

# Internetanvändare och den offentliga sektorns webbplatser

Bilaga till Samverkande 24-timmarsmyndigheter -  
Sammanhållen elektronisk förvaltning



# Innehållsförteckning

## Sammanfattning

<b>1</b>	<b>Metod</b>	<b>9</b>
1.1	Mätning av unika besökare	9
1.2	Enkät till Internetanvändare	9
<b>2</b>	<b>Besök på den offentliga sektorns webbplatser</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>Besökare på den offentliga sektorns webbplatser</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Besökta webbplatser</b>	<b>15</b>
4.1	Statliga myndigheter	15
4.2	Universitet / högskola	16
4.3	Ett vidgat perspektiv	16
<b>5</b>	<b>Utvecklingen</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Användning av offentliga sektorns webbplatser</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>Erfarenheter av offentliga sektorns webbplatser</b>	<b>23</b>
<b>8</b>	<b>Attityder till offentliga e-tjänster</b>	<b>33</b>
<b>9</b>	<b>Analys och slutsatser</b>	<b>35</b>
<b>10</b>	<b>Appendix – Enkäten</b>	<b>39</b>



## Sammanfattning

Statskontoret har under våren 2003 låtit göra två undersökningar som kompletterar varandra och ger ökad kunskap om användningen av den offentliga sektorns webbplatser. Syftet har varit att ge en bild av i vilken utsträckning den offentliga förvaltningens webbplatser utnyttjas och av vem, vad besökarna efterfrågar samt hur väl dessa behov motsvaras.

Sammanfattningsvis kan sägas, att den offentliga sektorns webbplatser har hög popularitet bland Internetanvändarna, sett till både antal besökare och hur nöjda dessa besökare är. Under tremånadersperioden februari-april 2003 hade den offentliga sektorns webbplatser totalt ca 3,3 miljoner unika besökare. Det innebär att närmare 2/3 av alla aktiva Internetanvändare nu utnyttjar förvaltningens e-service.

Den offentliga sektorn ökar stadigt sina marknadsandelar på Internet och under det senaste året har antalet besökare stigit med mer än 10 %. Den starkaste tillväxten sker på landstingens webbplatser. De enskilt mest besökta webbplatserna är AMS och RSV, som båda uppnådde en miljon unika besökare under februari-april 2003.

Den övervägande delen av besöken sker från hemmet. Precis som bland Internetanvändarna i helhet finns det en liten övervikt av manliga besökare på den offentliga sektorns webbplatser. Användningen är mest utbredd bland yngre och högutbildade, samt hos personer med tillgång till bredband i hemmet.

Det är de mest aktiva användarna som gör den mest positiva värderingen med undantag av de äldre, som är mer positiva trots sin mindre användning. Däremot finns det inga signifikanta skillnader i nöjdhet beroende på könstillhörighet, geografisk belägenhet eller uppkopplingshastighet.

I stort är attityden till 24-timmarsmyndigheten positiv bland de som utnyttjat myndigheternas webbplatser under det senaste halvåret. Exempelvis får påståendet ”Att myndigheternas webbplatser fungerar dygnet runt gör att det ofta är bättre att sköta sina ärenden på Internet än på annat sätt” medhåll till 7,5 på en 10-gradig skala.

Det missnöje som förekommer gäller huvudsakligen navigering och webbplatsernas struktur. Informationsmängden och dess struktur försvårar inhämtandet av information på myndigheternas webbplatser.

Den vanligast förekommande aktiviteten är utnyttjande av informationstjänster såsom att beräkna skatt, leta jobb eller få väderprognos. Mer än hälften av besökarna på de statliga myndigheternas webbplatser har under

det senaste halvåret utnyttjat denna typ av tjänster. Högkonsumenterna har mest positiva erfarenheter av offentliga sektorns webbplatser och tycker sig ha lyckats bättre med alla aktiviteter. Allra tydligast är detta samband då det gäller utnyttjande av informationstjänster. Det indikerar att det finns en viss förtrogenhetsröskel för att lyckas med just dessa något mer komplicerade funktioner på myndigheternas webbplatser. Det är därför viktigt att myndigheterna tillhandahåller tjänster som är enkla att använda.

Bland olika aktiviteter på myndigheternas webbplatser är det utförda ärenden — t.ex. anmälan, ansökan om tillstånd/bidrag och deklaration — som användarna är allra mest nöjda med. Mer än 90 % uppger att detta har fungerat bra eller mycket bra. Det innebär att den kategori tjänster på myndigheternas webbplatser som är minst utvecklad även är den som röner störst uppskattning. Här finns sålunda ett tydligt område för utveckling.

Påfallande många besökare söker kontaktuppgifter på myndigheternas webbplatser. Undersökningen visar även att det finns en positiv attityd till att utföra ärenden via Internet likaväl som vid direkt kontakt. Däremot är det få som uppger att de lämnat synpunkter eller klagomål på verksamheten via Internet, vilket också är den aktivitet som av användarna får lägst betyg. Detta tyder på att frågor som delaktighet och e-demokrati ännu inte funnit sin form på Internet.

Efter utförd aktivitet på myndighets webbplats är det ingen skillnad i nöjdhet mellan modemanvändare och bredbandsanslutna. Det tyder på att det är innehållet i tjänsten som är viktigt för hur nöjd användaren är, inte vilken uppkopplingshastighet som finns att tillgå. I graden av användning finns det däremot en skillnad – den som har bredbandsanslutning i hemmet använder sig i högre utsträckning av tjänsterna på myndigheternas webbplatser.

# 1 Metod

Till grund för detta arbete ligger två undersökningar som har gjorts på uppdrag av Statskontoret under våren 2003. Dels en mätning av antalet unika besökare på den offentliga sektorns webbplatser och dels en enkätundersökning riktad till Internetanvändare

## 1.1 Mätning av unika besökare

Statskontoret har låtit Nielsen Netratings göra en mätning av unika besökare på den offentliga sektorns webbplatser. Resultaten av mätningarna presenteras i kapitel 2-4. Uppgifterna bygger till största delen på tremånadersperioden februari-april 2003 eftersom en längre undersökningsperiod ökar tillförlitligheten i siffrorna och bidrar till att jämna ut säsongsvariationer. Då inget annat anges är siffrorna i rapportens tabeller och diagram baserade på Internetanvändning från både hem och arbetsplats.

I mätningen har ingått 223 domänadresser för statliga myndigheter, 21 landsting/regioner och 290 kommuner. Undersökningsmetodiken medger dock endast statistisk säkerhet för de mer välbesökta webbplatserna. Före mätningen reviderades listan över myndigheternas domänadresser och i de fall där det finns dubbla domänadresser som ej pekar vidare till varandra har en klustring gjorts, i syfte att få fram nettoresultatet för myndigheten. Till exempel är ams.se och amv.se separata domäner som visar samma innehåll.

Det bör påpekas att dessa siffror inte är omedelbart jämförbara med de uppgifter om unika besökare som presenterades i lägesrapporten juni 2002 eftersom det dåvarande undersökningsföretaget Jupiter MMXI köpts upp av AC Nielsen och undersökningsmetodiken skiljer sig åt<sup>1</sup>. Mätningarna till denna rapport har gjorts av Nielsen Netratings som även har tagit fram historisk data enligt samma metod, vilket möjliggör jämförelser tillbaka till år 2001.

## 1.2 Enkät till Internetanvändare

Statskontoret har låtit Webbarometern göra en enkätundersökning bland Internetanvändare. Resultaten presenteras i kapitel 5-8 i denna rapport och enkäten bifogas i Appendix. Fältperiod för undersökningen har varit 16 april till 5 maj 2003. Eftersom undersökningen genomfördes under en period då det är stort tryck på Riksskatteverket med anledning av den allmänna själv-

---

<sup>1</sup> Den rapport som avses är *Utveckling av 24-timmarsmyndigheter – lägesrapport juni 2002*.

deklarationen har korstabuleringar av besökta webbplatser och användning därav gjorts, men de tyder inte på någon större inverkan på resultaten.

Frågorna har ställts till en panel som är representativ för alla Internetanvändare i åldern 16-79 år. Panelen har telefonrekryterats i ett slumpmässigt urval med utgångspunkt från Sifos nationella ORVESTO-undersökning och rymmer inga inslag av självrekrytering. Enkäten skickades ut till denna panel som en länk i ett e-postmeddelande och var således webbaserad. Antal svarande var 3 589 st vilket innebär en nettosvarsfrekvens på 63 %.

## 2 Besök på den offentliga sektorns webbplatser

- 64 % av alla aktiva Internetanvändare under februari-april besökte den offentliga sektorns webbplatser.
- Totalt hade den offentliga sektorns webbplatser nära 3,3 miljoner unika besökare under denna period.

Under perioden februari-april 2003 hade den offentliga sektorns webbplatser totalt nära 3,3 miljoner besökare, vilket motsvarar en räckvidd på 64 % av alla aktiva Internetanvändare. Siffrorna i tabell 1 baseras på Internetanvändning från både hem och arbetsplatsen. Merparten av det totala surfandet på offentliga sektorns webbplatser sker dock från hemmet. I totalsiffran för den offentliga sektorn har dubbeltäckningen från de olika kategorierna rensats bort.

**Tabell 1. Översikt per kategori, februari-april 2003**

	Unika besökare (000)	Räckvidd, aktiva (%)	Spenderad tid (min)	Antal besök /person
Stat, inkl universitet	2 803	55	51	6
Landsting/region	612	12	20	3
Kommun	2 155	42	20	4
Total, offentliga sektorn	3 278	64	61	8
Webbuniversum, totalt	5 104	100	976	25

Enbart de statliga myndigheterna hade totalt sett nära 3 miljoner unika besökare under februari till april och nådde därmed 55 % av de aktiva Internetanvändarna. I dessa siffror ingår universiteten, varav ett flertal hör till de mest välbesökta webbplatserna. Totalt uppgår universitetens besökare till ca 258 000 stycken. Landstingen hade ca 612 000 besökare (12 %) och kommunerna hade 2,2 miljoner besökare (42 %).



### 3 Besökare på den offentliga sektorns webbplatser

- Den största andelen av besökarna på den offentliga sektorns webbplatser hör till åldersgruppen 35-49 år.
- Den övervägande delen av besöken sker från hemmet.
- Könsfördelningen bland myndighetsurfarna ligger i linje med den bland Internetanvändare totalt sett.

Bland besökarna på den offentliga sektorns webbplatser är könsfördelningen är relativt jämn. Det råder en liten övervikt kvinnliga besökare på landstingens webbplatser och motsvarande övervikt manliga besökare på de statliga myndigheternas webbplatser. Könsskillnaderna blir tydligare då jobbsurfandet inkluderas i underlaget. Fördelningen bland bruttobesöken på den offentliga sektorns webbplatser från hem och arbetsplats under perioden februari-april 2003 var 55 % män och 45 % kvinnor, vilket är densamma som i webbuniversum som helhet.

Beträffande åldersfördelningen råder störst likheter mellan besökarna på de statliga och kommunala webbplatserna. Nära en tredjedel av besökarna hör till åldersgruppen 35-49 år. Därefter kommer 25-34-åringarna som utgör ca en fjärdedel av besökarna och en dryg tiondel är i åldern 55-64 år. Landstingens webbplatser besöks främst av personer i åldern 25-34 år och har totalt sett en något yngre publik.

Sedan vår senaste mätning av besökstrafik för den offentliga sektorns webbplatser har undersökningsföretaget även infört Internetanvändning från arbetsplatsen i sina mätningar. Majoriteten av besöken till offentliga sektorns webbplatser sker dock från hemmet. Totalt under perioden februari – april 2003 ger jobbsurfandet i genomsnitt ett tillskott med 20 %. Inom kategorin landsting är detta tillskott så högt som 35 %. När det gäller enskilda webbplatser är skillnaden i användning störst för SCB, där jobbsurfandet ger ett tillskott med 66 %. Det innebär att det finns en stor grupp personer som använder scb.se som informationskälla i det dagliga arbetet.

Bland de som besökt de statliga myndigheternas webbplatser har drygt en tredjedel tillgång till uppkoppling med hög överföringshastighet i hemmet, enligt uppgifter för februari–april 2003.



## 4 Besökta webbplatser

- AMS har den mest besökta webbplatsen inom den offentliga förvaltningen, tätt följd av RSV.
- Universitet och högskolor lockar generellt många besökare på Internet.

### 4.1 Statliga myndigheter

Inför vårens mätning har Statskontoret reviderat listan av myndigheter för att säkerställa att den är aktuell. Domänadresser som tillhör samma ägare men ej pekar vidare till varandra har klustrats. Det innebär att korstabuleringar har gjorts i materialet för att rensa bort dubbeltäckningen och i nedanstående tabell redovisas nettosiffror för AMS, Försäkringskassan, Lantmäteriet och Naturvårdsverket.<sup>2</sup>

Tabell 2. Statliga myndigheter, februari-april 2003

	Unika besökare (000)	Räckvidd, aktiva (%)
AMS	1 057	21
rsv.se	1 005	20
skolverket.se	336	7
vv.se	325	6
Försäkringskassan	259	5
konsumentverket.se	221	4
smhi.se	215	4
riksdagen.se	186	4
csn.se	157	3
kb.se	149	3
lst.se	147	3
scb.se	132	3
regeringen.se	125	2
polisen.se	125	2
sos.se	109	2
rgk.se	107	2
vhs.se	106	2
lfv.se	105	2
ppm.nu	98	2
Lantmateriet	98	2
studera.nu	97	2
mpa.se	73	1
Naturvårdsverket	64	1
prv.se	63	1

Under tremånadersperioden februari-april är det AMS som har flest antal unika besökare, över en miljon. Strax därefter placerar sig Riksskatteverket (rsv.se), som särskilt under april månad besöks flitigt i samband med den allmänna självdeklarationen. Därefter är det ett stort hopp till Skolverket och Vägverket. En webbplats med tydlig säsongsvariation är SMHI, som placerar sig högre på listan för enbart april jämfört med hela tremånadersperioden. Konsumentverket och Kungliga Biblioteket är två myndigheter som inte fanns med bland de tio mest välbesökta vid vår förra mätning i oktober 2002, men som har ökat i besöksantal.<sup>3</sup>

## 4.2 Universitet / högskola

Tabell 3. Universitet, februari – april 2003

	Unika besökare (000)	Spenderad tid (min)	Antal besök /person
Linköping	424	41	6
Uppsala	367	11	3
Umeå	363	8	2
Lund	359	16	4
Göteborg	310	5	2
Stockholm	270	8	2
Luleå	210	4	2

Universitet och högskolor är välbesökta webbplatser, vilket är normalt med tanke på att det är unga och högutbildade personer som är de flitigaste Internetanvändarna. Linköpings universitet intar en särställning genom att toppa listan såväl då det gäller unika besökare som spenderad tid och besöksfrekvens.

## 4.3 Ett vidgat perspektiv

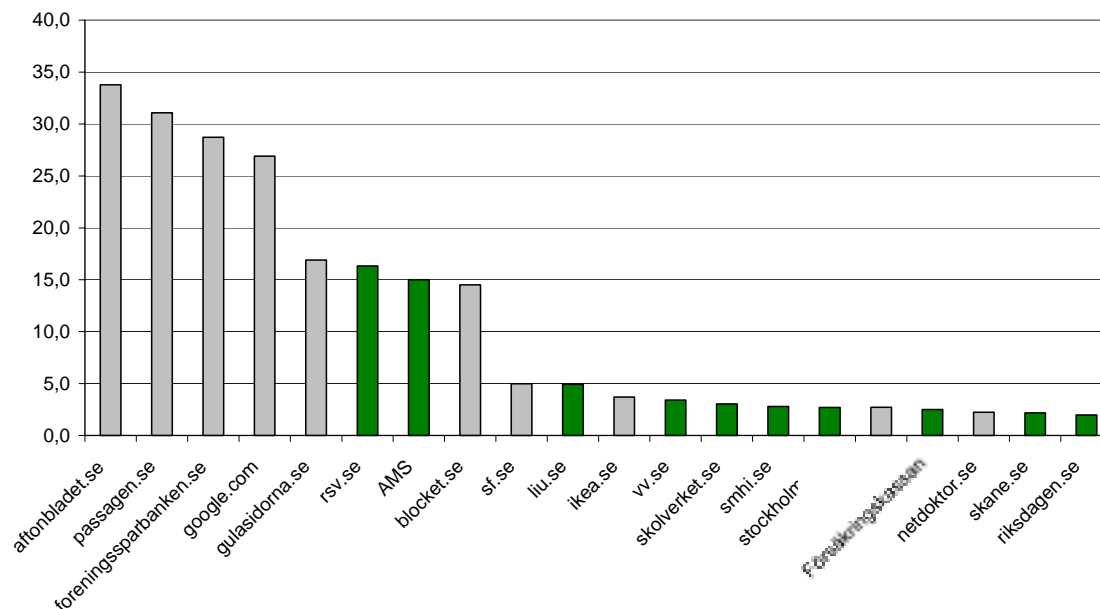
I syfte att sätta in den offentliga sektorns webbplatser i ett vidare sammanhang presenteras deras räckviddstal här jämte webbplatser från den privata sektorn.

<sup>2</sup> Dubbeltäckning för ams.se och amv.se, för forsakringskassan.se och fk.se, lantmateriet.se och lantmateriet.com samt för environ.se och naturvardsverket.se har alltså rensats bort.

<sup>3</sup> Dessa resultat redovisades i *Utveckling av 24-timmarsmyndigheter: lägesrapport december 2002*.

## Diagram 1. Fördelningen aktiva Internetanvändare, räckvidder, april 2003

Räckvidd, aktiva (%)



I ovanstående diagram presenteras de sju mest välbesökta statliga myndigheterna under april 2003 samt den webbplats som har störst räckvidd inom respektive kategori för universitet, landsting och kommun. Detta är Linköpings universitet, Region Skåne samt Stockholms kommun.

De grå staplarna markerar räckvidder för ett tiotal webbplatser i den privata sektorn. Urvalet av dessa är helt subjektivt och framtaget för att bidra till att sätta in myndigheternas webbplatser i ett sammanhang. Aftonbladet och Passagen hör till de mest välbesökta svenska webbplatserna under april 2003. Föreningsparbanken är den bank som har störst räckvidd. Vi har sedan gjort hopp i topplistan för att få spridning och mer direkta jämförelser mot den offentliga sektorns webbplatser. Då man tittar enbart på april månad är rsv.se den mest välbesökta statliga webbplatsen med en räckvidd på drygt 16 %. Den ligger således i nivå med Gula Sidorna och strax över Blocket, en webbplats för det som motsvarar radannonser i dagstidningarna.



## 5 Utvecklingen

- Användningen av den offentliga sektorns webbplatser ökar mer än Internetanvändningen generellt.
- Särskilt landstingen har haft en stark utveckling det senaste året.
- Könsfördelningen är ungefär densamma som tidigare.

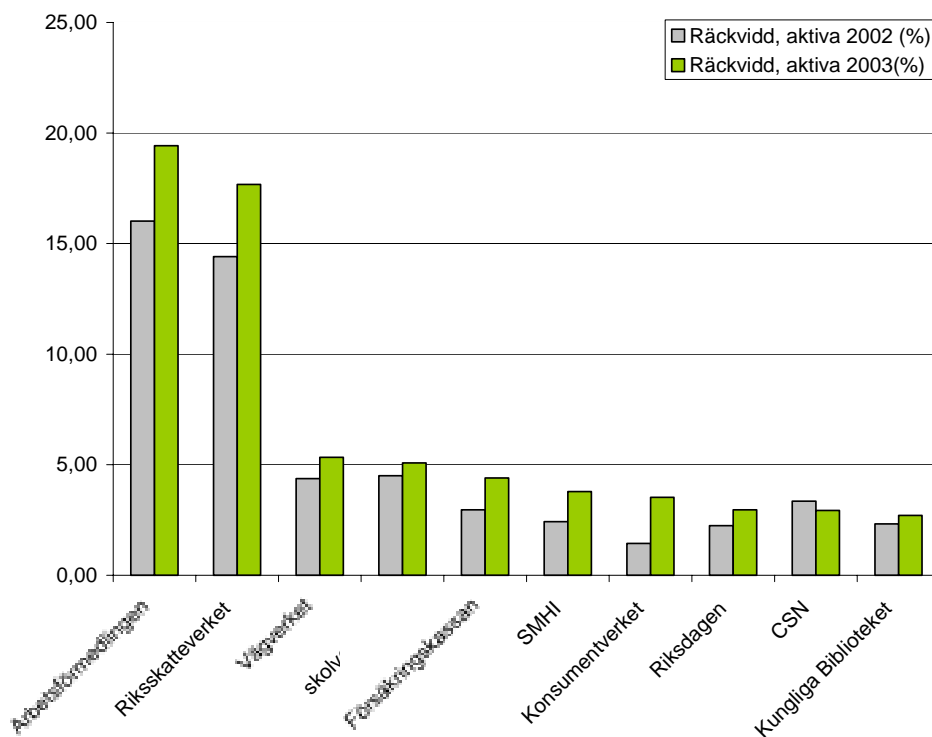
Den offentliga sektorns webbplatser har en relativ besökstillväxt som överstiger den för webbuniversum. Det innebär att ökningen av besökare på den offentliga sektorns webbplatser är större än ökningen av svenska Internetanvändare.

**Tabell 4. Unika besökare hemifrån, perioden februari-april, procentuell tillväxt**

	<b>Ökning 2002-2003</b>
Statlig myndighet	13%
Landsting / Region	36%
Kommuner	23%
Total	11%
Webbuniversum, totalt	4%

Det senaste årets tillväxt i antal unika besökare har varit 11 % för den offentliga sektorn och 4 % för webbuniversum som helhet. Den enskilda kategori som haft störst tillväxt under denna period är landstingen som igenomsnitt ökat sina besökstal med en dryg tredjedel. Observera att detta rör sig uteslutande om surfande hemifrån eftersom vi saknar tillgång till jämförbara, historiska data om Internetanvändning från arbetsplatsen.

**Diagram 2. Förändringen i räckvidd 2002 – 2003, hemifrån februari–april, för de mest besökta statliga webbplatserna**



När det gäller utvecklingen för enskilda statliga myndigheter är Konsumentverket och SMHI de webbplatser som ökat mest sett till procentuell förändring i antal unika besökare. Även riksdagen.se visar en tydlig ökning. Försäkringskassan, som i december 2002 införde e-tjänsten för föräldrapenning, har haft en stark tillströmning av besökare de senaste åren.

De tre mest välbesökta universitetens webbplatser, dvs. Linköping, Umeå och Uppsala har alla ökat i antal unika besökare med ca 17 % jämfört med motsvarande period 2002.

Könsfördelningen bland de som besöker den offentliga sektorns webbplatser är ungefär densamma nu som för två år sedan – en liten övervikt män besöker myndigheternas webbplatser och en motsvarande övervikt kvinnor besöker landstingens webbplatser.

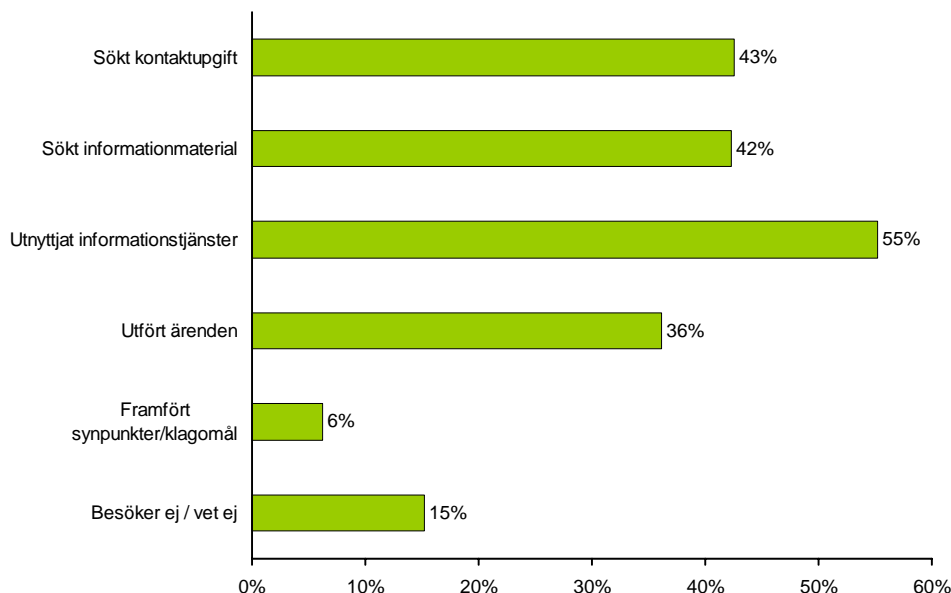
Bland myndighetssurfarna har andelen uppkopplingar med hög överföringshastighet i hemmen ökat från att ha varit ungefär en sjättedel år 2001 till att motsvara en tredjedel våren 2003.

## 6 Användning av offentliga sektorns webbplatser

- Främst utnyttjas informationstjänster såsom att beräkna skatt, leta jobb eller få väderprognos.
- Den typiske högkonsumenten är ung, välutbildad och har tillgång till bredband i hemmet.
- Könsskillnaderna är inte signifikanta beträffande vad man gör på webbplatserna eller hur nöjd man är.

Besökarna av offentliga sektorns webbplatser har grupperats som låg-, medel- och högkonsumenter baserat på deras svar på frågorna om besökta webbplatser samt under vilken tidsperiod (senaste månaden respektive senaste halvåret). Bland högkonsumenterna finns en överrepresentation i åldersgruppen 16-29 år samt av personer med hög utbildning. Vidare har högkonsumenterna i större utsträckning bredband i hemmet. Däremot återfinns inte något tydligt mönster som tyder på skillnader i grad av användning beroende på könstillhörighet. Ej heller boenderegion verkar ha någon större betydelse.

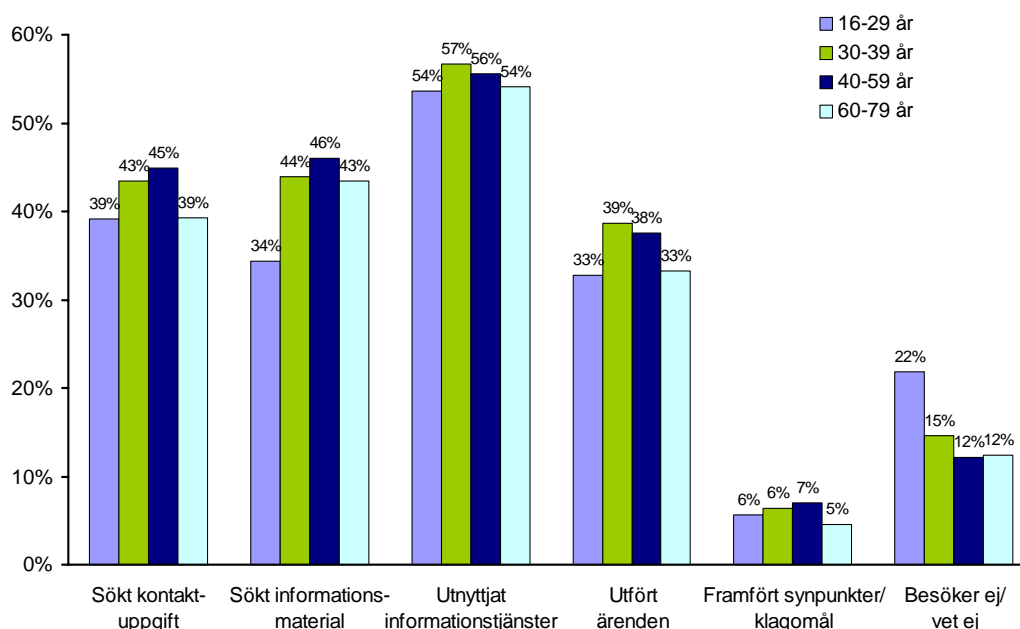
**Diagram 3. Andel som uppger sig har gjort olika saker på någon myndighets webbplats under de senaste sex månaderna.**



De olika svarsalternativen exemplifierades i enkäten, som finns bifogad i Appendix.

Mer än hälften av besökarna på myndigheternas webbplatser säger sig under det senaste halvåret ha utnyttjat informationstjänster, dvs. interaktiva tjänster som innefattar mer än att bara ta del av färdigt informationsmaterial. Det kan vara att söka efter lediga platser hos arbetsförmedlingen eller beräkna sitt skatteutfall hos skattemyndigheten. Därefter kommer ”sökta kontaktuppgift” och ”sökta informationsmaterial” som vanligast förekommande aktiviteter. En dryg tredjedel av respondenterna uppger att de har utfört ärenden. Samtliga aktiviteter som listats i frågan om vad besökaren gör på myndigheternas webbplatser får höga svarsvärden, med undantag av kategorin ”lämna synpunkter/klagomål”. Påfallande många personer säger sig ha sökt kontaktuppgifter. Bland dessa finns en övervikt bland bredbandsinnehavare, vilket kan vara en del av förklaringen – som ständigt ansluten är det lättare att använda Internet än att ta fram telefonkatalogen.

**Diagram 4. Andelen som uppger sig ha gjort olika saker på någon myndighets webbplats under de senaste sex månaderna, efter ålder**

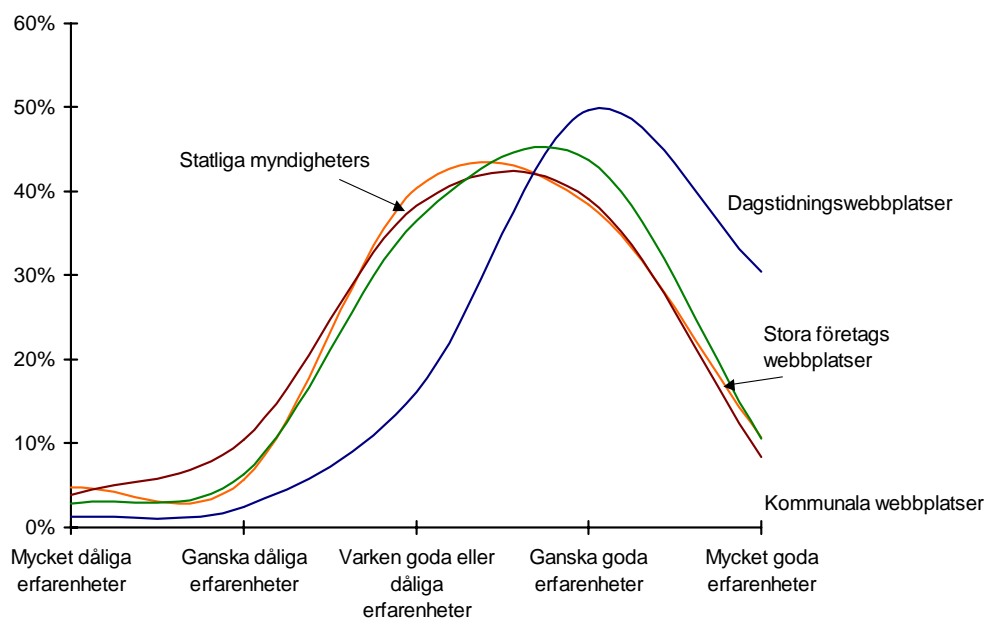


En granskning av vilka grupper som gör vad på myndigheternas webbplatser visar bara ett fåtal tydliga samband. En tydlig skillnad mellan åldersgrupperna består i att de yngre har varit genomgående mindre aktiva. Det finns även ett ganska påtagligt samband mellan aktivitet och resursnivå. Högresursgrupperna – sett till utbildning och inkomst – har i alla avseenden varit mer aktiva än lågresursgrupperna. Däremot är könsskillnaderna obetydliga i sammanhanget.

## 7 Erfarenheter av offentliga sektorns webbplatser

- Det råder en hög grad av nöjdhet, i synnerhet med ”utfört ärende”.
- Äldre besökare är mer nöjda med offentliga webbplatser än de yngre.
- Grunden till missnöje kan i 2/3 av fallen relateras till struktur och navigering.

Diagram 5. Internetanvändarnas erfarenheter av olika typer av webbplatser



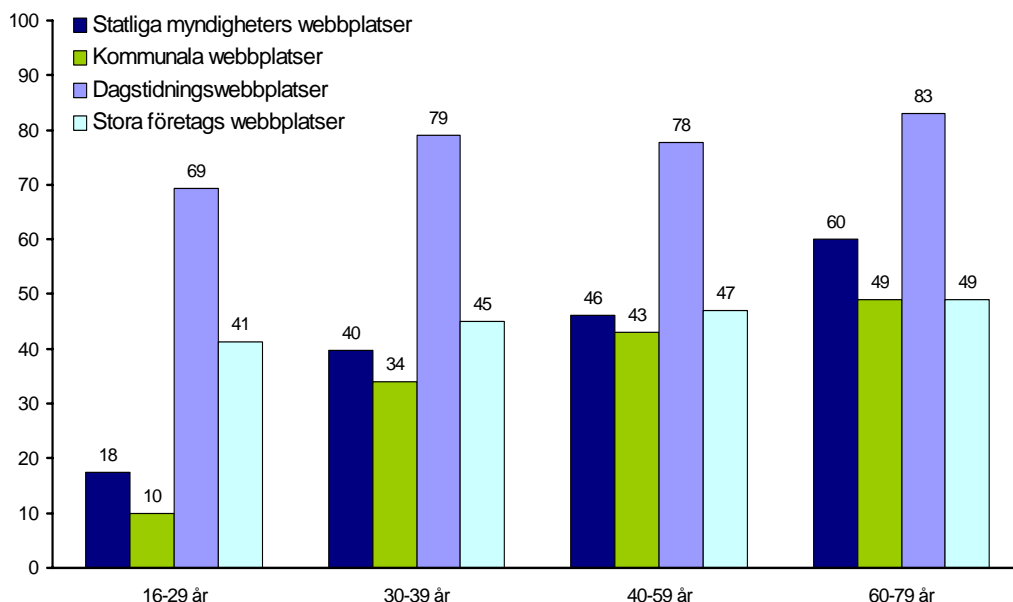
När det gäller erfarenheter av olika kategorier webbplatser är det inte några stora skillnader mellan hur statliga, kommunala och privata webbplatser uppfattas, medan dagstidningarna utmärker sig som de mest uppskattade. Ovanstående diagram visar en sammanfattande bild av hur svaren fördelar sig för respektive kategori. Ju mer förskjuten kurvan är åt höger desto mer positiva är besökarna. Totalt har närmare hälften av de tillfrågade goda erfarenheter av statliga myndigheters webbplatser medan endast en tiondel har dåliga erfarenheter. Ju äldre besökare, desto mer positiv är uppfattningen om de statliga webbplatserna. Uppskattningen är också högre bland högutbildade. Däremot är det ingen skillnad i uppfattningen om de statliga webbplatserna bland modem- respektive bredbandsanvändare, inte heller finns det skillnader beroende på könstillhörighet eller boenderegion.

**Tabell 5. Erfarenheten av olika webbplatser efter kön, balansmätt<sup>4</sup>**

	Man	Kvinna
Statliga myndigheters webbplatser	40	37
Kommunala webbplatser	27	40
Dagstidningswebbplatser	76	77
Stora företags webbplatser	44	47

Medan det råder obetydliga könsskillnader i uppfattningen av de statliga myndigheterna är skillnaderna betydligt större beträffande de kommunala webbplatserna. Där är kvinnor generellt sett mer positivt inställda jämfört med männen.

**Diagram 6. Balansmätt på erfarenheter av olika typer av webbplatser, efter ålder**

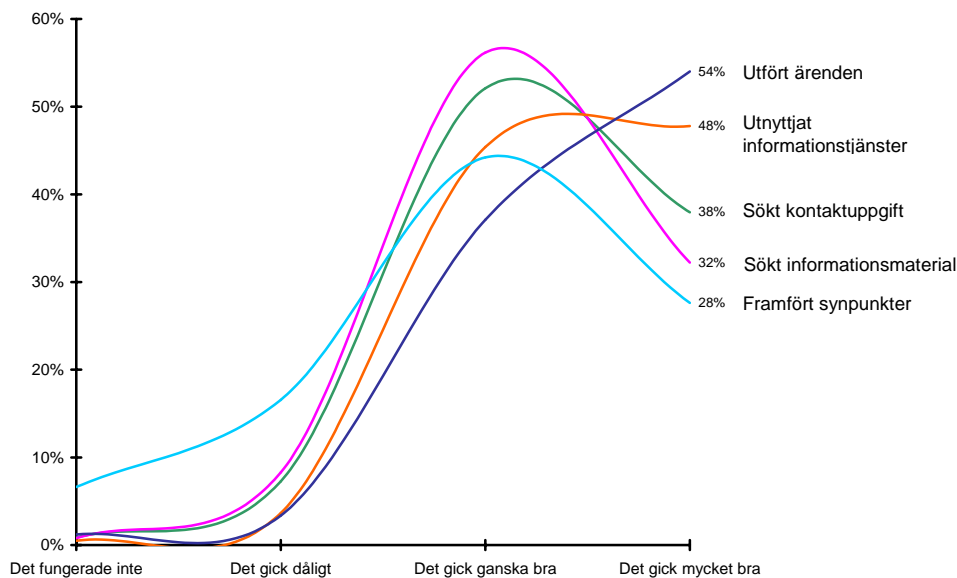


Av ovanstående diagram framgår att uppskattningen av dagstidningar ligger på en jämn, mycket hög, nivå i alla åldersgrupperna. Även för privata sektorn är skillnaderna i uppskattning mellan de olika åldersgrupperna ringa. Då det gäller den offentliga sektorn varierar däremot graden av uppskattning markant beroende på ålder. Detta kan ha sin förklaring i dels att de äldre har fler anledningar och större nytta av att besöka den offentliga sektorns webbplatser, dels att de kan ha en tydligare och mer positiv bild av offentliga sektorn som helhet. Understrykas bör, att diagrammet visar en positiv avvikelse från nollpunkten på en skala från -100 till +100. Även de låga staplarna är således positiva.

<sup>4</sup> Balansmättet är räknat som de positiva (mycket och ganska goda erfarenheter) minus de negativa (mycket och ganska dåliga erfarenheter). +100 innebär att alla är positiva och -100 att alla är negativa, 0 är mittvärdet.

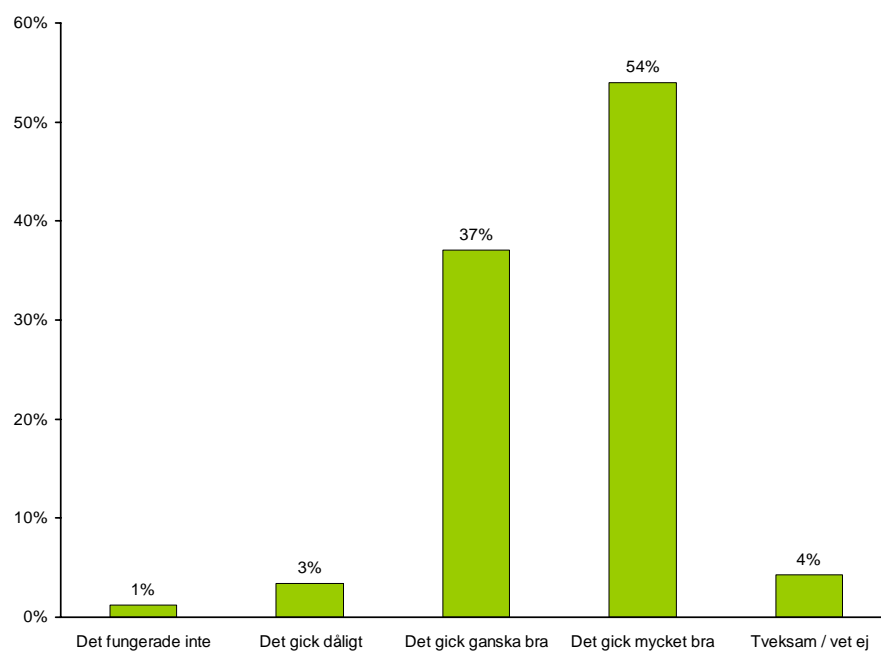
Alla de respondenter som uppgivit sig ha utfört någon form av aktivitet på någon myndighets webbplats fick följdfrågan hur bra det gick.

**Diagram 7. Andel av dem som har gjort olika saker på någon myndighets webbplats som uppger att respektive ärende gick olika bra**



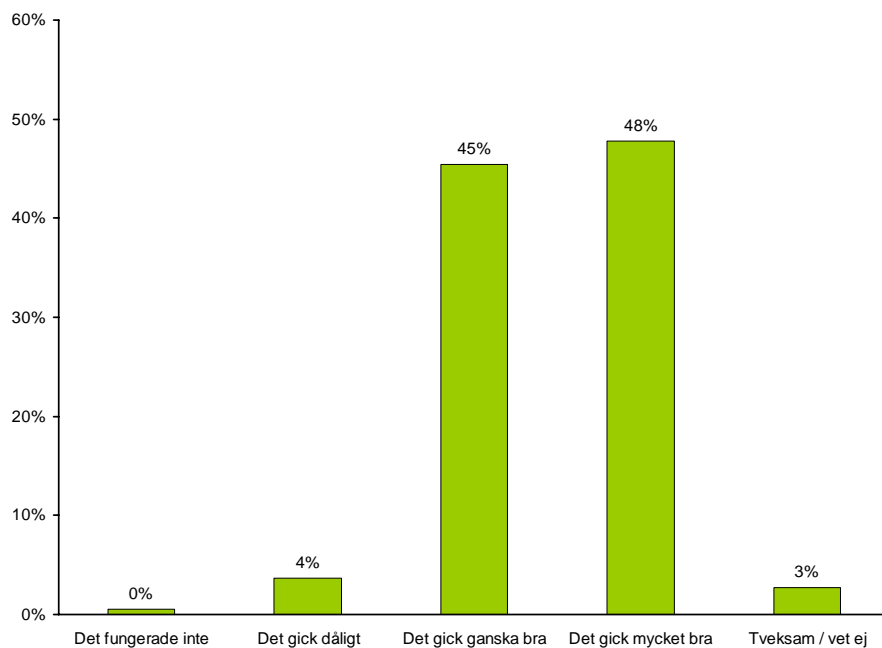
Diagrammet ger en sammanfattande bild av hur användarnas svar om nöjdhet fördelar sig för respektive aktivitet på myndigheters webbplatser. Ju mer kurvan är förskjuten till höger, desto nöjdare användare. Procentsiffrorna i högermarginalen visar andelen som svarat "Det gick mycket bra" för varje aktivitet. Av de möjliga aktiviteter som förekommer på de offentliga webbplatserna är det särskilt "utfört ärenden" som utmärks av en stor andel som hävdar att det har gått mycket bra.

**Diagram 8. Andel som uppger att det gick olika bra att utföra ärenden på någon myndighets webbplats**



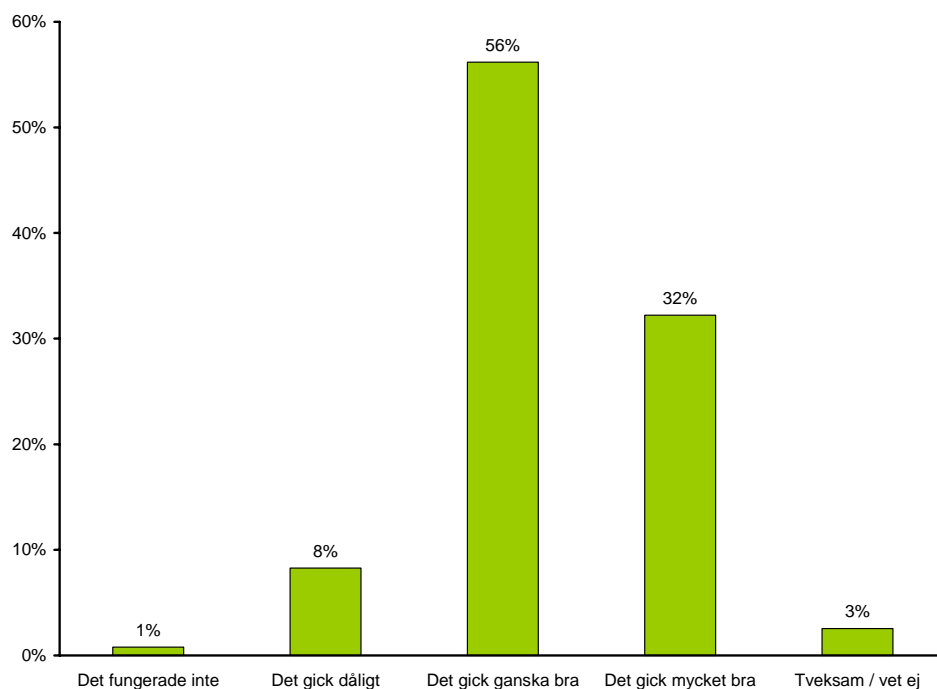
Av de besökare som utfört ärenden (såsom att göra anmälan, ansöka om tillstånd/bidrag eller att deklarerar) på någon myndighets webbplats de senaste sex månaderna uppger 54 % att det gick mycket bra och 37 % att det gick ganska bra. Detta är ett mycket positivt utfall och "utfört ärenden" är den aktivitet som användarna är mest nöjda med.

**Diagram 9. Andel som uppger att det gick olika bra att utnyttja informationstjänster på någon myndighets webbplats**



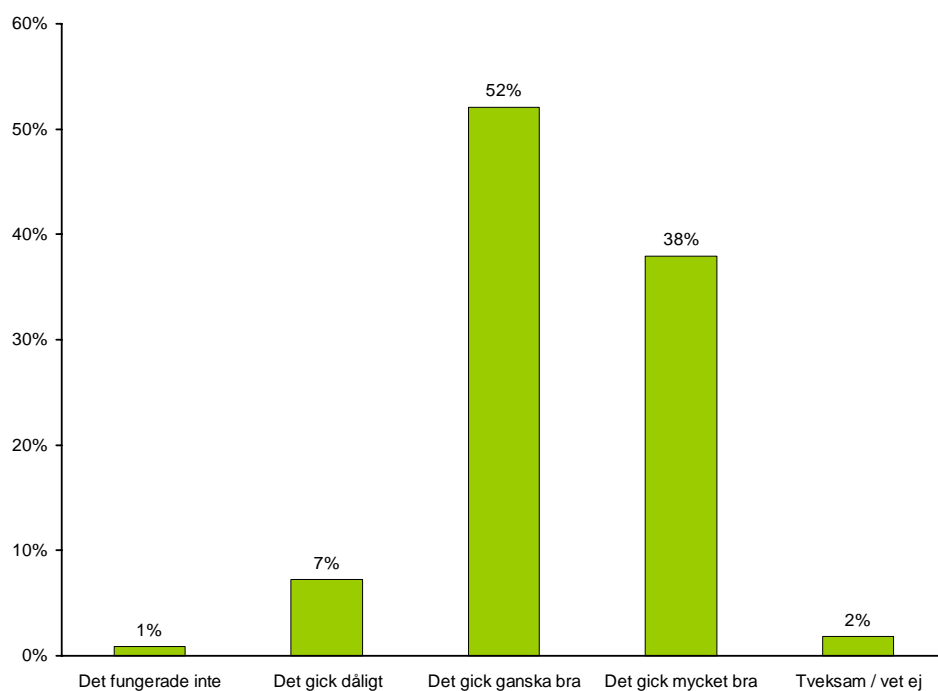
Även beträffande att utnyttja informationstjänster (t.ex. att söka lediga arbeten, göra skatteberäkning hos RSV eller ta fram väderprognos hos SMHI) är användarna mycket positivt inställda och nära hälften svarar att ”det gick mycket bra”. Nästan lika många anser att ”det gick ganska bra”. Detta är positivt, inte minst då informationstjänster är den aktivitet som har högst nyttjandegrad.

**Diagram 10. Andel som uppger att det gick olika bra att söka informationsmaterial på någon myndighets webbplats**



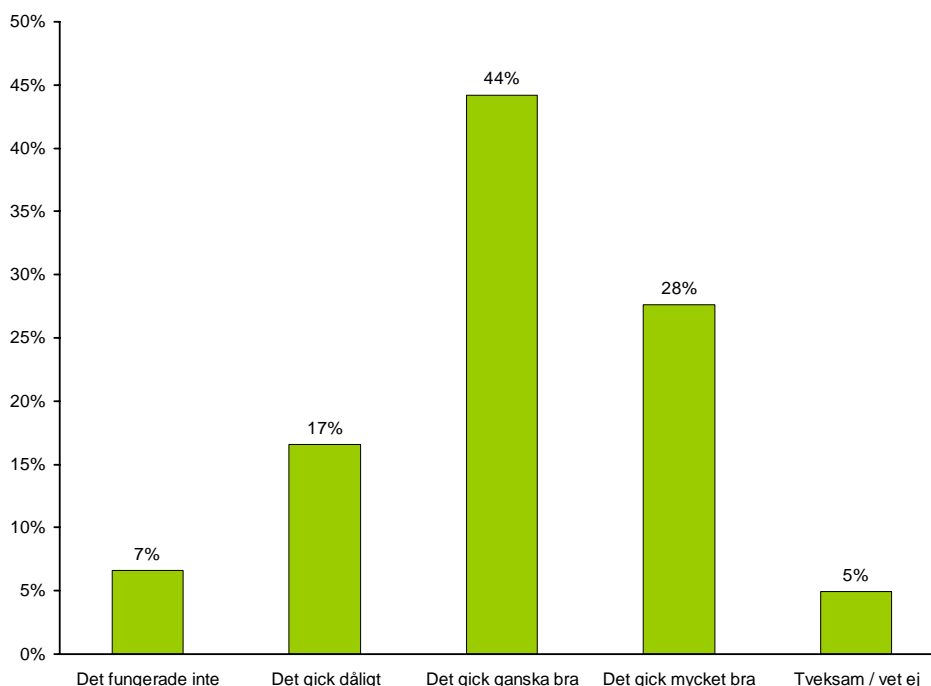
När det gäller att söka informationsmaterial, dvs. färdigpaketerad information såsom rapporter och verksamhetsbeskrivningar, dominerar de användare som är ganska nöjda. Andelen mycket nöjda besökare är betydligt mindre i jämförelse med utnyttjande av informationstjänster. Detta trots att det senare är tekniskt mer avancerat. En förklaring, som också stöds av kommentarer om komplicerad navigering, är att informationsmängden och dess struktur försvårar inhämtandet av information på de statliga myndigheternas webbplatser.

**Diagram 11. Andel som uppger att det gick olika bra att söka kontaktuppgifter på någon myndighets webbplats**



Precis som med informationssökning är merparten av de besökare som sökt kontaktuppgifter något positiva. I föregående kapitel konstaterades att det är en påfallande stor andel Internetanvändare som söker kontaktuppgifter på myndigheternas webbplatser (43 %). Det finns därför all anledning för myndigheterna att se över hur kontaktuppgifterna presenteras på webbplatsen. Med tanke på hur grundläggande denna funktion är borde andelen mycket nöjda besökare kunna ökas utan några större ansträngningar.

**Diagram 12. Andel som uppger att det gick olika bra att framföra synpunkter eller klagomål på någon myndighets webbplats**



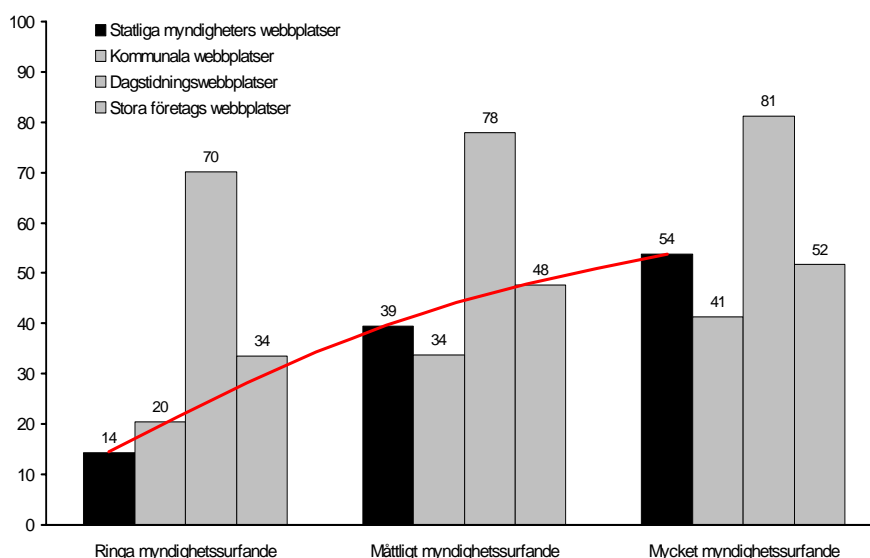
Framgångarna för dem som lämnat synpunkter är mindre i jämförelse med de övriga aktiviteterna och här ryms också inte obetydliga andelar som uppger att det gått dåligt. Detta kan dels vara färgat av den negativa upplevelse som föranlett klagomålen, dels vara ett betyg på hur själva synpunkterna tillvaratogs.

**Tabell 6. Andel av dem som har gjort olika saker på någon myndighets webbplats som uppger att respektive ärende gick mycket bra**

	Ej bredband hemma	Har bredband hemma
Sökt kontaktuppgift	39%	37%
Sökt informationmaterial	34%	30%
Utnyttjat informationstjänster	47%	50%
Utfört ärenden	55%	54%
Framfört synpunkter/klagomål	27%	28%

Bland de besökare som gjort olika saker på någon myndighets webbplats och som uppger att respektive ärende gick mycket bra förekommer det inga signifikanta skillnader mellan bredbands- och modemanvändare. Detta innebär att det är innehållet i tjänsten som är det viktiga och inte vilken teknik besökaren har tillgång till.

**Diagram 13. Balansmått på erfarenheter av olika typer av webbplatser, efter graden av myndighetssurfande**



Den faktor som tydligast slår igenom när det gäller erfarenheten av olika webbplatser är graden av myndighetssurfande. Med utgångspunkt i räckviddsfrågan skapades ett index efter hur ofta som svarspersonerna besöker hur många myndigheters webbplatser. Indexet har därpå delats in i låg-, medel- och högkonsumenter. Det framgår tydligt att högkonsumenterna av offentliga webbplatser har bättre erfarenheter – framförallt av offentliga sektorns webbplatser, men också dagstidningswebbplatser och stora företags webbplatser. Givetvis är det även så att en nöjd besökare gärna återkommer till webbplatsen.

Analyseras graden av myndighetssurfande gentemot hur lyckosam man ansett sig vara när man gjort olika saker på myndigheternas webbplatser, finner man att högkonsumenterna tycker sig ha lyckats bättre med alla aktiviteter. En närmre granskning av materialet visar att detta samband är allra tydligast då det gäller utnyttjandet av informationstjänster, vilket antyder att det finns en förtrogenhetsröskel för att lyckas med just dessa litet mer komplicerade funktioner på myndigheternas webbplatser, såsom att beräkna skatt, leta jobb, få väderprognos etc.

Den begränsade andel respondenter som uppgav i enkäten att de haft mycket dåliga eller ganska dåliga erfarenheter av myndigheternas webbplatser fick följdfrågan ”Av vilken anledning har du dåliga erfarenheter av myndigheters webbplatser?” En majoritet av de svarande förklarar sitt missnöje med att dessa webbplatser är svårnavigerade, röriga eller har dålig utformning. Ett exempel på kommentar: ”De borde organisera webbplatsen efter medborgarnas problem/frågor, ej efter hur de är organiserade.”

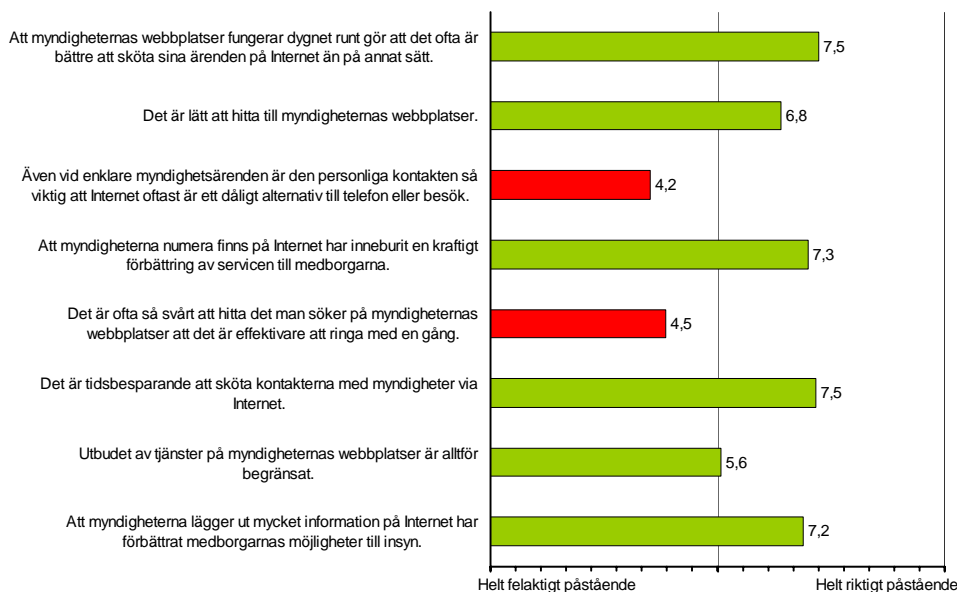


## 8 Attityder till offentliga e-tjänster

- Positiva attityder överlag till offentliga tjänster på Internet.
- Äldre personer är mer positiva i sin attityd än de yngre.
- Stöd för fortsatt utveckling av e-tjänster.

För att få en bild av Internetanvändarnas attityd till 24-timmarsmyndigheten avslutades enkäten med en serie påståenden som respondenterna fick ta ställning till.<sup>5</sup> Fem av påståendena var positivt formulerade, vilket innebär att ett instämmande ska tolkas som ett gott betyg. Tre var negativt formulerade. Det förekommer inga skillnader i attityd mellan män och kvinnor och inga större skillnader i olika åldrar. Liksom i tidigare avsnitt tenderar de äldre dock att vara mer positiva överlag i jämförelse med yngre Internetanvändare.

**Diagram 14. Instämmande i eller avståndstagande från ett antal påståendens riktighet (medelvärden på en tiogradig skala)**



I ovanstående diagram redovisas medelvärden av respondenternas svar på en tio-gradig skala. Alla staplar som överstiger mittlinjen (vilken motsvarar 5,5) visar således instämmande i påståendet – ju längre stapel desto starkare medhåll. Två av de tre negativa påståendena får lågt medhåll, dvs. det finns ett avståndstagande till dessa negativa påståenden.

<sup>5</sup> Denna påståendesvit ställdes till de respondenter som angivit att de besökt minst någon av de offentliga webbplatserna i räckviddsfrågan minst någon gång.

En av fyra Internetanvändare instämmer till fullo på en tio-gradig skala i påståendet ”Att myndigheternas webbplatser fungerar dygnet runt gör att det ofta är bättre att sköta sina ärenden på Internet än på annat sätt”. En femtedel instämmer till fullo i påståendet ”Det är tidsbesparande att sköta kontakterna med myndigheter via Internet”. Totalt får dessa påståenden i genomsnitt medhåll till 7,5 på en 10-gradig skala – ett positivt utfall. Även påståendet ”Att myndigheterna numera finns på Internet har inneburit en kraftig förbättring av servicen till medborgarna” får medhåll från en av fem Internetanvändare.

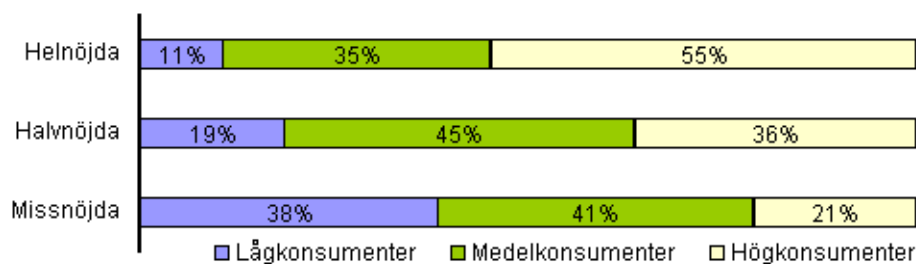
Påståendet ”Utbudet av tjänster på myndigheternas webbplatser är alltför begränsat” är det som möts av störst tveksamhet, vilket kan tyda på att många Internetanvändare har svårt att ta ställning till utbudet på myndigheternas webbplatser generellt sett. Resultaten kan också tolkas som ett stöd för fortsatt utveckling av e-tjänster.

Äldre personer, kvinnor, högutbildade och personer med tillgång till bredband i hemmet instämmer generellt i högre utsträckning i de positivt formulerade påståendena och tar i motsvarande grad avstånd från de negativt formulerade. Som väntat återfinns det starkaste stödet (dvs. instämmande i positiva och avståndstagande från negativa påståenden) bland högkonsumenterna av offentliga webbplatser.

## 9 Analys och slutsatser

Med utgångspunkt i respondenternas svar på samtliga värderingsfrågor i undersökningen, skapades ett mått på besökartillfredsställelsen. Även detta stödjer den tidigare slutsatsen om en tröskel till myndighetssurfande och att det lönar sig att ha en viss vana vid denna typ av webbplatser.

**Diagram 15. Andelen hög-, medel- och lågkonsumenter inom grupperingarna helnöjda, halvnöjda samt missnöjda besökare på myndigheters webbplatser**



I syfte att kunna dela in Internetanvändarna efter deras förhållande till myndigheternas webbplatser, har de två hittills använda indexen analyserats mot varandra. Det ena indexet beskriver graden av myndighetssurfande – själva beteendet. Det andra indexet beskriver den generella inställningen till myndigheternas webbplatser – attityden. I analysen har endast de med låga eller höga värden på respektive index ställts mot varandra. Mellangrupporna har exkluderats. Därmed får vi fyra tänkbara kombinationer och följaktligen fyra grupper vars karakteristik kan beskrivas statistiskt. På så vis har vi kunnat skissa ett porträtt av den typiske medlemmen i respektive grupp.

**Diagram 16. Fyrfältsmatris över användning av och inställning till myndigheters webbplatser**

-    **INSTÄLLNING TILL MYNDIGHETER PÅ WEBBEN**    +

<b>MYNDIGHETSSURFANDE</b>	+  <i>Hög användning men negativ inställning</i> <b>7%</b>  Ung låginkomsttagare med bredband anslutet till hemmet som inte ligger i Stockholm	 <i>Hög användning och positiv inställning</i> <b>18%</b>  Bredbandsansluten stockholmare med hög utbildning och hög inkomst
	 <i>Låg användning och negativ inställning</i> <b>13%</b>  Har ganska låg utbildning och lön och saknar dessutom bredband hemma.	 <i>Låg användning men positiv inställning</i> <b>4%</b>  Högutbildad kvinna över 30 år

I ovanstående matris framgår de olika gruppernas storlek och karakteristik. Eftersom mellangrupperna har exkluderats summerar fältens procentsiffror inte till 100 %. Enligt denna indelning utgörs den största gruppen av de som är högkonsumenter av myndigheters webbplatser och positivt inställda. Naturligt är att denna grupp kommer att öka, vilket troligast sker genom att de personer som redan idag har positiv inställning men inte besöker statliga webbplatser så mycket ökar sin användning. Detta är dock den minsta gruppen. Det är viktigt att få med sig de personer som använder Internet i hög utsträckning men är negativt inställda till myndigheter och deras webbplatser. Denna grupp utgörs till största delen av ungdomar med tillgång till bredband i hemmet. En stor kategori som är svår att närma sig är den grupp människor som inte använder myndigheternas webbplatser i någon nämnvärd utsträckning och som dessutom har en negativ inställning till dem. Det som karakteriserar personerna i denna grupp är att de inte har högre utbildning och saknar tillgång till bredband i hemmet.

### **Ljus horisont bland lågkonsumenter**

Av undersökningen framgår, att det finns en grupp lågkonsumenter som använder myndigheternas webbplatser i liten utsträckning och som domineras av äldre, som inte har akademisk utbildning och saknar bredband i hemmet. Men det konstateras också att de äldre som använder myndigheternas webbplatser är mer nöjda och positivt inställda än genomsnittet samt att det inte råder någon skillnad i nöjdhet efter utträttat ärende mellan bredbands- och modem användare. Dessa uppgifter talar för att lågkonsumenterna successivt kommer att öka sin användning av offentliga sektorns webbplatser.

### **Unga använder Internet men söker inte information hos myndigheterna**

Internet har sin största användning bland unga människor. Drygt hälften av de unga Internetanvändarna säger sig ha utnyttjat informationstjänster på någon myndighets webbplats de senaste sex månaderna. Samtidigt har endast 1/3 sökt informationsmaterial vilket innebär att de yngsta är den åldersgrupp som i lägst utsträckning söker informationsmaterial på offentliga sektorns webbplatser.

### **Ärendehantering – ett område med tydlig utvecklingspotential**

Den aktivitet på myndigheternas webbplatser som besökarna är mest nöjda med är utförda ärenden, såsom anmälan, ansökan om tillstånd/bidrag och inlämnad självdeklaration. Det innebär att den kategori tjänster på myndigheternas webbplatser som är minst utvecklad även är den som röner störst uppskattning. Här finns sålunda ett tydligt område för utveckling.

### **Stort utnyttjande av informationstjänster**

Det som i högst utsträckning används på myndigheternas webbplatser är möjligheten att utnyttja informationstjänster och en överväldigande majoritet av besökarna är mycket nöjda eller ganska nöjda med denna aktivitet. De besökare som uppger att aktiviteten gick mycket bra är övervägande högkonsumenter av myndigheters webbplatser.

### **Tröskel till informationsinhämtning på myndigheters webbplatser**

Högkonsumenterna har mest positiva erfarenheter av offentliga sektorns webbplatser och tycker sig ha lyckats bättre med alla aktiviteter. Allra tydligast är detta samband då det gäller utnyttjande av informationstjänster, vilket indikerar att det finns en viss förtrogenhetsströskel för att lyckas med just dessa något mer komplicerade funktioner på myndigheternas webbplatser, såsom att beräkna skatt, leta jobb etc. Det är därför viktigt att myndigheterna tillhandahåller informationstjänster som är enkla att använda.

### **Äldre är mer positiva än yngre Internetanvändare**

De äldre användarna ställer sig genomgående mer positiva till myndigheternas webbplatser jämfört med de yngre. Detta kan delvis vara en avspeglning av den allmänna attityden till myndigheter men kan också avspegla en utveckling av Internetanvändningen som dragit åt att bli mer nyttofokuserad. De äldre har fler myndighetsärenden och är därför mer benägna att uppskatta de tjänster som erbjuds på Internet.

### **Internet källa för kontaktuppgifter men inte kanal för kontakter**

Påfallande många besökare söker kontaktuppgifter på myndigheternas webbplatser. Däremot är det få som uppger att de lämnat synpunkter eller klagomål på verksamheten via Internet. Samtidigt visar undersökningen att användarna har en positiv attityd till att utföra ärenden via Internet likaväl som vid direkt kontakt. Detta tyder på att det är frågor som delaktighet och e-demokrati som ännu inte funnit sin form på Internet.

### **Modemanvändare är lika nöjda som de bredbandsanslutna**

Efter utförd aktivitet på myndighets webbplats är det ingen skillnad i nöjdhet mellan modemanvändare och bredbandsanslutna. Det tyder på att det är innehållet i tjänsten som är viktigt för hur nöjd användaren är, inte vilken uppkopplingshastighet som finns att tillgå. I graden av användning finns det däremot en skillnad – den som har bredbandsanslutning i hemmet använder sig i högre utsträckning av tjänsterna på myndigheternas webbplatser.

### **Informationsstruktur och navigering bör ses över**

Internetanvändarna är i stort positiva till offentliga sektorns webbplatser men om det är något som bör förbättras så är det struktur och navigering. En stor del av missnöjet med offentliga sektorns webbplatser handlar just om att det är svårt att hitta rätt på sidorna.

# 10 Appendix – Enkäten

## 1. Vilka av följande myndigheters och offentliga institutioners webbplatser har du besökt den senaste månaden respektive senaste halvåret?

### SVARSALTERNATIV

(1) Har besökt webbplatsen under den senaste månaden

(2) Jag har inte besökt webbplatsen under den senaste månaden men har besökt den under de senaste 6 månaderna.

(3) Har inte alls besökt webbplatsen under de senaste 6 månaderna.

(4) Tveksam, vet ej

### EXEMPEL PÅ WEBBPLATSER

forsakringskassan.se / fk.se (Försäkringskassan)

rfv.se (Riksförsäkringsverket)

ams.se / amv.se (Arbetsmarknadsstyrelsen/Arbetsförmedlingen)

csn.se (Centrala studiestödsnämnden)

hsv.se (Högskoleverket)

sunet.se

skolverket.se (Skolverket)

skolutveckling.se (Myndigheten för skolutveckling)

Någon högskolas / universitets webbplats

ppm.nu (Premiepensionsmyndigheten)

rsv.se (Riksskatteverket)

prv.se (Patent- och registreringsverket)

vv.se (Vägverket)

smhi.se

Annan statlig myndighets webbplats

sverigedirekt.se

riksdagen.se

regeringen.se

Din region / Ditt landstings webbplats

Din lokaltrafiks webbplats

Din kommuns webbplats

Annan kommuns webbplats

## 2. Vilka är Dina erfarenheter av olika webbplatser?

### SVARSALTERNATIV

- (1) Mycket goda erfarenheter
- (2) Ganska goda erfarenheter
- (3) Varken goda eller dåliga erfarenheter
- (4) Ganska dåliga erfarenheter
- (5) Mycket dåliga erfarenheter
- (6) Tveksam, vet ej

Statliga myndigheternas webbplatser

Kommunala webbplatser

Dagstidningswebbplatser

Stora företags webbplatser

*Till de som gett negativa svar på föregående fråga:*

### 2.1 Av vilken anledning har du dåliga erfarenheter av myndigheters webbplatser?

Svar: .....

Tveksam, vet ej

## 3. Vilka av följande saker har du under de senaste sex månaderna gjort på någon myndighets webbplats?

Sökt kontaktuppgifter (adress, telefontider e t c)

Sökt informationsmaterial (t ex rapporter, verksamhetsbeskrivningar och fattade beslut)

Utnyttjat informationstjänster (t ex beräkna skatt, leta jobb, få väderprognos)

Utfört ärenden (t ex anmälan, ansökan om tillstånd/bidrag, deklaration)

Framfört synpunkter/klagomål

Jag har inte varit inne på någon myndighets webbplats / Tveksam, vet ej

## 4. Hur tycker du att det gick när du gjorde följande saker på en eller flera myndigheters webbplatser?

Det fungerade inte

Det gick dåligt

Det gick ganska bra

Det gick mycket bra

Tveksam, vet ej

## 5. Nedan följer ett antal påståenden om de svenska myndigheternas webbplatser. Ange för vart och ett av påståendena om det enligt din uppfattning är riktigt eller felaktigt

### SVARSALTERNATIV

- (1) Helt felaktigt påstående
  - (2)
  - (3)
  - (4)
  - (5)
  - (6)
  - (7)
  - (8)
  - (9)
  - (10) Helt riktigt påstående
- Tveksam, vet ej

## PÅSTÅENDEN

Att myndigheternas webbplatser fungerar dygnet runt gör att det ofta är bättre att sköta sina ärenden på Internet än på annat sätt.

Det är lätt att hitta till myndigheternas webbplatser.

Även vid enklare myndighetsärenden är den personliga kontakten så viktig att Internet oftast är ett dåligt alternativ till telefon eller besök.

Att myndigheterna numera finns på Internet har inneburit en kraftigt förbättring av servicen till medborgarna.

Det är tidsbesparande att sköta kontakterna med myndigheter via Internet.

Det är ofta så svårt att hitta det man söker på myndigheternas webbplatser att det är effektivare att ringa med en gång.

Utbudet av tjänster på myndigheternas webbplatser är alltför begränsat.

Att myndigheterna lägger ut mycket information på Internet har förbättrat medborgarnas möjligheter till insyn.