

**Redegørelse om beretning om digitale løsninger i staten**

Ved brev af 15. december 2005 har Statsrevisoratet fremsendt Statsrevisorernes beretning nr. 4 fra 2005 om digitale løsninger i staten.

I det følgende vil jeg – under henvisning til § 18, stk. 2, i lov om revisionen af statens regnskaber m.m. – redegøre for de foranstaltninger og overvejelser som beretningen giver anledning til.

Jeg er enig i opfattelsen af, at der stadig er et potentiale for, at flere serviceydelser og indberetninger kan digitaliseres. Udfordringen med at højne digitaliseringsgraden af offentlige ydelser adresseres løbende i regi af Projekt Digital Forvaltning (PDF), der søger at tilvejebringe bedre muligheder for digitaliseringsarbejdet - det være sig teknisk, styringsmæssigt, lovgivningsmæssigt såvel som økonomisk.

For øjeblikket arbejdes der i regi af virksomhedsportalen Virk.dk på at indfri en af målsætningerne om, at alle virksomhedsblanketter med over 100 indberetninger om året skal være digitaliserede inden 1. juli 2006.

Digitaliseringen af virksomhedsblanketterne er samtidig et skridt mod at indfri regeringens målsætning, fra udkastet til globaliseringsstrategien, om, at al relevant skriftlig kommunikation mellem virksomheder, borgere og den offentlige sektor skal kunne foregå digitalt senest i 2012. For erhvervslivet er det målet, at alle relevante breve, indberetninger, ansøgninger mv. herefter kun kan sendes via digitale kanaler. I forhold til borgerne er der tale om en mulighed og ikke en pligt.

På borgerområdet undersøges det for øjeblikket, om der kan etableres en fællesoffentlig borgerportal i stil med den norske internetbaserede borgerserviceløsning [www.minside.no](http://www.minside.no). En sådan løsning vil kunne gøre det nemmere for borgerne at danne sig et overblik over udbuddet af offentlige digitale serviceydelser og indberetninger. Dette vil ikke alene kunne bedre mulighederne for en større anvendelsesgrad af de digitale offentlige selvbetjeningsløsninger, men vil samtidig også give de offentlige institutioner øgede incitamenter til at udbyde flere digitale tjenester.

Jeg er også enig i RR's vurdering af, at jo større integration mellem den digitale brugergrænseflade og de bagvedliggende fag- og sagsstyringssystemer der er, desto større bliver effektiviseringspotentialet ved at digitalisere en løsning.

Hele arbejdet med at sikre større interoperabilitet – herunder standardiseringsarbejdet og bruger-/rettighedsstyringen - søger således generelt at adressere problemstillingen med sammenhængende systemer.

Konkret kan nævnes, at FESD-projektet (Fællesoffentligt Elektronisk Sags- og Dokumenthåndtering) sikrede muligheden for interoperabilitet i dokumenthåndteringen på tværs af myndigheder, ligesom erhvervsportalen Virk.dk kontinuerligt medvirker til at udvikle digitale løsninger, der kan integreres med de bagvedliggende sagsbehandlingssystemer. Senest sygedagpenge-projektet, der udnytter muligheden for at myndighederne, efter implementeringen af eDag2, kan kommunikere personfølsomme oplysninger digitalt.

I forhold til spørgsmålet om brugeranvendelsen af de udbudte løsninger er jeg enig i RR's

konstatering af, at der er et uudnyttet potentiale i borgernes og virksomhedernes anvendelse af de digitale løsninger. Dette hænger bl.a. sammen med graden af kendskabet til de udbudte løsninger, hvilket er noget TF har haft fokus på sideløbende med, at RR gennemførte deres undersøgelse. I efteråret 2005 gennemførte TF en fællesoffentlig kampagne for offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, der havde som sit formål positivt at påvirke befolkningens og virksomhedernes kendskab og holdning til digitale selvbetjeningsløsninger. Dermed skulle den understøtte målet i strategi for digital forvaltning om, at mindst 60 pct. af befolkningen og mindst 95 pct. af virksomhederne skal benytte digitale offentlige selvbetjeningsløsninger ved udgangen af 2006.

Det overordnede mål for kampagnen var, at flere skulle foretrække at anvende internettet i kontakten med det offentlige. Inden kampagnen foretrak 42 procent af målgruppen at henvende sig via internettet og andre 42 procent foretrak telefonisk henvendelse, når de skulle i kontakt med det offentlige. Efter kampagnen foretrak 46 procent internettet, mens andelen, der foretrak telefonisk kontakt var faldet til 38 pct.

Kampagnens partnere oplevede i gennemsnit en stigning på hele 45 procent i besøg på deres hjemmesider og en stigning på 42 procent i anvendelse af deres løsninger. De lokale frontløber kampagner havde også succes. Her kunne måles en stigning på 17 pct. i antallet af unikke brugere, og en stigning på 29 pct. i antallet af transaktioner.

Det er min forhåbning, at de positive resultater kampagnen har affødt vil vise sig at have en varig positiv effekt på anvendelsen af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

Endvidere er der som nævnt ovenfor flere initiativer i gang, der vil have den dobbelte effekt, at udbuddet af offentlige digitale løsninger stiger samtidig med det også gøres nemmere for borgere og virksomheder at anvende dem, givet at de alle gøres tilgængelige fra få fællesoffentlige internetportaler.

Jeg er ligeledes enig i, at institutionerne i langt højere grad bør have kendskab til anvendelsesgraden for deres digitale løsninger, samt at de i langt højere grad bør opstille mål for, hvor mange brugere, der forventes at anvende løsningerne.

Konkret har TF søgt at styrke rammerne omkring offentlige digitaliseringsprojekter ved i foråret 2005 at lancere en projektmodel, som har til formål at skabe bedre resultater i styringen af digitaliseringsprojekter. I projektmodellen indgår bl.a. vejledninger til at sikre klare målsætninger og dokumentation for graden af målopfyldelse i et digitaliseringsprojekt. Nedenfor uddybes konkrete gevinster ved at anvende projektmodellen.

I sammenhæng med projektmodellens fokus på bedre styring af digitaliseringsprojekter offentliggjorde TF også rapporten 'ledelse af digitalisering i den offentlige sektor'. Rapporten sætter fokus på ledelsens vigtige rolle i forhold til initieringen af succesfulde digitaliseringsprojekter.

I forhold til spørgsmålet om de digitale løsninger har ført til serviceforbedringer og effektiviseringer er det RR's vurdering, at indførelsen af digitale løsninger har ført til serviceforbedringer og/eller effektiviseringer, hvor institutionerne har redegjort for gevinsterne. Dette stemmer overens med de erfaringer TF har på området, og giver samtidig et løfte om, at flere gevinster vil blive gjort synlige

efterhånden som institutionerne bliver mere konsistente i deres arbejde med at dokumentere resultaterne af digitaliseringsarbejdet.

Beretningens resultater bekræfter derfor, at regeringens fokus på 'mål og målinger' er et rigtig fokus. De offentlige institutioner skal blive bedre til både at estimere potentialet ved at indføre digitale løsninger, og efterfølgende kunne redegøre for i hvilken grad målene er nået.

RR's kritik af, at ikke flere myndigheder har opstillet konkrete mål for deres it-projekter er derfor berettiget, men jeg vil samtidig påpege, at TF i det seneste år har arbejdet meget for at udbrede kendskabet til vores projektmodel, der netop tilbyder redskaberne til bedre målinger, til flest mulige offentlige institutioner.

Ved at anvende de business case værktøjer, der indgår i projektmodellen og samtidig er til fri afbenyttelse på PDF's hjemmeside [www.e.gov.dk](http://www.e.gov.dk), kan myndighederne sikre sig, at de løbende opnår fyldestgørende dokumentation for gevinsterne forbundet med et givent digitaliseringsprojekt. Webstatistikkerne for e.gov.dk viser, at der foretages gennemsnitligt ca. 1.300 månedlige downloads af projektmodellen, hvorfor jeg er fortrøstningsfuld med hensyn til udbredelsen af kendskabet til modellen.

TF indgår derudover i udviklingen af et IT-lønsomhedsværktøj, der kan anskueliggøre hvilken type gevinster et digitaliseringsprojekt giver løfte om, og i hvilken grad det gør det. Dette sker ved at målrette business case værktøjet til den offentlige sektor på en måde, så gevinsterne ved digitaliseringsprojekterne måles i forhold til de mangeartede hensyn offentlige it-projekter kan tænkes at skulle imødekomme.

Denne redegørelse er også sendt elektronisk til Statsrevisoratet, ligesom der er sendt ét eksemplar af redegørelsen til Rigsrevisor.

Med venlig hilsen  
Thor Pedersen