

3. ÅRGANG

DEN DIGITALE BORGER 2001

EN UNDERSØGELSE AF
danskernes webprofil og brug af offentlige e-services

Den Digitale Borger 2001



3. årgang, 1. oplag
Copyright © 2001 – PLS RAMBØLL Management
A/S

Redaktion: Allan J. Christensen, Marianne
Pedersen og Martin Eberhard, PLS RAMBØLL
Management

Dataanalyse: PLS Survey, PLS RAMBØLL
Management

Layout: Charlotte Jørgensen, PLS RAMBØLL
Management

Udgivet af:
PLS RAMBØLL Management
Olof Palmes Allé 20
8200 Århus N

Telefon: 89 44 78 00
Fax: 89 44 78 33
E-mail: pls@pls-ramboll.com
Hjemmeside: www.pls-ramboll.com

Sponsorer:
Statens Information, IT- og Forskningsministeriet,
Kommunernes Landsforening

Gengivelse af rapporten er tilladt, når PLS RAM-
BØLL Management angives som kilde.



Indhold



- 4 Indledning
- 5 Resumé
- 7 Danskernes digitale livsstil
- 12 Den Digitale Borger – 4 segmenter
- 14 Danskernes brug af og kendskab til offentlige e-services
- 19 Danskerne har store forventninger til offentlige e-services
- 22 E-demokrati – afmålt efterspørgsel
- 24 Datagrundlag og analysemetode
- 25 Grundlag for segmentering



Indledning



Digital Forvaltning er for alvor på dagsordenen i det offentlige. Der er fokus på, hvordan digital forvaltning kan medvirke til at effektivisere og forbedre den offentlige service. Og en række nye muligheder for offentlige e-services – forstået som offentlige myndigheders udbud af internetbaseret information og services til borgerne – har da også set dagens lys inden for de sidste år.

PLS RAMBØLL Managements undersøgelse *Den Digitale Borger 2001* sætter fokus på danskernes brug af de offentlige e-services.

Formålet med *Den Digitale Borger* er at tegne et øjebliksbillede af danskernes brug af offentlige e-services og deres holdninger og forventninger til disse. *Den Digitale Borger* beskriver ligeledes danskernes forudsætninger for at bruge disse services og deres ønsker og behov i forhold hertil. *Den Digitale Borger* kan således fungere som inspiration for de mange offentlige institutioner, der skal udbyde offentlige e-services.

Den Digitale Borger afløser PLS RAMBØLL Managements undersøgelse *Den Digitale Forbruger*, som blev gennemført i 1999 og 2000. *Den Digitale Forbruger* var en undersøgelse af danskernes generelle digitale livsstil og deres generelle digitale forbrugsvaner. I år fokuseres der ligeledes på danskernes generelle digitale livsstil, men undersøgelsen af forbrugsvaner er i år koncentreret om dem, der retter sig mod offentlige e-services.

Undersøgelsen, der er baseret på telefoninterview i august/september 2001 med ca. 1000 danskere, er repræsentativt dækkende for den voksne befolkning fra og med de 18-årige.

Den Digitale Borger inddeler danskerne i 4 segmenter. Inddelingen er baseret på, hvor ofte danskerne er i kontakt med det offentlige, og hvorvidt de bruger internettet/e-mail i kontakten. De fire segmenter er benævnt: analoge engangskunder, analoge storkunder samt digitale engangskunder og digitale storkunder.

Formålet med segmenteringen er at kunne beskrive, hvem der bruger offentlige services såvel generelt som via internet/e-mail. På baggrund af beskrivelsen er det også muligt at pege på en række potentielle fremtidige brugere af offentlige e-services.

Rapporten er inddelt i to hovedområder. Først tegnes et billede af danskernes generelle digitale livsstil. Herefter beskrives de 4 segmenter og deres brug af samt holdninger og forventninger til offentlige e-services samt deres brug af internettet i den demokratiske proces – e-demokrati.

En særlig tak skal lyde til Statens Information, IT- og Forskningsministeriet samt Kommunernes Landsforening, der har ydet sponsorstøtte til gennemførelse af undersøgelsen og kvalificeret undersøgelses design. Det skal understreges, at ansvaret for undersøgelsens resultater og tolkninger samt de udtrykte holdninger i *Den Digitale Borger* alene er PLS RAMBØLL Managements ansvar.



Resumé



- **66% af de voksne danskere har prøvet internettet** og 84% af den voksne befolkning ved, hvad internettet er. Flere og flere danskere kommer på nettet, men den markante stignings-takst i antallet af danske internetbrugere synes forbi. Sidste år havde 60% af danskerne prøvet internettet. Selv om stigningen ikke er så markant som andre år betyder det alligevel, at der inden for det sidste år er blevet godt 250.000 nye danske internetbrugere.
- **1,5 mio. danskere er på nettet dagligt eller næsten dagligt.** Danskerne har for alvor taget internettet til sig. 55% af danskerne anvender internettet mindst 1 gang om ugen – mere end hver tredje voksne dansker anvender nettet dagligt eller næsten dagligt. Der er ca. 335.000 danskere flere end sidste år, som anvender internettet mindst 1 gang om ugen.
- **Skæv fordeling mellem brugerne – mest i forhold til alder.** Alderen har stor betydning for danskerens internetbrug. 9 ud af 10 danskere under 40 år har prøvet internettet – hvorimod kun ca. 17% af danskerne over 60 år har prøvet nettet. Sidste års undersøgelse viste store forskelle i internetbrugen mellem forskellige be-

skæftigelsesgrupper. Forskellene er der stadig, men er blevet mindre. Andelen af ufaglærte arbejdere på internettet er steget fra 31 til 65%. Flere kvinder er også kommet på nettet, så 62% af kvinderne nu er internetbrugere. Sidste år var 52% af kvinderne internetbrugere.

- **Danskerne bruger oftest telefonen og det personlige fremmøde i kontakten med det offentlige.** Danskerne benytter sig kun i begrænset omfang af internettet/e-mail i kontakten med det offentlige. Det er kun i kontakten med skattevæsenet, bibliotekerne og uddannelsesinstitutionerne, at en stor andel af danskerne benytter sig af internettet/e-mail.
- **Danskerne kender ikke de offentlige e-services.** De offentlige myndigheds udbud af service og information via internettet er kun i meget begrænset grad kendt af danskerne. Næsten 1,1 mio. ugentlige internetbrugere, hvoraf 566.000 er daglige brugere, har et begrænset kendskab til offentlige e-services. Det er tal, der viser, at det offentlige har et informationsproblem i forhold til udbredelsen af de offentlige e-services.

- **625.000 danskere er potentielle brugere af e-services.** Der er en stor gruppe danskere, som i dag bruger en række offentlige services. Men de har ikke brugt internettet/e-mail i deres kontakt med det offentlige inden for det sidste år, selv om de anvender internettet mindst 1 gang om ugen. Det er denne gruppe med stor interneterfaring, som er særlig interessant for offentlige myndigheder, hvis målet er, at offentlig e-service skal anvendes af flest mulige. 350.000 af disse kender ikke mulighederne for offentlige e-services – og kan dermed have et informationsbehov. 275.000 af dem kender de offentlige e-services, men bruger dem ikke. De fravælger således muligheden.
- **Danskerne ønsker øget udbud af offentlige e-services.** 2 ud af 3 danskere, der kender internettet – i alt tæt på 2,4 mio. voksne danskere – mener, at det offentlige i øget omfang skal udbyde e-services. 6 ud af 10 danskere ønsker i øget omfang at kommunikere elektronisk med det offentlige og samme andel vil i fremtiden gerne betale for offentlige ydelser via nettet. Flertallet af de, der i dag ikke anvender internettet til kommunikation med det offentlige, vil have flere offentlige e-services og kommunikere elektronisk med det offentlige.



- **Ca. halvdelen af internetbrugerne ønsker mulighed for at afgive stemme til valg via internettet.** Internetbrugerne ser gerne, at valghandlingen foregår elektronisk. Danskernes øvrige forventninger og holdninger til e-demokrati er mere afmålte. Hver 3. internetbruger vil gerne have e-demokratiske muligheder som at deltage i offentlige høringer via nettet, men forventningerne til e-demokrati er afmålte i forhold til forventningerne til offentlige e-services.

Danskernes digitale livsstil



Internettets udbredelse blandt danskerne er stor. Således har 84% af alle danskere over 18 år enten prøvet at bruge internettet eller ved, hvad det er. 66% af den voksne befolkning eller næsten 2,8 mio. danskere har prøvet nettet.

Trods internettets udbredelse i den danske befolkning er der således stadig en gruppe af voksne danskere, som ikke ved, hvad internettet er eller aldrig har hørt om det, nemlig 16%, svarende til 670.000 danskere.

Antallet af internetbrugere stiger stadig, men mere moderat end tidligere

Sammenligner man med de foregående års undersøgelser af danskernes kendskab til og brug af internettet, kan man se, at antallet af brugere fortsat stiger. Derimod ser det ud som om, stigningen i andelen af personer, der har kendskab til internettet, er fladet ud.

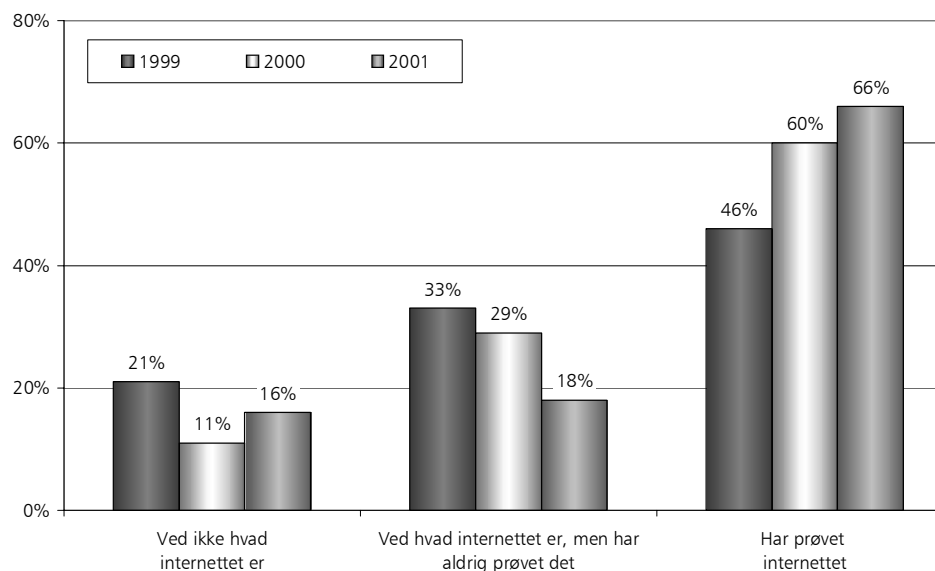
Den skævhed, der hidtil har været med hensyn til mænds og kvinders brug af internettet, er ved at blive rettet op, idet andelen af kvinder, der bruger nettet, nu vokser hurtigere end andelen af mænd. Alders- og jobmæssigt er der stadig en skæv fordeling.

9 ud af 10 internetbrugere bruger internettet hver uge

Den hyppighed, hvormed vi bruger internettet, er steget siden sidste år. I 2000 brugte 47% af danskerne nettet ugentligt. I år er det tilsvarende tal 55%, hvilket svarer til, at 87% af internetbrugere er på nettet hver uge. Internettet er altså for alvor blevet en del af danskernes hverdag.

Mere end hver tredje voksne dansker – 36% – anvender internettet dagligt eller næsten dagligt. Det svarer til flere end 1,5 mio. danskere.

Figur 1: Danskernes kendskab til internettet



© PLS RAMBØLL Management



Brugere med tidlig internetdebut bruger oftest internettet

72% af internetbrugerne har haft deres debut på internettet for mere end 2 år siden. Af de, der bruger internettet dagligt, er der 83%, som har haft deres debut på internettet for mere end 2 år siden. Tallene viser, at der er en sammenhæng mellem debut på internettet og brugsfrekvensen, og vi kan forvente, at der i de kommende år kommer flere og flere daglige brugere i takt med, at danskerne har brugt internettet i flere år.

Danskerne bruger først og fremmest internettet til private formål

75% af internetbrugerne bruger internettet til private formål mindst en gang om ugen. 41% bruger det dagligt.

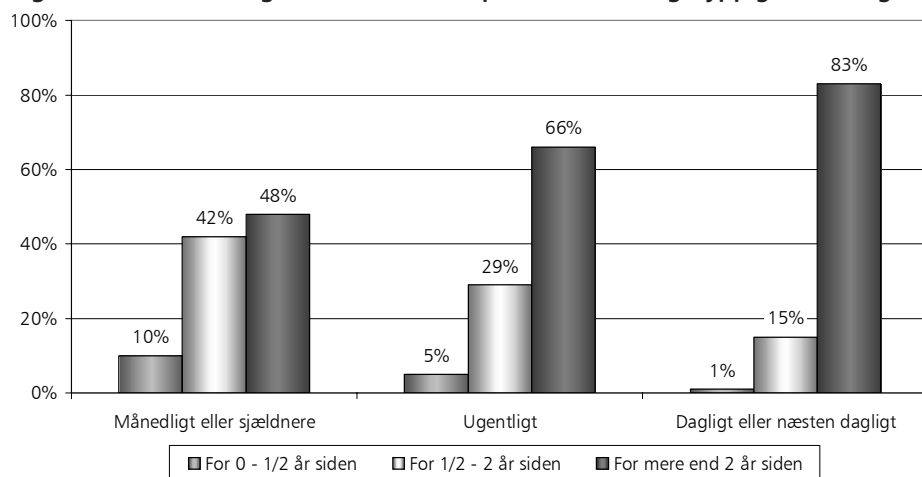
Internettet bruges også i høj grad i arbejdsmæssig sammenhæng. Mere end halvdelen af alle voksne internetbrugere – 53% – bruger internettet ugentligt i forbindelse med arbejde og studier. 38% bruger det dagligt.

Kvinderne haler ind på mændene

Kvinderne haler ind på mændene, når det gælder brugen af internet. 62% af kvinderne har prøvet internettet, mens 69% af mændene har prøvet det. I forhold til sidste års undersøgelse er andelen af mænd, der har prøvet internettet, uændret, mens kvindernes andel er steget fra 52 til 62 procentpoint.

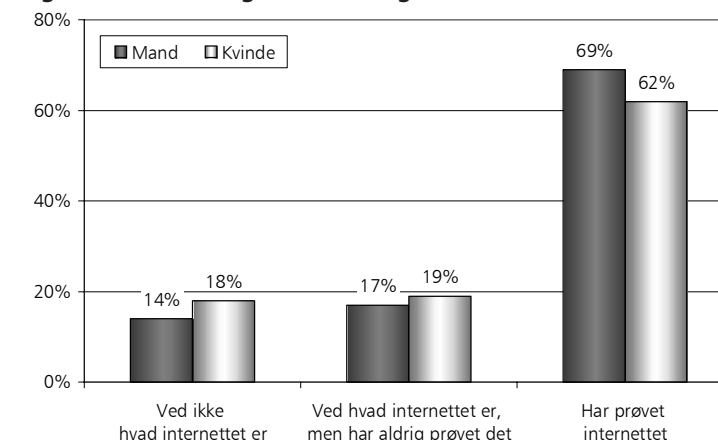
4 ud af 10 mænd bruger internettet dagligt, mens det samme gælder for 3 ud af 10 kvinder.

Figur 2: Sammenhængen mellem debut på internettet og hyppighed i brugen



© PLS RAMBØLL Management

Figur 3: Kvinders og mænds brug af internettet



© PLS RAMBØLL Management



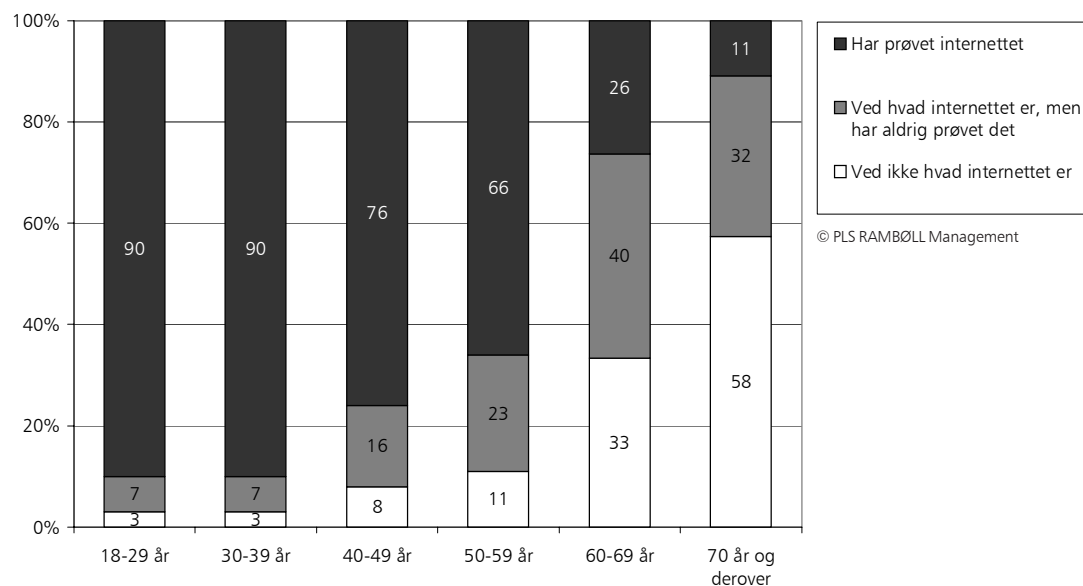
Næsten alle voksne under 40 år har prøvet internettet

Ikke overraskende er det den yngre del af den voksne befolkning, der har det største kendskab til internettet. Der er således 90% af danskerne fra 18 – 39 år, som har prøvet at bruge internettet, mens kun 11% af gruppen på 70 år eller derover har prøvet at bruge det.

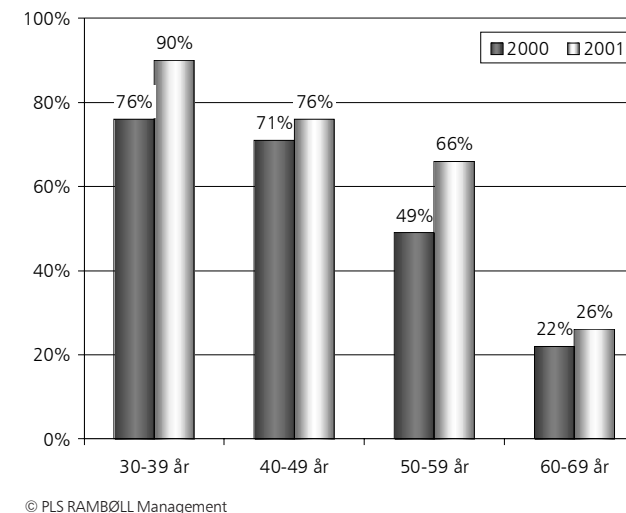
Det kan konkluderes, at stort set alle voksne danskere under 40 år har prøvet internettet. Af de erhvervsaktive i alderen 18-59 år er det 81%, svarende til over 2,5 mio. personer, der har prøvet internettet. Af de ældre danskere over 60 er det 17%, der har prøvet internettet. Det svarer til, at godt 875.000 ældre danskere ikke har prøvet internettet.

Sammenligner man med sidste års undersøgelse, viser det sig, at flere og flere får erfaring med at bruge internettet inden for alle aldersgrupper. Mest markant er stigningen i aldersgruppen 50-59 år.

Figur 4: Kendskab til internet fordelt på alder



Figur 5: Aldersgruppernes erfaring med at prøve internet sammenlignet med sidste års undersøgelse



Kendskab er jobafhængigt

Kendskab til internettet er afhængigt af det job, man har. De grupper af befolkningen, som enten er under uddannelse eller ansat som funktionærer, har den største erfaring med at bruge internettet. Der er således mere end 9 ud af 10 inden for disse grupper, som har prøvet internettet, mens det samme kun gælder for 18% af alle pensionister og efterlønsmodtagere.

Den gruppe, hvori der har været den mest markante udvikling i forhold til sidste års undersøgelse, er gruppen af ufaglærte arbejdere. Her havde 31% sidste år prøvet internettet, mens tallet i år er 65%.

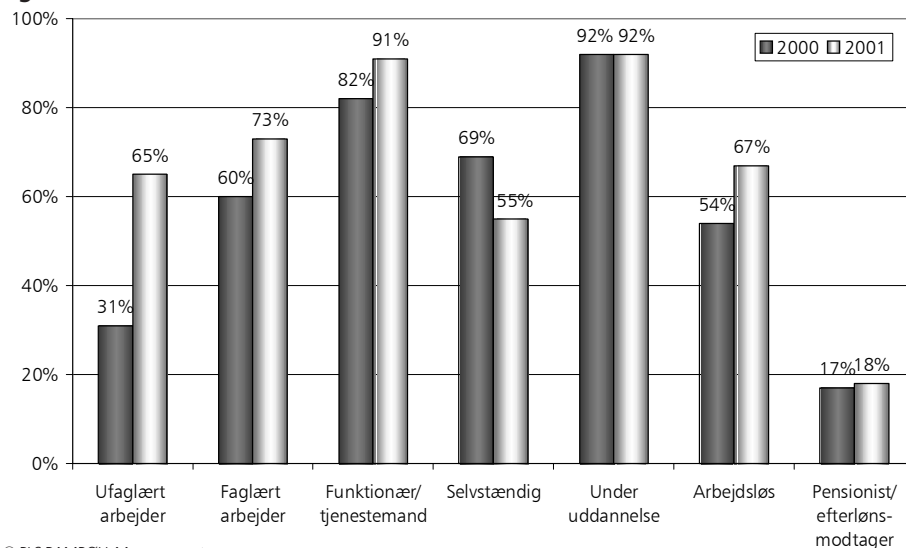
Brugen af internettet er afhængig af fagforening

Blandt akademikerne (AC) har næsten alle været på internettet, mens det blandt medlemmerne af SID (Specialarbejderforbundet i Danmark) og FOA (For-

bundet af Offentligt Ansatte) er omkring halvdelen. Sammenhængen mellem, hvilket fagforbund man er medlem af og brug af internettet, understreger den tætte sammenhæng mellem danskernes arbejdsliv og deres digitale livsstil.

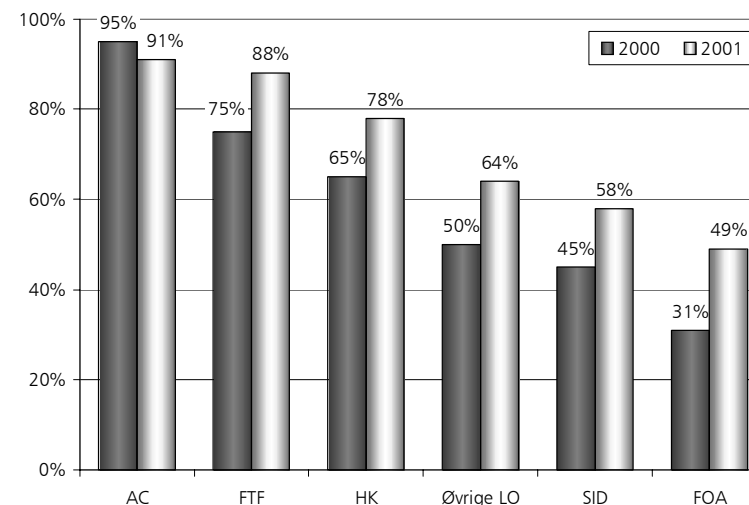
I forhold til sidste år er der dog sket en markant udvikling i antallet af internetbrugere særligt blandt FOAs og SIDs medlemmer, men også blandt øvrige fagforbund.

Figur 6: Andelen inden for de enkelte faggrupper, som har prøvet internet i 2000 og 2001



© PLS RAMBØLL Management

Figur 7: Andelen af internetbrugere pr. fagforbund



© PLS RAMBØLL Management



Moderat stigning i antallet af danskere, der har købt og betalt varer over internettet

Sidste år svarede 16% af danskerne ja til at have købt og betalt for varer over internettet. I år er det 20%, hvilket svarer til, at 30% af alle internetbrugere har handlet via nettet. Langt den overvejende andel af de, der har købt og betalt varer via internettet, er unge, uddannelsessøgende og mænd.

3 ud af 10 danskere bruger homebanking

30% af alle voksne danskere bruger homebanking. Det vil sige, at mere end 1,2 mio. danskere ordner en del af deres bankforretninger via internettet. Godt halvdelen af de mandlige internetbrugere og næsten 4 ud af 10 af kvinderne bruger homebanking. Det er særligt de danskere, der bruger internettet dagligt, der også bruger homebanking.

Halvdelen af internetbrugerne bruger e-mail hver dag

50% af internetbrugerne bruger e-mail hver dag, og 71% bruger det hver uge. Det svarer til, at ca. 2 mio. voksne danskere sender e-mails en eller flere gange om ugen. Der er flere mænd end kvinder, der bruger e-mail dagligt, men generelt er der lige mange kvinder og mænd, som bruger det.

Brugerne af e-mail er fortrinsvis de, der er beskæftiget i finanssektoren, i undervisningssektoren og i den offentlige administration.

1,3 mio. danskere har besøgt deres kommunes hjemmeside

Flertallet af de danske internetbrugere kender offentlige hjemmesider – og en stor del af brugerne har besøgt dem. Eksempelvis ved 3 ud af 4 internetbrugere, at deres kommune har en hjemmeside, og af dem har 64% besøgt den. Det svarer til over 1,3 mio. voksne danskere.

Amternes hjemmesider er ikke så kendte som kommunernes. 52% ved, at deres amt har en hjemmeside – 55% af disse besøger den dog aldrig.

At besøge en offentlig hjemmeside er ikke en daglig begivenhed – selv for de danskere, der kender dem. 83% af disse besøger således deres kommunes hjemmeside sjældnere end en gang om måneden eller aldrig. Og 24% af de daglige internetbrugere har aldrig besøgt deres kommunes hjemmeside.



Den Digitale Borger – 4 segmenter

Den Digitale Borger inddeler danskerne i 4 segmenter:

- Den digitale storkunde
- Den digitale engangskunde
- Den analoge storkunde
- Den analoge engangskunde

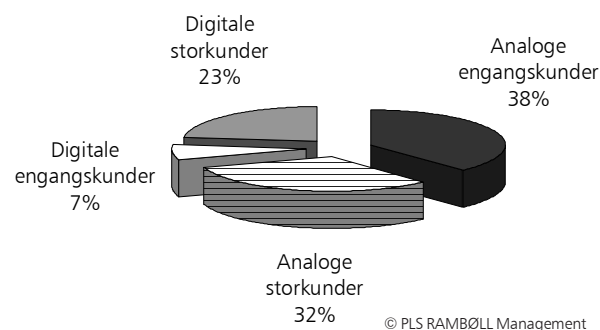
Inddelingen i segmenter er foretaget i forhold til 2 dimensioner: antallet af kontakter til det offentlige inden for det sidste år og måden hvorpå kontakten er foretaget (kanalvalget). Når disse 2 dimensioner kombineres, fås 4 segmenter. De borgere, der har kontaktet det offentlige vedr. 3 eller flere services, karakteriseres som storkunder. De øvrige karakteriseres som engangskunder. Hvis én eller flere af kontakterne er foregået via internet/e-mail, karakteriseres borgeren som digital kunde. Ellers som analog kunde.

Baggrunden for inddelingen i segmenter er borgerens svar på 13 spørgsmål om deres kontakt med det offentlige. De 13 spørgsmål omhandler 13 udvalgte offentlige services, og alle spørgsmål starter med formuleringen *Har du inden for det sidste år været i kontakt med...?* Svarene er kategoriseret, så det er muligt at se, hvilken kanal borgerne har anvendt i kontakten med det offentlige: fremmøde,

telefon, internet/e-mail, brevveksling osv. (De 13 spørgsmål og svarkategorierne er gengivet i *Grundlag for segmentering*, side 25.)

Segmentmodellen er valgt, fordi det giver mulighed for at definere, hvem der i dag er offentlige stor- og engangskunder, og hvem der har haft digital kontakt med det offentlige. De 4 segmenter kan fungere som inspiration til planlægning af offentlig information og services. De analoge storkunder er f.eks. interessante som målgruppe, hvis målet om elektronisk selvbetjening og øget brug af offentlige e-services skal nås.

Figur 8: Segmenternes fordeling



Den analoge engangskunde er karakteriseret ved at bruge få offentlige services, og ved at henvendelser til det offentlige ikke foregår via internettet. Det er dog ikke sådan, at den analoge engangskunde ikke ved, hvad internettet er eller aldrig har prøvet det, idet 4 ud af 10 analoge engangskunder har været på nettet. Der er mange pensionister og efterlønsmodtagere blandt de analoge engangskunder, og aldersmæssigt er der da også en overvægt af danskere på 60 år eller mere, hvis man sammenligner med de øvrige segmenter.

Den analoge storkunde bruger flere offentlige services end de analoge og digitale engangskunder. Der er flere kvinder end mænd, som er analoge storkunder, og der er mange med hjemmeboende børn. Sammenlignet med de analoge engangskunder er der flere af de analoge storkunder, der har prøvet internettet, nemlig 6 ud af 10.

Den digitale engangskunde er karakteriseret ved at bruge få offentlige services via internettet. En stor andel af de digitale engangskunder er mænd, og mange er unge under 30 år. Den digitale engangskunde har typisk en høj husstandsindkomst og er primært ansat i det private.



Den digitale storkunde er karakteriseret ved at bruge flere offentlige services og bruge internettet i kontakten med det offentlige. Den digitale storkunde har typisk følgende karakteristika: har børn, bor i hovedstadsområdet og er under uddannelse eller har en lang eller mellemlang videregående uddannelse bag sig. Ligesom de digitale engangskunder har de digitale storkunder typisk en høj husstandsindkomst, og der er mange offentligt ansatte i segmentet. Den digitale storkunde er oftest en yngre person.

Tabel 1: Segmenter og demografi (%)

	Den analoge engangskunde	Den analoge storkunde	Den digitale engangskunde	Den digitale storkunde	Alle
Kvinde/mand	47/53	60/40	34/66	51/49	51/49
18-29 år	11	26	33	31	22
30-39 år	16	19	21	24	19
40-49 år	14	17	26	25	18
50-59 år	17	18	19	14	17
60 år eller derover	42	21	1	7	25
1 person i husstanden	31	26	20	18	26
2 personer i husstanden	43	35	39	32	38
Mindst 3 personer i husstanden	26	39	42	49	36
Børn i husstanden	19	36	29	49	32
Hovedstadsregionen	28	37	36	43	35
Lang eller mellemlang videregående uddannelse	19	22	34	44	27
Offentlig/privat ansat	31/69	42/58	32/68	50/50	39/61
Husstandsindkomst på 500.000 eller mere	18	20	39	35	24

© PLS RAMBØLL Management



Danskernes brug af og kendskab til offentlige e-services

.....

Den Digitale Borger viser, at danskerne kun i begrænset omfang benytter sig af mulighederne for at bruge internettet/e-mail i kontakten med det offentlige

Resultaterne viser også, at danskerne ikke i særlig høj grad kender det offentliges udbud af e-services. I alt ca. 55% af de danskere, der kender internettet – eller mere end 1,9 mio. danskere –, kender kun i begrænset omfang mulighederne for at bruge offentlige e-services.

Heller ikke blandt de daglige brugere er det alle, der har et udbredt kendskab til offentlige e-services. Faktisk er der 566.000 af de daglige internetbrugere, som kun kender få af de offentlige e-services.

Tallene viser, at de offentlige e-services ikke er synlige blandt internetbrugerne, og at der er stort behov for information om og markedsføring af de offentlige e-services, hvis danskerne skal lære at bruge dem.

Danskerne bruger telefonen og det personlige fremmøde i kontakten med det offentlige

Den Digitale Borger 2001 viser, at danskerne bruger telefonen og det personlige fremmøde i kontakten med det offentlige – frem for internettet/e-mail. Af de 13 services, der er spurgt til i *Den Digitale Borger*, er der kun 3, hvor en betragtelig del af danskerne henvender sig elektronisk. Det er i forhold til:

- Kontakt med skattevæsenet – f.eks. ved forsudsregistrering/årsopgørelse. 29% af de, der har været i kontakt med skattevæsenet, har benyttet internettet/e-mail. Det svarer til 15% af samtlige voksne danskere.
- Kontakt med biblioteket, f.eks. i forbindelse med bestilling af bøger. 21% af de, der har været i kontakt med biblioteket, har benyttet internettet/e-mail. Det svarer til 12% af alle voksne danskere.
- Kontakt med en uddannelsesinstitution/SU-styrelsen. 43% af de, der har været i kontakt med en uddannelsesinstitution/SU-styrelsen, har benyttet internettet/e-mail. Det svarer til 9% af samtlige voksne danskere.

Der er en tendens til, at danskerne på de nære personlige områder, som f.eks. sociale ydelser, foretrækker det personlige fremmøde/telefonen og nærmest slet ikke benytter sig af internettet/e-mail. Men også på mere ekspeditionsorienterede ydelser, som eksempelvis flyttemeddelelse, er det meget få, der benytter sig af offentlige e-services.

Daglige internetbrugere bruger oftere offentlige e-services

De daglige brugere af internettet benytter i højere grad de offentlige e-services end andre. 29% af de daglige brugere har inden for det seneste år været i kontakt med skattevæsenet via internet/e-mail mod 4% af de månedlige brugere. 24% af de daglige brugere af internettet bruger nettet til at bestille og forny lån af bøger på biblioteket mod 4% af de månedlige brugere.

Kommunikationen med det offentlige er ikke elektronisk

Den elektroniske kommunikation mellem borger og offentlige myndigheder er heller ikke en mulighed, som de fleste benytter sig af. 83% af internetbrugerne har aldrig sendt en e-mail til en ansat i det offentlige – 7% gør det månedligt eller oftere.



Det relativt lave tal kan synes overraskende, når det ses i sammenhæng med den store opmærksomhed, der i offentligheden har været på elektroniske forespørgsler. De offentlige myndigheder giver udtryk for, at de er ved at drukne i elektroniske henvendelser – og der klages omvendt over, at disse ikke besvares.

Når disse problemer sammenholdes med, at kun 7% jævnligt sender en e-mail til det offentlige, må det konkluderes, at det offentlige står over for store organisatoriske udfordringer, når den elektroniske kommunikation bliver mere udbredt.

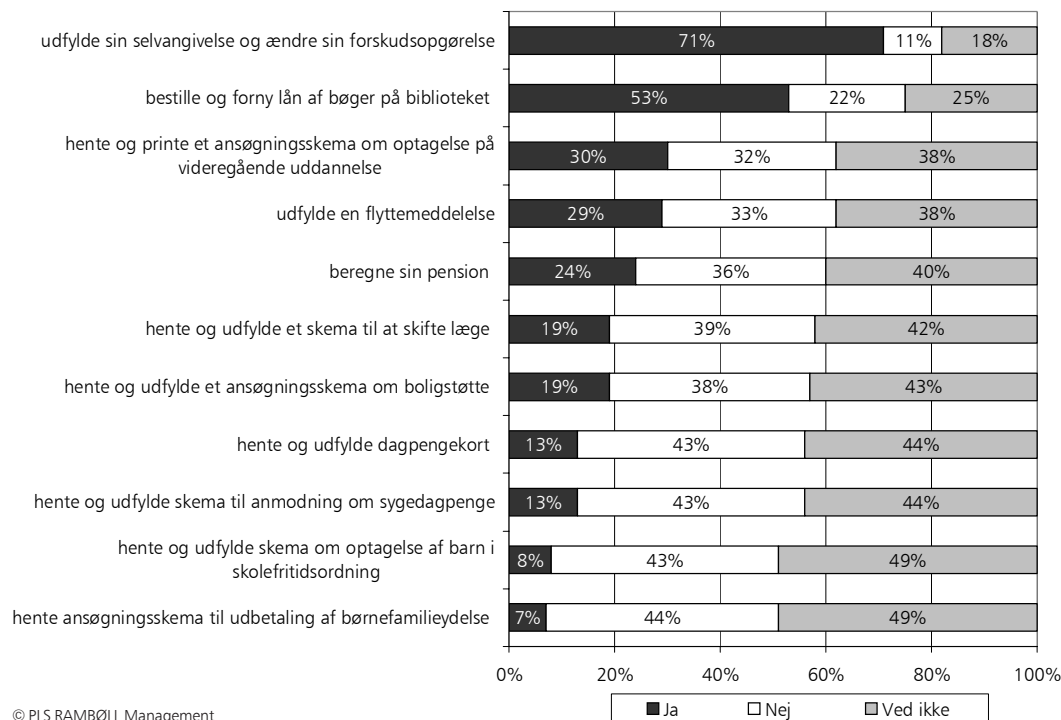
Manglende kendskab til offentlige e-services

Gennem de seneste år har borgerne fået større mulighed for at servicere sig selv via internettet. *Den Digitale Borger* viser dog, at de danskere, der kender internettet, ikke i vid udstrækning kender mulighederne for offentlige e-services. Af de 13 udbredte offentlige services, der er spurgt til i *Den Digitale Borger*, kan man via internet i forskelligt omfang betjene sig selv i forhold til de 11. Vi har i undersøgelsen spurgt danskerne om deres kendskab til disse 11 offentlige e-services.

Kun i forhold til skattevæsenets samt bibliotekernes e-services ved flertallet, at muligheden er til stede. Det kunne tyde på, at der er tale om et informationsproblem fra de offentlige myndigheders side.

At konkludere, at der er tale om et informationsproblem, skal dog tages med det forbehold, at det ikke er alle de 11 offentlige ydelser, som har relevans for alle. F.eks. er det ikke relevant for en pensionist at vide, at man kan beregne børnefamilieydelse på nettet, og omvendt ikke essentielt

Figur 9: Kendskab til offentlige e-services blandt de danskere, der kender internettet.
Kan man via internettet ...



for en børnefamilie at vide, at man kan beregne pension på nettet.

Men hvis målet er, at danskerne i stor udstrækning skal kende til og benytte sig af elektronisk selvbetjening, er der tale om et informationsproblem. Der er f.eks. kun 29% af alle de, der kender internettet, som ved, at det er muligt at anmelde flytning via nettet, og kun 19%, der ved, at det er muligt at skifte læge via internettet.

Kvinder kender mulighederne for offentlige e-services bedre

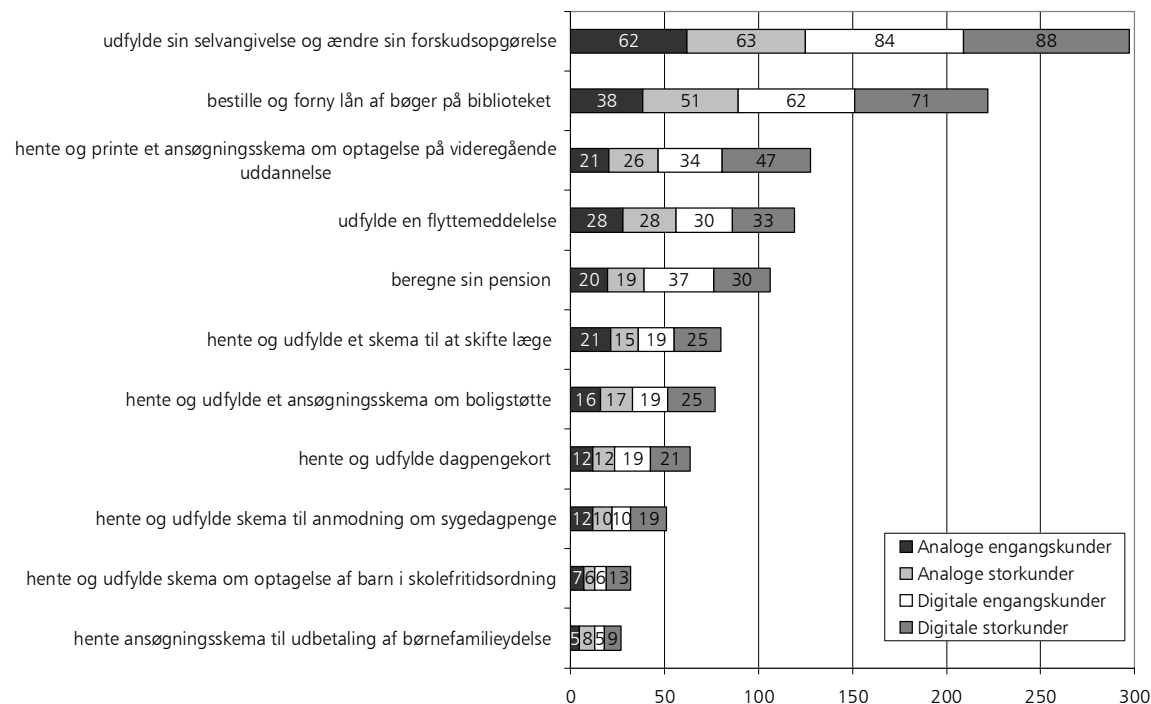
Mænd bruger internettet oftere end kvinder, men kvinderne har bedre kendskab til en række offentlige e-services. F.eks. ved 58% af kvinderne – mod 48% af mændene – at det er muligt at bestille og forny lån af bøger på internettet. Øvrige forskelle mellem kønnene er marginale, men med et lille udsving i retning af, at kvinderne bedre kender mulighederne for offentlige e-services. At kvinderne kender mulighederne i højere grad end mændene, giver dog ikke nævneværdigt udslag i brugen: 12% af kvinderne mod 11% af mændene har inden for det sidste år benyttet internettet i kontakten med biblioteket.

Analoge kunder kender til dels de offentlige e-services

Undersøgelsen viser, at der ikke alene er tale om et informationsproblem i forhold til udbredelsen af de offentlige e-services. En del af danskerne kender disse services, men bruger dem ikke. Ikke over-

raskende er der en større andel blandt de digitale kunder, som kender de 11 e-services, end blandt de analoge kunder. Men hvad der kan være nok så overraskende er, at der er mange analoge kunder, som kender de pågældende e-services uden dog at bruge dem, selv om de ved, hvad internettet er.

Figur 10: Andelen inden for de enkelte segmenter, som kender en offentlig e-service. Kan man via internettet ...



© PLS RAMBØLL Management



Tallene viser, at der ikke alene er tale om et informationsproblem. Der må være andre grunde til den manglende brug, når en del af de analoge kunder kender de offentlige e-services – uden at bruge dem. Deres fravalg af offentlige e-services kan være begrundet i en række årsager:

- De foretrækker det personlige fremmøde eller telefonisk kontakt
- De er usikre på, hvordan de offentlige e-services virker
- De har ikke tilstrækkelig erfaring med at bruge internettet
- De er nervøse for sikkerhedsaspektet

Den Digitale Borger viser, at sikkerhedsaspektet kan være en reel barriere for en del af de analoge kunders anvendelse af offentlige e-services.

Samlet set er 21% af internetbrugerne nervøse for at sende deres CPR-nummer via internettet/e-mail. Det er særligt de analoge engangs- og storkunder, der er nervøse. 28% af de analoge engangskunder og 25% af de analoge storkunder er nervøse for at bruge deres CPR-nummer i elektronisk kommunikation, hvorimod det kun er 12% af de digitale engangskunder. Dog svarer over 40% af de analoge

kunder, at de slet ikke er nervøse for at bruge deres CPR-nummer via internettet.

1,1 mio. hyppige internetbrugere har ringe kendskab til offentlige e-services

At det dog i høj grad handler om manglende information underbygges af, at kendskabsniveauet selv blandt de internetbrugere, som bruger internettet dagligt eller ugentligt, ikke er særligt højt. Når man sammenligner den hyppighed, hvormed internetbrugerne benytter nettet, med kendskabet til offentlige e-services, ser man, at næsten 1,1 mio. ugentlige internetbrugere – hvoraf 566.000 er daglige brugere – har et dårligt kendskab til offentlige e-services. Det vil sige, at de kun kender 2 eller færre af de 11 e-services, de er blevet spurgt om.

Tabel 2: Alle danskere med kendskab til internettet. Deres kendskab til e-services kombineret med brugsfrekvens

	Kender 0-2 offentlige services	Kender 3-11 offentlige services
Kender internettet, men har aldrig prøvet det eller er månedlige brugere	23%	11%
Bruger internettet dagligt eller ugentligt	31%	35%

© PLS RAMBØLL Management

De analoge storkunder: en sammensat gruppe

Anvender man det samme fokus alene i forhold til de analoge storkunder, som kender eller bruger internettet, tegner der sig et interessant billede.

De analoge storkunder er kendetegnet ved, at de ofte er i kontakt med det offentlige, og at de ikke bruger internettet/e-mail i kontakten. Gruppen er interessant, fordi det primært er den gruppe, de offentlige institutioner skal rette opmærksomheden mod, hvis målet er at udbrede brugen.

Undersøgelsen viser, at der er mere end 625.000 analoge storkunder, som er daglige eller ugentlige internetbrugere. Der er tale om personer, som har

Tabel 3: Analoge storkunders kendskab til offentlige e-services kombineret deres brugsfrekvens af internettet

	Kender 0-2 offentlige services	Kender 3-11 offentlige services
Kender internettet, men har aldrig prøvet det eller er månedlige brugere	29%	15%
Bruger internettet dagligt eller ugentligt	32%	25%

© PLS RAMBØLL Management



den teknologiske forudsætning for at bruge de offentlige e-services – men de gør det ikke.

32% af de analoge storkunder er daglige eller ugentlige brugere af internettet, men har et dårligt kendskab til de offentlige e-services. Det svarer til over 350.000 danskere, som ikke kender tilbuddene. En gruppe, som er særlig interessant i forhold til en informationsindsats.

En særdeles interessant gruppe er de 25% af de analoge storkunder, som bruger internettet mindst 1 gang om ugen, og som har et stort kendskab til de offentlige e-services. De har alle forudsætninger for at bruge tilbuddene, idet de bruger nettet og ved, at det er muligt at bruge offentlige e-services. Men alligevel gør de det ikke. Det drejer sig om i alt flere end 275.000 voksne danskere, der således fravælger det at bruge offentlige e-services – evt. af de tidligere nævnte årsager.

Danskerne har store forventninger til offentlige e-services

Danskernes forventninger til offentlige e-services er store. Alle undersøgelsens 4 segmenter forventer, at de fremover i højere grad vil benytte sig af elektronisk kommunikation og e-services i kontakten med det offentlige.

Danskernes ønske om flere offentlige e-services giver indtryk af, at de generelt set efterspørger yderligere indhold og services på nettet. Den første bølge i internetudviklingen er passeret, og langt de fleste i dag er på nettet. Ved at sammenligne med sidste års tal er det tydeligt, at antallet af internetbrugere ikke vokser så hurtigt mere. Men vi bruger nettet mere og mere, og undersøgelsen tyder på, at vi nu er på vej i den næste bølge i udviklingen, hvor vi efterspørger flere services og mere indhold på nettet.

Flere offentlige e-services, tak

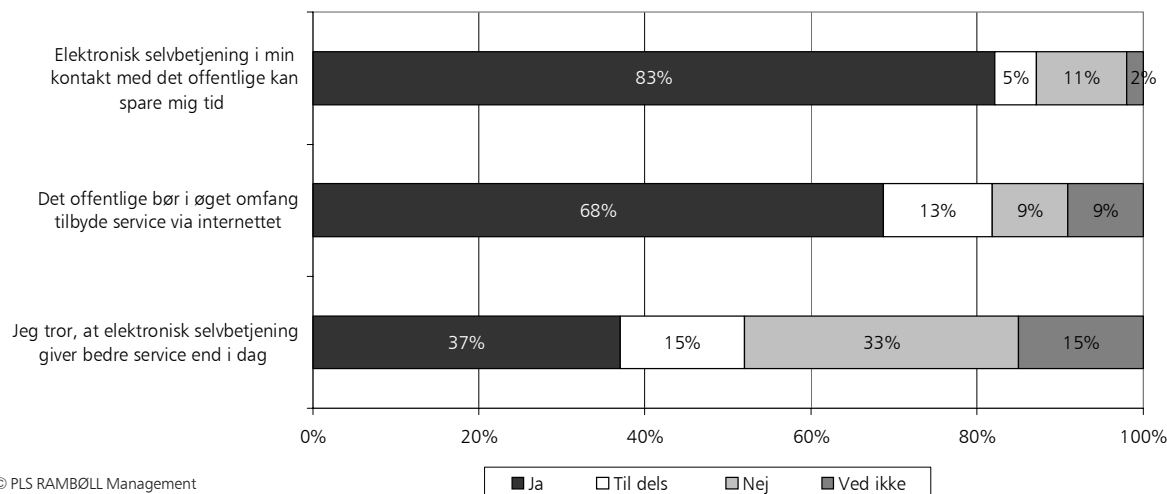
2 ud af 3 danskere, der kender internettet, mener, at det offentlige i øget omfang bør tilbyde service via internettet. Det er kun 9%, der ikke mener, at der skal tilbydes yderligere offentlige e-services.

Danskerne har store forventninger til selv at kunne spare tid, hvis de bruger elektronisk selvbetjening i kontakten med det offentlige. De mener også, at e-services kan være et effektiviseringsredskab i den

offentlige sektor. Derimod er de mere i tvivl om, hvorvidt e-service giver bedre offentlig service end i dag.

Den positive holdning til øgede offentlige e-services er markant større hos de digitale storkunder end de analoge kunder og langt mere udbredt hos de daglige brugere af nettet. Men flertallet af de analoge kunder mener dog, at det offentlige i øget omfang skal tilbyde services via internettet.

Figur 11: Forventninger og holdninger til offentlige e-services



© PLS RAMBØLL Management



Mange vil bruge internettet til kommunikation med det offentlige

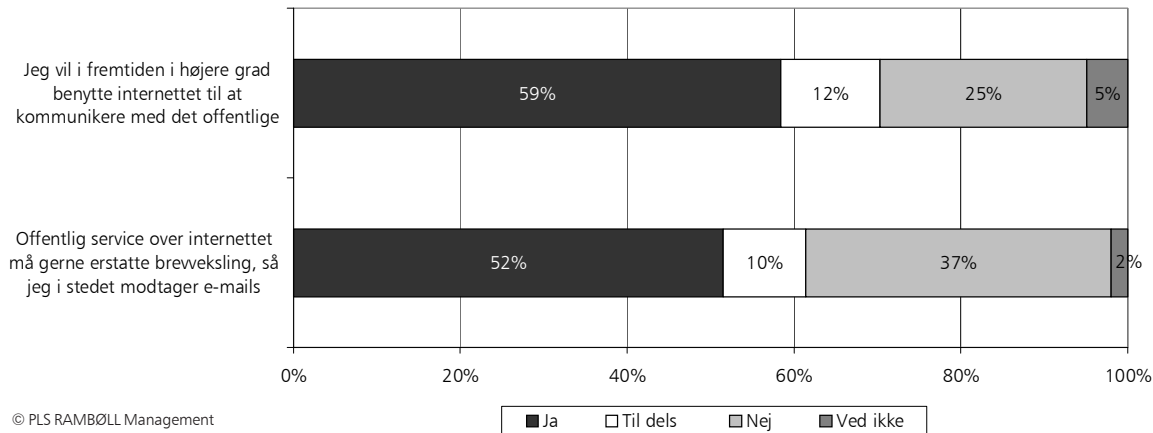
Internetbrugerne regner i fremtiden med at bruge langt mere elektronisk kommunikation i kontakten med det offentlige. 6 ud af 10 ønsker i fremtiden i højere grad at benytte sig af internettet i kommunikationen, og mere end halvdelen af internetbrugerne mener, at e-mails gerne må erstatte brevveksling i kontakten med det offentlige. Der er dog

et stort mindretal, der ikke ønsker hverken at benytte nettet yderligere eller modtage e-mails i stedet for breve, så en total omlægning af offentlig korrespondance efterspørges – naturligt nok – ikke af alle danske internetbrugere.

Det er særligt de daglige brugere af internettet og digitale storkunder, der mener, at kommunikationen med det offentlige fremover gerne må

baseres på elektronisk kommunikation. Hele 47% af de analoge engangskunder og 45% af de analoge storkunder vil dog i fremtiden gerne benytte internettet til at kommunikere med det offentlige. Ca. 40% af de analoge kunder vil også gerne lade e-mails erstatte brevveksling – et højt tal, når det tages i betragtning, at de analoge kunder i dag ikke bruger hverken internettet eller e-mail i kontakten med det offentlige.

Figur 12: Forventninger til kommunikation med det offentlige



© PLS RAMBØLL Management

Internetbrugerne ønsker adgang til personlige oplysninger

Halvdelen af de danske internetbrugere er interesserede i en personlig internetadgang, hvor der er adgang til alle offentligt registrerede oplysninger om dem selv. Internetbrugerne blev stillet det samme spørgsmål i sidste års undersøgelse, og resultatet var det samme som i år.

Det er særligt de digitale storkunder – 59% – der ønsker denne mulighed, men også hele 46% af de analoge storkunder, som vel at mærke i dag ikke bruger internettet/e-mail i kontakten med det offentlige, ønsker muligheden. Mænd er mere interesserede i adgangen end kvinder: 55% mænd mod 39% kvinder ønsker muligheden for adgang til personlige oplysninger via egen internetadgang.



Ja tak til digital signatur – uden betaling

41% af internetbrugerne vil gerne benytte sig af digital signatur i kontakten med det offentlige, hvis de fik den gratis vel at mærke. Der er ikke stor vilje blandt internetbrugerne til at betale et årligt gebyr for den digitale signatur.

Det er særligt de mandlige digitale storkunder, som dagligt bruger internettet, der ønsker en digital signatur. Øvrige gruppers ønsker i forhold til digital signatur er mere afdæmpede.

59% vil betale via internet for deres offentlige ydelser

Hele 6 ud af 10 danskere ønsker mulighed for at betale for deres offentlige ydelser – som f.eks. sygesikringsbevis eller daginstitution – via internettet.

Det er et interessant højt tal, når det tages i betragtning, at 30% af internetbrugerne har købt og betalt varer via internettet inden for det sidste år, og at 45% har anvendt homebanking inden for det sidste år. Således ønsker en større andel mulighed for at betale for offentlige ydelser via nettet. Men måske hænger tallet sammen med, at vi ofte har større og flere fremtidsdrømme, end vi kan få indfriet...

Det er særligt de digitale mandlige storkunder, som dagligt bruger internettet, der efterspørger denne mulighed, men halvdelen af de analoge storkunder ønsker også denne mulighed, og 54% af kvinderne – samt 64% af mændene – ønsker også at kunne betale via nettet for offentlige ydelser.



E-demokrati – afmålt efterspørgsel

Forventninger til offentlige e-services er store. Derimod er danskernes forventninger til at bruge internettet i den demokratiske proces knap så udtalte.

Interessen for at bruge internettet i en politisk dialog er ikke udbredt i dag. 94% af internetbrugerne har aldrig benyttet sig af muligheden for at diskutere med politikere via e-mails, og det er kun 2%, der gør det månedligt eller oftere. 80% af internetbrugerne læser aldrig dagsordener/referater fra kommunalbestyrelsesmøder, amtsrådsmøder eller folketinget. 10% gør det månedligt eller oftere.

Hver tredje internetbruger vil deltage i e-demokratiet

Næsten hver anden internetbruger forventer, at internettet giver mulighed for større gennemsigtighed i det offentlige. Men forventningerne til deltagelse i fremtidens e-demokratiske muligheder synes afmålte. Som det fremgår af tabellen, er det hver tredje internetbruger, som ville benytte sig af muligheden for hhv. at følge politiske møder via internettet, deltage i elektroniske høringer via nettet eller elektronisk at diskutere med politikere.

Der er dog ingen tvivl om, at hvis hver tredje internetbruger reelt benytter sig af mulighederne i fremtiden, vil det være en markant forøgelse af deltagere i den demokratiske proces.

Der er relativt små udsving mellem de enkelte segmenter. De ugentlige og daglige brugere af internettet er en del mere interesserede i de e-demokratiske muligheder end de øvrige.

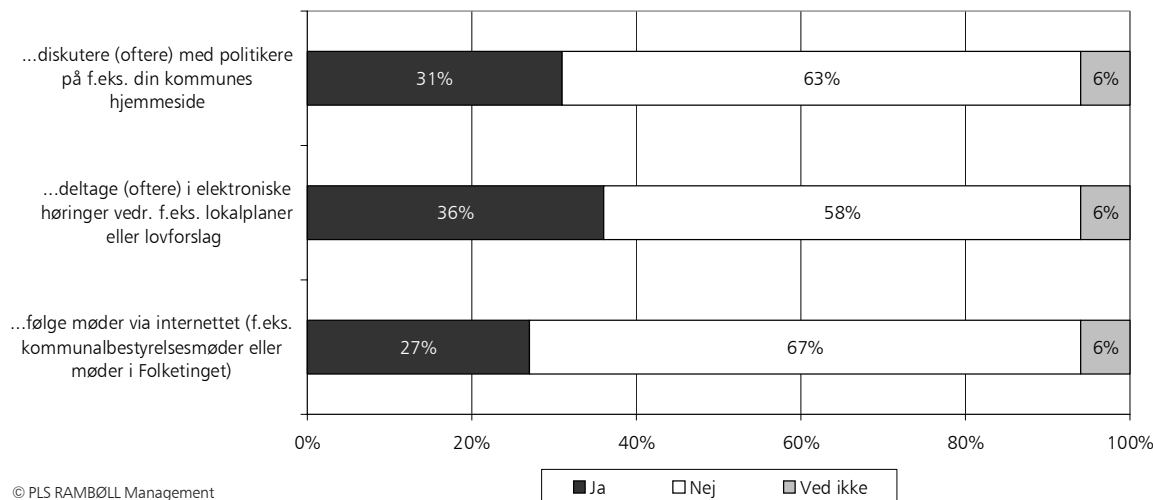
Halvdelen ønsker mulighed for at afgive stemme til valg via internettet

Hvor de danske internetbrugere er afmålte i forhold til at deltage i en e-demokratisk proces, er de langt mere interesserede i at kunne afgive deres stemme til valg via internettet.

48% af internetbrugerne mener, at det skal være muligt at afgive stemme til valg via internettet, mens 43% siger nej til det.

Figur 13: Forventninger til e-demokrati.

Hvis det var muligt, ville du så inden for det kommende år ...

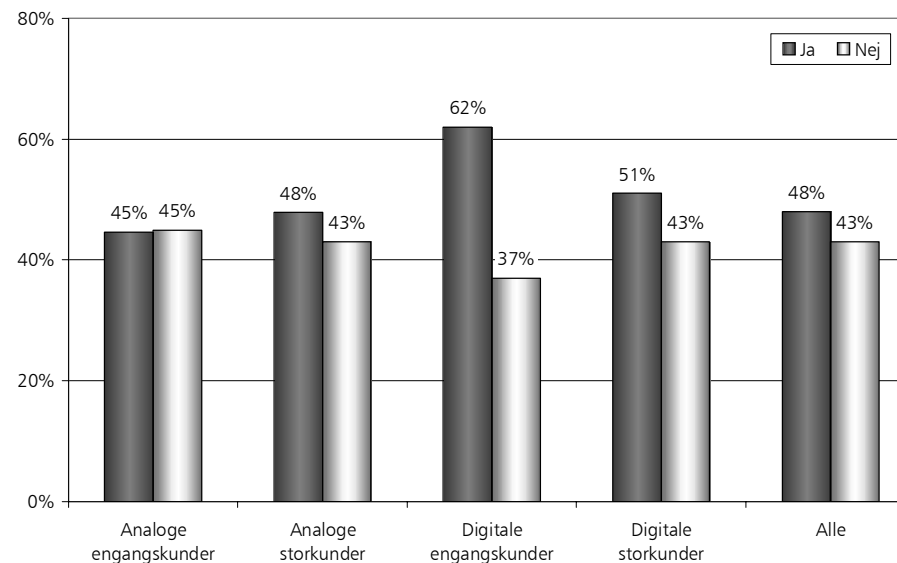


© PLS RAMBØLL Management



Det er de daglige brugere af internettet – med en mindre overvægt af kvinder, der er specielt positive over for at afgive stemme til valg via internettet. Og det er særlig markant internetbrugere under 50 år – særligt mellem 30-39 år.

Figur 14: Andelen inden for de enkelte segmenter, som siger ja eller nej til, at det skal være muligt at afgive stemme til valg via internettet



Anm.: Som følge af „hverken eller“- og „ved ikke“- svar, summerer tallene ikke nødvendigvis til 100%

© PLS RAMBØLL Management



Datagrundlag og analysemetode

Population

Populationen for *Den Digitale Borger* er alle danskere, der er fyldt 18 år. Dette er en ændring i forhold til *Den Digitale Forbruger 1999* og *2000*, hvor populationen omfattede danskere fra og med 15 år.

Dataindsamling

Dataindsamlingen er gennemført som telefoninterview. PLS RAMBØLL Managements fastansatte interviewere har ringet på tilfældigt udvalgte telefonnumre, og der er i private husstande spurgt efter den person på 18 år eller derover, som næste gang har fødselsdag. Interviewerne har for at etablere kontakt foretaget op til 6 opringninger på forskellige klokkeslæt og dage.

Årets dataindsamling er gennemført i perioden 27. august til 5. september, begge dage inklusive, i

tidsrummet kl. 16:30 til 21:00 ugens 5 hverdage og i tidsrummet kl. 10:00 til 18:00 i weekenden.

Dataindsamlingen i 2000 blev gennemført fra den 20. marts til den 7. april 2000 i tidsrummet kl. 16:30 til 21:00 ugens 5 hverdage og i tidsrummet kl. 10:00 til 18:00 i weekenden. Dataindsamlingen i 1999 blev gennemført fra den 1. marts til den 11. marts 1999 i tidsrummet kl. 16:30 til 21:00 ugens 5 hverdage og i tidsrummet kl. 10:00 til 18:00 i weekenden.

Svarprocent

Den Digitale Borger bygger på 1001 gennemførte interview. Svarprocenten er 51.

I 1999 og 2000 gennemførte PLS RAMBØLL Management henholdsvis 1.046 og 1.010 interview med tilhørende svarprocenter på 43 og 53.

Det vurderes, at stikprøverne har en tilfredsstillende høj repræsentativitet. Datamaterialet er alligevel vægtet til fuld repræsentativitet med hensyn til køn, alder og geografi, så resultaterne over tid bedre kan sammenlignes.

Tabellanmærkninger

Ændrede definitioner samt vægtning betyder, at tal fra sidste års rapport ikke nødvendigvis er identiske med de refererede tal i dette års gennemgang.

Afrundingsfejl og *ved ikke* svar betyder, at tal ikke nødvendigvis summerer til 100%.



Grundlag for segmentering

.....

De 13 udbredte offentlige ydelser, som PLS RAM-BØLL Management har anvendt som grundlag for segmenteringen har været:

Spørgsmål: Har du inden for det sidste år været i kontakt med ...:

1. Skattevæsenet vedr. f.eks. forskudsregistrering eller selvangivelse?
2. Folkeregisteret angående flytning, f. eks. i forbindelse med anmeldelse af flytning?
3. Dit barns skole/din kommune i forbindelse med tilmelding af dit barn til skolestart?
4. Din kommune angående børneinstitution, f.eks. opskrivning af dit barn til fritidshjem/ fritidstilbud eller dagpleje/daginstitution?

5. Din kommune angående boligstøtte (sikring/ ydelse)?
6. Din kommune angående sygedagpenge?
7. Din A-kasse eller din kommune angående arbejdsløshed?
8. En uddannelsesinstitution/SU-styrelsen vedr. uddannelse?
9. Sundhedsvæsenet/en læge angående dit helbred, f.eks. lægebesøg, skifte læge eller sygehus?
10. Din kommune angående børnepenge og/eller børnefamilieydelse?

11. Din kommune angående ansøgning om tilskud fra det offentlige til f.eks. briller eller tandlæge eller hjælp til kontanthjælp/revalidering?
12. Din kommune vedr. pension, f.eks. ændring af pension eller ændret indkomstgrundlag?
13. Biblioteket vedr. f.eks. bestilling af bøger?

Respondenterne er under hvert spørgsmål blevet spurgt om deres kanalvalg, hvis de har svaret, at de har været i kontakt med det offentlige. De er blevet spurgt, om kontakten har været:

1. Via telefonen
2. Via tast-selv service (hvor relevant)
3. Via fremmøde
4. Via brevveksling
5. Via internettet/e-mail



ET FIRMA I RAMBØLL-GRUPPEN



PLS RAMBØLL Management er en danskejet konsulentvirksomhed med cirka 250 ansatte på kontorer i Århus, København, Bruxelles, Hamborg og Stockholm. Virksomheden leverer uafhængig managementrådgivning og analyser inden for følgende hovedområder: Informationsteknologi, organisation og ledelse, forretningsudvikling, research og markedsanalyse. Kundegrundlaget består af offentlige og private virksomheder i ind- og udland.



www.pls-ramboll.com