

2003:6 • 31. januar 2003

Den offentlige sektors brug af it 2002

Langt de fleste offentlige myndigheder tilbyder digitale blanketter til borgere og virksomheder. Flertallet af myndighederne har ikke mærket frigørelse af ressourcer som følge af digitaliseringsprojekter.

Barrierer for it generelt vurderes ikke højt. Det gør til gengæld barrierer for digital forvaltning - fx savner 7 ud af 10 myndigheder fælles offentlige løsninger og standarder.

Sikkerhedsproblemer er udbredte, men oftest af moderat karakter.

Statistikken beskriver den offentlige sektors brug af it. Følgende områder er dækket: Udbredelse og anvendelse af it, herunder digitale serviceydelser, it-sikkerhed og it-udgifter. Endvidere indgår barrierer for anvendelse af it.

1. Indledning

<i>Digitale blanketter udbredte</i>	Langt de fleste myndigheder i staten, amterne og kommunerne tilbyder digitale blanketter til borgere og virksomheder. Hver anden kommune tilbyder elektronisk betaling på hjemmesiden.
<i>Elektronisk sagsstyring i vækst</i>	Amter og kommuner er foran staten, hvad angår udbredelsen af systemer til elektronisk dokumenthåndtering og sagsstyring. Det er dog endnu ikke alle forvaltninger, der anvender systemerne i fuld udstrækning. Der er forventning om markant vækst i elektronisk sagsstyring i 2003.
<i>Flertallet har ikke fået frigjort ressourcer som følge af digitalisering</i>	Flertallet af offentlige myndigheder har ikke været i stand til at frigøre ressourcer som følge af digitaliseringsprojekter. Det gælder dog ikke de myndigheder, der samtidigt har omlagt arbejdsgange. Her har hver anden myndighed fået frigjort ressourcer i forbindelse med projekterne.
<i>Barrierer for digital forvaltning vurderes højt</i>	De generelle it-barrierer vurderes ikke højt. Det gør til gengæld barrierer for digital forvaltning - fx savner 7 ud af 10 myndigheder fælles løsninger og standarder.
<i>Digitale signaturer har endnu ringe udbredelse</i>	Brug af digital signatur i forhold til borgere og virksomheder har ringe udbredelse, men myndighederne har store forventninger til væksten i 2003.
<i>Sikkerhedsproblemer udbredte, men oftest af moderat karakter</i>	Mange har været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed, fx virusangreb, men problemerne er oftest af moderat karakter. Sikkerhedsforanstaltninger er udbredte - fx anvender mere end 80 pct. nødstrømsanlæg og opbevaring af backup på anden lokalitet end driftsmiljøet.
<i>It opprioriteres på budgettet i 2003</i>	En stor del af myndighederne opprioriterer it-udgifterne i 2003, især på områderne borger- og virksomhedsservice samt integration af eksisterende applikationer. Udgiftsstigningerne forekommer hyppigst i amter og kommuner.
<i>Om undersøgelsen</i>	Ovenstående er blandt konklusionerne vedrørende den offentlige sektors brug af it. Undersøgelsen er en udbygning af sidste års undersøgelse af danske kommuners brug af it. Undersøgelsen er foretaget på vegne af Den Digitale Taskforce samt Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling.



Indhold

	Side
1. Indledning	1
2. Digitale serviceydelser	2
3. Ekstern kommunikation	4
4. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)	5
5. Øvrig it-anvendelse	6
6. It-strategi	7
7. Effekt af digitaliseringsprojekter	9
8. Udlægning af administrative funktioner	10
9. Udlægning af it-funktioner	11
10. Barrierer for it generelt	12
11. Barrierer for digital forvaltning	13
12. IT-sikkerhed	14
13. It-udgifter	17
14. Om undersøgelsen	19
15. Supplerende tabeller	21

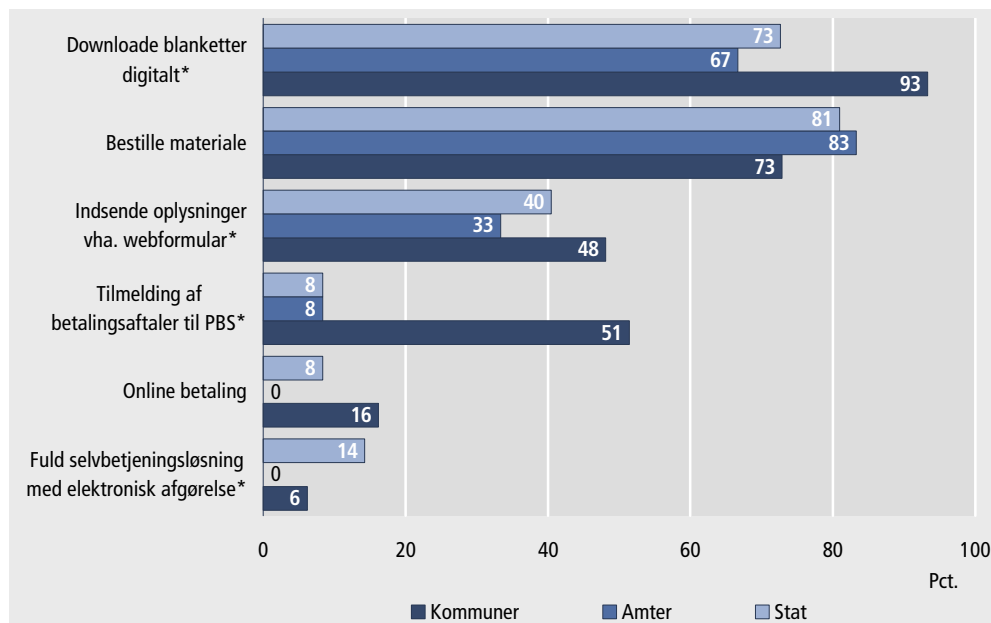
2. Digitale serviceydelser

Adgang til digitale blanketter hos langt de fleste myndigheder

Hovedparten af de offentlige myndigheder giver borgere eller virksomheder mulighed for at downloade blanketter og bestille informationsmateriale via hjemmesiden (figur 1). Hvad angår muligheden for at downloade blanketter, ligger kommunerne med 93 pct. i spidsen foran stat og amter.

Figur 1

Digitale serviceydelser til borgere og virksomheder 2002



* Enten via funktion på hjemmesiden eller via direkte link til funktion på en ekstern side (fx fælles offentlig side).

Interaktive løsninger og mindre udbredt

Færre stiller interaktive løsninger til rådighed for brugerne i form af mulighed for at indsende oplysninger vha. webformular. Det drejer sig om 40 pct. i staten, 33 pct. af amterne og 48 pct. af kommunerne. Her forventes dog en mærkbar vækst, i alle tre sektorer frem til udgangen af 2003 til 64 pct. i staten, 92 pct. af amterne og 75 pct. af kommunerne.

Elektronisk selvbetjening mindst udbredt

Mindst udbredt er muligheden for fuldstændig selvbetjening med elektronisk "straks-afgørelse". En sådan løsning er endnu kun udbredt til 14 pct. i staten, ingen af de adspurgte amter og 6 pct. af kommunerne. Også her er forventning om stor vækst i løbet

af 2003 til hhv. 21 pct. i staten, 8 pct. af amterne og 22 pct. af kommunerne. Tal for 2003 bygger på myndighedernes forventninger ved undersøgelsestidspunktet.

Kommunale tal for elektronisk selvbetjening formentlig undervurderet

Disse tal undervurderer i et vist omfang kommunernes elektroniske selvbetjening. Spørger man således til en række konkrete kommunale serviceydelser, stiger andelen med fuld selvbetjeningsløsning væsentligt jf. oversigtstabel 1. Bl.a. eksisterer der et antal fælleskommunale løsninger med fuld selvbetjening som tæller med i det omfang, de er integreret i kommunernes hjemmesider. En helt præcis opgørelse kan ikke foretages på det kommunale område.

Elektronisk betaling mest udbredt hos kommunerne

Elektronisk betaling har en vis udbredelse, men først og fremmest i kommunerne. 51 pct. af kommunerne giver mulighed for tilmelding til PBS på hjemmesiden mod 8 pct. i stat og amter. Også mht. online betaling ligger kommunerne i spidsen med 16 pct. mod 8 pct. i staten og ingen af amterne. Kommunernes satsning på elektronisk betaling hænger givetvis sammen med et større antal betalinger fra borgere og virksomheder.

Anmeldelse af flytning mest digitaliserede løsning i kommunerne

Kommunerne i undersøgelsen blev også spurgt til digitaliseringsgraden på en række konkrete områder (oversigtstabel 1). Anmeldelse af flytning er den serviceydelse, der er mest udbygget elektronisk i kommunerne, idet 93 pct. anvender digitale blanketter enten i form af blanketter, der kan downloades og udprintes (30 pct.), webformularer (30 pct.) eller fuld selvbetjeningsløsning med elektronisk afgørelse (33 pct.).

Elektronisk selvbetjening mht. biblioteker og måleraflæsning

Herefter kommer ansøgning om boligstøtte, hvor 86 pct. tilbyder blanketter i én af de tre former, sygedagpenge/refusionsansøgning med 80 pct. og ansøgning om friplads med 72 pct. Fuld elektronisk selvbetjening er i sig selv mest udbredt på biblioteksområdet¹ (43 pct.), og hver tredje kommune tilbyder elektronisk selvbetjening mht. måleraflæsning.

Oversigtstabel 1

Digitale serviceydelser i kommunerne 2002

	Ydelse ikke repræsenteret	Information om ydelsen	Muligt at downloade webformular-blanketter	Indsende formular	Fuld selvbetjeningsløsning
Anmeldelse af flytning	5	2	30	30	33
Ansøgning om boligstøtte	9	6	56	20	10
Sygedagpenge, refusionsansøgning	9	11	60	16	4
Ansøgning om hel eller delvis friplads	15	12	62	10	0
Ansøgning om børnetilskud til enlige forsørgere	16	12	60	9	3
Ansøgning om folkepension	14	15	62	8	1
Opskrivning til dagpleje	20	15	52	11	1
Digitale biblioteksydelser	24	12	7	14	43
Udmeldelse af institution	21	16	48	11	3
Ansøgning om gravetilladelse	31	15	50	5	0
Måleraflæsning mv.	38	10	7	12	32
Ændre sociale pensioner ved skift i indkomsten	28	22	42	7	1
Fødselsanmeldelse	51	16	30	3	0
Tilmelding til skolestart	46	26	25	3	0

Anm. Ved digitale ydelser forstås enten en funktion på egen hjemmeside eller via direkte link til funktion på ekstern side.

Amtslige serviceydelser på nettet

Amterne i undersøgelsen blev spurgt til digitalisering af en række serviceydelser, der sammenlignet med kommunerne, i højere grad vedrører specielle systemer og brugere. Eksempelvis anvender 83 pct. af amterne i undersøgelsen digitale epikriser (udskrivningsbreve fra hospitaler) og 75 pct. bruger digitale recepter (oversigtstabel 2). Miljødata formidles digitalt i mere end 2 ud af 3 amter med en forventning om 100 pct. dækning i 2003. 2 ud af 3 amter giver digital adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner, - en udvikling, der ikke ventes ændret i 2003.

¹ Næsten alle offentlige folkebiblioteker i Danmark er med i bibliotek.dk. En stor del af de borgere, der ikke har adgang via kommunens hjemmeside, kan bruge tjenesten direkte på bibliotek.dk

Oversigtstabel 2 **Digitale serviceydelser i amterne 2002-2003**

	2002	2003, forventet
	pct. af amterne	
Annoncering af lægestillinger	100	100
Digitale epikriser ¹	83	92
Formidling af miljødata om vand	75	100
Digitale recepter	75	75
Formidling af miljødata om jordforurening	67	100
Annoncering af sygeplejerskestillinger	67	92
Adgang til uddannelsers fagudbud og læseplaner	67	67
Digital oversigt over dag- og døgnspécialtilbud	42	67
Opslag via SUP ²	25	50

¹ Udskrivningsbreve fra hospitaler² Standardiseret Udtræk af Patientdata

3. Ekstern kommunikation

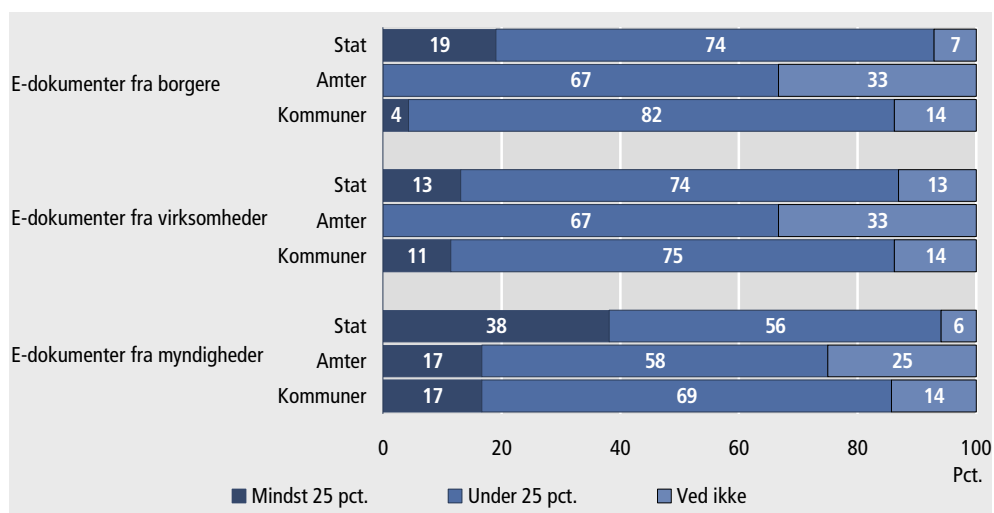
De fleste dokumenter modtages som papir

Myndighederne blev spurgt om hvor stor en andel dokumenter (dvs. breve o.l.)², der ankommer elektronisk, fx via e-post. De fleste myndigheder modtager under en fjerdedel af deres dokumenter elektronisk, hvad enten det er fra borgere, virksomheder eller andre myndigheder (figur 2).

Hovedsaligt papirpost fra borgere og virksomheder

Fra borgerne modtog 19 pct. i staten mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk, ingen af amterne og 4 pct. af kommunerne. Fra virksomhederne modtog 13 pct. i staten mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk, ingen af amterne og 11 pct. af kommunerne. Disse andele kan dog være højere, da en del af myndighederne ikke kunne angive omfanget.

Figur 2 **Andel dokumenter der modtages elektronisk 2002**



Mere elektronisk kommunikation myndigheder indbyrdes

Fra andre myndigheder er omfanget af e-dokumenter noget større, ikke mindst inden for staten, hvor 38 pct. modtog mindst 1/4 af dokumenterne elektronisk og tilsvarende 17 pct. i amter og kommuner. De statslige myndigheder kommunikerer altså hyppigere elektronisk med andre myndigheder, sammenlignet med amter og kommuner.

Kun få modtager mindst halvdelen af dokumenterne elektronisk

Det er dog en noget mindre del af myndighederne, der modtager mindst halvdelen af deres dokumenter fra andre myndigheder elektronisk, nemlig 15 pct. i staten, 8 pct. af amterne og 6 pct. af kommunerne.

² Ved 'dokumenter' ses der bort fra uformel e-post (fx korte meddelelser, svar m.m.)

Kommunikation i XML-format har endnu ringe udbredelse

Myndighederne blev også spurgt om kommunikation i XML-format. 8 pct. i staten, ingen amter og 5 pct. af kommunerne bruger XML-format i kommunikationen med andre myndigheder. Denne andel forventer myndigheder vil stige markant i løbet af 2003 til 33 pct. i staten, 42 pct. af amterne og 17 pct. af kommunerne. XML er valgt som fælles grundlag for udveksling af data i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og private virksomheder.

4. Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)

Hvad er ESDH?

ESDH omfatter it-systemer der har til formål at digitalisere og automatisere dokumenter og de forbundne arbejdsgange. Formålet kan være effektivisering eller kvalitative fordele - fx bedre overblik over sagsbehandlingen.

I undersøgelsen skelnes mellem tre trin:

1. Klassisk elektronisk journaliseringssystem. Dvs. med elektronisk lagring af oplysninger om sager og akter (fx modtagelsesdato, afsender m.m.)
2. Elektronisk dokumenthåndteringssystem. Dvs. med elektronisk registrering og lagring af selve dokumenterne (scannede eller egenproducerede)
3. Elektronisk sagsstyring. Dvs. som også understøtter selve sagsforløbet (work flow mellem sagsbehandlere)

Det forudsættes, at de mest avancerede systemer også indeholder funktionerne fra de mere grundliggende systemer; dvs. at et system til elektronisk sagsstyring også indeholder faciliteter til dokumenthåndtering og journalisering.

Stort flertal har elektronisk journal

Et stort flertal af myndighederne har et elektronisk journaliseringssystem til registrering af dokumenter og akter (oversigtstabel 3). Det gælder alle amter i undersøgelsen, 92 pct. af de statslige myndigheder og 79 pct. af kommunerne.

Elektronisk dokumenthåndtering hos 2 ud af 3 amter og kommuner

Elektronisk dokumenthåndtering findes hos 46 pct. af de statslige myndigheder, 67 pct. af amterne og 61 pct. af kommunerne. En egentlig elektronisk sagsstyring, altså hvor selve sagsforløbet understøttes elektronisk, findes hos nogle færre, nemlig 18 pct. i staten, 58 pct. af amterne og 38 pct. af kommunerne.

Oversigtstabel 3

Sags- og dokumenthåndteringssystemer 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Elektronisk journaliseringssystem	92	100	79	72	91
Elektronisk dokumenthåndteringssystem	46	67	61	59	67
Elektronisk sagsstyring	18	58	38	36	41
Elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger	•	17	13	13	14

Anm. Det forudsættes at systemer til elektronisk sagsstyring også indeholder dokumenthåndterings- og journaliseringssystemer. Amter og kommuner omfatter anvendelse i én, flere eller alle forvaltninger.

Kommuner og amter foran staten med elektronisk sagsstyring ...

De statslige myndigheder er således kendtetegnet ved mindre udbredelse, når det kommer til den mere dybdegående anvendelse af ESDH. Modsat gælder det blandt de kommuner der anvender elektronisk journalisering, at en forholdsvis stor andel har taget skridtet videre til de mere avancerede systemer. Det gælder såvel små som store kommuner.

... men ikke alle forvaltninger er med

Det er dog ikke alle kommunale og amtslige forvaltninger, der anvender ESDH i fuld udstrækning. 17 pct. af amterne og 13 pct. af kommunerne anvender elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger. Det må antages, at de fleste statslige myndigheder anvender det samme system i hele forvaltningen.

Forventning om markant vækst i elektronisk sagsstyring

Der er store forventninger til væksten i 2003. I staten forventer 40 pct. og i kommunerne 51 pct. at have elektronisk sagsstyring frem mod udgangen af 2003. Amterne derimod forventer ingen stigning som helhed. Dog forventes den interne udbredelse til forvaltninger i både amter og kommuner at stige markant. 50 pct. af amterne forventer således at have indført elektronisk sagsstyring i alle forvaltninger i 2003 og tilsvarende 37 pct. af kommunerne.

Mindre præcision i forudsigelser

Tal for 2003 bygger på myndighedernes forventninger på undersøgelsestidspunktet. Forudsigelser på it-området er typisk forbundet med en del usikkerhed og bør derfor kun bruges som overordnede strømpile for udviklingen.

5. Øvrig it-anvendelse

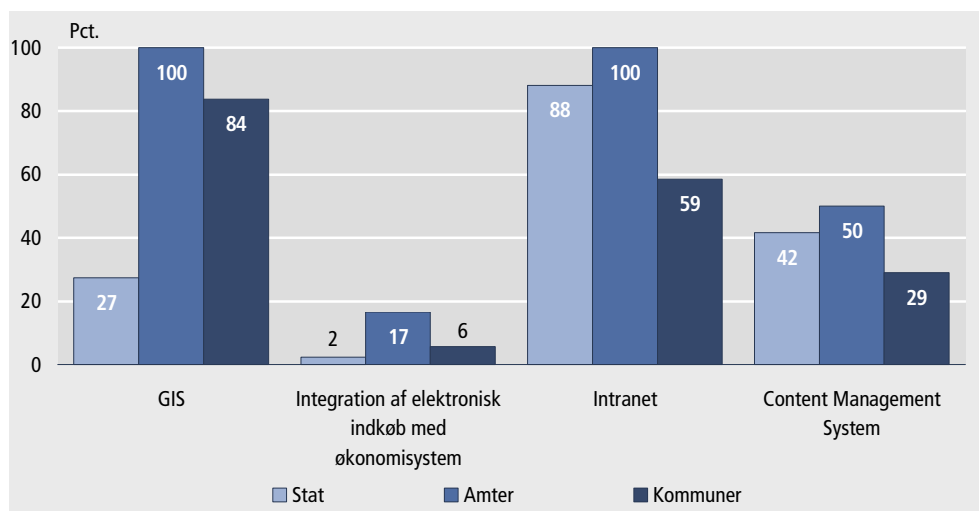
Amter og kommuner bruger GIS

Alle amter i undersøgelsen og 84 pct. af kommunerne anvender GIS (Geografisk Informations System). Andelen er væsentligt lavere blandt statslige myndigheder, hvor kun 27 pct. bruger GIS (figur 3). Den større udbredelse i kommuner og amter hænger sammen med disses egenproduktion af såvel geografiske som administrative data, fx i forbindelse med lokalplanlægning m.m.

Elektronisk indkøb ikke integreret med økonomisystem

Elektronisk indkøb, fx via internet, er som hovedregel ikke integreret med den offentlige sektors økonomisystemer. Kun i få amter, i 6 pct. af kommunerne og hos 2 pct. i staten eksisterer denne integration. Det betyder ikke, at der ikke handles over internet m.m., men at købet ikke er forbundet med funktioner i økonomisystemet, således at papirgange og dobbelt behandling af oplysninger undgås.

Figur 3 Øvrige it-systemer 2002



Anm. Ved GIS – Geografisk Informations System – forstås et system til visning af temakort m.m. på baggrund af adm. oplysninger. Ved intranet forstås hjemmesider til internt brug. Contents Management System betegner et databasestyret system til produktion og publicering af hjemmesider.

Intranet dominerende i staten og amterne

Intranet findes hos alle amter i undersøgelsen, hos 88 pct. i staten og hos 59 pct. af kommunerne. Blandt kommunerne med mindst 15.000 indbyggere har 74 pct. intranet mod 51 pct. blandt kommunerne med under 15.000 indbyggere.

Contents Management Systemer i vækst

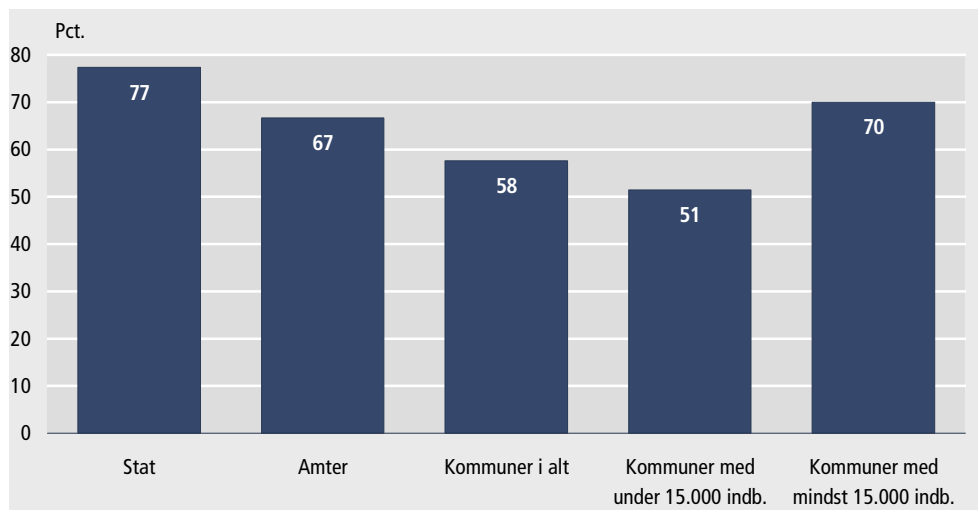
Contents Management Systemer, dvs. til produktion og publicering af hjemmesider, findes hos omkring halvdelen af myndighederne i staten og amterne og hos under en trediedel af kommunerne. I de større kommuner er udbredelsen 46 pct. og i de mindre er den 21 pct. Antallet af myndigheder med Contents Management System forventes at stige relativt med 50 pct. i løbet af 2003.

6. It-strategi

It-strategi hos hovedparten

Flertallet af myndighederne har en ajourført it-strategi. Flest i staten, nemlig 77 pct., 67 pct. af amterne og 58 pct. af kommunerne (figur 4). De største kommuner med mindst 15.000 indbyggere ajourfører dog deres it-strategi omtrent i lige så stor udstrækning som amterne og staten.

Figur 4 Myndigheder med ajourført it-strategi 2002



Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste 2 år.

Infrastruktur og sikkerhed oftest med i it-strategien

Indholdet af it-strategien er hyppigst it-infrastruktur og it-sikkerhed som begge er indeholdt i langt de fleste it-strategier i alle tre sektorer (oversigtstabel 4). Herefter kommer borger- og virksomhedsservice, som er mest udbredt i amterne og kommunerne. Amterne er med 88 pct. længst fremme med strategi for elektronisk indkøb, fulgt af kommunerne med 43 pct. og staten med 25 pct.

Oversigtstabel 4 It-strategiens indhold 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct. af kommuner med it-strategi				
It-infrastruktur	97	75	92	92	92
It-sikkerhed	92	88	87	92	80
Borger- og virksomhedsservice	60	88	72	65	82
Elektronisk indkøb	25	88	43	36	53
Retningslinier for borgerhenvendelser	31	50	63	68	55
Telefoni	25	50	40	42	37

Anm. It-strategien skal være ajourført inden for de seneste 2 år.

Omgivelserne påvirker it-strategien i amter og kommuner

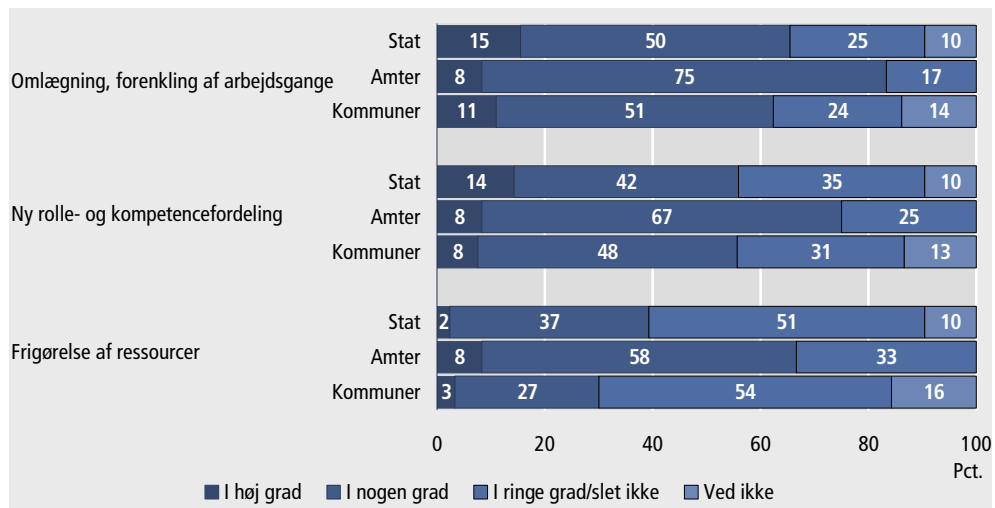
Det generelle billede er, at staten ligger lidt foran mht. strategi for it-infrastruktur og it-sikkerhed. Amterne og kommunerne har til gengæld noget hyppigere strategi for eksterne relationer til borgere og virksomheder, elektronisk indkøb og telefoni.

7. Effekt af digitaliseringsprojekter

Digitalisering medfører ændring i opgaveløsningen

Ud over den direkte betydning for borgere og virksomheder, har digitaliseringsprojekter også betydning for myndighedernes interne organisation. Hyppigt medfører projekterne omlægninger og forenklinger af arbejdsgange. Dette sker hos 6 ud af 10 myndigheder i nogen eller høj grad (figur 5). Nye roller og kompetencer er en konsekvens hos næsten lige så mange myndigheder. Amterne har i højere grad end staten og kommunerne mærket effekt af digitaliseringsprojekter.

Figur 5 Effekt af digitaliseringsprojekter 2002



Anm. Myndighederne blev spurgt: I hvilken grad har de sidste to års digitaliseringsprojekter medført ændringer i forhold til den tidligere opgaveløsning? Spørgsmålet er besvaret i forhold til de områder, der var omfattet af digitaliseringen.

Flertallet har ikke mærket frigørelse af ressourcer ...

I mere end hver andet tilfælde medfører projekterne ingen eller ringe frigørelse af ressourcer, hvad angår i staten og kommunerne. Det kan skyldes, at projekterne endnu ikke har givet ressourcemæssigt afkast. Imidlertid findes også en anden sammenhæng: De myndigheder, der har omlagt arbejdsgange og kompetencefordeling i forbindelse med digitaliseringsprojekter, oplever hyppigere frigørelse af ressourcer end de, der ikke har lagt om.

... bortset fra de myndigheder, der har omlagt arbejdsgange

Således viser beregninger, at 50 pct. af de myndigheder der har omlagt arbejdsgange har oplevet frigørelse af ressourcer fra digitaliseringsprojekter mod 5 pct. af de myndigheder, der i ringe grad har omlagt arbejdsgange. En lignende effekt ses i forhold til ny rolle- og kompetencefordeling.

8. Udlægning af administrative funktioner

Hvor løses de administrative funktioner?

Udviklingen inden for den offentlige sektors it-anvendelse har fremmet mulighederne for at danne administrative fællesskaber eller udlicitere administrative funktioner. Myndighederne i undersøgelsen har i forhold til fem administrative funktioner angivet, hvor disse overvejende varetages.

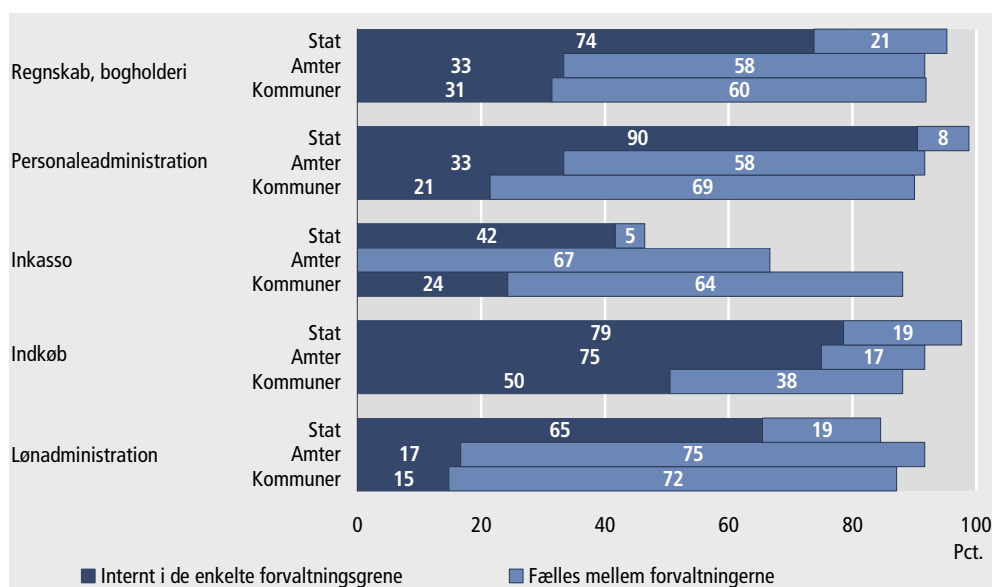
Kommuner og amter har fælles administration mellem forvaltningerne

I næsten alle amter og kommuner varetages funktionerne internt i organisationen; enten internt i de enkelte forvaltningsgrene eller som en fælles funktion mellem forvaltningerne (figur 6). Det gælder også funktionen indkøb, som i højere grad end de øvrige er lagt ud til de enkelte forvaltninger.

Koncernløsninger ikke udbredt i staten

I staten svarer 'Internt' til Internt i institutionen (styrelsen, departementet, uddannelsesinstitutionen) og 'Fælles' til Administrativ fællesfunktion med institutioner inden for koncernen (ministerområdet som helhed). På det statslige område varetages administrationen typisk inden for koncernen og i langt de fleste tilfælde også inden for den enkelte institution³.

Figur 6 Intern varetagelse af administration 2002



Anm. For statslige myndigheder svarer 'Internt' til Internt i institutionen og 'Fælles' til Administrativ fællesfunktion med institutioner inden for koncernen (ministerområdet som helhed). De øvrige svarmuligheder for alle myndigheder var Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder, Hos private leverandører og Ved ikke/ikke relevant.

Få lægger administrative funktioner ud

I alle tre sektorer er det få myndigheder, der har lagt de administrative funktioner uden for organisationen, dvs. i fællesfunktion med andre myndigheder eller hos private leverandører - se tabel 1 under de supplerende tabeller. Stort set ingen anvender private leverandører på disse områder, og kun få har lagt funktionerne ud i fællesfunktioner med andre myndigheder. Det drejer sig hyppigst om lønadministration, hvor opgaven løses sammen med andre myndigheder i hvert tiende tilfælde.

Små kommuner indgår hyppigere i administrative fællesskaber

De mindre kommuner med under 15.000 indbyggere indgår i højere grad end de større kommuner i administrative fællesskaber. Det drejer sig især om områderne inkasso, løn- og personaleadministration.

³ Den lave statslige andel, der varetager inkasso internt er et udtryk for at denne funktion ikke er relevant for en del statslige myndigheder.

9. Udlægning af it-funktioner

Outsourcing af it-funktioner

I forhold til it-funktioner, blev myndighederne spurgt, i hvilket omfang de varetages af eksterne leverandører (private som offentlige) eller af myndighedens egne medarbejdere.

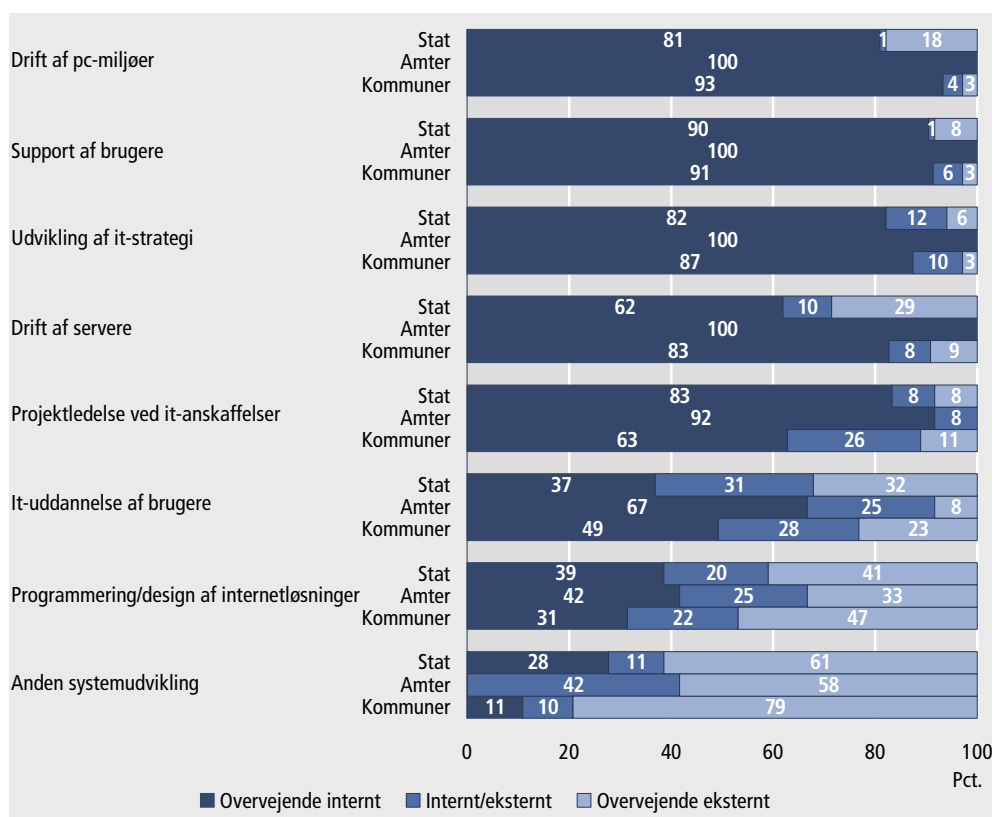
Drift af pc-miljø og brugersupport løses internt

Visse områder løses altovervejende af myndighederne selv (figur 7). Det drejer sig om drift af pc-miljøer, support af brugere og udvikling af it-strategi. Også drift af egne servere varetages hovedsagligt internt. Dog har omkring en trediedel af de statslige institutioner lagt denne opgave eksternt.

Kommunerne bruger hyppigst konsulenter ved it-anskaffelser

Projektledelse ved it-anskaffelser er, ligesom udvikling af it-strategi, placeret internt hos et stort flertal. Dog har mere end en trediedel af kommunerne placeret denne funktion delvist eller overvejende eksternt. It-uddannelse af brugere ligger fordelt stort set ligeligt mellem intern og eksternt varetagelse i staten og kommunerne. I amterne ligger denne opgave overvejende internt hos to trediedele.

Figur 7 Intern eller eksternt varetagelse af it-funktioner 2002



Anm. Figuren er eksklusiv 'uoplyst' (1 pct. af besvarelsene)

Systemudvikling løses overvejende eksternt

Programmering/design af internetløsninger løses i lidt højere grad eksternt end af myndighederne selv, specielt i kommunerne. Anden systemudvikling er det eneste område, hvor eksterne leverandører dominerer billedet. De statslige institutioner løser i højere grad systemudvikling internt end amterne og kommunerne.

10. Barrierer for it generelt

It-udgifter er højere end forventet

Den mest dominerende barriere for it generelt er, at it-udgifter er højere end forventet. Dette er et problem for mere end 6 ud af 10 myndigheder (figur 8). Amterne og kommunerne tillægger hyppigere denne barriere stor betydning end de statslige myndigheder.

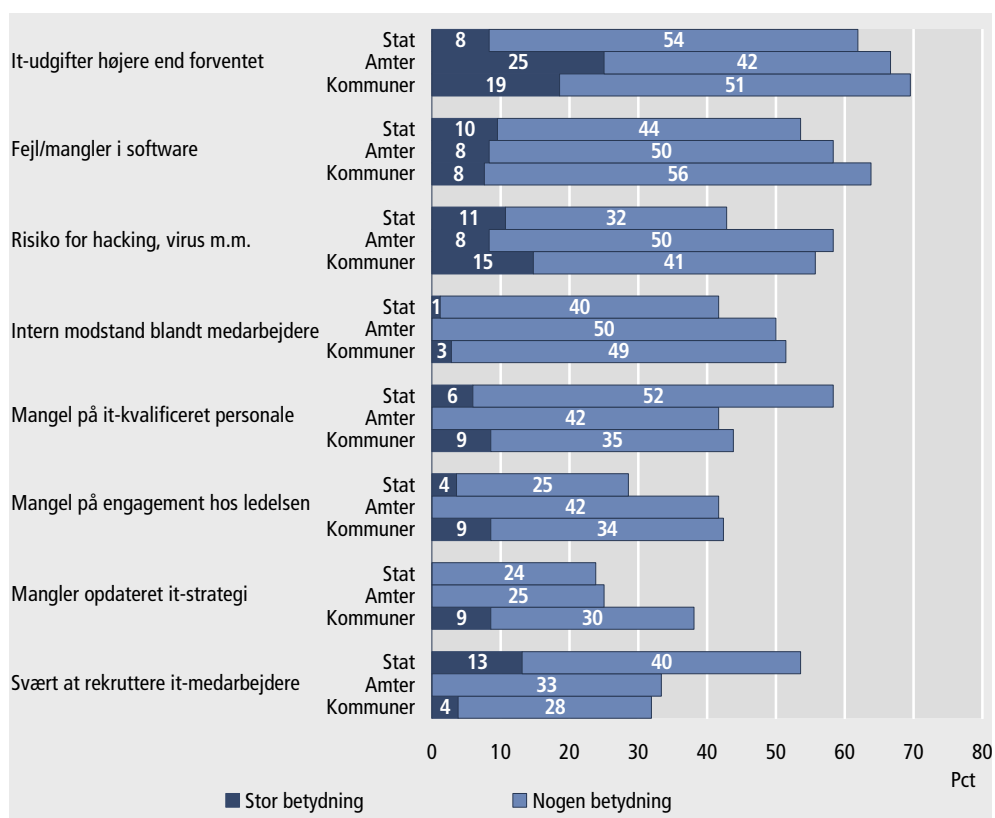
Fejl i modtaget software næstvistigste barriere

Den næstvistigste barriere er fejl/mangler i modtaget software, som over 50 pct. har mærket som et problem i nogen eller stor grad. Herefter kommer risiko for hacking, virus m.m. som er et lidt større problem for kommuner og amter sammenlignet med staten. Forklaringen kan være, at amter og kommuner typisk har en mere forgrenet, og dermed mere udsat, organisation sammenlignet med den enkelte statslige myndighed.

Kommunerne har flest problemer med it-strategier

På et lidt lavere niveau ligger intern modstand mod it blandt medarbejderne fulgt af mangel på it-kvalificeret personale, mangel på engagement i ledelsen samt manglende it-strategi og problemer med at rekruttere it-medarbejdere. En del flere kommuner mangler opdateret it-strategi sammenlignet med stat og amterne.

Figur 8 Barrierer for it generelt 2002



Staten har størst problemer med at skaffe it-arbejdskraft

Staten er kendetegnet ved at have større problemer end kommunerne med såvel mangel på it-kvalificeret personale som problemer med at rekruttere it-medarbejdere. 13 pct. i staten anser endda rekrutteringsproblemet for at være af stor betydning, mod 4 pct. af kommunerne og ingen af amterne. I kommunerne angiver 9 pct. at mangel på it-kvalificeret personale er et stort problem, hvilket er lidt flere end i staten (6 pct.).

De generelle it-barrierer ikke af stor betydning

Med et par undtagelser har de tre sektorer den samme opfattelse af de generelle it-barrierers. Vurderingen er i de fleste tilfælde, at de ikke har stor betydning for myndighederne.

11. Barrierer for digital forvaltning

Hvad er digital forvaltning?

Ved digital forvaltning forstås gensidig tilpasning af informationsteknologi og organisation mht. effektivitet, fleksibilitet, sammenhæng og kvalitet, set i forhold til administration og borgerbetjening.

Barrierer for digital forvaltning vurderes højt

Barriererne for digital forvaltning ligger på et noget højere niveau end de generelle it-barrierer. Det gælder både det antal myndigheder, der nævner disse barrierer og den betydning barriererne tillægges.

Svært at frigøre ressourcer - især for kommuner og amter

Flest myndigheder finder at det er et problem at frigøre ressourcer til at udvikle digital forvaltning (figur 9). Mere end 8 ud af 10 myndigheder nævner dette som en barriere, og mere end halvdelen af amterne og kommunerne betegner det desuden som et stort problem.

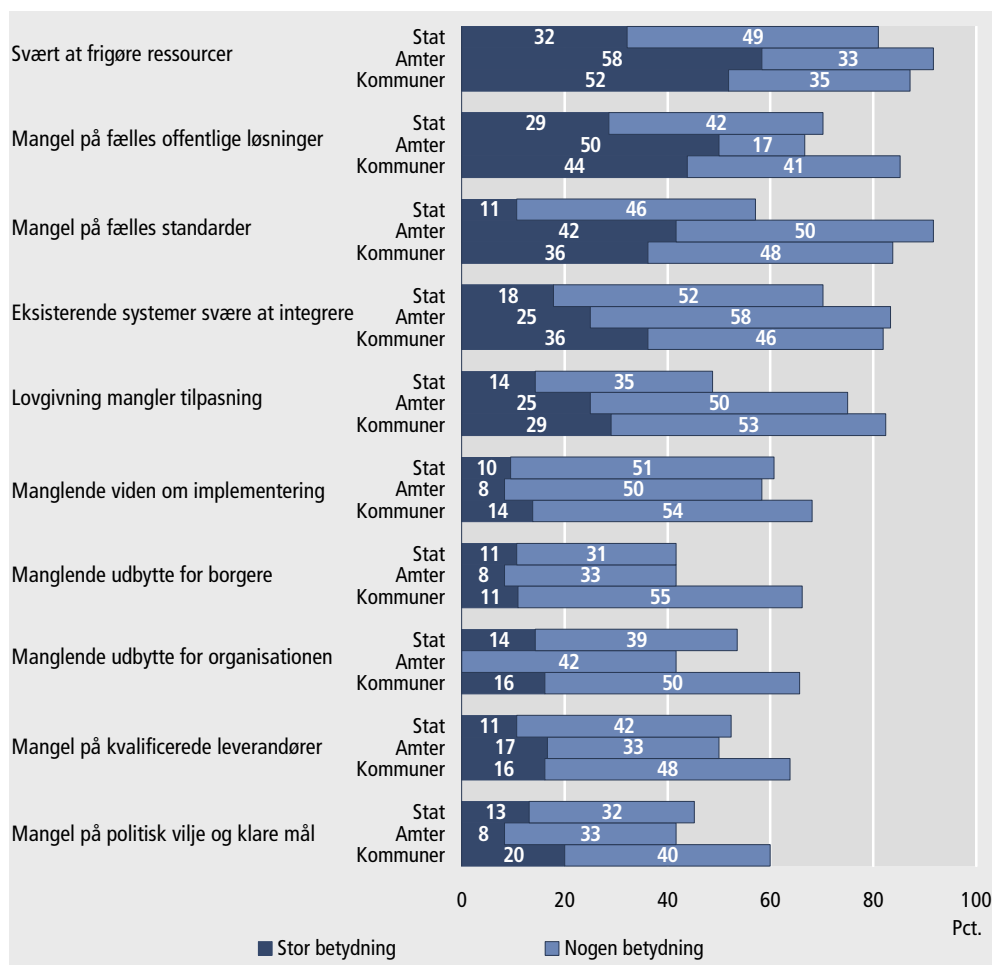
Mangel på fælles offentlige løsninger og standarder

Omkring 7 ud af 10 myndigheder savner fælles offentlige løsninger og infrastruktur og ca. ligeså mange savner fælles standarder for dataudveksling. Også på disse områder ligger kommunerne og især amterne højere end de statslige myndigheder.

Svært at integrere de eksisterende systemer

Omtrent den samme andel mener at eksisterende systemer er svære at integrere med digital forvaltning fulgt af barrieren manglende tilpasning af lovgivning. Disse to barrierer har en større betydning for amter og især kommuner. Det kan skyldes, at kommuner og amter typisk anvender et større antal it-systemer end de fleste statslige institutioner.

Figur 9 Barrierer for digital forvaltning 2002



Manglende vilje og tro på udbytte ikke de største barrierer

Manglende viden om implementering er en barriere for digital forvaltning hos 6 ud af 10 myndigheder. Herefter følger barriererne manglende udbytte for borgere, manglende udbytte for organisationen, mangel på kvalificerede leverandører samt mangel på politisk vilje og klare mål. Det indikerer, at manglende vilje og tro på digital forvaltning har nogen betydning, men alligevel ikke udgør de største problemer for myndighederne.

12. IT-sikkerhed

Virusangreb hos de fleste myndigheder ...

De fleste myndigheder har inden for det seneste år oplevet virusangreb af generende eller alvorlig karakter (oversigtstabel 5). Det gælder 6 ud af 10 i stat og kommuner og 8 ud af 10 amter. Ca. 5 pct. i staten og kommunerne samt hvert fjerde amt havde tilmed haft virusangreb af alvorlig karakter.

... men flere har sikkerhedsfejl i soft- og hardware

Imidlertid overgås virusangreb af fejl i hhv. software og hardware i relation til sikkerhed. Det drejer sig om ca. 2 ud af 3 i stat og kommuner og alle/de fleste amter i undersøgelsen. Også hér havde omkring 5 pct. haft fejl af alvorlig karakter.

Fejl og nedbrud i internettet generer hver anden kommune og amt

Øvrige internetproblemer, dvs. forskellige former for fejl og nedbrud, har 35 pct. i staten, 58 pct. af amterne og 49 pct. af kommunerne været udsat for. Kun et par procent har haft alvorlige problemer i forhold til fejl og nedbrud.

Oversigtstabel 5

Myndigheder der været udsat for problemer i forhold til it-sikkerhed 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt 15.000 indb.	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct. af kommunerne				
Softwarefejl	60	100	67	64	73
Hardwarefejl	67	92	63	61	69
Virusangreb	61	83	57	52	67
Øvrige internetproblemer ¹	35	58	49	49	49
Databas	14	42	13	9	21
Denial of service	19	17	9	7	13
Uautoriseret adgang	19	17	8	6	11
Økonomisk it-misbrug	0	0	2	0	6
Sabotage	7	0	0	1	0
Afpresning/trusler mod data eller software	1	0	0	1	0

Anm. Spørgsmålet lød: "Har myndigheden været udsat for nogle af følgende problemer inden for det seneste år?" Procenterne angiver andelen, hvor problemet har været alvorligt eller generende. Så godt som ingen myndigheder har karakteriseret nogle af problemerne som 'katastrofale'.

¹ Fejl/nedbrud i serversoftware, hos internet-leverandør eller i telekommunikationen.

Problemer oftest af moderat karakter

Typisk vurderes de forskellige sikkerhedsproblemer som værende 'generende' og kun en lille del (1-3 pct.) har oplevet problemer af 'alvorlig' karakter. Virusangreb er i den forstand det mest betydningsfulde problem fulgt af fejl i hhv. hardware og software. Det hænger godt sammen med, at risiko for virus betragtes som den trediemest betydningsfulde barriere for it generelt (se afsnit 10, Barrierer for it generelt).

Firewalls hos næsten alle myndigheder

De offentlige myndigheder prioriterer it-sikkerheden højt på en lang række områder. Stort set alle anvender firewalls, antivirusprogrammer samt fysisk adgangsbegrænsning til kritisk it-udstyr (figur 10). Mere end 80 pct. anvender nødstrømsanlæg og opbevaring af backup på anden lokalitet end driftsmiljøet.

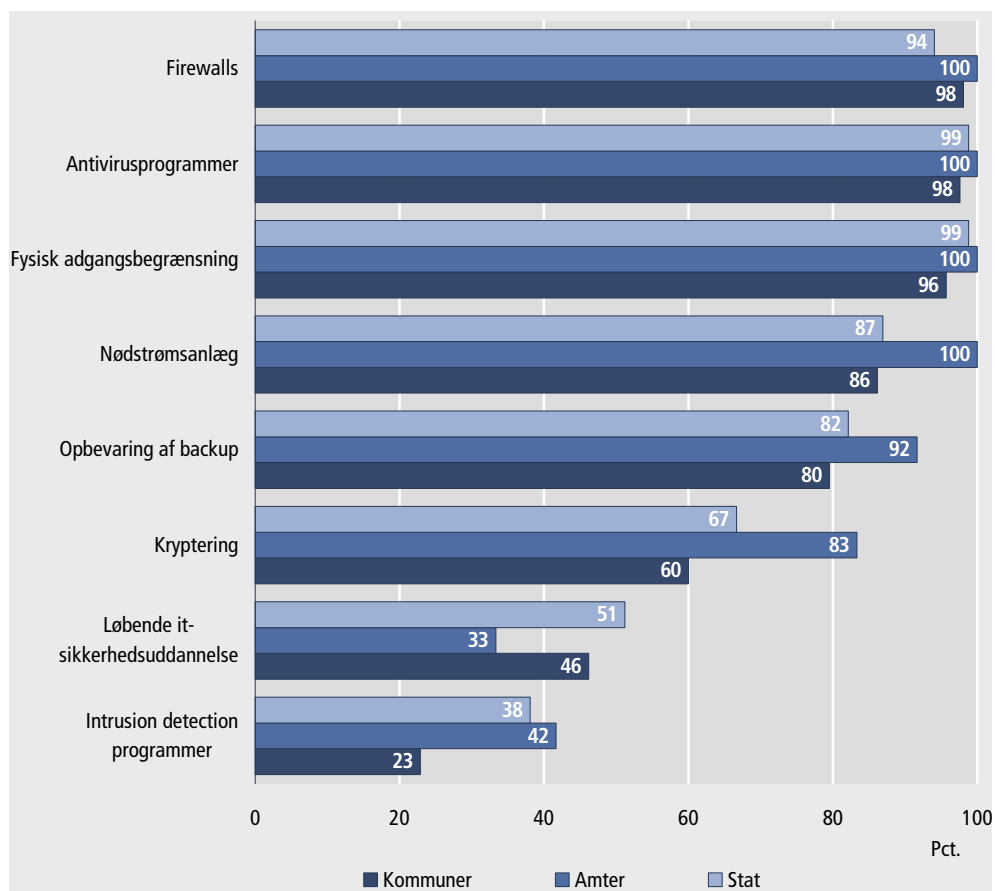
Løbende uddannelse i it-sikkerhed hos hver anden myndighed

Mere end 60 pct. anvender kryptering i kommunikationen og omkring hver anden myndighed har løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere. Noget færre bruger intrusion detection programmer⁴, nemlig 38 pct. i staten, 42 pct. af amterne og 23

⁴ Intrusion Detection programmer overvåger uautoriseret adgang til netværket eller serveren.

pct. af kommunerne. Udbredelsen af sikkerhedsforanstaltninger ligger, med undtagelse af løbende it-sikkerhedsuddannelse, højest i amterne. De statslige myndigheder og kommunerne ligger på omtrent samme niveau.

Figur 10 Sikkerhedsforanstaltninger 2002



Mindre kommuner trækker på ekstern it-kompetence

På de fleste områder ligger de mindre kommuner på samme sikkerhedsniveau som de større. En undtagelse er it-sikkerhedsuddannelse, som findes hos 36 pct. af kommunerne med under 15.000 indbyggere mod 66 pct. af kommunerne med mindst 15.000 indbyggere. Det kan hænge sammen med at de mindre kommuner på to centrale områder outsourcer it-funktionerne i højere grad end de store, nemlig drift af servere samt drift af pc-miljøer (se afsnit 9, Udlægning af it-funktioner).

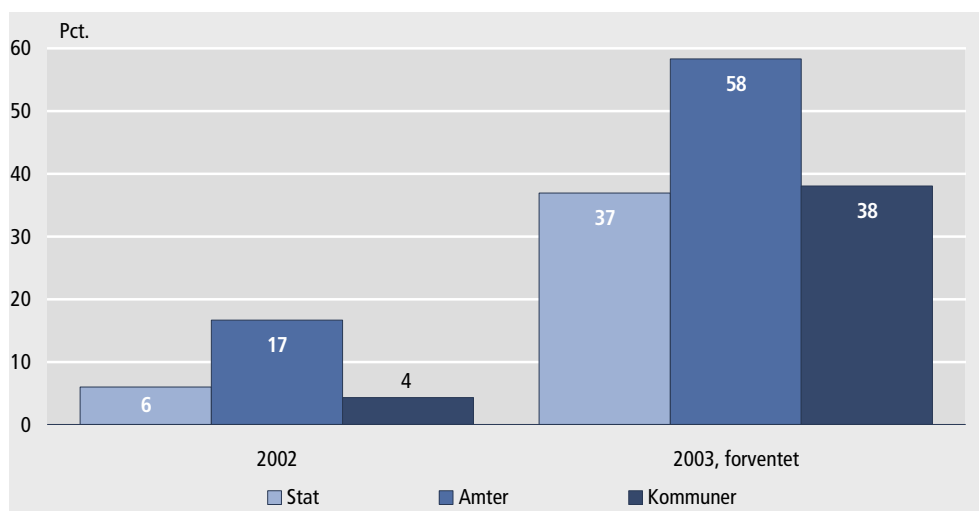
Ring udbredelse af digitale signaturer ...

Myndighederne bruger endnu digital signatur i begrænset omfang (figur 11). I 6 pct. af de statslige institutioner og 4 pct. af kommunerne kunne borgere og virksomheder kommunikere med myndigheden vha. digital signatur. Amterne ligger noget foran på dette område, da 17 pct. af disse kan modtage digitale signaturer fra borgere og virksomheder.

... men store forventninger til væksten i 2003

Myndighederne forudser en markant stigning i udbredelsen af digitale signaturer frem til udgangen af 2003. Her forventer 37 pct. i staten, 38 pct. af kommuner og hele 58 pct. af amterne at bruge digital signatur. Det skal understreges at forudsigelser på it-området traditionelt er forbundet med en del usikkerhed. Det gælder også digitale signaturer, hvor udbredelsen i nogen grad påvirkes af forhold, uden for den enkelte myndighed.

Figur 11 Brug af digital signatur i forhold til borgere og virksomheder 2002-2003



Anm. Digital signatur sikrer elektronisk kommunikation vha. PKI (Public Key Infrastructure) således at afsender/modtager kendes med sikkerhed, og indholdet ikke kan læses eller ændres af uvedkommende.

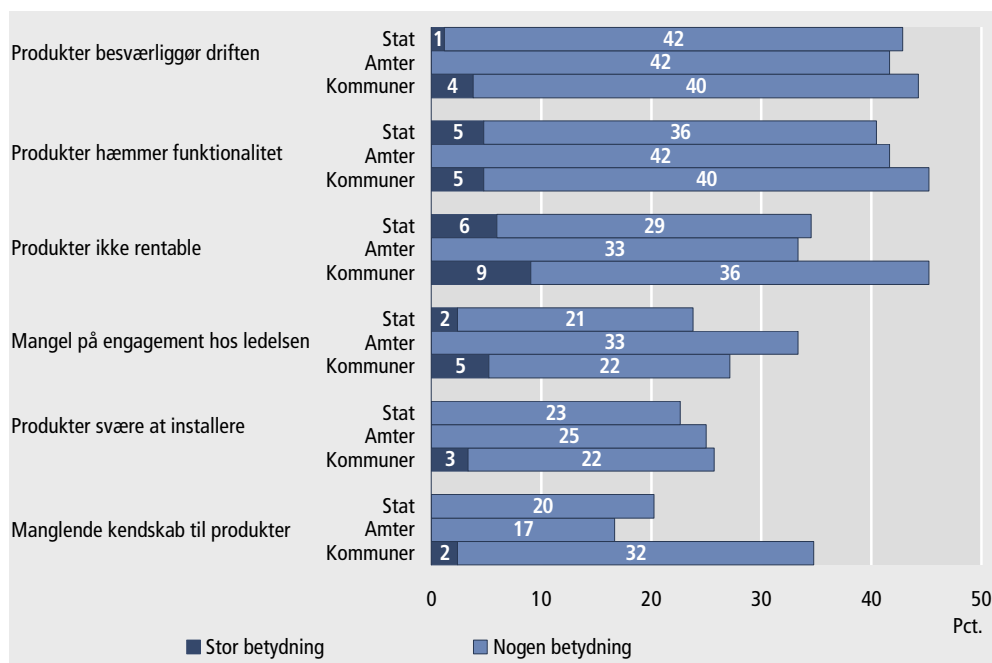
Barrierer for it-sikkerhed af mindre betydning

Den offentlige sektor vurderer generelt ikke barrierer for sikkerheden som værende af stor betydning, hvilket også afspejles i den relativt store udbredelse af sikkerhedsforanstaltninger.

Sikkerhedsprodukter besværliggør driften

De største barrierer er at sikkerhedsprodukterne besværliggør eller hæmmer drift og funktionalitet - lidt mere end 4 ud af 10 myndigheder mener at disse barrierer er af nogen eller stor betydning (figur 12). Lidt færre mener, at produkterne ikke er rentable, dvs. at effekten ikke står mål med udgiften.

Figur 12 Barrierer for brug af it-sikkerhedsprodukter 2002



Interne forhold af mindre betydning

Mindre betydning har de interne barrierer; fx manglende engagement hos ledelsen, hvilket har betydning for mellem hver tredje og fjerde myndighed. Manglende kendskab til it-sikkerhedsprodukter er den barriere, der har mindst betydning i staten og amterne.

Fælles oplevelse af sikkerhedsproblemer i stat, amter og kommuner

Der er ingen markant forskel mellem de tre sektors oplevelse af barriererne, dog har nogle flere i den kommunale sektor, 34 pct., problemer med manglende kendskab til it-sikkerhedsprodukter. Tilsvarende tillægger 9 pct. af kommunerne manglende rentabilitet af produkterne stor betydning mod 6 pct. i staten og ingen af amterne.

13. It-udgifter

Om begreberne Myndighederne blev spurgt hvordan it-udgifterne vil udvikle sig fra 2002 til 2003 - set i forhold til det totale budget. Udviklingen betragtes på to alternative måder:

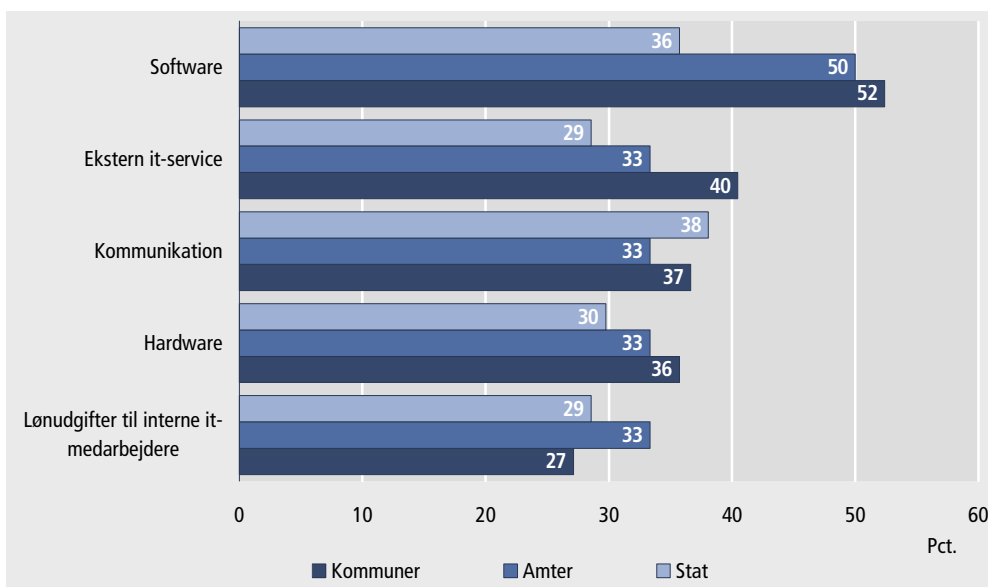
1. Set i forhold til udgiftens art - dvs. hvilke ressourcer der er anskaffet.
2. Set i forhold til anvendelsen - dvs. hvor og hvordan ressourcerne forbruges.

Tallene beskriver relative stigninger inden for de enkelte områder - de enkelte områders vægt i kr. fremgår således ikke af tallene⁵.

Software-udgifter stiger hyppigst

Lidt mere end en trediedel i staten og omkring halvdelen i amterne og kommunerne vil bruge en større del af deres budget på software (figur 13). Også på de øvrige områder - it-service, kommunikation, hardware og løn - forventer en stor andel at bruge flere penge.

Figur 13 **Myndigheder, der forventer stigning i it-udgifterne fra 2002-2003 - set i forhold til udgiftens art**



Anm. Software: Forbrug og udvikling. Hardware: Køb, leje eller leasing inkl. vedligeholdelse. Ekstern it-service: Databasehåndling, konsulentytelser. Kommunikation: Forbrug m.m. i forb. med adgang til eksterne net - inkl. al telefoni.

Øget satsning på digital service

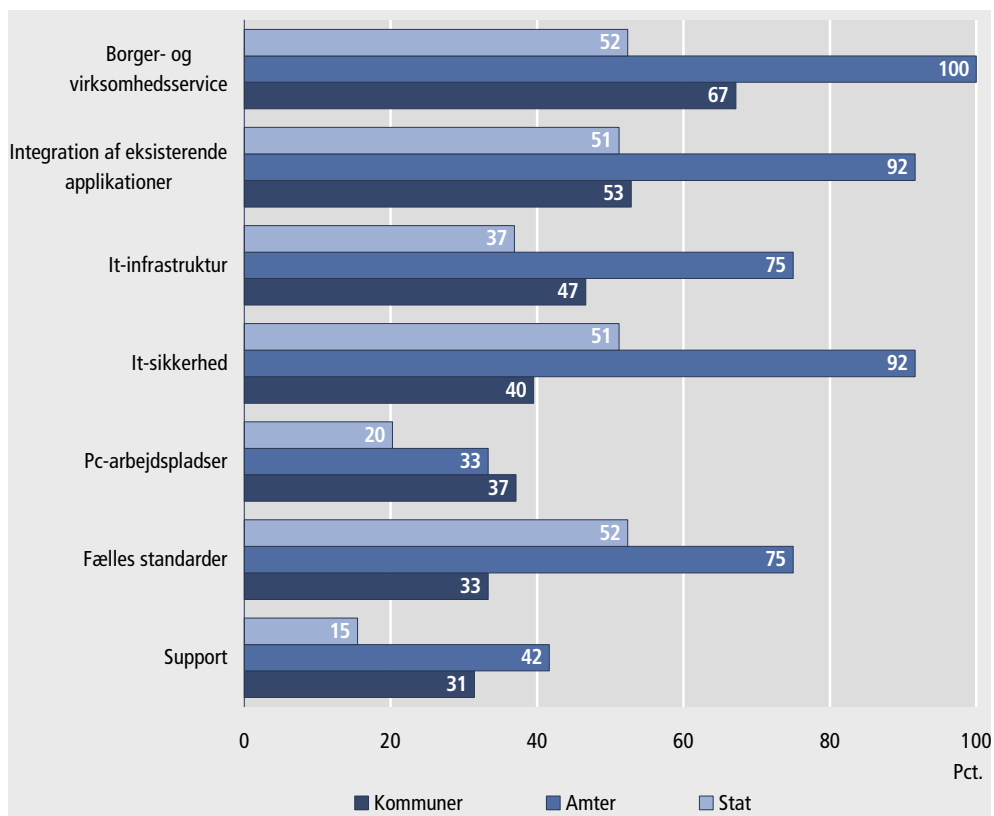
Ressourcerne forbruges bredt i forhold til anvendelsesområder (figur 14). De fleste myndigheder forventer at bruge flere penge på borger- og virksomhedsservice, nemlig 52 pct. i staten, alle amterne og 67 pct. af kommunerne. Næsten lige så mange oprioriterer integration af eksisterende applikationer - dvs. en imødegåelse af én af de større barrierer for digital forvaltning (jf. figur 9).

Amter satser bredt

På stort set alle anvendelsesområder har amterne en høj andel - mellem 75 og 100 pct. - der forventer stigninger i udgifterne. Forholdsvis mange statslige myndigheder, 52 pct., forventer en stigning i udgifter til fælles standarder for dataudveksling.

⁵ Undersøgelsen 'Danske kommuners brug af it 2001' viste at it-service udgjorde den største udgiftspost (ca. 60 pct.) fulgt af hardware (ca. 20 pct.), kommunikation og software (hver ca. 10 pct.). Der er i denne sammenhæng set bort fra interne lønudgifter.

Figur 14 Myndigheder, der forventer stigning i it-udgifterne fra 2002-2003 - set i forhold til anvendelsesområder



Nettotal for stigning i it-udgifterne

Et andet udtryk for myndighedernes økonomiske prioritering er at se på forskellen mellem den andel der forventer stigning i udgifterne og den andel, der forventer fald. Forskellen benævnes netttotal og et positivt netttotal er udtryk for det antal myndigheder, netto, der forventer stigning i udgifterne. Tallet er derimod ikke et udtryk for væksten målt i kr.

Udgiftsstigninger mere hyppige i kommuner og amter

Nettotallet i amter og kommuner er størst på udgifter til software og ekstern it-service (oversigtstabel 6). De statslige myndigheders netttotal er på alle områder lavere end amternes og kommunernes, med kommunikationsudgifter som en undtagelse. De mindre kommuner ligger i almindelighed tæt på de større kommuner.

Lav prioritering af pc-arbejdspladser og brugersupport

På anvendelseområderne er det borger- og virksomhedsservice samt integration af eksisterende applikationer som har de højeste netttotal. I staten er fælles standarder og it-sikkerhed dog prioriteret lige så højt som disse områder. De lave netttotal på pc-arbejdspladser samt support af brugere er delvist et udtryk for at nogle myndigheder regner med relative fald i udgifterne på disse områder.

Oversigtstabel 6 **Nettotal for stigning i it-udgifterne fra 2002-2003**

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indb.	Mindst 15.000 indb.
	pct.				
Udgiftens art					
Software	18	42	47	47	47
Ekstern it-service	5	33	35	35	36
Hardware	1	17	27	30	21
Kommunikation	32	17	25	25	26
Lønudgifter til interne it-medarb.	24	33	25	24	27
Anvendelsesområder					
Borger- og virksomhedsservice	50	100	66	65	69
Integration af eksisterende applikationer	46	92	52	48	60
It-infrastruktur	20	75	41	39	46
It-sikkerhed	49	92	39	35	46
Fælles standarder	52	75	32	31	36
Pc-arbejdspladser	-6	8	29	27	33
Support	5	33	26	27	24

Anm. Nettotallet er forskellen mellem den andel, der forventer stigning i udgifterne og den andel, der forventer fald.

Supplerende tabeller Mere detaljerede oplysninger om myndighedernes it-udgifter kan findes i tabellerne 2 og 3.

14. Om undersøgelsen

Datagrundlag Besvarelsene er indsamlet september 2002 i en spørgeskemabaseret undersøgelse omfattende stat, amter og kommuner. Alle landets kommuner og amter har modtaget spørgeskemaet. Inden for den statslige sektor indgår alle departementer, styrelser samt de største uddannelsesinstitutioner (længerevarende og videregående)

79 pct. har besvaret spørgeskemaet Den samlede svarprocent for alle tre sektorer er 79 pct. (oversigtstabel 7). Der er ingen markante forskelle i svarprocenten mellem stat, amt og kommuner. Den laveste svarprocent ligger hos de mindre kommuner med 75 pct. og den højeste hos de statslige institutioner med 87 pct.

Oversigtstabel 7 **Svarprocent samt antal besvarelser efter sektor**

	I alt	Stat	Amter	Kommuner		
				I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
	antal					
Udsendt	386	97	14	275	187	88
Besvaret	306	84	12	210	140	70
	pct.					
Svarprocent	79	87	86	76	75	80

Opregning Der er ikke foretaget opregning af besvarelsene til totalniveau. Resultaterne er alene baseret på undersøgelsens besvarelser. Besvarelsene er dog sikret repræsentativitet ved at udgøre en stor andel af populationen.

'Alle myndigheder' udeladt En beregning af 'alle myndigheder' som en total af de tre sektorer er generelt udeladt i publikationen. Det skyldes, at en sådan total ligger ganske tæt på totalen af kommunernes besvarelser, da disse udgør 69 pct. af alle besvarelser.

Referenceperiode og forventede tal Hvor årstallet ikke er angivet, refererer it-anvendelsen til undersøgelsestidspunktet, september 2002. Forventet it-anvendelse 2003 udgøres af de besvarelser der brugte

den pågældende teknologi m.m. på undersøgelsestidspunktet lagt til de besvarelser, der forventede at tage teknologien i brug inden udgangen af 2003. Forudsigelser på it-området er typisk forbundet med en del usikkerhed.

Besvarelser bygger på kvalificerede skøn I undersøgelsen er der spurgt til omfanget af digital forvaltning - fx hvor stor en del af modtagne dokumenter, der ankommer elektronisk. Besvarelserne i disse spørgsmål repræsenterer kvalificerede skøn over niveauet, snarere end eksakte tal.

14.1 Om de anvendte begreber

Contents Management System Contents Management System betegner et databasestyret system til produktion og publicering af hjemmesider.

Digital forvaltning Ved digital forvaltning forstås gensidig tilpasning af informationsteknologi og organisation mht. effektivitet, fleksibilitet, sammenhæng og kvalitet set i forhold til administration og borgerbetjening.

Digital signatur Digital signatur sikrer elektronisk kommunikation vha. PKI (Public Key Infrastructure) således at afsender/modtager kendes med sikkerhed, og indholdet ikke kan læses eller ændres af uvedkommende.

Elektronisk sags- og dokumenthåndtering Mht. elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystemer er det antaget, at funktionen elektronisk sagsstyring forudsætter dokumenthåndtering som igen forudsætter elektronisk journalisering - se nærmere beskrivelse i afsnit 4.

GIS Ved GIS – Geografisk Informations System – forstås et system til visning af temakort m.m. på baggrund af adm. oplysninger.

14.2 Yderligere oplysninger

Mere information Der er mulighed for, på servicebasis, at købe mere detaljerede oplysninger om den offentlige sektors brug af informationsteknologi.

Henvendelse Martin Lundø, tlf. 39 17 38 73, mlu@dst.dk

En opgørelse af kommunernes brug af it 2001 er offentliggjort i indeværende serie 2002:1.

Tabel 1. Intern eller ekstern varetagelse af administration 2002

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Regnskab, bogholderi					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	74	33	31	26	43
Fælles mellem forvaltningerne	21	58	60	65	51
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	4	8	4	5	3
Hos private leverandører	0	0	0	0	1
Ved ikke/ikke relevant	1	0	3	4	1
Lønadministration					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	65	17	15	19	6
Fælles mellem forvaltningerne	19	75	72	64	89
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	12	8	9	11	4
Hos private leverandører	2	0	2	2	1
Ved ikke/ikke relevant	1	0	2	4	0
Personaleadministration					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	90	33	21	24	17
Fælles mellem forvaltningerne	8	58	69	63	80
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	0	8	7	9	3
Hos private leverandører	0	0	0	0	0
Ved ikke/ikke relevant	1	0	3	4	0
Inkasso					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	42	0	24	26	20
Fælles mellem forvaltningerne	5	67	64	59	73
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	10	0	8	11	3
Hos private leverandører	1	0	0	0	1
Ved ikke/ikke relevant	43	33	3	4	3
Indkøb					
Internt i de enkelte forvaltningsgrene	79	75	50	51	50
Fælles mellem forvaltningerne	19	17	38	36	40
Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder	0	0	8	8	9
Hos private leverandører	1	0	0	1	0
Ved ikke/ikke relevant	1	8	3	4	1

Anm. For statslige myndigheder er svarerne: Internt i institutionen, Administrativ fællesfunktion med institutioner inden for koncernen (ministerområdet som helhed), Administrativ fællesfunktion med andre myndigheder, Hos private leverandører og Ved ikke/ikke relevant.

**Tabel 2. Myndigheder, der forventer ændring i it-udgifterne fra 2002-2003
– set i forhold til udgiftens art**

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Software					
Fald	18	8	5	5	6
Uændret	45	33	39	38	40
Stigning	36	50	52	52	53
Ved ikke/ikke relevant	1	8	4	5	1
Ekstern it-service					
Fald	24	0	5	4	9
Uændret	45	58	49	51	43
Stigning	29	33	40	39	44
Ved ikke/ikke relevant	2	8	6	6	4
Kommunikation					
Fald	6	17	11	10	14
Uændret	51	42	48	50	44
Stigning	38	33	37	35	40
Ved ikke/ikke relevant	5	8	4	5	1
Hardware					
Fald	29	17	9	9	9
Uændret	40	42	51	47	60
Stigning	30	33	36	39	30
Ved ikke/ikke relevant	1	8	4	6	1
Lønudgifter til interne it-medarbejdere					
Fald	5	0	2	1	4
Uændret	64	58	66	67	63
Stigning	29	33	27	25	31
Ved ikke/ikke relevant	2	8	5	7	1

**Tabel 3. Myndigheder, der forventer ændring i it-udgifterne fra 2002-2003
– set i forhold til anvendelsesområder**

	Stat	Amter	Kommuner		
			I alt	Under 15.000 indbyggere	Mindst 15.000 indbyggere
			pct.		
Borger- og virksomhedsservice					
Fald	2	0	1	1	0
Uændret	30	0	25	23	29
Stigning	52	100	67	66	69
Ved ikke/ikke relevant	15	0	7	9	3
Integration af eksisterende applikationer					
Fald	5	0	1	1	1
Uændret	26	0	35	37	30
Stigning	51	92	53	49	61
Ved ikke/ikke relevant	18	8	11	14	7
It-infrastruktur					
Fald	17	0	6	4	10
Uændret	45	25	41	45	33
Stigning	37	75	47	42	56
Ved ikke/ikke relevant	1	0	7	9	1
It-sikkerhed					
Fald	2	0	1	1	1
Uændret	44	8	53	55	50
Stigning	51	92	40	36	47
Ved ikke/ikke relevant	2	0	6	9	1
Pc-arbejdspladser					
Fald	26	25	8	9	7
Uændret	52	42	50	50	51
Stigning	20	33	37	36	40
Ved ikke/ikke relevant	1	0	4	6	1
Fælles standarder					
Fald	0	0	1	1	1
Uændret	35	17	47	49	43
Stigning	52	75	33	31	37
Ved ikke/ikke relevant	13	8	19	19	19
Support					
Fald	11	8	5	4	9
Uændret	73	50	59	59	57
Stigning	15	42	31	31	33
Ved ikke/ikke relevant	1	0	5	6	1