

## Hver tredje føler sig ikke tryk ved digital kommunikation med det offentlige

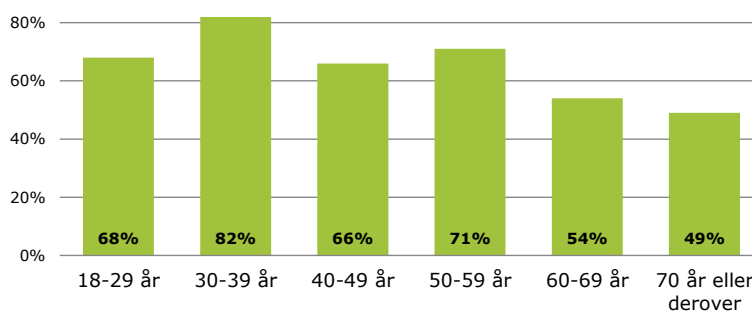
**Selvom flertallet af danskerne (65 pct.), sidst de anvendte digital selvbetjening, følte sig trygge, gør dette sig ikke gældende for hver tredje. Det vækker bekymring hos Rambøll og DANSK IT, der står bag ny undersøgelse af, hvordan det står til med digitaliseringen i Danmark.**

I undersøgelsen, der er baseret på telefoninterview med 1.002 borgere, fordelt efter et repræsentativt udsnit af den danske befolkning over 17 år, fortæller 96 pct., at det er vigtigt for dem at føle sig trygge og sikre i kontakten med det offentlige. Det er dog kun 65 pct., der gør det.

- Der er behov for, at det offentlige aktivt arbejder med at øge trygheden – både i designet af de digitale løsninger og i den måde, de kommunikerer med borgerne. Det bør foregå respektfuldt, i øjenhøjde og i et sprog, borgeren forstår. Borgeren skal opleve, at der står mennesker bag – som tager ansvar og om nødvendigt kan kontaktes på telefonen, mailen eller noget tredje, sådan at borgeren oplever at kunne forstå og gennemskue og til en vis grad påvirke og kontrollere processen. Det handler om at iscenesætte selvbetjeningen som en dialog og et samarbejde mellem to ligeværdige parter, siger Søren Skaarup, seniorkonsulent, Rambøll.

Lidt flere ældre end yngre er utrygge ved at kommunikere digitalt. Blandt folk over 70 år følte kun omkring halvdelen sig trygge, sidst de anvendte digital selvbetjening. Blandt de 30-39-årige følte 82 pct. sig trygge.

- Der er plads til forbedringer, og det ved det offentlige godt. Fokus på at forbedre eksisterende løsninger kommer højest på listen over de elementer, de offentlige virksomheder ønsker, der skal fokuseres på i den kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, viser undersøgelsen. Men tryghed skabes af meget mere, end at løsninger rent teknisk er velfungerende. Tryghed skabes i høj grad også af, at borgerne oplever at blive hørt, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.



**BORGERNES OPFATTELSE AF TRYGHED VED DEN SENESTE ANVENDELSE AF DIGITAL SELVBETJENING, FORDELTE PÅ ALDERSGRUPPE (BORGERE)**

Note: Procenttal for effekter er udtryk for i meget høj grad og i høj grad

Derfor anbefaler Rambøll og DANSK IT, at det offentlige sætter større fokus på at inddrage og lytte til borgene – såvel yngre som ældre – allerede, når løsninger bliver udviklet.

- Brugerinvolvering i udviklingen af løsninger er helt centralt for udviklingen af gode, meningsfulde og effektive løsninger. Brugerinvolvering giver også mulighed for allerede i designfasen at tænke den digitale løsning ind i hele brugerens servicerejse og dermed skabe større sammenhæng og kvalitet, fortæller Søren Skaarup.

Kun 16 pct. af de dårligst performende offentlige virksomheder inddrager i høj eller nogen grad borgerne i udviklingen af de digitale løsninger. Blandt det bedst performende virksomheder inddrager 36 pct. borgerne.

## De offentlige topledere risikovillighed når bundrekord

Fokus på borgere og virksomheder og det at skabe værdi for omverdenen stagnerer hos toplederen. Når det gælder risikovillighed, falder den til det laveste niveau i den tid, Rambøll har målt den. Det vækker bekymring hos Rambøll og DANSK IT, der står bag ny undersøgelse af, hvordan det står til med digitaliseringen i Danmark.

Kigger man dybere i tallene, kan det konstateres, at der er sket et fald i kundefokus og værdiskabelse hos kommunerne. Området er i status quo hos regionerne, mens der er sket en stigning i fokus på kundefokus og værdiskabelse blandt de statslige

virksomheder. Blandt de kunde- og værdifokuserede offentlige virksomheder er regioner og statslige virksomheder i overvægt sammenlignet med kommunerne, selvom det i høj grad er kommunerne, der fronter borgerne.

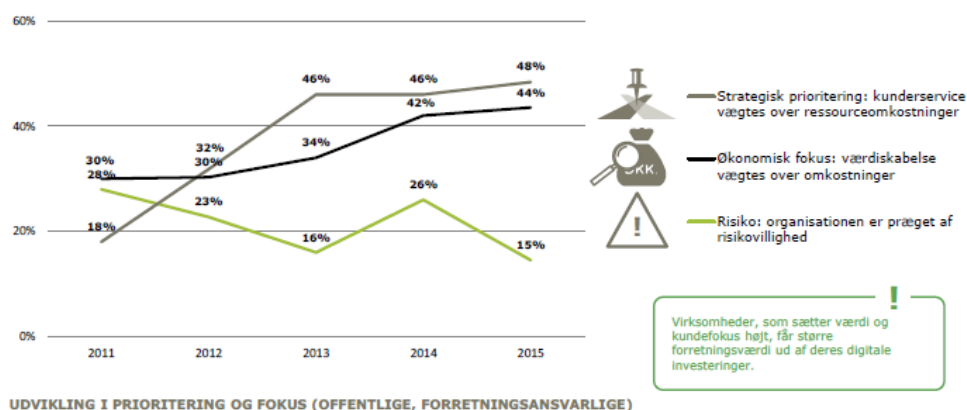
- I kommunerne hersker der tilsyneladende et mere stramt fokus på økonomi og et mere introvert syn. Ingen tvivl om, at de senere års økonomiske fokus har betydet, at der passes på pengene. Det kan have medført et højt driftsfokus på bekostning af borgerne, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.

- Tager du ikke afsæt i "kunderne" og det at skabe værdi for dem, så udebliver de digitale resultater. Man er nødt til i højere grad at digitalisere for og med borgere og virksomheder, hvis det skal lykkes, tilføjer Ejvind Jørgensen, direktør hos Rambøll.

Risikovilligheden hos topcheferne er imidlertid på retur i hele den offentlige sektor. Kun 15 pct. af de offentlige organisationer er præget af risikovillighed. Sidste år var tallet 26 pct. Udviklingen er uheldig, for *IT i praksis*<sup>®</sup> påviser samtidig, at der er en positiv sammenhæng mellem accept af risiko og det at opnå øget forretningsværdi af virksomhedens digitale investeringer.

- Informationsteknologien er en disruptiv teknologi, som udfordrer måden, hvorpå den offentlige sektor organiserer, sammensætter og leverer sine ydelser. Det indebærer forandringer, som igen kræver modet til at gå nye veje. Derfor er det bekymrende, at risikovilligheden falder til det laveste niveau i den tid, *IT i praksis*<sup>®</sup> har opgjort den, siger Ejvind Jørgensen.

- Den offentlige sektor står over for en udvikling, som vi ser i den private sektor, hvor mediebranchen, bankerne, hotelbranchen, transportsektoren etc. bliver udfordret kraftigt på grund af informationsteknologien. Kundeoplevelse, værdikæder, forretningsmodeller vil blive påvirket og forandret, fordi teknologien muliggør det, og fordi det skaber værdi. Spørgsmålet er ikke om, men hvordan mulighederne gribes, siger Mikael Munck.



UDVIKLING I PRIORITERING OG FOKUS (OFFENTLIGE, FORRETNINGSANSVARLIGE)

# Kommunerne frygter borgerne vender ryggen til velfærdsteknologi

**Kommunerne frygter, at borgerne og især ældre ikke vil acceptere at skulle anvende den velfærdsteknologi, som det offentlige ellers investerer massivt i, viser ny undersøgelse fra Rambøll og DANSK IT.**

Manglende accept af velfærdsteknologien blandt borgere er den største barriere for at realisere potentialet ved velfærdsteknologi.

Det fortæller 58 pct. af de kommunale it- og digitaliseringsansvarlige i den nye undersøgelse *IT i praksis*<sup>®</sup> 2015, som Rambøll og DANSK IT står bag. På andenpladsen kommer medarbejdernes manglende accept, som 53 pct. af cheferne peger på.

- Hvis de største barrierer er borgernes og medarbejdernes accept af velfærdsteknologien, hvorfor tror man i kommunerne så ikke mere på, at netop involvering af disse grupper er nøglen til succesfuld implementering af nye løsninger? Spørger Kristian Vengsgaard, Senior Market Manager i Rambøll. Han fremhæver, at det at inddrage brugerne og borgerne i udviklingen er nede på en tredjesidste plads over områder, hvor der vil blive lagt et særligt fokus i det kommende år for at udnytte mulighederne i velfærdsteknologi.

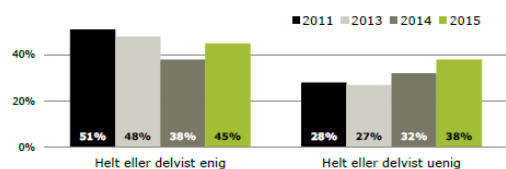
Kun 42 pct. af kommunerne prioriterer at inddrage borgerne i udvikling og valg af velfærdsteknologi.

## Velfærdsteknologi deler vandene

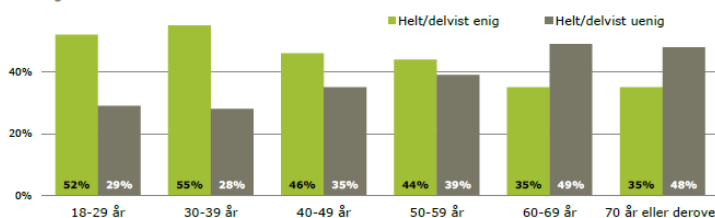
Spørger man borgerne selv, er de delte om, hvorvidt det er en god ide, at det offentlige anvender velfærdsteknologi i forbindelse med personlig pleje og omsorg.

45 pct. er helt eller delvist enige i, at det er acceptabelt at anvende velfærdsteknologi til personlig pleje og omsorg. 38 pct. er helt eller delvist uenige. Hermed er gruppen af danskere, der ikke har taget stilling til velfærdsteknologi i løbet af blot et år, skrumpet ind fra 30 pct. til 17 pct.

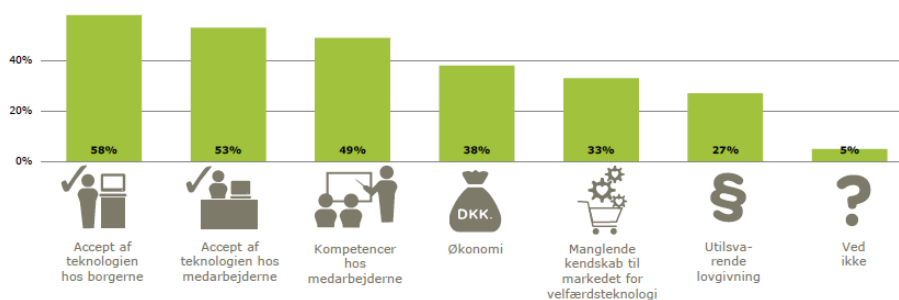
- Danskerne er delte på spørgsmålet, om hvorvidt velfærdsteknologi er en god ide eller ikke. Enten er man for eller imod. Derfor står det offentlige over for en kæmpe opgave med at sikre, at også de skeptiske borgere kommer til at opleve, at velfærdsteknologi er for dem. Heldvis er det offentlige bevidste om modstanden. Uheldigvis ser det offentlige ikke ud til at være indstillet på at prioritere borgerinddragelse særligt højt, selvom erfaringerne viser, at borgere, der får mulighed for at stifte bekendtskab med velfærdsteknologi, generelt er positive, slutter Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.



BORGERNES HOLDNING TIL, HVORVIDT DET ER ACCEPTABELT AT ANVENDTE VELFÆRDSTEKNOLOGI TIL PERSONLIG PLEJE OG OMSORG, TILKENDEGIVET I 2011, 2013, 2014 OG 2015 (SAMME SPØRGSMÅL IKKE STILLET I 2012) (BORGERE)  
Note: Spørgsmålets formulering er ændret en smule fra 2014 til 2015



BORGERNES HOLDNING TIL, HVORVIDT DET ER ACCEPTABELT AT ANVENDTE VELFÆRDSTEKNOLOGI TIL PERSONLIG PLEJE OG OMSORG, FORDELT PÅ ALDERSGRUPPER (BORGERE)  
Note: Spørgsmålets formulering er ændret en smule fra 2014 til 2015



# Sociale medier i medvind blandt topledere

**Topledere vil prioritere sociale medier højt det næste år, viser undersøgelsen IT i praksis® 2015, som Rambøll og DANSK IT netop har offentliggjort.**

Topledelsen er begyndt at prioritere virksomhedernes indsats i forhold til de sociale medier meget højere end tidligere. Fra sidste år at have ligget på en ellefte plads over de vigtigste indsatsområder i virksomhederne, er det i år rykket op på en femte plads. En holdningsændring, som it-cheferne ikke har fanget. De vurderer for andet år i træk sociale medier som det 13. vigtigste indsatsområde.

- Det er helt gået it-chefernes næse forbi, at topledelsen ønsker, at virksomheden skærper indsatsen på de sociale medier massivt. Måske fordi mange it-chefer stadig mener, at de sociale medier kan være en udfordring i forhold til it-sikkerheden. Men virksomheder bliver nødt til at bruge sociale medier, hvis de vil kommunikere med omverdenen, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.

## CIO'EN STYRKER KUNDE- OG SERVICEFOKUS

	CEO 2015	CEO 2014	CIO 2015	CIO 2014	
1	1	3	4		Udvikling af it i virksomhedens produkter og løsninger
2	2	4	9		Styrke og effektivisere virksomhedens kundeservice
3	3	2	1		Koordinering og prioritering af it-relaterede projekter (projektporteføljestyling)
4	7	5	5		Sammenhængen mellem strategier, forretningsprocesser og it-arkitektur (enterprise-arkitektur)
5	10	13	13		Udvikling af virksomhedens anvendelse af sociale medier
6		1			Styrke indsatsen i forhold til it-sikkerhed
7	4	7	11		Styrke og effektivisere virksomhedens serviceydelser
8	11	8	8		Udvikling af digital forretningsstrategi
9	8	9	2		Reducering af it-omkostninger
10	5	11	10		Styrke og effektivisere virksomhedens produktionsprocesser
11	13	10	6		Effektiv styring af leverandører og outsourcing-partnere
12	9	14	7		Understøttelse af ledelsen i forhold til beslutningstagning
13	6	12	12		Virksomhedens evne til at gennemføre organisatorisk implementering/forandringsprocesser
14	12	6	3		Den it-strategiske beslutningsstruktur og beslutningsproces (it-governance)

UDVIKLINGS- OG FORBEDRINGSINITIATIVER DET KOMMENDE ÅR (PRIVATE, CEO OG CIO)

Note: Området "Styrke indsatsen i forhold til it-sikkerhed" er tilføjet i år

Mens topledelsen ønsker, at de sociale medier skal prioriteres højere, ønsker it-cheferne at styrke indsatsen i forhold til it-sikkerheden, som befinder sig på førstepladsen over udviklings- og forbedringsinitiativer det kommende år. For topcheferne er it-sikkerheden blot det sjette vigtigste område.

- Det er ganske fornuftigt at styrke it-sikkerheden, men det bør ikke gå ud over indsatsen på fx de sociale medier og andre vigtige kundeorienterede områder, anbefaler Mikael Munck.

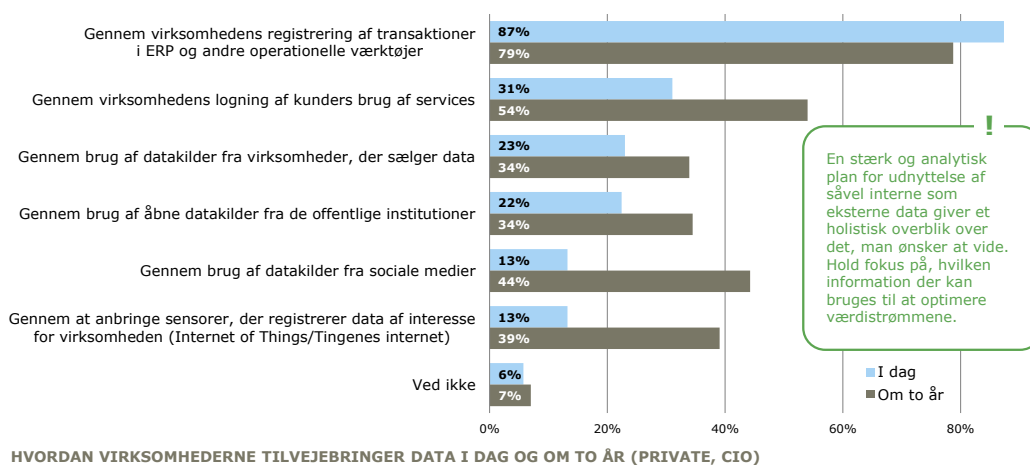
- Sociale medier er på vej til at blive helt centrale for virksomhederne. Det er Rambølls erfaring, at selve ansvaret i forhold til sociale medier og kompetencerne til at varetage det løbende arbejde oftest er bedst placeret i de dele af virksomheden, der har ansvar for salg og kundekontakt. Derfor placeres implementeringsopgaven oftest også bedst i de forretningsenheder, der er ansvarlige for brugen. Det er samtidig afgørende, at it-organisationen her bidrager med deres kompetencer; ikke kun i forhold til systemanskaffelser, men også på områder som dataanalyse og datamonitorering, hvor it-organisationen ofte besidder de bedste erfaringer, slutter direktør Ejvind Jørgensen fra Rambøll.

# Her vil virksomheder grave efter data-guldet - mangel på big data-specialister kan bremse eventyret

De danske top-500 virksomheder vil inden for de næste to år for alvor begynde at grave efter big data, men manglen på specialister kan bremse eventyret, viser ny undersøgelse fra Rambøll og DANSK IT.

I undersøgelsen fortæller virksomhederne, at de forventer at skruer op for indhentningen af data på flere områder. Især vil de hente data fra de sociale medier. Her henter blot 13 pct. i dag deres data, men 44 pct. forventer inden for de næste to år at benytte data herfra.

## DER ER MANGE MULIGE DATAKILDER AT BENYTTTE



HVORDAN VIRKSOMHEDERNE TILVEJEBRINGER DATA I DAG OG OM TO ÅR (PRIVATE, CIO)

Også når det gælder anvendelsen af data fra Tingenes internet, forventer man at skærpe indsatsen markant. I dag henter blot 13 pct. deres data gennem anbragte sensorer, der registrerer data af interesse for virksomheden. 39 pct. af virksomhederne forventer om to år at anvende denne datakilde.

- Der er ingen vej udenom. De virksomheder, der bliver bedst til at anvende big data, vil få et forspring i forhold til dem, der hænger i håndbremsen. Derfor er det et problem, at en stor andel af virksomhederne ikke har adgang til specialister, der kan behandle big data, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.

Det er blandt andet specialister i indsamling, klargøring og behandling af store, komplekse datasæt ved hjælp af moderne databaser, som 52 pct. af virksomhederne slet ikke eller i mindre grad har adgang til. Også specialister i data-mining og matematiskmodellering mangler virksomhederne adgang til (55 pct. svarer slet ikke eller i mindre grad).

- Cirka to tredjedele af såvel private som offentlige virksomheder har ikke adgang til de nødvendige kompetencer, når det gælder færdigheder inden for matematik, databehandling og visualisering, som er nødvendige for at få det fulde udbytte af big data-analyse. Det er også et faktum, at kun et meget begrænset antal virksomheder har det fornødne høje fokus fra top- og mellemledere til at høste gevinsterne af big data-analyse, lyder det fra Ejvind Jørgensen, direktør, Rambøll. Han fortsætter: Når langt under halvdelen af topledere ikke er i stand til at udpege den viden, som virksomheden skal besidde for at nå sine strategiske mål, kalder det på opmærksomhed.

Hos DANSK IT efterlyser man, at der skrues op for it-optaget på de videregående uddannelser, men også at virksomhederne investerer i den nødvendige efteruddannelse af it-medarbejdere.

- Som virksomhed kan man ikke alene sætte sin lid til, at der bliver uddannet flere it-specialister. Her og nu er der behov for efteruddannelse og rekruttering af udenlandske specialister, siger Mikael Munck.

# Toplederne vil have it-direktørerne ud af maskinrummet, men de tøver

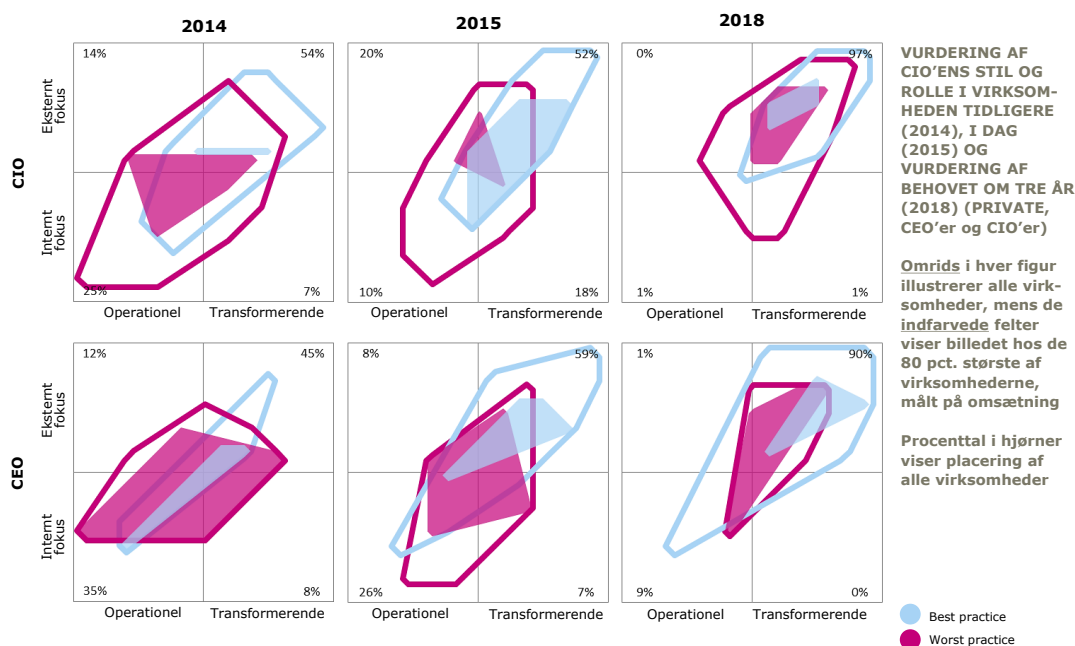
**De administrerende direktører i de 500 største virksomheder vil have deres it-direktører til at fokusere på kunderne og på at forandre virksomheden gennem digitalisering. Men it-direktørerne følger ikke trop.**

- I 2014 viste *IT i praksis*<sup>®</sup> et betydeligt gab mellem konservative administrerende direktører og deres lidt mere progressive it-direktører i forventningerne til den fremtidige rolle for it-direktørerne. I år er rollerne imidlertid byttet om, hvor specielt toplederne i de virksomheder, som er bedst til at udnytte digitaliseringen, nærmest trækker it-direktørerne med ud i forretningen, fortæller direktør Ejvind Jørgensen, Rambøll.

Selvom dette formentlig kommer som en positiv overraskelse for mange it-direktører, vokser træerne dog næppe ind i himlen. Uagtet, at it-direktørerne lykkes med at uddelegere eller outsource det operationelle ansvar til andre, er der ingen tvivl om, at det hurtigt kan komme højt på topledelsens agenda, hvis den daglige drift fejler.

- Den nyvundne frihed skal bruges med betydelig omtanke og baseres på et solidt beredskab, som i givet fald kan træde til, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.

## CIO'ERNE FÅR NU LOV TIL AT FOKUSERE PÅ DIGITAL FORRETNINGSUDVIKLING I DEN PRIVATE SEKTOR



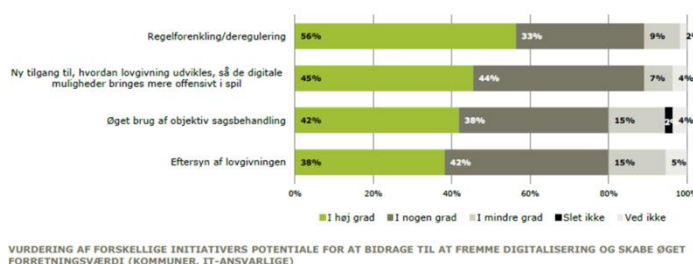
## Myndigheder: Regelforenkling kan løfte digitaliseringen

**Der bred enighed blandt kommunerne og blandt de statslige myndigheder om, at der skal gøres noget ved lovgivningen, hvis digitaliseringen skal have et løft.**

Det fremgår af undersøgelsen *IT i praksis*® 2015 fra Rambøll og DANSK IT. Heri fortæller 89 pct. af kommunerne og 67 pct. af de statslige myndigheder, at regelforenkling ville kunne bidrage til at fremme digitaliseringen og skabe øget forretningsværdi.

- Meget af den eksisterende lovgivning er skrevet i en tid og af folk, der ikke vidste noget om de digitale muligheder. Lovgivningen står derfor i dag i vejen for digitale serviceforbedringer, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.

Ifølge DANSK IT ser man det blandt andet på beskæftigelsesområdet, hvor der er krav om, at ledige skal have fysiske samtaler, selvom det ligeså godt kunne klares online via video. Man ser det på det på social- og sundhedsområdet, hvor visse patientgrupper foretrækker at klare konsultationen online, men på grund af lovgivningen må møde fysisk op hos en behandler. Det kan fx være autisten, der føler sig mere tryk ved at kommunikere over en videoforbindelse, eller det kan være alkoholikere, der foretrækker online-konsultationen, da han frygter, at andre får kendskab til hans problem, hvis han i fuldt dagslys møder op til behandling.



- Mange nuværende regler giver ikke meget rum til at eksperimentere med nye digitale løsninger. Det er derfor på tide, at klæde Danmark på til de nye digitale realiteter i form regelforenkling og digitalt parat lovgivning, fortæller Mikael Munck.

Ejvind Jørgensen, direktør, Rambøll, fortsætter:

- Digitaliseringen er ved at være nået så langt, at det ikke kun handler om serviceeftersyn og tilpasninger af lovgivningen, men at måden, lovgivning bliver til på, også må ses med nye briller. Det handler desuden også om måden, hvormed man organiserer det. Der er flere eksempler på, hvordan fx it- og forretningsudviklere placeres sammen med jurister, så lovgivning og digitalisering i højere grad tænkes sammen i stedet for adskilt.

### Kommunerne efterlyser objektiv sagsbehandling – borgerne er skeptiske

Ét af de lovgivningsinitiativer, der vurderes til at have et stort potentiale, er øget anvendelse af objektiv sagsbehandling - det vil sige maskinel sagsbehandling baseret på faktuelle data om borgeren og forretningsregler uden brug af menneskeligt skøn eller vurdering. Den metode finder otte ud af ti kommuner i høj eller i nogen grad vil kunne fremme digitalisering og skabe øget forretningsværdi. De har dog ikke helt borgerne med, idet kun 24 pct. af danskerne synes, det er en god ide.

- Den store modstand understreger, at selvom det må antages, at borgerne generelt gerne ser en mere effektiv sagsbehandling og hurtigere svar, og selvom objektive kriterier også sikrer en høj grad af ensartethed i afgørelserne, så skal effektivitet og ensartethed afbalanceres. Det skal være muligt at tage individuelle hensyn til den enkelte borgers særlige omstændigheder og med borgernes behov for at blive set og behandlet som individ og ikke bare som en sag eller et sæt objektive data, siger Ejvind Jørgensen.

### Lad borgerne selv vælge

DANSK IT mener, at man kan finde en balance ved at lade det være op til borgerne selv at vælge.

- Vi foreslår, at borgerne i højere grad får mulighed for at vælge at få en straksafgørelse. Er borgeren uenig i afgørelsen, skal han eller hun kunne vælge at gå den traditionelle vej med individuelt skøn og muligheden for at anke sagen gennem de forskellige instanser. Borgeren kan dog også vælge at lade sagen ligge og komme videre med sit liv, siger Mikael Munck.

Han peger på, at straksafgørelser vil kunne give en anden form for retssikkerhed end den, man kender i dag. Her er det ofte en yderst langvarlig og kompliceret affære for borgerne at ansøge om fx boligstøtte. Og det bliver endnu mere kompliceret og langvarigt, hvis borgeren er uenig i en afgørelse. I så fald kan borgeren se frem til, at anken skal gå den lange vej omkring en sagsbehandler, der skal lave sit individuelle skøn. Hermed er det ikke nødvendigvis dem, der har mest brug for fx boligstøtte, der får det. De svage får simpelthen ikke søgt, da man jo også skal kunne magte at gøre sin ret gældende.

- Vi mener, at der i alle regeringens reformer bør arbejdes konsekvent med digital lovgivning i stedet for blot afbureaukratisering. Det betyder en klar politisk prioritering af, at al lovgivning i Danmark udformes med lige dele objektive, databaserede kriterier og frihedsgrader for virksomheder, borgere og myndigheder, så de digitale muligheder for kvalitet og effektivitet udnyttes. Lovgivningen skal muliggøre, ikke hindre, den digitale økonomi. Afbureaukratisering er ikke tilstrækkelig for at sikre potentialet i den digitale økonomi, slutter Mikael Munck.



## Virksomheder outsourcer uden strategi og blik for medarbejderkompetencer

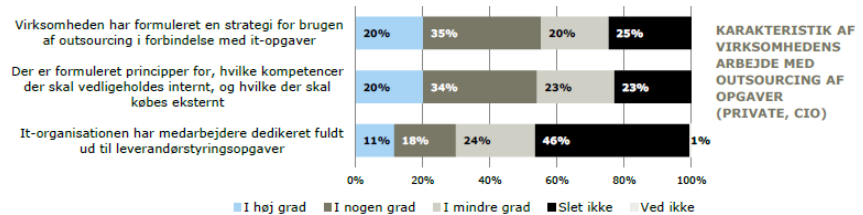
**45 pct. af de danske top-500 virksomheder har slet ikke eller kun i mindre grad formuleret en strategi for brugen af outsourcing i forbindelse med it-opgaver. 46 pct. har ikke formuleret principper for, hvilke kompetencer der skal vedligeholdes internt, og hvilke kompetencer der skal købes eksternt.**

Det viser undersøgelsen *IT i praksis*<sup>®</sup> 2015 fra Rambøll og DANSK IT.

- Det overrasker os, at en stor andel af virksomheder i forbindelse med outsourcing træffer beslutninger på et ufuldstændigt grundlag.

Det gør hele processen meget risikobetonet, siger

Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.



- Når virksomheden ikke har hverken en fælles strategisk retning eller rammer for, hvad der håndteres internt henholdsvis eksternt, og samtidig undlader at højne modenheden i ledelsesprocesserne omkring sourcing, bliver virksomhedens beslutninger på området lokale og ad hoc-baserede. Det åbner for flere risici, fortæller Asger Højen Danielsen, seniorkonsulent i Rambøll.

Han peger på, at beslutninger, der indebærer sourcing, fx i forbindelse med systemanskaffelser, risikerer at blive truffet på et utilstrækkeligt grundlag, hvor effekten på virksomhedens helhed mistes til fordel for et snævert fokus på behov og effekt for det område, hvor beslutningen bliver truffet.

# Få myndigheder involverer borgerne i digitaliseringen, selvom de ved, det betaler sig

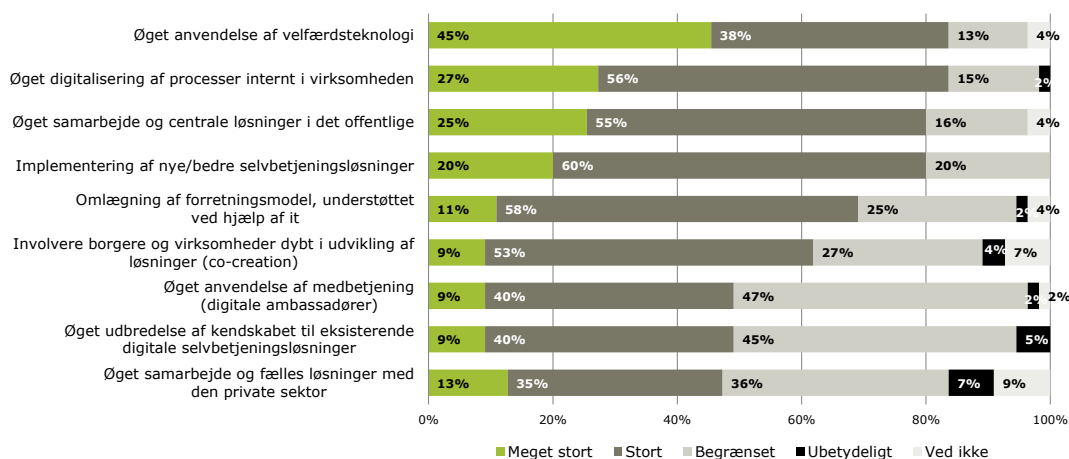
**62 pct. af de kommunale it-ledere og 52 pct. af de statslige vurderer, at der er et stort eller meget stort uudnyttet potentiale i at involvere borgere og virksomheder dybt i udviklingen af it-løsninger. Alligevel er det ganske få myndigheder, der er begyndt at involvere borgerne.**

Dette fremgår af årets udgave af *IT i praksis*® 2015 fra Rambøll og DANSK IT.

Undersøgelsen stiller i år skarpt på, hvad der karakteriserer danske offentlige virksomheders borger-/virksomheds-service, hvor sidstepladsen går til at udvikle løsningerne i samarbejde med brugerne. Her peger kun 36 pct. af de bedst performende virksomheder på, at de udvikler digitale løsninger i samarbejde med brugerne. For de dårligst performende offentlige virksomheder er det kun 16 pct.

- Tallene overrasker os ikke. Hovedsigtet har i det offentlige længe været effektiviseringsgevinster og myndighedernes egne behov, udtaler Søren Skaarup, seniorkonsulent i Rambøll. Det er for ensidigt, for den digitale udvikling er kommet for at blive, og for brugerne er blevet langt mere bevidste om, hvad de vil have, hvornår og hvordan, supplerer direktør Ejvind Jørgensen fra Rambøll.

Kigger man nærmere på, hvilke tiltag de offentlige it-ledere vurderer har potentiale til at øge det forretningsmæssige potentiale af it-projekter, er anvendelse af gevinstkortlægning og gevinstrealiseringsmetoder helt i top med hele 82 pct. Det er dog de færreste, der rent faktisk påtænker at igangsætte initiativer på dette område, hvor gevinstkortlægning kun indtager en 17. og en 16. plads hos hhv. de offentlige forretningsledere og it-ledere.



## VURDERING AF DET UUDNYTTEDE POTENTIALE I VIRKSOMHEDEN PÅ FORSKELLIGE OMRÅDER (KOMMUNER, IT-ANSVARLIGE)

- Det offentlige bliver nødt til at være skarpe på, hvilke gevinster de ønsker at levere til borgerne og virksomhederne for at kunne levere en god service af høj kvalitet, udtaler Søren Skaarup, seniorkonsulent i Rambøll.

- Det offentlige kunne lære af det private erhvervsliv, der længe har fokuseret på kvalitets- og gevinstbegrebet for at tilvejebringe attraktive løsninger. Det forudsætter dog, at det offentlige lukker borgerne og virksomhederne ind i maskinrummet, siger Mikael Munck, næstformand i DANSK IT.

Den digitale revolution er kommet for at blive, og gode digitale løsninger opstår ikke af sig selv ved, at man blot kaster lidt digitalt tryllestøv, afslutter Kristian Vengsgaard, der er Senior Market Director i Rambøll.

# Sikkerhed har strategisk topprioritet hos offentlige topledere og deres it-chefer

De offentlige ledere har fokus skarpt rettet mod it-sikkerhed, som de udpeger som det vigtigste udviklings- og forbedringsindsats blandt 17 initiativer, viser rapporten *IT i praksis*® 2015 fra Rambøll og DANSK IT.

Styrkelse af indsatsen i forhold til it-sikkerhed ryger direkte ind på en førsteplads for såvel de offentlige topledere som deres it-direktører og digitalisering schefer. Næppe helt overraskende efter historien i sidste års udgave af *IT i praksis*® om, at it-sikkerhed skal sikres i praksis – ikke kun på papiret.

	CEO 2015	CEO 2014	CIO 2015	CIO 2014	
1	1		1		Styrke indsatsen i forhold til it-sikkerhed
2	2	6	2	1	Koordinering og prioritering af it-relaterede projekter (projektporteføljestyling)
3	3	1	4	4	Udvikling af it i virksomhedens produkter og løsninger
4	4	11	11	13	Udvikling af virksomhedens anvendelse af sociale medier
5	5	3	13	8	Virksomhedens evne til at gennemføre organisatorisk implementering/forandringsprocesser
6	6		5		Gevinstrealisering
7	7	10	10	12	Styrke og effektivisere virksomhedens borger- og virksomhedsservice
8	8	2	3	2	Den it-strategiske beslutningsstruktur og beslutningsproces (it-governance)
9	9	7	8	6	Udvikling af digital forretningsstrategi
10	10	8	12	9	Styrke og effektivisere virksomhedens serviceydelser
11	11	12	6	3	Sammenhængen mellem strategier, forretningsprocesser og it-arkitektur (enterprise-arkitektur)
12	12	9	9	7	Reducering af it-omkostninger
13	13		15		Empowerment af borgere understøttet via digitalisering
14	14	5	17	11	Styrke og effektivisere virksomhedens produktionsprocesser
15	15	13	7	5	Effektiv styring af leverandører og outsourcing-partnere
16	16	4	14	10	Understøttelse af ledelsen i forhold til beslutningstagning
17	17		16		Gevinstkortlægning, herunder afdækning af forudsætninger for, at gevinster kan udløses

UDVIKLINGS- OG FORBEDRINGSINITIATIVER DET KOMMENDE ÅR (OFFENTLIGE, FORRETNINGSANSVARLIGE OG IT-ANSVARLIGE)

Note: Området "Styrke indsatsen i forhold til it-sikkerhed" er tilføjet i år. "Styrke og effektivisere virksomhedens kundeservice" er i 2015 ændret til "Styrke og effektivisere virksomhedens borger- og virksomhedsservice".

Sammenlignes der med den private sektor er reaktionen mere afdæmpet hos forretningsledelsen, hvor problemstillingen henvises til en sjetteplads og dermed i midten på listen over vigtige tiltag. Det kan derfor forekomme som en overreaktion for den offentlige sektor.

- Sikkerhed er altid en afvejning af risiko. Når topledelsens risikovillighed falder fra 2014 til 2015, så der nu kun er 16 pct. af toplederne, som har en risikovillighed over middel, så øges risikoen for udbredelse af nulfejlskultur. Og en nulfejlskultur er hverken ud fra et effektiviserings- eller innovationsperspektiv fordelagtigt. På et overordnet samfundsmæssigt plan er det imidlertid utrolig vigtigt, at den digitale tillid til samfundets digitale fundament opretholdes. Ellers vil ikke alene den offentlige sektor, men også den private sektor blive sat væsentlig tilbage. Her spiller fx NemID, beskyttelse af borgeres og virksomheders vitale data og adgang til it-systemer i døgnets 24 timer en afgørende betydning, siger Ejvind Jørgensen, direktør, Rambøll.

*IT i praksis*® viste sidste år, at i såvel offentlige som private virksomheder var it-sikkerhed relativt højt prioriteret, men at det for ofte fandt sted som en disciplin, der kun implementeres som retningslinjer og ikke afprøves. En betydelig del af virksomhederne gennemførte ikke tekniske tests af it-sikkerhed eller test af, hvorvidt medarbejdere i og uden for it-organisationen reelt kan anvende og efterlever de givne retningslinjer.- Test handler både om at opnå viden om, hvorvidt de givne rammer efterlever på ønsket vis, men også – og ikke mindst – om at opnå viden om årsagerne til, det ikke sker. Kun på den måde kan virksomhedens sikkerhedspolitik og de tekniske sikkerhedstiltag, der anvendes, tilpasses således, at brugerne efterlever sikkerhedskravene i praksis, siger Mikael Munck, næstformand, DANSK IT.

## Kommunegrænser udviskes - kommunerne slår sig sammen omkring digitaliseringsopgaven

Samarbejde hen over kommunegrænsen er nu mere reglen end undtagelsen. Hvor 46 pct. af kommunerne sidste år indgik i samarbejder eller havde overvejelser herom, er det nu hele 63 pct. Det digitale landskab er derfor under stærk forandring. Det viser en undersøgelse fra Rambøll og DANSK IT.

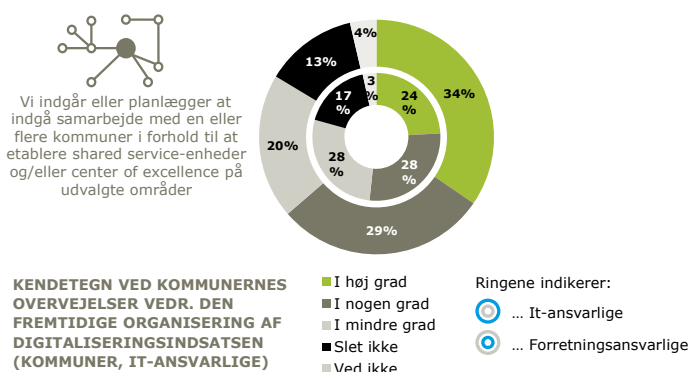
I takt med, at informationsteknologien får øget betydning, får kommunerne brug for flere kompetencer for at kunne udnytte teknologien. Nu handler det ikke blot om tekniske kompetencer, men i høj grad om strategiske kompetencer til at ændre og optimere forretningsprocesserne i kommunerne og på tværs af myndighedskel og private aktører.

- Velfærdsteknologien er for alvor ved at gøre sit indtog i kommunerne, og over halvdelen af kommunerne forventer, at det vil få konsekvenser for, hvordan man organiserer it. Det er interessant, at det især er de kommunale topledere, som forventer, at udviklingen med velfærdsteknologi får væsentlige konsekvenser for, hvordan it organiseres i kommunerne, udtaler Ejvind Jørgensen, direktør, Rambøll.

- Paralleliseres der til den private sektor og udviklingen med Tingenes internet, it ud i produktionsprocesserne, it ind i produkter og services etc., og hvad det har afstedkommet, er spørgsmålet, om det ikke er kommunaldirektørerne, som ser klarest her. Det vil få store konsekvenser for organisering af it, når it rammer kerneprocesserne, udtaler Mikael Munck, næstformand for DANSK IT.

Det er hos de kommuner og regioner, som opnår størst værdi af deres digitale investeringer, at der er de største forventninger om, at velfærdsteknologien vil få radikal betydning for, hvordan it organiseres. Blandt dem, som forventer store forandringer her, er der dobbelt så mange i best som i worst practice-gruppen. I det hele taget skiller dem, som opnår størst forretningsværdi, sig markant ud: De tilføjer i højere grad kompetencer, og de søger samarbejder mellem kommuner indbyrdes og i forhold til regionerne.

I det hele taget finder der en voldsom digital oprustning sted i kommunerne. 83 pct. af kommunernes it-ansvarlige fremhæver, at de tilføjer digitale kompetencer for at kunne udnytte de teknologiske muligheder – knap to ud af fem endog i høj grad. Kun 4 pct. holder status quo. Samme tendens gør sig gældende for de forretningsansvarlige. Når det gælder tekniske kompetencer, tilføjer 55 pct. af kommunerne disse kompetencer.



## Kontakt

Ejvind Jørgensen  
Direktør, Rambøll Management Consulting  
T: 51 61 78 71  
M: [EJJ@ramboll.com](mailto:EJJ@ramboll.com)

Per Andersen  
Direktør, DANSK IT  
T: 53 39 15 00  
M: [pa@dit.dk](mailto:pa@dit.dk)

Mikael Munck  
Næstformand, DANSK IT  
T: 51 59 50 50  
M: [munckmikael@gmail.com](mailto:munckmikael@gmail.com)

Camilla Bekmand Nielsen  
Projektleder for *IT i praksis*<sup>®</sup> 2015, Rambøll Management Consulting  
T: 51 61 19 01  
M: [CABN@ramboll.com](mailto:CABN@ramboll.com)

Morten Larsen  
Pressechef DANSK IT  
T: 33 17 97 71/61 20 74 75  
M: [ml@dit.dk](mailto:ml@dit.dk)

### **Om Rambøll Management Consulting**

Rambøll Management Consulting er en international konsulentvirksomhed med mere end 600 medarbejdere fordelt på kontorer i København, Aarhus, Stockholm, Oslo, Helsinki, Hamburg, London, Berlin og Bruxelles. Vi leverer uafhængig rådgivning inden for management, it, research og survey til et globalt marked. Vi har over 40 års erfaring fra projektarbejde i det meste af verden og er en del af Rambøll Gruppen, der med 12.300 medarbejdere hører til blandt Europas allerstørste rådgivningsgrupper. Mere information på [www.ramboll.dk](http://www.ramboll.dk).

### **Om DANSK IT**

DANSK IT er en non-profit interesseorganisation stiftet i 1958 med det formål at udbrede kendskabet til informationsteknologien og dens anvendelse, fremme anvendelsen af informationsteknologien til gavn for både samfundet og den enkelte bruger og samle it-brugere, it-professionelle og andre it-interesserede om disse opgaver. Mere information på [www.dit.dk](http://www.dit.dk).