

Mads Hansen-Møllerud

6. Informasjons- og kommunikasjons-teknologi i offentlig sektor

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) har vært i bruk i offentlig sektor over lengre tid. De senere årene er det imidlertid blitt mer fokus på IKT som ett verktøy til å effektivisere interne arbeidsprosesser, og til å tilby egnede elektroniske tjenester som forenkler brukernes hverdag og fremmer dialogen med befolkningen. Dette kapitlet belyser hvor utbredt noen utvalgte tjenester er og i hvilken grad ulike typer IT-systemer er tatt i bruk. Det vil også gi en oversikt over hvordan kommunene, fylkeskommunene og staten vurderer effekten av de to siste års IT-prosjekter.

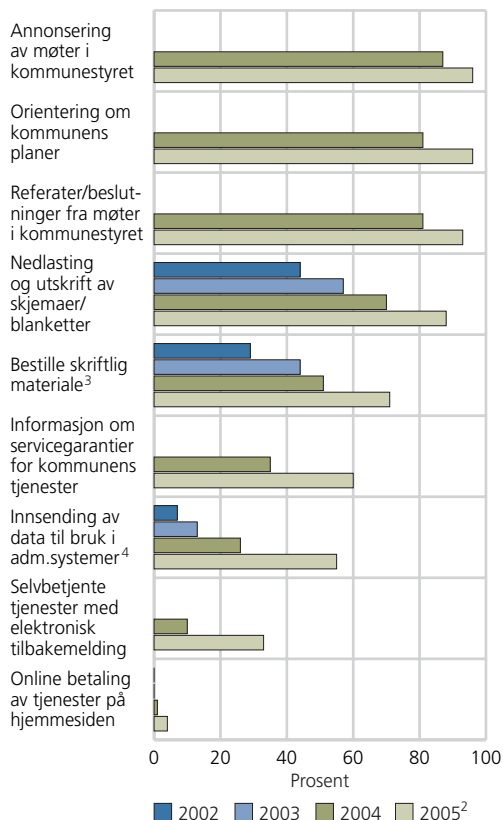
Tallene i kapitlet bygger i hovedsak på resultatene fra tre undersøkelser som dekker henholdsvis kommunene, fylkeskommunene og staten. Undersøkelsen om bruk av IKT i kommunene ble startet opp i 2003 og har tall for 2002-2004. Undersøkelsene for staten og fylkeskommunene er nylig etablert og har tall for 2004. I tillegg er det innhentet tall fra grunnskolens informasjonssystem (GSI) over tilgang til IT-utstyr i grunnskolen og sammenlignbare tall fra Danmarks Statistikk sine undersøkelser om IKT-bruk i offentlig sektor.

6.1. Bruk av IKT i kommunene

Dette avsnittet gir en oversikt over kommunenes tilbud av noen utvalgte tjenester på Internett. Det gis også en oversikt over bruken av noen utvalgte IT-systemer og tilgangen til IT-utstyr i grunnskolen. Til slutt gjengis kommunenes vurderinger av hvilke endringer de siste 2 års IT-prosjekter har medført.

- Formidling av informasjon via Internett er utbredt. Mer enn 80 prosent av kommunene orienterer om kommune- og lokalplaner, annonserer kommunestyremøter og gjengir referater fra disse møtene på sine hjemmesider.
- Utbredelsen av de interaktive tjenestene som er kartlagt i undersøkelsen varierer sterkt. Enkle tjenester er relativt utbredt mens de mer avanserte tjenestene er lite utbredt.
- Det er flere store enn små kommuner som tilbyr de tjenestene som er kartlagt og det er store forskjeller mellom fylkene når det gjelder andelen kommuner som tilbyr de aktuelle tjenestene.
- Det er stor variasjon i utbredelsen av de ulike IT-systemene som er kartlagt i undersøkelsen og det er store forskjeller mellom kommunene når det gjelder tilgang til IT-utstyr i grunnskolen.
- De siste 2 års IT-prosjekter har hatt relativt stor betydning når det gjelder omlegginger/forenklinger av arbeidsrutiner og fordeling av roller/oppgaver. De har imidlertid hatt mindre betydning når det gjelder frigjøring av ressurser.

Figur 6.1.1. Andelen kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2002-2005². Prosent



¹ Enten via egne hjemmesider eller via direkte link til ekstern webside.

² Forventet.

³ F. eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

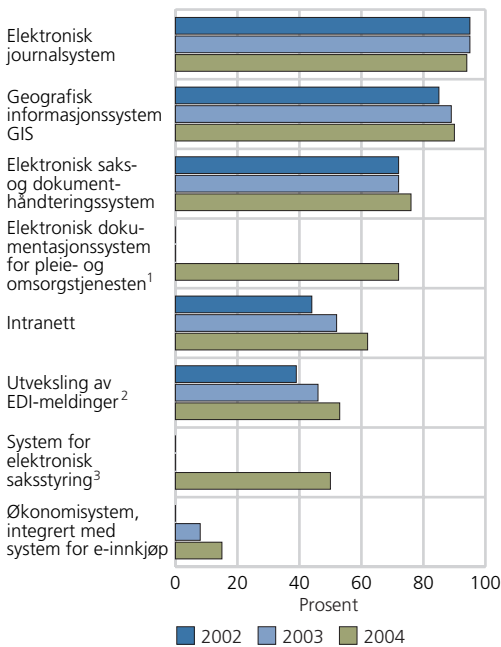
⁴ F. eks. byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Elektroniske tjenester

- 97,8 prosent av kommunene hadde egen hjemmeside i 2004.
- Enkle interaktive tjenester som nedlasting av skjemaer/blanketter eller bestilling av skriftlig materiale fra en hjemmeside, var mulig hos henholdsvis 44 og 29 prosent av kommunene i 2002. I 2004 var tilsvarende andeler 70 og 51 prosent. Ytterligere 20 prosent av kommunene har planer om å tilby tilsvarende tjenester i 2005.
- Mer avanserte tjenester som innsending av data til bruk i adm.systemer (f.eks. byggesøknad, søknad om barnehageplass) og selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding var til stede hos henholdsvis 26 og 10 prosent av kommunene i 2004. Henholdsvis 29 og 24 prosent av kommunene har planer om å tilby tilsvarende tjenester i 2005. Til sammenligning var innsending av data til bruk i adm. systemer mulig hos 7 prosent av kommunene i 2002.
- Det er tydelig skille mellom store og små kommuner når det gjelder tilgjengelighet av de utvalgte tjenestene. Andelen kommuner som tilbyr tjenestene er betydelig høyere blant de som har flere enn 15000 innbyggere (tabell 6.1.3).

Figur 6.1.2. Andelen kommuner som anvendte ulike typer IT-systemer. 2002-2004. Prosent



¹ Som tilfredsstillende kravene til dokumentasjon av helsehjelp i helsepersonelloven fra 1.1. 2001.

² F. eks. fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

³ Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IT-systemer i kommuneadministrasjonen

- Elektroniske journalsystem er mest utbredt og benyttes av 95 prosent av kommunene. Denne andelen har vært uforandret i perioden 2002-2004.
- Økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp er lite utbredt. Andelen kommuner som benytter denne type systemer økte imidlertid fra 8 til 15 prosent fra 2003 til 2004.

Tabell 6.1.1. Tilgang til PC med Internett i grunnskolen. 2003

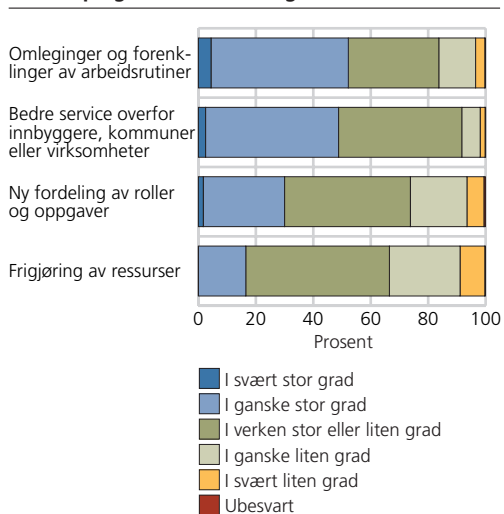
	Antall elever pr. PC med Internett
Gjennomsnitt for hele landet	10,5
Gjennomsnitt for de 5 beste kommunene	2,0
Modalen	1,3
Utsira	1,7
Etne	1,8
Dyrøy	2,3
Bokn	2,9
Gjennomsnitt for de 5 dårligste kommunene	59,1
Nissedal	40,6
Askim	44,6
Grane	49,8
Træna	71,0
Sømna	89,8

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tilgang til PC med Internett i grunnskolen

- Det var store forskjeller mellom kommunene i 2003 når det gjelder tilgang til PC med Internett blant elevene i grunnskolen. For landet sett under ett måtte en PC med Internetttilgang fordeles på 10,5 elever. I de 5 beste kommunene var det i gjennomsnitt bare 2 elever for hver PC med Internett, mens det i de 5 dårligste kommunene var 59 elever for hver PC med Internett.

Figur 6.1.3. Endringer som følge av IT-prosjekter på utvalgte områder. Andelen kommuner fordelt på graden av endring, 2004. Prosent



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Endringer som følge av IKT bruk

I undersøkelsen ble det spurt om hvilken betydning de siste 2 års IT-prosjekter har hatt på noen utvalgte områder.

- 52 prosent av kommunene oppga at de i svært eller ganske stor grad hadde ført til omlagginger og forenklinger av arbeidsrutiner. Om lag samme andel oppga at de i samme grad hadde ført til bedre service overfor innbyggere/virksomheter.
- 30 prosent av kommunene oppga at de i svært eller ganske stor grad hadde ført til ny fordeling av roller og oppgaver
- Ingen av kommunene oppga at de samme prosjektene hadde ført til frigjøring av ressurser i svært stor grad og 17 prosent oppga at de i ganske stor grad hadde ført til frigjøring av ressurser.

Om statistikken

Undersøkelsen om bruk av IKT i kommunene inngår som en del av KOSTRA (elektronisk kommune-stat-rapportering). Undersøkelsen ble startet opp i 2003 og det er publisert tall fra og med statistikkåret 2002. I begynnelsen av mai 2005 hadde 406 av 434 kommuner svart på undersøkelsen for 2004. Dette gir en svarprosent på 93,5. En del av variablene er publisert på kommunenivå i KOSTRA, se: www.ssb.no/kostra/stt/faktaark.cgi

Internettreferanse: www.ssb.no/emner/10/03/iktbruk/
www.ssb.no/vis/emner/04/02/20/utgrs/om.html

Tabell 6.1.2. Andelen kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2002-2005 (Forventet). Prosent

	2002	2003	2004	2005 (Forventet)
Annonsering av møter i kommunestyret	87	96
Orientering om kommunens planer	81	96
Referater/beslutninger fra møter i kommunestyret	81	93
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter	44	57	70	88
Bestille skriftlig materiale ²	29	44	51	71
Informasjon om servicegarantier for kommunens tjenester	35	60
Innsending av data til bruk i adm.systemer	7	13	26	55
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	10	33
Online betaling av tjenester på hjemmesiden	0	0	1	4

¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

² F.eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

³ F.eks. saksbehandlingsstatus.

Tabell 6.1.3. Andelen kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹, etter fylke og innbyggertall. 2004. Prosent

	Annonsering av møter i kommunestyret	Referater/ beslutninger fra møter i kommunestyret	Orientering om kommunens planer	Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanetter	Beskrivelig materiale ²	Innformasjon om servicegarantier for kommunens tjenester	Innsending av data til bruk i administrative systemer ³	Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbake melding	Online betaling av tjenester på hjemmesiden
Hele landet	87	81	81	70	51	35	26	10	1
Kommuner, > 15000 innbyggere	97	95	97	92	74	60	55	19	0
Kommuner, < 15000 innbyggere	85	79	79	65	46	30	21	8	1
Oslo	100	100	100	100	100	100	100	100	0
Vest-Agder	100	93	79	86	79	64	36	7	0
Østfold	89	89	89	83	72	28	67	17	0
Akershus	100	96	91	82	82	46	32	5	0
Nord-Trøndelag	91	86	91	81	57	57	24	14	0
Oppland	96	83	96	61	65	52	26	9	0
Buskerud	100	95	100	81	57	19	19	5	0
Hordaland	94	87	94	77	52	36	23	3	0
Sør-Trøndelag	87	74	87	78	39	39	48	9	0
Aust-Agder	87	87	93	60	60	40	13	13	0
Vestfold	93	86	86	64	36	21	36	21	0
Hedmark	91	86	86	73	41	36	27	0	0
Rogaland	85	85	78	70	37	41	30	11	0
Finnmark	82	94	77	53	53	29	41	6	0
Møre og Romsdal	75	75	89	81	47	19	22	11	0
Troms	87	78	70	74	57	26	17	4	4
Telemark	83	72	72	50	39	28	6	6	0
Sogn og Fjordane	78	70	57	48	30	26	17	22	0
Nordland	68	57	49	49	32	27	8	11	3

¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

² F.eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

³ F.eks. byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Tabell 6.1.4. Andelen kommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2002-2004. Prosent

	2002	2003	2004
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp	8	15
System for elektronisk saksstyring ¹	50
Utveksling av EDI-meldinger ²	39	46	53
Intranett	44	52	62
Elektronisk dokumentasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten ³	72
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem	72	72	76
Geografisk informasjonssystem GIS	85	89	90
Elektronisk journalsystem	95	95	94

¹ F. eks fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

² Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

³ Som tilfredsstillende kravene til dokumentasjon av helsehjelp i helsepersonelloven fra 1.1.2001.

Tabell 6.1.5. Endringer som følge av IT-prosjekter på utvalgte områder, andelen kommuner fordelt på grader av endring. 2004. Prosent

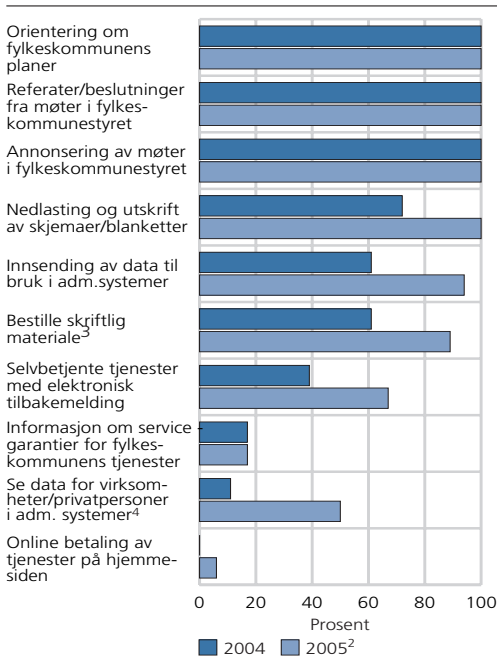
	Ubesvart	I svært liten grad	I ganske liten grad	I verken stor eller liten grad	I ganske stor grad	I svært stor grad
Frigjøring av ressurser	0,2	8,6	24,6	50,0	16,5	0
Bedre service overfor innbyggere, kommuner eller virksomheter	0,2	1,7	6,4	42,9	46,3	2,5
Ny fordeling av roller og oppgaver ..	0,5	5,9	19,7	43,8	28,3	1,7
Omleginger og forenklinger av arbeidsrutiner	0,2	3,2	12,8	31,5	47,8	4,4

6.2. Bruk av IKT i fylkeskommunene

Dette avsnittet gir en oversikt over fylkeskommunenes tilbud av noen utvalgte tjenester på Internett. Det gis også en oversikt over hvor stor andel av fylkeskommunene som benytter noen utvalgte IT-systemer. Til slutt gjengis fylkeskommunenes vurderinger av hvilke endringer de siste to års IT-prosjekter har medført.

- Formidling av informasjon via Internett benyttes av samtlige fylkeskommuner for tre av de fire informasjonstjenestene som er kartlagt i undersøkelsen. Interaktive tjenester var noe mindre utbredt, men mange av de fylkeskommunene som ikke tilbød disse tjenestene i 2004 planlegger å tilby dem i løpet av 2005.
- Samtlige fylkeskommuner benyttet intranett og elektroniske journalsystem i 2004. Utrveksling av EDI-meldinger og økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp var i bruk hos under halvparten av fylkeskommunene.
- Over halvparten av fylkeskommunene oppgir at de siste to års IT-prosjekter i svært eller ganske stor grad har ført til omlegginger/forenklinger av arbeidsrutiner og til ny fordeling av roller/oppgaver. Det er imidlertid bare ett lite mindretall som oppgir at de samme prosjektene har ført til frigjøring av ressurser.

Figur 6.2.1. Andelen fylkeskommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004-2005². Prosent



¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

² Forventet.

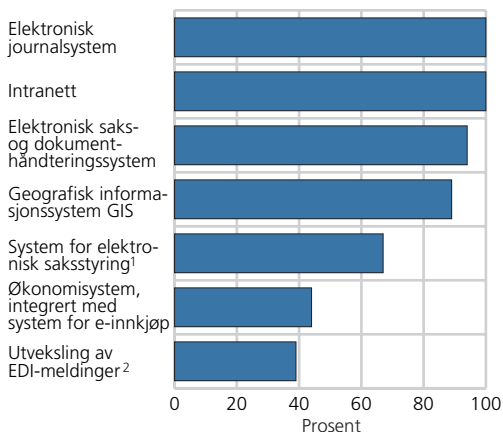
³ F. eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

⁴ F. eks. saksbehandlingsstatus.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Elektroniske tjenester

- Orientering om fylkeskommunens planer, annonsering av møter i fylkeskommunestyret samt referater fra slike møter ble publisert av samtlige fylkeskommuner på hjemmeside i 2004. Det var imidlertid bare 17 prosent av fylkeskommunene som informerte om servicegarantier for fylkeskommunens tjenester på hjemmeside i 2004.
- Enkle interaktive tjenester som nedlastning og utskrift av skjemaer/blanketter var tilgjengelig hos 72 prosent av fylkeskommunene i 2004. I 2005 har resten av fylkeskommunene planer om å tilby samme tjeneste.
- Mer avanserte tjenester som å kunne se data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer (f.eks. saksbehandlingsstatus), var til stede hos 11 prosent av fylkeskommunene i 2004. Ytterligere 39 prosent planlegger å tilby denne type tjenester i 2005.

Figur 6.2.2. Andelen fylkeskommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2004. Prosent

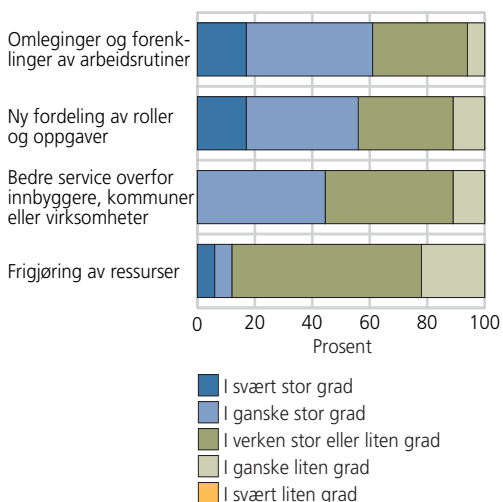
¹ F. eks. fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

² Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IKT-systemer

- Samtlige fylkeskommuner hadde intranett og elektroniske journalsystem i 2004.
- Videre ble elektroniske saks- og dokumenthåndteringssystem og geografiske informasjonssystem benyttet av henholdsvis 94 og 89 prosent av fylkeskommunene.
- Minst utbredt var utveksling av EDI-meldinger med andre myndigheter/virksomheter (f.eks. fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format), som ble benyttet av 39 prosent av fylkeskommunene. Økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp, var også lite utbredt med 44 prosent.

Figur 6.2.3. Endringer som følge av IT-prosjekter på utvalgte områder. Andelen fylkeskommuner fordelt på graden av endring. 2004. Prosent

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Endringer som følge av IKT bruk

I undersøkelsen ble det spurt om hvilken betydning de siste 2 års IT-prosjekter har hatt på noen utvalgte områder.

- 61 prosent av fylkeskommunene oppga at de i svært eller ganske stor grad hadde ført til omlegginger/forenklinger av arbeidsrutiner og 56 prosent oppga at de i samme grad hadde ført til ny fordeling av roller/oppgaver.
- 44 prosent oppga at de i ganske stor grad hadde ført til bedre service overfor brukerne av tjenestene.
- 12 prosent oppga at IT-prosjektene i svært eller ganske stor grad hadde ført til at ressurser ble frigjort.

Om statistikken

Undersøkelsen om bruk av IKT i fylkeskommunene inngår som en del av KOSTRA (elektronisk kommune-stat-rapportering). Undersøkelsen ble startet opp i 2005 og det er publisert foreløpige tall for statistikkåret 2004. Tallene omfatter alle fylkeskommunene med unntak av Oslo, som inngår i kommuneundersøkelsen som også er en del av KOSTRA. Flere resultater fra undersøkelsen vil bli publisert på SSB sin hjemmeside i løpet av juni 2005.

Internettreferanse: www.ssb.no/IKT

Tabell 6.2.1. Andelen fylkeskommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004-2005 (Forventet). Prosent

	2004	2005(Forventet)
Online betaling av tjenester på hjemmesiden	0	6
Se data for virksomheter/privatpersoner i adm. systemer ²	11	50
Informasjon om servicegarantier for fylkeskommunens tjenester	17	17
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	39	67
Bestille skriftlig materiale ³	61	89
Innsending av data til bruk i adm.systemer	61	94
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter	72	100
Annonsering av møter i fylkeskommunestyret	100	100
Referater/beslutninger fra møter i fylkeskommunestyret	100	100
Orientering om fylkeskommunens planer	100	100

¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

² F.eks. saksbehandlingsstatus.

³ F.eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

Tabell 6.2.2. Andelen fylkeskommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2004. Prosent

	2004
Utveksling av EDI-meldinger ²	39
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp	44
System for elektronisk saksstyring ¹	67
Geografisk informasjonssystem GIS	89
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem	94
Intranett	100
Elektronisk journalsystem	100

¹ F. eks fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

² Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Tabell 6.2.3. Endringer som følge av IT-prosjekter på utvalgte områder, andelen fylkeskommuner fordelt på grader av endring. 2004. Prosent

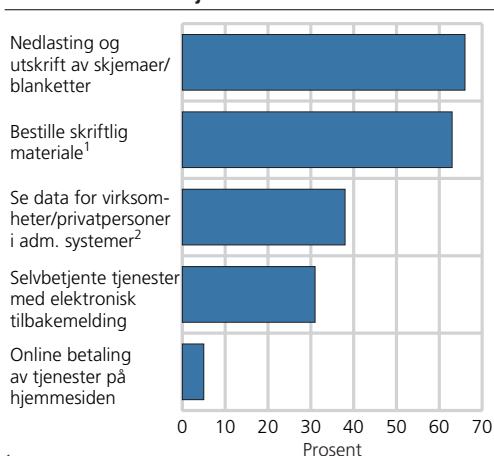
	I svært liten grad	I ganske liten grad	I verken liten eller stor grad	I ganske stor grad	I svært stor grad
Frigjøring av ressurser	0	22	67	6	6
Bedre service overfor innbyggere, kommuner eller virksomheter	0	11	44	44	0
Ny fordeling av roller og oppgaver	0	11	33	39	17
Omleginger og forenklinger av arbeidsrutiner	0	6	33	44	17

6.3. Bruk av IKT i staten

Dette avsnittet gir en oversikt over hvor stor andel av foretakene i staten som tilbød noen utvalgte tjenester på Internett i 2004. Det gis også en oversikt over hvor stor andel av foretakene som benyttet noen utvalgte IT-systemer i 2004. Til slutt gjengis foretakenes vurderinger av hvilke endringer de siste to års IT-prosjekter har medført.

- Enklere elektroniske tjenester var relativt utbredt, mens mer avanserte tjenester ble tilbudt av et mindretall av foretakene i 2004.
- Av de IT-systemene som er kartlagt i undersøkelsen var elektroniske journalsystem mest utbredt, mens økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp, var lite utbredt.
- Om lag 2/3 av foretakene oppgir at de siste 2 års IT-prosjekter i svært eller ganske stor grad har ført til omlegginger/forenklinger av arbeidsrutiner. Tilsvarende oppgir litt under halvparten at de i samme grad har ført til ny fordeling av roller/oppgaver. Kun ett mindretall av foretakene oppgir at de samme prosjektene har ført til at ressurser er blitt frigjort.

Figur 6.3.1. Andelen foretak med tilbud om ulike elektroniske tjenester. 2004. Prosent



1

F.eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

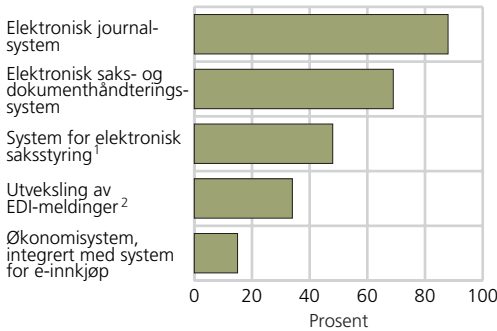
2 F.eks. saksbehandlingsstatus.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Elektroniske tjenester

- 66 prosent av foretakene ga privatpersoner/virksomheter mulighet til å laste ned og ta utskrift av skjemaer/blanketter fra en webside. Hos 63 prosent av foretakene var det mulig å bestille skriftlig materiale via Internett.
- De mer avanserte tjenestene var mindre utbredt. Tilgang til opplysninger i administrative systemer som for eksempel saksbehandlingsstatus, var mulig hos 38 prosent av foretakene.
- Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding var tilgjengelig hos 31 prosent, mens 5 prosent tilbød muligheten for elektronisk betaling on-line på en webside.

Figur 6.3.2. Andelen foretak som anvender ulike typer IT-systemer. 2004. Prosent



¹ D.v.s. med understøtting av saksforløpet, work-flow mellom saksbehandlere.

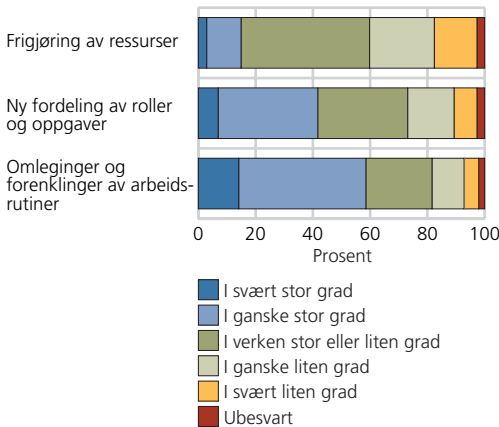
² F. eks. fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IKT-systemer

- 88 prosent av foretakene benyttet seg av elektroniske journalsystem og 69 prosent benyttet seg av elektroniske saks- og dokumenthåndteringsystem.
- System for elektronisk saksstyring ble benyttet av 48 prosent av foretakene.
- EDI-meldinger (f.eks. fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDI-FACT-format) ble benyttet av 34 prosent av foretakene
- Økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp var lite utbredt og kun i bruk blant 15 prosent av foretakene.

Figur 6.3.3. Endringer som følge av IT-prosjekter på utvalgte områder. Andelen foretak fordelt på graden av endring. 2004. Prosent



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Endringer som følge av IKT bruk

Foretakene i undersøkelsen ble spurt om hvilken betydning de siste 2 års IT-prosjekter har hatt på noen utvalgte områder.

- 59 prosent av foretakene oppga at de i svært eller ganske stor grad hadde ført til omlegginger og forenklinger av arbeidsrutiner i foretaket og 42 prosent oppga at de i samme grad hadde ført til ny fordeling av roller/oppgaver.
- 15 prosent av foretakene oppga at de samme IT-prosjektene i svært eller ganske stor grad hadde ført til at ressurser ble frigjort.

Om statistikken

I denne undersøkelsen er sektorene stats- og trygdeforvaltningen, statens forretningsdrift, statlige låneinstitusjoner, statsforetak (100 prosent eid av staten) samt Norges bank definert som staten. 720 foretak i SSB sitt Bedrifts- og foretaksregister er omfattet av denne definisjonen. Alle disse fikk tilsendt skjema, og 674 foretak eller 93,6 prosent svarte på undersøkelsen. Det er stort spenn i graden av selvstyre blant disse foretakene. Ett departement eller ett statsforetak med eget styre og over 500 ansatte, har andre forutsetninger for å svare på undersøkelsen enn en lokal enhet som inngår i en større statlig etat. 298 foretak oppga at de ikke hadde beslutningsansvar på de områder som undersøkelsen omfatter. Disse har kun svart på ett innledende spørsmål, mens de resterende 376 foretakene har svart på hele undersøkelsen. Resultatene som er gjengitt i denne statistikken omhandler de 376 foretakene som har oppgitt at de har beslutningsansvar på de områder som inngår i undersøkelsen.

Internettreferanse: www.ssb.no/emner/10/03/iktbruks/

Tabell 6.3.1. Andelen foretak med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004. Prosent

	Ja	Nei	Ubesvart
Bestille skriftlig materiale ²	63,0	29,3	7,7
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter	65,7	27,4	6,9
Se data for virksomheter/privatpersoner i adm. systemer ³	38,3	52,9	8,8
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	30,9	61,4	7,7
Online betaling av tjenester på hjemmesiden	5,1	86,4	8,5

¹ Enten via funksjon på hjemmesiden eller via direkte link til ekstern side.

² F.eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

³ F.eks. saksbehandlingsstatus.

Tabell 6.3.2. Andelen foretak som anvender ulike typer IT-systemer. 2004. Prosent

	Ja	Nei	Ubesvart
Elektronisk journalsystem	88,3	10,9	0,8
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem	69,4	29,5	1,1
System for elektronisk saksstyring	48,1	51,1	0,8
Utveksling av EDI-meldinger ¹	34,3	64,1	1,6
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp	14,6	84,0	1,3

¹ F. eks fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Tabell 6.3.3. Endringer på utvalgte områder som følge av IT-prosjekter, andelen foretak fordelt på graden av endring. 2004. Prosent

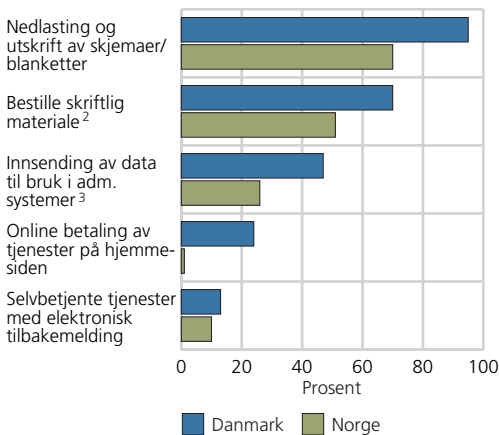
	I svært liten grad	I ganske liten grad	I verken stor eller liten grad	I ganske stor grad	I svært stor grad	Ubesvart
Omlagginger og forenklinger av arbeidsrutiner	5,1	11,2	23,1	44,4	14,1	2,1
Ny fordeling av roller og oppgaver	8,0	16,2	31,4	34,8	6,9	2,7
Frigjøring av ressurser	14,9	22,6	44,9	12,0	2,9	2,7

6.4. Internasjonale perspektiv

Avsnittet gir en oversikt over kommunenes og fylkeskommunenes tilbud av elektroniske tjenester og bruk av noen utvalgte IT-systemer i Danmark og Norge. Datagrunnlaget for Danmark er hentet fra en årlig undersøkelse om IKT-bruk i offentlig sektor, mens tallene for Norge er de samme som beskrevet i kapittel 6.1 og 6.2.

- For samtlige tjenester som er sammenlignbare i undersøkelsene er det en større andel av kommunene i Danmark enn Norge som tilbød tjenestene i 2004. For noen av tjenestene er det en større andel norske fylkeskommuner enn danske "amter" som tilbød tjenesten i 2004.
- For de IT-systemene som er kartlagt i undersøkelsene er det en større andel norske kommuner og fylkeskommuner som har tatt i bruk systemene enn kommuner og "amter" i Danmark.

Figur 6.4.1. Andelen kommuner i Danmark og Norge med tilbud om ulike elektroniske tjenester. 2004. Prosent



¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

² F. eks. byggesøknad, søknad om barnehageplass.

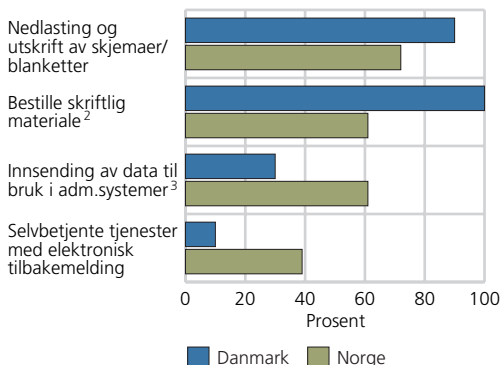
³ F. eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå og Danmarks Statistik.

Elektroniske tjenester

- For 4 av 5 tjenester er andelen kommuner som tilbyr tjenestene om lag 20 prosentpoeng høyere i Danmark enn Norge. I Danmark er det imidlertid flere innbyggere pr. kommune enn i Norge. Tabell 6.1.3 viser at det er en større andel av de store enn de små norske kommunene som tilbyr de aktuelle tjenestene elektronisk.

Figur 6.4.2. Andelen fylker i Danmark og Norge med tilbud om ulike elektroniske tjenester. 2004. Prosent



¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

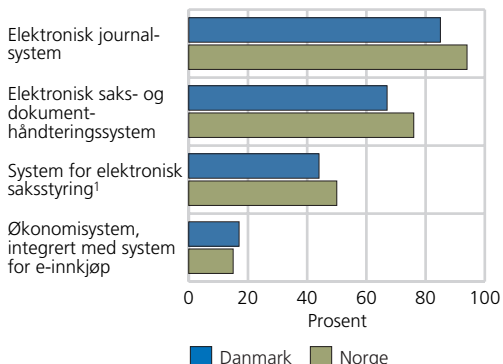
² F. eks. brosjyrer, skjemaer m.m.

³ F. eks. byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Kilde: Statistisk sentralbyrå og Danmarks Statistik.

- For enkle tjenester som nedlasting/utskrift av skjemaer/blanketter og bestilling av skriftlig materiale ligger norske fylkeskommuner etter de danske "amter". Når det gjelder de mer avanserte tjenestene ligger imidlertid norske fylkeskommuner i forkant av de danske amter.

Figur 6.4.3. Andelen kommuner i Danmark og Norge som benytter ulike typer IT-systemer. 2004. Prosent



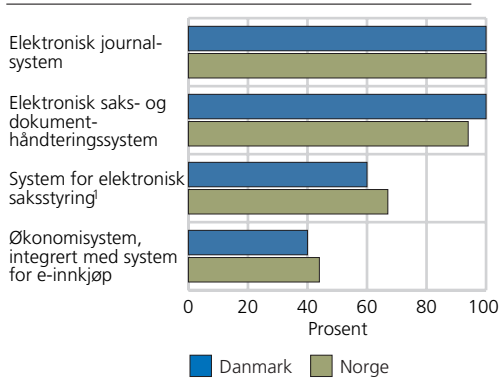
¹ Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå og Danmarks Statistik.

Bruk av IT-systemer

- Andelen kommuner som benytter de utvalgte IT-systemene er med ett unntak høyere i Norge enn i Danmark. I Norge benytter 94 prosent av kommunene elektroniske journalsystem mot 85 prosent i Danmark. Økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp benyttes av henholdsvis 17 og 15 prosent av kommunene i Danmark og Norge.

Figur 6.4.4. Andelen amter i Danmark og fylkeskommuner Norge som benytter ulike typer IT-systemer. 2004. Prosent



¹Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå og Danmarks Statistik.

- Andelene danske "amter" og norske fylkeskommuner som benytter de utvalgte systemene er om lag de samme og høyere enn tilsvarende andeler for kommunene i begge land.

Om statistikken

Datagrunnlaget for de norske tallene er hentet fra den samme statistikken som er beskrevet i kapittel 6.1 og 6.2, mens de danske tallene er hentet fra tilsvarende undersøkelser i Danmark. I dette kapitlet er det kun tatt med ett utvalg variabler som er sammenlignbare mellom de to landene.

Internettreferanse: www.ssb.no/ikt
www.dst.dk/Statistik/IT/Myndigheder.aspx