

**SINTEF IKT**

Postadresse: 7465 Trondheim
Besøksadresse: Forskningsveien 1
Telefon: 22 06 73 00
Telefaks: 22 06 73 50

Foretaksregisteret: NO 948 007 029 MVA

SINTEF RAPPORT

TITTEL

Hva mener aktive Internett-brukere om offentlige Internett-tjenester? Resultater fra en online spørreskjemaundersøkelse, gjennomført våren 2006.

FORFATTER(E)

Asbjørn Følstad, Jan Heim og Petter Bae Brandtzæg

OPPDRAKSGIVER(E)

NFR, FIFOS-programmet

RAPPORTNR. SINTEF A247	GRADERING Åpen	OPPDRAKSGIVERS REF. NFR p.nr. 153048/I50	
GRADER. DENNE SIDE Åpen	ISBN 82-14-04036-1	PROSJEKTNR. 403318.03	ANTALL SIDER OG BILAG 7 + 1
ELEKTRONISK ARKIVKODE NA		PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.) John Krogstie	VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.) Rolf Kenneth Rolfsen
ARKIVKODE NA	DATO 2006-08-28	GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.) Bjørn Skjellaug, forskningssjef	

SAMMENDRAG

SINTEF gjennomførte en online spørreskjemaundersøkelse i perioden mars-juni, 2006. Tema for undersøkelsen var aktive Internett-brukeres bruk av-, og synspunkter på offentlige tjenester på Internett. Utvalget besto av 655 personer. Hovedtyngden av deltagerne var 36-65 år. 52 prosent var kvinner. 64 prosent hadde høyere utdanning. 78 prosent brukte Internett flere ganger daglig. 97 prosent brukte offentlige tjenester på Internett årlig eller oftere.

De aller fleste deltagerne syntes å være fornøyd med hvordan offentlige tjenester er tilgjengeliggjort gjennom Internett. F.eks. sa 93 prosent av deltagerne seg helt eller delvis enig i at de er positive til å bruke offentlige tjenester på Internett, og 89 prosent svarte at slike tjenester gjør hverdagen deres enklere. Langt færre av deltagerne svarte at offentlige elektroniske tjenester bedrer service og saksbehandling. 47 prosent svarte at de opplever å få raskere saksbehandling med offentlige tjenester på Internett. 36 prosent sa seg helt eller delvis enig i at de oppnår bedre service.

41 prosent av deltagerne var helt eller delvis enig i at de er bekymret for at henvendelser via Internett kan bli liggende ubehandlet, noe som indikerer at dette er en utbredt frykt - selv blant dette utvalget som besto av aktive Internett-brukere.

De viktigste egenskapene ved offentlige tjenester på Internett synes å være at de er enkle i bruk, gir rask saksbehandling og at personopplysninger behandles forsvarlig.

Det ble undersøkt hvilke bakgrunnsvariabler som forklarer mest av variasjonen i tilfredshet med offentlige tjenester. Den viktigste variabelen var (1) bruk av offentlige tjenester på Internett, fulgt av (2) generell bruk av Internett og (3) utdanning. Resultatene indikerer at når man skal forklare forskjeller i tilfredshet med offentlige tjenester på Internett, er disse tre variablene viktigere enn variablene alder og kjønn.

STIKKORD	NORSK	ENGELSK
GRUPPE 1	IKT	ICT
GRUPPE 2	Menneske-maskin interaksjon	HCI
EGENVALGTE	eForvaltning	eGovernment
	Spørreskjemaundersøkelse	Questionnaire survey

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	Innledning	3
2	Metode	3
	2.1 Datainnsamlingen	3
	2.2 Deltagere	3
3	Resultater	4
	3.1 Holdninger til-, og tilfredshet med offentlige elektroniske tjenester	4
	3.2 Hvilke egenskaper ved offentlige tjenester på Internett er viktige for brukerne?	5
	3.3 Foretrukne tjenestekanaler	6
	3.4 Bekymring for at henvendelser via Internett kan bli liggende ubehandlet.....	6
	3.5 Hvem er mest og minst fornøyd med offentlige tjenester på Internett?	6
4	Oppsummering	6
	Vedlegg 1	8

1 Innledning

For å få kunnskap om folks bruk av-, og synspunkter på offentlige tjenester på Internett, gjennomførte SINTEF en nettbasert spørreskjemaundersøkelse i perioden mars-juni, 2006. Offentlige tjenester ble i undersøkelsen definert som ”statlige og kommunale tjenester på Internett”.

Tema i undersøkelsen var

- Holdninger til-, og tilfredshet med offentlige tjenester på Internett
- Hvilke egenskaper ved offentlige tjenester på Internett er viktige for brukerne?
- Foretrukne tjenestekanaler i tillegg til Internett
- Bekymring for at henvendelser via Internett kan bli liggende ubehandlet
- Forskjeller i tilfredshet mellom ulike brukergrupper

2 Metode

2.1 Datainnsamlingen

Datainnsamling ble gjennomført som en spørreskjemaundersøkelse, der deltagerne ble rekruttert gjennom annonser på tre norske nettstedene. To av nettstedene var statlige nettsteder (www.norge.no og www.odin.dep.no/fad). Den tredje var www.vg.no. Den siste av disse besøkes daglig av hver tredje nordmann. Estimert tidsbruk for deltagelse var 5-10 minutter. Deltagerne i undersøkelsen hadde mulighet til å vinne gavekort med verdi tilsvarende 2000 kroner.

2.2 Deltagere

Metode for datainnsamling ble valgt for å få kunnskap om aktive Internett-brukere. Deltagerne i undersøkelsen var følgelig ikke et representativt utvalg av hele den norske befolkning. Totalt var det 706 personer som besvarte undersøkelsen. Imidlertid ble 51 deltager silt bort fordi de hadde et stort antall ubesvarte spørsmål. Det endelige utvalget besto av 655 personer.

Alder: 16 prosent av deltagerne var 35 år eller yngre. 33 prosent var 36-45 år. 24 prosent var 46-65 år. 27 prosent var over 65 år.

Kjønn: 48 prosent menn. 52 prosent kvinner.

Utdanning: 7 prosent hadde grunnskole. 29 prosent videregående skole. 64 prosent høyere utdanning.

Bruk av Internett: 3 prosent brukte Internett en eller flere ganger i uken. 19 prosent brukte Internett daglig. 78 prosent brukte Internett flere ganger daglig.

Bruk av offentlige tjenester på Internett: 3 prosent hadde aldri brukt slike tjenester. 31 prosent et par ganger i året, 42 prosent flere ganger i året. 16 prosent flere ganger i måneden, 8 prosent mer enn en gang i måneden.

Ankomst til spørreskjemaet: 36 prosent kom fra en av de to statlige nettstedene. 64 prosent kom fra www.vg.no.

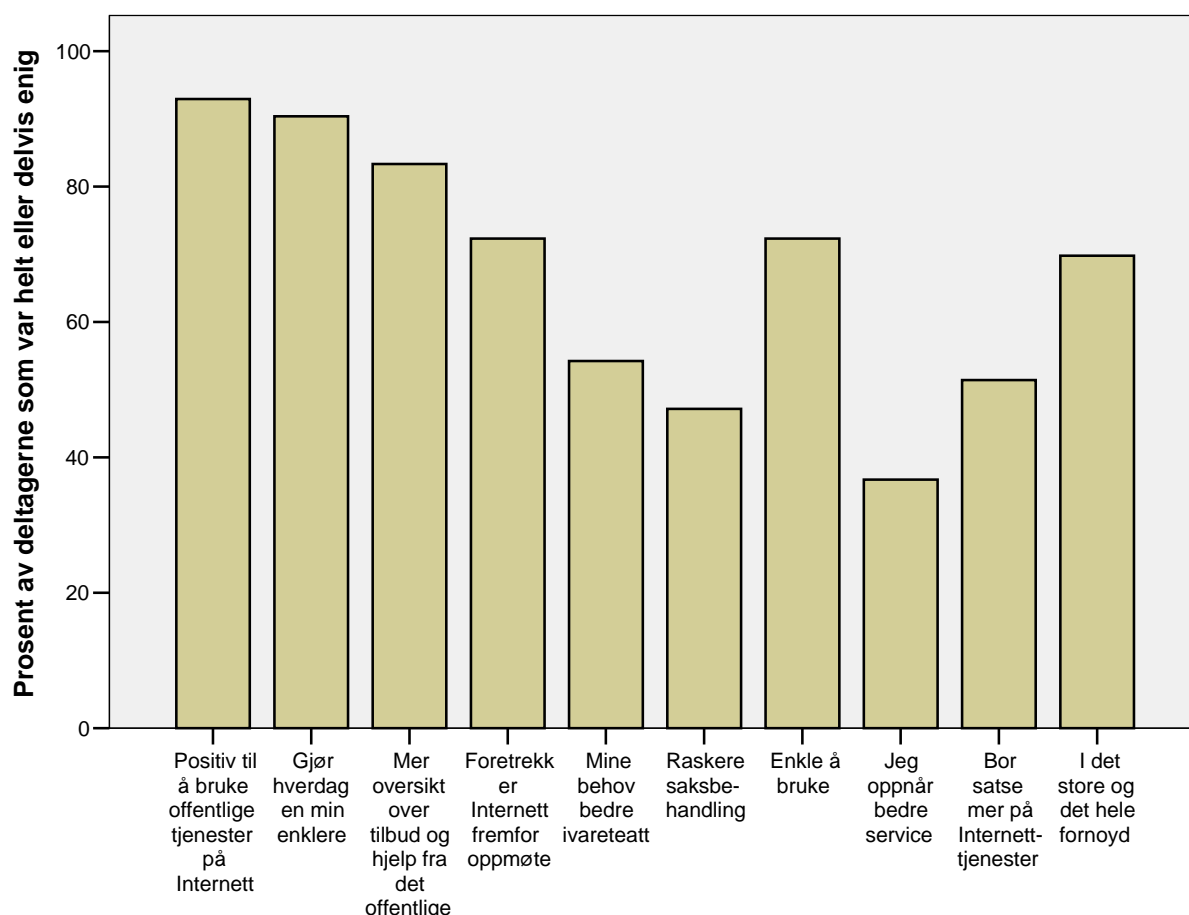
Nesten alle deltagere (98 prosent) hadde e-postadresse. 56 prosent bodde i by med mer enn 100.000 innbyggere.

3 Resultater

3.1 Holdninger til-, og tilfredshet med offentlige elektroniske tjenester

Holdninger til-, og tilfredshet med offentlige tjenester på Internett ble undersøkt som respons på 10 påstander. Svaralternativer: Helt enig, delvis enig, nøytral, delvis uenig, uenig, vet ikke.

- Jeg er positiv til å bruke offentlige tjenester på Internett
- Offentlige tjenester på Internett gjør hverdagen min enklere
- Offentlige tjenester på Internett gjør at jeg får mer oversikt over tilbud og hjelp fra det offentlige
- Jeg foretrekker å ta i bruk det offentlige tjenestetilbudet på Internett fremfor personlig oppmøte
- Offentlige tjenester på Internett medfører at mine behov blir bedre ivare tatt
- Jeg opplever at jeg får raskere saksbehandlingen med offentlige tjenester på Internett
- Offentlige tjenester på Internett er enkle å bruke
- Jeg oppnår bedre service/hjelp ved bruk av Internett enn ved personlig oppmøte
- Det offentlige bør satse mer på Internett-tjenester selv om det går utover personlig service/hjelp
- Jeg er i det store og det hele fornøyd med satsningen på netjtjenester i det offentlige Norge



Figur 1: Skårer tilknyttet påstander om holdninger til-, og tilfredshet med offentlige tjenester på Internett

På grunnlag av andelen deltagerne som sa seg helt eller delvis enig i påstandene, ser vi at de aller fleste deltagerne syntes å være fornøyd med offentlige tjenester på Internett. 93 prosent av deltagerne var positive til å bruke offentlige tjenester på Internett. 89 prosent svarte at slike tjenester gjør hverdagen deres enklere. 84 prosent svarte at offentlige tjenester på Internett gir

bedre oversikt over tilbud og hjelp fra det offentlige. 75 prosent svarte at de foretrekker tjenester på Internett fremfor personlig oppmøte. 70 prosent svarte at tjenestene er enkle å bruke.

Langt færre av deltagerne svarte at offentlige elektroniske tjenester bedrer service og saksbehandling. 56 prosent svarte at tjenestene gjør at deres behov blir bedre ivaretatt. 47 prosent svarte de opplever å få raskere saksbehandling. 36 prosent svarte de oppnår bedre service.

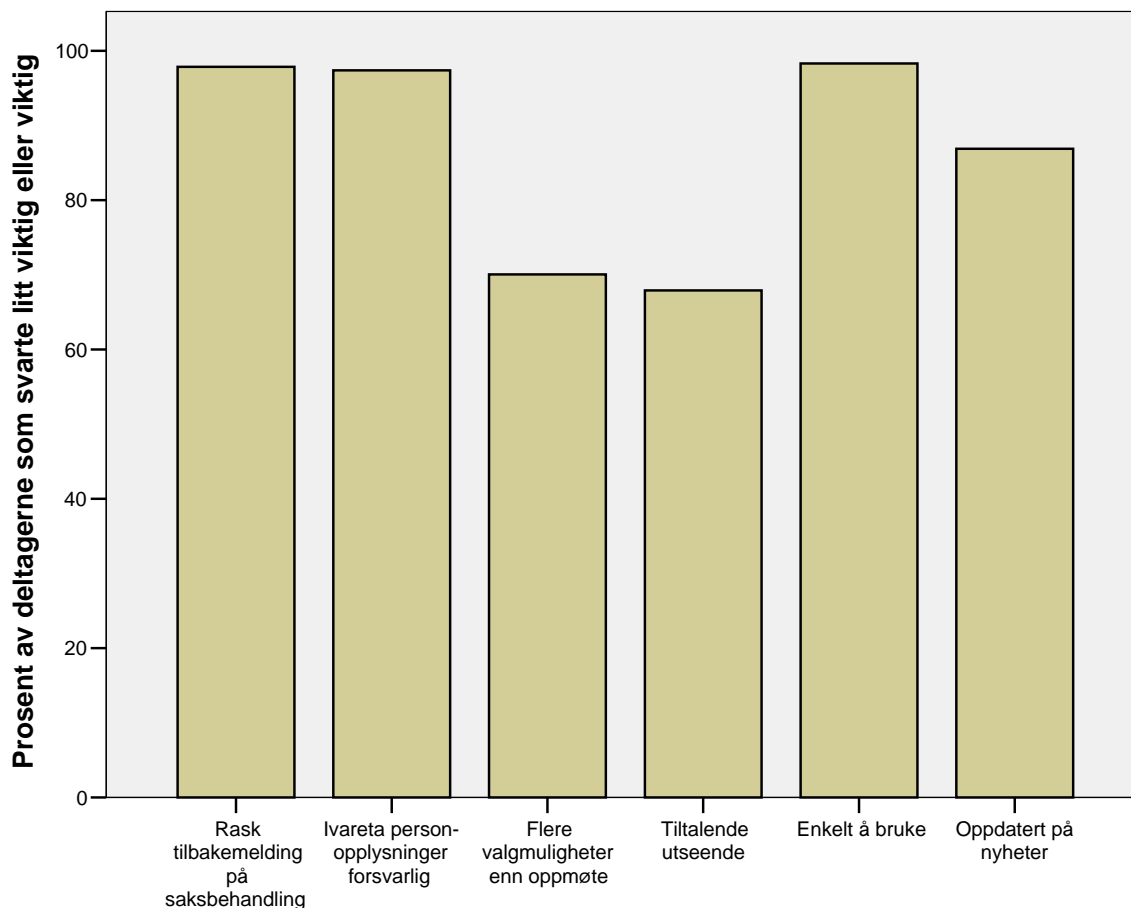
Drøyt halvparten av deltagerne syntes å være tilfreds med måten man satser på Internett-baserte tjenester i det offentlige. 68 prosent svarte at de i det store og hele fornøyd med satsingen på offentlige netjtjenester. 54 prosent svarte at man bør satse mer på elektroniske tjenester selv om dette går på bekostning av personlig service.

3.2 Hvilke egenskaper ved offentlige tjenester på Internett er viktige for brukerne?

Deltagerne ble spurt om hvor viktige de vurderte seks angitte egenskaper ved offentlige nettsteder å være. Egenskapene er angitt nedenfor. Svaralternativer: Viktig, litt viktig, nøytral, litt uviktig, uviktig, vet ikke.

Nettstedet skal ...

- gi meg rask tilbakemelding på saksbehandling
- ivareta mine personopplysninger på en forsvarlig måte
- gi flere valgmuligheter enn ved personlig oppmøte
- ha et utseende som er tiltalende
- være enkelt å bruke
- holde meg oppdatert på nyheter innen den enkelte etaten (f.eks. skatteetaten osv.)



Figur 2: Skårer tilknyttet påstander om hvilke egenskaper ved offentlige tjenester på Internett som er viktige for brukerne

På grunnlag av andelen deltagerne som sa seg helt eller delvis enig i påstandene, ser vi at de fleste vurderte samtlige egenskaper som viktige. Dette var ventet, idet alle seks egenskapene var plukket ut fordi de var antatt å ha betydning for brukere av offentlige nettsted. Noen av egenskapene skilte seg imidlertid ut som viktigere enn andre.

Mest viktig var at nettstedet er enkelt å bruke (98 prosent), at man får rask tilbakemelding på saksbehandling (98 prosent) og at personopplysninger ivaretas på en forsvarlig måte (97 prosent). 86 prosent så det også som viktig at nettstedet formidler etatsrelaterte nyheter. Færre vurderte det som viktig at nettstedet gir flere valgmuligheter enn personlig oppmøte (70 prosent) eller at nettstedet har et tiltalende utseende (68 prosent).

3.3 Foretrukne tjenestekanaler

Deltagerne ble spurt om hvor viktige de vurderte ulike kanaler for service/hjelp. Spørsmålet var ment å kartlegge ønsker om supplement til den informasjon og interaktivitet man typisk finner på offentlige nettsteder. Kanalene det ble spurt om var telefon, e-post, chat og personlig oppmøte. Svaralternativer: Viktig, litt viktig, nøytral, litt uviktig, uviktig, vet ikke.

97 prosent svarte at e-post var en litt viktig eller viktig alternativ kanal. 94 prosent svarte det samme om telefon. 85 prosent svarte personlig oppmøte. Kun 25 prosent svarte chat.

3.4 Bekymring for at henvendelser via Internett kan bli liggende ubehandlet

Deltagerne ble bedt om å oppgi hvorvidt de var redde for at henvendelser til det offentlige via Internett (også e-post) kan bli liggende ubehandlet. 41 prosent var helt eller delvis enig i denne påstanden, noe som indikerer at dette er en utbredt frykt - selv blant dette utvalget av aktive Internett-brukere.

3.5 Hvem er mest og minst fornøyd med offentlige tjenester på Internett?

For å undersøke hva som karakteriserer de som er mest og minst fornøyd med offentlige tjenester på Internett ble det gjennomført en statistisk analyse, der den enkelte deltagers kjønn, alder, utdanning, bruk av Internett og tidligere bruk av offentlige tjenester på Internett ble sett i forhold til den enkeltes tilfredshet med offentlige tjenester.

Analysen viste at de tre egenskapene ved deltagerne som hang mest sammen med tilfredshet med offentlige tjenester på Internett er (1) bruk av offentlige tjenester på Internett, (2) bruk av Internett generelt og (3) utdanning. Høyere bruk av offentlige tjenester på Internett og Internett generelt, samt høyere utdanning hang sammen med høyere tilfredshet.

Deltagernes alder og kjønn viste seg å være mindre egnet til å forklare forskjeller i tilfredshet med offentlige tjenester på Internett enn de tre overnevnte egenskapene.

Selve analysen er gjengitt i rapportens Vedlegg 1. Lesere med interesse for statistisk analyse oppfordres til å lese dette.

4 Oppsummering

Spørreskjemaundersøkelsen gir et interessant bilde av et utvalg mennesker som kjennetegnes ved høyere grad av Internett-bruk enn gjennomsnittsbefolkningen, og som sannsynligvis også benytter offentlige tjenester på Internett mer enn gjennomsnittsbefolkningen. Over halvparten av deltagerne hadde høyere utdanning. Hovedtyngden av deltagerne var mellom 36 og 65 år.

De aller fleste deltagerne var positive i forhold til egne erfaringer med offentlige tjenester på Internett. Samtidig var det langt færre som svarte at offentlige elektroniske tjenester bedrer service og saksbehandling. Kun 36 prosent var enig eller delvis enig i at de oppnår bedre service gjennom offentlige tjenester på Internett. Godt over halvparten var positive til Norges satsing på offentlige Internett-tjenester. Disse resultatene kan tolkes som at erfarne Internett-brukere ser på offentlige tjenester på Internett som godt fungerende, samtidig som man ikke nødvendigvis opplever en effektiviseringsgevinst i forhold til saksbehandling.

De viktigste egenskapene ved offentlige nettsted for denne brukergruppen synes å være at de er enkle å bruke, at saksbehandlingen er rask og at personopplysninger håndteres på en forsvarlig måte. Ikke alle disse egenskapene er nødvendigvis knyttet til nettstedet som sådan, men svarene kan tolkes som at dette er forhold som den enkelte vurderer som viktige i tilknytning til egen bruk av offentlige nettsteder.

E-post, telefon, og personlig service synes å være viktige komplementerende tjenestekanaler. Chat vurderes i langt mindre grad å være en viktig tjenestekanal.

Det er interessant å merke seg at blant deltagere i undersøkelsen, som alle er aktive Internett-brukere, synes det å være en utbredt bekymring knyttet til hvorvidt henvendelser via Internett kan bli liggende ubehandlet. Dette er en bekymring som det kan være verd å se nærmere på, i forhold til å vurdere tiltak for eventuelt å sørge for økt trygghet blant brukere av offentlige tjenester på Internett.

Resultatene viser også at det er forskjeller mellom ulike brukergrupper i forhold til hvorvidt de er tilfreds med offentlige tjenester på Internett. De som oppgir forholds høy bruk av offentlige tjenester på Internett er mer tilfreds enn de som oppgir lavere bruk. Dernest er den enkeltes generelle Internett-bruk og utdanning av betydning. Alder og kjønn synes ikke å forklare variasjon i tilfredshet, ut over det som forklares med de andre tre variablene. Dette betyr at eventuelle forskjeller i tilfredshet knyttet til alder og kjønn antagelig forstås bedre som forskjeller knyttet til bruk av offentlige netjtjenester, bruk av Internett og utdanning.

Stedet for rekruttering til undersøkelsen viste seg ikke å bidra med selvstendig forklaring av variasjonen i tilfredshet. Dette indikerer at hvorvidt deltagerne ble rekruttert til undersøkelsen på et av de to statlige nettstedene eller www.vg.no ikke hadde noen effekt for resultatene tilknyttet tilfredshet.

Vedlegg 1

Hvem er mest og minst tilfreds med offentlige tjenester på Internett? Undersøkt som trinnvis regresjonsanalyse.

For å undersøke hva som karakteriserer de som er mest og minst fornøyd med offentlige tjenester på Internett ble det gjennomført en trinnvis regresjonsanalyse der personbeskrivende bakgrunnsvariabler som kjønn, alder osv. ble sett i forhold til et samlet mål på tilfredshet med offentlige tjenester på Internett. Det samlede målet på tilfredshet bestod av gjennomsnittet av skårene på de ti spørsmålene knyttet til holdning og tilfredshet (Kapittel 3.1). Denne sammenslåingen ble gjort etter en faktoranalyse som viste en underliggende faktorstruktur med en dominerende faktor. Cronbach's alfa for de ti spørsmålene var 0,84. Den sammenslåtte variabelen 'Tilfredshet' ble snudd slik at høyere skårer korresponderer med høyere tilfredshet, og deretter logaritmisk transformert for å få en fordeling nærmere normalfordeling.

Variablene alder, kjønn, utdanning, bruk av Internett og bruk av offentlige tjenester på Internett ble lagt inn som uavhengige variabler i regresjonsanalyse. 'Tilfredshet' ble lagt inn som avhengig variabel. I tillegg ble stedet for rekruttering til undersøkelsen (enten en av de to statlige nettstedene eller www.vg.no) lagt inn som uavhengig variabel for å kontrollere for eventuelle effekt av dette. Kriteriet for en uavhengig variabels inklusjon i regresjonsmodellen var $p \leq 0,05$; kriteriet for eksklusjon var $p \geq 0,10$.

Regresjonsanalysen ga en modell med tre uavhengige variabler. $R=0,32$, noe som vil si at 10 prosent av variasjonen i 'Tilfredshet' forklares ved de tre uavhengige variablene. Variablene alder, kjønn og sted for rekruttering til undersøkelsen ble ikke inkludert i modellen, noe som indikerer at disse ikke hadde tilstrekkelig selvstendig forklaringsverdi for den avhengige variabelen. Residualenes distribusjon avvok ikke signifikant fra normalitet, noe som er en forutsetning for denne typen analyse. Regresjonsmodellen er presentert i Tabell 1.

Uavhengige variabler inkludert i modellen etter gjennomført analyse ($p \leq 0,05$)	Ikke-stand. koef.		Stand. koef.	t	Sig.
	B	S.E.	B		
Bruk av offentlige tjenester på Internett	0,075	0,014	0,214	5,500	0,000
Bruk av Internett	0,097	0,026	0,146	3,777	0,000
Utdanning	0,060	0,022	0,108	2,750	0,006

Tabell 1. Regresjonsmodell. Avhengig variabel: Tilfredshet