

E-medborgare och p-medborgare – vilka är det?



Åsa Wallström
Anne Engström
Maria Ek Styvén
Esmail Salehi-Sangari

E-medborgare och p-medborgare – vilka är det?

*Delrapport 3 i projektet "Kundfokus för ökad användning
av kommunala e-tjänster" (CUP)*

Åsa Wallström
Anne Engström
Maria Ek Styvén
Esmail Salehi-Sangari

Titel: E-medborgare och p-medborgare – vilka är det?

Delrapport 3 i projektet ”Kundfokus för ökad användning av kommunala e-tjänster” (CUP)

Författare: Åsa Wallström, Anne Engström, Maria Ek Styvén och Esmail Salehi-Sangari –
Industriell marknadsföring och e-handel, Luleå tekniska universitet

Utgivare: Luleå tekniska universitet, 971 87 Luleå

Omslagsfoto: Shutterstock

Kontakt: Åsa Wallström, tel. 0920 – 49 14 44, e-post asa.wallstrom@ltu.se

ISSN: 1402-1528

ISBN 978-91-7439-364-4

Luleå 2011

www.ltu.se

INNEHÅLL

1	INLEDNING.....	1
2	METOD	1
3	RESULTAT ENKÄT 3 ”KOMMUNERS OCH MYNDIGHETERS TJÄNSTER PÅ INTERNET – VAD TYCKER DU?”.....	1
	3.1 Demografi.....	2
	3.2 Internetanvändning	4
	3.3 ”Innovativeness” – generell tendens att vilja prova nya e-tjänster.....	6
	3.4 Kommunens hemsida och e-tjänster	6
	3.5 Skatteverkets/Försäkringskassans hemsida och e-tjänster.....	9
	3.6 Medievanor	11
	3.7 Information om offentliga e-tjänster.....	12
	3.8 Risker och nackdelar.....	14
	3.9 Förtroende för kommuner/myndigheter och Internet	14
	3.10 E-legitimation	16
	3.11 Är medborgarna villiga att använda e-tjänster?.....	17
	3.12 Segmentering – vilka grupper av medborgare finns det?	18
4	SLUTSATSER OCH KOMMENTARER	22

1 INLEDNING

Projektet CUP (*Customer focus for increased Use of Public e-services*) syftar till att bidra till ökad användning av kommunala e-tjänster genom fördjupad kunskap om medborgares behov, beteenden och attityder, samt upplevda problem och möjligheter relaterade till kommunala e-tjänster.

Projektet delfinansieras av VINNOVA och genomförs i samverkan mellan forskare i industriell marknadsföring och e-handel vid Luleå tekniska universitet, kommuner (Stockholm, Göteborg, Malmö, Luleå, Kalix och Skellefteå), och tjänsteutvecklare (Microsoft).

I studien som redovisas i denna delrapport undersöktes medborgares beteenden, behov och attityder när det gäller kommunala e-tjänster, med särskilt fokus på olika segment (grupper) av medborgare.

2 METOD

En enkät utvecklades baserad på resultat från åtta fokusgrupper i de medverkande kommunerna samt litteratur inom e-förvaltning och konsumentbeteende. Enkäten förtestades på män och kvinnor i varierande åldrar och skickades sedan ut till totalt 1380 slumpvist utvalda medborgare mellan 16 och 74 år i hela Sverige (adresskälla: PAR Konsument). För att kompensera för det låga antal svar som erhålls från yngre personer (under ca 30 år)¹, delades enkäten även ut till studenter vid Luleå tekniska universitet.

Av de 1380 enkäter som sändes med post returnerades 19 på grund av felaktig adress. Totalt inkom **389** giltiga och fullständiga svar som tillsammans med svaren från **172** studenter utgör underlag för resultat och analys i denna delrapport.

3 RESULTAT ENKÄT 3 "Kommuners och myndigheters tjänster på Internet – Vad tycker du?"

Resultaten från enkäten har sammanställts och delats in i tolv olika delområden. De tre första delarna innehåller demografiska uppgifter om de svarande (kön, ålder, utbildning och sysselsättning), deras Internetanvändning och deras generella tendens att vilja prova nya e-tjänster. I de två därpå följande avsnitten presenteras medborgarnas erfarenheter och kännedom om kommunens, Skatteverkets och Försäkringskassans hemsidor och e-tjänster. Medborgarnas medievanor och syn på information om e-tjänster från kommuner och myndigheter presenteras i det femte och sjätte avsnittet. Därefter redovisas medborgarnas uppfattning när det gäller risker och nackdelar relaterade till användning av offentliga e-tjänster, samt vilket förtroende de har för kommuner/myndigheter och för Internet. I del nio och tio presenteras medborgarnas inställning till e-legitimation och till att använda kommunala e-tjänster, medan det sista avsnittet handlar om tre olika grupper (segment) av medborgare och vad som kännetecknar dessa.

¹ Detta beror i stor utsträckning på att tillgängliga adressdatabaser, såsom PAR Konsument, innehåller relativt få yngre personer. Svarsfrekvensen från dessa tenderar dessutom att vara låg.

3.1 Demografi

Fördelning kvinnor/män

Bland studenterna var det fler män (58 %) än kvinnor som svarade på enkäten, medan postenkäten besvarades av något fler kvinnor (52 %) än män. Totalt sett blev därför könsfördelningen bland de svarande mycket jämn med 51 % män och 49 % kvinnor.

Åldersfördelning

Den genomsnittliga åldern bland samtliga svarande är 41 år. Alla ålderskategorier finns representerade, men på grund av det stora antalet studenter bland de svarande är ålderskategorin 20-24 år mycket överrepresenterad i förhållande till befolkningen. Eftersom ålder generellt sett är relaterat till många andra faktorer, såsom utbildning, inkomst, Internetanvändning och olika attitydmått, är det önskvärt att inte ha alltför stora över- eller underrepresentationer i urvalet. Vi valde därför att ge svaren från åldersgruppen 20-24 en vikt på 0,5 medan alla andra åldersgrupper behöll vikten 1. På detta sätt blir åldersfördelningen mer lik befolkningens, och ger inte genomslag i analysen av övriga variabler. Den genomsnittliga åldern i urvalet blev efter viktning 44 år. Alla resultat som presenteras i fortsättningen av rapporten är, om inte annat anges, baserade på samtliga svar (postenkät + studentsvar) med gruppen 20-24 viktad enligt ovan.

Samtliga svarande

Åldersgrupp	Antal	Andel (%)	Andel (%) av befolkningen 16-74 år ²
16-19	43	7,8	7,3
20-24	124	22,4	9,1
25-34	73	13,2	16,8
35-44	65	11,8	18,5
45-54	73	13,2	17,7
55-64	111	20,1	17,1
65-74	64	11,6	13,5

Samtliga svarande, med åldersgruppen 20-24 viktad 0,5

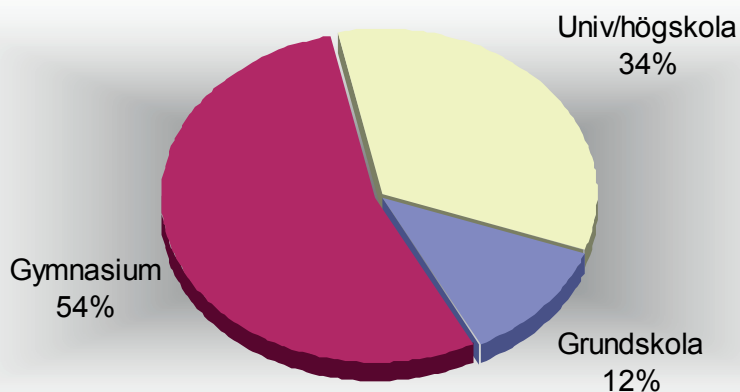
Åldersgrupp	Antal	Andel (%)	Andel (%) av befolkningen 16-74 år ²
16-19	43	8,8	7,3
20-24	62	12,6	9,1
25-34	73	14,9	16,8
35-44	65	13,2	18,5
45-54	73	14,9	17,7
55-64	111	22,6	17,1
65-74	64	13,0	13,5

Utbildningsnivå

Medborgare med olika utbildningsbakgrund har täckts in i studien. Bland de som svarat på postenkäten (dvs. slumpvist utvalda från hela Sverige) har 36 % läst vid universitet/högskola. Inkluderar vi studentsvaren, men med 20-24-åringarna viktade enligt ovan, är andelen högskoleutbildade bland samtliga svarande 34 %, som diagrammet på nästa sida visar. Denna andel är jämförbar med befolkningen, där 32 % av alla 16-74-åringar har eftergymnasial

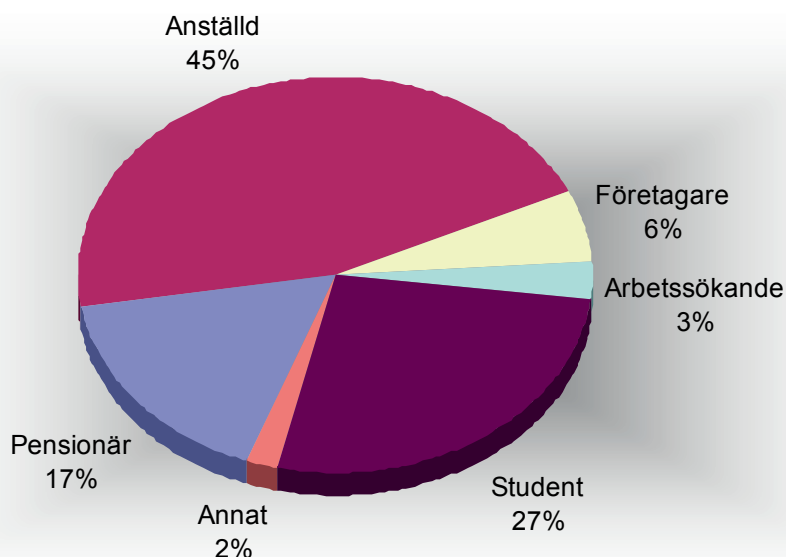
² SCB (2011), *Befolkningsstatistik*. http://www.scb.se/Pages/ProductTables_25795.aspx

utbildning³. Observera att vi (liksom SCB) har frågat efter den högsta *helt genomförda* utbildningen.



Sysselsättning

Fördelningen bland de svarande när det gäller deras huvudsakliga sysselsättning visas i diagrammet nedan. Drygt hälften arbetar (som anställda eller egenföretagare), vilket är en lägre andel än i befolkningen, i vilken 62 % av personer mellan 16 och 74 år förvärvsarbetade 2009 enligt SCB. Skillnaden beror dels på att andelen studenter trots viktningen av gruppen 20-24 fortfarande är hög; dels på att SCB som förvärvsarbetande räknar alla personer som bedöms ha utfört i genomsnitt en timmes arbete per vecka under mät månaden, medan vi i enkäten frågat efter *huvudsaklig* sysselsättning.

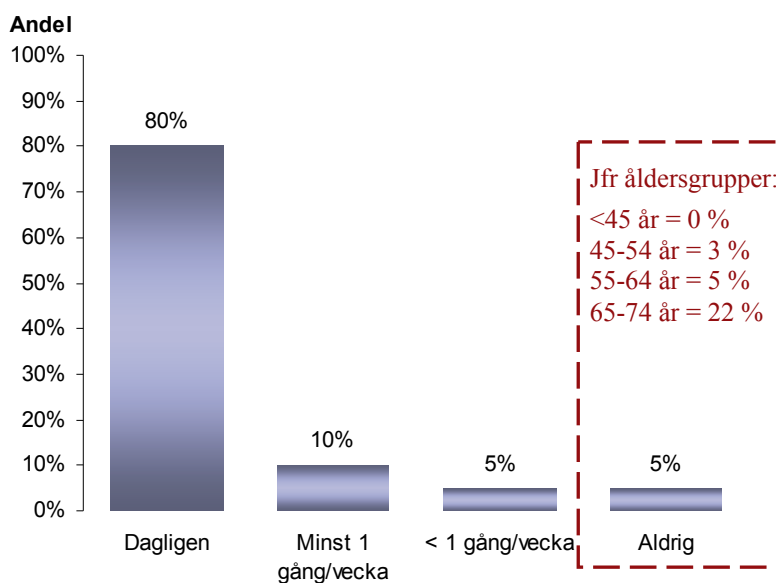


³ SCB (2011), *Befolkningens utbildning*. http://www.scb.se/Pages/ProductTables_9575.aspx

3.2 Internetanvändning

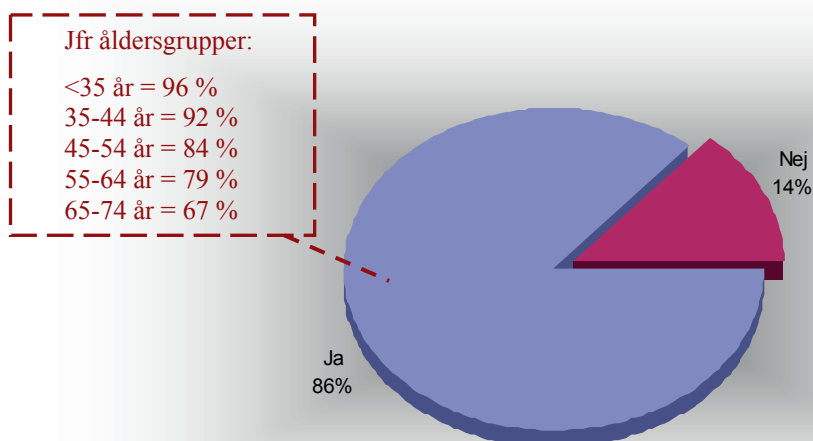
Användningsfrekvens

80 % av de svarande är dagliga Internetanvändare och 90 % använder Internet minst en gång per vecka. Detta överensstämmer väl med uppgifter från SCB⁴, som anger att 88 % av befolkningen använder Internet varje vecka. En jämförelse mellan olika åldersgrupper visar att användningen är betydligt lägre bland 65-74-åringarna, där 70 % använder Internet minst en gång i veckan, medan 22 % i denna åldersgrupp uppger att de *aldrig* använder Internet.



Internetbank

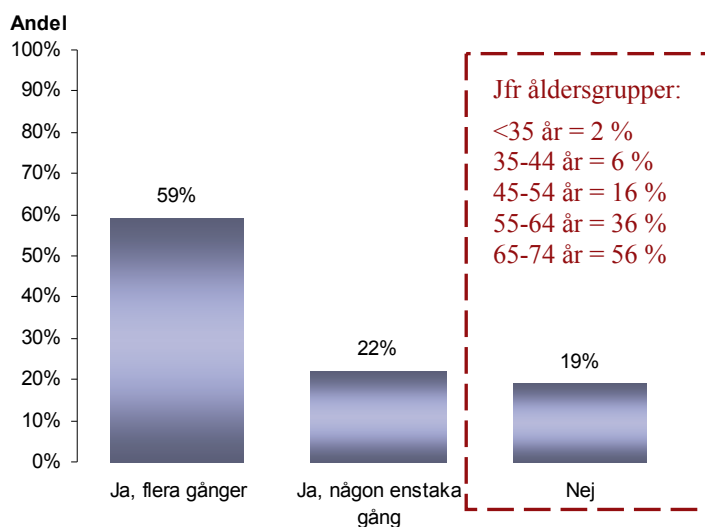
En stor majoritet (86 %) av de svarande använder Internetbank. I gruppen 65-74 år sjunker andelen till två tredjedelar.



⁴ SCB (2011), *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2010*

Handlat via Internet

Medan i stort sett alla svarande i åldersgrupperna under 35 år hade köpt eller beställt något via Internet de senaste 12 månaderna, så hade färre än hälften (44 %) av 65-74-åringarna gjort detta. Även i kategorin 55-64 år var Internetköp mindre vanligt än i de yngre grupperna.



Internetvana

Nästan tre fjärdedelar (73 %) av samtliga svarande betraktar sig som åtminstone relativt vana Internetanvändare. Dvs. de instämde till hög grad (5, 6 eller 7) i påståendet ”Jag är en van Internetanvändare”. Här visar dock resultaten på stora skillnader mellan ålderskategorierna. Medan 95 % av medborgarna upp till 44 år uppfattar sig som vana Internetanvändare, så sjunker den andelen till 64 % för 45-54-åringarna och 55 % för dem som är 55-64 år. I den äldsta gruppen (65-74) är det endast en knapp tredjedel (32 %) som ser sig som vana Internetanvändare.

”Optimism bias” – självskattad förmåga jämfört med genomsnittliga Internetanvändare

Begreppet ”optimism bias” innebär enkelt uttryckt en tendens att tro att man på grund av sin kunskap och förmåga är mindre utsatt för risker (i detta fall i Internet-sammanhang) än ”folk i allmänhet”. Eftersom detta kan påverka hur man agerar kan det vara intressant att mäta. De svarande fick gradera sig själva på en skala från 1 till 7 (där 1 = Mycket sämre förmåga än en genomsnittlig Internet-användare, 4 = Genomsnittlig förmåga och 7 = Mycket bättre förmåga än en genomsnittlig Internet-användare) avseende tre olika aspekter av e-tjänster:

1. Genomföra ett helt ärende via kommuners/myndigheters hemsidor (t.ex. elektronisk ansökan, anmälan, bokning)
2. Ladda ner blanketter och dokument från kommuners/myndigheters hemsidor
3. Använda legitimation för inloggning eller signering i en kommuns eller myndighets e-tjänst

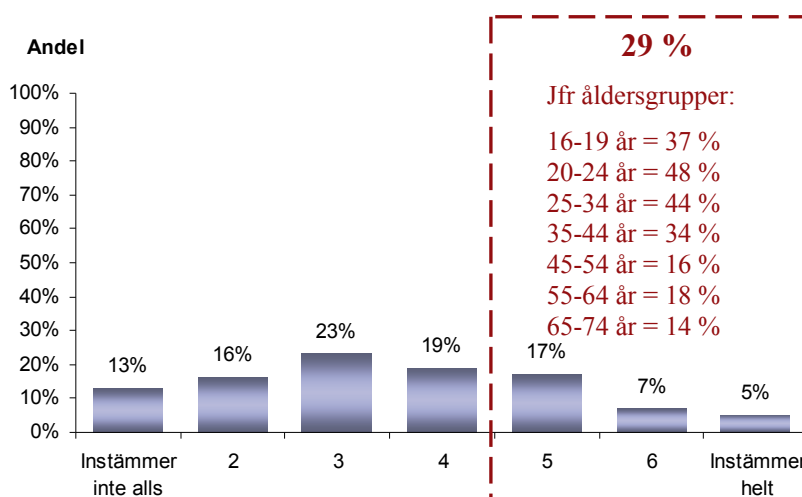
Medelvärde av de sammanvägda svaren på alla tre frågorna blev 4,4, vilket kan tolkas som att de svarande överlag anser sig ha något bättre förmåga än en genomsnittlig Internet-användare när det gäller ovanstående aktiviteter. Som förväntat så finns det stora skillnader mellan yngre och äldre: medan alla grupper under 35 har ett medelvärde strax över 5, bedömer både 55-64- och 65-74-åringarna att de har sämre förmåga än genomsnittet (medelvärde 3,8 respektive 3,1).

3.3 "Innovativens" – generell tendens att vilja prova nya e-tjänster

"Innovativens" är en sorts personlighetsdrag som innebär att man vill prova och använda nya produkter eller tjänster tidigare än andra. En person kan i denna bemärkelse vara innovativ när det gäller vissa produkter men inte alls när det gäller andra. Det kan vara till nytta att studera detta eftersom det hjälper till att identifiera individer som tidigt börjar använda ny teknik och nya e-tjänster, vilket underlättar när man ska kommunicera med sina målgrupper. I enkäten ingick fyra frågor som tillsammans mätte "innovativens":

1. Jag vill vara bland de första som provar nya e-tjänster (medelvärde 3,2)
2. Jag är oftast bland de första i min bekantskapskrets som upptäcker nya webbsidor på Internet (2,8)
3. När jag har tid över sitter jag ofta och surfar runt på nya webbsidor på Internet (3,2)
4. I allmänhet är jag positiv till att prova nya e-tjänster (4,4)

Medelvärdet av de sammanvägda svaren på alla fyra frågorna är 3,4; dvs. klart under mittpunkten på den sjugradiga skalan. Som diagrammet visar är yngre svarande generellt sett mer, och äldre mindre, intresserade av att använda nya e-tjänster.



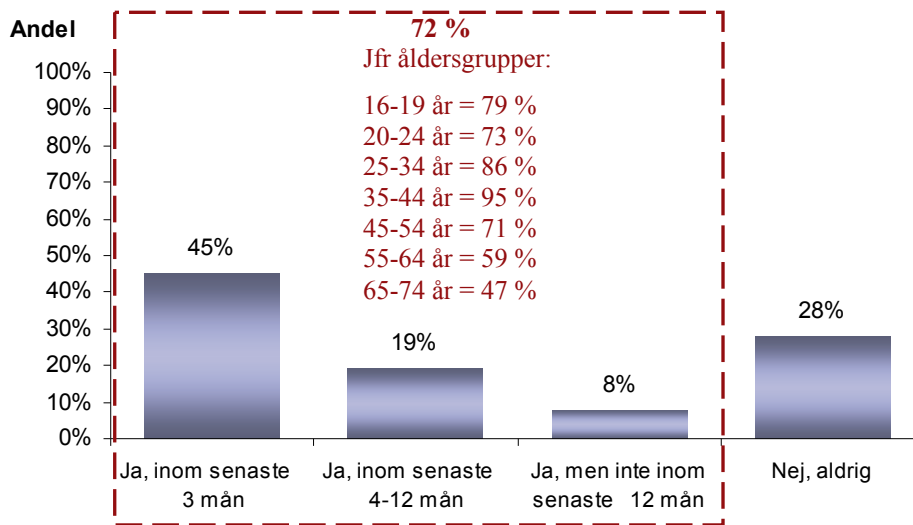
3.4 Kommunens hemsida och e-tjänster

Många har besökt hemsidan, få har använt e-tjänster...

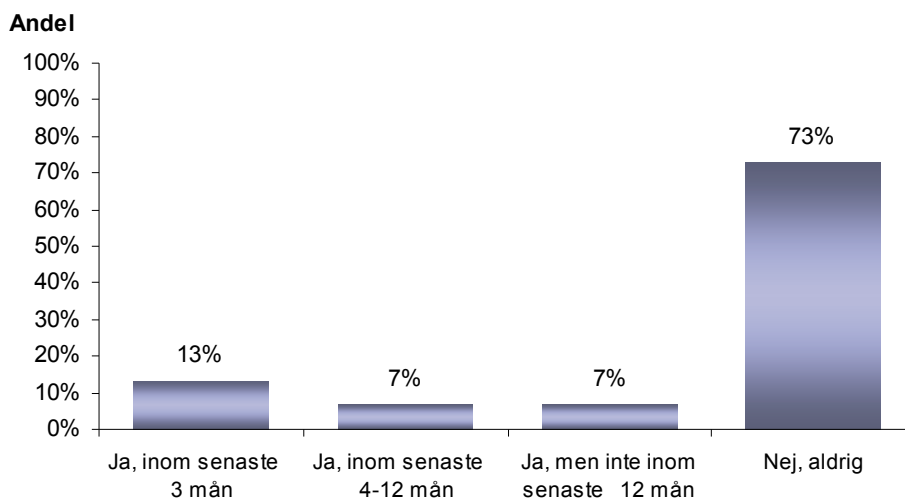
72 % av de svarande anger att de någon gång besökt sin kommuns hemsida för att söka och läsa information; de allra flesta inom det senaste året. Som diagrammet nedan visar så är användandet allra högst i åldersgrupperna 25-34 och 35-44, medan färre än hälften av 65-74-åringarna hade besökt sin kommuns hemsida.

En dryg fjärdedel (27 %) av medborgarna har vid något tillfälle använt en kommunal e-tjänst i form av elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan (se diagram på nästa sida). Även här fanns vissa ålderskillnader, dock inte statistiskt signifikanta. I grupperna 25-34 och 35-44 har ungefär fyra av tio fyllt i och skickat in en elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan; bland 65-74-åringarna är det bara en av tio. Det är alltså samma mönster som när det gäller informationsinhämtning från hemsidan, och förklaras sannolikt av en kombination av behov (t.ex. som förälder till förskole- eller skolbarn), Internetvana (eller brist på sådan), samt kunskap om och tillgång till relevanta e-tjänster.

”Har du som privatperson besökt din kommuns hemsida för att söka och läsa information?”



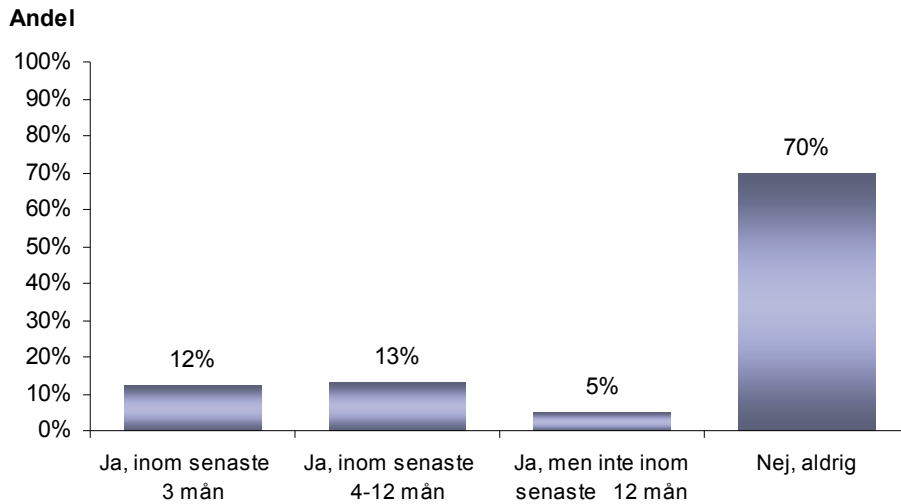
”Har du som privatperson besökt din kommuns hemsida för att fylla i och skicka in blankett, ansökan eller förfrågan elektroniskt?”



... och det beror delvis på att man inte vet om att e-tjänsterna finns

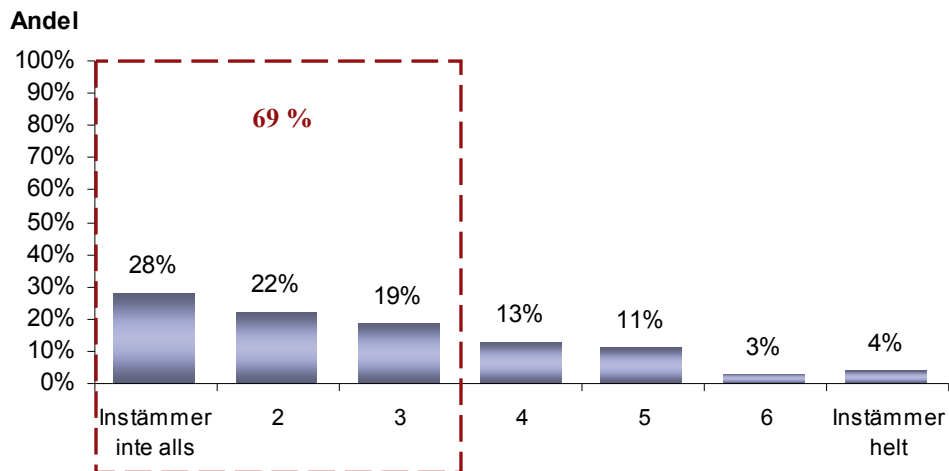
Drygt två tredjedelar (70 %) uppger att de aldrig har sett någon information eller reklam om sin kommuns e-tjänster. Det finns inga signifikanta ålderskillnader, även om något fler i de äldre grupperna uppger att de någon gång har sett sådan information/reklam.

”Har du sett information eller reklam om de e-tjänster som din kommun erbjuder?”



I förhållande till detta är det inte överraskande att kännedomen om vilka kommunala e-tjänster som erbjuds är förhållandevis låg. Två tredjedelar av de svarande (69 %) anger att de *inte* känner till, eller i vart fall har begränsad kännedom om, vilka e-tjänster som deras kommun erbjuder (se diagram nedan). Det finns inga signifikanta skillnader beroende på ålder. Kännedomen är dock som väntat högre bland dem som uppger att de har sett information eller reklam om kommunens e-tjänster (medelvärde 3,8 jämfört med 2,4), eller någon gång har använt en elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan på kommunens hemsida (3,9 jämfört med 2,4).

”Jag känner till vilka e-tjänster min kommun erbjuder”

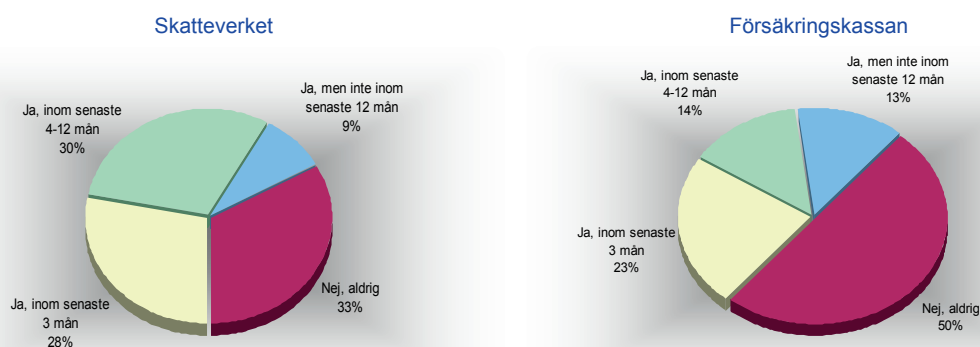


3.5 Skatteverkets/Försäkringskassans hemsida och e-tjänster

Samma frågor som i avsnitt 3.3 ställdes även när det gäller myndigheters hemsidor och e-tjänster. Hälften av enkäterna som skickades/delades ut innehöll frågor om Skatteverket; andra hälften om Försäkringskassan. Bland de besvarade enkäterna var fördelningen jämn – 48 % av dessa inkluderade svar på frågor om Skatteverket och 52 % om Försäkringskassan. Det fanns inga signifikanta skillnader mellan dessa två grupper av svarande avseende kön, ålder, utbildning, sysselsättning och Internetvana. Vi kan alltså anta att de skillnader mellan Skatteverket och Försäkringskassan som framkommer i resultaten *inte* beror på olikheter hos respondenterna.

Som diagrammen nedan visar så har två tredjedelar av de svarande någon gång besökt Skatteverkets hemsida för att söka och läsa information, medan hälften har gjort detsamma på Försäkringskassans hemsida. Liksom för kommunerna finns det åldersskillnader i svaren, men här gäller ett lägre användande även för gruppen 16-19. Närmare nio av tio i grupperna 20-24 och 25-34, och åtta av tio 35-44-åringar, har använt Skatteverkets hemsida. I grupperna 16-19 och 55-64 är det bara 58 % som har gjort detta, och bland 65-plussarna är det knappt fyra av tio (38 %). Skillnaderna är än mer markanta när det gäller Försäkringskassans hemsida, som bara var fjärde 16-19-åring, men sju av tio 25-44-åringar, har besökt. Detta framstår som naturligt då man i åldern 25-44 ofta har små barn vilket gör att behovet av information från Försäkringskassan ökar markant (t.ex. då det gäller föräldrapenning, sjukpenninggrundande inkomst och ”VAB”). I åldersgrupperna 45 och uppåt är användandet omkring 40 %.

”Har du som privatperson besökt Skatteverkets/Försäkringskassans hemsida för att söka och läsa information?”

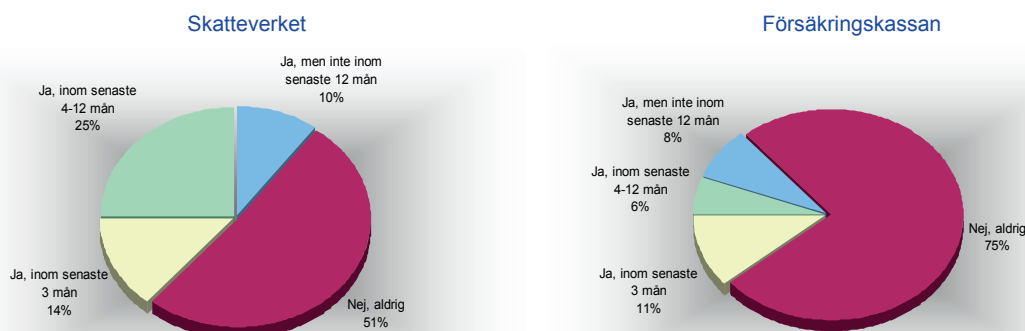


Nästan hälften av medborgarna har vid något tillfälle använt en e-tjänst i form av elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan på Skatteverkets hemsida, medan bara en fjärdedel hade gjort detsamma på Försäkringskassans webbplats (se diagram på nästa sida). Till största delen förklaras detta antagligen med behov – de flesta medborgare mellan 16 och 74 år måste deklarerar varje år, och många har möjlighet att göra detta via Skatteverkets e-tjänst. Två tredjedelar av 20-34-åringarna, men bara en dryg tredjedel i gruppen 55-64 och en femtedel av dem över 65, har någon gång använt en e-tjänst hos Skatteverket. Denna skillnad kan troligen också delvis förklaras av att Skatteverket har e-tjänster för t.ex. flyttanmälan, och yngre personer flyttar oftare än äldre.

När det gäller erfarenhet av Försäkringskassans e-tjänster är det i åldrarna då man ofta har små barn som det högsta användandet finns; 44 % i gruppen 25-34 och 49 % i gruppen 35-44. I åldrarna 16-19, 45-55 och 55-64 är det omkring en sjättedel, och bland 20-24-åringarna en tredjedel, som har använt elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan hos Försäkringskassan.

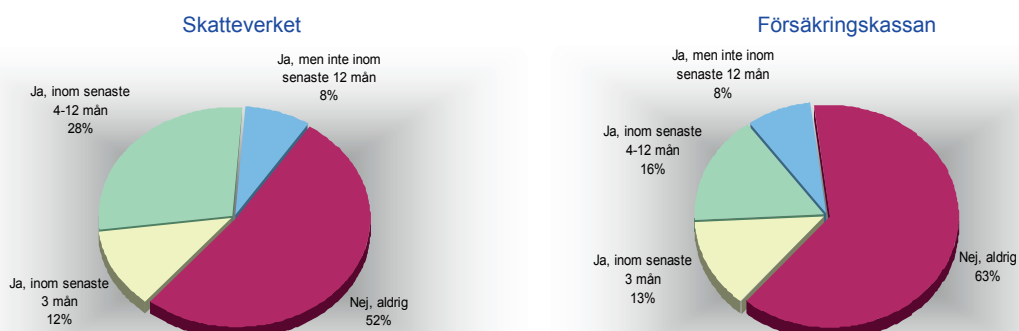
I pensionsåldern finns mer sällan behov av Försäkringskassans tjänster vilket är tydligt här – endast 3 % av de svarande som är minst 65 år har använt någon av deras e-tjänster.

”Har du som privatperson besökt Skatteverkets/Försäkringskassans hemsida för att fylla i och skicka in blankett, ansökan eller förfrågan elektroniskt?”



Jämfört med kommunerna verkar det vara betydligt vanligare att man sett någon sorts information eller reklam om Skatteverkets e-tjänster – nästan hälften uppger att de hade sett detta⁵ (se diagram nedan). Det är dock färre, 37 %, som någon gång har sett information/reklam om Försäkringskassans e-tjänster.

”Har du sett information eller reklam om de e-tjänster som Skatteverket/Försäkringskassan erbjuder?”



Liksom för kommunerna är den generella kännedomen om vilka e-tjänster som de undersökta myndigheterna erbjuder ganska låg. Hälften av de svarande har låg eller begränsad kännedom (dvs. svarade 1-3 på den sjugradiga skalan) om Skatteverkets e-tjänster medan en tredjedel relativt väl känner till vilka tjänster som finns (dvs. svarade 5-7). När det gäller Försäkringskassan anger 60 % låg/begränsad, och 29 % god, kännedom. Som tabellen nedan visar är denna kännedom (för bägge myndigheterna) betydligt högre bland dem som uppger att de har sett information eller reklam om e-tjänsterna, eller någon gång har använt en elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan på respektive myndighets hemsida.

Medelvärde (skala 1-7) ”Jag känner till vilka e-tjänster Skatteverket/Försäkringskassan erbjuder”

	Sett info/reklam	Ej sett info/reklam	Använt e-tjänst	Ej använt e-tjänst
Skatteverket	4,3	2,6	4,4	2,5
Försäkringskassan	4,5	2,3	5,0	2,5

⁵ Eftersom enkäterna skickades/delades ut under februari, dvs. ett par månader innan det är dags att deklarerat, borde inte denna andel vara påverkad av pågående annonsering för e-deklaration.

3.6 Medievanor

Medborgarnas medievanor har undersökts på en generell nivå genom att fråga hur ofta de använder olika medier. Resultaten visar följande:

Tidningar

- Över hälften (56 %) av de svarande läser *morgontidningar i pappersformat* i stort sett varje dag; ytterligare 16 % gör detta minst en gång i veckan (men inte varje dag). Äldre läser papperstidningar betydligt oftare än yngre – medan 83 % av 55-74-åringarna läser morgontidning i pappersformat dagligen är det bara en knapp fjärdedel av de svarande under 35 år som är dagliga läsare.
- En dryg fjärdedel (27 %) läser *kvällstidningar i pappersformat* minst en gång i veckan eller oftare (10 % dagligen). 29 % uppger att de aldrig läser sådana. 40 % av svarande mellan 55 och 74 år läser kvällstidning i pappersformat varje vecka eller oftare, vilket bara 16 % av 16-34-åringarna gör.
- 38 % av alla svarande och 59 % av dem mellan 20 och 24 år läser *morgon- och/eller kvällstidningar på Internet* dagligen. Andelen dagliga läsare är också högre i storstäderna än i övriga Sverige⁶. Närmare hälften (46 %) av 65-74-åringarna uppger att de aldrig läser tidningar på Internet.

*TV*⁷

- Nästan fyra femtedelar (78 %) ser på *SVT1 eller 2* varje vecka eller oftare. 81 % i grupperna mellan 55 och 74 år är dagliga tittare, vilket kan jämföras med 22 % av 16-24-åringarna och 55 % av alla svarande.
- Även när det gäller *TV4* uppger ungefär fyra femtedelar (81 %) att de tittar varje vecka eller oftare (52 % dagligen). Bland de äldre finns fler dagliga tittare, men också något fler som aldrig tittar.
- En fjärdedel av de svarande anger att de aldrig ser på *lokal-TV*, medan knappt hälften (48 %) tittar varje vecka eller oftare. De äldre grupperna använder de lokala kanalerna oftare – 65 % av 55-64-åringarna och 62 % av 65-74-åringarna tittar minst en gång i veckan. Hälften i dessa åldersgrupper är dagliga tittare, vilket bara lite drygt var tionde i grupperna under 35 år.
- Två tredjedelar ser åtminstone då och då på *webb-TV*; de flesta ganska sporadiskt. Ungefär en femtedel tittar mindre än en gång i månaden, en femtedel minst en gång i månaden (men inte varje vecka), och en femtedel minst en gång i veckan (men inte varje dag). Endast 8 % uppger att de tittar på webb-TV i stort sett varje dag. Som man kan förvänta sig finns dock stora åldersskillnader. Hälften av de svarande i gruppen 55-64 och två tredjedelar i gruppen 65-74, men bara 7 % av 16-24-åringarna, anger att de aldrig ser på webb-TV. Drygt hälften i de yngsta grupperna tittar varje vecka eller dagligen.

Radio

- Nära tre fjärdedelar (73 %) lyssnar på *radio* (inte via Internet) varje vecka eller dagligen. Två tredjedelar av svarande över 54 år lyssnar dagligen, vilket bara ungefär en femtedel av dem under 25 gör. Det är också en femtedel av 16-24-åringarna som uppger att de aldrig brukar lyssna på radio.

⁶ För de resultat som avser skillnader relaterade till bostadsort har endast svaren från det slumpvisa urvalet från PAR Konsument använts. Detta för att svaren från Luleåstudenterna annars skulle ha gjort kategorin ”mellanstor kommun” överrepresenterad.

⁷ För att undvika överlapp med svaret på frågan om webb-TV, förtydligades de frågor som avsåg SVT1 och 2, TV4 och lokal-TV i enkäten genom tillägget ”(ej på Internet)”.

- Drygt hälften (53 %) av de svarande lyssnar åtminstone ibland på *webb-radio*. Ungefär en femtedel lyssnar sällan (mindre än en gång i månaden) medan en knapp femtedel brukar lyssna varje vecka eller dagligen. Vanligast är det i grupperna 20-24 och 25-34, där omkring 80 % lyssnar i varje fall då och då. I motsats till det anger fyra av fem 65-74-åringar och två av tre 55-64-åringar att de aldrig lyssnar på webb-radio.

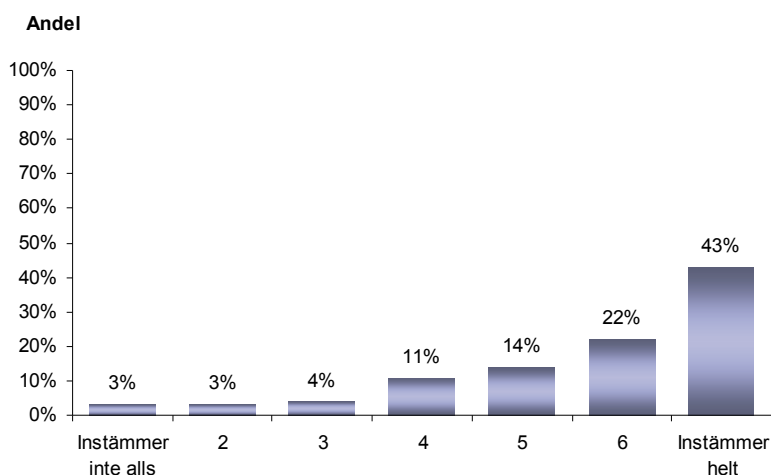
Bio

- 85 % av de svarande brukar någon gång gå på *bio*. Drygt var tionde uppger att de går på bio minst varje månad, men de flesta går förstås mer sällan. Nästan en tredjedel i gruppen 65-74, och en femtedel av 55-64-åringarna, har svarat att de aldrig går på bio, medan närapå samtliga (95 %) av de svarande under 35 år brukar gå åtminstone någon gång. Det verkar vara mindre vanligt att gå på bio i små kommuner än i storstäder, vilket förstås, åtminstone delvis, kan förklaras av sämre tillgänglighet. 26 % av svarande som bor i kommuner med mindre än 27000 invånare anger att de aldrig går på bio, vilket kan jämföras med 11 % av dem som kommer från Stockholm, Göteborg eller Malmö (se fotnot 5 på föregående sida).

3.7 Information om offentliga e-tjänster

Majoriteten av de svarande (79 %) tycker att det är relativt eller mycket viktigt att medborgarna får information från myndigheter och kommuner om vilka e-tjänster de har (medelvärde 5,7 på den sjugradiga skalan enligt diagrammet nedan). I gruppen 65-74 år tycker något färre (65 %) att detta är viktigt, medan hela 87 % av dem mellan 25 och 44 instämmer i påståendet.

”Jag anser att det är viktigt att medborgarna får information från kommuner och myndigheter om vilka e-tjänster de har”



För att få en uppfattning om vilka informationskanaler medborgarna föredrar, ställdes den öppna frågan ”På vilket sätt skulle du föredra att få information om de e-tjänster som finns hos kommuner och myndigheter?” 363 (65 %) av respondenterna valde att svara på frågan, varav många angav fler än en önskad kanal. Efter att svaren sammanställts och delats upp i kategorier blev det därför totalt 491 svar, som sammanfattas i tabellen på nästa sida. Observera att dessa svar inte kunde viktas efter ålderskategori som de övriga, eftersom svaren inte angavs i siffror. Resultaten kan alltså spegla en överrepresentation av gruppen 20-24. Kategorierna är sorterade i fallande ordning utifrån antal gånger de nämnts.

”På vilket sätt skulle du föredra att få information om de e-tjänster som finns hos kommuner och myndigheter?”

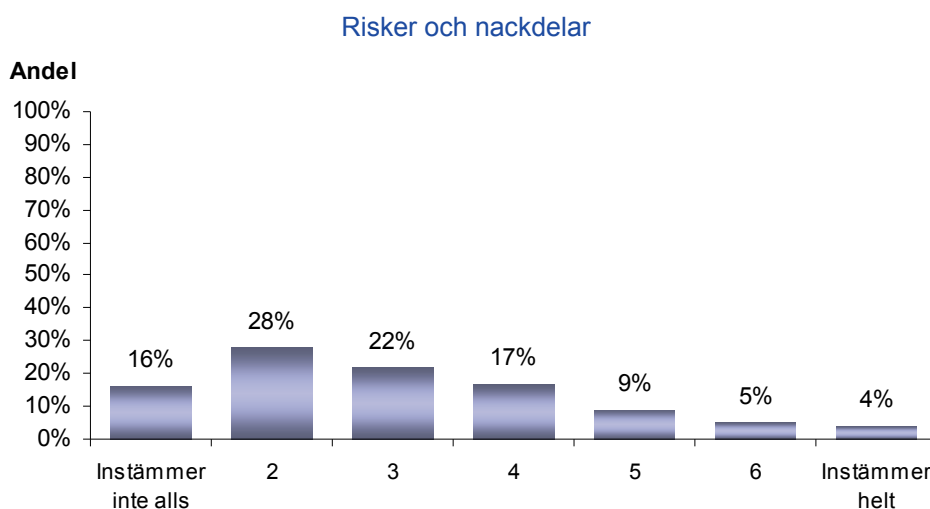
Kategori	Exempel på svar	Antal	Andel %
Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Enkelt och tydligt på deras hemsidor. Ifall man har en blankett och det står på den att den även fanns att skicka in online (<i>Man, 26</i>) • På webbsidan där jag söker info. Post eller e-post behövs ej (<i>Kvinna, 43</i>) 	127	25,8
Post (direktreklam)	<ul style="list-style-type: none"> • I ett litet brev med posten/folder. Man blir nyfiken o går in på Internet och tittar. Sjukvården har t.ex. gjort så (<i>Kvinna, 48</i>) • Riktad info helst i brevlådan + Internet + uppföljning (<i>Man, 57</i>) • Be dem lita på människors förmåga att lära sig saker i dagens samhälle. Skicka ut ett brev där alla i kommunen får ett val att antingen lära sig via en kommunal ”hjälpsida” eller en/flera kurser (<i>Man, 19</i>) 	127	25,8
E-post	<ul style="list-style-type: none"> • ETT e-mailutskick som förklarade vilka tjänster som finns (<i>Man, 20</i>) 	87	17,7
TV	<ul style="list-style-type: none"> • Tydlig TV-reklam med fortsatt information på webbplatsen (<i>Man, 19</i>) • Gärna via dagstidning, TV och liknande, som jag dagligen använder (<i>Kvinna, 57</i>) 	35	7,1
Annonsering	<ul style="list-style-type: none"> • Annonser i lokaltidningen (<i>Man, 72</i>) • Genom lokal tidning (som alla får gratis den dag det är kommuninformation) (<i>Kvinna, 60</i>) 	31	6,3
Broschyrer etc. (kanal ej specificerad)	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsblad (<i>Kvinna, 29</i>) • En tydlig klar punktlista att spara (<i>Kvinna, 52</i>) • Broschyr med adresser och tjänster (mycket enkelt och tydligt så att äldre med dålig eller ingen datavana kan förstå). Alla har inte dator/Internet (<i>Man, 72</i>) 	21	4,3
Vet ej	<ul style="list-style-type: none"> • Har ej funderat på detta (<i>Man, 57</i>) • Vet inte eftersom jag inte använt det så ofta, har fått hjälp av anhörig varje gång (<i>Kvinna, 23</i>) 	12	2,4
Vill ej ha info/ e-tjänster	<ul style="list-style-type: none"> • Inte alls då det förekommer för många fel o e-tjänster kan buggas o det är för lätt att komma ut uppgifter om människor o nya lagen om lagring (<i>Man, 58</i>) • Vill inte ha e-tjänster, vill träffa människor (<i>Kvinna, 63</i>) 	12	2,4
Övrigt (ingen specifik kanal angiven)	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonkatalog o text-TV (<i>Man, 60</i>) • Läsa mig till, gå någon kurs (gratis) (<i>Kvinna, 17</i>) 	11	2,2
Personligt	<ul style="list-style-type: none"> • I samband med ärenden/besök hos dessa (<i>Man, 27</i>) • Informationstillfällen (<i>Kvinna, 41</i>) 	8	1,6
SMS, mobil reklam	<ul style="list-style-type: none"> • SMS (<i>Kvinna, 31</i>) • Mobil applikation (<i>Man, 24</i>) 	7	1,4
Radio	<ul style="list-style-type: none"> • Lokala radion, Sveriges radio (<i>Man, 70</i>) 	6	1,2
Skyltning (posters)	<ul style="list-style-type: none"> • Anslagstavlor, e-post, på bussen (<i>Man, 21</i>) • Via reklam på t-banan. Kort, tydlig info om vilka tjänster (<i>Kvinna, 31</i>) 	4	0,8
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> • Via telefon (<i>Kvinna, 20</i>) 	3	0,6

När det gäller kategorin ”Internet” gällde de allra flesta svaren att man vill ha all information direkt på kommunernas egna hemsidor, och många påpekade vikten av att det ska vara tydligt och lätt att hitta e-tjänsterna. Mycket få angav att de ville ha informationen via Facebook eller reklam på andra webbsidor.

3.8 Risker och nackdelar

Eftersom svaren på frågorna om risker och nackdelar var lika i den meningen att den som till hög grad instämt i ett av påståendena tenderade att instämma även i de övriga, räknade vi fram ett övergripande mått på risker och nackdelar, som diagrammet nedan visar. Detta är det sammanvägda resultatet av i vilken mån medborgarna:

1. skulle känna sig oroliga för att personlig information som de lämnar till kommuner/myndigheter via Internet inte hanteras på ett säkert sätt (medelvärde 3,2)
2. tycker att det skulle vara riskabelt att lämna ut personlig information (t.ex. personnummer) till kommuner/myndigheter via Internet (medelvärde 3,1)
3. tycker att det är mer riskabelt att utföra kommun-/myndighetsärenden via Internet än via andra kontaktsätt (medelvärde 3,0)
4. tycker att det (jämfört med andra kontaktsätt) skulle vara tidsödande att använda e-tjänster för ärenden hos kommuner/myndigheter (medelvärde 2,6)



Ju oftare man använder Internet och ju mer Internetvan man är, desto mindre förväntar man sig dessa risker och nackdelar. Högre utbildning förknippas också i viss mån med mindre oro. Den upplevda risken tenderar däremot att öka med åldern – nästan fyra av tio svarande (38 %) i gruppen 65-74 år hamnar på den övre delen av skalan ovan (dvs. ett medelvärde över 4,5 på det sammanlagda måttet på risker och nackdelar). Skillnaden är ännu större när det gäller oro för hantering av personlig information (fråga 1 ovan), där nästan hälften (48 %) i den äldsta gruppen, men bara 15 % av de svarande mellan 16 och 34 år, anger att de skulle vara relativt oroliga (≥ 5).

3.9 Förtroende för kommuner/myndigheter och Internet

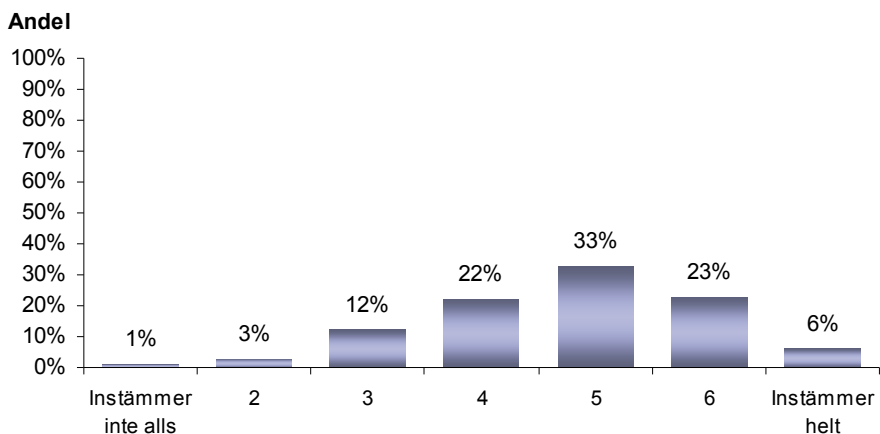
Förtroende relaterat till användning av offentliga e-tjänster kan bestå av tillit till kommunen eller myndigheten som tillhandahåller tjänsten, men också till själva kontaktkanalen, dvs. Internet. När det gäller *förtroende för kommun/myndighet* har detta undersökts genom att mäta i vilken mån medborgarna:

1. (om de hade ett ärende hos kommun eller myndighet) skulle lita på att personalen gör vad de ska
2. tryggt litar på att kommuner/myndigheter lever upp till sina åtaganden gentemot medborgarna
3. litar på att informationen på kommuners/myndigheters hemsidor är korrekt

4. litar på att informationen på kommuners/myndigheters hemsidor är uppdaterad (aktuell)

Resultaten pekar på att medborgarna i allmänhet har förtroende för kommuner och myndigheter (medelvärde 4,6 på den sjugradiga skalan). 62 % av medborgarna ger uttryck för ett relativt starkt förtroende; dvs. 5, 6 eller 7 på skalan, som diagrammet visar. 16 % uppger att de har lågt förtroende medan en femtedel är neutrala. Förtroende för kommuner/myndigheter påverkas starkt positivt av medborgarnas allmänna benägenhet att lita på andra (s.k. *disposition to trust*), och negativt av förväntade risker/nackdelar (jfr avsnitt 3.7). Det finns däremot inga tydliga skillnader beroende på ålder, kön eller utbildning.

Förtroende för kommuner/myndigheter

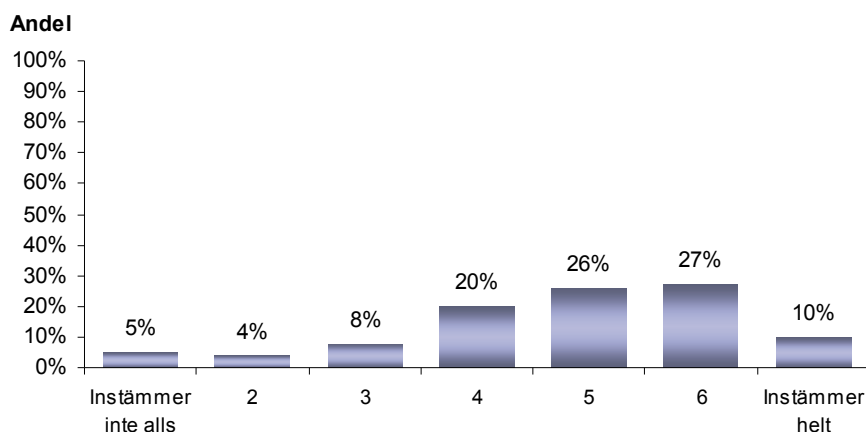


Förtroende för Internet har undersökts genom att mäta i vilken mån medborgarna:

1. anser att Internet i allmänhet är en säker miljö för att lämna ut personlig information till kommuner/myndigheter
2. anser att Internet är tillräckligt säkert för att de skulle känna sig trygga med att göra ärenden via kommuners/myndigheters hemsidor

Medborgarna har i allmänhet förtroende för Internet som kontaktkanal (medelvärde 4,6). Liksom när det gäller förtroendet för kommuner/myndigheter visar resultaten att knappt två tredjedelar (63 %) av de svarande har ett relativt starkt förtroende för Internet. Hur starkt detta förtroende är påverkas i stor utsträckning negativt av förväntade risker/nackdelar (jfr avsnitt 3.7), och positivt främst av allmän benägenhet att lita på andra, men även av Internetvana och hur ofta man använder Internet. Yngre och högutbildade tenderar också att ha högre förtroende för Internet.

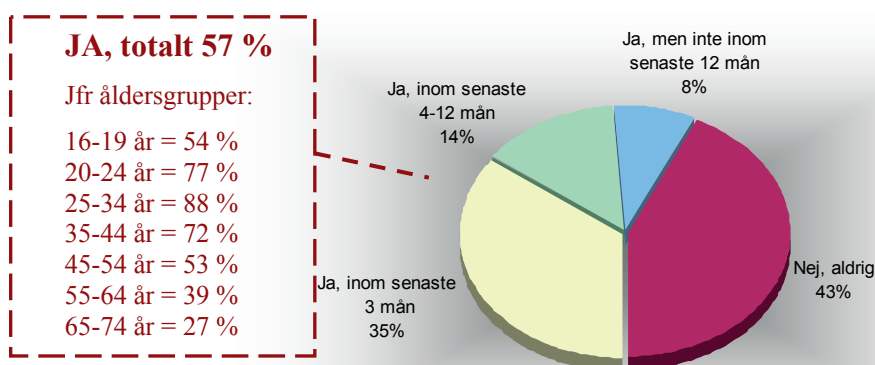
Förtroende för Internet



3.10 E-legitimation

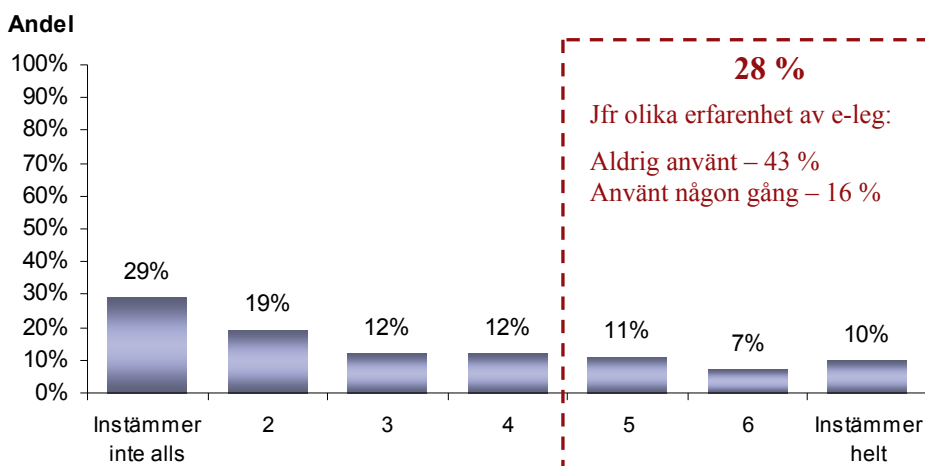
Tittar man på det totala antalet svarande (med 20-24-åringarna viktade som tidigare), så har 57 % någon gång använt e-legitimation för att göra ett ärende på hemsidan hos en kommun eller myndighet. Dock är skillnaden stor mellan studentsvaren, där 80 % har använt e-leg, och postsvaren (dvs. slumpvist utvalda medborgare, 16-74 år), där andelen är 50 %. Denna skillnad beror delvis på ålder (jfr diagrammet nedan), men förklaras sannolikt även av att e-legitimation kan användas för att logga in till CSN:s e-tjänster; t.ex. ansöka om studiemedel eller lämna studieförsäkran. Bland 65-74-åringarna är det bara drygt var fjärde som någon gång har använt e-leg, medan nästan nio av tio 25-34-åringar har gjort detta.

”Har du någon gång använt e-legitimation för att göra ett ärende på hemsidan hos en kommun eller myndighet?”

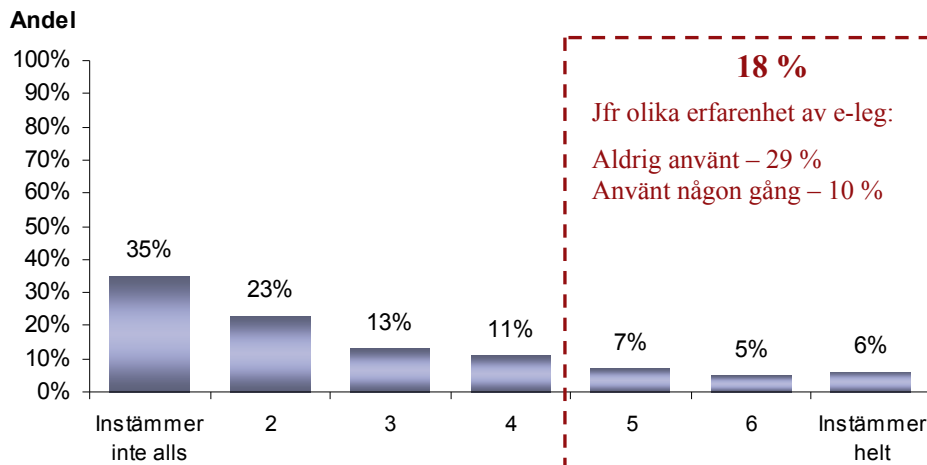


Drygt var fjärde svarande (28 %) upplever eller tror att det skulle vara mer eller mindre besvärligt att *skaffa* e-legitimation, men det är betydligt färre (18 %) som förväntar sig att e-leg är besvärligt att *använda*. Bland medborgare som aldrig har använt e-legitimation tror hela 43 % att det är krångligt att skaffa, medan endast 16 % av dem som har någon erfarenhet av att använda e-legitimation upplever anskaffningen som besvärlig. Motsvarande skillnad finns även för frågan om att använda e-leg (29 respektive 10 %). Tittar man på olika ålderskategorier så är det bara 65-74-åringarna som är signifikant mer ”negativa” än de övriga. I den gruppen är det 47 % som förväntar sig att det är krångligt att skaffa, och 38 % att använda, e-legitimation.

”Jag upplever/tror att det är besvärligt att skaffa e-leg”

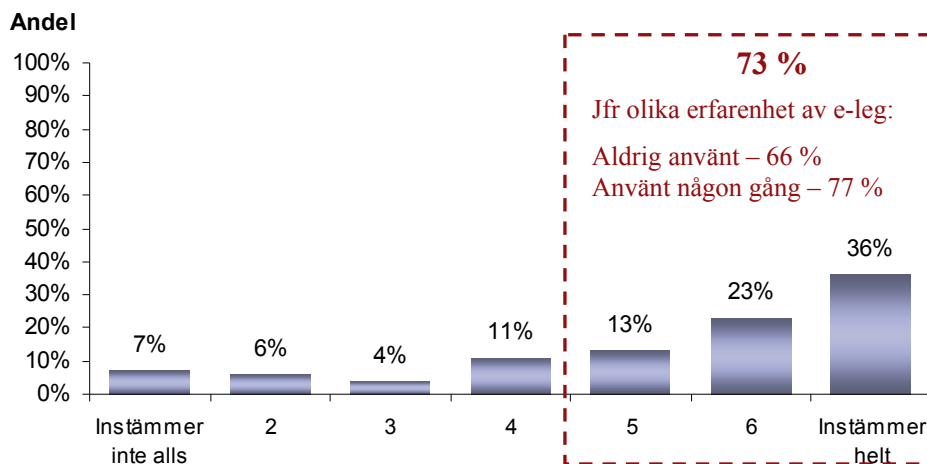


”Jag upplever/tror att det är besvärligt att använda e-leg”



Oavsett om medborgarna har använt e-legitimation eller inte så verkar majoriteten av de svarande ha en förståelse för att detta kan krävas av säkerhetsskäl (se diagram nedan). De som någon gång använt e-legitimation tror, i högre utsträckning än de som aldrig använt det, att inloggning med e-leg är viktigt för att vissa kommunala e-tjänster ska vara tillräckligt säkra att använda. Denna skillnad är dock inte lika uttalad som när det gäller den förväntade krångligheten i att skaffa och använda e-leg. Det finns inga tydliga skillnader beroende på ålder.

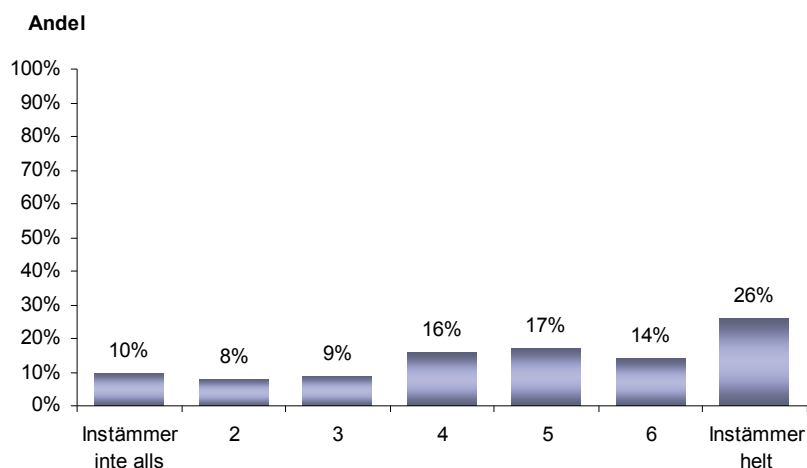
”Jag tror att inloggning med e-leg är viktigt för att vissa e-tjänster på kommuners/myndigheters hemsidor ska vara tillräckligt säkra att använda”



3.11 Är medborgarna villiga att använda e-tjänster?

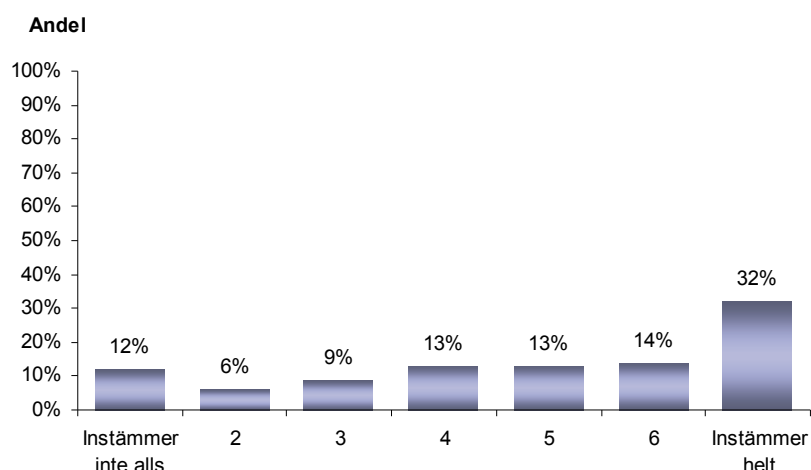
Över hälften av de svarande (57 %) anger att de sannolikt skulle vara villiga att använda *kommunala e-tjänster*, förutsatt att de hade tillgång till dessa. Medelvärdet på den sjugradiga skalan är 4,7 (se diagram på nästa sida). Generellt är yngre och högutbildade mer intresserade, medan pensionärer i genomsnitt inte är särskilt benägna att vilja använda e-tjänster (medelvärde 3,6).

”Om jag hade tillgång till kommunala e-tjänster, så skulle jag vara villig att använda dem”



Viljan att använda *myndigheters e-tjänster* är också relativt hög – medelvärdet för Skatteverket är 5,0 och för Försäkringskassan 4,7. Precis som när det gäller kommunala e-tjänster är yngre och högutbildade överlag mer benägna att vilja använda e-tjänster, medan pensionärer i genomsnitt inte är särskilt intresserade (medelvärde 3,6).

”Om jag hade tillgång till Försäkringskassans/Skatteverkets e-tjänster, så skulle jag vara villig att använda dem”

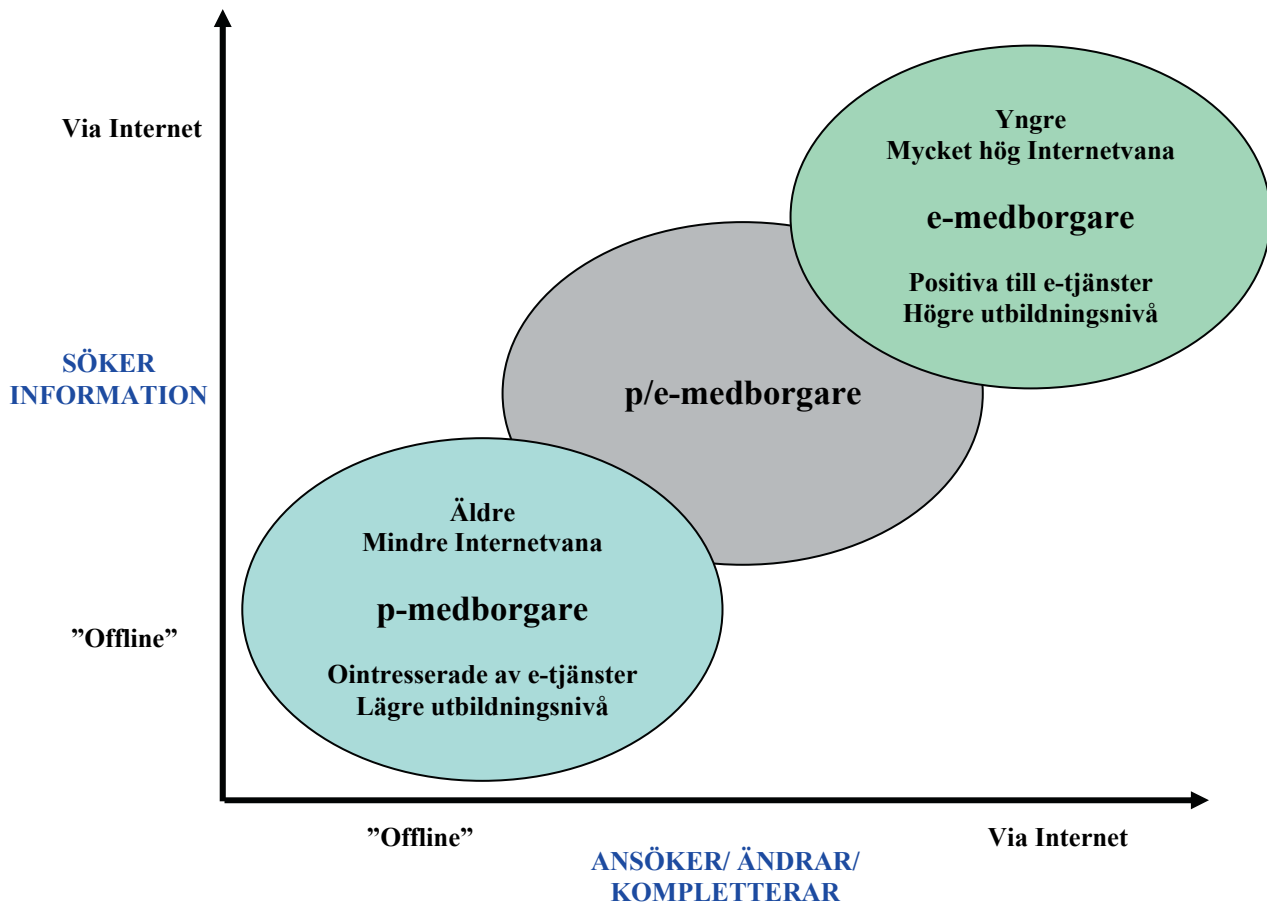


3.12 Segmentering – vilka grupper av medborgare finns det?

De resultat som redovisats hittills visar på generella tendenser mätt bland alla svarande. För att få en förståelse för hur olika grupper av medborgare skiljer sig åt, gjordes en segmentering av de svarande utifrån deras preferenser vid informationssökning och genomförande av en ansökan (med efterföljande ändring eller komplettering) hos en kommun eller myndighet. En sjugradig skala användes där 1 = ”Definitivt inte via Internet” och 7 = ”Definitivt på Internet”. Den neutrala mittpunkten 4 motsvarade svarsalternativet ”Lika troligt på Internet som på annat sätt”. För varje respondent räknades ett medelvärde fram avseende informationssökning (två frågor), samt ett medelvärde för genomförande av själva ansökan (två frågor).

Därefter gjordes en s.k. klusteranalys med hjälp av statistikprogrammet SPSS för att få fram segment (dvs. grupper av medborgare med liknande egenskaper) baserat på de två framtagna

variablerna "Informationssökning" och "Ansökan". Programmet strävar efter att hitta en lösning med så distinkta segment som möjligt. Utifrån olika statistiska kriterier som används för att få fram ett lämpligt antal segment, delades de svarande in i tre grupper.



De tre grupperna av medborgare är:

- **p-medborgare** (p som i papper och personligt), som helst sköter både ärenden och informationssökning på andra sätt än via Internet;
- **e-medborgare** (e som i elektronisk), som helst både söker information och gör ärenden via Internet;
- **p/e-medborgare**, som kan tänka sig att hantera ärenden och informationssökning såväl via Internet som på andra sätt.

En beskrivning av den typiske p- respektive e-medborgaren följer på nästa sida. p/e-medborgarna hamnar mitt emellan dessa två segment på samtliga undersökta variabler och redovisas inte separat. Utöver de variabler som visas här undersöktes även livsstil/värderingar i form av nio frågor om vad man tycker är viktigt i livet (bl.a. självförverkligande, ha roligt och njuta av livet, spänning, trygghet). Skillnaderna mellan segmenten när det gällde dessa frågor var i vissa fall statistiskt signifikanta, men bedömdes som så små att de inte var praktiskt relevanta. Därför utelämnas dessa resultat.

p-medborgare	e-medborgare
p-medborgarna är betydligt äldre än personerna i de övriga segmenten. 79 % av de svarande i den här gruppen finns i ålderskategorin 55-74 (jämfört med 37 % av samtliga svarande). I stort sett ingen under 45 år återfinns här.	e-medborgarna är generellt yngre än personerna i de övriga segmenten. Två tredjedelar av alla svarande mellan 16 och 44 återfinns i detta segment (av de resterande är så gott som samtliga p/e-medborgare).
Eftersom detta är det äldsta segmentet innehåller det också många pensionärer . Ungefär hälften i gruppen är pensionärer; 39 % arbetar.	62 % av alla studenter som svarat på enkäten är e-medborgare, resten är p/e-medborgare. 30 % av de pensionärer som svarat hamnar i denna grupp.
p-medborgarna har en genomsnittligt lägre utbildningsnivå ; 33 % har endast förgymnasial utbildning. Detta kan jämföras med 12 % av alla svarande och 23 % av Sveriges befolkning mellan 16 och 74 år ⁸ .	Högskoleutbildade är överrepresenterade. 40 % har högre utbildning, jämfört med 34 % av alla svarande och 32 % av Sveriges befolkning mellan 16 och 74 år ⁸ .
Personer som bor i mindre kommuner är överrepresenterade. En tredjedel av p-medborgarna bor i kommuner med färre än 27 000 invånare, jämfört med 24 % av alla svarande.	I motsats till p-medborgarna är det relativt få e-medborgare som bor i mindre kommuner; bara 17 %.
p-medborgarna anser sig ha en låg grad av Internetvana (2,5 på den sjugradiga skalan) och använder Internet mycket mer sällan än snittet, vilket också hänger ihop med högre ålder. 31 % uppger att de aldrig använder Internet, vilket kan jämföras med att omkring 90 % av Sveriges befolkning är Internet-användare ⁹ . Endast en dryg tredjedel (35 %) använder Internet-bank, jämfört med 86 % av alla svarande. Det är bara 27 % som har köpt eller beställt något via Internet under det senaste året, vilket 80 % av samtliga svarande gjort. p-medborgarna anser sig också ha en betydligt sämlre förmåga än genomsnittliga Internet-användare att använda offentliga e-tjänster – medelvärdet för detta är 2,0 (jfr avsnitt 3.2, s. 5).	Bland e-medborgarna använder 94 % Internet dagligen och de anser sig också ha en mycket hög grad av Internetvana (6,1 på den sjugradiga skalan). Nästan alla använder Internet-bank (96 %) och handlar online – 94 % har köpt eller beställt något via nätet under det senaste året. e-medborgarna anser sig ha en betydligt bättre förmåga än genomsnittliga Internet-användare att använda offentliga e-tjänster – medelvärdet är 5,2 (jfr avsnitt 3.2, s. 5). Det kan också noteras att p/e-medborgarnas medelvärde för detta är 4,0; dvs. i den gruppen anser man sig generellt vara en genomsnittligt kompetent Internet-användare när det gäller e-tjänster.
Följdriktigt har detta segment också en mycket låg grad av "innovativens" ; dvs. de är i allmänhet inte intresserade av att prova/använda nya e-tjänster och webbplatser (jfr avsnitt 3.3, s. 6). Medelvärdet för graden av innovativens är 1,5 och det är endast en person som hamnar över mittpunkten (4) på skalan.	e-medborgarna är det segment som har högst grad av "innovativens" med ett medelvärde på 4,2 (jfr avsnitt 3.3, s. 6). Hälften av e-medborgarna hamnar över mittpunkten 4. Det är påståendet "I allmänhet är jag positiv till att prova nya e-tjänster" (5,4) som drar upp det totala medelvärdet.
Som en konsekvens av den lägre Internet-användningen och -vanan är p-medborgarna tämligen ointresserade av att använda kommunala hemsidor och e-tjänster . 73 % uppger att de aldrig har sökt eller läst information på kommunens hemsida och 86 % har aldrig besökt de undersökta myndigheternas hemsidor. Ytterst få har använt någon e-tjänst hos kommunen (8 %) eller Skatteverket/Försäkringskassan (6 %). Man har också väldigt låga avsikter att använda kommuners och myndigheters e-tjänster i framtiden (medelvärde 2,3 respektive 2,2 på sjugradig skala, jämfört med 4,8 resp. 4,9 bland samtliga svarande).	Generellt sett är e-medborgarna positivt inställda till att använda kommunala hemsidor och e-tjänster . De allra flesta (82 %) har någon gång sökt eller läst information på kommunens hemsida. 69 % har gjort detsamma hos Skatteverket/Försäkringskassan. Förhållandevís många, jämfört med övriga svarande, har använt en e-tjänst hos kommunen (29 %) eller de undersökta myndigheterna (49 %). De flesta tror också att de kommer att använda offentliga e-tjänster i framtiden (på en sjugradig skala är medelvärdet 5,5 för kommun och 5,7 för Skatteverket/Försäkringskassan).

⁸ SCB (2011), *Befolkningens utbildning*. http://www.scb.se/Pages/ProductTables_9575.aspx

⁹ Findahl, O. (2010), *Svenskarna och Internet 2010*, World Internet Institute och .SE

p-medborgare	e-medborgare
Nästan nio av tio (89 %) p-medborgare har aldrig använt e-legitimation för att göra ett ärende på hemsidan hos en kommun eller myndighet. 55 % förväntar sig att det är krångligt att skaffa, och 48 % att använda, e-leg.	Tre fjärdedelar av e-medborgarna har någon gång använt e-legitimation för ärenden hos kommun eller myndighet. De är också betydligt mer positiva till e-leg än de andra grupperna; relativt få tror att det är besvärligt att skaffa (18 %) och använda (7 %).
p-medborgarna är i högre grad än de andra segmenten oroliga för risker och nackdelar i samband med användning av offentliga e-tjänster (se avsnitt 3.8). Medelvärde är 4,3, dvs. över skalans mittpunkt, vilket kan jämföras med 2,9 för samtliga svarande.	I denna grupp verkar man tämligen obekymrad för risker och nackdelar i samband med användning av offentliga e-tjänster (se avsnitt 3.8). Medelvärde är 2,4 på den sjugradiga skalan.
Detta segment har ett mycket lågt förtroende för Internet som kontaktkanal (medelvärde 2,7 jämfört med 4,6 för alla svarande). Även förtroendet för kommuner/myndigheter är relativt lågt ; 3,7 jämfört med 4,6. Svaren är under mittpunkten på skalan för alla frågor som gäller förtroende (jfr avsnitt 3.9) – det är alltså inte någon enstaka fråga som drar ner snittet.	e-medborgarna har stort förtroende för Internet som kanal i kontakt med kommun och myndigheter (5,2) och litar i stor utsträckning på kommuner/myndigheter (5,0).
p-medborgarna läser morgontidningar (och i någon mån kvällstidningar) i pappersformat oftare än de andra segmenten. 75 % läser morgontidningen varje dag. Däremot läser de betydligt mer sällan dagstidningar på nätet – 62 % gör aldrig detta och få (12 %) gör det dagligen. De ser också oftare på SVT och lokal-TV , men det är få som brukar titta på webb-TV (20 %) eller lyssna på webb-radio (11 %). p-medborgarna går också mer sällan på bio – en tredjedel uppger att de aldrig gör detta.	Även om det är få e-medborgare som uppger att de aldrig läser morgontidningar i pappersformat, så gör de det mindre ofta än de andra segmenten (49 % dagligen). Kvällstidningar i pappersformat läser de också mer sällan, och tämligen sporadiskt. Två tredjedelar av e-medborgarna läser dock dagstidningar på nätet varje dag och bara var tionde uppger att de aldrig gör detta. De ser något mer sällan än de övriga på SVT och klart mer sällan på lokal-TV. Som man kan förvänta sig är e-medborgarna mycket flitigare webb-TV-tittare än de andra segmenten – åtta av tio tittar åtminstone ibland (34 % minst en gång i veckan). De lyssnar också oftare på webb-radio ; var fjärde lyssnar minst en gång i veckan och ytterligare 41 % då och då.
p-medborgarna anser i mycket lägre grad än de andra grupperna att det är viktigt att medborgare får information om kommuners och myndigheters e-tjänster (medelvärde 4,0, jämfört med 5,7 bland samtliga svarande).	De flesta e-medborgare tycker att det är viktigt att få information om tillgängliga offentliga e-tjänster (medelvärde 6,2 på den sjugradiga skalan).
Bara 43 % av p-medborgarna svarade på frågan om på vilket sätt de skulle föredra att få information om kommuners och myndigheters e-tjänster, vilket kanske kan tolkas som att frågan inte är relevant för de flesta. Bland dem som svarade vill ungefär hälften ha information via post och/eller någon typ av folder , ett par stycken angav lokaltidning eller radio medan endast en person gav ett Internet-relaterat svar ("tydligt och väl synligt på hemsidan"). Flera uppger att de inte vet eller bryr sig om detta (dvs. de tar inte ställning), medan över en fjärdedel skrev att de inte alls vill ha e-tjänster . Några av dessa påpekade att de vill ha personlig service istället.	75 % av e-medborgarna valde att svara på den öppna frågan om på vilket sätt de skulle föredra att få information om kommuners och myndigheters e-tjänster. Ingen av e-medborgarna skriver att de inte vill ha någon information om e-tjänster. En fjärdedel av vill ha information via post/direktreklam , t.ex. som informationsblad/ folder. 7 % önskar information via TV-reklam och lika många genom annonser, främst i dagspress. Många anger flera olika informationskanaler, ibland med en önskad ordning, t.ex. "i början i pappersform, sedan via mail och Internet (hemsidor)". En tredjedel av svaren gäller Internet (framför allt via kommuners/ myndigheters egna webbplatser) och en femtedel e-post . Totalt handlar alltså drygt hälften (53 %) av e-medborgarnas önskemål om elektroniska kanaler. Jämför man med det totala antalet svarande så framgår det att e-medborgarna står för 77 % av de svar som har att göra med Internet och e-post. Resterande svar (utom ett) inom dessa kategorier kommer från p/e-medborgarna.

För att ge en bild av vilka faktorer som påverkar hur troligt det är att en medborgare tänker använda en kommunal e-tjänst, gjordes regressionsanalyser¹⁰ för varje segment. Avsikten att använda en e-tjänst mättes som ett medelvärde av till hur stor grad de svarande instämde i två påståenden: ”Om jag hade tillgång till [kommunala/Skatteverkets/Försäkringskassans] e-tjänster, så skulle jag vara villig att använda dem” och ”Det är troligt att jag kommer att använda [kommunala/Skatteverkets/Försäkringskassans] e-tjänster i framtiden”. Intentioner är inte något perfekt mått på framtida faktisk användning, men det kan vara användbart att se vilka beteenden och attityder som påverkar benägenheten att vilja använda e-tjänster inom varje segment.

- **p-medborgarna** är ju generellt inte intresserade av att använda e-tjänster, och det är inte så många faktorer som påverkar detta. Starkare avsikter än andra inom segmentet har dock de som i större utsträckning känner till vilka e-tjänster som erbjuds, och de som har större tendens att vilja prova och använda nya e-tjänster tidigare än andra (*innovativeness*).
- **p/e-medborgarna** har överlag medelhöga, eller relativt starka, avsikter att använda e-tjänster (medelvärde 4,6 för både kommunala och Skatteverkets/Försäkringskassans e-tjänster). Detta påverkas främst av att man känner till vilka e-tjänster som erbjuds, men även av att man har sökt och läst information på hemsidan, tidigare har använt någon e-tjänst, och har starkt förtroende för Internet.
- **e-medborgarnas** i genomsnitt redan starka avsikter att använda e-tjänster är än högre bland dem som känner till vilka e-tjänster som erbjuds, har sökt och läst information på hemsidan och har använt någon e-tjänst. Graden av *innovativeness* (att vilja prova och använda nya e-tjänster tidigare än andra) påverkar också i viss utsträckning.

Hur stora är då dessa tre grupper i befolkningen, om man tittar på alla medborgare mellan 16 och 74 år? Det är alltid vanskligt att generalisera storlek på segment utifrån en undersökning, men baserat på tidigare resultat i detta projekt (jfr Delrapport 1), Internet-användningen i Sverige, samt gruppernas demografiska egenskaper kan vi dra slutsatsen att p-medborgarna sannolikt utgör det minsta segmentet. Generellt finns det betydligt fler äldre personer som är e-medborgare, än yngre som är p-medborgare. I dagsläget finns det troligen ungefär lika många p/e- som e-medborgare; möjligen är e-medborgarna något fler.

Här bör också påpekas att resultaten i denna studie som helhet gäller den del av befolkningen som är möjlig att tillfråga via enkäter. De behov som finns hos exempelvis personer med språksvårigheter (t.ex. invandrare och dyslektiker) eller vissa psykiska/fysiska funktionshinder måste undersökas på andra sätt.

4 SLUTSATSER OCH KOMMENTARER

I denna studie har en kartläggning av medborgares beteenden, behov och attityder när det gäller offentliga e-tjänster genomförts, med särskilt fokus på olika segment (grupper) av medborgare. Av dem som svarat på enkäten använder 90 % Internet minst en gång per vecka, vilket stämmer väl med resultat från tidigare studier. Alla åldersgrupper i urvalsintervallet 16-74 finns representerade bland de svarande och fördelningen är (efter viktning av gruppen 20-

¹⁰ Multipel regression är en metod för att skapa en ekvation som beskriver sambandet mellan en beroende variabel och två eller flera oberoende variabler; dvs. om, och hur starkt, variablerna X1, X2, X3 osv. påverkar Y.

24) relativt lik befolkningens. Bland de svarande är även andelen högskoleutbildade ungefär lika hög som bland 16-74-åringar i Sverige generellt.

Resultaten visar att de flesta (72 %) av de svarande åtminstone någon gång brukar besöka kommunens hemsida för att **söka och läsa information**. Två tredjedelar har gjort detta på Skatteverkets hemsida, och hälften har besökt Försäkringskassans webbplats. En dryg fjärdedel (27 %) av medborgarna har vid något tillfälle använt en kommunal **e-tjänst** i form av elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan. Motsvarande andel för Skatteverket är 49 % och för Försäkringskassan 25 %.

Det är relativt få som **vet vilka e-tjänster som finns tillgängliga**. Två tredjedelar av de svarande anger att de *inte* känner till, eller i vart fall har begränsad kännedom om, vilka e-tjänster som deras kommun erbjuder. Hälften har låg/begränsad vetskap om Skatteverkets e-tjänster, och 60 % om Försäkringskassans. Kännedomen om vilka e-tjänster som finns är dock betydligt högre bland dem som har sett information eller reklam om kommunens/Skatteverkets/Försäkringskassans e-tjänster, och bland dem som tidigare har använt någon elektronisk blankett, ansökan eller förfrågan på respektive kommuns/myndighets hemsida. Skillnaden i kännedom om e-tjänster mellan dem som sett information och dem som inte gjort detta, och mellan dem som använt någon e-tjänst och dem som inte gjort detta, är större när det gäller Skatteverket och Försäkringskassan än när det gäller kommuner. Det vill säga, även bland dem som har sett information/reklam eller använt någon kommunal e-tjänst finns det många som upplever att de inte känner till vilka e-tjänster som finns. Troligen kan detta förklaras av att kommuner har så många olika verksamhetsområden, och därmed så många olika potentiella e-tjänster, att det är svårt att skapa sig en generell uppfattning om vad som finns tillgängligt.

De allra flesta, ungefär åtta av tio, av de svarande tycker att det är relativt eller mycket viktigt att **medborgarna får information** från kommuner och myndigheter om vilka e-tjänster de har. De viktigaste kanalerna för att få sådan information är via post, t.ex. i form av ett samlat informationsblad eller folder, och Internet, främst genom att det framgår tydligt på kommunernas/myndigheternas egna webbplatser vilka e-tjänster som finns. Relativt många önskar också information via e-post, vilket förstås kräver att medborgarna själva lämnar sina e-postadresser till berörd kommun/myndighet.

Medborgarnas **inställning till att använda** offentliga e-tjänster är generellt sett övervägande positiv. Särskilt villiga att använda e-tjänster är yngre (under 45 år) och högskoleutbildade personer, medan pensionärer i genomsnitt inte är speciellt intresserade. Det verkar alltså som att låg användning av e-tjänster, i åldersintervallet 16-64, relativt sällan beror på att medborgarna inte *vill* använda dem.

Oron för **risker** i informationshanteringen är i allmänhet låg och påverkar heller inte avsikten att använda e-tjänster, möjligen därför att de flesta förväntar sig att sådana risker, även om de uppstår, inte utgör något större problem. Det är också få svarande som tror att det skulle vara tidsödande och ansträngande att använda en offentlig e-tjänst istället för andra kontaktsätt. Den upplevda eller förväntade risken ökar med åldern och minskar med stigande Internetvana, Internetanvändning och utbildningsnivå.

Vidare visar resultaten att medborgarna överlag har **förtroende** för såväl kommuner och myndigheter som Internet som kontaktkanal. Förtroendet för Internet är starkare bland yngre, högutbildade, Internetvana och frekventa Internetanvändare, men påverkas negativt av

förväntade risker/nackdelar. När det gäller *e-legitimation* så har 57 % av alla svarande (betydligt färre bland de äldre och många fler bland de yngre) någon gång använt detta för att göra ett ärende på hemsidan hos en kommun eller myndighet. Bland dem som aldrig använt e-legitimation tror fler än fyra av tio att detta skulle vara besvärligt att skaffa, och tre av tio tror att det skulle vara krångligt att använda. Har man använt e-leg visar det sig dock att det inte var så komplicerat som man kanske trodde – av dem som åtminstone någon gång använt e-leg hos kommuner/myndigheter upplever 16 % att det var besvärligt att skaffa och 10 % att det är/var krångligt att använda. Oavsett tidigare erfarenhet av användning så finns det dock överlag en förståelse för att e-legitimation kan vara nödvändigt för att e-tjänster ska vara tillräckligt säkra att använda.

Tre segment identifierades bland de svarande, baserat på deras preferenser vid informationssökning och genomförande av e-tjänst (ansökan): *p-medborgare*, som helst sköter både ärenden och informationssökning på andra sätt än via Internet; *e-medborgare*, som helst både söker information och gör ansökan via Internet; och *p/e-medborgare*, som kan tänka sig att hantera ärenden och informationssökning såväl via Internet som på andra sätt. Dessa tre grupper är olika varandra när det gäller ålder; utbildning; sysselsättning; Internetanvändning och –vana; förtroende för Internet och myndigheter; oro för risker med att använda Internet; attityder till e-legitimation och e-tjänster; medieanvändning; samt attityd till information från kommuner och myndigheter. För alla tre segment är avsikten att använda offentliga e-tjänster högre ju större kännedom man har om vilka e-tjänster som finns tillgängliga. Bland p/e- och e-medborgarna påverkas också avsikten att använda offentliga e-tjänster av att man har sökt och läst information på hemsidan eller tidigare har använt någon e-tjänst. Det vill säga, kan man göra medborgarna medvetna om att det finns e-tjänster att tillgå och få dem att börja använda webben för information, så är det troligt att de även kommer att använda e-tjänster. För p/e-medborgarna finns det en koppling mellan förtroendet för Internet och avsikten att använda e-tjänster, vilket pekar på vikten av att öka tilliten till Internet som kontaktkanal.

Sammanfattningsvis pekar resultaten på att kommunerna bör göra följande för att öka användningen av e-tjänster:

- ***Informera om vilka e-tjänster som finns tillgängliga.*** Idag är det få medborgare som anser sig ha en bra uppfattning om vilka e-tjänster som finns hos deras kommun. Även när det gäller Skatteverkets och Försäkringskassans e-tjänster är kännedomen låg. Bland dem som någon gång sett information eller reklam om tillgängliga e-tjänster är kännedomen betydligt högre. Dessutom visar resultaten att ju bättre man upplever sig känna till vilka e-tjänster som finns, desto högre avsikter har man att använda dem. Kommunernas diversifierade verksamheter och den successiva implementeringen av nya e-tjänster gör det svårt för medborgarna att känna till vilka tjänster som erbjuds elektroniskt. Förutom postad information riktad till respektive medborgarsegment bör information om tillgängliga e-tjänster presenteras samlat på förslagsvis kommunens hemsida på Internet.
- ***Anpassa kommunikation om tillgängliga e-tjänster till respektive segment.*** Såväl budskap som kommunikationskanal bör anpassas. När det gäller budskapet behöver samtliga segment nås av information om vilka e-tjänster som finns tillgängliga. Därutöver bör kommunikationen med framförallt p/e-medborgare även innehålla element som kan öka tilliten till Internet som kontaktkanal. Detta kan exempelvis ske genom att processen tydliggörs så att medborgaren vet hur ärendet kommer att hanteras, vilka steg som ingår och, i bästa fall, även kan följa ärendets gång. De skillnader i medievanor som identifierats mellan segmenten pekar på behovet att

kommunicera via flera olika kanaler. Medan p-medborgare i stor utsträckning nås via morgontidningar i pappersformat och lokal-TV förefaller Internet (via dagstidningar på nätet och webb-TV) vara en mer effektiv kanal för att kommunicera med e-medborgare.

- ***Intressera medborgare att börja använda hemsidan.*** Använder man kommunens hemsida för informationssökning är tröskeln betydligt lägre för att även börja använda e-tjänster. Kommunerna kan informera medborgarna om att hemsidan finns och vilka fördelar de kan uppnå genom att använda den (exempelvis i form av tidsbesparing och ökad tillgänglighet).
- ***Öka medborgarnas förtroende*** för Internet som kanal för kommunala tjänster, exempelvis genom att informera om fördelar med e-legitimation (säkerhetsaspekten), visa statistik på ärenden som hanterats via e-tjänster, eller genomföra och redovisa kundnöjdhetsindex för tillgängliga kommunala e-tjänster.