

Danmark kan halvere antallet af ubesatte stillinger, hvis offentlige og private virksomheder anvender it mere effektivt – Det vurderer eksperter over for Mandag Morgen – Forudsætningen er, at virksomhederne tilpasser arbejdsgangene, så deres it-investeringer udnyttes fuldt ud

It kan halvere dansk arbejdskraftmangel

It tryller varme hænder frem

Hvis danske virksomheder anvender it mere effektivt, kan de undvære 30.000 medarbejdere.

DANMARK MANGLER hænder. Virksomhederne skriger på arbejdskraft, og 66.000 job står ubesatte hen. Men det tal kan halveres, hvis offentlige og private virksomheder bruger it til at automatisere arbejdsopgaver og forenkle arbejdsprocesser. Det vurderer interesseorganisationen DI ITEK, og en række eksperter og it-ledere bakker synspunktet op. Forudsætningen er, at danske ledere lærer at bruge it smartere.

“Der er en stor uudnyttet gevinst i it, som svarer til anslået 30.000 job om året eller omkring halvdelen af den arbejdskraft, dansk økonomi mangler,” siger Tom Togsverd, direktør for Dansk Industris it-område, DI ITEK.

I dag er mange hænder imidlertid bundet op på opgaver, som reelt kunne løses ved hjælp af informationsteknologi. I en undersøgelse, som Dansk Industri har gennemført blandt sine medlemmer, vurderer mere end hver fjerde danske virksomhed, at den kan øge produktiviteten i de kommende år ved hjælp af ny teknologi og bedre tilrettelæggelse af arbejdsopgaverne.

Hvis potentialet for at erstatte hænder med teknologi er stor i erhvervslivet, er det intet imod de produktivetsforbedringer, som teknologien tilbyder den offentlige sektor. Men ifølge konsulenterne Rambøll Managements årlige “IT i praksis” er den offentlige sektor langt dårligere end erhvervslivet til at udnytte informationsteknologien. Og på konsulenterne Capgeminis årlige EU-barometer for digitalisering af den offentlige sektor opnår Danmark kun en midelmådig placering, når det kommer til at anvende it i det offentlige.

“I det offentlige kan vi frigøre mange hænder til mere velfærd, hvis vi bliver bedre til at bruge it. Teknologien er til rådighed. Det, der mang-

ler, er en ledelsesindsats,” siger Lars Mathiesen, som er direktør for it i finanskoncernen Nykredit og formand for interesseorganisationen Dansk It, hvis ekspertudvalg har analyseret digitaliseringen af det offentlige.

Også hos OECD peger man på, at it vil være den vigtigste drivkraft bag væksten og produktiviteten i samfundet i de næste årtier. Internettet har allerede drevet produktiviteten kraftigt op de sidste ti år, og mængden af nye internetteknologier, som åbner for nye og smartere måder at arbejde på, er stigende.

Behov for ny ledelseskultur

Ifølge Dansk Industri kan omkring 1 procentpoint af den årlige danske produktivetsforbedring på i alt 3 pct. fra 2000 til 2004 tilskrives it. Det betyder, at it allerede i dag sænker danske arbejdsgivers behov for arbejdskraft med 30.000 personer hvert år. Hovedårsagerne er, at it automatiserer arbejdsopgaver, gør det muligt at tilrettelægge arbejdet mere effektivt og er grobund for nye og mere effektive produkter.

Andre lande har imidlertid nået langt bedre resultater. I Finland bidrager it til hele 3 procentpoint af den årlige produktivetsstigning. Finnerne er altså dygtigere til at bruge it end danskerne.

Det er paradoksalt, for ifølge analyser fra såvel World Economic Forum, IBM og The Economist Intelligence Unit er udbredelse og anvendelse af it højere i Danmark end i Finland. Vi er populært sagt verdens førende it-nation, når man måler på, hvor anvendt it er, men når det kommer til at udnytte teknologiens potentiale, er vi langt fra i front.

MM | De digitale sejherrer

Vinderne i morgendagens konkurrence har gode digitale kompetencer. Den nye generation af it-løsninger og web 2.0 vil for altid forandre nationers og virksomhedernes kappestrid. Men hvad er Danmarks sande digitale tilstand? Og hvilke kompetencer og løsninger skal der sættes på? Ny serie i Mandag Morgen om Det Digitale Danmark 2.0.

Tidligere artikler:

- **MM15:** “Danmark mangler en digital vision”
- **MM16:** “Danskerne risikerer at ende som digitale analfabeter”
- **MM17:** “Web 2.0 er nået til maskinrummet”

Det ærgrer Tom Togsverd fra DI ITEK:

“Danske virksomheder er generelt for dårlige til at tage de organisatoriske konsekvenser af it-investeringerne. I USA er virksomhederne bedre til at gennemføre procesrationaliseringer, når de investerer i ny teknologi. Herhjemme tøver vi med at ændre arbejdsprocesserne. Derfor har vi et stort uudnyttet potentiale i forhold til at bruge it til at frigøre arbejdskraft til de opgaver, der står og venter,” siger Tom Togsverd.

Ifølge DI ITEKs analyser bør Danmark være i stand til mindst at fordoble de nuværende produktivitetseffekter af it.

“Det svarer til 30.000 mand – altså halvdelen af den manko på arbejdskraft, som vi har i dag,” siger Tom Togsverd. Der er ganske vist ingen sikkerhed for, at den frigjorte arbejdskraft i alle tilfælde vil kunne løfte netop de opgaver, som virksomhederne mangler hænder til. Alligevel er øget it-udnyttelse et skridt i den rigtige retning.

Dansk Industris undersøgelse viser, at de danske virksomheder har erkendt, at it kan øge deres produktivitet. 31 pct. af virksomhederne med over 100 ansatte mener, at det er muligt, og 25 pct. af virksomhederne med under 100 ansatte opfatter it som vejen til øget produktivitet. Se figur 1.

Det er imidlertid uklart, om de danske ledere formår at realisere potentialet.

“It handler ikke kun om at investere i ny teknologi. Det handler også om at tilrettelægge arbejdsprocesserne på nye måder. Der ligger enorme besparelser der – og i at udvikle nye ydelser. Men mange virksomheder formår ikke at forløse potentialet. De kan ikke selv finde ud af

hvordan, og de vil ikke købe rådgivning udefra. Hvis vi skal begå os som videnssamfund, så skal danske virksomheder også lære at købe viden om det, de ikke ved nok om. Det kræver et kulturskifte i ledelsestænkningen,” siger Tom Togsverd.

Det offentlig fråser med arbejdskraften

Mulighederne for at frigøre hænder og erstatte arbejdskraft med it er som nævnt endnu større i det offentlige end blandt private virksomheder. Rambøll Managements undersøgelse “IT i praksis” fra 2007 illustrerer et stort gab mellem den offentlige og private sektor i Danmark.

Mens nye teknologier som SMS, videokonferencer, instant messaging og e-learning hastigt vinder indpas i private virksomheder, er det offentlige anderledes tøvende. Kun 22 pct. af de offentlige virksomheder anvender f.eks. audio-video og chatkonferencer, mens 54 pct. af de private gør det. Videokommunikation via internet/intranet er udbredt i 43 pct. af de private virksomheder mod kun 17 pct. af de offentlige.

Og mens Danmark for bare fire år siden toppede Capgeminis liste over EU-lande, der var nået længst med digitaliseringen af offentlige serviceydelser, havnede vi i 2007 på en middelmådig 14. plads. Andre lande – som vi normalt sammenligner os med – bruger ganske enkelt it mere progressivt. Det offentlige Danmark bruger alt for mange hænder til opgaver, der burde være digitaliserede.

“It kan og skal løse problemet med arbejdskraftmanglen i samfundet og velfærdsleverancerne i det offentlige. Vi har alle it-værktøjerne til rådighed. Det er ledelsesopgaven, der er ud-

Fastkørte arbejdsgange

Danske virksomheder investerer i ny teknologi, men forsømmer at tilpasse deres arbejdsgange så produktivitetsevinsten kan høstes.

MM | Skjulte produktivitetspotentialer

Spm.: “Vurderer du, at din virksomhed/organisation har mulighed for at øge produktiviteten i de kommende år?”, i pct.

	Over 100 ansatte	Under 100 ansatte	Total
Nej	1	5	100
Ja, igennem øget anvendelse af teknologi	31	25	100
Ja, igennem bedre tilrettelagte arbejdsgange	27	22	100
Ja, igennem opkvalificering af medarbejderne	22	21	100
Ja, igennem øget brug af underleverandører/samarbejdspartnere	12	19	100
Ja, på anden måde	6	7	100
Ved ikke	0	1	100
Total	100	100	100

Figur 1: Danske virksomheder erkender, at investering i ny teknologi og omlægning af arbejdsgange bidrager væsentligt til at øge deres produktivitet. It-eksperter peger på, at de to tiltag skal spille sammen, for i mange virksomheder hindrer uoptimale arbejdsgange, at virksomhederne får den fulde gavn af deres teknologiske investeringer.

Note: 400 tilfældigt udvalgte virksomheder fra DIs population er blevet interviewet.
Kilde: DI Survey, 2007.

.....
Nemmere at være borger

It kan forbedre kvaliteten af den offentlige service. Samtidig kan kommunerne spare tid og penge.

fordringen. De offentlige ledere skal prioritere dette område og lære at tænke deres opgaver og organisationer på nye måder. Det er helt nødvendigt, hvis gevinsterne ved teknologien skal udmønte sig i jobbesparelser,” siger Lars Mathiesen.

Dansk Its ekspertudvalg om digital forvaltning peger på fire tiltag, der kan hjælpe den offentlige sektor med at realisere arbejdskraftpotentialet i it:

- **ADMINISTRATIVE FÆLLESSKABER.** Man kan samle driften af f.eks. statens økonomi og personale i fælles centre. Det giver en direkte produktivitetsgavnst. Regeringen er i gang med sådanne tiltag. De anslåede besparelser er 700 millioner kr. om året. Det er uklart, hvor mange job det frigiver, men ifølge Finansministeriets foreløbige prognoser berører omlægningen knap 1.000 ansatte i centraladministrationen.
- **DOMÆNE-FÆLLESSKABER.** Man kan samle ansvaret for styringen af f.eks. de elektroniske patientjournaler (EPJ) i én fokuseret national organisation frem for at have op mod 100 konkurrerende systemer og administrationer fordelt på tværs af forvaltninger, regioner, kommuner og statslige institutioner. Det giver en ledelsesdrevet produktivitetsgavnst.
- **PORTALER.** Man kan indføre selvservice i stil med SKATs brugerportal, hvor borgerne eller brugerne selv kan betjene sig. Det giver en indirekte drifts- eller produktivitetsgavnst, fordi kunden så at sige gør arbejdet selv. SKAT regner med at spare mere end 1.000 stillinger over de næste tre år.
- **WEB 2.0.** Man kan oprette et internetbaseret community af borgere, der hjælper hinanden med at besvare spørgsmål, som de ellers ville henvende sig til kommunen for at få hjælp til. Her ligger produktivitetsgavnsten i at udvikle en helt ny forretningsmodel, hvor det offentlige skal redefinere sin egen rolle og opgaver.

MM | Telemedicinsk konsultation

Sygehus Fyn har succes med at bruge videokonferenceudstyr og bærbare ultralydsscannere til at undersøge sukkersygepatienter og hjertepatienter på Ærøskøbing. Hver fjortende dag tager en hjertesygplejerske og en diabetessygplejerske til Sygehus Fyn Ærøskøbing med den transportable udstyr for at sende billeder til en specialist, der befinder sig i Svendborg. Under undersøgelsen er specialisten løbende i dialog med sygeplejersken og patienten via videokonferenceudstyr.

For sukkersygepatienter betyder det, at sygeplejersken kan måle blodtryk, blodsukker og BMI. Diabeteslægen i Svendborg følger undersøgelsen online og kan undervejs stille diagnose, starte behandling og ordinere medicin. Fra sit kontor kan lægen tilmed zoomes ind på fodsår, forandringer ved øjnene mv.

“Det danske sundhedsvæsen halter nok ti år bag efter, når det gælder om at indføre nye digitale løsninger. Og det er synd. Især fordi der er mange meget gode erfaringer med telemedicin.

Telemedicin forbedrer kvaliteten af behandlingen, fordi patienterne får mulighed for at komme hurtigt til specialist og samtidig slipper for en masse rejsetid,” siger Michael Hansen-Nord, der er ledende overlæge på Medicinsk Afdeling, Sygehus Fyn.

Michael Hansen-Nord ser derfor et stort potentiale i, at de digitale løsninger udbredes.

“Vi vil kunne sende en specialuddannet sygeplejerske med en hjerteskaner til de nye kommunale sundhedscentre eller til store lægehuse. Vi vil også kunne udbrede videokonference til andre medicinske områder som lungesygdomme og stofskiftesygdomme,” siger han.

I dag er både telekardiologi og telediabetes en del af den daglige drift på Medicinsk Afdeling.

“Hvis it skal frigøre arbejdskraft i størst muligt omfang, så kræver det nytænkning hos de offentlige ledere. De skal blive bedre til at involvere borgerne som partnere, og det kræver, at de holder op med at tænke på sig selv som forvaltere med ret til at styre alt, og i stedet overlader det til borgerne. Forvaltningen bliver med andre ord borgercenteret. Det er kernen i web 2.0-tænkningen. Potentialet i denne næste bølge af it-anvendelse kan kun frigøres, hvis ledelsen – politisk og administrativt – tager ansvar og initiativ,” siger Lars Mathiesen.

Danskere, som allerede har de kompetencer, der skal til for at begå sig på internettet, hilser øget digitalisering velkommen. Ifølge en internetbaseret spørgeundersøgelse blandt 1.037 danskere foretaget af analyseinstituttet Userneeds for Computerworld i marts i år har 88 pct. af respondenterne benyttet offentlige tast-selv-løsninger hos både SKAT og deres kommune. 92 pct. af dem synes, at de offentlige løsninger er nemme at betjene.

Undersøgelsen viser også, at to ud af tre af de danske internetbrugere mener, at it kan effektivisere den offentlige sektor. De er med andre ord klar til mere it-drevne løsninger, end de offentlige ledere tilbyder.

Professor Kim Viborg Andersen fra

.....

Politisk handling ønskes

Regeringen bør støtte digitaludvikling, mener OECD.

Copenhagen Business Schools Center for Anvendt ICT mener på baggrund af tallene, at der er store besparelser at hente i kommunerne, hvis der blev implementeret flere kommunale selvbetjeningsløsninger.

“Vi kan opnå højere effektivitet, store besparelser og bedre borgerservice med flere selvbetjeningsløsninger. Flaskehalsen ligger i kommunernes mangel på løsninger snarere end i borgernes it-kompetencer,” sagde professor Kim Viborg Andersen for nylig i et interview med Computerworld.

Han anslår, at der ligger samlede årlige besparelser i kommunerne på omkring 800 millioner kr. især på sundheds-, institutions- og undervisningsområderne – f.eks. telemedicin (se tekstboks), velfærdsteknologi, robot-teknologi og mere traditionel digitalisering. De hidtidige offentlige satsninger har imidlertid fokuseret på mere basale rådhusfunktioner, som langt færre har brug for i hverdagen.

Mere digital velstand

OECD bakker op om indsatsen for at styrke danske virksomheders brug af it. I sin rapport *“Digital Prosperity - Understanding the economic benefits of the information technology revolution”* fra 2007 opfordrer organisationen til, at såvel virksomhedsledere som politikere bevarer deres fokus på informationsteknologiens nye muligheder:

“Mange sektorer, såsom sundhed, uddannelse og forvaltning, er kun begyndt at tappe fordelene ved it-dreven forandring. Nye teknologier (som f.eks. bredbånd, RFID, trådløs kommunikation, talegenkendelse, m.m.) dukker op og rummer helt nye anvendelsesmuligheder. Kort sagt, mens den fremvoksende digitale økonomi allerede har leveret kolossale gevinster, så har vi stadig det bedste til gode. Politikernes opgave er derfor at sikre, at politikker og programmer fremmer en digital udvikling, så alle borgere får fuldt udbytte af mulighederne.”

OECD-rapporten giver en række konkrete anvisninger, som regeringerne bør følge for at realisere gevinsterne ved digitaliseringen:

- **PRIORITER DEN DIGITALE ØKONOMI.** Politikere bør ikke se it som et isoleret emne eller fokusere på en smal it-politik. I stedet skal it opfattes som et vigtigt grundlag for den økonomiske politik. Det betyder, at spørgsmål om digitale forandringsprocesser skal stå i centrum for den politiske planlægning.

- **SKAB INCITAMENTER TIL DIGITAL INNOVATION OG UDVIKLING.** De private virksomheder vil drive store dele af den digitale forandring, men regeringen bør understøtte denne udvikling med forskning i nye områder og ved at bruge skatteincitamenter, indkøbspolitik og rammelovgivning til at fremme it-dreven innovation på områder som sundhed, transport og uddannelse. Desuden bør regeringen gå forrest ved at demonstrere it-lederskab i egen administration.

- **LEMP SKATTEN PÅ NY IT.** Investeringer i it får digitaliseringen til at brede sig i hele økonomien. Da it har en stor indflydelse på produktiviteten, bør skattepolitikken fokusere på at gøre det attraktivt at bruge nye it-værktøjer.

- **SATS PÅ DIGITALE KOMPETENCER.** Det er nødvendigt, at hele befolkningen kan deltage i den digitale økonomi. Regeringen bør i samarbejde med de relevante interessenter arbejde på, at alle borgere har forudsætningerne for at anvende den nye teknologi.

- **FJERN BARRIERER FOR DIGITALISERING.** Satsninger på digitaløkonomi handler ikke kun om at fremme anvendelsen af ny it, det handler også om at undgå at opbygge barrierer for anvendelsen af it i lovgivning og administrativ praksis.

Finansministeriet har erkendt, at it er et nødvendigt redskab for at sikre velfærden og løse arbejdskraftsproblemet. Derfor har ministeriet bl.a. iværksat en centralisering af den digitale forvaltning i form af administrative fællesskaber i centraladministrationen. F.eks. bliver ministeriernes it-drift samlet i SKAT, og personaleadministration samles i Økonomistyrelsen. Ministeriet har også oprettet domænefællesskaber, som skal strømline og forenkle anvendelsen af it på tværs af regioner og institutioner.

“Jeg ser meget positivt på udviklingen. I løbet af det sidste år har holdning, tone og fokus ændret sig markant i regeringen. Det får mig til at tro, at vi rent faktisk kan bruge it til at løse nogle af de store problemer, vi står over for,” siger Lars Mathiesen. **MM**

Mikael R. Lindholm | mm@mm.dk