

Kvantitativ verificering af kvalitative brugerprofiler ift. offentlig digital udbud

Projekt Team

Projektleder: Jimmy Larsen

Projektassistent: Jens Kristoffer Nielsen



ALSTED
RESEARCH

Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

0

Indhold

Indledning	2
Hovedkonklusioner	7
Resultater	19
Baggrundsvariable	70



ALSTED
RESEARCH

Indledning



ALSTED
RESEARCH

Baggrund

- Videnskabsministeriet og IT- og Telestyrelsen ønsker at afdække borgernes holdninger til og efterspørgsel efter offentlig digital kommunikation
 - Med henblik på videreudvikle det digitale udbud i retning af borgernes behov, livssituation og perspektiv
- Alsted Research A/S gennemførte – på den baggrund en kvalitativ undersøgelse ultimo 2004, hvor 4 brugerprofiler mht. offentlig digital kommunikation blev identificeret:
 - Den usikre bruger
 - Den habile bruger
 - Den rutinerede bruger
 - Den professionelle bruger



Formål

- Nærværende undersøgelses formål er at verificere og kvantificere de kvalitative analyseresultater:
 - o Verificere rigtigheden og eksistensen af de 4 brugerprofiler
 - o Kvantificere profilernes størrelse
 - o Fastlægge profilernes demografiske profil
 - o Fastlægge kendskab, brug og holdninger til offentlig digital kommunikation
 - o Fastlægge væsentligste barrierer for offentlig digital kommunikation



Stikprøve og Målgruppe

Stikprøve:

- 511 CATI-interviews, repræsentativ inden for målgruppen

Målgruppe:

- 18+ år
- Bruger internet min. 1 gang om måneden



ALSTED
RESEARCH

Statistisk usikkerhed

Usikkerheden på de enkelte tal i rapporten er afhængig af stikprøven. Usikkerheden for de enkelte tal fremgår af nedenstående tabel. Tabellen er beregnet ud fra formlen:

$$1,96 \sqrt{\frac{p(100-p)}{N-1} \times \frac{M-N}{M-1}}$$

M=3137613 (danskere over 18 år, der bruger Internet mindst 1 gang om måneden), N er stikprøven og p er procenten, hvis usikkerhed beregnes

Procent	Total	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger
5	1,9	6,6	3,8	2,6	6,2
10	2,6	9,1	5,3	3,5	8,5
20	3,5	12,1	7,0	4,7	11,3
30	4,0	13,9	8,1	5,4	13,0
40	4,2	14,8	8,6	5,7	13,9
50	4,3	15,1	8,8	5,9	14,1
60	4,2	14,8	8,6	5,7	13,9
70	4,0	13,9	8,1	5,4	13,0
80	3,5	12,1	7,0	4,7	11,3
90	2,6	9,1	5,3	3,5	8,5



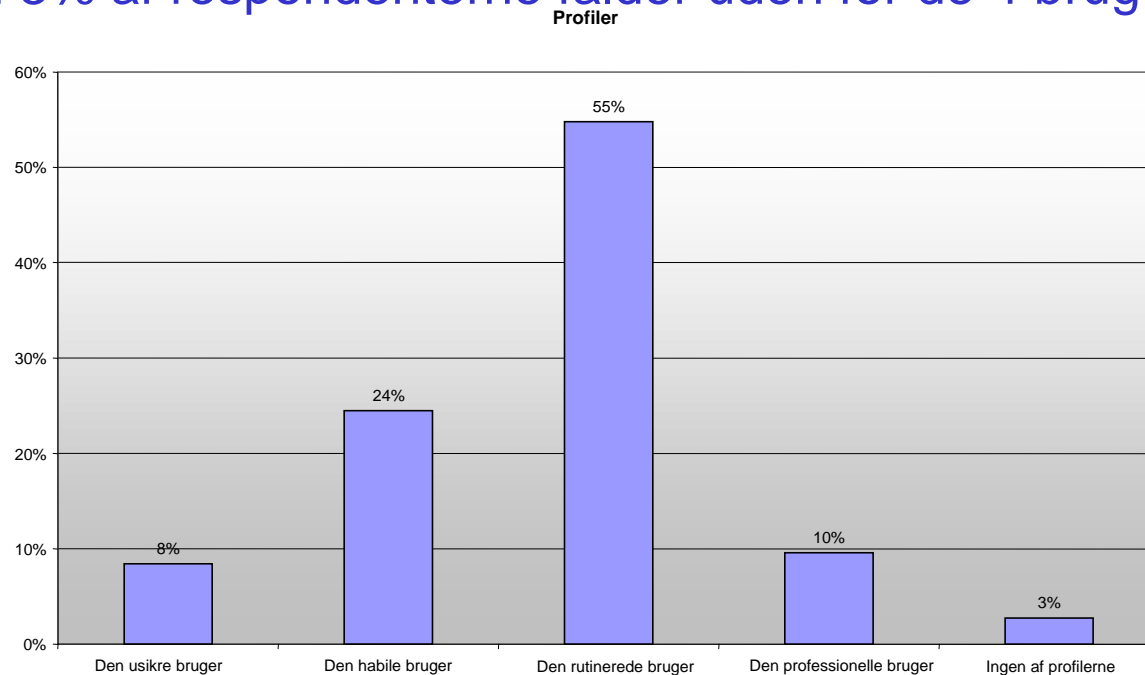
Hovedkonklusjoner



ALSTED
RESEARCH

Brugerprofiler

- Den kvantitative analyse verificerer de i den kvalitative analyse fundne 4 brugerprofiler:
- Brugerprofilernes størrelse: Den rutinerede bruger (55%), Den habile bruger (24%), Den professionelle bruger (10%) og Den usikre bruger (8%).
- Kun 3% af respondenterne falder uden for de 4 brugerprofiler



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Brugerprofiler

- En respondents profil tilhørsforhold er blevet klarlagt udfra et direkte spørgsmål (hvilken af følgende profiler passer bedst på dig?) og et holdningsbatteri bestående af 19 udsagn
- Disse to metoder til profil identifikation understøtter hinanden fuldt ud og bekræfter dermed den kvalitative brugerprofil beskrivelse
- Faktoranalyse har afdækket 3 principale komponenter:
 - IT-kompetence
 - Interesse / villighed til at bruge IT i hverdagen
 - Behov for personlig kontakt ved kommunikation med det offentlige

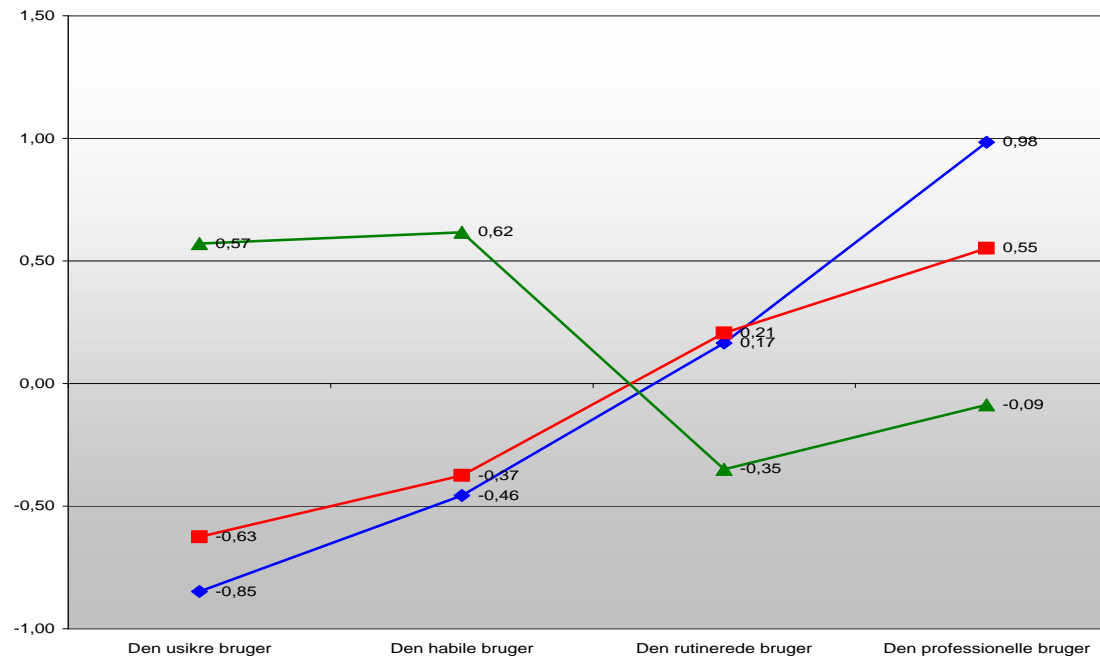


ALSTED
RESEARCH

Brugerprofiler

- Respondenternes IT-kompetencer og interesse i at anvende IT er stigende fra den usikre op til den professionelle bruger
- Den usikre og rutinerede bruger har mere behov for personlig kontakt ved kommunikation med det offentlige end den rutinerede og professionelle bruger

Faktoranalyse



—◆— Faktor 1: it-kompetence —■— Faktor 2: interesse i kommunikation via nettet —▲— Faktor 3: personlig kontakt



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

10

Brugerprofilernes demografiske profil

	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger	Total
Køn					
Mand	40%	45%	47%	78%	49%
Kvinde	61%	55%	53%	22%	51%
Alder					
18-29 år	9%	14%	14%	18%	14%
30-44 år	33%	31%	46%	45%	41%
45-54 år	19%	22%	23%	12%	21%
55+ år	40%	33%	18%	25%	25%
Geografi					
Region Hovedstaden	26%	30%	34%	39%	33%
Region Sjælland	16%	13%	11%	8%	12%
Region Syddanmark	12%	15%	26%	16%	21%
Region Midtjylland	33%	30%	20%	29%	25%
Region Nordjylland	14%	11%	8%	8%	9%

Marts 15, 2005

11

Brugerprofilernes demografiske profil

	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger	Total
Bopæl					
Alene	30%	21%	20%	18%	20%
Samlevende u. børn	42%	38%	31%	35%	34%
Samlevende m. børn	28%	37%	48%	43%	43%
Alene m. børn	0%	5%	2%	4%	3%
Indkomst					
Under 100.000 kr.	7%	2%	2%	0%	2%
100.000 – 200.000 kr.	7%	6%	4%	4%	4%
200.001 – 350.000 kr.	19%	22%	13%	10%	16%
350.001 – 500.000 kr.	19%	22%	20%	31%	21%
500.001 – 650.000 kr.	23%	18%	18%	29%	19%
650.001 – 800.000 kr.	7%	7%	18%	10%	13%
Over 800.000 kr.	2%	2%	10%	8%	7%
Ved ikke / vil ikke besvare	16%	21%	18%	8%	17%

Marts 15, 2005

12

Brugerprofilernes demografiske profil

	Den usikre bruger	Den habile bruger	Den rutinerede bruger	Den professionelle bruger	Total
Uddannelse					
Folkeskole / lærling mv.	35%	29%	20%	10%	23%
Gymnasium / HH / HF	5%	8%	10%	10%	9%
Kort videregående (< 3 år)	26%	25%	15%	18%	19%
Mellemlang videregående (3-4 år)	23%	30%	32%	33%	31%
Lang videregående (5+ år)	12%	8%	23%	29%	19%
Beskæftigelse					
Ufaglært	9%	12%	5%	8%	7%
Faglært	19%	22%	13%	10%	16%
Funktionær i off. org.	7%	15%	17%	16%	16%
Ledende funk. i off. Org.	0%	1%	6%	10%	5%
Funktionær i privat virks.	5%	6%	17%	10%	13%
Ledende funkt. i privat virks.	2%	3%	5%	2%	4%
Selvstændig	7%	5%	7%	6%	6%
Arbejdsløs	5%	5%	4%	4%	4%
Pensionist	30%	19%	8%	12%	13%
Studerende / elev	7%	5%	9%	8%	8%
Andet	9%	7%	9%	12%	9%

Marts 15, 2005

13

Kendskab og brug af off. digital kommunikation

- 29% har brugt internettet i forbindelse med offentlig kommunikation indenfor den sidste måned
- Størst er brugen blandt den professionelle (41%) og den rutinerede bruger (36%), mens kun få blandt de habile (14%) og usikre brugere (7%) bruger nettet til offentlig kommunikation



ALSTED
RESEARCH

Kendskab og brug af off. digital kommunikation

- Internettet i forbindelse med det offentlige bruges primært til informationssøgning
- Og sekundært til at downloade, udfylde og indsende blanketter til det offentlige
- Mens digital debat / dialog med det offentlige stort set ikke anvendes

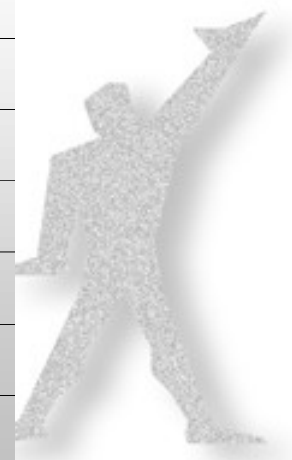
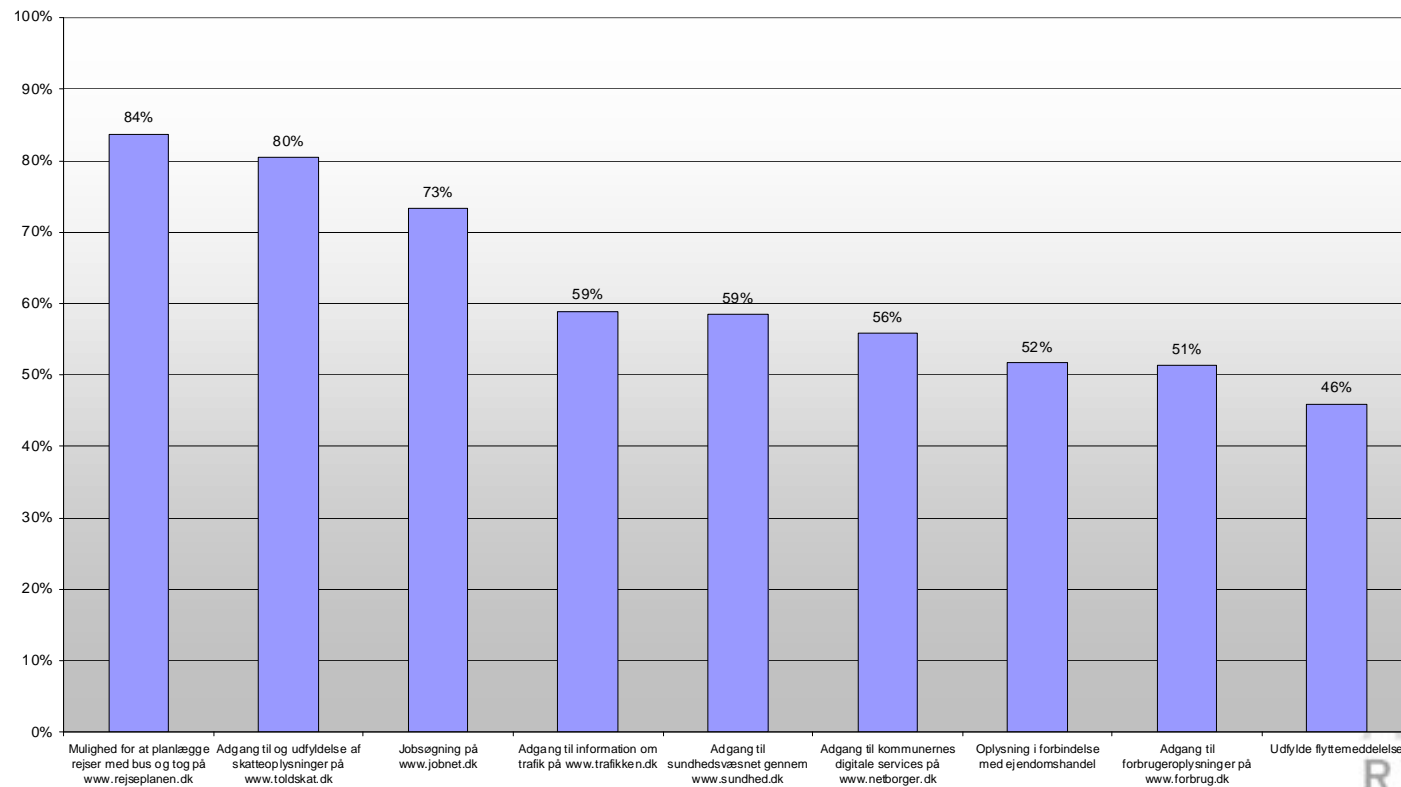


ALSTED
RESEARCH

Kendskab og brug af off. digital kommunikation

- Størst kendskab til www.rejseplanen.dk, www.toldskat.dk, www.jobnet.dk, www.sundhed.dk og www.trafikken.dk

9. Kendskab til services



ALSTED
RESEARCH

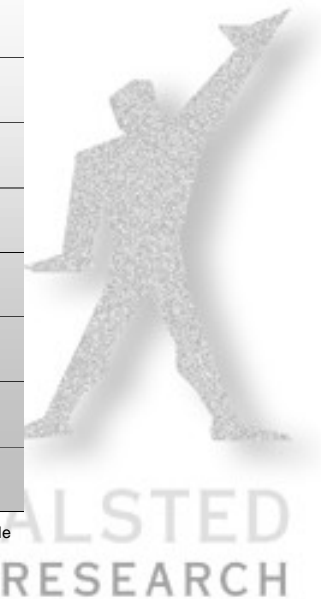
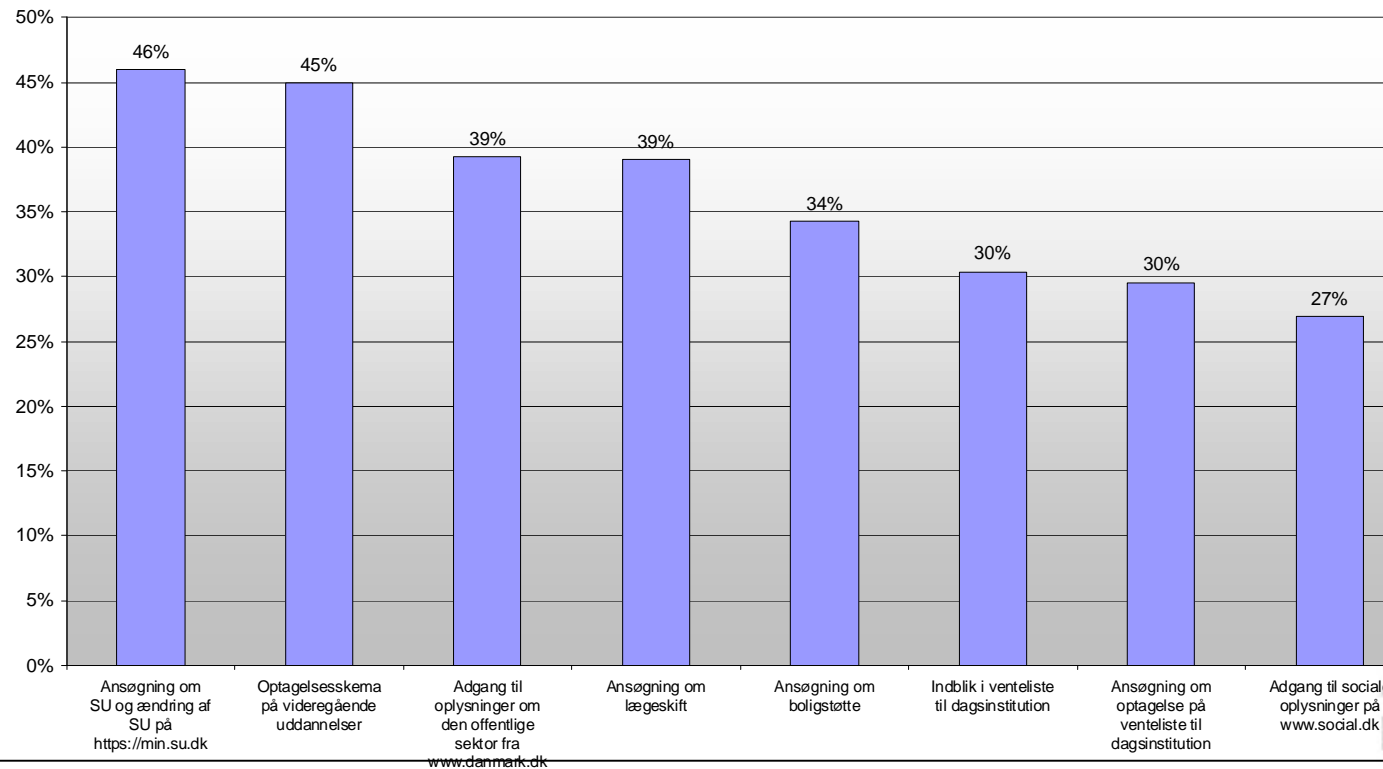
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Kendskab og brug af off. digital kommunikation

- Mindst kendskab til www.social.dk, ansøgning om optagelse på venteliste til dagsinstitution og indblik i venteliste til dagsinstitution

9. Kendskab til services



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

17

Barrierer overfor offentlig digital kommunikation

- Den primære barriere for offentlig digital kommunikation er tradition / vaner, efterfulgt af manglende kendskab og manglende gennemskuelighed over, hvor man skal henvende sig
- Manglende kompetencer og computer kapacitet spiller en sekundær rolle
- Blandt de habile brugere er der også en vis skepsis over sikkerheden ved at sende information over internettet
- Mens der blandt de usikre brugere også er en barriere i form af manglende IT-kompetencer



Resultater



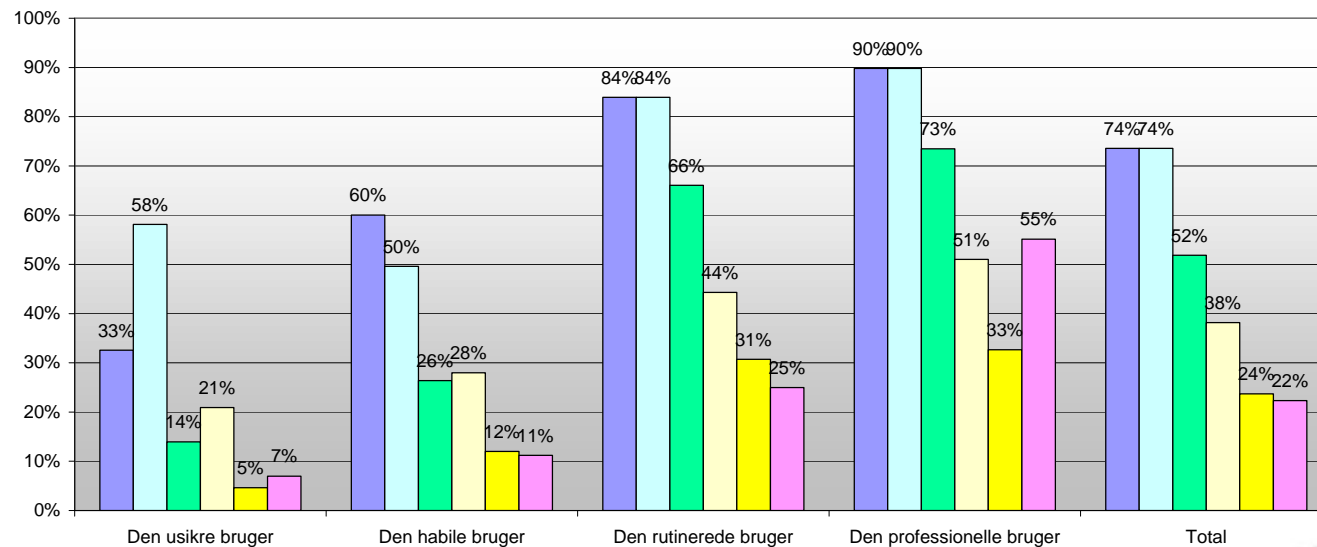
ALSTED
RESEARCH

Computeranvendelse

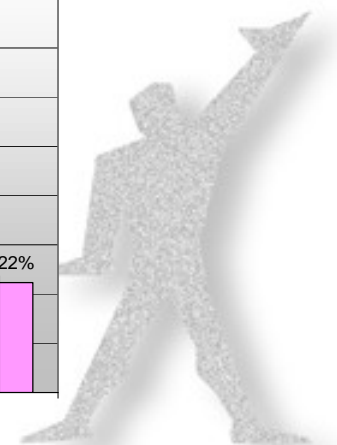
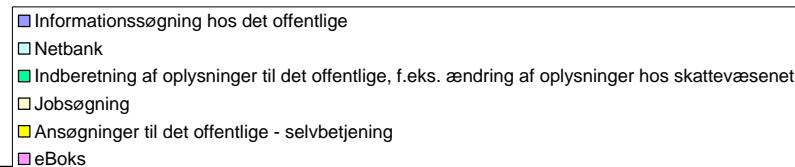
Lignende opgaver

- Informationssøgning hos det offentlige stiger fra 33% af de usikre brugere til 90% af de professionelle brugere
- e-Boks stiger på samme måde fra 7% til 55%
- Generelt stiger antallet af anvendelser med kompetencen

5. Hvad bruger du computeren til?



Baser:
 Usikre 43
 Habile 125
 Rutine. 280
 Prof. 49
 Udenf. 14
 Total 511



ALSTED
RESEARCH

Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

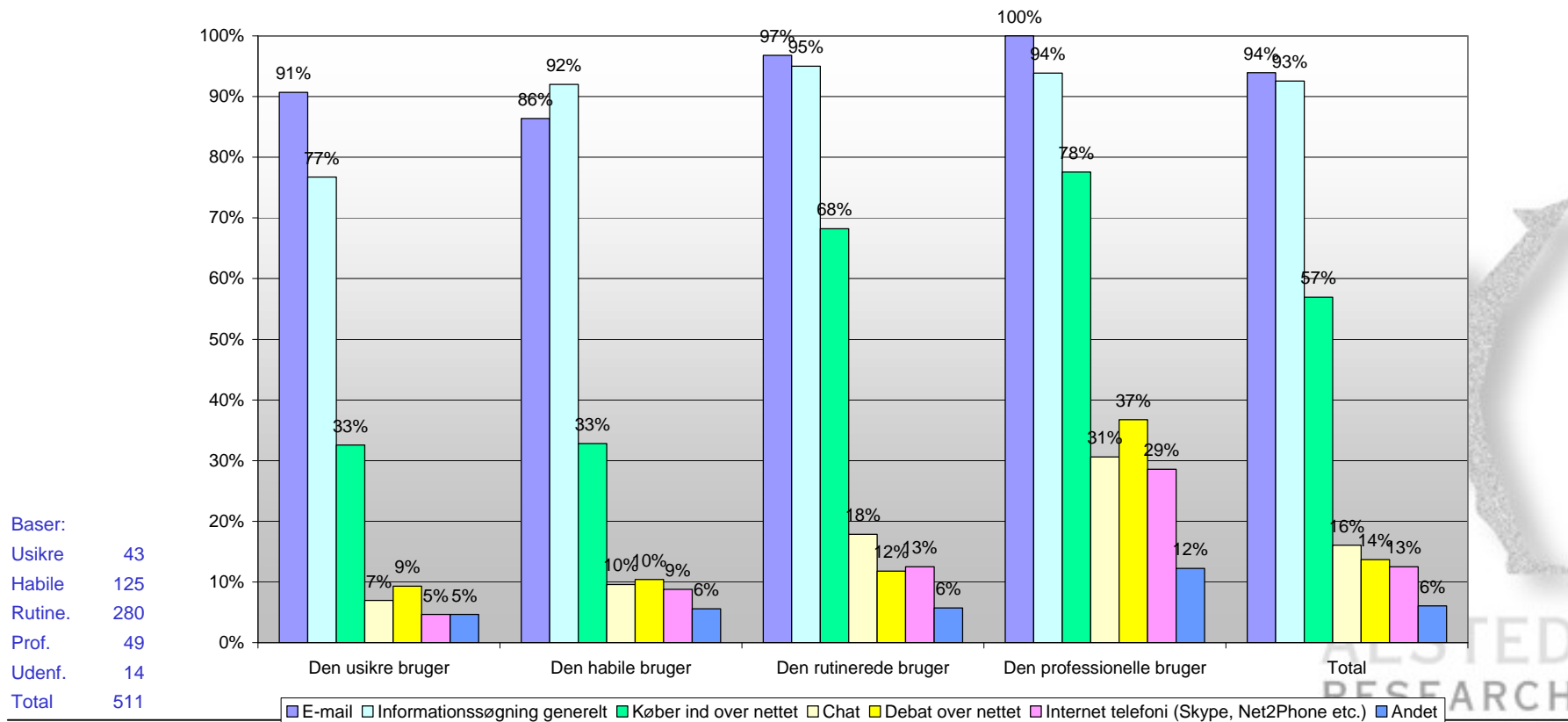
20

Computeranvendelse

Øvrige opgaver

- E-mail er den mest udbredte anvendelse af computeren med 94% af alle respondenter
- Informationssøgning generelt er en klar nr. 2 med 93% af alle

5. Hvad bruger du computeren til?



Baser:

Usikre	43
Habile	125
Rutine.	280
Prof.	49
Udenf.	14
Total	511

Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

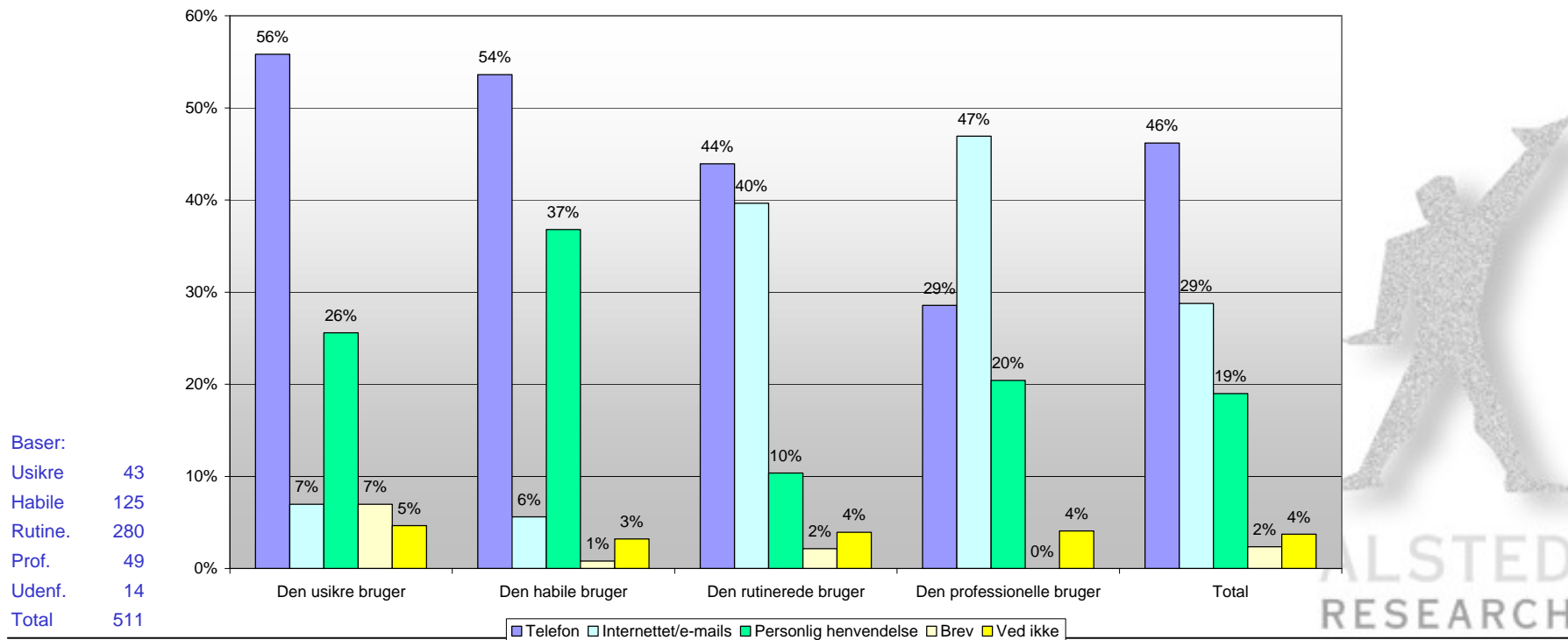
21

Kontakt til det offentlige

Primær form

- Telefonen er den hyppigst angivne kontaktform med 46%
- Internettet/e-mail har to forskellige niveauer
 - o 6-7% for usikre og habile brugere
 - o 40-47% for rutinerede og professionelle brugere
 - o For professionelle brugere har internet/e-mail (47%) overhalet telefonen (29%)

6. Når du skal i kontakt med de offentlige myndigheder, hvilken form tænker du da generelt først på?



Marts 15, 2005

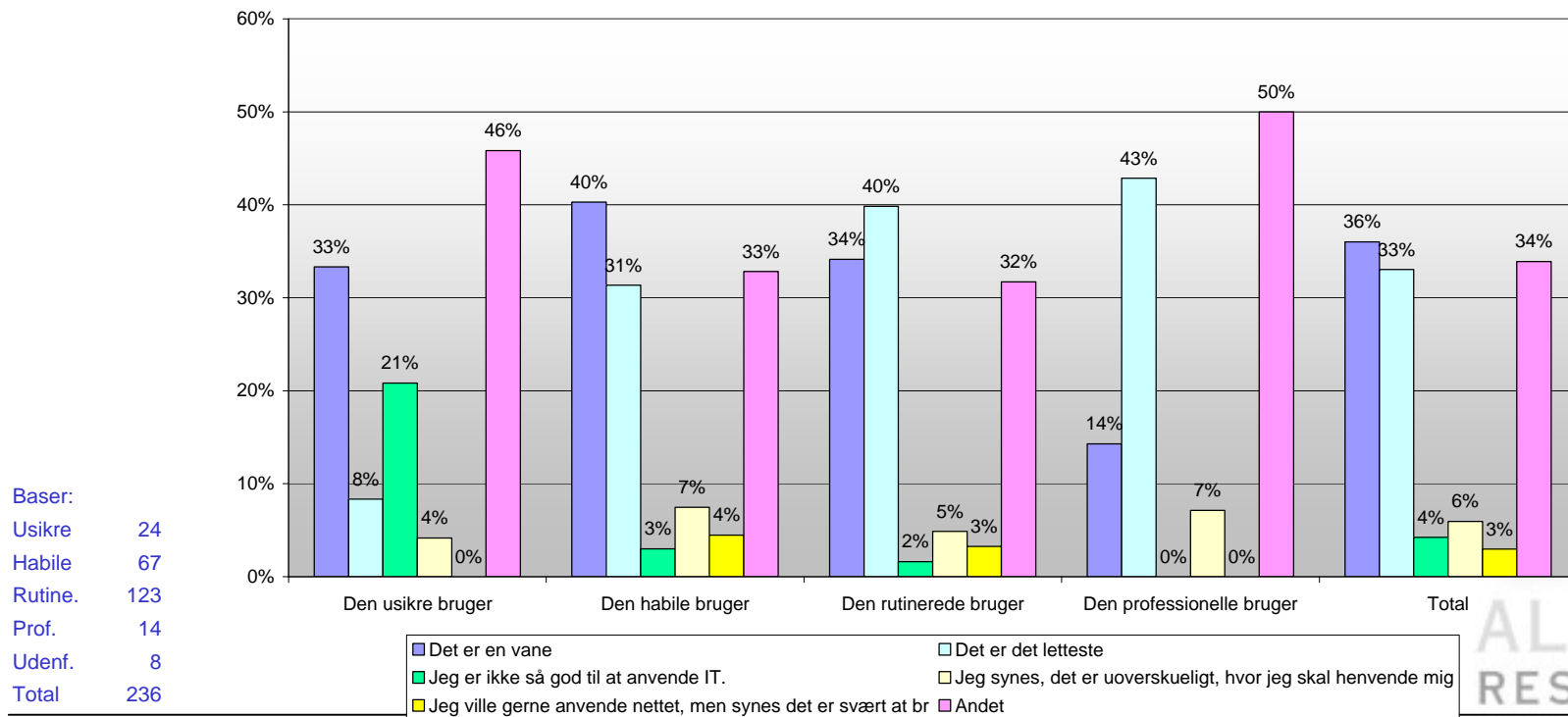
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

22

Grunde til at foretrække telefonen

- De hyppigste årsager til at foretrække telefonen er Vaner (36%) og Det letteste (33%)
- Af andre grunde er personlig kontakt den mest almindelige
- Næstmest nævnte grund er hurtig respons/langsom respons på e-mails

6a. Hvordan kan det være, at du anvender telefonen frem for nettet?
(Kun respondenter, der har svaret "Telefon" i spm. 6)

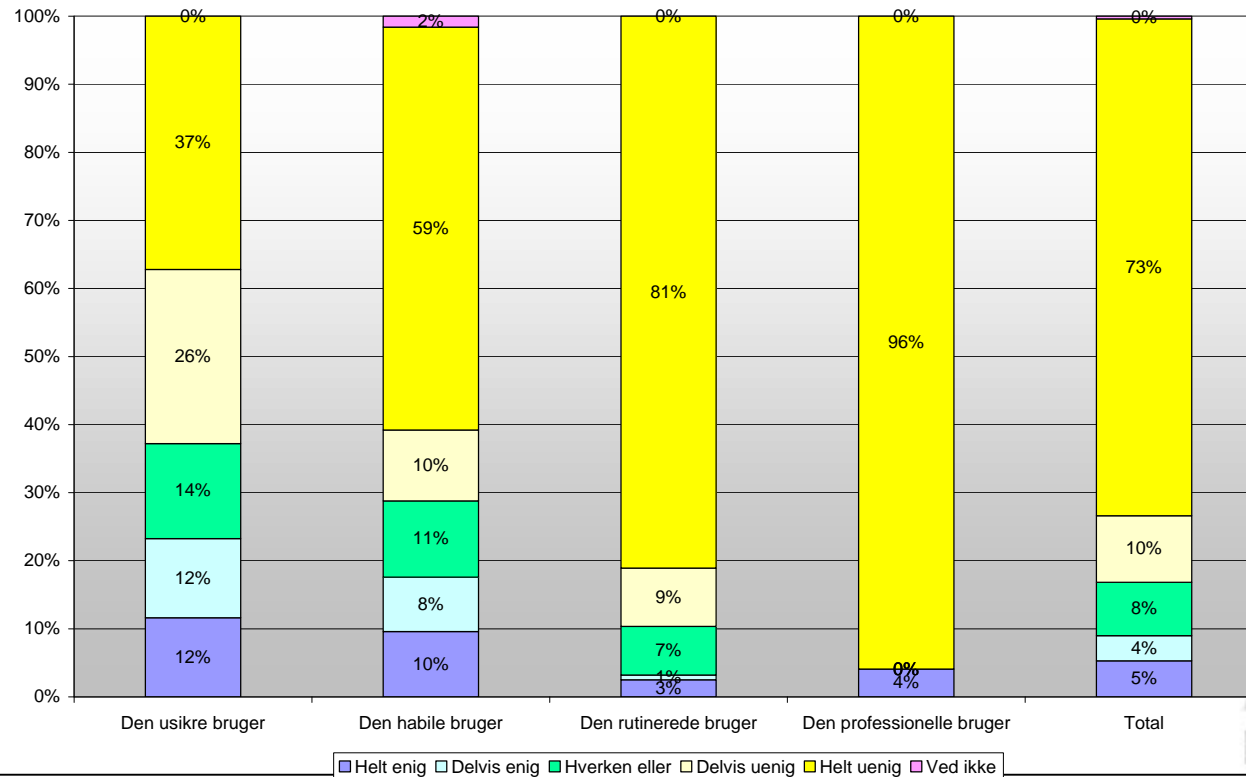


Holdninger

Nød vs. lyst

- 83 % er helt eller delvis uenige i, at de kun bruger computeren af nød, ikke af lyst
- Andelen af uenige vokser med it-kompetencen fra 63% til 96%

7a. Jeg bruger kun computeren af nød - det er ikke af lyst



Baser:

Usikre	43
Habile	125
Rutine.	280
Prof.	49
Udenf.	14
Total	511



Marts 15, 2005

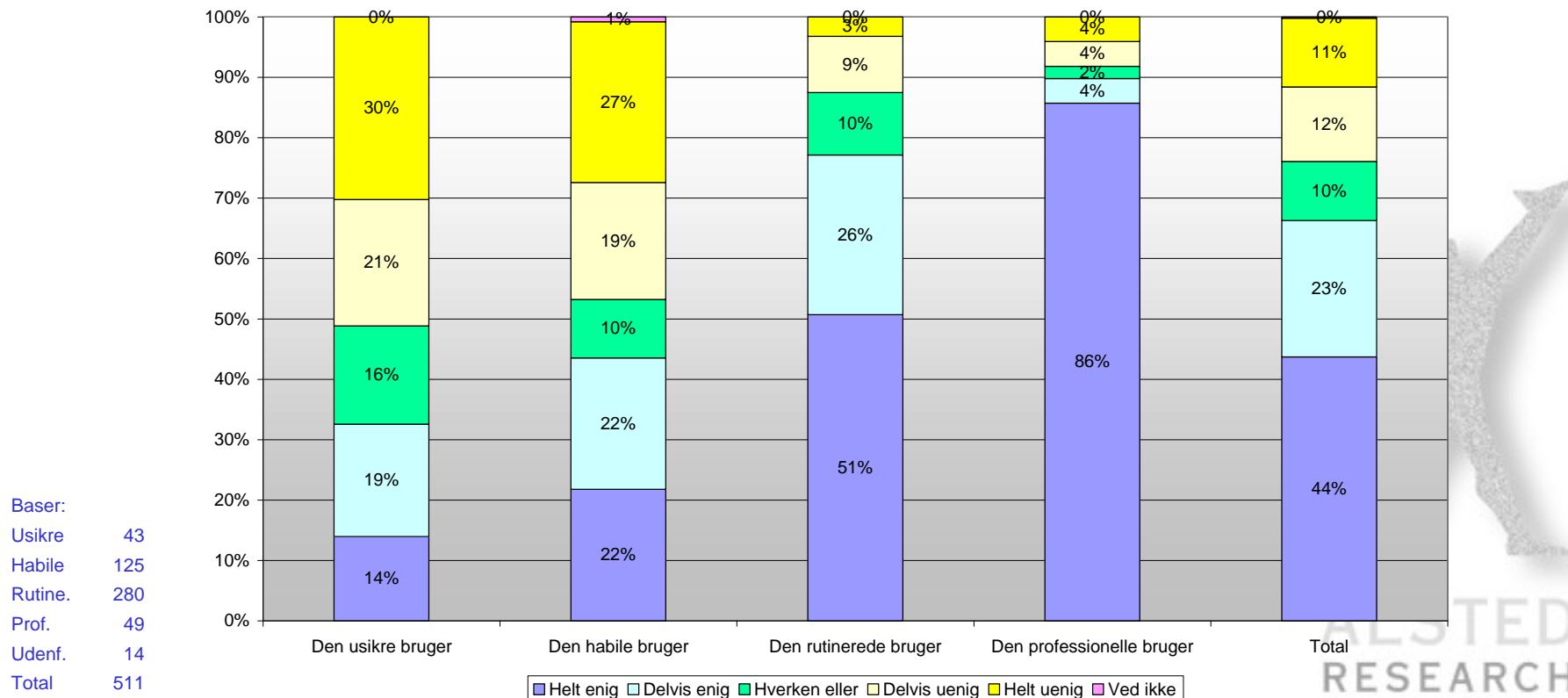
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Holdninger

Habil computerbruger, sjældent brug for assistance

- 14% af de usikre brugere er helt enige med beskrivelsen
- Ved de professionelle brugere er andelen af helt enige steget til 86%

7b. Jeg er en habil computerbruger, der sjældent har brug for assistance



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

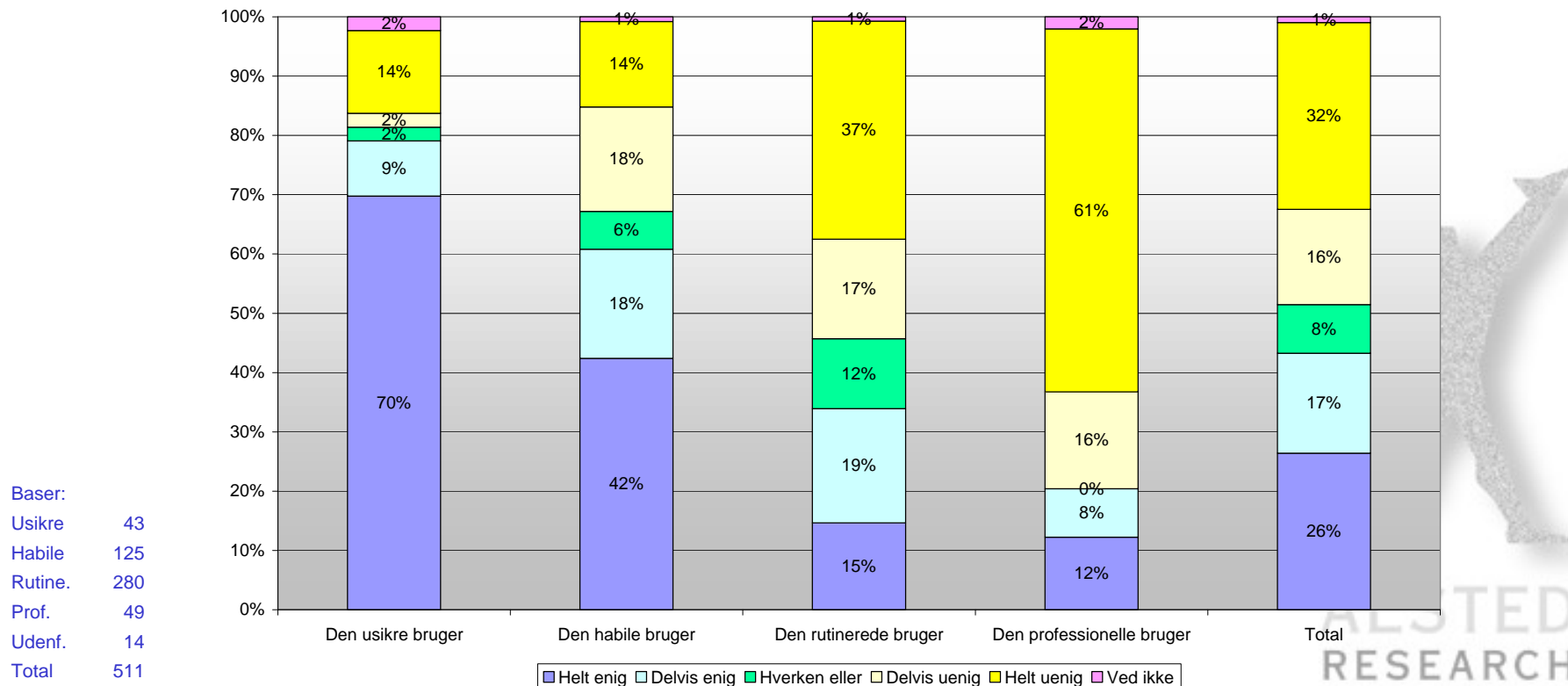
25

Holdninger

Kender ikke særlig mange offentlige hjemmesider

- Klar sammenhæng med profil:
 - o 79% af de usikre brugere er enige, faldende til 20% for de professionelle brugere
 - o 76% af de professionelle brugere er uenige, faldende til 16% for de usikre brugere

7c. Jeg kender ikke særlig mange offentlige hjemmesider



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

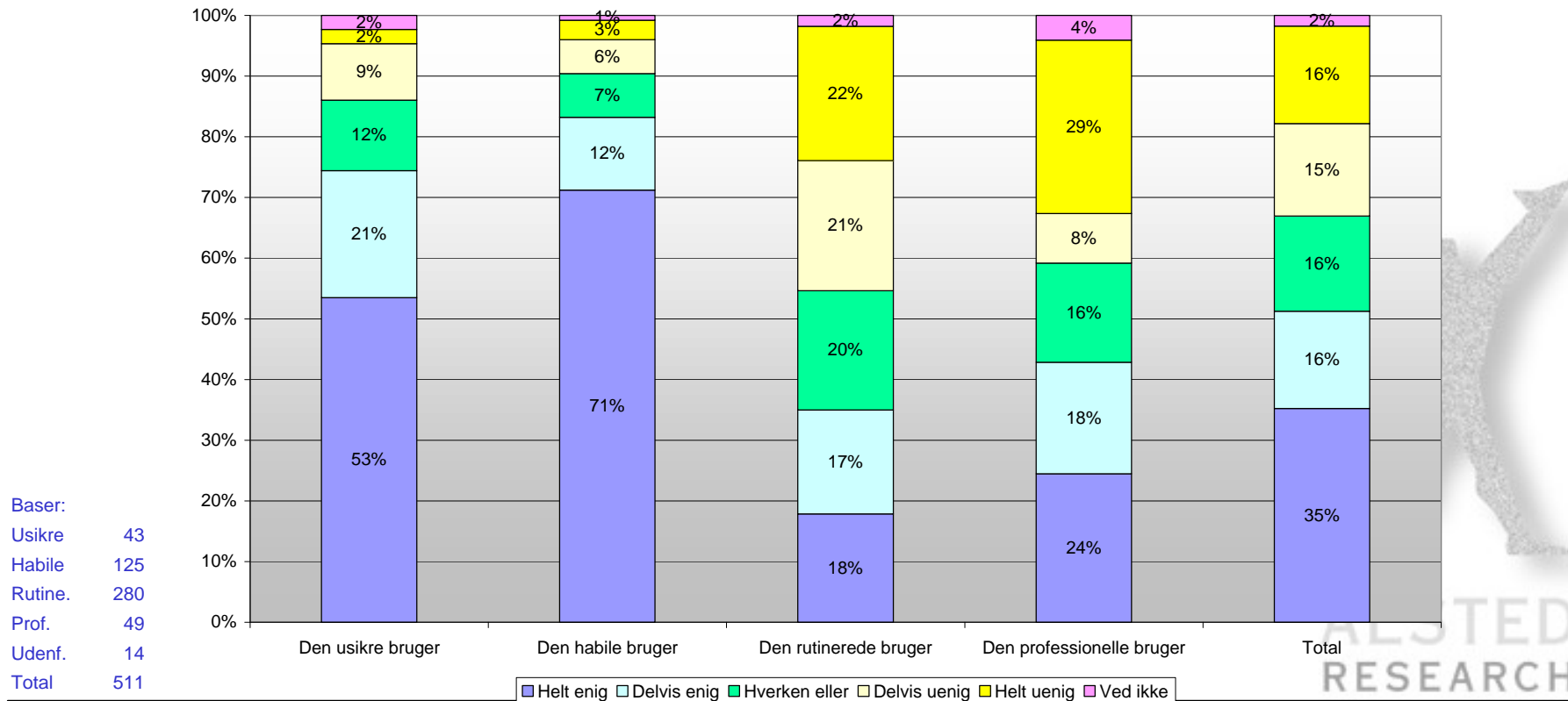
26

Holdninger

Kontakt med det offentlige – se og tale med en

- To niveauer:
 - o De usikre (74% enige) og habile brugere (83% enige)
 - o De rutinerede (35% enige) og professionelle brugere (42% enige)

7d. Når jeg skal i kontakt med det offentlige, vil jeg helst se og tale med en



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

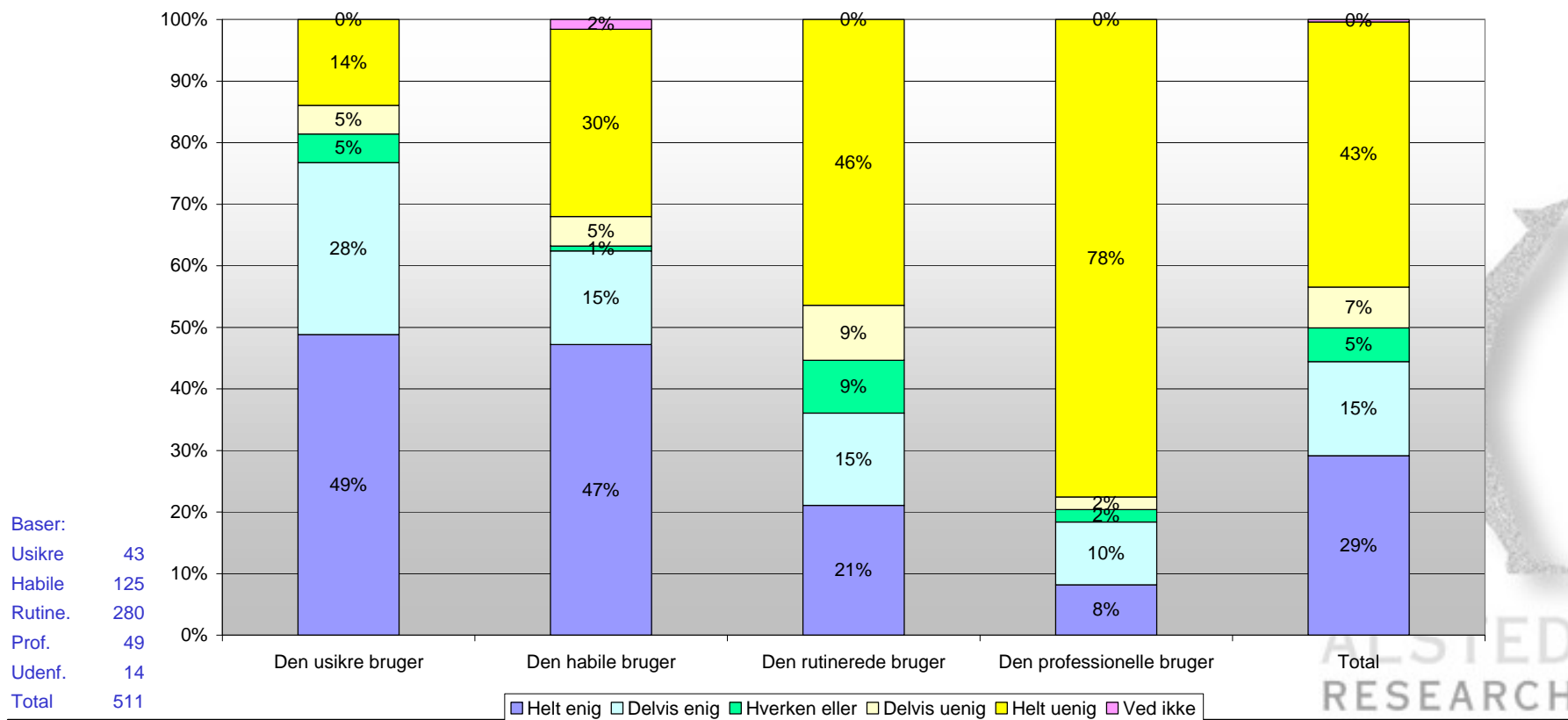
27

Holdninger

Beder andre i nær familie om hjælp

- Klar sammenhæng med it-kompetence og dermed profil

7e. Der er andre i min nære familie, der er bedre til at hitte ud af at bruge computeren - så jeg beder dem ofte om hjælp



Marts 15, 2005

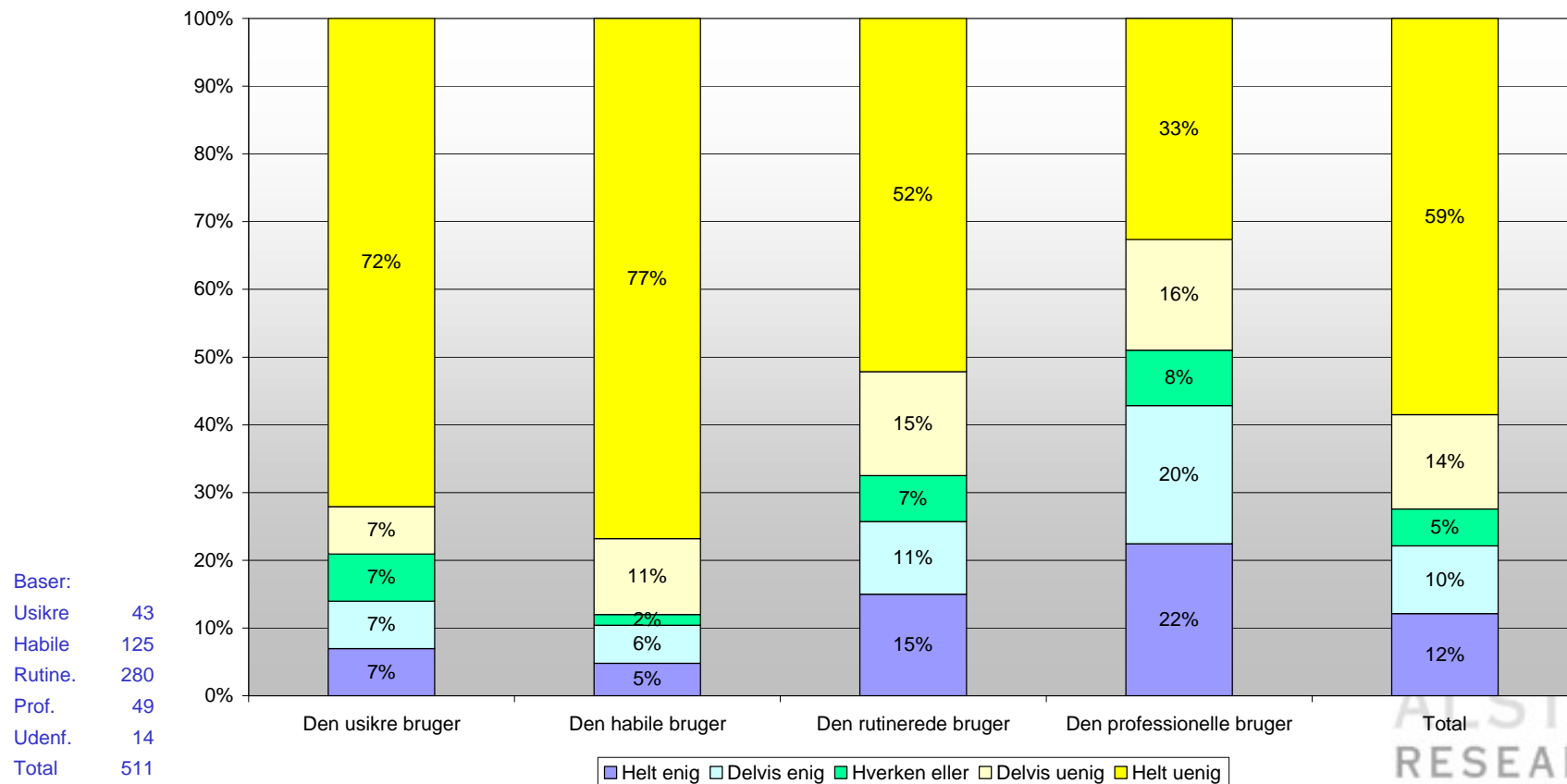
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Holdninger

OK med kun kontakt med det offentlige via nettet

- Stærk modstand hos de it-svage profiler
- Selv de professionelle brugere er mere uenige (49%) end enige (42%)

7f. Det vil være ok for mig, hvis man i fremtiden kun kan kontakte det offentlige via nettet



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

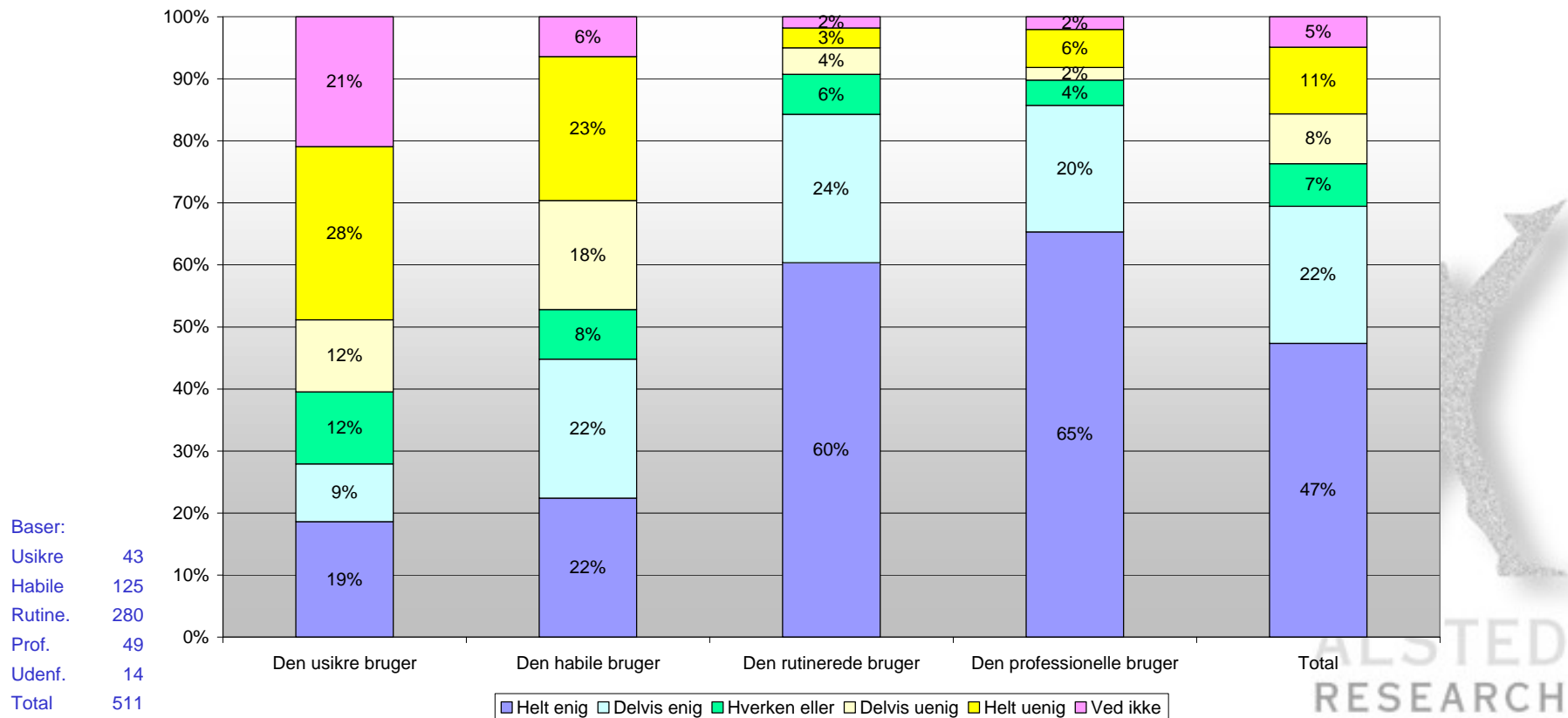
29

Holdninger

Tryk ved sikkerheden

- De 2 it-stærke profiler er trygge ved sikkerheden (84-84% enige)
- Hos de 2 andre profiler er usikkerheden og utrygheden stor

7g. Jeg er tryk ved sikkerheden ved kontakt med det offentlige via Internettet



Marts 15, 2005

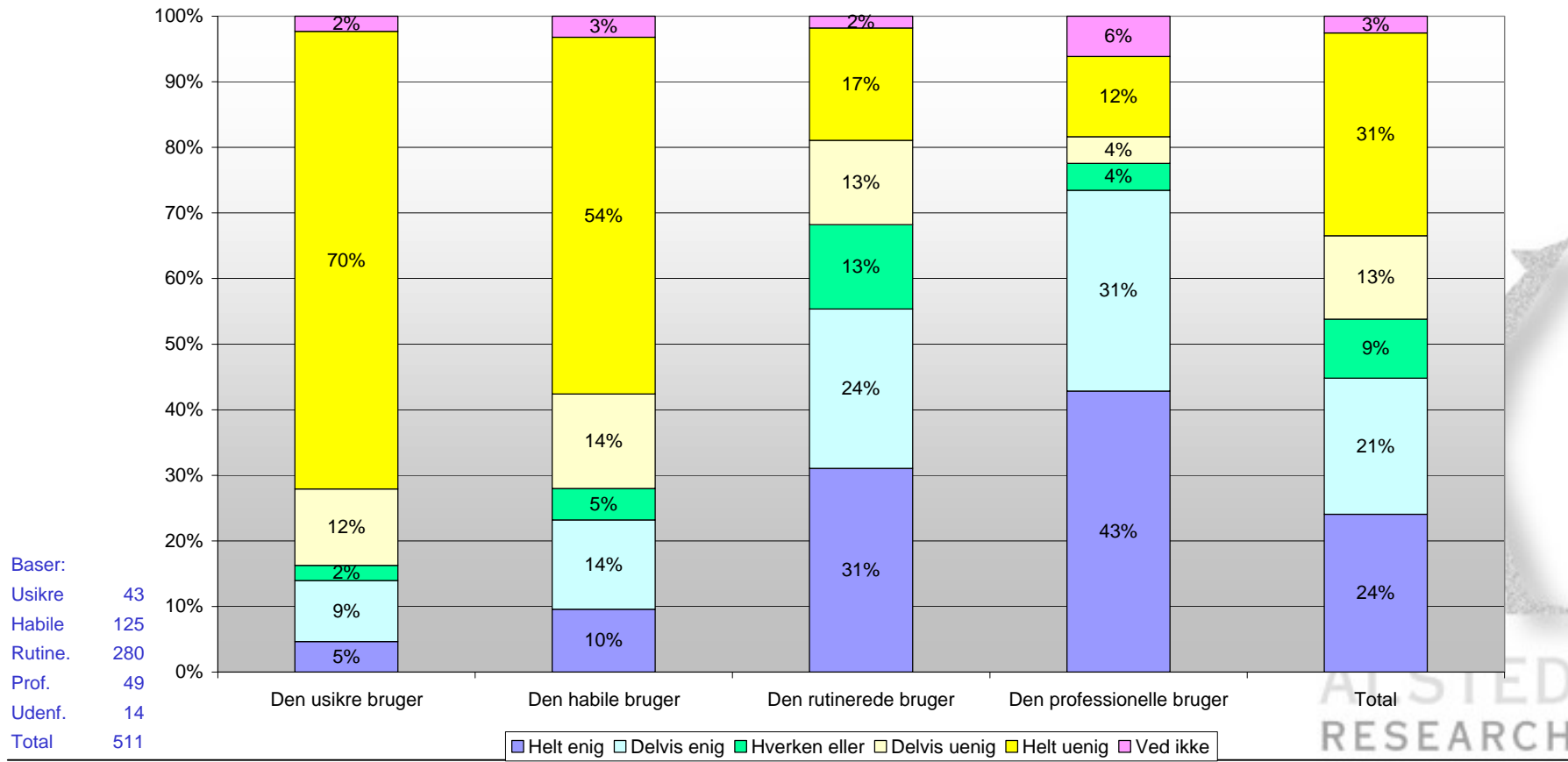
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

30

Holdninger

Checker på Internettet inden henvendelse

7h. Jeg undersøger altid sagerne på Internettet, før jeg henvender mig til det offentlige



Marts 15, 2005

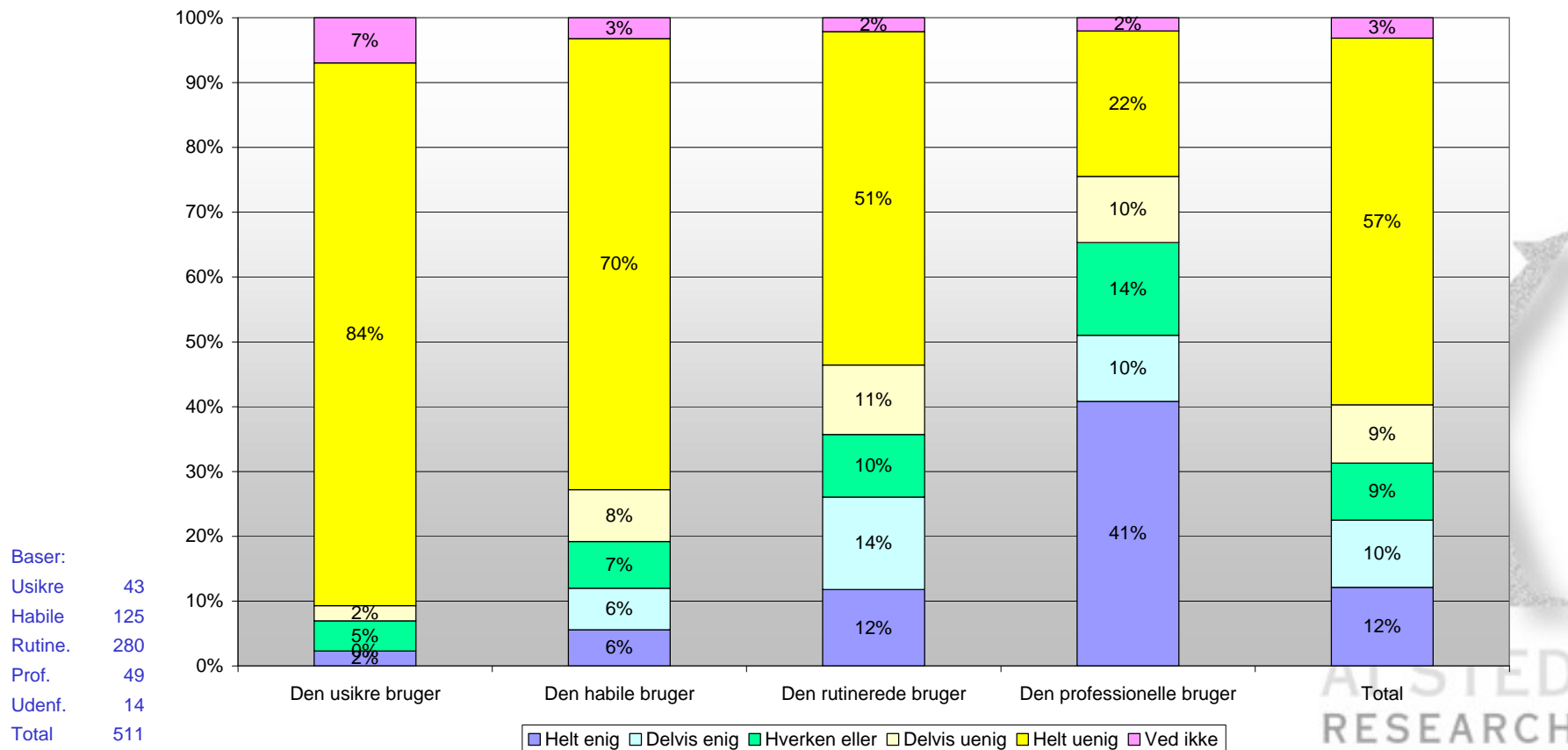
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

31

Holdninger

Kan lide at udvikle nye ting

7i. Jeg kan lide at udvikle nye ting som hjemmesider på computeren



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

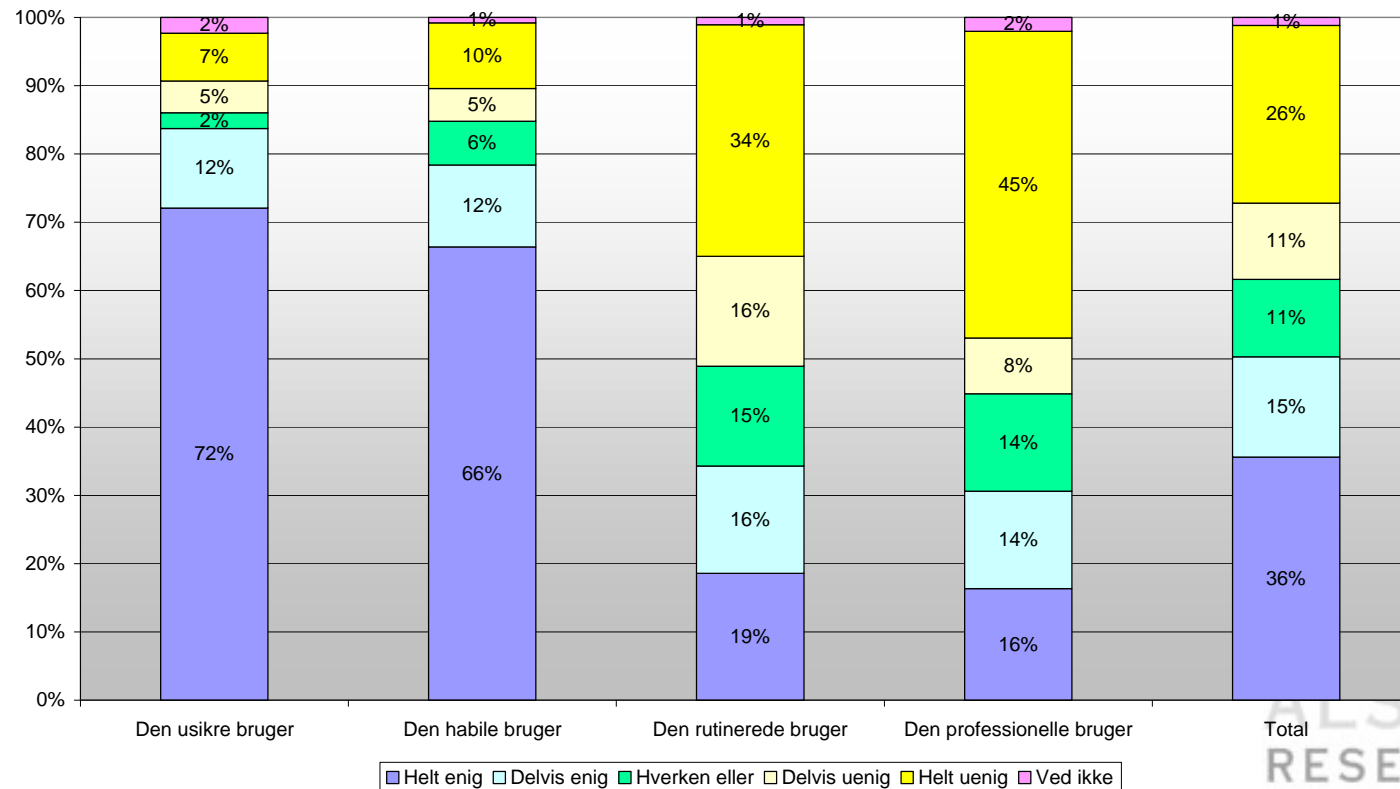
32

Holdninger

Hellere ringe end bruge Internettet

- 2 forskellige niveauer
 - o De usikre (84% enige) og habile brugere (78% enige)
 - o De rutinerede (35% enige) og professionelle brugere (30% enige)

7j. Jeg vil hellere ringe til kommunen end bruge Internettet til at ændre nogle personlige oplysninger



Baser:
Usikre 43
Habile 125
Rutine. 280
Prof. 49
Udenf. 14
Total 511

ALSTED
RESEARCH

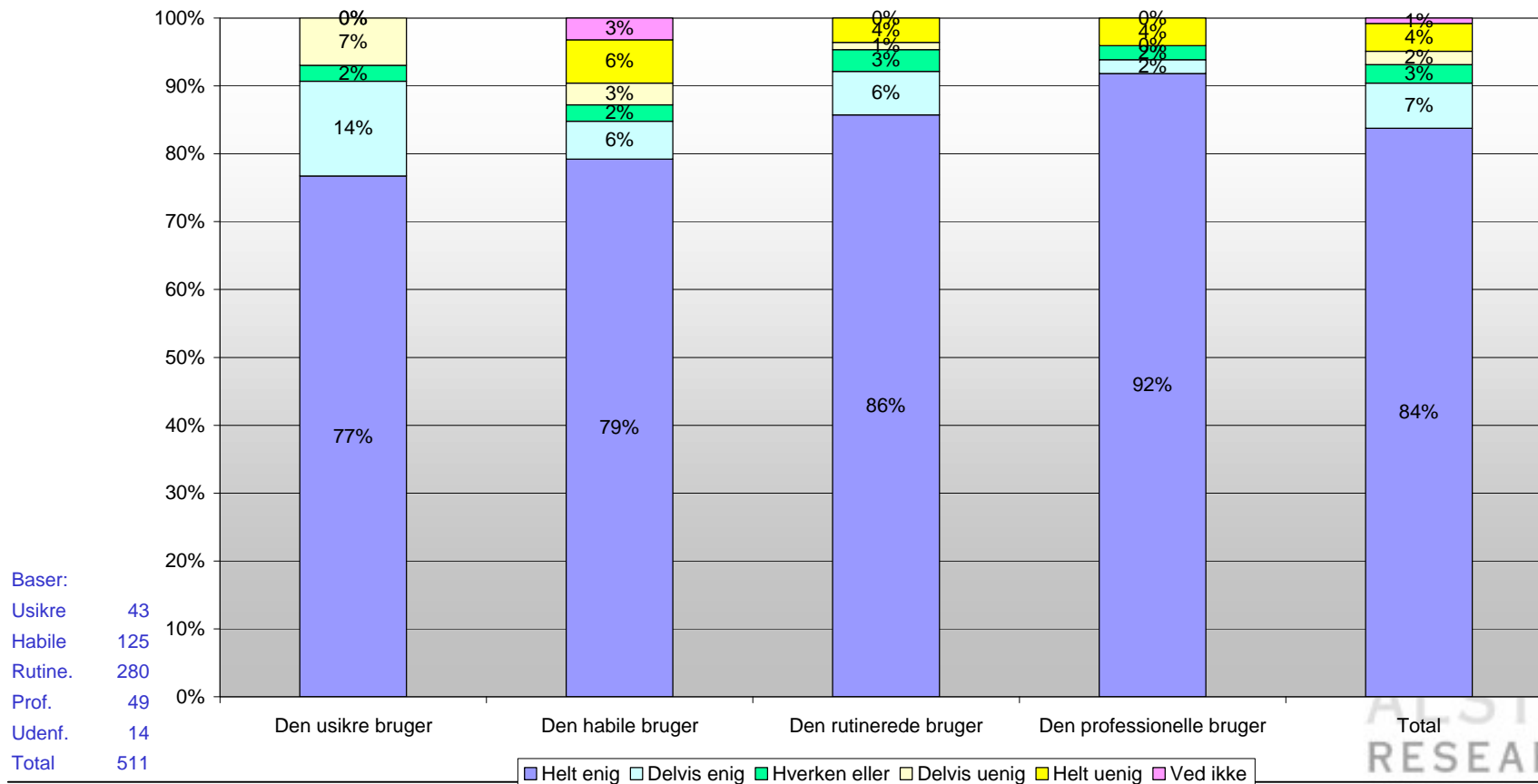
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

33

Holdninger Bekvent at bruge Internettet

7k. Det er bekvemt at kunne bruge Internettet 24 timer i døgnet



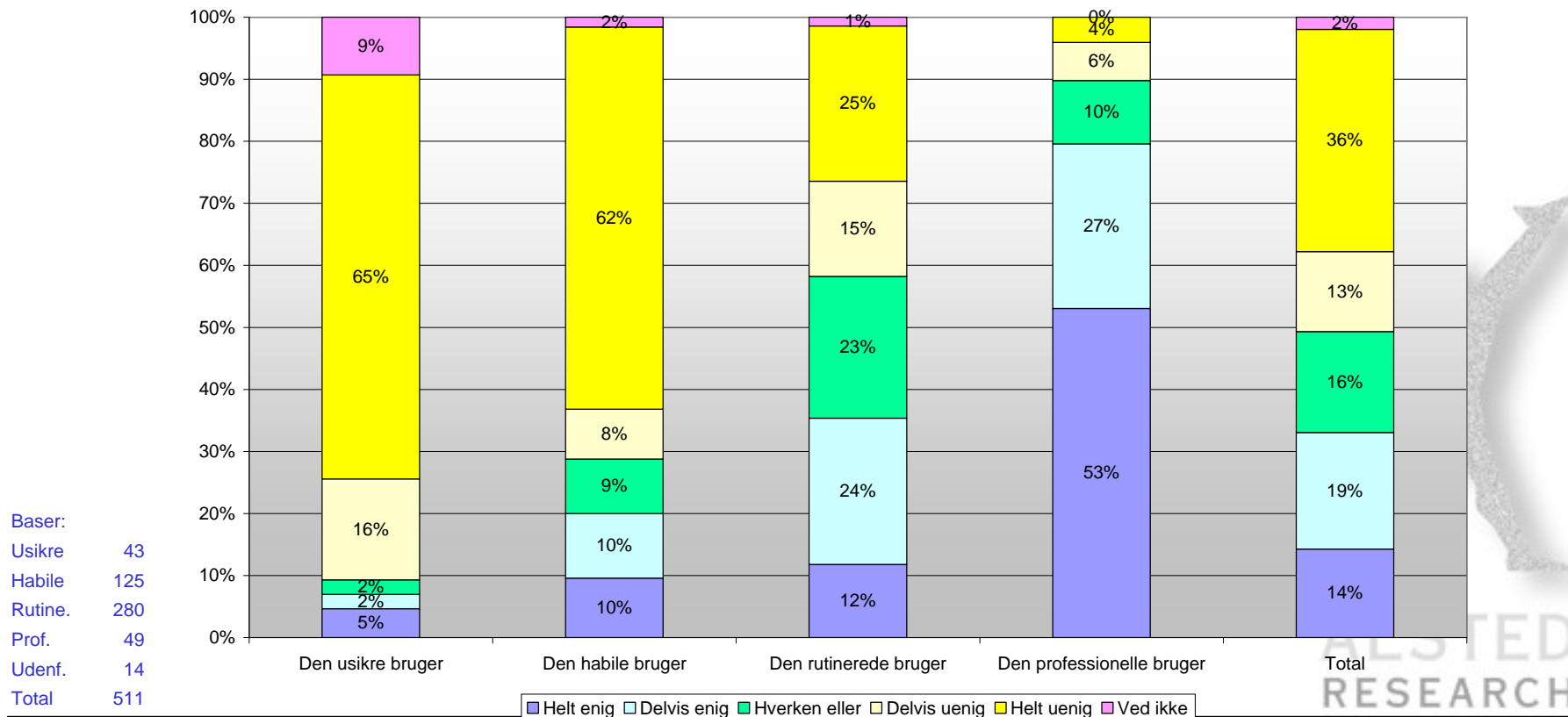
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Holdninger Early adopters

- 80% af de professionelle brugere er blandt de første til at bruge ny teknologi
- Blandt de usikre brugere er det kun 7%

71. Jeg er altid en af de første i min omgangskreds til at bruge ny teknologi



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

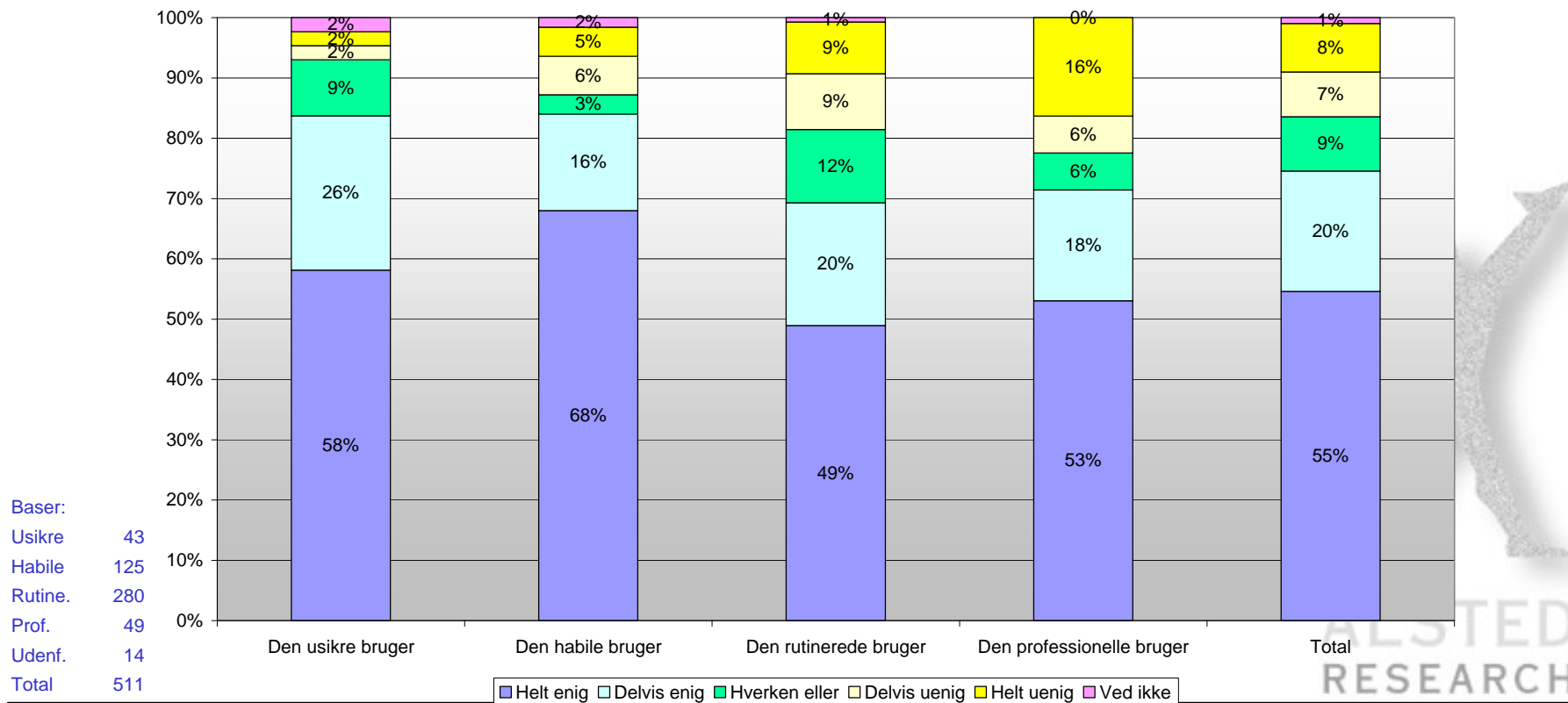
35

Holdninger

Klare fordele eller ingen brug

- 75% vil se klare fordele, før de anvender Internettet i stedet for telefonen

7m. Der skal være klare fordele ved at bruge Internettet i stedet for telefonen - ellers vil jeg ikke bruge det



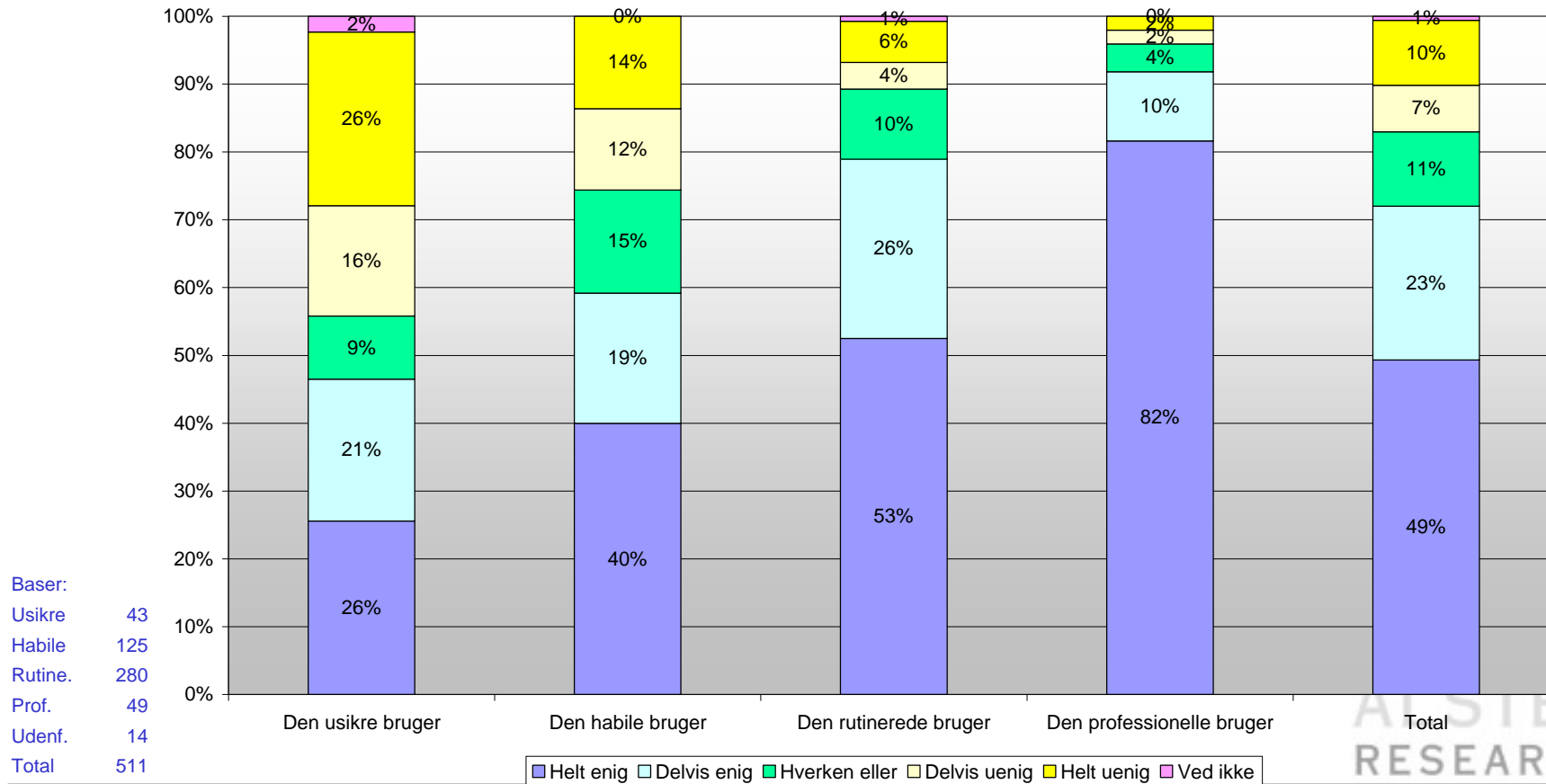
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

36

Holdninger Udfordringen i computeren

7o. Jeg kan lide udfordringen i at bruge computeren til så meget som muligt



Marts 15, 2005

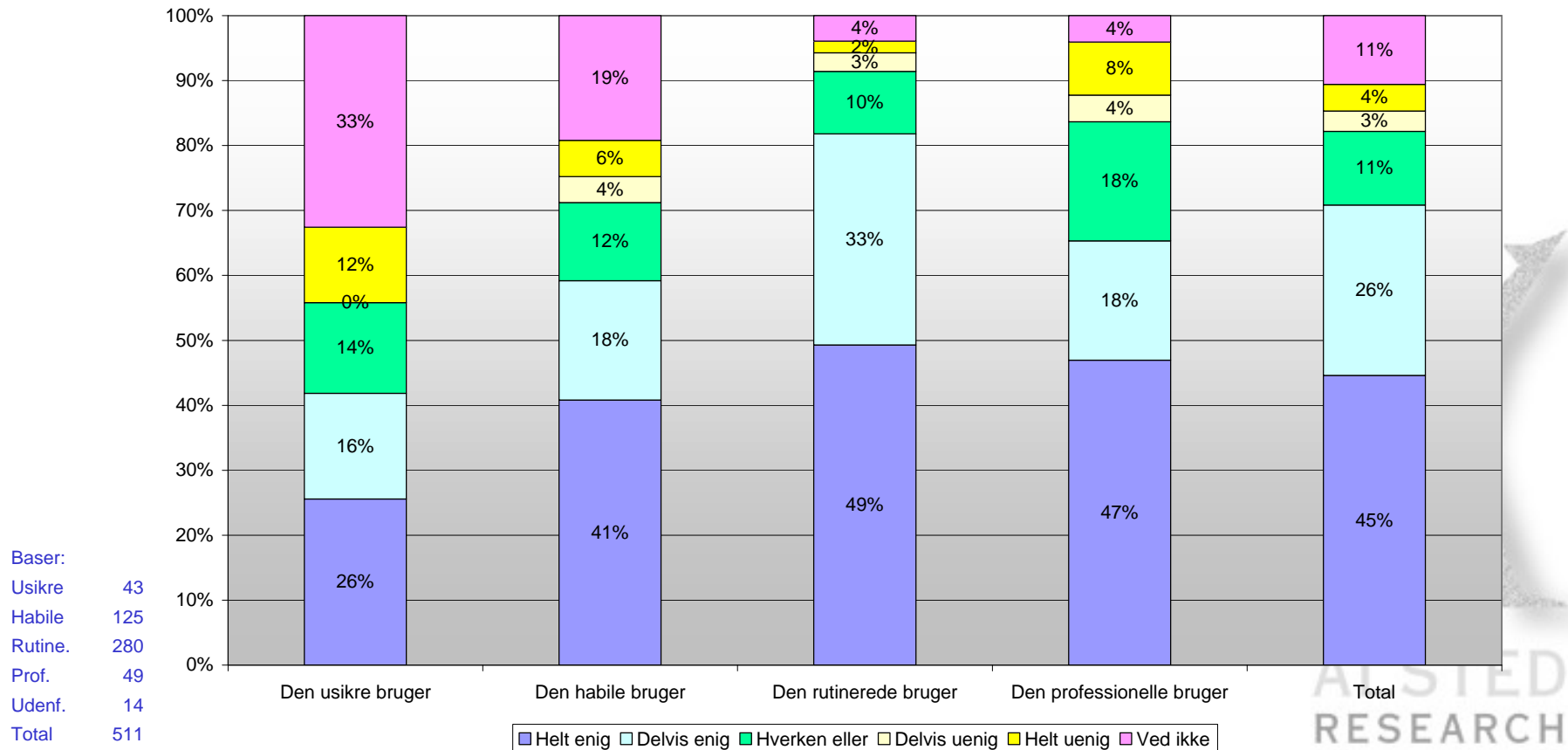
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

37

Holdninger

Brugbarhed af digitale offentlige services

7p. Jeg er tilfreds med brugbarheden af de digitale offentlige services, som jeg har benyttet



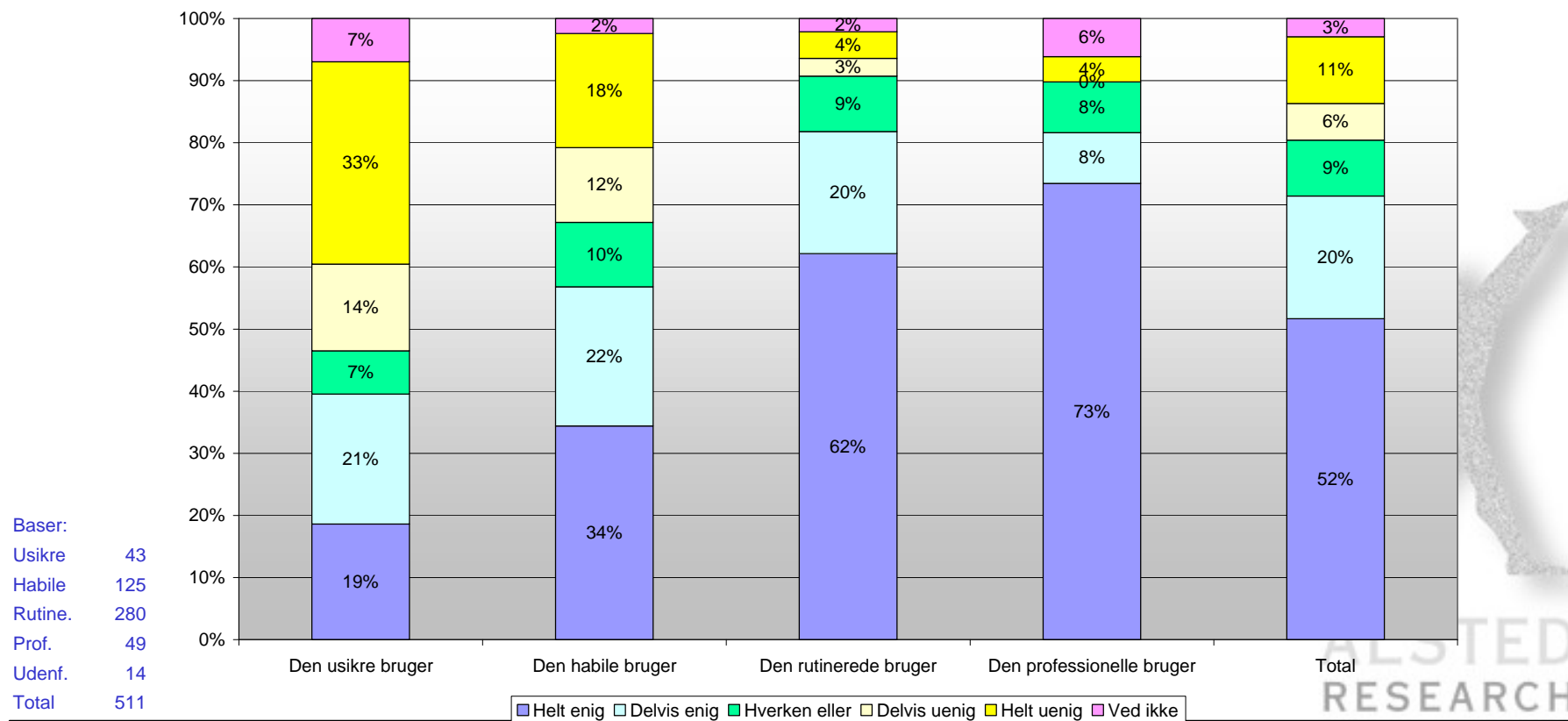
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Holdninger

- Forventningen om at benytte digitale offentlige services mere i fremtiden stiger fra 40% for de usikre brugere til 81-82% for de rutinerede og professionelle brugere

7q. Jeg forventer at benytte de digitale offentlige services mere i fremtiden



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

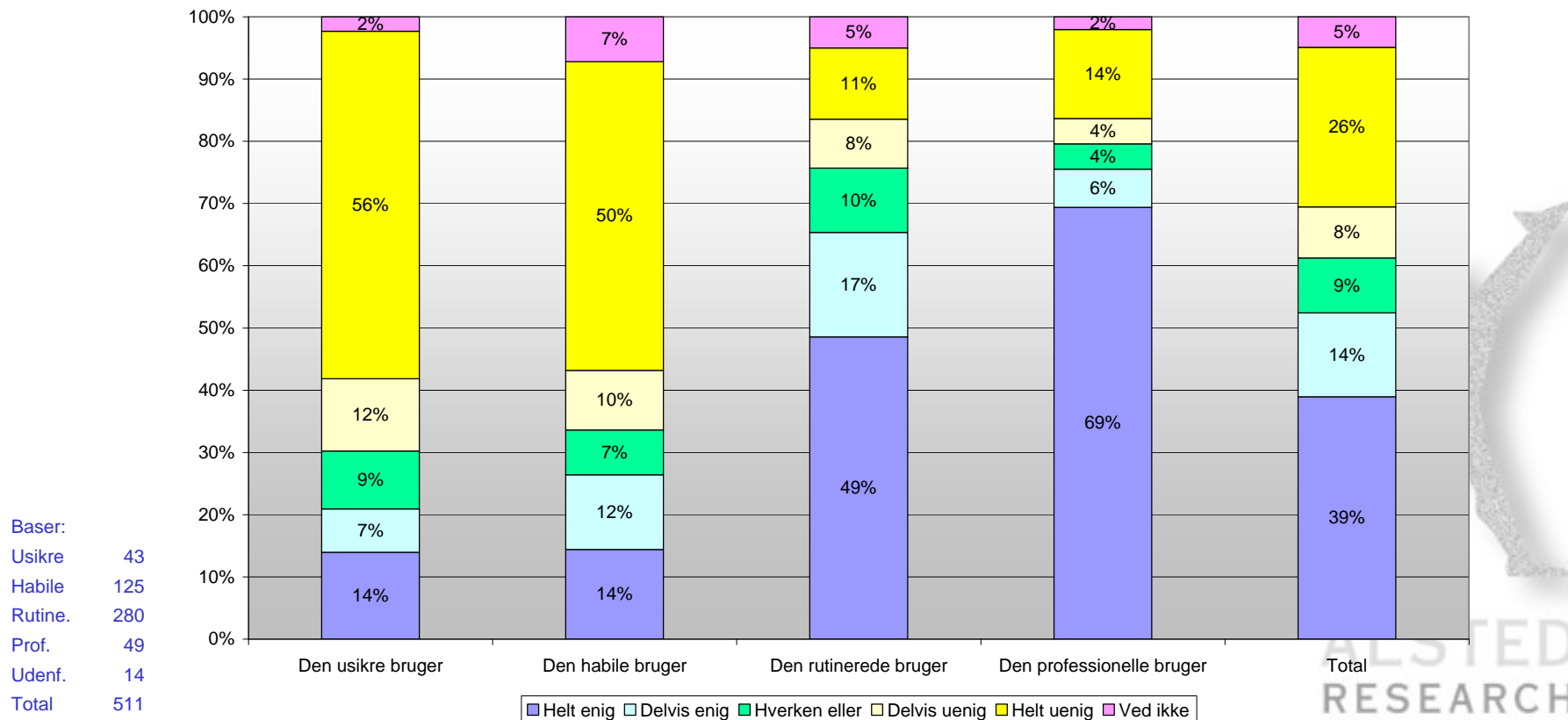
39

Holdninger

Villighed til at anskaffe digital signatur

- Villigheden til at anskaffe en digital signatur er 53% for hele gruppen – men kun 21% for de usikre brugere

7r. Jeg er parat til at anskaffe en offentlig digital signatur for at kommunikere digitalt med det offentlige



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

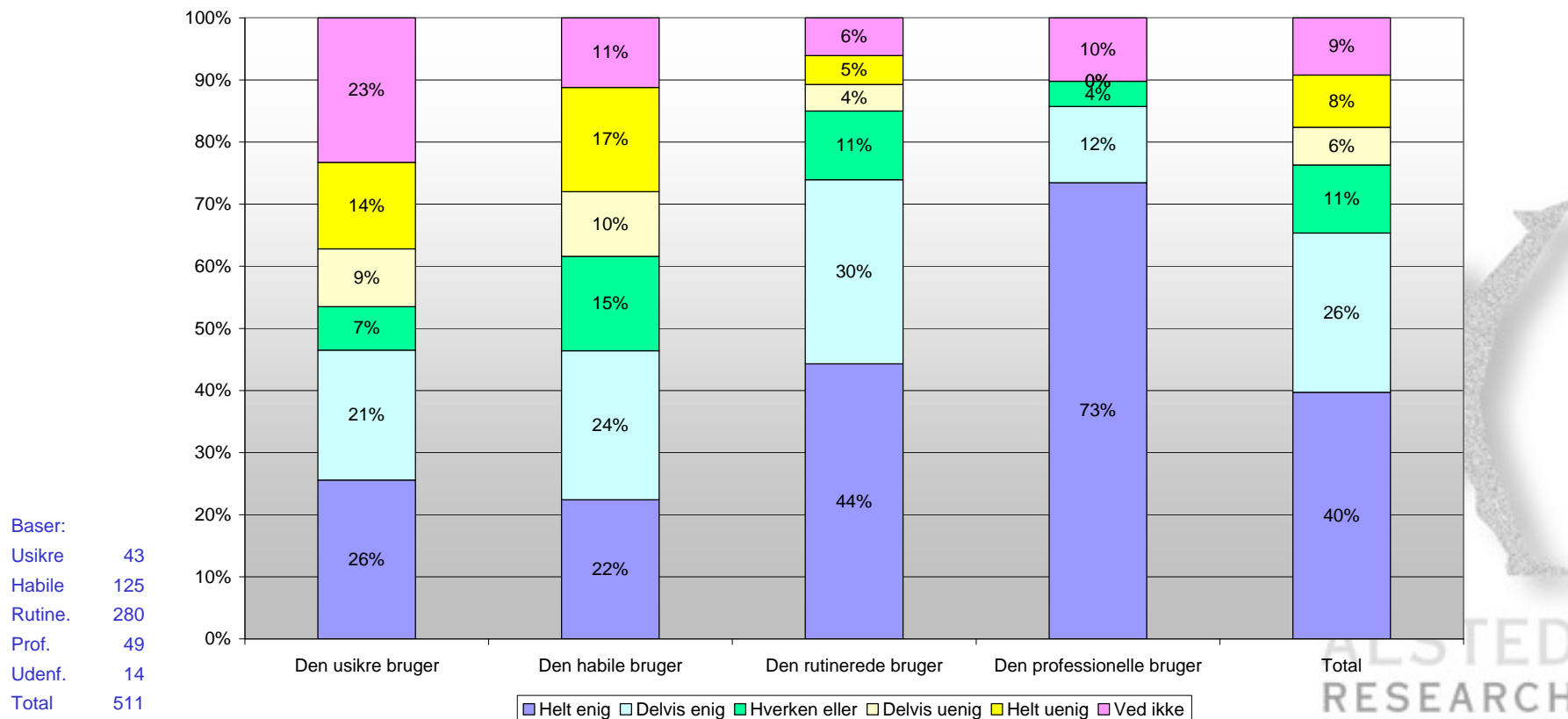
40

Holdninger

Digitale services => effektivisering

- 66% forventer, at indførelse af digitale services vil gøre det offentlige mere effektivt – men der er forskelle...

7s. Indførelse af digitale services vil gøre det offentlige mere effektivt



Marts 15, 2005

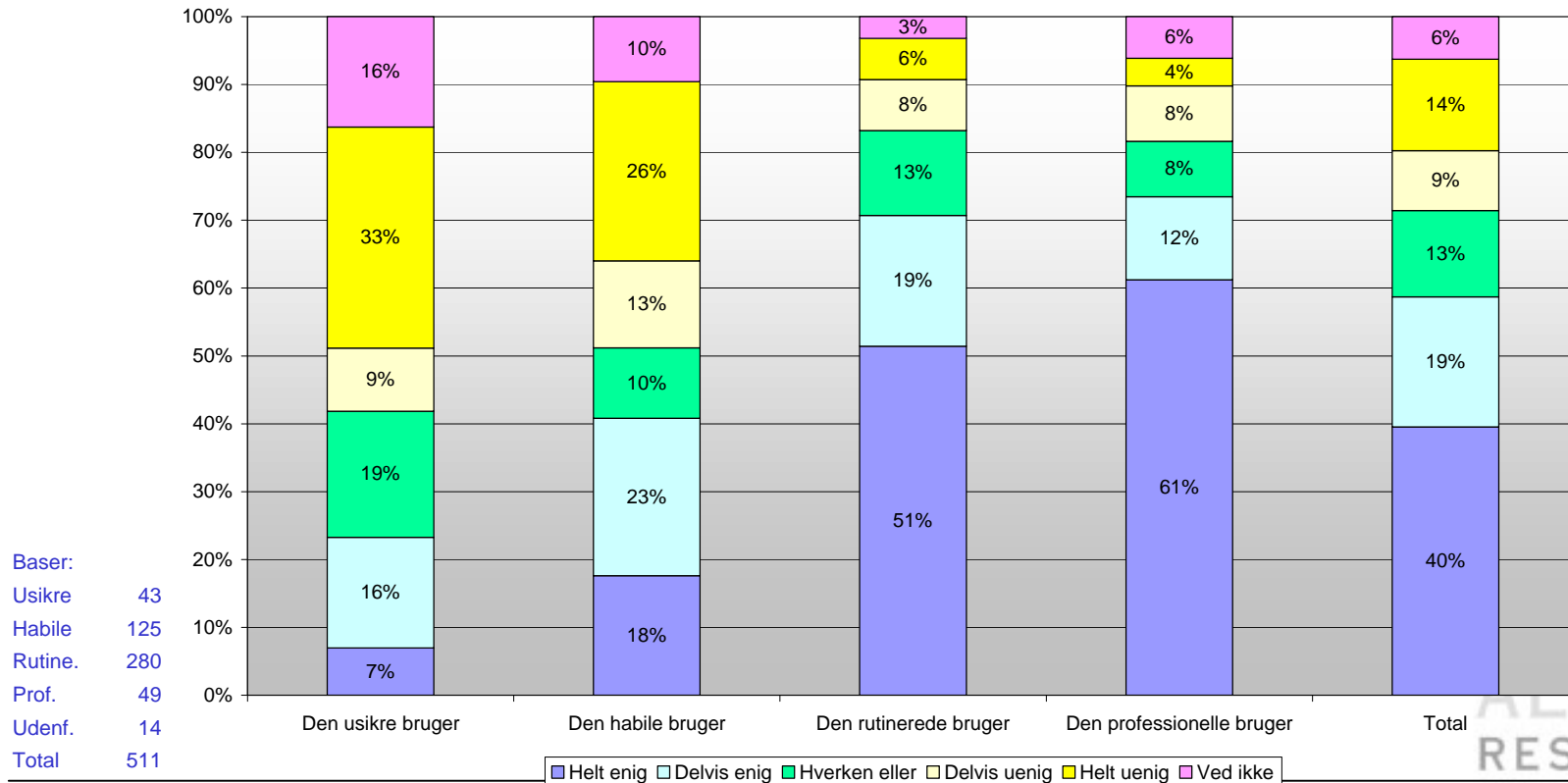
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Holdninger

Tidsbesparende at bruge Internettet

- 59% synes, at det er tidsbesparende at benytte Internettet til at kommunikere med det offentlige
- Blandt de usikre brugere er det kun 23% og blandt de professionelle brugere 73%

7t. Når jeg skal kommunikere med det offentlige, synes jeg, det er tidsbesparende at benytte Internettet



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

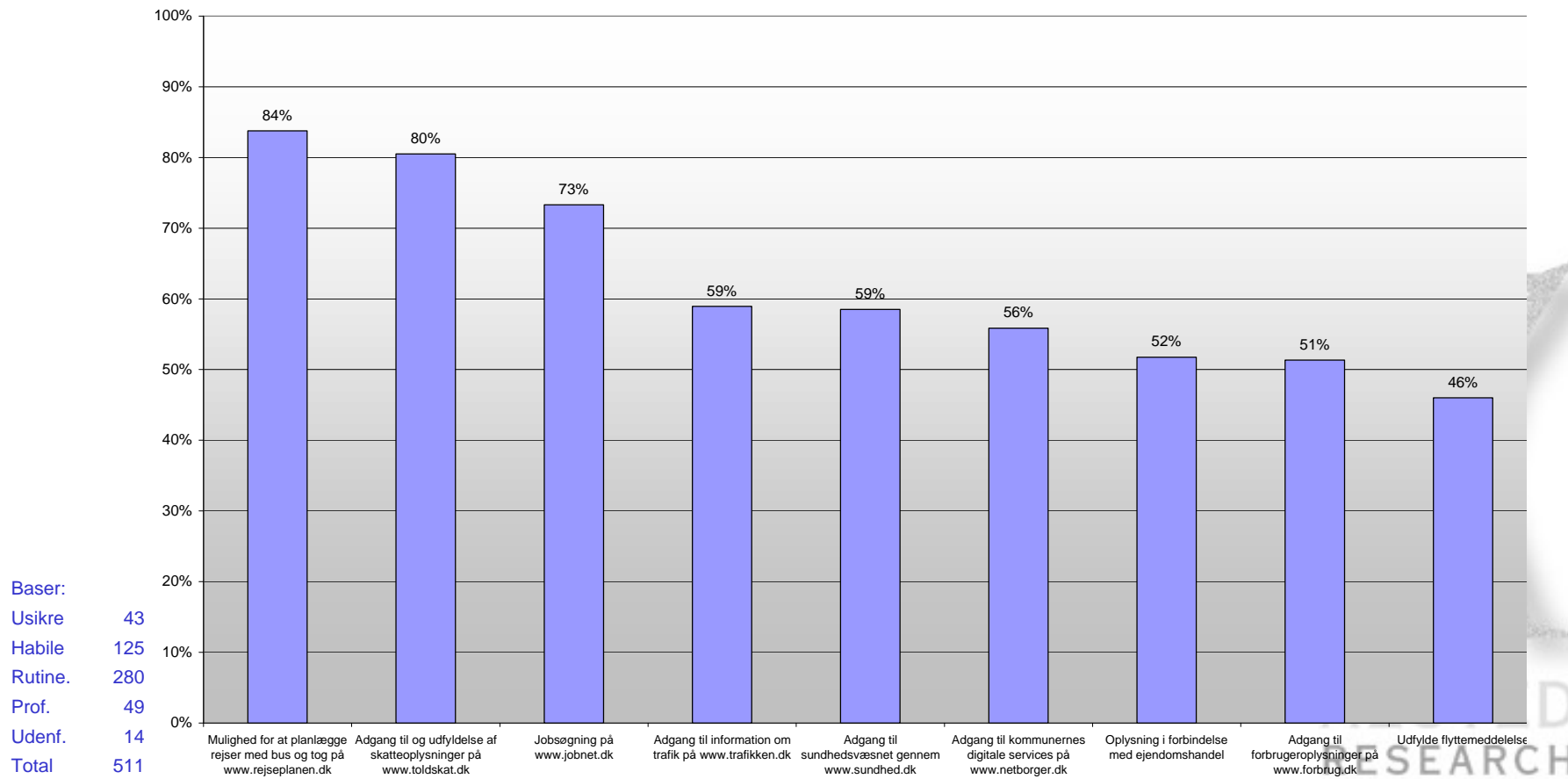
42

Kendskab til services

Top 9

- Den mest kendte digitale offentlige service er Rejseplanen med 84%
- Nr. 2 er Told & Skat med mulighed for udfyldelse af skatteoplysninger

9. Kendskab til services



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

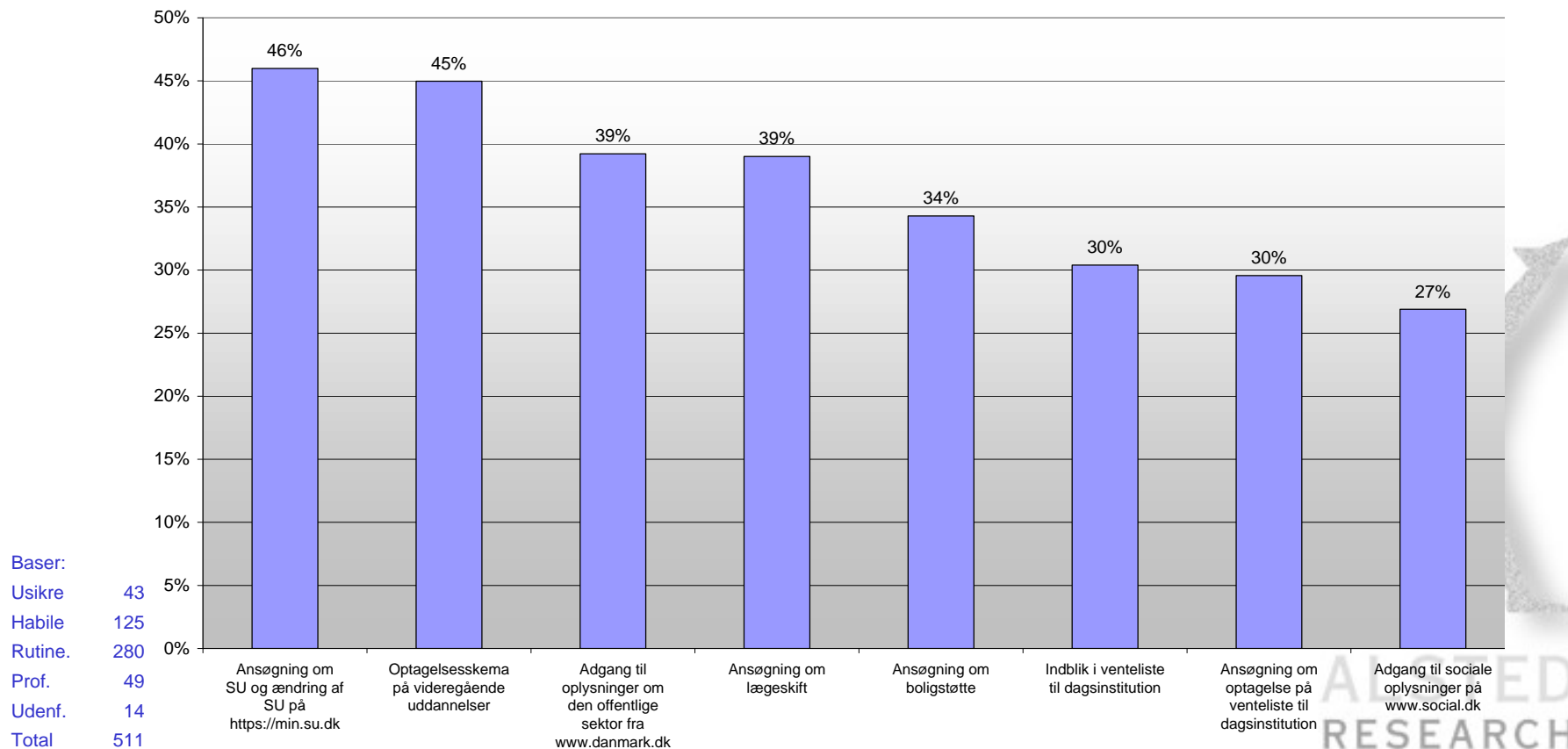
43

Kendskab til services

Bund 8

- I den lave ende finder vi de sociale oplysninger med 27-30%

9. Kendskab til services



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

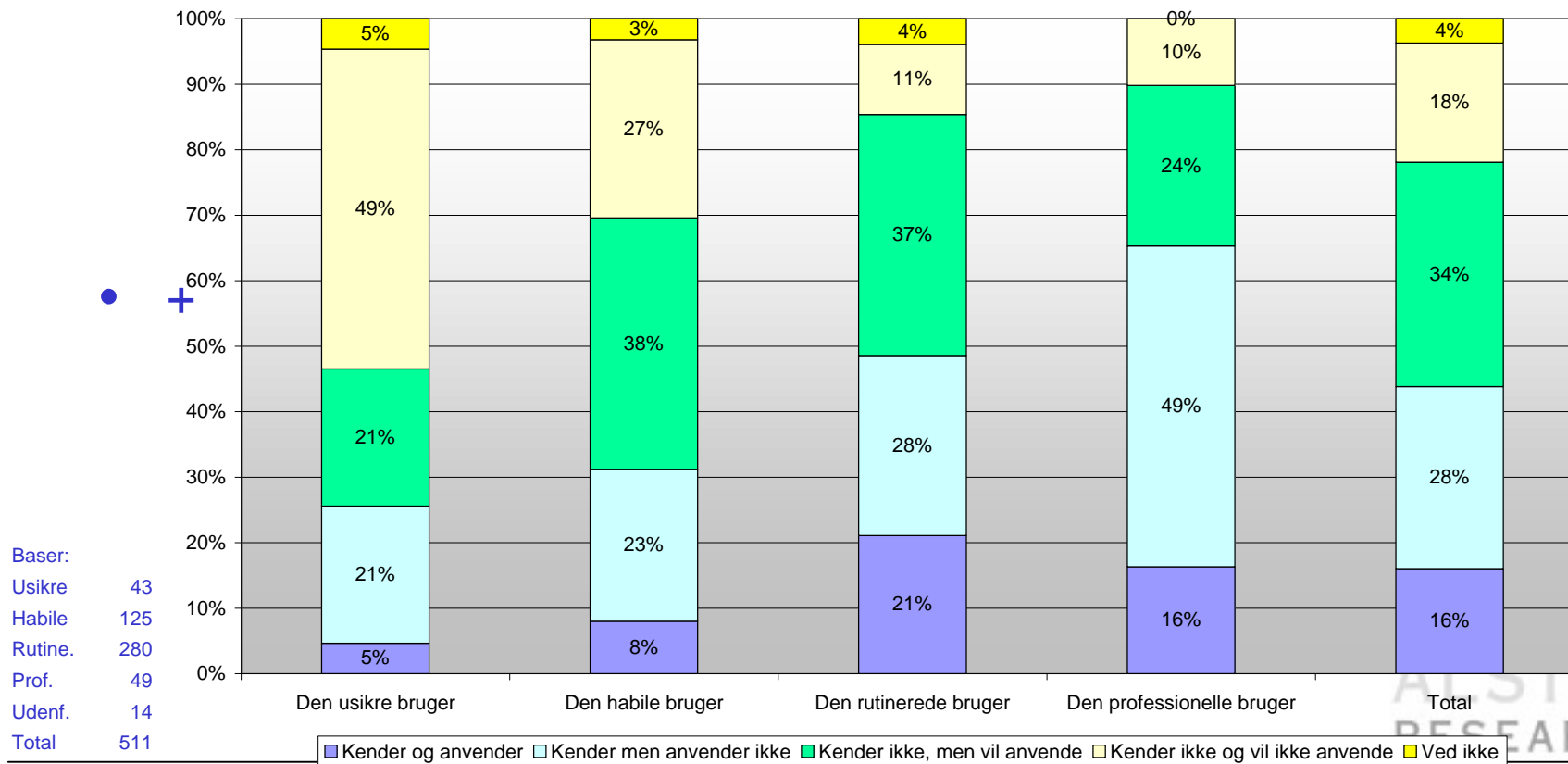
44

Kendskab til services

Udfylde flyttemeddelelse

- Flyttemeddelelser udnyttes kun af 16%

9a. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Udfylde flyttemeddelelse



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

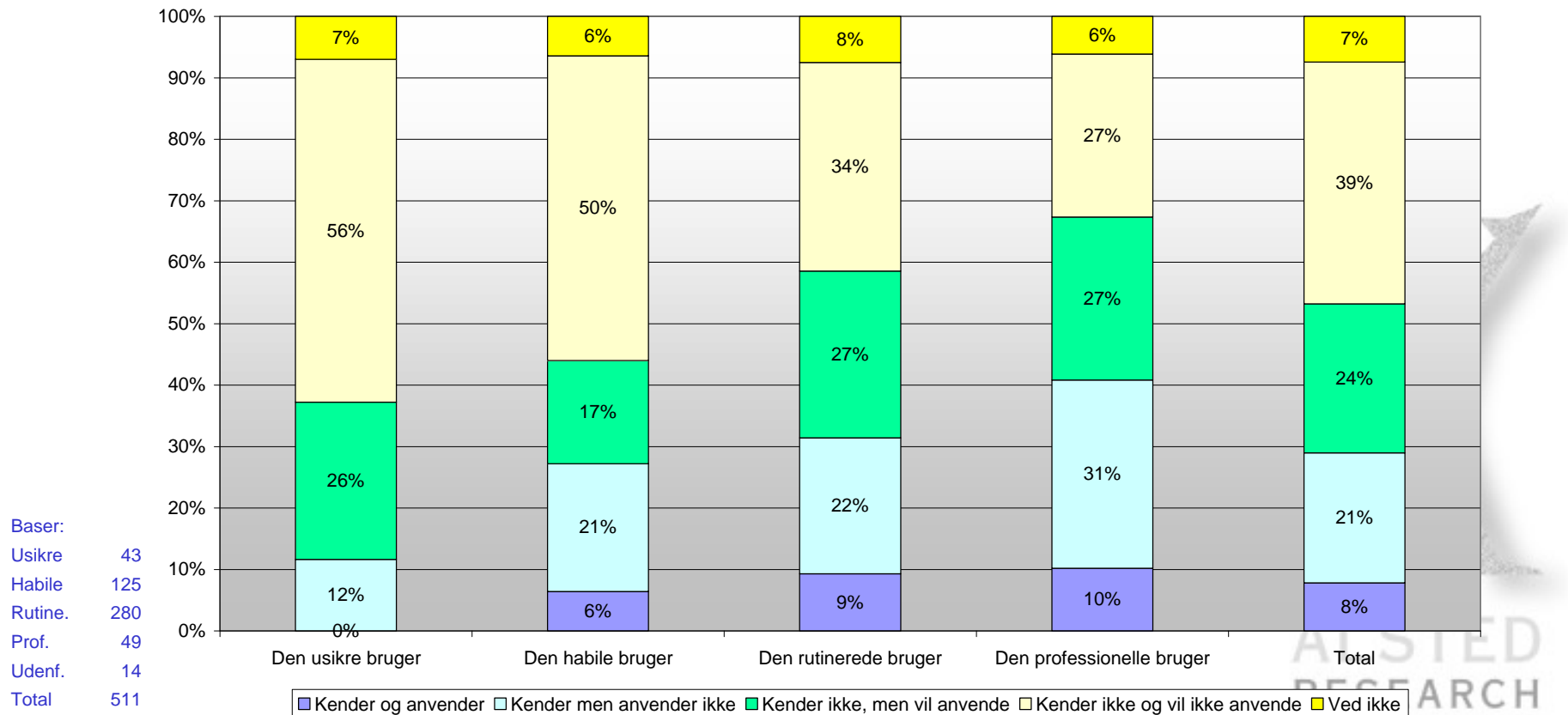
45

Kendskab til services

Indblik i venteliste til daginstitution

- Kun 8% anvender nettet til indblik i ventelister til daginstitution

9b. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Indblik i venteliste til dagsinstitution



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

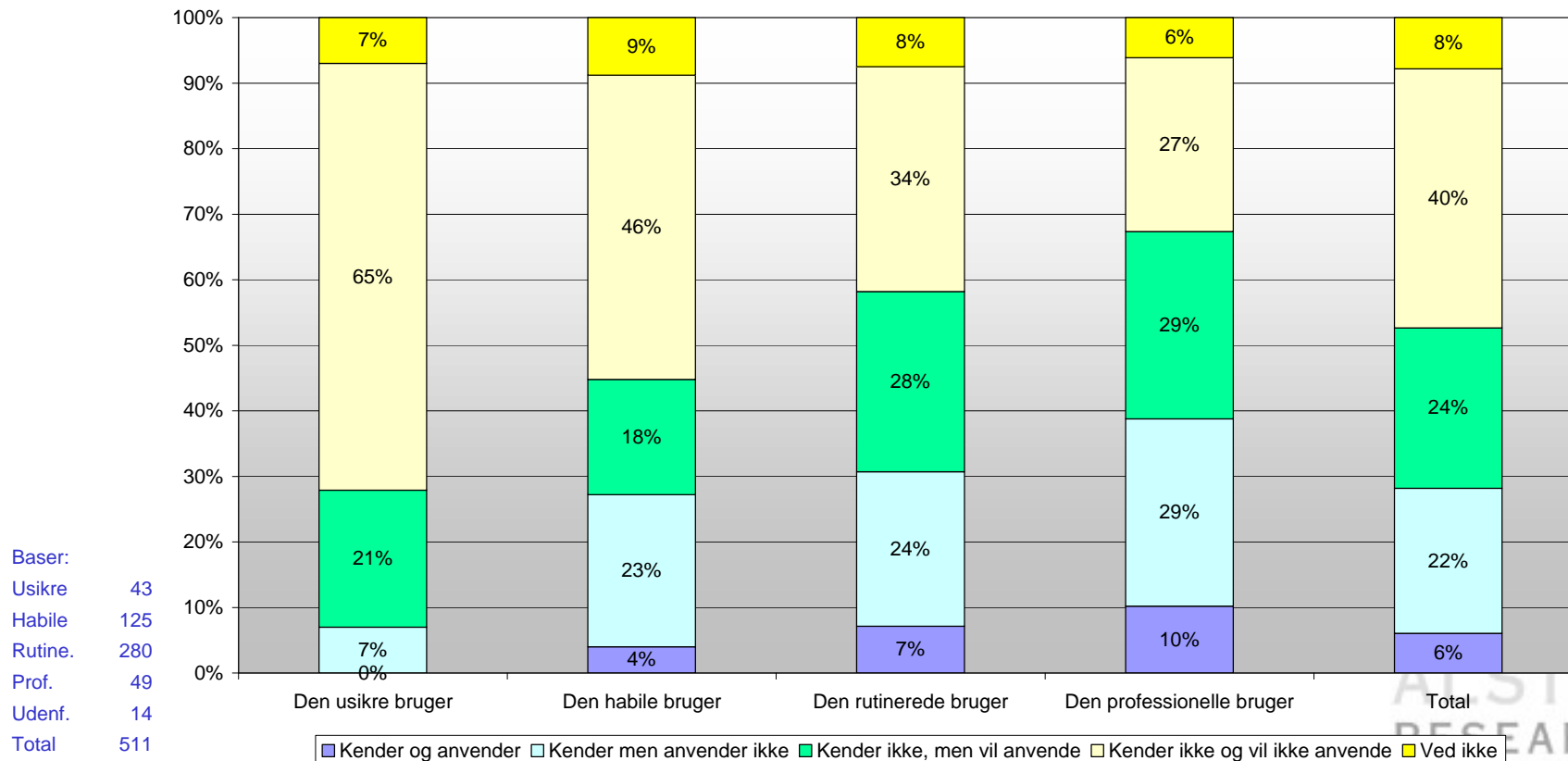
46

Kendskab til services

Optagelse på venteliste til dagsinstitution

- Kun 6% anvender muligheden for at ansøge online om optagelse

9c. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Ansøgning om optagelse på venteliste til dagsinstitution



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

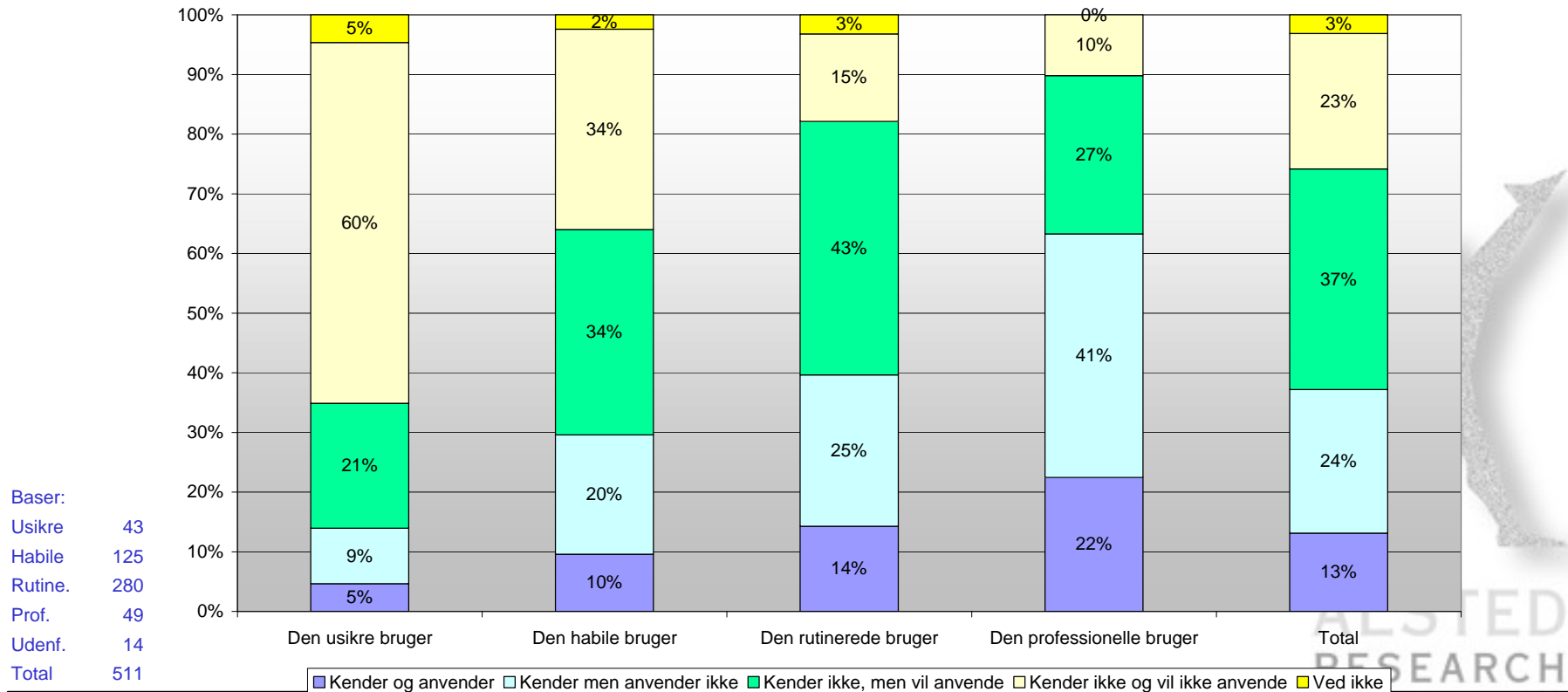
47

Kendskab til services

Ansøgning om lægeskift

- 13% anvender nettet til at søge om lægeskift
- Det varierer fra 5% for de usikre til 22% for de professionelle brugere

9d. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Ansøgning om lægeskift



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

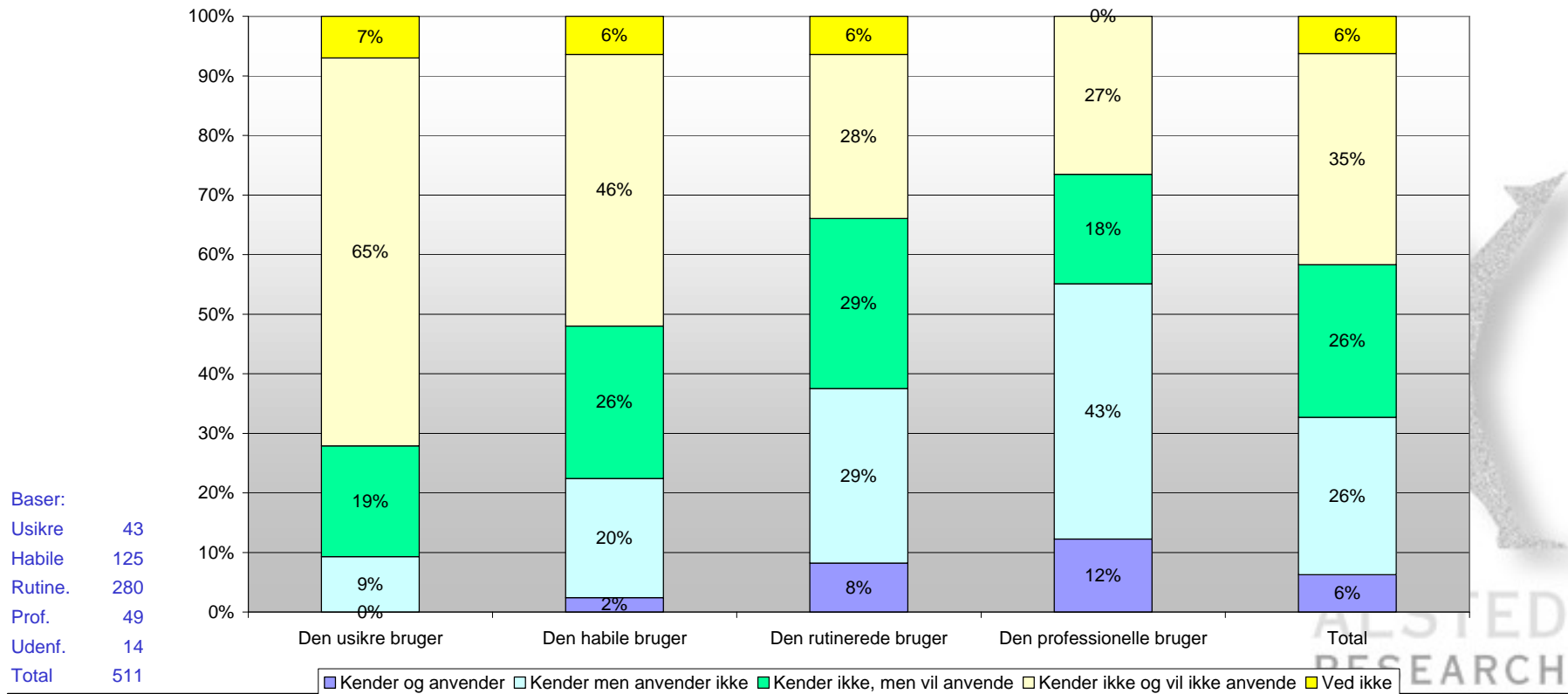
48

Kendskab til services

Ansøgning om boligstøtte

- 6% anvender nettet til at søge om boligstøtte – og ingen af dem er usikre brugere

9e. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Ansøgning om boligstøtte



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

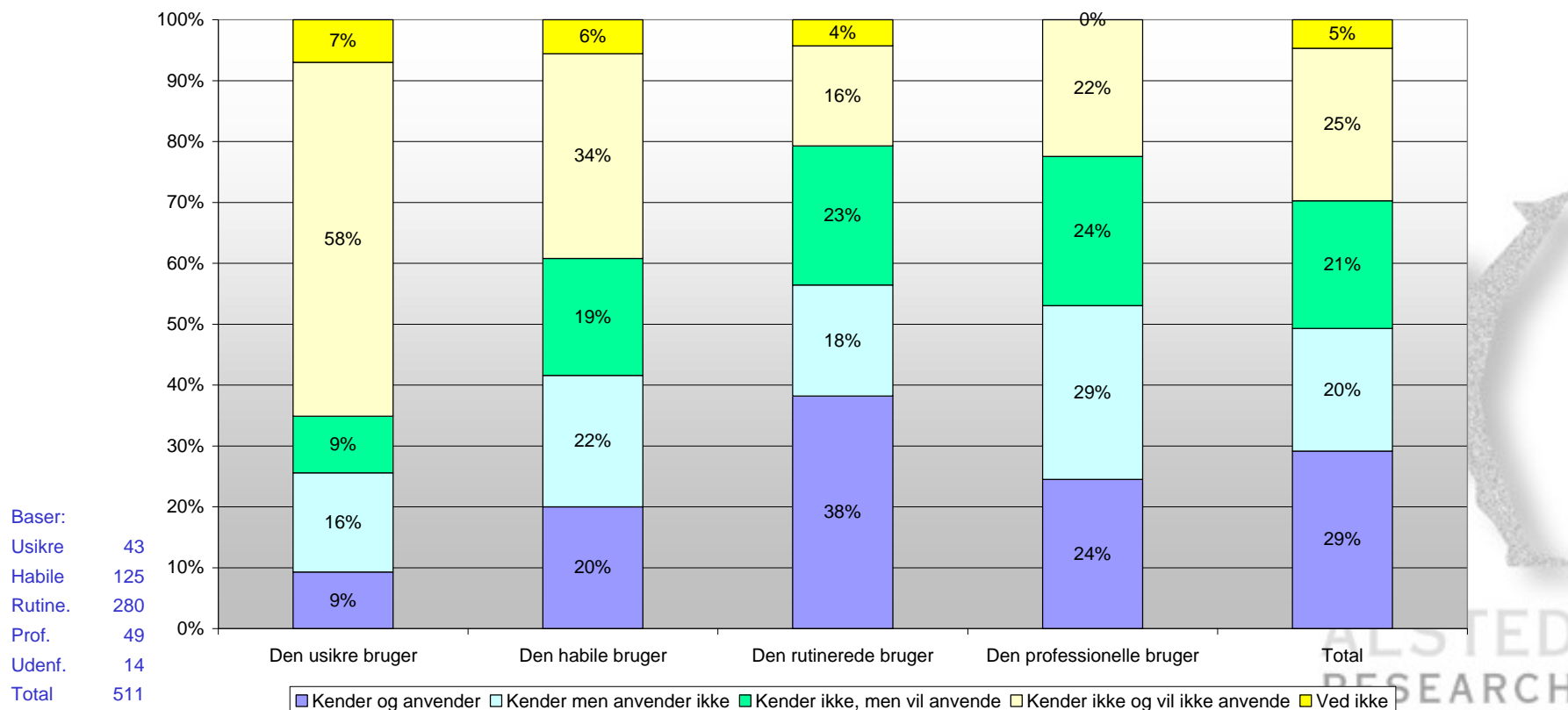
49

Kendskab til services

Oplysning i forbindelse med ejendomshandel

- 29% anvender muligheden for at få oplysninger i forbindelse med ejendomshandel

9f. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Oplysning i forbindelse med ejendomshandel



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

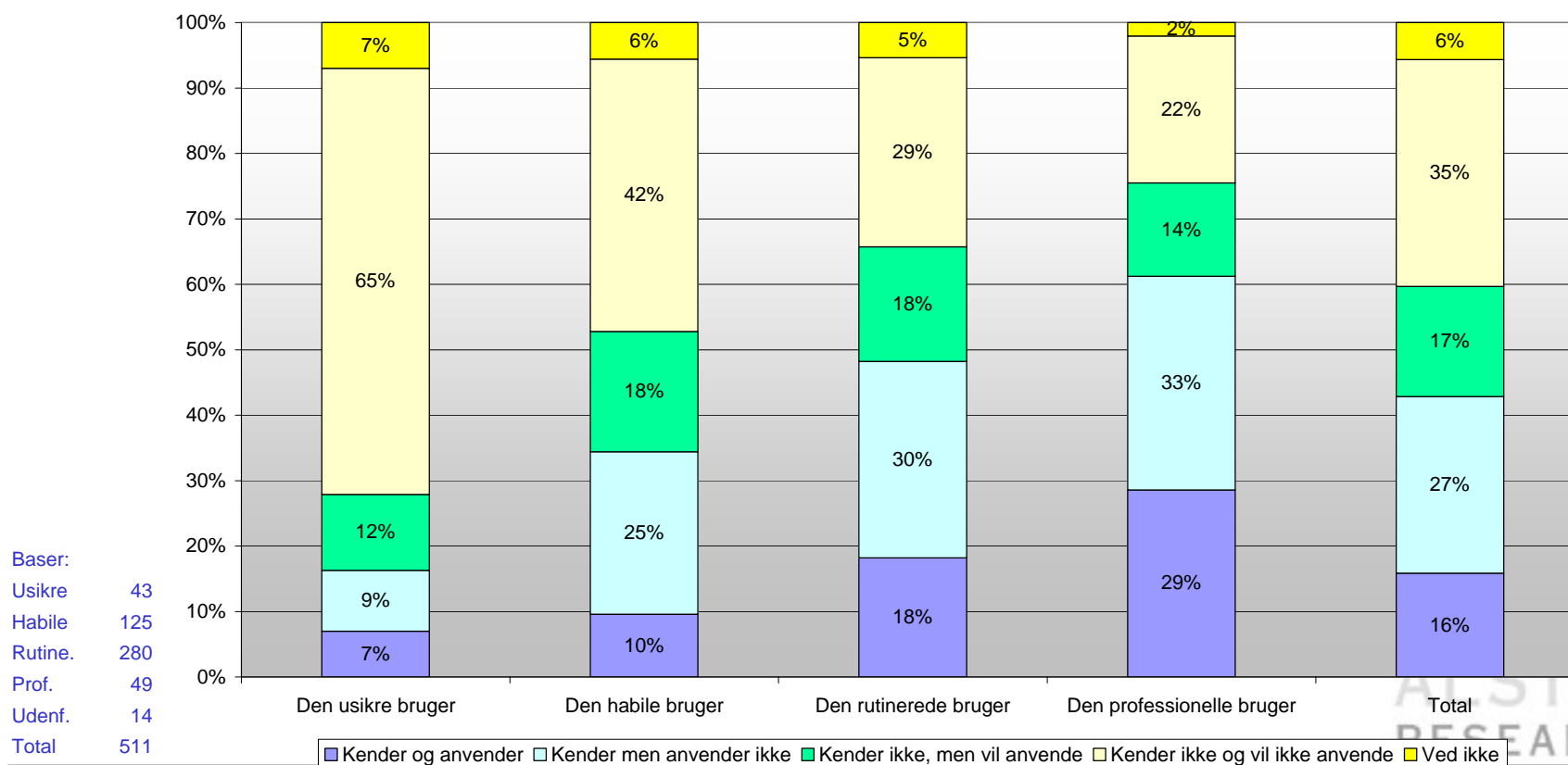
50

Kendskab til services

Optagelse på videregående uddannelser

- 16% af alle anvender muligheden for at hente optagelsesskema

9g. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Optagelsesskema på videregående uddannelser



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

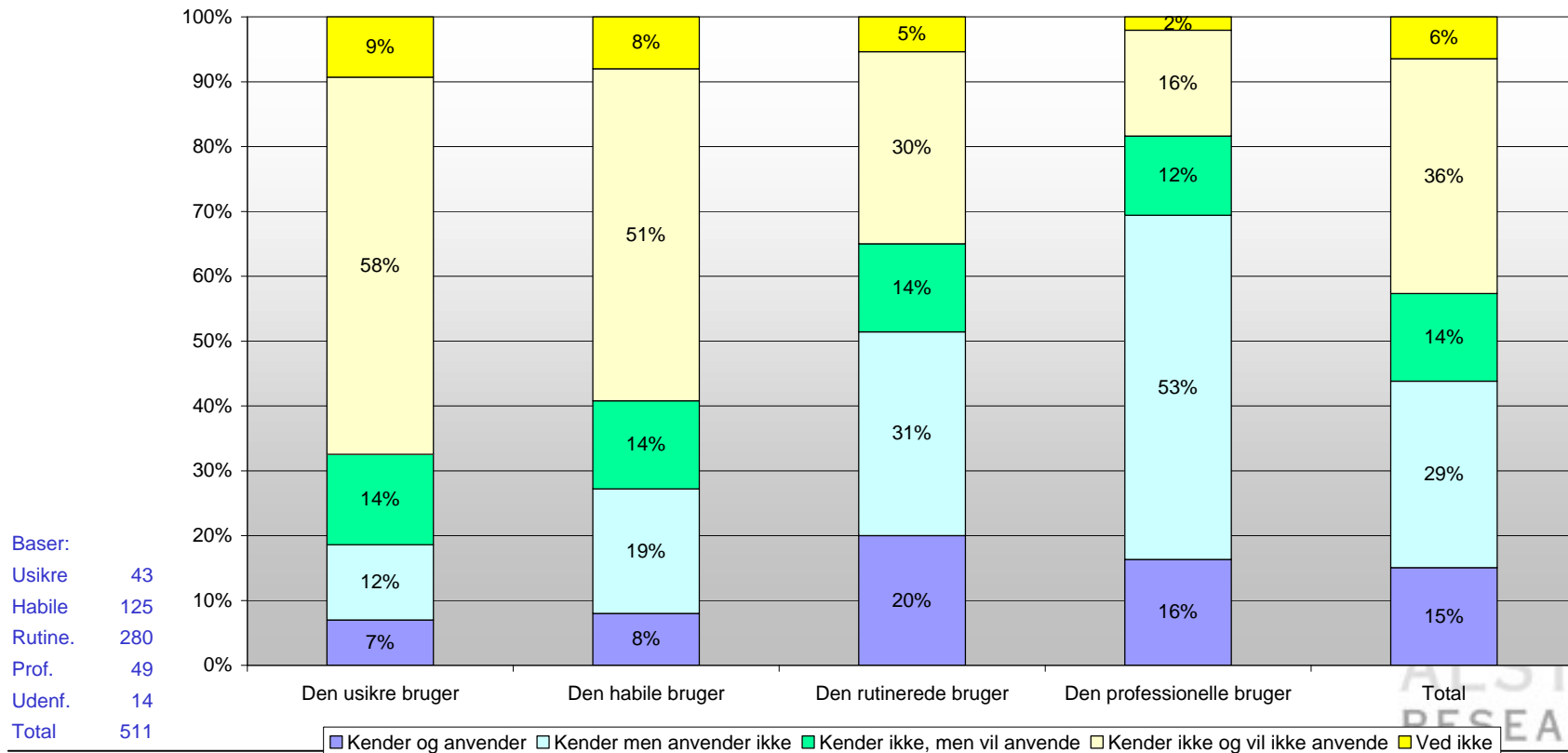
51

Kendskab til services

Ansøgning om SU og ændring af SU

- 15% anvender denne service – som kun har interesse for studerende

9h. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
 Ansøgning om SU og ændring af SU på <https://min.su.dk>



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

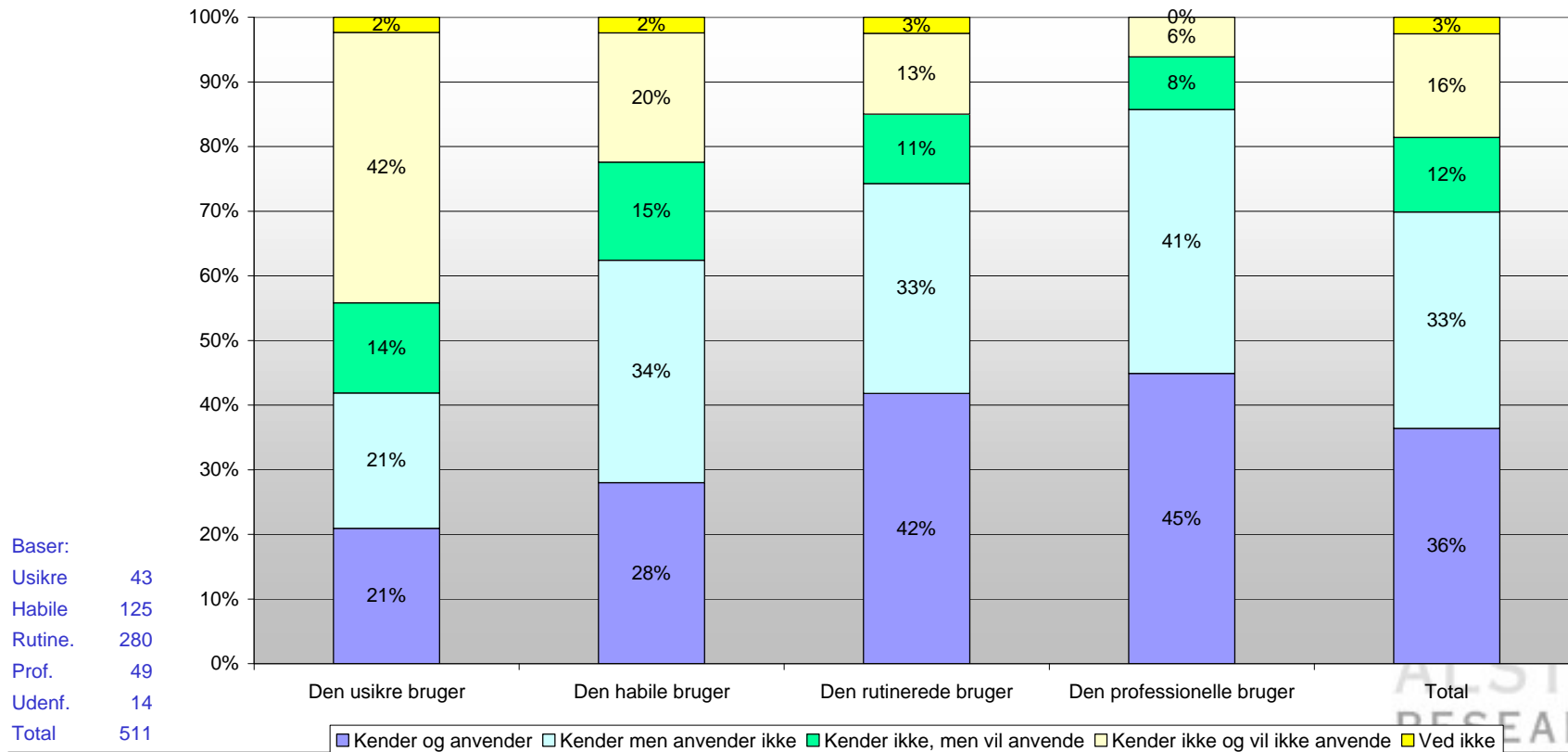
52

Kendskab til services

Jobsøgning via jobnet.dk

- 36% anvender muligheden for at finde jobs via jobnet.dk
- Brugerfrekvensen følger it-kompetencen

9i. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Jobsøgning på www.jobnet.dk



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

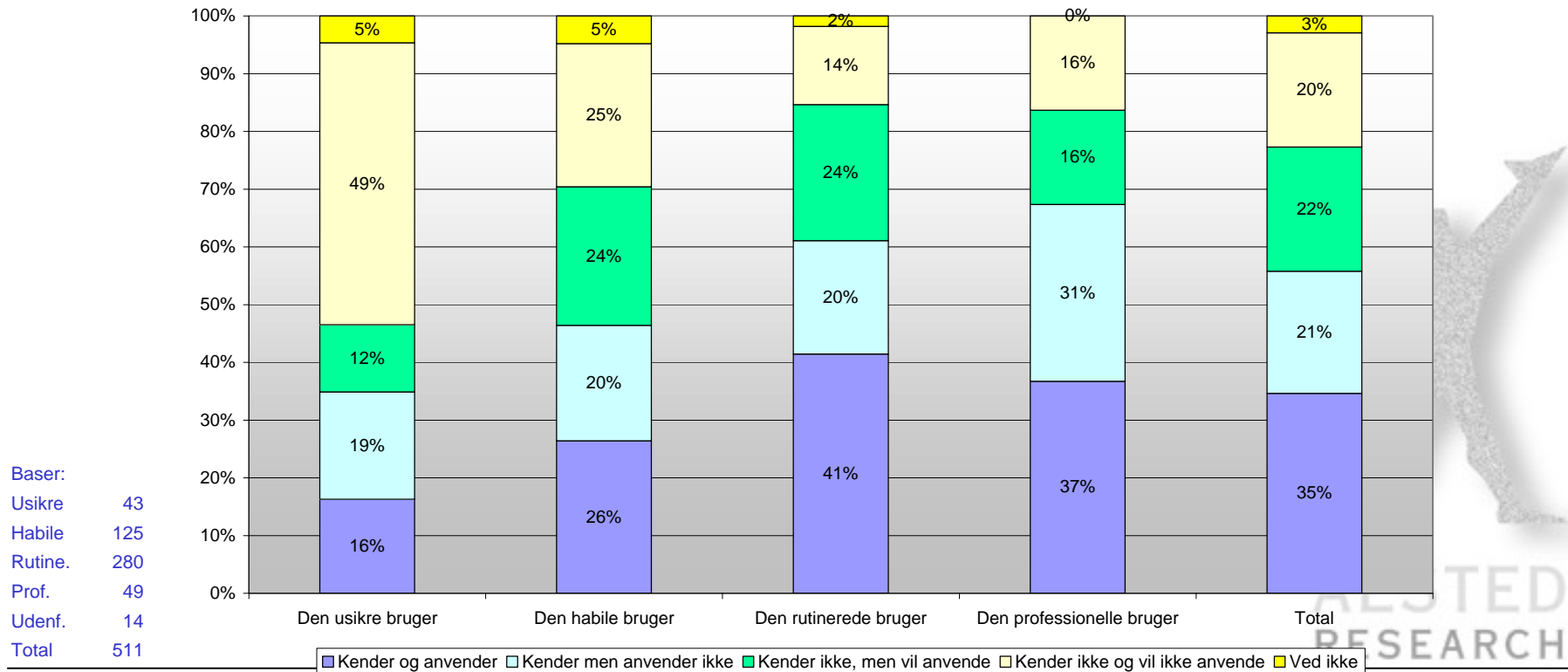
53

Kendskab til services

www.sundhed.dk

- Adgangen til sundhedsvæsenet er mest populært hos de rutinerede brugere med 41% anvendelse
- Generelt anvender 35% www.sundhed.dk

9j. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til sundhedsvæsenet gennem www.sundhed.dk



Marts 15, 2005

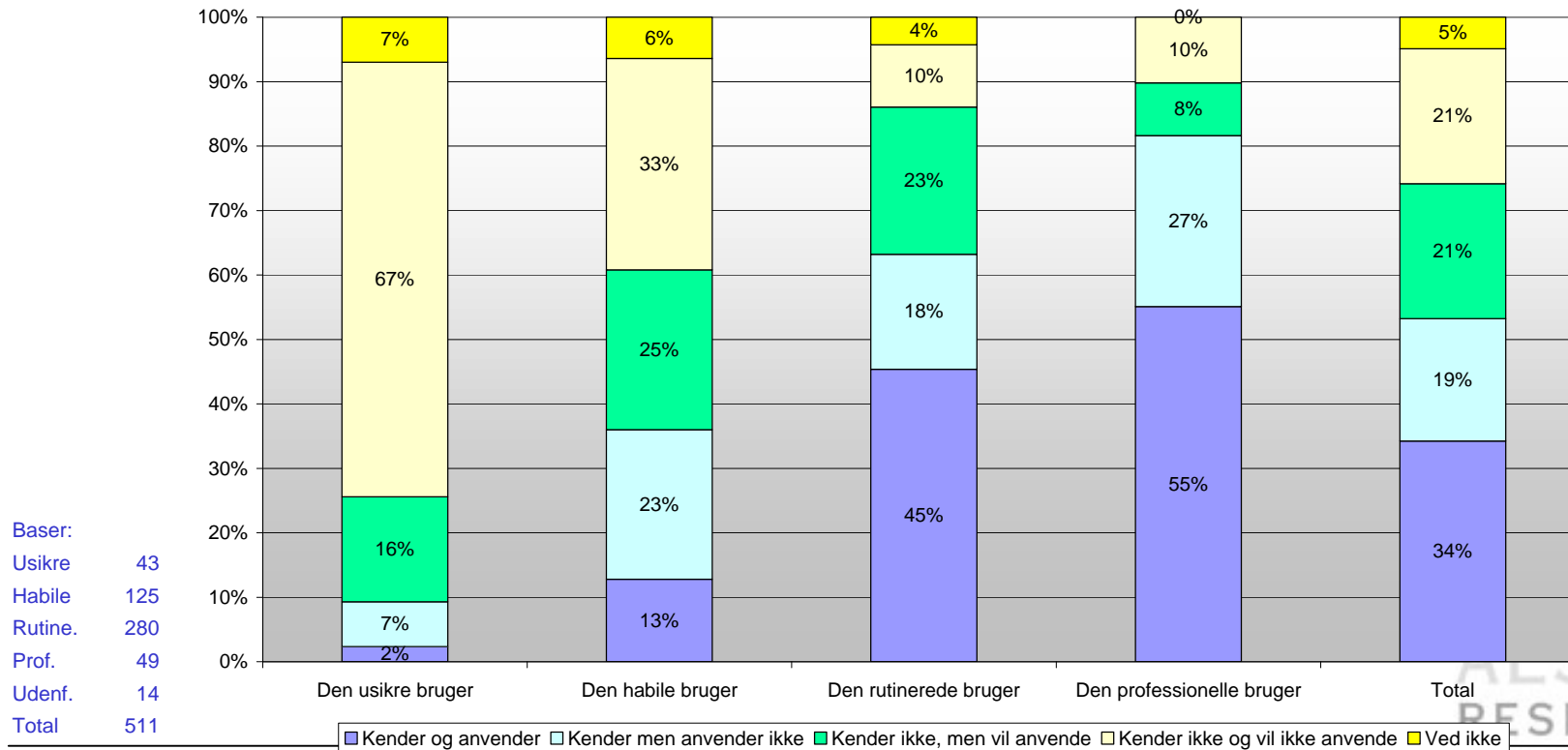
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Kendskab til services

www.netborger.dk

- Netborger.dk anvendes mest af de it-stærke profiler med et stort spring ned til de habile brugere og endnu et stort spring ned til de usikre brugere

9k. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til kommunernes digitale services på www.netborger.dk



Baser:
 Usikre 43
 Habile 125
 Rutine. 280
 Prof. 49
 Udenf. 14
 Total 511

Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

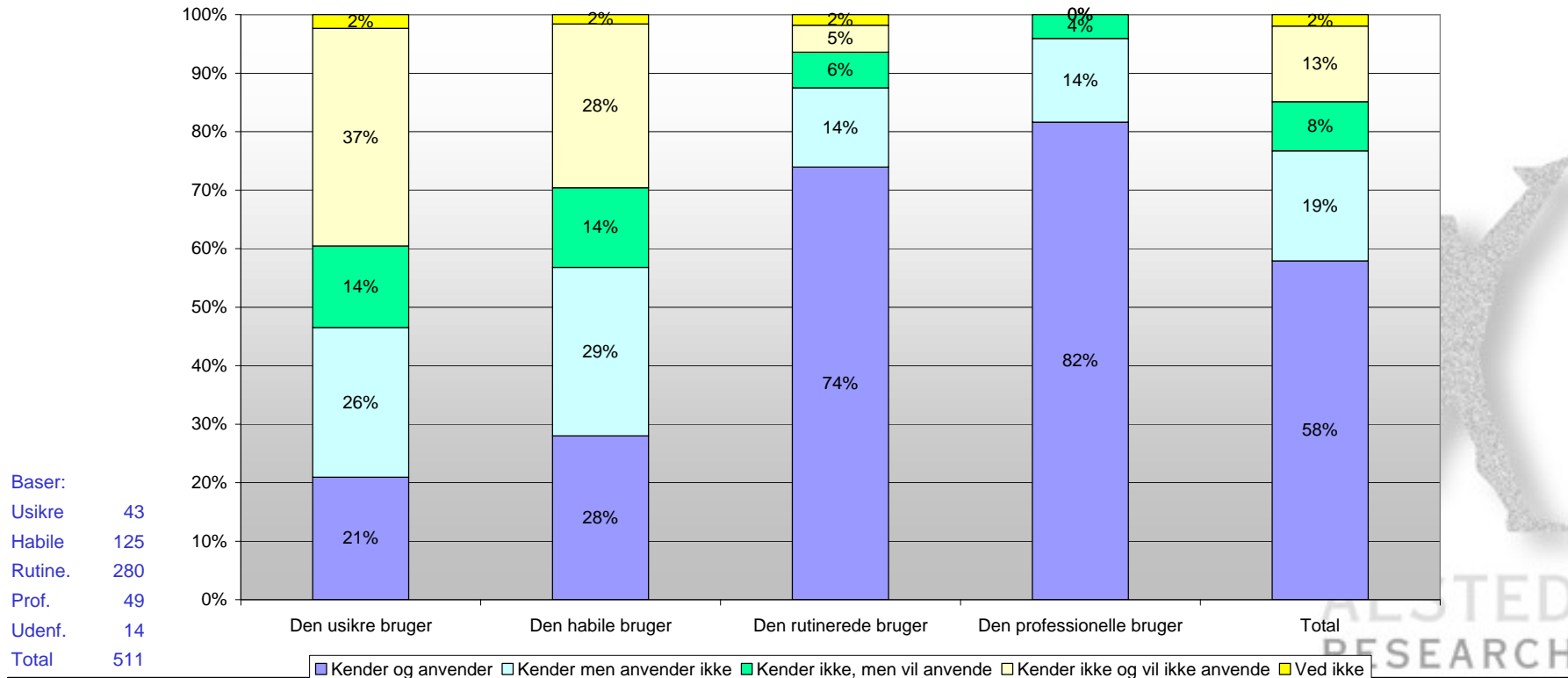
55

Kendskab til services

www.toldskat.dk

- Anvendelsen hos de it-svage profiler er kun på 21-28%, hvor de rutinerede og professionelle brugere har 74-82% anvendelse af selvbetjeningen hos Told & Skat

9I. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til og udfyldelse af skatteoplysninger på www.toldskat.dk



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

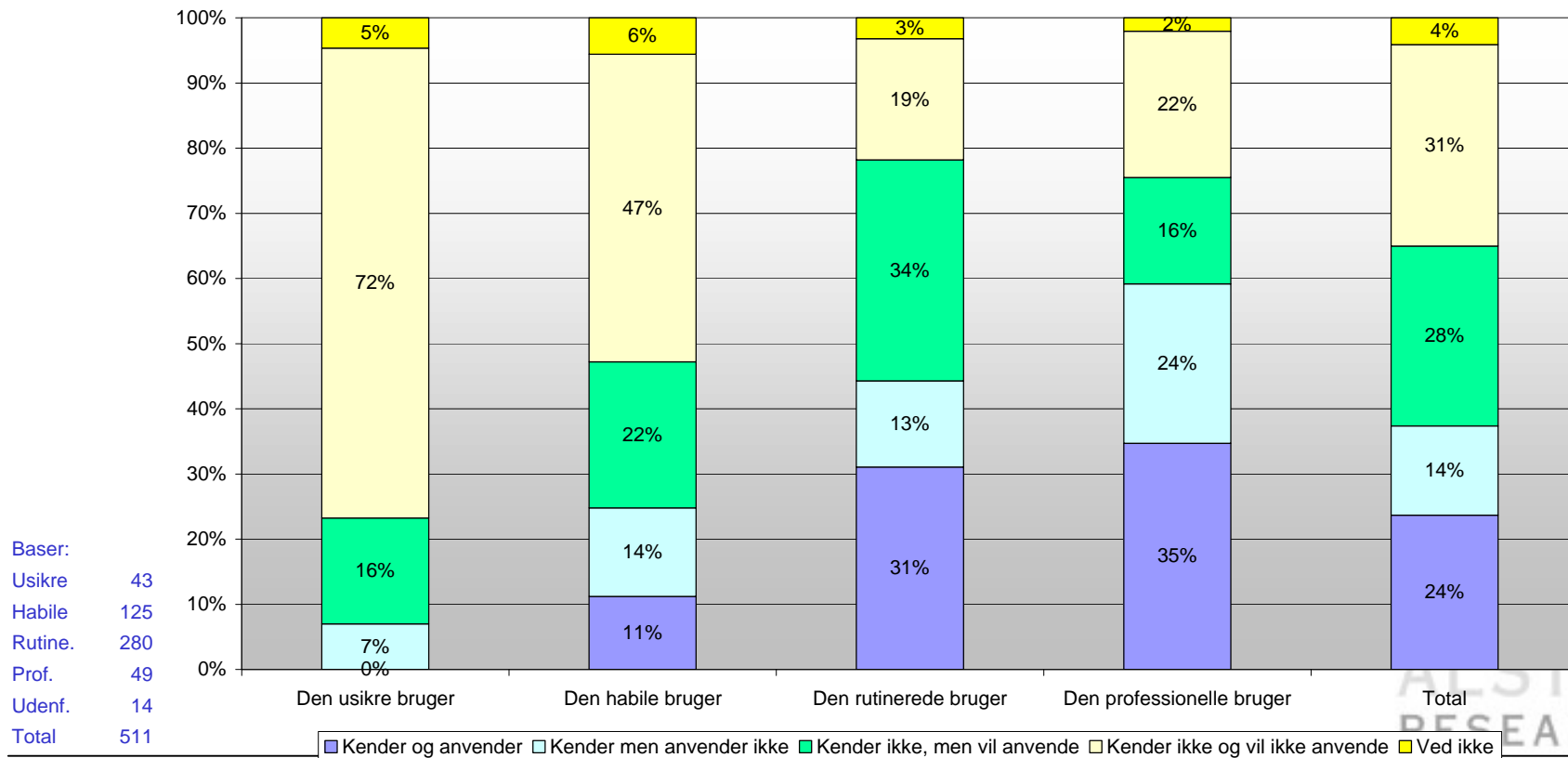
56

Kendskab til services

www.danmark.dk

- De usikre brugere anvender ikke denne service, der til gengæld er anvendt af 31% af de rutinerede og 35% af de professionelle brugere

9m. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til oplysninger om den offentlige sektor fra www.danmark.dk



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

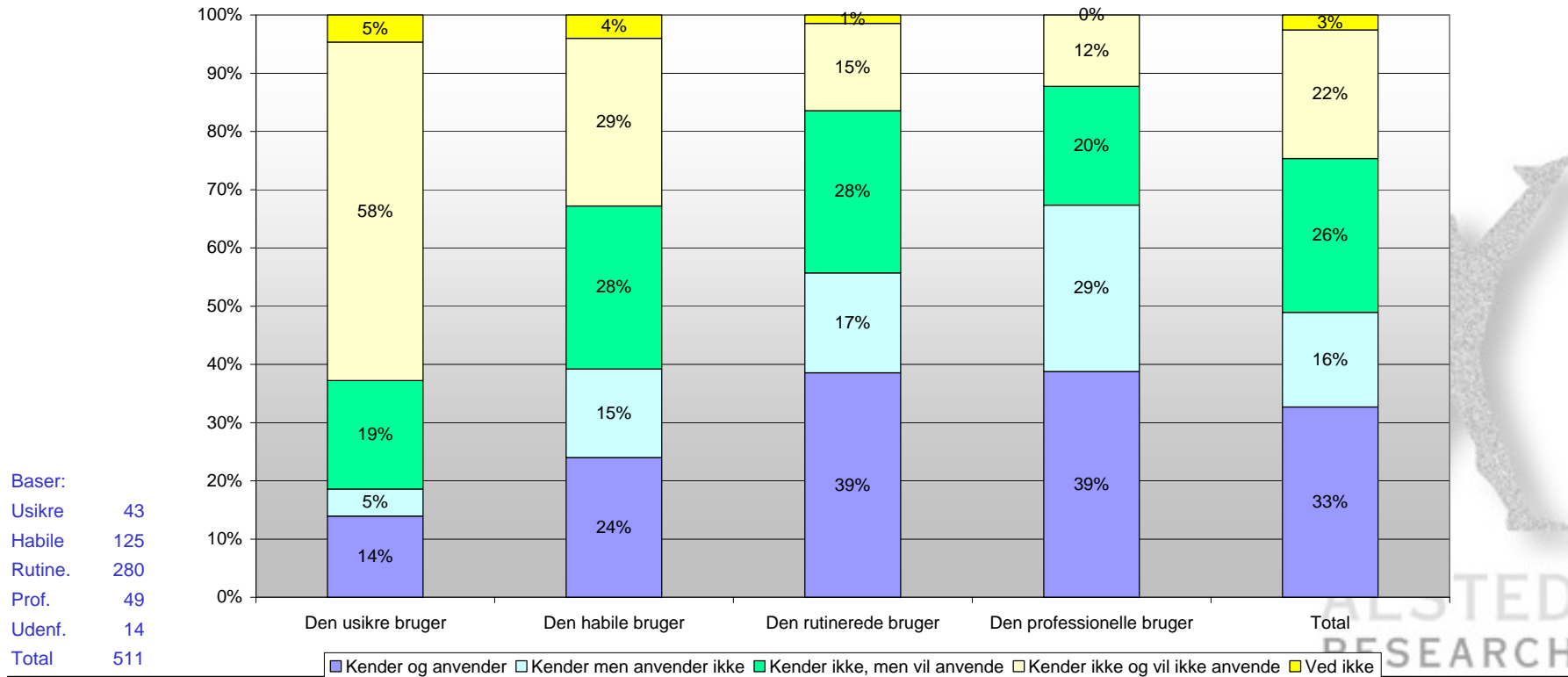
57

Kendskab til services

www.forbrug.dk

- 39% af både de rutinerede og professionelle brugere anvender www.forbrug.dk
- De usikre brugere er med 14% anvendelse også ret godt med

9n. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til forbrugeroplysninger på www.forbrug.dk



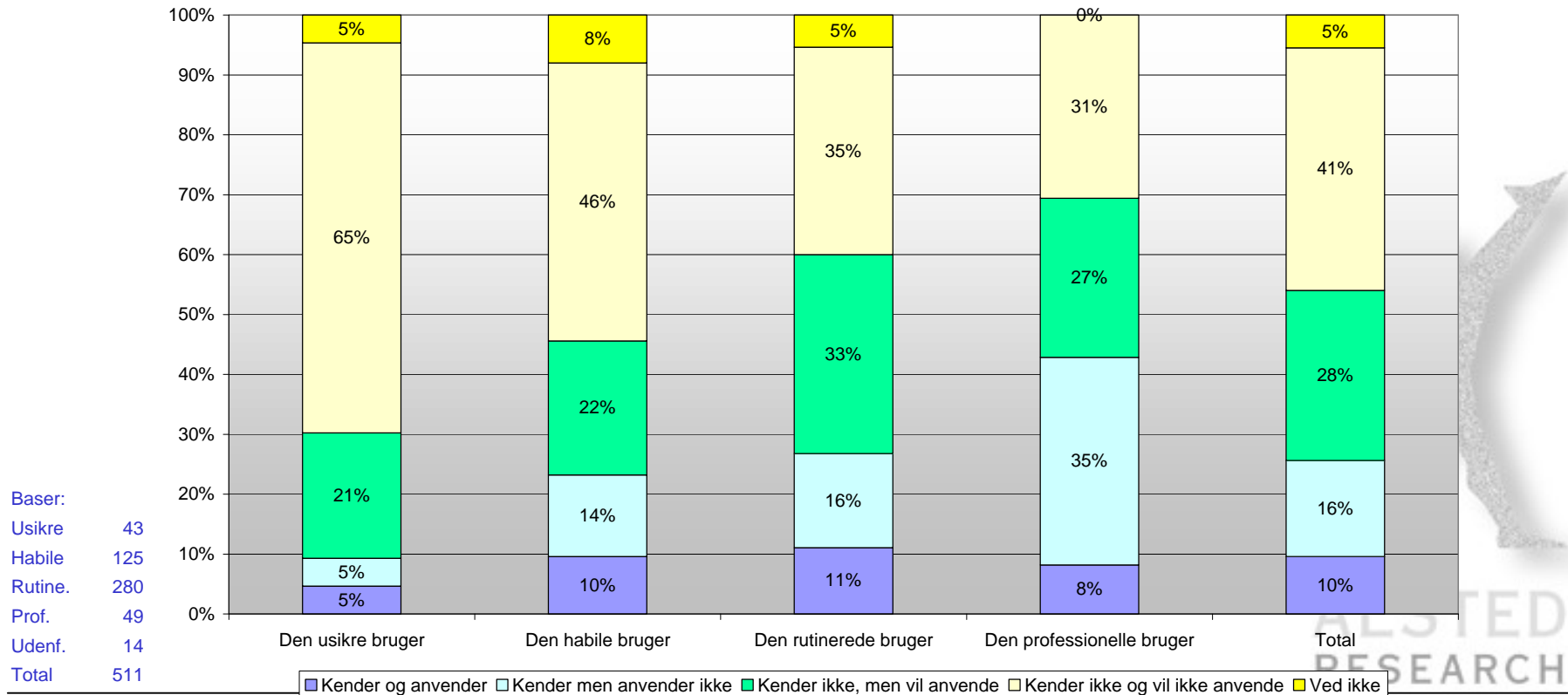
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

58

- www.social.dk er ret ukendt med kun 26%, der kender til siden
- Kun 10% anvender servicen

9a. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til sociale oplysninger på www.social.dk



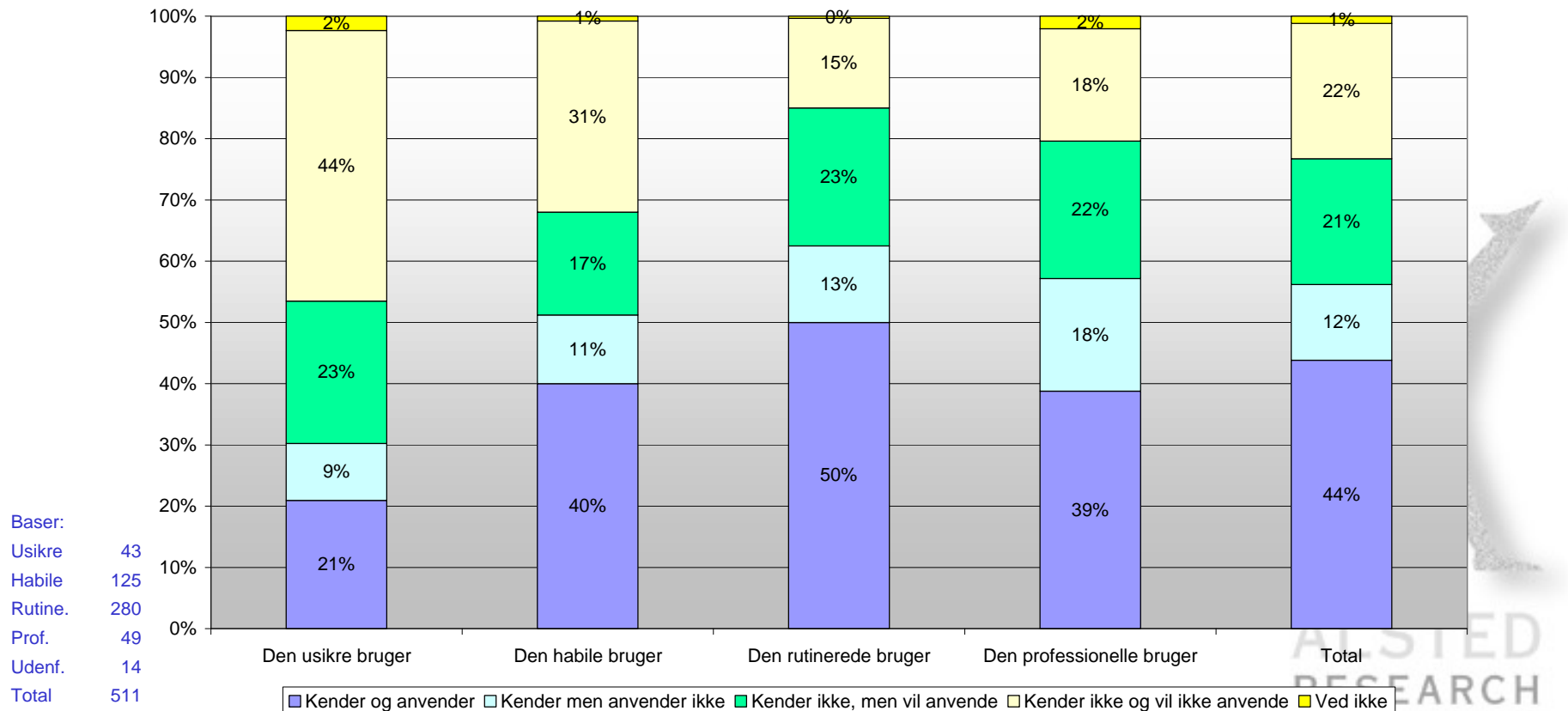
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

59

- 44% anvender www.trafikken.dk

9p. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Adgang til information om trafik på www.trafikken.dk



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

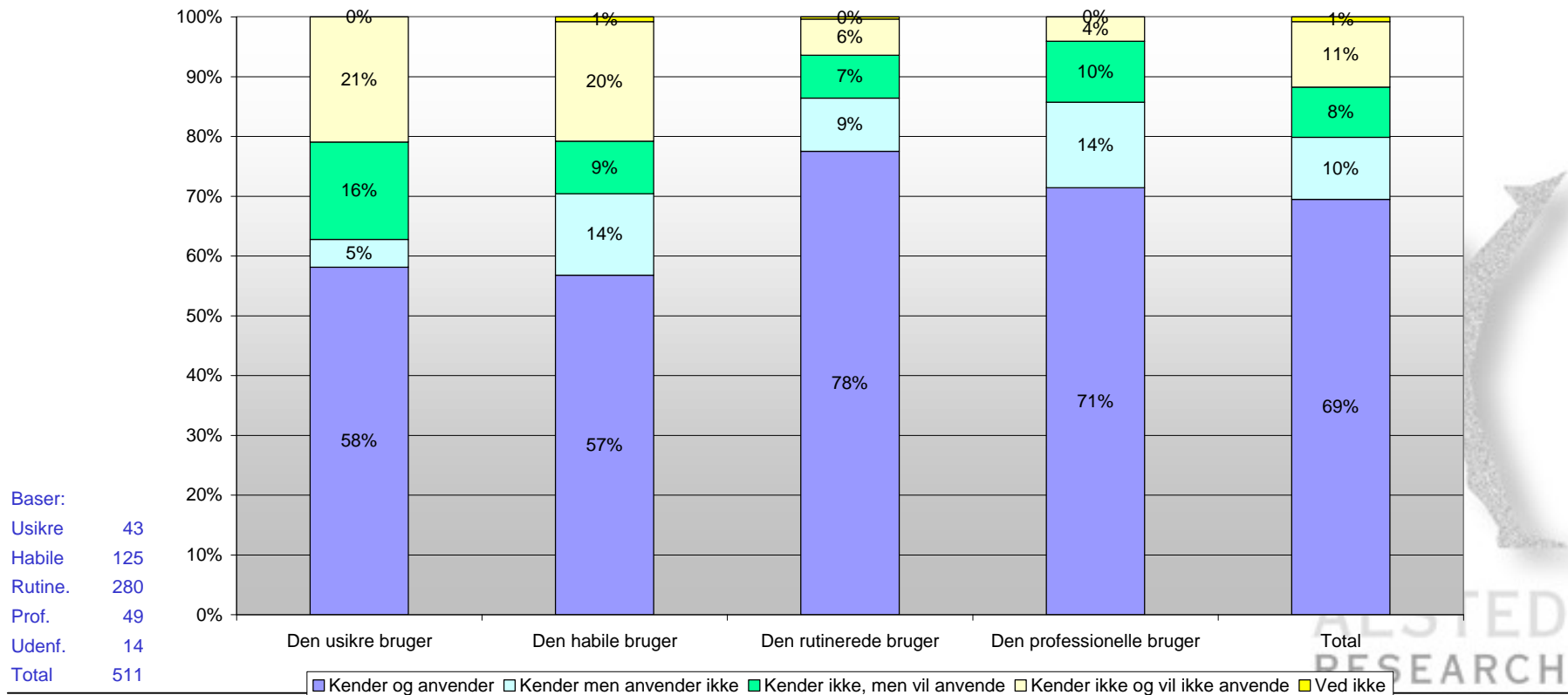
60

Kendskab til services

www.rejseplanen.dk

- Rejseplanen er med 69% en af de mest anvendte services
- Anvendelsen varierer mindre end med de andre services – fra 58-78%

9q. Hvor godt kender du muligheden for at bruge følgende digitale produkter/services?
Mulighed for at planlægge rejser med bus og tog på www.rejseplanen.dk



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

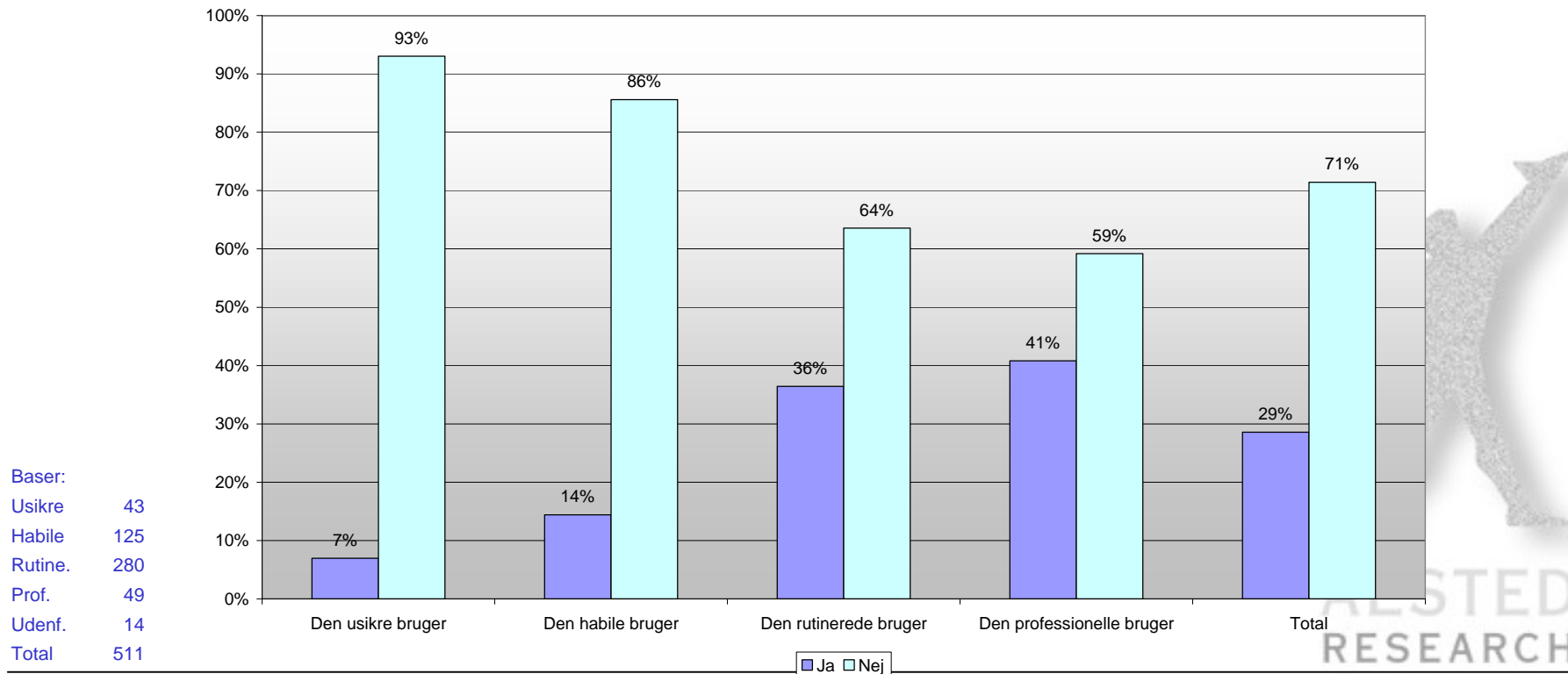
61

Kontakt til offentlige myndigheder

Indenfor den sidste måned

- Kun 29% har brugt Internettet til at kontakte offentlige myndigheder inden for den sidste måned
- 41% af de professionelle brugere har brugt nettet til formålet, kun 7% af de usikre brugere har gjort det samme

10. Har du brugt Internettet til kontakt med offentlige myndigheder til private formål i sidste måned?



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

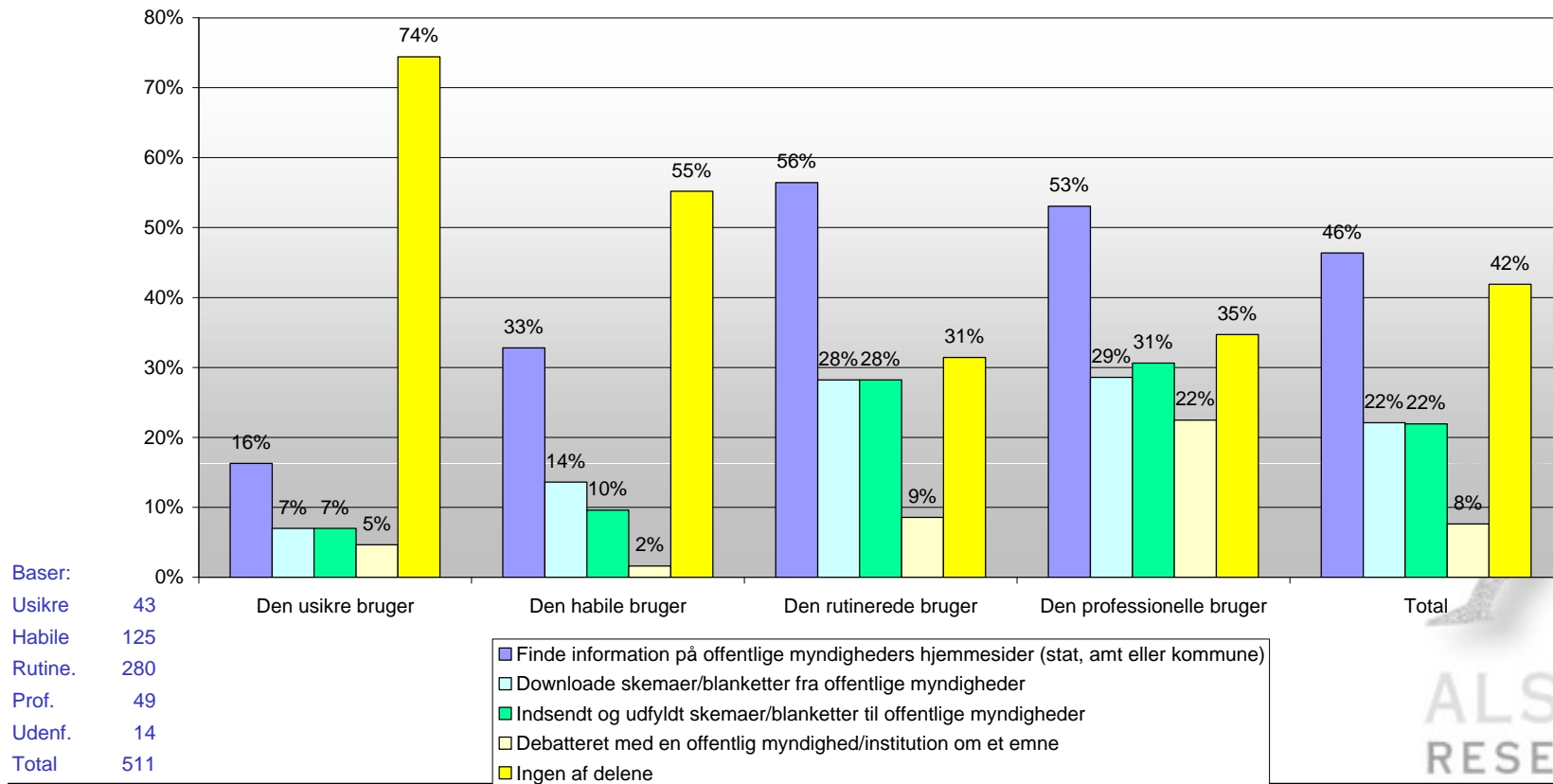
62

Anvendelse af Internettet

Til private formål

- Informationssøgning er den mest almindelige anvendelse
- Der er meget stor forskel på de it-stærke og -svage profiler

11. Har du brugt Internettet til følgende private formål i sidste måned?



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

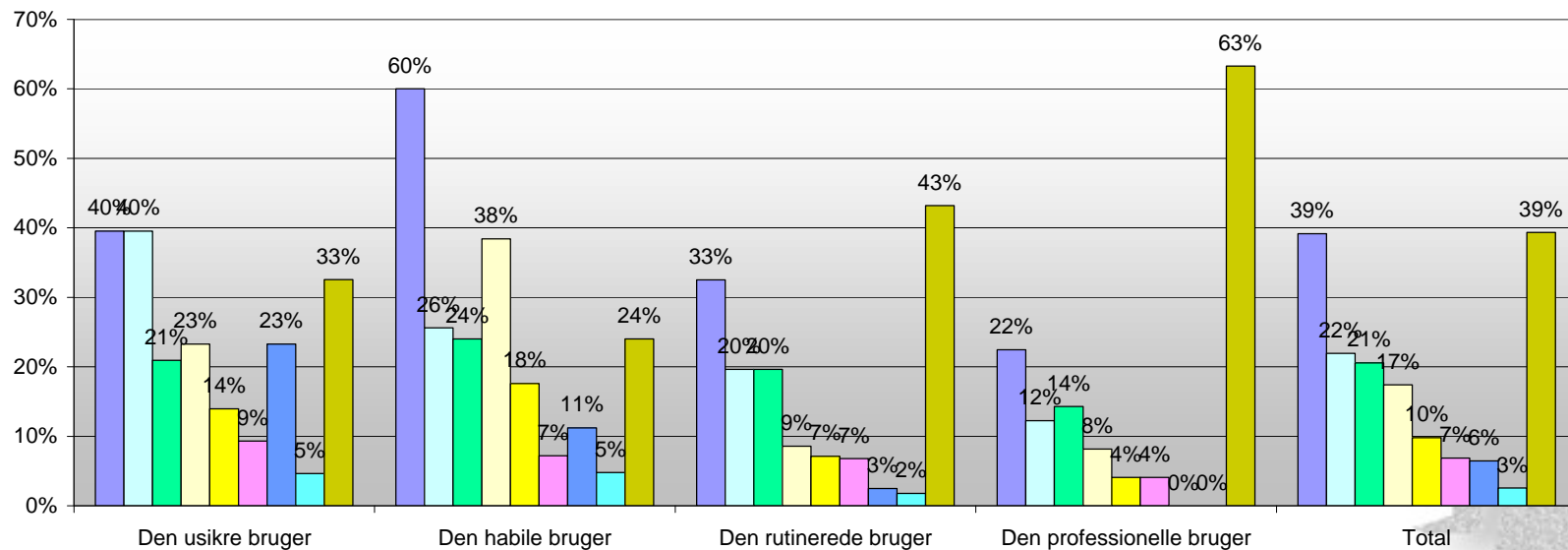
63

Barrierer

For at bruge Internettet

- Vane er den største barriere med 39% af alle

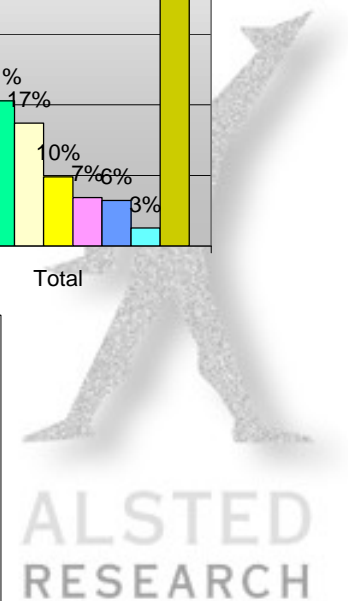
12. Hvad forhindrer dig i at bruge Internettet, når du skal i kontakt med det offentlige?



Baser:

Usikre	43
Habile	125
Rutine.	280
Prof.	49
Udenf.	14
Total	511

- Jeg er vant til at bruge nogle andre kanaler til at komme i kontakt med det offentlige
- Jeg kender ikke det offentliges hjemmesider
- Det er svært at gennemskue, hvor jeg skal henvende mig på nettet
- Jeg stoler ikke på sikkerheden ved at sende det over Internettet
- Det er for svært at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger
- Min computer har ikke en tilstrækkelig hurtig forbindelse til Internettet, så det er for langsomt at bruge siderne
- Jeg kan ikke finde ud af at bruge computeren til den slags
- Jeg har ikke en computer hjemme
- Andet



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

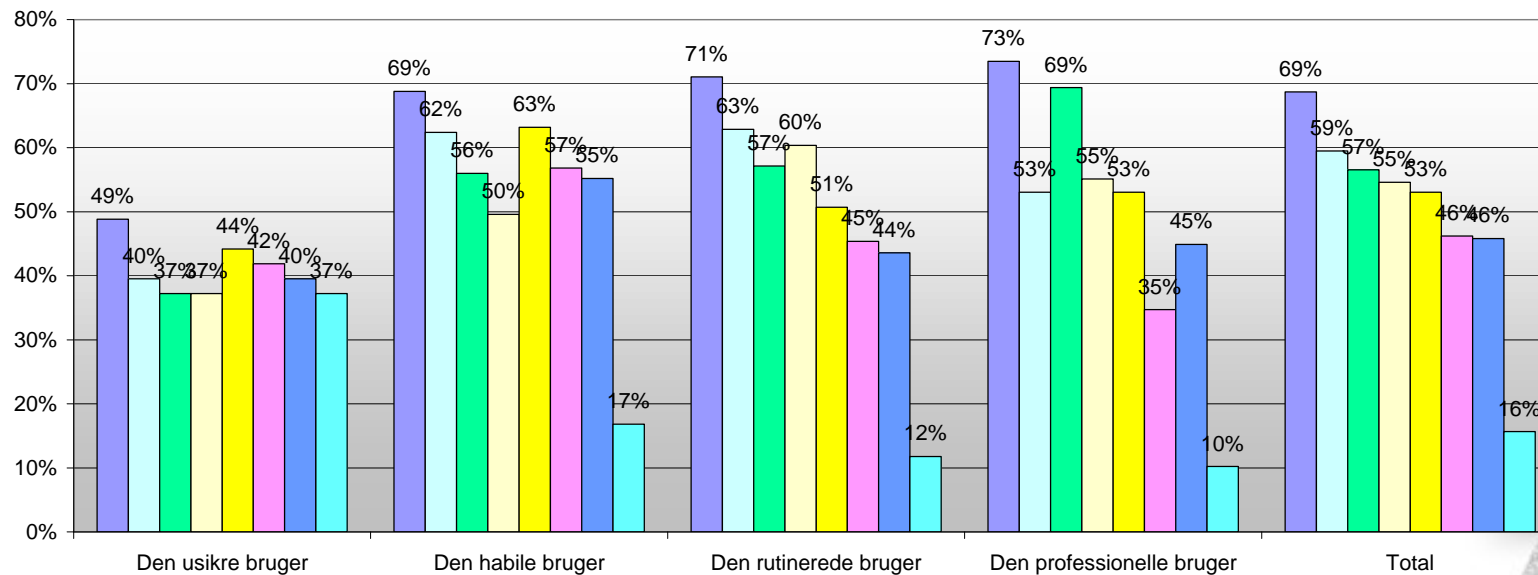
64

Drivers

Mulige forbedringer

- En samlet indgang er med 69% den mest populære forbedring
- De 3 topscorere er alle om overblik og fælles indgang

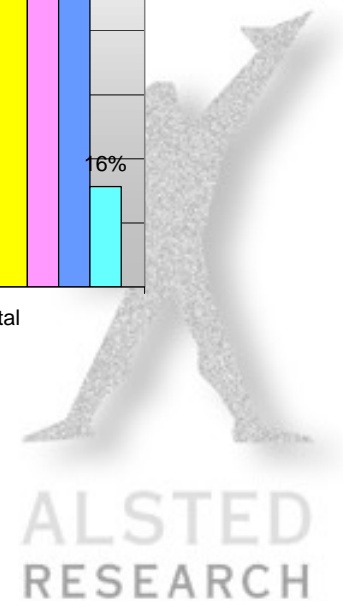
13. Ville nogle af de ændringer, jeg nu læser op, få dig til at bruge det offentlige hjemmesider mere?



Baser:

Usikre	43
Habile	125
Rutine.	280
Prof.	49
Udenf.	14
Total	511

- En samlet indgang på nettet, hvor al offentlig information og selvbetjening er samlet.
- Et bedre overblik over hvor det er relevant at henvende sig på nettet
- En personlig side med alle dine informationer hos det offentlige samlet et sted
- Øget oplysning om mulighederne på de offentlige hjemmesider
- Et mere ens design så man ikke skal bruge tid på at gennemskue de enkelte sider
- En bedre vejledning på den enkelte hjemmeside
- At hjemmesiden er lettere at bruge rent teknisk
- Andet



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

65

Drivers

Mulige forbedringer

- "Andet" under forslag til ændringer er en kombination af
 - o Fungerer fint
 - o Mere behov (hos brugeren)
 - o Mere personlig kontakt
 - o Sproglige ting
 - o Mere overskuelighed
 - o Mere direkte links
 - o For kikset stillet op
 - o Bedre svartider

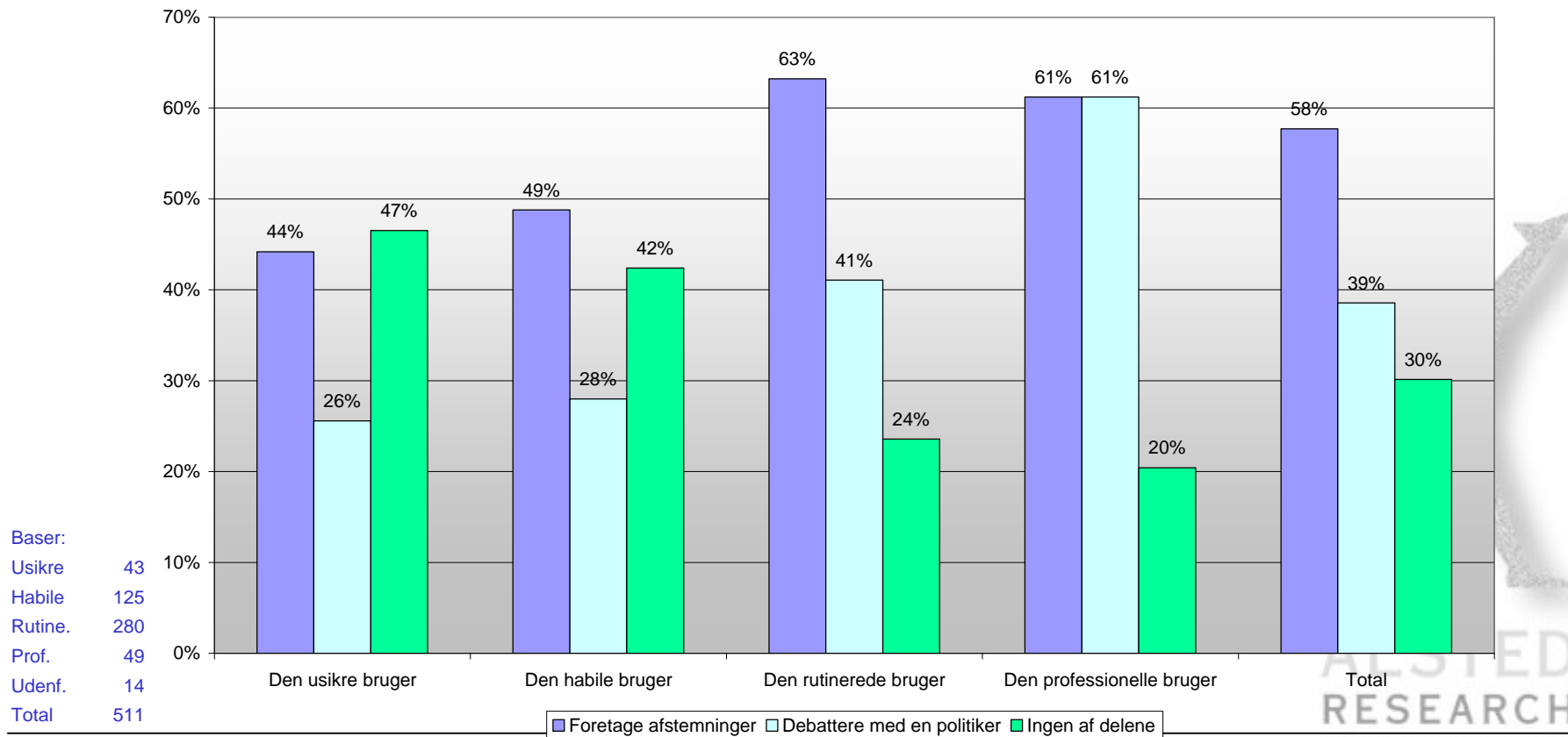


ALSTED
RESEARCH

Debat og demokrati

- Afstemninger er relevante for 58%, debat med en politiker kun for 39%

14. Ville det være relevant for dig at benytte offentlige hjemmesider til at...?



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

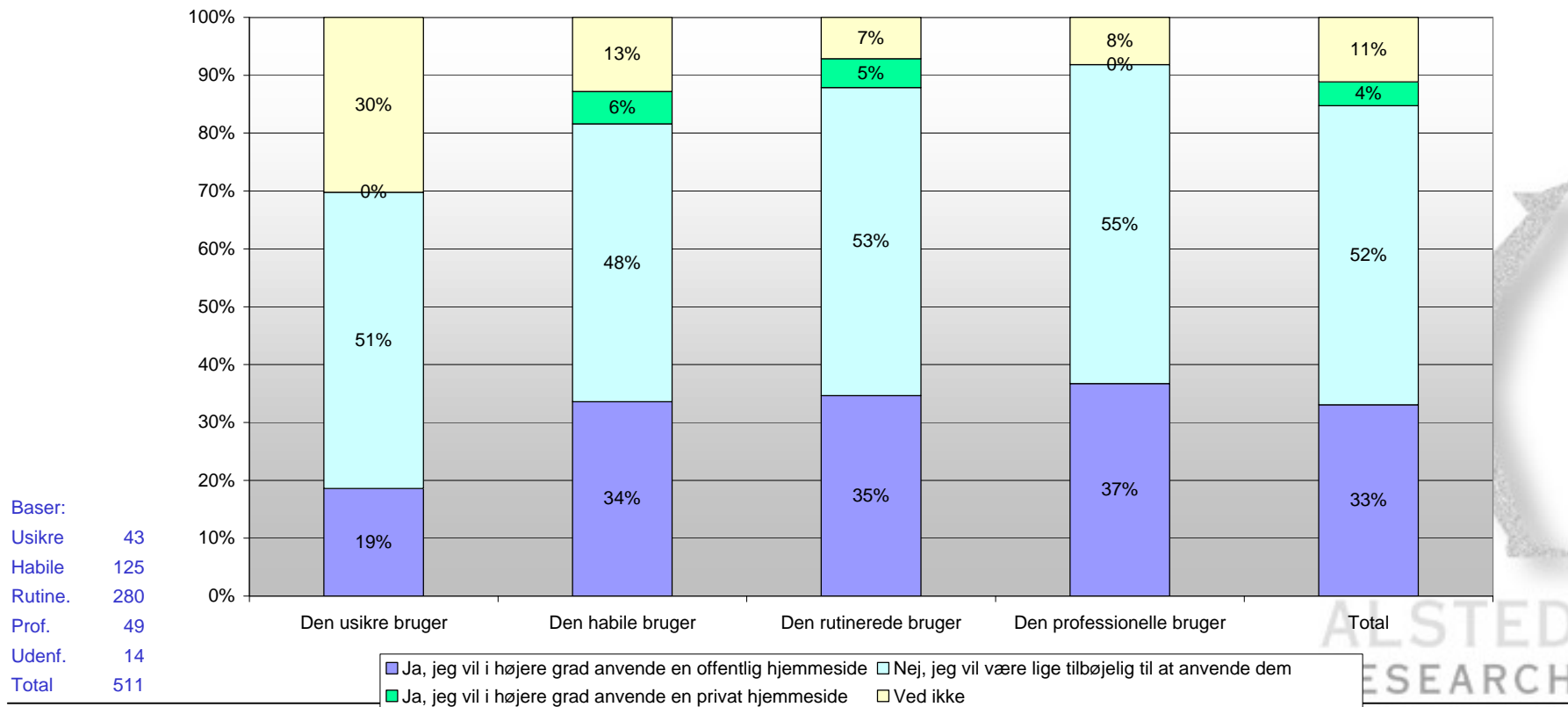
67

Offentlig eller privat

Betyder det noget?

- 33% foretrækker en offentlig hjemmeside, kun 4% foretrækker en privat
- 52% er lige tilbøjelige til at anvende offentlige og private hjemmesider

15. Har det betydning for dig, at du kan skelne tydeligt mellem, om du anvender en offentlig eller privat hjemmeside?



Marts 15, 2005

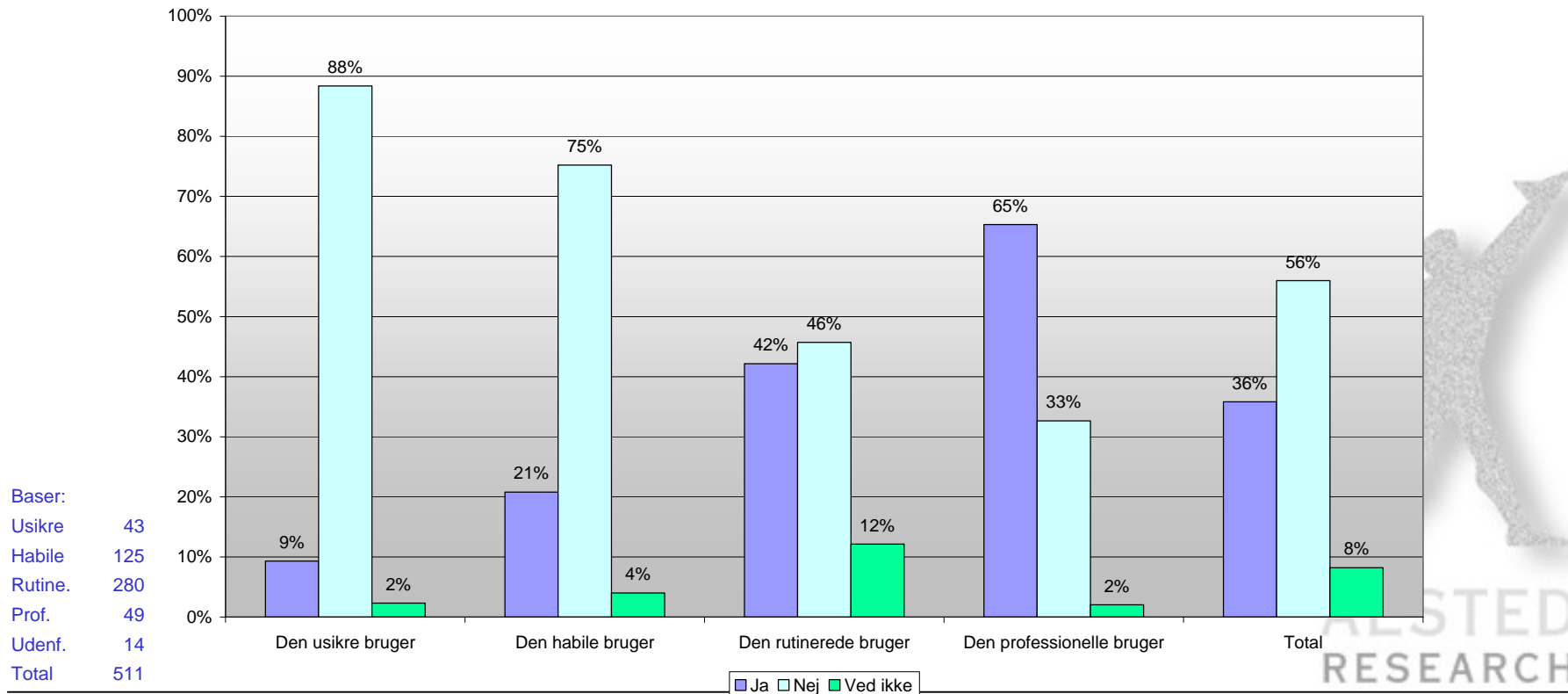
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

68

Elektronisk postkasse

- Blandt de professionelle brugere foretrækker 65% at få posten elektronisk
- Blandt de usikre brugere er det kun 9%, blandt de habile brugere 21%

16. Vil du foretrække hovedsageligt at få din post fra det offentlige via en elektronisk postkasse?



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

Baggrundsvariable

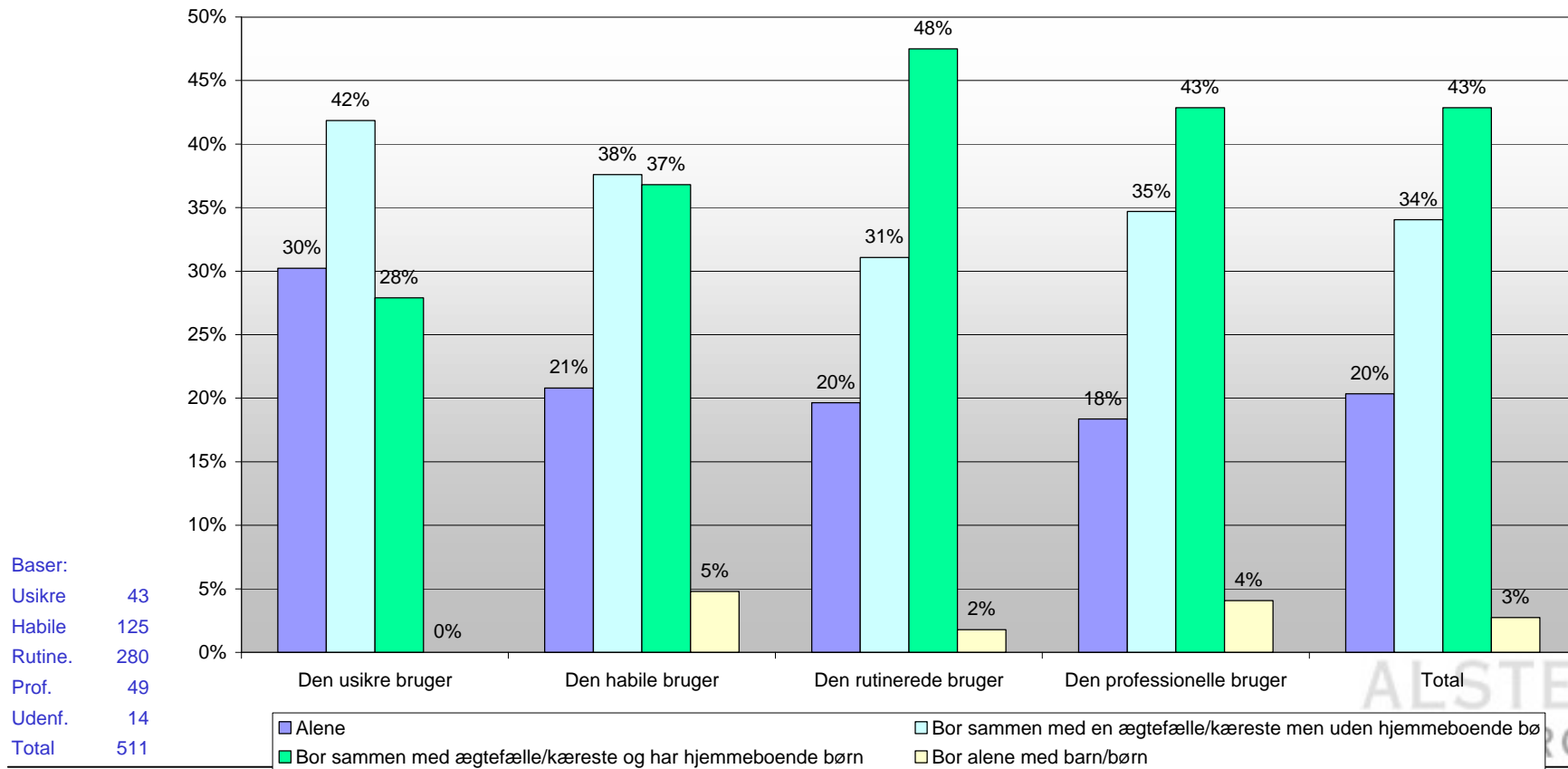


ALSTED
RESEARCH

BaggrundsvARIABLE

Civilstand og børn

17. Bor du alene, eller er du samboende?



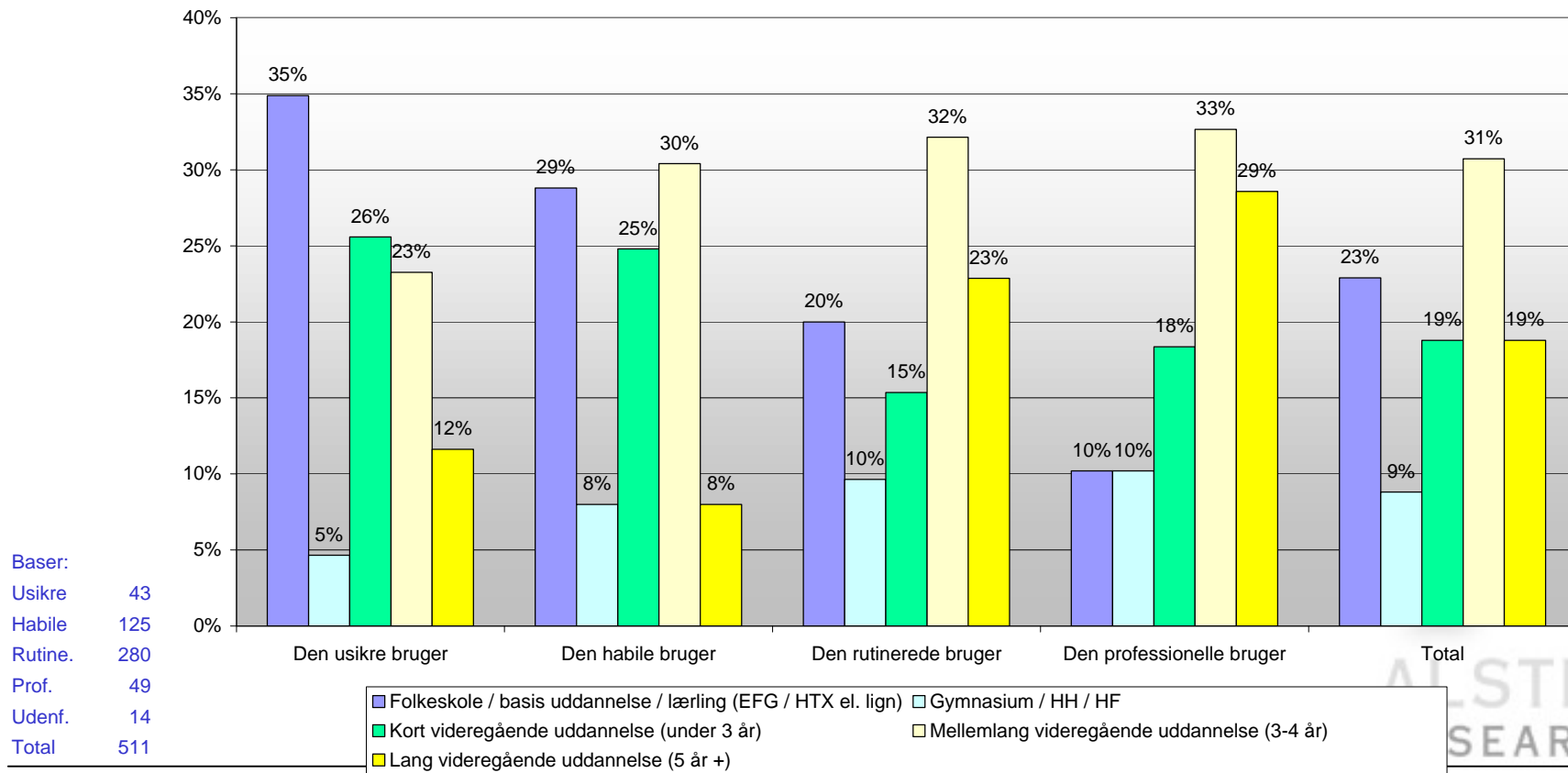
Marts 15, 2005

71

BaggrundsvARIABLE

Uddannelse

18. Må jeg have lov at spørge, hvilken uddannelse, du har?



Marts 15, 2005

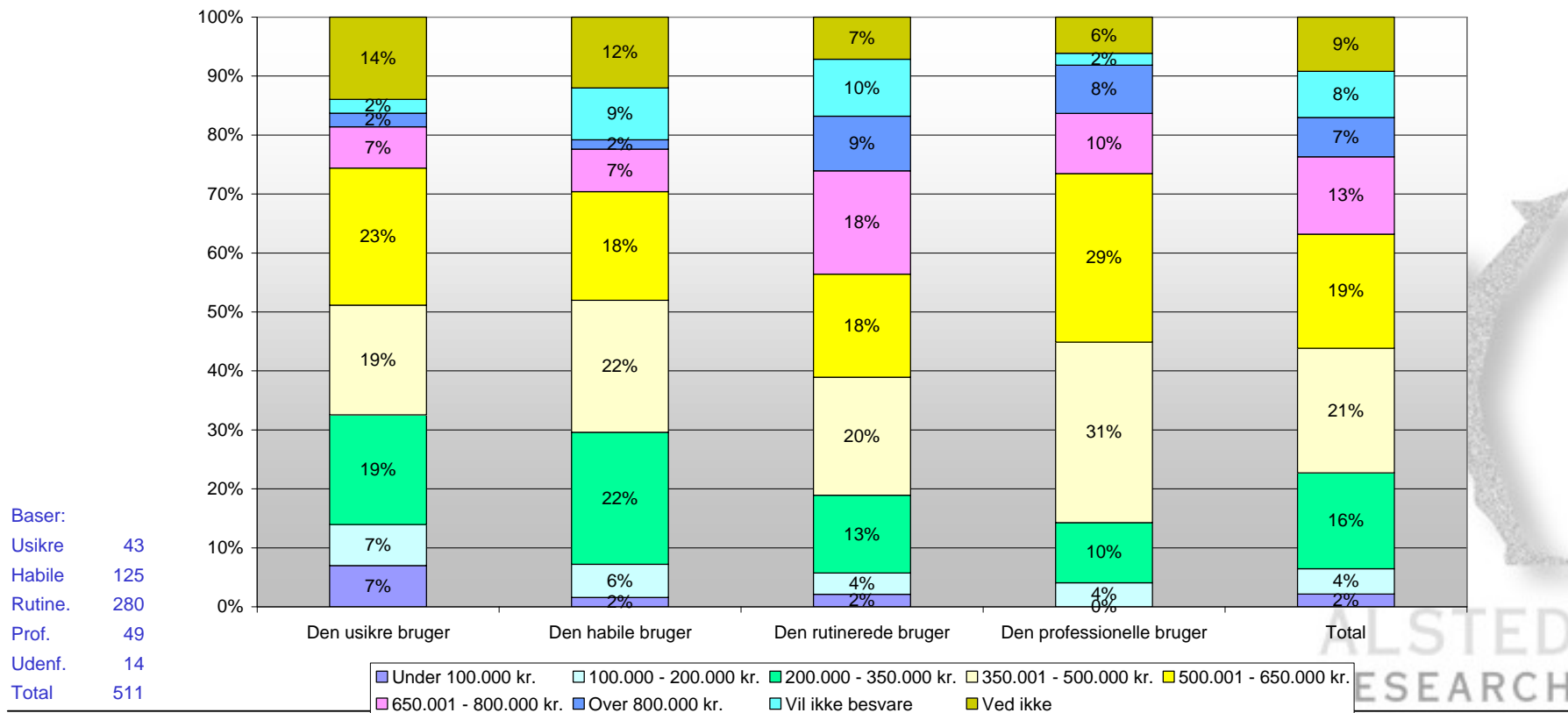
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

72

Baggrundvariable

Husstandsindkomst før skat

19. Hvad er husstandens årlige indkomst før skat?



Marts 15, 2005

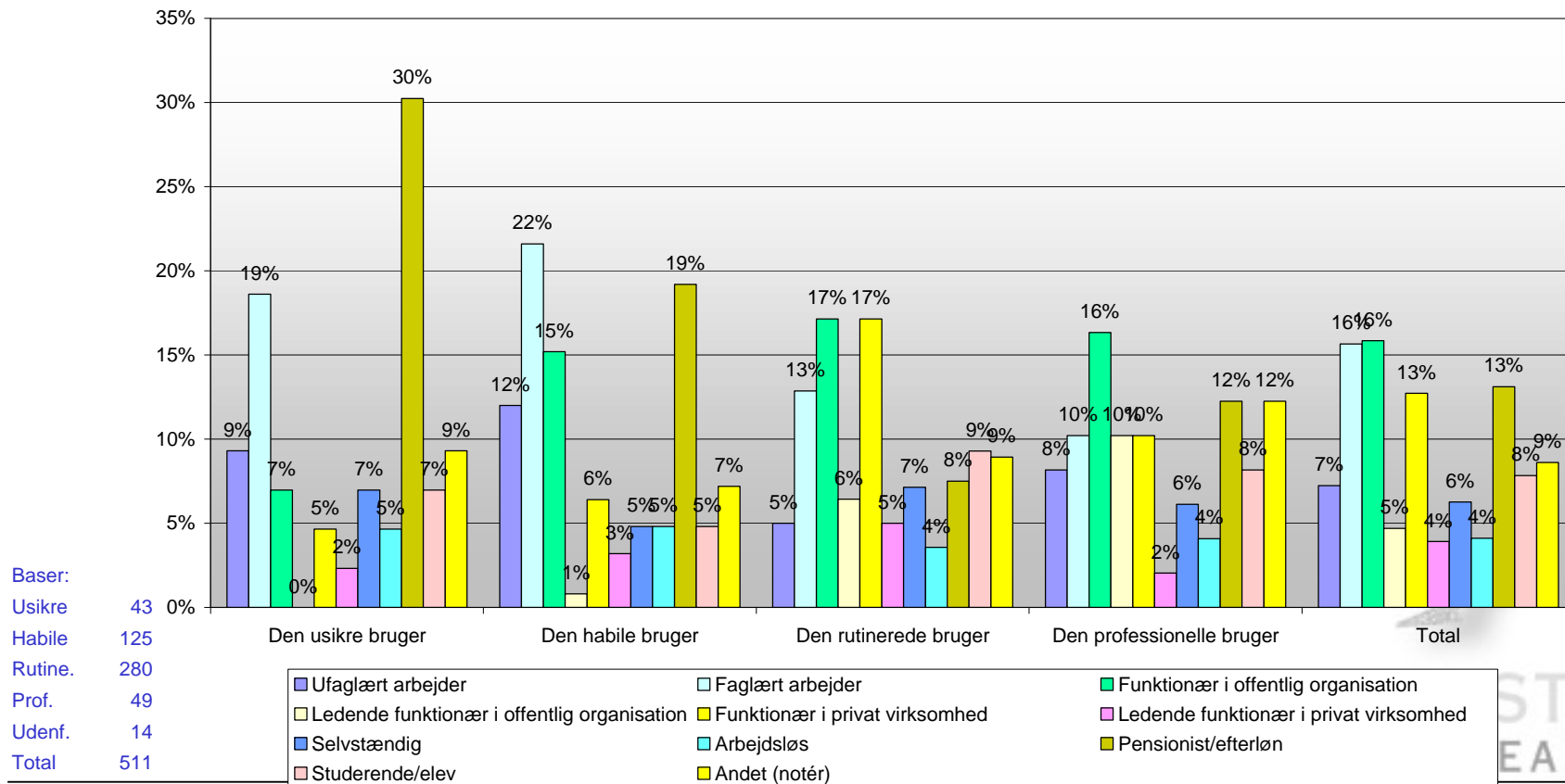
© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

73

BaggrundsvARIABLE

Beskæftigelse

20. Hvad er din beskæftigelse?



Baser:
 Usikre 43
 Habile 125
 Rutine. 280
 Prof. 49
 Udenf. 14
 Total 511

- Ufaglært arbejder
- Faglært arbejder
- Funktionær i offentlig organisation
- Ledende funktionær i offentlig organisation
- Funktionær i privat virksomhed
- Ledende funktionær i privat virksomhed
- Selvstændig
- Arbejdsløs
- Studerende/elev
- Andet (notér)
- Pensionist/efterløn

Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

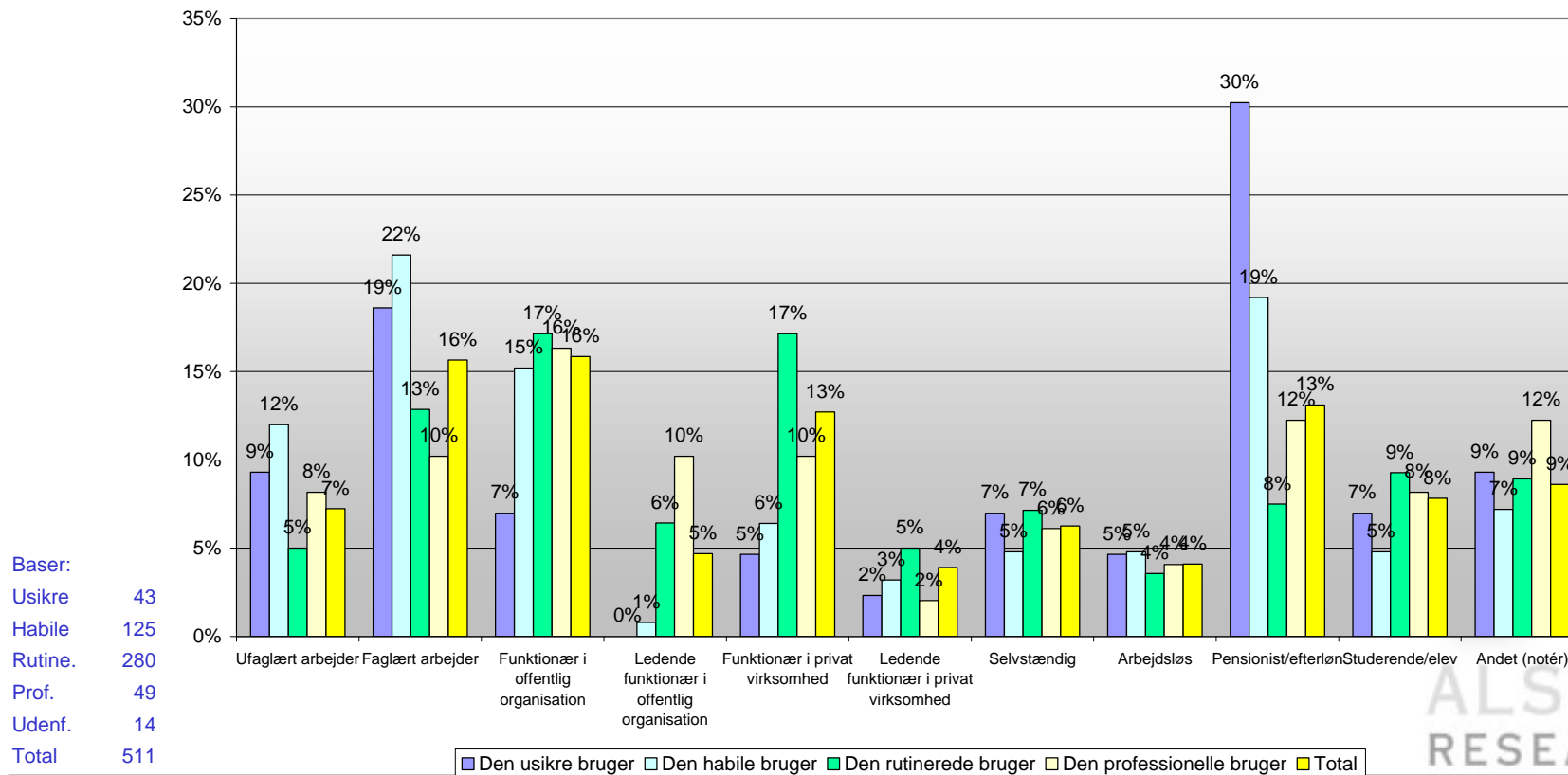
74

BaggrundsvARIABLE

Beskæftigelse

- 30% af Famlerne er pensionister eller på efterløn

Hvad er din beskæftigelse?



Baser:

Usikre	43
Habile	125
Rutine.	280
Prof.	49
Udenf.	14
Total	511

ALSTED
RESEARCH

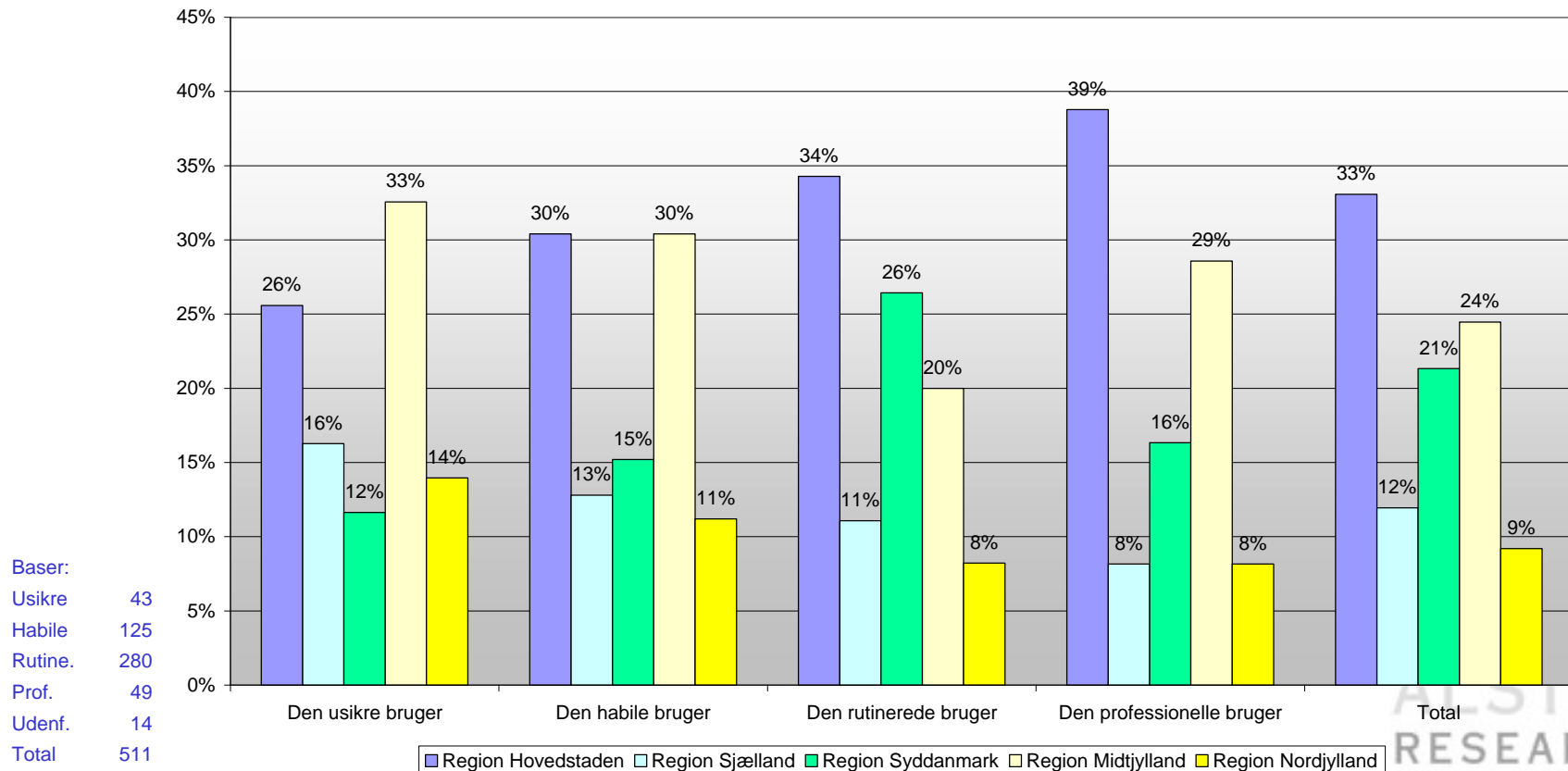
Marts 15, 2005

75

BaggrundsvARIABLE

Geografi

21. Regioner



Baser:
 Usikre 43
 Habile 125
 Rutine. 280
 Prof. 49
 Udenf. 14
 Total 511

ALSTED RESEARCH

Marts 15, 2005

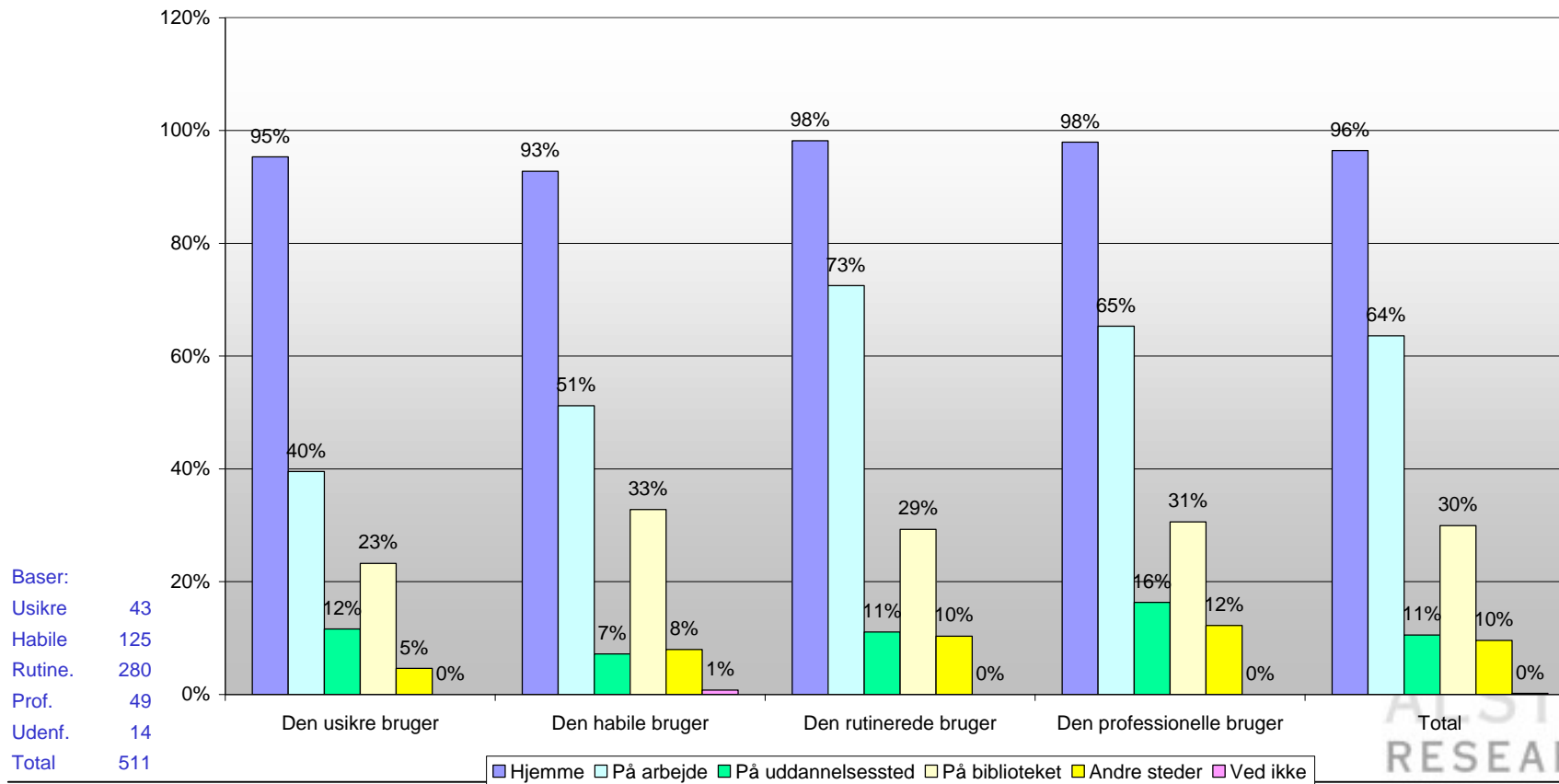
76

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

BaggrundsvARIABLE

Computeradgang

4. Har du adgang til en computer med tilslutning til Internettet nogle af følgende steder?



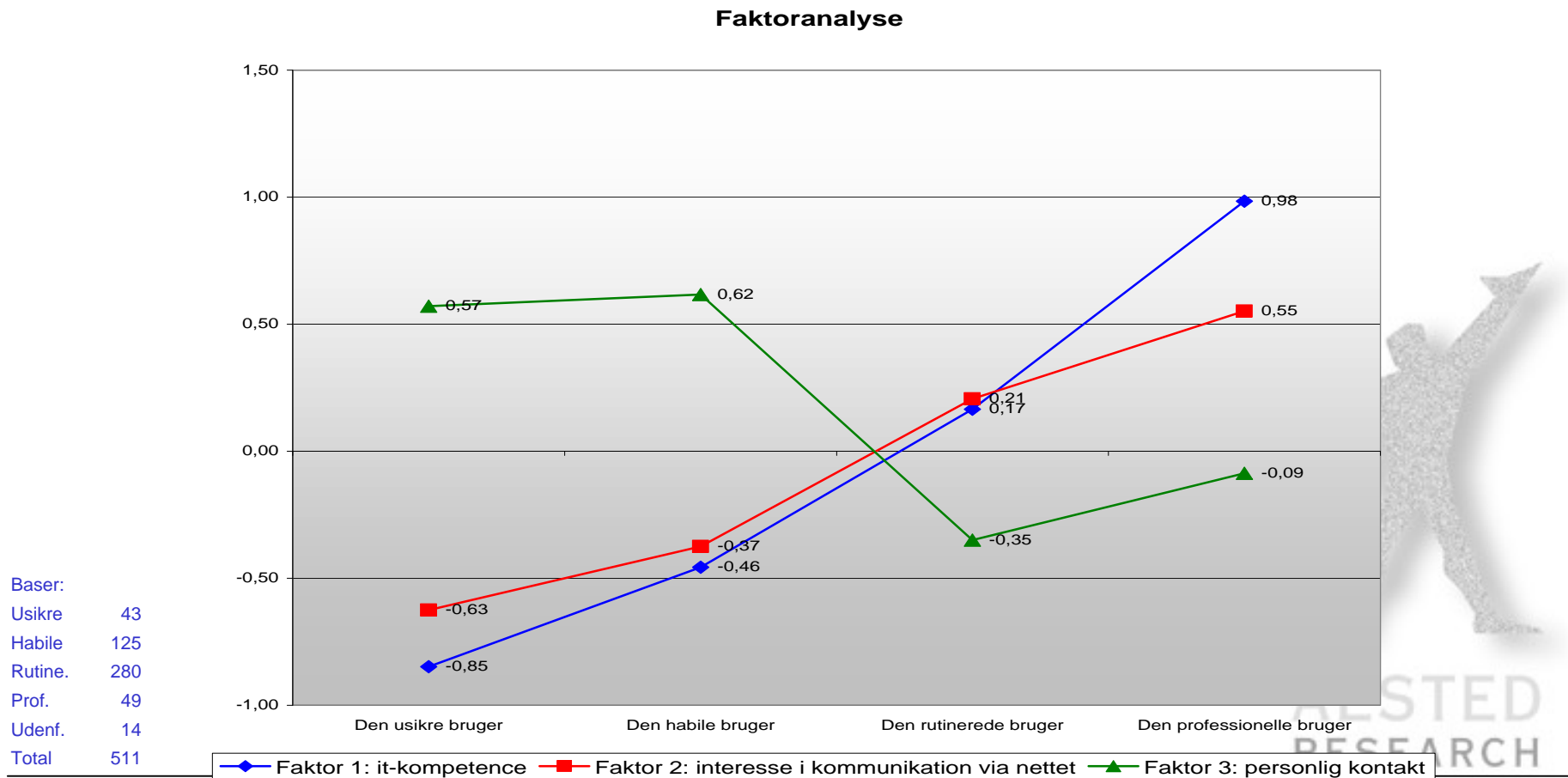
Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

77

Faktoranalyse

- Faktoranalyse for at afdække holdningsstrukturen i profilerne



Marts 15, 2005

© 2005 ALSTED RESEARCH A/S

78

Faktoranalyse

Forklaret varians

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,027	28,761	28,761	4,027	28,761	28,761	2,483	17,738	17,738
2	1,422	10,158	38,919	1,422	10,158	38,919	2,092	14,941	32,680
3	1,176	8,398	47,317	1,176	8,398	47,317	2,049	14,637	47,317

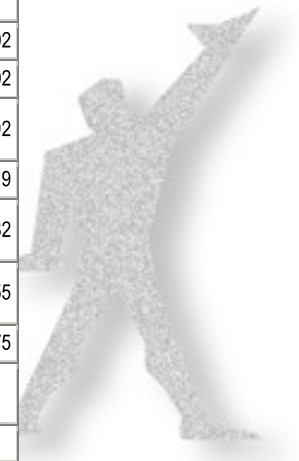
Extraction Method: Principal Component Analysis.



Faktoranalyse

Rotated Component Matrix

Rotated Component Matrix(a)			
	Component		
	1	2	3
Jeg er en habil computerbruger, der sjældent har brug for assistance	,751	4,178E-02	-,251
Der er andre i min nære familie, der er bedre til at hitte ud af at bruge computeren - så jeg beder dem ofte om hjælp	-,737	,210	,266
Jeg er altid en af de første i min omgangskreds til at bruge ny teknologi	,671	,287	-1,957E-02
Jeg kan lide at udvikle nye ting som hjemmesider på computeren	,544	,350	,143
Jeg bruger kun computeren af nød - det er ikke af lyst	-,453	-,239	7,887E-02
Jeg forventer at benytte de digitale offentlige services mere i fremtiden	5,672E-02	,635	-,343
Når jeg skal kommunikere med det offentlige, synes jeg, det er tidsbesparende at benytte Internettet	7,020E-02	,613	-,427
Det vil være ok for mig, hvis man i fremtiden kun kan kontakte det offentlige via nettet	6,277E-02	,609	-2,535E-02
Jeg kan lide udfordringen i at bruge computeren til så meget som muligt	,349	,561	5,814E-02
Jeg er parat til at anskaffe en offentlig digital signatur for at kommunikere digitalt med det offentlige	,311	,447	-,392
Når jeg skal i kontakt med det offentlige, vil jeg helst se og tale med en.	-,167	-,190	,719
Jeg vil hellere ringe til kommunen end bruge Internettet til at ændre nogle personlige oplysninger	-,182	-,262	,682
Der skal være klare fordele ved at bruge Internettet i stedet for telefonen - ellers vil jeg ikke bruge det	3,086E-02	5,385E-02	,555
Jeg kender ikke særlig mange offentlige hjemmesider	-,366	-,106	,375
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.			
a Rotation converged in 6 iterations.			



ALSTED
RESEARCH