

**Befolkningens syn på den digitale  
forvaltning i de skandinaviske  
lande**

**Fællesskandinavisk undersøgelse  
2002**

**TNS Gallup**

# 1. Indledning:

Denne rapport redegør for resultaterne af en undersøgelse, som blev gennemført i Danmark, Sverige, Norge og Finland i løbet af august 2002. Der blev gennemført mellem 750 og 1000 interview med den voksne del af befolkningen i hvert af landene.

Undersøgelsen er en del af en større global undersøgelse om udbredelsen af den digitale forvaltning.

Det medfører, at denne rapport skal ses som første afrapportering i et forløb, der i alt indeholder 2 afrapporteringer. De to afrapporteringer vil være struktureret på følgende måde:

## 1. Afrapportering (nærværende rapport)

Indeholder resultaterne af de undersøgelser, der er gennemført i de skandinaviske lande. Den skandinaviske del af undersøgelsen er på visse punkter mere omfattende end den globale undersøgelse. Disse ekstra-spørgsmål vil således kun fremgå af den skandinaviske rapport. Finland havde desværre ikke mulighed for at deltage i denne ekstra-del af undersøgelsen. Afrapporteringen finder som det fremgår sted i form af en skriftlig rapport med relevante tabeller forfattet på dansk.

## 2. Afrapportering

Medio oktober afrapporteres den globale del af undersøgelsen, som vil indeholde resultater fra ca. 30 lande verden over. Denne afrapportering vil ske i form af en præsentation forfattet på engelsk.

Undersøgelsen, projektstyringen og udarbejdelsen af 1. afrapportering af varetaget af chefkonsulent Mogens Storgaard Jakobsen, cand.scient.pol.

### 3. Hovedkonklusioner

I det følgende opsummeres undersøgelsens hovedkonklusioner:

- Danskerne har generelt et større ønske om, at kommunikation med det offentlige foregår i form af personlige møder hos det offentlige end det er tilfældet i det øvrige nordiske lande.
- De skandinaviske lande ligger dog ganske tæt med hensyn til anvendelse af den digitale forvaltning.
- I forhold til 2001 er der sket en ikke ubetydelig udvikling i anvendelsen af den digitale forvaltning i Danmark.
- Mest interessant i den sammenhæng er, at antallet af 'transaktører' er steget fra 15% til 20%. Flere og flere vælger således at betale det offentlige for forskellige serviceydelser over nettet.
- I Danmark anvendes kommunale hjemmesider tilsyneladende mere end det er tilfældet i Sverige og Norge. Undersøgelsen tyder på, at det i mere end halvdelen af de tilfælde, hvor en dansker logger på en offentlig hjemmeside, er en kommunal hjemmeside. I en tredjedel af tilfældene er det en statslig. I Norge og Sverige er billedet modsat. Her er statslige hjemmesider, de mest anvendte.

Der er imidlertid mange lighedstræk mellem Danmark, Sverige og Norge i henseende til borgernes lyst til at kommunikere med det offentlige via www.

- Knap en fjerdedel af borgerne i de tre lande angiver, at de ville foretrække at kommunikere med det offentlige via internettet.
- I alle lande er der en overvægt af mænd, som foretrækker elektronisk kommunikation.

Generelt tegner der sig i alle de skandinaviske et enslydende billede af, at lysten til at anvende den digitale forvaltning samt også den konkrete anvendelse af den digitale forvaltning følger et bestemt mønster:

- Jo højere uddannelse, jo større anvendelse af den digitale forvaltning og jo større lyst til at lade den digitale forvaltning være hovedkommunikationskanalen.
- Jo større indtægt, jo højere grad af anvendelse af den digitale forvaltning.

Derudover viser undersøgelsen også, at der er en klar sammenhæng mellem anvendelse af den digitale forvaltning og aldersprofilen. De ældste generationer anvender ikke den digitale forvaltning. De yngste gør det heller ikke i udpræget grad (hvilket formentlig skyldes, at de ikke interagerer så meget med det offentlige endnu). De erhvervsaktive generationer fra ca. 25-45 anvender derimod den digitale forvaltning i meget høj grad og er velvilligt indstillet over for at lade internettet være det primære kommunikationsmedium fremover. Dette billede er identisk i både Danmark, Sverige og Norge.

Den generelle fornemmelse af utryghed ved at afgive personlige oplysninger over nettet er ikke så udbredt som for blot et år siden:

- 40% af danskerne erklærer, at de er trygge ved at anvende internettet til overdragelse af personfølsomme oplysninger. Den tilsvarende andel var 31% i 2001.
- Dette harmonerer med det forhold, at der er sket en vækst i antallet af danskere, der har deltaget i en eller form for transaktion med det offentlige via internettet.
- Mænd er generelt mere trygge end kvinder ved at anvende den digitale forvaltning.
- Jo ældre man er, jo mere utryg er man ved at anvende den digitale forvaltning.
- Jo lavere uddannet man er, jo mere utryg er man ved at anvende den offentlige forvaltning.
- Danmark er det land i Skandinavien, hvor der totalt set er flest der er trygge ved at anvende internettet i forbindelse med transaktioner med det offentlige. Sverige er det mest 'utrygge' land.

Generelt er der stor tilfredshed de offentlige hjemmesider i både Danmark, Sverige og Norge:

- I de skandinaviske lande som helhed er mere end tre fjerdedele af brugerne af den digitale forvaltning alt i alt tilfredse med den sidst besøgte offentlige hjemmeside i henseende til tilgængelighed, indhold af relevant information, forståelighed og aktualitet.
- I Danmark er lidt mindre end 8 ud af 10 tilfredse med den sidst besøgte offentlige hjemmeside.
- Selvom forskellene ikke er voldsomme tyder undersøgelsen på, at brugerne er mere tilfredse i Sverige end i først og fremmest Norge.
- Generelt er vurderingen af hjemmesidernes kvalitet lavest i henseende til tilstedeværelsen af den relevante information og den tilstedeværende informations aktualitet. Undtagelsen her er dog Sverige, hvor der hersker udbredt tilfredshed med opdateringshastigheden på de offentlige hjemmesider.
- Der er ikke nogen særlig forskel i forhold til kvalitetsvurderingen af statslige, amtskommunale og kommunale hjemmesider. Dog tyder undersøgelsen på, at hjemmesider, der ikke anvendes særligt ofte (amtskommunale) får en lidt lavere evaluering end de øvrige hjemmesider. Dette kan dække over en utilfredshed, der hidrører fra manglende kendskab og rutine i anvendelsen af visse offentlige sites.

6% af danskerne har anvendt internettet til at give udtryk for deres mening eller deltage i en debat med det offentlige om et offentligt anliggende. Disse tal dækker over store forskelle mellem højt og lavtuddannede. Jo højere uddannet man er, jo mere anvendes internettet til at deltage i den demokratiske debat. Dette billede går igen i alle de skandinaviske lande. Den sociale skævhed i deltagelsen i det offentlige demokrati, de 'gamle' kommunikationskanaler ikke har kunnet fjerne, går således igen i de 'nye' kommunikationskanaler.

### 3. Kommunikationskanaler med det offentlige

Denne sektion indeholder resultaterne af respondenternes svar på følgende spørgsmål:

*”Prøv at tænke på Deres generelle behov for at kommunikere med det offentlige. Gennem hvilken kommunikationskanal ville De foretrække, at denne kommunikation foregik?”*

Hvis respondenterne var i tvivl om hvad de skulle svare, blev svarkategorierne læst op. I Norge var det muligt at afgive mere end et svar. Svarfordelingerne for dette land er derfor beregnet som procenter af det totale antal svar for at forbedre sammenligningsmulighederne.

**Tabel 3.1. Alle borgere i Danmark, Sverige og Norge.**

	Danmark	Sverige	Norge
Personligt møde hos det offentlige	39	13	15
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	4	6	16
Via brevpost	7	24	8
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	21	31	35
Via automatiske tryk-telefoner	1	2	2
Via internettet/e-mail	21	20	24
Andre måder	1	2	0
Ved ikke	6	2	1

\*Tallene er procenter af hele befolkningen.

- Det ses, at danskerne har et langt større ønske om personlige møder med det offentlige end i navnlig Sverige. Derimod foretrækker både svenskere og nordmænd i højere grad kommunikation med det offentlige via telefon end danskerne.

En forklaring på disse forskelle kunne være, at borgerne i Sverige og Norge i højere grad er vænnet til at kommunikere med det offentlige via telefon mv. som følge af de større fysiske afstande.

- I alle lande er automatiske tryknaptelefoner ikke blandt borgernes foretrukne kommunikationsmetode.
- Knap en fjerdedel foretrækker at kommunikere med det offentlige via internettet.

I de følgende tabeller ses besvarelsene for de enkelte lande brudt ned på en række relevante kriterier:

**Tabel 3.2. Danmark 1.**

	Alle	Adgang til internet		Køn		Alder						
		Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Personligt møde hos det offentlige	39	30	62	37	42	25	24	34	35	33	48	56
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	4	4	5	4	4	3	0	3	4	4	7	5
Via brevpost	7	7	6	6	8	4	8	7	5	9	9	6
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	21	23	17	18	24	39	23	20	26	21	13	19
Via automatiske tryk-telefoner	1	1	1	1	1	0	0	0	3	2	3	0
Via internettet/e-mail	21	30	*	26	17	15	39	33	25	29	14	2
Andre måder	1	1	1	1	*	0	0	1	0	1	1	2
Ved ikke	5	4	8	7	4	15	6	3	3	2	5	11

**Tabel 3.2. Danmark 2.**

	Alle	Indkomst*			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole eller mellemskole	Stud.eks. o. lign.	Erhvervsudd.	bachelor	Post-bachelor
Personligt møde hos det offentlige	39	43	42	18	55	29	45	34	20
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	4	6	3	5	6	2	5	3	3
Via brevpost	7	8	6	5	7	2	5	12	10
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	21	20	19	26	13	31	21	22	21
Via automatiske tryk-telefoner	1	2	1	1	3	0	1	2	2
Via internettet/e-mail	21	13	25	39	3	27	19	21	40
Andre måder	1	1	0	1	2	0	1	1	1
Ved ikke	5	8	3	4	11	8	3	5	3

Indkomstgrupperne dækker over følgende person-indkomstintervaller:

- Lavindkomst: kr. 199 999,- eller mindre i personlig bruttoindkomst pr. år
- Mellemindkomst: mellem kr. 200 000-399 999,- i personlig bruttoindkomst pr. år.
- Mere end kr. 400 000 i bruttoindkomst pr. år.

I de øvrige lande er anvendt intervaller, der inddeler befolkningen i tilsvarende grupper.

**Tabel 3.3. Sverige 1.**

	Adgang til internet			Køn		Alder						
	Alle	Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Personligt møde hos det offentlige	13	10	20	13	13	5	7	11	13	16	15	17
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	6	4	5	6	7	5	5	4	3	10	7	10
Via brevpost	24	24	16	22	26	20	22	21	26	26	28	22
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	31	26	36	28	32	32	33	32	30	26	32	34
Via automatiske tryk-telefoner	2	2	0	2	2	1	1	1	3	1	2	2
Via internettet/e-mail	20	32	18	25	16	35	30	28	22	18	12	4
Andre måder	2	2	2	2	2	0	0	1	3	0	3	4
Ved ikke	2	1	4	1	2	3	1	1	1	1	0	6

**Tabel 3.3. Sverige 2.**

	Indkomst				Uddannelse				
	Alle	Lav	Mellem	Høj	Folkeskole eller mellemskole	Stud. eksamen o. lign.	Erhvervsudd.	Bachelor-niveau	Post-bachelor
Personligt møde hos det offentlige	13	8	11	11	15	0	9	10	11
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	6	5	3	3	4	29	3	5	2
Via brevpost	24	26	23	22	28	57	18	21	24
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	31	27	32	21	27	0	37	30	21
Via automatiske tryk-telefoner	2	1	2	4	0	0	1	2	2
Via internettet/e-mail	20	30	26	36	23	14	29	30	35
Andre måder	2	1	2	1	1	0	2	1	3
Ved ikke	2	1	0	1	2	0	1	1	0

**Tabel 3.4. Norge 1.**

	Adgang til internet			Køn		Alder						
	Alle	Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Personligt møde hos det offentlige	15	15	18	16	14	7	17	12	15	15	19	16
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	16	25	25	15	16	12	9	10	14	19	21	23
Via brevpost	8	9	9	7	8	8	6	3	8	8	9	11
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	35	41	40	32	38	28	29	37	35	33	33	39
Via automatiske tryk-telefoner	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	2	2
Via internettet/e-mail	24	4	4	27	20	43	36	35	26	22	14	3
Andre måder	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1
Ved ikke	1	3	3	1	2	0	0	1	0	0	1	4

**Tabel 3.4. Norge 2.**

	Indkomst				Uddannelse		
	Alle	Lav	Mellem	Høj	Folkeskole eller mellemskole	Stud. eksamen o. lign.	Højere uddannelse*
Personligt møde hos det offentlige	15	16	15	14	13	18	13
Personligt møde ved særlige offentlige servicekontorer	16	23	18	13	20	17	12
Via brevpost	8	8	9	7	6	7	8
Via telefonsamtaler med repræsentanter for den offentlige forvaltning	35	39	35	33	34	36	34
Via automatiske tryk-telefoner	2	2	1	3	3	1	2
Via internettet/e-mail	24	9	20	29	20	20	29
Andre måder	0	1	1	0	0	1	1
Ved ikke	1	2	1	1	4	1	1

\*I de norske data er højere uddannelser af kortere varighed samt også erhvervsuddannelser indeholdt i kategorien 'højere uddannelse'.

## 4. Anvendelse af den digitale forvaltning

Denne sektion indeholder resultaterne af respondenternes svar på følgende spørgsmål:

*”Har De inden for de sidste 12 måneder anvendt internettet....?”*

...Til at søge information fra en offentlig hjemmeside?

...Til at søge og udskrive offentlige formularer, ansøgninger, attester eller lignende, som De senere har udfyldt og sendt ind til det offentlige via postvæsenet eller pr. fax?

...Til at give det offentlige informationer om Dem selv eller andre i Deres husholdning (for eksempel ved at udfylde Deres selvangivelse, ændre Deres adresse eller lignende.)?

...Til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter eller andet (ved hjælp af betalingskort, bankkontonummer eller lignende)?

...Til at give udtryk for Deres mening eller deltage i en debat med det offentlige om et offentligt anliggende?

Respondenten blev i forbindelse med spørgsmålet informeret om, at der med det offentlige menes både stat, amt og kommuner eller tilsvarende administrative inddelinger.

Svarfordelingerne på dette spørgsmål inden for skandinaviske lande fordeler sig som følger:

**Figur 4.1. Anvendelse af digital forvaltning i Skandinavien**

	Danmark 2002	Danmark 2001	Norge	Sverige	Finland
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	47	39	48	47	40
..til at søge og udskrive offentlige...	17	13	22	25	19
..til at give det offentlige informationer....	25	23	22	20	7
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	20	15	18	21	20
...til at give udtryk for Deres mening..	6	*-	9	4	6
Ingen af disse	47	52	44	44	52

\* Denne svarkategori blev ikke anvendt i 2001.

De respondenter, der har besøgt en offentlig hjemmeside inden for de sidste 12 måneder, fik efterfølgende stillet spørgsmålet:

*”Var den sidste offentlige hjemmeside De har besøgt statslig, amtskommunal eller kommunal?”*

Spørgsmålet blev tilrettet efter de enkelte skandinaviske landes kontekst.

**Figur 4.2. Anvendelse af den digitale forvaltning på forskellige regeringsniveauer**

	Statslig	Medium (amt/landsting)	Lokalt (kommuner mv.)	Husker ikke/i tvivl
<b>Danmark</b>	33	6	52	9
<b>Norge</b>	49	-	31	20
<b>Sverige</b>	52	7	31	10

- Det ses, at de skandinaviske ligger ganske tæt med hensyn til anvendelse af den digitale forvaltning.
- I forhold til 2001 er der sket en ikke ubetydelig udvikling i anvendelsen af den digitale forvaltning.
- Mest interessant i den sammenhæng er, at antallet af 'transaktører' er steget fra 15% til 20%. Flere og flere vælger således, at betale det offentlige for forskellige serviceydelser over nettet.
- I Danmark anvendes kommunale hjemmesider tilsyneladende mere end det er tilfældet i Sverige og Norge. Den omvendte situation gør sig gældende for hjemmesiderne på statsligt niveau.

De følgende figurer viser i lighed med forrige sektion disse tal brudt ned på en række demografiske kriterier:

**Tabel 4.3. Danmark 1.**

	Adgang til internet			Køn		Alder						
	Alle	Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	47	66	3	51	43	70	68	68	57	54	37	6
..til at søge og udskrive offentlige...	17	24	0	19	15	17	11	25	22	26	11	3
..til at give det offentlige informationer....	25	35	1	32	19	39	33	36	36	29	15	2
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	20	29	0	25	16	17	16	30	33	20	14	6
...til at give udtryk for Deres mening..	6	9	0	8	5	9	5	8	10	5	4	2
Ingen af disse	47	25	97	42	51	17	26	24	33	42	60	90

**Tabel 4.3. Danmark 2.**

	Indkomst				Uddannelse				
	Alle	Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	47	31	50	81	12	63	39	59	72
..til at søge og udskrive offentlige...	17	12	18	31	2	18	15	16	32
..til at give det offentlige informationer....	25	17	30	41	4	21	24	28	42
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	20	12	26	34	3	17	20	23	37
...til at give udtryk for Deres mening..	6	5	7	10	0	8	7	3	10
Ingen af disse	47	65	41	16	88	33	52	38	24

**Tabel 4.4. Norge 1.**

	Alle	Adgang til internet		Køn		Alder						
		Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	48	71	8	55	41	62	77	66	64	43	35	10
..til at søge og udskrive offentlige...	22	33	3	27	17	19	34	33	32	20	17	4
..til at give det offentlige informationer....	22	33	2	26	18	14	41	31	30	22	17	3
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	18	27	3	22	14	10	25	27	26	21	14	3
...til at give udtryk for Deres mening..	9	13	1	12	6	12	15	8	13	11	5	2
Ingen af disse	44	19	89	37	51	29	17	27	28	43	57	87

**Tabel 4.4. Norge 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse		
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Højere uddannelse
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	48	23	45	62	38	39	63
..til at søge og udskrive offentlige...	22	12	20	32	11	18	32
..til at give det offentlige informationer....	22	8	19	34	9	19	31
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	18	4	17	26	9	15	26
...til at give udtryk for Deres mening..	9	7	6	14	6	6	13
Ingen af disse	44	74	48	27	57	51	31

**Tabel 4.5. Sverige 1.**

	Alle	Adgang til internet		Køn		Alder						
		Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	47	86	64	51	44	47	62	62	60	50	36	10
..til at søge og udskrive offentlige...	25	45	34	28	22	24	39	32	30	29	17	4
..til at give det offentlige informationer....	20	36	30	22	18	18	48	30	21	20	14	2
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	21	38	25	25	18	15	33	29	28	18	16	6
...til at give udtryk for Deres mening..	4	6	13	3	4	14	5	4	3	4	2	1
Ingen af disse	44	0	0	40	47	35	20	30	32	42	57	85

**Tabel 4.5. Sverige 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
..til at søge information fra en offentlig hjemmeside	47	86	86	89	70	71	85	84	89
..til at søge og udskrive offentlige...	25	43	43	53	36	43	37	47	47
..til at give det offentlige informationer....	20	41	33	38	18	29	37	41	38
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	21	35	37	44	27	43	37	41	38
...til at give udtryk for Deres mening..	4	7	8	4	18	0	3	6	5
Ingen af disse	44	0	0	0	0	0	0	0	0

**Tabel 4.6. Finland 1.**

	Alle	Køn		Alder						
		Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
...til at søge information fra en offentlig hjemmeside	40	41	39	51	56	64	59	43	18	6
...til at søge og udskrive offentlige...	19	19	18	13	11	35	31	18	10	2
...til at give det offentlige informationer....	7	9	6	2	11	17	8	16	1	0
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	20	21	18	15	28	38	26	22	13	1
...til at give udtryk for Deres mening..	6	8	4	15	11	8	10	3	4	0
Ingen af disse	52	52	53	38	28	26	35	47	75	92

**Tabel 4.6. Finland 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
...til at søge information fra en offentlig hjemmeside	40	17	47	69	8	46	46	47	65
...til at søge og udskrive offentlige...	19	5	25	34	2	18	22	34	35
...til at give det offentlige informationer....	7	3	9	13	0	8	9	6	17
...til at betale det offentlige for serviceydelser, afgifter mv.	20	10	21	42	7	19	22	31	35
...til at give udtryk for Deres mening..	6	6	6	7	4	8	7	3	6
Ingen af disse	52	78	45	22	88	45	45	44	29

## 5. Tillid til den digitale forvaltning

Denne sektion indeholder resultaterne af respondenternes svar på følgende spørgsmål:

*”Forestil Dem, at De blev bedt om at give en offentlig myndighed en række personlige oplysninger om Dem selv (for eksempel Deres lønindkomst, nummeret på Deres betalingskort eller lignende), hvor tryk ville De være ved at afgive den slags informationer om dem selv til det offentlige via internettet?”*

Følgende tabel viser resultaterne for de skandinaviske lande. For Danmarks vedkommende er de tilsvarende tal for 2001 medtaget.

**Tabel 5.1. Tillid til den digitale forvaltning**

	Danmark 2002	Danmark 2001	Norge	Sverige	Finland
<b>Meget tryk</b>	11	10	5	7	2
<b>Tryk</b>	29	21	27	24	31
<b>Utryk</b>	28	26	30	33	35
<b>Meget utryk</b>	26	29	28	34	16
<b>Ved ikke</b>	6	14	10	2	11

Det fremgår, at:

- Der er sket en udvikling i retning af, at danskernes er blevet mindre utrygge ved at anvende internettet til overdragelse af personfølsomme oplysninger.
- Dette harmonerer med det forhold, at der er sket en vækst i antallet af danskere, der har deltaget i en eller form for transaktion med det offentlige via internettet.
- Omvendt er der ikke færre, der er blevet utrygge ved at foretage transaktioner med det offentlige over nettet. Der er blot blevet færre, der er i tvivl om, hvorvidt de er utrygge eller ej.
- Danmark er det land i Skandinavien, hvor der totalt set er flest der er trygge ved at anvende internettet i forbindelse med transaktioner med det offentlige. Sverige er det mest 'utrygge' land.

I de følgende tabeller er tallene brudt ned på en række relevante kategorier inden for de enkelte lande.

**Tabel 5.2. Danmark 1.**

	Adgang til internet			Køn		Alder						
	Alle	Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
<b>Tryg</b>	40	52	14	49	32	58	47	54	53	45	28	15
<b>Utryg</b>	54	46	71	46	62	41	53	45	45	54	65	68
<b>Ved ikke</b>	6	2	15	5	7	0	0	2	3	1	7	18

**Tabel 5.2. Danmark 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
<b>Tryg</b>	40	25	45	63	15	44	37	39	63
<b>Utryg</b>	54	64	54	36	63	52	59	60	34
<b>Ved ikke</b>	6	12	1	1	23	4	4	2	4

**Tabel 5.3. Norge 1.**

	Alle	Adgang til internet		Køn		Alder						
		Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
<b>Tryg</b>	33	43	13	38	27	39	42	55	43	32	15	9
<b>Utryg</b>	58	54	69	55	62	59	56	41	52	60	77	64
<b>Ved ikke</b>	10	3	18	8	11	2	2	4	6	8	9	27

**Tabel 5.3. Norge 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse		
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Højere udd.
<b>Tryg</b>	33	14	32	44	19	32	41
<b>Utryg</b>	58	61	62	50	66	59	52
<b>Ved ikke</b>	10	26	6	6	15	9	7

**Tabel 5.4. Sverige 1.**

	Alle	Adgang til internet		Køn		Alder						
		Ja	Nej	Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Tryk	31	32	20	39	25	41	45	40	28	28	14	19
Utryk	67	66	75	59	73	56	52	59	71	70	83	73
Ved ikke	2	2	5	2	2	3	3	1	1	2	3	8

**Tabel 5.4. Sverige 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse			
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
Tryk	31	29	38	33	28	29	36	31
Utryk	67	69	59	66	69	69	63	67
Ved ikke	2	2	2	1	3	2	1	2

**Tabel 5.5. Finland 1.**

	Alle	Køn		Alder						
		Mænd	Kvinder	16-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Tryk	33	35	31	60	72	46	42	20	21	13
Utryk	51	47	55	34	28	50	50	62	61	48
Ved ikke	11	12	9	6	0	1	7	11	12	27

**Tabel 5.5. Finland 2.**

	Alle	Indkomst			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
Tryk	33	23	35	48	19	46	30	41	40
Utryk	51	45	53	49	48	41	58	47	56
Ved ikke	11	22	9	1	23	8	7	9	4

## 6. Offentlige hjemmesiders egenskaber

I forbindelse med undersøgelsen fik de respondenter, som havde anvendt en offentlig hjemmeside inden for de sidste 12 måneder, stillet følgende spørgsmål:

*”Prøv at tænke tilbage på den sidste offentlige hjemmeside, De har besøgt. Jeg vil nu læse nogle egenskaber ved denne hjemmeside op og derefter bede Dem vurdere for hver egenskab, om De er tilfreds eller utilfreds med hjemmesiden.”*

Efterfølgende blev følgende parametre målt ved hjælp af følgende spørgsmål:

- *Tilgængelighed:* ”Hjemmesidens tilgængelighed. Var den let at finde?”
- *Relevant information:* ”Hjemmesidens tilgængelige information. Var det muligt at finde al den relevante information?”
- *Forståelighed:* ”Hjemmesidens forståelighed. Var det let at læse og forstå indholdet?”
- *Hjemmesidens:* ”Hjemmesidens aktualitet. Var al information opdateret?”

Sammenlignes andelen af tilfredse brugere inden for de enkelte lande og kategorier fremkommer følgende tabel:

**Tabel 6.1. Andel af tilfredse**

	Danmark	Norge	Sverige
<b>Tilgængelighed</b>	86	79	86
<b>Relevant information</b>	72	71	73
<b>Forståelighed</b>	85	80	84
<b>Aktualitet</b>	70	66	84
<b>Gns. tilfredshed</b>	<b>78</b>	<b>74</b>	<b>82</b>

- Tilfredsheden med de offentlige hjemmesider er generelt meget høj.
- Selvom forskellene ikke er voldsomme tyder undersøgelsen på, at brugerne er mere tilfredse i Sverige end i først og fremmest Norge.
- Generelt er vurderingen af hjemmesidernes kvalitet lavest i henseende til tilstedeværelsen af de relevante information og den tilstedeværende informations aktualitet. Undtagelsen her er dog Sverige, hvor der hersker udbredt tilfredshed med opdateringshastigheden på de offentlige hjemmesider.

I de følgende tabeller ses resultaterne inden for de enkelte lande brudt ned på en række relevante parametre.

**Tabel 6.2. Danmark 1. Andel af tilfredse**

	Alle	Hjemmesidens niveau*			Adgang til internet		Køn	
		Statslig	Amtslig	Kommunal	Ja	Nej	Mænd	Kvinder
Tilgængelighed	86	93	88	90	86	90	84	87
Relevant information	72	78	62	79	72	79	74	72
Forståelighed	85	86	81	94	84	89	86	84
Aktualitet	70	73	61	79	70	80	73	68
Gnsm. tilfredshed	78	83	73	86	78	85	79	78

\*Andelen af tilfredse er højere end den samlede andel af tilfredse for hjemmesider på alle tre regeringsniveauer. Det skyldes, at de utilfredse for en stor dels vedkommende ikke kunne huske hvilket regeringsniveau, den besøgte hjemmeside befandt sig på.

**Tabel 6.2. Danmark 2. Andel af tilfredse**

	Alle	Indkomst			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
Tilgængelighed	86	82	84	89	90	88	84	86	90
Relevant information	72	62	75	79	79	64	71	75	80
Forståelighed	85	82	85	88	91	82	85	83	89
Aktualitet	70	67	73	70	41	66	74	63	80
Gnsm. tilfredshed	78	73	79	82	75	75	79	77	85

**Tabel 6.3. Norge 1. Andel af tilfredse**

	Alle	Hjemmesidens niveau		Adgang til internet		Køn	
		Statslig	Lokal	Ja	Nej	Mænd	Kvinder
Tilgængelighed	79	84	85	81	55	83	75
Relevant information	71	76	70	73	49	73	69
Forståelighed	80	83	87	82	62	82	78
Aktualitet	66	72	65	68	41	66	67
Gnsm. tilfredshed	74	79	76	76	52	76	72

**Tabel 6.3. Norge 2. Andel af tilfredse**

	Alle	Indkomst			Uddannelse		
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Højere udd.
Tilgængelighed	79	69	76	81	87	77	79
Relevant information	71	58	72	72	68	75	70
Forståelighed	80	68	79	81	87	78	79
Aktualitet	66	47	61	71	67	65	67
Gnsm. tilfredshed	74	60	72	76	77	74	74

**Tabel 6.4. Sverige 1. Andel af tilfredse**

	Alle	Hjemmesidens niveau			Adgang til internet		Køn	
		Statslig	Landsting/len	Kommun	Ja	Nej	Mænd	Kvinder
<b>Tilgængelighed</b>	86	94	90	88	87	77	87	86
<b>Relevant information</b>	73	80	75	71	75	59	74	73
<b>Forståelighed</b>	84	90	86	87	85	71	85	83
<b>Aktualitet</b>	84	90	86	87	85	71	85	83
<b>Gns. tilfredshed</b>	82	89	84	83	83	70	83	81

**Tabel 6.4. Sverige 2. Andel af tilfredse**

	Alle	Indkomst			Uddannelse				
		Lav	Mellem	Høj	Folkeskole mv.	Stud. eks. mv.	Erhvervsudd.	Bachelor	Post bachelor
<b>Tilgængelighed</b>	86	83	87	96	77	71	90	89	87
<b>Relevant information</b>	73	72	70	80	68	57	69	80	73
<b>Forståelighed</b>	84	82	84	90	81	71	80	87	86
<b>Aktualitet</b>	84	82	84	90	81	71	64	77	70
<b>Gns. tilfredshed</b>	82	80	81	89	77	68	76	83	79