

E-mail svartider i den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse i kommuner, regioner og stat

Kim Normann Andersen¹⁾ & Ravi Vatrapu²⁾

Center for Applied ICT (CAICT), Copenhagen Business School (CBS)

Howitzvej 60, 2000 Frederiksberg

¹⁾ Tlf. +45 3815-2437 Mobil 24794328 E-mail andersen@cbs.dk Blog: <http://blog.pprgovernment.com>
MSN: andersenCBS@live.com Skype: [andersenCBS](https://www.skype.com/user/andersenCBS) Twitter: [andersenCBS](https://twitter.com/andersenCBS) FourSquare: [andersenCBS](https://www.foursquare.com/user/andersenCBS)

²⁾ Tlf. +45 2479-4315 E-mail: vatrapu@cbs.dk Website: <http://www.itu.dk/people/rkva/>
Skype: [rvatrapu](https://www.skype.com/user/rvatrapu) Facebook: <http://www.facebook.com/vatrapu>

8 April 2010

CAICT COMMUNICATIONS 3/2010

ISBN 978-87-92524-09-6

1. Formål og sammenfatning

Denne rapport sammenfatter hovedresultaterne af en undersøgelse om e-mail svartider i den statslige, regionale og kommunale sektor foretaget i marts måned 2010. Der vil senere på året (2010) være en mere udtømmende forskningspublikation om undersøgelsen tilgængelig på engelsk.

Digitalisering af kommunikationen med borgerne og virksomhederne er en af hjørnestenene i digitalisering af den offentlige sektor. En række statslige og kommunale initiativer har sat den interne data integration på dagsordenen, ligesom der er fokus på selvbetjeningsløsninger på nettet. Et vigtigt bindeled mellem de forskellige initiativer er fortsat brugen af e-mail omend der i horisonten er andre og mere velegnede synkroniserede kommunikationsteknologier på vej i den offentlige sektor.

Med eDag1 og eDag2 blev der sat rammerne for e-mail mellem offentlige institutioner samt mellem borgere/virksomheder og den offentlige sektor. I denne undersøgelse sættes der fokus på brugen af e-mail ud fra to dimensioner: tid og indhold: svarer den offentlige sektor rettidigt på e-mail og leveres et fyldestgørende svar?

I undersøgelsen har vi spurgt den offentlige sektor om adresse og åbningstider for afhentning af en forsendelse. Undersøgelsen, der er en gentagelse af en kortlægning foretaget i New Zealand og Australien, viser at regionerne og kommunerne svarer endog meget hurtigt og at stort alle har svaret efter 2 dage. Det er betragteligt hurtigere end kollegaerne i ministerierne og styrelserne.

Ud over de lange svartider i staten, er det opsigtsvækkende at næsten hver tredje fra staten ikke har svaret efter tre fulde arbejdsdage. Med til billedet hører også, at kommunerne svarer mere uddybende, eksempelvis med vedhæftning af kort og/ eller angivelse af GPS koordinater.

Spørgsmål vedr. denne undersøgelsen kan rettes til professor Kim Normann Andersen, CBS. Kontaktinformation fremgår af denne rapport forside.

2. Indsamling af data

I marts måned 2010 sendte vi en e-mail meddelelse til alle danske kommuner (98), regioner (5), ministerier (19) og et udvalg af styrelser og statslige institutioner (53). Bruttolisten over respondenter i kommunerne, regionerne og ministerierne var en klart defineret population, hvorimod styrelserne og statslige institutioner er en relative inhomogen gruppe. Særligt for de statslige styrelser og råd/nævn har vi ikke et fuldstændigt billede af den samlede population. Det understreges at vi ikke har foretaget en stratificeret udvælgelse eller lavet bortfaldsanalyse. En undersøgelse der havde haft flere statslige råd og styrelser med kunne derfor haft et andet udfald end denne undersøgelse omend vi vil stille os tvivlende overfor om dette skulle være tilfældet.

Denne mail meddelelse havde overskriften(i subject-heading) "Afhentning af forsendelse" og følgende indhold i brødteksten: "Jeg skal afhente en forsendelse fra jeres rådhus. Kan du oplyse hvor I er placeret og åbningstider? Med venlig hilsen Jens Pedersen, JP Fragt."Ordet rådhus blev udskiftet med styrelse, ministeriet eller regionskontor, afhængigt af hvem der var modtager for mailen. Meddelelsen blev afsendt fra en til formålet oprettet e-mail konto på gmail med firmaet JPFRAGT som afsender.

For at mindske risikoen for at blive fanget af spam filtre, sendte vi emails ud enkeltvis til respondenterne. Mails blev sendt uden for normal arbejdstid. Dette skulle give respondenterne ens mulighed for at svare på mails ved arbejdstids begyndelse. Vi loggede således modtagelse af auto-reply og tidspunkt for svar modtaget.

Svarene fra hver enkelt respondent blev eksporet fra gmail til et kvantitativt og kvalitativt analyseværktøj, hvor vi foruden tidspunkt for modtaget auto-reply og egentligt svar, kodede de modtagne svar efter hvor fyldestgørende svar var.

Design af undersøgelsen om e-mail svartider i den offentlige sektor følger nøje fremgangsmåden i en undersøgelse gennemført i New Zealand og Australien.¹ Der vil senere blive udarbejdet en mere detaljeret analyse af forskelle og ligheder af resultaterne mellem de to sæt af undersøgelser.

Det er væsentligt at understrege at ordvalg, valg vedr. udsendelse, etc. er et direkte replika af undersøgelsen fra New Zealand og Australien. Det betyder selvsagt ikke at der ikke kan stilles spørgsmåltegn ved nærværende undersøgelse. For eksempelvis kan det diskuteres om den fremsendte mail af modtageren er blevet opfattet som useriøs da man kunne forvente at afsenderen selv kunne finde adresse og åbningstider på hjemmesiden. Omend dette kunne være tilfældet, tyder intet på at der skulle være nogle i kommunerne der har haft denne overvejelse. Vi vil også stille os tvivlende overfor om det skulle være tilfældet på statsligt niveau.

3. Hovedresultater fra undersøgelsen

Vi har i tabel 1 sammenfattet resultaterne af undersøgelsen. Der er to iøjnefaldende resultater:

- 1) Kommunerne og regioner svarer alle på de udsendte mails.
- 2) Kommuner og regioner leverer et langt mere fyldestgørende svar

Kommunerne og regionerne svarer stort set alle indenfor de første 24 arbejdstimer efter udsendelsen af emailen. I staten er billedet mindre flatterende, idet der efter 3 arbejdsdage stadig er 20-30% der ikke har svaret. De manglende svar fra det statslige niveau er bl.a. fra: Kulturministeriet, Socialministeriet, Arbejdsskadestyrelsen, Beredskabsstyrelsen, Miljøklagenævnet, By- og Landskabsstyrelsen, Skov- og Naturstyrelsen, Forsknings- og Innovationsstyrelsen, Erhvervs- og Byggestyrelsen, Universitets- og Byggestyrelsen, Statens Kunstfond, Patent- og Varemærkestyrelsen samt Slots- og Ejendomsstyrelsen.

I tabellens sidste linie har vi angivet kvalitet af modtagne svar, hvor A er lig med fyldestgørende svar (angivelse af åbningstid og lokation) samt yderligere uddybende svar så som vedhæftet kort, GPS koordinater. B betegner svar der indeholder både åbningstid og lokation, C indholder svar på enten åbningstid eller lokation, mens D angiver manglende svar. Det er opsigtsvækkende at kommunerne og regioner stort set alle leverende fyldestgørende svar og at mere end halvdelen af ministerierne leverede mangelfulde svar.

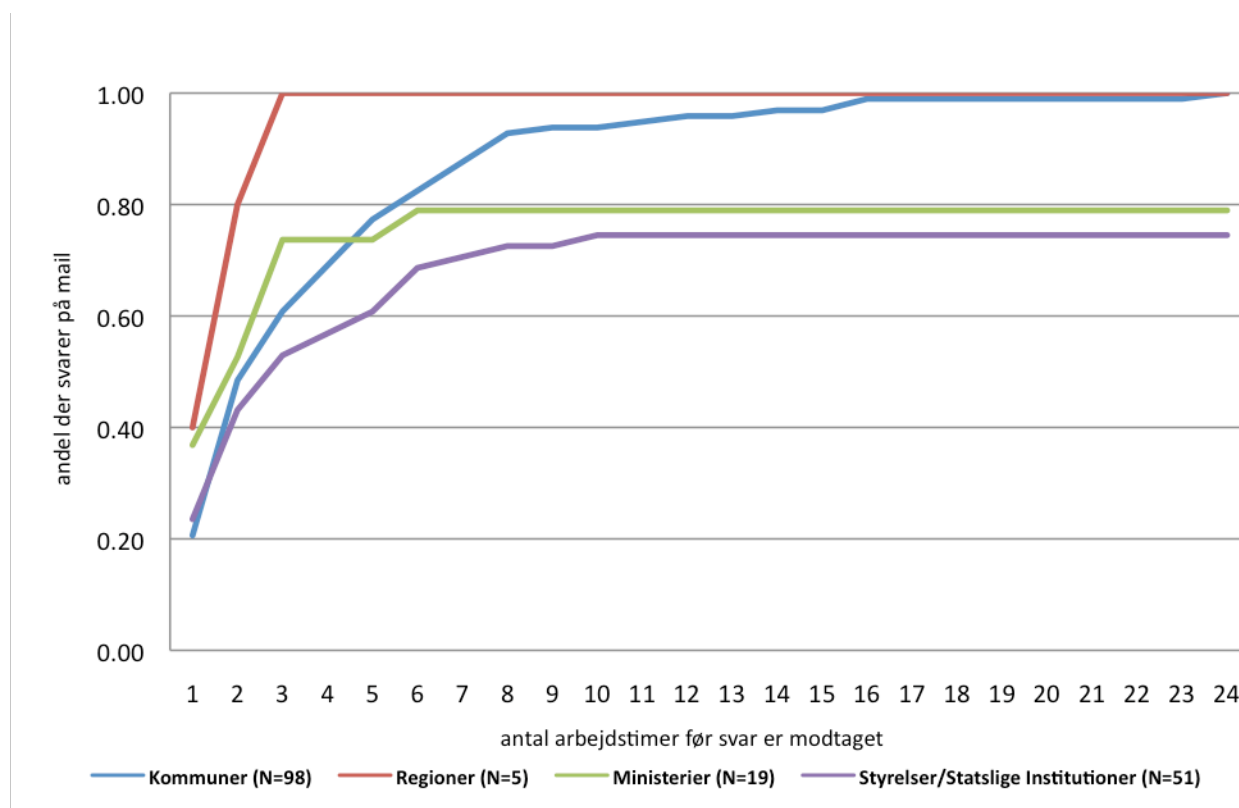
¹ Robin Gauld, Andrew Gray & Sasha McComb (2009). How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly* 26, 69–74

Tabel 1. Oversigt over udsendte mails, svartider og kvalitet af svar fordelt på respondentgruppe

	Kommuner	Regioner	Ministerier	Styrelser og statslige inst.	IALT
Antal udsendte mails	98	5	19	51	175
Svar på udsendte mail (% af mail udsendt)	100%	100%	78.95%	74.51%	88.36%
Auto-reply	17	0	1	6	24
Svarede indenfor 24 arbejdstimer (% af mail udsendt)	93.81%	100%	78.95%	72.55%	86.33%
Gns. svartid (i timer)	4.01	1.80	2.06	3.00	2.72
Svarede på begge spørgsmål (% af mail udsendt)	74.49%	100%	21.05%	58.82%	63.59%
Kvalitet af svar	A = 3.06% B = 71.43% C = 28.57% D = 0.00%	A = 0.00% B = 100.00% C = 0.00% D = 0.00%	A = 0.00% B = 21.05% C = 57.89% D = 21.05%	A = 0.00% B = 58.82% C = 15.69% D = 25.49%	A = 0.77% B = 62.83% C = 25.54% D = 11.64%

Vi har i nedenstående to figurer visualiseret svartiderne fra h.h.v. Danmark og New Zealand/ Australien. Udover de overordnede pointer anført ovenfor så er det værd at bemærke at vi har undersøgt antal arbejdstimer. Den horisontale akse i figur 1 angiver således antal arbejdstimer siden udsendelse af e-mail. Dette er regnet fra kl. 7:30 om morgenen til kl 16:30 om eftermiddagen for alle respondenter. En række kommuner svarede udenfor dette tidsrum, hvorimod de statslige ministerier og styrelsen stort set alle kun svarede indenfor officiel åbningstid. Dette forstærker yderligere billedet af kommunerne og regionerne som frontløbere i hurtig og indholdsrige svar.

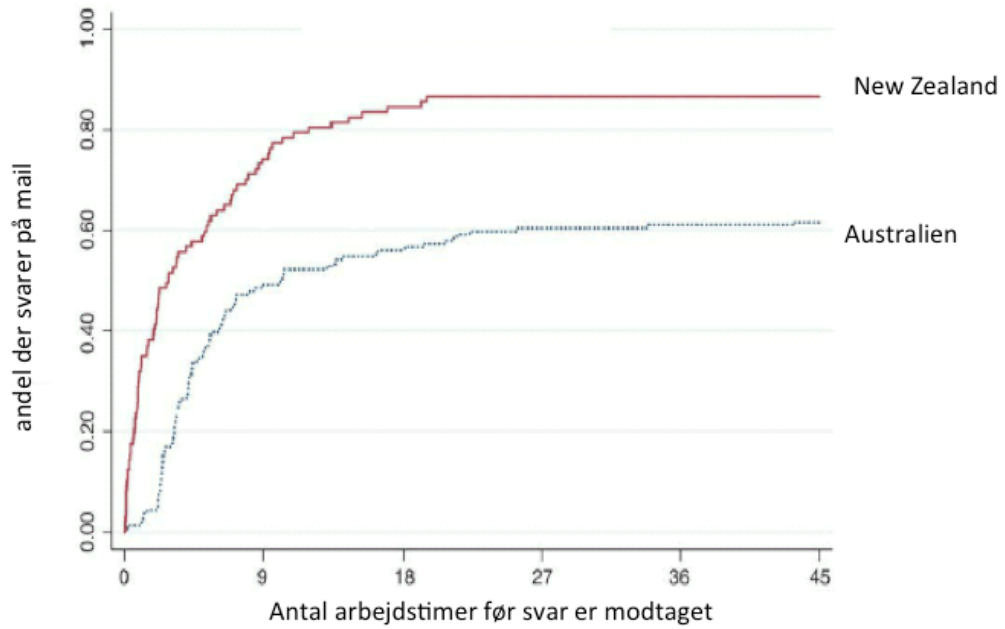
Figur 1. Email svartider: kommuner, regioner, statslige styrelser/ råd og ministerier.



Undersøgelsesdesign i den danske undersøgelse er som tidligere nævnt identisk med design af tidligere gennemført undersøgelse i New Zealand og Australien. Der pågår som led i udarbejdelsen af en engelsk forskningsartikel om den danske undersøgelse, en nærmere analyse af ligheder og forskelle mellem de danske resultater og resultaterne fra New Zealand og Australien.

I figur 2 har vi gengivet hovedresultaterne fra den tilsvarende undersøgelse i New Zealand og Australien. Omend man skal være mere end varsom med at sammenligne data, så er det iøjnefaldende at danske kommuner klarer sig markant bedre end også de udenlandske kollegaer, der har fået helt enslydende mail. New Zealand klarer sig bedre end Australien, men også når man kigger på indholdssiden får de danske kommuner et mere positivt udfald. Det skal understreges at data i figur 2 er for alle administrative niveauer i de to lande, men vi har i vores baggrundsanalyser data for også det kommunale niveau. Disse data vil indgå i det videre analysearbejde.

Figur 2. Svar på udsendte mail: resultater fra New Zealand og Australien



Kilde. Baseret på data i Robin Gauld, Andrew Gray & Sasha McComb (2009). How responsive is E-Government? Evidence from Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly* 26, 69–74