

Kort om rapporten ”Digital kommunikation mellem det offentlige og borgerne”

14. juni 2005

Baggrund for rapporten

I efteråret 2004 blev der nedsat en tværoffentlig arbejdsgruppe bestående af Videnskabsministeriet (formand), IT- og Telestyrelsen, Den Digitale Taskforce, Finansministeriet, Amdsrådsforeningen, KL og Københavns Kommune. Formålet var at belyse tilbuddet af offentlig digital information og selvbetjening til borgerne samt borgernes barrierer for anvendelse og borgernes efterspørgsel i forhold til den offentlige digital kommunikation.

**Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling**

Bredgade 43

1260 København K

Telefon 3392 9700

Telefax 3332 3501

E-post vt@vtu.dk

Netsted www.vtu.dk

CVR-nr. 1680 5408

Rapportens fokus

Rapporten tager udgangspunkt i regeringens og de kommunale parters strategi for offentlig digital forvaltning. En del af strategien er, at den offentlige digitale kommunikation skal sætte borgeren i centrum. Det er fokus i rapporten, og forstået således:

- Den digitale information skal være modtagerorienteret og tilpasset det behov og den situation, som den enkelte borger befinder sig i.
- Borgerne skal til enhver tid kunne indhente relevant information, betjene sig selv og videregive relevante data til det offentlige.
- Det digitale udbud skal være overskueligt, sammenhængende og enkelt at anvende og dermed understøtte de valg og beslutninger, som borgeren skal træffe.

Rapporten besvarer følgende fire spørgsmål:

- Hvordan ser den digitale informationsstruktur ud i den offentlige sektor, og hvad er det overordnede udbud af digital information til borgerne?
- Hvad er det overordnede udbud af selvbetjeningsløsninger til borgerne?
- Hvordan er borgernes anvendelse af og barrierer for anvendelse af offentlig information og selvbetjeningsløsninger?
- Hvilke ønsker og behov har borgeren til digital kommunikation med det offentlige?

Metode

Rapporten baserer sig på en kvantitativ og en kvalitativ undersøgelse, der er foretaget af analyseinstituttet Alsted Research. Undersøgelserne tager udgangspunkt i respondenter, der er 18 år eller derover og som minimum anvender internettet en gang om måneden. Det betyder, at en del af befolkningen ikke er omfattet af konklusionerne. Ifølge Danmarks Statistik (2005) er der 76 procent af befolkningen, som har brugt internettet inden for den sidste måned.

Rapportens konklusioner

Rapporten identificerer fire brugertyper, som er defineret ud fra deres anvendelse af it, it-kompetencer og vaner i forhold til at anvende offentlig digital kommunikation.

De fire brugertyper

Den usikre brugertype udgør 8 procent af respondenterne i undersøgelsen og er karakteriseret ved at have et forholdsvis lavt it-kendskab. Hvis internettet anvendes, er det primært til informationssøgning og eventuelt e-mail, men generelt foretrækkes andre kommunikationskanaler.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Den habile bruger udgør 24 procent af respondenterne og anvender internettet, men primært til informationssøgning og e-mail. De habile brugere er nysgerrige over for andre anvendelsesmuligheder, men flere foretrækker hjælp fra mere kompetente brugere frem for selv at prøve sig frem. Ved anvendelse af digital selvbetjening er brugeren tilbøjelig til hurtigt at skifte til mere traditionelle kanaler, såfremt den digitale kanal ikke virker tilfredsstillende eller er dårligt formidlet. Den habile bruger foretrækker telefonen i kontakten med det offentlige.

Den rutinerede bruger udgør med 55 procent af respondenterne den i undersøgelsen hyppigst forekomne brugertype. Den rutinerede bruger anvender it både privat og fagligt til såvel informationssøgning som selvbetjening. Der er tale om en lystbetonet anvendelse. Den rutinerede bruger anvender nye produkter og teknologier og har en forståelse for muligheder og begrænsninger ved it. Brugeren er sikker på egne kompetencer i forhold til it og ved brugen af digitale selvbetjeningsløsninger.

Den professionelle bruger udgør 10 procent af respondenterne og anvender it på et højt niveau i forbindelse med sit arbejde og har et omfattende it-kendskab. Den professionelle bruger er med til at udvikle og programmere nye it-løsninger, eksempelvis hjemmesider og holder sig orienteret inden for it-området og it-faglige kredse.

Konklusioner til spørgsmålene: Hvad er det overordnede udbud af digital information til borgerne; og hvad er det overordnede udbud af selvbetjeningsløsninger til borgerne?

- Det samlede udbud af offentlig digital information og selvbetjeningsløsninger er omfangsrigt og af en varieret karakter i forhold til blandt andet navigation, sprog, funktionalitet og design.

- Der udvikles flere og flere emneportaler, der forsøger at skabe sammenhæng i informationen på de enkelte sektorområder.
- Udbuddet af selvbetjeningsløsninger varierer i forhold til graden af digitalisering og i forhold til borgernes oplevelse af merværdi, forstået som tidsbesparelse og bekvemmelighed.
- Der er stadig relativt få løsninger, som er fuldt ud digitaliserede med digital afgørelse.

Konklusioner til spørgsmålet: Hvordan er borgernes anvendelse af og barrierer for anvendelse af offentlig information og selvbetjeningsløsninger?

- Borgerne anvender i vid udstrækning internettet til informationssøgning, men i langt mindre grad til digital selvbetjening.
- Vaner og opfattelsen af, at telefonen er den letteste kanal at anvende, er de primære årsager til, at borgerne fravælger den digitale kanal.
- Borgerne er generelt positive over for og ønsker i fremtiden at anvende internettet mere i kontakten til det offentlige.
- Borgernes manglende kendskab til det digitale udbud er en barriere for anvendelsen. Der er et potentiale for yderligere anvendelse, såfremt kendskabet øges.
- Manglende it-kompetencer udgør en barriere for anvendelse for de usikre og habile brugere og betyder, at telefonen anvendes i stedet.
- Nervøsitet om it-sikkerhed er en barriere for de usikre brugere.

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling

Konklusioner til spørgsmålet: Hvilke ønsker og behov har borgeren til digital kommunikation med det offentlige?

- Når respondenterne bliver spurgt til deres *ønsker*, peger de på svarkategorierne: En samlet indgang på internettet, hvor al information og selvbetjening er samlet; et bedre overblik over, hvor det er relevant at henvende sig på internettet; en personlig side med alle dine informationer hos det offentlige samlet et sted og et mere ensartet design.
- De rutinerede og de professionelle brugere, der er mere fortrolige med digital kommunikation, er mere positive over for brugbarheden af de digitale services end de usikre og habile brugere.
- Borgerne ønsker at opleve klare fordele ved den digitale kanal blandt andet i form af besparet tid, ellers foretrækkes telefonen.

Eksempler på hvad danskerne kan på nettet i kommunikationen med det offentlige:	
Tilmelde sig Arbejdsformidlingen Godkende/ændre selvangivelse Ændre forskudsopgørelse Anmelde arbejdsskadesag Indsende forbrugerklager Indsende SU-ansøgninger Ansøge om optagelse på venteliste til daginstitution Ansøge om boligsikring Anmelde flytning	Administration af studiegæld Registerindsigt i CPR-registret Ansøge om separation og skilsmisse Ansøge om optagelse på videregående uddannelser Digital donorregistrering Kontakte læge, bestille tid og genbestille recepter Søge boligstøtte Se fakta i 'Din Ejendom' Planlægge sin rejse elektronisk

Ministeriet for Videnskab,
Teknologi og Udvikling