrænsefladen mellem politiets hjemmeside og politiets interne sagsbehandlingssystem, og politiets arbejdshypotese er, at brugerne i fremtiden direkte kan indføre oplysninger om simple anmeldelser i politiets sagsbehandlingssystem.

C. Barrierer

38. En række institutioner har over for Rigsrevisionen oplyst, at udbredelsen og anvendelsen af de digitale løsninger kan støde på barrierer. Rigsrevisionen har derfor i forbindelse med, at beretningsudkastet blev sendt til høring, bedt institutionerne om at oplyse, hvad det beror på, at i alt 119 af ydelserne ikke er digitaliserede. Heraf er de 46 papirbårne, mens de 73 er delvist digitaliserede. I det omfang den manglende digitalisering kan henføres til egentlige barrierer, har institutionerne oplyst om karakteren af disse. Institutionernes besvarelser er sammenfattet i tabel 7.

Tabel 7. Barrierer for udbredelse af digitale løsninger

| | Antal |
|---|-------|
| Teknologiske barrierer | 76 |
| Andet..... | 40 |
| Lovgivningsmæssige barrierer..... | 24 |
| Barrierer hos potentielle brugere | 17 |
| Økonomiske barrierer..... | 15 |
| Organisatoriske barrierer | 10 |
| I alt | 182 |

Note: Bemærk, at beregningerne er foretaget på baggrund af de 119 enten papirbårne eller delvist digitaliserede ydelser. Tallene i "I alt" summerer til mere end 119, da institutionerne har nævnt flere barrierer for nogle af ydelserne.

Som det fremgår af tabellen, er den teknologiske barriere hyppigst forekommende, idet den er angivet til at udgøre en barriere for digitalisering af 76 ud af de 119 ikke-digitale ydelser, svarende til 64 %. Den næsthøjest angivne barriere er "Andet", hvilket dækker over barrierer af forskellig karakter, fx krav om vedlæggelse af dokumenter. Institutionerne angiver barrieren "Andet" for 40 ydelser, svarende til 34 % af de ikke-digitaliserede ydelser. Tredje hyppigst forekommende barriere er af lovgivningsmæssig karakter og findes hos 24 af de ikke-digitaliserede ydelser, hvilket svarer til 20 %. Barrierer hos potentielle brugere, økonomiske og organisatoriske barrierer gør sig gældende for henholdsvis 14 %, 13 % og 8 % af de ikke-digitaliserede ydelser. For 4 af de 119 ydelser har institutionerne oplyst, at en digitaliseringsproces er påbegyndt. For yderligere 7 ydelser er der overvejelser i gang om en digitalisering.

39. Teknologiske barrierer dækker hovedsageligt over manglende mulighed for integration med de bagvedliggende sagsbehandlingssystemer. Således har Rigspolitiet, Domstolsstyrelsen og Planledelse og Rigsrevisionen anført, at en af de væsentligste barrierer for at udvikle egentlige digitale løsninger er institutionernes interne sagsbehandlingssystemer. Rigspolitiet har over for Rigsrevisionen op-

lyst, at et nyt sagsstyringssystem, som der ved sidste flerårsaftale for politiet blev bevilget midler til, vil muliggøre en integration af den digitale brugergrænseflade på internettet og politiets interne systemer, så brugerne i fremtiden direkte kan indføre oplysninger om simple anmeldelser i politiets sagsbehandlingssystem. Denne problemstilling gør sig også gældende på Domstolsstyrelsens område, hvor en udskiftning af de interne fag- og sagsstyringssystemer er en af forudsætningerne for, at Domstolsstyrelsen kan udvikle og implementere et digitalt tingslysningssystem.

2 andre teknologiske barrierer, der påpeges af institutionerne, er mangel på en tilfredsstillende digital løsning samt manglende etablering af digital signatur til sikker e-mail.

40. Under barrieren "Andet" påpeger nogle institutioner, at flere ydelser ikke kan digitaliseres grundet ydelsens natur. Fx nævnes ydelser, der er af individuel karakter, og som kræver individuel sagsbehandling. Endvidere nævnes det ofte, at der i visse tilfælde skal vedlægges dokumenter o.l., som ikke umiddelbart foreligger i elektronisk form. For Direktoratet for FødevareErhverv gør det sig særligt gældende, at mange af direktoratets delvist digitale ydelser afventer EU-Kommissionens godkendelse af sikkerheden

i forbindelse med anvendelse af digital signatur i Virk.dk, da det er EU-finansierede støtteordninger.

41. De lovgivningsmæssige barrierer vedrører typisk lovmæssige krav om underskrift. Endvidere angives lovmæssige krav om personligt fremmøde som en barriere for digitalisering. Rigspolitiet har således for 19 ydelsers vedkommende bl.a. angivet lovgivningsmæssige barrierer som årsag til den manglende digitalisering.

For 2 af disse ydelser gælder krav om personligt fremmøde. Rigspolitiet har oplyst, at det gælder ved udstedelse af pas og kørekort, hvor det efter lovgivningen kræves, at ansøgeren for at sikre identiteten personligt skal møde op hos politiet.

For de resterende 17 ydelsers vedkommende, skal der indhentes oplysninger fra Det Centrale Kriminalregister. Dette kræver skriftligt samtykke, (jf. Bekendtgørelse om behandling af personoplysninger i Det Centrale Kriminalregister). Fx skal man på blanketten til ansøgning om våbentilladelse skriftligt give sit samtykke til, at politiet må indhente oplysninger fra Det Centrale Kriminalregister i forbindelse med behandlingen af ansøgningen.

Rigspolitiet har efterfølgende oplyst, at kravet om skriftligt samtykke udgør en lovgivningsmæssig barriere, idet digital signatur endnu ikke finder anvendelse i dansk politi. Rigspolitiet har tilføjet, at anvendelse af digital signatur i forbindelse med indhentelse af oplysninger i Det Centrale Kriminalregister beror på Justitsministeriets overvejelser.

Af Justitsministeriets Betænkning nr. 1456 fra 2004 om e-signaturs retsvirkninger fremgår det, at brugen af digital signatur til afløsning af den traditionelle underskrift ikke nødvendiggør en ændring af reglerne om retsvirkninger for underskrifter, idet der i dansk ret ikke i udgangspunktet gælder særlige formkrav til aftalers indgåelse, og at princippet om ligestilling mellem for-

skellige former for underskrift grundlæggende er teknologineutralt.

På den baggrund er det Rigsrevisionens vurdering, at der ikke umiddelbart er væsentlige hensyn, som taler for, at digital signatur ikke kan anvendes i forbindelse med samtykke til indhentelse af oplysninger i Det Centrale Kriminalregister, og at de lovgivningsmæssige barrierer på dette felt dermed kan overvindes.

42. For et mindre antal ydelsers vedkommende har institutionerne nævnt barrierer hos de potentielle brugere, fx manglende adgang til internettet, samt barrierer af økonomisk og organisatorisk karakter.

43. Fødevareministeriet har efterfølgende oplyst, at udbygningen af digitale løsninger inden for ministeriets område bl.a. har været (og er) styret af teknologisk udvikling af egnede løsninger til at håndtere opgaverne, kompleksitet i ydelserne/myndighedsopgaverne, forholdsvis sen udbredelse og anvendelse af it som dagligt arbejdsredskab hos nogle kundegrupper samt omfattende ændringer i EU's regelgrundlag inden for landbrugs- og fiskeriområdet, hvor forhandlingerne har stået på over en årrække. Det er Fødevareministeriets opfattelse, at digitale løsninger skal udvikles i takt med, at forudsætningerne er til stede, herunder de økonomiske og politiske muligheder. Ministeriet finder, at forskelle i tidspunktet for indførelsen af digitale løsninger mellem ressortministerierne ofte kan være vanskelige at sammenligne, medmindre der tages hensyn til forskelle i fx kundegrupper og myndighedsopgaver.

Rigsrevisionens bemærkninger

Det er Rigsrevisionens vurdering, at hovedparten af institutionerne har udnyttet mulighederne for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede ydelser. Efter Rigsrevisionens vurdering er der dog

stadig et potentiale for, at flere serviceydelser og indberetninger kan digitaliseres. Det er ligeledes Rigsrevisionens vurdering, at departementerne og institutionerne gør sig strategiske overvejelser om muligheden for at digitalisere borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og indberetninger, men at flere institutioner med fordel kan opstille mål for udviklingen af digitale løsninger.

Rigsrevisionens vurdering er baseret på, at ca. 66 % af ydelserne, dvs. både indberetninger og serviceydelser, på de 6 ministerområder er digitale løsninger, mens de resterende 34 % af ydelserne stadig enten er papirbårne eller delvist digitale. Institutionerne giver for 84 % af indberetningerne mulighed for at anvende digitale løsninger, mens det tilsvarende kun er tilfældet for godt 63 % af serviceydelserne.

Undersøgelsen har vist, at andelen af digitale løsninger varierer mellem ministerområderne. Alle Undervisningsministeriets serviceydelser og indberetninger er digitaliserede, mens kun få ydelser på Justitsministeriets og Fødevareministeriets område er digitaliserede. Disse ministerområder har imidlertid mange delvist digitaliserede løsninger, hvorfor Rigsrevisionen finder, at der med fordel kan arbejdes videre med digitalisering af serviceydelser og indberetninger på disse ministerområder, særligt hvor antallet af potentielle brugere er stort.

Undersøgelsen har endvidere vist, at de serviceydelser og indberetninger, som har mange transaktioner, og hvor effektiviseringspotentialet derfor er stort, er digitaliserede. Dette gør sig bl.a. gældende for biblioteker, universiteter og en del institutioner med stor virksomhedskontakt. Dette finder Rigsrevisionen tilfredsstillende. Rigsrevisionen finder det endvidere tilfredsstillende, at så mange indberetninger kan ske digitalt, så borgere og virksomheder har mulighed for at vælge et alternativ til den papirbårne indberetningskanal.

Det er endelig Rigsrevisionens vurdering, at jo større integration, der er mellem den digitale

brugergrænseflade og de bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer, jo større er effektiviseringspotentialet. Rigsrevisionens undersøgelse har vist, at for 5 ud af de 6 udvalgte digitale løsninger er den digitale brugergrænseflade integreret med bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer.

Rigsrevisionen er enig med institutionerne i, at der er en række barrierer for udvikling og implementering af digitale løsninger. Rigsrevisionen kan dog konstatere, at de digitale løsningers udbredelse er meget uens på tværs af minister- og institutionsområder.

IV. Anvender brugerne de udbudte digitale løsninger?

44. Formålet med dette kapitel er at kortlægge og vurdere borgernes og virksomhedernes anvendelse af de digitale løsninger, som institutionerne udbyder. Rigsrevisionen har lagt følgende kriterier til grund for vurderingen:

- Institutionerne har kendskab til anvendelsesgraden for de digitale løsninger.
- Institutionerne har opstillet mål for den forventede anvendelsesgrad og undersøgt den faktiske anvendelse.

A. Anvendelsesgraden for de digitale løsninger

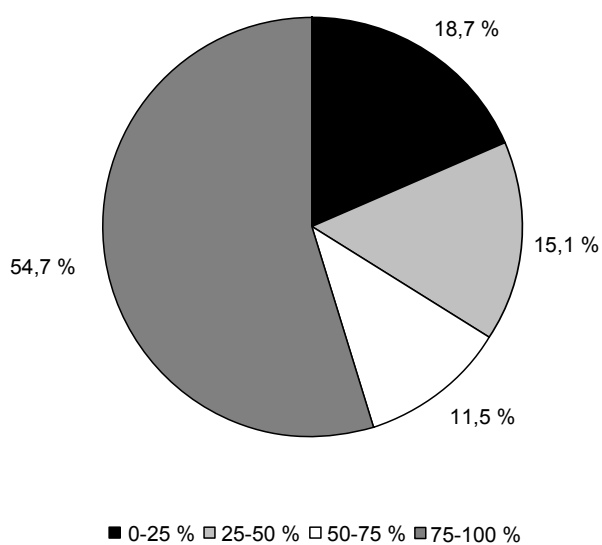
45. Rigsrevisionen har undersøgt, i hvilket omfang institutionerne har kendskab til anvendelsesgraden for de digitale løsninger. Spørgsmålet er stillet ud fra en antagelse om, at omfanget af de mulige økonomiske gevinster ved digitaliseringen bl.a. afhænger af, hvor mange brugere der vælger at benytte den digitale kanal frem for den papirbårne. Institutionerne bør derfor have et overblik over, hvor mange ud af alle brugere af de respektive ydelser der anvender institutionernes digitale løsninger.

46. I forbindelse med undersøgelsen bad Rigsrevisionen således institutionerne oplyse, hvor stor en andel af brugerne af deres serviceydelser og indberetninger der anvender den digitale løsning. Hvad angår de løsninger, som kun er delvist digitaliserede, har hovedparten af institutionerne oplyst, at det ikke er muligt at opgøre en anvendelsesgrad. De delvist digitaliserede løsninger er derfor udeladt i denne del af undersøgelsen.

47. For 91 af de 230 digitale løsninger, svarende til 40 %, har institutionerne ikke kendskab til anvendelsesgraden. Kun institutionerne under Undervisningsministeriet har opgjort anvendelsesgraden for alle deres digitale løsninger. Rigsrevisionen har for de digitale løsninger, hvor der foreligger opgørelser over, hvor mange der anvender dem, undersøgt anvendelsen. Institutionerne har oplyst anvendelsesgraden for 139 ydelser ud af den samlede population på 230 ydelser. Rigsrevisionen har på baggrund af oplysningerne opdelt anvendelsesgraderne i 4 intervaller: fra 0 % til og med 25 %, fra 25 % til og med 50 %, fra 50 % til og med 75 % samt fra 75 % til og med 100 % af brugerne. Figur 3 viser, hvor mange af institutionernes digitale løsninger der falder inden for de 4 intervaller for anvendelsesgraden.

48. Den Digitale Taskforce har oplyst, at der i efteråret 2005 er igangsat en markedsføringskampagne i samarbejde med en række offentlige myndigheder for at få flere borgere og virksomheder til at benytte de digitale løsninger i staten.

Figur 3. De digitale ydelsers anvendelsesgrad fordelt på intervaller



Note: (N= 139).

Det fremgår af figuren, at over halvdelen af de digitale ydelser har en anvendelsesgrad på 75-100 %. Det fremgår endvidere af figuren, at 15,1 % af ydelserne har en anvendelsesgrad på 25-50 %, mens 18,7 % af de digitale ydelser har en anvendelsesgrad på 25 % eller derunder. Ca. 1/3 af de ydelser, der er opgjort en anvendelsesgrad for, har således en digital anvendelse på maks. 50 %.

B. Mål for anvendelsesgrad

49. Rigsrevisionen har for de 6 udvalgte digitale løsninger undersøgt, hvorvidt institutionerne har opstillet mål for, hvor stor en andel af de potentielle brugere der forventes at anvende den digitale løsning frem for den papirbårne, og i hvilket omfang disse mål er realiserede.

Det må forventes, at mål for anvendelsesgraden vil variere mellem de digitale løsninger. Der er således områder, hvor en større andel af brugerne af serviceydelsen eller indberetningen kan

forventes at benytte den digitale frem for den papirbårne løsning. Det gælder fx universitetsområder med mange unge brugere samt større virksomheder med hensyn til indberetninger. Det er Rigsrevisionens opfattelse, at de respektive institutioner bør sikre sig, at så stor en andel af de potentielle brugere som mulig benytter den digitale løsning. Derfor er det vigtigt, at institutionerne sætter sig ambitiøse mål for den anvendelsesgrad, de vil opnå, og til stadighed holder sig målgruppen – og eventuelle ændringer heri – for øje.

Table 8. Mål for anvendelsesgrad og faktisk anvendelse for de 6 udvalgte digitale løsninger

| Løsningens navn | Mål for brugernes anvendelse af løsningen | Faktisk anvendelse |
|--|---|--|
| minSU (SUstyrelsen) | Målet er 35 % i 2007. | 25 %. |
| WebLicens (Direktoratet for FødevarerErhverv) | 80 % af det samlede antal ansøgninger. | 47 % af det samlede antal ansøgninger i 2004. |
| Virk.dk IDEP (Danmarks Statistik) | Virk.dk: 20 %. IDEP: 50 %. | Virk.dk: 0,5 %. IDEP: 25 %. Der findes i alt 4 elektroniske kanaler for virksomheders indberetninger til Intrastat. 45 % af det samlede antal indberetninger foretages via en af disse digitale løsninger. |
| PUNKT.KU (Københavns Universitet) | Ingen. | 90 % af de studerende anvender portalen 1 gang årligt. 50 % af de studerende anvender portalen 2-10 gange årligt. 33 % anvender portalen mindst et par gange om ugen. |
| Selvbetjening indlån/udlån (Det Kongelige Bibliotek) | Ikke relevant. | 100 %. (Intet alternativ til den digitale løsning). |
| Onlinemodtagelse af anmeldelser (Rigspolitiet) | Ingen. | Intet angivet. |

Som det ses af tabel 8, har 3 ud af de 6 undersøgte institutioner opstillet mål for, hvor stor en andel af brugerne der forventes at benytte den digitale frem for den papirbårne løsning. Det fremgår således, at Direktoratet for FødevarerErhverv, Danmarks Statistik og SUstyrelsen har opstillet

mål for de digitale løsningers brugeranvendelse. Det Kongelige Bibliotek har ikke nogen papirbåren servicekanal for ind- og udlån, hvorfor brugerandelen af selvbetjeningsløsningen altid vil være 100 %. Rigspolitiet har ikke opstillet mål for brugerandel og har ingen opgørelser over bru-

gerandelen ved onlinemodtagelse af anmeldelser. Rigspolitiet har over for Rigsrevisionen oplyst, at muligheden for at foretage en digital anmeldelse via politiets hjemmeside først blev lanceret i april 2005, og Rigspolitiet har ikke opstillet mål for løsningen endnu. Københavns Universitet har ligeledes ikke opstillet mål for anvendelsesgraden for PUNKT.KU. Universitetet har over for Rigsrevisionen oplyst, at 90 % af de studerende anvender den digitale løsning én gang årligt, mens 50 % af de studerende anvender løsningen 2-10 gange årligt. Som det fremgår af figuren, er anvendelsesgraden for minSU 25 %, mens målet i 2007 er 35 %. Som det endvidere fremgår af figuren, er målet for WebLicens, at 80 % af det samlede antal ansøgninger skal indgå digitalt. I dag indgår 47 % af ansøgningerne digitalt. Rigsrevisionen kan således konstatere, at der på flere områder er et uudnyttet potentiale.

Rigsrevisionens bemærkninger

Rigsrevisionen kan konstatere, at adskillige borgere og virksomheder i dag anvender de digitale løsninger. Det er dog Rigsrevisionens vurdering, at der stadig er et uudnyttet potentiale i borgerne og virksomhedernes anvendelse af de digitale løsninger. Rigsrevisionen finder, at institutionerne i højere grad bør have kendskab til anvendelsesgraden for deres digitale løsninger, samt at de i højere grad bør opstille mål for, hvor mange af brugerne der forventes at anvende de digitale løsninger. Vurderingerne er baseret på følgende:

Der foreligger ikke opgørelser over anvendelsesgraden for 91 ud af de 230 digitale løsninger. Kun institutionerne under Undervisningsministeriet har opgjort anvendelsesgraden for alle deres digitale løsninger.

Rigsrevisionen finder det utilfredsstillende, at anvendelsesgraden ikke er opgjort for ca. 40 % af samtlige digitale løsninger. Det er Rigsrevisionens vurdering, at der er et uudnyttet potentiale i de digitale løsninger, hvor anvendelsesgraden er lav.

Omfanget af mulige økonomiske gevinster ved digitaliseringen afhænger bl.a. af, hvor mange brugere der vælger at benytte en digital kanal frem for en papirbåren.

Rigsrevisionen kan konstatere, at der for 2 af de udvalgte digitale løsninger ikke er opstillet mål for anvendelsesgraden. Det er Rigsrevisionens opfattelse, at klare mål for anvendelsesgraden gør det lettere efterfølgende for institutionerne at vurdere, om anvendelsespotentialet er indfriet, og afklare, om der er behov for tiltag, der kan øge anvendelsesgraden.

V. Har de digitale løsninger ført til serviceforbedringer og effektiviseringer?

50. Formålet med dette kapitel er at vurdere, i hvilket omfang borger- og virksomhedsrettede digitale løsninger i institutionerne har ført til serviceforbedringer for borgere og virksomheder og/eller effektiviseringer i institutionerne. Rigsrevisionen har lagt følgende kriterier til grund for vurderingen:

- Institutionerne har undersøgt, om det vil medføre serviceforbedringer og/eller effektiviseringer at indføre digitale løsninger.
- Institutionerne har efter implementeringen af de digitale løsninger undersøgt, i hvilket omfang løsningerne har ført til serviceforbedringer for brugerne og/eller effektiviseringer i institutionerne.

A. Institutionernes undersøgelse af, hvorvidt det vil medføre serviceforbedringer og effektiviseringer at indføre digitale løsninger

51. Rigsrevisionen har bedt institutionerne oplyse, hvorvidt institutionerne har undersøgt, om det vil medføre serviceforbedringer og/eller effektiviseringer at indføre digitale løsninger. Institutionernes besvarelser fremgår af tabel 9.

Tabel 9. Oversigt over, hvorvidt institutionerne har undersøgt, om det vil medføre serviceforbedringer og/eller effektiviseringer at indføre digitale løsninger, fordelt på ministerområde

| | JM | Ø&E | UVM | FØM | VTU | KUM | Totalt |
|--------------------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| | ----- % ----- | | | | | | |
| Har undersøgt | 50 | 80 | 100 | 100 | 44 | 50 | 57 |
| Har ikke undersøgt | 25 | 20 | 0 | 0 | 50 | 42 | 36 |
| Intet angivet | 25 | 0 | 0 | 0 | 6 | 8 | 7 |
| I alt | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Note: (N=42).

Som det fremgår af tabellen, har 57 % af institutionerne oplyst, at de har undersøgt mulighederne for serviceforbedringer og/eller effektiviseringer ved indførelse af digitale løsninger. Alle institutioner på henholdsvis Fødevarerministeriets og Undervisningsministeriets område har samstemmende svaret, at de har undersøgt mulighederne for serviceforbedringer og effektiviseringer. 80 % af institutionerne på Økonomi- og Erhvervsministeriets område har undersøgt dette, mens mellem 44 % og 50 % af institutionerne på henholdsvis Videnskabsministeriets, Justitsministeriets og Kulturministeriets om-

råde har svaret ja til, at de har undersøgt mulighederne for serviceforbedringer og effektiviseringer ved at indføre digitale løsninger.

Mål for serviceforbedringer og effektiviseringer

52. Rigsrevisionen har foretaget en nøjere gennemgang af de 6 udvalgte digitale løsninger og herunder undersøgt, om der var opstillet mål for serviceforbedringer og effektiviseringer forud for implementering af den digitale løsning. Resultatet fremgår af tabel 10.

Tabel 10. Mål for serviceforbedringer og effektiviseringer for de 6 udvalgte digitale løsninger

| Løsningens navn | Mål for serviceforbedringer | Mål for effektiviseringer i institutionen |
|--|---|--|
| minSU (SUstyrelsen) | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Foretage ændringer i SU-forhold døgnet rundt • Kortere ekspeditionstider. | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Færre fejlrettelser • Færre resurser til indtastning af ansøgninger • Færre forespørgsler fra studerende. |
| WebLicens (Direktoratet for FødevarerErhverv) | Nej. | Nej. |
| Virk.dk IDEP (Danmarks Statistik) | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Administrative lettelse for erhvervslivet • Én fælles indgang til indberetninger til Danmarks Statistik • Hurtigere statistikbehandling. | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Færre fejlindberetninger. |
| PUNKT.KU (Københavns Universitet) | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Forbedret service • Øget åbenhed. | Nej. |
| Selvbetjening indlån/udlån (Det Kongelige Bibliotek) | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Hurtigere ekspeditionstid • Udvidet åbningstid i udlånet • Bedre kommunikation. | Ja. <ul style="list-style-type: none"> • Årsværksreduktioner. |
| Onlinemodtagelse af anmeldelser (Rigspolitiet) | Nej. | Nej. |

Som det fremgår af tabellen, har Rigspolitiet og Direktoratet for FødevarerErhverv ikke opstillet mål for serviceforbedringer og effektiviseringer forud for implementeringen af de 2 digitale løsninger. Fødevarerministeriet har efterfølgende oplyst, at det er korrekt, at mål for serviceforbedringer og effektiviseringer ikke er blevet konkretiseret i specifikke analyser, rapporter mv., men at en del af formålet med WebLicens er serviceforbedringer og effektiviseringer. Ministeriet har tilføjet, at som serviceforbedring kan bl.a. nævnes umiddelbar fejlretning, hvorfor det inden for korte tidsfrister er muligt at disponere rigtigt, samt brugernes mulighed for at se status på egne sager. Som effektiviseringer har ministeriet bl.a. nævnt reduktion af væsentlige fejlkilder ved sagsbehandling og rapportering, etablering af bedre ledelsesinformation samt muligheder for direkte produktionsstyring inden for licensområdet.

Rigsrevisionen finder, at der i forbindelse med udvikling og implementering af digitale løsninger bør være fokus på, at løsningerne skal medføre serviceforbedringer og/eller effektiviseringer i institutionerne. Det er endvidere Rigsre-

visionens vurdering, at når der opstilles mål, er det lettere for institutionen efterfølgende at vurdere, om institutionen har opnået de forventede effekter.

B. Serviceforbedringer og/eller effektiviseringer i institutionerne som følge af, at digitale løsninger er indført

53. Det er et af de centrale pejlemærker i det offentlige ”Strategi for Digital Forvaltning 2004-06”, at digital forvaltning skal skabe øget service for borgere og virksomheder og frigøre resurser, jf. kap. II. Rigsrevisionen har derfor bedt institutionerne redegøre for, i hvilket omfang de digitale løsninger, jf. tabel 1, har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer.

Serviceforbedringer

54. I tabel 11 er vist antallet og den procentvise fordeling af digitale løsninger opdelt på ministerområde, med hensyn til om der er foretaget undersøgelser af serviceforbedringer i forlængelse af, at de respektive digitale løsninger er indført.

Tabel 11. Fordeling af digitale løsninger, hvor der er foretaget undersøgelser af serviceforbedringer, fordelt på ministerområde

| | JM | | Ø&E | | UVM | | FØM | | VTU | | KUM | | I alt | |
|----------------------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % |
| Har undersøgt | 0 | 0 | 7 | 14 | 0 | 0 | 3 | 21 | 28 | 25 | 10 | 24 | 48 | 21 |
| Har ikke undersøgt.. | 3 | 100 | 37 | 76 | 8 | 80 | 10 | 71 | 50 | 45 | 24 | 57 | 132 | 57 |
| Intet angivet..... | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 28 | 8 | 19 | 39 | 17 |
| Ikke relevant..... | 0 | 0 | 5 | 10 | 2 | 20 | 1 | 7 | 3 | 3 | 0 | 0 | 11 | 5 |
| I alt | 3 | 100 | 49 | 100 | 10 | 100 | 14 | 100 | 112 | 100 | 42 | 100 | 230 | 100 |
| Note: (N=230). | | | | | | | | | | | | | | |

Som det fremgår af tabellen, har institutionerne for i alt 48 af de digitale løsninger, svarende til 21 % af de 230 digitale løsninger, undersøgt, om brugerne har oplevet en øget service, mens institutionerne for 57 % af de digitale løsninger ikke har undersøgt dette. For 17 % af

de digitale løsningers vedkommende har institutionerne intet angivet, og for de resterende 5 % har institutionerne oplyst, at det ikke var relevant at undersøge dette. Der er stor spredning ministerområderne imellem. Fx har Justitsministeriets og Undervisningsministeriets institutioner ik-

ke foretaget undersøgelser af, om de digitale løsninger har medført serviceforbedringer, mens institutionerne under Videnskabsministeriet og Kulturministeriet har undersøgt dette for henholdsvis 25 % og 24 % af deres digitale løsninger.

55. Rigsrevisionen bad institutionerne redegøre for, hvilke serviceforbedringer de digitale løsninger i givet fald havde medført over for brugerne. I tabel 12 er institutionernes besvarelser sammenfattet.

Tabel 12. Serviceforbedringer for brugerne som følge af de digitale løsninger

| | Antal |
|--|-------|
| Tidsbesparelser..... | 41 |
| Øget gennemsigthed..... | 2 |
| Genanvendelse af data..... | 6 |
| Øget fleksibilitet..... | 25 |
| Fjernbetjening..... | 5 |
| Adgang til ny og/eller mere information..... | 9 |
| Andet..... | 5 |
| Intet oplyst..... | 176 |

Note: (N=230). Det samlede antal summerer til mere end 230, da nogle af institutionerne har opgivet flere serviceforbedringer for den enkelte digitale løsning.

Det fremgår af tabellen, at den hyppigst forekommende serviceforbedring for brugerne er tidsbesparelser, som angives for 41 af de omfattede digitale løsninger. Den næsthøjest forekommende serviceforbedring er øget fleksibilitet, som er angivet for 25 af de digitale løsninger. For 176 ud af de 230 løsninger har institutionerne intet oplyst.

56. Flere institutioner har over for Rigsrevisionen bemærket, at de ikke altid finder det hensigtsmæssigt at undersøge, om brugerne har oplevet serviceforbedringer. Dels kan der være tale om en ny ydelse, så der ikke foreligger noget sammenligningsgrundlag, dels kan de serviceforbedringer, der opnås ved at lancere den digitale løsning, synes så indlysende, at det forekommer unødvendigt at foretage en egentlig brugerundersøgelse. SUstyrelsen har efterfølgende oplyst, at selv om styrelsen ikke har foretaget egentlige undersøgelser af serviceforbedringer henholdsvis effektiviseringer over for borgerne og i institutionen, kan styrelsen ad statistisk vej dokumentere både væsentlige serviceforbedringer

og effektiviseringer som følge af brugen af minSU. Bl.a. viser SUstyrelsens ekspeditionsstatistik, at ansøgninger indgivet via minSU har en betydelig kortere ekspeditionstid end ansøgninger, som er indgivet på anden måde. Herudover er fejlprocenten faldet fra ca. 20 % til næsten 0 % som følge af, at fejlagtigt udfyldte ansøgninger ikke kan indtastes i minSU.

Rigsrevisionen er enig i, at visse af de opnåede serviceforbedringer ved at etablere digitale borger- og virksomhedsrettede løsninger kan synes indlysende. Rigsrevisionen skal dog pointere, at da et af hovedformålene med digital forvaltning er at skabe serviceforbedringer, bør institutionerne have kendskab til, hvilke serviceforbedringer brugerne oplever.

Effektiviseringer

57. Rigsrevisionen har bedt institutionerne redegøre for, om institutionerne har undersøgt, hvorvidt de digitale løsninger har ført til effektiviseringer og/eller konkrete besparelser internt i institutionerne. Resultatet fremgår af tabel 13.

Tabel 13. Fordeling af digitale løsninger, hvor der er foretaget undersøgelser af effektiviseringer og/eller konkrete besparelser, fordelt på ministerområde

| | JM | | Ø&E | | UVM | | FØM | | VTU | | KUM | | I alt | |
|----------------------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % | Antal | % |
| Har undersøgt | 0 | 0 | 9 | 18 | 0 | 0 | 4 | 29 | 19 | 17 | 12 | 29 | 44 | 19 |
| Har ikke undersøgt.. | 3 | 100 | 35 | 71 | 8 | 80 | 9 | 64 | 75 | 67 | 18 | 43 | 148 | 64 |
| Intet angivet..... | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 17 | 15 | 11 | 26 | 29 | 13 |
| Ikke relevant..... | 0 | 0 | 5 | 10 | 2 | 20 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 | 4 |
| I alt | 3 | 100 | 49 | 100 | 10 | 100 | 14 | 100 | 112 | 100 | 42 | 100 | 230 | 100 |

Note: (N=230).

Det fremgår af tabellen, at institutionerne for 44 digitale løsningers vedkommende har undersøgt, om løsningerne har ført til effektiviseringer og/eller konkrete besparelser i institutionen. De 44 løsninger udgør 19 % af samtlige digitale løsninger. Der er stor spredning i institutionernes besvarelser. Således har institutionerne på Justitsministeriets og Undervisningsministeriets område ikke lavet undersøgelser af effekti-

viseringer i relation til de digitale løsninger, mens institutionerne på Kulturministeriets og Fødevarerministeriets område har undersøgt dette for 29 % af deres respektive digitale løsninger.

58. Rigsrevisionen har dernæst bedt institutionerne redegøre for, hvad undersøgelserne har vist. Rigsrevisionen har i tabel 14 samlet institutionernes besvarelser.

Tabel 14. Karakteren af effektiviseringer internt i institutionerne som følge af indførelsen af den digitale løsning

| | Antal |
|---|-------|
| Konkrete, angivne besparelser i antal årsværk, ressourcer mv..... | 8 |
| Tidsbesparelser..... | 37 |
| Færre fejl, øget datakvalitet | 5 |
| Mere effektiv kontrol..... | 2 |
| Andet..... | 1 |
| Intet oplyst..... | 182 |

Note: (N=230). Det samlede antal summerer til mere end 230, da nogle af institutionerne har opgivet flere serviceforbedringer for den enkelte digitale løsning.

Som det fremgår af tabellen, er det for 182 løsningers vedkommende, svarende til ca. 79 %, ikke undersøgt, om indførelsen af den digitale løsning har medført effektiviseringer og/eller besparelser i institutionerne. Ud af de 44 ydelser, hvor institutionerne har undersøgt, hvorvidt digitaliseringen har medført effektiviseringer, er der kun for 8 ydelser angivet konkrete besparelser.

59. Rigsrevisionen har foretaget en nærmere gennemgang af de 6 udvalgte digitale løsninger med henblik på at identificere, hvilke effektiviseringer og/eller besparelser indførelsen af de digitale løsninger har medført i disse institutioner. Resultaterne fremgår af tabel 15.

Tabel 15. Effektiviseringer og/eller besparelser som følge af de 6 udvalgte digitale løsninger

| Løsningens navn | Effektiviseringer |
|--|---|
| minSU (SUstyrelsen) | <ul style="list-style-type: none"> I SUstyrelsen har minSU kombineret med decentralisering ført til årsværksreduktioner og rammebesparelser. |
| WebLicens (Direktoratet for FødevarerErhverv) | <ul style="list-style-type: none"> Efter implementering af den samlede licensløsning, omfattende ansøgning, rapportering, høring og udskrivning, er antallet af ressourcer reduceret med 3 årsværk fra 9 til 6 personer i Direktoratet for FødevarerErhverv. |
| Virk.dk IDEP (Danmarks Statistik) | <ul style="list-style-type: none"> Virk.dk-løsningen har på kort sigt påvirket effektiviteten negativt i Danmarks Statistik i form af øgede omkostninger. Danmarks Statistik har måttet afsætte ressourcer til at problemløse ud over det sædvanlige. IDEP har frigivet ressourcer ved behandling af data og fejlretning. ToldSkat, som i første omgang modtager de fleste indberetninger om udenrigshandel, har oplyst, at de digitale indberetningskanaler har frigjort ressourcer fra indtastning. |
| PUNKT.KU (Københavns Universitet) | <ul style="list-style-type: none"> PUNKT.KU har medført frigørelse af ressourcer til andre opgaver på universitetet. |
| Selvbetjening indlån/udlån (Det Kongelige Bibliotek) | <ul style="list-style-type: none"> Indførelsen af den digitale løsning har løbende udmøntet sig i konkrete besparelser og effektiviseringer. Årsværksrammen er konstant faldende, og udlånet er fordoblet på ca. 10 år. |
| Onlinemodtagelse af anmeldelser (Rigspolitiet) | <ul style="list-style-type: none"> Modtagelse af anmeldelser medfører ikke nærmere angivne effektiviseringer i politikredsene, idet selve indrapporteringen nu tager kortere tid for politiet i de enkelte kredse. Den digitale løsning er ny, og effektiviseringerne er ikke opgjort eksplicit. |

Som det fremgår af tabellen, har institutionerne for 5 ud af de 6 digitale løsninger oplyst, at løsningerne har ført til effektiviseringer og/eller konkrete besparelser.

Den eneste undtagelse herfor er Virk.dk-løsningen i forbindelse med indberetning af udenrigshandel til Danmarks Statistik. Danmarks Statistik har over for Rigsrevisionen oplyst, at løsningen indtil nu har medført øgede omkostninger i Danmarks Statistik.

Rigsrevisionens bemærkninger

Det er Rigsrevisionens vurdering, at indførelsen af digitale løsninger, i det omfang institutionerne har redegjort herfor, har ført til serviceforbedringer og/eller effektiviseringer. Det er dog Rigsrevisionens opfattelse, at for få institutioner har undersøgt, om digitaliseringen af serviceydelser og indberetninger har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer. Vurderingerne er baseret på følgende:

Undersøgelsen har vist, at kun 57 % af institutionerne har undersøgt, om indførelsen af digitale løsninger på institutionens område vil kunne medføre serviceforbedringer og effektiviseringer. Rigsrevisionen finder det væsentligt, at institutionerne løbende undersøger mulighederne for at realisere serviceforbedringer og effektiviseringer ved at indføre digitale løsninger, ikke mindst henset til målsætningerne i regeringens moderniseringsprogram om, at digitalisering skal medvirke til at skabe øget servicekvalitet og frigøre ressourcer.

Undersøgelsen har endvidere vist, at der for 2 af de udvalgte digitale løsninger ikke var opstillet mål for effektiviseringer og serviceforbedringer forud for implementeringen af den digitale løsning. Rigsrevisionen finder, at der i forbindelse med udvikling og implementering af digitale løsninger bør være fokus på, at løsningerne medfører serviceforbedringer og effektiviseringer i institutionerne.

Undersøgelsen har endelig vist, at det kun for henholdsvis 21 % af de indførte digitale løs-

ninger er undersøgt, om de har medført serviceforbedringer for brugerne, og kun for 19 % af de digitale løsninger er undersøgt, om de har medført effektiviseringer internt i institutionerne. Da et af hovedformålene med digital forvaltning er at frigøre resurser, og henset til at der anvendes resurser på at udvikle digitale løsninger, er det Rigsrevisionens opfattelse, at institutionerne for en langt større del af de digitale løsningers vedkommende bør kunne redegøre for, om den digitale løsning bidrager til øget effektivitet og i givet fald på hvilken måde.

I det begrænsede omfang institutionerne har undersøgt eventuelle serviceforbedringer og effektiviseringer, har institutionerne angivet, at den hyppigst forekommende serviceforbedring for brugerne er tidsbesparelse, der er angivet for 41 af de 230 digitale løsninger. For institutionerne selv er de hyppigst forekommende effektiviseringer angivet til at være tidsbesparelser og færre fejl som følge af bedre datakvalitet. Kun for 8 af de i alt 230 digitale løsninger har institutionerne kunnet angive konkrete besparelser.

Rigsrevisionen, den 16. november 2005

Henrik Otbo

/Peder Juhl Madsen

Statsrevisorernes bemærkning

Denne beretning er undergivet rigsrevisorlovens regler om en efterfølgende redegørelse fra ministre og rigsrevisors bemærkninger hertil. Statsrevisorernes endelige stillingtagen vil finde sted i forbindelse med afgivelsen til Folketinget af den endelige betænkning over statsregnskabet.

Beretningen viser, at store dele af statens borger- og virksomhedsrettede ydelser er digitaliserede. Der er dog uudnyttede muligheder for digitalisering, ligesom der kunne være en større andel af borgere og virksomheder, som benytter de allerede digitaliserede ydelser.

Det er et formål med digitalisering at yde borgere og virksomheder bedre statslig service. På den baggrund finder statsrevisorerne det utilfredsstillende, at institutionerne kun i forbindelse med 60 % af de digitale løsninger har opgjort, hvor mange brugere der har valgt at anvende den digitale løsning frem for andre muligheder – og kun for 21 % af løsningerne har undersøgt, om digitaliseringen har medført serviceforbedringer.

Statsrevisorerne finder det også utilfredsstillende, at det kun ved 19 % af de digitale løsninger er undersøgt, om de har medført en mere effektiv forvaltning i institutionerne.

Departementer og institutioner, som indgår i undersøgelsen af digitale løsninger i staten

Justitsministeriet

Justitsministeriets departement
Domstolsstyrelsen
Civilstyrelsen (herunder Erstatningsnævnet)
Rigspolitiet
Direktoratet for Kriminalforsorgen

Videnskabsministeriet

Videnskabsministeriets departement
Forskningsstyrelsen
IT- og Telestyrelsen
Statens Forsknings- og Uddannelsesbygninger
Københavns Universitet
Aarhus Universitet
Aalborg Universitet
Roskilde Universitetscenter
Syddansk Universitet
IT-Universitetet
Handelshøjskolen i København
Handelshøjskolen i Århus
Danmarks Farmaceutiske Universitet
Danmarks Pædagogiske Universitet
Danmarks Tekniske Universitet
Den Kongelige Veterinær- og Landbohøjskole
Det Administrative Bibliotek

Økonomi- og Erhvervsministeriet

Økonomi- og Erhvervsministeriets departement
Danmarks Statistik
Erhvervs- og Selskabsstyrelsen
Patent- og Varemærkestyrelsen
Søfartsstyrelsen
Erhvervs- og Byggestyrelsen
Eksport Kredit Fonden

Fødevareministeriet

Fødevareministeriets departement
Direktoratet for FødevareErhverv
Fiskeridirektoratet
Plantedirektoratet

Kulturministeriet

Kulturministeriets departement
Det Kongelige Bibliotek
Kulturarvsstyrelsen
Kunststyrelsen
Statens Arkiver
Det Danske Filminstitut
Kunstakademiets Konservatorskole
Kunstakademiets Arkitektskole
Danmarks Designskole
Danmarks Natur- og
Lægevidenskabelige Bibliotek
Danmarks Blindebibliotek
Statsbiblioteket i Århus
Arkitektskolen i Århus

Undervisningsministeriet

Undervisningsministeriet
SUstyrelsen

Bilag 2

Ord- og begrebsforklaring

Antal transaktioner: Med antal transaktioner menes antallet af indsendte ansøgninger og indberetninger. I antal transaktioner medregnes også en borgers eller virksomheds efterfølgende henvendelse til institutionen i forbindelse med korrektioner eller efterfølgende supplerende informationer til brug for ansøgningen eller indberetningen.

Bruger(e): Bruger er en samlet betegnelse for borgere og virksomheder. En digital løsning vil ofte henvende sig til enten borgere eller virksomheder. Nogle kan dog henvende sig til borgere såvel som virksomheder.

Digital løsning: Ved digitale løsninger menes digitalisering af offentlige borger- og virksomhedsrettede serviceydelser og/eller digitaliserede indberetninger til det offentlige, der erstatter eller supplerer den traditionelle papirbårne ydelse.

Digital brugergrænseflade: Den måde, computeren kommunikerer med brugeren på. Eksempler: tekst, grafik eller tale. Computere kommunikerer som regel med brugeren via en grafisk brugergrænseflade med vinduer, ikoner/symboler og menuer.

Download fra internettet: At hente data og programmer ned på sin harddisk fra en anden computer, almindeligvis fra en hjemmeside på internettet.

Indberetning: Ved en indberetning forstås de digitale eller papirbårne blanketter, der anvendes, og de processer, der udføres, ved rekvirering af informationer fra borgere og virksomheder.

PDF-blanket: Blanket, som er tilgængelig på internettet i PDF-format, og som kan downloades eller udskrives. PDF er et filformat fra Adobe.

Service: Ved service forstås forhold vedrørende ”leveringen” af produktet eller ydelsen til brugeren. Det kan fx dreje sig om sagsbehandlingstider, ventetider, informering af brugere mv.

Serviceforbedringer: Den forbedrede service, som borgere og virksomheder modtager og oplever. Her som følge af indførelsen af en digital løsning.

Servicekanaler: Den kanal, som serviceydelsen tilvejebringes af. En digital servicekanal er kendetegnet ved, at den traditionelle papirbårne informationsudveksling erstattes eller suppleres af en digital informationsudveksling. Den manuelle servicekanal er en samlebetegnelse for de ikke-digitale servicekanaler. Her sker overførslen af information typisk i form af papirdokumenter.

Serviceydelse: Serviceydelser i denne undersøgelse omfatter de ydelser, som institutionen tilbyder, og som omfatter en større eller mindre grad af efterfølgende sagsbehandling, når en borger eller en virksomhed henvender sig. En serviceydelse kan fx være en borgers eller virksomheds ansøgning om udvidelse af erhverv eller en ansøgning om tilskud. En digital serviceydelse dækker over et bredt kontinuum, fra indsendelse af webformularer over en elektronisk afgørelse til muligheden for at følge egne sager på internettet. Serviceydelser omfatter i denne undersøgelse ikke informationsøgning.