



DIGITALISERING 2003

FORUM FOR EFFEKTIV BORGERBETJENING

Digitalisering 2003

Undersøgelse blandt politikere,
embedsmænd og borgere



Maj 2003



Digitalisering 2003

Undersøgelse blandt politikere,
embedsmænd og borgere

Indhold

Side

Forord.....	1
1. Resumé.....	3
2. Indledning	7
2.1. Metode og deltagelse	7
2.2. Disposition.....	9
3. Digital forvaltning, forventninger og visioner	11
3.1. Digitalisering og effektivisering	11
3.2. Digitalisering og visioner.....	15
3.3. Digitalisering og udviklingen i den offentlige sektor.....	17
3.4. Selvevaluering.....	19
4. Barrierer for udbredelsen af offentlige forvaltning	27
4.1. Vurdering af barrierer	27
4.2. Barrierer og politisk tilhørsforhold	30
4.3. Barrierer og institutionstyper.....	32
5. Erfaringer og fremtid.....	35
5.1. Anvendelse af digital forvaltning i stat, amt og kommune	35
5.2. Incitamentet for indførelse af digital forvaltning.....	38
5.3. Effekter af digital forvaltning	40
5.4. Digitalisering og organiseringen i den offentlige sektor	42
6. Borgerne og digital forvaltning.....	49
6.1. Borgernes brug af digital forvaltning	49
6.2. Borgernes fremtidige brug af digital forvaltning.....	52
6.3. Borgernes holdning til digital forvaltning	56

Forord

IT- og Telestyrelsen, KL, Amtsrådsforeningen, Dagbladet Børsen, SAP, KMD og HP har i fællesskab arrangeret symposiet "Digitalisering 2003", der finder sted d. 20. maj 2003 i København. Symposiet sætter fokus på digitaliseringen af den offentlige sektor med særlig vægt på det ledelsesmæssige aspekt.

Som led i symposiet har PLS RAMBØLL Management på vegne af arrangementskomiteen gennemført en omfattende undersøgelse blandt borgere, politikere og embedsmænd. Rapporten præsenterer en række spændende resultater fra undersøgelsen vedrørende visioner, forventninger, barrierer og konkrete erfaringer med digital forvaltning blandt de forskellige målgrupper.

Arrangementskomiteen vil gerne sige tak til de mange, der har afset tid til at deltage i undersøgelsen.

God læselyst.

1. Resumé

I dette resumé præsenteres resultaterne af en undersøgelse omkring digital forvaltning i den offentlige sektor, som PLS RAMBØLL Management har gennemført på vegne af IT- og Telestyrelsen, KL, Amtsrådsforeningen, Dagbladet Børsen, SAP, KMD og HP i forbindelse med symposiet "Digitalisering 2003".

Undersøgelsen består af to delundersøgelser. Den ene undersøgelse er gennemført blandt ledende politikere og embedsmænd i stat, amt og kommune – i alt 388 personer. Den anden undersøgelse er gennemført blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning – i alt 759 personer. Undersøgelsen belyser visioner, forventninger, barrierer og konkrete erfaringer med digital forvaltning blandt de forskellige målgrupper.

Digital forvaltning er i undersøgelsen defineret således:

Digital forvaltning i den offentlige sektor omfatter både serviceringen af borgere og virksomheder på Internettet, sagsbehandlingen i den enkelte organisation, sagsgange i organisationen og mellem denne og andre offentlige og private organisationer samt ikke mindst den afsluttende arkivering. Digital forvaltning indeholder bl.a. følgende elementer: Elektronisk borgerservice, elektroniske servicefællesskaber, elektronisk sags- og dokumenthåndtering mv.

Digitalisering og effektivisering

Politikere og embedsmænd er generelt enige i, at digital forvaltning vil automatisere en række af de opgaver, der i dag varetages helt eller delvist manuelt. Ligeledes er der generel enighed om, at digital forvaltning vil spare borgere og virksomheder tid i kontakten med det offentlige. Derimod er politikere og embedsmænd overvejende uenige i, at digital forvaltning kan medvirke til at reducere antallet af ansatte med 30% eller mere, på de opgaver hvor digital forvaltning indføres. En nærmere analyse viser, at folketingspolitikere fra Venstre i markant højere grad end øvrige beslutningstagere mener, at antallet af ansatte kan reduceres med minimum 30% på de opgaver, hvor der indføres digital forvaltning.

Digitalisering og visioner

Politikere og embedsmænd er generelt enige i, at stat, amt og kommune skal samarbejde om at udvikle sammenhængende serviceydelser til borgere. Ligeledes er der generel enighed om, at al standardkommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal kunne foregå elektroniske via e-mail, samt at borgere og virksomheder skal tilbydes en samlet individualiseret adgang til det offentlige.

Folketingspolitikere er i mindre grad end øvrige beslutningstagere enige i, at der skal være en økonomisk gevinst forbundet med at benytte digital forvaltning.

Digitalisering og udvikling i den offentlige sektor

Politikere og embedsmænd er generelt enige i, at digital forvaltning vil skabe en ny struktur i den offentlige sektor. Ligeledes er der enighed om, at digital forvaltning vil medvirke til at udvikle nye offentlige serviceydelser og skabe nye samarbejdsrelationer mellem det offentlige og det private. Politikere og embedsmænd er i mindre grad enige i, at digital forvaltning vil centralisere en stor del af de administrative opgaver, der i dag varetages af amter og kommuner.

Selvevaluering

De forskellige grupper af beslutningstagere har i undersøgelsen vurderet sig selv og hinanden på fire områder relateret til digital forvaltning. Politikere i amter og kommuner opnår den laveste score, når det gælder om at have høje ambitioner for digital forvaltning. Embedsmænd opnår den klart bedste vurdering, når det gælder om at have klare visioner for fremtidig digital forvaltning. Embedsmændene er forholdsvis negative i deres vurdering af politikere i såvel stat, amt og kommune på dette område.

Politikere – og i særlig grad folketingspolitikere – vurderes kun i mindre grad at have tilstrækkelig viden og indsigt på området for digital forvaltning. Dette gælder også i deres egen vurdering af dem selv. Embedsmænd opnår den bedste vurdering, når det gælder om at have tilstrækkelig handlekraft i relation til digital forvaltning. Folketingspolitikere er relativt negative i deres vurdering af handlekraften blandt politikere i amt og kommune.

Barrierer for digital forvaltning

Mangel på fælles offentlige tekniske løsninger og standarder samt manglende tilpasning af nuværende lovgivning anses som de primære barrierer for udbredelsen af digital forvaltning. Mangel på kvalificerede leverandører, mangel på politisk vilje samt borgernes modvilje overfor at benytte digital forvaltning er de parametre, der i lavest grad anses som værende barrierer for udbredelsen af digital forvaltning.

Folketingspolitikere giver i relativ høj grad udtryk for, at manglende central offentlig styring og rådgivning er en barriere for udbredelsen af digital forvaltning. Folketingspolitikere ser ligeledes i højere grad end øvrige manglende vilje til at afgive/omstrukturere opgaveområder mellem offentlige institutioner som en barriere. Endvidere viser det sig, at folketingspolitikere fra Venstre i mindre grad end politikere fra

Socialdemokraterne ser manglende ressourcer i de offentlige organisationer som en barriere for udbredelsen af digital forvaltning.

Anvendelse af digital forvaltning i stat, amt og kommune

Adgang til information om services, mulighed for at foretage bestillinger og mulighed for at foretage indberetninger er de mest udbredte elektroniske servicetilbud.

Digitalisering og organiseringen i den offentlige sektor

Det overordnede ansvar for den digitale forvaltning i stat, amter og kommuner er hovedsageligt placeret på direktørniveau. Den daglige ledelse varetages af funktionsledere – fx den IT-ansvarlige. Direktører, funktionsledere, afdelingsledere og menige medarbejdere inddrages i vidt omfang i forbindelse med digitale forvaltningsprojekter i stat, amter og kommuner. Politikere inddrages i mindre grad.

Generelt viser undersøgelsen, at stat, amter og kommuner kun i mindre grad har gennemført organisatoriske ændringer i forbindelse med overgangen til digital forvaltning. Den primære ændring er sket i form af en omlægning af arbejdsprocesserne. Overgangen til digital forvaltning har kun i ringe grad medført en reduktion af medarbejderantallet.

84% af de deltagende statsinstitutioner samarbejder i øjeblikket med andre offentlige institutioner om at udvikle digital forvaltning. Den tilsvarende andel blandt amter og store kommuner er 74%, mens det kun er 41% af de øvrige mindre kommuner, der i øjeblikket samarbejder med andre offentlige institutioner om at udvikle digital forvaltning. Når det gælder fremtidige forventninger til samarbejde omkring gennemførelse af digitale forvaltningsprojekter, viser undersøgelsen, at institutionerne primært forventer at samarbejde med andre institutioner af samme type. Institutionerne forventer kun i mindre grad at indgå i tværgående samarbejder.

Incitamenter for indførelse af digital forvaltning

En forventning om bedre service til borgere og virksomheder er det primære incitament for igangsættelse af digitale forvaltningsprojekter. En forventning om økonomi- og ressourcebesparelser er kun i nogen grad et incitament for at gå i gang.

Effekter af digital forvaltning

Bedre service for borgere og virksomheder er den primære effekt af digital forvaltning. Økonomi og ressourcebesparelser opleves kun i ringe grad som en effekt.

27% af de deltagende amter og store kommuner svarer, at de har opsat mål for effektiviseringsgevinsten i kr., hvilket er en væsentlig større andel end blandt statsinstitutioner og øvrige mindre kommuner.

Borgerne og digital forvaltning

Borgerne er klar til at benytte digital forvaltning. Blandt de, der har prøvet Internettet, er der fx 74%, der i fremtiden vil foretrække at foretage måleraflæsning (energi) via Internettet. 73% vil foretrække at udfylde flyttemeddelelse med valg af læge via nettet, og 71% vil foretrække at bestille tid til syn af bil via nettet. Når det gælder om at sende breve til det offentlige svarer 64%, at de i fremtiden vil foretrække at gøre dette via e-mail.

Blandt de, der har benyttet sig af offentlige digitale serviceydelser, svarer 58%, at de i høj eller meget høj grad har oplevet brugen som en serviceforbedring.

Borgerne efterspørger sammenhængende serviceydelser. Hele 81% erklærer sig enige i, at stat, amt og kommune skal gå sammen om at udvikle sammenhængende serviceydelser til borgere. Det er en udbredt opfattelse blandt borgerne, at elektronisk selvbetjening sparer tid i kontakten med det offentlige. Samtidig er 76% enige i, at Internettet kan bruges til at forbedre den offentlige service i fremtiden.

73% af de borgere, der har prøvet Internettet forventer, at de fremover i højere grad vil gøre brug af Internettet i kontakten med det offentlige, og en tilsvarende andel mener, at det offentlige i øget omfang bør tilbyde service via Internettet.

Godt 20% af borgerne er ikke tryk ved at afsende personlige oplysninger til det offentlige via Internettet. Bekymringer omkring sikkerheden er således stadig en væsentlig barriere for udviklingen af digitale serviceydelser.

2. Indledning

Den 20. maj afholdes symposiet "Digitalisering 2003" i København. Symposiet er arrangeret af IT- og Telestyrelsen, KL, Amtsrådsforeningen, Dagbladet Børsen, SAP, KMD og HP har i fællesskab. Symposiet sætter fokus på digitaliseringen af den offentlige sektor med særlig vægt på det ledelsesmæssige aspekt.

Som led i symposiet har PLS RAMBØLL Management på vegne af arrangementskomiteen gennemført en omfattende undersøgelse blandt borgere, politikere og embedsmænd. Undersøgelsen belyser visioner, forventninger, barrierer og konkrete erfaringer med digital forvaltning blandt de forskellige målgrupper.

2.1. Metode og deltagelse

Undersøgelsen er opsplittet i to delundersøgelser. Den ene undersøgelse er gennemført blandt ledende politikere og embedsmænd i stat, amt og kommune. Den anden undersøgelse er gennemført blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning. I det følgende gennemgås kort metoden anvendt i undersøgelserne og forhold omkring deltagelse.

2.1.1. Undersøgelse blandt politikere og embedsmænd i stat, amt og kommune

Undersøgelsen blandt politikere og embedsmænd er gennemført som en internetbaseret spørgeskemaundersøgelse med telefonisk opfølgning. Deltagerne er i første omgang blevet tilsendt et brev med invitation til at deltage i undersøgelsen. De inviterede har haft mulighed for selv at besvare spørgeskemaet via Internettet. De, der inden for en vis periode ikke havde besvaret spørgeskemaet, er blevet kontaktet telefonisk af interviewere fra PLS RAMBØLL, med henblik på at gennemføre interviewet.

Tabel 2.1 viser deltagelse og svarprocent for målgrupperne i undersøgelsen.

Tabel 2.1 Deltagelse

	Antal deltagere	Inviteret til at deltage	Svarprocent
Total	388	826	47%
Folketingspolitikere	53	179	30%
Politikere i amt/kommune	143	284	50%
Embedsmænd i staten	34	79	43%
Embedsmænd i amt/kommune	158	284	56%

Overordnet har svarprocenten i undersøgelsen været 47% svarende til 388 personer. Svarprocenten betragtes som tilfredsstillende set i lyset af målgruppernes karakter, som erfaringsmæssigt har vanskeligt ved at afse tid til at deltage i undersøgelser. Dette gælder ikke mindst folketingspolitikere – svarprocenten blandt denne gruppe fremgår da også at være 30%, hvilket er markant lavere end blandt de øvrige målgrupper.

I tilknytning til tabellen skal det bemærkes, at politikere i amt og kommune alene omfatter amtsborgmestre og borgmestre. For de deltagende embedsmænd gælder, at disse i langt hovedparten ligeledes er placeret på topniveau – som departementschefer, direktører eller adm. direktører.

I rapporten anvendes på embedsmandsniveau en opdeling i forhold til amter, store kommuner og øvrige mindre kommuner. Nedenstående tabel viser fordelingen heraf i populationen og blandt deltagerne i undersøgelsen.

Tabel 2.3 Deltagende embedsmænd fordelt på stat, amter, store kommuner (minimum 30.000 indbyggere) og øvrige kommuner

	Antal i undersøgelsen	Antal i populationen
Stat	34	79
Amter*	9	14
Store kommuner (min. 30.000 indbyggere)	14	37
Øvrige kommuner	135	233

*Bornholms Regionskommune indgår som amt. Københavns Kommune og Frederiksberg Kommune indgår som kommuner.

De deltagende folketingspolitikere er i tabel 2.3 fordelt i forhold til politisk tilhørsforhold. Det fremgår, at de deltagende politikere er nogenlunde jævnt fordelt i forhold til den politiske fordeling i folketinget. Dog er især de Konservative underrepræsenteret mens SF og Enhedslisten er en smule overrepræsenteret.

Tabel 2.3 Folketingspolitikernes fordeling på partier i folketinget og blandt deltagerne i undersøgelsen

	Fordeling i folketin- get	Fordeling i under- søgelsen	Differens i pro- centpoint
Venstre	30%	32%	+2%
Socialdemokraterne	29%	28%	-1%
Dansk Folkeparti	12%	9%	-3%
Det Konservative Folkeparti	9%	2%	-7%
Socialistisk Folkeparti	7%	11%	+3%
Det Radikale Venstre	5%	2%	-3%
Kristelig Folkeparti	2%	4%	+2%
Enhedslisten	2%	6%	+4%
Øvrige	3%	6%	+3%
Total	100% (n=179)	100% (n=53)	

2.1.2. Undersøgelse blandt borgere

Som led i undersøgelsen er der ligeledes gennemført en telefoninterviewundersøgelse med et repræsentativt udsnit på knap 1.000 personer (995) af den danske befolkning over 17 år.

Borgerne er indledningsvist blevet spurgt, hvorvidt de har adgang til Internettet. Som det fremgår i tabel 2.4, har 70% benyttet Internettet, og har selv adgang enten hjemme fra, fra arbejdspladsen, uddannelsesinstitutionen eller lignende. 7% har ikke adgang til Internettet, men har benyttet det. Spørgsmålene til borgerne vedrørende digital forvaltning er alene stillet til de 759 personer, der på et eller andet tidspunkt har benyttet Internettet – ifølge undersøgelsen svarende til ca. 77% af befolkningen.

Tabel 2.4 Befolkningens adgang til Internettet

	Antal	Procent
Total	995	100%
Har ikke adgang, og har aldrig benyttet Internettet	236	24%
Har ikke adgang, men har benyttet Internettet	66	7%
Har adgang, og har benyttet Internettet	692	70%

2.2. Disposition

Efter dette indledende kapitel 2 præsenteres undersøgelsens resultater i kapitel 3-6.

I **kapitel 3** ser vi på, hvilke visioner og forventninger politikere og embedsmænd har i forbindelse med digital forvaltning. Kapitlet indeholder desuden en selvevaluering,

hvor politikere og embedsmænd evaluerer sig selv og hinanden på forskellige områder i relation til digital forvaltning.

I **kapitel 4** præsenteres en analyse af, hvilke faktorer der i større og mindre grad anses som værende barrierer for udbredelsen af digital forvaltning.

Kapitel 5 ser nærmere på de konkrete erfaringer med digital forvaltning; Hvad er de centrale drivere for igangsættelse af digitale forvaltningsprojekter? Og hvilke effekter har institutionerne oplevet på nuværende tidspunkt? Vi ser endvidere på, hvorledes digitale forvaltningsprojekter er organiseret i institutionerne og hvorvidt digitaliseringen har medført ændringer i organiseringen.

I **Kapitel 6** rettes fokus mod borgerne. I hvilket omfang har borgerne benyttet sig af digitale serviceydelser fra det offentlige – og hvad er deres erfaringer i den forbindelse? Endvidere ser vi på, hvorvidt borgerne i fremtiden vil foretrække at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige.

3. Digital forvaltning, forventninger og visioner

I nærværende kapitel sætter vi fokus på forventninger og visioner i forhold til digital forvaltning blandt politikere og embedsmænd. I afsnit 3.1 ser vi på digitaliseringen og konsekvenser heraf i forhold til effektiviseringen af den offentlige sektor. Afsnit 3.2 behandler beslutningstagernes visioner i forhold til digitalisering og servicering af borgere og virksomheder. I afsnit 3.3 belyses digitaliseringen og konsekvenserne for udviklingen i den offentlige sektor. Endelige præsenteres i afsnit 3.4 resultaterne af en selvevaluering, hvor politikere og embedsmænd har vurderet sig selv og hinanden på forskellige områder relateret til digital forvaltning.

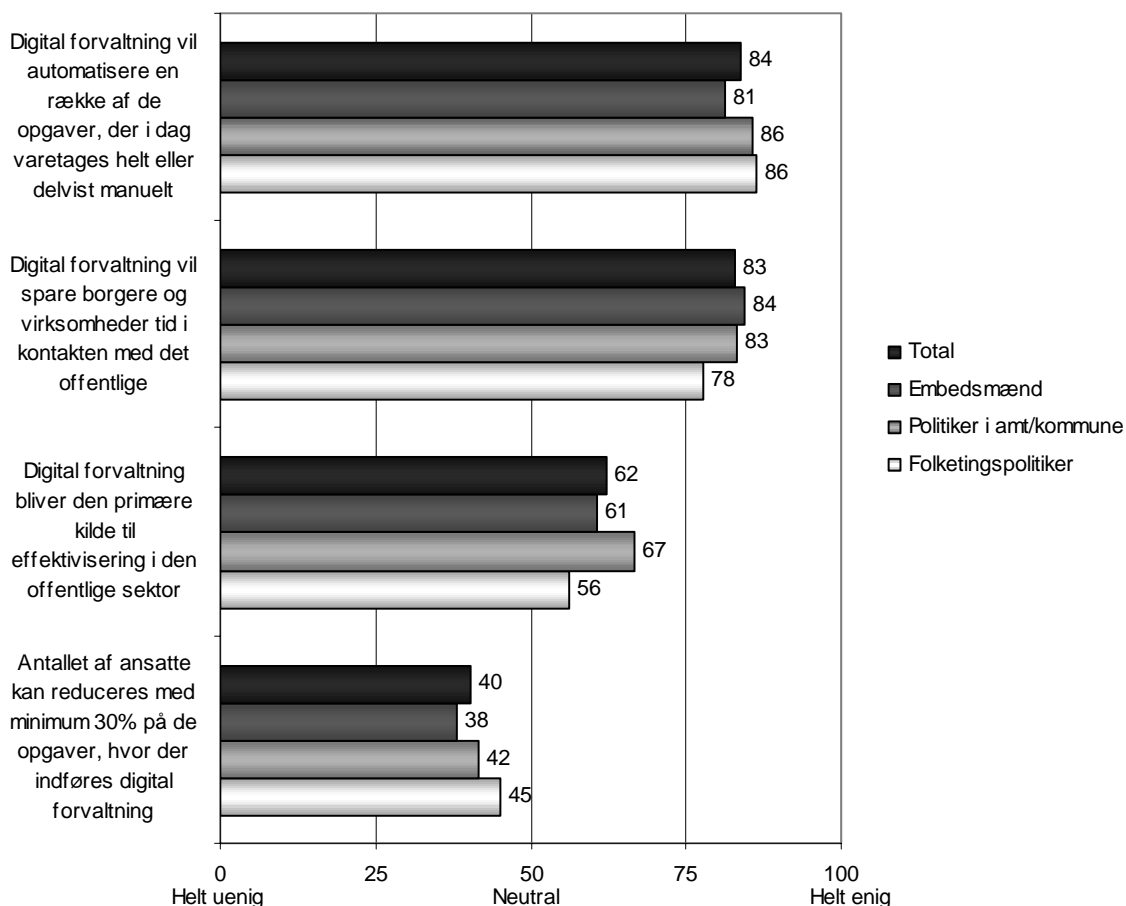
3.1. Digitalisering og effektivisering

Figur 3.1 viser, i hvilken grad politikere og embedsmænd er enige i en række udsagn vedrørende digitalisering og konsekvenserne for effektiviseringen i den offentlige sektor. Resultaterne præsenteres som en gennemsnitlig indeksscore på en skala fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og 100 svarer til "Helt enig".

Figur 3.1 viser, at såvel politikere som embedsmænd generelt er enige i, at digital forvaltning vil automatisere en række af de opgaver, der i dag varetages helt eller delvist manuelt. Ligeledes er der udbredt enighed om, at digital forvaltning vil spare borgere og virksomheder tid i kontakten med det offentlige.

Politikere og embedsmænd er i mindre grad enige i, at digital forvaltning bliver den primære kilde til effektivisering i den offentlige sektor. Det bemærkes, at politikere i amter og kommuner i højere grad end folketingspolitikere mener, at digital forvaltning bliver den primære kilde til effektivisering i den offentlige sektor.

Figur 3.1 Digitalisering og effektivisering i den offentlige sektor



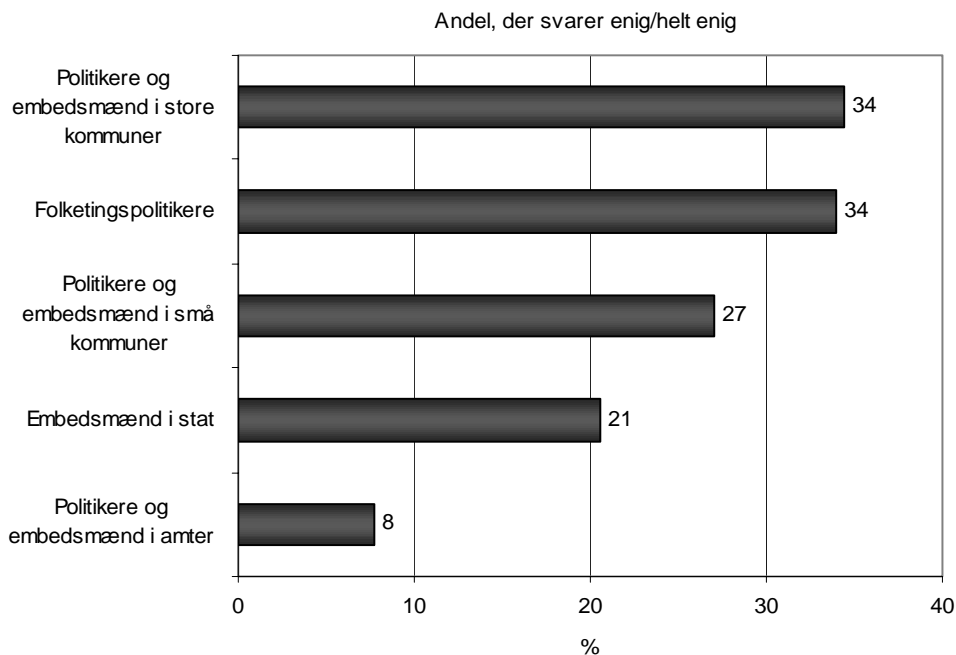
Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og indeks 100 svarer til "Helt enig". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Digitalisering og reduktion af antal ansatte med minimum 30%?

Resultaterne i figur 3.1 viser, at både politikere og embedsmænd er overvejende uenige i, at digital forvaltning kan medvirke til at reducere antallet af ansatte med 30% eller mere, på de opgaver hvor digital forvaltning indføres. I figur 3.2 ser vi nærmere på, hvad der kendetegner dem, der tror på, at indførelsen af digital forvaltning kan reducere antallet af ansatte med 30% eller mere.

Figuren viser andelen, der svarer, at de er enige eller helt enige i, at antallet af ansatte kan reduceres med minimum 30% på de opgaver, hvor der indføres digital forvaltning. Resultaterne er opdelt på folketingspolitikere, politikere og embedsmænd i amter, politikere og embedsmænd i store kommuner (>30.000 indbyggere) samt politikere og embedsmænd i øvrige kommuner (<30.000 indbyggere).

Figur 3.2 "Antallet af ansatte kan reduceres med minimum 30% på de opgaver, hvor der indføres digital forvaltning" – Andel, der svarer enig eller helt enig



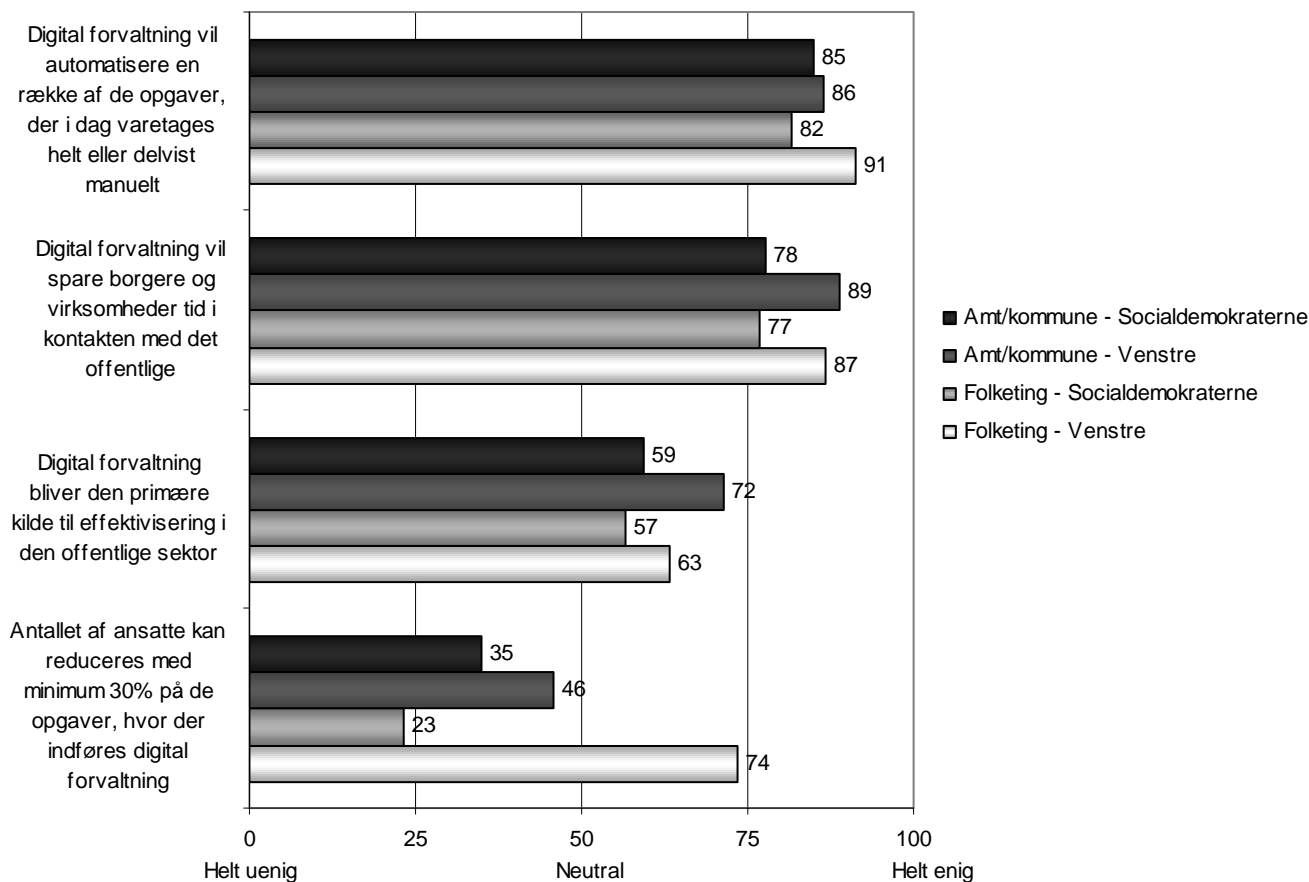
Anm.: Figuren er baseret på besvarelser fra i alt 388 personer. Figuren viser andelen, der har svaret enig/helt enig på spørgsmålet.

Folketingspolitikere samt politikere og embedsmænd i store kommuner fremgår i højere grad end øvrige at være enige i, at digital forvaltning kan medføre en reduktion af medarbejderantallet med minimum 30% på de opgaver, hvor det indføres. Det er desuden bemærkelsesværdigt, at kun en enkelt person (svarende til 8%) blandt politikere og embedsmænd i amterne er enig i, at digital forvaltning kan medføre en reduktion af antallet af ansatte med minimum 30%. Som vi skal se i nedenstående, viser det sig endvidere, at der er stor forskel i holdningen afhængig af det politiske tilhørsforhold.

Effektivisering og politisk tilhørsforhold

I det følgende analyseres resultaterne omkring digitalisering og effektivisering i forhold til politisk tilhørsforhold. Vi fokuserer alene på politikere fra Venstre vs. Socialdemokraterne, eftersom antallet af deltagere i undersøgelsen fra de øvrige mindre partier er forholdsvis begrænset.

Figur 3.3 Politikere – opdelt på Venstre og Socialdemokraterne: Digitalisering og effektivisering i den offentlige sektor



Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra politikere. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og indeks 100 svarer til "Helt enig". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

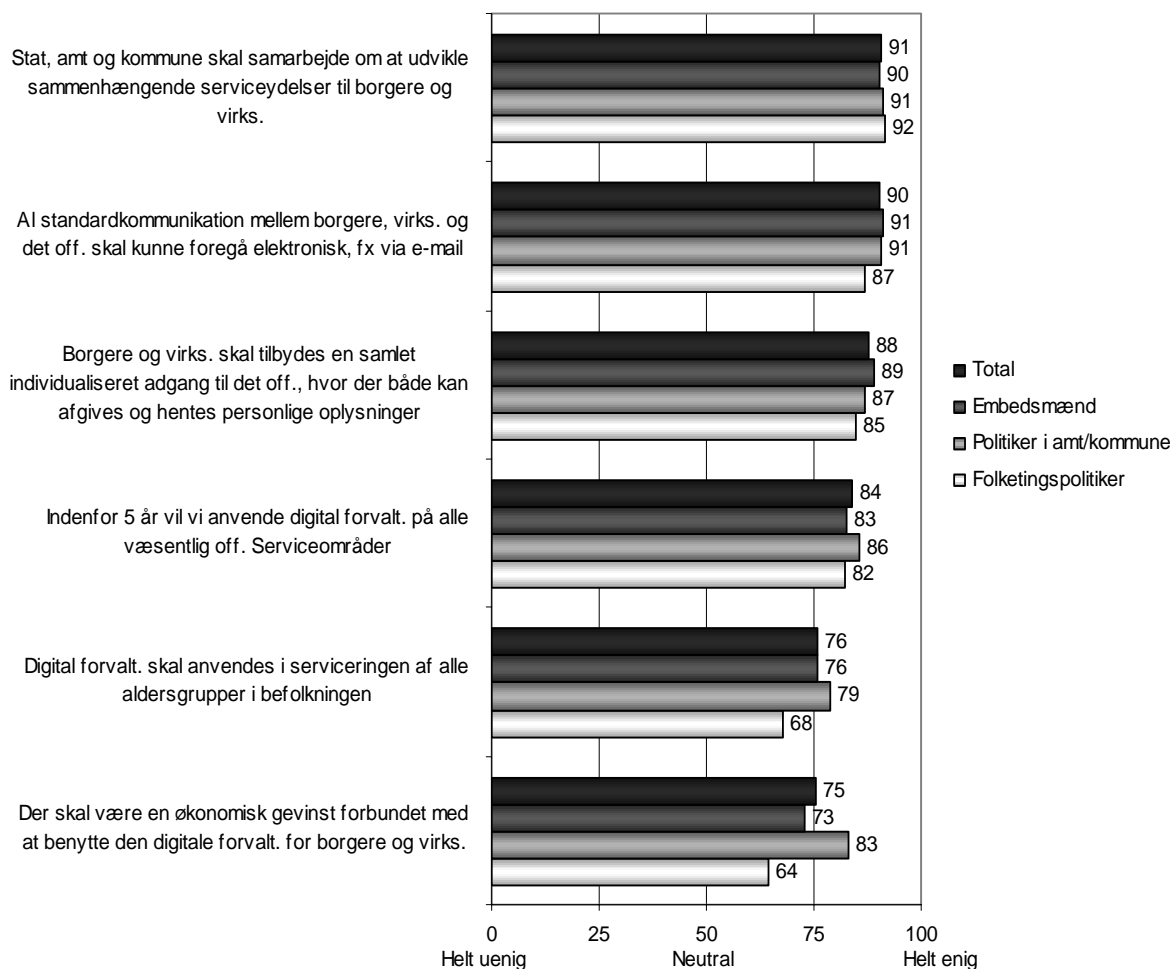
Folketingspolitikere fra Venstre og Socialdemokraterne har en direkte modstridende opfattelse af, hvorvidt antallet af ansatte kan reduceres med minimum 30% på de opgaver, hvor der indføres digital forvaltning – jf. figur 3.3. Politikere fra Venstre er generelt enige i dette udsagn, mens politikere fra Socialdemokraterne generelt er uenige. Venstrepolitikere i amter og kommuner fremgår at være lidt mere forbeholdne end deres kolleger i folketinget, men er dog stadig i højere grad enige end de tilsvarende politikere fra Socialdemokraterne.

Tilsvarende sammenhænge viser sig, når det gælder opfattelsen af digital forvaltning som den primære kilde til effektivisering, samt hvorvidt man mener, at digital forvaltning vil spare borgere og virksomheder tid i kontakten med det offentlige. Politikere fra Venstre er i højere grad end politikere fra Socialdemokraterne enige i, at dette vil være tilfældet.

3.2. Digitalisering og visioner

Figur 3.4 præsenterer resultaterne på en række udsagn omhandlende politikere og embedsmænds visioner i forhold digital forvaltning og serviceringen af borgere og virksomheder.

Figur 3.4 Visioner i forhold til serviceringen af borgere og virksomheder



Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og indeks 100 svarer til "Helt enig". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Politikere og embedsmænd er generelt enige i, at stat, amt og kommune skal samarbejde om at udvikle sammenhængende serviceydelser til borgere. I kapitel 6 omhandlende borgerne og digital forvaltning viser det sig, at netop sammenhængende serviceydelser også står højest på borgernes ønskeseddel. Senere skal vi imidlertid se, at andelen af offentlige institutioner, der fremover forventer at indgå i tværgående samarbejder omkring digital forvaltning er begrænset.

Politikere og embedsmænd viser sig ligeledes generelt at være enige i, at al standardkommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal kunne foregå elektroniske via e-mail. Endvidere er der udbredt enighed om, at borgere og virksomheder skal tilbydes en samlet individualiseret adgang til det offentlige.

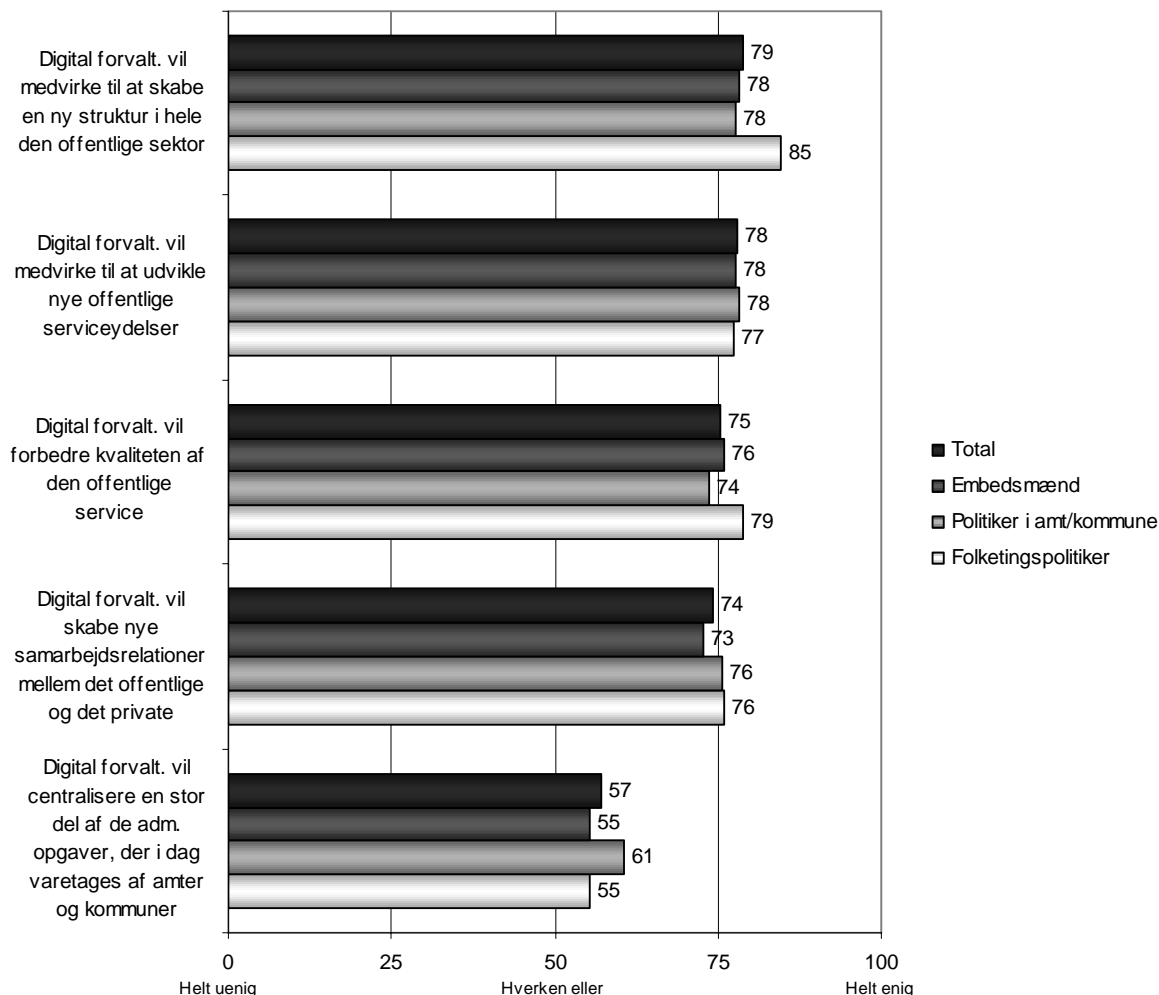
På to områder fremstår folketingspolitikere som mere tilbageholdende, når det gælder visioner for digital forvaltning og serviceringen af borgere og virksomheder. Folketingspolitikere er i mindre grad end øvrige beslutningstagere enige i, at der skal være en økonomisk gevinst forbundet med at benytte digital forvaltning. Folketingspolitikere er ligeledes i mindre grad enige i, at digital forvaltning skal anvendes i serviceringen af alle aldersgrupper i befolkningen.

En sammenligning i forhold til det partipolitiske tilhørsforhold afslører, at folketingspolitikere fra Venstre i højere grad end kollegerne fra Socialdemokraterne er enige i, at der skal være en økonomisk gevinst forbundet med at benytte digital forvaltning for borgere og virksomheder. Ligeledes mener Venstres folketingspolitikere i højere grad, at al standardkommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal kunne foregå via e-mail.

3.3. Digitalisering og udviklingen i den offentlige sektor

Figur 3.5 viser, i hvilken grad politikere og embedsmænd vurderer, at digital forvaltning vil påvirke udviklingen i den offentlige sektor.

Figur 3.5 Digitalisering og udviklingen i den offentlige sektor



Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og indeks 100 svarer til "Helt enig". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Politikere og embedsmænd generelt er enige i, at digital forvaltning

- vil skabe en ny struktur i den offentlige sektor,
- vil medvirke til at udvikle nye offentlige serviceydelser,
- vil forbedre kvaliteten af den offentlige service og
- vil skabe nye samarbejdsrelationer mellem det offentlige og det private.

Politikere og embedsmænd er i mindre grad enige i, at digital forvaltning vil centralisere en stor del af de administrative opgaver, der i dag varetages af amter og kommuner.

Det bemærkes endvidere, at der generelt ikke er signifikante forskelle i vurderingerne i mellem folketingspolitikere, politikere i amt/kommune og embedsmænd.

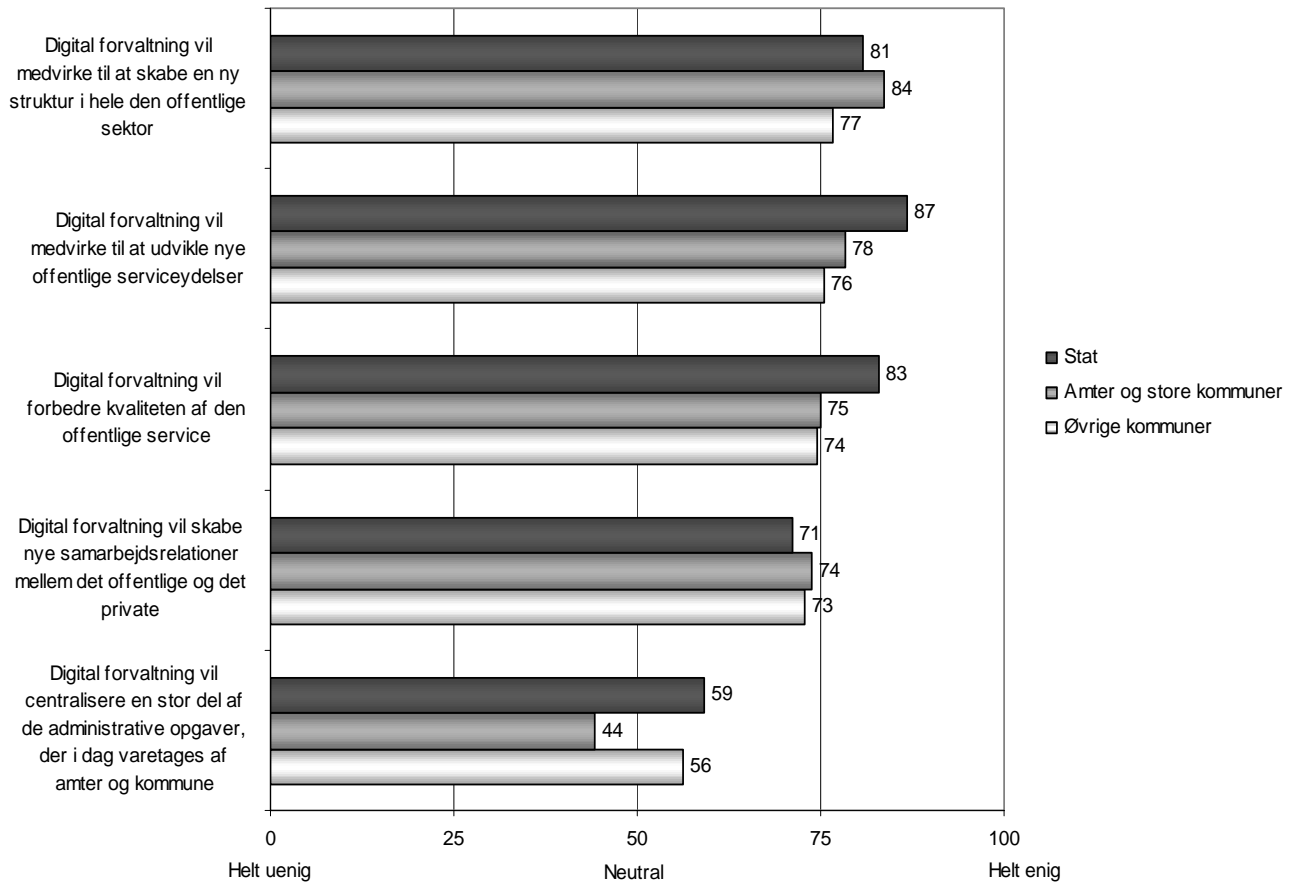
Digitalisering og udvikling set i forhold til institutionstyper

I figur 3.6 opdeles resultaterne på embedsmandsniveau i forhold til følgende institutionstyper:

- Stat
- Amter og store kommuner (flere end 30.000 indbyggere)
- Øvrige kommuner

Amterne og de store kommuner giver i mindre grad end øvrige giver udtryk for, at digital forvaltning vil centralisere en stor del af de administrative opgaver, der i dag varetages af amter og kommuner – jf. figur 3.6. Figuren viser endvidere, at embedsmænd i statsinstitutioner i højere grad end øvrige mener, at digital forvaltning vil medvirke til at udvikle nye offentlige serviceydelser.

Figur 3.6 Digitalisering og udviklingen i den offentlige sektor – opdelt på institutionstyper på embedsmandsniveau



Anm.: Figuren er baseret på 192 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og indeks 100 svarer til "Helt enig". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

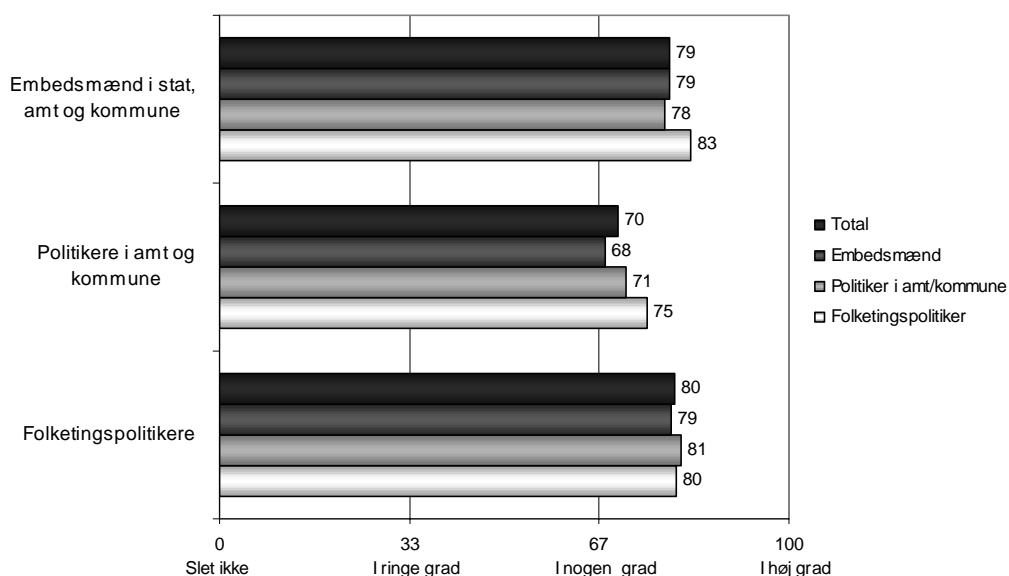
3.4. Selvevaluering

Som led i undersøgelsen har politikere og embedsmænd givet en evaluering af sig selv og hinanden i forhold til følgende fire områder:

- "Høje ambitioner for digital forvaltning"
- "Klare visioner for fremtidig digital forvaltning"
- "Tilstrækkelig viden og indsigt på området for digital forvaltning"
- "Tilstrækkelig handlekraft".

I figur 3.7 præsenteres resultaterne af evalueringen i forhold til at have høje ambitioner for digital forvaltning.

Figur 3.7 Selvevaluering: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har høje ambitioner for digital forvaltning:

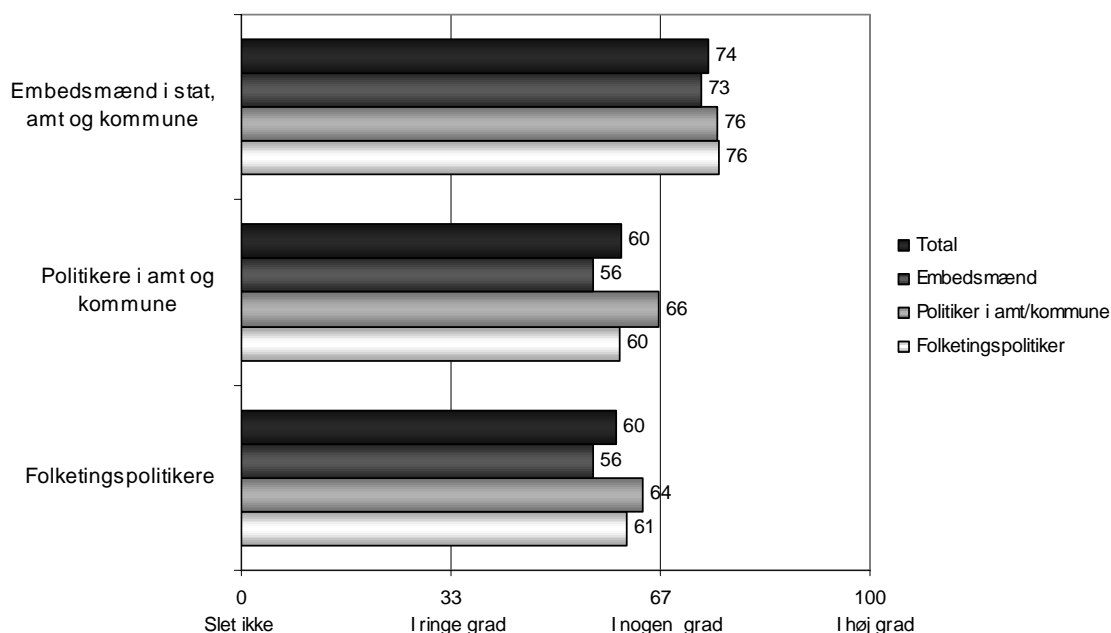


Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Figuren viser, at politikere i amter og kommuner opnår den laveste score, når det gælder om at have høje ambitioner for digital forvaltning. Det bemærkes at amts- og kommunalpolitikerne også giver sig selv en lavere vurdering, end det er tilfældet for folketingspolitikere og embedsmænd.

I figur 3.8 følger evalueringen i forhold til at have klare visioner for fremtidig digital forvaltning.

Figur 3.8 Selvevaluering: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har klare visioner for fremtidig digital forvaltning:

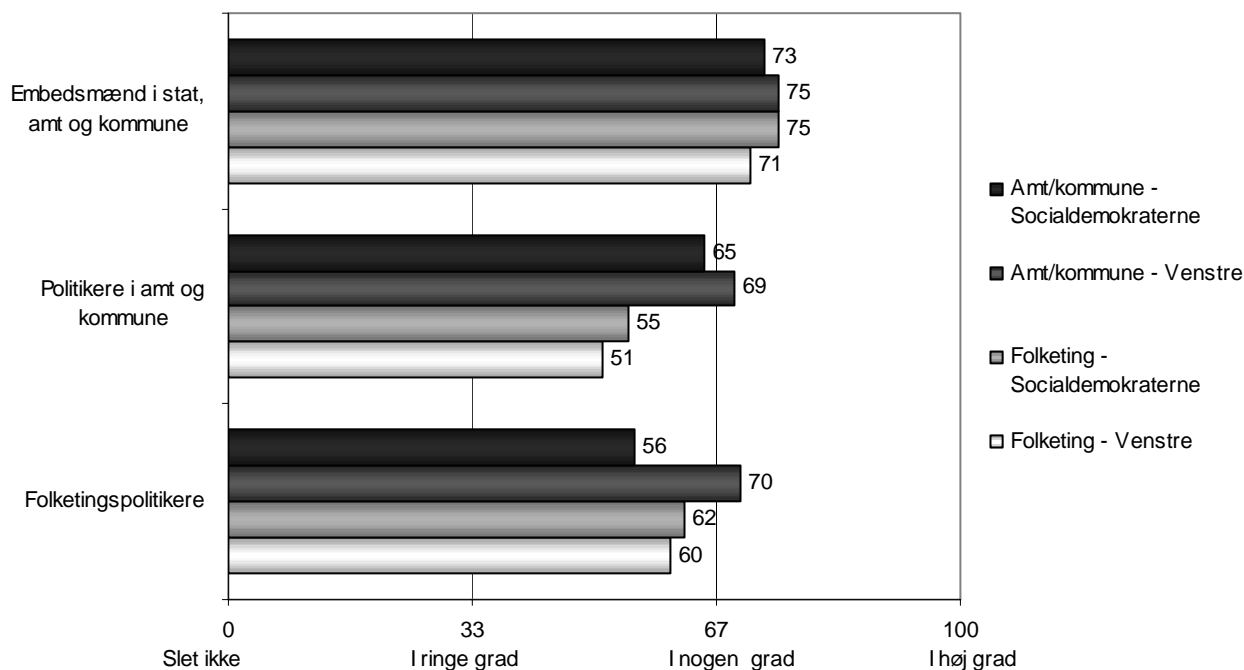


Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Embedsmænd opnår med en score på 74 den klart bedste vurdering, når det gælder om at have klare visioner for fremtidig digital forvaltning. Det viser sig endvidere, at embedsmændene i relativ ringe grad vurderer, at politikere i såvel stat, amt og kommune har klare visioner for fremtidig digital forvaltning.

I figur 3.9 sammenholdes evalueringen i forhold til politikere opdelt på Venstre og Socialdemokraterne.

Figur 3.9 Selvevaluering – politikere opdelt på Venstre og Socialdemokraterne: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har klare visioner for fremtidig digital forvaltning:



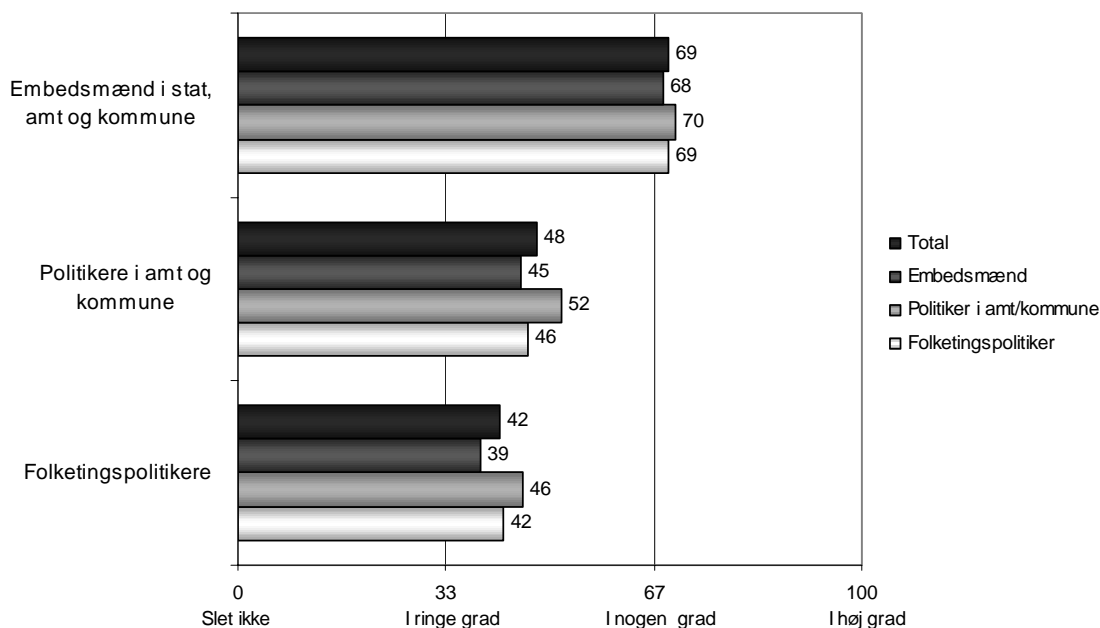
Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra politikere. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Ser vi alene på politikere (fra Venstre og Socialdemokraterne) viser det sig blandt andet, at folketingspolitikere – uanset om det drejer sig om Venstre eller Socialdemokraterne – er forholdsvis negative i deres vurdering af politikere i amter og kommuner, når det gælder om at have klare visioner for digital forvaltning. Amts- og kommunalpolitikere er selv mere positive i deres vurdering af sig selv

I vurderingen af folketingspolitikere fremgår det endvidere, at de Socialdemokratiske amts- og kommunalpolitikere er forholdsvis negative – særligt set i forhold til de tilsvarende politikere fra Venstre.

Figur 3.10 viser politikere og embedsmændenes vurdering af, hvorvidt de selv og hinanden har tilstrækkelig viden og indsigt omkring digital forvaltning.

Figur 3.10 Selvevaluering: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har *tilstrækkelig viden og indsigt på området for digital forvaltning*:



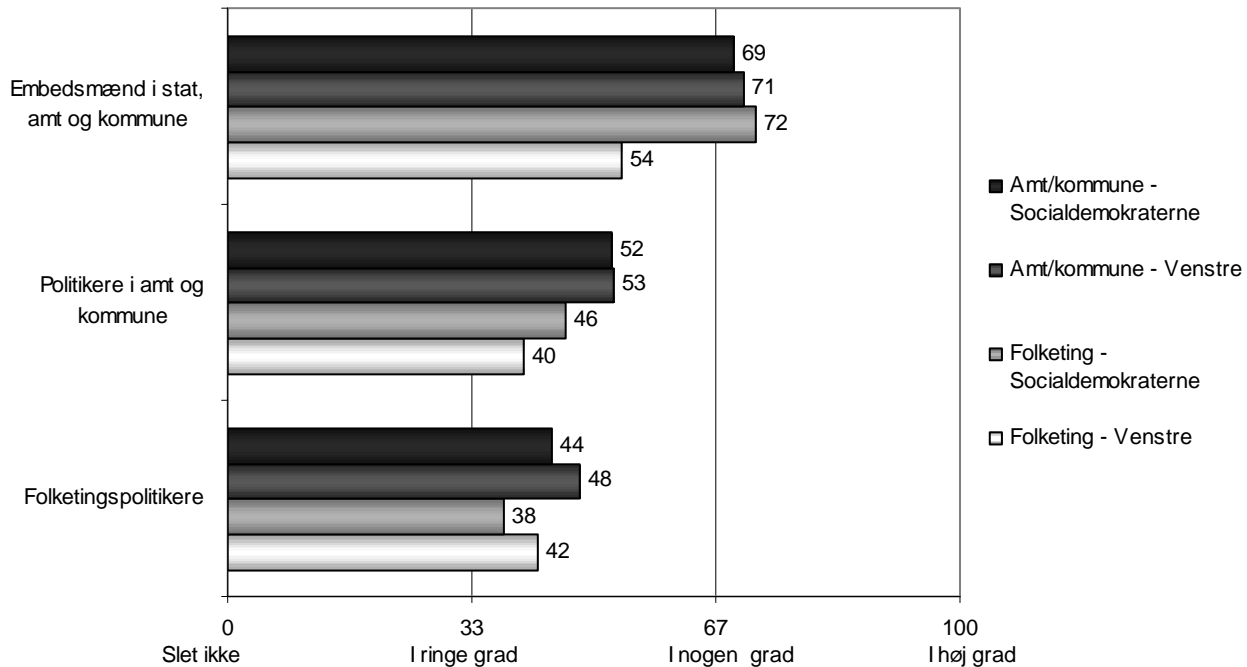
Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Både politikere og embedsmænd vurderer, at politikere – og i særlig grad folketingspolitikere – kun i mindre grad har tilstrækkelige viden og indsigt på området for digital forvaltning. Det bemærkes samtidig, at embedsmændene er mere negativ i deres vurdering end politikerne selv – særligt i forhold til politikere i amt og kommune.

En nærmere analyse af embedsmændenes vurdering af folketingspolitikere viser, at specielt embedsmændene fra amterne og de store kommuner er negative i deres vurdering af folketingspolitikere.

I figur 3.11 viser resultaterne fra evalueringen udelukkende baseret på politikere fra henholdsvis Venstre og Socialdemokraterne.

Figur 3.11 Selvevaluering – politikere opdelt på Venstre og Socialdemokraterne: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har *tilstrækkelig viden og indsigt på området for digital forvaltning*:

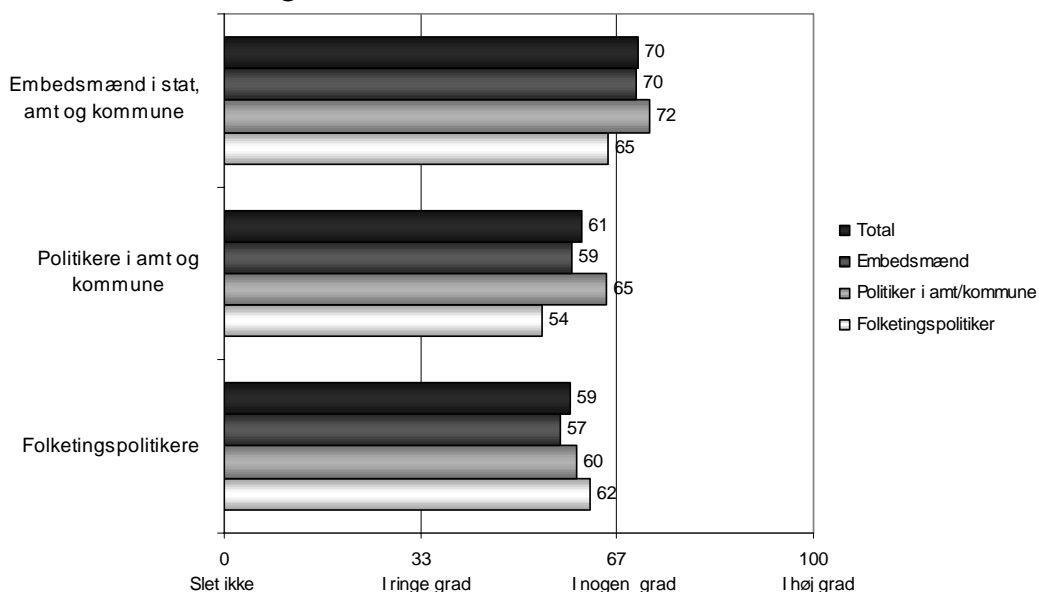


Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra politikere. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

For politikerne viser det sig, at folketingspolitikere fra Venstre er markant mindre positive end øvrige politikere i deres vurdering af embedsmændenes viden og indsigt på området for digital forvaltning.

Endelige ser vi i figur 3.12 på politikere og embedsmænds vurdering af, hvorvidt de har tilstrækkelig handlekraft i relation til digital forvaltning.

Figur 3.12 Selvevaluering: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har *tilstrækkelig handlekraft i relation til digital forvaltning*:



Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

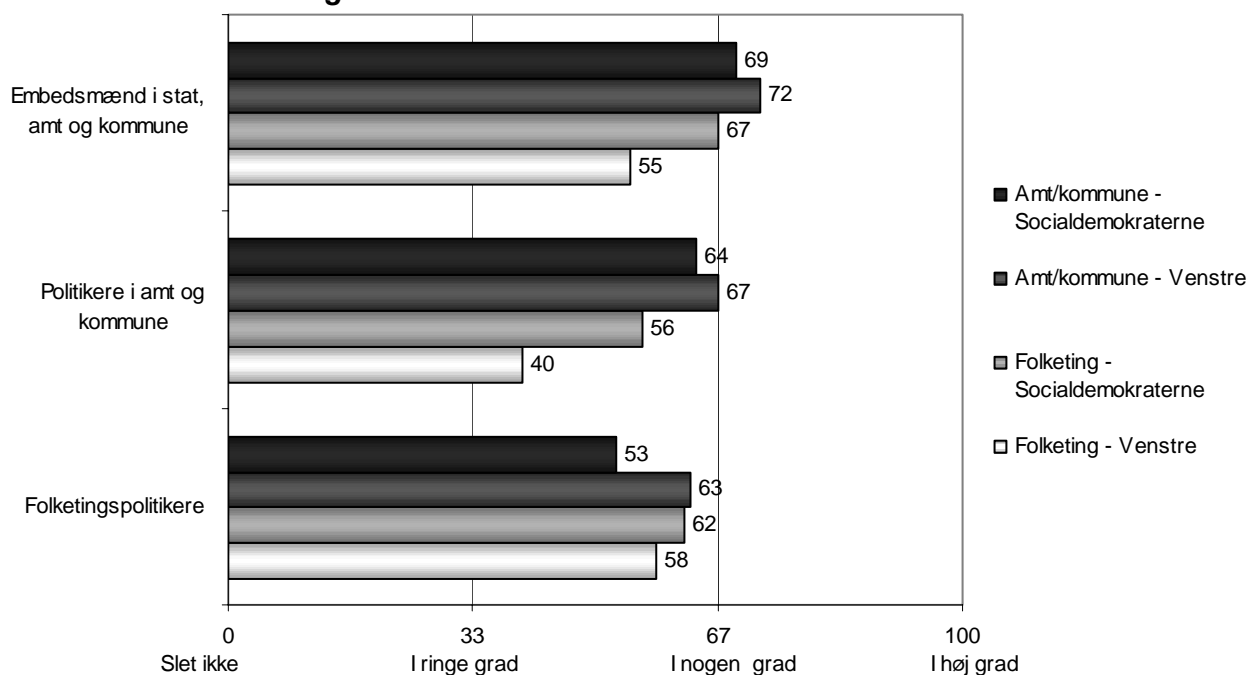
Igen er der enighed blandt grupperne om, at embedsmændene klarer sig bedst – i gennemsnit svarer respondenterne, at embedsmændene i nogen grad har tilstrækkelig handlekraft i relation til digital forvaltning.

En nærmere analyse af embedsmændenes vurdering af folketingspolitikere viser, at særligt embedsmænd fra amterne og de store kommuner er negative i deres vurdering af folketingspolitikere. Tilsvarende gjorde sig gældende i relation til embedsmændenes vurdering af folketingspolitikernes viden og indsigt på området for digital forvaltning.

I figuren er det desuden interessant at bemærke, at folketingspolitikere er relativt negative i deres vurdering af handlekraften blandt politikere i amt og kommune. Folketingspolitikere efterlyster således større handlekraft blandt deres kolleger i amter og kommuner.

Endelig vil vi som tidligere se på evalueringen alene for politikere fra Venstre og Socialdemokraterne – jf. figur 3.13.

Figur 3.13 Selvevaluering – politikere opdelt på Venstre og Socialdemokraterne: I hvilken grad vurderer du, at du selv og øvrige beslutningstagere har *tilstrækkelig handlekraft i relation til digital forvaltning*:



Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra politikere. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Analysen viser, at specielt folketingspolitikere fra Venstre savner handlekraft i relation til digital forvaltning blandt deres kolleger i amter og kommuner. Amts- og kommunalpolitikere mener gennemsnitligt, at de i nogen grad udviser tilstrækkelig handlekraft, hvor den tilsvarende gennemsnitlige vurdering fra Venstres folketingspolitikere er, at det kun godt i ringe grad er tilfældet.

Folketingspolitikere fra Venstre viser sig ligeledes at være relativt negative i deres vurdering af embedsmændene, når det gælder handlekraft i relation til digital forvaltning.

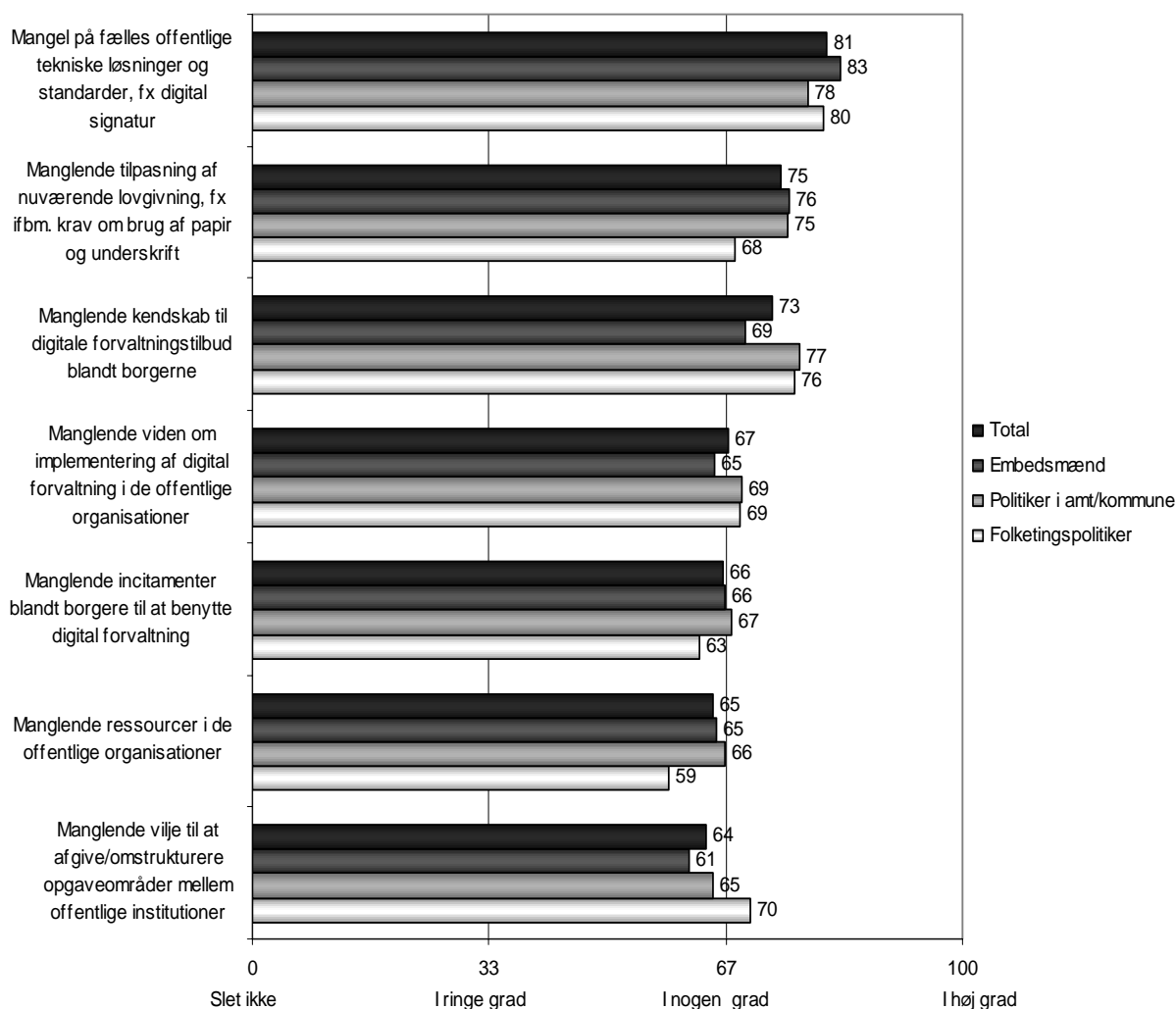
4. Barrierer for udbredelsen af offentlige forvaltning

I dette kapitel sætter vi fokus på, hvilke forhold politikere og embedsmænd i større og mindre grad anser som værende barrierer for udbredelsen af digital forvaltning.

4.1. Vurdering af barrierer

I alt har deltagerne i undersøgelsen vurderet 15 områder i forhold til, hvorvidt disse udgør en barrierer for udbredelsen af digital forvaltning. Figur 4.1 viser de syv mest væsentlige barrierer – baseret på den gennemsnitlige vurdering blandt samtlige deltagere.

Figur 4.1 De syv mest væsentligste barrierer for udbredelse af digital forvaltning:



Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Mangel på fælles offentlige tekniske løsninger og standarder (fx digital signatur), manglende tilpasning af den nuværende lovgivning (fx ifbm. krav om brug af papir og underskrift), samt manglende kendskab blandt borgere til digitale forvaltningstilbud anses som de primære barrierer for udbredelse af digital forvaltning.

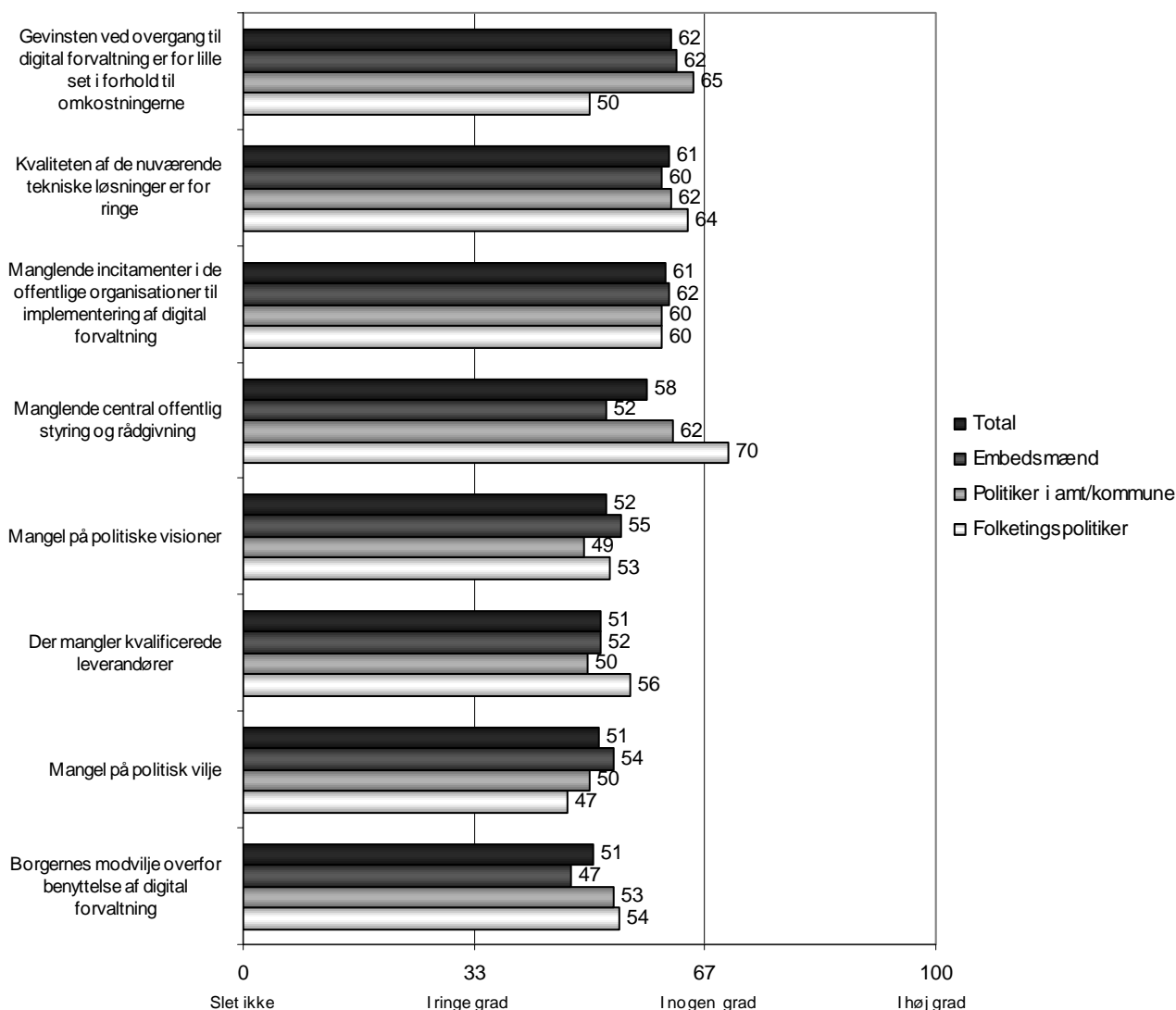
Sammenlignes resultater for politikere og embedsmænd viser det sig, at folketingspolitikere i mindre grad end øvrige mener, at manglende tilpasning af den nuværende lovgivning er en barriere for udbredelsen af digital forvaltning. Folketingspolitikerne ser derimod i højere grad end embedsmænd samt amts- og kommunalpolitikere manglende vilje til at afgive/omstrukturere opgaveområder mellem offentlige institutioner som en barriere.

Endvidere viser det sig, at politikere i højere grad end embedsmænd anser manglende kendskab til digitale forvaltningstilbud blandt borgere som en barriere for udbredelsen.

Figur 4.2 nedenfor præsenterer de otte mindre væsentlige barrierer for udbredelsen af digital forvaltning. Igen skal det bemærkes, at opdelingen i væsentlige og mindre væsentlige barrierer er baseret på den gennemsnitlige vurdering blandt samtlige deltagere.

Mangel på kvalificerede leverandører, mangel på politisk vilje samt borgernes modvilje overfor at benytte digital forvaltning fremgår at være de parametre, der i lavest grad anses som værende barrierer for udbredelsen af digital forvaltning.

Figur 4.2 Otte mindre væsentligste barrierer for udbredelse af digital forvaltning:



Anm.: Figuren er baseret på 388 besvarelser. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

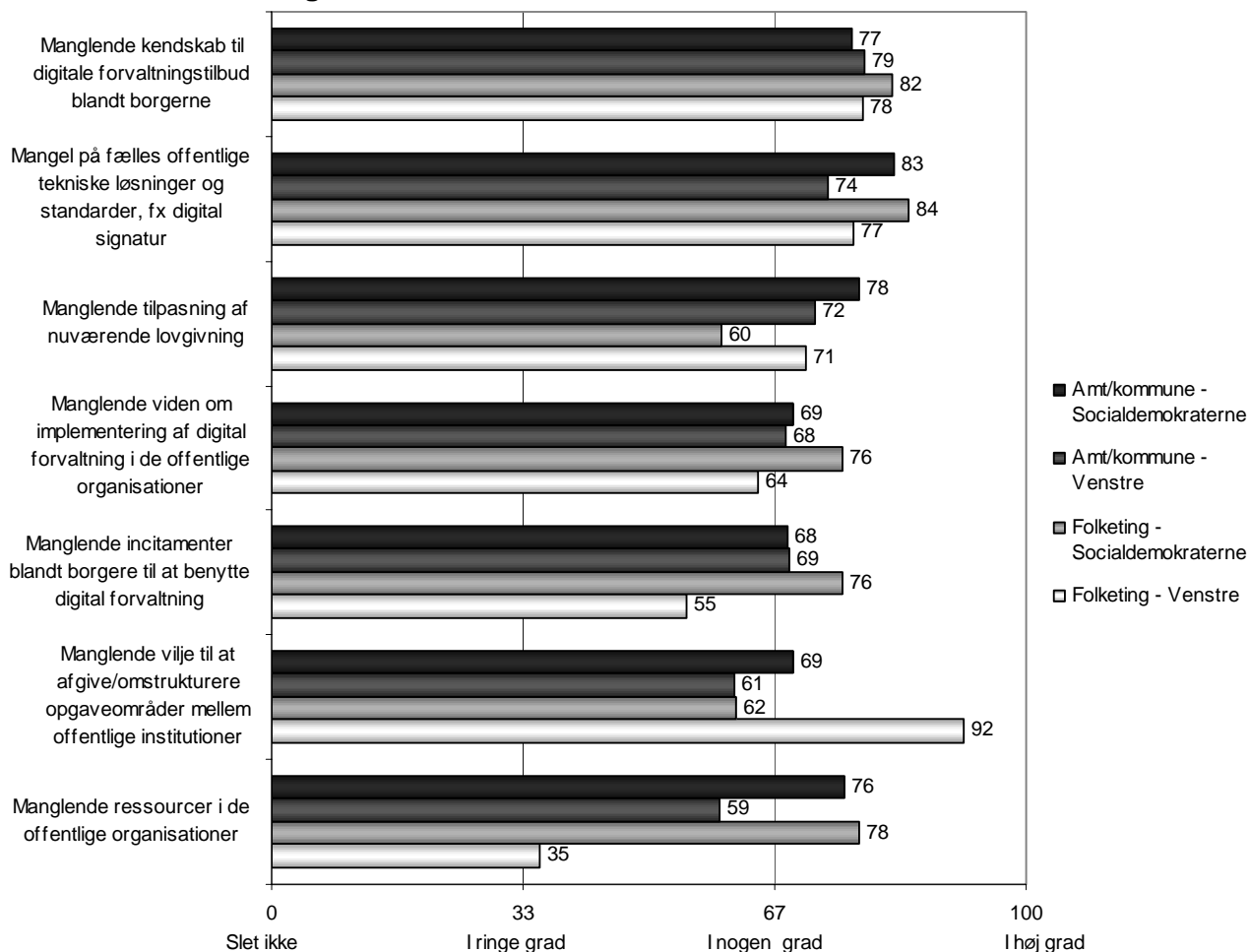
Opdelingen på embedsmænd, politikere i amt og kommune samt folketingspolitikere viser, at folketingspolitikere i mindre grad end øvrige ser en manglende gevinst ved overgangen til digital forvaltning som en barriere for udbredelse. Folketingspolitikerne ser derimod i markant højere grad end særligt embedsmænd manglende central offentlig styring og rådgivning som en barriere for udbredelse.

Endelig viser det sig, at politikere i højere grad end embedsmænd anser borgernes modvilje overfor benyttelse af digital forvaltning som en barriere for udbredelsen.

4.2. Barrierer og politisk tilhørsforhold

I figur 4.3 fremgår en opdeling af de syv mest væsentlige barrierer opdelt i forhold til politisk tilhørsforhold. Som tidligere ser vi alene på politikere fra Venstre og Socialdemokraterne.

Figur 4.3 Barrierer – politikere opdelt på Venstre og Socialdemokraterne: De syv mest væsentligste barrierer for udbredelse af digital forvaltning:



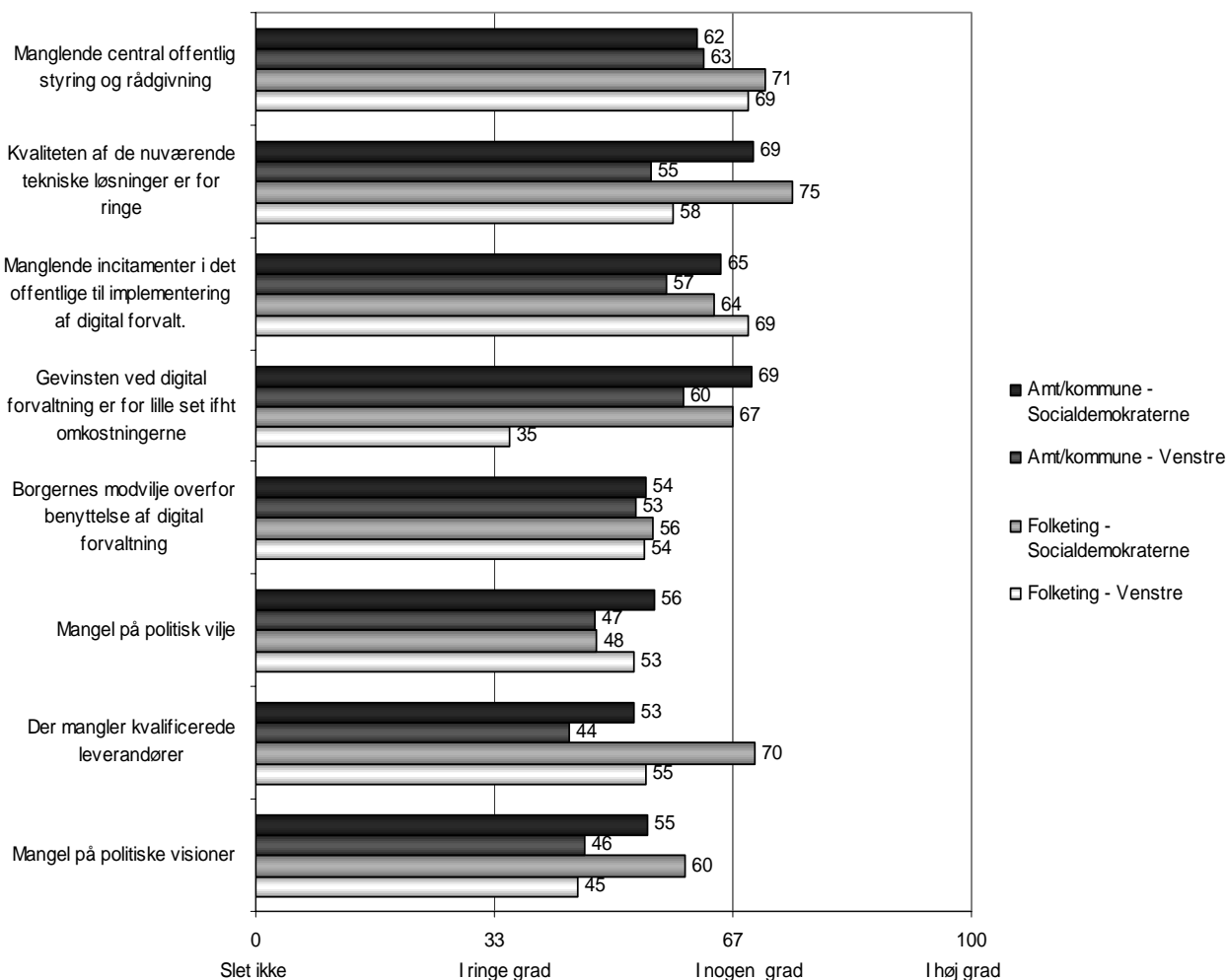
Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra politikere. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Folketingspolitikere fra Venstre ser i ringere grad end øvrige manglende ressourcer i de offentlige organisationer og manglende incitamenters blandt borgere til at benytte digital forvaltning som barrierer for udbredelsen af digital forvaltning. Derimod ser Venstres folketingspolitikere manglende vilje til at afgive og omstrukturere opgaveom-

råder mellem offentlige institutioner som den helt primære barriere for udbredelsen af digital forvaltning.

Figur 4.4 viser resultaterne for de otte mindre væsentlige barrierer med anvendelse af den tilsvarende opdeling.

Figur 4.4 Barrierer – politikere opdelt på Venstre og Socialdemokraterne: De otte mindre væsentligste barrierer for udbredelse af digital forvaltning:



Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra politikere. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

De Socialdemokratiske politikere (i både folketing, amt og kommune) mener i højere grad end politikerne fra Venstre, at en ringe kvalitet af de nuværende tekniske løsninger er en barriere for udbredelsen af digital forvaltning.

Endvidere viser det sig, at folketingspolitikere fra Socialdemokraterne i væsentlig højere grad end øvrige anser mangel på kvalificerede leverandører som en barriere for udbredelsen.

Resultaterne viser desuden, at folketingspolitikere fra Venstre i markant mindre grad end øvrige anser manglende gevinst ved overgangen til digital forvaltning som en barriere for udbredelsen. Også set i forhold til venstrepolitikere i amter og kommuner er der her stor forskel i vurderingerne.

Endelig mener de Socialdemokratiske politikere i højere grad end kollegerne fra Venstre, at manglende politiske visioner er en barriere for udbredelsen af digital forvaltning.

4.3. Barrierer og institutionstyper

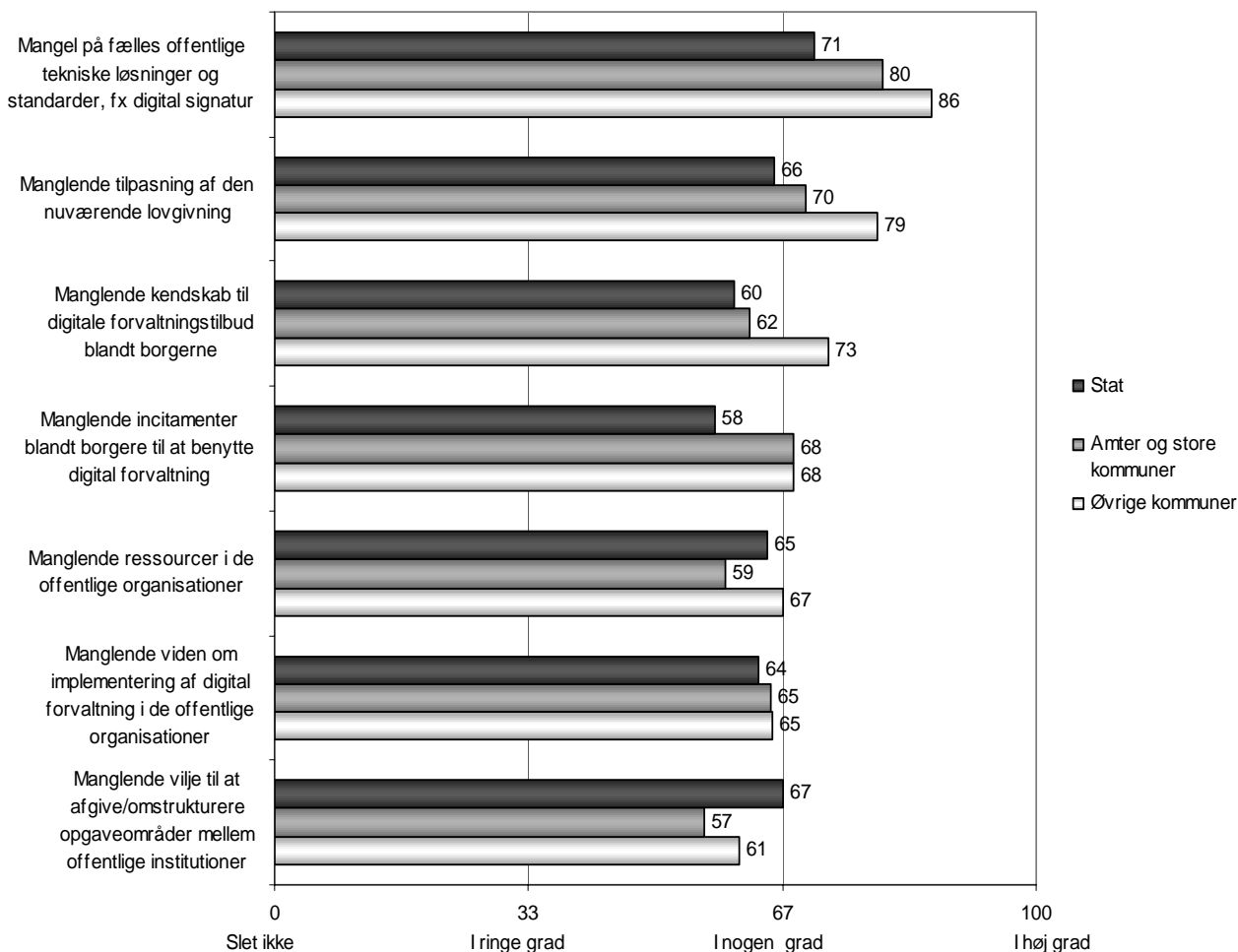
I nedenstående figur 4.5 rettes fokus mod barrierer i forhold til institutionstyperne stat, amterne og de store kommuner (>30.000 indbyggere) samt øvrige kommuner (<30.000 indbyggere). Opdelingen er som tidligere foretaget på embedsmandsniveau, dvs. resultaterne er baseret på de svar, der er afgivet af embedsmændene.

Figuren afslører, at øvrige (mindre) kommuner i højere grad end øvrige anser følgende for at være en barriere for udbredelsen af digital forvaltning:

- Mangel på fælles offentlige tekniske løsninger og standarder, fx digital signatur
- Manglende tilpasning af den nuværende lovgivning
- Manglende kendskab til digitale forvaltningstilbud blandt borgere

Endvidere viser det sig, at amter og kommuner (store og små) i højere grad end statslige institutioner oplever manglende incitamenters blandt borgere til at benytte digital forvaltning som værende en barriere for udbredelsen af digital forvaltning.

Figur 4.5 Barrierer opdelt på virksomhedstype (embedsmandsniveau): De syv mest væsentligste barrierer for udbredelse af digital forvaltning



Anm.: Figuren er baseret på 192 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

En tilsvarende opdeling i forhold til de otte mindre væsentlige barrierer viser, at de statslige institutioner i mindre grad end amter og kommuner anser manglende gevinster ved overgangen til digital forvaltning som en barriere for udbredelsen. Endelig viser det sig, at amterne og de store kommuner i højere grad end øvrige ser manglende politiske visioner som en barriere for udbredelsen af digital forvaltning.

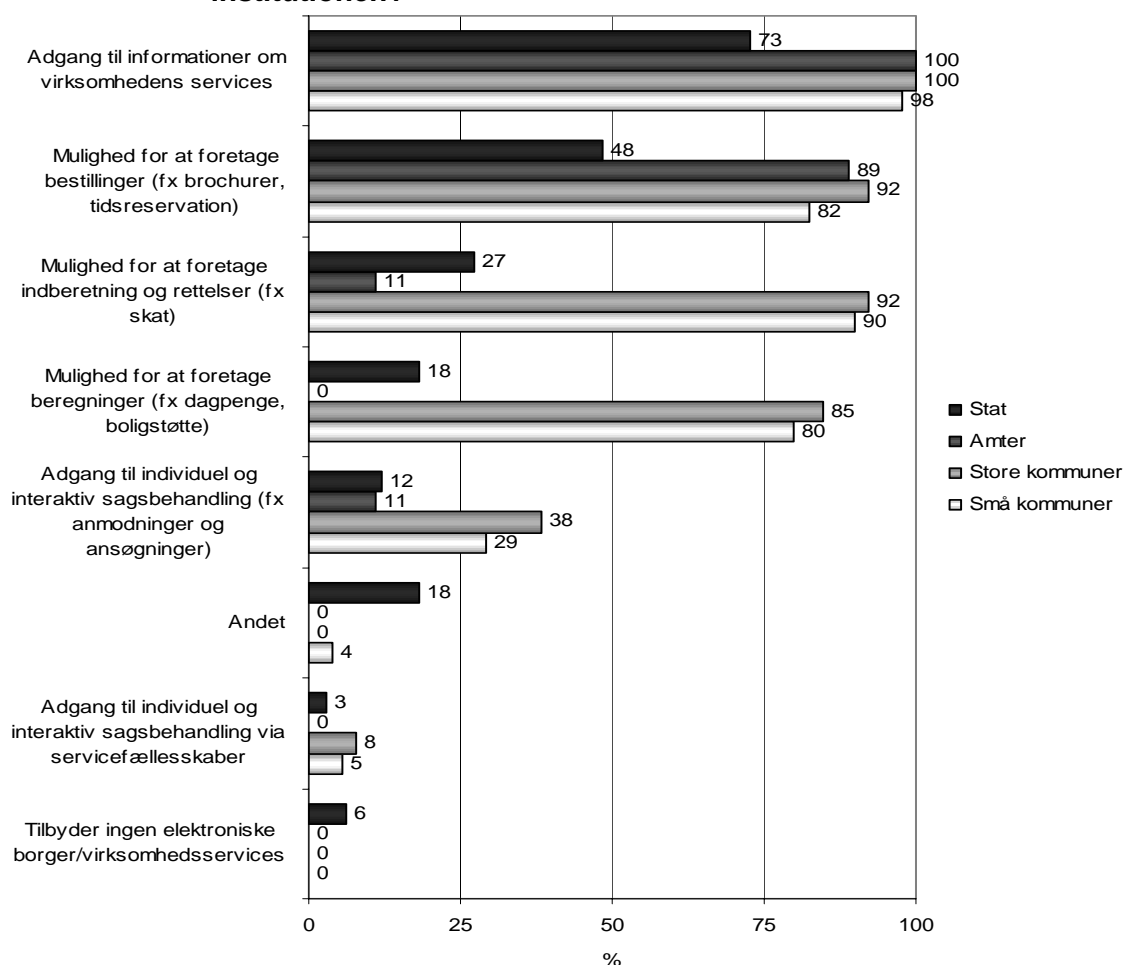
5. Erfaringer og fremtid

I dette kapitel ser vi nærmere på de konkrete erfaringer med digital forvaltning i staten, amterne og kommunerne. I afsnit 5.1 beskrives, på hvilke måder digital forvaltning anvendes. Afsnit 5.2 ser på, hvilke faktorer, der er centrale drivere for igangsættelse af digitale forvaltningsprojekter. Afsnit 5.3 beskriver, hvilke effekter institutionerne har oplevet på nuværende tidspunkt. Endelig ser vi i afsnit 5.4 nærmere på, hvorledes digitale forvaltningsprojekter er organiseret i de offentlige institutioner – samt hvorvidt der er gennemført ændringer i organiseringen ved overgangen til digital forvaltning.

5.1. Anvendelse af digital forvaltning i stat, amt og kommune

Figur 5.1 viser, hvilke typer af elektronisk borger/virksomhedsservice institutionerne i den offentlige sektor tilbyder.

Figur 5.1 Hvilke typer af elektronisk borger/virksomhedsservice tilbyder institutionen?



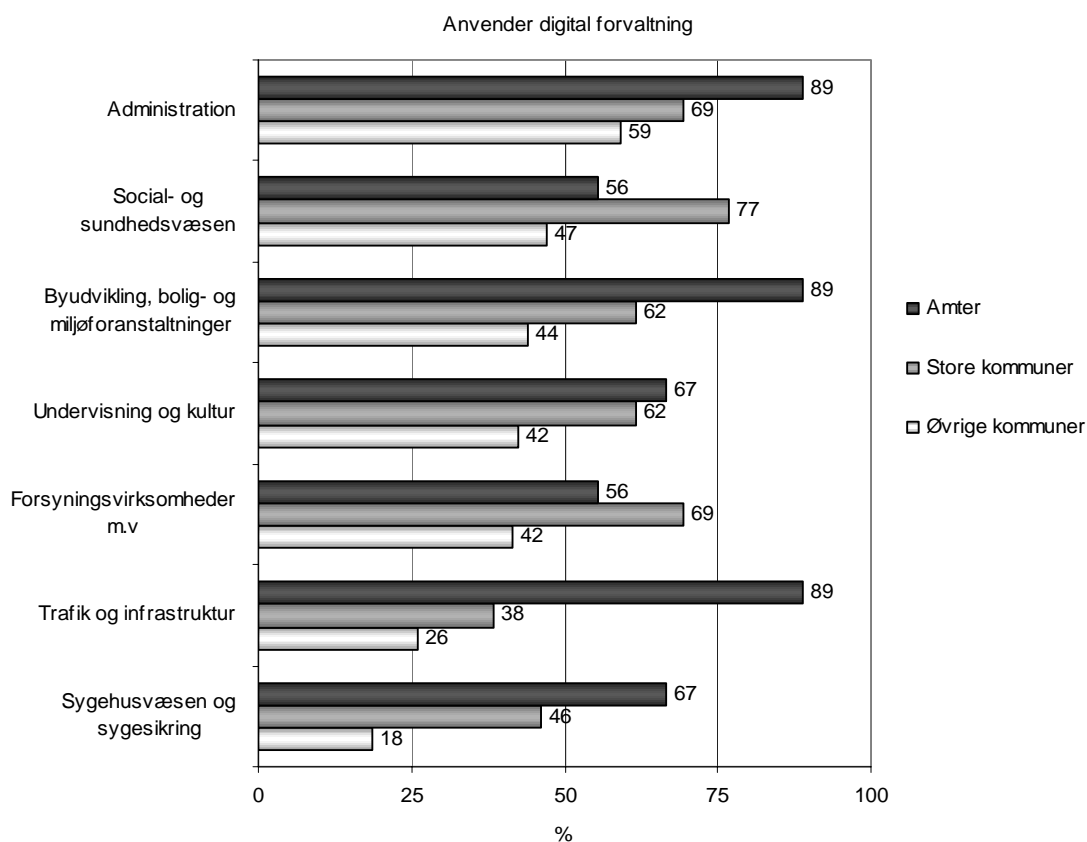
Anm.: Figuren er baseret på 185 besvarelser fra embedsmænd.

Elektronisk adgang til informationer om institutionens services samt mulighed for at foretage bestillinger af fx brochurer tilbydes af en meget stor del af de delagende amter og kommuner. En mindre del af statsinstitutionerne tilbyder disse services til borgere og virksomheder.

På de øvrige tilbud adskiller staten og amterne sig fra kommunerne ved i mindre grad at have de nævnte tilbud tilgængelige, hvilket i vid udstrækning hænger sammen med, at de nævnte tilbud primært er relevante for kommunerne. Fokuserer vi alene på kommunerne viser resultaterne blandt andet, at henholdsvis 85% og 80% af de store og de mindre kommuner tilbyder elektronisk mulighed for at foretage beregninger – fx i forbindelse med dagpenge og boligstøtte. 38% af de store kommuner tilbyder adgang til individuel sagsbehandling, hvor den tilsvarende andel blandt de mindre kommuner er 29%.

Figur 5.2 i nedenstående indeholder en opgørelse over, på hvilke forvaltningsområder de deltagende amter og kommuner anvender digital forvaltning i dag.

Figur 5.2 Amter og kommuner: Indenfor hvilke forvaltningsområder anvendes digital forvaltning i dag?



Anm.: Figuren er baseret på 153 besvarelser fra embedsmænd.

Amterne er længere fremme med anvendelse af digital forvaltning inden for administrationsområdet, byudvikling, bolig- og miljøforanstaltninger, trafik og infrastruktur samt sygehusvæsen og sygesikring. For sygehusområdet skal det dog bemærkes, at dette primært er relevant for amterne – og kun i visse tilfælde for kommunerne.

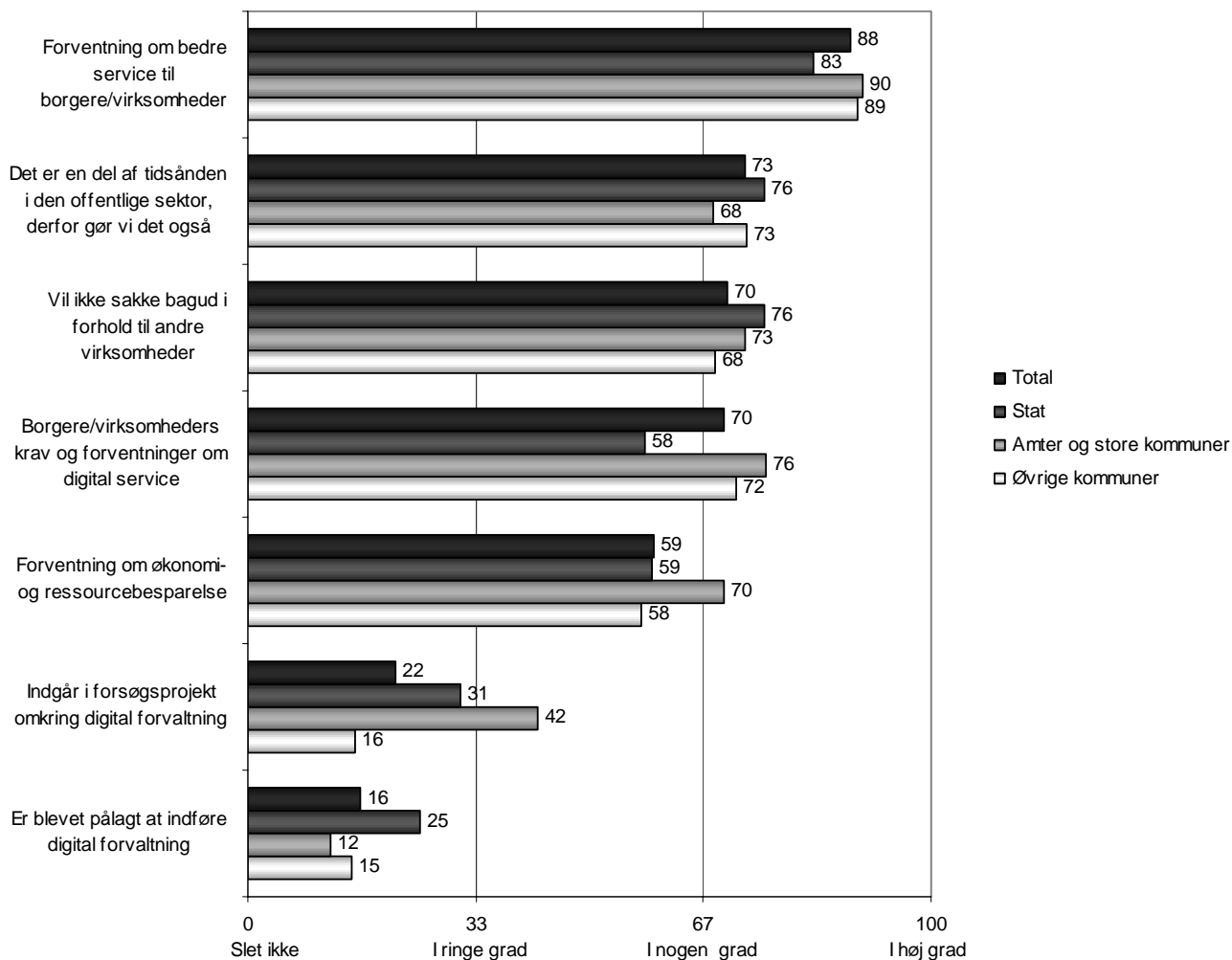
På områderne social- og sundhedsvæsen samt forsyningsvirksomheder er det de store kommuner, der er længst fremme med at anvende digital forvaltning.

Generelt anvender de små kommuner i mindre grad end amterne og de store kommuner digital forvaltning. Undersøgelsen viser dog samtidig, at en stor del af de mindre kommuner, der i dag ikke anvender digital forvaltning, angiver, at de forventer at gøre brug heraf inden for de næste tre år. Fx svarer 33% af de små kommuner, at de i dag ikke anvender digital forvaltning indenfor undervisning og kultur, men at de forventer at anvende digital forvaltning på området indenfor tre år.

5.2. Incitamenter for indførelse af digital forvaltning

I dette afsnit belyses, hvilke incitamenter der ligger bag institutionernes beslutning om at igangsætte digitale forvaltnings projekter.

Figur 5.3 Hvorfor har institutionen valgt at gå i gang med digital forvaltning?



Anm.: Figuren er baseret på 187 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

En forventning om at digital forvaltning vil skabe bedre service til borgere og virksomheder, fremgår at være den primære driver for institutionerne i forhold til anvendelsen af digital forvaltning. At overgangen til digital forvaltning er en del af tidsånden i den offentlige sektor fremgår dog også som værende en af de centrale drivere.

En forventning om økonomi- og ressourcebesparelser fremgår i mindre grad at være en driver i forhold til overgangen til digital forvaltning. Det fremgår dog, at amter og store kommuner i højere grad end øvrige angiver dette som årsag til, at man er gået i gang med digital forvaltning.

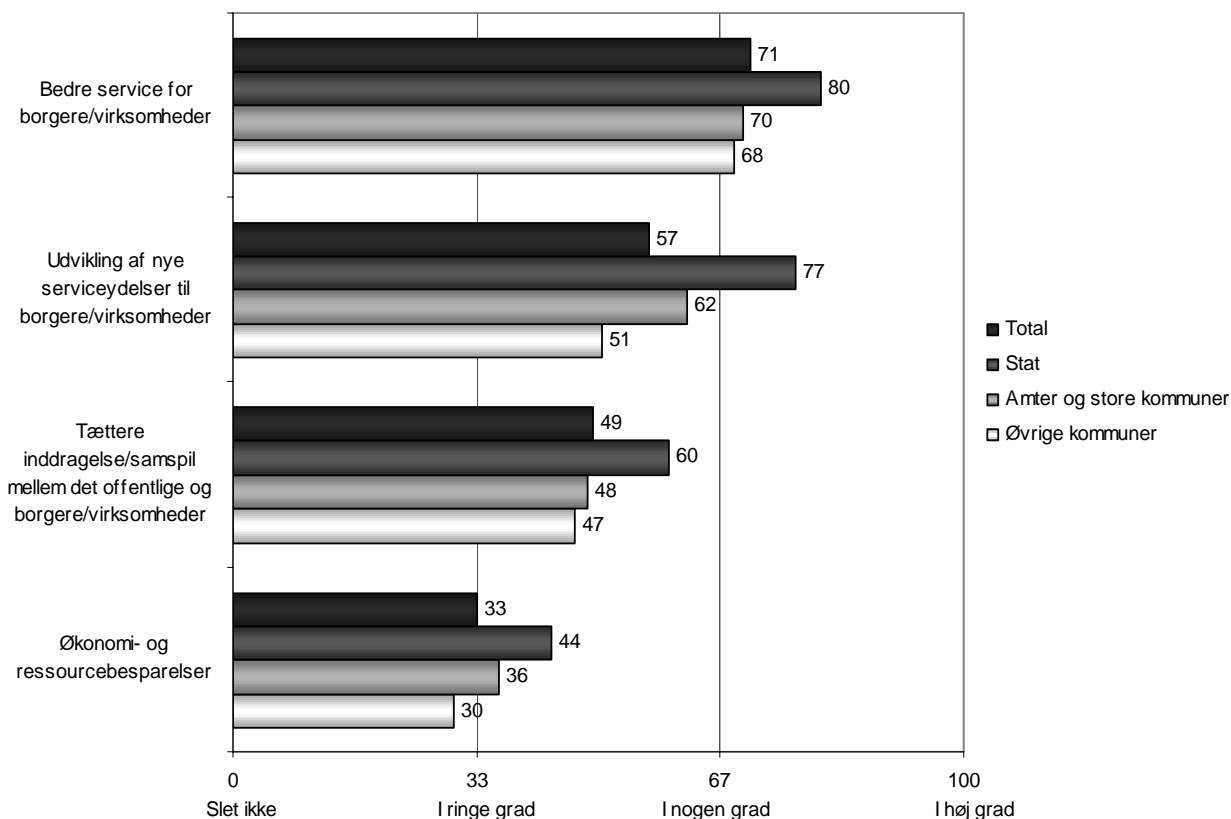
En sammenligning mellem institutionstyperne viser endvidere, at borgere og virksomheders krav og forventninger om digital service primært er en driver i amter og kommuner, og i mindre grad i statsinstitutioner.

Amterne og de store kommuner svarer desuden i relativ høj grad, at deres deltagelse i et forsøgsprojekt har været en medvirkende årsag til, at de har valgt at gå i gang med digital forvaltning.

5.3. Effekter af digital forvaltning

Figur 5.4 illustrerer, på hvilke områder institutionerne i større og mindre grad på nuværende tidspunkt har oplevet effekter ved indførelsen af digital forvaltning.

Figur 5.4 Hvilke effekter har institutionen oplevet ved indførelsen af digital forvaltning?



Anm.: Figuren er baseret på 187 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

En bedre service for borgere og virksomheder opleves som værende den primære effekt af digital forvaltning. Denne faktor fremgik samtidig som værende den primære driver for at gå i gang med digital forvaltning.

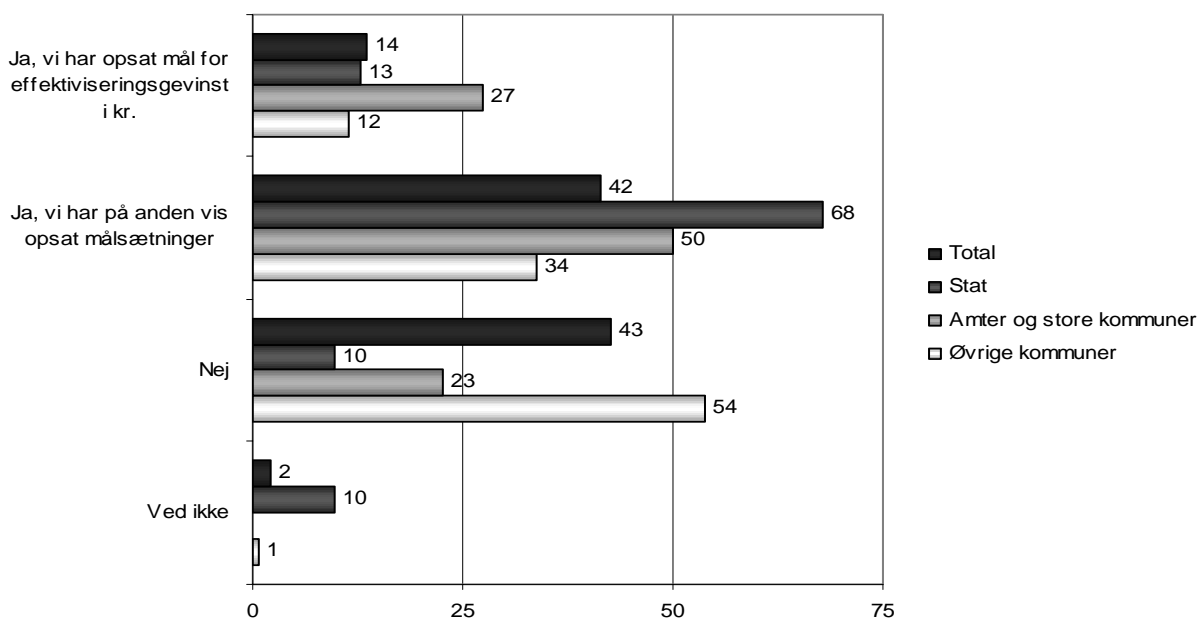
Det bemærkes desuden at institutionerne kun i ringe grad oplever, at indførelsen af digital forvaltning medfører økonomi- og ressourcebesparelser.

En sammenligning i forhold til institutionstyperne viser, at statsinstitutionerne generelt i højere grad end amter og kommuner har oplevet effekter af digital forvaltning. For-

skellen er særlig markant, når det gælder en effekt i form af udvikling af nye serviceydelser til borgere og virksomheder. På dette punkt viser det sig endvidere, at amterne og de store kommuner i højere grad har oplevet en effekt, set i forhold til de mindre kommuner.

Institutionerne er endvidere blevet bedt om at oplyse, hvorvidt de opstiller målbare målsætninger, når de iværksætter digitale forvaltningsprojekter. 27% af de deltagende amter og store kommuner svarer, at de har opsat mål for effektiviseringsgevinsten i kr., hvilket er en væsentlig større andel end blandt statsinstitutioner og øvrige mindre kommuner – jf. figur 5.5. Statsinstitutioner benytter sig oftest af andre målbare målsætning, mens størstedelen af de mindre kommuner ikke opstiller nogle målbare mål.

Figur 5.5 Har institutionen opstillet målbare målsætninger for projektet inden iværksættelse?



Anm.: Figuren er baseret på 183 besvarelser fra embedsmænd.

Ét er at opstille målene, et andet er at måle om projekterne lever op til målsætningerne, når de er gennemført. Undersøgelsen viser, at 68% at statsinstitutionerne altid eller næsten altid måler, om projekterne har levet op til målsætningerne. Den tilsvarende andel blandt amter og kommuner er kun ca. 36%¹.

¹ Blandt de, der opstiller målbare målsætninger for projekter ved igangsættelse

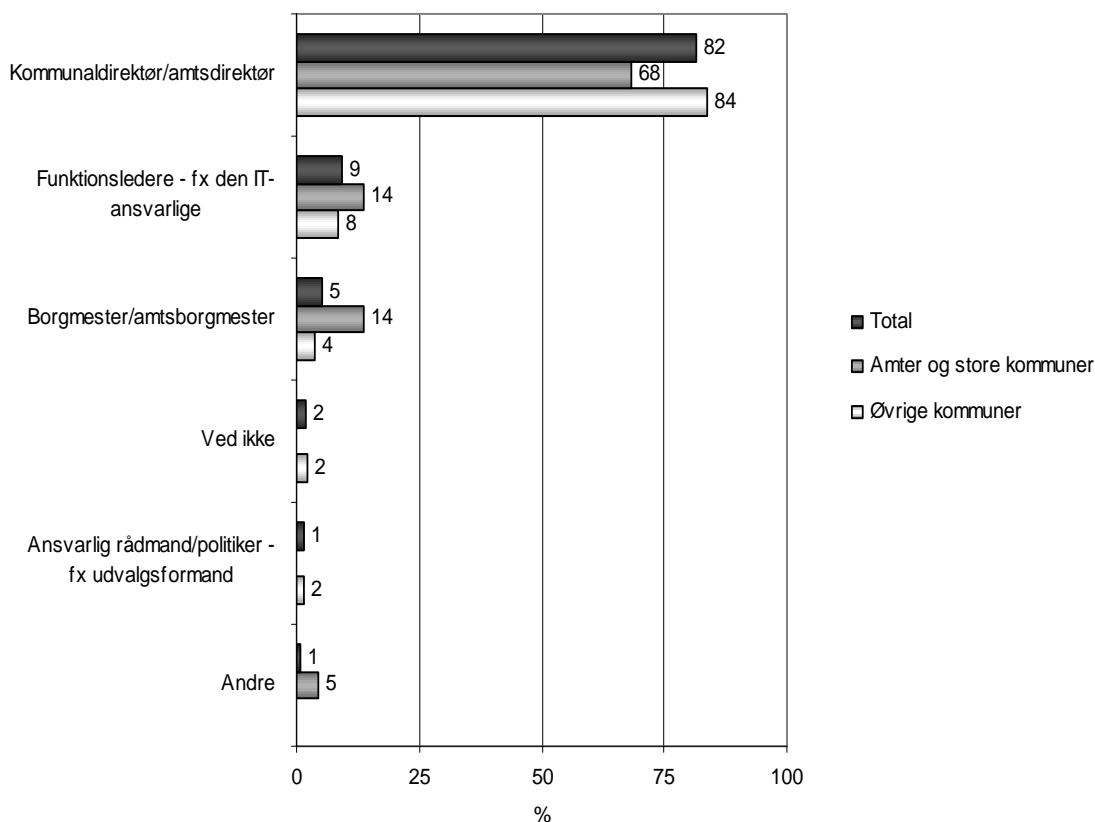
5.4. Digitalisering og organiseringen i den offentlige sektor

I nærværende afsnit sætter vi fokus på, hvorledes digital forvaltning er organiseret i institutionerne samt hvorvidt institutionerne har ændret organiseringen i forbindelse med overgangen til digital forvaltning.

5.4.1. Digital forvaltning og organiseringen i dag

Det overordnede ansvar for den digitale forvaltning i amter og kommuner er hovedsageligt placeret hos kommunal/amtsdirektøren – jf. figur 5.6.

Figur 5.6 For amter og kommuner: Hvem har det overordnede ansvar og det daglige ansvar for den digitale forvaltning?



Anm.: Figuren er baseret på 152 besvarelser fra embedsmænd.

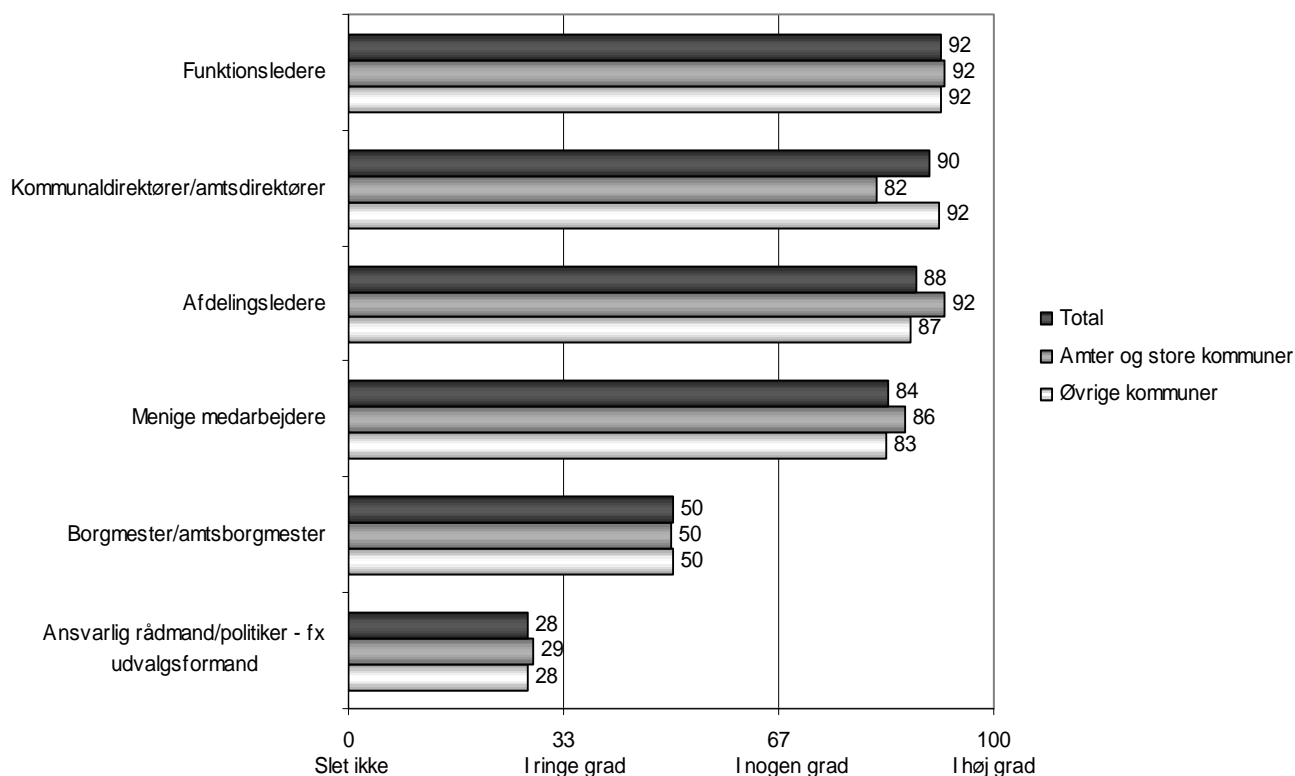
Undersøgelsen viser desuden, at det daglige ansvar for digital forvaltning primært bliver varetaget af funktionsledere – fx den IT-ansvarlige.

En tilsvarende opgørelse for de statslige institutioner viser, at det overordnede ansvar ligeledes primært ligger på direktørniveau, mens det daglige ansvar er placeret hos funktionsledere eller kontorchefen.

5.4.2. Involvering af medarbejdergrupper

Figur 5.7 viser, at både direktører, funktionsledere, afdelingsledere og menige medarbejdere i vidt omfang inddrages i forbindelse med digitale forvaltningsprojekter i amter og kommuner. Politikere – borgmestere og/eller ansvarlige rådmænd – inddrages i mindre grad.

Figur 5.7 For amter og kommuner: I hvilken grad inddrages følgende personer/medarbejdergrupper i forbindelse med digitale forvaltningsprojekter?



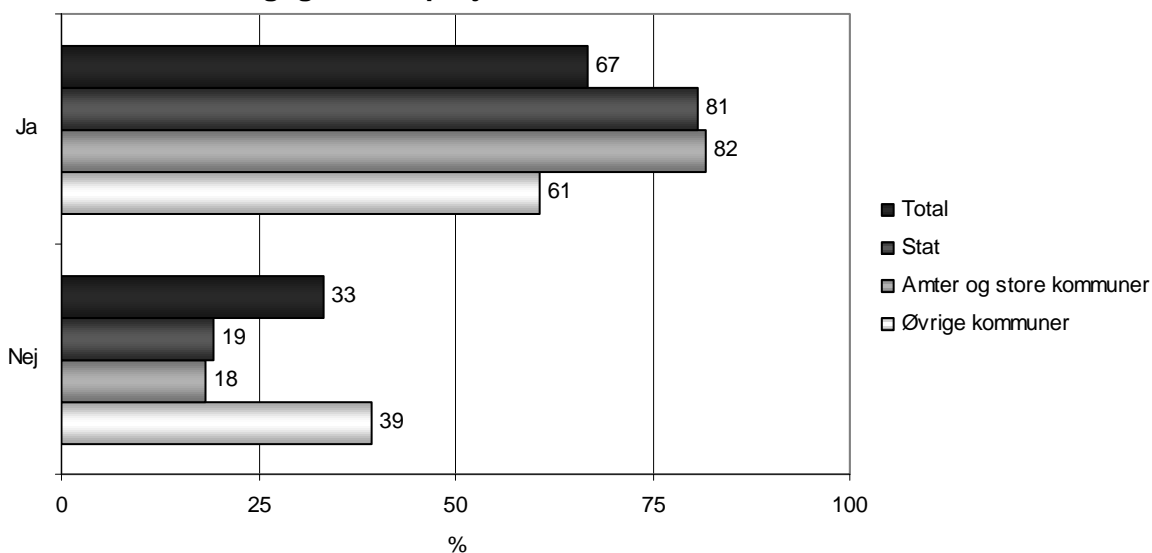
Anm.: Figuren er baseret på 149 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

En tilsvarende opgørelse for statsinstitutionerne viser ligeledes, at medarbejdere på alle niveauer i vidt omfang inddrages i arbejdet omkring digitale forvaltningsprojekter – funktionsledere, direktionen, kontorchef, afdelingsledere og menige medarbejder.

Undersøgelsen viser desuden, at stat, amter og kommuner generelt har orienteret medarbejdere om baggrund og målsætning i forbindelse med gennemførelse af digitale forvaltningsprojekter. Ca. 89% svarer, at de i høj eller nogen grad har gennemført en sådan orientering. En lidt mindre andel – 81% – svarer, at de i høj eller nogen grad har gennemført efteruddannelse blandt de berørte medarbejdere.

Figur 5.8 viser, hvor stor en andel af institutionerne, der i forbindelse med overgangen til digital forvaltning på anden vis har søgt at sikre medarbejdernes motivation og engagement i projekterne.

Figur 5.8 Har institutionen i forbindelse med overgangen til digital forvaltning på anden måde søgt at sikre medarbejdernes motivation og engagement i projekterne?



Anm.: Figuren er baseret på 183 besvarelser fra embedsmænd.

Godt 80% af statsinstitutionerne, amterne og de store kommuner har på andre måder søgt at sikre medarbejdernes motivation og engagement ved overgangen til digital forvaltning. De mindre kommuner halter hæfter – her fremgår andelen kun at være 61%.

Deltagerne i undersøgelsen har haft mulighed for at uddybe, på hvilke måder de har søgt at sikre medarbejdernes motivation og engagement i projekter. I tabel 5.1 gengives et uddrag af svarene.

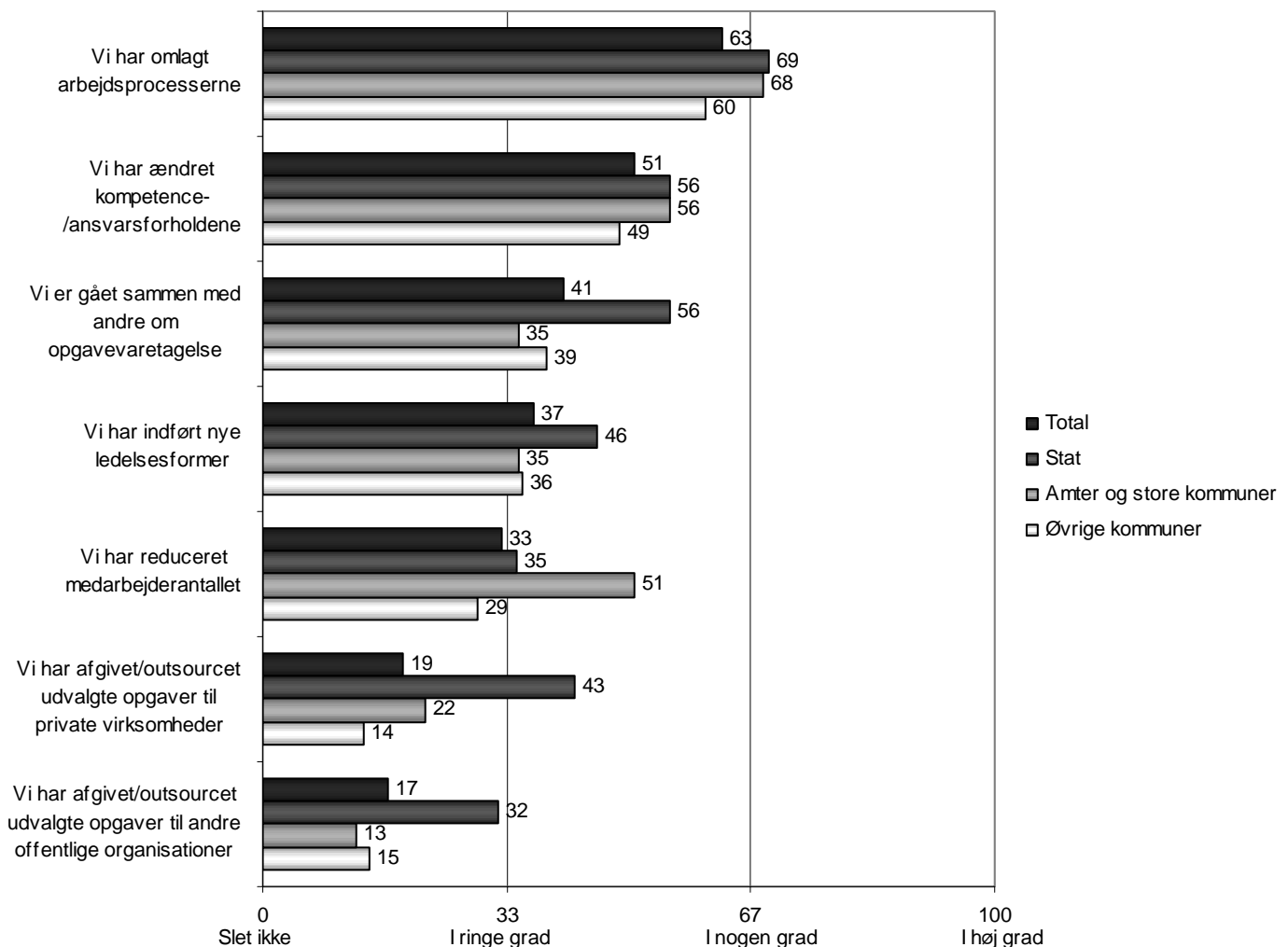
Tabel 5.1 På hvilken måde har institutionen søgt at sikre medarbejdernes motivation og engagement i projekterne? – uddrag af besvarelser

Aktiv involvering, synliggørelse af resultater og ansvarliggørelse i forbindelse med implementering
Deltagelse i forbindelse med udvælgelse af produkter, firmaer m.m.
Inddragelse, information, deltagelse i tilrettelæggelse, planlægning mv.
Drøfter det i grupper, afholder kurser
Har udarbejdet en samlet IT-strategi der belyser fordelene og skitserer visionerne for institutionen
Har fremsat en erklæring om ingen afskedigelser
Gennem Lederforum
Gennem projektgrupper og samarbejdsorganisation
Inddragelse, informationsplan konkrete orienteringsmøder og konferencer, uddannelse samarbejdsstrukturen er medvirkende
Iværksættelse af kompetenceudvikling
Seminarer og inspirationsgrupper, workshops
Ved løbende information og behandling i MED-organisationen, og ved at lytte til de signaler der kommer fra personalet.

5.4.3. Digital forvaltning og ændringer i organisationen

Figur 5.9 illustrerer i hvilket omfang institutionen har gennemført ændringer i organisationen i forbindelse med overgangen til digital forvaltning.

Figur 5.9 I hvilket omfang har institutionen gennemført følgende ændringer i forbindelse med overgangen til digital forvaltning?



Anm.: Figuren er baseret på 183 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

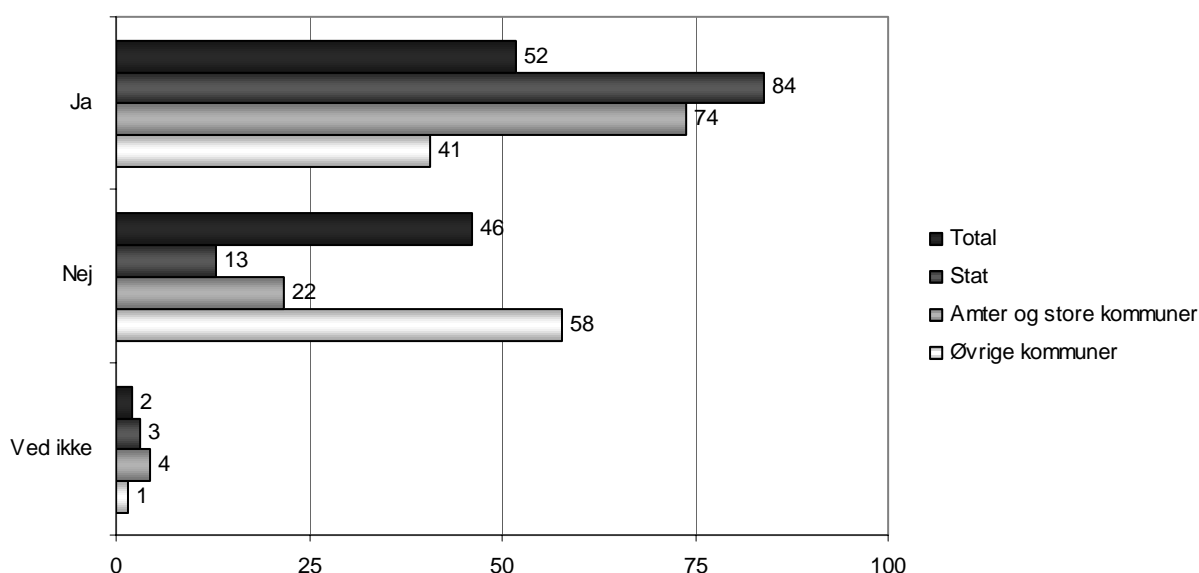
Det generelle billede viser, at institutionerne kun i mindre grad har gennemført organisatoriske ændringer i forbindelse med overgangen til digital forvaltning. Den primære ændring er sket i form af en omlægning af arbejdsprocesserne – her svarer institutionerne gennemsnitligt, at de i nogen grad har gennemført en sådan omlægning.

Overgangen til digital forvaltning har kun i ringe grad medført en reduktion af medarbejderantallet. Resultaterne viser dog, at amterne og de store kommuner i højere grad end øvrige har gennemført en reduktion af medarbejderantallet i den forbindelse.

Statsinstitutionerne viser sig i højere grad end amter og kommuner at være gået sammen med andre om opgavevaretagelse samt at have afgivet/outsourcet opgaver til private virksomheder eller andre offentlige organisationer i forbindelse med overgangen til digital forvaltning.

I forlængelse af ovenstående viser figur 5.10, hvor stor en andel af institutionerne, der i øjeblikket samarbejder med andre offentlige institutioner om at udvikle digital forvaltning.

Figur 5.10 Samarbejder institutionen i øjeblikket med andre offentlige institutioner om at udvikle digital forvaltning?



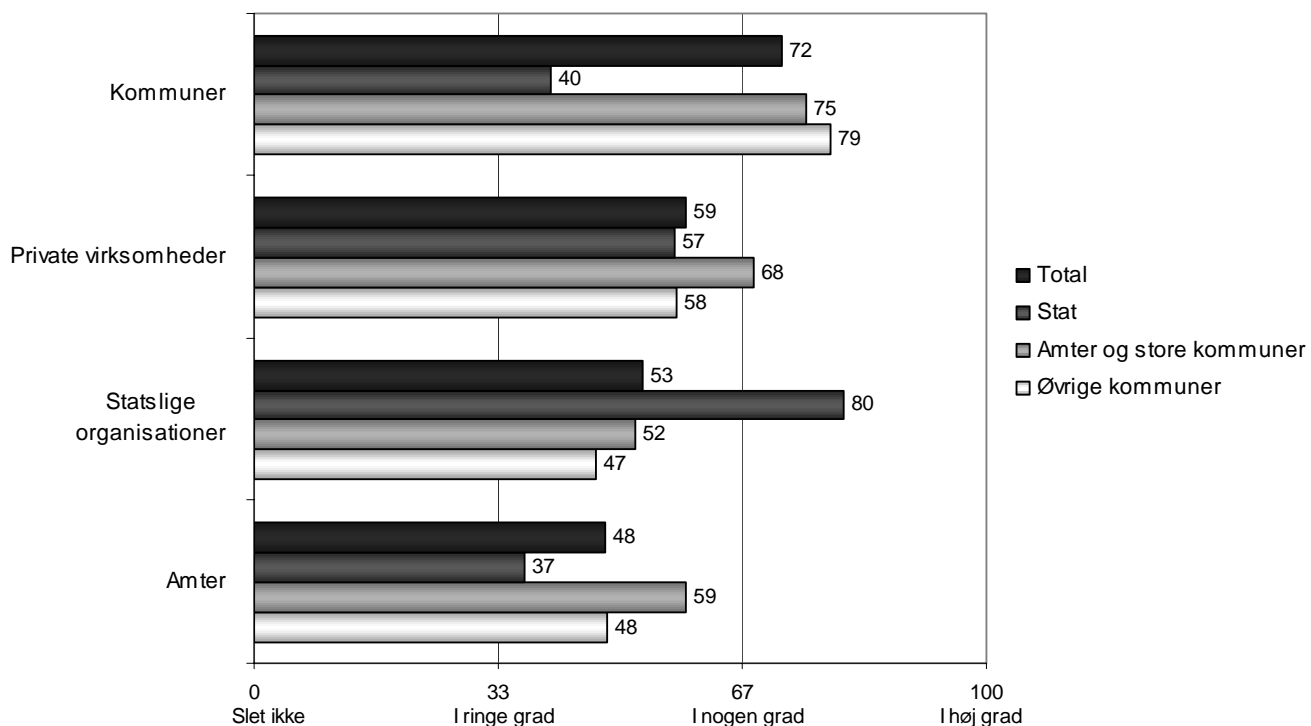
Anm.: Figuren er baseret på 183 besvarelser fra embedsmænd.

84% af de deltagende statsinstitutioner samarbejder i øjeblikket med andre offentlige institutioner om at udvikle digital forvaltning. Den tilsvarende andel blandt amter og store kommuner er 74%, mens det kun er 41% af de øvrige mindre kommuner, der i øjeblikket samarbejder med andre offentlige institutioner om at udvikle digital forvaltning.

Når det gælder fremtidige forventninger til samarbejdet omkring gennemførelse af digitale forvaltningsprojekter viser undersøgelsen, at man primært forventer at samarbejde med andre institutioner af samme type – jf. figur 5.11. De statslige institutioner

forventer fx primært at samarbejde med andre statslige organisationer, og kun i ringe grad med kommuner og amter. Resultatet er bemærkelsesværdigt set i lyset af, at udviklingen af sammenhængende offentlige serviceydelser erfaringsmæssigt er en afgørende faktor i udbredelsen af digital forvaltning. Som vi skal se i kapitel 6 viser undersøgelsen ligeledes, at borgerne i høj grad efterspørger sammenhængende serviceydelser på tværs af stat, amter og kommuner.

Figur 5.11 I hvilket omfang forventer institutionen fremover at gennemføre digitale forvaltningsprojekter i samarbejde med følgende?



Anm.: Figuren er baseret på 183 besvarelser fra embedsmænd. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Slet ikke", 33 svarer til "I ringe grad", 67 svarer til "I nogen grad" og indeks 100 svarer til "I høj grad". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Ser vi på institutionernes forventninger i forhold til private virksomheder viser undersøgelsen, at 59% svarer, at de i høj grad eller i nogen grad fremover forventer at gennemføre digitale forvaltningsprojekter i samarbejde med private virksomheder. Resultaterne i figur 5.11 viser, at amterne og de store kommuner i lidt højere grad end øvrige fremover forventer at gennemføre projekter sammen med private virksomheder.

6. Borgerne og digital forvaltning

I dette kapitel vender vi blikket mod borgernes erfaringer og forventninger til digital forvaltning. Indledningsvist tegnes i afsnit 6.1 et billede af, i hvilken grad borgerne har benyttet sig af tilgængelige offentlige digitale serviceydelser, samt hvorvidt de har oplevet brugen heraf som en serviceforbedring. Dernæst ser vi i afsnit 6.2 på borgernes forventninger til brug af digital forvaltning i fremtiden. Endelig foretages i afsnit 6.3 en generel beskrivelse af borgernes holdninger og forventninger i relation til digital forvaltning.

Som beskrevet indledningsvist er resultaterne baseret på besvarelser fra borgere over 17 år, der har oplyst at have prøvet Internettet (759 personer) – svarende til 77% af hele stikprøven.

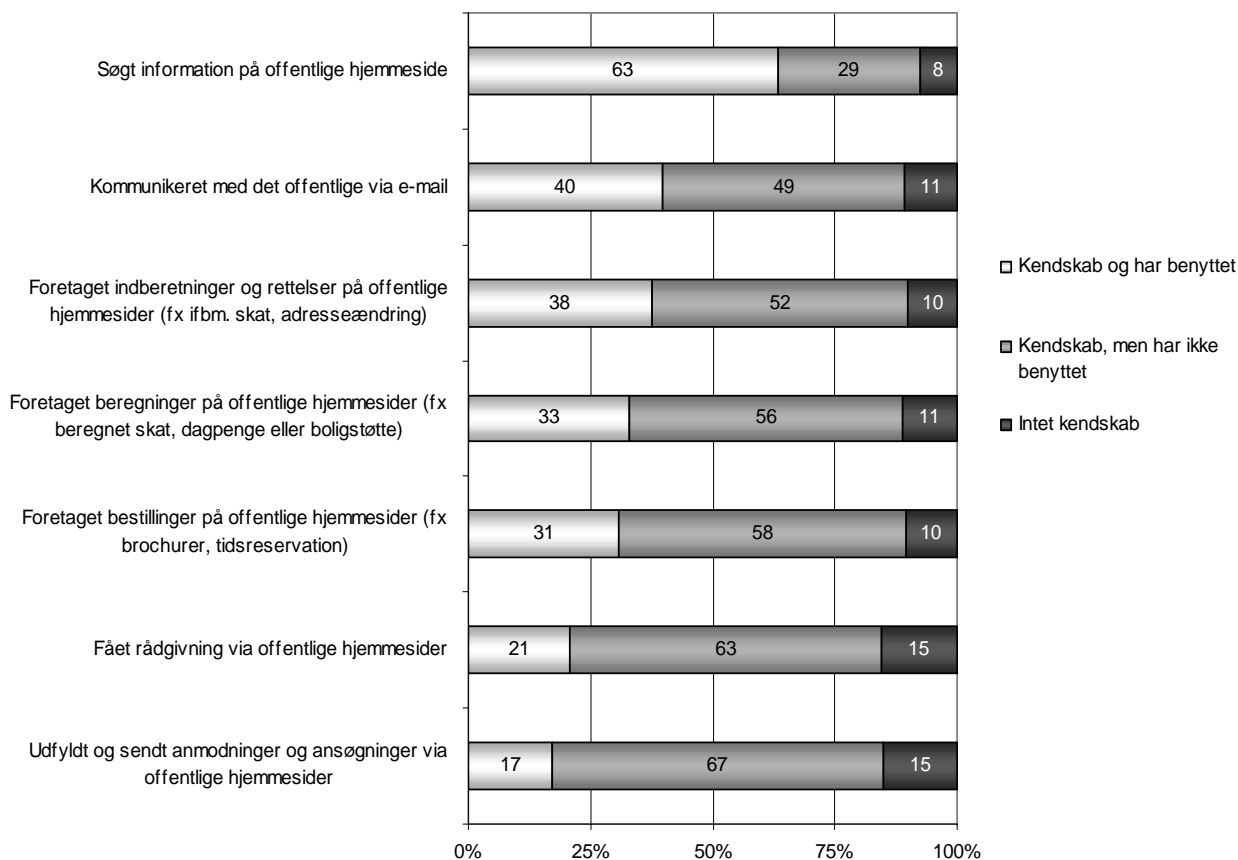
6.1. Borgernes brug af digital forvaltning

Figur 6.1 viser indledningsvist, i hvilket omfang borgerne har kendskab til – og benyttet sig af – offentlige netbaserede serviceydelser.

Knap to tredjedele af de danskere, der har prøvet Internettet, har inden for det seneste år søgt information på offentlige hjemmesider. 40% svarer, at de har kommunikeret med det offentlige via e-mail, og 38% har foretaget indberetninger og rettelser på offentlige hjemmesider.

En mindre del (21%) angiver, at de har modtaget rådgivning via offentlige hjemmesider. Det bemærkes imidlertid, at hele 63% svarer, at de har kendskab til denne service.

Figur 6.1 Har du inden for det seneste år benyttet dig af følgende offentlige netbaserede serviceydelser?



Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet. Besvarelser i kategorien "Ved ikke/Ikke relevant" er ikke medtaget i figuren.

En nærmere analyse af, hvem der har benyttet sig af de offentlige netbaserede serviceydelser, viser en tendens til, at mænd i højere grad end kvinder har;

- foretaget indberetning og rettelser på offentlige hjemmesider,
- foretaget beregninger på offentlige hjemmesider og
- sendt ansøgninger og anmodninger via offentlige hjemmesider.

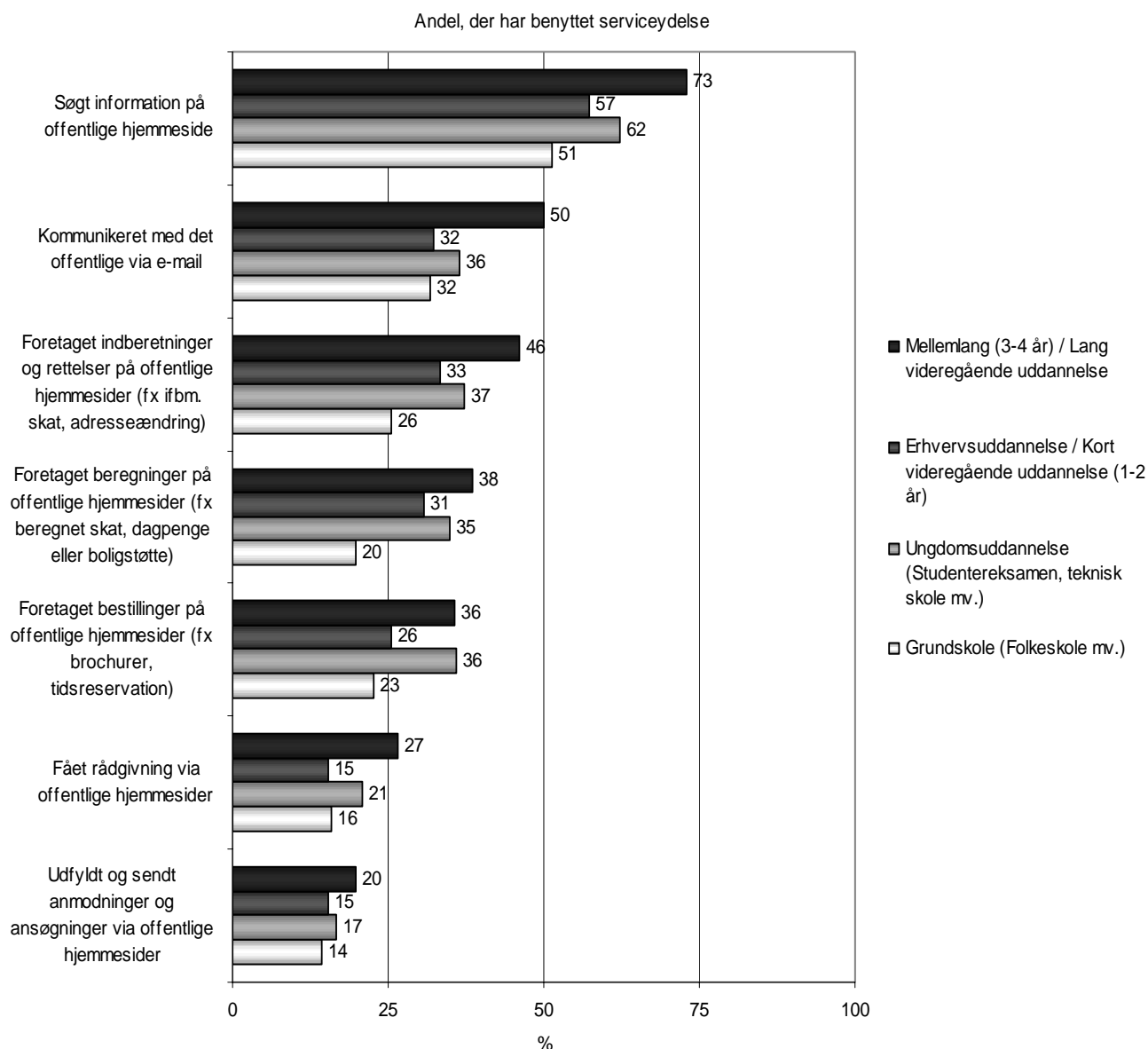
En opdeling i forhold til alder viser, at yngre i højere grad end ældre har;

- søgt information på offentlige hjemmesider,
- foretaget bestillinger på offentlige hjemmesider og
- fået rådgivning via offentlige hjemmesider

Nedenstående figur 6.2 viser andelen, der har benyttet sig af offentlige netbaserede serviceydelser opdelt på respondenternes senest afsluttede uddannelse. Resultaterne viser en generel tendens til, at borgere med en mellemlang eller lang videregående uddannelse som sidst afsluttede uddannelse i højere grad end borgere med en er-

hvervsuddannelse, en kort videregående uddannelse eller en grundskoleuddannelse, har gjort brug af de offentlige netbaserede serviceydelser.

Figur 6.2 Andel, der inden for det seneste år har benyttet sig af følgende offentlige netbaserede serviceydelser – opdelt på sidst afsluttede uddannelse



Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet.

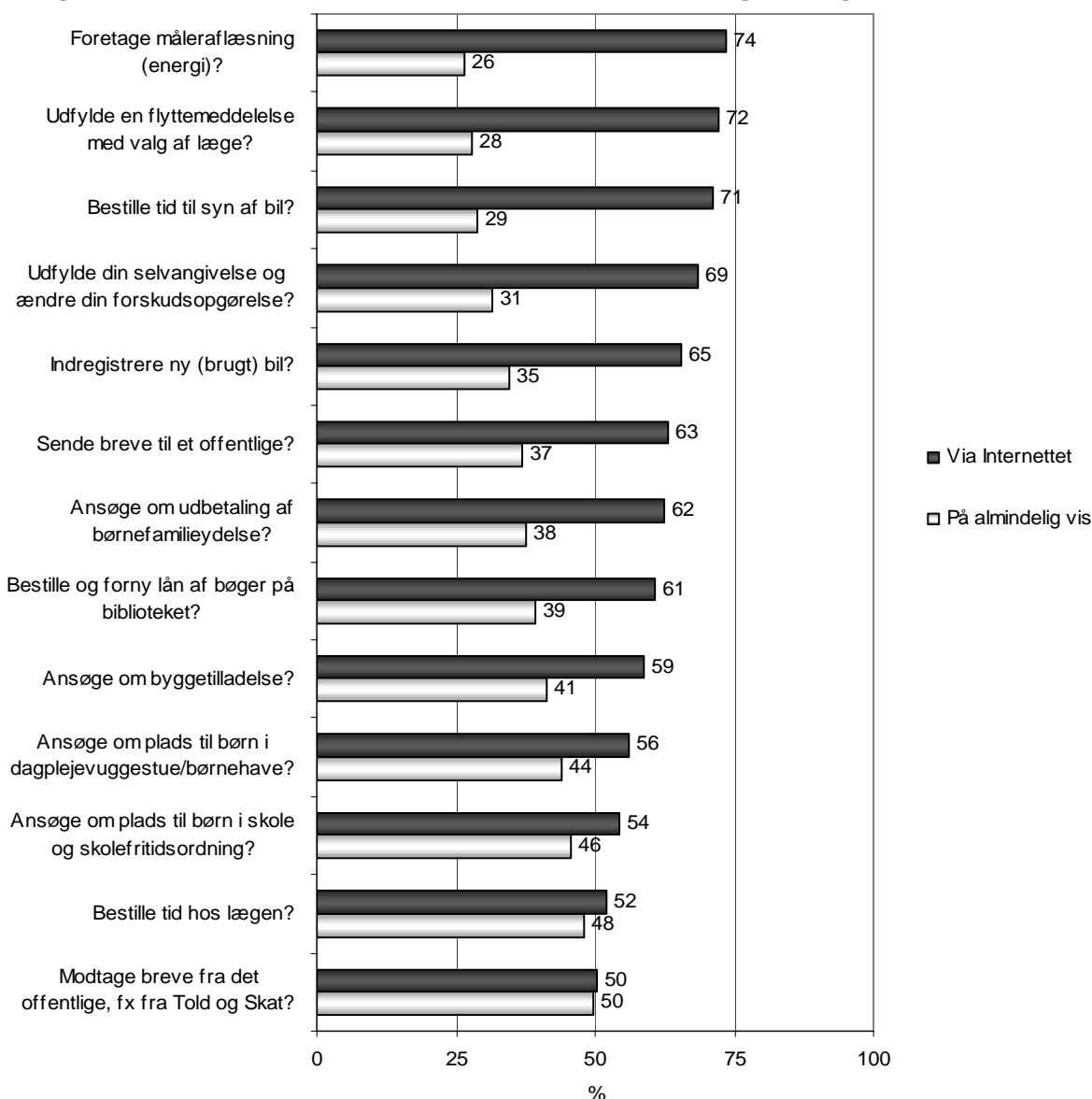
Blandt de borgere, der har benyttet sig af de offentlige netbaserede serviceydelser, svarer 58%, at de i høj eller meget høj grad har oplevet brugen af de netbaserede ydelser som en serviceforbedring. Yngre ser i højere grad end ældre de netbaserede serviceydelser som en serviceforbedring. Endvidere viser det sig, at borgere med en mellemlang eller lang videregående uddannelse i højere grad end borgere med en

erhvervsuddannelse/kort videregående uddannelse ser de netbaserede ydelse som en serviceforbedring.

6.2. Borgernes fremtidige brug af digital forvaltning

I undersøgelsen har vi på en række områder bedt borgerne vurdere, hvorvidt de i fremtiden vil foretrække at håndtere kontakten med det offentlige på almindelig vis (post, telefon eller personligt fremmøde) eller via Internettet. Resultaterne fremgår i figur 6.3. Borgere, for hvem det pågældende område ikke har været relevant eller af anden årsag ikke har taget stilling, indgår ikke i opgørelsen.

Figur 6.3 Hvordan vil du i fremtiden foretrække at gøre følgende?

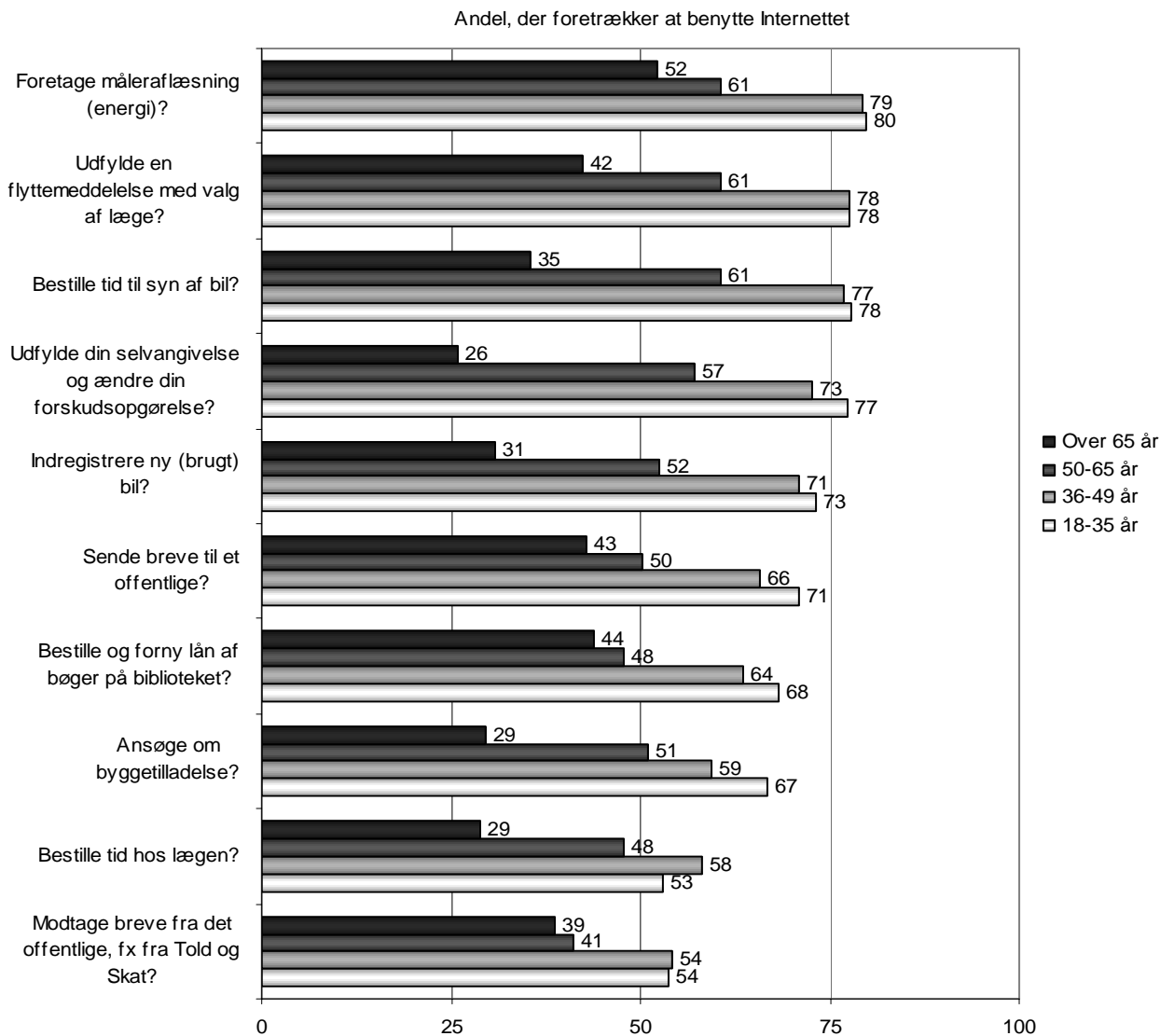


Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet. Besvarelser i kategorien "Ikke relevant/Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Figuren viser tydeligt, at borgerne er klar til at benytte digital forvaltning. Blandt de, der har adgang til Internettet, og har taget stilling til spørgsmålene, er der fx 74%, der i fremtiden vil foretrække at foretage måleraflæsning (energi) via Internettet. 73% vil foretrække at udfylde flyttemeddelelse med valg af læge via nettet, og 71% vil foretrække at bestille tid til syn af bil via nettet. Når det gælder om at sende breve til det offentlige, svarer 64%, at de i fremtiden vil foretrække at gøre dette via e-mail. Derimod er det kun halvdelen, der vil foretrække at *modtage* breve fra det offentlige via e-mail.

I det følgende ser vi nærmere på, hvilke grupper blandt borgerne, der fremover i større og mindre grad vil foretrække at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige. Figur 6.4 viser andelen, der fremover vil foretrække at benytte sig af Internettet opdelt på alder.

Figur 6.4 Andel, der fremover fortrækker at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige – opdelt på alder

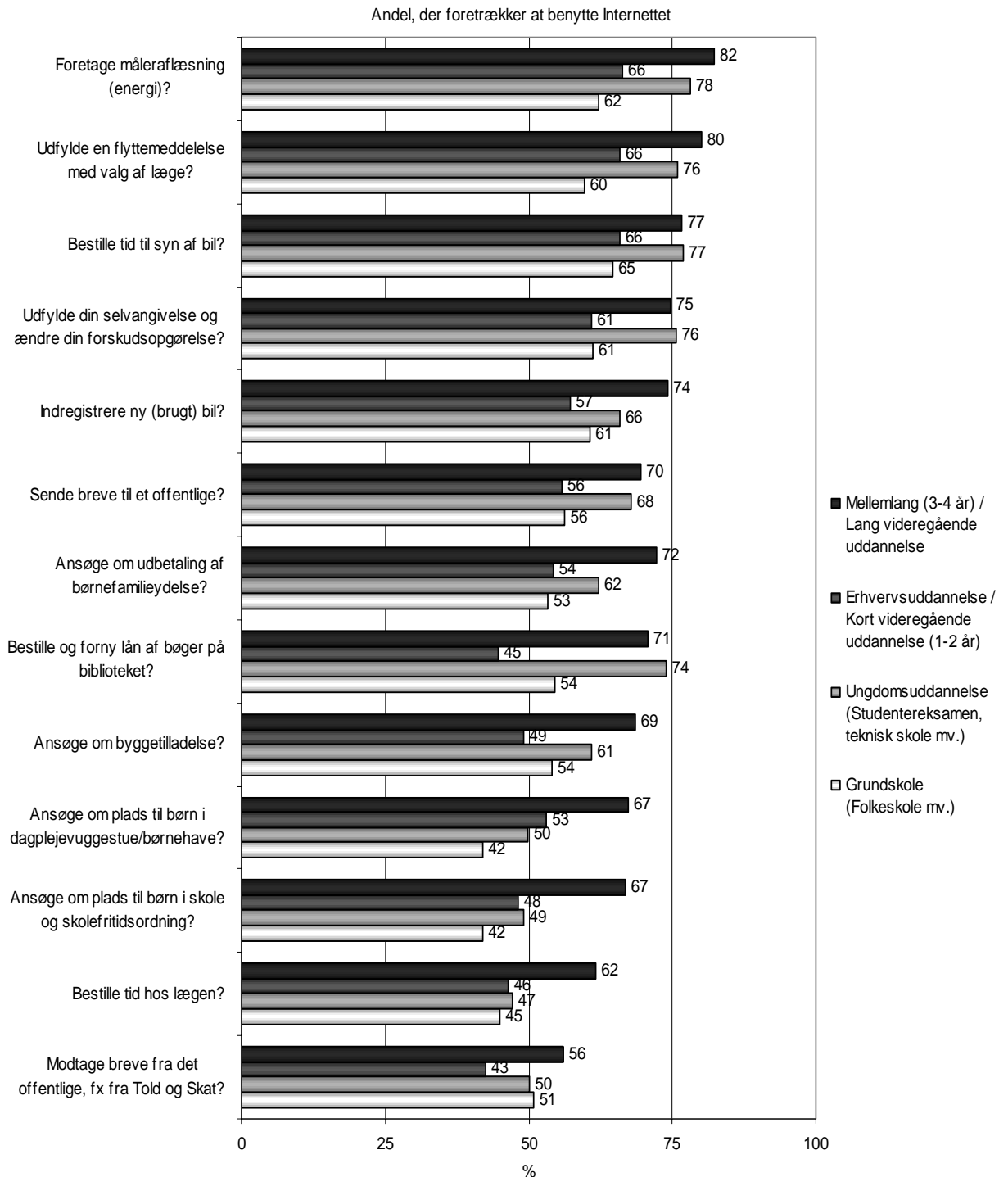


Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet. Besvarelser i kategorien "Ikke relevant/Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Som det fremgår, er der klare sammenhænge i forhold til alder. Personer *under* 50 år foretrækker fremover i markant højere grad end borgere *over* 50 år, at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige. Når det fx gælder udfyldelse af selvangivelse og ændring af forskudsopgørelse, svarer ca. 75% af respondenterne i alderen 18-49 år, at de fremover vil foretrække at klare dette via Internettet. Den tilsvarende andel blandt personer i alderen 50-65 år er 57% og 26% blandt personer over 65 år.

Også i forhold til uddannelse viser der sig at være klare forskelle – jf. figur 6.5.

Figur 6.5 Andel, der fremover fortrækker at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige – opdelt på uddannelse



Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet. Besvarelser i kategorien "Ikke relevant/Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Generelt viser det sig, at personer med en erhvervsuddannelse, en kort videregående uddannelse eller grundskolen som sidst afsluttede uddannelse fremover i mindre grad end øvrige vil fortrække at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige. Fx

viser figuren, at 82% af respondenterne med en mellemlang eller lang videregående uddannelse fremover vil foretrække at benytte sig af Internettet i forbindelse med måler aflæsning. Andelen blandt respondenter med en ungdomsuddannelse er stort set lige stor, mens andelen blandt respondenter med en erhvervsuddannelse/kort videregående uddannelse eller grundskolen som sidst afsluttede uddannelse er henholdsvis 66% og 62%.

Endvidere viser undersøgelsen, at mænd fremover generelt i højere grad end kvinder forventer at benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige. Fx svarer 67% af mændene, at de vil foretrække at sende breve til det offentlige via Internettet, hvor den tilsvarende andel blandt kvinder er 59%.

6.3. Borgernes holdning til digital forvaltning

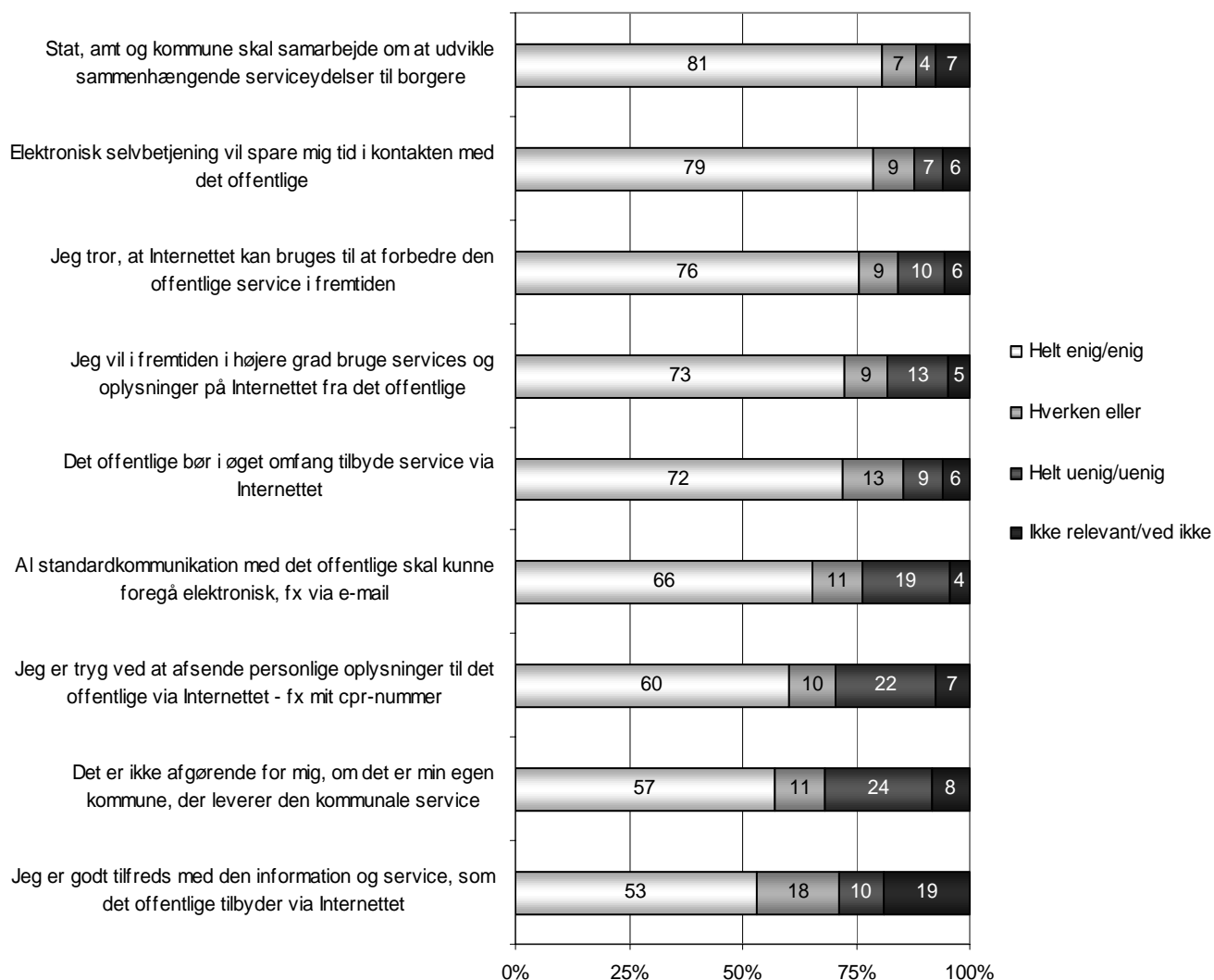
I dette sidste afsnit ser vi nærmere på holdningen til digital forvaltning blandt de borgere, der har prøvet Internettet. Figur 6.6 viser, i hvilken grad borgerne er henholdsvis enige/uenige i en række udsagn omkring digital forvaltning.

Borgerne efterspørger sammenhængende serviceydelser. Hele 81% erklærer sig enige i, at stat, amt og kommune skal gå sammen om at udvikle sammenhængende serviceydelser til borgere. Resultatet understreger vigtigheden af udbredelsen af tværgående servicefællesskaber i den offentlige sektor. Borgernes klare ønske står i skarp kontrast til resultaterne for stat, amter og kommuner (afsnit 5.4.3), der viste, at de offentlige institutioner kun i mindre grad fremover forventer at udvikle digital forvaltning i samarbejder på tværs af den offentlige sektor.

I forlængelse af borgernes klare ønske bemærkes det dog samtidig, at det for ca. én ud af 4 borgere *ikke* er ligegyldigt, hvorvidt den offentlige service leveres af ens egen kommune. Det må dog forventes, at borgerne her har forskellige typer af offentlige serviceydelser i tankerne. Resultatet kan således være et udtryk for, at borgerne på visse ydelser ønsker en vis nærhed i forhold til, hvem der leverer ydelsen.

Figur 6.6 viser endvidere, at det er en udbredt opfattelse blandt borgere, at elektronisk selvbetjening sparer tid i kontakten med det offentlige. Samtidig er 76% enige i, at Internettet kan bruges til at forbedre den offentlige service i fremtiden.

Figur 6.6 Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring offentlige serviceydelser via Internettet?



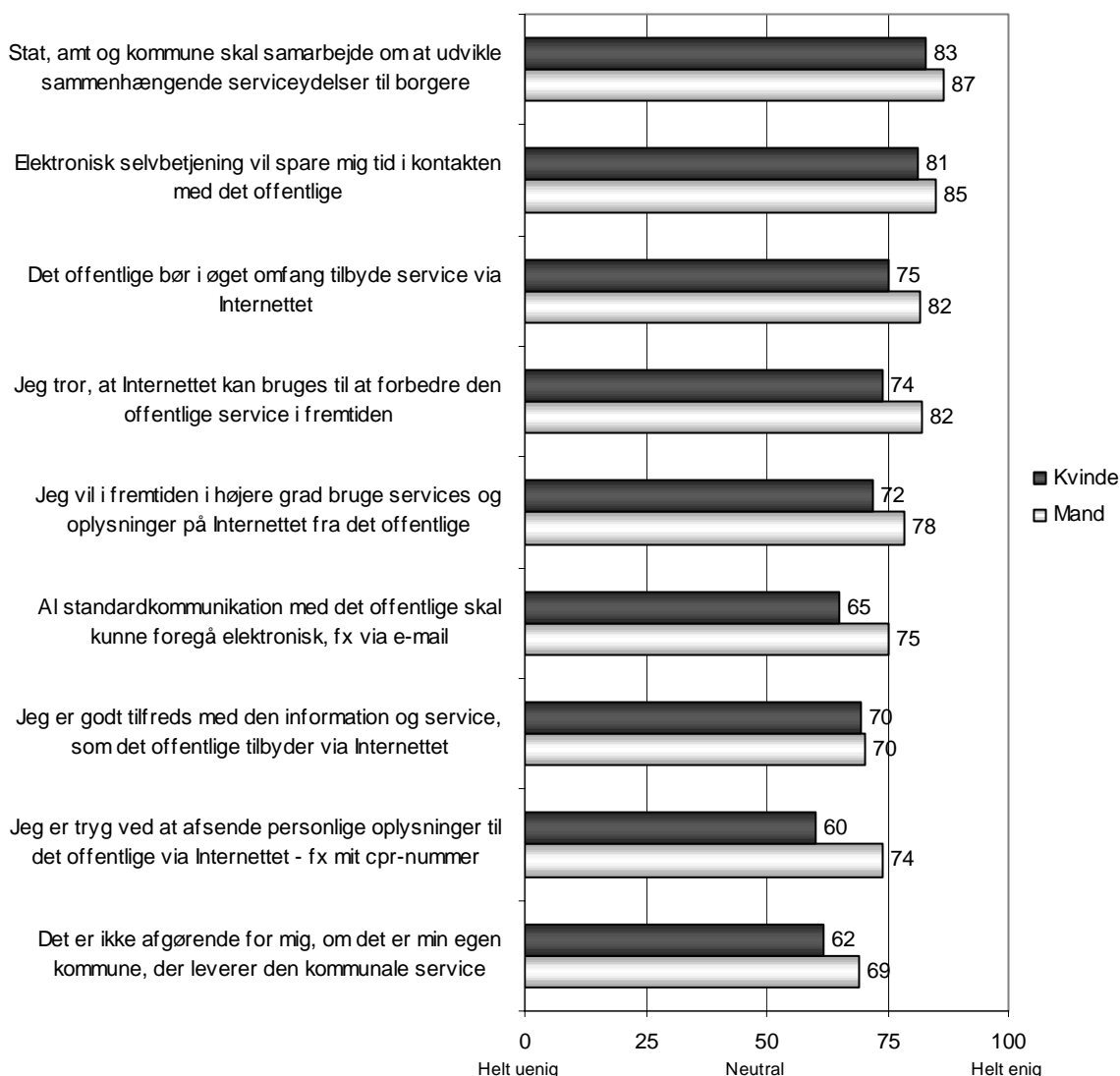
Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet.

73% af de borgere, der har prøvet Internettet, forventer, at de fremover i højere grad vil gøre brug af Internettet i kontakten med det offentlige, og en tilsvarende andel mener, at det offentlige i øget omfang bør tilbyde service via Internettet.

Resultaterne viser desuden, at der er godt 20%, der ikke er tryk ved at afsende personlig oplysninger til det offentlige via Internettet. Bekymringer omkring sikkerheden er således stadig en væsentlig barriere for udviklingen af digitale serviceydelser.

En opdeling af resultater i forhold til køn viser igen, at mænd generelt i højere grad end kvinder er positiv overfor benyttelsen af digital forvaltning – jf. figur 6.7.

Figur 6.7 Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn omkring offentlige serviceydelser via Internettet? – opdelt på køn



Anm.: Figuren er baseret på 759 besvarelser fra borgere, der har prøvet Internettet. Respondenternes besvarelse er omregnet til en indeksscore gående fra 0 til 100, hvor 0 svarer til "Helt uenig", 25 svarer til "uenig", 50 svarer til "Neutral", 75 svarer til "Enig" og indeks 100 svarer til "Helt enig". Figuren viser respondenternes gennemsnitlige indeksscore. Besvarelser i kategorien "Ved ikke" indgår ikke i figuren.

Det bemærkes blandt andet, at mænd i højere grad end kvinder mener, at al standardkommunikation med det offentlige skal kunne foregå elektronisk. Mænd er desuden i væsentlig højere grad end kvinder trygge ved at afsende personlige oplysninger til det offentlige via Internettet.

En sammenligning i forhold til borgernes alder viser igen, at yngre generelt er mere positive end ældre i forhold til anvendelse af digital forvaltning. Blandt andet viser det sig, at jo yngre svarpersonerne er, jo større er andelen, der i fremtiden i højere grad vil benytte sig af Internettet i kontakten med det offentlige.

Opdelt på uddannelse genfindes ligeledes tendenserne fra ovenstående. Borgere med en lang/mellemlang videregående uddannelse eller en ungdomsuddannelse som sidst afsluttede uddannelse er i højere grad positive i forhold til anvendelsen af digital forvaltning, set i forhold til borgere med en erhvervsuddannelse, en kort videregående uddannelse eller grundskolen som sidst afsluttede uddannelse.