



Per Erik Gjedtjernet

6. Informasjons- og kommunikasjonsteknologi 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 et verktøy til å effektivisere interne arbeidsprosesser, og til å tilby elektroniske tjenester som forenkler brukernes hverdag og fremmer dialogen med befolkningen. I planen eNorge 2009 har regjeringen skissert en rekke mål for offentlig sektor knyttet til bruk av IKT. Mange av disse målene er målbare, og det er ønskelig at den offentlige statistikken på området skal avdekke i hvilken grad målene nås eller ikke. Foreløpig er ikke det statistiske systemet bygd ut til å måle alle de områdene som er skissert i planen.

Dette kapitlet belyser hvor utbredt noen utvalgte elektroniske tjenester er og i hvilken grad ulike typer IT-systemer er tatt i bruk i offentlig sektor. Det vil også gi en oversikt over i hvilken grad kommunene, fylkeskommunene og staten samarbeider med andre offentlige instanser på IKT-området og i hvilken grad sentrale IT-oppgaver ivaretas av eksterne leverandører.

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 2002-2006. Undersøkelsene for staten og fylkeskommunene er nylig etablert og har tall for 2004-2006. I tillegg er det innhentet 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 og bruken av noen utvalgte IT-systemer. Det gis en oversikt over omfanget av samarbeid mellom kommunene og graden av utskilling (outsourcing) av noen utvalgte IT-funksjoner.

- Internett som kanal for formidling av informasjon blir stadig mer utbredt, men fortsatt mangler en del kommuner enkle grunnleggende tjenester.
- Enkle interaktive tjenester som nedlasting og utskrift av skjemaer via Internett er snart like vanlig som formidling av informasjon. De mer avanserte tjenestene er ikke like utbredt, og heller ikke i så rask vekst.
- Det er forholdsvis flere store enn små kommuner som tilbyr de tjenestene som er kartlagt. De fylkesvise forskjellene når det gjelder andelen kommuner som tilbyr de aktuelle tjenestene har blitt mindre.
- Nesten alle kommuner har nå elektronisk journalsystem og geografisk informasjonssystem (GIS).
- Det blir stadig økt samarbeid mellom kommunene innenfor ulike IT-oppgaver blant de mindre kommunene.
- Utskilling av IT-oppgaver til eksterne leverandører er lite utbredt.

Elektroniske tjenester

I 2006 benyttet henholdsvis 93, 89 og 88 prosent av kommunene Internett til annonsering av møter i kommunestyret, publisering av referater/beslutninger fra disse møtene og orientering om kommunens planer. Dette representerer en økning på 3-5 prosentpoeng fra året før. Formidling av servicegarantier for kommunens tjenester via Internett var mindre utbredt og ble utført av 39 prosent av kommunene i 2006.

Enkle interaktive tjenester som muligheten til nedlasting og utskrift av skjemaer og bestilling av skriftlig materiale via Internett var tilgjengelige blant henholdsvis 85 og 60 prosent av kommunene i 2006. Dette representerer en økning på 4 og 8 prosentpoeng fra 2005.

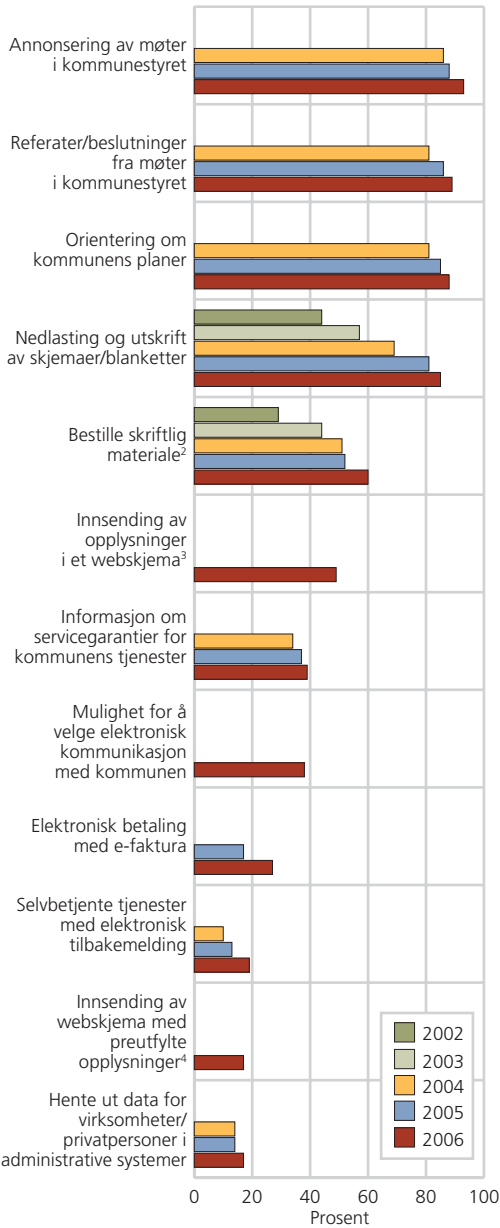
De mer avanserte tjenestene var mindre utbredt. Elektronisk innsending av opplysninger i et webskjema var mulig blant

49 prosent av kommunene. Det å kunne hente ut data i administrative systemer (for eksempel saksbehandlingsstatus) og selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding var til stede hos henholdsvis 17 og 19 prosent av kommunene i 2006.

Betaling av tjenester ved hjelp av elektronisk faktura var mulig hos 27 prosent av kommunene i 2006, noe som tilsvarer en økning på 10 prosentpoeng fra 2005.

Det er gjennomgående bedre tilbud av de kartlagte tjenestene i store kommuner. Dette gjelder spesielt de mer avanserte tjenestene.

Figur 6.1.1. Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2002-2006. Prosent



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

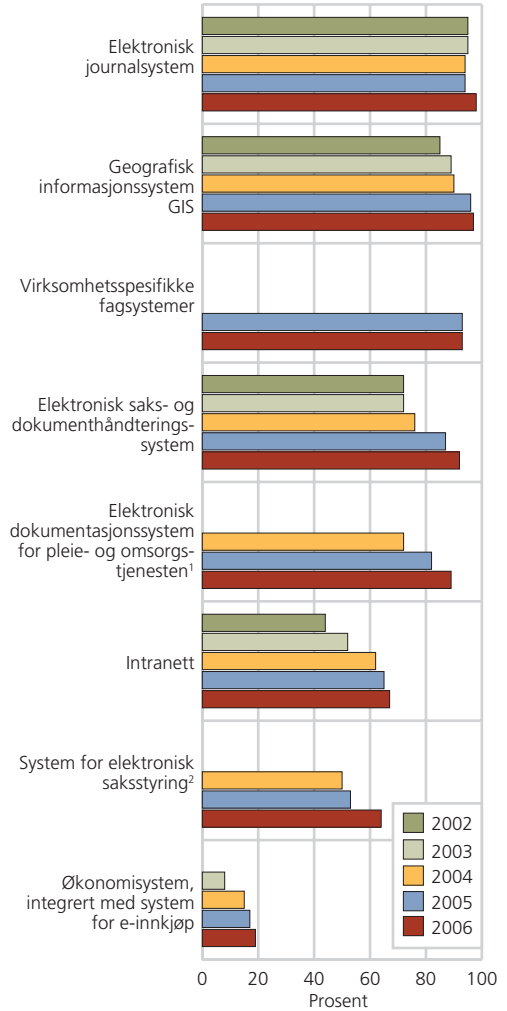
² For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

³ For eksempel søknad, innberetning av opplysninger.

⁴ For eksempel registerbaserte opplysninger

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Figur 6.1.2. Andel kommuner som brukte ulike typer IT-systemer. 2002-2006. Prosent



¹ Som tilfredsstillende kravene til dokumentasjon av helsehjelp i helsepersonelloven fra 1.1.2001.

² Understøttelse av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.1.1. Andel saker som håndteres papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring. Blant kommuner som anvender systemer for elektronisk saksstyring. 2004-2006. Prosent

	Alle kom- muner	< 15 000 inn- byggere	> 15 000 inn- byggere
2004			
Mer enn 50 prosent	35	35	36
25-50 prosent	16	17	11
5-24 prosent	22	18	36
Under 5 prosent	28	30	17
2005			
Mer enn 50 prosent	40	41	36
25-50 prosent	18	17	21
5-24 prosent	22	21	27
Under 5 prosent	21	22	15
2006			
Mer enn 50 prosent	45	46	41
25-50 prosent	20	20	18
5-24 prosent	20	19	20
Under 5 prosent	15	14	20

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.1.2. Andel kommuner som anvender programvare med åpen kildekode¹. 2006. Prosent

	Alle kom- muner	< 15 000 inn- byggere	> 15 000 inn- byggere
Bruker programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder	62	60	69
På kommunens servere	31	26	54
Office-pakker på de ansattes arbeidsplasser	15	15	16
Skole	44	44	46
Andre områder	25	23	33

¹ Ingen lisensbetaling og kildekode er åpen og fritt tilgjengelig.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IT-systemer i kommunene

Elektroniske journalsystemer, geografiske informasjonssystemer og virksomhetsspesifikke fagsystemer er mest utbredt og ble benyttet av henholdsvis 98, 97 og 93 prosent av kommunene i 2006.

Systemer for elektronisk saksstyring ble benyttet i 64 prosent av kommunene i 2006. Blant de kommunene som benyttet slike systemer oppga 45 prosent at mer enn halvparten av sakene ble håndtert papirløst ved hjelp av denne type programmer.

Økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp er minst utbredt. 19 prosent av kommunene benyttet denne type systemer i 2006.

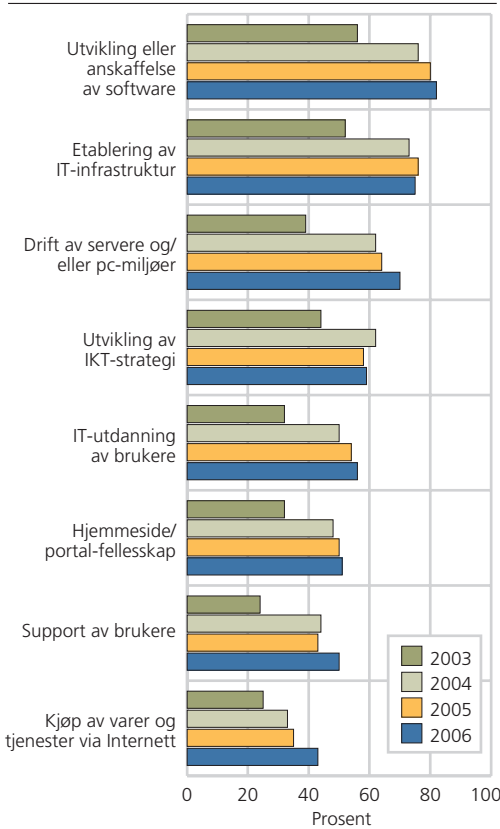
Programvare med åpen kildekode var i bruk blant 62 prosent av kommunene på ett eller flere områder i 2006. Mest vanlig var det innenfor skolesektoren der 44 prosent av kommunene oppga at denne type programvare var i bruk. Det var gjennomgående mest vanlig med denne type programvare blant kommuner med flere enn 15 000 innbyggere.

Samarbeid og utskilling

Kommunene ble spurt om de samarbeidet med andre kommuner på IKT-området og i hvilken grad noen utvalgte IT-funksjoner ble utført av egne medarbeidere eller eksterne leverandører.

Andelen kommuner som samarbeider med andre kommuner på de utvalgte IT-oppgavene har økt noe fra 2005 til 2006. Det er mest vanlig å samarbeide om utvikling/anskaffelse av software og etablering av IT-infrastruktur. Henholdsvis 82 og 75 prosent av kommunene samarbeidet med andre kommuner på disse områdene i 2006. Samarbeid med

Figur 6.1.3. Andel kommuner som samarbeider med andre kommuner på utvalgte områder. 2003-2006. Prosent

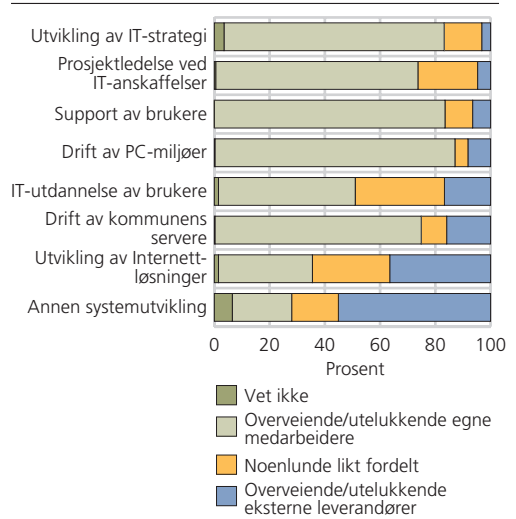


Kilde: Statistisk sentralbyrå.

andre kommuner på de aktuelle områdene er generelt mest vanlig blant kommuner med færre enn 15 000 innbyggere.

De fleste IT-oppgavene som ble kartlagt i undersøkelsen ble hovedsakelig ivaretatt av egne medarbeidere hos flertallet av kommunene. Bruk av eksterne leverandører er mest vanlig innenfor systemutvikling. For utvikling av Internett-løsninger og annen systemutvikling oppga henholdsvis 36 og 55 prosent av kommunene at denne type oppgaver i overveiende eller utelukkende grad ble utført av eksterne leverandører.

Figur 6.1.4. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte og eksterne leverandører i kommunene. 2006. Prosent



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Internett-referanser:
www.ssb.no/kostra/
www.ssb.no/iktbruk/

Tabell 6.1.3. Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2002-2006. Prosent

	2002	2003	2004	2005	2006
Hente ut data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer	14	14	17
Innsending av webskjema med preutfylte opplysninger ²	17
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	10	13	19	27
Elektronisk betaling med eFaktura	17	27
Mulighet for å velge elektronisk kommunikasjon med kommunen	38
Informasjon om servicegarantier for kommunens tjenester	34	37	39
Innsending av opplysninger i et webskjema ³	49
Bestille skriftlig materiale ⁴	29	44	51	52	60
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter	44	57	69	81	85
Orientering om kommunens planer	81	85	88
Referater/beslutninger fra møter i kommunestyret	81	86	89
Annonsering av møter i kommunestyret	86	88	93

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

² For eksempel registerbaserte opplysninger.

³ For eksempel søknad, innberetning av opplysninger.

⁴ For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.1.4. Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹, etter fylke og innbyggertall. 2006. Prosent

	Annonsering av møter i kom- mune- styret	Referater/ beslutninger fra møter i kommune- styret	Orientering om kommu- nens planer	Informasjon om service- garantier for kom- munens tjenester	Bestille skriftlig materiale ²	Nedlasting og utskrift av skjemaer/ blanketter
Hele landet	93	89	88	39	60	85
Kommuner, > 15 000 innbyggere	98	100	97	66	75	97
Kommuner, < 15 000 innbyggere	92	88	85	34	58	83
Østfold	94	89	83	50	56	78
Akershus	91	95	86	64	59	86
Oslo	100	100	100	100	100	100
Hedmark	100	100	95	50	64	91
Oppland	100	96	96	42	64	84
Buskerud	100	94	100	39	61	94
Vestfold	86	79	86	36	85	92
Telemark	94	94	94	44	59	76
Aust-Agder	100	93	100	29	79	86
Vest-Agder	100	87	100	53	71	100
Rogaland	92	92	96	42	61	74
Hordaland	97	97	100	48	52	77
Sogn og Fjordane	80	85	80	25	55	85
Møre og Romsdal	91	86	89	26	68	88
Sør-Trøndelag	100	90	76	33	52	95
Nord-Trøndelag	86	86	82	32	43	86
Nordland	85	73	73	38	50	80
Troms Romsa	96	92	67	21	54	79
Finnmark Finnmarkku	94	88	88	35	82	94

Tabell 6.1.4 (forts.). Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹, etter fylke og innbyggertall. 2006. Prosent

	Mulighet for å velge elektronisk kommunikasjon med kommunen	Hente ut data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer	Innsending av opplysninger i et web-skjema ³	Innsending av web-skjema med preutfylte opplysninger ⁴	Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbake-melding	Elektronisk betaling med e-faktura
Hele landet	38	17	49	17	19	27
Kommuner, > 15 000 innbyggere	62	23	87	45	40	53
Kommuner, < 15 000 innbyggere	34	16	42	11	15	22
Østfold	56	22	61	11	39	39
Akershus	77	9	59	41	27	23
Oslo	100	-	100	100	100	100
Hedmark	41	14	50	14	18	27
Oppland	28	20	52	12	16	40
Buskerud	61	11	59	33	17	28
Vestfold	46	29	71	31	23	36
Telemark	29	-	29	12	18	53
Aust-Agder	57	21	57	14	-	14
Vest-Agder	29	14	50	14	14	29
Rogaland	39	32	70	14	18	32
Hordaland	23	35	32	13	13	20
Sogn og Fjordane	26	30	55	10	30	15
Møre og Romsdal	26	18	38	9	12	24
Sør-Trøndelag	43	5	62	20	19	33
Nord-Trøndelag	24	10	38	5	19	33
Nordland	28	-	33	8	8	13
Troms Romsa	27	21	33	8	13	13
Finnmark Finnmarku	53	29	69	53	47	18

¹ Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.² For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.³ For eksempel byggesøknad, søknad om barnehageplass.⁴ For eksempel registerbaserte opplysninger.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.1.5. Andel kommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2002-2006. Prosent

	2002	2003	2004	2005	2006
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp	8	15	17	19
System for elektronisk saksstyring ¹	50	53	64
Intranett	44	52	62	65	67
Elektronisk dokumentasjonssystem for pleie- og omsorgs-tjenesten ²	72	82	89
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem	72	72	76	87	92
Virksomhetsspesifikke fagsystemer	93	93
Geografisk informasjonssystem GIS	85	89	90	96	97
Elektronisk journalsystem	95	95	94	94	98

¹ Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

² Som tilfredsstillende kravene til dokumentasjon av helsehjelp i helsepersonelloven fra 1.1.2001.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.1.6. Andel kommuner som samarbeider med andre kommuner på utvalgte områder. 2003-2006. Prosent

	Kjøp av varer og tjenester via Internett	Support av brukere	Hjemmeside/portal-felleskap	IT-utdanning av brukere	Utvikling av IKT-strategi	Drift av servere og/eller pc-miljøer	Etablering av IT-infrastruktur	Utvikling eller anskaffelse av software
2003								
Alle kommuner	25	24	32	32	44	39	52	56
Kommuner, > 15 000 innbyggere .	26	10	24	19	31	27	32	36
Kommuner, < 15 000 innbyggere .	24	26	33	34	46	41	55	59
2004								
Alle kommuner	33	44	48	50	62	62	73	76
Kommuner, > 15 000 innbyggere .	36	19	39	31	40	44	58	69
Kommuner, < 15 000 innbyggere .	33	48	50	53	66	65	75	77
2005								
Alle kommuner	35	43	50	54	58	64	76	80
Kommuner, > 15 000 innbyggere .	41	27	45	44	34	41	53	69
Kommuner, < 15 000 innbyggere .	34	46	51	55	62	68	80	82
2006								
Alle kommuner	43	50	51	56	59	70	75	82
Kommuner, >15000 innbyggere ...	43	33	43	40	38	54	54	73
Kommuner, <15000 innbyggere ...	42	53	53	59	63	73	78	84

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.1.7. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i kommunene og eksterne leverandører. 2004-2006. Prosent

	Vet ikke	Utelukkende interne medarbeidere	Overveiende interne medarbeidere	Noenlunde likt fordelt	Overveiende eksterne leverandører	Utelukkende eksterne leverandører
2004						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser ...	1	22	55	19	4	0
Utvikling av IT-strategi	3	29	50	16	2	0
Utvikling av Internett-løsninger	1	8	30	29	25	6
Annen systemutvikling	6	4	23	18	33	16
Drift av kommunens servere	0	34	42	10	10	5
Drift av pc-miljøer	58	28	6	5	3
IT-utdanning av brukere	2	11	45	27	13	1
Support av brukere	36	47	11	6	1
2005						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser ...	0	19	56	20	5	0
Utvikling av IT-strategi	3	32	47	15	4	0
Utvikling av Internett-løsninger	2	10	31	24	27	7
Annen systemutvikling	8	5	20	18	32	17
Drift av kommunens servere	0	31	44	10	10	6
Drift av pc-miljøer	0	61	27	4	4	4
IT-utdanning av brukere	4	9	46	26	14	1
Support av brukere	0	34	48	11	6	1
2006						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser ...	1	22	52	22	4	1
Utvikling av IT-strategi	4	33	47	14	3	0
Utvikling av Internett-løsninger	2	8	26	28	29	8
Annen systemutvikling	7	4	17	17	35	20
Drift av kommunens servere	0	30	44	9	9	7
Drift av PC-miljøer	0	59	28	5	4	4
IT-utdannelse av brukere	2	9	40	32	15	1
Support av brukere	35	49	10	5	2

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

6.2. Bruk av IKT i fylkeskommunene

Dette avsnittet gir en oversikt over fylkeskommunenes tilbud av noen utvalgte tjenester på Internett og hvor stor andel av fylkeskommunene som benytter noen utvalgte IT-systemer. Til slutt gis det en oversikt over graden av samarbeid mellom fylkeskommunene og andre offentlige myndigheter, samt i hvilket omfang sentrale IT-oppgaver ivaretas av eksterne leverandører.

- En del enkle basistjenester tilbys av alle fylkeskommuner.
- Enkle elektroniske tjenester var relativt utbredt blant fylkeskommunene i 2006. De mer avanserte tjenestene er fortsatt mindre utbredt, men er i vekst.

- Alle fylkeskommunene har nå elektronisk journalsystem. De fleste sentrale IT-systemene som er kartlagt i undersøkelsen er relativt utbredt, men det er små endringer i utbredelsen fra året før.
- Programvare med åpen kildekode ble anvendt av 89 prosent av fylkeskommunene på ett eller flere områder i 2006.
- Samarbeid mellom fylkeskommunene og andre myndigheter på IKT-området for 2006 er totalt sett på omtrent samme nivå som i 2005.
- Med unntak av systemutvikling er utskilling av IT-oppgaver til eksterne leverandører lite utbredt.

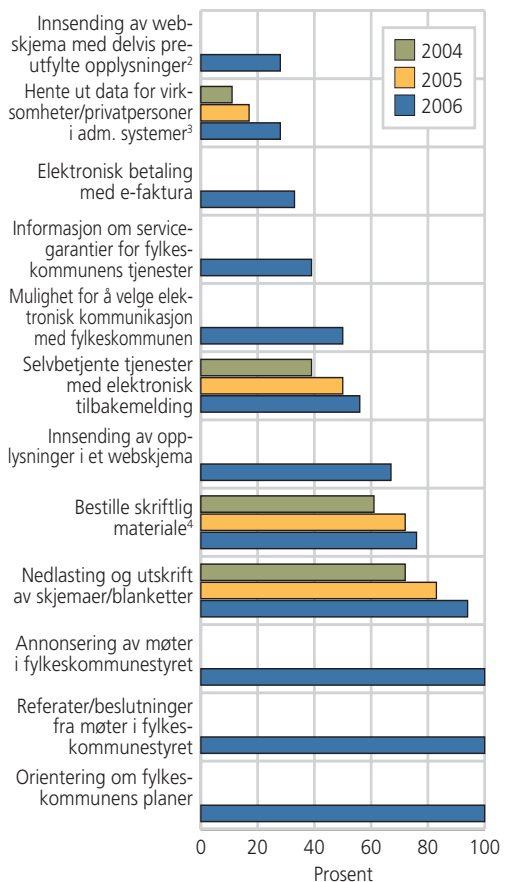
Elektroniske tjenester

En del basistjenester er etablert hos alle fylkeskommunene. Dette gjelder annonsering av og referat fra møter i fylkeskommunestyret samt orientering om fylkeskommunale planer.

Enkle interaktive tjenester som nedlasting og utskrift av skjemaer og bestilling av skriftlig materiale var tilgjengelig hos henholdsvis 94 og 76 prosent av fylkeskommunene i 2006.

Innsending av opplysninger i et webskjema, selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding og elektronisk betaling med eFaktura er mer avanserte tjenester. Disse tjenestene var tilgjengelige hos henholdsvis 67, 56 og 33 prosent av fylkeskommunene i 2006.

Figur 6.2.1. Andel fylkeskommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004-2006. Prosent



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

² For eksempel registerbaserte opplysninger.

³ For eksempel. saksbehandlingsstatus.

⁴ For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IKT-systemer

Samtlige fylkeskommuner hadde elektronisk journalsystem, intranett og virksomhetsspesifikke fagsystem i 2006.

Elektroniske saks- og dokumenthåndteringssystem med elektronisk lagring av opplysninger var i bruk hos 89 prosent av fylkeskommunene i 2006.

System for elektronisk saksstyring ble benyttet av 89 prosent av fylkeskommunene i 2006. Av disse oppga 69 prosent at mer enn halvparten av sakene ble håndtert papirløst.

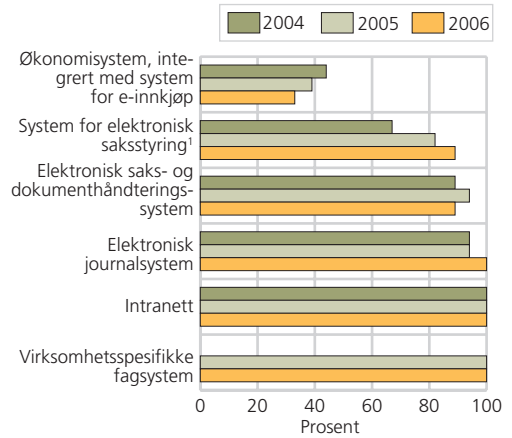
I 2006 benyttet hele 89 prosent av fylkeskommunene programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder.

Tabell 6.2.1. Andel saker som håndteres papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring blant fylkeskommuner som anvender systemer for elektronisk saksstyring. 2004-2006. Prosent

	2004	2005	2006
Mer enn 50 prosent ...	50	53	69
25-50 prosent	25	13	19
5-24 prosent	0	20	6
Under 5 prosent	25	13	6

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Figur 6.2.2. Andel fylkeskommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2004-2006. Prosent



¹ Understøttning av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.2.2. Andel fylkeskommuner som anvender programvare med åpen kildekode¹. 2005-2006. Prosent

	2005	2006
Bruker programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder .	78	89
På fylkeskommunens servere	72	83
Office-pakker på de ansattes arbeidsplasser	39	33
Andre områder	72	67

¹ Ingen lisensbetaling og kildekode er åpen og fritt tilgjengelig.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Samarbeid og utskilling

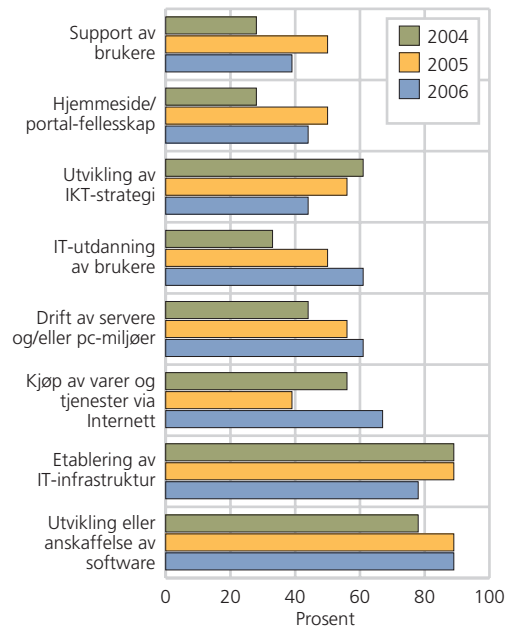
Samarbeidet mellom fylkeskommunene og andre myndigheter for 2006 har økt på noen områder, men har også blitt redusert på en del områder. Totalt sett kan man si at samarbeidet er på samme nivå som for 2005.

Ni av ti fylkeskommuner oppga at de samarbeidet med andre offentlige myndigheter ved utvikling eller anskaffelse av software i 2006. Den største økningen i samarbeid fra 2005 er på området kjøp av varer og tjenester. Her opplyser to av tre fylkeskommuner at de har samarbeidet med andre offentlige myndigheter i 2006, mot tilsvarende 39 prosent i 2005.

De fleste IT-oppgavene som kartlegges i undersøkelsen blir hovedsakelig løst av egne medarbeidere. Unntakene er på områder som omfatter systemutvikling og ved IT-utdanning av brukere.

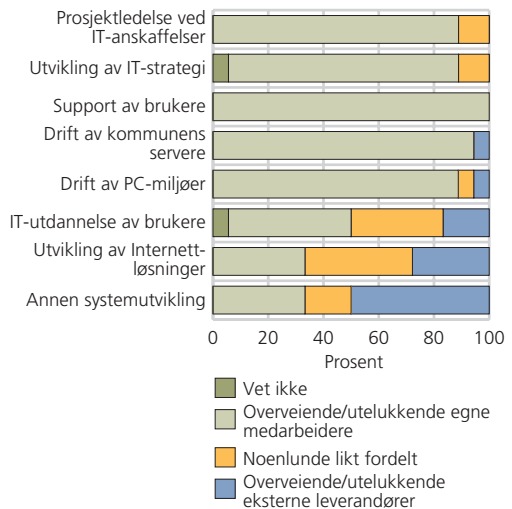
Internett-referanser:
www.ssb.no/kostra/
www.ssb.no/iktbruk/

Figur 6.2.3. Andel fylkeskommuner som samarbeider med andre myndigheter på utvalgte områder. 2004-2006. Prosent



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Figur 6.2.4. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i fylkeskommunen og eksterne leverandører. 2006. Prosent



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.2.3. Andel fylkeskommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004-2006. Prosent

	2004	2005	2006
Innsending av webskjema med delvis preutfylte opplysninger ²	.	.	28
Hente ut data for virksomheter/-privatpersoner i administrative systemer ³	11	17	28
Elektronisk betaling med eFaktura	.	.	33
Informasjon om servicegarantier for fylkeskommunens tjenester.	.	39	
Mulighet for å velge elektronisk kommunikasjon med fylkeskommunen	.	.	50
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	39	50	56
Innsending av opplysninger i et webskjema	.	.	67
Bestille skriftlig materiale ⁴	61	72	76
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter	72	83	94
Annonsering av møter i fylkeskommunestyret	.	.	100
Referater/beslutninger fra møter i fylkeskommunestyret	.	.	100
Orientering om fylkeskommunens planer	.	.	100

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

² For eksempel registerbaserte opplysninger.

³ For eksempel saksbehandlingsstatus.

⁴ For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.2.5. Andel fylkeskommuner som samarbeider med andre myndigheter på utvalgte områder. 2004-2006. Prosent

	2004	2005	2006
Support av brukere	28	50	39
Hjemmeside/portal-fellesskap	28	50	44
Utvikling av IKT-strategi	61	56	44
IT-utdanning av brukere	33	50	61
Drift av servere og/eller pc-miljøer	44	56	61
Kjøp av varer og tjenester via Internett	56	39	67
Etablering av IT-infrastruktur	89	89	78
Utvikling eller anskaffelse av software	78	89	89

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.2.4. Andel fylkeskommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2004-2006. Prosent

	2004	2005	2006
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp	44	39	33
System for elektronisk saksstyring ¹	67	82	89
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem	89	94	89
Elektronisk journalsystem	94	94	100
Intranett	100	100	100
Virksomhetsspesifikke fagsystem	.	100	100

¹ Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.2.6. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i fylkeskommunen og eksterne leverandører. 2004 -2006. Prosent

	Vet ikke	Utelukkende interne medarbeidere	Overveiende interne medarbeidere	Noenlunde likt fordelt	Overveiende eksterne leverandører	Utelukkende eksterne leverandører
2004						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser ...	0	17	61	22	0	0
Utvikling av IT-strategi	11	28	50	11	0	0
Support av brukere	0	39	56	6	0	0
Drift av kommunens servere	0	50	39	6	0	6
Drift av pc-miljøer	0	72	22	0	0	6
IT-utdanning av brukere	0	0	28	56	17	0
Utvikling av Internett-løsninger	6	0	22	39	33	0
Annen systemutvikling	6	0	22	39	11	22
2005						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser ...	0	17	67	17	0	0
Utvikling av IT-strategi	6	44	44	6	0	0
Support av brukere	0	28	67	6	0	0
Drift av kommunens servere	0	50	39	6	6	0
Drift av pc-miljøer	0	61	33	0	6	0
IT-utdanning av brukere	6	0	44	33	17	0
Utvikling av Internett-løsninger	0	0	22	39	33	6
Annen systemutvikling	11	0	17	6	56	11
2006						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser ...	0	22	67	11	0	0
Utvikling av IT-strategi	6	22	61	11	0	0
Support av brukere	0	50	50	0	0	0
Drift av kommunens servere	0	33	61	0	0	6
Drift av PC-miljøer	0	61	28	6	6	0
IT-utdannelse av brukere	6	0	44	33	17	0
Utvikling av Internet-løsninger	0	0	33	39	28	0
Annen systemutvikling	0	0	33	17	39	11

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

6.3. Bruk av IKT i staten

Dette avsnittet gir en oversikt over hvor stor andel av foretakene i staten som tilbyr noen utvalgte tjenester på Internett og hvor stor andel av foretakene som benyttet noen utvalgte IT-systemer. Det gis også et bilde av graden av utskilling av noen utvalgte IT-oppgaver blant statlige foretak.

- Enklere elektroniske tjenester er relativt utbredt, mens mer avanserte tjenester blir tilbudt av et mindretall av foretakene. Det var en liten reduksjon fra 2005 til 2006 i andelen foretak som tilbød de ulike tjenestene.
- Elektroniske journalsystem var mest utbredt, mens bruken av system for elektronisk saksstyring viste størst vekst fra året før.
- Om lag en tredjedel av foretakene benytter programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder.
- Mange av foretakene har IT-oppgaver hvor arbeidet utføres som en fellesfunksjon med foretak innenfor samme statlige sektor. Utskilling av IT-oppgaver til eksterne leverandører er relativt lite utbredt blant statlige foretak.

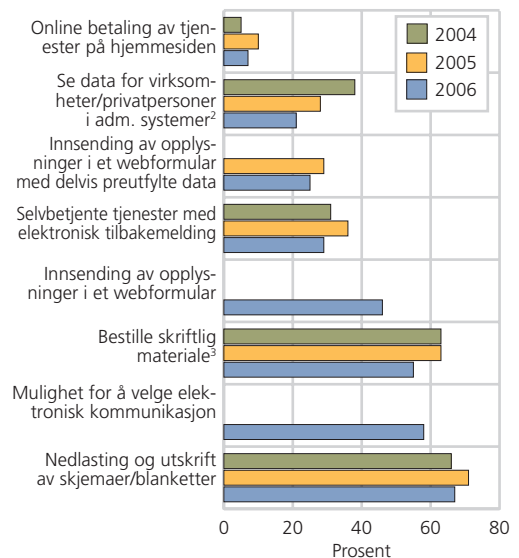
Elektroniske tjenester

Det har vært en svak nedgang fra 2005 til 2006 når det gjelder andelen foretak som tilbød de ulike tjenestene som ble kartlagt i undersøkelsen.

Muligheten til nedlasting og utskrift av skjemaer var mest utbredt. To av tre foretak tilbød denne tjenesten i 2006. Deretter fulgte muligheten for å velge elektronisk kommunikasjon, som var til stede hos 58 prosent av foretakene.

De mer avanserte tjenestene var mindre utbredt. Muligheten for innsending av opplysninger i et webformular var til stede hos 46 prosent av foretakene i 2006, mens bare 7 prosent av foretakene tilbød online-betaling av tjenester på hjemmesiden. Det å kunne se på data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer (for eksempel saksbehandlingsstatus) var mulig hos 21 prosent av foretakene.

Figur 6.3.1. Andel foretak med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004-2006. Prosent



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

² For eksempel saksbehandlingsstatus.

³ For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IKT-systemer

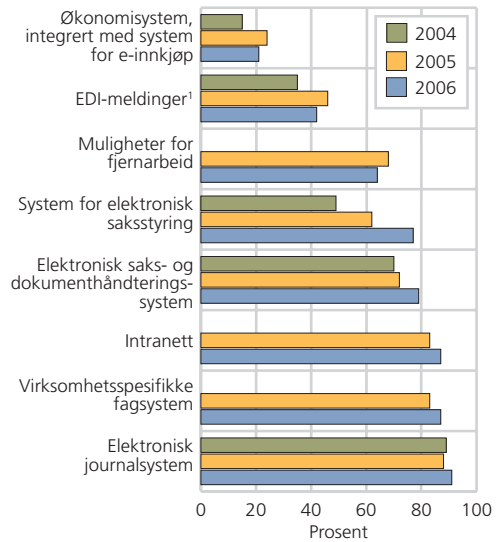
Om lag ni av ti foretak benyttet elektronisk journalsystem, virksomhetsspesifikke fagsystem og intranett i 2006.

64 prosent av foretakene oppga at de ansatte har mulighet til å arbeide utenfor foretakets lokaler ved at de har begrenset eller ubegrenset tilgang til foretakets IT-systemer.

Systemer for elektronisk saksstyring ble benyttet av 77 prosent av foretakene i 2006. Av disse oppga over halvparten at mer enn 50 prosent av sakene ble håndtert papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring. Denne type systemer ble brukt av 62 prosent av foretakene i 2005.

35 prosent av foretakene oppga at de benyttet programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder i 2006. Ett av fire foretak brukte slik programvare på egne servere.

Figur 6.3.2. Andel foretak som anvender ulike typer IT-systemer. 2004-2006. Prosent



¹ For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Utskilling

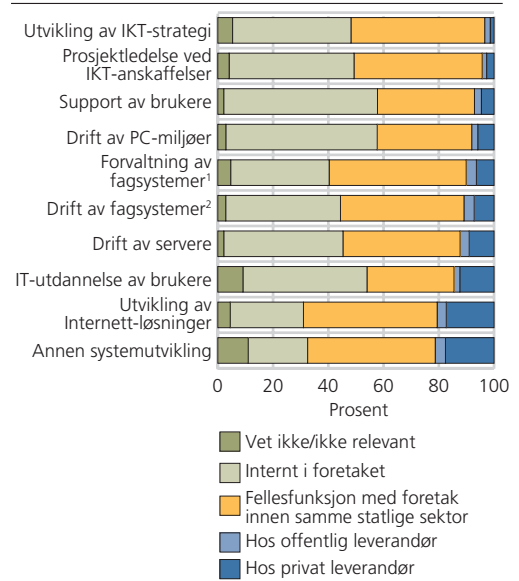
Foretakene i undersøkelsen ble spurt om i hvilken grad noen utvalgte IT-oppgaver ble utført av egne medarbeidere eller eksterne leverandører.

Mange av foretakene har IT-oppgaver hvor arbeidet utføres som en fellesfunksjon med foretak innenfor samme statlige sektor. Ut over dette løses oppgavene i hovedsak internt i foretakene.

Bruk av eksterne leverandører var mest vanlig ved IT-utdannelse av brukere, utvikling av Internett-løsninger og annen systemutvikling. Henholdsvis 12, 17 og 18 prosent av foretakene oppga at disse oppgavene hovedsakelig ble løst av eksterne private leverandører.

Internett-referanser:
www.ssb.no/iktbruks/

Figur 6.3.3. Fordeling av IT-oppgaver i statlige foretak mellom egne ansatte og eksterne leverandører. 2004-2006. Prosent



¹ Innholdsmessige og faglige oppdateringer/endringer.
² For eksempel sørge for at programmene kjører, feilretting, backup.
 Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.3.1. Andel saker som håndteres papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring blant statlige foretak som anvender systemer for elektronisk saksstyring. 2006. Prosent

Mer enn 50 prosent	54
25-50 prosent	11
5-24 prosent	17
Under 5 prosent	18

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.3.2. Andel foretak som anvender programvare med åpen kildekode¹. 2006. Prosent

Bruker programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder	35
På foretakets egne servere	24
Office-pakker på de ansattes arbeidsplasser	7
Andre områder	22

¹ Ingen lisensbetaling og kildekode er åpen og fritt tilgjengelig.
 Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.3.3. Andel foretak med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2004-2006. Prosent

	2004	2005	2006
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter	66	71	67
Bestille skriftlig materiale ²	63	63	55
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	31	36	29
Innsending av opplysninger i et webformular	46
Innsending av opplysninger i et webformular med delvis preutfylte data	29	25
Se data for virksomheter/-privatpersoner i administrative systemer ³	38	28	21
Online betaling av tjenester på hjemmesiden	5	10	7
Mulighet for å velge elektronisk kommunikasjon	58

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

² For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

³ For eksempel saksbehandlingsstatus.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.3.4. Andel foretak som anvender ulike typer IT-systemer. 2004-2006. Prosent

	2004	2005	2006
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp	15	24	21
EDI-meldinger ¹	35	46	42
System for elektronisk saksstyring	49	62	64
Muligheter for fjernarbeid	68	77
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringsystem	70	72	79
Intranett	83	87
Virksomhetsspesifikke fagsystem	83	87
Elektronisk journalsystem	89	88	91

¹ For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

Tabell 6.3.5. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i statlige foretak og eksterne leverandører. 2006. Prosent

	Vet ikke/ikke relevant	Internt i foretaket	Fellesfunksjon med foretak innen samme statlige sektor	Hos offentlig leverandør	Hos privat leverandør
Utvikling av IKT-strategi	5	43	48	2	1
Prosjektledelse ved IKT-anskaffelser	4	45	46	2	3
Support av brukere	2	56	35	3	5
Drift av PC-miljøer	3	55	34	2	6
Forvaltning av fagsystemer ¹	5	36	50	4	6
Drift av fagsystemer ²	3	42	45	4	7
Drift av servere	2	43	42	3	9
IT-utdanning av brukere	9	45	32	2	12
Utvikling av Internett-løsninger	5	27	48	3	17
Annen systemutvikling	11	22	46	4	18

¹ Innholdsmessige og faglige oppdateringer/endringer.

² For eksempel sørge for at programmene kjører, feilretting, backup.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

6.4. Internasjonale perspektiv

Avsnittet gir en oversikt over kommunenes 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 er beskrevet i avsnittene 6.1 og 6.2.

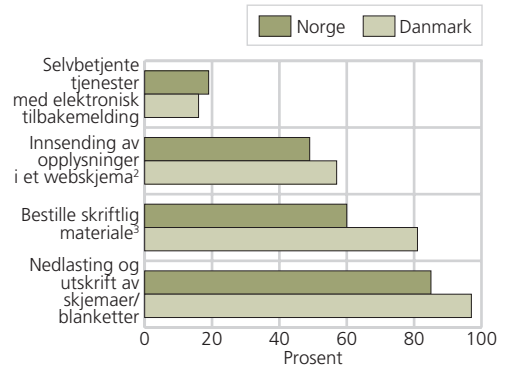
- Andelen kommuner som tilbyr de ulike elektroniske tjenestene er en del høyere i Danmark enn i Norge.
- Programvare med åpen kildekode er vesentlig mer vanlig i norske kommuner enn i danske kommuner.

Elektroniske tjenester

Andelen kommuner som tilbyr de ulike elektroniske tjenestene er en del høyere i Danmark enn i Norge på de fleste områder. I Danmark tilbyr for eksempel hele 97 prosent av kommunene nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter, mens 81 prosent tilbyr bestilling av skriftlig materiale. Tilsvarende tall for norske kommuner er henholdsvis 85 og 60 prosent.

Noe av forskjellene kan muligens forklares ved at Danmark har færre og større kommuner. I tabell 6.1.4 fremgår det at størrelsen på kommunene har stor betydning for tilgjengeligheten for de aktuelle elektroniske tjenestene i Norge.

Figur 6.4.1. Andel kommuner i Danmark og Norge med tilbud om ulike elektroniske tjenester¹. 2006. Prosent



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

² For eksempel byggesøknad, søknad om barnehageplass.

³ For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

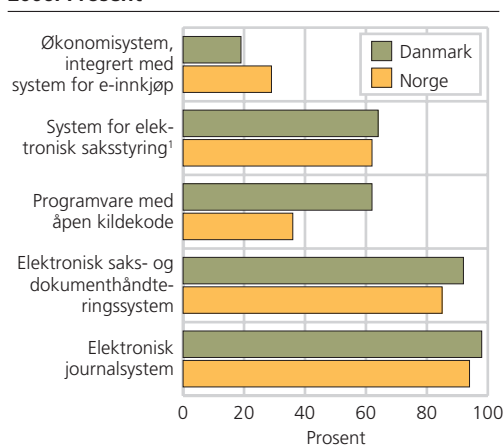
Kilde: Danmarks Statistik og Statistisk sentralbyrå.

Bruk av IT-systemer

Programvare med åpen kildekode er vesentlig mer utbredt hos norske kommuner. Åpen kildekode brukes av 62 prosent av de norske kommunene og 36 prosent av de danske kommunene.

Bruk av økonomisystem med integrert system for elektronisk innkjøp er mest utbredt i Danmark. Ut over dette har bruken av de utvalgte IT-systemene størst utbredelse i Norge. Elektronisk saks- og dokumenthåndteringsystem er det mest vanlige av de utvalgte systemene både i Norge og Danmark. Det benyttes av henholdsvis 98 og 94 prosent av kommunene.

Figur 6.4.2. Andel kommuner i Danmark og Norge som benytter ulike typer IT-systemer. 2006. Prosent



¹ Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Danmarks Statistik og Statistisk sentralbyrå.