

Danske virksomheders brug af it 2002

9 ud af 10 virksomheder har internetadgang i 2002, heraf de fleste med højhastighedsforbindelse. 2 ud af 3 virksomheder har hjemmeside, og 2 ud af 3 virksomheder med internetadgang var udsat for it-sikkerhedsproblemer.

Statistikken beskriver danske virksomheders brug af informationsteknologi. Følgende områder er dækket: Udbredelse og anvendelse af it, internet og EDI. Elektronisk handel opgøres i forhold til brancher og kundegrupper. Endelig indgår it-sikkerhed samt barrierer for anvendelse af it.

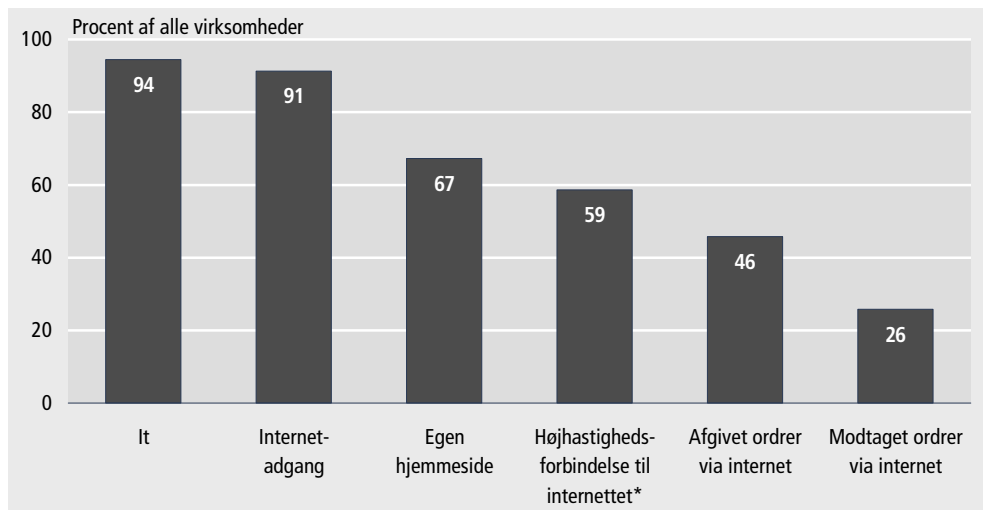
Virksomhedernes besvarelser er indsamlet november 2002 i en frivillig spørgeskemabaseret undersøgelse. Spørgeskemaet blev besvaret af 3.549 firmaer med mindst 5 ansatte inden for private byerhverv.

1. Indledning

Stort set alle virksomheder med it har internetadgang

91 pct. af virksomheder med mindst 5 ansatte har internetadgang (figur 1) og blandt virksomheder med it har praktisk talt alle internetadgang. 67 pct. af alle virksomheder har egen hjemmeside, hvilket er en stigning fra 62 pct. i 2001.

Figur 1 Virksomheders brug af it 2002



* Fast bredbåndsforbindelse, ADSL o.l.

Anm. 2002 refererer til udgangen af året. Virksomheder med mindst 5 fuldtidsansatte.

Kraftig stigning i hurtige forbindelsesveje

59 pct. af alle virksomheder har højhastighedsforbindelse til internettet. Der er tale om en væsentlig stigning fra 2001, hvor 40 pct. havde højhastighedsforbindelse. Hovedparten af stigningen kan tillægges øget udbredelse af ADSL.

Udbredt integration af indkøbs og ordresystem

9 ud af 10 virksomheder med indkøbs- eller ordresystemer har integration med mindst ét af virksomhedens øvrige systemer. Integrationen finder hyppigst sted til faktura- og betalingsystemer samt systemer til genbestilling af varer.

<i>It-sikkerhed udfordret i 2 ud af 3 virksomheder</i>	2 ud af 3 virksomheder med internetadgang oplevede problemer i forhold til it-sikkerhed i 2002, hyppigst i forhold til virusangreb. Store virksomheder er mere udsat for sikkerhedsproblemer end små virksomheder.
<i>It-barrierer kommer udefra</i>	De fire vigtigste barrierer for brug af it berører, set med virksomhedernes øjne, udefra kommende problemer. Barriererne fejl/mangler i software og it-udgifter, der er højere end forventet, vurderes af 16 pct. til at være af stor betydning. På næsten samme niveau ligger manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne samt problemer med for hurtig introduktion af nye versioner af software.
<i>Kommunikation med offentlige myndigheder</i>	7 ud af 10 virksomheder med internetadgang kommunikerer med offentlige myndigheder, bl.a. ved indsendelse af webformularer. Alle branchegrupper har udbredt kommunikation med det offentlige.
<i>Baggrund for undersøgelsen</i>	Ovenstående er hovedkonklusionerne i den femte undersøgelse af danske virksomheders brug af informationsteknologi, gennemført af Danmarks Statistik i november 2002. Undersøgelsen er foretaget i samarbejde med Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling samt EU's statistiske kontor, Eurostat.

1.1 Indhold

	Side
1. Indledning	1
2. Brug af it	3
3. Internetadgang	6
4. Hjemmesider	9
5. Intranet og ekstranet.....	11
6. Anvendelse af internet	12
7. Elektronisk handel via internettet	15
8. EDI og EDI-handel	18
9. Systemer til indkøb eller ordremodtagelse	19
10. It-sikkerhed	21
11. Om undersøgelsen	24
12. Yderligere oplysninger	25
13. Supplerende tabeller.....	26

2. Brug af it

Stort set alle virksomheder bruger it

Næsten 95 pct. virksomheder med mindst 5 ansatte anvender it i form af pc eller andre computere (oversigtstabel 1). Hvor så godt som alle virksomheder med mindst 10 ansatte anvender it, drejer det sig om 9 ud af 10 blandt virksomheder med 5-9 ansatte.

Oversigtstabel 1

Virksomheder med it 2002

	Antal ansatte					
	Alle	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
	procent					
Virksomheder med it	94	89	98	99	100	100

Anm. Andelen af virksomheder uden it er forbundet med nogen usikkerhed blandt de mindre virksomheder, da opgøringen baserer sig på en lille del af stikprøven.

2.1 Pc-brugere blandt medarbejderne

6 ud af 10 ansatte bruger pc

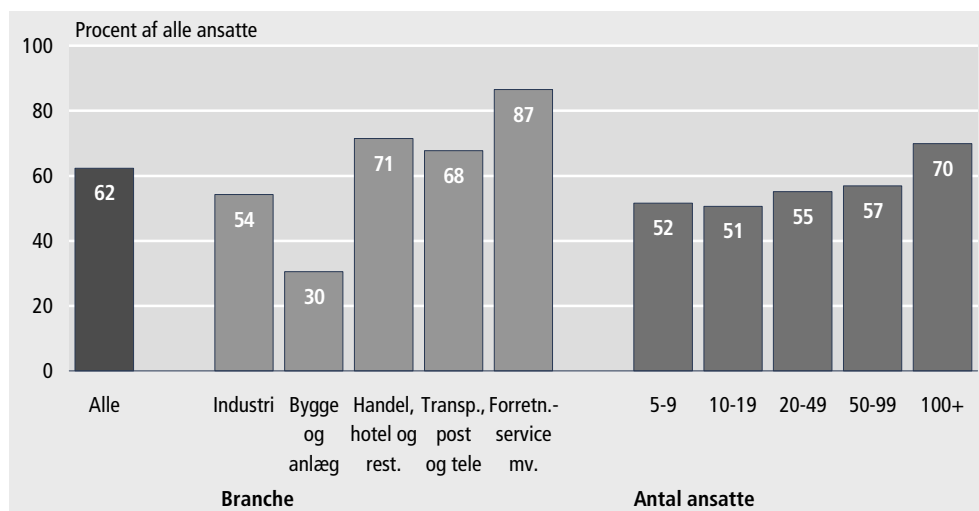
Pc-brugere udgør ca. 62 pct. af alle ansatte i de undersøgte brancher (figur 2). Selvom næsten alle virksomheder bruger it, er der forskel på hvor stor en del af medarbejderne, der bruger pc.

Flest pc-brugere i Forretningsservice mv.

Topscoreren blandt branchegrupperne er Forretningsservice mv., hvor næsten 9 ud af 10 ansatte bruger pc. Derefter kommer Handel, hotel og restauration samt Transport, post og tele - begge med omtrent 7 pc-brugere for hver 10 ansatte. I Industri bruger hver anden pc og i Bygge og anlæg er 3 ud af 10 ansatte pc-brugere.

Figur 2

Andel pc-brugere blandt alle ansatte 2002



Anm. Der er spurgt til antal regelmæssige pc-brugere. Tallene er vægtet efter antal ansatte i virksomhederne.

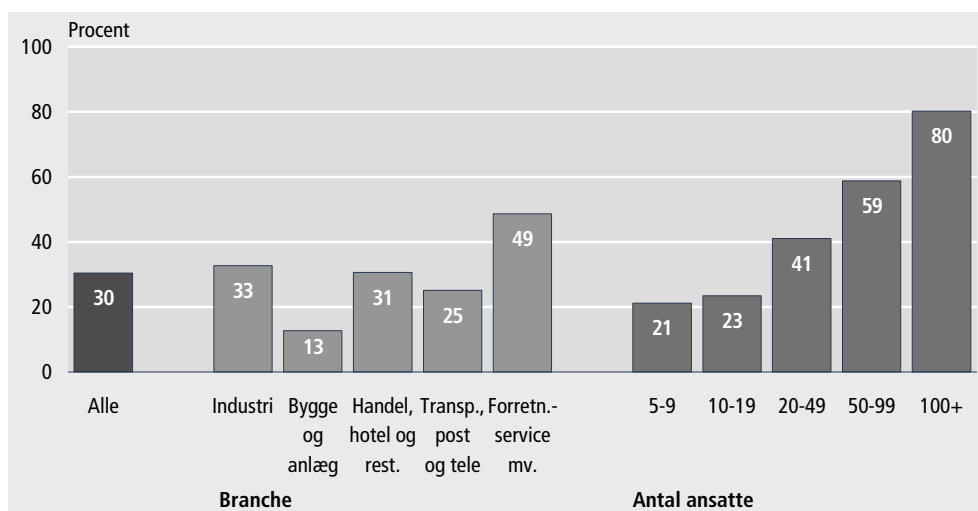
Flere pc-brugere i de største virksomheder

Der er en tendens til, at antallet af pc-brugere stiger med virksomhedernes størrelse. Således er det 53 pct. af medarbejderne i virksomhederne med under 50 ansatte, der anvender pc, mod 68 pct. blandt virksomheder med mindst 50 ansatte.

3 ud af 10 virksomheder bruger it-fjernarbejde

Omtrent 30 pct. af virksomhederne bruger it-fjernarbejde, forstået som ansatte, der ofte arbejder uden for virksomheden og som kommunikerer elektronisk med virksomheden (fx via e-post). It-fjernarbejde er mest udbredt i Forretningsservice mv. jf. figur 3. Denne branchegruppe er bl.a. karakteriseret ved at levere vidensservice, dvs. produkter hvis tilblivelse i mindre grad er afhængig af virksomhedens fysiske produktionsapparat.

Figur 3 Virksomheder med it-fjernarbejde 2002



Anm. Ved it-fjernarbejde forstås at virksomheden har ansatte, der ofte arbejder uden for virksomheden og som kommunikerer elektronisk med virksomheden (fx via e-post)

It-fjernarbejde mest udbredt i store virksomheder

Jo større virksomheden er, jo større er sandsynligheden for at man har ansatte med it-fjernarbejde. 69 pct. af virksomheder med mindst 50 ansatte anvender it-fjernarbejde mod 26 pct. af virksomheder med under 50 ansatte. Disse tal fortæller dog ikke noget om hvor stor en del af de ansatte i virksomheden, der arbejder på denne måde.

2.2 Lokalnet

6 ud af 10 har lokalt netværk

Mere end 6 ud af 10 virksomheder anvender LAN (Local Area Network / lokalt netværk) til at forbinde virksomhedens computere (oversigtstabel 2). Ikke overraskende stiger udbredelsen af lokalnet med virksomhedernes størrelse. Således har mere end 94 pct. af virksomheder med mindst 50 ansatte lokalnet mod 59 pct. af virksomheder med under 50 ansatte. Blandt de mindste virksomheder med 5-9 ansatte har hver anden installeret lokalnet.

Oversigtstabel 2

Virksomheder med LAN 2002

	Antal ansatte					
	Alle	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
	procent					
Virksomheder med LAN ¹	63	50	60	80	92	97

¹ Local Area Network / lokalt netværk. Inklusive Wireless LAN.

6 pct. har Wireless LAN

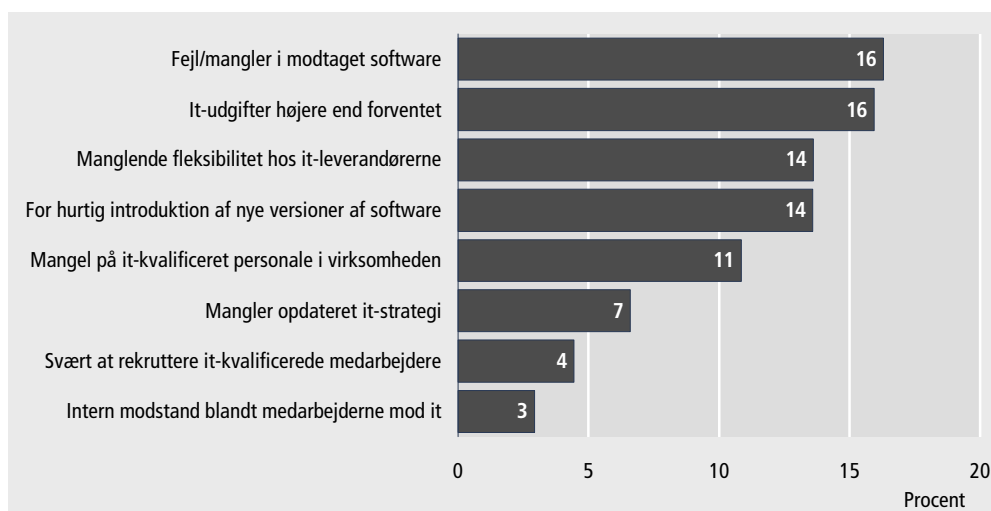
I alt 6 pct. af virksomhederne har LAN i form af Wireless LAN (trådløst lokalt netværk). Forskellen mellem store og små virksomheder er mere udpræget hvad angår trådløse netværk: 4 pct. af virksomheder med under 50 ansatte har Wireless LAN mod 19 pct. af virksomheder med mindst 50 ansatte.

2.3 Barrierer for brug af it

Fejl i software og uventede udgifter er de største barrierer

De vigtigste barrierer for brug af it er, ifølge virksomhederne, fejl/mangler i modtaget software samt it-udgifter, der er højere end forventet - 16 pct. vurderer disse barrierer til at være af stor betydning (figur 4). På næsten samme niveau ligger manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne samt problemer med for hurtig introduktion af nye versioner af software. De fire vigtigste barrierer berører således udefrakommende problemer, set med virksomhedernes øjne.

Figur 4 Barrierer med stor betydning for brug af it 2002



Hver tiende virksomhed mangler it-kvalificeret personale

11 pct. af virksomhederne mangler it-kvalificeret personale, og 7 pct. mangler en opdateret it-strategi. Kun 4 pct. har svært ved at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere og færre, 3 pct., anser intern modstand blandt medarbejderne som en barriere af stor betydning.

2.4 Mangel på it-kvalifikationer

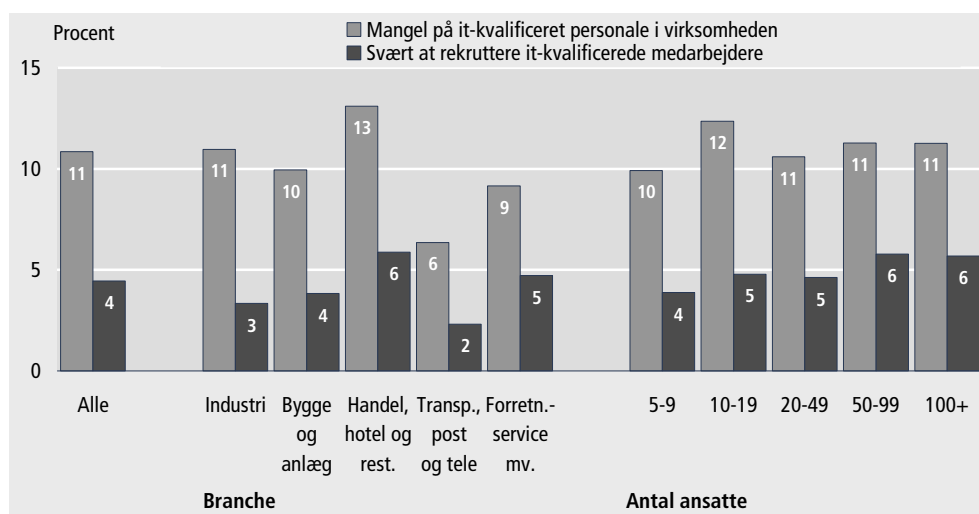
To af de førromtalte it-barrierer vedrører mangel på it-kvalifikationer, nemlig

- Mangel på it-kvalificeret personale i virksomheden
- Problemer med at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere

Især Handel, hotel og restauration mangler it-kvalifikationer

Mangel på it-kvalificeret personale i virksomheden vurderes generelt en del højere af virksomhederne end rekrutteringsproblemer, jf. figur 5. Blandt branchegrupperne ser lidt flere virksomheder i Handel, hotel og restauration ud til at mærke begge disse barrierer i forhold til alle brancher. Virksomhedernes størrelse betyder mindre i forhold til manglen på it-kvalifikationer.

Figur 5 Virksomheder hvor mangel på it-kvalifikationer har stor betydning 2002



Mangel på it-kvalifikationer har faldende betydning

Begge barrierers betydning er faldet fra 2001 til 2002. Mangel på it-kvalificeret personale lå på 16 pct. i 2001 mod 11 pct. i 2002 og problemer med at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere er faldet fra 9 pct. til 4 pct. af alle virksomheder. Faldet kan

hænge sammen med den konjunkturbestemte lavere efterspørgsel på it-arbejdskraft, som er observeret i løbet af 2002.

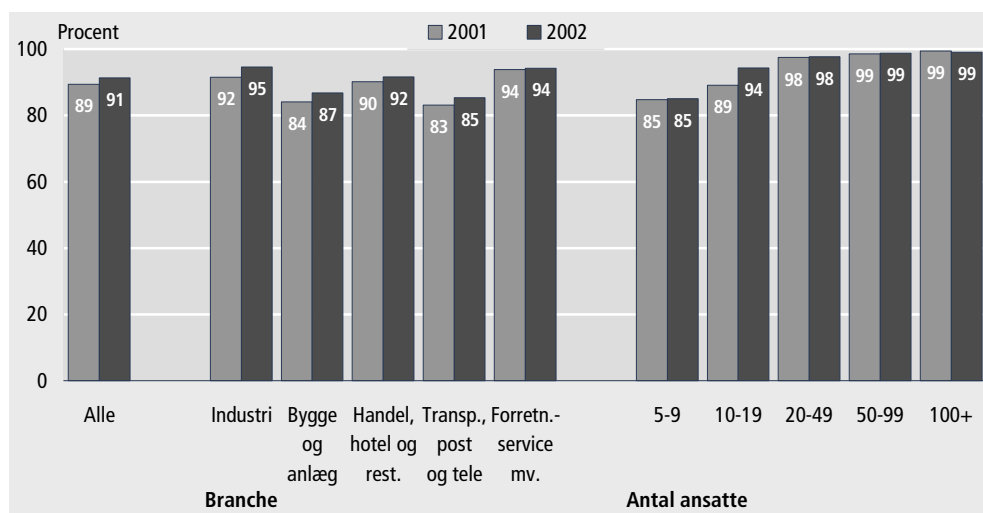
3. Internetadgang

3.1 Virksomheder med internetadgang

Internetadgang har nået et mætningspunkt

91 pct. af virksomhederne med mindst 5 ansatte havde adgang til internettet ved udgangen af 2002 (se figur 6). Der er tale om en meget beskeden stigning i forhold til 2001, hvor 89 pct. havde internetadgang, og udbredelsen må antages at være stagnerende¹.

Figur 6 Virksomheder med adgang til internettet. 2001 og 2002



Forskelle udjævnet blandt brancher og størrelsesgrupper

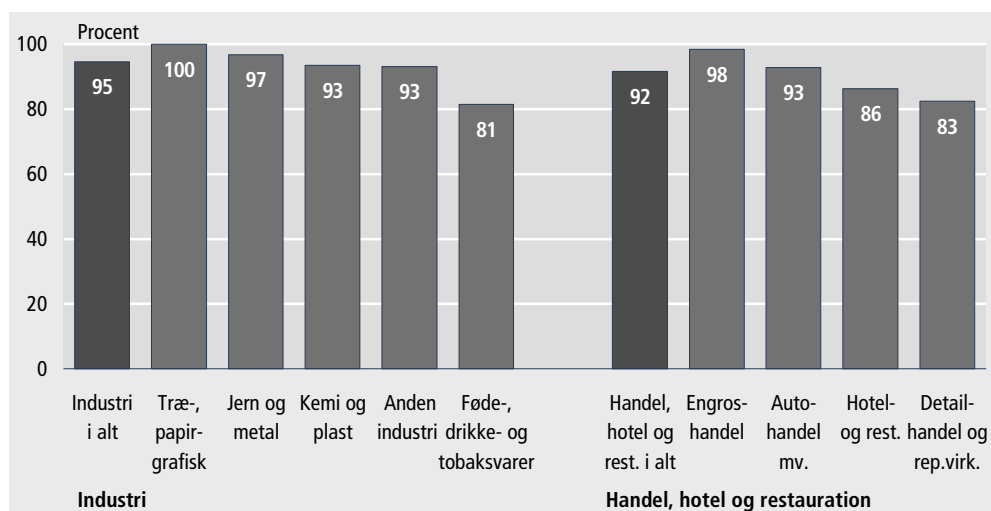
Industri samt Forretningservice mv. ligger lidt over gennemsnittet, men der er generelt ikke længere den store brancheforskel mht. virksomhedernes adgang til internettet. Virksomheder med 5-9 ansatte ligger uændret på 85 pct. internetadgang, mens de lidt større virksomheder med 10-19 ansatte har haft en stigning fra 89 pct. i 2001 til 94 pct. i 2002. Virksomheder med mindst 20 ansatte ligger uændret på næsten 100 pct.

Detaljerede branchetal

Såvel Industri som Handel, hotel og restauration ligger tæt på gennemsnittet hvad angår adgang til internettet, men går man ned på et mere detaljeret brancheniveau dukker nye forskelle op, jf. figur 7.

¹ Blandt virksomheder med it har hele 97 pct. internetadgang, og en evt. fremtidig tilgang fra virksomheder uden it er antalsmæssigt af mindre betydning, da denne gruppes andel har ligget konstant gennem de senere år.

Figur 7 Virksomheder med adgang til internettet 2002, udvalgte brancher



Anm. Anden industri består af Tekstil- og læderindustri, Sten-, ler og glasindustri samt Møbelindustri og anden industri.

Stort set alle engrosvirksomheder har internetadgang

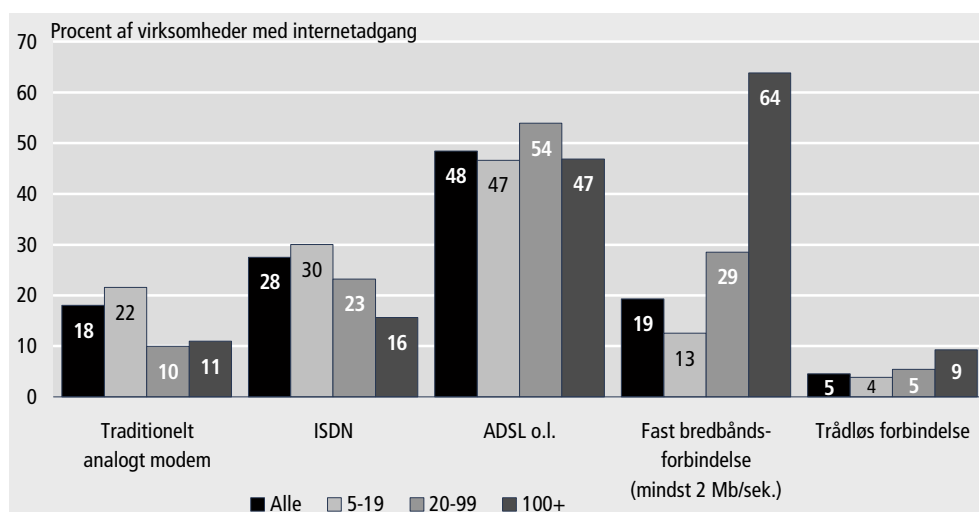
Hvad angår brancherne inden for Industri, ligger Føde-, drikke- og tobaksvarer en del under gennemsnittet, med 81 pct. adgang til internettet. Ser man bort fra *Bagerforretninger*² ligger branchen dog på niveau med gennemsnittet. Inden for Handel, hotel og restauration, er det Detailhandel og reparationsvirksomhed, der ligger lidt under gennemsnittet i modsætning til Engros-handel, hvor praktisk talt alle virksomheder har internetadgang.

3.2 Adgangsveje til internettet

Hver anden virksomhed har ADSL

ADSL er blevet erhvervslivets foretrukne adgangsvej til internettet. Næsten hver anden virksomhed med internetadgang brugte ADSL o.l. ved udgangen af 2002 (figur 8). En noget lavere andel, 3 ud af 10 virksomheder, anvendte ISDN som adgangsvej. Under hver femte virksomhed kobler sig op ved hjælp af traditionelt analogt modem og en tilsvarende andel har en fast bredbåndsforbindelse til internettet.

Figur 8 Virksomhedernes adgangsveje til internettet 2002, fordelt efter antal ansatte



Anm. Totalerne overstiger 100 pct., da nogle virksomheder anvender flere adgangsveje. Analogt modem: Traditionel telefonlinie, hastighed op til 56 kbit/sek. ADSL o.l.: Modem-teknologier baseret på de traditionelle telefonlinier og med hastigheder på op til 2 Mbit/sek. Fast bredbåndsforbindelse: Fx kabelmodem, faste kredsløb, fiber-teknologi med kapacitet på mindst 2Mbit/sek. Trådløs forbindelse: Satellit, radiokæder, mobile kommunikationsnet m.m.

Ved Mbit/sek. forstås det maksimale antal millioner bits, der kan modtages pr. sekund.

² Bagerforretninger, hvoraf ca. 2 ud af 3 har internetadgang, dominerer antalsmæssigt Nærings- og nydelsesmiddelindustrien.

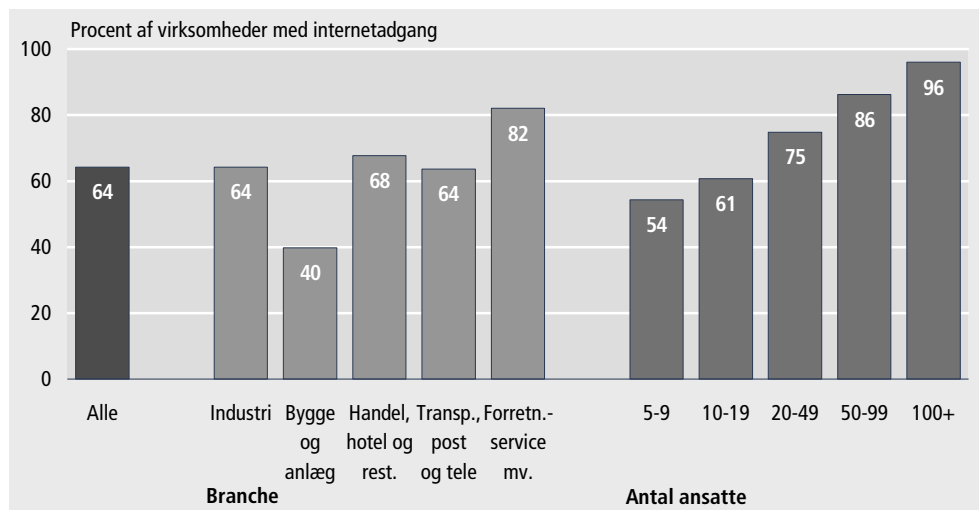
ISDN skiftes ud med ADSL

Der er sket en markant stigning i antallet af virksomheder med ADSL - fra 31 pct. i 2001 til 48 pct. i 2002. Stigningen er sket på bekostning af især ISDN, som i 2001 lå på 42 pct. mod 28 pct. i år. Også traditionel opkobling via analogt modem er faldet - fra 25 pct. i 2001 til 18 pct. i 2002.

Næsten 2 ud af 3 virksomheder har højhastighedsforbindelse

Ca. 64 pct. af virksomhederne har mindst én højhastighedsforbindelse, forstået som ADSL o.l. eller fast bredbåndsforbindelse på mindst 2MB/sek. (figur 9). Den tilsvarende andel var i 2001 på 45 pct.³ og hovedparten af stigningen kan tillægges den øgede udbredelse af ADSL.

Figur 9 Virksomheder med højhastighedsforbindelse¹ til internettet 2002



¹ Ved højhastighedsforbindelse forstås ADSL o.l. eller fast bredbånd. Andelen med højhastighedsforbindelse er lidt lavere end summen af de enkelte adgangsveje, da nogle virksomheder benytter sig af flere adgangsveje samtidigt.

Størst kapacitet i Forretningsservice mv.

Blandt branchegrupperne er det først og fremmest Forretningsservice mv., der ligger over gennemsnittet - næsten 8 ud af 10 virksomheder i denne branchegruppe har højhastighedsforbindelse. Bygge og anlæg ligger lavest med 4 ud af 10 virksomheder med højhastighedsforbindelse.

Næsten 100 pct. af de største virksomheder har højhastighedsforbindelse

Udbredelsen hænger tæt sammen med virksomhedernes størrelse. Blandt virksomheder med 5-9 ansatte havde 54 pct. højhastighedsforbindelse mod næsten 100 pct. blandt virksomheder med mindst 100 ansatte.

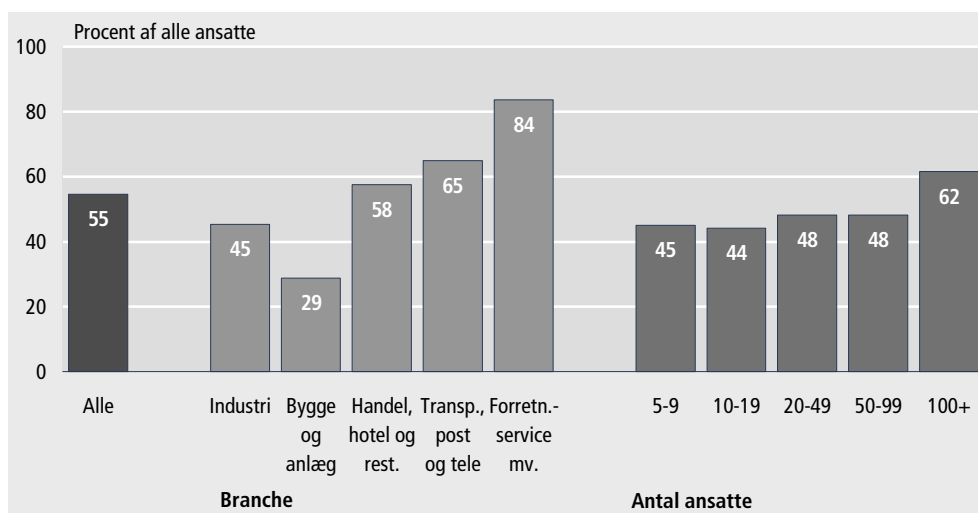
³ I 2001 var trådløse forbindelser (i alt 2 pct.) inkluderet i højhastighedsforbindelse. Den stadig mere udbredte opkobling via mobiltelefon gør det imidlertid mere usikkert generelt at medregne trådløs forbindelse til højhastighedsforbindelse.

3.3 Internetbrugere blandt medarbejderne

Mere end hver anden medarbejder bruger internet

Mere end hver anden ansat i de undersøgte brancher - 55 pct. - anvender pc med internetopkobling (figur 10). Der er tale om en vis stigning i forhold til 2001, hvor ca. 47 pct. af de ansatte var opkoblet internet. Andelen af internetbrugere kan betragtes som et mål for udbredelsen af internettet i den enkelte branche eller virksomhed.

Figur 10 Andel internetbrugere blandt alle ansatte 2002



Anm. Ved internetbrugere forstås udelukkende medarbejdere, der anvender pc med internetopkobling. Adgang via såkaldte internet-caféer i virksomhederne er således ikke medregnet. Der er vægтет i forhold til antal ansatte i virksomhederne.

Tydelige brancheforskelle på andelen af internetbrugere

Mere end 8 ud af 10 ansatte i Forretningservice mv. kan karakteriseres som internetbrugere, hvilket bringer denne branche markant over gennemsnittet. Derefter kommer Transport, post og tele samt Handel hotel og restauration med omkring 6 internetbrugere ud af 10 ansatte. I Industri bruger lidt under hver anden ansat internet, og i Bygge og anlæg er ca. 3 ud af 10 ansatte internetbrugere.

9 ud af 10 pc-brugere er samtidigt internetbrugere

Der er en tendens til, at andelen af internetbrugere stiger lidt i de største virksomheder med mindst 20 ansatte. Det er ikke mindst andelen af pc-brugere, der bestemmer andelen af internet-brugere i virksomhederne. Typisk kan 9 ud af 10 pc-brugere også betegnes som internetbrugere.

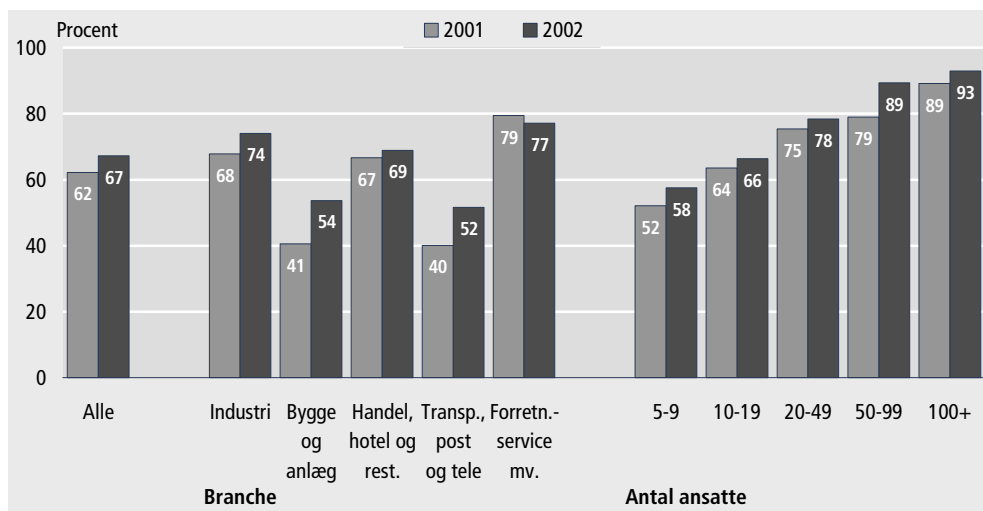
4. Hjemmesider

Stadig stigning i antallet af hjemmesider

67 pct. virksomheder med mindst 5 ansatte havde egen hjemmeside ved udgangen af 2002, jf. figur 11. Det er en stigning på 5 procentpoint i forhold til 2001, hvor 62 pct. havde hjemmeside. Blandt de brancher, der har mærket den største stigning er Bygge og Anlæg samt Transport, post og tele, hvor stigningen har været på mere end 10 procentpoint. Virksomhederne forventer fortsat vækst i antallet af hjemmesider, således at 75 pct. har egen hjemmeside med udgangen af 2003⁴.

⁴ Forudsigelser på it-området forbundet med en del usikkerhed. Erfaringsmæssigt vil væksten blive noget lavere.

Figur 11 Virksomheder med hjemmeside. 2001 og 2002



Mange byggevirksomheder har fået hjemmeside i 2002

Hjemmesider er mest udbredt inden for Forretningsservice mv. med næsten 8 ud af 10 virksomheder⁵. Mindst udbredt er hjemmesider i Bygge og anlæg samt transport, post og tele, hvor lidt mere end hver anden virksomhed har hjemmeside. Disse to branchegrupper har samtidigt haft den største fremgang fra 2001 til 2002.

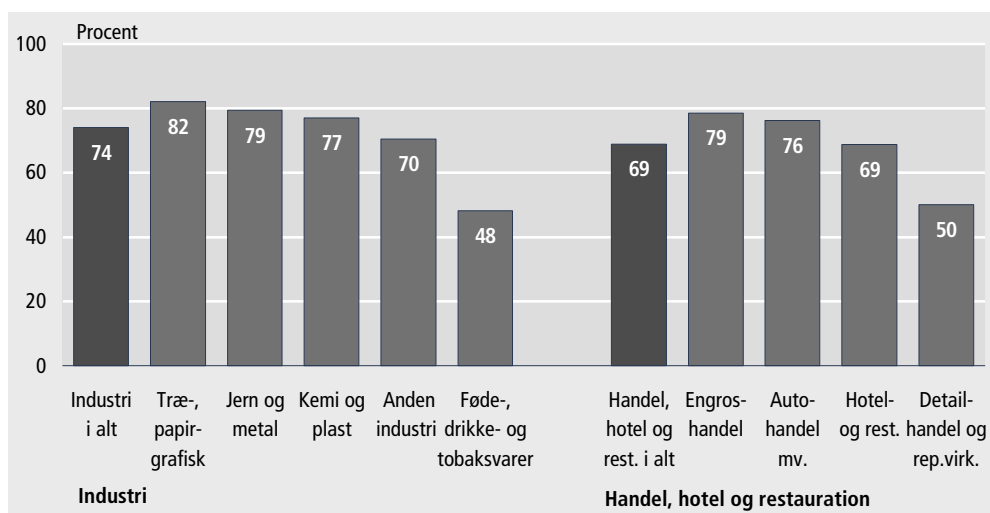
Hjemmesider dominerer hos såvel store som små virksomheder

Hjemmesider er mest udbredte i de større virksomheder, men dominerer også de mindre virksomheder. Således har næsten 6 ud af 10 virksomheder med 5-9 ansatte hjemmeside og tilsvarende 9 ud af 10 har hjemmeside blandt virksomheder med mindst 50 ansatte.

Detaljerede branchetal

På et mere detaljeret brancheniveau ses det, blandt industrivirksomheder, at Føde-, drikke- og tobaksvarer ligger noget under gennemsnittet, hvad angår hjemmeside (48 pct.) i modsætning til fx Træ-, papir- og grafisk industri, hvor 82 pct. har hjemmeside, jf. figur 12.

Figur 12 Virksomheder med hjemmeside 2002, udvalgte brancher



Anm. Anden industri består af Tekstil- og læderindustri, Sten-, ler og glasindustri samt Møbelindustri og anden industri.

8 ud af 10 i Engros- og handel har hjemmeside

Inden for Handel, hotel og restaurations ligger Engros- og handel i spidsen med 79 pct. med hjemmesider i modsætning til Detailhandel og reparationsvirksomhed, som ligger noget under gennemsnittet med 50 pct.

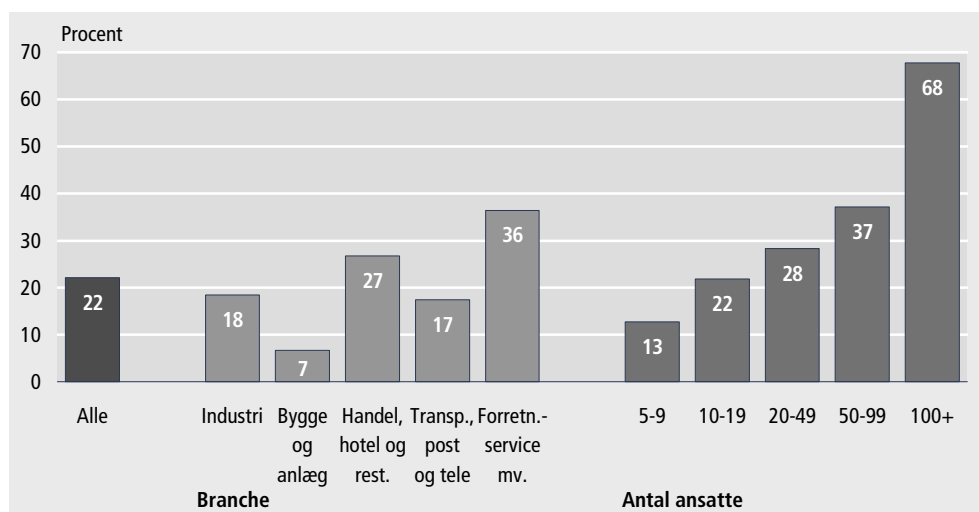
⁵ Det mindre fald, der kan observeres i denne branchegruppe i forhold til 2002, ligger inden for normal statistisk usikkerhed.

5. Intranet og ekstranet

Lidt mere end hver femte virksomhed har intranet

Lidt mere end hver femte virksomhed med mindst 5 ansatte havde intranet⁶ i 2002, jf. figur 13. Intranet er mest udbredt i Forretningsservice mv., hvor næsten 4 ud af 10 virksomheder havde intranet. Derefter kommer Handel, hotel og restaurant, hvor næsten 3 ud af 10 virksomheder havde intranet.

Figur 13 Virksomheder med intranet 2002



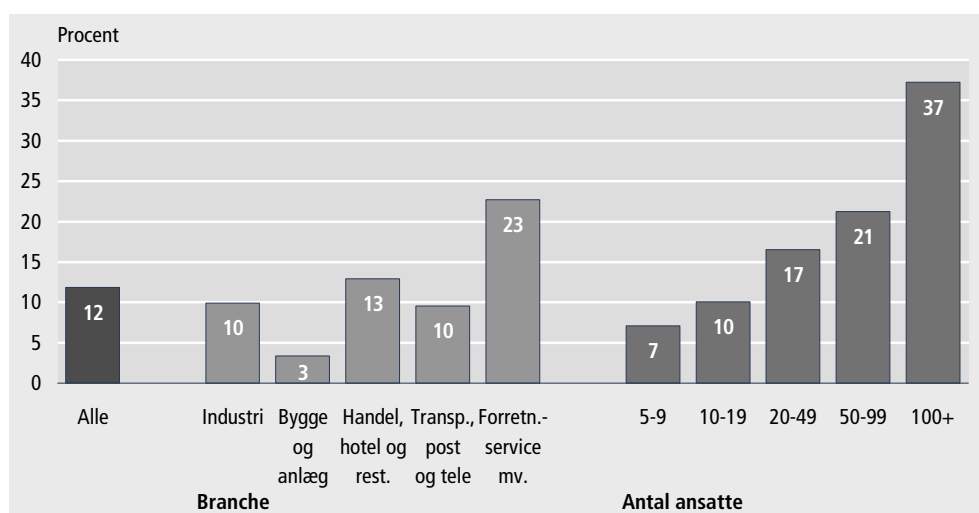
Intranet dominerende hos de største virksomheder

Udbredelsen af intranet stiger markant med virksomhedens størrelse, idet 2/3 af virksomhederne med mindst 100 ansatte havde intranet mod ca. 13 pct. blandt virksomheder med 5-9 ansatte.

Hver fjerde virksomhed i Forretningsservice mv. har ekstranet

Ca. 12 pct. af virksomhederne havde ekstranet⁷ i 2002, jf. figur 14. Det er først og fremmest Forretningsservice mv. der afviger fra gennemsnittet, da næsten hver fjerde virksomhed i denne branchegruppe har ekstranet i modsætning til Bygge og anlæg, hvor omkring 3 pct. havde ekstranet i 2002.

Figur 14 Virksomheder med ekstranet 2002



Ekstranet udbredt hos de allerstørste virksomheder

Ekstranet er noget mere udbredt blandt de største virksomheder, ikke mindst blandt virksomheder med mindst 100 ansatte, hvor næsten 4 ud af 10 har ekstranet.

⁶ Ved intranet forstås hjemmesider, der kun er tilgængelige i virksomheden.

⁷ Ved ekstranet forstås hjemmesider, der uden for virksomheden alene er gjort tilgængelige for en afgrænset gruppe - fx via tildeling af adgangskode.

Virksomheder med avancerede hjemmesider bruger hyppigst ekstranet

De virksomheder, der er mest tilbøjelige til at have ekstranet, er de virksomheder, der tilbyder særlige faciliteter på hjemmesiden. Det drejer sig især om hjemmesider med individuel tilpasset indhold.

Virksomheder med ekstranet giver hyppigt adgang til produktkataloger

Selv om disse virksomheder hyppigt har ekstranet, bidrager de antalmæssigt ikke meget til udbredelsen. Det er i stedet virksomheder der giver adgang til produktkataloger m.m. via hjemmeside, der bidrager til den samlede mængde af virksomheder med ekstranet. Disse og andre anvendelser af internet er beskrevet i det følgende afsnit.

6. Anvendelse af internet

Anvendelsesområder

De virksomheder, der havde adgang til internet ved udgangen af 2002, blev spurgt om, hvad de brugte det til. Anvendelsen er delt op i fire grupper:

- Generel anvendelse
- Kommunikation med offentlige myndigheder
- Virksomheden som kunde
- Virksomheden som leverandør

Elektronisk handel er behandlet særskilt under afsnittene 7. Elektronisk handel via internettet samt 8. EDI og EDI-handel.

Anvendelse sat i forhold til virksomheder med internet

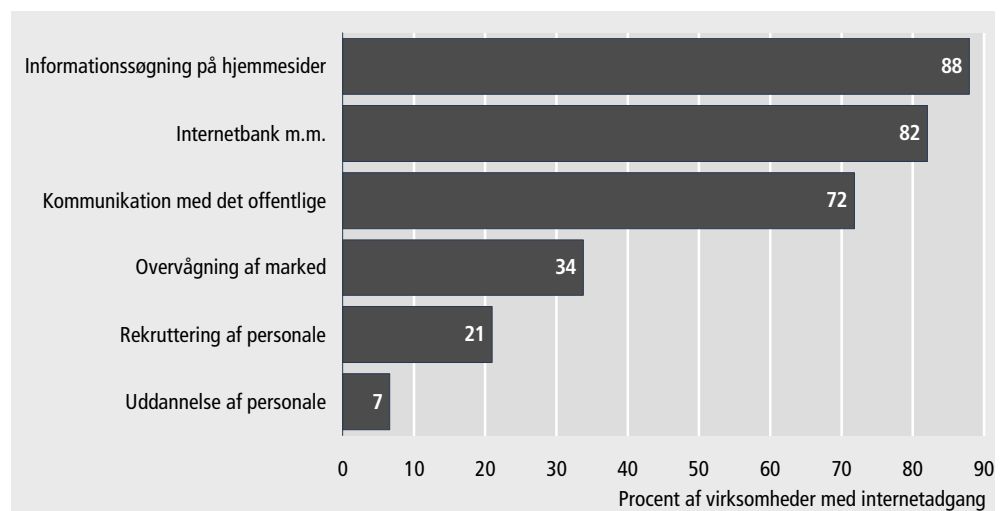
Andelene af virksomheder, der er aktive mht. de forskellige anvendelser, er sat i forhold til virksomheder med internetadgang 2002. Disse virksomheder udgør 91 pct. af alle virksomheder med mindst 5 ansatte.

6.1 Internet - generel anvendelse

8 ud af 10 virksomheder bruger internetbank m.m.

Stort set alle virksomheder, 88 pct., anvender internettet til informationssøgning på hjemmesider og næsten ligeså mange, 82 pct., bruger internettet til internetbank eller andre finansielle transaktioner (figur 15).

Figur 15 Internet - generel anvendelse 2002



1 ud af 5 rekrutterer via internettet

En meget stor del, 72 pct., bruger internettet til kommunikation med offentlige myndigheder (se også det følgende afsnit). Hver tredje virksomhed bruger internettet til markedsovervågning og hver femte rekrutterer personale via internettet. Under hver tiende virksomhed bruger internettet i forbindelse med uddannelse af personale.

6.2 Internet - kommunikation med offentlige myndigheder

7 ud af 10 kommunikerer med det offentlige via internettet

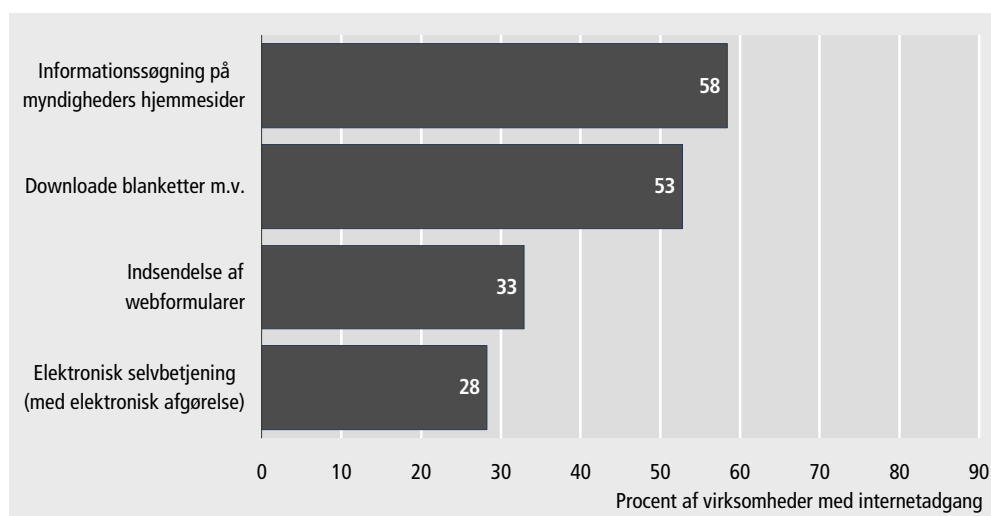
Virksomhedernes kommunikation med det offentlige er yderligere delt op på fire områder (se figur 16). De 7 ud af 10 virksomheder der generelt bruger internettet til kommunikation med det offentlige, som nævnt i det foregående afsnit, udgøres af virksomheder, der anvender internettet på mindst ét af de fire områder.

Hver anden downloader blanketter hos offentlige myndigheder

Næsten 6 ud af 10 virksomheder med internetadgang søger informationer på offentlige myndigheders hjemmesider og lidt mere end hver anden virksomhed har downloadet blanketter mv. Hver tredje har indsendt oplysninger i webformular - fx i forbindelse med personlig ansøgning eller indberetning, og næsten lige så mange har anvendt elektronisk selvbetjening med automatisk elektronisk afgørelse.

Figur 16

Internet - kommunikation med offentlige myndigheder 2002



Alle brancher i kontakt med offentlige myndigheder

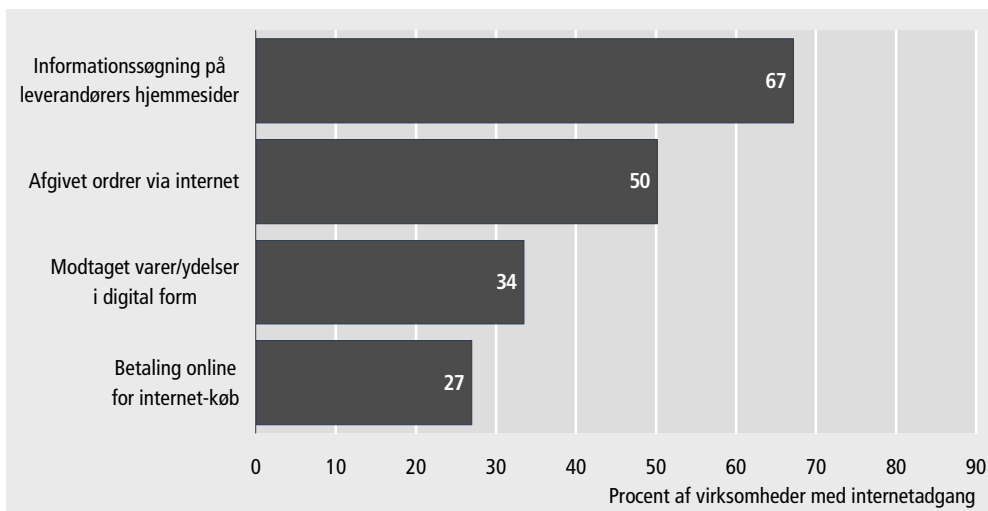
Kommunikation med offentlige myndigheder er ét af de anvendelsesområder, hvor der ikke er den store forskel mellem branchegrupperne. De større virksomheder er lidt oftere tilbøjelige til at kommunikere med det offentlige sammenlignet med de mindre virksomheder.

6.3 Internet - virksomheden som kunde

2 ud af 3 søger informationer hos leverandører

Et stort flertal - 67 pct. af virksomheder med internetadgang - søger informationer på leverandørers hjemmesider (figur 17). Hver anden virksomhed har afgivet ordre via internet og omtrent hver tredje har modtaget varer/ydelse i digital form. Endelig har næsten 3 ud af 10 foretaget online betaling for varer/ytelser købt på internettet.

Figur 17 Internet - virksomheden som kunde 2002



6.4 Internet - virksomheden som leverandør

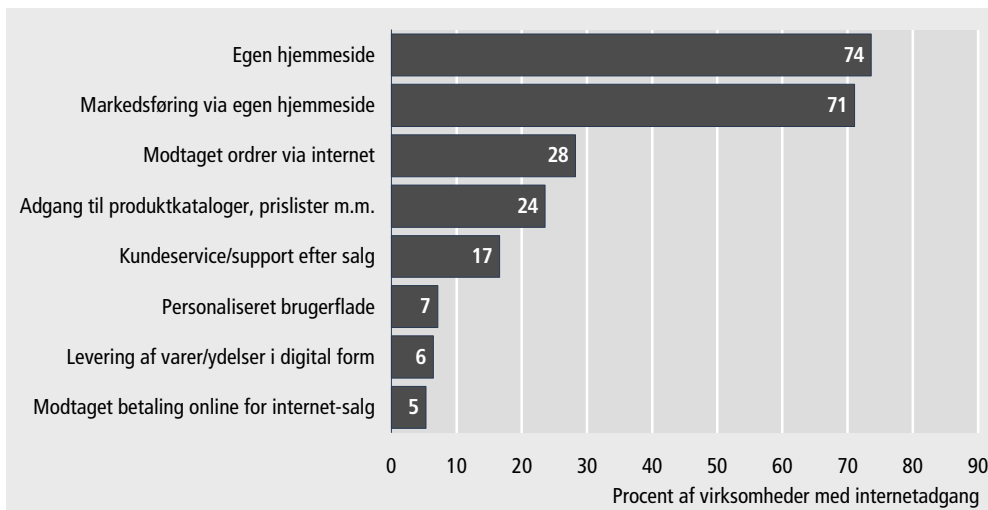
Stort flertal har hjemmesider

3 ud af 4 virksomheder med internetadgang havde egen hjemmeside ved udgangen af 2002, jf. figur 18. Det svarer til 2 ud af 3 (67 pct.) af alle virksomheder - dvs. inklusive de, der ikke har internetadgang.

Markedsføring på stort set alle hjemmesider

Langt de fleste virksomheder - 7 ud af 10 med internetadgang - anvender internettet til markedsføring via egen hjemmeside. Det betyder, at stort set alle hjemmesider i erhvervslivet anvendes til markedsføring i større eller mindre grad.

Figur 18 Internet - virksomheden som leverandør 2002



Næsten 3 ud af 10 virksomheder har modtaget ordrer via internet

Næsten 3 ud af 10 virksomheder med internetadgang har modtaget ordrer via internettet⁸. Omtrent hver fjerde giver adgang til sine produktkataloger, prislister m.m. og lidt under hver femte virksomhed yder kundeservice/support efter salg. Personaliseret brugerflade er imidlertid forholdsvis sjælden - 7 pct. har en sådan funktionalitet på hjemmesiden.

Ikke alle forretningsgange understøttes af internettet

Selv om 28 pct. har modtaget ordrer via internet, er det langt fra alle forretningsprocesser, der er digitaliserede. Det er eksempelvis omkring 6 pct. der har leveret varer/ytelser i digital form, og tilsvarende har kun 5 pct. modtaget betaling online for internet-salg.

⁸ Traditionel e-post er ikke medregnet.

7. Elektronisk handel via internettet

Hvad er elektronisk handel?

Begrebet elektronisk handel bruges ofte med forskellige betydninger. Danmarks Statistik anvender følgende afgrænsning: Modtagelse eller afgivelse af ordrer via computerbaserede netværk⁹. Elektronisk handel omhandler således også køb og salg, der ikke foregår via internettet, jf. figur 19. Den handel, der ikke er internet-baseret, udgøres i Danmarks tilfælde i overvejende grad af såkaldte EDI-løsninger.

Figur 19

Internetsalg	+	EDI-salg	=	Elektronisk salg
Internetindkøb	+	EDI-indkøb	=	Elektronisk indkøb
Internethandel	+	EDI-handel	=	Elektronisk handel

EDI-handel og internetanvendelse

EDI-handel behandles særskilt i afsnit 8. EDI-handel. I bredere forstand er elektronisk handel tilknyttet andre forretningsprocesser end ordremodtagelse - eksempelvis elektronisk betaling. Disse aktiviteter er beskrevet i afsnit 6. Anvendelse af internet.

Nogen usikkerhed i tal for elektronisk handel

På trods af det forholdsvis store antal besvarelser i undersøgelsen, er opgørelse af elektronisk handel forbundet med nogen usikkerhed. Det gør sig især gældende for opgørelser fordelt på kundegrupper, brancher m.m.

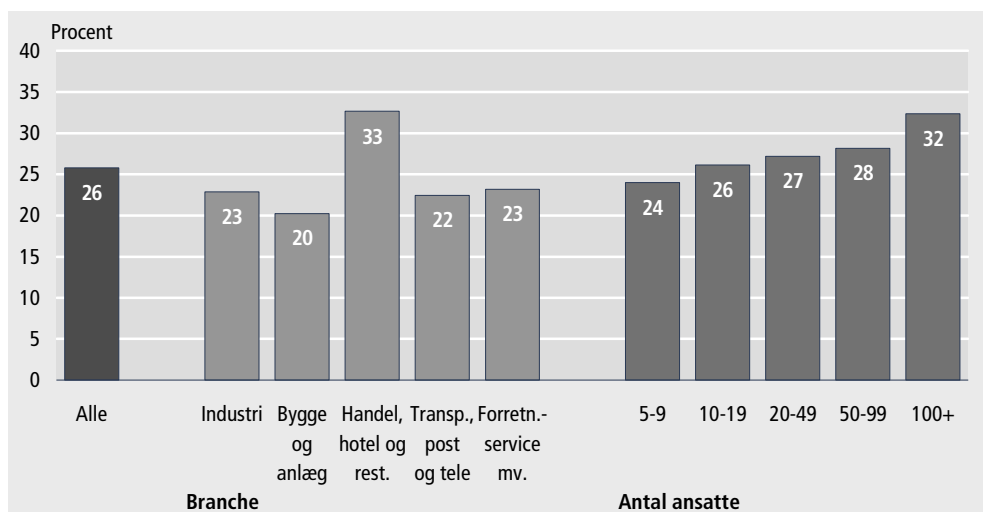
7.1 Internetsalg

Hver fjerde virksomhed har modtaget ordrer via internettet

Blandt virksomheder med mindst 5 ansatte havde ca. 26 pct. modtaget ordrer via internettet i 2002 (figur 20). Internetsalget er mest udbredt i Handel, hotel og restauration, hvor hver tredje virksomhed havde modtaget ordrer via internettet. De større virksomheder er lidt mere tilbøjelige til at sælge via internettet - 30 pct. af virksomheder med mindst 50 ansatte har modtaget ordrer via internettet mod 25 pct. af virksomheder med under 50 ansatte.

Figur 20

Virksomheder, der har modtaget ordrer via internettet 2002



Anm. Traditionel e-post er ikke medregnet.

Internethandel på ca. 25 mia. kr. i 2002

Det samlede salg via internet udgjorde skønsmæssigt 25 mia. kr. i 2002 blandt virksomheder med mindst 5 ansatte. Det skal understreges, at dette beløb kun er overordnet retningsgivende, da det er forbundet med en betragtelig statistisk usikkerhed.

Stigning i internetsalget

I 2001 blev internetsalget skønnet til ca. 13 mia. kr. Internetsalget er således steget mærkbart fra 2001 til 2002. Den store usikkerhed på tallene gør det ikke muligt, at

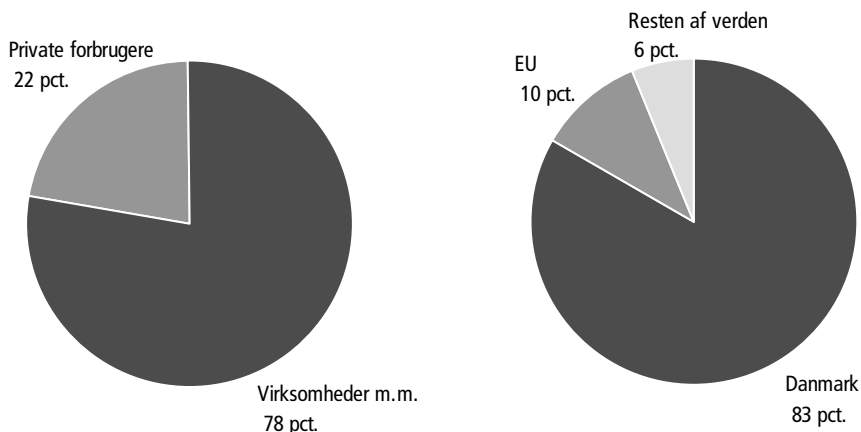
⁹ Denne definition er i overensstemmelse med OECD's anbefalinger.

konkludere præcist hvor stor den faktiske stigning har været¹⁰. Tallene indikerer, at stigningen skyldes såvel et større antal virksomheder med elektronisk handel som en større elektronisk omsætning hos den enkelte virksomhed.

Salg fra virksomhed til virksomhed dominerer internethandelen

Den største del af internetsalget - næsten 80 pct. - sker til andre virksomheder eller den offentlige sektor, resten er salg til private forbrugere (figur 21). Hjemmemarkedet aftager ca. 83 pct. af internetsalget, og eksporten udgør ca. 17 pct.

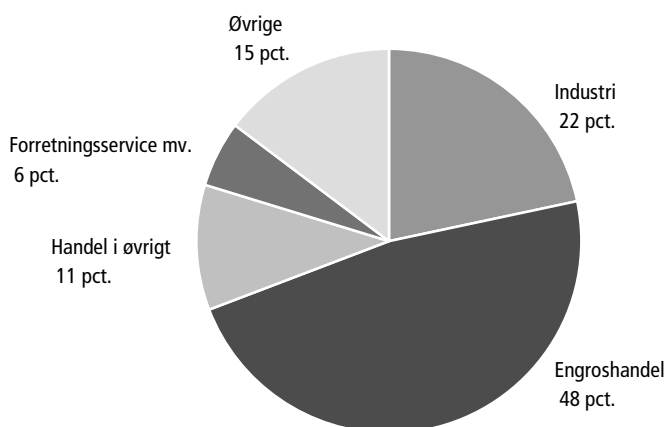
Figur 21 Internetsalgets sammensætning 2002



Engroshandel står for halvdelen af internetsalget

Fordeler man i stedet det samlede internetsalg på branchegrupper, ser man at Engroshandel med 48 pct. tegner sig for omkring halvdelen af det samlede internetsalg (figur 22) og den øvrige del af Handel, hotel og restauration står for 11 pct. Industri tegner sig for ca. 22 pct. af internetsalget, Forretningsservice mv. for 6 pct. og de øvrige erhverv (Transport, post og tele samt Bygge og anlæg) for ca. 15 pct.

Figur 22 Internetsalgets fordeling på branchegrupper 2002



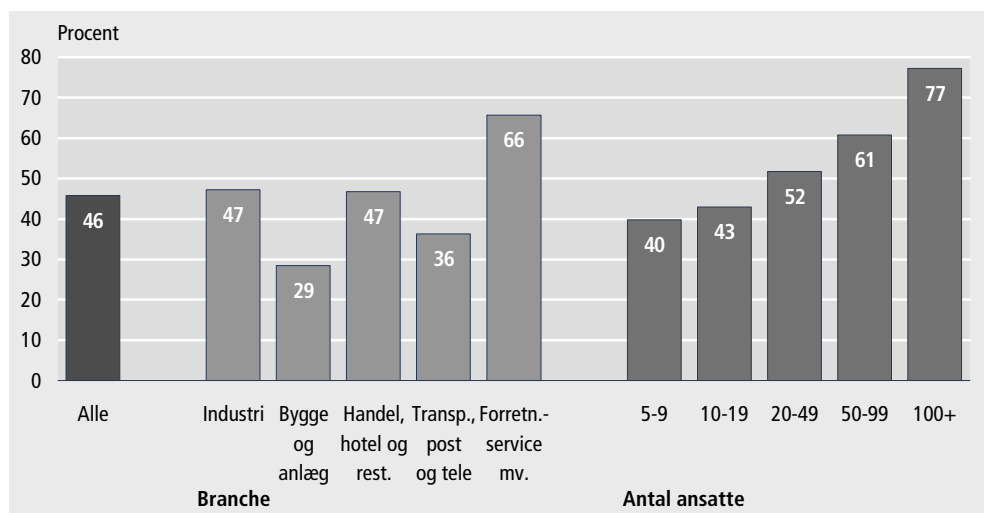
¹⁰ En medvirkende årsag kan også være, at definitionen af internetsalg er lidt bredere i år. Internetsalg er defineret som ordrer modtaget via internet (eksklusive traditionel e-post) i modsætning til forrige års undersøgelse, hvor internetsalg var afgrænset til ordrer modtaget via egen hjemmeside. Ændringen modsvarer en modifikation i EU's harmoniserede spørgeskema.

7.2 Internetkøb

Hver anden virksomhed har købt via internet

Næsten hver anden virksomhed har købt varer eller serviceydelser via internettet i 2002 (figur 23). Det drejer sig om 46 pct. af alle virksomheder og 50 pct. af de virksomheder, der har adgang til internettet.

Figur 23 Virksomheder, der har købt varer/serviceydelser via internettet 2002



Forretningsservice mest aktive med internetkøb

Omkring 2 ud af 3 virksomheder i Forretningsservice mv. har afgivet ordrer via internet. Derefter kommer Industri samt Handel, Hotel og restaurant, hvor næsten halvdelen har købt via internet. Lidt lavere ligger Transport, post og tele med 36 pct. og lavest ligger Bygge og anlæg, hvor ca. 3 ud af 10 har foretaget internetkøb.

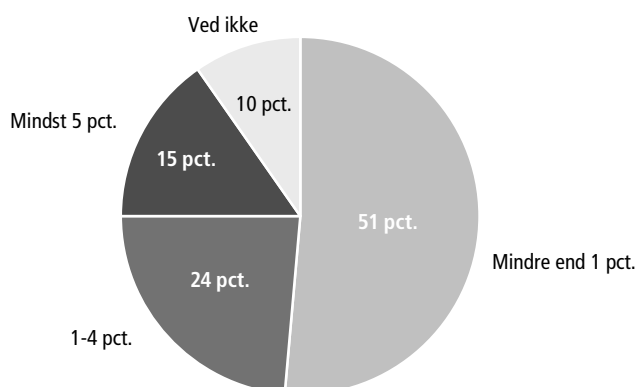
Internetkøb mere udbredt hos store virksomheder

Internetkøb er en del mere udbredt blandt de større virksomheder. Blandt virksomheder med 5-49 ansatte har 43 pct. købt via internettet mod 68 pct. hos virksomheder med mindst 50 ansatte.

Små internetkøb hos de fleste

Internetkøbenes størrelse kan ikke opgøres præcist, da de færreste virksomheder registrerer dette. Omkring halvdelen af virksomhederne med internetkøb skønner imidlertid at købet udgør mindre end 1 pct. af virksomhedens samlede køb (figur 24). Ca. 1 ud af 4 har et internetkøb på 1-4 pct., og ca. 15 pct. har et internetkøb svarende til mindst 5 pct. af virksomhedens samlede indkøb. Hver 10. virksomhed kunne ikke afgive et skøn i forhold til disse kategorier.

Figur 24 Internetkøb i pct. af den enkelte virksomheds samlede indkøb 2002



Procent af virksomheder, der har købt via internettet

Internetkøb i vækst

Selv om den typiske virksomhed har et lille internetkøb, må det antages, at størrelsen af virksomhedernes samlede indkøb er i vækst, alene pga. det noget større antal e-handlende virksomheder. Således havde 36 pct. af alle virksomheder købt via internettet i 2001 mod 46 pct. i 2002. Det skal bemærkes, at det samlede omfang i høj grad er påvirket af handelsmønstrene hos de allerstørste virksomheder, hvis indkøb over internettet kan være af betragtelig størrelse.

8. EDI og EDI-handel

8.1 Virksomheder med EDI

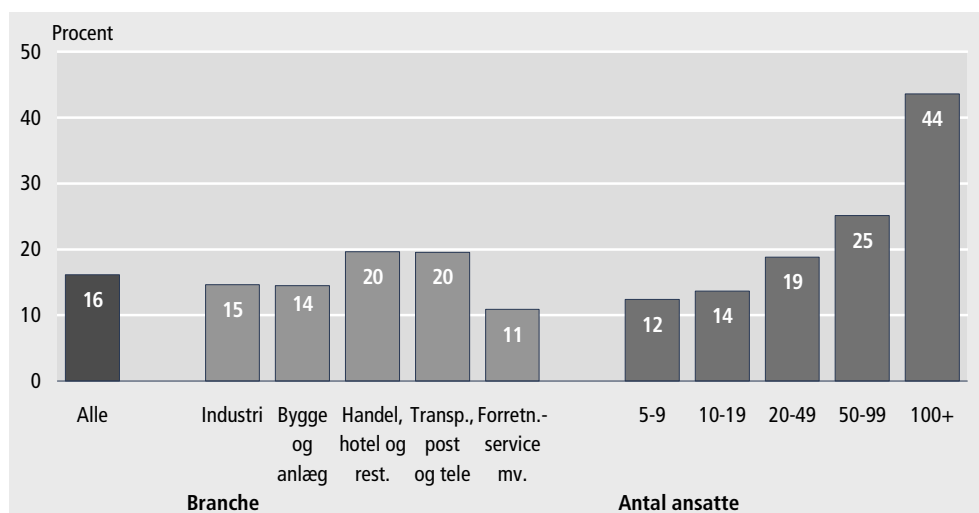
EDI udbredt hos store virksomheder

16 pct. af virksomhederne havde EDI i 2002 (figur 25). Udbredelsen stiger markant med virksomhedernes størrelse. Således anvender næsten hver anden virksomhed med mindst 100 ansatte EDI.

Hvad er EDI?

EDI - Electronic Data Interchange - er overførsel af blanketlignende forretningsdokumenter m.m. direkte fra et edb-system til et andet¹¹.

Figur 25 Virksomheder med EDI 2002



8.2 EDI-handel

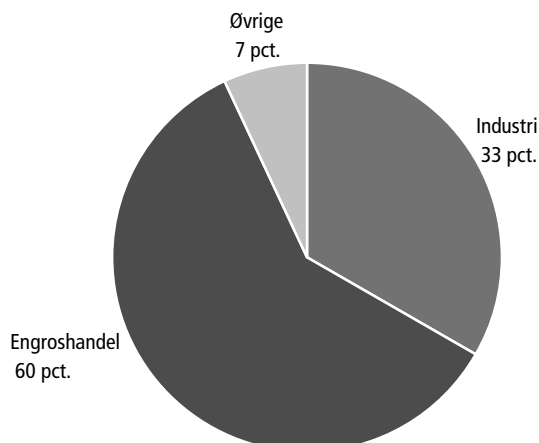
EDI-salg på ca. 90 mia. kr.

Det samlede EDI-salg udgjorde skønsmæssigt 90 mia. kr. i 2002. Ved EDI-salg forstås ordrer modtaget via EDI¹². EDI-salget er således næsten 4 gange større end internetsalget, jf. afsnit 7. Der er en stigende tendens i EDI-salget, der blev målt til ca. 75 mia. kr. i 2001. Imidlertid er der, som med internetsalget, en betragtelig usikkerhed på målingen af det samlede EDI-salg, som gør det vanskeligt at sige, præcist hvor stor stigningen har været i praksis.

¹¹ Af hensyn til den maskinelle behandling baserer dokumenterne sig på aftalte meddelelsesformater.

¹² Ordrer modtaget i XML-format via internettet er medregnet til internetsalg.

Figur 26 EDI-salgets fordeling på branchegrupper 2002



Engroshandel og Industri står for mere end 90 pct. af EDI-salget

Fordeles det samlede EDI-salg på branchegrupper, ser man, at ca. 60 pct. ligger i Engroshandel og at yderligere 33 pct. ligger i Industri (se figur 26). De øvrige branchegrupper står for ca. 7 pct. af EDI-salget. Det drejer sig om den resterende del af Handel, Hotel og restauration, Bygge og anlæg, Transport, post og tele samt Forretningsservice mv. Disse branchers relativt lave andel af EDI-salget skyldes, at EDI-handelen altovervejende foregår indbyrdes mellem virksomheder. Således finder egentligt detailsalg via EDI formentlig kun sted i et yderst begrænset omfang.

9. Systemer til indkøb eller ordremodtagelse

1 ud af 3 har it-system til køb eller ordremodtagelse

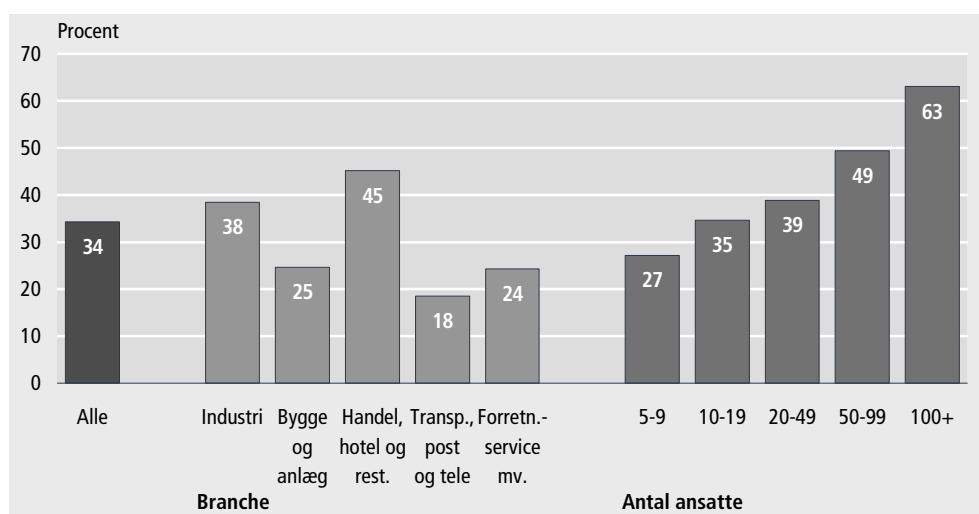
...

Omtrent hver tredje virksomhed anvender særlige it-systemer til at håndtere indkøb eller ordremodtagelse (se figur 27). Det gælder især inden for Handel, hotel og restauration, hvor næsten halvdelen af virksomhederne har et sådant system, fulgt af Industri, som ligger lidt over gennemsnittet.

... men flere blandt de største virksomheder

Udbredelsen af indkøbs- eller ordresystemer er væsentlig højere i de store virksomheder - det drejer sig eksempelvis om 2 ud af 3 virksomheder med mindst 100 ansatte.

Figur 27 Virksomheder med indkøbs- eller ordresystemer 2002



Anm. Virksomhederne blev spurgt om de havde særlige it-systemer til indkøb eller ordremodtagelse. Der kan derfor være tale om integrerede systemer, der dækker begge disse funktioner.

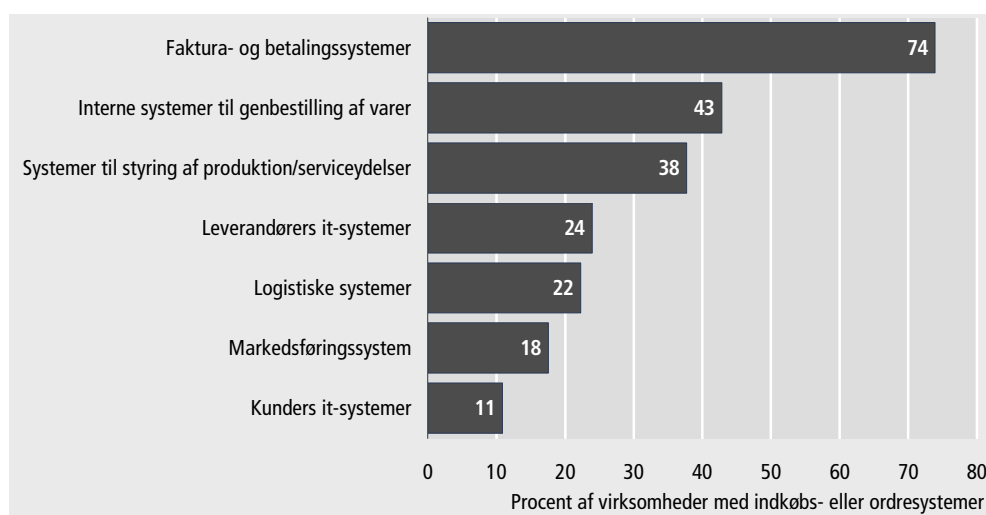
Næsten alle indkøbs- eller ordresystemer er integrerede med øvrige it-systemer

Systemerne til indkøb eller ordremodtagelse er i varierende omfang forbundet med virksomhedens øvrige systemer. 91 pct. af virksomhederne med særlige indkøbs- eller ordresystemer har integreret disse med mindst ét af virksomhedens øvrige it-systemer.

Hyppig integration til genbestilling af varer

Hyppigst er indkøbs- eller ordresystemerne integreret med faktura- og betalingssystemer - det er tilfældet hos 3 ud af 4 virksomheder (figur 28). Mere end 4 ud af 10 virksomheders indkøbs- eller ordresystem er integreret med interne systemer til genbestilling af varer og næsten lige så mange har integration med produktionssystemer.

Figur 28 Integration af indkøbs- eller ordresystemer med øvrige it-systemer 2002



Anm. Ved integration til 'øvrige it-systemer' forstås også integration af forretningsprocesser i ét og samme system.

Hyppigere integration med leverandør end kunder

Noget færre, ca. hver fjerde virksomhed, har integreret indkøbs- eller ordresystemet med leverandørers it-systemer, og kun hver tiende har integration til kunders it-systemer. Når der flere virksomheder integrerer med leverandører end med kunder, kan det skyldes et stort antal virksomheder, der køber ind hos få store leverandører. Således har større virksomheder hyppigere integration med kunders systemer en mindre virksomheder. Endelig er systemintegration til kunder af lille relevans for virksomheder, hvis kunder overvejende er private forbrugere.

It-systemer er ikke lige vigtige

Lidt mere end hver femte har integration fra indkøbs og ordresystem til logistiske systemer, og næsten lige så mange har integration til et markedsføringssystem. Når disse systemer i mindre grad er integreret, kan det skyldes at de ikke findes i samme omfang i de enkelte branchegrupper.

Branchespecifikke systemer

Ikke overraskende har Transport, post og tele en større grad af integration til logistiske systemer (34 pct. mod 22 pct. i gennemsnit). Industri har hyppigere integration til systemer til styring af produktion/serviceydelser (55 pct. mod 38 pct. i gennemsnit) og Bygge og Anlæg har ofte integration til leverandørers it-systemer (44 pct. mod 24 pct.).

Store virksomheder integrerer til flere systemer

Virksomheder med under 50 ansatte har typisk integreret indkøbs- eller ordresystemet med 1-2 andre it-systemer medens virksomheder med mindst 50 ansatte typisk har integration til 3 eller flere systemer. Disse tal er ikke nødvendigvis et udtryk for at større virksomheder har en bedre sammenhæng mellem deres systemer. Eksempelvis anvender mange små virksomheder ikke de nævnte systemer, og har dermed et mindre antal systemer at integrere.

E-handel er kun en mindre drivkraft for systemintegration

49 pct. af virksomheder, der modtager ordrer via internettet har et indkøbs- eller ordresystem mod 34 pct. af alle virksomheder. Elektronisk handel i bred forstand synes derimod ikke at være en afgørende drivkraft for integrationen til andre it-systemer.

Virksomheder, der har modtaget ordrer via internettet er således kun lidt mere tilbøjelige til at integrere indkøbs- eller ordresystemet¹³.

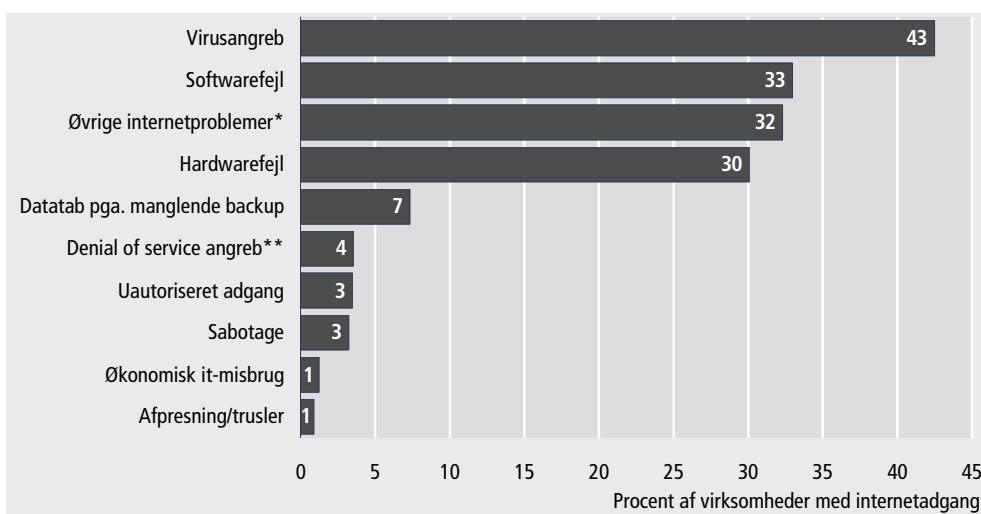
10. It-sikkerhed

10.1 It-sikkerhedsproblemer

4 ud af 10 virksomheder havde virusangreb

De fleste danske virksomheder oplevede problemer i forhold til it-sikkerhed i 2002. Omkring to ud af tre virksomheder med internetadgang var udsat for mindst ét sikkerhedsproblem af generende eller alvorlig karakter. Mest udbredt var virusangreb, som 43 pct. havde oplevet (figur 29). Derefter kommer softwarefejl med 33 pct., øvrige internetproblemer med 32 pct. og hardwarefejl med 30 pct.

Figur 29 Virksomheder udsat for problemer med it-sikkerhed i 2002



Anm. Tallene omfatter virksomheder, hvor sikkerhedsproblemet var af generende eller alvorlig karakter.

* Fejl/nedbrud i serversoftware hos internet-leverandør eller i telekommunikationen.

** Forsøg på at forstyrre kommunikationen til et netværk ved at fremsende overflødige data.

Økonomisk it-misbrug samt afpresning er sjældent

En noget mindre andel, 7 pct., havde datatab pga. manglende backup. De øvrige sikkerhedsproblemer var hver for sig udbredt til under 5 pct. af virksomhederne. Det drejer sig om 'Denial of service angreb', uautoriseret adgang til systemer eller data, sabotage, økonomisk it-misbrug samt afpresning/trusler mod virksomhedens data.

Hver 10. virksomhed havde alvorlige sikkerhedsproblemer

Omkring hver tiende virksomhed med internetadgang var udsat for mindst ét it-sikkerhedsproblem som de selv karakteriserede som alvorligt. Hyppigst var virusangreb (5 pct.) samt hardwarefejl (3 pct.). For de øvrige problemers vedkommende havde højst 2 pct. haft et problem af alvorlig karakter.

Store virksomheder mere udsatte for sikkerhedsproblemer ...

Rækkefølgen af sikkerhedsproblemerne er stort set ens i små og store virksomheder. Der er imidlertid en tendens til, at store virksomheder dels er mere udsat for de enkelte problemer, dels rammes af flere typer problemer samtidigt.

... især hvad angår software og hardware

Blandt de sikkerhedsproblemer, der i særlig grad rammer de større virksomheder er softwarefejl, hardwarefejl samt de mere specielle problemer som Denial of service angreb samt uautoriseret adgang til virksomhedens systemer eller data (oversigtstabel 3). Når de større virksomheder er mere udsatte kan det skyldes en mere kompleks it-anvendelse - eksempelvis et større antal internetbrugere - eller større synlighed i forhold til omverdenen.

¹³ Omfanget af integrationen stiger dog med internetsalgets størrelse: Virksomheder med internetsalg på mindst 10 pct. har hyppigere integration til kunders og leverandørers it-systemer samt markedsføringssystemer.

Oversigtstabel 3 Virksomheder udsat for problemer med it-sikkerhed i 2002

	Antal ansatte		
	I alt	5-49	50+
	————— procent af virksomheder med internetadgang —————		
Virusangreb	43	42	49
Softwarefejl	33	31	46
Øvrige internetproblemer	32	31	39
Hardwarefejl	30	28	45
Databank pga. manglende backup	7	7	9
Denial of service angreb	4	3	8
Sabotage	3	3	2
Uautoriseret adgang	3	3	7
Økonomisk it-misbrug	1	1	2
Afpresning/trusler mod data eller software	1	1	0

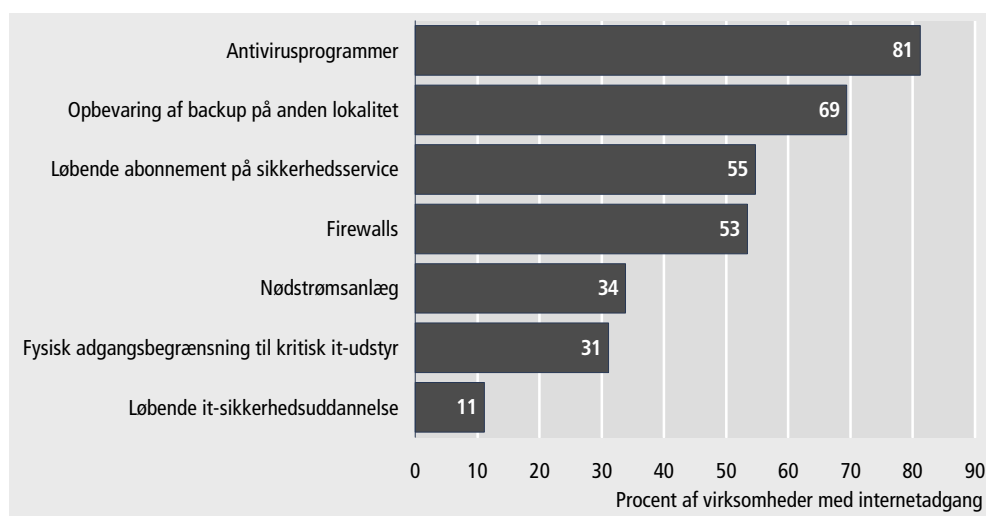
Anm. Tallene omfatter virksomheder, hvor sikkerhedsproblemet var af generende eller alvorlig karakter.

10.2 It-sikkerhedsforanstaltninger

8 ud af 10 har antivirusprogrammer

Blandt de hyppigste it-sikkerhedsforanstaltninger er antivirusprogrammer som 81 pct. af virksomhederne anvender (figur 30). 7 ud af 10 opbevarer backup på en anden lokalitet end driftsmiljøet. Lidt mere end hver anden har løbende abonnement på sikkerhedsservice (fx antivirus) og omtrent samme andel anvender firewalls.

Figur 30 Virksomheder med it-sikkerhedsforanstaltninger 2002



It-sikkerhedsuddannelse hos hver 10. virksomhed

Hver tredje virksomhed har et nødstrømsanlæg og lidt færre har fysisk adgangsbegrænsning til kritisk it-udstyr. Hver tiende virksomhed har løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere på programmet.

8 ud af 10 virksomheder har opdateret it-sikkerhed

Virksomhederne blev spurgt om de inden for de seneste tre måneder havde opdateret nogle sikkerhedsforanstaltninger, fx antivirusprogrammer. Dette spørgsmål kunne 77 pct. af virksomhederne svare ja til. Blandt virksomheder med 5-9 ansatte havde 7 ud af 10 opdateret sikkerheden og blandt virksomheder med mindst 50 ansatte drejede det sig om mere end 9 ud af 10 virksomheder.

Flere sikkerhedsforanstaltninger i de store virksomheder

It-sikkerhedsforanstaltninger er mere udbredt blandt de større virksomheder. Det drejer sig især om følgende: Firewalls, nødstrømsanlæg, fysisk adgangsbegrænsning til kritisk it-udstyr og løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere (oversigtstabel 4).

Oversigtstabel 4 Virksomheder med it-sikkerhedsforanstaltninger 2002

	I alt	Antal ansatte	
		5-49	50+
		———— procent af virksomheder med internetadgang ————	
Antivirusprogrammer	81	79	96
Opbevaring af backup på anden lokalitet	69	67	88
Løbende abonnement på sikkerhedsservice	55	51	82
Firewalls	53	49	89
Nødstrømsanlæg	34	28	76
Fysisk adgangsbegrænsning til kritisk it-udstyr	31	26	69
Løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere	11	9	28

Foranstaltninger modsvarer risiko

Udbredelsen af sikkerhedsforanstaltninger afspejler, at de større virksomheder oftere udsættes for it-sikkerhedsproblemer (jf. oversigtstabel 3 i forrige afsnit). Andre forhold kan også spille ind, fx økonomisk kapacitet og specialviden. Således uddanner en væsentlig højere andel af de større virksomheder deres medarbejdere i it-sikkerhed.

10.3 Sikkerhed i kommunikationen

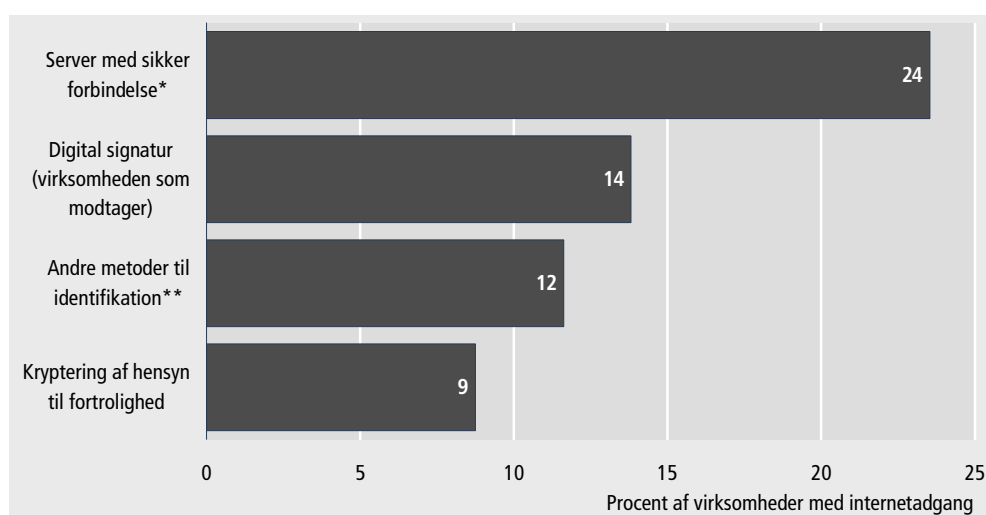
1 ud af 4 har server med sikker forbindelse

Virksomhederne blev spurgt om på hvilke områder, det var muligt at kommunikere sikkert med virksomheden. Hver fjerde virksomhed har en server med sikker forbindelse, dvs. som understøtter sikkerhedsprotokoller (figur 31).

Digital signatur i startfasen

Omkring 14 pct. af virksomhederne har mulighed for at modtage meddelelser med digital signatur ved udgangen af 2002 og ca. 12 pct. giver afsendere mulighed for at identificere sig vha. andre metoder, eksempelvis PIN-kode. Udbredelsen af digital signatur i 2003 kan blive påvirket væsentligt af udbuddet af nøglecentre samt anvendelsesmulighederne i offentlige og private tjenester. Lidt under hver tiende virksomhed anvender kryptering i kommunikationen.

Figur 31 Sikker kommunikation med virksomheden



* Som understøtter sikkerhedsprotokoller, fx SSL eller SHTTP

** Fx PIN-kode

11. Om undersøgelsen

- Datagrundlag** Virksomhedernes besvarelser er indsamlet november 2002 i en frivillig, spørgeskemabaseret undersøgelse. 3.549 virksomheder indgår i datagrundlaget, svarende til en besvarelsesprocent på 67 pct.
- Stikprøvens sammensætning** Stikprøven består af virksomheder med mindst 5 fuldtidsansatte. Hovedparten af brancherne i de private byerhverv er repræsenteret i populationen¹⁴. De udeladte branchegrupper er *Genbrug af affaldsprodukter* samt *El-gas og varmforsyning*. Brancher, der er helt eller delvist fritaget for moms, er ikke inkluderet i de private byerhverv (jf. Firmastatistikens afgrænsning). Det drejer sig primært om den finansielle sektor samt persontransport.
- Fra DB93 til DB03** Ved stikprøvens udtrækning var den nye branchenomenklatur, DB03 ikke implementeret. Ændringerne i denne vedrører dog et så detaljeret brancheniveau, at det ikke har betydning for undersøgelsens resultater. Teksten i enkelte standardgrupper er justeret i overensstemmelse med DB03, men ændrer ikke betydning.
- Stikprøvens udvælgelse** Der er foretaget en stratificeret tilfældig udvælgelse efter antal fuldtidsansatte og branche. Populationen udgøres af virksomheder i det Erhvervsstatistiske Registersystem, som var aktive på udtrækningstidspunktet. Som tællingsenhed er valgt den juridiske enhed svarende til virksomhedens CVR-nummer.
- Svarprocent fordelt på branche og størrelse** Der er ingen brancher eller størrelsesgrupper, der afviger mærkbart fra den gennemsnitlige svarprocent, jf. oversigtstabel 5.

Oversigtstabel 5

Svarprocent samt antal besvarelser fordelt på branche- og størrelsesgrupper

	Svarprocent	Antal besvarelser
Alle virksomheder	67	3 549
Branchegruppe (DB93)¹		
Industri (15-36)	68	1 274
Bygge og anlæg (45)	65	250
Handel, hotel og restauration (50-55)	68	1 086
Transport, post og tele (60-64)	64	315
Forretningservice mv. (70-93)	65	624
Antal fuldtidsansatte		
5-9	62	691
10-19	68	632
20-49	71	772
50-99	69	591
100 og derover	67	863

¹ Standard 9-gruppering. 2 cifrede branchekoder i parentes.

- Opregning** Undersøgelsens resultater er *opregnede*¹⁵ svarende til en 100 pct. dækning af de undersøgte brancher og størrelsesgrupper. Herved er der bl.a. taget højde for forskelle i antallet af besvarelser fra de enkelte grupper. Et andet formål med opregningen er at kunne give et skøn over antallet af samtlige virksomheder i populationen, der anvender en given teknologi.
- Stikprøve-usikkerhed** Da undersøgelsen er stikprøvebaseret, er alle tal forbundet med en vis usikkerhed i form af tilfældig variation. Det gælder i særlig grad resultater brancheopgørelser, hvor tallene overvejende skal betragtes som retningsgivende.

¹⁴ Det drejer sig om følgende (DB93, to første cifre): 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 45, 50, 51, 52, 55, 60, 61, 62 (delvist), 63, 64, 70, 71, 72, 74, 92 (92.1, 92.2), 93.

¹⁵ Ved opregning forstås, at hver virksomhed der deltager i undersøgelsen er tildelt en vægt, som modsvarer forholdet mellem besvarelser og population i den givne gruppe. Hver virksomhed i stikprøven repræsenterer således et antal virksomheder i populationen. De opregnede tal er forbundet med almindelig stikprøveusikkerhed og repræsenterer alene de grupper, der indgår i undersøgelsen (se stikprøvens udvælgelse). Der er foretaget opregning ud fra såvel antal virksomheder som beskæftigelse og omsætning.

<i>Forudsigelser af it-anvendelse i 2003</i>	2002 og 2003 refererer til it-anvendelsen ved udgangen af årene. De tal, der vedrører 2003 baserer sig på virksomhedernes forudsigelser på undersøgelsestidspunktet, november 2002 ¹⁶ . Det skal bemærkes at virksomhederne i de tidligere undersøgelser overvurderede it-væksten på en del områder.
<i>Pc-brugere og internetbrugere</i>	Andelene af pc-brugere/internetbrugere er udregnet i forhold til antal fuldtidsansatte. Det er her antaget, at andelen af pc-brugere blandt fuldtidsansatte svarer til andelen af pc-brugere blandt beskæftigede i alt i virksomheden.
<i>Adgangsveje til internettet</i>	Analog modem: Anvendelse af traditionel telefonlinie til at få adgang til internettet med en hastighed op til 56 kbit/s. ADSL er en af xDSL-teknologierne, der er en fællesbetegnelse for en række nyere modem-teknologier (ADSL, SDSL, HDSL, VDSL). xDSL er baseret på de traditionelle telefonlinier. ADSL er i dag langt den mest udbredte form med hastigheder på op til 2 Mbit/s. Fast bredbånds-forbindelse: Kapacitet på mindst 2Mbit/sek. ¹⁷ (fx kabelmodem, faste kredsløb, fiber-teknologi). Trådløs forbindelse: Omfatter opkobling via mobile kommunikationsnet, satellit mv.
<i>Højhastighedsforbindelse</i>	Ved højhastighedsforbindelse forstås ADSL o.l. eller fast bredbåndsforbindelse på min. 2Mbit/sek. De mindre udbredte trådløse forbindelser er ikke medregnet under højhastighed da kapaciteten kan variere meget.

12. Yderligere oplysninger

<i>Mere information</i>	Der er mulighed for, på servicebasis, at købe mere detaljerede oplysninger om virksomhedernes brug af informationsteknologi.
<i>Henvendelse</i>	Martin Lundø (metode, tal), tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk Lars Svenningsen (tal), tlf. 39 17 31 17, lks@dst.dk

En lignende opgørelse for 2001 er offentliggjort i indeværende serie 2002:16.

¹⁶ Antallet af virksomheder med eksempelvis internet med udgangen af 2003 er beregnet ved at sammenlægge virksomheder med internet i 2002 med de, der forventede at indføre internet i 2003. En virksomhed kunne dog tænkes på undersøgelsestidspunktet 2002 at have adgang til internet, for senere at afskaffe det i 2003. Det er vurderet, at sådanne virksomheder antalsmæssigt ikke udgør nogen væsentlig fejlkilde i beregningen.

¹⁷ Ved Mbit/sek. forstås det maksimale antal millioner bits, der kan modtages pr. sekund.

Tabel 1. Virksomhedernes brug af it 2002

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og rest.	Transport, post og tele	Forretnings-service mv. ²	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
		pct. af alle virksomheder ¹									
Virksomheder med it	94	96	92	95	87	97	89	98	99	100	100
Adgang til internet	91	95	87	92	85	94	85	94	98	99	99
Egen hjemmeside	67	74	54	69	52	77	58	66	78	89	93
Højhastighedsforbindelse til internet	59	61	35	62	54	77	46	57	73	85	95
Afgivet ordrer via internet	46	47	29	47	36	66	40	43	52	61	77
Modtaget ordrer via internet	26	23	20	33	22	23	24	26	27	28	32
Anvendt EDI	16	15	14	20	20	11	12	14	19	25	44
Særlige it-systemer til ordrer/køb	34	38	25	45	18	24	27	35	39	49	63

Anm. 2002 refererer til udgangen af året.

1 n=3.549 virksomheder (alle besvarelser) med mindst 5 fuldtidsansatte.

2 Forretnings-service mv. består af forretnings-service, ejendomsmæglervirksomhed samt anden servicevirksomhed.

Tabel 2. Barrierer for brug af it 2002

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og rest.	Transport, post og tele	Forretningsservice mv. ²	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
pct. af alle virksomheder ¹											
Fejl/mangler i modtaget software											
Stor	16	18	12	17	16	16	14	16	18	22	23
Nogen	29	31	20	29	21	40	23	29	35	40	47
Ingen	29	27	32	28	30	29	29	31	27	27	22
Ved ikke/ikke relevant	26	24	35	26	34	15	34	24	20	11	7
It-udgifter højere end forventet											
Stor	16	17	13	19	11	13	14	18	16	21	16
Nogen	39	40	32	41	31	45	32	38	48	54	58
Ingen	22	19	23	19	25	28	22	23	19	17	20
Ved ikke/ikke relevant	23	24	32	20	34	14	32	20	17	9	6
Manglende fleksibilitet hos it-leverandørerne											
Stor	14	16	10	15	13	12	11	15	17	18	16
Nogen	28	29	22	28	23	33	24	27	32	35	44
Ingen	30	30	26	29	30	36	27	32	32	34	31
Ved ikke/ikke relevant	29	25	42	27	35	19	38	27	19	13	8
For hurtig introduktion af nye softwareversioner											
Stor	14	18	6	15	11	16	11	13	18	19	20
Nogen	35	37	31	34	26	42	30	36	38	46	49
Ingen	25	21	21	27	29	29	25	25	25	25	24
Ved ikke/ikke relevant	27	25	41	25	34	14	35	25	20	10	7
Mangel på it-kvalificeret personale i virksomheden											
Stor	11	11	10	13	6	9	10	12	11	11	11
Nogen	34	38	30	36	26	31	30	33	38	43	43
Ingen	31	30	22	28	34	44	27	33	33	35	38
Ved ikke/ikke relevant	25	21	38	23	33	15	33	22	18	11	7
Mangler opdateret it-strategi											
Stor	7	9	6	7	5	5	6	7	7	7	9
Nogen	28	30	28	27	17	34	25	28	32	39	37
Ingen	31	31	18	34	33	40	27	31	36	41	45
Ved ikke/ikke relevant	34	31	49	32	44	21	42	34	26	14	9
Svært at rekruttere it-kvalificerede medarbejdere											
Stor	4	3	4	6	2	5	4	5	5	6	6
Nogen	13	14	9	13	12	16	10	13	14	18	27
Ingen	37	39	28	37	36	47	33	38	42	47	51
Ved ikke/ikke relevant	45	43	59	44	49	33	53	45	39	29	17
Intern modstand blandt medarbejderne mod it											
Stor	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4
Nogen	16	18	17	16	11	18	12	15	20	28	36
Ingen	53	54	39	56	50	62	49	55	58	59	53
Ved ikke/ikke relevant	28	26	40	25	37	17	37	26	19	10	7

1 n=3.549 virksomheder (alle besvarelser) med mindst 5 fuldtidsansatte.

2 Forretningsservice mv. består af forretningsservice, ejendomsmæglervirksomhed samt anden servicevirksomhed.

SERVICEERHVERV 2003:21
 Statistiske Efterretninger
 ISSN (trykt udgave) 1399-0640
 ISSN (elektronisk udgave) 1601-0965
 www.dst.dk/efterretninger

Abonnement (internet) for 2003: 675,00 kr.
 Abonnement (papir) for 2003: 900,00 kr.
 Løssalg: 60,00 kr.
 Ekspeditionsgebyr: 30 kr.
 Salg hele døgnet: publsalg@dst.dk, tlf. 39 17 30 20 eller www.dst.dk
 © Danmarks Statistik, Sejrøgade 11, 2100 København Ø.
 Tryk: Danmarks Statistiks Trykkeri

Tabel 3. Virksomhedernes internetanvendelse 2002

	Alle virksomheder	Branche					Antal ansatte				
		Industri	Bygge og anlæg	Handel, hotel og rest.	Transport, post og tele	Forretningsservice mv. ²	5-9	10-19	20-49	50-99	100+
pct. af virksomheder med internetadgang ¹											
Generel anvendelse											
Informationssøgning på hjemmesider	88	89	82	87	89	95	85	85	94	96	98
Internetbank eller andre finansielle transaktioner	82	82	83	81	83	83	82	81	83	83	80
Kommunikation med offentlige myndigheder	72	73	65	68	72	85	65	73	77	83	87
Overvågning af marked	34	34	13	40	26	45	28	30	39	45	65
Rekruttering af personale	21	20	11	20	15	37	14	17	26	35	58
Oplæring og uddannelse af personale	7	4	1	8	4	15	4	6	9	9	16
Kommunikation med offentlige myndigheder											
Informationssøgning på myndigheders hjemmesider	58	59	51	53	57	77	51	59	62	73	79
Downloadede blanketter m.v.	53	52	43	49	55	69	49	49	60	63	65
Indsendelse af oplysninger i webformularer	33	33	26	30	29	49	29	31	36	44	50
Elektronisk selvbetjening (med automatisk elektronisk afgørelse)	28	28	24	25	26	41	25	27	30	36	43
Virksomheden som kunde											
Informationssøgning på leverandørers hjemmesider	67	74	58	71	52	68	61	64	75	80	88
Afgivet ordrer via internet	50	50	33	51	43	70	47	46	53	62	78
Modtaget varer/ydelser i digital form	34	34	23	32	27	49	31	34	33	38	48
Betaling online for internet-køb	27	29	15	24	24	43	24	26	28	33	48
Virksomheden som leverandør											
Egen hjemmeside	74	78	62	75	61	82	68	70	80	90	94
Markedsføring via egen hjemmeside	71	76	61	72	56	80	65	69	77	86	91
Modtaget ordrer via internet	28	24	23	36	26	25	28	28	28	28	33
Adgang til produktkataloger, prislister m.m.	24	22	7	36	13	23	20	19	27	36	48
Kundeservice/support efter salg	17	16	10	20	14	17	12	17	20	22	32
Personaliseret brugerflade	7	4	3	8	10	12	4	7	9	15	16
Levering af varer/ydelser i digital form	6	5	3	6	7	13	5	6	7	9	11
Modtaget betaling online for internet-salg	5	5	3	8	4	3	5	5	5	6	8

¹ n=3.401 (virksomheder med internetadgang 2002).

² Forretningsservice mv. består af forretningsservice, ejendomsmæglervirksomhed samt anden servicevirksomhed.