

**Kvalitativ analyse af borgernes holdninger til,
erfaringer med og efterspørgsel efter
offentlig digital kommunikation for
Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling**

Full size rapport

CA/MHP/JBA

December 2004
Job No.: 2004.201



Indhold

Indhold

	Side
Indledning	1
Baggrund og formål.....	1
Testdesign og metode.....	2
Hovedspørgsmål.....	3
Sample.....	3
Offentliggørelse af resultater.....	5
Kvalitetsstandarder.....	5
Bemanning.....	5
Hovedkonklusioner	6
Brugerprofiler.....	6
Styrker og svagheder ved anvendelse af de offentlige tilbud.....	7
Barrierer i forhold til at skulle kommunikere digitalt med det offentlige....	8
Borgernes ønsker til offentlig digital kommunikation – udviklingsperspektiver nu og i fremtiden.....	11
Resultater	12
Målgruppebeskrivelse.....	12
Brugerprofiler.....	12
Den Usikre.....	12
Den Habile.....	13
Den Rutinerede.....	15
Den Professionelle.....	16
Medieanvendelse og informationssøgning.....	18
Medier og brugervenlighed.....	22
Kendskab til offentlig elektronisk information og søgning.....	24
Generel erfaring med informationssøgning og selvbetjening hos det offentlige.....	26
Evaluering af offentlig elektronisk information og selvbetjening.....	29
Positive oplevelser med offentlige digitale tilbud.....	30
Kritikpunkter ved de offentlige digitale tilbud.....	31
Indtryk af udbud og sammenhæng i de offentlige digitale services.....	32
Kvalitet af den fundne information.....	33
Troværdighed og tryghed.....	34
Dialog og feedback mulighed.....	36
Individuelle cases – opgaveløsning via offentlige digitale services.....	38
Oplevede styrker og svagheder ved offentlige digitale services.....	43
Ønsker for fremtiden ift. offentlig digital kommunikation.....	44
Interessante digitale muligheder.....	44
Ikke-interessante digitale muligheder.....	45

Markedsføring og kommunikation af de offentlige digitale udbud.....	46
Budskaber.....	46
Medievalg.....	48

Bilag

- **Interviewguide**
- **Problemkatalog og logbog**
- **Antropologiske iagttagelser**
 - De Moderne
 - De Unge
 - De Ikke-velstående
 - De Ældre
- **Case-liste**

Indledning

Indledning

Denne rapport præsenterer resultaterne af Alsted Researchs undersøgelse af borgernes holdninger til, erfaringer med og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation. Resultaterne i nærværende delrapport er baseret på 24 familieinterviews med de prædefinerede målgrupper: ”De moderne travle familier”, ”De unge”, ”De ikke-velstående familier” og ”De ældre”.

Interviews er gennemført i perioden ultimo November til medio December 2004.

Baggrund og formål

Videnskabsministeriet og IT- og Telestyrelsen ønsker at afdække borgernes holdninger og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation. Følgende overordnede temaer ønskes belyst:

1. Borgernes oplevelser af sammenhæng og anvendelighed i de offentlige digitale tilbud
2. Borgernes efterspørgsel, adfærd og ønsker til offentlige digitale tilbud

Undersøgelsen tager udgangspunkt i borgernes livsverden og de situationer, hvori han/hun anvender de offentlige digitale tilbud og er i kontakt med den offentlige sektor (defineret som information eller digitale selvbetjeningsløsninger), herunder belyses:

- Borgernes oplevelser af sammenhæng (eller mangel på dette) ud fra konkrete livssituationer
- Styrker og svagheder i forbindelse med søgning af information / anvende digitale selvbetjening?
- Hvilke barrierer brugerne oplever i forhold til at skulle kommunikere digitalt med det offentlige (f.eks. brugervenlighed, manglende information, manglende overblik, manglende viden om, hvor man skal lede, forkert medie mv.)?
- Hvordan en kommunikationsindsats over for borgerne skal designes – hvilke budskaber skal der lægges vægt på, og hvilke kanaler skal anvendes?

Undersøgelsen skal således:

- Definere typiske brugerprofiler (arketyper) ift. det offentlige digitale tilbud
- Danne input til en udvikling og innovation af det offentlige digitale udbud til borgerne med det formål at målrette den digitale information, kommunikation og selvbetjeningsløsninger direkte til de fundne brugerprofiler/arketyper dvs. med udgangspunkt i borgernes behov, livssituation og perspektiv.

Testdesign og metode

Der er anvendt en kvalitativ metodik, da undersøgelsen har et udforskende og åbent sigte og skal levere input til udvikling af profiler af modtagere af offentlig digital information (borgere) samt input til udvikling af de offentlige digitale tilbud.

Der er anvendt en antropologisk metode i form af:

- Enkelt/Duo/familieinterviews hjemme i borgernes eget hjem med udgangspunkt i de sociale situationer som borgerne er i, når han/hun kunne tænke at anvende de digitale tilbud – herunder inddragelse af en konkret brugertest på borgernes egne hjemme PC.

Den antropologiske metode

Undersøgelsen er gennemført som enkelt/duo/familieinterviews (face-to-face) á ca. 1 ½ - 2 timers times varighed med borgere, med adgang til Internet i hjemmet. Det er vigtigt at komme ind bag borgernes oplevelser, sociale interaktioner, herunder rollefordeling og forklaringsmønstre for at komme i dybden med disses personlige positive og negative oplevelser i brugen af de offentlige digitale informationer.

Her etablerer enkelt/duo/familieinterviews en større fortrolighed i situationen, da respondenterne ikke bliver konfronteret med deres egen (manglende) formåen ved søgningen af offentlig digital information af en gruppe af ukendte mennesker, men vil derimod være sammen med familien i eget hjem med en erfaren interviewer.

- Respondenterne er forud for interviewet blevet præsenteret for et katalog af forskellige problemstillinger, hvoraf den enkelte familie har udvalgt en konkret problemstilling, der opleves at være relevant for familiens livssituation og behov. Interviewet belyser indledningsvist om borgeren ville have løst opgaven digitalt. I givet fald belyses det, hvorfor borgeren ikke ville have løst opgaven digitalt – og hvilke andre kanaler, som borgeren ville have anvendt.
- Opgaven er løst digitalt på familiens egen PC. Familien har ført logbog over den konkrete øvelse og denne er anvendt som afsæt i selve interviewet.
- Respondenterne har på hjemmebane fortalt om deres oplevelse af mødet med de offentlige digitale services. Interviewene illustrerer derved respondenternes bevidste interaktion med de offentlige digitale informationer på baggrund af ubevidste sociale systemer, såsom rollefordeling i familien (i.e. hvem søger efter viden i familien?), uddannelse (hvilken viden søger man?), ressourcer (har familien tid til at benytte sig af de forhåndsværende muligheder?) og livssituation (skal barnet i børnehaven eller skal man pensioneres?).
- Undervejs i interviewet illustrerer respondenterne deres oplevelser med den konkrete opgave over for interviewerens ved at gentage opgaven i praksis på PC mhp. en vurdering af, hvordan brugerne agerer.

Svar afgivet under disse konditioner må anses for at være mere valide og tættere på borgernes faktiske livssituation, da der anvendes en etnografisk interviewform, som tager udgangspunkt i borgernes egen fortælling og historik ift. problemstillingen, hvor interviewereren prøber på væsentlige afklaringspunkter undervejs, herunder i forbindelse med løsningen af den konkrete opgave.

Interviewene belyser derved respondenternes praktiske brug af de offentlige digitale systemer samt, hvorfor borgeren ikke bruger det i forskellige sammenhænge, og sammenholder dette med respondentens generelle livssituation og funderer denne viden i de underliggende sociale processer, som sætter rammen for borgernes brug af de offentlige digitale informationer, hvilket tilsammen kan formuleres i generelle arketyper.

Hovedspørgsmål

Hovedspørgsmål tager udgangspunkt i ønsket om at afdække:

- Vælger borgerne den digitale vej til offentlige – og hvis ikke, hvorfor så?
- Styrker og svagheder i forbindelse med søgning af information / dialog med det offentlige / anvendelse af digital selvbetjening?
- Hvad efterspørger borgerne i forhold til sammenhæng i den offentlige sektor?
- Hvilke barrierer oplever borgerne (f.eks. manglende viden om, hvor man skal lede og gå hen, brugervenlighed, manglende information, manglende overblik, manglende sammenhæng i "look and feel" på tværs af offentlige digitale tilbud)?
- Borgernes ønsker til offentlig digital information samt udviklingsperspektiver nu og i fremtiden. Hvad kan borgerne ønske i forhold til kommunikationen med det offentlige i dagligdagssituationer mv. Er der andre kommunikationsformer, der kunne være interessante for borgerne. Hvad ønsker borgerne i fremtiden?

Sample

Der er gennemført 24 familieinterviews efter nedenstående kriterier.

Der tages udgangspunkt i følgende fire målgrupper:

1. Den moderne travle familie – 5 interviews
2. De unge (herunder studerende) – 7 interviews
3. Den ikke-velstående familie – 5 interviews
4. De ældre – 7 interviews

Fælles kriterier for alle 4 målgrupper:

- Adgang til PC og Internet hjemme
- Bruger Internet min. 1 gang om måneden (mails, infosøgning, mv.)
- Spredning på kendskab og anvendelse af offentlige digitale services

Den moderne travle familie – 5 interviews

Uddannelse:	Længerevarende uddannelse – min. 4-årig udd. efter studentereksamen/HF/HTX
Husstandsindkomst:	Min. kr. 500.000 pr. år
Indstilling over for teknologi: netbank	Positiv – anvender Internet hyppigt f.eks.
Aktivitetsniveau: fritidsinteresser	Højt aktivitetsniveau m. mange 'moderne'
Alder:	Ca. 30-60 år
Geografi:	Findes typisk i 'velhaver' kvarterer (Storkøbenhavn og Trekantsområdet)

De unge – 7 interviews

Uddannelse/Erhverv:	Spredning på uddannelse og erhverv, inkl. studerende
Husstandsindkomst:	Afhængig af studie/erhvervsstatus f.eks. SU. + studiejob
Indstilling over for teknologi:	Spredning på indstilling over for teknologi
Aktivitetsniveau:	Spredning på aktivitetsniveau
Alder:	Ca. 18-29 år
Geografi:	Storkøbenhavn og Trekantsområdet

Den ikke-velstående familie – 5 interviews

Uddannelse:	Ufaglært/faglært/ kort uddannelse: Max. 3-årig udd. efter 9/10 klasse/ studentereksamen/HF/HTX (el. tilsvarende)
Husstandsindkomst:	Max. kr. 400.000 pr. år
Indstilling over for teknologi:	Anvender ikke i så høj udstrækning den ny teknologi
Aktivitetsniveau:	Lavt aktivitetsniveau – 'traditionelle' interesser
Alder:	Ca. 25-60 år
Geografi:	Findes typisk i mindre velstående kvarterer (Storkøbenhavn og Trekantsområdet)

De ældre – 7 interviews

Uddannelse:	Spredning på udd. niveau pt. på efterløn, førtidspension, pension el. arbejder deltid
Husstandsindkomst:	Spredning på indkomst
Indstilling over for teknologi:	Udviser interesse uden at være 'first mover'
Aktivitetsniveau:	Spredning på fritidsinteresser
Alder:	ca. 60-75 år
Geografi:	Spredning på postnumre

Offentliggørelse af resultater

Offentliggørelse eller mangfoldiggørelse af rapporten eller dele heraf er ikke tilladt uden forudgående aftale og kun med angivelse af Alsted Research som kilde, jf. ICC/ESOMAR International Kodeks og ophavsretsloven.

Kvalitetsstandarder

Alsted Research A/S er medlem af ESOMAR og Foreningen af Danske Markedsanalyseinstitutter (FMD), der har tiltrådt de af EFAMRO udarbejdede Europæiske Markedsanalyse Kvalitetsstandarder (EMAQS).

Bemanding

Undersøgelsen er gennemført med Adm. Dir. Ph.D. Christian Alsted som konsulent. Cand. Merc. Int. Marianne Hjelm Parastatis som projektleder og Jane Aschlund cand.mag. Socialantropologi som researcher. Interviews er gennemført af erfarne medarbejdere hos Alsted Research, herunder ovennævnte projektteam.

Denne rapport er udarbejdet efter de forestående retningslinjer og kriterier.

Alsted Research A/S, 21. December 2004

Respondentliste – De Moderne

Fornavn	By	Brug af offentlige hjemmesider	Alder	Civilstand	Børn	Uddannelse	Partners uddannelse	Interesser
Henrik	Værløse	Kommuner, Ministerier og direktorater, Institutioner, Museer, kunst, kultur.	42	Gift	2	Civilingeniør	Sygeplejerske	Hus & Have/ Lions Club/ Sport
Jens	Fredericia	Kommuner, Museer, kunst, kultur	44	Gift	2	Bygningsingeniør	Folkeskolelærer	Tennis/ svømning/ løb
Helen	Herlev	Toldskat.dk, dmi.dk, kommunens hjemmeside, Fondsbørsen, Økonomistyrelsen	39	Gift	2	Civiløkonom	Skovarbejder	Politik
Connie	Ballerup	Kommuner, Told & Skat	53	Gift		Værktøjsmager	Frisør	Badminton/ sejlbåd
Mette	Frederiksberg	Kommuner, Daginstitutioner, Institutter, Biblioteker, Museer, Kunst Kultur	39	Gift	1	Arkitekt	Arkitekt	Samtale med andre mennesker

Respondentliste - De unge

Fornavn	By	Brug af offentlige hjemmesider	Alder	Civilstand	Børn	Uddannelse	Partners uddannelse	Interesser
Liv	Valby	Kommuner, Ministerier og direktorater, Uddannelsesinst. Institutter, biblioteker, Museer, kunst, kultur	23	Single	0	Studerende -		Yoga/ madlavning/ venner/film
Rikke	København Ø	Kommuner, Stat, Amt, Social- og Sundhed	28	Gift/samboende	1	Studerende- Lærerseminariet	PhD, cand.polit.	Gymnastik/ Dykning/ Madlavning
Christina	Vanløse	Kommuner	22	Gift/samboende	0	Studerende – Ortopædist	Salgs- assistent	Puslespil/ boksning/ venner/familie
Pia	Vanløse	Bibliotek	20	Single		Studerende – HF enkeltfag		Hækling/ strikning, Pc
Christina	Kolding	Stat, Amt, Ministerier og Direktorater, Forskningsministeriet, Biblioteker	32	Single	1	Landmand og Handelsskolestuderende		Ridning/datter
Jan	Vejle	Kommuner, Ministerier og Direktorater, Forskningsministeriet, Biblioteket	32	Single	0	Økonom		Styrketræning/ løb
Iben	København S	Uddannelsesinstitutioner, Biblioteker	27	Single	0	Studerende Visuel Kultur, KUA		Yoga

Respondentliste – De Ikke-velstående

Fornavn	By	Brug af offentlige hjemmesider	Alder	Civilstand	Børn	Uddannelse	Partners uddannelse	Interesser
Anna	Herlev	Uddannelsesinstitutioner, Biblioteker, Museer, Kunst, Kultur,	43	Gift/samboende	4	Økonoma	Finmekaniker	Syning, Lystfiskeri
Karsten	Vejle	Kommuner, Uddannelsesinstitutioner	39	Gift/samboende	1	9./10. klasse	9./10.klasse	Kondiløb, Gymnastik
Charlotte	Kolding	Kommuner, Ministerier, Direktoratet, Uddannelsesinstitutioner, Biblioteker, Politiet	35	Gift/samboende	2	Kontorassistent	Kontorassistent	Golf
Allan	Middelfart	Biblioteker, Museer, Kunst, Kultur	40	Gift/samboende	2	Maler	Typograf	Hjemmeværnet, håndbold
Claus	Middelfart	Kommuner, Ministerier, Direktoratet, Uddannelsesinstitutioner, Biblioteker, Politiet	37	Gift/samboende	2	Smed	Pædagog	Golf

Respondentliste – De ældre

Fornavn	By	Brug af offentlige hjemmesider	Alder	Civilstand	Børn	Uddannelse	Partners uddannelse	Interesser
Christina Anker	Almind	Kommuner, Ministerier og direktorater, Uddannelsesinst., Daginstitutioner, biblioteker, Museer, kunst, kultur	63	Gift/samboende	3	Ejendomsmægler	Omsorgsmedhjælper	Skak, fodbold
Bente	Middelfart	AF, Kommune	61	Gift/samboende	6	Tidl. Lægeseekretær	Tidl. Pædagog, Mellemlider	Hus, have, syning
Bjørn	Birkerød	Told og Skat, Naturklagenævnet, Kommune, Amt, Arbejdsformidling, HUR	59	Gift/samboende	5	Elektrotekniker	Folkeskolelærer	Ornitologi, Orientering sløb
Niels	Middelfart	Kommune, DSB,	72	Gift/Samboende	4	Cand.merc.	Lærer	Golf
Grete	Middelfart	Kommuner, Uddannelsesinstitutioner, Daginstitutioner, Institutioner, Biblioteker	62	Gift/Samboende	nej	Konsulent	Ingeniør	Opera, Rejser
Egon	Middelfart	Kommune, Dataløn, Bibliotek	62	Gift/samboende	1	Revisor, pt. Vicedirektør i luffartsselskab	Socialrådgiver	Sejlads, cykling, roning, natur
Birgitte	Kastrup	Kommune; Skat; Stat/Amt;	61	Gift Samboende	1	Handelsuddannet	Værkfører	Gymnastik, tøj, børnebørn, vin, rejser

Hovedkonklusioner

Hovedkonklusioner

Brugerprofiler

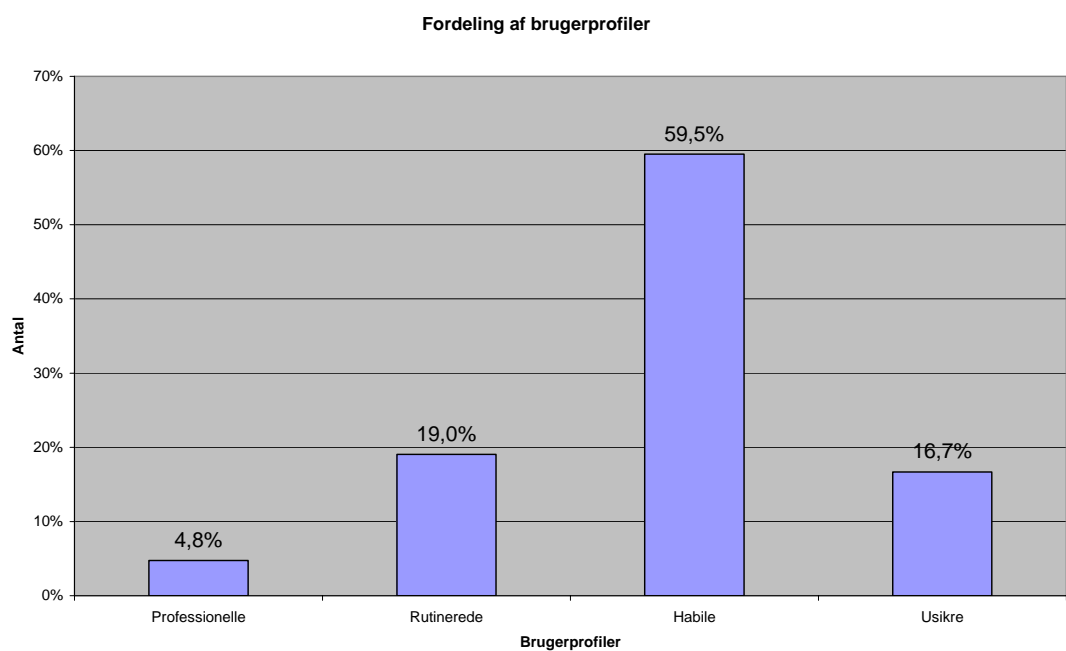
Undersøgelsen identificerer fire typiske brugerprofiler ift. de offentlige digitale tilbud:

- ”Den Usikre”
- ”Den Habile”
- ”Den Rutinerede”
- ”Den Professionelle”

Borgernes til- og fravalg af den digitale vej til det offentlige er i høj grad afhængig af profil:

- Den Professionelle og Den Rutinerede benytter sig i høj grad af forskellige offentlige digitale selvbetjeningsmuligheder i form af to-vejs kommunikation
- Den Habile benytter sig primært af informationssøgning: en-vejskommunikation
- Den Usikre har et meget lavt kendskab til og anvendelse af de offentlige digitale tilbud

Nedenstående tabel illustrerer fordelingen af de fundne brugerprofiler. På baggrund af samplets 24 familieinterviews med i alt 42 respondenter er der identificeret følgende fordeling:



Borgernes tilgang til de offentlige digitale tilbud er betinget af følgende faktorer:

- Den enkelte borgers IT kendskab, interesse og erfaring (også jobmæssigt)
- Rollefordeling i familien – hvem der er ansvarlig for kontakten til det offentlige
- Præference for medie hhv. digitalt vs. personligt / skriftligt
- Køn, alder og uddannelse
- Oplevet behov for kontakt til det offentlige
- Vane ift. til måden at være i kontakt med det offentlige på
- Opkobling til Internettet f.eks. via modem eller bredbånd
- Karakteren og kvaliteten af de offentlige digitale tilbud

Blandt De Professionelle og Rutinerede er der en overvægt af mænd, ligesom disse er forholdsvis unge el. midaldrende med en høj IT interesse eller teknologisk funderet uddannelse (også enkelte unge kvinder), mens der blandt Habile er en overvægt af kvinder, ligesom der ses flest ældre blandt De Usikre.

Styrker og svagheder ved anvendelse af de offentlige digitale tilbud

Undersøgelsen identificerer følgende overordnede styrker og svagheder ved anvendelse af de offentlige digitale tilbud:

Styrker	Svagheder
<ul style="list-style-type: none"> • Tilgængelig døgnet rundt • Hurtigt – ”undgår kø” • Akkurat og opdateret information • Troværdig • Anonymt / upersonligt (Professionelle, Rutinerede) • Ekstra information – ”som man ikke ledte efter” • Aflaster sagsbehandleren • Mulighed for at skjule sin uvidenhed 	<ul style="list-style-type: none"> • Manglende samlet overblik • Manglende standarder (struktur / layout) • Oplevet dårlig kvalitet ved specifikke off. sites el. selvbetjeningsmuligheder • Uhensigtsmæssig sproganvendelse • For mange koder • Dårlige søgemaskiner på de enkelte sites • For meget information om profil og værdigrundlag • Manglende kendskab til digital signatur • Upersonlig – manglende social kontakt (Habile, Usikre) • Upåvirkeligt • Manglende henvisninger fra øvrige medier • Manglende links ml. øvrige sites (off. som private) • Manglende bekræftelser på udførte jobs • Svært at bakke tilbage til forrige side – samt til startside

Barrierer i forhold til at skulle kommunikere digitalt med det offentlige

Barriererne i forhold til at skulle kommunikere digitalt med det offentlige afhænger af:

1. Borgernes egne kompetencer (eller mangel på samme) og oplevede behov for digital kommunikation med det offentlige
2. Manglende kendskab til udbuddet af de offentlige digitale tilbud
3. Adgang til bredbånd
4. Kvaliteten af det offentlige digitale udbud

Ad 1: Borgernes egne kompetencer (eller mangel på samme) og oplevede behov for digital kommunikation med det offentlige

Borgernes kompetencer (IT som sproglige kompetencer) spiller en væsentlig rolle i anvendelsen af de offentlige digitale tilbud:

- Et lavt IT niveau og manglende erfaring med to-vejskommunikation via Internettet, også i jobmæssig sammenhæng, udgør en væsentlig barriere for brugen af de offentlige digitale tilbud
- Borgere med et lavt sprogligt niveau – på tværs af køn og alder (der har vanskeligt ved at læse og skrive) oplever det kancelliprægede skriftsprog på de offentlige sites som en væsentlig barriere ⇒ præference for telefon og personlig kontakt
- Alderen (primært ældre over ca. 62 år) spiller også ind – væsentligt er her et oplevet skel mellem privat og den faglige ”tvungne” brug af Internettet som disse tidligere har haft i deres arbejde
- Tradition og vanemæssig kontakt til det offentlige via brev, telefon og personlig henvendelse – specielt de ældre
- Manglende oplevet behov for kontakt til det offentlige primært blandt de ældre Usikre betyder, at den sporadiske kontakt fortsat foretages via telefon eller personlig henvendelse de få gange kontakt med det offentlige er relevant.
 - Indgangsbarriererne ved en lav kontaktfrekvens opleves derfor for store ift. det oplevede udbytte

Ad 2: Manglende kendskab til udbuddet af de offentlige digitale tilbud

I modsætning til det private udbud af digitale selvbetjeningsmuligheder f.eks. netbank, krak, biografer og rejseselskaber mv., er der generelt et lavt kendskab til de offentlige digitale tilbud specielt blandt De Usikre og De Habile for hvem, den digitale vej til det offentlige ikke opleves naturlig.

- Manglende kendskab til og viden om udbuddet, og hvor man skal gå hen i den enkelte situation påvirker således den aktuelle brug af de offentlige digitale services

Ad 3: Adgang til bredbånd

Langsom opkobling f.eks. via 56 K modem frem for bredbånd opleves som en direkte hæmsko for yderlige brug af de offentlige digitale tilbud, da ulempen ved en langsom forbindelse, f.eks. at skulle ringe op til Internettet flere gange, spærrer fastnettelefonen, megen trafik på nettet, mv. (manglende convenience fordele) og økonomi (betaling pr. minut) udgør væsentlige barrierer ift. en yderligere brug af de offentlige digitale tilbud.

- Ved sporadisk kontakt til det offentlige foretrækkes derfor enten telefonisk eller personlig kontakt, sjældnere via postalt brev

Ad 4: Kvaliteten af det offentlige digitale udbud

Generelt opleves udbuddet af de digitale tilbud som stort og man er ud fra en overordnet betragtning positiv over for kvaliteten af de offentlige digitale tiltag. Kvalitetsoplevelsen er direkte afhængig af den enkelte borgers hhv. positive eller negative oplevelse af løsningen af et behov relateret til en specifik livssituation.

Følgende elementer i kvaliteten i det offentlige digitale tilbud er medvirkende barrierer ift. brugen af de offentlige digitale tilbud:

- Et manglende samlet overblik over de offentlige digitale tilbud – eller kendskab til en sådan (en slags offentlig Google)
- Manglende strukturel sammenhæng på tværs af de offentlige digitale tilbud ⇒ borgerne skal sætte sig ind i mange forskellige opbygninger af de enkelte hjemmesider for at få løst et behov, der måske har karakter af lavfrekvens
- Stor differentiering i kvaliteten af de enkelte selvbetjeningsmuligheder ⇒ dårlige erfaringer med en off. selvbetjeningsmulighed kan være medvirkende til et medieskift også ifm. løsningen af andre behov
- U hensigtsmæssig afsenderstyret sproganvendelse ⇒ matcher ikke den almene borgers sprogbrug og vanskeliggør søgning på dagligdags ord, hvilket nedsætter borgervensligheden og løsningen af det specifikke problem

Manglende samlet overblik

Et manglende samlet overblik over de offentlige digitale tilbud med udgangspunkt i behov relateret til specifikke livssituationer vanskeliggør brugen af de offentlige digitale tilbud.

- Den enkelte borger søger information eller mulighed for løsning af et problem ud fra en specifik behovsoplevelse relateret til en livssituation og er derfor løsningsorienteret
- Mens udbuddet af de enkelte offentlige afdelingers eller institutioners digitale udbud ofte er tilrettelagt ud fra et afsenderperspektiv med udgangspunkt i afsenderens ønske om at profilere sig selv frem for at tilbyde en løsning på borgerens behov

Manglende sammenhæng

Manglende strukturel sammenhæng og opbygning af sites besværliggør anvendelsen af de enkelte offentlige sites og bevirker, at løsningen på det opståede behov tager længere tid.

- Borgerne oplever derfor ikke altid en øget convenience ved tidsbesparelse (frem for at anvende andre medier), som er den væsentlige motivationsfaktor for at anvende de offentlige digitale services

Spredning i kvalitetsoplevelse

Den store spredning i kvalitetsoplevelse ved anvendelse af de enkelte offentlige sites kan bevirke et nedsat brug af de digitale muligheder, da borgerne i visse tilfælde ikke får løst deres behov:

- I nærværende undersøgelse ses disse negative eksempler specielt ifm. jobsøgning og søgning efter hjælpemidler til ældre borgere
- Mens udfyldelse af selvangivelse via Told & Skat og efter søgning på boligstøtte fremhæves som positive eksempler

Kancellipræget sprogbrug

Et kancellipræget og til tider uforståelig sprogbrug er en væsentlig barriere i brugen af de offentlige digitale tilbud.

- Internettet giver ikke mulighed for at diskutere en problemstilling, men er i høj grad drevet af borgerens egne kompetencer ift. at få løst det specifikke behov.
- Anvendelse af Internettet alene giver ikke borgerne mulighed for at spørge en person til råds, hvorfor et vanskeligt sprogbrug nedsætter forståelsen og brugervenligheden, da borgeren er ”overladt til sig selv”
- Et sådant sprogbrug kan afholde borgerne fra at anvende de offentlige digitale tilbud og i stedet bruge andre medier (telefon, personlig henvendelse)

Borgernes ønsker til offentlig digital kommunikation – udviklingsperspektiver nu og i fremtiden

I relation til sammenhæng i de offentlige digitale tilbud efterspørger borgerne specifikt:

- En samlet indgang til de offentlige digitale tilbud f.eks. via én samlet indgangs site á la en offentlig Google – her er kendskabet til netborger.dk meget lavt
- En samlet struktur (en design manual) for de forskellige offentlige sites ⇒ skaber større genkendelighed og øger brugervenligheden fra site til site
 - Derved akkumuleres erfaringerne og borgerne skal ikke begynde forfra med at lære opsætning og navigering, når de kommer ind på et nyt site
- En samlet kode, her ses barrierer hos nogle over for Digital Signatur specielt ift.
 - TDC som privat leverandør (sikkerhed ved udlevering af personlige oplysninger) og formodning om at det med tiden kommer til at koste penge at bruge Digital Signatur
- I forhold til et fælles digitalt logo for de offentlige digitale tilbud er meningene delte blandt respondenterne. Der identificeres således ikke et generelt ønske om et fælles digitalt logo fra alles side:
 - Fortalerne for et fælles offentligt digitalt logo vægter specielt genkendeligheden ved søgning på flere offentlige sites, her påpeger især Habile og Usikre desuden, at et fælles digitalt logo kunne være medvirkende til at øge trygheden, når de først er inde på sitet
 - De respondenter, der vurderer et fælles digitalt logo som uinteressant (overvejende Professionelle, Rutinerede og de mest Internet erfarne Habile) påpeger, at det ikke er et spørgsmål om at kende forskel på private og offentlige sites, men i højere grad det enkelte sites struktur, indhold og mulighederne for at få løst det aktuelle behov, der vægter højest – hvorfor et fælles logo vurderes mindre relevant
- Bedre henvisninger mellem de forskellige offentlige medier samt mellem de forskellige sites offentlige som private, der relaterer sig til det specifikke behov afhængig af den enkelte borgers livssituation

Interessante fremtidige kommunikationsmuligheder ml. borgerne og det offentlige

Undersøgelsen identificerer følgende interessante kommunikationsformer for den fremtidige kontakt med det offentlige:

- Større anvendelse af bekræftelse på udfyldelse af formular eller aftaleindgåelse
- E-mail som erstatning eller tillæg til telefoni og gerne med direkte e-mail mulighed til den pågældende sagsbehandler, der prompter på den enkelte hjemmeside (e-mail svar opleves at have højere dokumentationsgyldighed)
- Bedre kobling mellem de generelle søgemaskiner (Google m.fl.) og de offentlige hjemmesider
- Mere præcise og velfungerende søgemaskiner på de offentlige hjemmesider
- Brug af SMS som reminder i forbindelse med aftaler eks. på sygehuset, hos sagsbehandler, læge etc.
- Professionelle efterlyser desuden simultan anvendelse af telefon og skærbillede generelt, og evt. brug af webcam i kommunikationen med det offentlige
- Afstemning på nettet, som supplement til personligt fremmøde
- CPR nr. og fingeraftryk som digitale ID koder (kun for Professionelle)

Der er identificeret følgende forslag til samfundstiltag, som kunne fremme fremtidig brug af digital kommunikation med det offentlige:

- Undervisning i folkeskolen om ”Det at være borger i Danmark” inkl. anvendelse af offentlige digitale services
- Økonomisk begunstiging af de borgere, som ordner hovedparten af deres kommunikation med det offentlige digital – eksempelvis bredbånd som fradragsberettiget
- Tildeling af bredbåndsadgang til alle borgere

Resultater

Resultater

Målgruppebeskrivelse

Respondenterne er fra begyndelsen af undersøgelsen opdelt i fire prædefinerede målgrupper: Den moderne travle familie, De unge, De ældre og Den ikke-velstående familie. Under dataindsamlingen viser det sig hurtigt, at respondenternes holdninger til og brug af offentlige digitale services går på tværs af disse målgruppeopdelinger. Analysen fokuserer på de forskellige brugerprofiler, der optræder i datamaterialet med udgangspunkt i relationen mellem den enkelte brugerprofil og de offentlige digitale tilbud.

Brugerprofiler

Undersøgelsen identificerer fire forskellige brugerprofiler, hvad angår brug af Internettet og offentlige digitale services:

- ”Den Usikre”
- ”Den Habile”
- ”Den Rutinerede”
- ”Den Professionelle”

”Den Usikre”

Den Usikre oplever ikke det store behov for at benytte sig af IT i dagligdagen og benytter som regel andre kanaler ved informationssøgning. Der er ofte tale om ældre mennesker med et lavt kendskab til IT generelt, som ikke har anvendt Internet i forbindelse med deres tidligere arbejde, eller som er blevet introduceret til Internettet og ”tvunget” til at bruge dette i jobmæssig sammenhæng, men som ikke oplever det naturligt at kontakte det offentlige via Internettet. Der ses her et skel mellem de ”yngste ældre” i starten af 60’erne og de ”ældste ældre” i slutningen af 60’erne/ begyndelsen af 70’erne, hvor de ældste er de mest udprægede Usikre. Der optræder også enkelte unge i datamaterialet, som af forskellige årsager, eksempelvis analfabetisme, har svært ved at overskue kommunikation og informationssøgning via nettet.

Årsagen til fravalget af de offentlige digitale services er således ikke holdningsbetinget men et spørgsmål om manglende kompetencer (IT som sproglige) samt vanebetinget. Den Usikre finder det for uoverskueligt at finde ud af ”hvordan man gør”. Den Usikre bliver let frustreret og opgivende, når tingene ikke lige lykkes. Vedkommende bor ofte sammen med én af de øvrige profiler, som i højere grad benytter sig af IT, og som er mere fortrolig med Internettet som medie.

Den Usikre er karakteriseret ved følgende:

- Et lavt niveau af IT-kendskab og brug
- Brug af Internettet er begrænset (infosøgning, evt. e-mail)
- Foretrækker andre informationskanaler: telefonen, det personlige møde
- Oplever ofte frustration i forbindelse med brugen af Internettet
- Lavt eller intet kendskab til offentlige hjemmesider og selvbetjeningsmuligheder
- Oplever manglende behov for kontakt til det offentlige system generelt – sætter en ære i at klare sig selv og ikke ligge samfundet til byrde (specielt de ældre)
- Har aldrig benyttet sig af digital tovejs kommunikation med det offentlige
- Ser at kommunikationen med det offentlige i fremtiden i højere grad baseres på IT, og frygter at ”komme i klemme” i denne udvikling
- Har ofte en partner, der som regel stadig er tilknyttet arbejdsmarkedet og i nogle tilfælde er noget yngre (for de ældre Usikres vedkommende).
- Den Usikres partner eller andre nære familierelationer (forældre, børn eller børnebørn) træder til som hjælpere

”Det er så sjældent jeg er i kontakt med det offentlige, pensionen kommer jo automatisk, hvad skulle jeg bruge Internettet til i forbindelse med det offentlige?”

”Penge over nettet, det er ikke os...”

”Den Habile”

Den Habile er en habil bruger af Internettet. Der er dog primært tale om brug af Internettet til informationssøgning og e-mail kommunikation. Den Habile er sammenlignet med Den Usikre fint kørende med hensyn til IT kundskaber, men er af holdningsårsager mere tilbageholdende i forhold til brugen af de offentlige digitale services. Den Habile indgår ofte i en par relation med en Rutineret, eller hvis single allierer sig med en sådan (se nedenfor).

Den Habile, der ofte er en kvinde, men som i et par tilfælde har været en mand, anvender generelt IT mere sporadisk end Den Rutinerede. Mens Den Rutinerede er drevet af lyst og interesse er Den Habile i overvejende grad drevet af nød. Den Habile orienterer sig om forskellige interesseområder og problemstillinger, men afholder sig fra egentlig digital tovejskommunikation med det offentlige, idet dette ansvarsområde ligger hos Den Rutinerede.

Generelt foretrækker Den Habile at bibeholde en personlig kontakt i kommunikationen med det offentlige.

Der optræder to motiver for dette:

- Den Personlige Habile
Denne undertype af Den Habile er meget optaget af, at det personlige aspekt ikke må forsvinde i kontakten med det offentlige. Hun tror på, at hun påvirker tingene bedre, hvis hun møder op i egen person, enten via charme eller ved at slå i bordet.

"Når jeg møder op kan jeg bruge min charme. Det kan jeg ikke over Internettet".

- Den Grundige Habile
Den grundige udgave af Den Habile bruger både Internettet og telefonopkaldet/fremmødet i kombination, for at være sikker på, at hun har fået alle informationer, som var nødvendige, eller for at få bekræftelse på eksempelvis en opskrivning. Et typisk forløb er, at den grundige Habile foretager en søgning af baggrundsinformation og generel orientering på Internettet for dernæst at ringe op eller tage ned til den pågældende offentlige instans.

"Der kan jo være noget, jeg havde overset"

Eller: *"Jeg beder om at tale med en, der er klogere end mig.."*

Begge undertyper af Habile er således tilbageholdne i forhold til brugen af digital tovejskommunikation med det offentlige, men af to forskellige årsager. Den første tror på, at hun påvirker tingene i større omfang, den anden ønsker sikkerhed i kommunikationen.

Den Habile har en tendens til at se IT-besværligheder som irriterende og er mere tilbøjelig til at ty til de traditionelle medier, end til at opfatte besværligheder som en spændende personlig udfordring.

Den Habile er karakteriseret ved følgende:

- Udgør en meget stærk rollefunktion i familien på andre områder end den digitale kontakt til det offentlige
- Godt brugerkendskab til IT generelt, herunder daglig anvendelse af Internettet f.eks. til infosøgning og e-mails i faglig- og arbejdsmæssig sammenhæng
 - En enkelt "Faglig Habil" som i forbindelse med uddannelse og arbejde er nød til at benytte First Class Internet baseret undervisningsrum med digital tovejskommunikation. Det er udelukkende ud fra et funktionelt behov, initieret af undervisningsudbyderen og ikke ud fra personlig interesse
- Vælger typisk telefon eller personlig henvendelse (verbal og visuel kommunikation) som indgang til offentlige myndigheder, såfremt der skal afgives personlige oplysninger eller debatteres (tovejskommunikation)

"Man skal kunne høre et øh..."

- Digital tovejskommunikation med offentlige myndigheder:
 - Overlader ansvaret for familiens digitale tovejskommunikation med den offentlige sektor til Den Rutinerede
 - Tilbageholden over for at afgive personlige oplysninger gennem Internettet
 - Udtrykker en vis skepsis og utryghed i forhold til sikkerheden ved digital kommunikation
 - Uforpligtende informationssøgning ofte mere drevet af nysgerrighed end af egentlig behov
 - Usikker på sin egen formåen og / eller de offentlige hjemmesiders anvendelse
 - ”Trial and error”: handler impulsivt og irriteres over at *”Hjemmesiden ikke taler samme sprog”*

”Jeg bruger ikke eBoks endnu, men jeg kan godt se fordelene. Min mand er meget tilfreds med muligheden!”

” Den Rutinerede”

Den Rutinerede befinder sig på som oftest på superbruger niveau, og anvender IT både arbejdsmæssigt og privat.

Den Rutinerede er primært en mandeprofil med en enkelt undtagelse, og han er ansvarlig for familiens indgang til de offentlige hjemmesider og selvbetjeningsopgaver, der indeholder tovejskommunikation. Den Rutinerede udfordres af de digitale muligheder og den convenience-fordel, der ligger i at benytte Internettet til selvbetjenings-opgaver også i kontakten med det offentlige. Han anvender i høj grad IT af lystbetonede årsager, og fordi det er praktisk.

Han er en udpræget praktiker og savner ikke det personlige aspekt i kommunikationen med det offentlige. I modsætning til Den Habile kan det tiltale ham, at han bliver fri for det personlige aspekt og kan forblive anonym. Det passer ham at kunne sidde i ro og fred og ”fedte med det”.

”Det er også meget rart at slippe for at skulle op på kommunen og snakke med en af de ansatte”

”Der går sport i det”

Den Rutineredes IT rolle er ikke umiddelbart relateret til familiens øvrige beslutningstagen og magtbalance. Således kan Den Rutineredes partner være den drivende part på andre områder i familien.

Den Rutinerede er karakteriseret ved følgende:

- Et højt niveau af IT- kendskab og brug
- Typisk early adaptor af andre produkter og teknologier
- Tænker strukturelt og holistisk
- Har en dybere forståelse for muligheder og begrænsninger ved IT
- Introducerer generelt anvendelsen af IT i hjemmet
- Daglig anvendelse af Internettet både privat og arbejdsmæssigt
- Ser IT som en uundgåelig del af samfundsudviklingen fremover ”*Det er den vej det går*”
- Karakteriseret ved en høj grad af veltilpashed ved brugen af digitale løsninger (i modsætning til ”Den Usikre” og ” Den Habile”, som begge er mere usikre på egne kompetencer)
- Højt kendskab til offentlige hjemmesider og digitale selvbetjeningsmuligheder (afhængig af aktuelt behov og livssituation)
- Familieansvarlig for anvendelse af digital tovejskommunikation med det offentlige:
 - Selvbetjeningsopgaver af forskellig art
 - Digital Signatur
 - eBoks

”Det er mig, der står for det meste af kontakten til det offentlige via Internettet, vi har fordelt arbejdsopgaverne mellem os. Det har vi det begge fint med!”

”Den Professionelle”

Den Professionelle er lige som Den Rutinerede en udpræget praktiker, som bruger IT til så meget som muligt i dagligdagen. Den Professionelles IT kendskab er mere omfattende end Den Rutineredes, idet Den Professionelle ofte har en IT faglig uddannelse eller anvender IT på et meget højt niveau i forbindelse med sit arbejde.

Den Professionelle er i nærværende undersøgelse en ung mandeprofil. Han nøjes ikke med passivt at benytte sig af de eksisterende muligheder, der findes men er også aktivt med til at skabe og programmere nye IT services. Eksempelvis i forbindelse med konstruktion af professionelle hjemmesider til kunder. Han er en type, som følger med i de sidste nye landvindinger på IT-området, og som hurtigt ser fordele ved at anvende teknologien selv. Eksempelvis brugen af webcam til at skabe et dialogforum med kollegaer i udlandet.

Den Professionelle er karakteriseret ved følgende:

- Programmør/konstruktør af nye IT services
- Et meget højt niveau af IT-kendskab og brug

- Adopterer den nyeste teknologi hurtigt
- Godt overblik og indsigt i muligheder og begrænsninger ved IT
- Daglig anvendelse af IT både privat og arbejdsmæssigt
- Ser mulighederne ved IT
- Generelt godt kendskab til såvel private som offentlige hjemmesider
- Ofte familieansvarlig for anvendelsen af digital tovejskommunikation med det offentlige – eventuel partner også højt IT niveau

”Vi bruger Internettet til alt”

Konstellationer af profilerne:

De forskellige brugerprofiler optræder ofte parvist på en sådan måde, at den ene part inspirerer og hjælper partneren, som er mindre fortrolig med brugen af IT. Ofte danner Rutinerede par med Habile, eller Den Usikre danner par med en Habil. Det lader til, at en Professionel kan højne IT niveauet hos en mindre IT stærk partner f.eks. i konstellationen af en Rutineret og en Usikker. Nogle gange finder Den Habile eller Den Usikre en Rutineret udenfor hjemmet i den nærmeste familie: eksempelvis blandt børn og børnebørn, som ofte er en stor hjælp, da de er mere fortrolige med IT.

”De krævende”

Udover de ovenstående brugertyper ses hos én familie et lidt specielt mønster. Begge er højtuddannede – arkitekter – og i deres dagligdag stærke IT brugere. Men brugen af IT er hos dem bestemt ikke lystdrevet. De betragtede nærmest IT som et nødvendigt onde. Kun hvor de ser en klar og umiddelbar fordel i anvendelsen af de offentlige digitale services, i eget favør, bliver disse brugt. Anvendelse af f.eks. eBoks og digital korrespondance er udelukket, da de arkiverer i hardcopy og ikke har en printer.

Probet på udsagnet om anvendelse af digitale services kunne spare tid for sagsbehandleren / den offentlige myndighed er deres reaktion drevet af komfort og høje forventninger til de offentlige services:

”Hvis der ikke er nok (til at betjene telefonerne), må kommunen jo bare ansætte nogle flere..”

Parret er på en gang højt uddannede og forholdsvist stærke IT brugere, men samtidig meget krævende og uengagerede brugere af de offentlige digitale services.

Medieanvendelse og informationssøgning

Fælles for alle respondenter i nærværende undersøgelser er adgang til Internettet i hjemmet. Der er dog forskel på hvor gode og dermed hurtige forbindelser de enkelte familier benytter sig af, og det har i sig selv en stor betydning for omfanget af familiens brug af IT i det daglige. Hvis det tager for lang tid og er for besværligt, så mindskes brugen af Internettet.

Flere familier har på interviewtidspunktet aktuelle planer om at skifte deres modem-forbindelse ud med bredbånd og giver udtryk for, at de har ønsker om at øge omfanget af brugen af Internettet efterfølgende. For de, der ikke har bredbåndsforbindelse i hjemmet anvender disse Internettet på arbejdet til privat informationssøgning:

”For de har en hurtigere forbindelse”

Familierne/enkelt-responderne har alle følgende medier i hjemmet:

- PC (I familier med en Professionel eller en Rutineret (eller teenagere) findes flere PC'er i hjemmet)
- Internet: bredbånd, hvor tilgængeligt, 56 K modem
- E-mail, eBoks hos enkelte Professionelle og Rutinerede)
- Mobiltelefoner: hvis større børn har disse også mobiltelefon (7 år og opefter)
- Fastnettelefon
- Radio (ofte i bilen)
- TV (med undtagelse af en ung kvindelig Rutineret)

Nogle har desuden:

- Digitalt kamera
- Digital radio
- PDA (m. Elektronisk kalender)
- Fax (kun enkelte familier, som ikke benytter den længere)

Brugen af Internettet som medie:

Overordnet bruges Internettet i hjemmet til følgende formål:

- Arbejde, studie, jobsøgning
- Husholdning, administration og økonomi i hjemmet (netbank, regnskab, afgifter, indtastning af forbrug, køb af varer, åbningstider)
- Generel informationssøgning (nyheder, krak, rejseplanen, søgemaskiner eks. Google)
- Fritidsinteresser (musik, spil, chat, netdating, kulturelle aktiviteter, film/billet bestilling, restaurant/bord bestilling etc.)

Valg af Internettet som medie er i høj grad interesse- og behovsstyret:

- Den Rutinerede og Den Professionelle bruger Internettet til at løse en række konkrete opgaver, til søgning på baggrundsviden og til online kommunikation via webcam
- Den Habile anvender Internettet mere sporadisk og mindre målrettet, primært som informationssøgning, mens telefon og personlig kommunikation foretrækkes ved vigtige personlige beslutninger
- Den Usikre anvender ikke Internettet dagligt, men har et mere sporadisk brug ved opstået infobehov f.eks. bustider eller søgning efter golf rejser
- Teenagere anvender ikke offentlige digitale services, men er superbrugere af nettet til at finde musik, chatte, mv. Desuden bruger de Internettet i skolen og hjemme til løsning af lektier, eksempelvis til informationssøgning

Alle respondenter i undersøgelsen (på nær Usikre) bruger nettet til daglig informationssøgning, og nettet har i nogle tilfælde overtaget funktionen fra andre mere traditionelle medier, såsom telefon, brev og avis.

- Eksempelvis er der flere respondenter, som læser aviser på nettet og som bruger DR's og TV2's hjemmesider til opdatering af seneste nyheder.
- Især de unge lader til at have lagt avisen som papirudgave bag sig, mens de midaldrende og ældre respondenter ofte kombinerer en fysisk avis med Internettet for *"Der er en anden hygge ved en avis"*.

Generelt er der en tendens til, at de unge Professionelle, Rutinerede og Habile bruger Internettet på den mest omfattende måde og som en yderst velintegreret del af deres hverdag.

- Eksempelvis udtaler et ungt par (mandlig Professionel og kvindelig Habil), at deres hverdag kun kan hænge sammen rent praktisk, fordi de ordner bankforhold, skatteforhold, kommunikation med det offentlige o.l. over nettet uden for de normale åbningstider.

Der er en tendens til, at Den Usikre og Den Habile ikke integrerer brugen af IT i dagligdagen på samme måde som hos de resterende profiler.

- Nettet er for disse profiler et krydderi, men ikke en praktisk nødvendighed og hjælp i det daglige i samme omfang, som det ses hos Rutinerede og Professionelle.

Da der spørges ind til privat kontra offentlige hjemmesider, opstår der ofte en vis forvirring blandt respondenterne, som ikke nødvendigvis har lagt mærke til, hvorvidt de anvendte hjemmesider er private eller offentlige. Selv om interviewereren understreger, at der nu spørges ind til offentlige hjemmesider, så nævner respondenterne eksempelvis Krak og bankers hjemmesider som om de var offentlige tilbud.

- Der ses generelt et højt kendskab til og brug af private digitale tilbud
- Der skelnes ikke entydigt mellem de private og de offentlige digitale tilbud

”Jeg kan ikke finde ud af hvad der er offentligt og hvad der er privat”

”Nå, jeg bruger da både DR1 og TV2’s hjemmesider!”

”Det offentlige – hvad er det? Er det, når det er gratis?”

Brug af telefon, SMS, PDA:

Den Habile og Den Usikre bruger telefonen i stort omfang i dagligdagen. Den Usikre foretrækker denne kanal, fordi vedkommende er fortrolig med den og her kan hente svar på sine spørgsmål. Den Habile bruger også telefonen til mange praktiske forhold men supplerer i højere grad med brug af Internettet til generel informationssøgning.

- Det er dog karakteristisk, at Den Habile benytter sig af op til flere selvbetjeningservices på private hjemmesider (køb af varer, billetter etc.) mens hun fortsat er tilbageholdende i forhold til de offentlige selvbetjeningsmuligheder (indtastning af dagpengekort, skatteforhold, etc.). Der gives udtryk for, at det her er mere alvorligt og vigtigt, og at ”der ikke må gå noget galt”. Derfor er telefonen fortsat en afgørende kommunikationsvej for mange Habile.

SMS bliver anvendt af flere respondenter. Her er teknologi-forskrækkelsen ikke at spore på samme måde som i forhold til Internettet. Der er således eksempler på, at De Usikre har taget mobiltelefonens SMS funktion og elektroniske kalenderfunktion til sig – også blandt de ældre Usikre. De bruger funktionen i deres kontakt med venner og familie, til at træffe aftaler og koordinere praktiske gøremål.

Mobiltelefonen kan derfor for nogle virke mere overskuelig at gå til som kommunikationsmiddel sammenlignet med Internettet.

En af familierne (En Rutineret og en Habil) anvender udover mobiltelefoner (4 stk. i familien) også lommecomputere (PDA) for at koordinere familiens kalendere:

”Dem bruger vi til at holde styr på familien”

Radio/TV:

Alle respondenter bruger såvel radio som TV til afslapning og nyhedsdækning, men for de fleste Habile, Rutinerede og Professionelle gælder det, at Internettet er en nyhedskanal på lige fod med TV og Radio.

For nogle er TV'ets underholdningsfunktion blevet overtaget af Computeren: For den unge single pige er det god underholdning om aftenen *"Den kører for det meste, når jeg er hjemme"*, *"Jeg hører også netradio!"* og for familien er det et socialt samlingspunkt:

"Vi sidder og hygger os foran computeren"

Anvendelsen af medierne falder på "mulige" tidspunkter – eksempelvis radio i bilen og TV og Internet om aftenen.

Kendte og anvendte sites

Der ses et udpræget kendskab til og anvendelse af private sites og selvbetjeningstilbud, specielt inden for søgemaskiner, transport, netbank, medier, og køb af billetter, mens kendskabet til de offentlige digitale tilbud er mere begrænset, disse benyttes primært af Professionelle og Rutinerede og sjældnere af Habile, mens de Usikre har et meget lavt kendskab til de offentlige digitale tilbud, da denne profil benytter telefon og personligt møde i kontakten med det offentlige frem for den digitale vej.

Respondenternes primære tilgang til at finde de ønskede informationer og selvbetjeningsmuligheder er gennem en søgemaskine eller gæt på sitets URL-adresse, medmindre man kender sitet på forhånd.

Hjemmesider, der nævnes oftest er:

- Google / Jubii / Yahoo/ Eniro
- Netbank (forskellige banker)
- DSB / Rejseplanen / Krak / DeGuleSider
- Told & Skat
- Biblioteket (individuel)
- DR /TV2
- Avisers hjemmesider (B.T., Ekstrabladet, Fyns Stiftstidende, Politiken, DBA)
- Magasiner/blades hjemmesider (f.eks. Billed Bladet)
- Køb af billetter (Biografer, koncerter, teatre, rejser)
- Forskellige indkøbs-sites (f.eks. musik, bøger, mm.)
- SU-styrelsen
- Studieinstitutioners hjemmesider (KU, AOF, m.fl. også intranet)

Hjemmesider, der nævnes sjældnere er:

- Ministeriers og styrelses hjemmesider (Undervisningsministeriet, Forsvarsministeriet, Socialministeriet... - ofte i arbejdsmæssig sammenhæng)
- Danmark.dk
- Netborger.dk

- Sundhed.dk
- AF /A-kasse
- AOK
- Hospitaler
- DMI
- Skoler- og børneinstitutioners hjemmesider
- Den praktiserende læge (ifm. tidsbestilling)
- Teatre / Museer
- Foreninger (individuelt f.eks. Lions Club)
- Boligrelateret (ejendomsmægler, andelsboligforening, ciu.dk)
- NESÅ (aflæsning af el, vand og gas)
- Folketinget.dk
- QXL
- MSN (børnene)
- Statens Bilsyn
- Feriekonto
- Skype og First Class (Enkelte Rutinerede og Professionelle)
- DMI
- Retsinfo / Retshjælpen
- Netdating
- Storebæltsbroen
- Kongehuset

Medier og brugervenlighed

Et brugervenligt medie defineres ved at være et medie, der er nemt at bruge. Der ses spredning blandt Den Professionelle, Den Rutinerede, Den Habile og Den Usikre ift. hvilke medier, der betragtes som nemme at bruge og som man derved har præference for:

- Den Professionelles og Den Rutineredes større erfaring med brug af digitale services gør, at disse profiler opfatter de digitale services som relativt nemmere og hurtigere at anvende end Den Habile
- Den Habile og Den Usikre betegner digitale services som relativt sværere tilgængelige og har derfor stadig ud fra valgkriteriet nemhed større tilbøjelighed til at anvende mere traditionelle medier som f.eks. telefon eller personligt møde

På tværs af profilerne er der enighed om følgende karakteristika ved et brugervenligt medie:

- Tilgængelighed døgnet rundt
- Et letforståeligt sprog
- Brug af forklarende grafik

- I forbindelse med Internet: Bredbånd og dermed høj hastighed og båndbredde anføres af flere som en forudsætning for anvendelse af digitale services generelt og som væsentlig ift. brugervenlighed i almindelighed

Der ses følgende overvejelser ift. karakteristika for brugervenlighed:

Brugervenligt	Ikke brugervenligt
<ul style="list-style-type: none"> • Tilgængeligt døgnet rundt: 24/7 • Aktuel information • Relevant information • Eksakt og læsevenligt • Overskuelig opbygning (evt. brug af forklarende grafik) • Sprogligt forståeligt • Mulighed for at lave en aftale med det samme f.eks. over telefonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrænsede kontakttidspunkter • Ventetid i kø på kontor • Telefonisk selvbetjening i form af viderestilling – tast selv (kø) • Irrelevant information • Visse digitale formularer • Flere forskellige pin-koder • Døde links, manglende opdatering • Nødvendigt med download af programmer for at se hjemmeside

”Det er en klar fordel, at man kan anvende Internettet, når det passer en selv. Du er ikke afhængig af kontorers åbningstider, eller ventetid i køen”

”Det er vigtigt, at der ikke er for meget information. Man skal ikke bruge tid på at sidde og lede efter det, man skal bruge

”Jeg kan godt lide den personlige kontakt, for så kan jeg stille de specifikke spørgsmål, som jeg gerne vil have svar på”

”Det er meget rart, at der er mulighed for vejledning, derfor søger jeg først information på nettet og så går jeg ned og snakker med en person, der kan forklare mig de ting, som jeg er i tvivl om”

Kendskab til offentlig elektronisk information og søgning

Kendskabet til offentlige hjemmesider stammer primært fra fire kilder:

- Generelle søgemaskiner, primært Google
- Gæt på hjemmesideadresse
- Henvisninger fra brevpост i de tilfælde, den offentlige institution selv opfordrer til brug af offentlige digital selvbetjening – typiske eksempler Told & Skat og forbrugsaflysninger
- Henvisninger fra netværk, familie (forældre, børn og børnebørn)

De hyppigst nævnte offentlige hjemmesider er:

- Told & Skat
- DSB /HUR
- Ministerier og styrelser (Undervisningsministeriet, Forsvarsministeriet, Udenrigsministeriet m.fl.)
- SU og Uddannelsesinstitutionen – her anvendes specielt intranet af de studerende
- Kommunen (den lokale)
- Biblioteker (de lokale, på uddannelsesinstitutioner og REX)
- DMI

Følgende offentlige hjemmesider nævnes sjældnere og der er en større spredning i kendskabet til disse:

- Kommunedata
- Danmark.dk
- Netborger.dk
- Sundhed.dk
- Teatre/Museer
- Hospitaler
- Folkeskoler og børneinstitutioner
- Statens Bilsyn
- Feriekonto
- Retsinfo/Retshjælpen
- Kongehuset
- Folketinget (enkelt partiers hjemmesider)

Udsendelsen af logbogen i forbindelse med nærværende undersøgelse og respondenternes valg af cases har betydet, at respondenterne forud for interviewet har fået et øget kendskab til offentlige sites. Flere kommer via case-opgaverne ind på netborger.dk og derfra videre til andre sites. Generelt giver respondenterne udtryk for interesse for sitet, nu da de har stiftet bekendtskab med dette gennem den aktuelle opgaveløsning.

”Nå, den ser meget interessant ud – vi kendte ikke til den før du kom. Den kan være vi får brug for den igen (føjer netborger.dk til foretrukne)” (parkkonstellation af en Habil og en Usikker)

Det manglende kendskab til offentlige hjemmesider tyder på, at de ovenfor nævnte veje – søgemaskiner, det umiddelbare gæt på hjemmesideadresse, henvisninger fra brevkorrespondance eller gode råd fra den enkeltes netværk – ikke altid fører dertil.

”Men nu da du nævner dem, vil jeg da se, hvad de kan”

Flere respondenter giver udtryk for, at de i kraft af interviewet er blevet nysgerrige i forhold til de digitale services, som det offentlige udbyder på Internettet, og at de nu vil undersøge det nærmere.

”Nej, her kan man også se, hvad naboens hus er værd. Har du set det – det må vi lige kigge nærmere på”

”Det er meget rart at kunne tjekke om de oplysninger de (det offentlige) har om en selv er rigtige og hvilke oplysninger der ligger ud på nettet om en”

Mange respondenter nævner, at de i grunden ikke er sikre på, at de kender til de mest anvendelige offentlige digitale services. De oplever, at deres kendskab er styret af tilfældigheder udspringet af et specifikt behov, og de tror, at der sagtens kan være ”huller” i deres viden. De efterlyser mere information om de offentlige digitale services.

”Der mangler noget markedsføring...”

Der efterspørges information på flere forskellige niveauer:

- Hvilke digitale services findes der?
- Hvor finder jeg et overblik over dem henne ?
- Hvor finder jeg et overblik over, hvilken viden man kan finde hvorhenne (ved informationssøgning)?
- Hvordan finder jeg ud af, hvordan en digital signatur virker?

Undersøgelsen identificerer således en latent interesse for yderligere information om anvendelsesmulighederne ved de offentlige digitale tilbud.

”Nu da du har været her har jeg fået et lille spark på vejen. Jeg talte om det med min mand i aftes. Det er egentlig underligt, at vi ikke har benyttet os af det før, men vi har ligesom ikke tænkt over det før nu. Vi har været vant til at tage telefonen, nu hvor vi får bredbånd vil vi klart benytte Internettet noget mere også i den slags sager” (To Habile)

Generel erfaring med informationssøgning og selvbetjening hos det offentlige

Spredningen i brugen af de offentlige digitale tilbud blandt respondenterne er stor og skal primært ses i sammenhæng med deres generelle IT brugsmønster.

- Familier/husstande som hovedsageligt består af Professionelle, Rutinerede og Habile bruger naturligvis de offentlige hjemmesider i større grad end de husstande, som består af Usikre og Habile, idet deres generelle IT kendskab og brug ligger på et højere niveau.
- Når de førstnævnte familier står med et specifikt behov, så ligger det dem mere lige for at benytte Internettet i kommunikationen med det offentlige.
- Respondenter, som er vant til at bruge digital tovejskommunikation på private hjemmesider i forbindelser med bankforhold, billetbestilling, auktioner o.l., har gjort sig gode erfaringer, som betyder, at de er mere indstillede på også at benytte offentlige hjemmesider til digital løsning af konkrete opgaver.
- De ”overfører” så at sige deres erfaringer fra de private til de offentlige hjemmesider, idet de for De Professionelles, De Rutineredes og nogle Habiles vedkommende har passeret den holdningsmæssige barriere, som ofte er forbundet med tvivl om sikkerheden ved transaktioner via Internettet.

”De første par gange mit barnebarn lånte mit Dankort til at betale via Internettet var jeg lidt betænkelig, men jeg har kun haft positive oplevelser. Han har lige købt en ny harddisk til os på nettet. Jeg bruger stort set netbank hver dag- det virker perfekt – jeg har aldrig haft problemer” (Par med to Habile)

En anden faktor som virker afgørende for omfanget af brugen af digitale tilbud er den teknologi, som den enkelte husstand har til rådighed. Hvis familien har bredbånd, bliver anvendelsen af digital kommunikation og informationssøgning via nettet gjort hurtigt og let. Dermed øges omfanget af brugen automatisk:

”Familiens brug af offentlige hjemmesider er vokset ikke fordi de er blevet bedre, men fordi vi har fået bredbåndsforbindelse!”

Der hersker meget spredte meninger blandt de adspurgte borgere om kvaliteten af de offentlige hjemmesider med hensyn til indhold, sprog, overblik/struktur, relevans af informationer, opdatering etc.

- Den generelle holdning er, at der kan være meget store forskelle mellem de offentlige hjemmesider.
- Eksempelvis er opbygningen/strukturen som oftest meget varierende, således at borgeren ikke nødvendigvis kan bruge sine erfaringer fra besøg på andre offentlige hjemmesider.

- Barrierer som bliver nævnt ved brugen af de offentlige hjemmesider er blandt andet de mange forskellige koder og log ins.

Samlet set lader det til, at det er borgernes egen livssituation, der langt hen af vejen er afgørende for, hvorvidt der vælges en digital vej i kommunikationen med det offentlige:

- Konkret behov. Der skal være en konkret problemstilling der skal løses. Mange af de velfungerende respondenter i undersøgelsen understreger, at deres kontaktflade til det offentlige er begrænset *"Vi er jo raske og friske. Det er bare lige skatteskemaet.."*. Flere af disse respondenter har svært ved at se, at de har det store behov for digitale services men medgår, at når de står med konkrete data, som skal indtastes, eller en information de skal finde, så er det en hjælp, hvis det kan gøres over nettet.
 - I denne forbindelse er der respondenter som efterlyser, at de i højere grad bliver hjulpet til at finde den information, som er relevant for netop *dem*. En form for personlig digital indgang til det offentlige.
- IT- ressourcer (viden og erfaring). For at borgeren vælger den digitale vej til at løse dette behov, er det nødvendigt med en vis fortrolighed med IT. Borgeren skal have et grundlag af erfaringer fra eksempelvis brugen af private hjemmesider, som gør vedkommende i stand til at løse opgaven digitalt.
- Hurtig netadgang (bredbånd). Borgeren skal opleve det som nemt at gå på nettet, derfor er forbindelsens hurtighed afgørende.
- Få barrierer inde på selve hjemmesiden i form af koder, digital signatur o.l.
- Hele opgaven skal kunne løses digitalt. Hvis det f.eks. kun er en del af opgaven, der kan løses digitalt og man enten skal printe skemaer ud, der skal udfyldes på skrift og sendes pr. post, eller der ved en ansøgning skal vedlægges kopier som bilag er pointen med at benytte de offentlige digitale tilbud væk

Det lader således til, at accept og anvendelse af de offentlige digitale løsninger i ikke udelukkende er betinget af udbud, kvalitet og indhold og men også af andre faktorer såsom borgernes almene IT-kendskab/erfaring, oplevet behov for kontakt til det offentlige i almindelighed, interesse og bredbåndsadgang samt ikke mindst et manglende kendskab til det eksisterende offentlige digitale udbud.

- Dog har den enkelte hjemmesides overskuelighed og antallet af nødvendige koder en betydning for borgerens oplevelse af brugervenlighed. Der er en tendens til, at en enkelt dårlig oplevelse med en bestemt hjemmeside er tilstrækkelig til, at denne side undgås i fremtiden eller at man bliver irriteret på det offentlige for ikke at tænke på brugerne.

"Hvis siden nu er meget brugervenlig og det er nemt at udføre opgaven og den er sproglig tilgængelig for enhver – så tænker jeg da, nå de har tænkt over det. Så får de lige et par points"

Respondenternes aktiviteter på nettet grupperer sig primært omkring nedenstående.

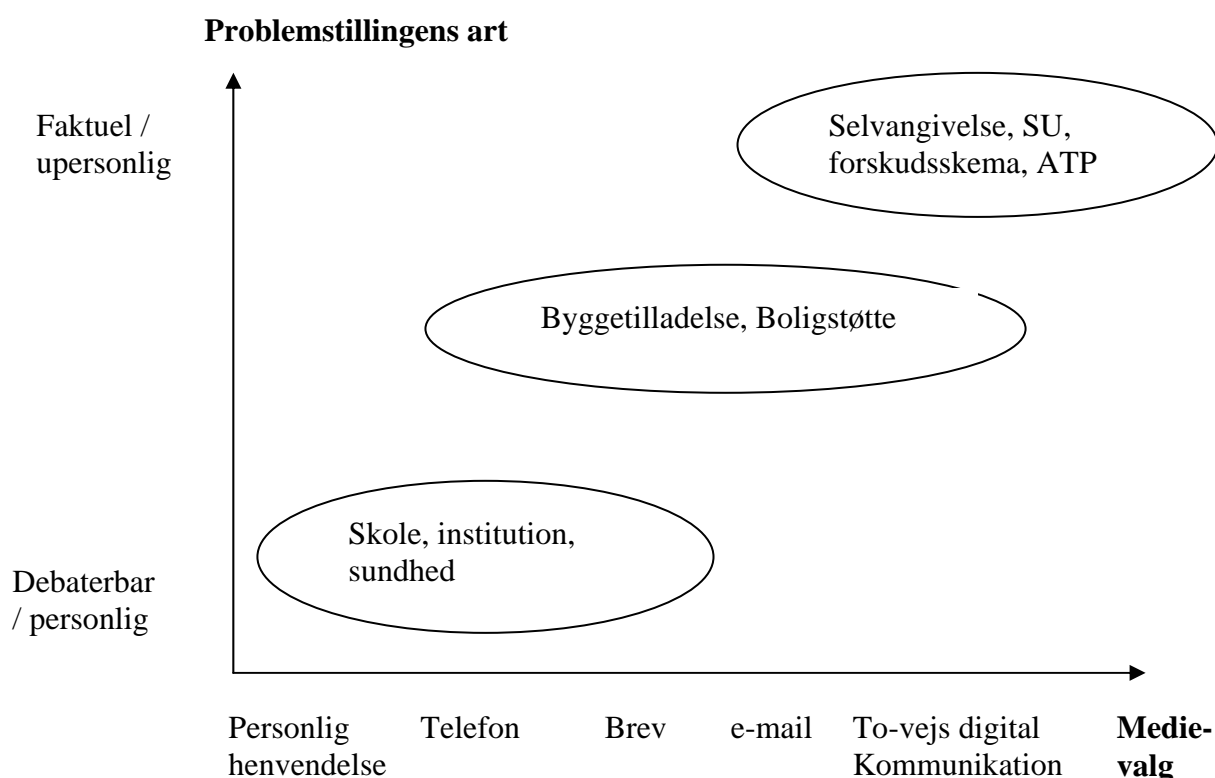
De har:

- Downloadet rapporter, artikler eller andet fra en offentlig hjemmeside. Dette har allerflest respondenter anvendt (halvdelen af respondenterne)
- Udfyldt formular on-line på en offentlig hjemmeside og sendt formularen digitalt til den offentlige myndighed. Denne funktion har lidt under halvdelen af de deltagende respondenter anvendt (Professionelle og Rutinerede og i enkelte tilfælde Habile)
- Besøgt offentlige hjemmesider for at lære mere om denne mulighed (lidt under halvdelen af respondenterne har anvendt denne mulighed)
- Det samme gør sig gældende for sendt e-mail til offentlig myndighed

Derudover nævner enkelte respondenter, at de også har:

- Downloadet formularer fra en offentlig hjemmeside og indsendt formularen per brevpost

Der ses spredning på, hvilke situationer og sammenhænge, som det betragtes mest naturligt at anvende de offentlige digitale services til at løse, illustreret i nedenstående figur:



- Ved personlige/intime problemstillinger med høj grad af behov for dialog og argumentering betragtes den personlige kommunikation som mest velegnet f.eks. via personligt møde og telefon
- Ved problemstillinger, som reelt er faktuelle, men som borgerne opfatter, indeholder et element af forhandlingsmulighed med den pågældende myndighed / institution foretrækkes et miks medier: telefon og personligt møde

”Man kan ikke påvirke via nettet”

- Ved problemstillinger, der opfattes som faktuelle, betragtes digital kommunikation med det offentlige som relevant og tidsbesparende for begge parter (både borgeren og det offentlige)

”Det er nemt at udfylde en formular med nogle eksakte oplysninger, så skal man ikke bruge tid på at poste et brev eller ringe op og stå i telefonkø”

”Vi er glade for, at lægen tilbyder elektronisk tidsbestilling og mulighed for konkrete spørgsmål – det sparer tid for begge parter”

”Det er meget smart. Vi kan se, hvor meget vi kan få i boligstøtte nu, hvor min mand også går på pension snart – det er næsten 2000 kr.! – det blev vi meget glade for”

Evaluering af offentlig elektronisk information og selvbetjening

Respondentgruppen deler sig i to grupper, når det kommer til evaluering af de offentlige digitale services.

- Den ene gruppe, som primært består af Usikre, er meget tilbageholdne i forhold til at evaluere de offentlige tilbud, fordi de næsten ikke har noget kendskab til dem:

”Vi bruger det for lidt. Det er svært at komme med en vurdering af, for det kan lige så godt være os, der ikke kan finde ud af det”

- Den anden gruppe består af de resterende brugerprofiler, og den er knap så tilbageholden. Ofte stilles gode eksempler op imod mindre gode erfaringer.

”Der er stor forskel på kvaliteten – den ene ting kan gå nemt og hurtigt f.eks. da jeg søgte om boligstøtte og en anden som f.eks. nu her den aktuelle sag med jobsøgning, som er helt umulig og hvor jeg ingen vegne kommer –

I forbindelse med løsning af de valgte cases/emner er der stor forskel på, om respondenter oplever, at opgaven kan løses på en tilfredsstillende måde.

Generelt er de IT ressourcestærke (Professionelle og Rutinerede) mere tilfredse, selv om de har en del forslag til forbedringer, og de får som regel også løst deres opgaver, selv om de må prøve flere forskellige veje. De mest kritiske røster kommer fra Habile og enkelte Usikre, som eksempelvis kan blive afskrækket af bestilling af koder o.l.

- Den Professionelle og Den Rutinerede oplever i høj grad at få løst deres opgaver via de offentlige digitale services. De kan dog samtidig opleve, at der er ting, som kunne gøres bedre
- Den Usikre og Den Habile (og i enkelte tilfælde også Den Rutinerede) refererer nogle gange til situationer, hvor de har oplevet, at det offentlige site har været uoverskueligt eller svært at finde rundt i, endsiige ikke har givet mulighed for at få løst problemet

Positive oplevelser med offentlige digitale tilbud

Told og Skat (www.toldskat.dk), biblioteket (www.bibliotek.dk og lokale bibliotekers hjemmesider) kommunen og SU er de mest anvendte offentlige hjemmesider i nærværende undersøgelse og de offentlige digitale tilbud der får den mest positive evaluering.

- Told og Skat (www.toldskat.dk) roses ligeledes hvad angår deres selvudfyldelseskemaer, men flere respondenter giver udtryk for, at det kan være svært at søge efter baggrundsinformation på siden.

”Det er nemt nok at udfylde formularer, men det kan være svært at finde den relevante baggrundsinformation”

- Bibliotekernes hjemmeside ansues generelt for at være lette og problemfrie at anvende med undtagelse af Det Kongelige Biblioteks system REX – der kritiseres heftigt af flere studerende

”REX – det er ikke til at finde rundt – du kan bruge timevis på at finde ud af om en bog er hjemme, så kunne jeg lige så godt cykle rundt til de forskellige biblioteker!”

- Der kommunikerer digitalt med Told og Skat af alle Professionelle og Rutinerede blandt respondenterne, mens de fleste Habile er kommet med på vognen, når det handler om litteratursøgning og reservation over nettet
- Københavns Kommune hjemmeside (www.kk.dk) bliver af nogle respondenter fremhævet som en brugervenlig og overskuelig hjemmeside, blandt andet fordi den er emneopdelt og dermed nem at finde rundt i.

Kritikpunkter ved de offentlige digitale tilbud

Fælles for brugerprofilerne er, at de især oplever problemer eller irritation ved:

- Dårlige/Upræcise søgemaskiner
- Manglende fælles struktur for de offentlige sites – for stor forskellighed
- Manglende muligheder for at færdiggøre opgaven digitalt (hvis bilag skal sendes med post opstår der usikkerhed om, hvorvidt den digitale blanket og bilagene ”bliver væk” for hinanden)
- For mange adgangskoder
- For meget information om den enkelte offentlige instans profil, identitet og værdigrundlag. Denne information vurderes irrelevant ift. til den enkelte persons behov i den aktuelle situation
- Brugen af digital signatur (kan for nogles vedkommende være svært)
- Sproget (Sproget på især Ministerierne og kommunernes hjemmesider kritiseres for at være for svært og utilgængeligt)

”Hvorfor hedder en losseplads ikke en losseplads, men både en fyldplads og en deponeringsplads?”

”Hjælpe midler til gangbesværede, der kan håndteres med en arm! Det var ikke lige det jeg ville kalde det – hvor står der noget om krykker? ... Her er så en liste over forhandlere – det skal jeg ikke bruge til noget. Jeg vil gerne vide, om jeg kan låne et par krykker oppe på kommunen – det kan man nede i Matas!”

- Manglende overblik og entydige link på den enkelte hjemmeside (eks. manglende emneopdeling)
- Manglende links til sites, der omhandler samme problemstilling offentlige som private

”Jeg er ligeglad om det er en offentlig hjemmeside. Der bør tages udgangspunkt i mit behov – jeg skal finde et job – som humanist er der ikke meget at hente på AF’s hjemmeside, hvorfor skriver de så ikke det? Hvis du er humanist kan vi ikke hjælpe dig – og så henvisninger til f.eks. magistrernes hjemmeside!”

- De fleste ministeriers hjemmesider bliver kritiseret (med undtagelse af Undervisningsministeriet og Forsvarsministeriet – dette gælder for respondenter, der har en arbejdsmæssig benyttelse af disse sites)
 - Det er svært at finde den relevante information man søger, og sproget er svært tilgængeligt for ”den almindelige borger”. Samme kritik giver en enkelt respondent (Habil) til Retsinfo og Retshjælpen.
 - Dog oplever man at information på ministerierne hjemmesider er troværdige

”Der er høj grad af troværdighed – det giver et troværdigt indtryk – jeg er sikker på, at informationerne er rigtige”

Indtryk af udbud og sammenhæng i de offentlige digitale services

Sammenhæng defineres i forhold til to dimensioner:

- Sammenhæng og genkendelighed mellem de offentlige hjemmesider indbyrdes
- Sammenhæng og genkendelighed mellem den enkelte specifikke offentlige digitale service og øvrige offentlige kommunikationskanaler

Der opleves kun begrænset sammenhæng mellem de forskellige digitale services. Mangel på gensidige henvisninger og struktur- og designmæssige forskelligheder præger indtrykkene. Respondenterne giver udtryk for, at det ville lette deres informationssøgningsproces, hvis siderne var opbygget over en fælles struktur og fælles grafik (herunder ens logo) således at man altid vidste, hvor eksempelvis søgemaskinen og kontaktinfo var placeret.

”Der mangler en standard for, hvordan de offentlige sider er konstrueret. Der er blevet brugt for mange opskrifter - hjemmesiderne bør ligne Windows!”

”Ligesom jeg finder rundt i min avis fordi jeg kender den vil ensrettethed være en fordel”

”Hver afdeling eller institution har sin egen web master – de opfinder hver deres måde at gøre tingene på. Når der nu kan tages centrale beslutninger om så meget andet, kunne man jo også sætte nogle fælles standarder på det digitale område – det er jo lige før den enkelte overlæge selv skal lave hospitalsafdelingens site og bruge tid på det!”

”En fælles skabelon ville øge brugervenligheden. Så skal man ikke sætte sig ind i 20 forskellige hjemmesider, når man klikker rundt, men kan sætte sig ind i de andre hjemmesider forholdsvist let. Det er jo ikke tidsbesparende, hvis man skal bruge tid på at finde ud af, hvordan hver enkelt kommunes hjemmeside fungerer!”

Sammenhængen mellem den digitale service og øvrige kommunikationsmuligheder vurderes forskelligt afhængigt af den enkeltes konkrete oplevelser, men generelt oplever respondenterne i denne undersøgelse ikke den store sammenhæng.

Sammenhængen kan opleves på to forskellige niveauer:

- Grafisk og indholdsmæssig sammenhæng mellem hjemmeside og den øvrige kommunikation fra den pågældende afsender
- Henvisninger til hjemmesiden fra breve, personlige samtaler o.l.

I enkelte tilfælde har respondenterne bemærket overensstemmelse mellem grafisk layout på hjemmeside og henvisning fra f.eks. brev med link til hjemmeside.

Når den offentlige digitale service så benyttes, minder det grafiske layout om det grafiske layout i breve, hvilket skaber genkendelighed og overblik. Her bliver Told og Skat igen fremhævet som et godt eksempel. Borgeren oplever genkendelighed og overskuelighed.

”Der bør være ens brevhoved på breve og hjemmesider. Ligesom på det her fra Told & Skat, man kan se med det samme at man er på det rigtige sted og sproget er også det samme – der er anvendt samme sprogbrug på nettet som i brevet”

I et andet positivt tilfælde oplever en respondent i forbindelse med en byggetilladelsessag, at sagsbehandleren på kommunen via telefonen kan guide hende frem til kort og luftfoto af deres hus. Meget overbevisende for dialogen – der i øvrigt endte i et afslag, men via en god dialog.

”Skide checket!”

I få andre tilfælde nævnes det af respondenterne, at de af AF er blevet henvist til hjemmesiden, for der at udfylde et skema og indsende digitalt.

Langt hovedparten af respondenterne har ikke oplevet at blive henvist på denne måde. Samtidig ytrer flere et ønske om at blive det større grad, fordi de er usikre på, om de egentlig kender til de muligheder som findes.

”Vi oplever ikke rigtigt, at vi bliver henvist til andre steder, når vi ringer op”

”Vi klarede det over telefonen (ansøgning om tilskud til diabetesmedicin) – vi blev ikke henvist til nettet – jeg ved ikke om man kan søge om medicintilskud der, det kan man nok!”

Kvalitet af den fundne information

Gennemgående opleves kvaliteten af den fundne information som høj. Der opleves en høj grad af seriøsitet. Modsætningsvis finder flere kvaliteten af den personlige betjening hos det offentlige meget afhængig af den enkelte sagsbehandler.

”Når man taler med én er det jo ikke sikkert, at han ved det hele...”

Ikke al information opleves dog som relevant, specielt den del af hjemmesidernes information, der handler om den enkelte organisations beskrivelse af sig selv og dens virke. Specielt nævnes opstilling af værdigrundlag og profil som både irrelevant og utroværdigt. Denne ofte meget lange information opleves at komme i vejen for borgerens egentlige aktivitet på de offentlige sites, nemlig at få løst et aktuelt info- eller selvbetjeningbehov.

- Information om profil og værdigrundlag opleves derfor ofte som forstyrrende og medvirkende til, at selve overblik- og søgeprocessen tager længere tid, idet borgerne skal bruge unødigt tid på at ”komme forbi” disse informationer, før de kommer til den relevante information, der relaterer sig til deres projekt. Derved mindskes en af de væsentligste fordele ved at benytte den digitale vej til det offentlige – at man forventer, at det er hurtigere end f.eks. at skulle vente i en telefonkø og blive stillet om adskillige gange.

”Der er for meget selvprofilering. Jeg vil bare have facts”

”Amterne lægger alle deres publikationer på nettet, meget af informationen er irrelevant – det er bare en masse ord”

”De skriver en masse om værdigrundlag og intentioner, hvis man kender lidt til, hvordan tingene i realiteten fungerer, så ved man at meget af det bare er polering!”

Ikke alle hjemmesider forekommer enkle og ligetil. Det nævnes, at overinformation og krav om præcision kan give bagslag.

”Hvorfor giver DSB altid 56 forslag til, hvor Københavns Hovedbanegård ligger?”

”Generelt må man nok sige, at der er for meget ligegyldig information og for lidt overblik over, hvad der egentlig er brug for!”

- Nogle respondenter efterlyser, at de får deres egen personlige indgang til de offentlige informationer eks. via den digitale signatur, således at de lettere kan finde frem til netop *deres* læge, skole etc. Dermed bliver det lettere og mere tidsbesparende for den enkelte borger at finde frem til de oplysninger, som er relevante for vedkommende.

Troværdighed og tryghed

Med værdigrundlagsbeskrivelserne som eneste undtagelse oplever man, at der er et højt niveau af troværdighed i de offentlige digitale services.

Hvad angår tryghed, er der især blandt De Usikre og De Habile en reservation over for sikkerhed og confidentialitet i den digitale kommunikationen.

- Brugere og kenderne af Digital Signatur og diverse koder (Den Professionelle, Den Rutinerede og enkelte Habile) bekymrer sig ikke om sikkerheden ved brugen af dem, men kan godt blive irriteret over praktiske forhold.

- Eksempelvis kræves der forskellige koder til forskellig offentlige hjemmesider, og dette kan betyde, at den enkelte borger pludselig skal kunne huske en mængde forskellig koder

”Vi glemmer tit vores, og så det kunne være rart med en hjælp til at huske den...”

”Der er så mange andre koder man skal huske på – til Dankortet og netbank – det ville være nemmere med en fælles kode til det hele”

Andre irriteres over, at deres koder ofte udløber uden at de har bemærket det.

Koder og Digital Signatur

Et fælles ønske er én gennemgående kode eller signatur, som kan bruges på alle de offentlige hjemmesider.

- Blandt De Usikre og De Habile er der en holdningsmæssig barriere at spore overfor brugen af digital signatur eller koder, og for De Usikres vedkommende også en barriere, som handler om manglende IT kompetencer. Disse respondenter giver udtryk for, at de har brug for vejledning i, hvordan signatur eller koder fungerer, og generelt er der ikke stor tolerance overfor indviklede procedurer, ventetid på koder eller komplikationer.

”Det skal være til at gå til. Ellers opgiver jeg og tager telefonen”

- Der er blandt De Usikre og De Habile delte meninger om, hvorvidt kommunikationen med det offentlige kunne foregå rent digitalt. Nogle ser ingen problemer, mens andre er nervøse for sikkerheden:
 - Hvem får adgang til de fortrolige oplysninger?
 - Kan noget gå tabt?
 - Hvad med skriftlig dokumentation af kommunikationen/Hvad med min retssikkerhed?
- At leverandøren af den digitale signatur er TDC / en privat udbyder er for nogle respondenter en yderligere faktor, som bidrager til usikkerheden.
 - Nogle respondenter finder det utrygt, at et privat firma på denne måde kan få adgang til fortrolige borgeroplysninger
 - andre er nervøse for, at det i fremtiden vil komme til at koste penge

Manglende kvittering for udførte digitale selvbetjeningsopgaver

Med hensyn til konkrete erfaringer med digital tovejskommunikation bliver der primært nævnt eksempler på kommunikation med kommunen, biblioteket og Told og Skat. En respondent har betjent sig af en digital formular i forbindelse af sit barns opskrivning til vuggestue men blev utryk ved brugen af digitale services, da opskrivningen aldrig blev registreret af kommunen. Dette viste sig senere, da respondenter af andre årsager var i kontakt med samme instans, og det betød, at barnet blev skrevet op noget senere end planlagt.

- Dette par er et blandt flere respondenter, som efterlyser bekræftelse eller en form for kvittering via mail i forbindelse med indtastning af data og opskrivninger over nettet, da dette vil øge borgerens oplevelse af tryghed
- Her nævnes specielt speditørfirmaernes tracking-system som et godt eksempel på gennemsigtighed i et sagsforløb, hvor man kan se hvor langt en vare er nået

”Jeg vil gerne have en kvittering, så jeg kan se at f.eks. en opgave er udført. Det får man jo alle andre vegne f.eks., når man køber billetter”

”Det skulle være nemt at se, hvor din sag ligger henne, hvem der sidder med den nu, på hvilket kontor osv., ligesom hvis du skal følge en vare du har købt over nettet. Så kan du gå ind og tjekke, hvor langt varen er kommet og hvornår du modtager den!”

Dialog og feedback mulighed

I undersøgelsen optræder der enkelte respondenter, som oplever, at deres kommunikation med det offentlige, primært deres kommune, i forvejen er mangelfuld. De oplever ikke, at de altid får svar på deres skriftlige henvendelser til kommunen og er skeptiske i forhold til, om brugen af eksempelvis e-mail eller chat ville ændre på dette.

Andre respondenter oplever, at deres berøring med det offentlige er begrænset, og at de således ikke har det store behov for dialog.

- Der kan være tale om, at respondenterne helst ikke vil fremstå som *”nogle der hele tiden sidder oppe på kommunen”*.
- I nogle tilfælde har den enkelte familie reelt ikke meget kontakt med det offentlige, og i andre tilfælde er det vigtigt for respondenter at fremstå som selvhjulpen.

Hvad angår forskelle mellem de enkelte brugerprofiler tegner der sig følgende billede:

- Den Professionelle og Den Rutinerede er generelt tilfredse med de muligheder, der findes for elektronisk dialog og feedback muligheder med det offentlige, både i form af e-mails og udfyldelse af formularer. De har dog samtidig en række forslag til forbedringer
- Den Habile forholder sig mere reserveret til tovejskommunikationen. Både Den personlige og Den grundige Habile lægger vægt på det fysiske møde. *"Internettet skal ikke bruges til alt"*. De peger på, at der ligger en anden mulighed for fleksibel dialog i det rigtige møde sammenlignet med den digitale kommunikation i form af E-mails
- Flere af De Usikre afstår fra at kommentere, fordi de ikke oplever, at de har et tilstrækkeligt grundlag af erfaringer for at kunne vurdere den digital dialog

Der nævnes en række ønsker til forbedringer i den digitale dialog med det offentlige. Forslagene kommer primært fra Professionelle og Rutinerede, da det er disse profiler, som har været i interaktion med de digitale services:

- Flere ønsker en bekræftelse af kommunikationen eksempelvis ved udfyldelse af formularer (hvorvidt de er modtaget korrekt) og ved indgåelse af mødeaftaler og opskrivninger
- Et par stykker efterlyser en statusmelding fra det offentlige undervejs i behandlingen af ens sag: *"Din sag er nu nået hertil"*. De sammenligner med Postvæsnets melding om pakkers vej i systemet.
- Større brug af digitale muligheder i Sundhedsvæsnets og i Socialforvaltningen, eksempelvis en fælles digital journal, som alle speciallæger og patienten selv har adgang til, samt information om aktindsigt i forbindelse med sociale sager

Respondenterne understreger, at udbygningen af de digitale services fra det offentliges side ikke må modsvares af dårlige personlig service. Specielt til "bløde" emner vil de fleste fortsat benytte fremmøde eller telefon uanset den digitale mulighed. Men et øget samspil ønskes og flere er glade for, at f.eks. lægen nu tilbyder elektronisk tidsbestilling og svarer på specifikke spørgsmål.

"Det er dejligt, at min egen læge nu tilbyder tidsbestilling via nettet, så sparer vi alle tid. Jeg undgår at skulle ringe op 20 gange ml. kl. 8 og 9 om morgenen og lægesekretæren sparer også tid. Jeg kan se direkte i kalenderen, hvornår han har, tid så booker jeg mig ind"

- Generelt er alle interesserede i en øget mulighed for digital dialog og feedback med det offentlige, så længe dette er nemt og overskueligt

Individuelle cases – opgaveløsning via offentlige digitale services

Som led i undersøgelse har respondenterne udvalgt en problemstilling, der har aktuel relevans for deres dagligdag ud fra et tilsendt problemkatalog. Undervejs i testen er der desuden gjort brug af korte besøg på flere offentlige hjemmesider for at skabe et sammenligningsgrundlag med respondenternes tidligere erfaringer.

De valgte cases kan ses af oversigten under bilag. Emnerne spænder vidt lige fra oversigt over ATP til muligheden for boligstøtte og søgning efter krykker.

- Respondenternes tilfredshed med løsningen af deres case varierer meget. Nogle må opgive undervejs pga. sider/links som ikke er aktive, bestilling af op til flere koder hvilket bliver for uoverskueligt, upræcise søgemaskiner, eller fordi den pågældende case ikke kan fuldføres rent digitalt, eksempelvis ved fornyelse af pas. Alt efter den pågældendes generelle IT kendskab og overskud bliver der enten givet op eller respondenterne forsøger sig af andre digitale kanaler.

En gennemgående tendens blandt De Habile og De Usikre er, at der gives op overfor bestilling af mere end en kode.

De Rutinerede og De Professionelle når som regel frem til informationer de søgte, selv om de også kan havne på blinde spor. De virker blot mere vedholdende i deres søgninger.

De blandede oplevelser henter respondenterne blandt andet på Netborger.dk (oplevelsen af, at mange koder er nødvendig) og Jobnet.dk (upræcise hjemmesider), lokale politistationers hjemmesider (den digitale løsning er ikke 100 % digital). Derimod synes toldskat.dk og lokale sygehuses hjemmesider (ventelister) at være nemme at håndtere i de valgte cases.

Nedenstående skitseres et udvalg af de forskellige testede cases:

Ændring af forskudsopgørelse

Ændringen af forskudsopgørelsen via Told & Skats hjemmeside foretages af Den Rutinerede i familien uden problemer. Kvinden i familien, der er Habil, foretrækker fortsat at få sin selvangivelse med posten, hvorefter hun udfylder denne i hånden og giver den til sin mand, som så sørger for at taste oplysningerne ind digitalt. Henvisning via link i brev fra Told & Skat har gjort opmærksom på denne mulighed og det er via denne site, at ”Den Rutinerede” har tilmeldt sig eBoks sidste år.

”Det er meget nemt, der stod en henvisning i brevet fra Told & Skat og så gik jeg ind på dette og udfyldte en formular. Man skal bruge en kode – det fungerer fint, det er bare irriterende med alle de koder man skal gå og huske på. Det var der jeg blev opmærksom på eBoks, nu får jeg al min post fra det offentlige gennem eBoks!”

ATP

Respondenten – en Rutineret – ønsker yderligere information omkring mulighederne for selv at administrere sit depot hos ATP - en såkaldt folkebørs, som giver indehaveren af pensionsmidlerne mulighed for selv at investere dem. Det oprindelige kendskab til ATP's folkebørs stammer fra en TV reklame. Den Rutinerede irriterede sig først over, at den Digitale Signatur ikke kan anvendes, men finder senere ud af, at den kan. Opgaven bliver løst, og respondenter ser frem til fra januar at kunne administrere sit eget depot og selv gennemføre handler på fondsbørsen.

Eksemplet illustrerer, at selv om der ikke endnu kan gennemføres digital selvbetjening er alene udsigten til og fastsættelsen af, hvornår det er muligt tilfredsstillende, i det mindste kortfristet.

”Super...”

Jobsøgning på Københavns Amts hjemmeside

I ét tilfælde med jobsøgning via Københavns Amt oplever en Habil, at det var meget svært at finde den relevante information: stillingsopslag som sygeplejerske ved forskellige hospitaler, ligesom kontaktmulighed ikke blev fundet, hvorfor hun blev nødsaget til at bruge en telefonbog for at finde telefonnummeret.

”For det første er det meget uoverskueligt at finde stillingsopslag. Strukturen er meget dårlig, det er ikke til at finde rundt i. Man kan f.eks. ikke gå ind på det enkelte hospital og se, hvilke stillinger der er ledige på hvilke afdelinger. For det andet kunne jeg ikke finde kontaktoplysninger (Nå, ligger den der! – respondenter finder nu i løbet af testen punktet kontakt)”

Samme Habile skulle også bruge en meraftale og havde søgt efter denne på Københavns Amts hjemmeside, men havde i første forsøg ikke kunnet finde denne vha. søgemaskinen. Hun havde så forsøgt sig igen og fundet frem til en kort beskrivelse af meraftalen, men denne lå ikke som en printbar udgave. Parret diskuterer efterfølgende en generel svaghed ved de offentlige søgemaskiner og kommer frem til, at disse generelt er dårlige og upræcise, idet det er vanskeligt at finde noget meget specifikt, ligesom der ofte kommer alt for mange informationer frem på den enkelte søgning.

”Generelt er de offentlige søgemaskiner dårlige”

Jobsøgning på AF's hjemmeside

En ung kvindelig Rutineret, der ellers har haft gode oplevelser med tovejskommunikation med de offentlige digitale selvbetjeningsmuligheder bl.a. SU og Told & Skat oplever jobsøgning via AF og øvrige offentlige som private sites som meget besværlig, tidskrævende og uden resultat:

”Først gik jeg ind på AF's hjemmeside, der var ikke noget for humanister. Så tænkte jeg hvad med kulturjobs i Århus og søgte på <http://www.aarhus.dk/aa/portal/kultur> under det professionelle kulturliv - fik her en hel masse oplysning og information, men ingen konkrete stillingsopslag, sådan var det hele vejen rundt”

”Man kan søge på de forskellige amter i Danmark – men ikke i hele Danmark samlet. Man kan også søge på stillinger i udlandet, men der kommer ingen match op – vil det sige, at der i hele verden ikke er nogle stillinger inden for kulturformidling? Det tror jeg ikke på – hvis de ikke kan tilbyde at finde stillinger i udlandet, så skal de lade være at skrive det som en mulighed!”

Jobsøgning på Jobnet

Respondenten er jobsøgende og er ofte inde på AF's hjemmeside www.jobnet.dk. Han har opdaget, at deres design er blevet ændret for nylig, og det irriterer ham, for nu skal han igen sætte sig ind i, hvor de forskellige links er henne. Han er uddannet elektronik tekniker, men har den seneste tid søgt udenfor sit fagområde – bl.a. i rejsebranchen. Inde på jobnets hovedside kommenterer respondenteren, at siden er uoverskuelig og indeholder for mange links. De henvender sig både til arbejdsgivere, nyledige som skal tilmeldes og ledige som søger arbejde. Det betyder, at det er en opgave for den enkelte at finde ”sin egen vej i junglen”.

Respondenten finder linket ”Søg i jobannoncer” og benytter sig af en søgedatabase. Her indtaster han søgeordet ”Rejsebureau”. Han får et hit, som er relevant, og to hit som intet har med rejsebranchen at gøre. Han undrer sig meget over, hvorfor disse stillingsopslag kommer op. Han søger nu på ”rejser” og får nu et nyt relevant hit, men nu bliver han usikker på, hvorfor dette ikke dukkede op tidligere. Han føler sig ikke overbevist om, at den søgning han har foretaget, er dækkende.

Mulighed for boligstøtte

Respondentparret vil gerne have et overblik over, hvor mange penge de skylder deres kommune. Samtidig ville de også undersøge muligheden for boligstøtte. De går derfor ind på netborger.dk, fordi de regner med, at det er det mest oplagte sted at søge en sådan information.

De finder et link som hedder ”Din boligstøtte” på hovedsiden, den leder dem videre til linket ”Beregn din boligstøtte”. De bliver undervejs i tvivl i forhold til de data, de skal indtaste i selvudfyldelseskemaet (hvordan opgør man boligens m² – skal loftet regnes med?...), og de ender med at få flere forskellige bud på en eventuel boligstøtte fra det offentlige.

Da de ønsker at få adgang til personlige økonomiske oplysninger under ”Din Borgerkonto”, kan de ikke komme videre, fordi de skal bestille en pinkode. Det gør de, men får senere det indtryk, at det er nødvendigt med flere forskellige alt efter, hvilke sider de ønsker adgang til. De bliver frustrerede over nødvendigheden af pinkoder og opgiver deres forehavende.

Bortkommet pas

En case førte ikke til andet end en åbningstid og et telefon nummer til en kontaktperson. Dette til trods oplevede respondenter stor hjælp og glæde. Probet om der eventuelt findes en formular i relation til problemet kom det frem, at en sådan findes. Den Habile finder nu denne, men havde i sin egen test ikke fundet denne.

”Fint så kan jeg tage den med til politistationen...”

Probet om det ville have været lettere at sende formularen elektronisk:

”Ja det ville være smart...”

Til trods for den manglende reelle problemløsning opleves alligevel en høj grad af behovtilfredsstillelse.

Fornyelse af pas

Casen er valgt af et par, hvor kvindens pas var ved at udløbe. De finder hurtigt det lokale politis hjemmeside via søgemaskinen ENIRO. Politiets hjemmeside opleves nem og overskuelig at finde rundt på, og de finder en formular, som de skulle printe ud for dernæst at aflevere den personligt. Desværre var en pågældende sti til formularen ikke funktionsdygtig. Desuden kommenterede manden, at det jo ikke var digital service i og med, at det var nødvendigt med personligt fremmøde. Han nævnte, at man måske kunne benytte en form for kode (fingeraftryk eller andet), som kunne anvendes således, at fremmøde ikke var nødvendigt.

Alligevel sad parret tilbage med en positiv overraskelse:

”Det var overraskende nemt”

Venteliste i børneinstitution

Casen var valgt af et arkitektægtepar, der havde det aktuelle problem. De kendte allerede hjemmesiden og ”stien” til den.

Parret beskriver informationen og måden den findes på som brugbar. Det viser sig, at ventetiden i de institutioner barnet er skrevet op til opgives som antallet af børn på venteliste. Forespurgt om det hjalp dem svarede de, at de nogenlunde kendte afviklingstiden per barn og så kunne gætte ventetiden i uger. Probet: Parret ville hellere have haft ventetiden opgivet som en dato. De siger mere generelt om offentlige hjemmesider:

”De virker store og uoverskuelige ... Forenkling...”

Søgning efter krykker

En Usikker på 74 år bliver i løbet af interviewet interesseret i, om det er muligt at finde information, om man kan låne krykker på kommunen. Parret har også søgt information om ejendomsvurdering, som er forløbet meget fint og skabte nysgerrighed om naboernes huspriser. Hans noget yngre kone en latent Rutineret (pt. Habil – kunne udvikle sig til Rutineret, hvis rollefordelingen ændres pga. mandens helbred i fremtiden og hun fik mere kendskab til udbuddet af de offentlige digitale tilbud) sætter sig ved PC’eren og finder hurtigt frem til netborger.dk. Her bruger parret noget tid på at finde frem til det rette sted.

Irrelevante informationer, her om leverandører til det offentlige af handicapudstyr, og utilgængeligt og ulogisk sprogbrug kritiseres, idet det anvendte sprog ikke findes naturligt ift. det aktuelle behov relateret til mandens livssituation: at blive ældre og forventet kommende lavere grad af mobilitet.

”K: Jeg kan ikke lige se, hvad jeg skal søge efter, der er ingen af emnerne (emneliste i venstre side), der passer på krykker! Her står der hjælpemidler til mobilitetshæmmede, der kan håndteres med en arm – det er en lang sætning – er det noget om krykker? Nej, (der kommer et billede frem på skærmen af krykkeholdere) – M: Hvor står der noget om krykker?”

Oplevede styrker og svagheder ved offentlige digitale services

Opsummerende kan der listes følgende oplevede styrker og svagheder ved de offentlige digitale udbud:

Styrker	Svagheder
<ul style="list-style-type: none">• Tilgængelighed 24/7• Hurtigt• Ingen kø• Opdateret• Akkurat• Troværdig information• "Bonus" information som man ikke ledte efter• Man behøver ikke "skilte med sin uvidenhed"• Aflaster sagsbehandleren• Anonymt/upersonligt• Færre tastefejl	<ul style="list-style-type: none">• Manglende standarder og genkendelighed i struktur og layout (manglende designmanual)• For mange koder/barrierer• Manglende kendskab til digital signatur• Dårlige søgemaskiner• For meget information om profil og værdigrundlag frem for fokus på borgerens løsningsbehov• Svært, hvis man "ikke taler samme sprog"• Svært at finde "mine oplysninger"/personalisering• Upersonligt/manglende social kontakt• Upåvirkeligt• Manglende links mellem forskellige medier• Manglende mulighed for at lave eller få aftaler bekræftet• Formularer er nogle gange ikke printervenlige• Hjemmesiderne laves tit om• Manglende opdatering af oplysninger• Man får ikke svar på alle sine spørgsmål

Karakter

Respondenternes karakterer til de offentlige hjemmesider (en karakter mellem 1 og 10, hvor 1 er den dårligste og 10 den bedste) ligger generelt i den pæne ende, det vil sige fra 5 og opefter til 8-9.

En ofte hørt kommentar i denne forbindelse er "*Det kan altid gøres bedre*". Generelt giver respondenterne udtryk for, at de synes, de offentlige hjemmesider har forbedret sig igennem de sidste år.

Karaktererne svinger dog afhængig af om den enkelte opgave bliver løst. Således er der både givet 00 og 8 af den samme respondent afhængig af de offentlige digitale muligheder for løsning på de specifikke behov.

”Det er 8 for det generelle indtryk og 00 for jobsøgning”

Ønsker for fremtiden ift. offentlig digital kommunikation

I undersøgelsen testes interessen for forskellige muligheder ift. offentlig digital kommunikation. Interessen for de forskellige digitale muligheder og præferencer for disse skal ses på baggrund af de forskellige identificerede profilers aktuelle brug af og holdning til digitale muligheder, hvor De Professionelle og Rutinerede er mest proaktive, mens Habile og Usikre er mere tilbageholdende.

Interessante digitale muligheder

Respondenterne i nærværende undersøgelse finder, at følgende muligheder er interessante for dem:

- Samme struktur i opbygning på alle offentlige hjemmesider – det vil øge genkendelighed og brugervenlighed
- Fælles indgangsportal til alle offentlige hjemmesider (f.eks. en offentlig Google)
- Ens kode for alle offentlige hjemmesider (Digital Signatur/borgerkode)
- Brug af SMS som reminder i forbindelse med aftaler eks. på Sygehuset, hos sagsbehandler, læge etc.
- E-mail som erstatning / tillæg til telefoni og gerne med e-mail svarboks, der kommer frem på den enkelte hjemmeside f.eks. i form af e-mail på en kontaktperson, således at borgeren kan e-maile direkte til en person, der ved noget om den aktuelle problemstilling, mens de sidder med et spørgsmål. Således, at man ikke behøver at gå ud til det generelle kontaktfelt på hovedsiden, hvor e-mailmuligheden ofte er en generel og upersonlig infomail.
- Enkelte respondenter (Begge Professionelle) efterlyser desuden simultan anvendelse af telefon og skærbillede generelt, og evt. brug af webcam i kommunikationen med det offentlige
- Afstemning på nettet, men kun som supplement til personligt fremmøde
- Større anvendelse af bekræftelse på udfyldelse af formular eller aftaleindgåelse
- Bedre kobling mellem de generelle søgemaskiner (Google m.fl.) og de offentlige hjemmesider. Eksempelvis opgiver en respondent at blive ført fra Google til ATP's hjemmeside.
- Mere præcise og velfungerende søgemaskiner på de enkelte offentlige hjemmesider

- Relevante link mellem private og offentlige hjemmesider, som tager udgangspunkt i den enkeltes situation. Eks. roses jobnet.dk for at henvise til private jobsøgningsaktører (Stepstone m.fl.)
- Flere links mellem de offentlige hjemmesider
- E-boks: stor tilfredshed hos de enkelte, der pt. benytter sig af denne mulighed (Professionel og Rutineret). Selve idéen vurderes generelt positivt, men grundet De Habiles og De Usikres præference for personlig og skriftlig kommunikation med det offentlige betragter disse ikke e-Boks som interessant for dem selv.

Desuden nævner nogle respondenter samfundstiltag, som kunne fremme brugen af digital kommunikation med det offentlige:

- Undervisning i folkeskolen om ”Det at være borger i Danmark” inkl. anvendelse offentlige digitale services

”Man kunne jo bruge et sådant offentligt ”Borger site” til at undervise børnene i, hvad det vil sige at være borger i Danmark, og hvordan man gebærder sig – også når man tænker på de mange med en anden etnisk baggrund end dansk”

- Økonomisk begunstigelse af de borgere, som ordner hovedparten af deres kommunikation med det offentlige digital – eksempelvis bredbånd som fradragsberettiget

”Man kunne jo overveje at give en form for økonomisk kompensation til de borgere, der benytter de digitale muligheder – en form for rabat eller fradragmulighed”

”Ja, man kunne da give tilskud til eller fradrag for f.eks. printerpapir og blækpatroner. Det er jo borgerne der påtager sig nogle af omkostningerne på denne måde!”

- Tildeling af bredbåndsadgang til alle borgere

Ikke-interessante digitale muligheder

Derimod ses der ingen eller lav interesse og behov for:

- Mobilvideotelefoni
- Web cam er for hovedparten af respondenterne for avanceret (for uinteressant ift. personligt møde ved problemstillinger af mere personlig og debatterende karakter – kræver at begge parter er på nettet på samme tid)
- eBoks: Der ses specielt lav interesse hos Habile og Usikre. Disse foretrækker, at få skriftlig information fra det offentlige (pr. brev). De fleste arkiverer stadig papirbaseret – en enkelt anfører mangel på printer som årsag til ikke at anvende

eBoks. En anden anvender ikke eBoks, fordi ikke alle relevante offentlige institutioner er med, eksempelvis hans egen kommune

- Chat med din sagsbehandler mv. Flere respondenter mener, at det alligevel kun kunne foregå i arbejdstiden, til gengæld synes flere, at anvendelse af e-mail til ikke-haste opgaver skal opprioriteres

De forskellige brugerprofiler efterlyser i nogle tilfælde forskellige tiltag, som kan gøre brugen af de digitale løsninger nemmere for netop dem:

- De Usikre ønsker i højere grad brug af forklarende grafik, søgefunktioner med prædefinerede søgemuligheder, mulighed for ordforklaring (lige som ”Den lille hjælper” i Microsoft Word), og et dagligdags letforståeligt sprog
- De Habile efterlyser muligheder for at opnå en følelse af sikkerhed i den digitale kommunikation med det offentlige (henvisning til kontakt/telefonnr. i forbindelse med udfyldelse af digitale skemaer, efterfølgende bekræftelse via mail)

Markedsføring og kommunikation af de offentlige digitale udbud

Budskaber

Undersøgelsen har udover en evaluering af de offentlige digitale services ligeledes inddraget en række udsagn med henblik på at danne input til en eventuel markedsføring af de offentlige digitale services.

Følgende testede budskaber vurderes hhv. relevante og ikke relevante:

Relevante budskaber	Ikke relevante budskaber
<ul style="list-style-type: none">• Man sparer tid ved digital kommunikation• De digitale kanaler er åbne døgnet rundt	<ul style="list-style-type: none">• Den offentlige sektor er blevet revolutioneret over de sidste år – men ved du, hvad revolutionen har betydet for dig?• Når man i øvrigt har kompetencerne til at kunne kommunikere digitalt, så har man som borger en forpligtelse til at anvende de digitale medier for at aflaste den offentlige sektor, så den personlige kontakt kan være reserveret for dem, der for alvor har behov for den.

Kommentarer til de relevante budskaber:

”Ja, det er helt rigtigt. Sådan burde det i hvert fald være”

”Det er helt klart den tidsbesparende faktor og det, at vi kan benytte det offentlige, når det passer ind i vores program, der er afgørende for, at vi vælger at bruge nettet”

”24 timer – 7 dage om ugen – 365 dage om året – det er det der er smart ved Internettet. Du har mulighed for at være på, når du har brug for det, om det så er kl. 2 om natten – det er det nok ikke, men du har muligheden!”

Kommentarer til de ikke relevante budskaber:

Respondenterne giver ofte udtryk for, at de ikke har lagt mærke til nogen revolution

”Det var en meget stille revolution!”

”Nej tværtimod - (jf. den off. digital revolution) godt nok er der kommet meget offentlig information på nettet, men der er langt igen. Der er ikke altid tænkt på, hvad vi som borgere har brug for. Mange gange er der alt for meget irrelevant information”

Alternativt associeres der til det personlige i relationen mellem borgeren og det offentlige men ikke til IT.

I forhold til budskabet om forpligtigelsen til at vælge den digitale kommunikation, hvis det er muligt, er der mange respondenter som tager afstand. De understreger, at den digitale service skal være et tilbud og ikke en tvang.

”Nej - jeg vil stadig have muligheden for at få personlig betjening, selv om jeg kan klare det digitalt. Jeg vil have de samme muligheder som andre”

Med hensyn til selve markedsføringsindsatsen foreslår en respondent at der tages udgangspunkt i en god case:

”Jeg tror det er en god idé at satse på bestemte offentlige services – eks. Told og Skat – med en markant markedsføring. Det er vist egentlig også det man gør i dag. Så skal det nok sprede sig som ringe i vandet...”

Told og Skat udgør den mest udbredte og vellidte offentlige digitale service i nærværende undersøgelse.

Medievalg

Med hensyn til foreslået medievalg nævnes følgende muligheder umiddelbart:

- Presseomtale
- Pjece med samlet liste over digitale services
- OBS - Oplysning til Borgene om Samfundet
- Busreklamer
- TV reklamer generelt
- Annoncer i aviser
- Postkort
- Snailmail henvisninger f.eks. regningen, selvangivelsen o.l.

I denne forbindelse lader der til at være en generationsforskel i forbindelse med det typiske valg af medie: De unge i undersøgelsen bruger i højere grad bybilledet til at orientere sig, det kan være plakater/posters ved busstoppestedet eller på busser. Desuden nævner de også postkort a la Go-cards, som de gerne vil have tilsendt.

De voksne og ældre har mere præference for annoncer i aviser (primært de ældre), OBS, henvisninger på breve (regninger, selvangivelser) samt pjecer.

Alle er dog enige om, at TV reklamer ofte er noget man forsøger at undgå som seer, her bemærkes specielt, at TV reklamer generelt opleves som utroværdige og forsøger at sælge noget man ikke har brug for. OBS opleves her som et mere naturligt valg for information om de offentlige digitale tilbud.

Pop up – reklamer på hjemmesider opleves som meget irriterende og kan medføre fravalg af site, hvis disse optræder for ofte.

Bilag

Interviewguide

Interview guide

Familieinterviews á ca. 1 ½ times varighed

Målgruppe: _____

Valgt problemstilling: _____

Geografi: _____

Interviewer: _____

Til hvert interview medbringer intervieweren:

- Interviewguide
- Problemkatalog og logbog (som tjekliste+ til indsamling)
- Båndoptager (+ bånd og evt. ekstra batterier)
- Gavekort + kvitteringsseddel

Respondentens / familiens baggrund:

Alder/ Køn: _____

Børn (køn/alder): _____

Uddannelse / Erhverv _____

Fritidsinteresser _____

Antal PC _____ Hvem anvender PC? _____

Internet opkobling _____ (f.eks. modem/ADSL, bredbånd)

IT telefoni _____

Web cam _____

Undersøgelsens baggrund og formål

Undersøgelsen skal tage udgangspunkt i **borgernes livsverden og de situationer (små som store)**, hvori han/hun anvender offentlige elektroniske tilbud og er i kontakt med den offentlige sektor (defineret som informationssøgning, selvbetjeningsløsninger eller e-dialog), herunder belyses:

- Borgernes oplevelser af sammenhæng (eller mangel på dette) ud fra konkrete livssituationer
- Styrker og svagheder i forbindelse med søgning af information / anvende elektronisk selvbetjening?
- Hvilke barrierer brugerne oplever i forhold til at skulle kommunikere digitalt med det offentlige (f.eks. brugervenlighed, manglende information og viden om, hvad der findes af relevante services, manglende overblik, manglende viden om, hvor man skal lede, forkert medie mv.)?
- Hvordan en kommunikationsindsats overfor borgerne skal designes – hvilke budskaber skal der lægges vægt på, og hvilke kanaler skal anvendes?

NB: Det er således væsentligt, at interviewet tager udgangspunkt i den enkelte respondents/families livssituation og interviewet følger disse personers liv i øvrigt, således at diskussionen og den testede problemstilling ift. de offentlige elektroniske udbud bliver så specifikt og relevant for den enkelte/familien som muligt!

0: Introduktion og præsentation (5 min. / 5 min.)

Intervieweren oplyser indledningsvis respondenterne om interviewets omstændigheder og formål.

Følgende oplyses:

- Interviewet handler om dine/jeres personlige oplevelser, erfaringer med og holdninger til anvendelse af elektronisk selvbetjening ift. din/jeres livssituation samt mulighed for dialog med det offentlige via nettet (Der skal laves et spørgsmål om dette, hvor det er relevant)
- Interviewet er bygget op omkring en række temaer og er meget åbent
- Det er dine/jeres personlige oplevelser, holdninger og behov, jeg er interesseret i at høre (ikke din/jeres formodning om, hvordan andre mennesker anvender digital information fra det offentlige)
- Såvel spontane indfald som velovervejede svar er interessante.
- Du/I er anonym(e) i forhold til undersøgelsen, og dit navn / jeres navne vil derfor ikke figurere nogen steder. Båndet fra interviewet er kun til internt brug og vil blive slettet efter analyse.
- Undervejs i interviewet skal du/I fortælle mig om dine/jeres oplevelser med den lille opgave, du/I har valgt og oplevelserne med at finde information om denne problemstilling gennem offentlige hjemmesider. Så vil vi sammen gennemgå øvelsen igen, hvor du/I fortæller om de oplevelser du /I havde med søgningen – positive som negative.
- Undersøgelsen bliver lavet for Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, der ønsker at lære mere om borgernes efterspørgsel efter, holdninger til og behov for udbud og kvalitet af de offentlige digitale services. Interviewet skal således danne input til forbedringer af disse.

Præsentation af familien og dens medlemmer (3 min/8 min)

Probe: livssituation, job/uddannelse, fritidsinteresser

Til at starte med kunne jeg godt tænke mig at høre om, hvilke berøringsflader til det offentlige du/ I har i dag?

Probe: f.eks. vuggestue, skole, uddannelsesinstitutioner, kommunen, plejehjem, biblioteker, mv.

1: Generel medieanvendelse og informationssøgning (10 min./ 18 min.)

(Dette afsnit skal afdække respondentens/familiens "normale" tilgang til og adfærd ift. informationssøgning, herunder anvendelse af Internettet og øvrige medier og relevans af disse ift. forskellige problemstillinger)

Hvis vi prøver at kigge på, hvorledes du/I søger informationer, hvilke medier I læser og anvender, hvad er det så for nogle? Jeg vil gerne høre hvert familiemedlem. Prøv at beskrive dem.

M _____

K _____

Barn/Børn _____

Hvornår og hvorledes bruges I de enkelte medier?

M _____

K _____

Barn/Børn _____

Probe: typer af informationssøgning, typer af behov, mv.

Hvis vi har XX typer informationsbehov – prøv da at beskrive et typisk informationsforløb, der inddrager de medier, vi taler om. *NB: der probes for hvert familiemedlem*

Forløb a...

Forløb b... osv.

M _____

K _____

Barn/Børn _____

Hvilke former for kommunikationsteknologi har I til rådighed herhjemme, når vi taler om infosøgning?

Probe:

- *Fastnettelefon / Mobiltelefon*
- *E-mail*
- *Fax*
- *Internet – hvilke tjenester:*
- *Radio/TV*
- *Elektronisk kalender*

Er der forskel på, hvilke medier du/I anvender i forhold til forskellige behov? Beskriv!

Hvad er det, der styrer anvendelsen af den ene eller anden form for medie?

For ex.: Telefon v. Internet (der *skal fortsat skelnes mellem fastnet og mobiltlf.*)
 Fax vs. Mail
 E-mail vs. brev

Probe: Vanen, traditionen, bekvemmeligheden, kendskab, IT-færdigheder, tidsforbrug? Forståelse af hvad man kan bruge det til og hvad der er relevant for en selv, skift ml. medier fra tidligere

Hvad er et brugervenligt medie i en infosøgeproces?

Probe: forskel på oplevet brugervenlighed ved de forskellige medier relateret til behov og situation

Nævn eksempler på brugervenlighed i forhold til et informationsbehov I har oplevet i familien mv.?

Hvilke medier er mest brugervenlige – og hvorfor?

Hvilke medier er ikke bruger/læservenlige – og hvorfor?

Hvordan anvender I Internettet i bred forstand?

M _____

K _____

Barn/Børn _____

Probe: hvor ofte, til hvad: mails (også til det offentlige), infosøgning, digital selvbetjening, chat, nyheder, spil, netbank, mv., rollefordeling: hvilke familiemedlemmer gør hvad?, tidspunkter for anvendelse af Internettet, hvor ofte?, på arbejdet, mv.

Hvilke typer af information eller selvbetjening søger I typisk via Internettet?

M

K

Barn/Børn

Probe: nyheder, rejseoplysninger, biograf/teater, shopping, litteratur, fritidsaktiviteter, uddannelse/jobsøgning, foreninger, selvbetjening, typer af hjemmesider mv.

Hvilke hjemmesider benytter I hyppigt? Hvilken hjemmeside er den bedste? Hvorfor?

M

K

Barn/Børn

Probe: anvendeligheden og kvaliteten af anvendte sites, overskuelige, nemme at finde rundt i, stor forskel på de enkelte sites, besværligt, skal klikke for meget rundt, bliver ledt til andre sites, mv.

2. Erfaring med infosøgning og elektronisk selvbetjening hos det offentlige (10 min/ 28 min.)

(Dette afsnit skal afdække, hvorvidt respondenter/familien finder det naturligt at anvende den digitale vej til det offentlige – og hvis ikke hvorfor så, hvilke andre veje er anvendt?)

Jeg kunne godt tænke mig at høre lidt om, hvordan I normalt er i kontakt med det offentlige og anvender digital selvbetjening fra det offentlige?

Hvis du/I prøver at tænke tilbage på sidste gang du/I havde brug for f.eks. at indberette data til det offentlige eller ansøge om noget fra det offentlige, Hvilken type information søgte du/I? Beskriv problemstillingen!

M _____

K _____

Hvis større børn _____

Hvad var din/jeres oplevelse med denne kontakt til det offentlige? Prøv at beskrive processen fra behovet for information opstod, hvordan du/I søgte information/anvendte digital selvbetjening til evt. løsning på jeres behov! Hvor søgte du/I hen? Hvilke kanaler?

M _____

K _____

*Hvis større
børn*

Probe: tlf., brev, personlig henvendelse, venner/bekendte, familie, Internet, andet

Til interviewer: noter m. stikord de valgte kanaler i de forskellige processer samt erfaringerne med disse – positive som negative.

Er du/I tilfreds(e) med kvaliteten af den offentlige information/selvbetjeningsmulighederne du/I fik?
På hvilken måde? *Vigtigt at her fokuseres på selvbetjeningen.*

M

K

*Hvis større
børn*

Probe: oplevede barrierer i infosøgningen/muligheden for at betjene sig selv, manglende viden om hvor man skulle søge information, manglende sammenhæng i udbuddet af den offentlige information, overskuelighed, henvisning fra en off. kanal til en anden, mv.

Kunne den offentlige information have været bedre på nogen måde ift. den problemstilling du/I stod over for? Hvad? Er der noget du/I savnede, når du/I nu tænker tilbage på forløbet?

Probe: overskuelighed, sammenhæng i udbuddet af offentlig information, henvisning fra en kanal til øvrige kanaler, mv.

Hvis respondenterne/familien IKKE har benyttet sig af den digitale vej til det offentlige spørges ind til dette – NB: det er væsentligt, at respondenterne(erne) ikke oplever dette som en kritik – fornem, hvordan stemningen er i familien.

Nu valgte du/I at søge information via..... Har du/I overvejet at benytte offentlig elektronisk selvbetjening via Internettet? Hvorfor benyttede du/I dig af nettet/ ikke af offentlige hjemmesider til den digitale selvbetjening?

M _____

K _____

Hvis større børn _____

Probe: manglende kendskab, præference for andet/andre medier, tænkte ikke over det, uoverskueligt, vidste ikke hvor man skulle søge, manglende viden om hvad man kan betjene sig selv med digitalt og hvordan man gør det, osv.

.....

Hvis de større børn har kendskab til eller har anvendt offentlig elektronisk information bliver disse i interviewet – ellers forlader barnet/børnene interviewet.

3: Kendskab til offentlig elektronisk information og selvbetjeningsmuligheder /hjemmesider (5 min./ 33 min.)

Hvilke offentlige elektroniske informationskanaler / hjemmesider kender du/ I til?

F.eks.: www.sundhed.dk, www.toldskat.dk, www.dmi.dk, www.su.dk, din kommunes hjemmeside, www.netborger.dk, www.danmark.dk, Folketinget.dk mv.

NB: Hvis respondenter/familien har nævnt en eller flere off. hjemmesider tidligere spørges ind til øvrigt kendskab

Hvor har du/I dit/jeres kendskab til denne/disse fra?

Probe: venner, familie, kolleger, arbejdet, sagsbehandler, læge, brev fra kommunen, via brochure, opslag, andet

4: Anvendelse af offentlig elektronisk info og selvbetjening (15 min/ 48 min.)

Hvis du generelt skal løse et problem med det offentlige – ved du så, hvilke muligheder der findes for at betjene sig selv digitalt?

Hvornår har du/I typisk behov for at benytte dig/jer af offentlig elektronisk information / selvbetjeningsmuligheder? I hvilke situationer? *Notér den specifikke situation/ problemstilling!*

Probe: i forhold til respondenter/familiens livssituation, beregningsmoduler f.eks. skat, blanketter (elektronisk indsending og udfyldning), indberetning af oplysninger, guidet bestilling/ansøgning af ydelser og service, adgang til egne oplysninger (aktindsigt, ventelister mv.), pasningsbehov, sundhedsoplysninger, uddannelse/jobsøgning, mv.

Hvilke offentlige hjemmesider/selvbetjeningservices har du/ I selv benyttet?

Off. hjemmeside / service	Årsag

Probe: typiske problemstillinger, infosøgningsbehov, valg af offentlig elektronisk informationskanal

Hvilke elektroniske muligheder for kontakt med og selvbetjening anvendte du/I på disse hjemmesider?

Probe: forskellige muligheder f.eks. info, indtastning, e-dialog, mv.

Hvordan oplever du udbuddet af offentlig elektronisk information/selvbetjening?

Probe: overordnet indtryk af udbud og sammenhæng

Hvordan oplever du/ I sammenhængen i de forskellige offentlige kanaler, her tænker jeg f.eks. på, hvis man er i kontakt med en sagsbehandler (*eller anden situation*) – bliver der så henvist til hjemmesiden?

Probe: Henvisning fra et offentligt medie til et andet f.eks. fra sagsbehandler til hjemmeside, fra brev til hyperlinks på hjemmeside, anvender man disse henvisninger?

Hvilke offentlige hjemmesider/selvbetjeningsløsninger har du/I gode erfaringer med?

Probe: specifikke positive oplevelser, brugervenlighed, hvad var nemt?, hvad fik du/I svar på? Er det tidsbesparende / hvilke behov opfyldte den digitale kommunikation?

Hvilke offentlige hjemmesider/selvbetjening har du/I dårlige erfaringer med?

Probe: specifikke negative oplevelser, brugervenlighed, hvad var besværligt?, hvad fik du/I ikke svar på?

Ud fra din/jeres nuværende kendskab og erfaring med offentlig elektronisk information / hjemmesider, hvad mener du/I så, at der kunne gøres bedre?

Probe: bedre overskuelighed, én samlet indgang til det offentlige f.eks. en fælles portal, henvisninger fra en hjemmeside til en anden, grafisk genkendelighed,, information om, hvor man kan finde hvad, mindre tekstunge sider, genbrug af data mv.

5: Test af udvalgt problemstilling via offentlige elektroniske services / hjemmesider (20 min./1 t. 8 min.)

Nu skal vi til at snakke om den øvelse du/I selv har valgt at teste. Først vil jeg høre, hvilket emne du/I har valgt?

_____ *Notér valgt problemstilling*

Hvad er baggrunden for at du/I valgte denne opgave?

Hvilke overvejelser havde du/I i forbindelse med at finde information om denne problemstilling?

Probe: hvilke kanaler blev overvejet, hvis ikke off. elektroniske services hvorfor så ikke? Hvilke andre faldt mere naturligt? Hvorfor netop disse? Hvem i familien ville "normalt" søge denne information?, rollefordeling, mv.

Før vi går i gang vil jeg gerne præcisere, at det IKKE er en test af din / familiens IT færdigheder – men en test af dit/familiens indtryk af informationssøgning/kvaliteten af offentlige hjemmesider efter den valgte problemstilling.

Et af familiemedlemmerne M/K sætter sig ved PC'eren, mens den anden person og intervieweren sidder ved siden af og følger med i søgningen.

Jeg vil jeg bede dig om at tænke højt, mens du arbejder. Du skal fortælle mig, hvad du gør, hvorfor du gør det, og hvad du synes om den måde funktionerne på de hjemmesider du går ind på er opbygget. Du skal tænke på situationen, som om du sad og talte til dig selv. Undervejs vil jeg spørge ind til, hvad du tænker på, hvis du glemmer at tænke højt eller er stille i længere tid. Har du forstået testens metode?

Din partner er velkommen til at stille spørgsmål og kommentere som om I sad og diskuterede, hvordan I skulle finde information om den valgte problemstilling.

Undervejs vil jeg bede jer om at skiftes til at søge information om den valgte problemstilling og så fortælle hinanden og mig om jeres oplevelser.

Giv eksempel: ”Jeg går ind på www.sundhed.dk via Google. Jeg får flere resultater. Jeg vælger den øverste, fordi det nok er den rigtige. Jeg får forsiden op. Der er meget tekst. Men teksterne er korte. Det kan jeg godt lide.”

Rekonstruktion: *Vandringsveje og navigering til løsning af valgt problemstilling*

Opgave fase 1: Beskriv problemstillingen og vis mig, hvordan du vil finde det, **du skal bruge**. Fortæl mig undervejs, hvad du gør. Hvilke overvejelser gør du dig? Hvilke (offentlige) hjemmesider går du ind på?

Noter vandringsveje blandt de offentlige hjemmesider, respondenter navigerer imellem.

Første site: ⇒ site: ⇒ site: ⇒ site:

Slut site:

(Probe: Spørg ind til: *Navigation, er det nemt at finde det man skal bruge? Beskriv!*
Har man indtryk af, at man er på rette vej?
Indtryk af grafisk design og layout (fælles udtryk/image, spredt fægtning)
Indtryk af brugervenlighed?
Indhold, er informationen relevant? Beskriv
Brugbarhed, er det nyttig og anvendelig information? Beskriv!

Til interviewer: Stil flg. spørgsmål undervejs, ikke i prioriteret rækkefølge:

- Hvad skal du bruge/Hvilket emne/information leder du efter?
- Hvad tænker du på nu?
- Er du i tvivl om noget?
- Fortæl mig, hvad det er du gør lige nu?
- Argumenter for, hvorfor du gør, som du gør?
- Fortæl mig, hvad du mener om navigationen?
- Er det nemt at finde rundt blandt de forskellige hjemmesider?
- Hvad synes du om opsætningen på hjemmesiderne?
- Hvad med menuerne? Både den til venstre og den til højre
- Er det overskueligt?
- Er der noget du savner?
- Fandt du det, du skal bruge?

Navigation, layout og menuer på udvalgte digital selvbetjeningsløsning

Her er det vigtigt at der spørges til opfattelsen af selvbetjeningsløsninger og ikke til specifikke hjemmesider

Jeg godt tænke mig at høre lidt om din navigation på siden og sidens layout.

Noter site: _____

Navigation

Hvad mener du om opbygningen af selvbetjeningsløsningen?

-
- Hvad synes du om menupunkterne?
 - Venstremenuen?
 - Topmenuen?
 - Navigationsstien (stien øverst i main frame – hvis der er en sådan)
 - Øvrige navigationspunkter (*se på siden og observer respondents adfærd*)

Inden du klikker ind på menuen til venstre, fortæl mig om punkterne i menuen. Er det din opfattelse, at du kender underpunkter? Hvilke og hvad inkluderer de?
(inden respondent klikker ind på menu til venstre)

Inden du klikker ind på topmenuen (bjælken), fortæl mig om punkterne i menuen. Er det din opfattelse at du kender underpunkter? Hvilke og hvad inkluderer de?
(inden respondent klikker ind bjælken)

Føler du, at det er nemt at finde, hvad du skal bruge? Har du fundet den information du skal bruge?

Er den logisk? Ulogisk?
(probe: Er den for informationsmættet, er den tiltalende, prøv at beskriv)

Føler du, at det er nemt at huske, hvor du skal finde, hvad du skal bruge?

Nu fortæller du mig, at du har oplevet, at

Hvad er generelt det vigtigste for dig rent navigationsmæssigt, når du søger information?

Probe: generel betydning for respondenten

Layout

- Hvad synes du layoutet på hjemmesiden? Der spørges ind til:
 - Symboler/Ikoner/Logoer
 - Grafisk udseende og imødekommenhed
 - Anvendelse af sprog/begreber
 - Læsevenlighed (størrelse af skrifttyper, længde af afsnit, mv.)
 - Genkendelighed fra andre offentlige sites?

(Probe: Er det indbydende, kedeligt, letlæseligt, genkendeligt, generel betydning af layout)

Uddybning af indhold, layout og navigation på den valgte selvbetjeningsløsning

Interviewer, partner og respondent bliver siddende foran computeren og fortsætter interviewet

Du har nu fundet, hvad du skal bruge – *afhængig af valgt selvbetjeningsopgave probes på:*

Indhold

Hvad mener du om den tekst, der står? Er det brugbart? Er den information du fandt relevant?

Probe: overskuelig, for lang, for kort, indviklet sprogbrug, anvendelse af ord el. begreber

Er det aktuel viden?

Hvordan vil du beskrive niveauet af indholdet?

(Probe: nyttigt, brugbart, letforståeligt, genkendeligt fra andre løsninger / sider?)

Mener du, at informationen er rettet mod dig? Hvilke af delene på denne hjemmeside er relevante for dig?

Hvordan skal længden af tekster være? Hvornår er en tekst lang? Hvornår er en tekst kort?

Hvornår har du behov for, at informationen går i dybden? Hvornår skal det skabe overblik?

Hvad vil du gøre med den information, du nu har fundet?

(Probe: ift. den valgte problemstilling: læse, copy-paste, printe, udfylde on line, printe ud og udfylde i hånden – dernæst sende pr. post – eller tage med til f.eks. myndighed, bestille yderligere information/materiale)

Er der nogen informationer, du savner? Nogle metoder?

TJEKpunkter i den samlede søgning blandt forskellige hjemmesider

Hvis der ikke tidligere i interviewet har været diskuteret følgende, probes på nedenstående ift. de offentlige hjemmesider respondenten har været inde på i sin søgning:

- *Kvaliteten af den fundne information – svarer informationen på det problem man har?*
 - *Sammenhæng: kan eks. være look and feel på tværs af de offentlige hjemmesider (dvs. vurdering af fælles visuelt udtryk med navigationsmæssig ensartethed)*
 - *Dialog og feedback mulighed for brugeren*
 - *Troværdighed og tryghed – er man tryk ved at udlevere personlige oplysninger?*
 - *Tid anvendt på at finde information – er det tidsbesparende ift. andre medier?*
-
-
-
-

NB: Hvis tiden tillader det og respondenterne i starten af interviewet har nævnt forskellige erfaringer med selvbetjening af offentlige sites f.eks. forskelle ml. M/K, bedes partneren om at lave en test med en anden problemstilling og anden offentlig site ud fra ovenstående spørgsmål.

FOKUS PÅ VÆSENTLIGE OPLEVEDE FORSKELLE f.eks. i forbindelse med sammenhæng og kvalitet i de offentlige sites generelt.

6. Samlet evaluering af de offentlige elektroniske services (10 min./1 t. 18 min.)

Hvordan vil du/I karakterisere din/jeres oplevelse med at søge information om denne problemstilling via offentlige services på Internettet?

Probe: nemt, overskueligt, vanskeligt, besværligt, irriterende, inspirerende

Samlet set, fik du/I så løst problemstillingen vis søgning på den/de offentlige hjemmesider? Fik du/I svar på informationsbehovet?

Ja_____

Nej_____

Hvordan vurderer du (nytte)værdien af de digitale selvbetjeningsløsninger i forhold til det valgte problem?

Probe: entydigt, at man er det rigtige sted, tidsbesparende, spare anden form for infosøgning, grad af funktionalitet – oplevelsen af at ”det virker”, tryghed ved ”udlevering” af personlige data, nemt og forståeligt sprog, mv.

Hvordan vil du/I beskrive den følelse du/I sidder tilbage med efter at have søgt information og foretaget selvbetjening på denne måde?

Hvad vil du/I karakterisere som henholdsvis fordele og ulemper ved at søge information til løsning af denne opgave via offentlige hjemmesider? Sammenlign med andre medier! Begrund!

Fordele: _____

Ulemper: _____

Med udgangspunkt i dit behov for informationssøgning og din vurdering af de offentlige elektroniske services vi har været inde og kigge på, herunder brugervenligheden af disse – hvad vil du så sige er henholdsvis styrker og svagheder ved de offentlige elektroniske services?

Styrker	Svagheder

Er du/I tilfreds(e) med udbuddet af de offentlige digitale services i forbindelse med løsningen af denne problemstilling? Hvorfor? Hvorfor ikke?

Er du tilfreds med kvaliteten af de offentlige digitale services?

Probe: oplevede barrierer og vanskeligheder i søgningen

Oplever du/I, at der er sammenhæng i det offentlige udbud af elektroniske services ift. den specifikke opgave du/I søgte en løsning på? Hvis ja, hvordan – Hvis nej – hvorfor ikke?

Probe: tilgængelighed, grafisk genkendelighed, samspil ml. offentlige hjemmesider, mv.

Hvis du/I sammenligner med din/jeres tidligere erfaringer (*loop tilbage til diskussion af øvrig anvendelse af medier i forbindelse med offentlige services*), hvordan oplever du/I så, at de hjemmesider du/I har benyttet til denne øvelse lever op til dit/jeres behov?

Har du nogle behov som i dag ikke løses på nettet? Hvilke?

Karaktergivning til offentlige sites / selvbetjeningsløsninger

Hvis du/I skulle give en karakter på en skala fra 1-10 (1 = laveste / 10 = højeste) på, hvordan de offentlige hjemmesider lever op til de behov for information/selvbetjening du/I har som ”borger”, hvad vil du/I så give? _____

Hvorfor netop denne karakter? _____

Hvad kunne få dig/jer til at give en højere karakter? Hvad skulle der til?

Hvad skulle der til for at I fremover ville bruge anvende elektroniske kommunikationsmidler i kontakten med det offentlige?

7: Ønsker for fremtiden ift. offentlig elektronisk info (10 min./ 1 t. 28 min)

(Hvilke ønsker har respondenterne for fremtiden ift. til elektronisk selvbetjening med det offentlige)

Probes:

- Ønsker til offentligt elektronisk information nu og i fremtiden
 - Hvilke ønsker har du / I til kommunikation med det offentlige i forhold til din /jeres nuværende livssituation?
 - Hvilke typer af informationer/løsninger mangler / savner man?
 - Hvordan skal indgangen til det offentlige være på Internettet? Færre – flere – én samlet?
 - Hvilke metoder ønskes der i fremtiden? F.eks.
 - o E-mail som erstatning /tillæg til telefoni
 - o Mobiltelefoni
 - o Mobilvideotelefoni
 - o SMS
 - o IP – telefoni til personlig betjening
 - o E- boks
 - o Digital signatur
 - o Web cam
 - o Afstemning på nettet
 - o Chat med din sagsbehandler mv.

 - Er der andre kommunikationsformer, der kunne være interessante – hvilke?
 - Mangler der information om, hvilke informationer der kan findes hvor?
 - Sammenhæng med private virksomheders produkter, eksempelvis SU og Studenterbogladsen eller andet.
-
-

Vil du være parat til udelukkende at modtage elektronisk post i din dialog med det offentlige? (skat, lønseddel m.v.-). Hvorfor/hvorfor ikke?

Ja _____

Nej _____

Lav loop tilbage til starten af interviewet og referer til respondentens fortælling om, hvordan han/hun/de søgte information om den valgte problemstilling og probe på forbedringer / løsningsforslag til denne proces!

Hvis det skulle være nemmere for dig/jer at betjene jer selv via de offentlige elektroniske services – hvad skulle der så til?

Probe: hvad kunne forbedre informationssøgningen, hvilke sammenhænge, en samlet indgang til de offentlige digitale services / selvbetjeningsmuligheder, specifikke features, mv. Sms fra børnehaven, chat med sagsbehandleren mv.

Hvilke offentlige institutioner kunne det være relevant at være i dialog med via nettet?

Hvis du skulle vurdere dit/jeres behov for offentlig elektronisk information i fremtiden, hvilke problemstillinger ville så være specielt relevante for dig/jer?

Probe: nytteværdi, efterspørgsel på eksisterende eller nye digitale services

Markedsføring af offentlige hjemmesider

Hvis man nu ønskede at nå dig/jer i forbindelse med at gøre dig/jer opmærksom på udbuddet af de offentlige elektroniske services, hvad skulle man så gøre?

Probe: hvilke budskaber skal benyttes?, hvilke kanaler, f.eks. brev, TV reklamer, posters mv.

Probe på samtlige:

1) Det ville være vigtigt, at kommunikationen blev samtænkt, så kommuner og staten gik sammen om at markedsføre løsninger?

2) Værdi i at der blev udviklet et fælles offentligt logo for digital kommunikation – ligesom med ø-mærket for økologiske produkter

3) Probe på budskaber:

A) Man sparer tid ved digital kommunikation.

B) De digitale kanaler er åbne døgnet rundt

C) Når man i øvrigt har kompetencerne til at kunne kommunikere digitalt, så har man som borger en forpligtelse til at anvende de digitale medier for at aflaste den offentlige sektor, så den personlige kontakt kan være reserveret for dem, der for alvor har behov for den.

E) Den offentlige sektor er blevet revolutioneret over de sidste år – men ved du, hvad revolutionen har betydet for dig?

8. Afslutning på interview (ca. 2 min. /ca. 1 ½ time)

Her til slut vil jeg høre om du har yderligere kommentarer eller ønsker til udbuddet og kvaliteten af de offentlige elektroniske services / selvbetjeningsmuligheder, som vi ikke har været inde på tidligere?

Så vil jeg sige mange tak for din/jeres hjælp og tid!

HUSK!

Interviewer indsamler problemkatalog og logbog

Uddeling af gavekort+ kvittering for modtagelse

Problemkatalog med logbog

Katalog over opgaver

Fra nedenstående liste vil vi bede dig/jer et vælge et spørgsmål, der kunne være relevant for din/jeres livssituation. Du/I skal altså vælge en opgave, hvor du/I kunne forestille dig/jer at skulle i kontakt med det offentlige for at få løst denne problemstilling.

- Ansøgning om lægeskift
- Bestilling af nyt sygesikringsbevis
- Flytteanmeldelse
- Indblik i barns placering på venteliste til daginstitution
- Ansøgning om optagelse på venteliste til daginstitution
- Ansøgning om børnetilskud
- Ansøgning om barseldagpenge
- Ansøgning om nyt pas
- Ansøgning om boligstøtte
- Udfyldelse af selvangivelse
- Ændring af forskudsopgørelse
- Ansøgning om SU og ændring af SU
- Rets hjælp / fri proces
- Deltagelse i debat i regi af din kommune
- Ansøgning om begravelseshjælp
- Ansøgning om folkepension
- Anmodning om dagpenge/udfylde dagpengekort
- Licensbetaling
- Lægevagten
- Ejendomsvurdering
- Ansøge om hjælpemidler
- Indestående på ATP / udbetalinger, hvor meget?, hvornår?
- Ventetider på hospitaler
- Adgang til kommunernes digitale services på www.netborger.dk
- Jobsøgning på www.jobnet.dk
- Adgang til Sundhedsvæsnet gennem www.sundhed.dk
- Oplysninger i forbindelse med ejendomshandel
- Optagelsesskema på videregående uddannelser

Notér, hvilken opgave der er relevant for dig/jer pt. _____

Du/I skal nu efterfølgende i logbogen beskrive, hvordan du/I forestiller dig/jer at løse denne opgave gennem kontakt til det offentlige.

Vær så ærlig som muligt!

Opgaven går ud på at teste jeres evaluering af det offentliges services. Det er IKKE en test af din/jeres kompetencer!

Logbog

Navn _____

Hvilken opgave har du/I valgt fra ovenstående katalog?

NB: opgaven skal være relevant i forhold til din / jeres livssituation

Allerførst bedes du/I beskrive, hvor og hvordan du/I umiddelbart vil søge om svar på den valgte opgave, f.eks. hos venner, hos offentlige myndigheder, via telefon, via brev, eller på anden vis.

Beskriv alle trin i informationsindsamlingen også de "blindgyder" du/I måtte havne i undervejs. Det er væsentligt for vores undersøgelse, at du/I beskriver forløbet så ærligt som muligt.

1. Umiddelbar kilde (den første kilde, du/I ville søge information hos): _____

Hvorfor valgte du/I den kilde?

1. A Hvordan oplevede du den indgangsvej til problemets løsning?

Var det let at få informationerne? Var informationerne det sted, du forventede? Hvilke steder blev du dirigeret hen, før du fandt det rigtige sted?

2. Hvis du/I ikke valgte Internettet som den umiddelbare kilde så prøv det nu. Beskriv, hvilke hjemmesider og /eller søgemaskiner du/I anvender:

Ved søgemaskine: Hvilke ord søgte du/I på?

Hvis du/I gik direkte til en offentlig hjemmeside, hvilken var det – og hvad fik dig til at gå derhen?

3. Noter i nedenstående skema, hvilke hjemmesider du/I gik ind på og dine/jeres oplevelser ved at bruge denne/disse hjemmesider til løsningen af den valgte opgave.

Skriv både dine/jeres positive og negative oplevelser!

Start med at notere, hvor du begyndte at søge information eller at betjene dig på nettet – og oplevelserne på denne hjemmeside

Fik du/I løst opgaven på den første hjemmeside? Ja _____ Nej _____

Hvor søgte du/I evt. hen bagefter? Vurdering af denne hjemmeside?

Hvor sluttede din/jeres infosøgning /selvbetjening/ e-dialog? Vurdering af denne hjemmeside?

Start – første søgning/hjemmeside	Følgende søgning / hjemmesider	Slut – sidste søgning/ hjemmeside

4. Var informationerne/selvbetjeningsløsningen eller dialogmuligheden det sted, du/I havde regnet med? Var det svært at finde – og hvorfor?

5. Hvad oplever du/I som det mest positive i anvendelsen af de offentlige hjemmesider?

6. Hvad oplever du/I som det mest negative i anvendelsen af de offentlige hjemmesider?

7. Nu har du/I lavet en test, hvor du/I har fået erfaring med forskellige offentlige elektroniske services via Internettet. Hvad skulle der efter din/jeres mening til for at forbedre udbuddet og kvaliteten af de offentlige digitale services?

BAGGRUNDSSPØRGSMÅL

Udfyld venligst nedenstående baggrundsspørgsmål.

Sæt kryds ud for de opgaver du/I tidligere har søgt information om på nettet, har anvendt selvbetjeningsløsninger for at løse, eller har været i dialog med det offentlige om at få løst!

Tidligere erfaringer med kontakt til det offentlige via Internettet	Sæt kryds!
Ja, jeg har besøgt en offentlig hjemmeside for at lære mere om denne mulighed	
Ja, jeg har sendt en e-mail til en offentlig myndighed	
Ja, jeg har downloadet rapporter, artikler eller andet fra en offentlig hjemmeside	
Ja, jeg har udfyldt en formular on-line på en offentlig hjemmeside og sendt formularen digitalt til den offentlige myndighed	
Ja, jeg har downloadet formularer fra en offentlig hjemmeside og indsendt formularen per brevpost	
Nej, jeg har ikke kommunikeret digitalt med den offentlige sektor	
Andet - Noter:	

GEM DENNE LOGBOG TIL DU/I FÅR BESØG AF VORES INTERVIEWER!

Antropologiske iagttagelser

De moderne

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 1 (pilotinterview)

Segment: De moderne travle

Dato: 27/11 – 04

Respondent: Henrik og Dorthe

Geografi: Værløse

Familiens medlemmer:

Familien består af K. 39 og M 42 og en dreng på 7 og en pige på 9.

Livsstil:

Familien bor i et Jørgen Christensen 70'er parcelhuskvarter i Værløse. Familien virker meget harmonisk og velfungerende. Alt ude og inde er meget velholdt, der holder 2 store biler i carporten og huset støder op til Nørreskoven, hvor familien ofte går tur med deres meget store hund, der indtager en central plads i hjemmet. Alle er optagede af fritidsinteresser: badminton, svømning, have, mv. Undervejs i interviewet køres drengen hen til en klassekammerat for at lege, mens pigen lytter engageret til samtalen og fortæller, at hun har skrevet 2 læserbreve til lokalavisen (begge om en legeplads). Begge parter er udearbejdende og engagerede i den lokale Lions Club arbejde. Familien virker meget socialt engagerede og har mange betragtninger på samfundsudviklingen generelt, herunder både uddannelsesforhold og IT udviklingen i Danmark. Familien virker meget interesseret i selve interviewundersøgelsen og efterspørger en offentliggørelse af rapporten – undervejs i interviewet, der varer 2 timer og 15 min. diskuteres på et mere abstrakt niveau ift. IT udvikling og Danmark som forgangland inden for den teknologiske udvikling.

Social positionering (herunder uddannelse):

M er uddannet ingeniør og arbejder som afdelingschef i Søværnet K er sygeplejerske og fagligt aktiv. Der er en klar (klassisk) rollefordeling i familien, men K holdes informeret om alle transaktioner og beslutninger træffes i fællesskab.

K virker meget impulsiv, hvor M er meget tænkende.

M er medlem af Lions ("familieklub") med interesser som familie, akvarium, hund, hus og have. M beskriver dem som en "ganske almindelig familie".

K er faglig aktiv bl.a. inden for videreuddannelse inden for sit fag, men arbejder pt. på deltid, idet hun "servicerer familien" for at få det hele til at hænge sammen "Sådan er der nok mange, der arrangerer sig i dag". Begge hører P1, K ser TVA "for så kan jeg sidde ned".

Brugen af IT i dagligdagen:

Både M og K er gode brugere af nettet. Begge har PDA'er som de gensidigt opdaterer. "Så kan vi holde styr på hinanden".

Nettet anvendes til nyheder, (e-mails) miniklubaftaler, klasseinformationer, tidsbestilling og mindre spørgsmål hos egen læge, e-handel, eBoks, nyhedsbreve, mv. Børnene bruger kun PC til spil og pigen til skriveredskab.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Informationen anses for at være opdateret. Ministeriernes hjemmesider anses for at være mere seriøse end kommunernes – "men sådan bør det også være".

M anvender Internettet på arbejde i forsvaret og nævner: Google, DR (nyheder), AOK (startop-side) nyhedsbreve fra e-handesshuse, DBA, Phillipsson, Netbank etc.

K anvender primært nettet i relation til fagpolitisk arbejde i Dansk Sygeplejeråd.

M er tilknyttet e-Boks og er meget tilfreds med det. K foretrækker stadig at få sin post fra det offentlige på print, men er positiv overfor E-boks som digital service.

Oplever stor forskel på kvaliteten af de enkelte offentlige afdelingers digitale udbud, hvor ministerierne generelt opleves at være af høj standard, mens amter og kommuner kritiseres for manglende struktur og overskuelighed. MEN der er *dårlige søgemaskiner alle vegne* og enkelte sider mangler opdatering.

Om layout og struktur: "Ligesom jeg finder rundt i min avis, fordi jeg kender den vil *ensrettethed* - en slags standard for offentlige hjemmesider være en fordel, så ved man hvor man skal finde de enkelte ting!"

Oplever ikke altid at formularer eller enkelte sider er printervenlige.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 3

Segment: De moderne travle

Dato: 29/11 – 04

Respondent: Mette / Lars

Geografi: Frederiksberg/København

Familiens medlemmer:

Familien består af K 39 og M 39 og en dreng på 1. K var rekrutteret som primære kilde, men M endte med at blive det, da barnet var uroligt. Tydeligvis ny børnefamilie.

Nævnte fritidsinteresse er børn, motion, museer, venner og byture.

Livsstil:

Familien bor i parcelhuskvarter på Frederiksberg. Det virker meget velfungerende og med et vist overskud. Flere jævnaldrende venner kom på besøg under interviewet. Jeg bliver budt på belgisk øl. Julen har så småt holdt sit indtog formentlig mest pga. barnet.

M virker noget flegmatisk i sin tilgang til interviewet, samfundet og andre forhold.

Familien lytter til P1 og holder Berlingske Tidende.

Social positionering (herunder uddannelse):

Begge er arkitekter.

Brugen af IT i dagligdagen:

Begge anvender IT og nettet intensivt i arbejdsmæssige sammenhænge. Begge har bærbare computere.

I relation til offentlige myndigheder foretrækker K telefon og M nettet som primære indgang. Begge anfører dovenskab som årsag til deres adfærd. En ting der vil kunne "tvinge" K over på nettet er den voksende brug af tast-nummer-guidning ved de ubemandede omstillingsborde.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Generelt tilfredse, men også krævende.

For stor nøjagtighed i svaret øger besværligheden ved at finde det: ”Hvorfor giver DSB altid 56 forslag til hvor Københavns Hovedbanegård ligger?”

Irritation over når en hjemmeside ændres. Flere oplysninger bliver tilgængelige, men genkendeligheden og navigationen besværliggøres. (Måske ændringer skulle være evolutioner og knopskydninger i stedet for nye hjemmesider)

Utilfredshed med, at man ikke kan ”lave en aftale” på nettet.

Glemmer forskellige kodeord.

Bredbånd er en forudsætning for anvendelse af hjemmesiderne. Begge parter (39 år...) er imponeret over, hvad 15 år yngre kan finde ud af...

Om eBoks. Vi har ikke printer, så det vil vi ikke. Gemmer stadig al korrespondance på papir.

”Fedt når det lykkes at finde noget”

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 5

Segment: De moderne travle

Dato: 30/11 – 04

Respondent: Helen og Henrik

Geografi: Herlev

Familiens medlemmer:

Familien består af K 39 og M 39 og to drenge på 2 og 9.

Livsstil:

Familien bor i parcelhuskvarter i Herlev. Familien virker velfungerende og børnene glade. Ild i brændeovnen og bøger i reolen. Det virker meget velfungerende og med et vist overskud.

Social positionering (herunder uddannelse):

K er veluddannet civiløkonom og M er skovarbejder. Uddannelse afspejler også deres respektive deltagelse i interviewet og engagement i samfundsforhold som helhed. K er for eksempel politisk interesseret. Partitilhør bliver ikke omtalt, men familien holder Politikken. Forskellen i uddannelse og adfærd påvirker tilsyneladende ikke parrets indbyrdes magtbalance, men klart rollefordelingen, hvor K har det administrative ansvar.

Fritiden går med M's jagt og håndbold og K's politiske arbejde og arbejdsrelaterede mødeaktivitet. Drengen på 9 spiller fodbold, badminton og klaver.

Brugen af IT i dagligdagen:

Familien har 2 Pc'er hvoraf dog kun den ene har netopkobling. M er tydeligvis ikke bruger og beskriver anvendelsen af offentlige hjemmesider som for besværligt ift. personlig (fysisk) kontakt. Når M anvender DeGuleSider er det en bog. K's gule sider er en hjemmeside.

K der er daglig bruger af nettet beskriver det langt mere positivt: tidsbesparende, 24 timer tilgængelighed etc.

M anvender sporadisk Internet til nyheder om jagt og håndbold – tilsyneladende for at nævne noget. K fremhæver, at næsten alle nonfood varer de seneste år er indkøbt over nettet. Fremhæver Google, DBA, QXL, jobzonen, Bilbasen etc.

Netbanken anvendes dagligt.

Drengen på 9 er begyndt at søge efter spil.

Holdning til offentlige hjemmesider:

K og dermed familien har haft stor gavn af flere offentlige hjemmesider. De nævner især Københavns Kommune som et positivt eksempel på en overskuelig hjemmeside med relevant emneopdelt information.

Fremhæver Told/Skat som en god hjemmeside. Og nævner en byggetilladelses sag, hvor sagsbehandleren på kommunen via telefonen kunne guide hende frem til kort og luftfoto og deres hus. Meget overbevisende for dialogen – der i øvrigt endte i et afslag, men via en god dialog. ”Skide checket”

Også glad for at kunne aftale til bilsyn over nettet.

Ingen i familien kender de offentlige portaler.

K klager over antallet af koder og håber den digitale signatur vil kunne anvendes flere steder.

Eneste negativ udsagn går på, at det ikke bør være nødvendigt at scrolle for at se hele siden (Herlev Kommune). Den nævnes også, at omtalen af de forskellige institutioners værdigrundlag opfattes som floskler.

Til kommunikation om ”bløde” emner som skolebørn, sygdomme etc. foretrækker familien samtalen, hvor man har mulighed for at ”påvirke” modtageren.

*Familiens brug af offentlige hjemmesider er vokset **ikke** fordi de er blevet bedre, men efter de har fået bredbåndsforbindelse.*

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 8

Målgruppe: "De moderne travle" (tenderende mod en traditionel livsstil)

Dato: 3/12 – 04

Respondent: Connie og Bjarne

Geografi: Ballerup

Familiens medlemmer:

Familien består af to voksne, ingen hjemmeboende børn. M er 59 år, uddannet værktøjsmager og arbejder pt. som konsulent hos Novo Nordisk. M er den mest veluddannede af parterne og også den mest IT kyndige i familien.

K er 53 år og oprindelig uddannet damefrisør; men arbejder nu som elektronikmontrice.

Livsstil:

Parret bor i et mindre etplans rækkehus i en relativt nybygget andelsboligforening i Ballerup. Man kender hinanden, men render ikke hinanden på dørene.

Parret har tidligere spillet badminton, men nu er det barnebarnet der fylder deres fritid i dagligdagen, foruden det frivillige arbejde i andelsboligforeningen – herunder både administration og socialt arbejde. De rejser også en hel del.

Parret er tydeligvis stolte af hjemmet, som de holder af er i orden. Væg-til-væg overalt og nydeligt indrettet. Der er meget rent og ryddet og pyntet op til jul. Julestjerner i urtepotteskjulene. K undskylder lidt:

"Vores barnebarn kommer i morgen, og han synes det er så spændende..."

Jeg bydes på et rigt udvalg af julesmåkager og frisklavet kaffe.

Social positionering:

Parret virker meget harmonisk og med et velfungerende hjem. Da de ikke har haft nylige problemer af social eller helbredsmæssig natur har kontakten med de offentlige myndigheder været begrænset både digitalt og gennem andre kanaler. Parret understøtter hinanden i det daglige.

De virker ubekymrede og gør sig ikke store tanker om, hverken nutid eller fremtid. Deres tankeunivers er ikke abstrakt og kreativt, hvorfor probes gentagne gange måtte tages i anvendelse for at afdække deres holdninger til mulige udviklinger og forslag til ændringer. Parret ligger indkomstmæssigt i den højere ende af skalaen med en indkomst på over kr. 650.000, men må rent holdningsmæssigt siges at være ved at bevæge sig væk fra en moderne livsstil og mere over mod en traditionel livsstil sandsynligvis pga. deres alder.

Brugen af IT i dagligdagen:

Den IT-viden parret besidder er kommet til via M. M har undervist K i brugen af computeren og Internettet. De virker begge som meget habile brugere, men M har tydeligvis en større forståelse for de bagvedliggende mekanismer end K.

Begge anvender Internettet ufortrødent, og er glade for, hvad de kan se og finde. De er generelt tilfredse med Internettets muligheder og er derfor også generelt tilfredse med de offentlige digitale services, selv om disse anvendes sjældent pga. manglende oplevet behov for kontakt til det offentlige generelt, idet de betragter sig selv som meget selvkørende.

Begge anvender familiens digitale kamera.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 10

Segment: De moderne travle

Dato: 5/12 – 04

Respondent: Jens Jørgen og partner

Geografi: Fredericia

Familiens medlemmer:

Familien består af fire medlemmer: M på 44 år, K på 42 år, en søn på 13 år og en datter på 16.

Livsstil:

Hele familien er aktive med arbejde/uddannelse og fritidsinteresser. For K's vedkommende fylder studier på Seminariet dog så meget foruden hendes arbejde som håndarbejds lærer (deltid), at hun har svært ved at finde tid til sine fritidsinteresser, som primært ligger indenfor det kreative område. M er med i et bådlaug og planlægger, at familien skal investere i en båd, derudover svømmer han og spiller tennis.

Begge børn dyrker sport og bruger Internettet derhjemme en del, især drengen.

Social positionering (herunder uddannelse):

M er uddannet bygningsingeniør og K har flere uddannelser/erhverv bag sig: laborant, håndarbejds lærer og uddanner sig ved siden af til meritlærer.

Familien ligger højt med hensyn til ressourcer både mentalt/fagligt og økonomisk. Der holder to biler i garagen udenfor deres toetagers villa, som ligger uden for Fredericia med udsigt til begge broer.

Hjemmet virker rummeligt – interviewet foregår i deres store køkken med sidste nye udstyr og en separat afdeling med stort spisebord. Da testen på computer skal gennemføres ser jeg et større rum på overetagen, hvor én af deres computere står. Der hænger kunstplakater på væggene, som bl.a. stammer fra en udstilling i Sydney. De virker velinformerede og berejste.

Brugen af IT i dagligdagen:

Familien har tre computere i hjemmet men har kun en 56 modem forbindelse, hvilket alle er irriterede over, især sønnen ønsker en hurtigere forbindelse. Alle i husstanden bruger nettet til forskellige formål.

Børnene: bruger primært nettet til kommunikation med venner (MSN chat), spil, informationssøgning til lektier, opfyldning af mobiltelefoner, køb af tøj (datteren).

M: Tager sig af kommunikationen med det offentlige – eks. Told og Skat, banksager, læser aviser på nettet. På sit arbejde bruger han nettet meget til informationssøgning – for at holde sig orienteret på sit fagområde ("Ingeniøren", "Byggetorvet").

K: Deltager i undervisningsaktiviteter via nettet (First Class) og søger informationer til løsning af opgaver, eks. på duda.dk, som er en oversigt over eksisterende skoletilbud i Danmark.

Begge: Bruger også nettet til generel informationssøgning og til mere faktuelle "her og nu" ting såsom åbningstider eller en sjov madopskrift. Roser søgemaskinen ENIRO for de gode links og overskueligheden.

Brugen af nettet er integreret i deres hverdagsliv og de kombinerer den ofte med andre medier (avisen, telefonen) eller fysiske besøg.

Holdning til offentlige hjemmesider:

M og K er generelt positive over for de offentlige hjemmesider, som de kender, men de er i tvivl om, hvorvidt de har et tilstrækkeligt kendskab til de sider, der findes. "Vi er nogle der kan flyttes hvis vi vidste noget mere"... Dog er der delte meninger om deres egen kommunes hjemmeside, som K og datter finder uoverskuelig. K har dårlig erfaring med kommunens hjemmeside, da hun skulle finde informationer om en konkret skole i kommunen, men ikke kunne finde den. M synes, at der er mange informationer på siden, og det måske er dét, som for de andre virker uoverskueligt. M har kun gode erfaringer med selvbetjening via Told og Skat, men derudover er det begrænset, hvilke offentlige digitale services parret gør brug af.

M synes han kan se, at der i flere år har været en god udvikling af de offentlige hjemmesider, således at de er blevet bedre og mere professionelle.

K har også forsøgt at bruge Undervisningsministeriets hjemmeside i forbindelse med sine studieopgaver, men hun opgav at finde de publikationer, som hun skulle bruge.

De unge

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 4

Segment: De unge

Dato: 30/11 – 04

Respondent: Rikke Mie og partner, begge 28 år gl., barn 1 ½ år gl.

Familiens medlemmer:

Familien består af tre medlemmer, idet parret har en mindre dreng. Bedstemor er tæt involveret i familien, hun ankommer med barnet efter pasning ved interviewets begyndelse.

Parret er unge: begge (M K) er 28 år gamle, og det virker som om barnet fylder meget i deres hverdag foruden studier/arbejde, som rent tidsmæssigt bliver afpasset i forhold til barnet. Pga. barnets sygdom betyder det afløst undervisning for hendes vedkommende, og nattearbejde for hans vedkommende.

Livsstil:

Familien bor på Østerbro i et Andelsboligfællesskab, som de selv har været med til at starte. De har meget hyppig kontakt til naboer, som hjælper hinanden med småting idet daglige. En nabo kommer ned under interviewet fordi han har hørt, at barnet skrider meget. Andelsboligselskabet udgør et meget tæt community, og det er kombineret med et aktivt familiebagland (bedsteforældre) et nødvendigt netværk i det unge pars hverdag. Desuden er det en del af deres livsstil: Flere naboer kommer på besøg under interviewet, og det afspejler den tætte kontakt parret har med deres naboer i hverdagen. Deres interesser understreger ligeledes, at hjemmelivet fylder meget pt. De nævner madlavning som en fælles interesse, desuden går hun til gymnastik, mens han indrømmer, at han ikke rigtigt har tid til at spille så meget fodbold for tiden.

Social positionering (herunder uddannelse):

Parret er veluddannede og forholder sig kritiske og aktivt til samfundet – herunder digitale kommunikationsmuligheder. Hun er stadig studerende (Folkeskolelærer). Han er cand.polit. og arbejder nu på en phd. ansat af Erhvervs- og Boligministeriet. De er ressourcestærke og kommunikationsorienterede. Samtidig fremstår de meget pris- og tidsbevidste (Internettet sparer dem tid) og kritiske overfor kommercielle tiltag (fysiske reklamer og pop-ups på nettet): De søger faglighed og stiller krav til overskuelighed i den kommunikation, de anvender.

Brugen af IT i dagligdagen:

Parret er karakteriseret ved at have et meget højt niveau i brugen af IT i deres hverdag. ”Vi bruger Internettet til alt” (M).

Dette skal ses på baggrund af deres sociale/uddannelsesmæssige baggrund (de er begge super brugere af IT – især M) og deres livssituation: de har et barn som ofte er sygt, og som de må skiftes til at være hos hele dagen samtidig med at studier/arbejde skal passes. M arbejder delvist fra hjemmearbejdsplads – ofte om natten. Internettet bliver derfor et uundværligt redskab både til arbejde og til at ordne praktiske ting løbende.

Mit indtryk er, at M trækker op hvad det teknologiske niveau angår, idet det er ham som anvender nettet mest konsekvent, dels i forbindelse med samarbejde med kollega i USA, dels til løsning af hverdagens praktiske opgaver. K vil stadig gerne modtage et brev fra det offentlige, hvor M er parat til, at al kommunikation med det offentlige foregår digitalt. Begge er dog enige om, at det er en stor fordel for dem at kunne ordne praktiske ting 24 timer i døgnet efter den almindelige lukketid.

K er blevet mere påpasselig ved brugen af Internettet, i det hun har oplevet at en registrering "forsvandt" og da det handlede om opskrivning af barnet til vuggestue var det vigtigt. Derfor er hun nu begyndt at kombinere brugen af Internettet med telefonopkald og personligt fremmøde.

De anvender digital kommunikation ud fra flere forskellige behov:

1. Studie/arbejde. Informationssøgning (begge) og kommunikation med kollega i USA via webcam (M)
2. Praktiske gøremål i hverdagen: Netbank, Informationssøgning om praktiske forhold eks. Hvordan udmeldelse af vuggestue (Københavns Kommune), udfyldning af registreringsark/indtastning af data eks. Told og Skat.
3. Fritid: Kommunikation med venner og familie via mail, spil på computeren (igen barnet i centrum, bliver underholdt undervejs i interviewet med nogle børnespil på Liberos hjemmeside), Nyheder via Danmarks Radios hjemmeside (Parret har just afmeldt deres TV)

IT/Digital kommunikation er således fast integreret i deres dagligdag og er på linie med et stærkt socialt netværk med til at parret kan få dagligdagen til at fungere.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Parret har haft stor gavn af flere offentlige hjemmesider. De nævner især Københavns Kommune som et positivt eksempel på en overskuelig hjemmeside med relevant emneopdelt information.

Derimod er især M stærk kritisk overfor de fleste ministeriers hjemmesider. Når man som bruger/borger søger at skaffe sig et overblik over reglementer, er det meget svært. Informationerne er ikke emneopdelt, de er ikke samlet og sproget er ikke rettet mod "den almindelige borger". Samme kritik får Told og Skat. Deres ekspedering/selvudfyldelses-skemaer fungerer godt, men så snart det handler om infosøgning opstår problemet. I forbindelse med studie i udlandet har parret forsøgt at sætte sig ind i reglerne for todelt husholdningsbeskatning, og det har været umuligt ud fra de digitale tilbud.

K har været inde på Undervisningsministeriets hjemmeside for at finde information om folkeskolens formål. Hun fandt, at det er meget vanskeligt at finde de informationer man søger på sitet.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 7

Segment: De unge

Dato: 2/12 – 04

Respondent: Christina og Michael, I starten af tyverne

Geografi: Vanløse

Familiens medlemmer:

Familien består af 2 medlemmer og en kat.

Parret er unge, samboende, men ugifte.

Livsstil:

Familien bor i Vanløse i en 2 værelses lejlighed, lys og venlig med altan, lyst møbleret i ung "IKEA" stil med plankegulve og hvide møbler. Den fremtræder moderne, forstadsagtig, mainstream. Der springer ingen specielt individuelle træk i øjnene, boligen fremtræder som boliger er flest blandt unge, dog pæn og ryddelig, der er styr på tingene.

Parret lever et ungt liv, som man gør uden børn. De virker målrettede og praktiske.

Social positionering (herunder uddannelse):

Parret er udpræget ikke akademikere og ikke-snobs. Manden har derfor allerede mange og større arbejds erfaringer, som bevirker, at han fremstår langt mere moden end kvinden, der befinder sig i en studiesituation. Hun studerer til ortopædist.

Samtidig er specielt manden ikke en håndværkertype, men mere en HK/detailhandlertype, hvilket matcher med hans butikslederstilling i Blockbuster.

Kvinden fremstår mere vulgær i sin sprogbrug, og hun udtrykker under interviewet sin selvforståelse i form af en traditionel arbejderholdning og - indstilling til livet. Samfundet er til for hendes skyld. Hendes evne til at overvinde problemer og frustrationer er lav. Hun er servicekrævende på en receptiv måde. Hun er fortsat dårlig til at stave, hvilket er en stor gene, når hun skal indtaste søgeord, og hun har et forholdsvis lavt vidensniveau, i modsætning til manden, der har en åben og nysgerrig attitude til livet – herunder IT.

I forhold til de problemer og frustrationer, som brug af IT kan byde på, reagerer de diametralt modsat: Hun bliver sur på hjemmesiden/afsenderen/det offentlige, han bliver vred på sig selv over at han ikke kan finde ud af det og får på den måde løst problemerne på den ene eller anden måde. Han er ultra pragmatiker og tager tingene som de kommer. Selv om han heller ikke har nogen større uddannelse bag sig, evner han at se praktisk på problemerne og få dem løst og lære af det.

Det virker som, at kvindens erhvervsvalg har præg af en drøm, et fravalg af at skulle på arbejdsmarkedet, da hun i kraft af sine ringe staveevner ikke just er en boglig type.

Brugen af IT i dagligdagen:

Manden har et ganske højt niveau indenfor IT viden, mens kvindens niveau er lavt. De bruger dog begge Internettet, men kvindens brug er vanepæret og ikke udfordrende, hvorimod at han bruger nettet til alt muligt og har et legende og surfende forhold til det.

Kvinden er orienteret mod praktiske infokilder, såsom ruteplaner, uddannelsesvejledninger, støtteordninger fra det offentlige m.v. – hvorimod han er orienteret mod underholdning, informationer i bred forstand, i forhold til hobbies og interesser samt at interagere dialogisk med det offentlige. De er hyppigt på nettet og ser en stor fordel i at kunne kommunikere, når det passer dem, uanset tidspunkt på døgnet (Ruteplaner, DSB, SU, told og Skat, diverse private sites).

IT/Digital kommunikation er således fast integreret i deres dagligdag og er med til at parret kan få dagligdagen til at fungere på en nemmere, mere tidsbesparende og mere spændende måde.

Manden er klart driveren i den vidensudvikling der finder sted i hjemmet og provokerer/stimulerer sin partner til at være aktiv, de griner begge af hendes fejl, og han fortæller pædagogisk om hvordan, man så kan gøre det, og det er hun glad for, selv om hun ikke kan lide at indrømme det.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Parret har haft stor gavn af flere offentlige hjemmesider. De nævner især Københavns Kommune og Told og Skat som et positivt eksempel på en overskuelig hjemmeside med relevant emneopdelt information.

Derimod er især M stærk kritisk overfor en del af de offentlige styrelser under ministeriernes hjemmesider. Når man som bruger/borger søger at skaffe sig et overblik over regler og ordninger, er det meget svært. Informationerne er ikke emneopdelt, de er ikke samlet og sproget er ikke rettet mod "den almindelige borger".

Samme kritik får Told og Skat. Deres ekspedering/selvudfyldelses-skemaer fungerer godt, men så snart det handler om infosøgning opstår problemet.

I forbindelse med Næringsmiddelkontrollens "smiley" uddeling ønsker manden selv at finde en instruktion/vejledning under ernæringskontrollen (tjek navn), og dette er endnu ikke lykkedes.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 13

Segment: Ung

Dato: 8/12 – 04

Respondent: Jan

Geografi: Vejle

Familiens medlemmer:

M på 32, single, ingen børn. M er Edb-økonom og fremstiller som bierhverv bl.a. hjemmesider. M er således meget IT ressourcestærk. M arbejder deltids for posten og leder efter mere fast beskæftigelse gerne indenfor IT.

Livsstil:

M bor i 3 vær. lejlighed centralt, men lyst og venligt i Vejle. Nævner EDB, foto og sport som fritidsinteresser. Lejligheden er nydeligt indrettet, men bærer præg af at M økonomisk er i en etableringsfase. Meget fritid går med foto og EDB. Men M er ikke en nørd.

Social positionering (herunder uddannelse):

M er efter endt uddannelse nu i en etableringsfase såvel jobmæssigt, økonomisk som i relation til at opdyrke (nyt) parforhold. M er sund og rask og eneste interaktion med offentlige myndigheder er, udover Told&Skat, oversigt over skyldig SU, boligstøtte og jobsøgning. M følger meget aktivt med i nyheder og ser gerne 3 Tv-aviser om aftenen. Han abonnerer desuden på DR's nyhedsmails.

Brugen af IT i dagligdagen:

M er en meget avanceret IT bruger. Han har udover computer også IP telefon monteret som en almindelig telefon inde i stuen, bredbånd, scanner og PDA.

Om brugen af Internettet - både offentlig og private digitale services:

”Det har alt hvad jeg skal bruge 9 ud af 10 gange...”

Oftest brugte hjemmesider er TV/2, Telmore, IP-telefoni (Mosini), Middelfart Sparekasse og Grejsdalens Kennel (M har selv designet den sidste). Også kendskab til og god erfaring med danmark.dk.

M anvender eBoks og gemmer al korrespondance elektronisk.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Respondenten er generelt tilfreds. Dog efterlyser han, at det offentlige hjemmesider ikke konstant bliver ændret, at funktionaliteten er mere stabil, og at de opbygges mere enkelt. Under interviewet er han inde på flere sider, som er svære at åbne, fordi billeder på siderne er for tunge/store.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 16

Segment: De unge

Dato: 10/12-04

Respondent: Liv – 23 år (single)

Geografi: Valby

Familiens medlemmer:

Liv studerer Retorik på KU og har et studiejob som korrekturlæser til undertekster til film. Hun arbejder hjemme og får tilsendt opgaver pr. e-mail.

Livsstil:

Liv bor i Valby i en ungdomshybel med stue og soveværelse i ét. Lejligheden er en lejelejlighed i et større boligkompleks. Indgang til lejligheden foregår via en svalegang. Lejligheden bærer præg af studieaktiviteter med reoler med bøger, aviser mv., og den er holdt i en pæn men, også simpel ungdomsstil. Liv lever et aktivt studie og arbejdsliv med god kontakt til venner og familie. Hun interesserer sig specielt for yoga, fim, bøger, madlavning og vennerne. Da jeg ankommer kl. 10.00 en fredag formiddag er Liv lige stået op, da hun har været til julefrokost aftenen før med arbejdet og det blev sent (selvom det ikke var planlagt). Jeg venter i gangen, mens hun redder sengen (som står i stuen) og får derefter serveret et stort glas Cafe Latte, mens Liv tænder dagen første blå Kings.

Social positionering (herunder uddannelse):

Liv er en veltalende og naturlig ung pige med omtanke for andre mennesker. Da hun studerer retorik, er hun meget opmærksom på den sproglige tilgang i forskellige medier, herunder på Internettet. Hun holder Politikken og følger med i politiske og kulturelle forhold. Liv har stadig en tæt tilknytning til forældrene, som bliver spurgt til råds ved spørgsmål af ”voksenkarakter” som f.eks. skatteforhold. På trods af en faglig stærk forankring føler hun sig usikker på andre områder, hvor hun ikke har samme erfaring f.eks. i forbindelse med en nylig søgning om boligstøtte. Ved spørgsmål af almen karakter for hendes alder og studiestatus diskuteres med venner og anbefalinger fra disse vægtes højt. Den sociale kontakt betyder meget for Liv i hendes dagligdag.

Brugen af IT i dagligdagen:

Liv har en bærbar PC, der normalt står på skrivebordet (der også fungerer som spisebord). Når hun skal på Internettet flyttes Pc'en hen til en lav reol, som netstikket sidder bag ved. Hun er koblet op via et 56 K modem og betaler pr. minut, hvilket begrænser hendes tidsforbrug og anvendelse af Internettet, som primært bruges til at sende og modtage e-mails (både arbejdsmæssigt, vedr. studiet og privat). Mail tjekkes hver dag samt kort specifik infosøgning ”*Jeg sidder ikke og surfer – det er altid meget specifikt, ellers bliver det for dyrt*”. Når hun er færdig med de specifikke opgaver på Internettet rykkes Pc'en tilbage på skrivebordet, hvor der arbejdes.

Liv er fortrolig med Pc'en som arbejdsværktøj, men er usikker på de mere tekniske sider af sagen f.eks. installering af programmer mv., derfor spørges enten IT kyndige venner eller evt. forældrene til råds, hvis der opstår problemer. Infosøgning på biblioteker (REX – som kritiseres heftigt) og Københavns Universitets hjemmeside samt bestilling af biograf-, fly- og koncertbilletter anvendes hyppigt. Mobiltelefonen bruges flittigt, men primært til kortere samtaler og SMS. Økonomien spiller en væsentlig rolle, ligesom den langsomme opkobling virker hæmmende for yderligere søgning på ting, som hun ikke er sikker på hun selv kan løse hurtigt og nemt. Liv har lige tilmeldt sig netbank efter anbefaling fra venner, der har gode erfaringer.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Kontakten til de offentlige digitale services er forholdsvist begrænset og drejer sig primært om infosøgning. Liv foretrækker personlig vejledning ved sager af vigtig karakter såsom skatteforhold, boligstøtte eller andet, hvorfor de offentlige hjemmesider udelukkende anvendes til information og ikke til digitale selvbetjening, da Liv føler sig usikker på sin egen formåen ("*Jeg stoler ikke på mine egne IT evner - Har jeg udfyldt formularen korrekt?*"). Indgangen til de digitale offentlige tilbud går via Google, som fører hende ind på www.netborger.dk – i løsningen af søgning om boligstøtte opleves sitet enkelt, hurtigt og overskueligt. Hun ville dog ikke udfylde skemaet online, men ringe for at få en mere personlig vejledning (hvis der skulle gå noget galt pga. manglende egen viden om emnet).

Udbuddet opleves som stort, men respondenterne får et generelt godt indtryk. Gennemgående kritiseres den sproglige anvendelse på de offentlige hjemmesider, der ofte er i kancellistil, og som kan virke skræmmende for menigmand og afskrækkende i forhold til at gå videre med de selvbetjeningsopgaver, der er mulige via nettet, fordi man kan være i tvivl om, hvad de enkelte begreber kan betyde, eller om man udfører opgaven korrekt. De offentlige digitale tilbud vurderes som upædagogiske, og der mangler generelt forklaring i et let forståeligt sprog på de forskellige muligheder og konsekvenserne af disse.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 17

Segment: De unge

Dato: 10/12-04

Respondent: Iben, 27 år – single (har en kæreste i udlandet)

Geografi: Amager

Familiens medlemmer:

Iben bor alene men har en kæreste i udlandet som hun besøger, når studiet og økonomien tillader det. De taler sammen via IP telefoni over Internettet.

Livsstil:

Iben bor på Øresundskollegiet på et lille kollegieværelse domineret af bøger, aviser og en bærbar PC placeret centralt i værelset. Hun er flyttet til København efter et arbejdsophold på et galleri i Berlin og kommer oprindeligt fra Aalborg og har også studeret i Århus. Pt. studer hun visuel kommunikation på KU. Iben er meget begavet og intelligent med en stor international kontaktflade via rejser og arbejdsophold i udlandet samt mange venner, der bor i udlandet. Iben går meget op i kunst og kultur samt formidling og søger pt. Job inden for kulturformidling. Anvender et sofistikeret sprog og deltager ubesværet i metakommunikation under interviewet ("*Nu skriver interviewpersonen på en konvolut fra Politiken*") – er meget observerende og selvsikker.

Social positionering (herunder uddannelse):

Iben er en typisk akademikertype, velformuleret og med skarpe og gennemtænkte kommentarer til samfundet og de testede offentlige digitale services. Hun evner at se ind bag facaden og betragter forskellige problemstillinger fra et holistisk perspektiv, der går ud over hendes egen livsverden. Hun virker som en meget selvkørende person, der er vant til at klare de fleste ting selv, og som er opsøgende i løsning af egne problemer. Hun studerer pt. på overbygningen og er så småt begyndt at lede efter job både i Danmark og udlandet. Interesser: kunst, sociologi, politik, medier, dyrker yoga 1 gang om ugen, hvis det passer ind i studiet. Hun holder Politiken dagligt men overvejer et skift til Weekend Avisen, da hun får stress af ikke at nå at læse avisen dagligt.

Brugen af IT i dagligdagen:

IT udgør en væsentlig kilde til information og håndtering af opgaver i dagligdagen. Via kollegiet er Iben koblet på via bredbånd, hvorfor hun er på Internettet hele tiden, når hun er hjemme. Hendes Pc står tændt det meste af tiden, og hun ser en stor fordel i uafhængigheden af åbningstider og transport. Hun har ikke TV, men benytter sig af netradio. Hun taler med sin kæreste, der bor i udlandet via IP telefoni via Skype (der ligger et headset ved siden af Pc'en). På væggen hænger 2 billeder – visuel fortolkning af PC illustrationer. Underholdning vægtes lavt, der søges i stedet en faglig og kulturel udvikling, og mainstream aktiviteter forkastes. Livs far har været involveret i udviklingen af Digital Signatur og hun er derfor velorienteret og vant til at diskutere digitale udfordringer hjemmefra og via sit studie.

Følgende hjemmesider benytter hun hyppigt: Rejseplanen, biblioteker (REX), kunst & kulturudbydere (museer), nyheder (dr.dk), kopenhagen.dk., mv. Hun interagerer dialogisk med det offentlige (KU, SU, Told og Skat, AF (jobsøgning) + diverse private sites.

IT/Digital kommunikation er fast integreret i hendes dagligdag og er en forudsætning for, at hun kan få dagligdagen til at fungere, holde sig orienteret hjemmefra og holde kontakten til kæreste og venner i ind- og udland.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Hun oplever de offentlige digitale tilbud som en væsentlig forudsætning for, at hun kan gebærde sig som borger og være velinformeret om de sager, der vedrører hende selv. Hun bruger hjemmesiderne til at sættes og ind i tingene og udføre dialogiske opgaver, f.eks. har hun udfyldt sin selvangivelse via Told & Skat de sidste 2 år. Hun ser en klar fordel i tidsbesparelse ved at udføre opgaverne digitalt, det letter procedurerne, og hun starter som udgangspunkt for al infosøgning via Internettet.

Hun kritiserer generelt mulighederne for jobsøgning for humanister både via AF på nettet og på det fysiske kontor. Hun oplever manglende informationer specifikt rettet mod humanister og personer med længerevarende uddannelser (på nær de naturvidenskabelige uddannelser).

Hun oplever stor spredning i kvaliteten af det offentlige digitale udbud og kritiserer specielt de mange forskellige indgangsvinkler og opsætninger (manglende genkendelighed), der svækker brugervenligheden, hvis man skal ind på 20 forskellige offentlige sites og skal bruge tid på at sætte sig ind i hver sites' opbygning for at finde rundt.

Generelt opleves jobsøgningsprocessen via Internettet både via de offentlige sites og de private sites som meget dårligt, idet man hurtigt kommer ud af de forskellige sites med manglende mulighed for at komme tilbage. Der tages ikke udgangspunkt i den enkeltes behov men mere i afsenderens behov for at profilere sig. Hvis AF f.eks. ikke har mulighed for at hjælpe akademikere, skal der på den første side være links til de sites, der i højere grad matcher målgruppens behov. Søgmaskiner og valgmuligheder kritiseres stærkt for at komme op med forkerte match, f.eks. førte en søgning på emnet kulturformidling til et job som forskningsassistent inden for biokemi på Risø.

Ligeledes er søgeord ikke logiske, f.eks. kan der søges på forskellige amter og kommuner, men ikke i hele Danmark samlet, ligesom der ikke kommer match op på søgning på stillinger i udlandet ("*Vil det sige, at der internationalt slet ingen jobs er inden for kunst og kulturformidling? Det tror jeg ikke på – det er dårligt set up!*")- fik ikke løst sit problem efter 1 times søgning (Interviewet har nu taget 2 ½ time, da vi har fulgt jobsøgningsprocessen fra start til slut, hvor hun måtte give op – og erkender, at hun nok er bedre stillet via lobbyisme og personlige kontakter).

Giver 8 i karakter for det generelle indtryk – og 00 på jobsøgning.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 18

Segment: De unge

Dato: 10/12 – 04

Respondent: Pia, 20 år

Geografi: Vanløse

Familiens medlemmer:

Respondenten lever alene uden kæreste men med tætte forbindelser til familie (forældre) og venner.

Livsstil:

Respondenten har været indlagt for depression i en ung alder og er tilknyttet Fountain huset i København. Et værested for unge med psykiske problemer. Jeg har indtryk af, at både hendes ekskæreste og nuværende venner primært kommer fra dette miljø. Respondenten bor en mikroskopisk lejlighed i et lejlighedskompleks i udkanten af Vanløse. Der er ikke noget egentlig køkken men en lille gang, hvor hun har opstillet en ovn og et par kogeplader. Vi sidder under interviewet i det eneste egentlige rum, hvor der er plads til en lille sovesofa og et computerbord med computer. Respondenten virker ikke ensom, og hun bliver under interviewet ringet op af én af sine venner. Hun fremviser stolt og lidt genert sin nye mobiltelefon og fortæller om sin Pocket PC Palm (en lille PC med indbygget kalender) og sit digitale kamera. Hun nævner IT som én af sine fritidsinteresser foruden maling, håndarbejde (hækling) og musik.

Social positionering (herunder uddannelse):

Respondenten er i gang med at læse 2 enkeltfag på HF. Hun bliver undervejs i interviewet træt i hovedet af de mange spørgsmål, især de mere abstrakte og fremtids-orienterede, men gennemfører alligevel interviewet i fin stil. Hun fortæller i flere sammenhænge, at hendes forældre betyder meget i forhold til opbakning. Hvis hun er i tvivl om noget, er det ofte dem hun ringer til. Desuden betyder kontakten til hendes sagsbehandler i kommunen og en støtte-kontaktperson meget for hendes hverdag. Moderen har også et sygdomsforløb som psykisk syg bag sig. Respondenten virker ikke uden ressourcer, men har tydeligvis brug for støtte, for at få sit liv til at hænge sammen. Der er ikke tvivl om, at respondentens økonomi er stram. Da hun i slutningen af interviewet får gavekortet udleveret lever hun op ved tanken om, at hun nu kan købe sig noget nyt tøj.

Brugen af IT i dagligdagen:

Respondenten er godt kørende med hensyn til brug af Internettet til informationsøgning. Hun bruger især Google som søgemaskine, hvis hun har hørt om noget, hun gerne vil vide mere om. Desuden bruger hun nettet som hjælp til lektielæsning, henter billeder til opgaver, hører bøger som MP3 filer, tjekker radioprogram og bruger netdating. Respondenten gør brug af tovejs kommunikation på biblioteket.dk, hvor hun reserverer bøger, genlåner og henter status over sin gæld, og til Compaqs online chat-funktion, hvor man kan hente hjælp hele døgnet rundt (kommunikationen foregår udelukkende på engelsk). Sine bankforhold ordner hun udelukkende over nettet.

Hun køber også nogle gange brugt tøj på netauktioner (QSL), og har tidligere købt musik og smykker over nettet. Hun er fortrolig med at downloade software programmer til sin Palm computer og diverse spil demoer.

Med hensyn til brugen af offentlige hjemmeside til digital tovejskommunikation, ligger landet dog anderledes. Hun bruger her udelukkende biblioteket.dk. Hun foretrækker at ringe op/personligt møde med sin sagsbehandler, når hun har spørgsmål angående sin sociale situation. Hun udtrykker undervejs i interviewet, at offentlige hjemmesider ofte virker forvirrende og uoverskuelige:

”De irriterer mig af en eller anden grund”

Hun læser ikke avis, hverken i papirudgave eller på nettet. Computeren er en stor del af hendes liv, idet hun fortæller, at hun ofte bruger en hel aften foran computeren som en slags underholdning i stedet for at se TV.

Holdning til offentlige hjemmesider:

I dette tilfælde er det meget markant, at respondenterne er godt kørende med hensyn til brugen af Internettet og fortrolig med digital tovejskommunikation på private hjemmesider, men at hun tydeligvis ikke er tiltrukket af de offentlige hjemmesider hvad dette angår.

”Kommunernes hjemmesider er for rodede”.

Respondenten har muligvis også en modstand mod, at kommunikationen med det offentlige overvejende skal foregå digitalt. Til spørgsmålet om hvorvidt hun vil være parat til udelukkende at modtage elektronisk post i sin dialog med det offentlige, svarer hun:

”Ikke nu men på et senere tidspunkt. Vi er ikke helt i den tid endnu.”

Desuden nævner respondenterne selv, at hun ikke har haft det store behov for digital tovejskommunikation med det offentlige, og hvis det er for besværligt for hende at finde informationerne over nettet, så vil hun hellere tage personlig kontakt.

I den valgte case forsøger hun at undersøge mulighederne for boligstøtte. Hun bruger Google og finder efter et par forsøg den relevante hjemmeside på Netborger. Hun bliver standset ved login på siden – en pinkode er nødvendig, og det virker for hende for besværligt, når hun ikke har behovet for at bruge den til andre ting. Der slutes forløbet.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 21

Segment: De unge

Dato: 14/12 – 04

Respondent: Marianne, 25 år

Geografi: Vejle

Familiens medlemmer:

Respondenten er tilsyneladende single og bor i en stor villa i Vejle, som er et hjem for unge med problemer. K er hybelleder, dvs. at hun er ansat af kommunen til at hjælpe de unge i dagligdagen.

Livsstil:

Villaen giver indtryk af at være indrettet som et kollektiv med fælles arealer. Jeg går igennem en fælles stue på vej hen til respondentens private værelse, og stuen bærer præg af fælleslivet – fyldte askebægre, en guitar og lignende.

K giver udtryk for, at hun ikke har så meget privatliv: *"De kommer jo løbende hele tiden"*. Hun er ude og lave te i et fælleskøkken, og der udveksler hun lige et par bemærkninger med den ene af de unge, som er hjemme pga. sygdom.

Foruden sit job som hybelleder læser K på Lærerseminariet i byen. Desuden dyrker hun en del sport: boksning og løb, og hun kan lide at male, hvilket hendes lyse værelse på 30 km² bærer præg af. Stilen er hvid og minimalistisk kombineret med afrikanske træskulpturer, egne malerier og et gulnet familiebillede – sandsynligvis en bedstemoder.

Social positionering (herunder uddannelse):

K virker til at være en ressourcestærk ung kvinde. Hun er ved at være færdig med sin uddannelse på Lærerseminariet, men vil gerne læse Sociologi efterfølgende.

Brugen af IT i dagligdagen:

Hun bruger nettet til informationssøgning i det daglige studiearbejde. Skole.com bliver brugt til at holde sig i kontakt med holdet og have overblik over undervisning, lektier o.l.

Desuden anvender hun netbanking (BG bank) til at holde øje med sine finanser, og hun har sammen med en veninde prøvet netdating. Hvis hun skal tjekke tidspunkterne for sine styrketræningshold bruger hun deres hjemmeside (Apollo), og hun læser nyheder på TV2 og DR's hjemmesider. Hun reserverer også bord på restauranter og bestiller diverse billetter over nettet.

Af offentlige hjemmesider anvender hun primært Vejle og Jelling Biblioteks hjemmesider. Her søger og reserverer hun bøger. Respondenten fastholder, at hun i mange sammenhænge vælger at tage hen til den pågældende instans frem for at ringe eller skrive en mail.

"Så kan jeg bedre bruge min charme og påvirke tingene. Det kan jeg ikke over Internettet"

Hun oplever desuden, at hun har meget lidt kontakt med det offentlige. Hendes SU-forhold ordner hun via Seminariets Studiekontor. Hendes skatteforhold har været uændret længe, så her har hun ikke det store behov for dialog. Når hun har ændringer, plejer hun at tage ned på Skatteforvaltningen. Hun har aldrig været inde på Vejle Kommunes hjemmeside.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Respondenten har ikke anvendt så mange offentlige hjemmesider, men som eks. på en god hjemmeside nævner hun bibliotekerne.

De ikke-velstående

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 2

Segment: Ikke velstående

Dato: 29/11 – 04

Respondent: Anne

Geografi: Herlev

Familiens medlemmer:

Familien består af fem medlemmer. K: 43 år og økonoma. M: sygemeldt efter rygoperation og tilbringer hele interview-tiden sovende på sofaen. Børnene er 15 og 16 og sammenbragte. De deltager ikke i interviewet.

Det virker som om K er den, der holder sammen på familien.

Livsstil:

Familien bor i Herlev i et parcelhus område nær sygehuset bestående af gennemgående dårligt byggeri. Adgang til huset sker gennem bryggerset. Indretningen er kosteffektiv, men hyggelig almestil.

M er lystfisker når ellers helbredet tillader det. K nævner kreative ting og madlavning som fritidsinteresser.

Social positionering (herunder uddannelse):

K økonoma og M finmekaniker. Familien virker ikke speciel ressourcestærk, men er under betragtning af M's sygemelding velfungerende. K er meget velartikuleret og responderer umiddelbart på alle spørgsmål. M virker pt. noget opgivende.

Børnene er tilknyttet nærmiljøet herunder skole og svømmehal, som ligger meget tæt på hjemmet. Desuden er de aktive i forhold til musik, fester, venner og selvforsvar

Brugen af IT i dagligdagen:

M er "ikke vild med computere" og "får K til at gøre det".

K har et fornuftigt greb om computeren og brugen af Internettet.

K er glad for nettet.

K anvender nettet ud fra flere forskellige sporadiske behov:

I forbindelse med M's sygdom har familien haft en del kontakt til offentlige myndigheder sygedagpenge, sygdomsbeskrivelse, sygehuse, retsinformation etc.

K søger madopskrifter og korresponderer sporadisk via e-mails til udvalgte venner. DeGuleSider, QXL og ejendomsmægleres hjemmesider anvendes.

Børnene finder musik og anvender bibliotekets hjemmeside.

Holdning til offentlige hjemmesider:

K har haft stor gavn af flere offentlige hjemmesider. De er generelt glade for de offentlige hjemmesider med undtagelse af Retsinformation, hvor K finder det svært at finde rundt og søge.

Familiens læge har åbnet mulighed for at foretage tidsbestilling, men da der ikke kom kvittering for den ønskede tid endte det med en telefonisk kontakt alligevel. K savnede generelt ”kvitteringer” for korrespondance.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 9

Segment: Ikke velstående

Dato: 5/12 – 04

Respondent: Allan og Charlotte

Geografi: Middelfart

Familiens medlemmer:

Familien består af M på 40 år, K på 29 år, to døtre på henholdsvis 11 og 14 år.

Livsstil:

Familien bor i et mindre toetagers hus i et typisk villa-område i Middelfart sammen med flere forskellige dyr (hunde, katte, fugle), og både dyrene og de to teenagedøtre sætter deres præg på huset. Der roder temmelig meget og døtrene spiller på et tidspunkt så høj musik, at moderen må bede dem skrue ned, så vi kan høre hinanden under interviewet. Parret hører ikke til dem, som dyrker fritidsinteresser. Hun er i gang med at læse til Socialrådgiver og synes ikke rigtigt, at der er noget der hedder fritid. Han arbejder som maler, men byder ikke ind med nogen aktivitet, da jeg spørger. Senere får jeg dog bl.a. at vide, at han selv har konstrueret en computer til den ene af døtrene, og at han bruger Internettet en del til søgninger; læser aviser når de andre er gået i seng o.l. Hun virker til at have fundet sin ønskeuddannelse, og jeg får indtryk af, at den fylder meget i hendes liv foruden familien. Hun er desuden meget involveret i bestyrelsesarbejde i børnenes skole og fritidshjem for ” *det er vigtigt at prøve at få indflydelse, det kan jeg slet ikke lade være med*”. Desuden stiller begge forældre op som støtte, når deres børn spiller håndbold.

Social positionering (herunder uddannelse):

K er uddannet typotekniker, M er uddannet og arbejder som maler, og K er som nævnt ved at videreudanne sig til socialrådgiver.

Deres indtægtsniveau bliver afspejlet af indretningen i huset. Møblerne virker gamle og slidte. Jeg bliver opfordret til at tage en anden stol, da jeg skal sætte mig, fordi den er i stykker (købt i IKEA), og de gentagne reparationer ikke har hjulpet. Jeg bliver budt på købelagkage og kaffe, og respondenterne tænder deres cigaretter.

Brugen af IT i dagligdagen:

Parret virker meget samfundsbevidste og bruger IT i dagligdagen, K især til sine studier. Desuden bruger begge døtre IT – til fornøjelse/fritid og til lektielæsning – og forældrene giver udtryk for, at det er vigtigt, at døtrene lærer at bruge mediet kritisk. IT virker velintegreret i dagligdagen.

” *Computerne er det første, der tændes når vi kommer hjem*”. Der skal tjekkes mail, kommunikeres med vennerne (de to døtre) etc. K bruger generelt Internettet til faglige formål. Hun kan gå på sin skoles Intranet hjemmefra og modtage post fra Socialrådgiverskolen i Odense. Desuden bruger hun nettet til generel informationssøgning. M læser aviser på nettet om aftenen, når de andre er gået i seng (Ekstra Bladet, Fyns Stiftstidende), desuden bruger han trafiknet.dk til information om

trafikforhold, DMI til information om vejrforhold i forbindelse med planlægning af udendørs malerarbejde og arbejdsformidlingens hjemmeside ud fra ren nysgerrighed. Der er ingen, der bruger netbank eller andre digitale selvbetjeningsmuligheder. Parret har ikke dankort eller lign., og de har erfaret, at det ofte ikke er muligt at bestille/købe varer på nettet uden sådanne kort. Desuden er især M meget skeptisk i forhold til sikkerheden på nettet. Hans holdning er, at det er usikkert lige meget hvad man gør, og at de mange digitale pinkoder på de offentlige hjemmesider ikke gør det mere sikkert. M bruger ikke desto mindre nettet som søgeredskab, især søgemaskinen ENIRO bliver fremhævet for at være god og overskuelig, De to døtre bruger dels nettet til kommunikation med venner o.a. (MSN, Arthur). Men de bruger også Internettet hjemme og i skolen til informationssøgning i forbindelse med lektier/skoleopgaver.

Holdning til offentlige hjemmesider:

K er i begyndelsen af interviewet positivt stemt overfor de offentlige hjemmesider, som hun bruger i forbindelse med sine studier. Det drejer sig især om Socialministeriets, Socialforskningsinstituttet, kommunerne, VASU (Vejle Amts tilbud om forebyggelse og behandling af alkohol- og stofmisbrug), Netborger, Fritidsordningen (i forbindelse med sit bestyrelsesarbejde) og endelig DSB i forbindelse med sin transport til og fra arbejde. Dog er hun kritisk overfor hjemmesider, hvor hun har forsøgt at hente information om retsforhold (Retsinfo, Retshjælpen). Hun fandt ikke det hun søgte, og endte med i stedet at bruge private advokatsider. Her var informationerne struktureret, skrevet på et forståeligt dansk, og det var muligt at stille spørgsmål og få præcise svar.

M er fra starten mere kritisk over for de offentlige hjemmesider. Han finder, at den udbredte brug af koder betyder, at der er en stor barriere, fordi det bliver for besværligt at få adgang til personoplysninger o.l. M er af den holdning, at Internettet alligevel ikke kan gøres 100 % sikkert, så derfor er det spild af kræfter at anvende et så omfattende brug af koder. Parret måtte eksempelvis opgive at få adgang til deres egne oplysninger på Netborger (den valgte case: status over gæld), fordi de skulle bestille flere forskellige koder, og til sidst blev det for indviklet og besværligt. K giver M ret, når vi diskuterer den case, som de har valgt.

M kritiserer yderligere de offentlige hjemmesider for, at de ikke opdateres løbende. Hans firma lukkede for flere år siden, men har i lang tid figureret på kommunens hjemmeside, hvilket betød, at de fik opringninger fra potentielle kunder. Han måtte til sidst selv gøre kommunen opmærksom på, at hans firma ikke længere eksisterede. Desuden finder han ikke, at der bliver henvist fra en side til en anden, eksempelvis fra Middelfart Bynet til Middelfart Kommune.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 11

Segment: Ikke velstående (ligner den moderne travle)

Dato: 7/12 – 04

Respondent: Mikael og Charlotte

Geografi: Kolding

Familiens medlemmer:

Familien består af fire. K er 35 år og kontorassistent. M er 38 år og systemkonsulent. De har to drenge på 14 og 16 år.

Livsstil:

Familien bor i et mindre etplans parcelhus i et kvarter bestående af blandet bebyggelse i udkanten af Kolding.

Alle 4 spiller og golf, og det optager al deres fritid.

Hjemmet er nydeligt, ryddeligt og tydeligvis et sted der tilbringes en del tid. Computerrummet med to Pc'er er indrettet i en mellemgang for:

”Så er der jo heller ingen der kan se dem udefra...”

Social positionering (herunder uddannelse):

Familien virker meget harmonisk og med et velfungerende hjem. Da de ikke har haft nylige problemer af social eller helbreds mæssig natur har kontakten med de offentlige myndigheder også været begrænset primært til skolen.

Det er ikke mit indtryk, at de er overvældende sociale eller deltager i sociale/administrative arrangementer i forbindelse med golf.

Brugen af IT i dagligdagen:

De to computere er tændt dagligt og begge af nyere dato. Hele familien anvender Pc'er, men ikke til samme formål. Der er installeret bredbånd. Børnene bruger web-cam. Alle har mobiltelefon.

Internettet anvender alle:

”Vi er afhængige af Internettet...”

Internettet anvendes ofte til kontakt til offentlige myndigheder. Det anses af begge for hurtigere, nemmere og billigere:

"I og med vi jo har opkoblingen..."

og

"Vi sidder og hygger os foran computeren."

De beskriver en situation, hvor de havde søgt om pasoplysninger. De har oplevet www.politi.dk som en nybegynderagtig side. Det var svært at finde rundt på den, og der var få valgmuligheder, og der manglende links. Familien endte via Justitsministeriets og Schengen samarbejdets hjemmesider med at finde svaret.

Den generelle erfaring med de offentlige digitale services er dog god. M har etableret et anpartsselskab på nettet og mener i den forbindelse at have sparet 10.000 kr. til advokat og to år i tid. Primære hjemmeside i den forbindelse var Erhvervs- og Selskabsstyrelsen.

Familiens kontakt til Told & Skat gennemføres elektronisk af M, der er regnskabskyndig.

Om kendskab til de forskellige offentlige digitale services:

"Det er noget der bare kommer...måske fra søgemaskiner...men biblioteket gjorde selv opmærksom på det..."

Begge mener, at sproget i højere grad skulle være skrevet til "almindelige mennesker" på de fleste offentlige hjemmesider.

De oplever, at de offentlige hjemmesiders udseende ikke altid er ensartet, men man er da ikke i tvivl om, at de er offentlige:

"For der er jo ingen reklamer"

Om digital tovejskommunikation:

M: "Jeg er ikke nervøs"

K: " Man skal ikke stole 100% på sin fortolkning (ringer). Jeg har ikke brugt det for så kan man jo lige så godt ringe, man kan jo alligevel ikke klikke direkte videre fra det man har gang i...og e-mail duer ikke"

M roser generelt forvaltningen for at være blevet meget mere serviceorienterede de seneste ti år og fremhæver kommunens relevans for ham både på arbejde og privat.

Familien havde valgt at se på SU muligheder til hjemmeopgaven. Både deres egen beskrivelse og demonstrationen efterlod et indtryk af en nem og enkel proces. Eneste lille anke var, at siderne måske kunne have mere rettet specielt med denne familie.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 12

Segment: Ikke velstående

Dato: 7/12 – 04

Respondent: Helle og Karsten

Geografi: Vejle

Familiens medlemmer:

Familien består af to voksne. K er 34 år uden uddannelse og pt. sygemeldt. M er 39 år og arbejder på en maskinfabrik. M har en voksen ikke hjemmeboende dreng.

Livsstil:

Familien bor i et lille hus på landet. Lige ved siden af et meget støjende trafikkrøds og med benzintanken og cafeteriet som eneste bebyggelse i nærheden.

K er sygemeldt men arbejder delvist med noget frivilligt arbejde i et bofællesskab. Ingen dyrker sport, men han ser en del fodbold i fjernsynet.

Ingen nævner nogen fritidsinteresse, men der er både hund og kaninbur i stuen. Der holder også en campingvogn udenfor.

Social positionering (herunder uddannelse):

Parret er ikke velstillede eller ressourcestærke, men tilsyneladende selvkørende og med en dagligdag, der hænger sammen. Hjemmet er spartansk indrettet, men der mangler egentligt ikke noget. Adgangen til hjemmet sker via bryggerset. Begge er rygere.

Familiens berøringsflade med offentlige myndigheder er stor pga. hendes sygemelding. M's kontakt med det offentlige er meget begrænset.

Som også set i andre ikke velstående familier mangler er parret ikke vant til abstrakt tankegang. Ønsker og tanker for fremtiden må i høj grad frembringes ved brug af konkrete eksempler.

Brugen af IT i dagligdagen:

I hjemmet har de bredbånd og 3 computere, heraf den senest anskaffede en stærk bærbar med DVD. M anvender både Skype og MSN til IP telefoni.

M anvender primært nettet. K ringer:

”For så får jeg svar med det samme..”

”Beder om at tale med en, der er klogere end mig...”

”Og så vil jeg gerne have afløb for mine frustrationer..”

Men siger også om Internet anvendelse generelt:

”Der går sport i det og man bliver bedre og bedre...”

Ansvarsfordelingen for kontakt til offentlige myndigheder er emneafhængigt. K klarer alt i relation til hendes sygemelding. M er mere orienteret mod de opgaver, der kan løses digitalt

M nævner en uheldig erfaring med anvendelse af de offentlige hjemmesider. Han ønskede at finde lossepladsens åbningstid, men oplevede et problem med søgemaskinerne, da de nærmeste kommuner anvender forskellig terminologi: fyldplads, losseplads og deponeringsplads.

”Hvorfor hedder en losseplads ikke en losseplads; men også en deponeringsplads og en fyldplads?”

M og K er generelt glad for de offentlige hjemmesider også fordi kommunerne oplyser om kultur og turistemner.

”Det brugte vi da meget, da vi skulle holde weekend i Rødekro”

Øvelsen: Optagelse på videregående uddannelse.

Øvelsen er valgt pga. relevans for K, der netop er blevet optaget. I ”virkeligheden” anvendte hun ikke Internettet. De finder først seminariet via Google, henviser derfra til emu.dk og videre til cmu.dk. De finder endeligt ansøgningsskemaet, men da en række fotokopier af gamle eksamensbeviser etc. skal vedlægges ansøgningen, kan den ikke fremsendes digitalt. K sidder tilbage med en blandet oplevelse af forløbet. K synes heller ikke, det er umiddelbart indlysende, hvad der kommer frem under de enkelte knapper på hjemmesiderne.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 15

Segment: Ikke velstående (ligner moderne travle)

Dato: 8/12 – 04

Respondent: Charlotte og Claus

Geografi: Kolding

Familiens medlemmer:

Familien består af to voksne og to børn. M er 37 år og smed. K er 37 år og næsten færdiguddannet som pædagog. Hun arbejder pt. som omsorgsmedhjælper. Pigerne er 10 og 13 år.

Livsstil:

Familien bor i et nydeligt parcelhuskvarter i Koldings alper. Familien er defineret som "Ikke velstående" men tangerer "den moderne travle" i sin livsstil.

M har et arbejde, som betyder at arbejdstid og fritid bliver flydende begreber, da han arbejder på en ungdomsskoles smedeværksted. K nævner mangel på tid som årsag til egentlige fritidsinteresser.

Social positionering (herunder uddannelse):

Familien er ikke specielt velstående, men meget velfungerende og ligner en typisk kernefamilie. Familiens primære sociale aktivitet går mod familie og børnenes omgangskreds.

Brugen af IT i dagligdagen:

Der er 1 PC 'er i husstanden, som alle fire er brugere af. Huset har bredbåndsoptkobling og IP telefoni overvejes. Alle fire har mobiltelefoner.

M :

"En telefonbog er et irritationsmoment"

K :

"Det lykkes sjældent på nettet ... telefonen virker!"

Holdning til offentlige hjemmesider:

"Tilstrækkeligt til vores behov..."

"Umiddelbart hænger det fornuftigt sammen.."

Anfører dog at navigation kan være vanskeligt. Anfører anonymitet som en positiv faktor.

De ældre

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 6

Segment: De ældre

Dato: 1/12-04

Respondent: Bjørn og partner, M 58 år gl. K 54 år

Geografi: Opland til Birkerød

Familiens medlemmer:

Familien består af i alt 7 medlemmer idet K har 2 børn og M har 3 børn. De er dog alle over 18 og er ikke hjemmeboende. K arbejder i Ballerup Kommune, mens M går arbejdsløs. Han er den, som har mest tid til informationssøgning på nettet, mens hun i højere grad bruger det i sit arbejde.

Livsstil:

Parret bor i et stort rummeligt hus i to etager i udkanten af en mindre landsby i Nordsjælland. De har skoven/naturen tæt på, hvilket de begge benytter sig af i deres fritid. Hun løber motionsløb, læser bøger og syr, og han er en ivrig ornitolog og botaniker. Huset er lyst og rummeligt og bærer præg af deres interesser. Flere vægge er fyldt op med bøger, og der står udstoppede dyr på nogle af hylderne. På anden etage er der et stort arbejdsrum, hvor husets eneste computer står. Hun arbejder i Ballerup Kommune, hvor hun vejleder unge med særlige behov, han er uddannet elektronik tekniker men er lige nu uden arbejde. For ca. ½ år siden arbejdede han i en support funktion (dokumentation, produkt opdatering) fra hjemmet. Parret har rejst meget og M har arbejdet i udlandet nogle år. Det har betydet, at han var med blandt de første, der begyndte at anvende Internettet herhjemme (har brugt det herhjemme siden 1996). Parret er meget udadvendt mht. brug af kulturelle tilbud, og især M er yderst kritisk mht. nyhedsdækning via de almene medier. Det betyder, at han bruger meget af sin tid hver dag på at søge nyheder via alternative kanaler: udenlandske hjemmesider.

Social positionering (herunder uddannelse):

K er uddannet folkeskolelærer og arbejder om nævnt i Ballerup Kommune. M er tekniker men virker meget belæst og bredt informeret. Begge er samfundsinteresserede og især M følger aktivt med i lokalpolitik på blandt andet miljøområdet. De taler om, at de nogle gange ønsker indsigt i diskussioner i forbindelse med kommunale sager og ærgres sig over, at de kun kan læse beslutningsreferatet på kommunens hjemmeside (Birkerød og Allerød Kommune). De virker meget ligeværdige, men det er M siger mest undervejs i interviewet.

For M virker det til, at det er en livsstil at følge med i både lokal, national og international politik. Han holder sig ajour med emner der spænder lige fra diskussion om transport af farligt affald i USA til planer i lokalområdet om at ændre områdets status fra sommerhusområde til helårsbeboelse.

Brugen af IT i dagligdagen:

På baggrund af M's interesser/livsstil og status af arbejdssøgende bruger han nettet meget i sin hverdag. I kraft af udenlandske hjemmesider holder han sig ajour med kritiske internationale nyheder (M synes at nyhedsdækningen i "den danske andedam" er for snæver), på danske

hjemmesider følger han med i miljøforhold og politik og søger desuden arbejde ved at bruge jobsøgningsportaler og firmaers enkeltsider. Desuden lytter han meget til musik, som han henter og afspiller direkte fra nettet via højtalere. Her er det igen udenlandske hjemmesider, der er favorit. K bruger Internettet til mere konkret informationssøgning/praktiske opgaver. Hun går eksempelvis på Krak eller på Rejseplanen. Som eksempler på løsning af andre praktiske opgaver (økonomi, husholdning) via Internettet nævner hun udfyldelse af slutregnskab (Told og Skat) og valg af affaldsposer til forskellige typer affald (Kommunens hjemmeside). Begge bruger også nettet til mail med venner og familie, og desuden er hun i kontakt med sit arbejde; hun kan læse sine arbejdsmails hjemmefra. K siger dog også, at hun i nogle situationer først og fremmest bruger avisen, telefonbogen eller telefonen alt efter hvad hun søger. Eksempelvis vælges avisen, hvis hun skal slå noget op om biografforestillinger eller udstillingers åbningstider.

Samlet set dækker parret følgende behov ved brug af Internettet:

1. Arbejde/jobsøgning: K: kommunikation med sit arbejde M: Jobsøgning
2. Praktiske gøremål i hverdagen: Begge: Netbank og diverse informationssøgning
3. Fritidsinteresser: M: Aflytning af musik, nyhedsdækning, politiske sager på kommunale hjemmesider og nationale eller internationale organisationers hjemmesider, information om kulturelle tilbud i forbindelse med besøg på museer o.l. Det er primært M som bruger nettet som led i sine fritidsinteresser mens K er mere orienteret mod bøger og syning foruden deres fælles naturinteresse.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 14

Segment: Ældre

Dato: 8/12 – 04

Respondent: Inger-Lise og Christian

Geografi: Almind

Familiens medlemmer:

M 63 år var ansat som ejendomsmægler indtil for et år siden, da han valgte at gå på efterløn. K 59 år er stoppet som dagplejemor, men har stadig lejlighedsvis nogle vikariater. Børnene er flyttet hjemmefra.

Livsstil:

Familien bor i en lille landsby mellem Kolding og Vejle. Tydeligvis kender alle hinanden godt på godt og ondt. K er meget engageret i den nære verden. M orienterer sig mere globalt.

Fritidsinteresser er for M skak, men han hjælper også børnene med forefaldende arbejde som træfældning. K er orienteret mod hus og have og bød på hjemmelavede småkager. M har ikke noget pas:

”Men når vi bliver gamle, så skal vi ud og rejse...”

Hjemmet afspejler deres alder, boligens beliggenhed og deres beskedne økonomiske muligheder.

Social positionering (herunder uddannelse):

M er uddannet som ejendomsmægler og har arbejdet 60 timer om ugen. K er ikke uddannet, men engageret i børn og dagplejen. De indretter stadig hjemmet med små midler, og M fremhæver den nye flisebelagte indgang.

Brugen af IT i dagligdagen:

M er den eneste bruger af computeren og i forbindelse med offentlige hjemmesider glad for at kunne finde information men afgiver den ikke (ligner den nysgerrige).

I forhold til offentlige services nævner M i forbindelse med opførelse af carport og legehuse:

”Vi bygger bare – man skal jo ikke spørge om alting...!”

M er flittig bruger af computeren til skakrelaterede emner og distancespil. M benytter ofte de offentlige hjemmesider, men kun til envejskommunikation. Eneste undtagelse er bilsyn, hvor M har flyttet sin tid så langt hen han kunne.

Begge kan godt lide den personlige henvendelse til myndigheder og banken:

”Så har vi det på papir og så får man lige lidt sladder med hjem samtidig...Det skal du ikke skrive, men de er jo også så flinke...”

”Jeg kan ikke lide overdreven brug af det her Internet – mere en fordel for skattevæsenet end for mig. Det papirløse samfund kommer aldrig, for vi vil alle sammen godt have et stykke papir i hånden og hvis man skal printe det ud skal man jo selv betale for det. Og mine egne udprint ligner ikke den rigtige formular”

M har sin gode brug af computer og Internet til trods en reservation for at foretage egentlig forretninger såvel i forbindelse med offentlige som private hjemmesider og services:

”Penge over nettet det er ikke os...”

M betragter alle offentlige services som værende til for ham og ikke for myndigheden. M's politiske holdning (stemmer på SF) kommer til udtryk således:

”De (offentlige myndigheder) skal ikke aflastes bare for at spare – dertil er jeg for meget fagforeningsmand”

Øvelse: Ændring af forskudsopgørelse.

Denne case blev valgt, da M lige havde foretaget den ved personlig henvendelse ugen i forvejen. M gennemfører øvelsen uden specielle problemer. Han undrer sig over, at der er en response knap ”Godkend” placeret både over og under skemaet, der skal rettes. Da han ser den over skemaet volder det besvær at finde skemaet, da han intuitivt tror han allerede er i bunden af skærbilledet. Han er glad for øvelsen og bemærker, at hvis han ikke havde været mobil ville han have lavet forskudsskemaet hjemmefra. M var glad for at kunne se, at det der var aftalt sidste uge også var gennemført. Han er glad for at kunne kontrollere.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 19

Segment: De ældre

Dato: 13/12 - 04

Respondent: K: Grete 60 år/M 62 år: er stadig udearbejdende og var ikke hjemme på interviewtidspunktet (på trods af aftale)

Geografi: Middelfart Centrum

Familiens medlemmer:

Grete 60 år – er lige gået på førtidspension fra et aktivt job inden for de videregående uddannelser. Hendes mand arbejder stadig som økonom. Familien har ingen børn.

Livsstil:

Familien bor i en stor villa centralt beliggende i Middelfart, tæt på stationen og indkøbsmuligheder. Begge er veluddannede og interesserer sig for litteratur, opera og rejser. Hjemmet er præget af en klassisk dansk boligstil med ægte tæpper på gulvene og bornholmerur, antikviteter og mange bøger og CD'er på hylderne. Nyheder på DR1 er obligatoriske. Hjemmet er meget pænt holdt og familien går op i at klare sig selv uden at være afhængige af det offentlige. Både M og K er ved godt helbred og oplever sig selv som meget velfungerende uden behov for hjælp, hvorfor kontakt til det offentlige er meget sporadisk og kun indbefatter de obligatoriske skatteforhold, fornyelser af pas og lignende.

Social positionering (herunder uddannelse):

Familien hører til blandt den højere middelklasse. Der sættes en ære i at klare sig selv og ikke lægge samfundet til byrde. Der er en traditionel rollefordeling mellem M og K, hvor M tager sig af de økonomiske og juridiske opgaver, mens K står for den daglige husholdning. Da begge parter lever meget aktivt og ikke lider af helbreds- eller mobilitetsproblemer ser man ingen grund til at kontakte det offentlige (det er nærmest en synd – en klientisering – hvis behovet for offentlig hjælp skulle opstå) – muligheden findes, men betragtes at ligge år ude i fremtiden eller hvis en af parterne pludselig skulle gå hen og blive alvorligt syg.

Brugen af IT i dagligdagen:

IT betragtes som et godt værktøj og begge parter er blevet "tvunget" til at lære PC og Internetbrug via deres arbejde (K: tidligere job), hvorfor man betragter sig selv som velfunderede i internetbrug ud fra et arbejdsmæssigt synspunkt med en stor berøringsflade med forskellige ministerier for K's vedkommende: Undervisningsministeriet, Cirius systemet, kontakt til udenlandske uddannelsesinstitutioner, infosøgning, udfyldning af ansøgningsskemaer mv. På det private plan er dialogen koncentreret til de private hjemmesider (SAS, KRAK, teatre, mv.), hvor familien bestiller fly og operabilletter, finder rejseplaner mv.

Da kontakten til det offentlige er meget sporadisk har familien ikke overvejet at bruge de offentlige digitale selvbetjeningsmuligheder og kender ikke til eksisterende digitale ydelser. De få gange om

året der er brug for kontakt til det offentlige anvendes tryk selv funktion via telefon, i et enkelt tilfælde ved bestilling af nyt pas har K henvendt sig direkte på det lokale politikontor.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Man er bekendt med et generelt stort udbud fra tidligere arbejdsmæssig brug af f.eks. undervisningsministeriets hjemmeside mv. På det private plan opleves intet behov for at bruge de offentlige digitale tilbud og familien har ikke kendskab til nogle offentlige sites de ville kunne benytte privat (har dog læst om kongehusets hjemmeside i et ugeblad). Pga. den sporadiske kontakt til det offentlige pt. opleves det ikke relevant at benytte disse digitalt. Det forventes dog, at der kunne opstå et øget behov i fremtiden, hvis helbredet skulle blive dårligere eller pga. alm. alderdom og evt. mobil svækkelse.

K pointerer dog, at hun fortsat vil benytte sig af personlig henvendelse, idet hun jo vil have tid nok. Hun ser ingen umiddelbare fordele i at benytte de digitale tilbud, idet hun gerne vil ud af huset, få frisk luft, gå en tur ned til havnen og møde nogle mennesker. Oplever Internettet som en risiko for isolation, men god som infosøgning, så hun kan være velforberedt til evt. personlige møder med det offentlige.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 20

Segment: De ældre

Dato: 13/12-04

Respondent: M: Niels 74 år pensionist/ K: Hanne 54 år / Barnebarn M 15 år

Geografi: Udkant af Middelfart

Familiens medlemmer:

Niels er pensioneret marketingchef inden for bilbranchen og har været ansat på flere produktionsvirksomheder. Hanne på 54 er og fuldtidsarbejdende på det lokale handelsgymnasium. Barnebarnet, en teenagedreng på 15 år, bor hos bedsteforældrene i en stor villa i udkanten af Middelfart.

Livsstil:

Niels, der har været pensionist i de sidste 6 år, er åndsfrisk men en smule svækket i mobilitet, selvom han lige har fået fornyet sit kørekort. Han er lidt langsom i tale men ellers velformuleret. Hans kone arbejder stadig fuldtids og kommer hjem lidt senere og deltager i interviewet. Teenageren bidrager med et pust af ungdom i huset, og bedstemor og teenager udgør familiens "moderne" side med mobiltelefoner mv. Familien har 3 Pc'er alle med bredbåndsadgang (fra den lokale antenneforening). Der er et kærligt forhold ml. K og M, og K passer på sin noget ældre ægtemand, der stadig er ansvarlig for kontakten til det offentlige (skat, juridisk, mv.), ligesom han klarer nogle af de huslige pligter, mens hans kone er på arbejde – han sætter bl.a. støvsuger og gulvspand væk, da jeg ankommer "*Min kone kan ikke lide, at her roder*". Ægteparret spiller golf og rejser meget og er generelt meget velfungerende og interesseret i samfundet, og de har en stor kontaktflade (K med kolleger (også internationalt) og elever) og i øvrigt med familie og venner.

Social positionering (herunder uddannelse):

Begge parter er veluddannede og intelligente (har sagt ja til interviewet, da M tidligere har arbejdet med marketing og er nysgerrig efter at se, hvordan man laver analyser i dag, han har dog mest kendskab til statistik). Der læses meget både danske og internationale aviser: Jyllandsposten, The Economist, Sunday Times, Business Week, National Geographic, m.fl., hvor K holder sig opdateret inden for hendes felt: engelsk, og M følger med i den internationale økonomi. Huset er velordnet og haven velplejet, M har selv anlagt have i flere omgange og sætter en stolthed i, at det hele er velplejet. Økonomisk er familien velkørende, og de har tjek på tingene. Hjemmet er meget sirligt indrettet – hyggeligt med øje for detaljen.

Familien er vant til at klare sig selv og har en meget begrænset kontakt til det offentlige ud over den kontakt K har via sit arbejde med undervisning f.eks. til Undervisningsministeriet. Familien er privat kun sporadisk i kontakt med det offentlige: skat, biblioteker, en enkelt gang i forbindelse en byggetilladelse. Teenageren går i 9. klasse og skal starte i gymnasiet til sommer.

Brugen af IT i dagligdagen:

K bruger IT og Internet meget i arbejdsmæssig sammenhæng samt til private gøremål. Teenageren bruger Internettet til infosøgning på skoleopgaver, aftaler om rollespil live samt chat (begge bedsteforældre mener, at han chatter for meget), M bruger PC og Internettet mere sporadisk – typisk til at søge efter gode golfsteder / golfrejser eller maile med venner i udlandet. Internettet opleves som et naturligt element i dagligdagen, dog er M ikke så involveret i den daglige brug, da han ikke oplever et stort behov, indimellem bestiller han bøger via Internettet, men han er som sådan ikke så interesseret i teknikken.

Da kontakten til det offentlige er meget sporadisk har familien ikke overvejet at bruge de offentlige digitale selvbetjeningsmuligheder og kender ikke til eksisterende digitale selvbetjeningsmuligheder. De få gange om året der er brug for kontakt til det offentlige anvendes tryk-selv funktion via telefon, i et enkelt tilfælde ved bestilling af nyt pas har K henvendt sig direkte på det lokale politikontor.

Holdning til offentlige hjemmesider:

K har et stort kendskab til ministeriers hjemmesider, specielt Undervisningsministeriet og har gode erfaringer med bl.a. Cirius systemet. Familien aflæser el. /gas og vand over nettet og er blevet henvist via breve til dette – finder at disse funktioner fungerer godt. Det er dog mest de private hjemmesider, der benyttes. Familien betaler regninger via netbank – M kalder det ”*Regninger til tiden*” – som er K’s motto. Selv er han mere store mht. betalingstidspunkter. Teenageren har en enkelt gang været inde på folketingets site i forbindelse med en skoleopgave.

Ud over dette har familien intet kendskab til udbuddet af de offentlige digitale services til privat brug, idet de ikke oplever et akut behov. Da M er ansvarlig for skatteforhold mv. og hans brug af Internettet udelukkende består af infosøgning (envejskommunikation), har familien ikke anvendt nogle offentlige digitale selvbetjeningsmuligheder og kan derfor ikke generelt vurdere udbuddet eller kvaliteten af disse.

Undervejs i interviewet indgår gennemgang af selvvalgte cases/emner: Ejendomsvurdering og en alternativ opgave om mulighed for at låne krykker til M (når han bliver dårligere gående). Der opleves stor forskel på brugervenlighed og kvalitet. Ejendomsvurderingen går meget nemt og hurtigt (interessen vækkes, da de også kan se naboernes huspriser!). Som udgangspunkt anvendes Google som søgemaskine og netborger.dk tilføjes straks til foretrukne, da de kommer ind på denne undervejs i testen.

Der opleves en positiv indgang til netborger.dk via klar startside med anvendelse af symboler og logiske temaer, mens selve søgningen efter krykker ikke lykkes. Specielt kritiseres et ikke dagligdags sprog (hjælpemidler til mobilitetshæmmede – med brug af en arm) – ”*Hvor står der noget om krykker?*” og unyttige informatorer (leverandører af udstyr til mobilitetshæmmede).

Parret er via testen blevet inspireret til at benytte de offentlige digitale tilbud oftere og forudser, at de vil søge informationer om hospitaler, sundhed mm. nu da M er ved at blive ældre. K vil sandsynligvis foretage interaktiv dialog med det offentlige digitalt, da det vil være tidsbesparende for hende, men kun når M ikke er i stand til at klare dette personligt pga. svækket mobilitet – her spiller rollefordelingen ind.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 22

Segment: Ældre

Dato: 14/12 – 04

Respondent: Bente 61 år

Geografi: Røjle, Middelfart

Familiens medlemmer:

Respondenten bor sammen med sin mand på et landsted udenfor Middelfart. De har hver tre børn fra tidligere ægteskaber, børnene er alle flyttet hjemmefra. Det virker som om, de har god kontakt til deres børn, idet børnebørnene ofte kommer forbi. Det vidner de mange ble-pakker i badeværelset om. K er 61 år gl. og M er 69 år. M deltager på sidelinien undervejs i interviewet, idet det er K, som har brugt Internettet mest.

Livsstil:

K er på efterløn og M er nu pensioneret. Da jeg ankommer har han travlt med fliselægning i gården, mens hun er i gang med at bage i køkkenet. Jeg bydes velkommen og K dækker op til kaffe, hvorefter hun kalder på sin mand : ”Jeg har lavet kaffe”. De huslige sysler og familien virker til at være omdrejningspunktet for K. Hun er et havemenneske og syr tøj til sine børnebørn. M’s store interesse er jagt, og begge deres hunde er jagthunde. Interviewet foregår i en lavloftet stue, som er lige ved siden af køkkenet. Stuen er udstyret med klaver og mane forskellige lamper, landskabsmalerier, tæpper og diverse nips.

Social positionering (herunder uddannelse):

K har tidligere arbejdet som lægesekretær på Nordfyn. M er pædagoguddannet og har arbejdet som mellemlider.

Brugen af IT i dagligdagen:

K har været vant til at bruge IT på sit arbejde i modsætning til M, og det er derfor også hende, som har været førende i brugen af IT i hjemmet. Til gengæld har han mere styr på de mobiltelefoner, der er i huset. Han bruger eksempelvis den elektroniske kalender i sin mobil.

Parret har haft en computer med langsom forbindelse, som lige nu er i stykker. Derfor er de pt. afskåret fra at bruge nettet som de tidligere gjort, men de afventer, at deres søn, som er uddannet datalog, skal hjælpe dem med køb og installering af en ny computer.

Tidligere har de brugt computeren til generel informationssøgning, men de har ikke benyttet muligheden for digital tovejskommunikation med det offentlige. De har eksempelvis søgt information om rejsetilbud på nettet som baggrund for at ringe op og bestille billetterne telefonisk. K bruger Internettet til at sende mails til venner og familie, eksempelvis da datteren var ude at rejse. M har ikke de store IT erfaringer, men når parret får den nye computer, planlægger han at bruge den mere fremover. Blandt andet er han begyndt at gå til engelsk undervisning, og underviseren bruger nettet i kommunikationen med eleverne – de kan blandt andet tjekke, hvilke lektier de har for til næste gang og høre lydfiler. Desuden planlægger han at udskifte parrets bil, og vil brug de Gule

Sider på nettet til det. K planlægger, at hun vil til at bruge Internet/homebanking, når de igen får computer.

K er enkelte gange blevet henvist af det offentlige til at bruge nettet. Den ene gang var det Middelfart Kommune, som bad hende printe et ferieskema ud fra nettet og sende det med post til FerieKonto. En anden gang var det AF, som gav hende et skema ved et møde. Det tastede hun efterfølgende ind på computer og sendte det elektronisk. Begge oplevelser karakteriserer hun som værende gode.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 23

Segment: Ældre

Dato: 14/12 – 04

Respondent: Bjørn og partner

Geografi: Strib, Middelfart

Familiens medlemmer:

Familien består af to medlemmer, K på 63 år og M på 62 år.

Parret har en voksen søn, som er gift og bor på Grønland. Det er M, som er primærkontakten i interviewet, og som har gennemført case med logbog, men K deltager også livligt i den første del af interviewet.

Livsstil:

Parret bor i en moderne rødstensvilla med stor have og med udsigt til vandet – herunder Lillebæltsbroen. De kan næsten se ned til deres roklub samt deres sejlbåd. Hjemmet er smagfuldt indrettet og bærer præg af, at parret er berejste og internationalt orienterede. Hun har en norsk baggrund, og parret har i mange år boet og arbejdet på Grønland. Et hus med både klaver og mange bøger på hylderne. Desuden benytter parret de elektroniske hjælpemidler meget i deres hverdag, fordi de har meget langdistance-kommunikation, blandt andet med hendes forældre i Norge samt sønnen og hans familie i Grønland. De er berejste, sportsaktive og informationssøgende.

Social positionering (herunder uddannelse):

M er oprindelig uddannet revisor, men har i mange år arbejdet som vicedirektør i et luftfartsselskab. Han arbejder stadig. K har arbejdet som socialrådgiver men er nu pensioneret. Begge virker ressourcestærke og vant til at bruge IT. De holder desuden aviser og virker velinformede.

Brugen af IT i dagligdagen:

IT er et stort hjælpemiddel i dagligdagen. Desuden bruger de mobiltelefoner, og K har for nylig fået en digital radio.

K starter hver dag med at tjekke informationer på nettet: Fyns Stiftstidende, en avis fra Norge, DMI (for at tjekke vejret i Norge og på Grønland), Grønlandsk Radioavis (www.knr.gl/saqqaa/), BT, Billedbladet. Desuden slår hun alt muligt op på google.dk i løbet af dagen for at hente hurtige fakta: Eks. hvad er granatæbler, fakta om for tidligt fødte børn etc. De har også brugt nettet til at finde en aupair pige til familien i Norge. ”Der er jo ubegrænsede muligheder. Vi er netfans!”

M starter også sin dag på nettet. Han bruger hver dag www.ni.dk som startside, fordi han finder den overskuelig og indeholdende gode links. Noget af det første han gør hver dag er at tjekke vandstand og sejlervejret på DMI's hjemmeside, fordi han er ansvarlig for at få Sejlklubbens både sikret, hvis vandstanden er alarmerende. Desuden er det også en fin måde at finde ud af, om vejret er godt til roning eller sejlads den dag.

Begge er fortrolige med at købe flybilletter over nettet og bruger også udenlandske flyselskabers hjemmesider for at tjekke flyafgange i forbindelse med afhentning af hinanden. De er også vant til at købe varer over nettet. M har fundet nogle noder på et forlag i England via nettet og har sparet penge på denne måde. Desuden køber han EDB udstyr over nettet. K har købt Isabella Smith produkter over nettet ("*Pæne ting til huset, som er unødvendige*"). M bruger homebanking, fordi det er ham, som ordner det finansielle i huset. Som de selv siger: "*Vi bruger Internettet til alt.*"

Holdning til offentlige hjemmesider:

Det fremgår også, at parret ikke er vant til at bruge de offentlige hjemmesider særligt meget. Biblioteket og DMI er faktisk de mest brugte. De mener begge, at det hænger sammen med, at de ikke har brug for at have særlig meget kontakt med det offentlige. M udarbejder selv sit regnskab og sender det med posten, så han finder ikke Told & Skats tast-selv funktion relevant for ham. K fortæller om sin eneste erfaring med Middelfart Kommunes hjemmeside. Da hun blev pensionist, ville de undersøge muligheden for at indefryse ejendomsskatten, og via Middelfart Kommunes hjemmeside fik de hentet flere sider information, men fandt ikke det konkrete svar de søgte. Hun endte derfor med at ringe dem op. Her fik hun et skema tilsendt, som hun skulle bruge som ansøgning. Hun endte med at få afslag.

Generelt er de positivt indstillede over for de offentlige hjemmesider de kender. K kommenterer dog, at hun irriteres over de offentlige instanser som "*profilerer sig selv for meget*" på den pågældende hjemmeside. "*De profilerer sig selv for meget. Jeg vil have facts. Det andet er bare ord*".

I den valgte case har M svært ved at finde frem til ATP's hovedside via de søgemaskiner, han normalt anvender (eks. Google). Det kunne tyde på, at ATP ikke er nem at finde via søgeord.

Antropologiske iagttagelser

Interview nr. 24

Segment: De ældre

Dato: 15/12-04

Respondent: K: 61 år / M 62 år

Geografi: Tårnby

Familiens medlemmer:

K er på efterløn og har været det i de sidste 8 år, hun arbejder dog nogle timer hver uge, hvor hun hjælper til i en tøjbutik, drevet af datteren til nogle venner. M arbejder stadig.

Livsstil:

Familien er for et halvt år siden flyttet til Tårnby fra Hørsholm, da rækkehuset blev for stort, da de 3 børn alle var flyttet hjemmefra. Er flyttet ind i et nybygget lejekompleks med moderne faciliteter tæt på børnene. Familien har en meget traditionel livsstil, hvor børn og børnebørn udfylder en stor del af tiden (pasning, bio, bagning mv.). Familien ser meget TV, der er placeret centralt i stuen (28 tommer fladskærm). Derudover har de ingen interesser, rejser noget men er meget familiært orienterede.

Social positionering (herunder uddannelse):

Både M og K har mellemlange uddannelser, og K har arbejdet i 28 år som bogholder i et lille firma. Familien har været vant til at klare sig selv men er meget opmærksomme på mulige tilskud fra det offentlige. M får tilskud til medicin og øvrige produkter i forbindelse med sukkersyge. Mulighed for boligstøtte (når M går på pension som 65-årig) var en væsentlig medvirkende faktor i beslutningen om at flytte til en mindre bolig tættere på børnene. ”Pensionen skal vi ikke betale husleje for – den skal vi rejse for – vi skal da have det lidt sjovt!”. Familien oplever ikke at have en tæt kontakt til det offentlige på trods af søgning af forskellige tilskud en borgerret.

Brugen af IT i dagligdagen:

Familien har et stort forbrug af TV, som anvendes til både nyheder og underholdning. K hører radio det meste af dagen, når hun går derhjemme. M anvender Internettet på jobbet og K bruger Internettet til søgning efter billetter, rejser mv., tidsbestilling hos lægen. Familien anvender dagligt netbank. Teenagebørnebørnene har introduceret nethandel i familien og har bl.a. købt en harddisk til bedsteforældrene over nettet, ligesom det ene barnebarn har lånt farmoderens dankort til betaling af en vare, han selv har købt. Man er glade for de cases, hvor tingene virker. Her fremhæves netbank. K er ikke så fortrolig med PC og undervejs i testen må hun ringe op flere gange for at komme på nettet ligesom hun har svært ved at navigere i Windows. Generelt kritiseres den langsomme modem adgang pt., og familien afventer indførelse af bredbånd i løbet af de næste 3 måneder til hele ejendomskomplekset. Som udgangspunkt for al søgning bruges søgemaskinen ”Verdensnavle”.

Holdning til offentlige hjemmesider:

Familien er ikke bekendt med udbuddet af de offentlige services, de har dog på det sidste søgt information om arveforhold og plejehjemsmuligheder, da de var bekymrede for, at K's svigermor kom til at betale for meget for sit at bo på plejehjem. Der er også søgt information på Tårnbys hjemmeside og i blodbanken. Anvendelse har udelukkende været infosøgning bl.a. efter et telefonnummer, der kunne ringes til i forbindelse med søgning om tilskud til M's diabetesmedicin i den nye kommune.

I hjemmetesten efter boligstøtte er parret blevet meget begejstrede for mulighederne for at finde nye støttemuligheder og infosøgning på disse, specielt da finder ud af, at de kan få ca. 2000 kr. i boligstøtte, når M går på pension.

Adspurgt om de ville foretage f.eks. udfyldelse af forskudsskema mv. mener K., at de nu via interviewet har fået et spark, da de har fået øjnene op for de digitale muligheder for selvbetjening og dialog med det offentlige.

Parret har været vant til telefonisk eller personlig kontakt og undrer sig over, hvorfor de egentlig ikke har tænkt på at finde ud af, om det kunne klares digitalt. Det påpeges, at den kommende indførsel af bredbånd vil anspore familien til i højere grad at benytte Internettet også til opgaver med kontakt til det offentlige, da de så vil spare tid (hvorimod de nu oplever at blive kastet af nettet, når der er meget trafik).

Case-liste

Liste over valgte cases

Interview nr.	Navn	Valg af emne/cases
1	Henrik	Ændring af forskudsopgørelse, Told og Skat
2	Anna	Ventetider, sygehuse
3	Mette	Venteliste, daginstitution
4	Rikke Mie	Licensbetaling, afmeldelse
5	Helen	Indestående ATP
6	Bjørn	Jobsøgning, jobnet.dk
7	Christina	Indestående ATP
8	Connie	Stjålet pas, det lokale politi
9	Alan	Status over gæld, Netborger.dk
10	Jens Jørgen	Fornyelse af pas, det lokale politi
11	Charlotte	SU
12	Karsten	Optagelsesskema på videregående udd., emu.dk
13	Jan	Jobsøgning, Jobnet
14	Christian	Forskudsopgørelse, Told og Skat
15	Claus	Indestående ATP
16	Liv	Boligstøtte og jobsøgning (tidl. SU)
17	Iben	Jobsøgning, Jobnet
18	Pia	Ansøgning om boligstøtte, Netborger.dk
19	Grete	Information om Undervisningsministeriet
20	Niels	Ejendomsvurdering og søgning på krykker
21	Marianne	Generel snak om diverse sider
22	Bente	Generel samtale om diverse sider
23	Egon	Indestående ATP
24	Birgitte	Boligstøtte, arveforhold