

EN ENKEL, EFFEKTIV OG SAMMENHÆNGENDE OFFENTLIG SEKTOR

DEBATPIECE OM
DEN NYE FÆLLESOFFENTLIGE
DIGITALISERINGSSTRATEGI
2011 - 2015

REGERINGEN / DANSKE REGIONER / KL
FEBRUAR 2011

INDHOLD

01

Intro: Digitalisering skal skabe en smartere offentlig sektor, der er enkel, effektiv og sammenhængende

05

Udgangspunktet: Økonomisk modvind
– Danmark skal udnytte sin digitale førerposition

15

Udfordringerne: Barrierer for at nå visionen
– Barrierer for en enkel offentlig sektor
– Barrierer for en effektiv offentlig sektor
– Barrierer for en sammenhængende offentlig sektor

31

Politiske temamøder

EN ENKEL, EFFEKTIV OG SAMMENHÆNGENDE OFFENTLIG SEKTOR

De seneste ti års erfaringer viser, at digitalisering er et af de væsentligste værktøjer i bestræbelserne på at forny og effektivisere den offentlige sektor til gavn for danske borgere og virksomheder.

Regeringen, kommunerne og regionerne arbejder derfor sammen om i foråret 2011 at lancere en ambitiøs fællesoffentlig digitaliseringsstrategi for 2011-2015.

Denne pjece rejser en række spørgsmål om forskellige valg, vi skal træffe, og veje vi kan gå i arbejdet med at formulere denne strategi. Valg der er nødvendige for, at vi kan finde et fællesoffentligt svar på, hvordan digitalisering kan bidrage til at overkomme de betydelige udfordringer, den offentlige sektor står overfor i de kommende år.

Man behøver ikke være it-nørd for at have oplevet, at digitalisering og ny teknologi de seneste år har forandret vores samfund med meget høj hastighed. Det gælder den måde vi kommunikerer med hinanden på, hvor fx Facebook, YouTube og Skype på få år har ændret mange danskeres hverdag. Og det gælder virksomhedernes måde at arbejde på, hvor it skaber vækst, innovation og nye arbejdspladser.

De teknologiske muligheder fordrer, at vi spørger os selv, om velfærden på mange områder kan leveres smartere end i dag?

I den offentlige sektor er digitalisering således ved at forny og forbedre den måde, vi arbejder på – og måske snart ved at redefinere den service og velfærd, der leveres til borgere og virksomheder.



EN ENKEL, EFFEKTIV
OG SAMMENHÆNGENDE
OFFENTLIG SEKTOR

A photograph of a woman and a young girl hugging. The woman is on the right, smiling warmly, with her arms around the girl. The girl is on the left, also smiling, with her arms around the woman. They are in a brightly lit room, possibly a home or a care facility, with a plant and a framed picture visible in the background. The image is framed by a white diagonal shape on the right side.

**EN ENKEL, EFFEKTIV
OG SAMMENHÆNGENDE
OFFENTLIG SEKTOR**

VISION FOR DEN NYE DIGITALISERINGSSTRATEGI

Danmark fik sin første digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor i 2001. Regeringen, kommunerne og regionerne har siden i fællesskab lanceret yderligere to digitaliseringsstrategier. Den nuværende, tredje, digitaliseringsstrategi udløber med udgangen af 2010.

Digitalisering er siden den første strategi blevet et mere målrettet og modent værktøj. I dag har vi et klart billede af, hvad vi vil opnå med digitalisering af den offentlige sektor: Digitalisering handler om at modernisere den

service, vi yder over for borgerne og virksomhederne. Vi skal have mest muligt for pengene, fx ved at flytte ressourcer fra administration til velfærd og ved at effektivisere og automatisere arbejdsgange i hele den offentlige sektor. Det skal vi i Danmark være blandt de bedste i verden til.

VISION OG OVERORDNEDE MÅLSÆTNINGER

Visionen for den kommende digitaliseringsstrategi er, at digitalisering skal skabe en

smartere offentlig sektor, der er enkel, effektiv og sammenhængende.

Med udgangspunkt i denne vision er regeringen, KL og Danske Regioner enige om tre målsætninger for arbejdet med digitalisering i de kommende år:

1. Den offentlige sektor skal være enkel:

Digitale løsninger skal være intuitive at anvende og give værdi for borgere, virksomheder og medarbejdere.

Lovgivning og regler skal passe til den digitale tidsalder.

2. Den offentlige sektor skal være effektiv:

Digitalisering skal på en omkostningseffektiv måde sikre høj kvalitet i den service, den offentlige sektor leverer.

3. Den offentlige sektor skal være sammenhængende:

Borgere og virksomheder skal ikke spilde tid på at finde rundt i den offentlige sektor. Myndighederne skal samarbejde og undgå silotænkning.

UDVALGTE DEBATEMNER FRA PJESEN

- Hvad betyder digitalisering og ny teknologi for, hvordan vi opfatter offentlig service?
 - Fører deling af data mellem myndigheder til et "big-brother-samfund"?
 - Kan digitalisering skabe den nødvendige forenkling på beskæftigelsesområdet?
 - Skal det offentlige lukke for papirbaseret kommunikation med borgerne?
 - Kan den offentlige sektor finde sammen om at udbrede de gode digitale løsninger?
 - It skal ud af computerrummet og ind i klasselokalet – hvordan kan it løfte fagligheden i folkeskolen?
 - Er der råd til digitaliseringsinitiativer, der ikke bidrager til at frigøre ressourcer?
 - Kan digitalisering løfte indsatsen over for de socialt udsatte?
-

STORE SAMFUNDS- MÆSSIGE UDFORDRINGER

Udfordringerne for Danmark er store i disse år. Med den internationale finanskriser er offentlige overskud vendt til underskud. Og væksten i den danske økonomi er under pres.

Samtidig er det i de kommende år, de store generationer forlader arbejdsmarkedet. Det betyder, at der på sigt er færre hænder til rådighed, mens der er stadig stigende forventninger fra borgere og virksomheder til de serviceydelser, den offentlige sektor leverer.

I Danmark udgør de offentlige serviceudgifter cirka en tredjedel af det samlede årlige bruttonationalprodukt. Det er mere end i noget andet OECD-land.

DIGITALISERING ET NØGLEVÆRKTØJ

Når danskerne betaler en høj skat, har de også krav på, at den offentlige service løbende udvikles, moderniseres og effektiviseres, så samfundets ressourcer udnyttes bedst muligt. Her spiller digitalisering en nøglerolle. For når det handler om at anvende it og ny teknologi i den offentlige sektor, har Danmark en international førerposition.

En stor del af arbejdet med at forme den kommende digitaliseringsstrategi handler derfor om, hvordan vi bedst kan udnytte denne position.

Men der er også væsentlige udfordringer for digitaliseringsindsatsen, som kræver handlekraft og samarbejde at overkomme. I denne pjece debatteres nogle af disse udfordringer.

DE TRE FOREGÅENDE FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALISERINGSSTRATEGIER

Strategi for digital forvaltning 2001-2004

Strategien markerede først og fremmest opstarten på samarbejdet mellem de tre forvaltningsniveauer om digitalisering, og der blev bl.a. opstillet en række fælles pejlemærker for digital forvaltning. I perioden blev bl.a. Virk.dk og digital signatur lanceret, ligesom den første eDag blev afholdt.

Strategi for digital forvaltning 2004-2006

Strategien satte skub i digitaliseringen af de sagsbehandlende områder, og der blev for alvor sat fokus på at realisere gevinsterne ved digitalisering. I den anden strategiperiode blev bl.a. NemKonto, FESD og eDag2 lanceret.

Strategi for digital forvaltning 2007-2010

Strategien består af 35 konkrete initiativer inden for tre indsatsområder: Bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde. I perioden er bl.a. borger.dk, NEM-ID, Digital post og eDag3 blevet lanceret, ligesom der har været gennemført en større markedsføringskampagne af de digitale selvbetjeningsløsninger.

ØKONOMISK MODVIND

Den internationale finanskriser har medført, at det offentlige overskud på 3,3 pct. af BNP i 2008 er vendt til et underskud på statens finanser på forventet 62½ mia. kr. i 2010 svarende til 3,6 pct. af BNP.

Med genopretningsspakken fra 2010 har regeringen sikret, at vi er godt på vej til at genskabe balance i 2015. Men der er meget mere arbejde at gøre.

Den økonomiske vækst i Danmark har været blandt de laveste i OECD-landene i det seneste årti, og Danmark er ikke længere blandt de 10 rigeste lande i OECD.

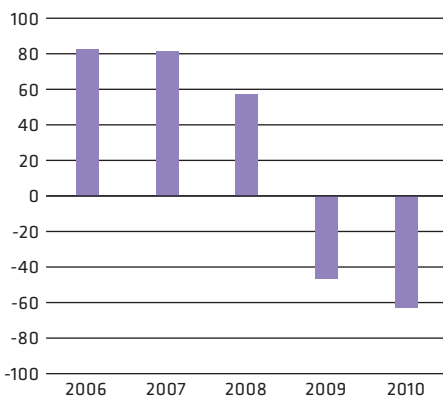
Styrket vækst skal primært komme fra en øget produktivitet. Danmark er i forvejen udfordret på dette område, idet vi ikke i samme grad som udlandet løbende er blevet bedre til at skabe værdi per arbejdstime.

Hvis udviklingen i den danske produktivitet fortsætter i samme lave gear som de senere år, er der udsigt til, at velstandsniveauet i Danmark vil sakke yderligere bagud i forhold til de rigeste lande.

I de kommende år forlader de store generationer arbejdsmarkedet. Det kommer til at ramme den offentlige sektor hårdt. I fremtiden skal opgaverne klares, uden at der bliver flere hænder.

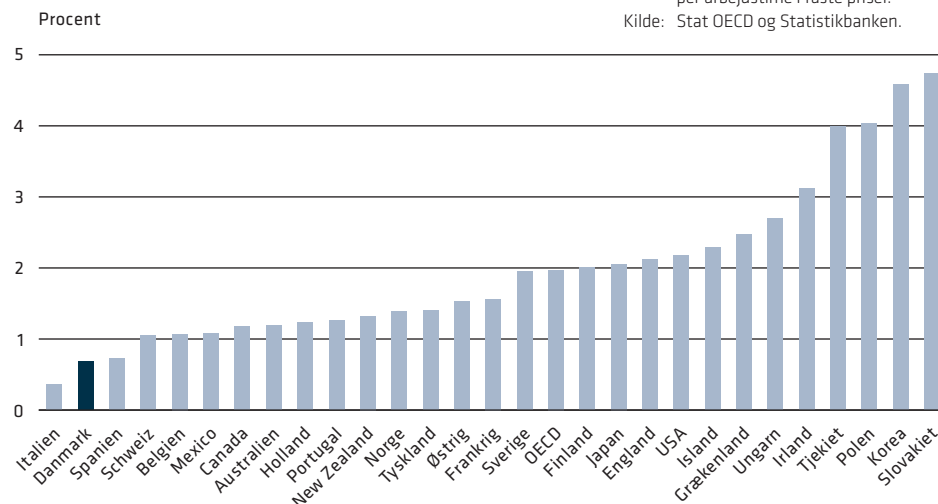


UDVIKLINGEN I DE OFFENTLIGE FINANSER

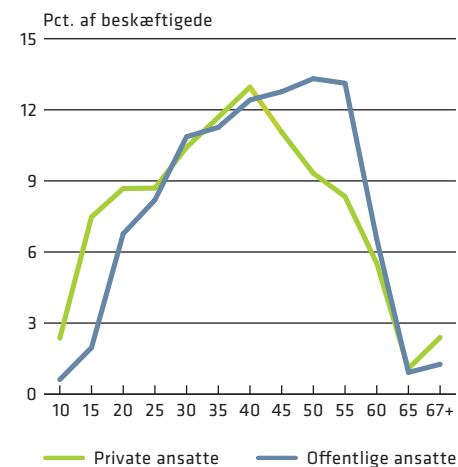


Kilde: Finansministeriet, Økonomisk Redegørelse, dec. 2010

PRODUKTIVITETS-VÆKST, 1998-2008



DEN OFFENTLIGE SEKTOR HAR EN STOR REKRUTTERINGSUDFORDRING



Kilde: Finansministeriet

HVAD BETYDER DIGITALISERING OG NY TEKNOLOGI FOR, HVORDAN VI OPFATTER OFFENTLIG SERVICE?

For blot nogle få år siden var det naturligt for mange af os at gå på posthuset, når regningerne skulle betales. I dag klarer de fleste regningerne hjemmefra over computeren. Når det kommer til den offentlige sektors serviceydelser, er vi ofte stadig i en verden, hvor det fysiske fremmøde er nødvendigt.

Men den form for offentlig service, vi kan forvente i morgen, er ikke nødvendigvis den

samme, som den vi kender i dag. For når den offentlige service bliver digitaliseret, skabes en ny relation mellem borgere og den offentlige sektor.

Digital service er ikke altid øget service. Den digitale service er nærmere en anden type service, end den vi er vant til. For hvor den traditionelle service i den offentlige sektor typisk er præget af personlig kontakt, fx når vi går til lægen eller modtager undervisning,

er den digitale service typisk ikke båret personlig kontakt.

Nogle gange kan vi få det bedste fra både den digitale og den ikke-digitale verden. Men det er dyrt for de offentlige myndigheder både at levere digitale og ikke-digitale serviceydelser på samme tid.

Så vi skal måske vænne os til, at den digitale service på flere og flere områder erstatter

den traditionelle personbårne offentlige service. For nogle vil det måske blive oplevet som et servicefald. Andre vil lægge vægt på, at den digitale service på en række dimensioner har sine fordele.

TELEMEDICIN

På sundhedsområdet bruges telemedicin i stigende grad til at behandle og monitorere borgere i hjemmet. Et eksempel er 'intelligente plastre', der kan opsamle data om hjertepatienters hjerterytme, lyd fra lungerne mv., mens patienten er i eget hjem og i vante omgivelser. Målingerne kan hurtigt give personalet besked, hvis der er tegn på forværring, og det kan muliggøre en tidlig indsats. Det forhindrer akutte indlæggelser, og patienten får bedre indsigt i egen sygdom.

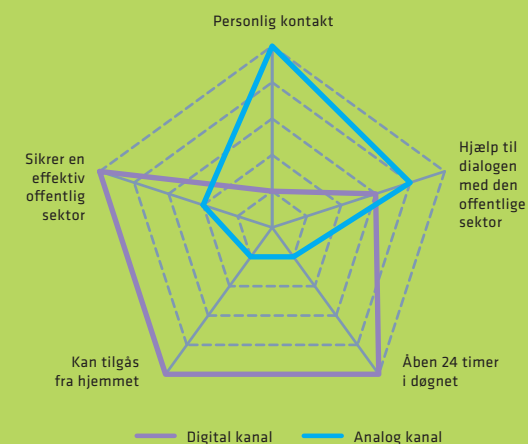
Derved undgår patienterne transport til og fra hospitalet, og personalet får frigjort tid til at sætte ind dér, hvor det er nødvendigt.

ÅRSOPGØRELSEN OPGØR SIG SELV - "NO TOUCH" I SKAT

I SKAT har man arbejdet aktivt med ikke blot at digitalisere de eksisterende arbejdsgange, men også at gentænke servicen ud fra de muligheder, digitalisering giver. Løsningen har derfor ikke blot været selvbetjening – løsningen har også været automatisering. Hvert år dannes næsten fire millioner borgeres årsopgørelser automatisk ud fra de digitale indberetninger, der kommer fra fx arbejdsgivere, myndigheder, og banker.

Borgerne behøver altså ikke at kommunikere med SKAT, med mindre de har ændringer til de forudfyldte data, de modtager fra SKAT. Og har borgerne ændringer, kan de registrere disse digitalt. Det sparer borgerne for tid og bøv, og SKAT sparer mange ressourcer.

ILLUSTRATION AF SAMMENLIGNING AF SERVICEDIMENSIONER I DIGITALE OG ANALOG KANALER



DANMARK HAR EN DIGITAL FØRERPOSITION

Danmark er i front med digitaliseringen af den offentlige sektor og ligger i toppen af alle internationale undersøgelser på området. Det konkluderer OECD i et større review af den danske digitaliseringsindsats fra 2010.

Førerpositionen kommer bl.a. af, at digitalisering af den offentlige sektor bliver prioriteret af regeringen, kommunerne og regionerne, og at danske borgere, virksomheder og offentligt ansatte er blandt de mest digitale i verden.

De seneste år er Danmark dog faldet et par pladser tilbage. Hvor vi før var helt i top, er vi nu, i nogle målinger, på anden eller tredjepladsen. Vi skal altså anstrenge os, hvis vi vil holde os helt i front.

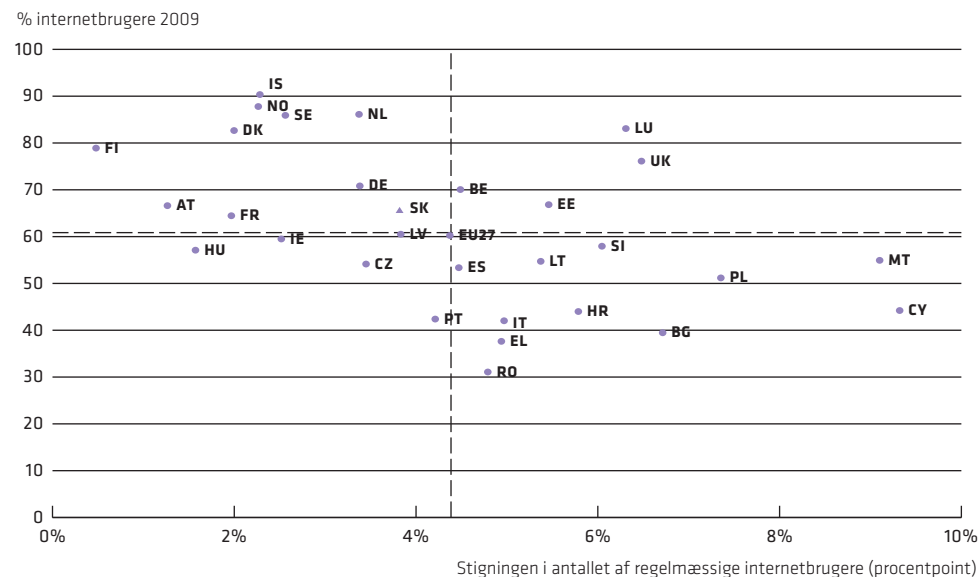


DANMARKS PLACERINGER I TONEANGIVENDE INTERNATIONALE SAMMENLIGNINGER

	2006	2007	2008	2009	2010
World Economic Forum: Networked Readiness Index Måler blandt andet it's betydning for udvikling og konkurrence og it-parathedens inden for infrastruktur, anvendelse og innovation.	1	1	1	1	3
The Economist Intelligence Unit: Digital Economy Rankings Måler blandt andet it-parathed, digitale forretningsmuligheder, digitale samfundsmuligheder, lovgivning og politik og visioner.	1	1	5	1	2
OECD: Broadband Growth and Policies Måler udbredelsen af bredbånd.	1	1	1	2	N/A
IDC: Information Society Index Måler blandt andet digital kommunikation, e-handel, it-kompetencer og bredbåndsudbredelse.	1	1	1	1	1

Kilde: IT- og Telestyrelsen

UDVIKLINGEN I ANTALLET AF REGELMÆSSIGE INTERNETBRUGERE I EU, NORGE, ISLAND OG KROATIEN 2008-2009



Kilde: Eurostat

SKAL DET OFFENTLIGE LUKKE FOR PAPIRBASERET KOMMUNIKATION MED BORGERNE?

Mange danskere er vant til at kommunikere digitalt med deres venner og familie, via e-mail, Facebook eller lignende. Men når det kommer til kommunikationen med kommunen, så foretrækker langt de fleste danskere stadig at afhente, udfylde og indsende papirblanketter. Den offentlige sektor kunne spare mange penge, hvis borgerne valgte at kommunikere digitalt med kommunen frem for på papir. Det koster op mod 100 kr. at behandle en papirblanket og ned til cirka 5 kr. når borgeren benytter en digital selvbetjeningsløsning.

Hvordan udbredes den digitale kommunikation mellem den offentlige sektor og borgerne bedst?

1. En mulighed er, at det offentlige fortsætter med at udvikle velfungerende og effektive digitale selvbetjeningsløsninger på flere områder, og samtidig fastholder mulighederne for at kommunikere via papirblanketter, telefon og personligt fremmøde. Fortsættes der ad denne vej, kan det overvejes, hvordan flere borgere kan bringes over på de digitale kanaler eksempelvis ved øget markedsføring.

2. En anden mulighed er at afskaffe papirblanketter og lignende og overgå helt til digitale selvbetjeningsløsninger. Dette skridt er taget på virksomhedsområdet, hvor al relevant skriftlig kommunikation mellem virksomheder og det offentlige så vidt muligt skal foregå digitalt i 2012.

Hvis de offentlige myndigheder fremover kan fokusere deres skriftlige kommunikation med borgerne på de digitale kanaler, vil det være nemmere at samle kræfterne om at udvikle digitale løsninger, der er intuitive at anvende og værdiskabende for borgerne. Samtidig vil de offentlige myndigheder kunne høste de fulde gevinster ved digital kommunikation, så samfundets ressourcer kan bruges på velfærd.

Omvendt vil nogle borgere måske opleve det som en serviceforringelse, hvis papirblanketterne forsvinder. Endvidere er det måske ikke alle, der er klar til at være fuldt digitale i deres skriftlige kommunikation med det offentlige. Disse borgere har derfor brug for steder, de kan få hjælp, eksempelvis det lokale borger-servicecenter.

UDELUKKENDE DIGITAL ANSØGNING OM SU

Siden 2009 har det alene været muligt at ansøge om SU digitalt, ligesom SU-støtte-meddelelserne alene udsendes digitalt.

Digitaliseringen af SU-støtten betyder, at de studerende ikke længere er afhængige af SU-kontorets åbningstider. Desuden har Styrelsen for Statens Uddannelsesstøtte fået bedre mulighed for at levere god og hurtig service til de studerende. For med de digitale ansøgninger foregår selve sagsbehandlingen i langt højere grad automatisk. Det betyder færre fejl og hurtigere udbetaling til langt de fleste studerende.

For det offentlige giver digitaliseringen af SU-støtten en årlig administrativ gevinst på ca. 50 mio. kr.

ANALYSE AF MULIGHEDERNE FOR UDELUKKENDE DIGITALE ANSØGNINGER PÅ FLERE OMRÅDER

I forbindelse med aftalen om kommunernes økonomi for 2011 besluttede regeringen og KL at undersøge mulighederne for at gøre udvalgte ansøgninger udelukkende digitale. Der er udviklet et værktøj, der kan bruges til at vurdere, om et område er egnet til fuld digital kommunikation. Et områdes egnethed vurderes således på baggrund af:

1. Juridiske barrierer
2. Målgruppens parathed
3. It-understøttelsen af området
4. Økonomi og risici

I øjeblikket har regeringen og KL særlig fokus på, om følgende ansøgninger kan gøres udelukkende digitale:

- Ansøgning om optagelse i dagtilbud, folkeskole, SFO/fritidshjem, klubtilbud mv.
- Ansøgning om det blå EU-sygesikringskort og det gule sundhedskort.
- Anmeldelse af flytning.

BORGERNE ER PARATE TIL DIGITAL KOMMUNIKATION

Danskerne er digitale. 88 pct. af borgerne mellem 16 og 74 år har været på internettet inden for de seneste tre måneder. Og 77 pct. er på internettet dagligt.

På flere områder kommunikerer borgerne også digitalt med det offentlige. Seks ud af ti borgere har anvendt offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

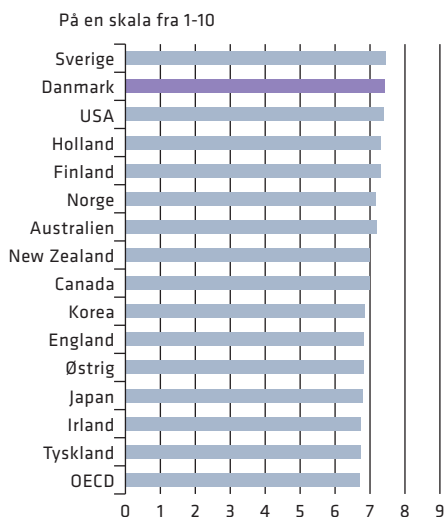
Borgerne bruger fx mulighederne for at skrive barnet op til vuggestuen eller ændre forskudsopgørelsen på nettet. Det er fleksibel og god service, som samtidig sparer det offentlige mange ressourcer. Eksempelvis koster det den offentlige sektor op til tyve gange så meget, når en borger vælger at sende en papirblanket frem for at bruge en digital selvbetjeningsløsning.

Enkelte offentlige myndigheder har med stor succes satset entydigt på, at selvbetjeningsløsningerne skal erstatte den papirbaserede kommunikation med borgerne. Eksempelvis har SKATs borgerrettede digitale selvbetjeningsløsninger på få år opnået en høj grad af anvendelse. Det har kunnet lade sig gøre på grund af en konsekvent strategi, der handler om at flytte henvendelser til de kanaler, der er mest omkostningseffektive. De virke-

midler, SKAT har anvendt, har bl.a. været gode digitale selvbetjeningsløsninger samt at tilbyde borgerne, at de kan se deres årsopgørelse på nettet før, de får den tilsendt på papir.

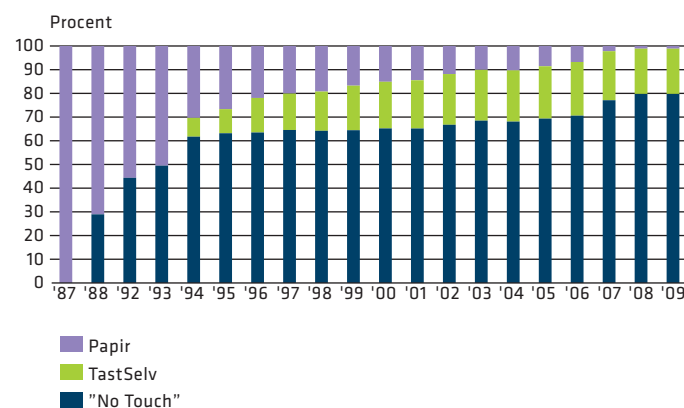
Frem mod 2015 forventes andelen af borgere, der, uden at få hjælp, kommunikerer digitalt med det offentlige, at stige til otte ud af ti borgere.

DANSKERNES IT-PARATHED



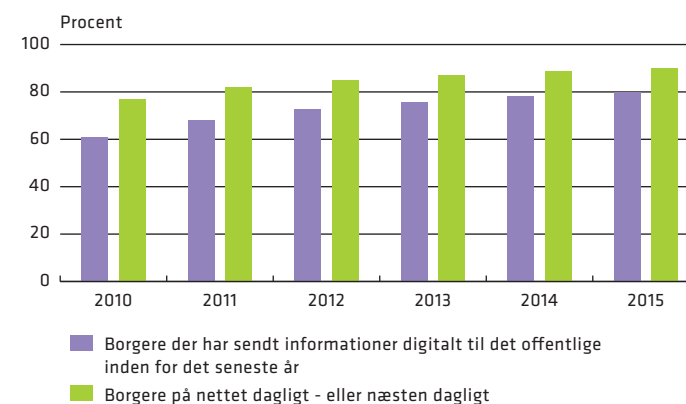
Kilde: The Economist / IBM, The 2010 Digital Economy Ranking

UDVIKLINGEN I PAPIR, TASTSELV OG "NO TOUCH" VED ÅRSOPGØRELSEN, '87-'09



Kilde: Skat

PROGNOSE FOR BORGERNES BRUG AF INTERNETTET OG DIGITAL SELVBETJENING



Kilde: IT- og Telestyrelsen på baggrund af tal fra Danmarks Statistik

ER DER RÅD TIL DIGITALISERINGS-INITIATIVER, DER IKKE BIDRAGER TIL AT FRIGØRE RESSOURCER?

Når forskellige forslag til den fremadrettede digitaliseringsindsats skal prioriteres, kan det hjælpe at opdele forslag til digitale løsninger på to dimensioner:

1. Hvordan løsningerne påvirker den offentlige service?
2. Hvor mange penge det koster at levere servicen?

Det er illustreret i figuren til højre.

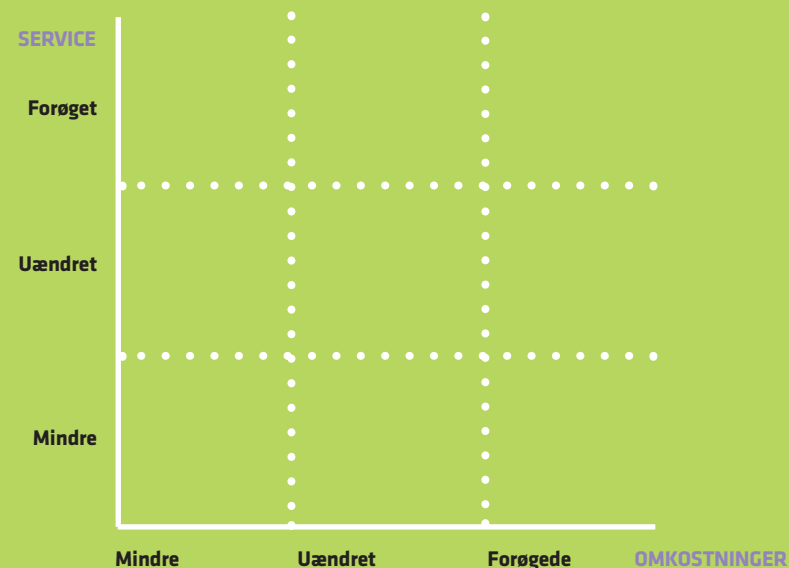
Gennem de senere år har vi i Danmark haft et overskud på de offentlige balancer. Det har betydet, at vi haft råd til at prioritere digitaliseringsinitiativer, der har leveret en øget service for flere penge. Altså initiativer, der kan placeres i øverste højre hjørne i figuren. Et eksempel er indførelsen af nationale tests i folkeskolen, som indebar en investering på 110 mio. kr. i at løfte elevernes faglige niveau ved at sikre en øget og systematisk feedback. Andre eksempler er borger.dk, Virk.dk og den digitale signatur.

I de kommende år vil der være pres på de offentlige finanser.

Derfor er det spørgsmålet, om der også fremover vil være råd til, at vi som samfund prioriterer initiativer, der samlet set øger den offentlige sektors omkostninger, også selv om effekterne i form af øget service måtte være betragtelige? Eller om det må være et krav til en ny digitaliseringsstrategi, at initiativerne skal være selvfinansierede?

Det vil betyde, at alle initiativer på et område, der kræver et øget forbrug, som minimum skal matches af andre initiativer på området, der fører til mindre omkostninger. Eller om det må være et krav til en ny digitaliseringsstrategi, at initiativerne skal være selvfinansierede? Det vil betyde, at alle initiativer på et område, der kræver et øget forbrug, som minimum skal matches af andre initiativer på området, der fører til mindre omkostninger.

SAMMENHÆNG MELLE SERVICE OG OMKOSTNING I DIGITALISERING AF DEN OFFENTLIGE SEKTOR



Med **service** menes dels hvor mange ydelser, den offentlige sektor leverer, og dels hvad kvaliteten af ydelserne er. I forlængelse heraf kan et givent initiativ føre til et øget serviceniveau, et stabilt serviceniveau eller et formindsket serviceniveau.

Med **omkostninger** menes den samlede økonomiske effekt, altså økonomiske gevinster minus investeringer. Også på omkostningssiden kan et initiativ føre til, at der samlet set enten bruges flere penge på at levere den offentlige service, bruges et uændret beløb eller bruges et mindre beløb.

VIRKSOMHEDERNE UNDGÅR BØVL VED AT KOMMUNIKERE DIGITALT MED DET OFFENTLIGE

Effektiv digital kommunikation med de offentlige myndigheder gør virksomhederne i stand til at bruge flere kræfter på deres forretning og færre ressourcer på bøvlet administration. Gode digitale løsninger skærer ned på papirarbejdet, øger produktiviteten og bidrager til at fastholde konkurrenceevnen i de danske virksomheder.

Af samme grund bakker erhvervslivets organisationer op om øget digitalisering af

virksomhedernes indberetninger og øvrige kommunikation med det offentlige.

Danske virksomheder er parate til at kommunikere digitalt med det offentlige. Ifølge en undersøgelse gennemført i 2009 fandt stort set alle virksomhederne sig generelt godt rustet til at være digitale med det offentlige.

Virksomhedsportalen, Virk.dk, er det offentliges digitale servicebutik til virksom-

hederne. Her slipper virksomhederne for besværet med at søge rundt på mange forskellige hjemmesider, når de fx skal indberette moms, søge refusion af sygedagpenge eller sende oplysninger til Danmarks Statistik.

Siden Virk.dk blev lanceret, har virksomhederne taget portalen til sig. Danske virksomheder gennemfører ca. 250.000 indberetninger hver måned.

For at realisere besparelser for både virksomheder og den offentlige sektor kræves, at vi fremadrettet ikke blot anvender digitalisering som et enkeltstående værktøj. Digitalisering skal derimod tænkes ind i den måde, vi tilrettelægger de offentlige opgaver på, så digitaliseringen også fører til en mere effektiv opgavevaretagelse for både de offentlige myndigheder og for virksomhederne.

OBLIGATORISK DIGITAL KOMMUNIKATION MELLEML VIRKSOMHEDER OG DET OFFENTLIGE

Al relevant skriftlig kommunikation mellem virksomheder og den offentlige sektor skal så vidt muligt foregå digitalt senest i 2012. På udvalgte områder er kommunikationen allerede fuldt digital, fx anmodning om refusion af sygedagpenge, anmeldelse af arbejdsskade mv.

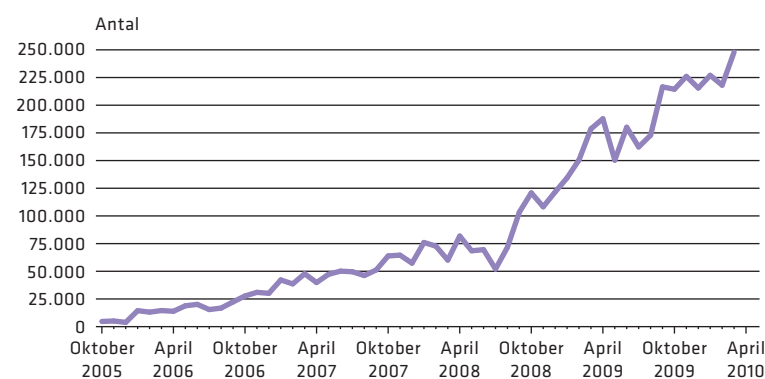
Der arbejdes i øjeblikket på at vurdere den resterende lovgivning og øvrige barrierer i forhold til at sikre, at al relevant skriftlig kommunikation mellem virksomheder og myndigheder bliver fuldt digitale i 2012.

VIRKSOMHEDERNE ER KLAR TIL AT VÆRE DIGITALE MED DET OFFENTLIGE

- 91 pct. af virksomhederne har computere med internetadgang.
- 80 pct. af virksomhederne gennemfører deres indberetninger digitalt.
- 98 pct. af virksomhederne mener, at de vil være i stand til at håndtere digital indberetning i 2012.

Kilde: Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og IT- og Telestyrelsen

INDBERETNINGER PÅ VIRK.DK



Kilde: Erhvervs- og Selskabsstyrelsen

FØRER DELING AF DATA MELLEM MYNDIGHEDER TIL ET "BIG-BROTHER-SAMFUND"?

De offentlige myndigheder deler i dag mange oplysninger og er fælles om grundregisteringer af fx navne, cpr-nummer og bopæle. Deling af data mellem offentlige myndigheder giver bedre service til borgere og virksomheder – og sparer myndighederne for mange mia. kr. Men borgere og virksomheder indberetter stadigvæk mange tusinde gange dagligt informationer til en offentlig myndighed, som en anden offentlig myndighed allerede har.

Det skyldes både tekniske og økonomiske barrierer for yderligere deling af data, men det skyldes også hensynet til borgernes ret til privatliv og en fortrolig håndtering af deres personlige oplysninger.

Og hvor går grænsen imellem en smartere offentlig sektor, der er sammenhængende, enkel og effektiv – og imellem et 'big-brother-samfund', som ingen ønsker sig? Skal det være et mål for den offentlige sektor, at borgere og virksomheder ikke skal genindberette oplysninger, som det offent-

lige allerede har? Og dermed, at myndighederne har ret og pligt til at dele data om borgere og virksomheder? Hvor går grænsen for, hvilke informationer, og til hvilke formål, myndigheder skal kunne dele data på tværs af organisatoriske grænser?

På sundhedsområdet kan deling af data redde liv. På socialområdet kan deling af data gøre socialrådgivernes indsats over for udsatte børn, unge og øvrige grupper mere træfsikker, og på beredskabsområdet betyder deling af data, at beredskabsindsatser kan foregå hurtigt og sikkert.

Men delingen af data kan også være intimiderende, og det kræver klare regler for adgang og over for misbrug. Det fremadrettede arbejde med deling af data skal derfor nøje afvejes, så de nye tekniske muligheder udnyttes til at give hurtigere behandling og mindre bøvl og omkostninger for borgerne og virksomhederne, uden at datadeling resulterer i øget overvågning eller anden misbrug af data.

FÆLLES MEDICINKORT

Borgere i Danmark skal have en korrekt og sikker behandling med lægemidler. For at understøtte dette får alle borgere derfor et elektronisk medicinkort på en central database. Medicinkortet vil vise en borgers aktuelle medicinering sådan, at relevant sundhedspersonale på et øjeblik vil kunne lave et opslag på en patients aktuelle medicinering - hvad enten det er ved indlæggelse på sygehus eller i konsultationen i lægepraksis.

På denne måde vil fejlmedicineringer kunne begrænses, og lægerne vil langt hurtigere kunne tilgå væsentlige informationer med stor betydning for valg af behandling. Registrering af medicinoplysninger kan altså være medvirkende til at forbedre patientsikkerheden og effektivisere arbejdsgangene i sundhedssektoren.

Der er alligevel skepsis i forhold til, om det er tilstrækkeligt afgrænset, hvem der kan få adgang til borgernes medicinoplysninger, og om borgeren selv har tilstrækkelig indsigt i deres egne data og deres anvendelse.

FÆLLESOFFENTLIGT SAMARBEJDE OM DIGITALISERING

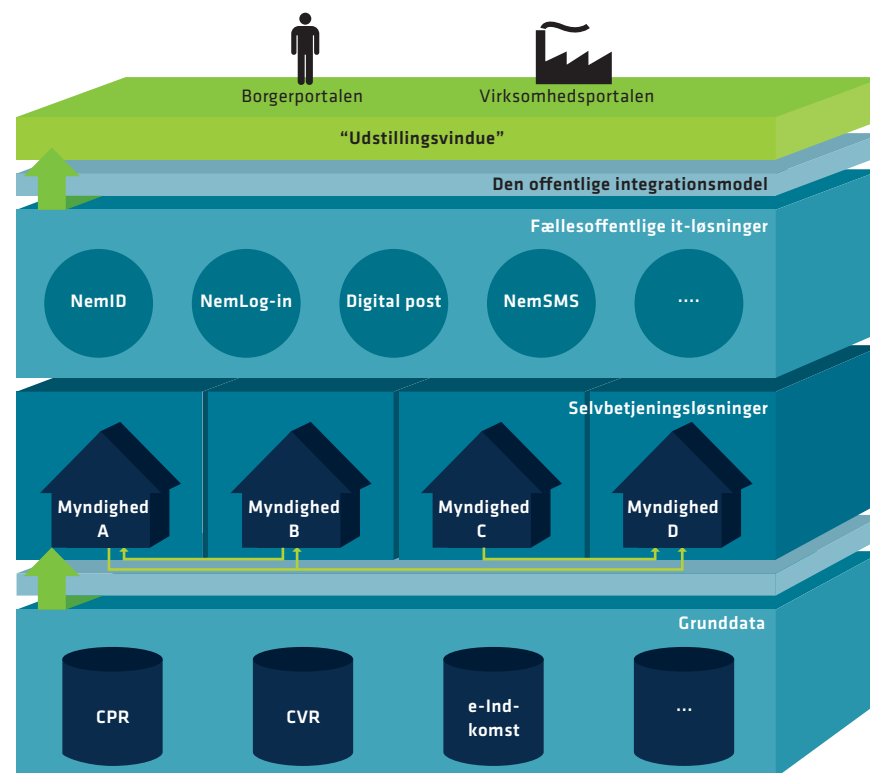
Der er en stærk dansk tradition for samarbejde mellem kommunerne, regionerne og staten om digitalisering af den offentlige sektor.

Samarbejdet har blandt andet gjort det muligt at udvikle en unik fællesoffentlig digital infrastruktur, der gør, at borgere og virksomheder i en lang række sammenhænge oplever den offentlige sektor som én, frem for at skulle forholde sig til de forskellige myndighedsniveauer og forretningsgange i de mange offentlige institutioner.

Borgerne kan i dag fx modtage post fra det offentlige i deres digitale postkasser, modtage SMS-påmindelser om aftaler med sygehuset og bruge NemID til at logge sikkert ind både på de offentlige digitale løsninger og i netbankerne.

Dertil kommer, at den fællesoffentlige digitale infrastruktur sparer ressourcer i den offentlige sektor, fordi den samme funktionalitet kun skal udvikles og vedligeholdes en gang.

ILLUSTRATION AF DEN FÆLLESOFFENTLIGE DIGITALE INFRASTRUKTUR



Kilde: Finansministeriet

KAN DET OFFENTLIGE FINDE SAMMEN OM AT UDBREDE **DE GODE DIGITALE LØSNINGER?**

Den offentlige sektor er på en lang række områder god til at samarbejde om udvikling af digitale løsninger. Desværre følger udbredelsen og implementeringen af løsninger ikke altid efter i et ønskeligt tempo.

På en række områder halter udbredelsen af digitale løsninger, og samtidig er der andre

steder investeret i forskelligartede systemer, der ikke opererer med standardiserede formater og processer, således at eksempelvis kommunerne frit kan sammenligne og udveksle informationer. Denne situation ses blandt andet på socialområdet. På andre områder investerer mange myndigheder i samme funktionalitet hver for sig. Hertil

kommer at kravene til markedet ikke er tilstrækkeligt koordinerede, hvorfor udbredelse af fx fælles standarder og arkitekturprincipper går for langsomt. Hvad der på den korte bane forekommer at være en fordel for den enkelte myndighed, kan på den lange bane være en dyr og risikabel affære for såvel myndigheden som den offentlige sektor samlet set.

Der er fx et behov for, at kommunerne løfter i flok og i fællesskab beslutter, hvad der skal gøres. I dag begrænses kommunernes udbredelse af de digitale løsninger af, at den enkelte kommune gerne afventer, at andre kommuner tager risiciene ved at gå forrest.

FÆLLESKOMMUNAL STRATEGI FOR SAMARBEJDE OM DIGITALISERING

I den fælleskommunale digitaliseringsstrategi beskrives fire grundmodeller for at organisere arbejdet omkring gennemførelsen af et givent digitaliseringsinitiativ:

- Ved at lave en aftale med regeringen herom og gennemføre et fælles initiativ.
- Ved at gennemføre initiativet fælleskommunalt i regi af KOMBIT.
- Ved at gennemføre initiativet fælleskommunalt uden at involvere KOMBIT.
- Ved at den enkelte kommune selv gennemfører initiativet ud fra strategiens fælles mål.

Analog til de fire grundmodeller for organisering er der fire grundmodeller for finansiering:

- Ved kollektiv finansiering fx i den årlige økonomiaftale.
- Ved investeringer på baggrund af KOMBIT's egenkapital, hvor udviklingsomkostninger finansieres af KOMBIT, mod at kommunerne forpligter sig på at aftage løsningen.
- Ved (delvis) ekstern finansiering fra puljer, fonde m.v.
- Ved direkte finansiering (eller bindende tilsagn herom) fra den enkelte kommune.

STRATEGI FOR SAMARBEJDE OM SUNDHEDS-IT I REGIONERNE

I regionernes strategiske satsning for sundheds-it er samarbejdet styrket. Der er udpeget 24 pejlemærker og etableret en regional it-organisation, der danner rammen om samarbejdet.

Samtidig har regeringen og regionerne, i forbindelse med økonomiaftalen for 2011, skabt bedre betingelser for samarbejde ved at etablere en central pulje til investeringer i sundheds-it inden for regionernes anlægsbudgetter på 50 mio. kr. i 2011, 150 mio. kr. i 2012 og stigende til 200 mio. kr. i 2013

Midlerne disponeres efter aftale mellem parterne og på baggrund af en samlet strategi (inkl. budget) for årets fællesregionale sundheds-it investeringer. Regioner har ansvaret for at sikre, at investeringsstrategien opfylder nationale standarder, krav til business cases, samarbejde, tværgående prioritering m.v.

HVILKE BARRIERER ER DER FOR, AT VI KAN NÅ VISIONEN?

Som kommunerne har slået fast med deres nye strategi for samarbejde om digitalisering, er der behov for at overveje, hvordan kommunerne kan få et styrket incitament til at arbejde sammen. Et øget samarbejde kan eksempelvis betyde, at kommunerne på nogle områder bruger deres udviklingsmidler samlet i stedet for hver især.

For at få sat ordentligt skub i udbredelsen af de gode digitale løsninger skal der udvikles systemer, som kan fungere på tværs af kommuner, regioner og de statslige myndigheder.

Det forudsætter, at den enkelte sektor i stigende grad fremstår samlet. Der er derfor behov for at overveje, hvordan kommuner, regioner og staten kan få et styrket incitament til at arbejde sammen om at udbrede de gode digitale løsninger i og på tværs af sektorerne.

Hidtil har den fællesoffentlige digitaliseringsindsats særligt haft fokus på de administrative og sagsbehandlende områder. Den hastige teknologiske udvikling, og de udfordringer samfundet står overfor, betyder, at digitaliseringen af den offentlige sektor fremover vil komme tættere på den service, der leveres til borgere og virksomheder.

Frem mod 2015 vil digitaliseringen således blive koblet stadig stærkere til udviklingen af de store velfærdsområder. Det er et skridt, der skal tages med den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

SKUB I ANVENDELSEN AF DIGITALE LØSNINGER I SERVICE TIL BORGERE OG VIRKSOMHEDER

Regeringen, KL og Danske Regioner er enige at sætte fokus på en mere ambitiøs anvendelse af digitale løsninger i den service, den offentlige sektor yder til borgere og virksomheder. Følgende områder indgår:

VELFÆRDSOMRÅDERNE I FOKUS

Regeringen, KL og Danske Regioner har derfor besluttet at stille skarpt på en mere ambitiøs anvendelse af digitale løsninger på de store velfærdsområder. Der gøres således en særlig indsats bl.a. på beskæftigelses-, social- og undervisningsområdet.

I arbejdet med digitaliseringsstrategien skal der på hvert af områderne udvikles konkrete forslag til en vision, målsætninger, flagskibsinitiativer og en prioritering af digitaliseringsindsatsen frem mod 2015.

- Beskæftigelsesområdet
- Erhvervsområdet
- Miljøområdet
- Socialområdet
- Sundhedsområdet
- Undervisningsområdet
- Universitetsområdet



DET GÆLDER OM AT LØFTE I FLOK – UDFORDRINGER FOR DIGITALISERINGEN PÅ DE SÆRLIGE DIGITALE INDSATSOMRÅDER

OECD gennemførte i 2010 et review af den danske digitaliseringsindsats peger OECD på, at digitaliseringsindsatsen ikke er stærkt nok forankret i den service, der ydes på de store velfærdsområder, ligesom koblingen til den bredere moderniseringsdagsorden på områderne kan styrkes.

På de store velfærdsområder, herunder beskæftigelsesområdet, socialområdet, sundhedsområdet og undervisningsområdet, er der en udpræget decentral styring af digitaliseringsindsatsen. Den enkelte kommune eller region - og nogle gange sågar den enkelte skole, afdeling eller institution - løfter i dag en meget stor opgave i forbindelse med digitaliseringsindsatsen. Samtidig er områderne karakteriseret af, at flere statslige myndigheder ofte stiller krav parallelt. Udviklingen af gode digitale løsninger kræver derfor en betydelig koordination, eftersom lokale systemer skal fungere på tværs af organisatoriske grænser og samtidigt leve op til centrale krav.

For at løfte koordinationsopgaven skal digitaliseringsindsatsen på de store velfærds-

områder i højere grad forankres fællesoffentligt, fælleskommunalt, fællesregionalt eller fællesstatsligt. Kun ved at fokusere indsatsen og løfte i flok kan der etableres mere sammenhængende digitale løsninger.

IFØLGE OECD ER DE CENTRALE UDFORDRINGER:

- Behov for større udbredelse af digitale løsninger, herunder eksisterende løsninger.
- Behov for øget anvendelse af de digitale løsninger.
- Styrket implementeringsindsats og stærkere incitament til samarbejde.
- Styrket organisering af digitaliseringsindsatsen.
- Manglende viden om den nuværende indsats og ressourceforbrug. Herunder manglende viden om business casen ved øget samarbejde.

OVERSIGT OVER UDFORDRINGER PÅ DE SÆRLIGE DIGITALE INDSATSOMRÅDER

Udfordring	Beskæftigelse	Erhverv	Miljø	Social	Sundhed	Undervisning	Universitet
Behov for større udbredelse af digitale løsninger, herunder eksisterende løsninger	●	●	●	●	●	●	●
Behov for øget anvendelse af de digitale løsninger	●	●	●	●	●	●	●
Styrket implementeringsindsats og stærkere incitament til samarbejde	●	●	●	●	●	●	●
Styrket organisering af digitaliseringsindsatsen	●	●	●	●	●	●	●
Manglende viden om den nuværende indsats og ressourceforbrug, herunder manglende viden om business casen ved øget samarbejde	●	●	●	●	●	●	●

Anm:
Tabellen afspejler ministeriernes vurdering af udfordringerne.

● Lille ● Mellem ● Stor

BARRIERER FOR AT DIGITALISERING KAN BIDRAGE TIL EN **ENKEL** OFFENTLIG SEKTOR

Borgere og virksomheder skal møde en offentlig sektor, der er enkel, dvs. overskuelig, tryk og tilgængelig.

LOVGIVNING SKREVET TIL ET ANALOGT SAMFUND

Meget af den eksisterende lovgivning, samt den nye lovgivning der bliver skrevet, tager udgangspunkt i en analog og papirbaseret verden. Desuden fokuserer lovgivningen på den enkelte myndigheds opgavevaretagelse set afgrænset fra de øvrige myndigheder. I en digital verden udfordres lovgivning, der er skrevet til et analogt samfund. Lovgivning, regler og sædvane bør ikke stå i vejen for en enklere offentlig sektor. Hvor sådanne barrierer findes uhensigtsmæssige, og hvor det er muligt, skal de ryddes af vejen, ligesom ny lovgivning bør være digitaliserbar.

BARRIERER FOR GENBRUG AF DATA

Perspektiverne ved øget genbrug af data er store. Borgere og virksomheder slipper for at indberette data, som det offentlige allerede har. Myndighederne sparer ressourcer på at indhente og validere data, der

allerede er indhentet af andre myndigheder. Derudover kan genbrug af data ofte give en højere kvalitet i opgaveløsningen.

Det er teknisk muligt at dele data mellem myndigheder. Men lovgivning, arbejdsgange, manglende økonomiske incitament og manglende styring vanskeliggør deling af data på tværs. Der er derfor behov for en samlet indsats og klare langsigtede rammer for arbejdet, så myndighederne effektivt og hensigtsmæssigt kan dele data med hinanden.

KVALITETEN AF DE DIGITALE SELVBETJENINGSLØSNINGER HALTER EFTER

Der findes ca. 1900 borgervendte digitale selvbetjeningsløsninger og blanketter fordelt på staten, regionerne og kommunerne. Men overblikket over kvaliteten af selvbetjeningsløsningerne er begrænset. Vi ved ikke, hvor gode løsningerne er, eller hvor mange der anvender dem.

Statistik for gennemførelsesgraden på de knap 300 selvbetjeningsløsninger, det er muligt at trække data fra, viser en gennem-

førelsesgrad på under 25 pct. Altså er det kun hver fjerde borger, der går i gang med en digital transaktion, der rent faktisk gennemfører transaktionen. Samtidig er det kun en mindre del af løsningerne, der har den 'system til system'-integration, som er nødvendig for at få det fulde udbytte af digital kommunikation.

Der er udviklet cirka 1400 kommunale digitale selvbetjeningsløsninger til at understøtte kommunernes cirka 200 borgerrettede opgaveområder. Færre løsninger vil kunne dække opgaveporteføljen. Det vil på den ene side betyde, at kommunerne undgår at udvikle forskellige digitale løsninger til den samme opgave, ligesom det vil give bedre mulighed for at levere selvbetjeningsløsninger af høj kvalitet på tværs af kommunerne.

MANGE DIGITALE LØSNINGER TIL DEN SAMME OPGAVE – FORSKELLIG SUCCES FOR BRUGERNE

Selvbetjeningsløsning	Leverandør	Pct. gennemført
Nyt sygesikringsbevis	Leverandør X	20
Nyt sygesikringsbevis	Leverandør Y	11
Nyt sygesikringsbevis	Leverandør Z	8

Kilde: IT- og Telestyrelsen, statistik.borger.dk

På den anden side vil det også betyde mindre konkurrence mellem leverandørerne af de digitale løsninger.

I staten og regionerne varierer selvbetjeningsløsningernes kvalitet fra pdf-blanketter, der skal printes og udfyldes med kuglepen, til avancerede løsninger med digitale straks-afgørelser.

Samlet set er billedet, at mange myndigheder ikke fokuserer tilstrækkeligt på selvbetjeningsløsningernes kvalitet. Og når selvbetjeningsløsningerne, ikke er vel-fungerende, er de ikke med til at gøre den offentlige sektor mere enkel, men bidrager tværtimod til forvirring og frustrationer for både brugerne og de offentligt ansatte.

UNDERVISNINGSSOMRÅDET – IT SKAL ANVENDES TIL AT FREMME ELEVERNES LÆRING



Det er ikke længere nok for vores børn at være gode til at læse og regne og til at benytte en passer og lineal. Når vores børn forlader skolen, er det en forudsætning for, at de kan begå sig videre i uddannelses-systemet og på arbejdsmarkedet, at de har forståelse for, og evnerne til, at anvende it aktivt hvad enten de er politibetjent, forretningsdrivende eller læge.

Der er fortsat et stort uudnyttet potentiale i forhold til brug af it i folkeskolen. Folkeskolen skal være på forkant med at udnytte og udvikle elevernes it-kunnen ved at bruge værktøjer som bærbare pc'er, mobiltelefoner, mv. Skolen skal udnytte motivationskraften og læringspotentialet i it. Eleverne er vant til at chatte med andre børn/unge på kryds og tværs af landegrænser. De søger viden på nettet, de træner, leger og spiller på nettet. Det skal vi udnytte i undervisningen, så danske børn bliver i stand til at klare sig i konkurrencen blandt verdens bedste.

De vigtigste udfordringer i forhold til at udnytte mulighederne med it i undervisningen er:

- Vi skal stimulere en undervisningskultur og nye læringsformer, hvor it i højere grad anvendes til at fremme elevernes læring.
- It skal bruges didaktisk til at understøtte de faglige mål.
- It skal udnyttes til at øge undervisnings-differentieringen, så færre skilles ud til specialundervisning.
- Videndeling om mulighederne i it i undervisningen skal forbedres.
- Anvendelsen af digitale læremidler skal øges.
- Lærerne skal kunne anvende de digitale læremidler.
- Der skal skabes øget ledelsesmæssig fokus på anvendelsen af it i undervisningen.
- It-infrastrukturen skal være driftssikker og understøtte, at eleverne kan tilslutte egne bærbare pc'er.

Billedet er nogenlunde det samme på ungdomsuddannelserne og de videregående uddannelser. Her er der ligeledes mange muligheder for at forbedre den faglige kvalitet ved en mere udbredt brug af it i undervisningen, men derudover er det også et vigtigt mål at mindske frafaldet på specielt ungdomsuddannelserne, så flere får en uddannelse.

På det administrative område er de vigtigste udfordringer at få digitaliseret hele processen fra ansøgning til eksamen. Desuden skal effektiviteten øges ved at sikre et fælles datagrundlag, der kan forenkle og forbedre dataudvekslingen mellem systemerne. Hermed skabes der også grundlag for en større åbenhed og gennemsigtighed og fælles ledelsesinformation på institutioner og på tværs i sektoren.



**EN ENKEL, EFFEKTIV
OG SAMMENHÆNGENDE
OFFENTLIG SEKTOR**

SOCIALOMRÅDET – BEHOV FOR DIGITALE LØSNINGER I STØTTEN TIL DE UDSATTE

Det sociale område har årlige udgifter på ca. 114 mia. kr. Socialområdet har samtidig mere end 200.000 fuldtidsansatte på områderne dagtilbud til børn, udsatte børn og unge, ældre, handicap samt udsatte voksne.

Generelt kendetegnes socialområdet ved stor kompleksitet. Borgerne modtager ofte flere forskellige sociale ydelser på samme tid, og et sagsforløb kræver til tider kontakt med flere forskellige forvaltninger og fagpersoner. Et andet kendetegn er, at de sociale indsatser og foranstaltninger ofte omfatter arbejdsprocesser, bl.a. på ældre- og dagtilbudsområdet, som er særdeles personale- og ressourcekrævende. Der er over 200.000 medarbejdere på det sociale område i alt. Samtidig er området også kendetegnet ved, at der i dag kun i meget ringe grad findes systematiske data for, hvilke indsatser der ydes til hvilke målgrupper, og hvad effekten af disse indsatser er.

BEGRÆNSET DIGITALISERING GØR ARBEJDET SVÆRT FOR SOCIALRÅDGIVERNE

Set i forhold til områdets størrelse er digitaliseringsindsatsen på socialområdet forholdsvis begrænset, hvilket også er en af forklaringerne på den begrænsede tværgående viden og gennemsigtighed på området. Der er dog en stigende digitalisering med henblik på at opnå mere effektive administrative arbejdsgange, og at øge kvaliteten af serviceudbuddet. Særligt på ældreområdet er der, bl.a. i den kommunale hjemmepleje, indført forskellige digitale løsninger, som understøtter den konkrete opgavevaretagelse. På størstedelen af det øvrige sociale område er it-understøttelsen dog stadig sporadisk. Dette gælder i særlig grad områderne udsatte børn og unge samt handicap og udsatte voksne, hvor KL og ministeriet har iværksat en række centrale initiativer, som skal føre til bedre digital understøttelse. Næste skridt bliver at få disse initiativer omsat til konkret it-understøttelse.

Erfaringerne med digitalisering på socialområdet har vist, at der er en massiv udbredelses- og implementeringsudfordring, hvilket har bremsset udviklingen. Den nuværende organisering forudsætter, at alle kommuner kan blive enige om finansiering, tidsplan og faglige ønsker, før der kan laves tværgående løsninger. I stedet arbejder kommunerne hver for sig, hvilket i stigende grad er en barriere for udvikling af sammenhængende løsninger på området. De lokale løsninger giver mulighed for lokal tilpasning og ejerskab,

men dette har indtil nu ikke været tilstrækkeligt til at sikre fremdrift på området.

En udfordring for udviklingen på socialområdet er således at sikre kommunerne et styrket incitament til at arbejde sammen om de fælles udfordringer. Dette både for at sikre mere effektive arbejdsprocesser for medarbejderne og en mere systematiseret viden om indsatser og effekt med henblik på at øge styrbarheden af det stigende ressourceforbrug på området.

SAMLEDE UDGIFTER I 2009 PÅ SOCIALOMRÅDET FORDELT PÅ FAGOMRÅDER

2010-pl	Udgifter (mia.kr)	Antal ansatte
Ældre	37	100.000
Dagtilbud	33	68.100
Handicappede og udsatte voksne	29	35.000
Udsatte børn og unge	15	3.200

Kilde: Socialministeriets tal samt Deloitte, 2009; Afdækning af arbejdsopgaver på udsatte børn-, ældre-, dagtilbud- samt udsatte voksne og handicapområdet. Opgørelsen baserer sig på et beregnet skøn over kommunalt ansatte. Opgørelsesmetoden varierer i forhold til de enkelte fagområder. Tallet for udsatte børn og unge omfatter ikke frontmedarbejdere.

BARRIERER FOR AT DIGITALISERING KAN BIDRAGE TIL EN **EFFEKTIV** OFFENTLIG SEKTOR

I den nuværende økonomiske situation er der ingen vej udenom: Den offentlige sektor skal blive mere effektiv. Vi skal derfor sikre, at vi realiserer de allerede identificerede gevinster ved digitaliseringsindsatsen. Og vi skal finde nye måder til at frigøre ressourcer fra administration til velfærd samt løfte effektivitetsniveauet på de store velfærdsområder.

PROBLEMER MED ØKONOMI- OG UDGIFTSSTYRING

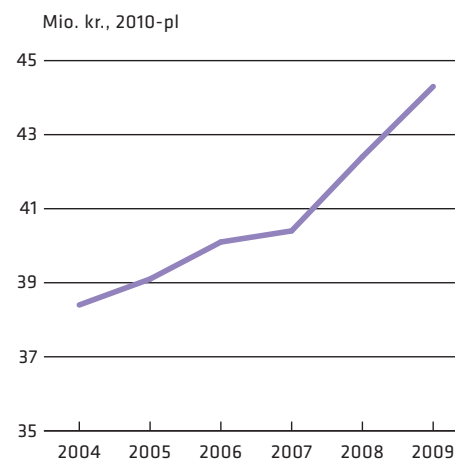
Offentlige institutioners evne til at styre økonomien afhænger i stadig højere grad af it-systemer. En effektiv offentlig sektor kræver, at økonomi og budgetsystemerne er integrerede med fagsystemerne, så institutionerne løbende kan koble og følge op på faglige og økonomiske mål. I dag er

økonomi- og fagsystemerne typisk ikke koblet sammen. Økonomimedarbejderne sidder inde med vigtige informationer, som fagmedarbejderne kunne have gavn af, men som de ikke får. Og omvendt kunne fagmedarbejdernes viden om kerneområderne anvendes til bedre økonomistyring, hvis systemerne var bedre integreret.

Ud over begrænsningerne i den lokale økonomistyring har den manglende integration af økonomi- og fagsystemer yderligere vanskeliggjort et tværgående overblik over forbruget i den offentlige sektor. Det har været medvirkende til udgiftsstigningen på nogle af de store velfærdsområder, eksempelvis det specialiserede socialområde. En øget sammenbinding af de offentlige økonomi- og fagsystemer vil give bedre ledelsesinformation og vil kunne bidrage til at få bedre styr på det offentlige forbrug.

Endelig er det en udfordring for digitaliseringsindsatsen, at der på flertallet af de store velfærdsområder ikke er kendskab til it-udgifterne. Det betyder, at det er svært at prioritere og fokusere indsatsen, såvel på de enkelte områder som fællesoffentligt.

UDGIFTSUDVIKLING PÅ DET SPECIALISEREDE SOCIALOMRÅDE



Kilde: Socialministeriet



SUNDHEDSOMRÅDET – KLARE MÅL OG AMBITIONER SKAL SKABE FOKUS



På sundhedsområdet spiller it en helt afgørende rolle for såvel behandlingen som administrationen af området. De seneste mange års positive udvikling inden for sundhedsvæsenet ville ikke have kunnet lade sig gøre uden en omfattende digital understøttelse. Derfor er sundhedsvæsenet på nogle områder forholdsvis langt med digitaliseringsindsatsen.

It er dog også en stor udfordring for sundhedsvæsenet: Læger, sygeplejersker og det kommunale sundhedspersonale er dagligt i kontakt med en lang række forskellige it-systemer, som sikkert og smidigt skal kunne styre udveksling af informationer på tværs af afdelinger, hospitaler, regioner, kommuner, apoteker og praktiserende læger. Dette stiller høje krav til brugervenlighed, men også til samarbejde og styringen af systemudviklingen på området og bedre udveksling af informationer på tværs af sektorerne.

Udfordringerne med at tilvejebringe sammenhængende og effektive it-løsninger kan have store konsekvenser. Hvis læger,

sygeplejersker og plejepersonale ikke har enkel og effektiv adgang til informationer og skal dobbeltregistrere informationer i forskellige systemer, så spildes væsentlig tid, som ellers kan bruges på behandlingen af patienterne.

Smart anvendelse af it kan endvidere fremme, at borgerne kan tage vare på deres eget helbred. Dette gøres blandt andet ved i højere grad at bruge fx telemedicin til at behandle patienter i deres hjem, eller give patienter adgang til egne sundhedsdata via internettet.

REGERINGEN OG REGIONERNE ER ENIGE OM VEJEN FREM

For at komme udfordringerne til livs blev der med økonomaftalen for 2011 aftalt en klarere og mere forpligtende kurs for udviklingen af sundheds-it de kommende år. Fokus skal være på at understøtte det kliniske arbejde, driften af sygehuse og parternes styringsopgaver, herunder især at gøre dagligdagen for sundhedspersonalet lettere og mere effektiv. Regeringen og Danske Regioner vil

arbejde for en gennemgående digitalisering af sundhedsvæsenet, hvor både patienter og sundhedsvæsenets medarbejdere tilgodeses.

Som et skridt på vejen er parterne enige om et antal ambitiøse milepæle, som skal være styrende for den fremadrettede prioritering af sundheds-it udvikling de kommende år. Regeringen og Danske Regioner er bl.a. enige om at:

Hver region har en fuldt konsolideret elektronisk patientjournal og en sammenhængende it-arbejdsplads, som giver sygehuspersonalet fælles log-in til alle relevante data inden udgangen af 2013.

Nationalt patientindeks, som sikrer samlet overblik over alle væsentlige oplysninger om patienten, er fuldt integreret i regionernes kliniske it-arbejdsplads inden udgangen af 2013.

Som led i aftalen etableres en ny organisation, der skal sikre en klar arbejdsdeling, sammenhæng og fremdrift i forhold til politisk aftalte mål og milepæle.

FOR LAVT BRUG AF DE DIGITALE SELVBETJENINGSLØSNINGER

Danskerne er blandt de mest it-parate befolkninger i verden. Alligevel er brugen af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger alt for lav set i forhold til det store potentiale.

KL anslår, at anvendelsen af de kommunale digitale selvbetjeningsløsninger kun er ca. 20 pct.

Udfordringen er, at der skal forskellige virkemidler til for at få borgeren til at vælge de digitale kanaler, når de kommunikerer med den offentlige sektor.

Det er ikke nødvendigvis it-kompetencer, der mangler. Nogle borgere skal blot gøres opmærksom på de digitale løsninger, mens andre har behov for mere brugervenlige og intuitive løsninger. Nogle borgere har it-kompetencerne, men mangler måske viden om, og forståelse af, de mange forskellige regler og procedurer i den offentlige sektor. Endelig er selvbetjeningsløsningernes kvalitet en væsentlig faktor.

OFFENTLIGE ANSATTES IT-ARBEJDSPLADSER SKAL FUNGERE

For at digitaliseringen skal virke i praksis, skal de offentlige ansatte have velfungerende it-værktøjer til rådighed. Værktøjer der på effektiv og smidig vis understøtter optimale arbejdsprocesser. Hvis it-systemerne fejler i serviceproduktionen, så er det frustrerende for de ansatte og for borgere og virksomheder, der vil opleve, at fx deres tinglysning, hjemmepleje mv. ikke fungerer tilfredsstillende.

PRISEN FOR HÅNDBLÆNDING AF EN HENVENDELSE I KØBENHAVNS KOMMUNE

I Københavns Kommune er der ca. 13 mio. borgerhenvendelser årligt. Her har man estimeret prisen på forskellige typer af henvendelser.

Henvendelsestype	Estimeret pris
E-mail eller brev	110 kr.
Personlig betjening	80 kr.
Telefon	40 kr.
Digital selvbetjening	3 kr.

Kilde: Københavns Kommune, "Citizen 2012"

På trods af de senere års fremskridt er der stadig store udfordringer, og et stort uudnyttet potentiale i forhold til it-understøttelsen af de arbejdsprocesser, der er i fx patientbehandlingen, ældreplejen, undervisningen mv.

Udfordringerne handler særligt om standardisering, prioritering og implementering med fokus på at digitalisere interne arbejdsgange og den basale tværgående kommunikation.



ERHVERVSOMRÅDET – ERHVERVSREGULERING, VÆKST OG INNOVATION

På erhvervsområdet spiller digitaliseringsindsatsen en afgørende rolle i forhold til at sikre, at den offentlige sektors erhvervs-service og -regulering fjerner bøvl og administrative byrder for virksomhederne, så de i stedet kan koncentrere sig om at ruste sig til den hårde internationale konkurrence. Derudover kan digitaliseringen frigøre ressourcer i de offentlige myndigheder. Regeringen har derfor en ambitiøs målsætning om, at al relevant skriftlig kommunikation mellem virksomheder og den offentlige sektor så vidt muligt skal foregå digitalt senest i 2012.

Der er således en stor opgave for det offentlige med at sikre gode digitale løsninger, der muliggør, at såvel virksomheder som det offentlige bliver klar til at droppe papiret. De it-løsninger, det offentlige udvikler, skal tage højde for de særlige forhold, der gør sig gældende for virksomhedsbrugerne.

Desuden handler det om at udnytte de muligheder, som digitaliseringen af den offentlige

sektor giver i forhold til at indgå innovative samarbejder med erhvervslivet. Den offentlige sektor har med fx NemKonto, NemID og NemHandel skabt en række unikke alliancer med det private erhvervsliv. Disse løsninger er eksempler på, at innovativt samspil mellem den offentlige sektor og private virksomheder kan have store synergieffekter, som kan udnyttes til at give danske virksomheder en konkurrencemæssig fordel. I et lille land som Danmark er det afgørende, at sådanne muligheder identificeres og udnyttes.

DE CENTRALE UDFORDRINGER

• Realisering af målsætningen om udelukkende digital kommunikation:

De store løsninger er digitale, men der er en lang række små løsninger, der ikke er det. Indtil den udfordring er løst, vil virksomhederne opleve at møde et kludetæppe af papirblanketter og enkelte digitale løsninger. Løsningerne skal tage udgangspunkt i brugernes behov og kommunikere i øjenhøjde, så brugerne forstår, hvad de skal gøre. Fuld digitalisering kræver en organi-

sering på tværs af de involverede myndigheder med henblik på at håndtere de nye udfordringer med øget udvikling og brug af fælleskomponenter og datagenbrug.

- **Genbrug af data:** Virksomhederne skal slippe for at indtaste de samme oplysninger hos flere myndigheder. Det handler fx om, at det skal være lovligt og teknisk muligt at dele data mellem myndigheder. Det kræver dog et overblik over hvilke data, hvilke myndigheder indsamler, og derefter enighed om hvem der indsamler hvilke data fremadrettet samt fælles definitioner af fx adresse og indkomst.

- **Virksomhedsportalen Virk.dk:** Virksomhederne oplever en række barrierer i kommunikationen med det offentlige. De savner koordinering på tværs og mangler overblik over, hvad det offentlige forventer af dem. De efterspørger derfor ét sted at henvende sig og en mere personlig service, hvor de får overblik over, hvornår de skal indberette næste gang, og hvor langt deres sag er.

- **Muligheder for vækst:** Ud over at bidrage til effektivisering i den offentlige sektor kan digitalisering skabe muligheder for vækst og konkurrencefordele i den private sektor. "NemHandel" er et eksempel på en sådan offentlig digital løsning, der desuden har bidraget til innovation i den private sektor, idet private virksomheder har brugt "NemHandel" til at udvikle nye services. På den måde kan det offentliges digitalisering være en platform for innovation, der kommer såvel private virksomheder som offentlige myndigheder til gode.

PROBLEMFYLDE DIGITALISERINGSPROJEKTER

Store digitaliseringsprojekter, der støder ind i problemer, tiltrækker sig ofte betydelig offentlig bevågenhed.

På trods af de mange gode digitaliseringsprojekter og de flotte resultater projekterne typisk opnår med tiden, så er der desværre

alt for langt imellem digitaliseringsprojekter, der ikke undervejs forsinkes, bliver dyrere end forudsat eller støder ind i implementeringsproblemer. Det sætter tiltroen til den offentlige sektors evne til at gennemføre digitaliseringsprojekter under pres.

Mange myndigheder oplever, at det kan være administrativt tungt og ressourcekrævende at udbyde udviklingen af en digital løsning

og efterfølgende håndtere de tekniske og juridiske krav i udbudskontrakterne. Det kan vanskeliggøre og i flere tilfælde fordyre digitaliseringsprojekterne. Også leverandørerne kan opleve udbudsreglerne, som en stor barriere for mere succesfulde it-projekter.

Regeringen har i maj 2010 besluttet at sætte markant ind med nye initiativer, der skal

sikre, at de statslige digitaliseringsprojekter fremover bliver gennemført bedre.

Problemer med at gennemføre digitaliseringsprojekter kan genkendes i hele den offentlige sektor. Også kommuner og regioner oplever på forskellige måder, at det er svært at gennemføre store digitaliseringsprojekter.

PRINCIPPER FOR GENNEMFØRELSE AF IT-PROJEKTER I STATEN

1. Staten skal være ambitiøs i forhold til digitalisering af den offentlige sektor, men skal kun gå forrest i anvendelsen af umodne tekniske løsninger, såfremt der er særlige perspektiver ved at foretage en sådan satsning.
2. Allerede indkøbte eller udviklede løsninger skal genbruges i videst muligt omfang.
3. Kun projekter med klart beskrevne omkostninger, gevinster og effekter bør gennemføres.
4. Projekterne skal opdeles i mindre og selvstændige værdiskabende dele, som besluttet og gennemføres uafhængigt af hinanden.
5. Projekterne skal gennemføres med fælles metoder og kvalificerede ressourcer, således at der i alle projekter er et passende modenhedsniveau.

INITIATIVER SKAL SIKRE, AT DER KOMMER BEDRE STYR PÅ DE STATSLEGE IT-PROJEKTER

Kompetenceløft og fælles metoder

- Fælles obligatorisk projektmodel for it-projekter i staten
- Fælles kompetenceudviklingsmodel
- Etablering af "Ministeriernes projektkontor"
- Etablering af en fælles projektleder- og ressourceenhed
- Bedre business cases

Fokus på de risikofyldte it-projekter

- Principper for gennemførelse af it-projekter i staten
- Oprettelse af et statsligt it-projektråd under Finansministeriet
- Vurdering af it-projekternes risikoprofil
- Eksterne reviews af risikofyldte it-projekter
- Kvantitative risikovurderinger
- Nye regler for it-projekter i Budgetvejledning 2011

Bedre samarbejde med leverandører og rådgivere

- Løbende tværgående evaluering af leverandører og rådgivere
 - Mindre omfattende kravspecifikationer
 - Muligheder for dialog under EU's udbudsdirektiv
-

MILJØOMRÅDET – HVORDAN HØSTER VI GEVINSTERNE?



Ansvar for forvaltningen af miljø og natur er fordelt mellem stat, regioner og kommuner og baserer sig på store mængder af information. Miljø stopper ikke ved kommune-, regions- eller landegrænsen og har derudover tæt sammenhæng til andre sektorer, fx klima og landbrug. Effektiv, sammenhængende og enkel forvaltning på miljøområdet forudsætter, at de tværgående forvaltningsprocesser baseres på et fælles administrations- og datagrundlag, og at administrationen sikres med mindst muligt bureaukrati. De gode erfaringer med samarbejde på tværs af forvaltningsniveauer skal videreudvikles for at sikre mere effektiv fælles styring og organisering.

Der er på miljøområdet enighed om, at data kun bør indsamles én gang, at de bør vedligeholdes, hvor det gøres mest effektivt, og at de uden hindringer skal kunne findes og genbruges på tværs af myndigheder. Principperne ligger også til grund for fælles-offentlige initiativer som Danmarks Miljøportal og Fællesoffentligt Geografisk Administrationsgrundlag (FOT). Men der er stadig et betydeligt gevinstpotentiale, og gevinsterne skal realiseres ved at sikre, at det fælles grundlag bringes i spil hos relevante

myndigheder, virksomheder og borgere. Dette forudsætter fokus på fælles administrationsgrundlag, tværgående forvaltningsprocesser og tæt samarbejde med den private sektor.

Geografisk information spiller en fremtrædende rolle i det danske samfund og giver særlige muligheder for en let sammenstilling af data tilknyttet samme sted og visuel kommunikation af dette. Infrastrukturen for geografisk information er afgørende for, at det sker effektivt.

DE CENTRALE UDFORDRINGER FOR AT HØSTE GEVINSTERNE ER:

- **Tværgående forvaltningsprocesser:** Forvaltningsprocesserne analyseres for at afklare, hvorledes digitalisering baseret på et fælles grundlag kan bidrage til forenkling og effektivisering. Det kan være effektivisering og smidiggørelse af systemer og arbejdsprocesser på planområderne eller forenkling og digitalisering af serviceringen af virksomheder og borgere på miljøområdet.
- **Styring og organisation:** For at sikre at potentialerne ved de eksisterende fælles-

offentlige løsninger realiseres, og sikre at den nødvendige fortsatte udbygning af fælles løsninger på miljøområdet understøttes bedst muligt, sættes fokus på de organisatoriske og styringsmæssige rammer.

- **Effektiv dataforvaltning og genbrug af data:** Etablering af fælles digitalt administrationsgrundlag på tværs af de regulerende myndigheder inden for fysisk planlægning, arealforvaltning, landbrug, natur og miljø. Dette grundlag skal følge principperne, som er lagt til grund for infrastruktur for geografisk information og dermed implementeringen af Inspire-direktivet på miljøområdet. Også mulighederne for at anvende innovative metoder til mere effektiv indsamling og vedligeholdelse af data skal udnyttes.
- **Bringe infrastruktur for geografisk information i spil uden for miljøområdet:** Etablering af et strategisk samarbejde på tværs af flere indsatsområder med henblik på at undersøge, hvordan geografisk information udnyttes til at forenkle, effektivisere og skabe sammenhængende forvaltningsprocesser.

BARRIERER FOR AT DIGITALISERING KAN BIDRAGE TIL EN **SAMMENHÆNGENDE** OFFENTLIG SEKTOR

Mange danskere har en travl hverdag. Arbejde, indkøb, husholdning mv. efterlader ikke meget fritid. Derfor skal den offentlige sektor hænge sammen på tværs af de forskellige myndighedsniveauer og myndighederne imellem således, at borgerne ikke skal bruge tid på at finde rundt i systemet og på langsomme og bøvlede procedurer.

På samme måde for vores virksomheder. En reduktion af de byrder, det offentlige placerer på virksomhedernes skuldre, kan

være med til at løfte Danmarks konkurrenceevne i forhold til udlandet.

UKOORDINERET BAGVEDLIGGENDE DIGITAL INFRASTRUKTUR

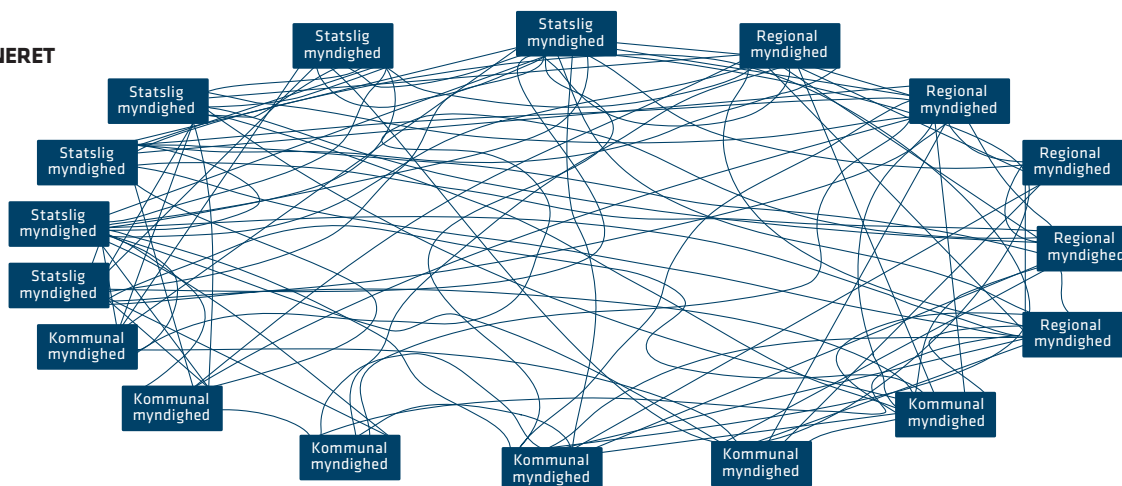
Som en del af deres digitaliseringsindsats udvikler og indkøber de offentlige myndigheder hvert år en række digitale infrastrukturløsninger. Det kan eksempelvis være sikkerhedssystemer, integrationsplatforme og søgemaskiner.

Digitaliseringen af den offentlige sektor er ligesom den teknologiske udvikling gået stærkt de seneste år. Og den offentlige sektor kan ikke sidestilles med en samlet koncern.

Derfor har myndighederne ikke altid haft fokus på at sikre sammenhæng på tværs af de digitale løsninger og på tværs af organisatoriske skel.

Det betyder, at udviklingen af store dele af den digitale infrastruktur forgår ukoordineret. Dermed bliver det vanskeligere for myndighederne at samarbejde. Og den offentlige sektor fremstår usammenhængende for borgere og virksomheder. Endvidere bruger offentlige myndigheder ofte store mængder tid og penge på at specificere og indkøbe de samme løsninger igen og igen.

ILLUSTRATION AF UKOORDINERET BAGVEDLIGGENDE DIGITAL INFRASTRUKTUR



MODERNISERING AF REGISTRE I ERHVERVS- OG SELSKABSSTYRELSEN

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen er ved at samle deres 13 forskellige virksomhedsrettede registre i én fælles datamodel. Det betyder, at man får ensartet og konsolideret styrelsens forskellige indberetnings- og publiceringsløsninger i én fælles arkitektur.

Der udvikles samtidig en digital infrastruktur, som tilskynder og åbner for en mere smidig integration med andre myndigheder og aktører. Det vil resultere i øget datagenbrug og mere brugervenlige løsninger, hvor data om virksomhederne kan forudfyldes af de it-løsninger, som anvendes af virksomhederne.

UNIVERSITETSOMRÅDET – SAMARBEJDE PÅ TVÆRS ER VEJEN FREM



På universitetsområdet er der et væsentligt potentiale i at anvende digitale løsninger i flere dele af universiteternes virke. Det gælder særligt administration, kommunikation, byggeri og undervisning.

Generelt kan en bedre anvendelse og modernisering af it på universiteterne være med til at sikre fx forenkling af kommunikation og andre administrative opgaver og dermed frigøre ressourcer til universiteternes kerneopgaver. Anvendelse af it kan sikre en mere effektiv og bedre administration på universiteterne. Og endelig udgør intelligent it i bygningerne et væsentligt grønt og økonomisk potentiale.

For at få sat skub i udviklingen, er det en særlig udfordring at styrke det tværgående samarbejde inden for administration og kommunikation, hvor der stadig er et stort uindfriet potentiale. For at sikre en mere enkel og effektiv udvikling, implementering og drift, kan der tænkes i nationale løsninger og skabe en struktur for et tværgående samarbejde.

ØGET ANVENDELSE AF IT KAN GIVE BEDRE OG MERE INNOVATIV UNDERVISNING

Universiteterne har hver især mange positive erfaringer med anvendelse af it i undervisningen. Universiteterne kan blive meget bedre til at videndele både internt og på tværs. En udfordring på dette område er således at få skabt den nødvendige ledelsesmæssige forankring af it i undervisningen som et strategisk mål, for at styrke kvaliteten af undervisningen og udvikle nye innovative undervisningsformer. Universiteterne kan med fordel arbejde mod fælles løsninger og videndeling af it-støttet læring.

MANGLENDE KAPACITET TIL KOORDINERING OG MANGLENDE IMPLEMENTERINGSKRAFT

Selv i et lille land som Danmark er det bestandigt en udfordring at koordinere arbejdet mellem 19 ministerier, ca. 180 statslige institutioner, 5 regioner, 98 kommuner og et stort antal kommunale institutioner.

OECD peger i sit review af den danske digitaliseringsindsats på, at der er behov for at vurdere om de nuværende koordinerende fora, herunder de nedsatte domænebestyrelser samt Styregruppen for Tværoffentlige Samarbejder, er tilstrækkelige. De nuværende fora er da også kendetegnede ved at være koordinationsfora uden egen kompetence, ressourcer og med svingende legitimitet.

Skal samarbejdet om digitalisering fungere optimalt, forudsætter det, at de deltagende myndigheder afgiver ressourcer og ansvar til det fælles samarbejde.

Herudover er manglende implementeringskraft en central udfordring. Der er mange eksempler på, at offentlige it-løsninger ikke bliver ordentligt integreret i medarbejdernes hverdag eller ikke giver tilstrækkelig værdi for borgere og virksomheder.

Implementering af fælles beslutninger kan have svære kår i konkurrence med andre store udfordringer hos de offentlige myndigheder. Når implementeringen af en løsning eller standard svigter i én myndighed har det ofte konsekvenser for andre myndigheder, og det kan også svække deres incitament til ordentlig implementering – dette selvom implementeringen samlet set vil give store gevinster.

DIGITALISERINGSPROJEKTET OM UDSATTE BØRN OG UNGE

Digitaliseringsprojektet om udsatte børn og unge (DUBU) eksemplificerer en række af udfordringerne omkring udbredelse af digitale løsninger i kommunerne.

Det sociale område kendetegnes ved kommunalt selvstyre. De enkelte kommuner er imidlertid ikke hver for sig i stand til at løfte større metodeudviklingsprojekter. Der opstår derfor et dilemma mellem principperne i det kommunale selvstyre og forudsætningerne for at kunne løfte sådanne projekter.

I DUBU-projektet udvikles i samarbejde mellem Socialministeriet, KL og en række kommuner en it-løsning, der er baseret på den internationalt anerkendte socialfaglige metode (ICS). Projektet skal sikre kvalitet i sagsbehandlingen for udsatte børn og unge, og samtidig give bedre ledelsesinformation i kommunerne. KL og Socialministeriet er enige om, at projektet er et centralt fagligt og styringsmæssigt element i udviklingen på området.

I lighed med øvrige initiativer på det sociale område har projektet valgt en frivillig udbredelsesmodel, hvor man søger at samle tilstrækkeligt med kommuner til, at der er grundlag for et udbud. Det har vist sig vanskeligt, og blandt de vigtigste problemer kan nævnes:

- **"Hvem går forrest?"** En række kommuner har tilkendegivet, at man agter at købe systemet, men vil vente på, at andre kommuner går forrest.

- **Timing.** Ofte passer timingen i det centrale projekt ikke med de kommunale planer.

- **Tung Implementeringsopgave.** Ofte er kommunerne tilbageholdende med at tilslutte sig pga. den medfølgende opgave med at sikre implementeringen lokalt.

Gennem et centralt udbud i regi af KOMBIT, har DUBU opnået tilslutning fra 36 kommuner. Systemet forventes færdigt ultimo 2011.

BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET – BEHOV FOR FORENKLING

Digitalisering spiller en stor rolle på beskæftigelsesområdet i arbejdet med at realisere fire centrale politiske målsætninger:

- Frigøre ressourcer til borgernær service.
- Reducere bøvlg og administrative byrder for borgere og virksomheder.
- Give medarbejderne gode og effektive digitale redskaber til at løse deres opgaver mere effektivt.
- Øge arbejdsudbuddet gennem en sammenhængende beskæftigelsesindsats, hvor områdets aktører effektivt kan arbejde sammen.

STORE UDFORDRINGER, MEN OGSÅ STORT POTENTIALE

De centrale udfordringer i forhold til en øget digitalisering af beskæftigelsesområdet er:

Beskæftigelsesindsatsen, såvel som ydelseslovgivningen, er regeltung. Og der sker hyppige ændringer i lovgivning og øvrige regler

– Det medfører kompleks it-understøttelse og stiller krav til fleksibilitet og mulighed for hurtig implementering af regelændringer i it-understøttelsen.

Fordelingsmæssige og provenumæssige konsekvenser af digitaliseret sagsbehandling

– Digitalisering på beskæftigelsesområdet kan fremmes af regeltilpasning og – forenkling. Regelændringer kan indebære gennemgribende tilpasning af kontant-ydelseernes regelgrundlag, så det matcher de indkomstdefinitioner og opdaterings-tidspunkter, der anvendes i de elektroniske indkomst- og skatteregistre. Der er tale om ændringer, som i et vist omfang kan have fordelings- og provenumæssige konsekvenser for borgerne.

Ny organisering på beskæftigelsesområdet stiller nye krav

– I forbindelse med overgangen til en enstrengt kommunal beskæftigelsesindsats skal statslige systemer udfases og kommunerne skal implementere nye systemer. Regeringen har endvidere valgt at samle flere tidligere kommunale opgaver i nationale centre, som skal drives af ATP (Udbetaling Danmark). De omfattende omorganiseringer forudsætter et udvidet fokus på digitalisering, ikke mindst for at sikre en stabil drift igennem de mange forandringer, men også for at sikre, at digitaliseringsindsatsen udnytter de muligheder, som omorganiseringerne giver. Indsatsen skal sikre adgang til data, sammenhæng til aktørernes forskellige digitale løsninger og fleksibilitet i forhold til videreudvikling.



POLITISKE TEMAMØDER

For at kunne formulere ambitiøse initiativer og sikre en markant fremgang, er der et væsentligt behov for prioriteringer og drøftelser af digitaliseringsindsatsen.

Derfor vil regeringen, Danske Regioner og KL i februar og marts 2011 afholde politiske temadrøftelser, der vil handle om, hvordan der kan sættes skub i digitaliseringen.

De relevante fagministre vil være værter for temamøderne, der vil tage udgangspunkt i, at de særligt digitale indsatsområder er kendetegnede af, at der her er en parathed og et behov for i højere grad at benytte digitalisering i den service, der ydes over for borgere og virksomheder.

Arbejdet kan følges på Finansministeriets, KL's og Danske Regioners hjemmesider:

www.fm.dk / www.kl.dk / www.regioner.dk

FOLKETINGSVEDTAGELSE, V 82 2. JUNI 2010

Folketinget ønsker en ambitiøs digitaliseringsstrategi for 2011-2014.

Digital kommunikation skal i 2014 så vidt muligt være førstevalg for kommunikation mellem myndigheder, borgere og virksomheder understøttet af brugervenlige selvbetjeningsløsninger og en bred indsats for borgernes anvendelse af de digitale kanaler, herunder tilgængelighed for alle grupper.

Bedre styring og stærkere koordinering af digitaliseringsindsatsen skal bidrage til at modernisere og effektivisere den offentlige service, og der skal udpeges særlige digitale indsatsområder og udvikles effektive, fælles løsninger. En målrettet indsats skal sikre, at befolkningens it-kompetencer forøges, og borgere, der har svært ved at benytte de digitale løsninger, skal kunne få personlig hjælp eller kunne kommunikere skriftligt.

Strategien skal medvirke til aktivt at sikre implementering af alle elementer i aftalen om fremme af anvendelsen af åbne standarder.

Folketinget imødeser, at regeringen fremlægger en ny digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor og opfordrer regeringen til at sikre politisk opbakning til strategien gennem forhandling med Folketingets partier.

**EN ENKEL, EFFEKTIV OG
SAMMENHÆNGENDE OFFENTLIG SEKTOR**

Debatpjece om den nye fællesoffentlige
digitaliseringsstrategi 2011-2015
Februar 2011

I tabeller kan afrunding medføre,
at tallene ikke summer til totalen.

Publikationen kan bestilles eller afhentes hos:
Rosendahls - Schultz Distribution
Herstedvang 10,
2620 Albertslund
Telefon 43 22 73 00
E-mail Distribution@rosendahls-schultzgrafisk.dk
www.rosendahls-schultzgrafisk.dk

Henvendelse om publikationen
kan i øvrigt ske til:
Finansministeriet
Center for effektivisering og digitalisering
Christiansborg Slotsplads 1
1218 København K
Telefon 33 92 33 33

Design: BGRAPHIC
Foto: Stig Stasig, Scanpix, Colourbox
Tryk: Rosendahls - Schultz Grafisk

ISBN: 87-7856-967-7

Elektronisk publikation:
ISBN: 87-7856-968-4

Publikationen kan hentes på:
Danske Regioner, KI og Finansministeriets hjemmesider:
www.regioner.dk, www.ki.dk, www.fm.dk





WWW.FM.DK

WWW.KL.DK

WWW.REGIONER.DK