

DANMARK I DEN GLOBALE ØKONOMI

SEKRETARIATET FOR MINISTERUDVALGET

Prins Jørgens Gård 11, 1218 København K

Telefon 33 92 33 00 - Fax 33 11 16 65

25. januar 2006

Bilag om status for den offentlige sektors digitale kommunikation med borgere og virksomheder¹

Danske resultater i forhold til udlandet

Danmark har opnået følgende resultater i de seneste store internationale undersøgelser:

- I 2004 og 2005 blev Danmark nr. 1 i *the Economist/IBM's målinger af e-parathed i verdens 65 største økonomier: The 2005 e-readiness rankings*. The Economist/IBM måler landenes evne til at skabe rammerne for digitale erhvervs muligheder og services.²
- I Accentures internationale undersøgelse af digital forvaltning fra 2005 er Danmark – sammen med en række andre lande - nr. 3. Canada blev nr. 1 og USA nr. 2. Accenture har undersøgt, hvor dygtige landene er til at yde services over for deres borgere og virksomheder.³
- OECD har evalueret Danmarks strategi og løsninger mht. digital forvaltning i *OECD Peer Review of E-Government in Denmark* fra 2005. OECD påpegede, at Danmark har gjort markante fremskridt inden for digital forvaltning. De fremhævede bl.a., at Danmark har gode politiske og institutionelle rammer for at udvikle og implementere digital forvaltning og en stærk ledelse af digital forvaltning. Desuden fremhævede OECD, at Danmark har haft succes med at udvikle en fælles vision og en veldefineret strategi for digital forvaltning. Strategien er kendt på tværs af den offentlige sektor og har været en vigtig katalysator i forhold til at implementere digital forvaltning i Danmark.⁴

Borgernes og virksomhedernes anvendelse af offentlige digitale services

I *Strategi for digital forvaltning 2004-2006* er der opstillet følgende mål⁵:

- 50 pct. af borgerne skal anvende offentlige digitale services i 2004.
- 60 pct. af borgerne skal benytte sig af disse services i 2006 .

I 2004⁶ benyttede 43 pct. af borgerne de offentlige digitale services, idet borgernes anvendelse var steget en anelse fra 38 pct. i 2002.⁷ Borgernes anvendelse af de offentlige digitale services bestod i 2004 hovedsagelig af informationssøgning og i mindre grad af at downloade blanketter og indsende informationer, *jf. tabel 1*.

¹ Bilaget er udarbejdet af Sekretariatet for ministerudvalget for Danmark i den globale økonomi. Bilaget er sendt til Globaliseringsrådet som faktuel baggrund for Globaliseringsrådets drøftelser. Globaliseringsrådet kan ikke tages til indtægt for bilaget.

² Kilde: The Economist/IBM, *The 2005 e-readiness rankings*, 2005

³ Kilde: Accenture, *Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences*, 2005

⁴ Kilde: OECD, *OECD Peer Review of E-Government in Denmark*, 2005

⁵ Kilde: Regeringen m.fl., *Bilag til Strategi for digital forvaltning 2004-2006*, 2004

⁶ Der findes ikke sammenlignelige målinger for borgernes anvendelse af offentlige digitale services i 2005, da Danmarks Statistik i 2005 har foretaget nogle beregningstekniske ændringer.

⁷ Kilde: Danmarks Statistik, *Informationssamfundet Danmark IT-status 2002* og *Informationssamfundet Danmark IT-status 2004*

Tabel 1. Borgernes anvendelse af offentlige digitale services 2004

Kontakt med offentlige myndigheder via internettet	43 pct.
Finde informationer på offentlige hjemmesider	42 pct.
Downloade blanketter mv. fra offentlige hjemmesider	16 pct.
Indsende informationer til offentlige myndigheder	14 pct.

Kilde: Danmarks Statistik, *Befolkningens brug af internet 2004*

I *Strategi for digital forvaltning 2004-2006* er der opstillet følgende mål⁸:

- 90 pct. af virksomhederne skal benytte offentlige digitale services i 2005.
- 95 pct. af virksomhederne skal benytte sig af disse services i 2006.

I 2005 benyttede 87 pct. af virksomhederne sig af offentlige digitale services, hvilket er en stigning på 15 procentpoint i forhold til 2002.⁹ Virksomhederne benyttede i 2005 overvejende de offentlige hjemmesider til informationssøgning og til at downloade blanketter, mens de i mindre grad havde indsendt webformularer med oplysninger til de offentlige myndigheder, *jf. tabel 2*.

Tabel 2. Virksomhedernes anvendelse af offentlige digitale services 2005

Kontakt med offentlige myndigheder via internettet	87 pct.
Finde informationer på offentlige hjemmesider	81 pct.
Downloade blanketter mv. fra offentlige hjemmesider	76 pct.
Indsende webformularer	56 pct.

Kilde: Danmarks Statistik, *Danske virksomheders brug af it 2005*

Tilfredshed med offentlige digitale services

Danmarks Statistiks målinger fra 2005¹⁰ viser, at næsten 90 pct. af de borgere og næsten 80 pct. af de virksomheder, der anvender offentlige digitale services, er tilfredse eller godt tilfredse med såvel udbuddet som kvaliteten af disse, *jf. tabel 3*. Endvidere er godt 60 pct. af de borgere og godt 55 pct. af de virksomheder, der anvender offentlige digitale services, tilfredse eller godt tilfredse med sammenhængen mellem myndighedernes digitale services.

Tabel 3. Borgernes og virksomhedernes tilfredshed med offentlige digitale services 2005

Vurdering af offentlige digitale services	Samlet andel af tilfredse og godt tilfredse	
	Borgere	Virksomheder
Udbuddet af digitale services	87 pct.	78 pct.
Kvaliteten af digitale services	88 pct.	78 pct.
Sammenhængen ml. myndighedernes digitale services	61 pct.	56 pct.

Kilde: Danmarks Statistik, *Befolkningens brug af internet 2005* og *Danske virksomheders brug af it 2005*

⁸ Se note 5.

⁹ Kilde: Danmarks Statistik, *Informationssamfundet Danmark IT-status 2002* og *Informationssamfundet Danmark IT-status 2005*.

¹⁰ Dette er de første målinger på de indikatorer, der nævnes i dette afsnit.

Barrierer for anvendelsen af offentlige digitale services

Der er fire overordnede barrierer for borgernes og virksomhedernes anvendelse af offentlige digitale services:

- En række offentlige services er endnu ikke digitale.
- Borgerne og virksomhederne kender ikke de offentlige digitale løsninger.
- De offentlige myndigheder har ikke kendskab til borgernes og virksomhedernes behov og ønsker.
- De offentlige myndigheder kender ikke anvendelsen og effekten af deres digitale løsninger.

Den seneste undersøgelse af digitale selvbetjeningsløsninger i staten viser f.eks., at 54 pct. af de borgerrettede statslige services tilbydes digitalt. Målt i transaktioner er det 19 pct. af det samlede antal transaktioner mellem borgerne og de statslige institutioner, der udføres digitalt. Derudover er der planlagt en række digitaliseringer, og hvis de gennemføres, vil 76 pct. af de borgerrettede statslige services blive tilbudt digitalt.¹¹ Der er stor forskel på, hvor avancerede de enkelte løsninger er. En digital service kan f.eks. spænde fra muligheden for at downloade en elektronisk blanket til fuld digital selvbetjening, hvor brugeren kan få løst opgaven elektronisk.

Samtidig viser undersøgelsen *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*, at 22 pct. af respondenterne ikke kender de offentlige hjemmesider. Desuden efterspørger 55 pct. af respondenterne øget oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider.¹²

Det er også en barriere, at de offentlige myndigheder ikke opsøger et kendskab til borgernes og virksomhedernes behov og ønsker. F.eks. påpeger OECD, at der ikke foretages systematiske målinger af brugernes erfaringer, ønsker og behov i forhold til digital forvaltning.¹³

Endelig viser Rigsrevisionens *Beretning til statsrevisorerne om digitale løsninger i staten* fra 2005, at 40 pct. af de undersøgte statslige institutioner ikke kender anvendelsesgraden af deres digitale løsninger. 57 pct. af de 48 undersøgte institutioner havde undersøgt, om indførelsen af digitale løsninger på institutionens område ville kunne give serviceforbedringer og effektiviseringer. Dertil kommer, at det for 21 pct. af de indførte digitale løsninger blev undersøgt, om de havde medført serviceforbedringer for brugerne. For 19 pct. af de digitale løsninger blev det undersøgt, om de havde medført effektiviseringer i institutionerne.¹⁴

For eventuelle faktuelle spørgsmål: Fuldmægtig Helene Top Bay, Finansministeriet, telefon 33 9

¹¹ Kilde: Videnskabsministeriet, *Digital selvbetjening i staten*, 2005.

¹² Kilde: Videnskabsministeriet m.fl., *Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne*, 2005. 3

¹³ Kilde: OECD, *OECD peer review of e-government in Denmark*, 2005

¹⁴ Kilde: Rigsrevisionen, *Beretning til statsrevisorerne om digitale løsninger i staten*, 2005