

## **Redegørelse vedrørende Statsrevisorernes beretning nr. 4 2005 om digitale løsninger i staten**

I anledning af Statsrevisorernes beretning nr. 4 2005 om digitale løsninger i staten samt ledsagende statsrevisorbemærkning vil jeg i det følgende – under henvisning til § 18, stk. 2 i lov om revision af statens regnskaber m.m. – redegøre for de foranstaltninger og overvejelser, som beretningen på mit område giver anledning til.

Statsrevisorerne udtrykker utilfredshed med, at der generelt i staten:

1. Er uudnyttede muligheder for digitalisering
2. Ikke er en større andel af borgere og virksomheder, som benytter de allerede digitaliserede ydelser
3. Kun i forbindelse med 60 % af de digitale løsninger er opgjort, hvor mange brugere, der har valgt at anvende den digitale løsning frem for andre muligheder
4. Kun for 21 % af løsningerne er undersøgt, om digitaliseringen har medført serviceforbedringer
5. Kun ved 19 % af de digitale løsninger er undersøgt, om de har medført en mere effektiv forvaltning i institutionerne

### **Udnyttede muligheder for digitalisering**

Beretningen omfatter 61 indberetninger og serviceydelser på Økonomi- og Erhvervsministeriets område og har vist, at 49 heraf var digitale, 1 var delvist digitale mens 11 var papirbåren.

Jeg kan oplyse, at Økonomi- og Erhvervsministeriet er ved at igangsætte eller har igangsat digitalisering af 6 ud af de 11 papirbårne ydelser. Endvidere afventer en ydelse international afklaring og to ydelser vil blive digitaliseret, når såvel de lovgivningsmæssige som de tekniske barrierer er overvundet.

Tilbage er to ydelser, som ikke bliver digitaliseret foreløbig. Den ene er Patent- og Varemærkestyrelsens erhvervsservice. Erhvervsservicen er så individualiseret i forhold til den enkelte kunde, at fuld digitalisering ikke vil give mening. Den anden er designering af Danmark i MP-varemærke-sager, hvor en fuld digitalisering vil være meget byrdefuld økonomisk. Endvidere er graden af digitalisering i et vist omfang afhængig af internationalt fastsatte regler.

### **Anvendelsen af de digitale løsninger**

Beretningen har vist, at ministeriet ikke har tilstrækkeligt kendskab til anvendelsesgraden af alle de digitale løsninger. Af beretningen fremgår ikke, hvordan anvendelsesgraderne ser ud fordelt på ministerområder eller institutioner. Jeg kan orientere om, at området vil have opmærksomhed i Økonomi- og Erhvervsministeriet. For eksempel vil der blive udarbejdet statistikker, som dokumenterer anvendelsesgraderne af de digitale løsninger.

### **Undersøgelser af effekten af digitalisering**

Beretningen har vist, at Økonomi- og Erhvervsministeriet kun for 24 pct. af de implementerede løsninger havde undersøgt, om digitaliseringen havde medført serviceforbedringer og kun for 29 pct. havde undersøgt, om de har medført en mere effektiv forvaltning i institutionerne. Selvom ministeriet ligger over gennemsnittet i staten, finder jeg ikke dette tilfredsstillende. Ministeriet vil se på, hvorledes der kan sker forbedringer på dette område.

### **Ministeriets generelle initiativer**

*Øget fokus på ministeriets kunder*

Ministeriet fokuserer på, at kunderne er tilfredse med alle koncernens ydelser. Konkret er målet, at alle styrelser minimum hvert andet år gennemfører en måling af kundernes tilfredshed med de leverede ydelser. Resultatet af styrelsernes kundetilfredshedsmålinger kortlægges og udbredes i koncernen. Både for at sikre videndeling af de gode eksempler og for en løbende vurdering af behovet for igangsættelse af yderligere tiltag i ministeriet.

#### *Etablering af et koncern it-koordinationsforum*

Ministeriet vil styrke koordinationen og styringen af it-projekterne i koncernen og har derfor nedsat et tværgående forum bestående af relevante ledende medarbejdere fra koncernens styrelser.

Forummet vil blandt andet:

- diskutere og løbende følge op på, hvordan ministeriet understøtter den borger- og virksomhedsrettede service samt de interne arbejdsprocesser med it.
- fremme og stille krav til konkrete digitaliseringsinitiativer, som for eksempel fælles forretningssystemer og eksternt rettede borger samt virksomhedsrettede løsninger. Det kan for eksempel være krav til kvalitetssikring, økonomien og projektledelsen mv. i forbindelse med projekterne i koncernen.

#### *Business Case metode*

Ministeriet arbejder på at indføre en business case metode, som alle institutioner i koncernen skal anvende i forbindelse med beslutninger om igangsætning af og løbende opfølgning på it-projekter i koncernen. Metoden skal medvirke til at sikre, at koncernens it-projekter er dokumenterede og leverer de lovede gevinster, uanset om de er økonomiske, organisatoriske/politiske eller har som målsætning at tilbyde en bedre service til borgere og virksomheder.

Jeg forventer, at anvendelsen af en fælles model og referenceramme vil skærpe fokus på, hvilke gevinster projektet helt præcist skal levere. Derudover sikrer den en bedre dokumentation af hele projektforløbet og diskussionerne omkring projektets lønsomhed. Derved øges sandsynligheden for, at de lovede gevinster og forventninger bliver indfriet.

Kopi af denne redegørelse er sendt til Rigsrevisor, St. Kongensgade 45, 1264 København K.

Med venlig hilsen

Bendt Bendtsen