

# Kommunala e-tjänster: Vilka egenskaper och funktioner är viktiga för medborgarna?



Maria Ek Styvén  
Åsa Wallström  
Anne Engström  
Esmail Salehi-Sangari





# Kommunala e-tjänster: Vilka egenskaper och funktioner är viktiga för medborgarna?

*Delrapport 2 i projektet "Kundfokus för ökad användning  
av kommunala e-tjänster" (CUP)*

Maria Ek Styvén  
Åsa Wallström  
Anne Engström  
Esmail Salehi-Sangari

**Titel:** Kommunala e-tjänster: Vilka egenskaper och funktioner är viktiga för medborgarna?  
Delrapport 2 i projektet ”Kundfokus för ökad användning av kommunala e-tjänster” (CUP)  
**Författare:** Maria Ek Styvén, Åsa Wallström, Anne Engström och Esmail Salehi-Sangari –  
Industriell marknadsföring och e-handel, Luleå tekniska universitet  
**Utgivare:** Luleå tekniska universitet, 971 87 Luleå  
**Omslagsfoto:** Shutterstock  
**Kontakt:** Maria Ek Styvén, tel. 0920 – 49 15 01, e-post [maria.styven@ltu.se](mailto:maria.styven@ltu.se)

ISSN: 1402-1528  
ISBN 978-91-7439-333-0

Luleå 2011

[www.ltu.se](http://www.ltu.se)

## INNEHÅLL

1. INLEDNING .....	1
2. METOD .....	1
3. RESULTAT ENKÄT 2 ”KOMMUNAL E-TJÄNST FÖR BYGGLOV/BARNOMSORG – VAD TYCKER DU?” .....	1
3.1 Demografi och Internetanvändning .....	2
3.2 Erfarenhet av kommunens hemsida .....	5
3.3 Kännedom om kommunala e-tjänster.....	6
3.4 Kommunala e-tjänster: önskade egenskaper och funktioner.....	7
3.5 Risker och nackdelar .....	11
3.6 Förtroende för kommunen och Internet.....	13
3.7 Är medborgarna villiga att använda e-tjänster? .....	15
3.8 Vad påverkar medborgares avsikter att använda en kommunal e-tjänst? .....	16
4. SLUTSATSER OCH KOMMENTARER.....	16



## 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 och Kalix), och tjänsteutvecklare (Microsoft och eBuilder).

I studien som redovisas i denna delrapport undersöktes medborgares beteenden, behov och attityder när det gäller kommunala e-tjänster, med särskilt fokus på önskade egenskaper och funktioner.

## 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 1621 slumpvist utvalda medborgare mellan 20 och 64 år i Sverige (adresskälla: PAR Konsument). Av dessa skickades 810 enkäter med frågor relaterade till kommunala e-tjänster för bygglov (till 30–64-åringar) och 811 enkäter med frågor relaterade till kommunala e-tjänster för barnomsorg (till 20–44-åringar).

Av de 1621 utsända enkäterna returnerades 4 på grund av felaktig adress. Totalt inkom **422** giltiga och fullständiga svar (192 för barnomsorg och 230 för bygglov) som utgör underlag för resultat och analys i denna delrapport.

## 3 RESULTAT ENKÄT 2 "Kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg – Vad tycker du?"

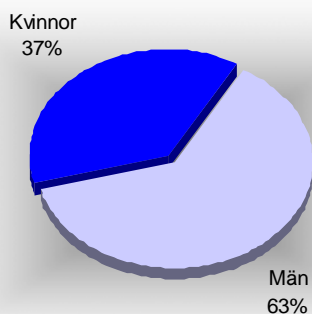
Resultaten från enkäten har sammanställts och delats in i åtta olika delområden. Den första delen innehåller uppgifter avseende de svarandes ålder, utbildning, sysselsättning och Internetvana. Sedan presenteras medborgarnas erfarenheter av kommunens hemsida när det gäller bygglov och barnomsorg; därefter hur väl de känner till vilka kommunala e-tjänster som finns. Medborgarnas önskemål om egenskaper och funktioner hos e-tjänster för bygglov och barnomsorg presenteras i den fjärde delen. I de två därpå följande avsnitten redovisas medborgarnas uppfattning när det gäller risker och nackdelar relaterade till användning av kommunala e-tjänster, samt vilket förtroende de har för kommunen och för Internet. Sedan presenteras medborgarnas inställning till att använda kommunala e-tjänster, medan den sista delen sammanfattar vad som påverkar deras avsikter att använda en kommunal e-tjänst.

### 3.1 Demografi och Internetanvändning

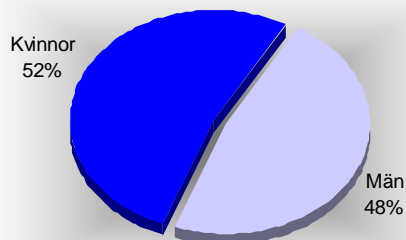
#### *Fördelning kvinnor/män*

Endast en dryg tredjedel (37 %) av enkäterna om bygglovstjänsten har besvarats av kvinnor. Det är däremot en jämn fördelning av antalet män och kvinnor i gruppen som besvarat enkäten om e-tjänst för barnomsorg.

e-tjänst för bygglov



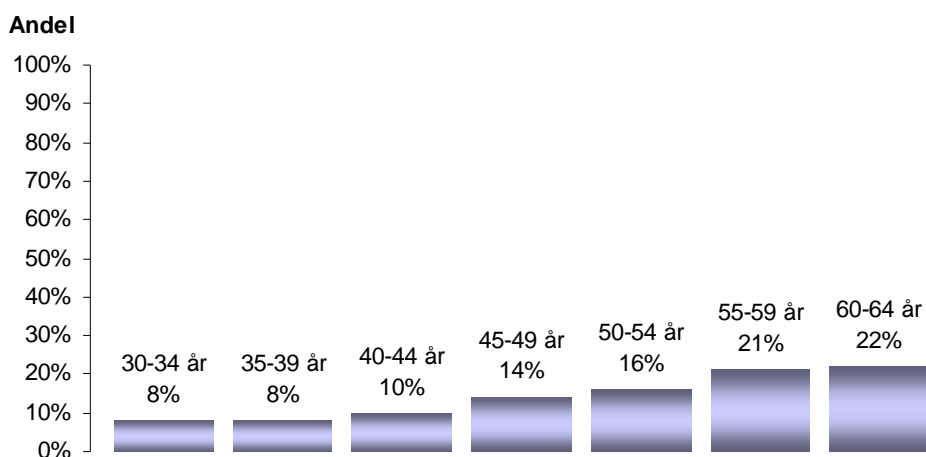
e-tjänst för barnomsorg



#### *Åldersfördelning*

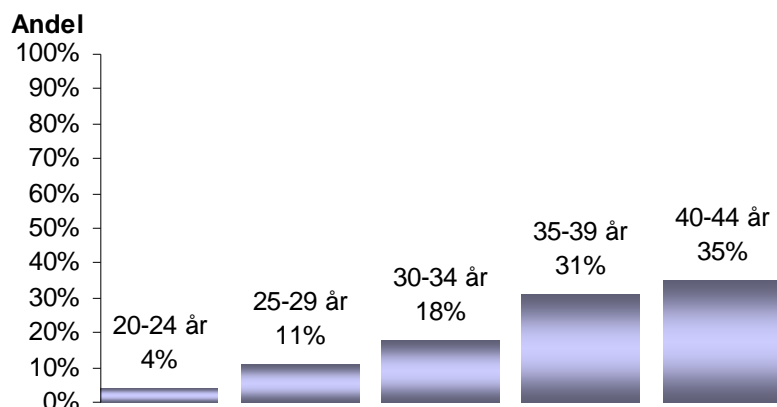
Enkäten har skickats ut till ett slumpmässigt urval av medborgare från 20-64 år (30-64 för bygglovstjänsten; 20-44 för barnomsorg). Den genomsnittliga åldern bland samtliga svarande är 44 år. Alla ålderskategorier finns representerade, även om svarande över 55 år är något överrepresenterade när det gäller bygglovsenkäten.

e-tjänst för bygglov



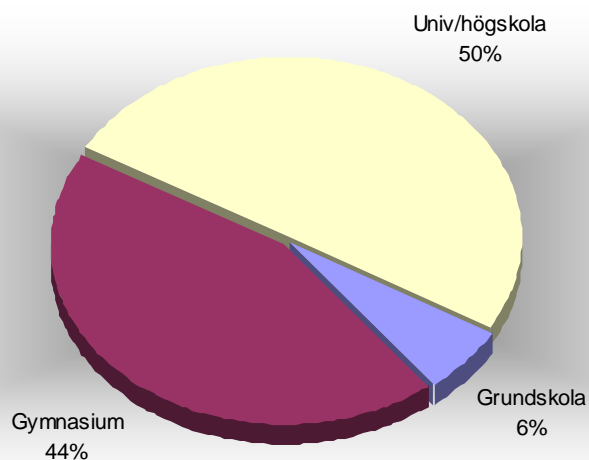


### e-tjänst för barnomsorg



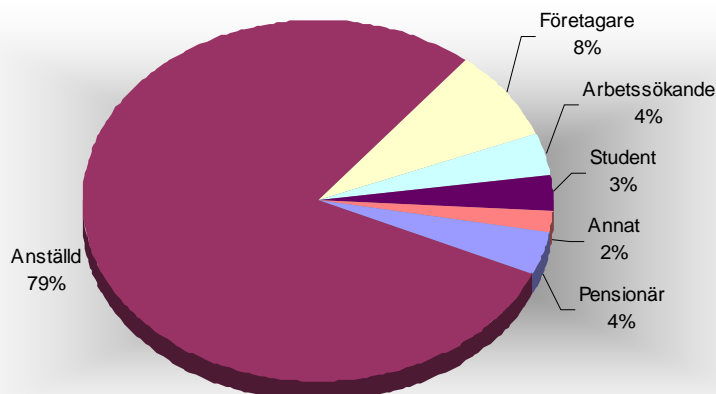
### Utbildningsnivå

Medborgare med olika utbildningsbakgrund har täckts in i studien. Hälften av de svarande har läst vid universitet/högskola. Detta är en högre andel jämfört med den för Sveriges befolkning där 36 % av personer mellan 20 och 64 år har eftergymnasial utbildning (SCB, 2009). Personer med högre utbildning tenderar emellertid i allmänhet att svara på enkäter i större utsträckning än personer som har en lägre utbildningsnivå.



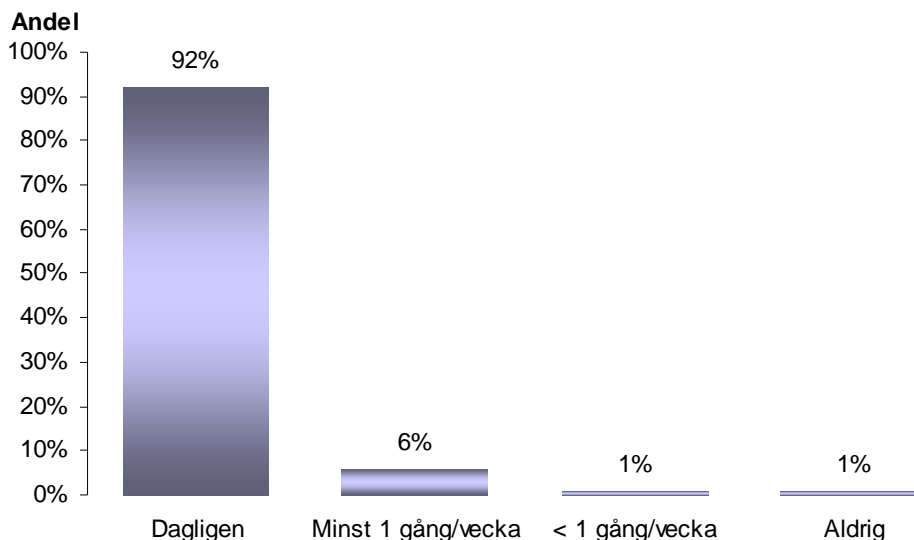
## Sysselsättning

Fördelningen bland de svarande när det gäller deras huvudsakliga sysselsättning visas nedan.



## Internetanvändning

92 % av de svarande är dagliga Internetanvändare och nästan samtliga (98 %) använder Internet minst en gång per vecka. Vi ser inte några större skillnader i Internetanvändning mellan de olika åldersgrupperna, även om andelen 60-64-åringar som använder Internet minst en gång per vecka är lägst med 92 %.



## ”Jag är en van Internetanvändare”

Omkring 81 % av samtliga svarande betraktar sig som åtminstone relativt vana Internetanvändare (dvs. svarade 5, 6 eller 7 på den självskattande frågan om Internetvana). Här visar dock resultaten på stora skillnader mellan ålderskategorierna. Medan över 90 % av medborgarna under 40 år uppfattar sig som vana Internetanvändare, så sjunker den andelen till drygt 60 % för dem som är över 55 år.

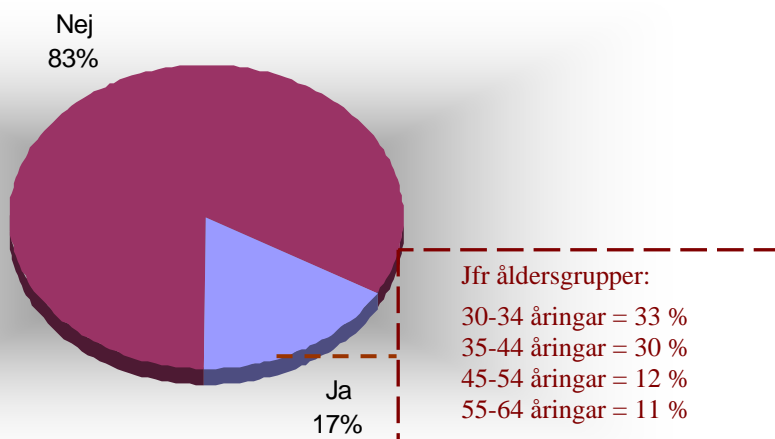
### 3.2 Erfarenhet av kommunens hemsida

När det gäller hur ofta man i allmänhet brukar besöka kommunens hemsida är det totalt sett relativt få (14 %) som uppger att de *aldrig* besöker sidan. Närmare hälften (47 %) anger att besöker den mindre än en gång i månaden, medan 38 % är ganska regelbundna besökare; dvs. varje månad eller oftare. Det fanns inga signifikanta skillnader i denna allmänna besöksfrekvens mellan bygglovs- respektive barnomsorgsenkäten.

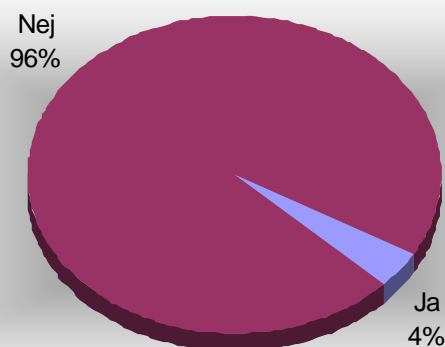
#### *Fler yngre har sökt information om bygglov*

Mindre än en femtedel av dem som svarade på bygglovsenkäten har någon gång sökt information om bygglov via kommunens hemsida, och endast en handfull (åtta personer) hade utträttat någon form av bygglovsärende online. Detta är i sig inte förvånande, dels med tanke på att bygglov är något som är aktuellt vid ytterst få tillfällen i livet (om någonsin), dels därför att det fortfarande är få kommuner som har kompletta e-tjänster för bygglov. Som man kanske kan förvänta sig så är det betydligt fler i de yngre åldersgrupperna som har sökt bygglovsinformation på kommunens hemsida – ungefär en tredjedel av de svarande under 45 år hade gjort detta, men bara lite drygt var tionde av dem mellan 45 och 64 år.

"Har du någon gång sökt information om bygglov via kommunens hemsida?"



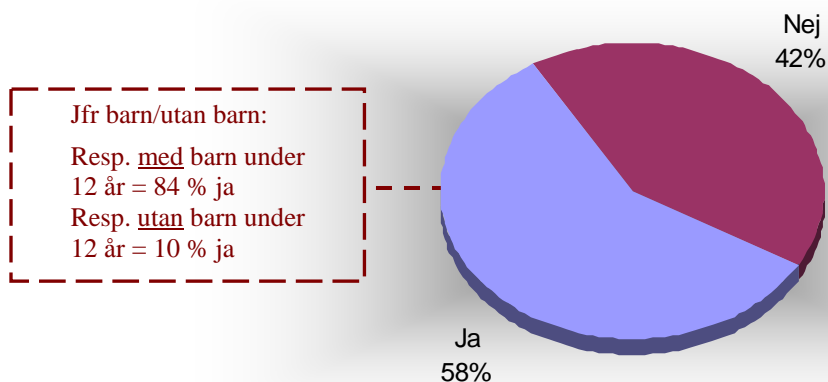
"Har du någon gång gjort ett bygglovsärende (t.ex. ansökan, ändring eller komplettering) via kommunens hemsida?"



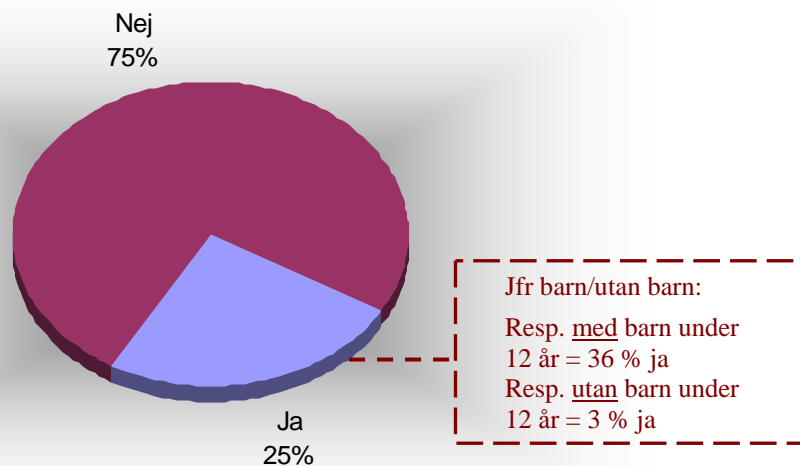
### De flesta som har yngre barn har sökt information om barnomsorg

Bland dem som har svarat på enkäten om barnomsorg har ungefär två tredjedelar (65 %) barn under 12 år i hushållet (dvs. barn i den ålder då förskola eller fritidshem kan vara aktuellt). Av dessa har 40 % ett barn, resterande har alltså två eller flera. Som bilderna nedan visar har en stor andel av dem som har barn under 12 år någon gång sökt information om barnomsorg via kommunens hemsida, och drygt en tredjedel (36 %) har använt en e-tjänst för barnomsorg. Ett fåtal av dem som *inte* har barn under 12 år (men som kan ha äldre barn) har använt kommunens hemsida till informationssökning eller ärenden relaterade till barnomsorg.

"Har du någon gång sökt information om barnomsorg via kommunens hemsida?"



"Har du någon gång gjort ett ärende som gäller barnomsorg (t.ex. ansökan eller ändring) via kommunens hemsida?"

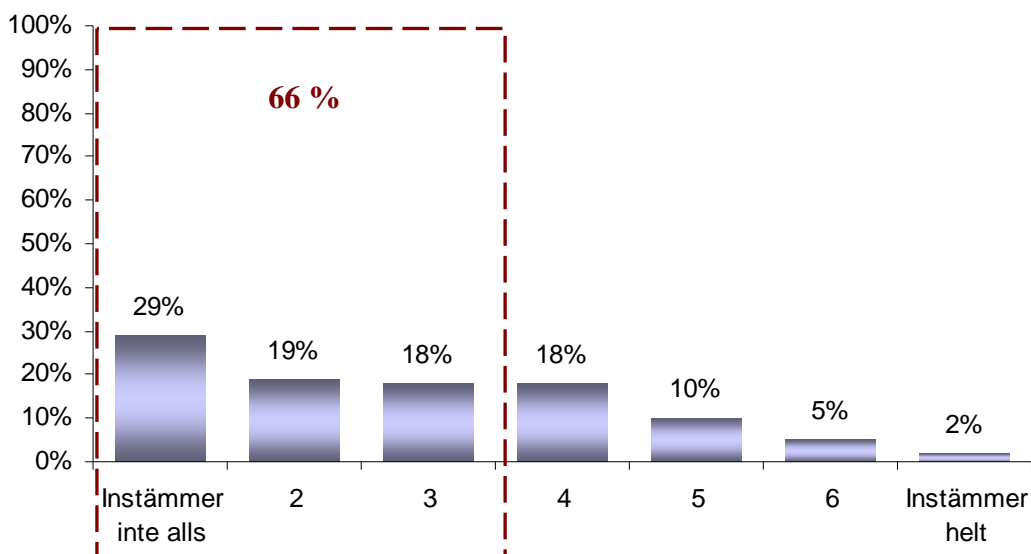


### 3.3 Kännedom om kommunala e-tjänster

Kännedomen om vilka kommunala e-tjänster som erbjuds är förhållandevis låg med ett medelvärde på 2,9 (på den sjugradiga skalan enligt diagrammet på nästa sida). 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.

## "Jag känner till vilka e-tjänster min kommun erbjuder"

Andel



### 3.4 Kommunala e-tjänster: önskade egenskaper och funktioner

I detta avsnitt presenteras resultat avseende medborgarnas önskemål om funktioner och egenskaper när det gäller kommunala e-tjänster för bygglov och barnomsorg.

#### *E-tjänst för bygglov – önskade egenskaper/funktioner*

Enkäten inleddes med följande beskrivning av en bygglovstjänst:

Vi är intresserade av dina önskemål och åsikter med tanke på en e-tjänst för bygglov i din kommun. Även om det inte är en aktuell fråga för dig just nu, så uppskattar vi verkligen om du svarar på frågorna utifrån hur du mest troligen skulle agera. Tänk dig att det på kommunens hemsida finns en elektronisk tjänst där man kan ansöka om bygglov för ny-, om- eller tillbyggnad av villa eller fritidshus, samt göra ändringar i eller kompletteringar till en redan insänd ansökan. När man söker bygglov måste man även skicka in ett antal olika ritningar. Med en e-tjänst för bygglov kan man bifoga digitala ritningar med sin ansökan. **Du behöver inte veta någonting om e-tjänsten utöver beskrivningen ovan för att kunna svara på frågorna.**

Utifrån detta har medborgarna sedan besvarat frågor om hur viktiga de anser att vissa egenskaper/funktioner för en e-tjänst för bygglov är. I tabellen nedan presenteras respondenternas svar på dessa frågor. Egenskaperna/funktionerna har rangordnats från den som anses viktigast till den som de svarande uppfattar som minst viktig.

Egenskap/funktion, e-tjänst för bygglov "Hur viktigt skulle det vara för dig att..."	Hur viktigt i genomsnitt	Andel (%) svarat 5-7	Andel (%) svarat 7
<i>(skala 1-7, där 1 = inte alls viktigt och 7 = mycket viktigt)</i>			
... e-tjänsten är pålitlig, så att ditt ärende verkligen blir genomfört	6,49	93	73
... informationen om att bygga är aktuell och uppdaterad	6,42	94	65
... det finns bra instruktioner för hur du ska använda e-tjänsten	6,29	91	61
... du får en bekräftelse via e-post att ditt ärende är mottaget	6,11	89	55
... e-tjänsten ger dig den information du vill ha i en viss situation	6,07	90	46
... användning av e-tjänsten gör att du sparar tid jämfört med andra sätt att ansöka, göra ändringar eller kompletteringar	6,03	89	46

<b>”Hur viktigt skulle det vara för dig att...”</b>	<b>Genomsn.</b>	<b>Andel 5-7</b>	<b>Andel 7</b>
... användning av e-tjänsten gör att hanteringen av ditt ärende går snabbare än om du använt något annat kontaktsätt	6,02	90	47
... e-tjänsten är lätt att lära sig att använda	5,94	87	43
... det är lätt att hitta e-tjänsten på kommunens hemsida	5,89	87	40
... du kan följa ditt ärende genom att logga in i e-tjänsten	5,80	84	38
... inloggning med e-legitimation krävs av säkerhetsskäl när du ska göra en ansökan eller ändring	5,74	85	40
... e-tjänsten ger dig en känsla av att du har kontroll över ditt ärende	5,65	83	34
... användningen av e-tjänsten gör att du blir oberoende av tid på dygnet	5,51	78	31
... du kan nå e-tjänsten från många olika ställen (t.ex. hemma, på jobbet, på biblioteket)	5,27	72	29
... användningen av e-tjänsten (istället för andra kontaktsätt) gör att kommunens kostnader minskar	5,05	65	22
... e-tjänsten ser lika ”proffsig” ut som e-tjänster hos privata företag	4,52	56	17
... e-tjänsten innebär att du kan prova ett nytt sätt att göra ansökan till eller ändringar i barnomsorgsplats	4,47	54	13
... du kan lära dig något nytt genom att använda e-tjänsten	4,33	47	9
... e-tjänsten är intressant att använda	4,13	47	8
... e-tjänsten ser ”snygg” ut (t.ex. i färgval och bilder)	4,11	46	12
... e-tjänsten uppfattas positivt av andra människor	4,05	43	10
... e-tjänsten stimulerar din nyfikenhet	3,60	35	4
... e-tjänsten är rolig att använda	3,50	28	5
... e-tjänsten går att använda även via mobiltelefon	3,12	24	4
... e-tjänsten ger dig möjlighet att lära känna andra människor (t.ex. genom ett webb-forum som hör till tjänsten)	2,60	12	0
... du får en känsla av samhörighet med andra användare när du använder e-tjänsten	2,44	9	0

Av de 10 egenskaper/funktioner som upplevs viktigast är åtta så kallade funktionella värden, som t.ex. att e-tjänsten är pålitlig och att informationen om att bygga är aktuell och uppdaterad. De egenskaper/funktioner som uppfattas som *minst* viktiga för bygglovstjänsten är de som representerar sociala värden. Exempelvis anser mindre än var tionde svarande att det, i någon mån, är viktigt att e-tjänsten ”ger möjlighet att lära känna andra människor” (dvs. har svarat över 4 på den sjugradiga skalan). Det upplevs inte heller vara viktigt att e-tjänsten ”ger en känsla av samhörighet med andra” (medelvärde 2,44). Nästan tre fjärdedelar av de svarande (73 %) upplever att egenskapen inte är viktig (dvs. har svarat 1, 2 eller 3).

Statistiska tester visade att det praktiskt taget inte var någon skillnad i svaren mellan dem som någon gång sökt information om bygglov via kommunens hemsida, och dem som inte gjort detta. De som sökt information om bygglov tyckte i något större utsträckning att det var mycket viktigt att e-tjänsten gör att *ärendehanteringen går snabbare* (medelvärde 6,39 jämfört med 5,96 för dem som aldrig sökt information om bygglov), och att e-tjänsten är *pålitlig* (6,74 jämfört med 6,44). Omvänt tyckte de som aldrig sökt information om bygglov i något större utsträckning att det är viktigt att e-tjänsten är *rolig att använda* (3,60 jämfört med 3,00 för dem som någon gång sökt information). Det verkar således som att erfarenhet av att söka bygglovsrelaterad information – vilket vi antar att endast de som har behov av sådan information gör – i stort sett inte påverkar hur man tycker att en e-tjänst för bygglov ska fungera och se ut.

## E-tjänst för barnomsorg – önskade egenskaper/funktioner

Även den version av enkäten som handlade om barnomsorg inleddes med en beskrivning av den tänkta e-tjänsten:

Vi är intresserade av dina önskemål och åsikter med tanke på en e-tjänst för barnomsorg i din kommun. Även om du inte just nu har barn i förskole- eller fritidsålder, så uppskattar vi verkligen om du svarar på frågorna utifrån hur du mest troligen skulle agera. Tänk dig att det på kommunens hemsida finns en elektronisk tjänst där vårdnadshavare kan söka och säga upp plats på förskola och fritids, beräkna barnomsorgsavgift, lämna och ändra scheman, samt göra anmälan och ändring av inkomst. **Du behöver inte veta någonting om e-tjänsten utöver beskrivningen ovan för att kunna svara på frågorna.**

I tabellen nedan presenteras medborgarnas uppfattning avseende hur viktiga de anser att vissa egenskaper/funktioner för en e-tjänst för barnomsorg är.

<b>Egenskap/funktion, e-tjänst för barnomsorg</b> ”Hur viktigt skulle det vara för dig att...” <i>(skala 1-7, där 1 = inte alls viktigt och 7 = mycket viktigt)</i>	<b>Hur viktigt i genomsnitt</b>	<b>Andel (%) svarat 5-7</b>	<b>Andel (%) svarat 7</b>
... e-tjänsten är pålitlig, så att ditt ärende verkligen blir genomfört	6,69	96	83
... informationen om barnomsorg är aktuell och uppdaterad	6,42	93	72
... e-tjänsten ger dig den information du vill ha i en viss situation	6,25	93	53
... användning av e-tjänsten gör att du sparar tid jämfört med andra sätt att ansöka, göra ändringar eller kompletteringar	6,15	92	51
... det finns bra instruktioner för hur du ska använda e-tjänsten	6,07	88	53
... du kan nå e-tjänsten från många olika ställen (t.ex. hemma, på jobbet, på biblioteket)	6,01	88	47
... användning av e-tjänsten gör att hanteringen av ditt ärende går snabbare än om du använt något annat kontaktsätt	5,99	87	45
... användningen av e-tjänsten gör att du blir oberoende av tid på dygnet	5,92	86	44
... e-tjänsten är lätt att lära sig att använda	5,91	88	40
... det är lätt att hitta e-tjänsten på kommunens hemsida	5,91	87	39
... e-tjänsten ger dig en känsla av att du har kontroll över ditt ärende	5,89	87	37
... du får en bekräftelse via e-post att ditt ärende är mottaget	5,87	87	40
... du kan följa ditt ärende genom att logga in i e-tjänsten	5,87	84	40
... inloggning med e-legitimation krävs av säkerhetsskäl när du ska göra en ansökan eller ändring	5,18	67	29
... användningen av e-tjänsten (istället för andra kontaktsätt) gör att kommunens kostnader minskar	5,09	47	20
... e-tjänsten ser lika ”proffsig” ut som e-tjänster hos privata företag	4,55	54	10
... e-tjänsten innebär att du kan prova ett nytt sätt att göra ansökan till eller ändringar i barnomsorgsplats	4,28	46	12
... e-tjänsten ser ”snygg” ut (t.ex. i färgval och bilder)	4,05	42	6
... e-tjänsten uppfattas positivt av andra människor	3,94	41	6
... du kan lära dig något nytt genom att använda e-tjänsten	3,75	36	5
... e-tjänsten är intressant att använda	3,70	32	3
... e-tjänsten går att använda även via mobiltelefon	3,60	26	5
... e-tjänsten stimulerar din nyfikenhet	3,33	24	4
... e-tjänsten är rolig att använda	3,11	19	3
... e-tjänsten ger dig möjlighet att lära känna andra människor (t.ex. genom ett webb-forum som här till tjänsten)	2,42	7	1
... du får en känsla av samhörighet med andra användare när du använder e-tjänsten	2,21	3	2

Liksom för bygglovstjänsten toppas listan av funktionella värden såsom att e-tjänsten är pålitlig och att den information om barnomsorg som finns på kommunens hemsida är uppdaterad. De svarande anser, i större utsträckning än bygglovsrespondenterna, att det är viktigt att e-tjänsten för barnomsorg kan nås från många olika ställen.

De egenskaper/funktioner som är *minst* viktiga för barnomsorgstjänsten är, liksom för bygglovstjänsten, de som representerar sociala värden. Hela 81 % av de svarande upplever att det *inte* är viktigt att e-tjänsten för barnomsorg ger ”en känsla av samhörighet med andra” (dvs. har svarat 1, 2 eller 3). Nästan lika många (76 %) anser inte att det är viktigt att barnomsorgstjänsten ger ”möjlighet att lära känna andra människor” (medelvärde 2,42). Emotionella värden i form av att e-tjänsten är rolig och intressant att använda upplevs inte heller som särskilt viktiga (medelvärde 3,11 respektive 3,70).

I likhet med bygglovstjänsten visade statistiska tester på få skillnader i svaren mellan dem som någon gång sökt information om barnomsorg via kommunens hemsida, och dem som inte gjort detta. De som hade **sökt information** om barnomsorg tyckte i något större utsträckning att det var mycket viktigt att informationen är *aktuell och uppdaterad* (medelvärde 6,68 jämfört med 6,06 för dem som aldrig sökt information om barnomsorg) och att man kan *följa ärendet* genom att logga in (6,07 jämfört med 5,59). De hade dessutom något högre medelvärden på de frågor som representerar s.k. situationsbetingade värden: att e-tjänsten ger den information man vill ha i en *viss situation* (6,48 jämfört med 5,93), och att användningen av e-tjänsten innebär att man blir *oberoende av tid* på dygnet (6,16 jämfört med 5,58).

Även vid en jämförelse mellan dem som någon gång **använt en e-tjänst** för barnomsorg och dem som inte hade det, framkom en viss skillnad när det gäller situationsbetingade värden: att man blir *oberoende av tid* på dygnet (6,30 jämfört med 5,79) och att man kan nå e-tjänsten från *många olika ställen* (6,36 jämfört med 5,89). De som hade någon erfarenhet av e-tjänst för barnomsorg tyckte också att det var något viktigare att tjänsten går att *använda via mobil* (4,02 jämfört med 3,46).

Vi testade dessutom om det fanns några skillnader mellan de svarande som uppgett att de hade **barn under 12 år**, och dem som inte hade det. Här visade det sig att de som *inte* hade barn i aktuell ålder tyckte att e-tjänstens utseende var något viktigare: att e-tjänsten *ser ”snygg” ut* (4,37 jämfört med 3,88) och att den *ser lika ”proffsig” ut* som e-tjänster hos privata företag (4,94 jämfört med 4,35). Omvänt tyckte de som hade barn under 12 år i något större utsträckning att det var mycket viktigt att informationen är *aktuell och uppdaterad* (6,63 jämfört med 6,03).

Sammanfattningsvis verkar det alltså som att ha barn i ”rätt” ålder, erfarenhet av att söka information om eller använda e-tjänster relaterade till barnomsorg, i ganska liten omfattning påverkar hur man tycker att en e-tjänst för barnomsorg ska fungera och se ut. Dock verkar tid- och platsberoende vid användandet vara viktigare för dem som har någon erfarenhet av barnomsorgsrelaterad informationssökning eller e-tjänst. Att informationen om barnomsorg är aktuell och uppdaterad är också ännu viktigare för dem som har sökt sådan information och för dem som har barn under 12 år. En förklaring kan vara att dessa respondenter har upplevt att den information som finns inte alltid varit helt aktuell och de har därför blivit mer uppmärksamma på hur viktigt detta är.



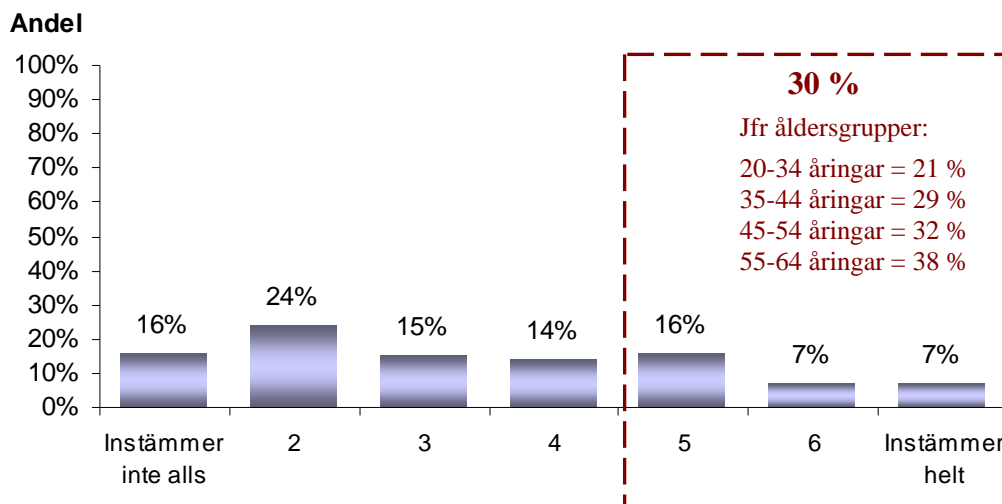
### 3.5 Risker och nackdelar

#### *Liten oro för risker i informationshanteringen*

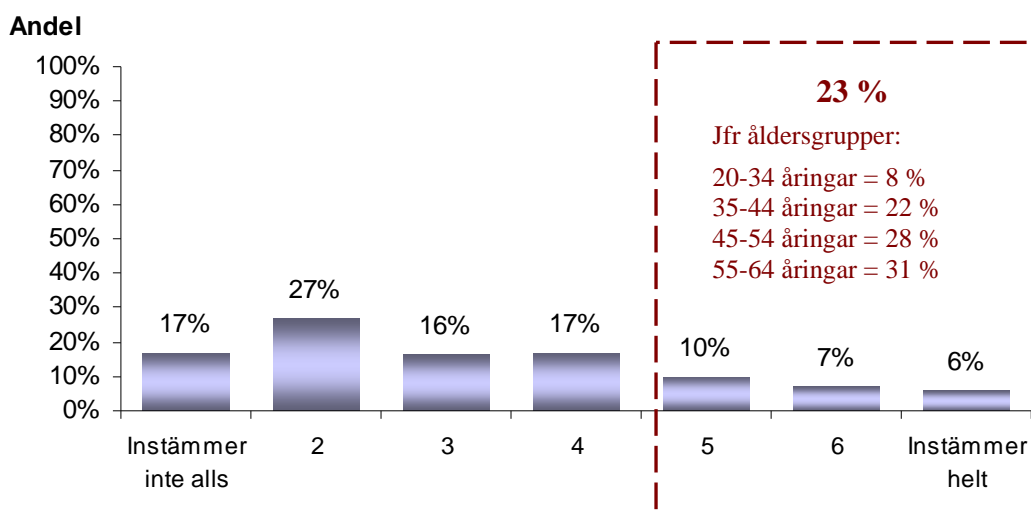
När det gäller risker relaterade till användning av kommunala e-tjänster visar resultaten att var fjärde medborgare förväntar sig att användandet av kommunala e-tjänster medför en viss risk. De flesta medborgare är dock varken särskilt bekymrade över att lämna personliga uppgifter via en kommunal e-tjänst eller oroliga för att personlig information inte hanteras på ett säkert sätt. Man förväntar sig inte heller att det skulle vara mer riskabelt att göra ansökan, ändringar eller kompletteringar till/i bygglov/barnomsorg via Internet än per post.

Ju oftare man använder Internet och ju mer Internetvan man är, desto mindre förväntar man sig dessa risker. Som diagrammen nedan visar så tenderar den upplevda risken däremot att öka med åldern – omkring var tredje svarande i gruppen 55-64 år känner en viss oro för att lämna personlig information via en kommunal e-tjänst. Det fanns inga signifikanta skillnader mellan de två olika tjänsterna; resultaten redovisas därför gemensamt för både bygglovs- och barnomsorgsenkäten.

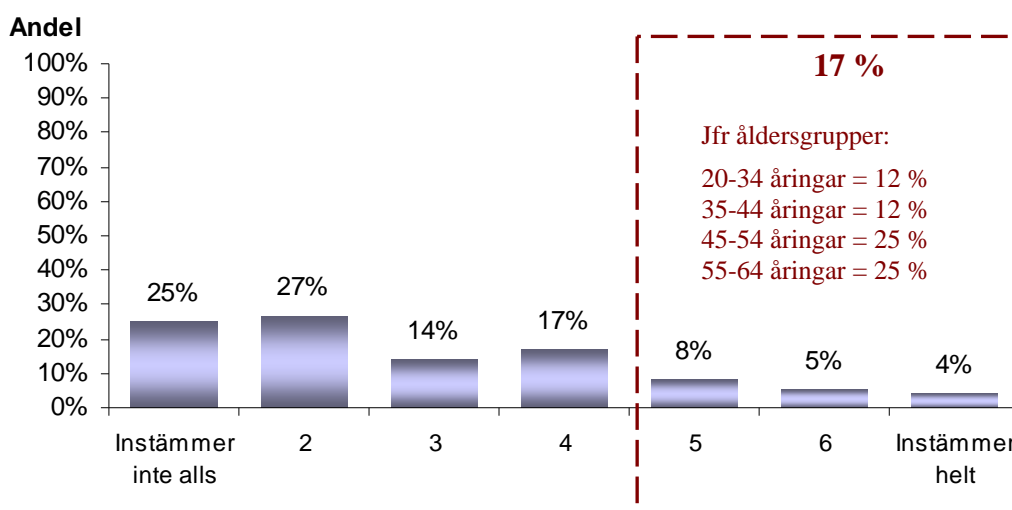
"Jag skulle känna mig orolig för att personlig information som jag lämnar via en kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg inte hanteras på ett säkert sätt"



"Att lämna personlig information (t.ex. personnummer) via en kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg skulle vara riskabelt"



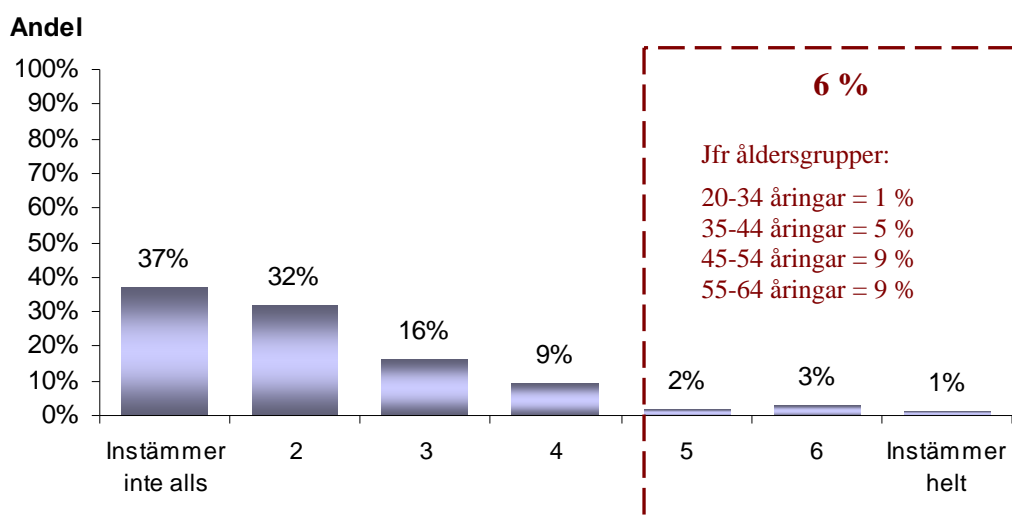
"Det är mer riskabelt att göra ansökan, ändringar eller kompletteringar till/i bygglov/barnomsorg via Internet än per post"



### *Få tror att kommunala e-tjänster är svåra att använda*

Mycket få svarande tror att det skulle vara tidsödande och ansträngande att använda en kommunal e-tjänst istället för andra kontaktsätt. Medelvärdet är endast 2,13 på den sjugradiga skalan enligt bilden nedan; något högre för bygglov (2,31) och något lägre för barnomsorg (1,91). Denna skillnad beror sannolikt på bygglovsrespondenternas högre ålder, då äldre tenderar att i något större utsträckning förvänta sig att det skulle vara besvärligt att använda en e-tjänst. Det är också tänkbart att komplexiteten i en bygglovsansökan i sig gör att något fler förväntar sig att det skulle vara tidsödande och ansträngande att använda en sådan e-tjänst. Resultatet visas gemensamt för både bygglovs- och barnomsorgsenkäten.

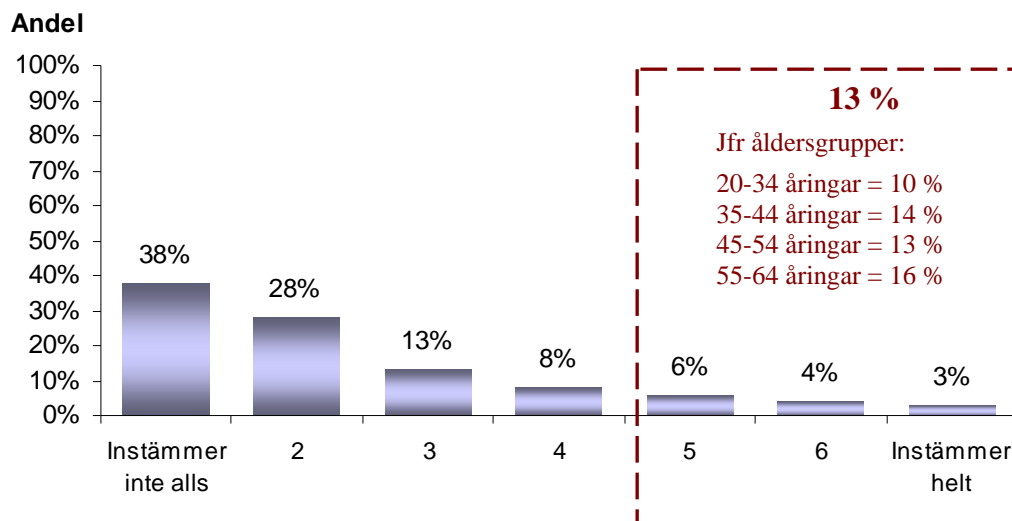
"Jämfört med andra kontaktsätt, skulle det vara tidsödande och ansträngande\* för mig att använda en kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg"



\*) I enkäten var "tidsödande" och "ansträngande" två separata frågor. I diagrammet ovan redovisas svaren för dessa två frågor sammanslagna, då det var mycket liten skillnad mellan dem.

Fyra av fem svarande (79 %) förväntar sig inte att det skulle vara särskilt besvärligt att använda e-legitimation för inloggning i en kommunal e-tjänst. Det finns en tendens till ålderskillnader även här, men de är inte särskilt stora. För denna fråga var det ingen signifikant skillnad mellan de två olika tjänsterna och resultaten redovisas gemensamt för både bygglovs- och barnomsorgsenkäten.

"Jag upplever/tror att det är besvärligt att använda e-legitimation för att logga in i en kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg"



### 3.6 Förtroende för kommunen och Internet

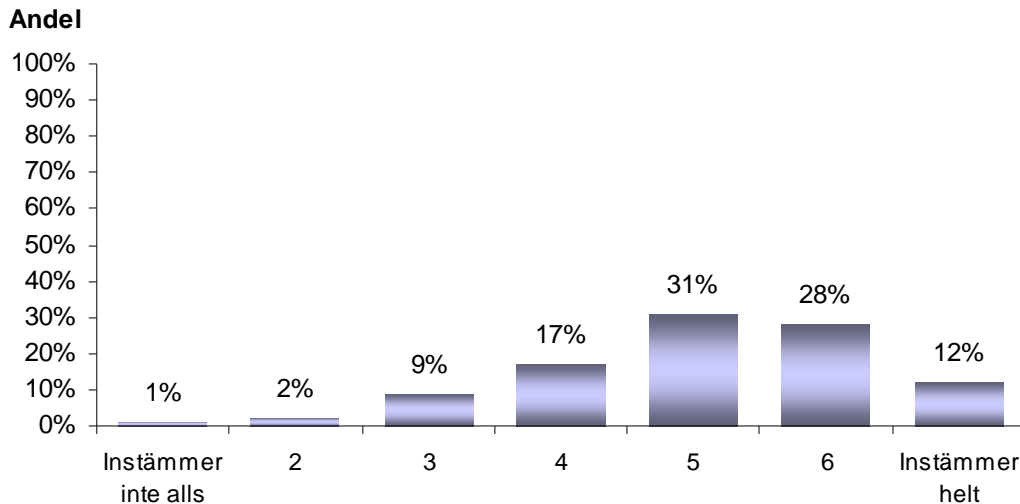
Förtroende relaterat till användning av kommunala e-tjänster kan bestå av tillit till kommunen men också till själva kontaktkanalen, dvs. Internet. Det fanns ingen signifikant skillnad mellan bygglovs- och barnomsorgstjänsten, och resultaten för frågorna om förtroende redovisas därför gemensamt för båda enkäterna.

När det gäller *förtroende för kommunen* har detta undersökts genom att mäta i vilken mån medborgarna:

- 1) (om de hade ett ärende hos kommunen) skulle lita på att personalen gör vad de ska
- 2) tryggt litar på att kommunen lever upp till sina åtaganden gentemot medborgarna
- 3) litar på att informationen på kommunens hemsida är uppdaterad
- 4) litar på att informationen på kommunens hemsida är korrekt

Resultaten pekar på att medborgarna i allmänhet har förtroende för sin kommun (medelvärde 4,95 på den sjugradiga skalan). 71 % av medborgarna ger uttryck för ett relativt starkt förtroende för kommunen; dvs. 5, 6 eller 7 på skalan, som diagrammet på nästa sida visar. En dryg tiondel (12 %) uppger att de har lågt förtroende medan 17 % är neutrala. Förtroende för kommunen påverkas framför allt av medborgarnas allmänna benägenhet att lita på andra (s.k. *disposition to trust*). Det finns däremot inga skillnader beroende på ålder, kön eller utbildning.

### Förtroende för kommunen

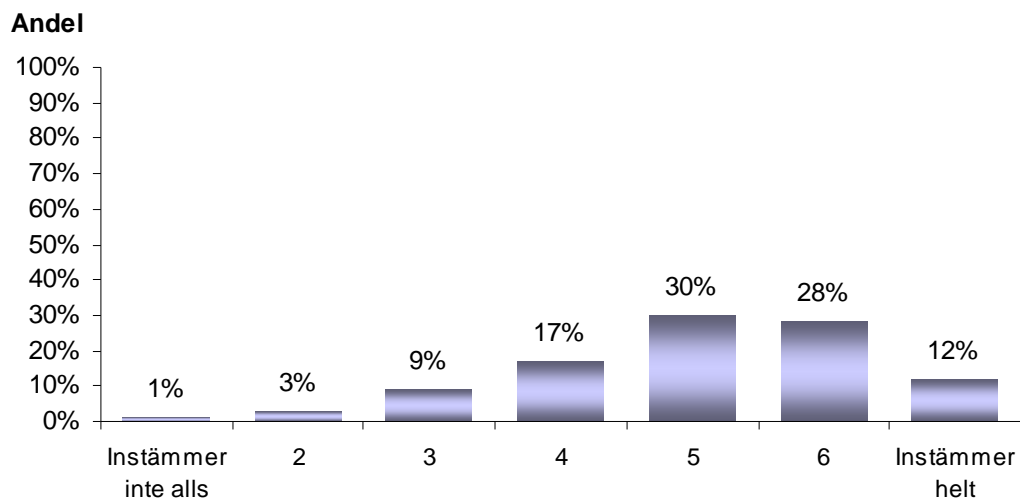


*Förtroende för Internet* har undersökts genom att mäta i vilken mån medborgarna:

- 1) skulle känna sig trygga med att lämna personlig information i samband med användning av en kommunal e-tjänst för bygglov respektive barnomsorg
- 2) anser att Internet är tillräckligt säkert för att de skulle känna sig trygga med att utföra ärenden via kommunens hemsida
- 3) anser att Internet i allmänhet är en säker miljö för att lämna ut personuppgifter till kommunen

Resultaten visar att medborgarna i allmänhet har förtroende för Internet som kontaktkanal (medelvärde 5,04). I likhet med förtroendet för kommunen ger drygt tre fjärdedelar av de svarande uttryck för ett relativt starkt förtroende för Internet. Hur starkt detta förtroende är påverkas av medborgarnas Internetvana, hur ofta de använder Internet, samt deras allmänna benägenhet att lita på andra. De som har starkare förtroende för Internet har i större utsträckning använt kommunens hemsida och sökt information om barnomsorg/bygglov. Yngre och högutbildade har också i viss mån högre förtroende för Internet.

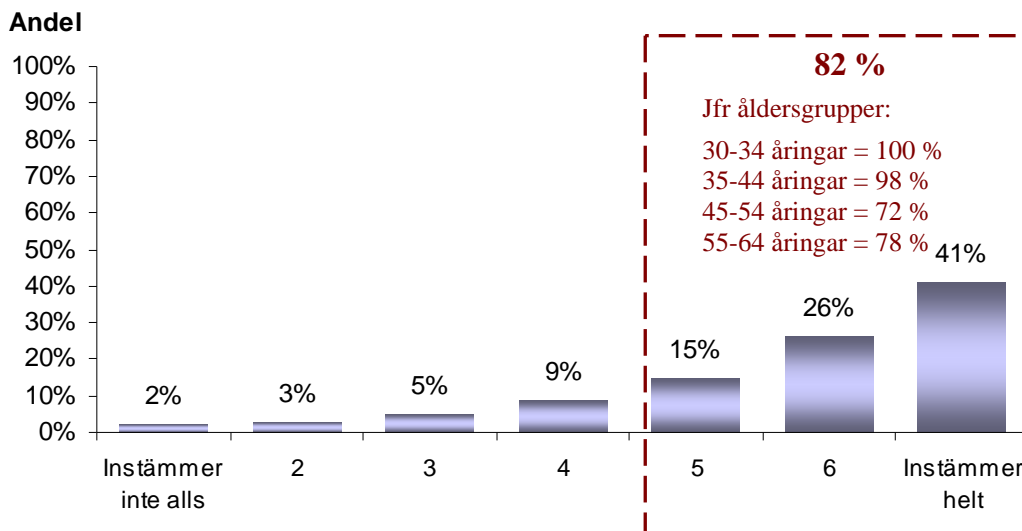
### Förtroende för Internet



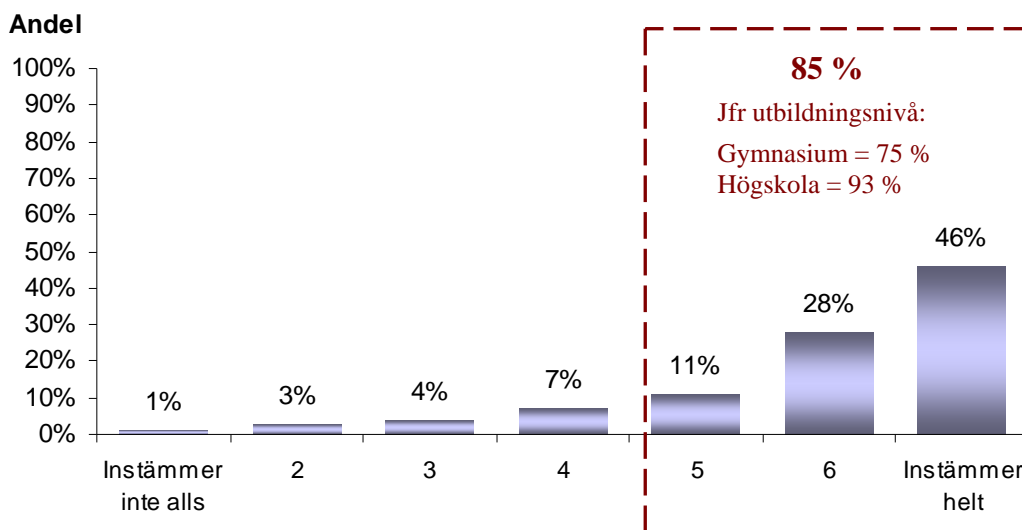
### 3.7 Är medborgarna villiga att använda e-tjänster?

En stor majoritet av de svarande anger att de sannolikt skulle vara villiga att använda en kommunal e-tjänst för bygglov (82 %) respektive barnomsorg (85 %), förutsatt att de hade tillgång till en sådan tjänst. När det gäller bygglovstjänsten instämde alla under 45 år (utom en person som valde mittalternativet 4) åtminstone i någon mån i detta påstående. För barnomsorgstjänsten fanns inga ålderskillnader, däremot var högskoleutbildade mer benägna att välja något av svarsalternativen 5, 6 eller 7.

”Om jag hade tillgång till en kommunal e-tjänst för bygglov så skulle jag vara villig att använda den”



”Om jag hade tillgång till en kommunal e-tjänst för barnomsorg så skulle jag vara villig att använda den”



### 3.8 Vad påverkar medborgares avsikter att använda en kommunal e-tjänst?

För att ge en bild av vilka faktorer som påverkar hur troligt det är att en medborgare tänker använda en kommunal e-tjänst, gjordes flera regressionsanalyser<sup>1</sup>. 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 en kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg, så skulle jag vara villig att använda den” (se föregående avsnitt) och ”Det är troligt att jag kommer att använda en kommunal e-tjänst för bygglov/barnomsorg i framtiden”. Intentioner är inte något perfekt mått på framtida faktisk användning, men det kan vara användbart att se vad som kännetecknar dem som verkar mest benägna att vilja använda e-tjänster.

Resultaten visar att de som i större utsträckning är villiga och tror att de i framtiden kommer att använda kommunala e-tjänster för bygglov/barnomsorg...

- ... använder Internet oftare
- ... har högre grad av (självs kattad) Internetvana
- ... oftare har sökt information om bygglov/barnomsorg på kommunens hemsida
- ... har starkare förtroende för Internet som kontaktkanal
- ... i högre grad tycker att tid- och platsberoende (dvs. situationsbetingade värden) är viktiga egenskaper hos tjänsten. Detta hade den starkaste påverkan på avsikten att använda barnomsorgstjänsten, men för bygglovstjänsten hade det ingen påverkan alls.
- ... i högre grad tycker att funktionella värden (t.ex. att tjänsten är pålitlig, enkel att hitta, har bra instruktioner och uppdaterad information) är viktiga hos tjänsten. Detta var viktigt för avsikten att använda bygglovstjänsten men påverkade inte avsikten att använda barnomsorgstjänsten.
- ... i *lägre* grad tror att det är tidsödande och krångligt använda e-tjänsten. Det vill säga, ju besvärligare man tror att det är att använda e-tjänsten, desto mindre sannolikt att man tänker prova att använda den.

## 4 SLUTSATSER OCH KOMMENTARER

I denna studie har en kartläggning av medborgares beteenden, behov och attityder när det gäller kommunala e-tjänster genomförts. När det gäller behov fanns ett särskilt fokus på önskade egenskaper och funktioner hos e-tjänster för bygglov och barnomsorg. Av dem som svarat på enkäten (98 %) använder nästan samtliga Internet minst en gång per vecka. Svarande i åldern 55-64 år är överrepresenterade i bygglovsenkäten, men alla åldersgrupper i urvalsintervallet 20-64 finns representerade bland de svarande totalt sett. Den något sneda åldersfördelningen har visat sig även i tidigare studier och beror dels på att adressregister som bygger på telefonabonnemang innehåller färre personer från yngre åldersgrupper; dels på att äldre verkar mer benägna än yngre att svara på postenkäter.

Beträffande *medborgarnas beteenden* visar resultaten att de allra flesta (86 %) av de svarande åtminstone någon gång brukar besöka kommunens hemsida. Det är däremot 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.

<sup>1</sup> 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.

För de två specifika e-tjänster som undersöktes var skillnaderna stora avseende erfarenhet av informationssökning och användning av e-tjänst. Detta är förväntat med tanke på de olika behov som är kopplade till respektive tjänst. 17 % av alla bygglovsrespondenter hade någon gång sökt information om detta via kommunens hemsida. I åldersgrupperna under 45 år var dock denna andel nästan dubbelt så hög (30–33 %). Av alla som svarade på barnomsorgsenkäten hade 58 % sökt relaterad information på kommunhemsidan; en andel som steg till 84 % bland svarande som hade barn under 12 år. Mer än en tredjedel av respondenterna med barn i denna ålder hade också använt en kommunal e-tjänst för barnomsorg. Ytterst få (4 %) av dem som svarade på bygglovsenkäten hade utträttat någon form av bygglovsärende via en kommunal e-tjänst. Detta bör ses mot bakgrund av att bygglovsansökan vanligen är något man gör väldigt sällan (om någonsin), och att det fortfarande är få kommuner som har kompletta e-tjänster för bygglov. Intresse finns dock – en stor majoritet (82 resp. 85 %) av de svarande anger att de sannolikt skulle vara villiga att använda en kommunal e-tjänst för bygglov respektive barnomsorg, förutsatt att de hade tillgång till en sådan tjänst.

**Medborgarnas behov** har undersökts med fokus på önskade egenskaper och funktioner hos en e-tjänst för bygglov respektive barnomsorg. För båda tjänsterna är det främst så kallade funktionella värden som upplevs som viktigast; t.ex. att e-tjänsten är pålitlig, att den relaterade informationen är aktuell och uppdaterad och att det finns bra instruktioner för användning. De typer av egenskaper/funktioner som uppfattas som *minst* viktiga för bägge tjänsterna är sociala (t.ex. känsla av samhörighet, möjlighet att lära känna andra) och emotionella (att e-tjänsten är rolig och intressant att använda). För barnomsorgstjänsten ansåg de svarande, i större utsträckning än bygglovsrespondenterna, att det är viktigt att e-tjänsten kan nås från många olika ställen.

Erfarenhet av att söka bygglovsrelaterad information verkar i stort sett inte påverka hur man hur man tycker att en e-tjänst för bygglov ska fungera och se ut. Även i barnomsorgsenkäten visade det sig att värderingen av olika egenskaper och funktioner i ganska liten omfattning påverkades av om man hade barn i "rätt" ålder, erfarenhet av att söka information om eller erfarenhet av att använda e-tjänster relaterade till barnomsorg. Listorna med önskade egenskaper och funktioner kan därför överlag ses som giltiga både för potentiella och redan erfarna användare. Ett undantag är tid- och platsberoende vid användandet (s.k. situationsbetingade värden), som i barnomsorgsenkäten visade sig vara viktigare för dem som har någon erfarenhet av barnomsorgsrelaterad informationssökning eller e-tjänst. Dessutom hade dessa situationsbetingade värden stark påverkan på avsikten att använda barnomsorgstjänsten. Det vill säga, de som i större utsträckning är villiga och tror att de i framtiden kommer att använda kommunala e-tjänster för barnomsorg tyckte i betydligt högre grad att tid- och platsberoende är viktiga egenskaper hos tjänsten. Detta hade inte något inflytande alls då det gällde avsikten att använda bygglovstjänsten, som å andra sidan påverkades mer av hur viktiga man ansåg funktionella värden vara.

Att tid- och platsberoende vid användandet är viktigare för en barnomsorgstjänst än för en bygglovstjänst är kanske inte så konstigt, med tanke på antalet gånger man kan tänkas behöva använda den för att göra t.ex. en ändring eller komplettering. Detta får dock betydelse för hur inloggning ska hanteras. Om e-legitimation krävs för att logga in i barnomsorgstjänsten blir användandet (med dagens system) begränsat till den dator där certifikatet finns, såvida man inte installerar certifikat på flera datorer. De som redan hade någon erfarenhet av e-tjänst för barnomsorg tyckte också i större utsträckning att det var viktigt att tjänsten går att använda via mobil. Det är rimligt att anta att detta behov kommer att öka i takt med den alltmer utbredda användningen av smartphones.

**Medborgarnas inställning** till att använda kommunala e-tjänster är positiv, som tidigare nämnts. Särskilt villiga att använda e-tjänster är yngre (under 45 år) och högskoleutbildade personer. Det verkar alltså som att låg användning av e-tjänster, åtminstone i det undersökta åldersintervallet 20-64, relativt sällan beror på att medborgarna inte *vill* använda dem.

Oron för risker i informationshanteringen är 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 (jfr avsnitt 3.5, s. 11-12). Det är också mycket få svarande som tror att det skulle vara tidsödande och ansträngande att använda en kommunal e-tjänst istället för andra kontaktsätt, även om svarande över 45 år i något högre grad förväntar sig att det skulle vara besvärligt. Dock finns en klar koppling mellan förväntat "krångel" och avsikter att använda en e-tjänst: ju besvärligare man tror att det är att använda e-tjänsten, desto mindre sannolikt att man tänker prova att använda den. Vidare visar resultaten att medborgarna i allmänhet har förtroende för såväl sin kommun som Internet som kontaktkanal. Av dessa två typer av tillit är det dock bara förtroendet för Internet som påverkar avsikterna att använda en kommunal e-tjänst. Dessa avsikter hör också ihop med högre Internetvana, mer frekvent Internetanvändning generellt, samt erfarenhet av informationssökning på kommunens hemsida.

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 endast ett fåtal medborgare som anser sig ha en bra uppfattning om vilka e-tjänster som finns hos deras kommun.
- **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).
- **Rikta kommunikation om tillgängliga e-tjänster till dem som har störst behov.** Exempelvis riktas information och e-tjänster som gäller förskola till nyblivna föräldrar; fritidshem till föräldrar med barn som närmar sig 6 år; bygglov till dem som står i tomtkö eller nyligen har köpt tomt.
- **Utforma e-tjänsterna så att de uppfyller medborgarnas förväntan på funktioner och egenskaper.** Det är t.ex. ett måste att e-tjänsten är pålitlig, informationen aktuell och uppdaterad, och att det finns bra instruktioner för användning. Bekräftelse på mottaget ärende är också viktigt. Det bör dock noteras att medborgarnas förväntningar på funktioner och egenskaper sannolikt kommer att förändras efter hand som utbudet av e-tjänster i samhället ökar och vartefter medborgarna blir mer vana att använda dessa. Eftersom kännedom om medborgarnas behov ger kommunerna bättre förutsättningar att utveckla e-tjänster som faktiskt används så krävs kontinuerlig uppföljning/kartläggning av dessa behov.
- **Minimera "krångel", förenkla användningen så mycket som möjligt.** E-tjänster måste vara lätta att hitta på hemsidan, lätta att använda och tidsbesparande.
- **Tillgodose de högre krav på tillgänglighet och mobilitet** som följer av medborgarnas förväntan på tid- och platsberoende när det gäller e-tjänster som används återkommande (t.ex. för barnomsorg). Detta kan innebära att eventuell inloggning är möjlig från många olika platser och att e-tjänsten kan användas via mobil, exempelvis genom en applikation.



- ***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 dessa tjänster, eller genomföra och redovisa kundnöjdhetsindex för kommunala e-tjänster.