



Användning av offentlig sektors webbplatser

Slutrapport - hösten 2005

ett öppnare och
enklare Sverige

24SJU
24-timmarsdelegationen



Innehållsförteckning

	Förord	3
	Sammanfattning	4
1	Inledning	6
2	Besök på webbplatserna	7
2.1	Trender	7
2.2	Besökarnas kön och ålder	9
2.3	Tidpunkter för besöken	10
2.4	Myndigheter	11
2.5	Universitet och högskolor	12
2.6	Landsting och regioner	13
2.7	Kommuner	13
3	Användning av webbplatserna	14
3.1	Aktiviteter	14
3.2	Funktionalitet	17
3.3	Satsningar	18
3.4	Samband mellan förtroende, transaktionsmognad och förvaltningskunskap ...	20
4	Bilagor	22
4.1	Förtroende, transaktionsmognad och förvaltningskunskap	22
4.2	Metoder	25
4.3	Frågeformulär för användarenkäten	28

Förord

Antalet besökare på offentlig sektors webbplatser och de statliga myndigheternas webbplatser ökade med ca 10 procent, kommunerna med 17 procent och för landstingen 26 procent under augusti – september 2005 jämfört med samma period år 2004. Under perioden hade den offentliga sektors webbplatser 2,9 miljoner besökare. Knappt 60 procent av besöken gjordes under kontorstid och 80 procent av besöken gjordes på vardagarna. Värt att notera är att antalet aktiva internetanvändare har varit oförändrat under det senaste året.

Det är betydligt fler personer som utför ärenden på webbplatserna jämfört med för två år sedan. Fortfarande är det informationstjänster och söka kontaktuppgifter som är de vanligaste ärenden.

På uppdrag av 24-timmarsdelegationen har Statskontoret under hösten 2005 genomfört en mätning av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser samt en undersökning av vad användarna anser om myndigheternas webbplatser.

Eva Fernvall
Ordförande

Sammanfattning

På uppdrag av 24-timmarsdelegationen har Statskontoret under hösten 2005 genomfört en mätning av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser samt en undersökning av vad användarna anser om myndigheternas webbplatser. Genom att följa utvecklingen av antalet besökare på webbplatserna fås en bild av i hur stor omfattning medborgarna besöker dessa, när besöken sker samt om besöksmönstret är olika för olika grupper. Undersökningarna visar också på vilka aktiviteter som utförts av besökarna, hur användarna upplevt att webbplatserna fungerat samt vad användarna anser vara viktiga satsningar i utvecklingen av webbplatserna.

Mätningen av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser visar att under perioden augusti-september 2005 hade offentlig sektors webbplatser 2,9 miljoner besökare, vilket motsvarar 60 procent av alla aktiva internetanvändare. De statliga myndigheterna hade 2,3 miljoner besökare på sina webbplatser, kommunerna 1,8 miljoner och landstingen 0,5 miljoner besökare. Knappt 60 procent av besöken gjordes under kontorstid och 80 procent av besöken gjordes på vardagarna.

Under det senaste året har antalet aktiva internetanvändare varit oförändrat. Antalet besökare på offentlig sektors webbplatser och de statliga myndigheternas webbplatser har under samma tid ökat med ca 10 procent, för kommunerna är ökningen 17 procent och för landstingen 26 procent.

AMS webbplats är den allra mest besökta webbplatsen bland myndigheterna med 850 000 besök under perioden augusti-september 2005. Skatteverket, Vägverket och Försäkringskassan har mer än 300 000 besök på sina webbplatser. Denna kvartett har även tidigare uppvisat många besökare på sina webbplatser. Bland kommunerna har Göteborg och Stockholm de mest besökta webbplatserna med ungefär 200 000 besök. Malmö, Lund och Göteborg uppvisar under det senaste året den största ökningen av antalet besökare på sina webbplatser.

Vid en jämförelse två år tillbaka visar det sig att idag besöker en större andel av internetanvändarna myndigheternas webbplatser samt skickar e post till myndigheterna, detta görs dessutom allt mer frekvent. En annan trend är att skillnaderna i användning och frekvens mellan olika grupper minskar. Det

är främst de med låg utbildning och de äldsta (60-79 år) som håller på att komma i kapp de övriga.

Det är betydligt fler personer som utför ärenden på webbplatserna hösten 2005 jämfört med för två år sedan. Att utnyttja informationstjänster och att söka kontaktuppgifter är dock fortfarande de vanligaste aktiviteterna på myndigheternas webbplatser. De som i stor omfattning utför ärenden på webbplatserna är 30-39-åringarna, de med medel och stor internetvana, de med goda kunskaper om offentlig sektor och de anställda inom statlig sektor. Bland dessa grupper har mer än 60 procent utfört ärenden på webbplatserna.

Liksom vid tidigare undersökningar är att utnyttja informationstjänster och att utföra ärenden på webbplatserna de aktiviteter som fungerat bäst. Det är glädjande att det fortfarande är de mer avancerade tjänsterna på webbplatserna som fungerar bäst.

När det gäller att söka informationsmaterial verkar det fungera något sämre hösten 2005 jämfört med tidigare undersökningar. Det återspeglar sig också i att det är allt fler som tycker att myndigheterna ska göra det lättare att hitta information på webbplatser-

na. Behovet av att lättare hitta information kan vara ett tecken på att allt fler myndigheter lägger ut allt mer information på sina webbplatser. Myndigheterna har alltså anammat de behov som bl.a. uttrycktes i undersökningen hösten 2003 om att lägga ut mer information på webbplatserna. Det gör dock att användarna får det svårare att hitta den information som de söker. Om användarna får bestämma, är nästa steg i utvecklingen av myndigheternas webbplatser att underlätta för användarna att hitta informationen. Informationen på webbplatserna måste alltså struktureras på ett sådant sätt att det är lätt att hitta det man söker. Andra sätt att göra det enklare att hitta informationen är att utveckla och förbättra sökfunktionerna på webbplatserna.

Allt fler utför ärenden på webbplatserna samtidigt som fler vill kunna utföra ärenden på webbplatserna, det innebär att det finns ett stort tryck från användarna på myndigheterna att ytterligare förbättra möjligheterna att utföra ärenden på webbplatserna.

1. Inledning

Statskontoret genomförde under perioden 2001-2004 ett antal mätningar av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser. I samband med några av dessa gjordes även undersökningar av användarnas uppfattning om myndigheternas webbplatser. Resultaten av undersökningarna har redovisats i ett antal rapporter från Statskontoret och 24-timmarsdelegationen¹. Den senaste mätningen av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser avsåg perioden november 2003-januari 2004 och den senaste mätningen av användarnas uppfattning om myndigheternas webbplatser gjordes i oktober 2003.

På uppdrag av 24-timmarsdelegationen har nu Statskontoret under hösten 2005 genomfört nya mätningar av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser samt en undersökning av vad användarna anser om myndigheternas webbplatser.

Genom att mäta och därmed följa utvecklingen av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser fås en bild av i hur stor omfattning medborgarna använder sig av offentlig sektors webbplatser, vilka som gör

det samt i vilken utsträckning besöken görs utanför kontorstid. Möjlighet ges även att jämföra utvecklingen av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser med utvecklingen av den totala internetanvändningen.

För att få djupare information om användarna har en separat undersökning gjorts genom en webbenkät till en panel internetanvändare. Webbenkäten har belyst frågor om användarnas erfarenheter av myndigheternas webbplatser, vad de faktiskt gjort på webbplatserna, hur de upplevt att det fungerat samt vad de anser vara viktiga satsningar i utvecklingen av webbplatserna.

¹ Utveckling av 24-timmarsmyndigheter - lägesrapporter: december 2001, juni 2002 och december 2002 (Statskontoret 2002:17, 2002:18, 2002:30), Internetanvändare och den offentliga sektorns webbplatser (Statskontoret 2003:18A), Användning och omdömen: Internetanvändare om den offentliga sektorns webbplatser hösten 2003 (Statskontoret 2003:30), E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser - lägesbeskrivning februari 2004 (Statskontoret 2004:11), E-tjänster för alla (SOU 2004:56).

2. Besök på webbplatserna

Statskontoret har låtit Nielsen Netratings undersöka antalet besökare på offentlig sektors webbplatser under perioden augusti-september 2004 (hösten 2004) och augusti-september 2005 (hösten 2005). I bilaga 2 beskrivs undersökningens genomförande mer i detalj.

Mätningen visar att under hösten 2005 hade offentlig sektors webbplatser totalt ca 2,9 miljoner besökare under en tvåmånadersperiod, vilket motsvarar ca 60 procent av alla aktiva internetanvändare.

	Unika besök	Räckvidd ³ , % av alla aktiva
Stat, inkl. universitet/högskola	2 329 700	48
Landsting	466 100	10
Kommun	1 853 500	38
Totalt, offentlig sektor ⁴	2 858 900	59
Aktiva internetanvändare		
Webbuniversum ⁵	4 859 000	100

Tabell 1

Antal unika besök² (från hem och arbete) fördelat på stat, landsting och kommun, hösten 2005.

²Med **antal unika besök** avses antalet personer som besökt webbplatsen någon gång under mätperioden, dvs. om en person besökt samma webbplats flera gånger under mätperioden räknas den som en unik besökare.

³ **Räckvidd** är antal besök i förhållande till antal aktiva internetanvändare under mätperioden, uttryckt i procent.

⁴ Värdet för **Totalt, offentlig sektor** har rensats från dubbeltäckning. Detta pga. att en stor del av besökarna på kommunernas och landstingens webbplatser även besökt statliga myndigheters webbplatser och vice versa.

⁵ **Webbuniversum** avser alla aktiva internetanvändare.

Nästan hälften av alla aktiva internetanvändare har besökt en statlig myndighets eller universitet/högskolas webbplats. Kommunernas webbplatser besöks av något färre medan landstingens webbplatser besöks av endast var tionde aktiv internetanvändare.

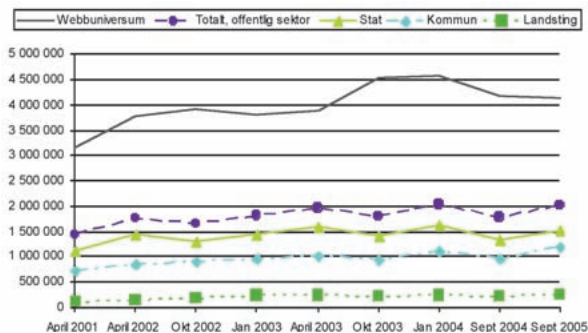


Diagram 1

Antal unika besök (hemifrån) fördelat på stat, landsting och kommun, åren 2001-2005.

2.1 Trender

Eftersom Statskontoret har genomfört mätningar av antalet besökare under en lång period går det att utläsa trenderna i utvecklingen av antalet besökare per månad.

	Unika besök hösten 2004	Unika besök hösten 2005	Procentuell Förändring
Stat, inkl. universitet/högskola	2 103 200	2 329 700	11
Landsting	369 000	466 100	26
Kommun	1 579 200	1 853 500	17
Totalt, offentlig sektor	2 637 400	2 858 900	8
Aktiva internetanvändare			
Webbuniversum	4 847 100	4 859 000	0

Tabell 2

Procentuell förändring i antal unika besök (från hem och arbete) mellan hösten 2004 och hösten 2005 fördelat på stat, landsting och kommun.

Antalet besökare på offentlig sektors webbplatser ökar över tid. Jämfört med den första mätningen (april 2001) har antalet aktiva internetanvändare ökat med ca 30 procent, antalet besökare på offentlig sektors och statliga myndigheters webbplatser har ökat med ca 40 procent. För kommunernas webbplatser är ökningen drygt 60 procent medan antalet besökare på landstingens webbplatser har ökat med mer än 130 procent. Skillnaden i antalet besökare på kommunernas webbplatser och de statliga myndigheternas webbplatser minskar över tid. Antalet besökare på landstingens webbplatser är fortsatt mycket lägre än för övriga delar inom offentlig sektor.

Om man ser till utvecklingen det senaste året är antalet aktiva internetanvändare oförändrat. Antalet besökare på offentlig sektors och de statliga myndigheternas webbplatser har ökat med ca 10 procent. Antalet besökare på landstingens webbplatser har dock ökat mest, vilket de gjort under lång tid. Men eftersom antalet besökare fortfarande är så mycket lägre än för övriga delar av offentlig sektor kommer det att ta lång tid innan landstingens webbplatser blir lika välbesökta som de statliga myndigheternas och kommunernas webbplatser.

2.2 Besökarnas kön och ålder

Genom att studera besökarnas kön och ålder kan man se om några grupper besöker offentlig sektors webbplatser mer än andra.

Totalt sett är könsfördelningen relativt jämn bland besökarna på offentlig sektors webbplatser, den avviker inte från könsfördelningen bland internetanvändarna i stort. Av besökarna på offentlig sektors webbplatser hösten 2005 var 54 procent män och 46 procent kvinnor. Bland alla aktiva internetanvändar-

na utgör männen 52 procent och kvinnorna 48 procent. För landstingens webbplatser var det i stort sett lika många kvinnor (49 %) som män (51 %) bland besökarna. En utjämning mellan kvinnors och mäns besök har skett mellan hösten 2004 och hösten 2005.

För alla aktiva internetanvändare (webbuniversum) utgör de som är 25 år eller yngre, 35-49-åringarna och 50-64-åringarna var sin fjärdedel av användarna. Om man ser till besökarna på offentlig sektors webbplatser är det fler i åldern 35-49 år jämfört med för webbuniversum och färre som är 25 år eller yngre. Landstingen uppvisar en högre andel besökare i åldrarna 25-34 år samt 35-49 år och en lägre andel bland de allra yngsta samt bland 50-64-åringarna jämfört med övriga delar inom offentlig sektor. Jämfört med hösten 2004 är det främst åldersfördelningen för dem som besökt landstingens webbplatser som förändrats. Hösten 2004 var det färre unga (25 år eller yngre) och fler gamla (65 år eller äldre) som besökt landstingens webbplatser. I övrig har inga större förändringar skett det senaste året.

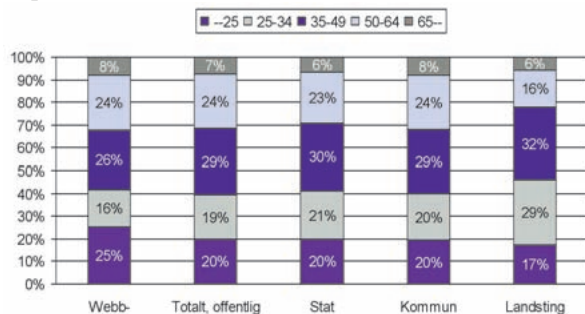


Diagram 2

Andel unika besök per åldersgrupp, hösten 2005.

2.3 Tidpunkter för besöken

En av tankarna med att utveckla offentlig sektors webbplatser är att användarna ska kunna besöka dessa när helst de har ett behov, oberoende av dag eller tid på dygnet. Därför har besöken delats in efter vilken tid på dygnet och vilken veckodag de gjordes.

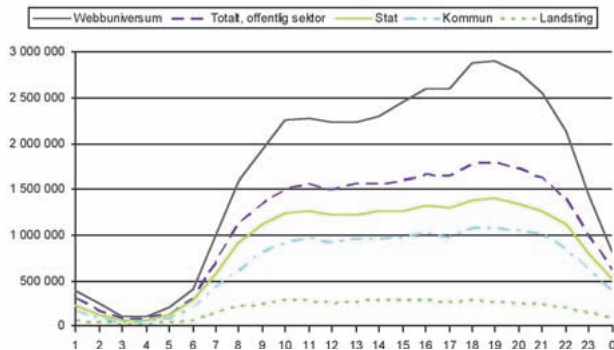


Diagram 3

Antal unika besök fördelat på tid på dygnet för besöken, september 2005.

Antal besök på offentlig sektors webbplatser varierar mindre över dagen jämfört med för alla aktiva internetanvändare (webbuniversum). Kurvan över antal besök fördelat på dygnets alla timmar visar att besöken på offentlig sektors webbplatser är tämligen

konstant från kl. 9 på morgonen till kl. 22, med en liten puckel mellan kl. 18 och 19 på kvällen. Av besöken görs knappt 60 procent under kontorstid (kl. 8-17). Jämfört med mätningen i oktober 2003 har det inte skett några större förändringar när det gäller när på dygnet besöken görs.

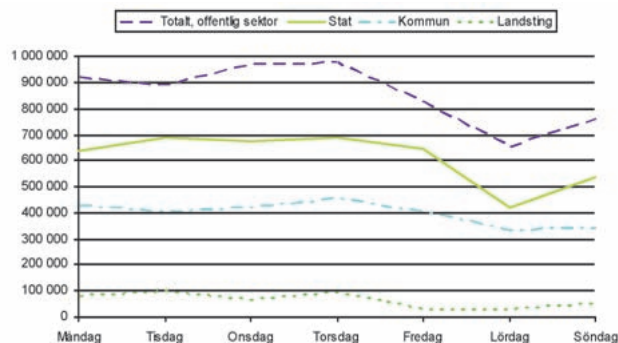


Diagram 4

Antal unika besök fördelat på veckodag då besöken gjordes, september 2005.

När det gäller antal besök fördelat på veckodag är mönstret i stort sett detsamma för offentlig sektor som för webbuniversum. Antalet besökare är relativt jämn under måndag till torsdag med en liten minsk-

ning på fredag och en ännu större minskning på lördag. Redan på söndag stiger emellertid antalet besökare. Omkring 80 procent av besöken på offentlig sektors webbplatser sker måndag-fredag, vilket är en något högre andel än för webbuniversum (ca 70 %). Jämfört med oktober 2003 är mönstret i stort sett det samma vad gäller när i veckan besöken görs.

2.4 Myndigheter

De statliga myndigheterna är fortfarande den del av offentlig sektor som har flest besök på sina webbplatser. AMS har legat i topp i alla mätningar som gjorts av Statskontoret, utom de mätningar som gjorts i april åren 2001, 2002 och 2003 då Skatteverket legat i topp pga. att deklarationen skulle lämnas in vid denna tid och att det kunde göras via Skatteverkets webbplats.

	Myndighet	Unika besök hösten 2005	Procentuell förändring sedan hösten 2004
1	(1) Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS	851 100	15
2	(2) Skatteverket	354 000	11
3	(4) Vägverket	337 500	22
4	(3) Försäkringskassan	315 800	7
5	(6) SMHI	259 200	38
6	(12) Premiepensionsmyndigheten, PPM	210 000	152
7	(5) Konsumentverket	196 200	-8
8	(7) Centrala studiestödsnämnden, CSN	155 500	20
9	(13) Regeringen	116 300	41
10	(10) Skolverket	112 900	33
11	(9) Myndigheten för skolutveckling	111 200	27
12	(8) Länsstyrelsen	102 600	7
13	(11) Polisen	102 200	22
14	- Kungliga biblioteket	95 100	-
15	(19) Sveriges riksdag	91 100	86
16	- Post- och telestyrelsen, PTS	90 300	-
17	(15) Statistiska centralbyrån, SCB	77 700	17
18	(17) Socialstyrelsen	70 400	21
19	(16) Riksgäldskontoret	60 800	-1

Tabell 3

Antal unika besök per myndighet, hösten 2005.

Siffrorna inom parentes visar placeringen vid mätningen avseende hösten 2004.

Bland enskilda myndigheter är det liksom vid tidigare mätningar AMS som har flest antal besökare på sin webbplats, följt av Skatteverket. Därefter placerar sig, liksom vid mätningen hösten 2004, Vägverket och Försäkringskassan. Kungliga biblioteket och Post- och telestyrelsen (PTS) har betydligt fler besökare på sina webbplatser hösten 2005 jämfört med hösten 2004 då de hade mindre än 50 000 besök. Bland de webbplatser som hade mer än 50 000 besök hösten 2005 har antalet besökare ökat mest på Kungliga bibliotekets och Premiepensionsmyndighetens (PPM:s) webbplatser. Webbplatserna för Konsumentverket, Riksgäldskontoret och Verket för högskoleservice (VHS) uppvisar däremot en minskning i antalet besökare det senaste året. Det gäller även Lantmäteriet som hösten 2004 hade närmare 68 000 besökare på sin webbplats men som hösten 2005 inte ens kom upp i 50 000 besök.

2.5 Universitet och högskolor

Universiteten och högskolorna har många besökare på sina webbplatser. Det är ganska förväntat eftersom unga och hög-

utbildade är de som generellt använder Internet i störst utsträckning.

Hösten 2005 toppar Kungliga tekniska högskolan (KTH) listan på välbesökta webbplatser bland universitet och högskolor. Tvåa och trea på listan är Uppsala universitet och Göteborgs universitet.

Jämfört med hösten 2004 uppvisar KTH:s webbplats den största ökningen av antalet besökare. Även Umeå universitets och Lunds universitets webbplatser har betydligt fler besökare hösten 2005 jämfört med hösten 2004. Webbplatser som har färre besökare hösten 2005 jämfört med året innan är Linköpings universitet, Stockholms universitet, Chalmers tekniska högskola och Uppsala universitet.

		Unika besök hösten 2005	Procentuell förändring sedan hösten 2004
	Universitet/högskola		
1	(3) Kungliga Tekniska högskolan, KTH	358 900	118
2	(2) Uppsala universitet	178 400	-3
3	(4) Göteborgs universitet	178 000	8
4	(1) Linköpings universitet	173 600	-28
5	(5) Umeå universitet	172 200	16
6	(7) Lunds universitet	141 200	12
7	(6) Stockholms universitet	115 600	-8
8	(8) Chalmers tekniska högskola	99 400	-5
9	(9) Luleå tekniska universitet	50 000	6

Tabell 4

Antal unika besök per universitet/högskola, hösten 2005.

Siffrorna inom parentes visar placeringen vid mätningen avseende hösten 2004.

2.6 Landsting och regioner

Landstingen och regionerna är den del inom offentlig sektor som har lägst antal besökare på sina webbplatser⁶, vilket har varit fallet vid samtliga mätningar som gjorts i Statskontorets regi.

Antalet besökare på landstingens och regionernas webbplatser påverkas naturligtvis av antalet invånare inom landstinget eller regionen. Det gör att endast region Skåne samt Västra Götalandsregionen har fler än 50 000 besök på sina webbplatser. Region Skåne är den klart mest besökta webbplatsen bland landstingen och regionerna med mer än 100 000 besök. Att Stockholms läns landstings webbplats inte har så många besökare beror troligen på att Stockholms läns landsting i stället valt att använda sin portal vardguiden.se som sin främsta webbplats för sina invånare, en webbplats som inte ingått i denna mätning. Jämfört med hösten 2004 uppvisar webbplatsen för region Skåne en ökning i antalet besökare med 14 procent och Västra Götalandsregionens webbplats en ökning med 3 procent.

⁶ Mätningarna av antalet besökare på landstingens och regionernas webbplatser avser endast de olika landstingens och regionernas huvudwebbplats. Webbplatser som t.ex. infomedica.se, 1177.net (vårdråd via telefon), skl.se (Sveriges kommuner och landsting), folkhalsoguiden.se och vardguiden.se ingår inte i mätningen. Gotland som är både en kommun och ett landsting har behandlats som ett landsting.

2.7 Kommuner

Kommun		Unika besök hösten 2005	Invånare	Procentuell förändring sedan hösten 2004
1	(2) Göteborgs stad	227 400	481 400	47
2	(1) Stockholms stad	177 800	765 000	-3
3	(10) Lunds kommun	76 900	101 400	69
4	(4) Kristianstads kommun	76 500	75 600	28
5	- Malmö stad	66 400	269 100	-
6	(3) Umeå kommun	66 200	109 400	-17
7	(6) Jönköpings kommun	63 700	119 900	22
8	- Västerås stad	56 900	131 000	-
9	(8) Linköpings kommun	54 600	136 900	12
10	(9) Örebro kommun	52 200	127 000	11
11	- Eskilstuna kommun	51 300	91 100	-

Tabell 5

Antal unika besök per kommun, hösten 2005.

Siffrorna inom parentes visar placeringen vid mätningen avseende hösten 2004.

Antalet besökare på kommunernas webbplatser påverkas också av antalet invånare i kommunen. Det gör att Göteborgs stads webbplats har flest besökare, följt av Stockholm stads webbplats.

Om man undersöker antal besök på kommunens webbplats i förhållande till antalet invånare i kommunen visar det sig att Kristianstad, Lund och Umeå är kommuner med relativt sett många besökare på sina

webbplatser. Uppsala, Norrköping och Helsingborg är kommuner som tillhör Sveriges tio största kommuner men som saknas på listan över webbplatser med fler än 50 000 besök.

Antalet besökare har ökat mycket på webbplatserna för Malmö och Västerås jämfört med hösten 2004 då de båda webbplatserna hade mindre än 50 000 besök. Bland de webbplatser som hade mer än 50 000 besök hösten 2005 uppvisar Malmö, Lund och Göteborg den största ökningen i antal besök på sina webbplatser. Umeå och Stockholm uppvisar ett minskat antal besök på sina webbplatser det senaste året. Det gäller även Uppsala och Sundsvall som hösten 2004 hade drygt 50 000 besök men som hösten 2005 inte kom upp i 50 000 besök.

3. Användning av webbplatserna

I den användarundersökning (webbenkät till en panel internetanvändare) som Statskontoret låtit Inizio Sverige AB genomföra under september 2005 (hösten 2005) ställdes frågor om vilka aktiviteter som internetanvändarna utfört på myndigheternas webbplatser, hur de upplevt att det fungerat samt vilka satsningar som de tycker är angelägna att göra på webbplatserna. Statskontoret har låtit genomföra lik-

nande undersökningar två gånger tidigare, under våren 2003 och hösten 2003. I bilaga 2 beskrivs undersökningens genomförande mer i detalj och i bilaga 3 finns enkäten i sin helhet.

3.1 Aktiviteter

Respondenterna fick frågan om de besökt någon myndighets webbplats, om de skickat e-post till någon myndighet samt hur ofta de gjort något av detta.

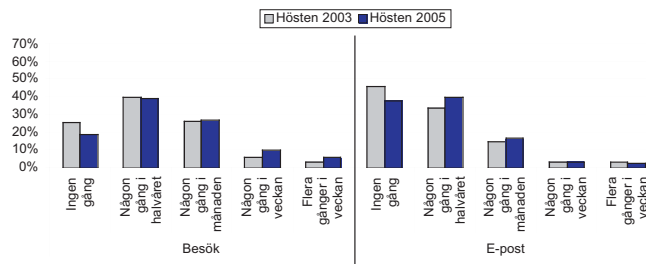


Diagram 5

Andel som angivit att de besökt någon myndighets webbplats eller skickat e-post till någon myndighet, hösten 2003 och hösten 2005.

Drygt 40 procent av respondenterna besöker någon myndighets webbplats minst en gång i månaden. Ungefär lika många besöker webbplatserna någon gång i halvåret. Män, 30-39-åringar samt högutbild-

ade är de som besöker myndigheternas webbplatser i störst omfattning.

Knappt en fjärdedel av respondenterna skickar e-post till någon myndighet minst en gång i månaden. Det är dock vanligast (40 %) att man skickar e-post till någon myndighet någon gång i halvåret. Det är främst män, de i åldern 40-59 år samt högutbildade som utnyttjar möjligheten att skicka e-post till myndigheterna.

Vid en jämförelse med tidigare undersökningar kan man se att andelen som besöker myndigheternas webbplatser varje vecka har ökat mellan hösten 2003 och hösten 2005 och att andelen som skickat e-post till någon myndighet har ökat ännu mer, främst gäller det de som skickar e-post någon gång per halvår. Andelen som skickat e-post till någon myndighet är numera 60 procent för alla åldersgrupper, undantaget för 16-29-åringarna som skickat e-post i något mindre omfattning (ca 50 %). Ökningen av andelen som skickat e-post till myndigheterna är störst i den äldsta åldersgruppen (60-79 år). För denna åldersgrupp har andelen ökat med tio procentenheter.

Respondenterna har även fått frågan om vad de gjort på myndigheternas webbplatser, om de sökt kontaktuppgifter (t.ex. adresser, telefontider) eller informationsmaterial (t.ex. rapporter, verksamhetsbeskrivningar och fattade beslut), utnyttjat informationstjänster (t.ex. beräkna skatt, leta jobb, få väderleksprognos), utfört ärenden (t.ex. anmälningar, ansökan om tillstånd och bidrag, deklARATIONER) eller

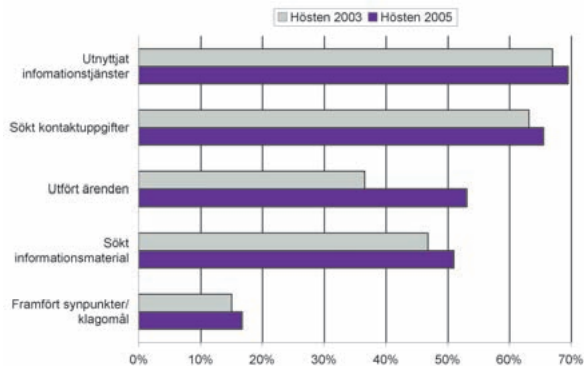


Diagram 6

Andel som angivit att de utfört olika aktiviteter, hösten 2003 och hösten 2005.

om de framfört synpunkter/klagomål.

Den aktivitet som flest (ca 70 %) säger sig ha gjort är att utnyttja informationstjänster. Näst vanligast är att söka kontaktuppgifter. En jämförelse över tid visar att andelen som utfört ärenden på myndigheternas webbplatser ökat mycket kraftigt mellan hösten 2003 och hösten 2005. Det är nu mer vanligt att utföra ärenden på webbplatserna än att söka informationsmaterial. Att framföra synpunkter och klagomål är fortfarande den i särklass ovanligaste aktiviteten bland användarna.

Det finns ingen skillnad i utförda aktiviteter mellan kvinnor och män. Högutbildade utför aktiviteter på webbplatserna i störst omfattning, undantaget för att lämna synpunkter där medel- och högutbildade gör det i lika stor omfattning.

Det är främst de allra äldsta (60-79 år) och de lågut-

bildade som i större utsträckning än tidigare utför de olika aktiviteterna på webbplatserna. En annan förändring är att skillnaden i användningsmönster mellan åldersgrupperna 30-39 år och 40-59 år minskar, men fortfarande är det 30-39-åringarna som utför de olika aktiviteterna på webbplatserna i störst omfattning.

Resultaten visar att de som använder Internet mycket och de som har goda kunskaper om offentlig sektor utför aktiviteter på myndigheternas webbplatser i betydligt större omfattning än övriga. Störst är skillnaden när det gäller att utföra ärenden på webbplatserna där de som har mindre internetvana utför ärenden på webbplatserna i betydligt mindre omfattning än övriga. I bilaga 1 redovisas hur frågorna om internetvanor (transaktionsmognad) och förvaltningskunskap har ställts och bearbetats.

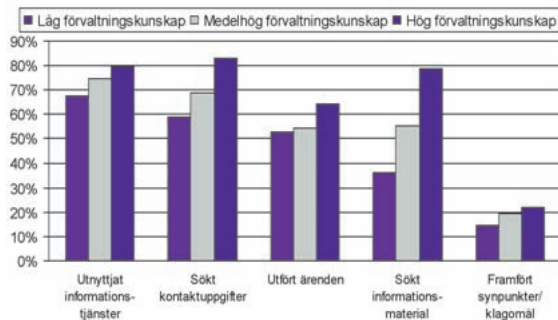


Diagram 7
Andel som angivit att de utfört olika aktiviteter fördelat på förvaltningskunskap, hösten 2005.

De vanligaste aktiviteterna (ca 80 %) för de som har goda kunskaper om offentlig sektor (hög förvaltningskunskap) är att söka kontaktuppgifter, utnyttja informationstjänster och söka informationsmaterial. Skillnaden mellan de som har goda och sämre kunskaper om offentlig sektor (hög och låg förvaltningskunskap) är störst när det gäller att söka informationsmaterial men även när det gäller att söka kontaktuppgifter är skillnaderna stora mellan de med goda och sämre kunskaper om offentlig sektor.

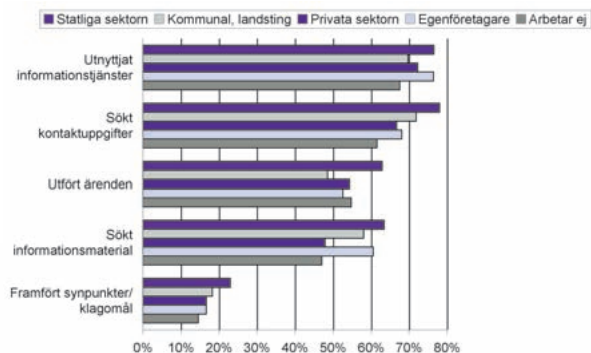


Diagram 8
Andel som angivit att de utfört olika aktiviteter fördelat på sysselsättning, hösten 2005.

De som arbetar inom statlig sektor är de som i allra störst omfattning utför olika aktiviteter på myndigheternas webbplatser, oberoende av aktivitet. Störst är skillnaden för aktiviteten att utföra ärenden på webbplatserna, något som de statligt anställda gör i betydligt större omfattning än övriga. Egenföretagar-

nas aktivitetsmönster skiljer sig något från övriga. Framst gäller det att de i stor omfattning utnyttjar informationstjänsterna och söker informationsmaterial på webbplatserna. De som inte arbetar utför aktiviteterna i mindre omfattning än övriga med två undantag. De utför ärenden på webbplatserna i lika stor omfattning som de anställda i privat sektor och egenföretagare. De som inte arbetar söker dessutom informationsmaterial i samma utsträckning som de anställda i privat sektor.

Jämfört med hösten 2003 är den generella trenden att skillnaderna mellan olika gruppers användningsmönster har minskat. De som tidigare utfört de olika aktiviteterna på myndigheternas webbplatser i mindre omfattning än övriga har nu börjat närma sig de övrigas användningsmönster.

3.2 Funktionalitet

En fråga ställdes om hur respondenterna tyckt att det gått att utföra de olika aktiviteterna. Svarsalternativen var: det fungerade inte, det gick dåligt, det gick ganska bra samt det gick mycket bra.

De aktiviteter som gick bäst att utföra var enligt användarna att utnyttja informationstjänster och att utföra ärenden på webbplatserna, ungefär hälften tycker att det gått *mycket bra* med detta. Att söka informationsmaterial gick inte lika bra men de flesta

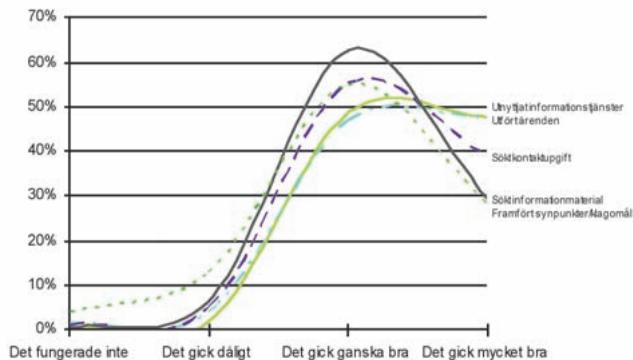


Diagram 9

Användarnas åsikter om hur de olika aktiviteterna gick att utföra, hösten 2005.

tycker ändå att det gick *ganska bra*. Liksom tidigare är användarna minst nöjda med hur det fungerar att framföra synpunkter via webbplatserna. Resultaten bekräftar därmed det mönster som framkommit i de tidigare undersökningarna.

Kvinnorna anser oftare än männen att det gick *mycket bra* att utföra de aktiviteter som angivits. Allra störst är skillnaden när det gäller att framföra synpunkter, där en dubbelt så stor andel av kvinnorna tycker att det gått *mycket bra* jämfört med männen. Oberoende av aktivitet tycker de yngsta (16-29 år) i minst omfattning att det gått *mycket bra* medan de äldsta (50-59 år och 60-79 år) tycker att det gick *mycket bra* i störst omfattning.

Jämfört med tidigare är det inte särskilt stora skillnader. När det gäller att söka informationsmaterial är det dock fler som svarar att det gått ganska bra medan

andelen som tycker att det gått *mycket bra* har minskat. Det är främst kvinnorna, de i åldern 30-39 år samt de högutbildade som i mindre omfattning än tidigare svarat att det gått *mycket bra* att söka informationsmaterial.

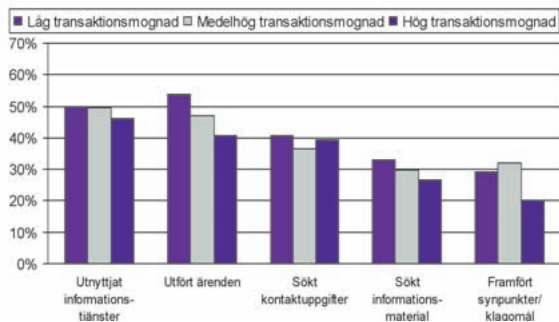


Diagram 10

Andel som angivit att det fungerat mycket bra att utföra de olika aktiviteterna fördelat på internetvana (transaktionsmognad), hösten 2005.

Om man undersöker hur de olika aktiviteterna fungerat för användare med olika internetvanor (transaktionsmognad) visar det sig att de som använder Internet mycket (hög transaktionsmognad) i mindre omfattning än övriga tycker att aktiviteterna har gått *mycket bra* att utföra, undantaget för att söka kontaktuppgifter. Orsaken till detta kan vara att de som använder Internet mycket förväntar sig mer av webbplatserna och de har därmed en högre tröskel för vad de anser vara *mycket bra*.

Om man undersöker hur de olika aktiviteterna fungerat för de med sämre respektive goda kunskaper om offentlig sektor visar det sig att de med goda kunskaper om offentlig sektor i större omfattning än övriga tycker att det gått *mycket bra* att utföra de olika aktiviteterna.

3.3 Satsningar

Respondenterna fick ta ställning till vilka satsningar på myndigheternas webbplatser som de ansåg vara mest angelägna att satsa på. De fasta alternativen var: förändringar som gör det lättare att snabbt hitta översiktlig information, att mer detaljerad och uttömmande information läggs ut på webbplatserna, att

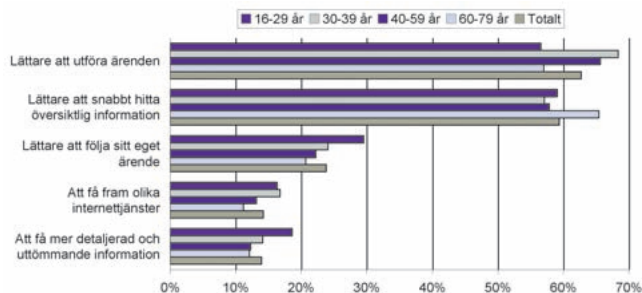


Diagram 11

Andel som anser att olika satsningar är mest angelägna fördelat på åldersgrupp, hösten 2005.

göra det lättare att följa sitt eget ärende, att få fram olika internetjänster (t.ex. beräkningar och databas-sökningar) samt att göra det lättare att utföra ärenden (t.ex. anmälningar, ansökningar, skicka in digitala blanketter). Respondenterna fick även ange egna satsningar som de ansåg vara viktiga att genomföra.

Den viktigaste satsningen hösten 2005 var enligt respondenterna att göra det lättare att utföra ärenden, därefter kom förändringar som gör det lättare att hitta översiktlig information. Även när respondenterna fick ange egna satsningar var viktiga satsningar att underlätta att hitta, söka och tydliggöra information på webbplatserna.

Det är främst de i åldern 30-39 år och 40-59 år som tycker att det är viktigast med satsningar som gör det lättare att utföra ärenden, medan 60-79-åringarna tycker att det är viktigast med satsningar som gör att det är enklare att hitta översiktlig information på webbplatserna. De yngsta (16-29 år) tycker i större omfattning än övriga att det är viktigt att kunna följa sitt ärende samt att få mer uttömmande information på webbplatserna. Skillnaderna i prioritering mellan män och kvinnor är små, något fler kvinnor tycker att det är viktigt med förändringar som gör det lättare att snabbt hitta översiktlig information medan fler män tycker att satsningar på att få fram olika internetjänster är viktiga.

Det visar sig att de som använder Internet mycket, de som har goda kunskaper om offentlig sektor samt de som arbetar inom statlig sektor oftare tycker att

satsningar som gör det lättare att utföra ärenden är viktiga. En tredjedel av egenföretagarna anser att satsningar som gör det lättare att följa sitt eget ärende är viktiga. De som använder Internet mycket anser i mindre omfattning än övriga att det är viktigt att satsa på förändringar som gör det lättare att hitta översiktlig information, de vana internetanvändarna verkar alltså redan hitta på myndigheternas webbplatser.

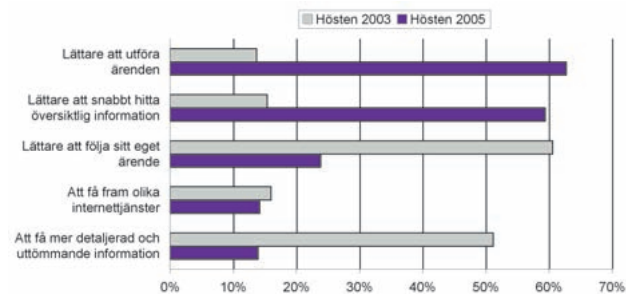


Diagram 12

Andel som anser att olika satsningar är mest angelägna, hösten 2003 och hösten 2005.

När det gäller vilka satsningar som är viktiga har det skett mycket stora förändringar jämfört med hösten 2003. Hösten 2003 var de viktigaste satsningarna att möjliggöra att följa sitt ärende och att mer information lades ut på webbplatserna. Dessa två satsningar är inte lika viktiga enligt undersökningen hösten 2005. Andelen som vill satsa på att få fram olika internetjänster är dock lika mellan åren.

Skillnaden mellan åren i hur viktiga de olika satsningarna är uppvisar i stort sett samma mönster mellan de olika grupperna.

3.4 Samband mellan förtroende, transaktionsmognad och förvaltningskunskap⁷

För att få en mer ingående bild av användarna har några frågor ställts som belyser respondenternas förtroenden till offentlig sektor, deras övriga internetvanor samt deras kunskaper om offentlig sektor.

Utifrån respondenternas internetvanor har ett index som belyser deras transaktionsmognad skattats. Svaren på frågorna om respondenternas kunskaper om offentlig sektor har använts för att skatta ett index över deras förvaltningskunskap. Genom att studera sambandet mellan förtroende, indexen för transaktionsmognad respektive förvaltningskunskap och respondenternas angivna aktiviteter på myndigheternas webbplatser går det att få en djupare bild av olika gruppers aktiviteter på webbplatserna.

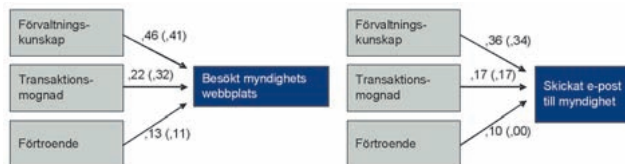
Ett sätt att ta hänsyn till flera faktorer samtidigt i

⁷ I bilaga 1 redovisas närmare hur frågorna om förtroende, transaktionsmognad och förvaltningskunskap har ställts och bearbetats.

⁸ Sambandet kan ha värden mellan 0 och 1.

en modell är att använda en statistisk metod som heter regressionsanalys. Genom regressionsanalysen kan man analysera hur respondenternas förtroende, transaktionsmognad och förvaltningskunskap påverkar vilka aktiviteter de utför på myndigheternas webbplatser.

I diagrammet nedan redovisar resultaten av regressionsanalysen. Resultaten ska tolkas så att ju högre tal mellan förtroende eller ett index och en aktivitet, desto starkare är det linjära sambandet⁸.



Kommentar: Konfidensintervallet är ca $\pm .06$. Det betyder att skillnader större än .12 mellan två koefficienter kan betraktas som statistiskt säkerställda. 2003 års b-värden inom parentes.

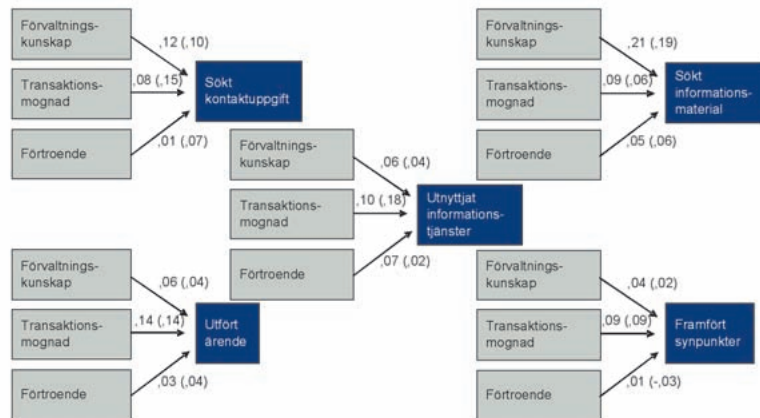
Diagram 13

Förtroendet, förvaltningskunskapens och transaktionsmognadens betydelse för om respondenten besökt någon myndighets webbplats eller skickat e-post till någon myndighet, hösten 2003 och hösten 2005.

Diagrammet ger att sambandet mellan att besöka myndigheternas webbplatser och respondenternas förvaltningskunskap är starkast, dvs. de med goda kunskaper om offentlig sektor besöker i störst omfattning myndigheternas webbplatser. Dessa skickar också i störst omfattning e-post till myndigheterna. Internetvanorna har ett visst samband för

om respondenterna besöker myndigheternas webbplatser eller om de skickar e-post till myndigheterna. Respondenternas förtroende för offentlig sektor uppvisar däremot ett svagt samband med de två ovanstående aktiviteterna.

Jämfört med hösten 2003 är ingen av förändringarna statistiskt säkerställda. Vilket innebär att de samband som fanns hösten 2003 även gäller för hösten 2005.



Kommentar: Konfidensintervallet är ca $\pm .035$. Det betyder att skillnader större än .07 mellan två koefficienter kan betraktas som statistiskt säkerställda. 2003 års b-värden inom parentes.

Diagram 14

Förtroendet, förvaltningskunskapens och transaktionsmognadens betydelse för utförandet av aktiviteter på myndigheternas webbplatser, hösten 2003 och hösten 2005.

Av förtroende, förvaltningskunskap och transaktionsmognad verkar förtroendet för offentlig sektor vara den faktor som påverkar respondenternas aktiviteter på myndigheternas webbplatser allra minst. Förvaltningskunskapen har starkast samband med att söka information och kontaktuppgifter, de med goda kunskaper om offentlig sektor gör detta i större omfattning än övriga. De vana internetanvändarna (hög transaktionsmognad) utför ärenden och utnyttjar informationstjänsterna, i större omfattning än övriga.

Hösten 2003 fanns det starkaste sambandet mellan transaktionsmognad och de flesta aktiviteter som respondenterna utfört på myndigheternas webbplatser dvs. de som regelbundet använde andra tjänster på Internet hade också en stor benägenhet att använda förvaltningens webbplatser. Om man jämför med läget hösten 2005 verkar det som om i takt med att allt fler blir vana med Internet påverkar internetvanan (transaktionsmognaden) allt mindre vad respondenterna

gör på myndigheternas webbplatser. Med andra ord allt fler har en tillräcklig internetvana för att även använda myndigheternas webbplatser.

4. Bilagor

4.1 Förtroende, transaktionsmognad och förvaltningskunskap

För att få en mer ingående bild av användarna har några frågor ställs som belyser respondenternas förtroenden till offentlig sektor, deras övriga internetvana samt deras kunskaper om offentlig sektor. Nedan följer en redovisning av fördelningen för svaren angående förtroende, transaktionsmognad (internetvana) och förvaltningskunskap.

4.1.1 Förtroende

I enkäten ingick en fråga där respondenterna skulle ange sitt förtroende för de statliga myndigheterna, landstingen, kommunerna samt bankerna. Frågan ställdes för att på ett enkelt sätt få en uppfattning om respondenternas förtroende för offentlig sektor samt för att sätta förtroendet för offentlig sektor i relation till förtroendet för bankerna.

Om man ser till olika delar inom offentlig sektor

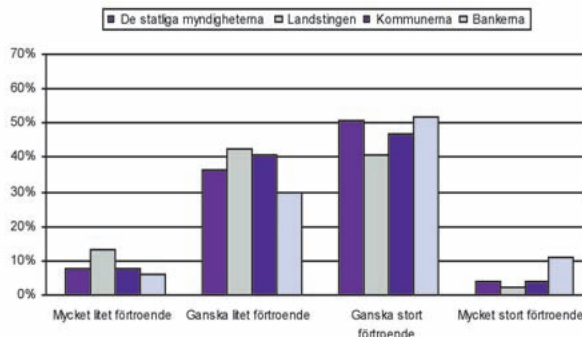


Diagram 15

Förtroendet för offentlig sektor samt för bankerna, hösten 2005.

har respondenterna störst förtroende för de statliga myndigheterna och minst förtroende för landstingen. Men respondenterna har ett betydligt större förtroende för bankerna än för offentlig sektor. Ungefär två tredjedelar av respondenterna har ganska stort eller mycket stort förtroende för bankerna. Kvinnor och de äldsta (60-79 år) har störst förtroende för bankerna.

Mer än hälften av respondenterna har mycket stort eller ganska stort förtroende för de statliga myndigheterna. De flesta respondenterna har ganska stort förtroende för de statliga myndigheterna oberoende av kön, ålder och utbildning, det är dock övervägande män och 50-59-åringarna som har ett mycket stort förtroende för myndigheterna. När det gäller kommunerna uppvisar de äldre (40-59 år och 60-79 år)

och de högutbildade störst förtroende. Beträffande landstingen säger sig kvinnorna, de yngsta (16-29 år) och de högutbildade har störst förtroende för landstingen.

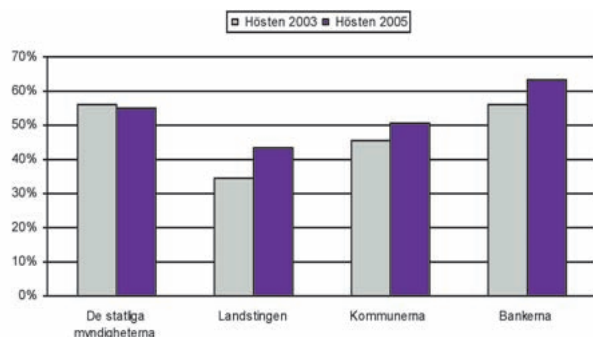


Diagram 16

Andel som har ganska stort eller mycket stort förtroendet för offentlig sektor samt för bankerna, hösten 2003 och hösten 2005.

Jämfört med hösten 2003 har förtroendet ökat för alla utom för de statliga myndigheterna. Förtroendet för landstingen har ökat mest, det innebär att skillnaderna i förtroendet mellan de olika delarna inom offentlig sektor har minskat. Kvinnorna, de medelutbildade samt åldersgrupperna 30-39 år och 60-79 år har ökat sitt förtroende till landstingen allra mest. Även bankernas förtroende ökat. De som ökat sitt förtroende till bankerna mest är de låg- och mellanut-

bildade samt de äldre (40-59 år och 60-79 år). Förtroendet till kommunerna har också ökat och då är det kvinnornas förtroende som har ökat mest. Det är främst bland männen och bland de yngsta (16-29 år) som förtroendet för de statliga myndigheterna har minskat.

4.1.2 Transaktionsmognad

Liksom i tidigare undersökningar ställdes även några frågor som belyste respondenternas internetvanor (graden av komplexitet och regelbundenhet i sin

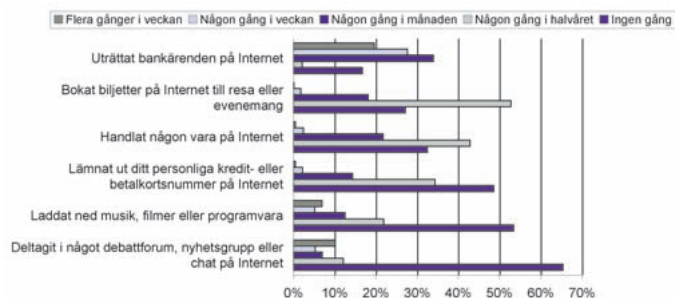


Diagram 17

Andel som angivit att de gjort olika saker på Internet, hösten 2005.

användning av Internet). Frågorna som ställts avser vad respondenterna har gjort på Internet samt hur ofta de under det senaste halvåret t.ex. utnyttjat internetbank, handlat varor, laddat ned musik, deltagit i debattforum eller chat på Internet.

Drygt 80 procent av respondenterna utför bankärenden någon gång per månad eller oftare. Handla varor och boka biljetter är andra ganska vanliga saker att göra via Internet men detta görs mer sällan än bankärendena. Drygt två tredjedelar av respondenterna handlar varor eller boka biljetter någon gång i halvåret eller någon gång i månaden.

Generellt kan sägas att användningen av Internet ökar över tid och att allt mer avancerade saker görs av allt fler och allt oftare. Fortfarande är det dock många som inte lämnar ut sina personliga kredit- och betalkortsnummer, laddar ned musik, filmer eller programvara från Internet samt deltar i någon interaktiv verksamhet på Internet (debattforum, nyhetsbrev eller chat). Det framgår av svaren att det är personer i åldern 30-39 år och medel- och högutbildade som främst utträttar bankärenden via Internet. Laddar ned musik, filmer eller programvara är något som främst görs av män och de i åldern 16-29 år. De som i minst utsträckning lämna ut kredit- och betalkortsnummer är kvinnor, de äldsta (60-79 år) samt de med låg utbildning.

4.1.3 Förvaltningskunskap

Några frågor ställdes om hur goda kunskaper respondenten ansåg sig ha om offentlig sektor. Bortfallet för frågan om förvaltningskunskap är större (12-13 %) jämfört med för övriga frågor, det kan bero på att respondenterna anser att det är en svår och/eller känslig fråga. Bortfallet på dessa frågor är dock mindre än för undersökningen hösten 2003, då bortfallet var 17 procent. Vid bedömningen av sina egna kun-

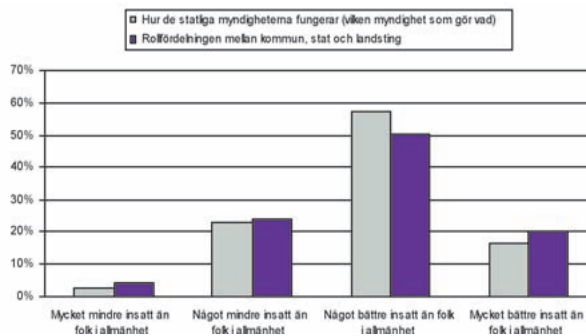


Diagram 18

Andel som anser sig vara olika mycket insatta i hur myndigheterna fungerar och rollfördelningen mellan stat, landsting och kommun, hösten 2005.

skaper anser sig en klar en majoritet av respondenterna (drygt 70 %) vara mer insatta än genomsnittet, både när det gäller hur myndigheterna fungerar och beträffande rollfördelningen mellan stat, landsting och kommun. Män, de äldre (40-59 år och 60-79 år) samt högutbildade bedömer oftare att sin egen kunskap är bättre än genomsnittet.

Jämfört med hösten 2003 har andelen som anser sig vara mycket bättre insatt än folk i allmänhet ökat med sex-sju procentenheter. Denna ökning verkar vara ungefär lika stor oberoende av kön och utbildning, däremot är det främst de allra äldsta (60-79 år) som nu anser sig vara mer insatt än tidigare.

4.2 Metoder

4.2.1 Besöksmätningen

Statskontoret har låtit Nielsen Netratings genomföra en mätning av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser under augusti-september 2005 (hösten 2005). Uppgifterna avser alltså antalet besökare under en tvåmånadersperiod. Då inget annat anges är uppgifterna i texten, tabellerna och diagrammen baserade

på besök från både hem och arbetsplats. Med antalet unika besökare avses antalet personer som besökt webbplatsen någon gång under mätperioden, dvs. om en person besökt samma webbplats flera gånger under mätperioden räknas den som en unik besökare. Nielsen Netratings har även tagit fram data för perioden augusti-september 2004 (hösten 2004) enligt samma metod vilket möjliggör jämförelser mellan hösten 2004 och hösten 2005.

Mätningen hösten 2004 och 2005 avser antal besök på 200 domänadresser för statliga myndigheter (inkl. universitet och högskolor), 21 webbplatser för landsting och regioner samt webbplatserna för 290 kommuner. Mätningarna av antalet besökare på landstingens och regionernas webbplatser avser endast de olika landstingens och regionernas huvudwebbplats. Webbplatser som t.ex. infomedica.se, 1177.net (vårdråd via telefon), skl.se (Sveriges kommuner och landsting), folkhalsoguiden.se och vardguiden.se ingår inte i mätningen. Gotland som är både en kommun och ett landsting behandlas om ett landsting.

Undersökningsmetodiken medger statistisk säkerhet enbart för de välbesökta webbplatserna. Det innebär att endast webbplatser med 50 000 eller fler besök har analyserats och redovisats. I de fall där det finns dubbla domänadresser som inte pekar vidare till varandra har en klustring gjorts, i syfte att få fram

nettoresultatet för myndigheten. Detta gäller för AMS, Försäkringskassan, Lantmäteriet, Polisen, Länsstyrelsen och regeringen.

Statskontoret har genomfört mätningar av antalet besökare på offentlig sektors webbplatser sedan år 2001. Under de första åren avsåg mätningen enskilda månader. I samband med mätningen som genomfördes under perioden november 2003-januari 2004 gjordes dock retroaktiva mätningar tillbaka i tiden vilket innebar att mätningarna för november 2003-januari 2004 samt de historiska mätningarna avsåg tremånadersperioder. Mätperioden skiljer sig alltså mellan tidigare mätningar och den senaste mätningen (hösten 2005 och hösten 2004) som endast avser antalet besökare under två månader. Det innebär att vid jämförelser mellan antalet besökare innan och efter hösten 2004 kan jämförelser endast göras av enskilda månaders besöksantal, dvs. antalet besökare för en månad i taget.

4.2.2 Användarundersökningen

Statskontoret har låtit Research International genom Inizio Sverige AB skicka ut en webbenkät till en panel av internetanvändare. Panelen är representativ för internetanvändare i Sverige i åldern 16-79 år. Panelen har telefonrekryterats enligt den statistiska sannolikhetslärans grundprinciper och rymmer inga inslag av självrekrytering. Undersökningen genomfördes under perioden 19-29 september 2005 (hösten 2005). Det totala antalet svarande var 2 004, nedan redovisas antalet svarande per fråga. Resultaten har fördelats efter respondenternas kön, ålder (16-29 år, 30-39 år, 40-59 år, 60-79 år) samt utbildningsnivå (låg [grundskola], medel [gymnasieskola], hög [universitet/högskola]). De som svarat "Tveksam, vet ej" ingår inte i beräkningen av de andelar som redovisas i texten, tabellerna och diagrammen. Statskontoret har genomfört liknande undersökning-

Fråga	Delfråga	Antal svar
Fråga 1, erfarenhet av Internet		2 004
Fråga 2, besök på webbplatser		2 004
Fråga 3, aktiviteter		2 004
	Sökt kontaktuppgifter	1 261
	Sökt informationsmaterial	953
Fråga 4, funktionalitet	Utnyttjat informationstjänster	1 279
	Utfört ärenden	936
	Framfört synpunkter/klagomål	289
Fråga 5, satsningar		2 004
Fråga 6, ytterligare satsningar	Respondenter som angivit egna satsningar	147
Fråga 7, kunskap	Hur de statliga myndigheterna fungerar (vilken myndighet som gör vad)	1 763
Fråga 8, förtroende	Rollfördelningen mellan kommun, stat och landsting	1 744
		1 926
Fråga 9, sysselsättning - sektor		2 004

Tabell 6

Antal svarande på enkätens frågor, hösten 2005.

är två gånger tidigare. Den första undersökningen gjordes i april 2003 (våren 2003) och den andra genomfördes i oktober 2003 (hösten 2003). Mellan mätningarna april 2003 och oktober 2003 gjordes ett antal korrigeringar i frågeformuläret. Det frågefor-

mulär som användes vid mätningen september 2005 är i princip lika som den som användes för mätningen oktober 2003. Enkäten för september 2005 bifogas i sin helhet i bilaga 3.

4.3 Frågeformulär för användarenkäten

Fråga 1 Hur ofta har du, under det senaste halvåret, gjort något av följande på Internet?

	Ingen gång	Någon gång i halvåret	Någon gång i månaden	Någon gång i veckan	Flera gånger i veckan	Tveksam, vet ej
Uträttat bankärenden på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handlat någon vara på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bokat biljetter på Internet till resa eller evenemang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deltagit i något debattforum, nyhetsgrupp eller chat på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laddat ned musik, filmer eller programvara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lämnat ut ditt personliga kredit- eller betalkortsnummer på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skickat e-post till någon myndighet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besökt någon statlig myndighets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 2 Vilka av följande myndigheters och offentliga institutioners webbplatser har du besökt den senaste månaden respektive senaste halvåret?

	Har besökt webbplatsen under den senaste månaden	Har inte besökt webbplatsen under den senaste månaden men har besökt den under de senaste 6 månaderna	Har inte alls besökt webbplatsen under de senaste 6 månaderna	Tveksam, vet ej
forsakringskassan.se / fk.se (Försäkringskassan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ams.se / amv.se (Arbetsmarknadsstyrelsen/Arbetsförmedlingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
csn.se (Centrala studiestödsnämnden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hsv.se (Högskoleverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sunet.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
skolverket.se (Skolverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Någon högskolas / universitets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ppm.nu (Premiepensionsmyndigheten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
skatteverket.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
prv.se (Patent- och registreringsverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bolagsverket.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VV.se (Vägarverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
smhi.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
konsumentverket.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
scb.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lantmateriet.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rgk.se (Riksgästkontoret)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan statlig myndighets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
riksdagen.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
regeringen.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din region / Ditt landstings webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din lokaltrafiks webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din kommuns webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan kommuns webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Förslag till frågeformulär

Fråga 1 Hur ofta har du, under det senaste halvåret, gjort något av följande på Internet?

	Ingen gång	Någon gång i halvåret	Någon gång i månaden	Någon gång i veckan	Flera gånger i veckan	Tveksam, vet ej
Uträttat bankärenden på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handlat någon vara på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bokat biljetter på Internet till resa eller evenemang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deltagit i något debattforum, nyhetsgrupp eller chat på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laddat ned musik, filmer eller programvara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lämnat ut ditt personliga kredit- eller betalkortsnummer på Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skickat e-post till någon myndighet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besökt någon statlig myndighets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 2 Vilka av följande myndigheters och offentliga institutioners webbplatser har du besökt den senaste månaden respektive senaste halvåret?

	Har inte besökt webbplatsen				Tveksam, vet ej
	Har besökt webbplatsen under den senaste månaden	under den senaste månaden men har besökt den under de senaste 6 månaderna	Har inte besökt webbplatsen under de senaste 6 månaderna	Har inte alls besökt webbplatsen	
forsakringskassan.se / fk.se (Försäkringskassan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ams.se / amv.se (Arbetsmarknadsstyrelsen/Arbetsförmedlingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CSN.se (Centralt studiestödskontoret)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hsv.se (Högskoleverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sunet.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
skolverket.se (Skolverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Någon högskolas / universitets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ppm.nu (Premiepensionsmyndigheten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
skatteverket.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
priv.se (Patent- och registreringsverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bolagsverket.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VV.se (Vägverket)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
smhi.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
konsumentverket.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
scb.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lantmateriet.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rgk.se (Riksgäldskontoret)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan statlig myndighets webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
riksdagen.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
regeringen.se	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din region / Ditt landstings webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din lokaltrafiks webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din kommuns webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annas kommuns webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Användning av offentlig sektors webbplatser

Fråga 7 Om du jämför dig själv med svensken i allmänhet, hur väl insatt skulle du säga att du är inom följande områden

	Mycket mindre insatt än svensken i allmänhet	Något mindre insatt än svensken i allmänhet	Något bättre insatt än svensken i allmänhet	Mycket bättre insatt än svensken i allmänhet	Osäker/vet ej
Hur de statliga myndigheterna fungerar (vilken myndighet som gör vad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rollfördelningen mellan kommun, stat och landsting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 8 Hur stort förtroende har du för följande samhällsinstitutioner?

	Mycket litet förtroende	Ganska litet förtroende	Ganska stort förtroende	Mycket stort förtroende	Osäker/vet ej
De statliga myndigheterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landstingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunerna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bankerna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bakgrundsfrågor

Fråga 9 Inom vilken sektor arbetar du huvudsakligen?

- Statliga sektorn
 - Kommunala sektorn
 - Landstingssektorn
 - Privata sektorn (ej egenföretagare)
 - Är egenföretagare
 - Arbetar ej
-



24-timmarsdelegationen, www.24SJU.se
Christina Kvarnström, huvudsekreterare

ett öppnare och
enklare Sverige
24SJU
24-timmarsdelegationen

