

PRESSEMEDDELELSE

RAMBØLL MANAGEMENT CONSULTING OG DANSK IT

HOVEDPUNKTER FRA IT I PRAKSIS® 2009, DER UDKOMMER I DAG DEN 26. AUGUST 2009, ER FØLGENDE:

- Borgerne oplever, at digital service er bedre service
- Den offentlige sektor er i front med grøn it
- Politikernes manglende forståelse for potentialet ved digitalisering bremser den offentlige sektor
- Inspiration udefra skaber bedre digitalisering

BORGERNE OPLEVER, AT DIGITAL SERVICE ER BEDRE SERVICE

IT i praksis® 2009 viser, at danskerne sætter pris på digital service i den offentlige sektor. 52 % af befolkningen siger, internetbaserede løsninger har givet bedre offentlig service i hverdagen. Samtidig foretrækker stadig flere danskere at benytte computeren, når de skal i kontakt med den offentlige sektor. 41 % af befolkningen foretrækker internettet (e-mail og hjemmeside) til at kommunikere med det offentlige – og særligt de 18-45-årige er helt i front.

Befolkningens budskab må være, at den offentlige sektor bør tilbyde digital service til borgerne i langt højere grad end i dag, og der er stadig mange forbedringsmuligheder. 81 % af it-cheferne i den offentlige sektor angiver, at der er et stort eller meget stort uudnyttet potentiale i yderligere digitalisering af processerne i forhold til borgere og virksomheder.

Det er kun i 28 % af de offentlige virksomheder, at det øgede udbud af digital service har medført en formel beslutning om, hvorledes de forskellige servicekanaler, fx internet, telefon og personligt fremmøde, skal målrettes eller prioriteres.

"Der er efterspørgsel efter mere digital service, men det er væsentligt, at den offentlige sektor i højere grad forholder sig strategisk til de digitale kanaler. Ny digitale muligheder må ikke ureflekteret blot blive til nye enkeltstående adgangskanaler til den offentlige sektor. Det er vigtigt at vurdere, om andre kanaler kan lukkes, justeres eller målrettes som følge af digitalisering. Samtidigt skal det offentliges nye digitale tilbud til borgere og virksomheder baseres på sammenhængende og gennemtænkte it-løsninger, som kan skabe reel synergi mellem de mange offentlige myndigheder og institutioner" siger underdirektør Erik Møberg, Rambøll Management Consulting.

"Det er glædeligt, at flere danskere foretrækker digitale services. Der er dog stadig 40 procent af danskerne, der ikke besidder de basale it-færdigheder, som gør dem i stand til at anvende digitale tilbud. Særligt bekymrende er det, at det typisk er netop dem, der har størst behov for at være

i kontakt med det offentlige - de ældre og arbejdsløse - der har de dårligste forudsætninger for at anvende de digitale services", siger Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT.

"Løsningen på it-analfabetisme, er ikke færre offentlige, digitale serviceydelser eller at køre med parallelle papirbaserede systemer, som af natur ikke kan give borgeren den samme service og samtidig er dyrt. Det vil kun bremse udviklingen af en mere serviceorienteret og effektiv offentlig sektor, ligesom det vil opdele befolkningen i et digitalt A-hold og et analogt B-hold, der ikke er i stand til at få gavn af alle tilbud. Løsningen er snarere, at den it-svage del af befolkningen uddannes. Alt andet er, at lade en stor gruppe danskere i stikken, siger Klaus Kvorning Hansen.

DEN OFFENTLIGE SEKTOR ER I FRONT MED GRØN IT

Den offentlige sektor har et stærkere fokus på grøn it og it i en miljøbelastningskontekst end de private virksomheder. Ved nyindkøb vurderer 83 % af de offentlige virksomheder de miljømæssige konsekvenser af de enkelte løsninger. Det samme er kun tilfældet 51 % af de private virksomheder. Når målet er at anvende it til at nedbringe den enkelte virksomheds samlede miljøbelastning er de offentlige virksomheder også i front.

En del af forklaringen er naturligvis det stærke politiske fokus, der aktuelt er på grøn it, blandt andet som følge af efterårets klimakonference i København. Væsentligere endnu er det, at de offentlige virksomheder er underlagt andre styringsmæssige rammer end de private, og opererer med langt mere sammensatte mål og "bundlinjer", som bedre imødekommer en dagsorden som grøn it.

"De offentlige virksomheder – og offentlige it-chefer i særdeleshed – bør benytte den opmærksomhed, den grønne dagsorden giver it-området, eksempelvis når nye digitaliseringsinitiativer skal udvælgel. Grøn it er - også i den offentlige sektor – meget mere end strømbesparelser i serverrummene. Skal it for alvor bidrage til øget bæredygtighed i virksomhederne, gælder det om at betragte it som det væsentligste bidrag til lavere miljøbelastning snarere end som en kilde til strømforbrug og CO₂-udledning" siger underdirektør Henrik Rosenberg Seiding, Rambøll Management Consulting.

"Der er ingen grund til, at virksomheder tøver med at tage grønne it-initiativer. Ved at ændre adfærd i forbindelse med anskaffelse, brug og afskaffelse af it, kan virksomhederne nemlig med forholdsvis enkle tiltag reducere energiforbruget betydeligt samtidig med, at de sparer penge. Herudover har grøn it også et stort forretningspotentiale. Grøn it handler således også om at udvikle intelligente it-løsninger, der kan reducere CO₂-udslippet i andre sammenhænge – eksempelvis fra boligen og trafikken", fortæller Klaus Kvorning Hansen.

POLITIKERNES MANGLENDE FORSTÅELSE FOR POTENTIALET VED DIGITALISERING BREMSER DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Manglende forståelse for it på det politiske niveau er en barriere for at træffe strategiske beslutninger omkring it. *IT i praksis*[®] viser, at it-cheferne i langt højere grad ser det politiske niveau som en barriere – sammenlignet med virksomhedernes ledelse eller medarbejdere. 24 % af it-cheferne peger på, at politikernes manglende forståelse for it i høj grad er en barriere.

Digitaliseringen af den offentlige sektor er gået fra at være en it-disciplin til at være et central redskab til reformere og modernisere sektoren. De digitale muligheder har gennem de sidste 5-10 år rykket sig så meget, at fokus i stigende grad bliver interessant også for det politiske niveau.

"Det vil i de kommende år være vigtigt at modne politikere og topledelse til at træffe beslutninger, som kan rykke den digitale forvaltning videre og for alvor vende den ud mod borgerne. Det kræver forståelse for mulighederne for at kunne træffe de rette strategiske beslutninger" siger markedschef Ejvind Jørgensen, Rambøll Management Consulting.

"De umiddelbare effektiviseringsgevinster er ved at være høstet i den offentlige sektor. Næste skridt kræver i højere grad politisk mod, ambition og vision, da de store, uudnyttede gevinster ligger i at tænke på tværs af myndighedsskel og tænke brugersituationen ind. Kun hermed kan vi udvikle mere serviceorienterede digitale velfærdsservices, der i endnu højere grad tager udgangspunkt i borgernes og virksomhedernes behov", siger Klaus Kvorning Hansen, og tilføjer "It er kommet ud af maskinrummet. Nu skal politikerne slippe fortiden og placere sig på kommandobroen".

INSPIRATION UDEFRA SKABER BEDRE DIGITALISERING

IT i praksis[®] 2009 viser, at de digitale løsninger udvikles bedre og oftest billigere i de organisationer som systematisk erfarings- og videnudveksler med andre myndigheder og private virksomheder. Alligevel er det kun 66 % af it-cheferne i den offentlige sektor, der i dag deler erfaringer om digitale løsninger med andre myndigheder i Danmark. Erfaringsudveksling med den private sektor sker i endnu mindre grad; kun 25 % af de offentlige virksomheder udveksler erfaringer med private virksomheder.

"Det er afgørende for den offentlige sektors fortsatte innovationskraft, og evnen til effektivt og målrettet at tilvejebringe nye løsninger til borgere og virksomheder, at anvendelse og udveksling af viden på tværs af sektoren samt mellem sektoren og ressourcer blandt forskningsorganisationer, virksomheder, repræsentanter fra brugerne mv. øges" siger konsulent Asger Højen Danielson, Rambøll Management Consulting.

IT I PRAKSIS[®] 2009

Strategi, trends og erfaringer i danske virksomheder

IT i praksis[®] 2009 indeholder analyser af it i såvel private som offentlige danske virksomheder, og er kendt som en af de mest betydningsfulde undersøgelser af sin slags. Undersøgelsen baseres på svar fra både it-direktører og topledere. Med sin bredde opnår IT i praksis[®]-undersøgelsen en enestående legitimitet på det danske marked, både på det forretnings- og it-mæssige område. *IT i praksis*[®] benyttes hvert år flittigt som et velfunderet udgangspunkt for it-debatten, både internt i organisationerne og i samfundet som helhed.

It er en integreret del af arbejdet i danske virksomheder, og evnen til at udnytte de teknologiske muligheder er afgørende for virksomhedernes evne til at skabe fornyet vækst. Realisering af de potentielle gevinster ved anvendelse af teknologi er dog langt fra nogen selvfølge. Et stadig tæt-

tere samspil mellem teknologi og forretning stiller løbende krav til virksomhedernes strategiske kompetencer og til modenhed i arbejdet med virksomhedernes processer.

IT i praksis[®] 2009 sætter fokus på den digitale status i Danmark og de udfordringer, virksomheder og samfund står overfor. Undersøgelsen bygger på detaljerede svar fra både it-ledere og topchefer i de 500 største virksomheder samt kommuner, regioner og den statslige sektor.

Yderligere information fra Rambøll Management Consulting kan fås ved henvendelse til underdirektør Erik Møberg, underdirektør Henrik Rosenberg Seiding eller projektleder for *IT i praksis*[®] Asger Danielsen, Rambøll Management Consulting. Se kontaklinformation på www.it-i-praksis.dk eller ring 8944 7800.

Yderligere information fra DANSK IT kan fås ved henvendelse til Klaus Kvorning Hansen, formand DANSK IT, e-mail: kkh@pensam.dk, tlf. 44 39 37 00, eller pressekonsulent Morten Larsen, DANSK IT, e-mail: ml@dansk-it.dk, tlf.: 33 17 97 71, mobil 61 20 74 75.

Undersøgelsen er udarbejdet i samarbejde med DANSK IT.

Rambøll Management Consulting bærer det fulde ansvar for indholdet i *IT i praksis*[®]-rapporten. Udgivelsen af *IT i praksis*[®] 2009 støttes af KMD og Microsoft.