



*Mads Hansen-Møllerud*

## 6. Informasjons- og kommunikasjonsteknologi i offentlig sektor

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

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

Tallene i kapitlet bygger i hovedsak på resultatene fra tre undersøkelser som dekker henholdsvis kommunene, fylkeskommunene og staten. Undersøkelsen om bruk av IKT i kommunene ble startet opp i 2003 og har tall for 2002-2005. Undersøkelsene for staten og fylkeskommunene er nylig etablert og har tall for 2004 og 2005. I tillegg er det innhentet sammenlignbare tall fra Danmarks Statistikk sine undersøkelser om IKT-bruk i offentlig sektor.

## 6.1. Bruk av IKT i kommunene

Dette avsnittet gir en oversikt over kommunenes tilbud av noen utvalgte tjenester på Internett og bruken av noen utvalgte IT-systemer. Det gis en oversikt over omfanget av samarbeid mellom kommunene og graden av outsourcing av noen utvalgte IT-funksjoner.

- Internett som kanal for formidling av informasjon er utbredt.
- Enkle interaktive tjenester som nedlasting og utskrift av skjemaer via Internett er snart like vanlig som formidling av informasjon. De mer avanserte tjenestene er mindre utbredt.
- Det er flere store enn små kommuner som tilbyr de tjenestene som er kartlagt, og det er store forskjeller mellom fylkene når det gjelder andelen kommuner som tilbyr de aktuelle tjenestene.
- Det er stor variasjon i utbredelsen av de ulike IT-systemene som er kartlagt i undersøkelsen.
- Det er relativt vanlig med samarbeid mellom kommunene innenfor ulike IT-oppgaver, og mest vanlig er det blant de mindre kommunene. Outsourcing av IT-oppgaver til eksterne leverandører er lite utbredt.

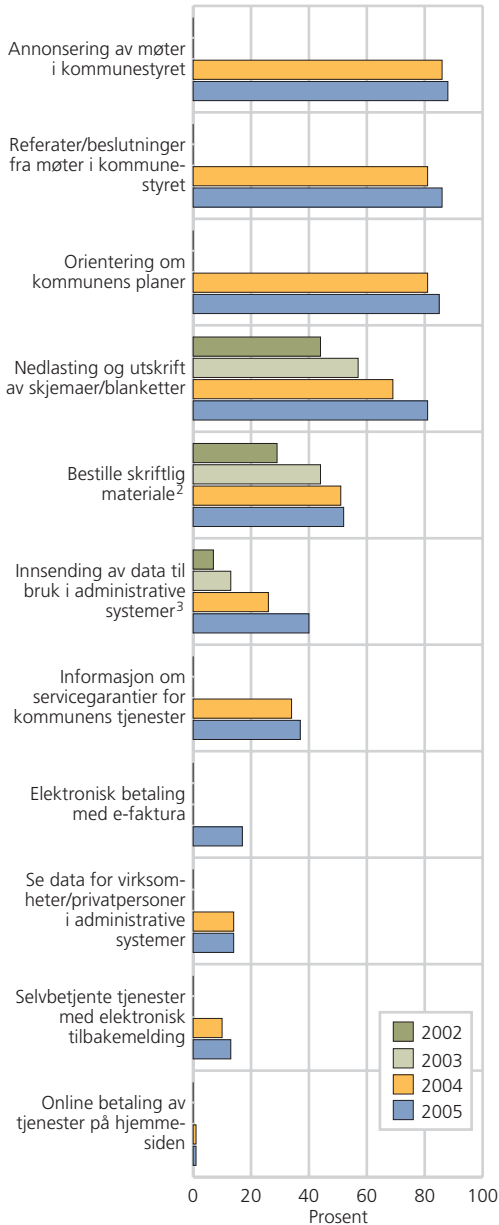
### Elektroniske tjenester

- I 2005 benyttet henholdsvis 88, 86 og 85 prosent av kommunene Internett til annonsering av møter i kommunestyret, publisering av referater/beslutninger fra disse møtene og orientering om kommunens planer. Dette representerer en økning på 2-4 prosentpoeng fra året før. Formidling av servicegarantier for kommunens tjenester via Internett var mindre utbredt og ble utført av 37 prosent av kommunene i 2005.
- Enkle interaktive tjenester som muligheten til nedlasting og utskrift av skjemaer og bestilling av skriftlig materiale via Internett var tilgjengelige blant henholdsvis 81 og 52 prosent av kommunene i 2005. Dette representerer en økning på 37 og 23 prosentpoeng fra 2002.
- De mer avanserte tjenestene var mindre utbredt. Elektronisk innsending av data til bruk i administrative systemer (for eksempel ulike typer søknader) var mulig blant 40 prosent av kommunene i 2005, mot 7 prosent i 2002. Det å kunne se på data i administrative systemer (for

eksempel saksbehandlingsstatus) og selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding var til stede hos henholdsvis 14 og 13 prosent av kommunene i 2005.

- Elektronisk betaling av tjenester ved hjelp av e-faktura eller kredittkort via kommunens hjemmeside var mulig hos henholdsvis 17 og 1 prosent av kommunene i 2005.
- Det er til dels store forskjeller mellom store og små kommuner når det gjelder tilgjengelighet av de kartlagte tjenestene. Innsending av data til bruk i administrative systemer var for eksempel mulig hos 73 prosent av kommunene med flere enn 15 000 innbyggere, mot 34 prosent av kommunene med færre enn 15 000 innbyggere (tabell 6.1.4).

**Figur 6.1.1. Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2002-2005. Prosent**



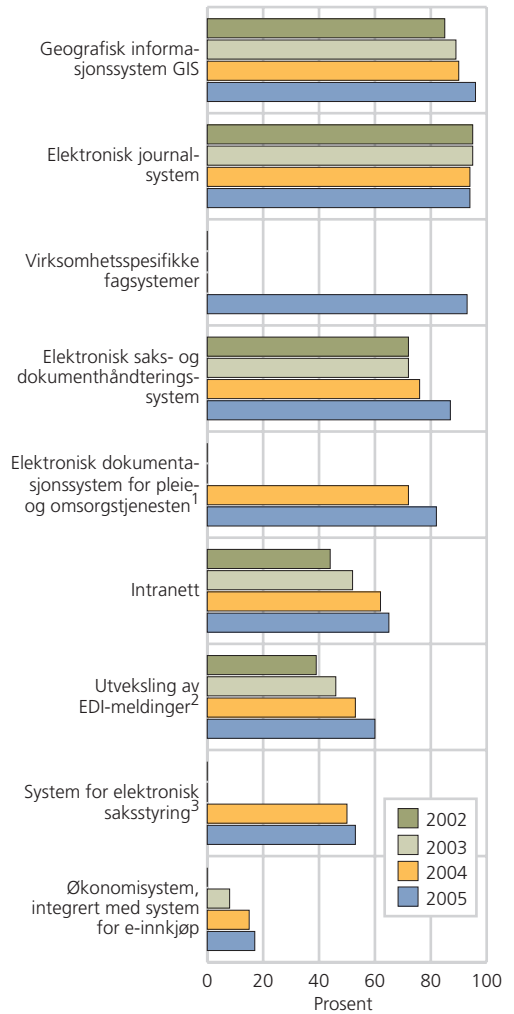
<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

<sup>3</sup> For eksempel byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Figur 6.1.2. Andel kommuner som anvendte ulike typer IT-systemer. 2002-2005. Prosent**



<sup>1</sup> Som tilfredsstillende kravene til dokumentasjon av helsehjelp i helsepersonelloven fra 1. januar 2001.

<sup>2</sup> For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

<sup>3</sup> Understøttelse av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.1.1. Andel saker som håndteres papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring blant kommuner som anvender systemer for elektronisk saksstyring. 2004 og 2005. Prosent**

	Alle kom- muner	< 15 000 inn- byggere	> 15 000 inn- byggere
<b>2004</b>			
Mer enn 50 prosent	35	35	36
25-50 prosent.....	16	17	11
5-24 prosent.....	22	18	36
Under 5 prosent .....	28	30	17
<b>2005</b>			
Mer enn 50 prosent	40	41	36
25-50 prosent.....	18	17	21
5-24 prosent.....	22	21	27
Under 5 prosent .....	21	22	15

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.1.2. Andel kommuner som anvender programvare med åpen kildekode<sup>1</sup>. 2005. Prosent**

	Alle kom- muner	< 15 000 inn- byggere	> 15 000 inn- byggere
Bruker programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder .....	58	56	70
På kommunens servere .....	26	22	47
Office-pakker på de ansattes arbeidsplasser .....	12	12	10
Skole .....	42	41	46
Andre områder ....	23	20	37

<sup>1</sup> Ingen lisensbetaling og kildekode er åpen og fritt tilgjengelig.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

## Bruk av IT-systemer i kommunene

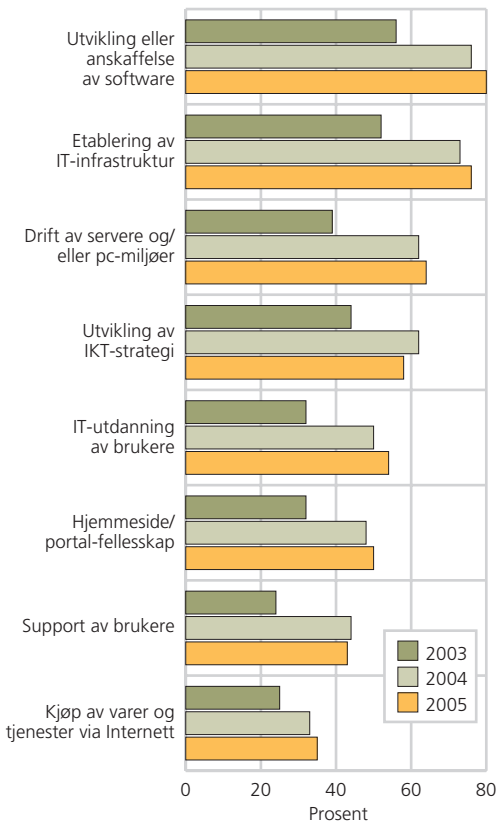
- Geografiske informasjonssystemer, elektroniske journalsystemer og virksomhets-spesifikke fagsystemer er mest utbredt og ble benyttet av henholdsvis 96, 94 og 93 prosent av kommunene i 2005.
- Systemer for elektronisk saksstyring ble benyttet av 53 prosent av kommunene i 2005. Blant de kommunene som benyttet slike systemer oppga 40 prosent at mer enn 50 prosent av sakene ble håndtert papirløst ved hjelp av denne type programmer.
- Økonomisystem som er integrert med system for elektronisk innkjøp er minst utbredt. 17 prosent av kommunene benyttet denne type systemer i 2005.
- Programvare med åpen kildekode var i bruk blant 58 prosent av kommunene på ett eller flere områder i 2005. Mest vanlig var det innenfor skolesektoren der 42 prosent av kommunene oppga at denne type programvare var i bruk. Det var gjennomgående mest vanlig med denne type programvare blant kommuner med flere enn 15 000 innbyggere.

## Samarbeid og outsourcing

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

- Andelen kommuner som samarbeider med andre kommuner på de utvalgte IT-oppgavene økte kraftig fra 2003 til 2004. Fra 2004 til 2005 var utviklingen mer beskjeden. Det er mest vanlig å samarbeide om utvikling/anskaffelse av software og etablering av IT-infrastruktur. Henholdsvis 80 og 76 prosent av kommunene samarbeidet med andre kommuner på disse områdene i 2005. Samarbeid med andre kommuner på de

**Figur 6.1.3. Andel kommuner som samarbeider med andre kommuner på utvalgte områder. 2003-2005. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

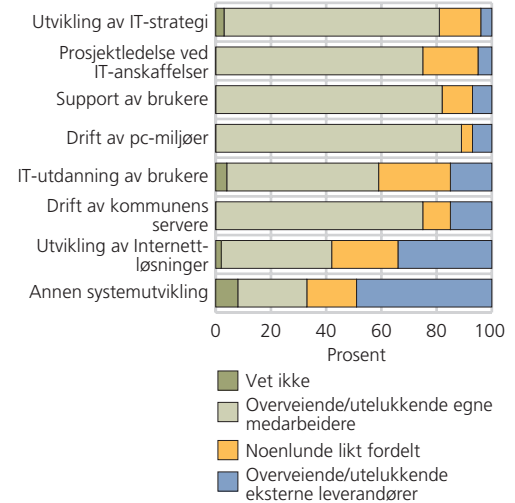
aktuelle områdene er generelt mest vanlig blant kommuner med færre enn 15 000 innbyggere.

### Om statistikken

Undersøkelsen om bruk av IKT i kommunene inngår som en del av KOSTRA (elektronisk KOMmune-STat-RApportering). Undersøkelsen ble startet opp i 2003, og det er publisert tall fra og med statistikkåret 2002. I begynnelsen av mai 2006 hadde 404 av 433 kommuner svart på undersøkelsen for 2005. Dette gir en svarprosent på 93,3. En del av variablene er publisert på kommunenivå i KOSTRA, se <http://www.ssb.no/kostra/stt/faktaark.cgi>.

Internett-referanse: [www.ssb.no/iktbruk/](http://www.ssb.no/iktbruk/)

**Figur 6.1.4. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte og eksterne leverandører i kommunene. 2005. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

- De fleste IT-oppgavene som ble kartlagt i undersøkelsen ble hovedsakelig ivaretatt av egne medarbeidere hos flertallet av kommunene. Bruk av eksterne leverandører var mest vanlig ved annen systemutvikling og utvikling av Internett-løsninger. Henholdsvis 49 og 34 prosent av kommunene oppga at denne type oppgaver i overveiende eller utelukkende grad ble utført av eksterne leverandører.

**Tabell 6.1.3. Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2002-2005. Prosent**

	2002	2003	2004	2005
Annonsering av møter i kommunestyret .....	.	.	86	88
Orientering om kommunens planer .....	.	.	81	85
Referater/beslutninger fra møter i kommunestyret .....	.	.	81	86
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter .....	44	57	69	81
Bestille skriftlig materiale <sup>2</sup> .....	29	44	51	52
Informasjon om servicegarantier for kommunens tjenester .....	.	.	34	37
Se data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer .....	.	.	14	14
Innsending av data til bruk i administrative systemer <sup>3</sup> .....	7	13	26	40
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding .....	.	.	10	13
Elektronisk betaling med e-faktura .....	.	.	.	17
Online betaling av tjenester på hjemmesiden .....	0	0	1	1

<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

<sup>3</sup> For eksempel byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.1.4. Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>, etter fylke og innbyggertall. 2005. Prosent**

	Annonsering av møter i kom- mune- styret	Referater/ beslutninger fra møter i kommune- styret	Orientering om kommu- nens planer	Informasjon om service- garantier for kom- munens tjenester	Bestille skriftlig materiale <sup>2</sup> av skjemaer/ blanketter	Nedlasting og utskrift av skjemaer/ blanketter
<b>Hele landet .....</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>81</b>
Kommuner, > 15 000 innbyggere	97	94	98	58	71	94
Kommuner, < 15 000 innbyggere	86	85	82	33	49	78
Oslo .....	100	100	100	100	100	100
Akershus .....	96	96	96	48	78	87
Buskerud .....	95	95	100	47	61	89
Hordaland .....	97	94	97	28	63	97
Sør-Trøndelag .....	88	83	88	46	67	96
Vest-Agder .....	100	100	86	43	43	86
Rogaland .....	89	93	93	37	30	81
Østfold .....	94	88	88	35	63	81
Hedmark .....	95	95	95	48	48	81
Vestfold .....	93	79	93	43	43	79
Oppland .....	91	91	91	43	52	71
Telemark .....	94	94	89	50	50	83
Sogn og Fjordane .....	91	91	74	22	39	78
Troms .....	86	82	68	32	59	86
Aust-Agder .....	86	79	86	29	71	79
Nord-Trøndelag .....	86	91	82	55	36	64
Finnmark Finnmarku .....	88	81	69	13	56	81
Møre og Romsdal .....	71	74	77	20	57	80
Nordland .....	68	65	68	38	38	59

**Tabell 6.1.4 (forts.). Andel kommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>, etter fylke og innbyggertall. 2005. Prosent**

	Se data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer	Innsending av data til bruk i administrative systemer <sup>3</sup>	Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding	Elektronisk betaling med e-faktura	Online betaling av tjenester på hjemmesiden
<b>Hele landet .....</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>1</b>
Kommuner, > 15 000 innbyggere	18	73	29	37	5
Kommuner, < 15 000 innbyggere	13	34	10	13	1
Oslo .....	-	100	100	100	-
Akershus .....	18	61	17	9	-
Buskerud .....	11	47	5	32	-
Hordaland .....	31	47	6	19	-
Sør-Trøndelag .....	4	58	21	25	-
Vest-Agder .....	14	57	29	14	-
Rogaland .....	33	56	26	19	7
Østfold .....	12	53	18	24	-
Hedmark .....	14	43	10	24	-
Vestfold .....	7	71	21	7	7
Oppland .....	10	33	5	29	-
Telemark .....	11	17	6	17	-
Sogn og Fjordane .....	30	35	26	9	4
Troms .....	18	41	9	14	-
Aust-Agder .....	21	29	7	-	-
Nord-Trøndelag .....	-	20	5	18	-
Finnmark Finnmarku .....	19	19	6	19	-
Møre og Romsdal .....	3	31	14	14	3
Nordland .....	-	15	3	10	3

<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

<sup>3</sup> For eksempel byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.



**Tabell 6.1.5. Andel kommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2002-2005. Prosent**

	2002	2003	2004	2005
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp .....	.	8	15	17
System for elektronisk saksstyring <sup>1</sup> .....	.	.	50	53
Utvexling av EDI-meldinger <sup>2</sup> .....	39	46	53	61
Intranett .....	44	52	62	65
Elektronisk dokumentasjonssystem for pleie- og omsorgstjenesten <sup>3</sup> ....	.	.	72	82
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem .....	72	72	76	87
Virksomhetsspesifikke fagsystemer .....	.	.	.	93
Geografisk informasjonssystem GIS .....	85	89	90	96
Elektronisk journalsystem .....	95	95	94	94

<sup>1</sup> For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

<sup>2</sup> Understøttning av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

<sup>3</sup> Som tilfredsstiller kravene til dokumentasjon av helsehjelp i helsepersonelloven fra 1. januar 2001.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.1.6. Andel kommuner som samarbeider med andre kommuner på utvalgte områder. 2003-2005. Prosent**

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

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.1.7. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i kommunene og eksterne leverandører. 2004 og 2005. Prosent**

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

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

## 6.2. Bruk av IKT i fylkeskommunene

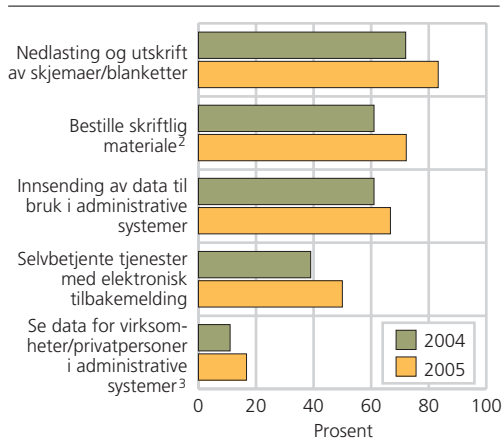
Dette avsnittet gir en oversikt over fylkeskommunenes tilbud av noen utvalgte tjenester på Internett og hvor stor andel av fylkeskommunene som benytter noen utvalgte IT-systemer. Til slutt gis det en oversikt over graden av samarbeid mellom fylkeskommunene og andre offentlige myndigheter, samt graden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

- Enkle elektroniske tjenester var relativt utbredt blant fylkeskommunene i 2005. De mer avanserte tjenestene var mindre utbredt.
- De fleste sentrale IT-systemene som er kartlagt i undersøkelsen er relativt utbredt, men det er små endringer i utbredelsen fra året før. Om lag fire av fem fylkeskommuner anvendte programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder i 2005.
- Samarbeid mellom fylkeskommunene og andre myndigheter på IKT-området øker. Med unntak av utvikling av Internett-løsninger og annen systemutvikling er outsourcing av IT-oppgaver til eksterne leverandører lite utbredt.

## Elektroniske tjenester

- Enkle interaktive tjenester som nedlasting og utskrift av skjemaer og bestilling av skriftlig materiale var tilgjengelig hos henholdsvis 83 og 72 prosent av fylkeskommunene i 2005. I 2004 tilbød henholdsvis 72 og 61 prosent av fylkeskommunene de samme tjenestene.
- Innsending av data til bruk i administrative systemer (f.eks. søknader), selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding og muligheter for å se på data i administrative systemer er mer avanserte tjenester. Disse tjenestene var tilgjengelige hos henholdsvis 67, 50 og 17 prosent av fylkeskommunene i 2005.

**Figur 6.2.1. Andel fylkeskommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2004 og 2005. Prosent**



<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

<sup>3</sup> For eksempel saksbehandlingsstatus.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

### Bruk av IKT-systemer

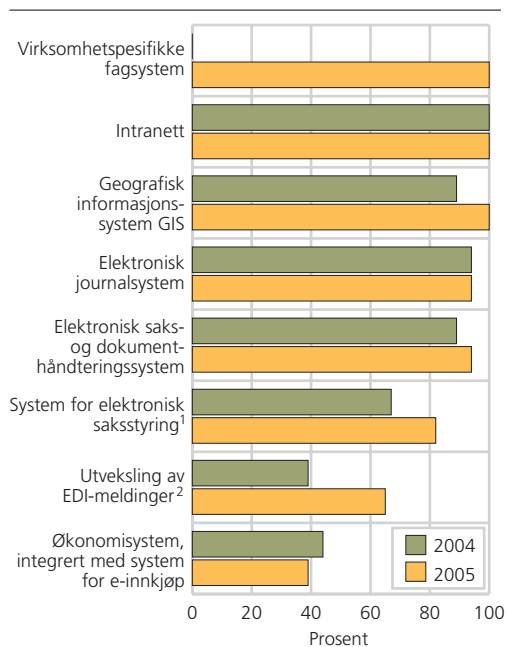
- Samtlige fylkeskommuner hadde Intranett, geografisk informasjonssystem og virksomhetsspesifikke fagsystem i 2005.
- Elektronisk journalsystem og elektroniske saks- og dokumenthåndterings-system med elektronisk lagring av opplysninger var i bruk hos 94 prosent av fylkeskommunene i 2005.
- System for elektronisk saksstyring ble benyttet av 82 prosent av fylkeskommunene i 2005. Av disse oppga over halvparten at mer enn 50 prosent av sakene ble håndtert papirløst. I 2004 var det 67 prosent av fylkeskommunene som benyttet system for elektronisk saksstyring.
- I 2005 benyttet 78 prosent av fylkeskommunene programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder.

**Tabell 6.2.1. Andel saker som håndteres papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring blant fylkeskommuner som anvender systemer for elektronisk saksstyring. 2004 og 2005. Prosent**

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

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Figur 6.2.2. Andel fylkeskommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2004 og 2005. Prosent**



<sup>1</sup> Understøttning av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

<sup>2</sup> For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.2.2. Andel fylkeskommuner som anvender programvare med åpen kildekode<sup>1</sup>. 2005. Prosent**

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

<sup>1</sup> Ingen lisensbetaling og kildekode er åpen og fritt tilgjengelig.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

### Samarbeid og outsourcing

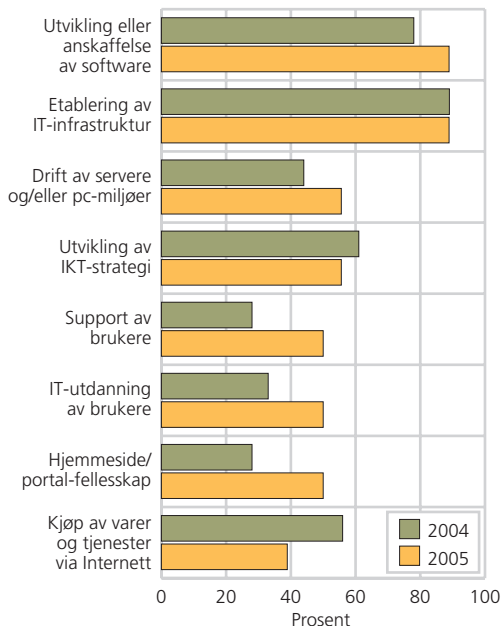
- Generelt var det flere fylkeskommuner som samarbeidet med andre myndigheter på utvalgte områder i 2005 enn i 2004.
- Ni av ti fylkeskommuner oppga at de samarbeidet med andre offentlige myndigheter ved utvikling eller anskaffelse av software og etablering av IT-infrastruktur.
- De fleste IT-oppgavene som kartlegges i undersøkelsen blir hovedsakelig løst av egne medarbeidere. Unntaket er annen systemutvikling og utvikling av Internett-løsninger. Utvikling av Internett-løsninger blir i hovedsak utført av eksterne leverandører blant 39 prosent av fylkeskommunene. Annen systemutvikling ble hovedsakelig løst av eksterne leverandører hos 67 prosent av fylkeskommunene.

### Om statistikken

Undersøkelsen om bruk av IKT i fylkeskommunene inngår som en del av KOSTRA (elektronisk KOMMune-STat-Rapportering). Undersøkelsen ble startet opp i 2005, og det er publisert tall for statistikkårene 2004 og 2005. Tallene omfatter alle fylkeskommunene med unntak av Oslo, som inngår i kommuneundersøkelsen som også er en del av KOSTRA.

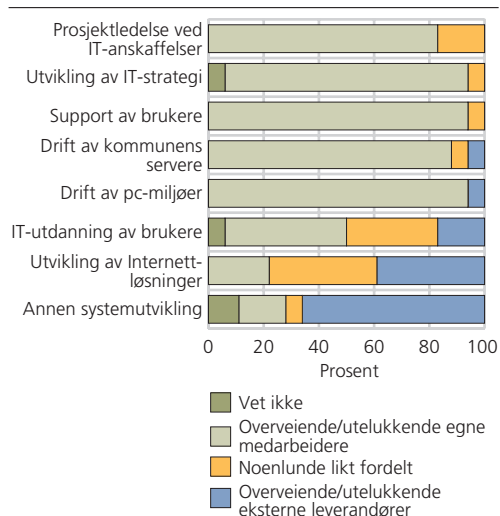
Internett-referanse: [www.ssb.no/iktbrukk](http://www.ssb.no/iktbrukk)

**Figur 6.2.3. Andel fylkeskommuner som samarbeider med andre myndigheter på utvalgte områder. 2004 og 2005. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Figur 6.2.4. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i fylkeskommunen og eksterne leverandører. 2005. Prosent**



Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.2.3. Andel fylkeskommuner med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2004 og 2005. Prosent**

	2004	2005
Se data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer <sup>2</sup> ..	11	17
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding .....	39	50
Bestille skriftlig materiale <sup>3</sup> .....	61	72
Innsending av data til bruk i administrative systemer .....	61	67
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter .....	72	83

<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel saksbehandlingsstatus.

<sup>3</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.2.5. Andel fylkeskommuner som samarbeider med andre myndigheter på utvalgte områder. 2004 og 2005. Prosent**

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

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.2.4. Andel fylkeskommuner som anvender ulike typer IT-systemer. 2004 og 2005. Prosent**

	2004	2005
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp .....	44	39
Utvexling av EDI-meldinger <sup>1</sup> .....	39	65
System for elektronisk saksstyring <sup>2</sup> ..	67	82
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem .....	89	94
Elektronisk journalsystem .....	94	94
Geografisk informasjonssystem GIS	89	100
Intranett .....	100	100
Virksomhetspesifikke fagsystem ....	.	100

<sup>1</sup> For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

<sup>2</sup> Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.2.6. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i fylkeskommunen og eksterne leverandører. 2004 og 2005. Prosent**

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

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

### 6.3. Bruk av IKT i staten

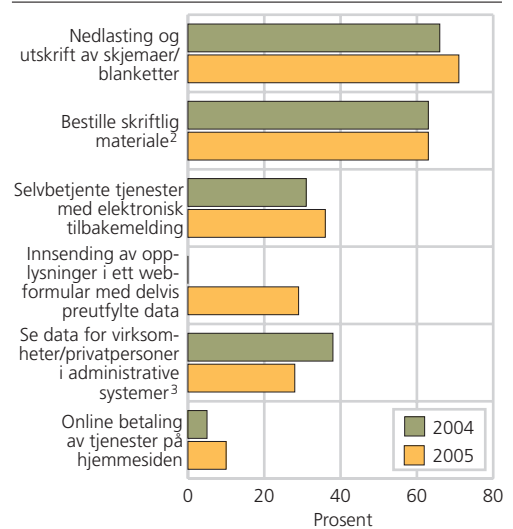
Dette avsnittet gir en oversikt over hvor stor andel av foretakene i staten som tilbyr noen utvalgte tjenester på Internett og hvor stor andel av foretakene som benyttet noen utvalgte IT-systemer. Det gis også et bilde av graden av outsourcing av noen utvalgte IT-oppgaver blant statlige foretak.

- Enklere elektroniske tjenester er relativt utbredt, mens mer avanserte tjenester blir tilbudt av et mindretall av foretakene. Det var små endringer fra 2004 til 2005 i andelen foretak som tilbød de ulike tjenestene.
- Elektroniske journalsystem var mest utbredt, mens system for elektronisk saksstyring viste størst vekst fra året før. Om lag halvparten av foretakene benytter programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder.
- Outsourcing av IT-oppgaver til eksterne leverandører er relativt lite utbredt blant statlige foretak.

### Elektroniske tjenester

- Det er små forandringer fra 2004 til 2005 når det gjelder andelen foretak som tilbød de ulike tjenestene som ble kartlagt i undersøkelsen.
- Muligheten til nedlasting og utskrift av skjemaer var mest utbredt i både 2004 og 2005. 71 prosent av foretakene tilbød denne tjenesten i 2005. Deretter fulgte muligheten til å bestille skriftlig materiale via Internett som var til stede hos 63 prosent av foretakene.
- De mer avanserte tjenestene var mindre utbredt. Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding og innsending av opplysninger i et webformular med delvis preutfylte data var til stede hos henholdsvis 36 og 29 prosent av foretakene i 2005. Det å kunne se på data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer (f.eks. saksbehandlingsstatus) var mulig hos 28 prosent av foretakene. Det representerer en tilbakegang fra 2004, men dette kan skyldes målefeil.

Figur 6.3.1. Andel foretak med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2004 og 2005. Prosent



<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

<sup>3</sup> For eksempel saksbehandlingsstatus.

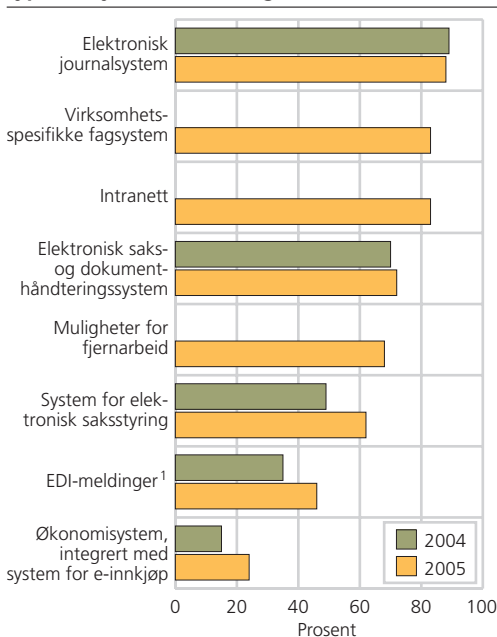
Kilde: Statistisk sentralbyrå.



**Bruk av IKT-systemer**

- Mer enn fire av fem foretak benyttet elektronisk journalsystem, virksomhets-spesifikke fagsystem og Intranett i 2005.
- 68 prosent av foretakene oppga at de ansatte har mulighet til å arbeide utenfor foretakets lokaler ved at de har begrenset eller ubegrenset tilgang til foretakets IT-systemer.
- Systemer for elektronisk saksstyring ble benyttet av 62 prosent av foretakene i 2005. Av disse oppga 44 prosent at mer en 50 prosent av sakene ble håndtert papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring. Denne type systemer ble brukt av 49 prosent av foretakene i 2004.
- 24 prosent av foretakene benyttet økonomisystem som var integrert med system for elektronisk innkjøp i 2005, mot 15 prosent i 2004.
- 47 prosent av foretakene oppga at de benyttet programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder i 2005.

**Figur 6.3.2. Andel foretak som anvender ulike typer IT-systemer. 2004 og 2005. Prosent**



<sup>1</sup> For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.3.1. Andel saker som håndteres papirløst ved hjelp av elektronisk saksstyring blant statlige foretak som anvender systemer for elektronisk saksstyring. 2005. Prosent**

Mer enn 50 prosent .....	44
25-50 prosent .....	20
5-24 prosent .....	20
Under 5 prosent .....	16

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.3.2. Andel foretak som anvender programvare med åpen kildekode<sup>1</sup>. 2005. Prosent**

Bruker programvare med åpen kildekode på ett eller flere områder .....	47
På foretakets egne servere .....	34
Office-pakker på de ansattes arbeidsplasser .....	7
Andre områder .....	32

<sup>1</sup> Ingen lisensbetaling og kildekode er åpen og fritt tilgjengelig.

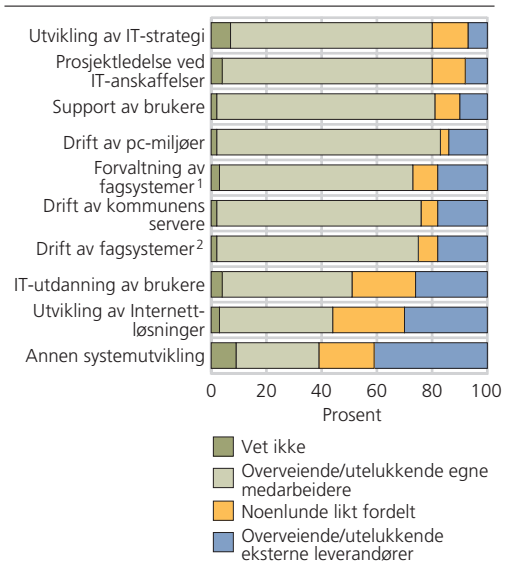
Kilde: Statistisk sentralbyrå.

## Outsourcing

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

- De fleste IT-funksjonene som ble kartlagt i undersøkelsen ble i hovedsak utført av egne medarbeidere. Bruk av eksterne leverandører var mest vanlig ved IT-utdanning av brukere, utvikling av Internett-løsninger og annen systemutvikling. Henholdsvis 26, 30 og 42 prosent av foretakene oppga at disse oppgavene hovedsakelig ble løst av eksterne leverandører.

**Figur 6.3.3. Fordeling av IT-oppgaver i statlige foretak mellom egne ansatte og eksterne leverandører. 2005. Prosent**



<sup>1</sup> Innholdsmessige og faglige oppdateringer/endringer.

<sup>2</sup> For eksempel sørge for at programmene kjører, feilretting, backup.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

## Om statistikken

I denne undersøkelsen er sektorene stats- og trygdeforvaltningen, statens forretningsdrift, statlige låneinstitusjoner, statsforetak (100 prosent eid av staten) samt Norges Bank definert som staten. 614 foretak i Statistisk sentralbyrå sitt Bedrifts- og foretaksregister var omfattet av denne definisjonen i 2005. Alle disse fikk tilsendt skjema, og 545 foretak eller 88,8 prosent svarte på undersøkelsen. Det er stort spenn i graden av selvstyre blant disse foretakene. Et departement eller et statsforetak med eget styre og over 500 ansatte, har andre forutsetninger for å svare på undersøkelsen enn en lokal enhet som inngår i en større statlig etat. 204 foretak oppga at de ikke hadde beslutningsansvar på de områder som undersøkelsen omfatter. Disse har kun svart på ett innledende spørsmål, mens de resterende 341 foretakene har svart på hele undersøkelsen. Resultatene som er gjengitt i denne statistikken omhandler de 341 foretakene som har oppgitt at de har beslutningsansvar på de områder som inngår i undersøkelsen.

Internett-referanse: [www.ssb.no/iktbruks/](http://www.ssb.no/iktbruks/)

**Tabell 6.3.3. Andel foretak med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2004 og 2005. Prosent**

	2004	2005
Nedlasting og utskrift av skjemaer/blanketter .....	66	71
Bestille skriftlig materiale <sup>1</sup> .....	63	63
Selvbetjente tjenester med elektronisk tilbakemelding .....	31	36
Innsending av opplysninger i ett webformular med delvis preutfylte data <sup>2</sup> .....	.	29
Se data for virksomheter/privatpersoner i administrative systemer <sup>3</sup> .....	38	28
Online betaling av tjenester på hjemmesiden .....	5	10

<sup>1</sup> Enten via funksjon på hjemmesiden eller via direkte link til ekstern side.

<sup>2</sup> For eksempel saksbehandlingsstatus.

<sup>3</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.3.4. Andel foretak som anvender ulike typer IT-systemer. 2004 og 2005. Prosent**

	2004	2005
Økonomisystem, integrert med system for e-innkjøp .....	15	24
EDI-meldinger <sup>1</sup> .....	35	46
System for elektronisk saksstyring .....	49	62
Muligheter for fjernarbeid .....	.	68
Elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem .....	70	72
Intranett .....	.	83
Virksomhetsspesifikke fagsystem .....	.	83
Elektronisk journalsystem .....	89	88

<sup>1</sup> For eksempel fakturaer eller andre meldinger på XML- eller EDIFACT-format.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

**Tabell 6.3.5. Fordeling av IT-oppgaver mellom egne ansatte i stalgte foretak og eksterne leverandører. 2004 og 2005. Prosent**

	Vet ikke	Ute-lukkende interne medarbeidere	Over-veiende interne medarbeidere	Noen-lunde likt fordelt	Over-veiende eksterne leverandører	Ute-lukkende eksterne leverandører
<b>2004</b>						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser .....	5	30	47	13	5	1
Utvikling av IT-strategi .....	9	33	42	9	5	1
Utvikling av Internett-løsninger .....	8	10	30	22	24	7
Annen systemutvikling .....	10	7	24	20	30	10
Drift av kommunens servere .....	2	45	29	5	12	8
Drift av pc-miljøer .....	2	57	24	5	8	5
IT-utdanning av brukere .....	4	12	34	25	21	4
Support av brukere .....	2	47	31	8	10	3
<b>2005</b>						
Prosjektledelse ved IT-anskaffelser .....	4	27	49	12	6	2
Utvikling av IT-strategi .....	7	33	41	13	4	3
Utvikling av Internett-løsninger .....	3	9	32	26	22	9
Annen systemutvikling .....	9	6	24	20	32	9
Drift av kommunens servere .....	2	46	28	6	10	8
Drift av pc-miljøer .....	2	63	18	3	8	5
Forvaltning av fagsystemer <sup>1</sup> .....	3	31	39	9	12	5
Drift av fagsystemer <sup>2</sup> .....	2	41	31	7	12	7
IT-utdanning av brukere .....	4	11	36	23	19	7
Support av brukere .....	2	50	29	9	7	3

<sup>1</sup> Innholdsmessige og faglige oppdateringer/endringer.

<sup>2</sup> For eksempel sørge for at programmene kjører, feilretting, backup.

Kilde: Statistisk sentralbyrå.

## 6.4. Internasjonale perspektiv

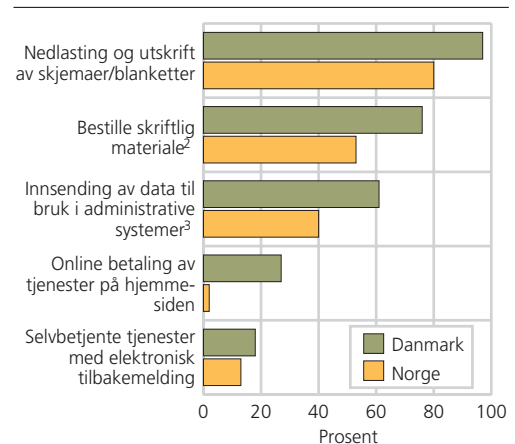
Avsnittet gir en oversikt over kommunenes og fylkeskommunenes tilbud av elektroniske tjenester og bruk av noen utvalgte IT-systemer i Danmark og Norge. Datagrunnlaget for Danmark er hentet fra en årlig undersøkelse om IKT-bruk i offentlig sektor, mens tallene for Norge er de samme som er beskrevet i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

- Andelen kommuner som tilbyr de ulike elektroniske tjenestene er høyere i Danmark enn i Norge. Danmark har imidlertid færre og større kommuner, og dette kan forklare forskjellen mellom landene. Danske amter er flinkere enn de norske fylkeskommunene til å tilby enkle elektroniske tjenester, mens det er motsatt når det gjelder de mer avanserte og interaktive tjenestene.
- Programvare med åpen kildekode er vesentlig mer vanlig blant norske kommuner og fylkeskommuner enn i de danske kommuner og amter.

### Elektroniske tjenester

- Andel kommuner som tilbyr de ulike elektroniske tjenestene er relativt mye høyere i Danmark enn i Norge. Danmark har imidlertid bare 271 kommuner der 67 prosent har flere enn 15 000 innbyggere. I Norge har vi 433 kommuner og 86 prosent av dem har færre enn 15 000 innbyggere. I tabell 6.4.1 fremgår det at størrelsen på kommunene har stor betydning for tilgjengeligheten for de aktuelle elektroniske tjenestene.

**Figur 6.4.1. Andel kommuner i Danmark og Norge med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2005. Prosent**



<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

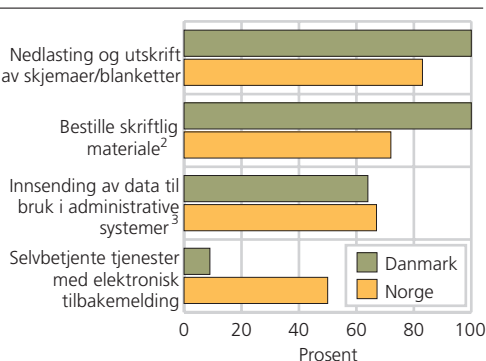
<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

<sup>3</sup> For eksempel byggesøknad, søknad om barnehageplass.

Kilde: Danmarks Statistik og Statistisk sentralbyrå.

- De danske amtene er flinkere enn de norske fylkeskommunene til å tilby de enkle elektroniske tjenestene. Når det gjelder de mer avanserte tjenestene, ligger de norske fylkeskommunene på høyde med eller i forkant av de danske amtene.

**Figur 6.4.2. Andel fylker i Danmark og Norge med tilbud om ulike elektroniske tjenester<sup>1</sup>. 2005. Prosent**



<sup>1</sup> Enten via egen hjemmeside eller via direkte link til ekstern webside.

<sup>2</sup> For eksempel brosjyrer, skjemaer m.m.

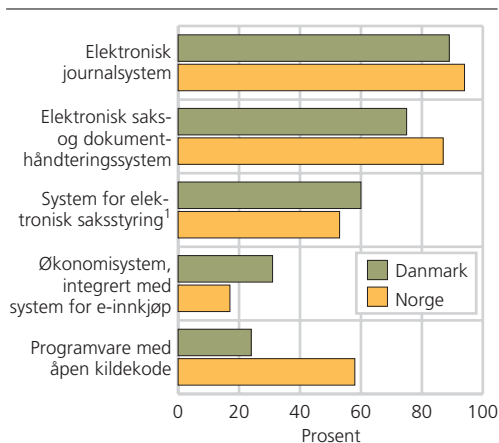
<sup>3</sup> For eksempel søknader.

Kilde: Danmarks Statistik og Statistisk sentralbyrå.

### Bruk av IT-systemer

- Elektroniske journalsystem og elektroniske saks- og dokumenthåndteringssystem er noe mer vanlig blant norske enn danske kommuner, mens system for elektronisk saksstyring er mest utbredt i Danmark. Programvare med åpen kildekode er vesentlig mer utbredt blant norske enn danske kommuner.

**Figur 6.4.3. Andel kommuner i Danmark og Norge som benytter ulike typer IT-systemer. 2005. Prosent**

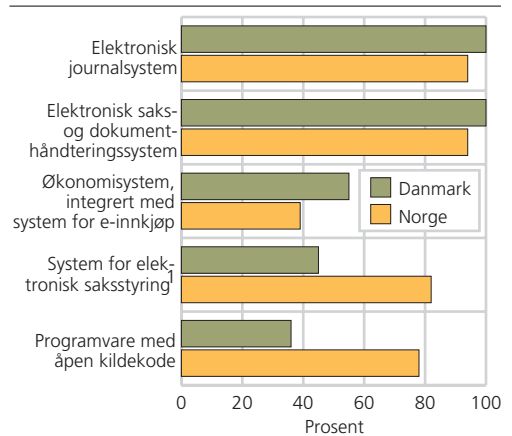


<sup>1</sup> Understøttning av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.

Kilde: Danmarks Statistik og Statistisk sentralbyrå.

- Samtlige danske amter og alle unntatt en av fylkeskommunene i Norge benytter elektronisk journalsystem og elektronisk saks- og dokumenthåndteringssystem. System for elektronisk saksstyring og programvare med åpen kildekode er vesentlig mer utbredt i Norge enn i Danmark. Tilsvarende er integrerte økonomi- og innkjøpssystemer mer utbredt i Danmark.

**Figur 6.4.4. Andel amter i Danmark og fylkeskommuner i Norge som benytter ulike typer IT-systemer. 2005. Prosent**



<sup>1</sup> Understøtting av saksforløp/work-flow mellom saksbehandlere.  
Kilde: Danmarks Statistik og Statistisk sentralbyrå.

### Om statistikken

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

Internett-referanser: [www.ssb.no/ikt](http://www.ssb.no/ikt) og <http://www.dst.dk/Statistik/IT/Myndigheder.aspx>