



Nr. 2004:11

På nett med befolkningen?

En analyse av befolkningens kanalvalg og behov for offentlig informasjon

Forord

I 1998 var telefon og personlige kontakt de viktigste informasjonskanalene for folk som søkte informasjon fra staten. Kun 3 prosent oppgav den gang at de brukte Internett. Årets undersøkelse viser at hele 42 prosent nå bruker Internett, og kanalen er dermed på vei til å bli like viktig som telefon (48 prosent) for de aktive informasjonssøkerne. Internett har for lengst tatt igjen personlig oppmøte (31 prosent).

En slik eksplosjonsartet utvikling kan ikke bare tilskrives et generasjonsskifte. Også blant de eldre ser vi nå en markert økning, og det er selvsagt av vesentlig betydning for alle som driver med offentlig kommunikasjon i en eller annen form.

Nytt i denne undersøkelsen er også spørsmålet om hvordan befolkningen stiller seg til regjeringens planer om å opprette ”min side”. Hele 51 prosent sier at de ville foretrukket en slik side om den fantes.

Både forvaltningsloven, utredningsinstruksen og Den statlige informasjonspolitikken pålegger forvaltningen å informere og vurdere behovet for informasjonstiltak. For å sikre god dialog med de ulike brukergruppene er det nødvendig å innhente kunnskap om deres behov, ønsker og forutsetninger. Den foreliggende undersøkelsen er en av flere som Statskonsult (tidligere Statens informasjonstjeneste) har gjennomført på vegne av Arbeids- og administrasjonsdepartementet (nå Moderniseringsdepartementet) for å innhente denne kunnskapen. Siden 1998 er undersøkelsene gjentatt annet hvert år etter samme lest slik at vi skal kunne få tidsdata.

Hensikten er å etablere og oppdatere et nødvendig kunnskapsgrunnlag for kommunikasjonsarbeidet i offentlig forvaltning. Denne kunnskapen er også viktig for å kunne bruke informasjon effektivt som virkemiddel på lik linje og i kombinasjon med øvrige virkemidler.

Seniorrådgiverne John Nonseid og Ellen Hov Aanæs har vurdert tallgrunnlaget og utarbeidet rapporten.

Oslo november 2004



Vivi Lassen
avdelingsdirektør

Innhold

1	SAMMENDRAG.....	1
1.1	Aktive informasjonssøkere	1
1.2	Informasjonsbehov knyttet til livsfaser	2
1.3	Oppmerksomhet rundt offentlig informasjon	2
1.4	Tillit til offentlig informasjon	2
1.5	Internett	3
1.6	Offentlig servicekontor	5
2	INNLEDNING.....	6
2.1	Bakgrunn	6
2.2	Formål	6
2.3	Metode	7
3	BEHOV FOR OFFENTLIG INFORMASJON OG BRUK AV INFORMASJONSKANALER.....	8
3.1	Oppmerksomhet rundt offentlig informasjon	8
3.2	Kanaler for offentlig informasjon	8
3.3	Behov for offentlig informasjon	10
3.4	Kanalvalg blant de aktive informasjonssøkerne	10
3.5	Etterspørsel etter offentlig informasjon	12
3.6	Direkte kontakt med offentlige etater	12
3.7	Kanalpreferanser for informasjon om lovendring	13
3.8	Holdninger til offentlige myndigheter og informasjon	14
4	INTERNETT.....	17
4.1	Hvem har tilgang og fra hvor?	17
4.2	Bruk av offentlige nettsteder	18
4.3	E-post	21
4.4	Tjenester på Internett	21
4.5	Vurdering av egne kunnskaper og holdninger til Internett	23
5	KUNNSKAP OG TILFREDSHET MED OFFENTLIG SERVICEKONTOR.....	25
6	BEHOV FOR "MIN SIDE" PÅ INTERNETT.....	26

1 Sammendrag

Rettigheter og muligheter som offentlige myndigheter tilbyr, er til liten nytte for borgerne hvis de ikke vet om dem. Man kan heller ikke forvente at borgerne oppfyller plikter de ikke kjenner til. Informasjonsstrømmen borgerne skal orientere seg i blir stadig større, og det blir vanskeligere for mange å orientere seg. Både reformer i statsforvaltningen og den teknologiske utviklingen påvirker myndighetenes muligheter til å formidle informasjon og brukernes muligheter til å søke og motta offentlig informasjon.

1.1 Aktive informasjonssøkere

Andelen i befolkningen over 18 år som sier de har hatt behov for offentlig informasjon, har vært relativt stabil siden 1998. I 2004 oppgir 25 prosent at de har hatt behov for informasjon om økonomiske støtteordninger fra stat, kommune eller fylke, som for eksempel kontantstøtte, pensjon, sykepengen, bostøtte eller studielån. I undersøkelsen for 2001 svarte 30 prosent det samme. Av de som ikke har hatt behov for informasjon om økonomiske forhold, oppgir 28 prosent å ha hatt behov for annen informasjon fra det offentlige i 2004. Dette representerer en oppgang fra 2001 undersøkelsen der 17 prosent svarer det samme. Legger vi sammen begge kategoriene, både de som har hatt behov for offentlig informasjon av økonomisk art og annen type offentlig informasjon, er det ca 45 prosent av respondentene i undersøkelsen som sier at de en eller annen gang i løpet av året hatt behov for en eller annen type offentlig informasjon.

Befolkningen er i stor grad selv aktive. Av de som har hatt behov for offentlig informasjon, oppgir nesten ni av ti (87 prosent) at de selv tok initiativ til å skaffe seg informasjonen ved å besøke et offentlig kontor, ringe dit eller søke informasjon på Internett. Dette representerer en økning i andelen som sier de gjør noe aktivt for å få informasjon. I 2001 svarer 81 prosent at de har gjort noe aktivt, mens 76 prosent sier det samme i undersøkelsen for 2000.

Brukerne fremhever rask tilgang til informasjon og ønske om muntlig kontakt som årsaker til at de valgte å ta direkte kontakt med et offentlig kontor. I 2001 så vi at de som tok direkte kontakt var marginalt mindre fornøyd med både den hjelpen og informasjonen de fikk i forhold til i 1998. Resultatene for 2004 er imidlertid på høyde med resultatene fra 1998. Dette gjelder særlig telefonkontakt der vi i 2001 så tendensen til noe mindre tilfredshet blant de aktive informasjonssøkerne. Denne tendensen ser altså ut til å være brutt i 2004. Tendensen ser imidlertid ikke ut til å være brutt når det gjelder personlig oppmøte. Vi understreker at dette er kun en tendens, og at funnene ikke er entydige nok til å si at aktive informasjonssøkere generelt sett er mindre fornøyd med service og informasjon nå enn tidligere.

Bruken av Internett øker signifikant

De viktigste informasjonskanalene for de aktivt informasjonssøkende i 1998 var telefon og personlig oppmøte. Den gang var bruken av Internett (tre prosent) fortsatt ganske ubetydelig i forhold. I 2004 er Internett i ferd med å bli like viktig som telefonen for den aktive informasjonssøker og er viktigere enn

personlig oppmøte. 48 prosent oppgir at de brukte telefonen, mens 42 prosent oppgir at de brukte Internett. 31 prosent sier de valgte personlig oppmøte. Andelen som sa de hadde brukt Internett var ni prosent i 2000, og 20 prosent i 2001. Vi snakker med andre ord om at fire ganger så mange bruker Internett i dag sammenlignet med år 2000. Resultatet rettferdiggjør en påstand om at Internett er i ferd med å bli en minst like viktig informasjonskanal som telefon og personlig kontakt for den aktive informasjonssøker i fremtiden.

1.2 Informasjonsbehov knyttet til livsfaser

Nesten dobbelt så mange etterspør statlig informasjon i forhold til kommunal informasjon. Det viser både årets undersøkelse og undersøkelsen fra 2001. Hvilken type informasjon som etterspørres, avhenger av den enkeltes livssituasjon. De i aldersgruppene 30-39 år og 40-49 år har størst behov for informasjon om kommunale tilbud og tjenester. Dette har selvsagt sammenheng med hvor relevant informasjonen er i forhold til den livssituasjonen folk befinner seg i. Det er ingen klare tendenser i forhold til alder når det gjelder behovet for informasjon om fylkeskommunale tilbud og tjenester eller informasjon om statlige tilbud og tjenester.

1.3 Oppmerksomhet rundt offentlig informasjon

78 prosent oppgir å ha sett, hørt eller lest informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det siste året. Dette er en nedgang på 10 prosentpoeng siden 2000-undersøkelsen og 2 prosent siden 2001. Respondentene oppgir først og fremst TV, eller lokalavis og riksavis som kanaler for denne informasjonen. Noe færre enn tidligere oppgir å ha fått informasjon via brev/brosjyre i postkassen.

I tillegg til å stille respondenten et generelt spørsmål knyttet til oppmerksomhet rundt offentlig informasjon, ønsket vi også å få vite hvordan respondenten ville foretrekke å få informasjon dersom staten skulle informere grundig om eksempelvis en ny skattelov. Her sier respondentene at de ville foretrekke brosjyre/brev i postkassen, så direkte kontakt med skattemyndighetene, så egne programmer på TV om temaet og så artikler i avis/tidskrifter. Internett har hatt den mest markante fremgangen siden tilsvarende spørsmål ble stilt i 1998, og har nå snart tatt igjen de andre kanalene. I årets undersøkelse sier 49 prosent at Internett ville egne seg godt til dette. Til sammenligning sier 58 prosent det samme om artikkel i avis/tidskrift og 62 prosent det samme om TV. Brosjyre/brev i postkassen er likevel fremdels overlegen. 68 prosent foretrekker denne kanalen til dette formål.

1.4 Tillit til offentlig informasjon

Respondentene ble bedt om å ta stilling til ulike sider ved offentlig informasjon. Dette ble også gjort i undersøkelsene i 1998, 2000 og 2001. Resultatet viser at et flertall er mer enig enn uenig i påstandene at offentlige myndigheter gir korrekt informasjon og innsyn i hva de driver med. I synet på om informasjon fra det offentlig ofte er ufullstendig, er respondentene omtrent delt på midten.

67 prosent er mer eller mindre enig i påstanden om at ”informasjon fra offentlige myndigheter stort sett er riktig”, mens 27 prosent er mer eller mindre uenig.

Andelen ganske eller helt enig i påstanden ”offentlige myndigheter er stort sett lite flinke til å gi befolkningen innsyn i hva de driver med”, var på 35 prosent i 1998, 45 prosent i 2000 og 37 prosent i 2001. I 2004 sank andelen som var helt eller ganske enig i påstanden til 33 prosent, noe som vitner om en klar forbedring.

Andelen helt eller ganske enige i påstanden ”offentlig informasjon er ofte ufullstendig”, var på 31 prosent i 1998, 25 prosent i 2000 og økte til 27 prosent i 2001. I 2004 var andelen helt eller ganske enige 20 prosent. Dette er også en positiv utvikling.

Det er en tendens til at flere og flere er uenige i påstanden at ”man kan ikke forvente at det offentlige skal informere innbyggerne om alt, man må selv oppsøke informasjon”. Andelen som er helt eller ganske enig i påstanden var på 49 prosent i 1998, mens en tilsvarende andel var på 42 prosent i 2004. Jo lavere utdanning, jo flere er uenig i påstanden.

Omtrent like mange som tidligere (25 prosent i 2004) mener at skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter er vanskelig å forstå.

Tiltroen til at det nytter for privatpersoner å klage til offentlige myndigheter, synker fra 33 prosent i 1998 til 25 prosent i 2004. Dette er en viktig tilbakemelding fra befolkningen, men det er ikke nødvendigvis et informasjonsproblem.

1.5 Internett

Over tre millioner nordmenn har nå tilgang til Internett i følge TNS-Gallup Intertrack som måler tilgang og bruk av Internett hver måned. Dette er den høyeste måling noen gang. Vår undersøkelse viste at mer enn ni av ti har brukt eller vært innom Internett i løpet av de siste 30 dagene. I 1998 var tilsvarende tall seks av ti. I følge TNS-Gallups rapport bruker ca 1,9 millioner mennesker nettet daglig. Det er fortsatt de yngste som er hyppigst på nettet, men de eldres bruk av nettet stiger klart. Fra november 2003 til målingen i 2004, har antallet over 60 år med tilgang til Internett steget fra 33 prosent til 48 prosent.

Andelen som har besøkt en offentlig nettside i løpet av det siste året, har steget fra 33 prosent i 1998 til 66 prosent i 2004. Samtidig går hyppigheten av besøk noe ned. Hver femte respondent, eller 21 prosent, oppga at de besøkte offentlige nettsider oftere enn en gang i uken i 2001. I 2004 sier 15 prosent det samme. I 2000-undersøkelsen oppgir 40 prosent at de besøkte offentlige nettsider oftere enn en gang i uken.

De viktigste årsakene til *ikke* å være koblet til Internett er fremdeles at den enkelte ikke føler noe behov for å ha Internett eller ikke er interessert i det. Henholdsvis 33 og 21 prosent uten tilgang oppga dette som grunn i 2004. En ny begrunnelse blir imidlertid gitt av mange i undersøkelsen for 2004. 24

prosent oppgir som årsak at de føler seg ”for gamle til” å ha Internett. Det er relativt sjelden økonomi spiller inn som en viktig årsak til at respondentene ikke har skaffet seg tilgang. Kun 11 prosent mener årsaken ligger i at det er for dyrt å kjøpe PC og enda færre (ni prosent) mener årsaken er prisen for å bruke Internett. Kun fire prosent oppgir som årsak at Internett er ”vanskelig å bruke”.

På spørsmål om hvilken offentlig nettside respondenten besøkte sist, svarer 22 prosent en nettside i en kommune. I 2000 og 2001 svarte henholdsvis 13 prosent og 20 prosent det samme.

Det er færre respondenter enn tidligere som sier at Odin og norge.no var de siste offentlige nettsidene de hadde besøkt. I 2000 oppgav 13 prosent og i 2001 oppgav 12 prosent norge.no som den offentlige hjemmesiden de sist hadde besøkt. I 2004 oppgir tre prosent av respondentene norge.no. Ni prosent sier Odin var den offentlige nettsiden de besøkte sist. Dette er en nedgang på tre prosent siden 2001 og 13 prosent siden 2000. Til sammenligning oppgir 14 prosent at skatteetatens nettsider var de offentlige nettsidene de sist besøkte.

Brukerne er i stor grad fornøyde med de offentlige nettstedene. De er *mest fornøyde* med hvor lett det var å finne frem til nettstedet. Syv av ti (71 prosent) er meget eller svært fornøyd med dette. Til sammenligning er fire prosent svært eller meget misfornøyd. Seks av ti er svært eller meget fornøyd med at informasjonen var lett å lese eller forstå, mens seks prosent var svært eller meget misfornøyd. 59 prosent var svært eller meget godt fornøyd med at informasjonen var godt oppdatert, mens fem prosent var svært eller meget misfornøyd. 54 prosent av respondentene sier de fant den informasjonen de trengte. syv prosent mener det var vanskelig å finne frem.

Kunnskaper og ferdigheter om Internett har økt i befolkningen. Brukerne er i stor grad interessert i enkle tjenester på Internett, som å se hvor i saksgangen søknaden deres befinner seg, sende inn søknader elektronisk og bestille informasjon og brosjyrer. Mange ønsker også muligheten til å gjøre enkel saksbehandling via nettet (64 prosent). Dette representerer en kraftig økning på hele 55 prosent fra 2001 da bare ni prosent sa at de ønsket dette.

Min side på Internett

Årets undersøkelse hadde denne gang med et spørsmål om ”min side” på Internett. ”Min side” er en tjeneste som Moderniseringsdepartementet for tiden tester ut og vurderer. 51 prosent av respondentene sier de ville ha foretrukket en slik side, mens 26 prosent ville foretrukket andre kanaler. 14 prosent ville ha foretrukket nettsidene til den aktuelle etaten som hadde ansvaret for informasjonen. 10 prosent av respondentene vet ikke hva de skal svare på spørsmålet.

E-post

Andelen som sender e-post til en offentlig etat er økende. I 1998 hadde åtte prosent sendt en epost til en offentlig etat, i 2000 13 prosent, i 2001 23 prosent og i 2004 30 prosent. Fra 1998 til 2004 er altså antallet som sier at de har sendt e-post til en offentlig etat nesten firedoblet. De fleste er godt fornøyd med svaret de fikk på sin e-post henvendelse, men rundt 14 prosent av

respondentene sier de enten ikke fikk svar, eller at de fikk svar etter at det hadde gått mer enn fire uker.

1.6 Offentlig servicekontor

Årets undersøkelse hadde også for første gang med noen spørsmål om offentlige servicekontorer. 68 prosent eller nesten syv av ti visste at det finnes et offentlig eller kommunalt servicekontor der de bor. 85 prosent svarer at de tror det er et behov slike servicekontorer. 41 prosent har besøkt et offentlig servicekontor. Av de som har vært på et offentlig servicekontor sier 60 prosent at de i stor eller meget stor grad var tilfreds med den informasjonen de fikk.

2 Innledning

2.1 Bakgrunn

Den statlige informasjonspolitikken ble vedtatt i 1993 og har siden lagt føringer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet i offentlig forvaltning.

Statskonsult (og tidligere Statens informasjonstjeneste) bistår Moderniseringsdepartementet (MOD) med å få den statlige informasjonspolitikken iverksatt i statsforvaltningen. Målet er at befolkning, næringsliv og organisasjoner skal ha lik tilgang til å delta i den demokratiske prosessen, få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter og ha reell tilgang til informasjon om det offentliges aktiviteter.

Et viktig moment i informasjonspolitikken er at informasjon som gis fra staten, skal utformes og formidles med utgangspunkt i mottakernes behov. For å få et bedre kunnskapsgrunnlag er det derfor siden 1995 gjennomført undersøkelser for å kartlegge hvordan publikum mottar informasjon fra staten, hvor fornøyd de er med den, hvilke holdninger de har til offentlig informasjon og hvilke informasjonskanaler de bruker. I de senere årene har vi også sett spesielt på Internett som informasjonskanal for offentlig informasjon.

Den foreliggende undersøkelsen er gjennomført i samarbeid med Norsk statistikk. Den bygger på følgende tidligere undersøkelser og rapporter:

- Hvordan fikk de vite det?
En analyse av befolkningens atferd, kunnskaper og holdninger i forhold til informasjon fra det offentlige (SI-rapport 1999:14)
- Informasjonsundersøkelsen (SI-rapport 2000)
- Hvem får vite det?
En undersøkelse om befolkningens bruk av og behov for offentlig informasjon (SI/ Norsk Gallup 2000)
- Hvordan er offentlig nettstedet?
En undersøkelse blant personer som har besøkt offentlige nettsteder (SI/ Norsk Gallup, 2000).
- Ja takk, begge deler!
En analyse av befolkningens kanalvalg og behov for offentlig informasjon (Statskonsultrapport, 2002:8)

2.2 Formål

Som med de tidligere undersøkelsene har formålet med denne undersøkelsen vært å avdekke endringer over tid når det gjelder publikums behov for offentlig informasjon, hvor fornøyd de er med den informasjonen de får, og hvilke kanaler de bruker når de etterspør offentlig informasjon. I tillegg har vi lagt spesiell vekt på å se på bruken av Internett i forhold til andre kanaler, fordi bruksmulighetene for denne kanalen endres raskt og påvirker bruken av andre kanaler.

Hensikten med undersøkelsene er å innhente kunnskap som kan være til nytte for statlige virksomheter ved bruk av informasjon som virkemiddel. Resultatene

fra undersøkelsene bidrar også til å videreutvikle en viktig del av den kunnskapsbasen Moderniserings-departementet legger til grunn for sin pådriverfunksjon.

2.3 Metode

Det er gjennomført en representativ telefonundersøkelse med 1000 personer over 18 år. Norstat, ved prosjektleder Tonje Haugberg, har gjennomført selve undersøkelsen. Intervjuperioden var fra 28. september til 11. oktober 2004. Resultatene er vektet på variablene kjønn, alder, geografi, utdanning og type bosted (land/by). For å gi grunnlag for sammenlikning over tid er spørreskjemaet i hovedsak bygd på spørsmålene fra de tilsvarende undersøkelsene i 1998, 2000 og 2001. I 2000 ble det tatt inn en rekke spørsmål om Internett som kanal for offentlig informasjon. De fleste av disse er også med i årets undersøkelse. I undersøkelsen fra 2001 ble to helt nye spørsmål til personer som har sendt e-post til en offentlig etat lagt til. I årets (2004) undersøkelse ble spørsmål om å få informasjon/beskjeder fra det offentlige via SMS, om kjennskap og tilfredshet med offentlig servicekontor og om behov for ”min side på Internett” føyd til.

Resultatene som fremkommer i denne rapporten kan gjengis med henvisning til Statskonsult. Spørreskjemaet og grafikkrapport er vedlagt til slutt i rapporten.

3 Behov for offentlig informasjon og bruk av informasjonskanaler

Hva slags offentlig informasjon husker befolkningen å ha fått? Hvilke kanaler ønsker de å få offentlig informasjon gjennom? Hvilke holdninger har de til offentlig informasjon? Fordi vi har stilt disse spørsmålene i flere undersøkelser, har vi nå mulighet til å se på utviklingen over tid. Vi har dessuten sett spesielt på hvilke informasjonskanaler som foretrekkes når folk selv velger å ta kontakt med offentlige myndigheter for å få informasjon om en bestemt sak, og hvor fornøyd publikum er med den informasjon og veiledning de får ved direkte kontakt med offentlige virksomheter.

3.1 Oppmerksomhet rundt offentlig informasjon

Det er fortsatt mange som har sett, lest eller hørt informasjon fra det offentlige. Nesten åtte av ti svarer dette i 2004. Nærmere bestemt oppgir 78 prosent å ha sett, lest eller hørt informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av 2004 mot 80 prosent i 2001. Dette er likevel den laveste andelen som er målt siden 1998, (88 prosent i 2000 og 85 prosent i 1998) på tross av at det har vært kjørt flere store omfattende kampanjer, og blitt vedtatt en røykelov i løpet av året. Det er hovedsakelig ubesvart/vet ikke-andelen som har økt fra 1998-2001 (fra tre prosent i 1998 til ni prosent i 2004). Den enkeltes oppmerksomhet rundt offentlig informasjon vil naturlig nok variere noe i forhold til egne og myndighetenes aktiviteter på intervjuetidspunktet, men kan også være uttrykk for at det offentlige som avsender er blitt mer utydelig.

Det er en høyere andel blant personer i alderen 40-49 år (ca 84 prosent) som har lagt merke til informasjon fra offentlige etater. De under 30 år har lavest oppmerksomhet om offentlig informasjon. I denne gruppen har 59 prosent sett, lest eller hørt informasjon fra offentlige myndigheter.

Graden av oppmerksomhet stiger i takt med høyere utdanning og høy inntekt.

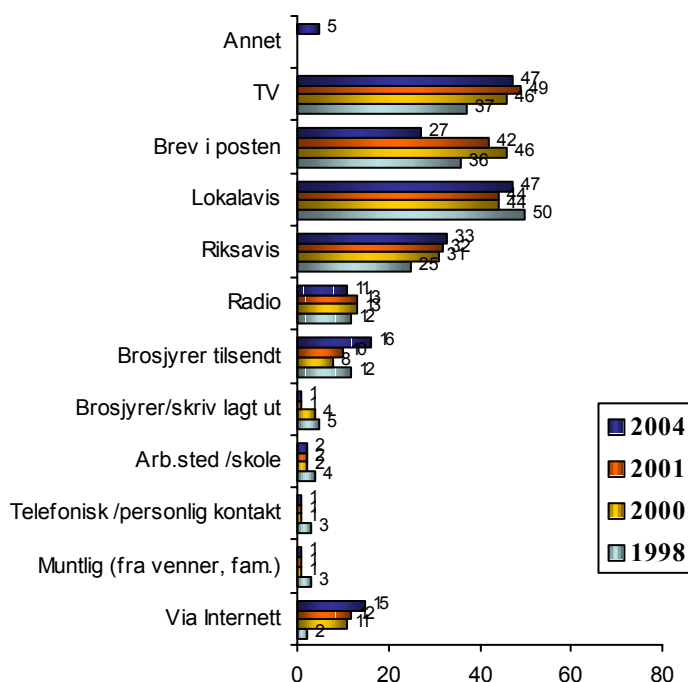
3.2 Kanaler for offentlig informasjon

Av de som oppgir at de har fått informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det siste året, sier 47 at de har fått denne informasjonen gjennom henholdsvis TV og lokalavis. 33 prosent sier de har fått informasjon via riksavis. Vi kan ut fra disse funnene konkludere med at TV og avis er de viktigste kanalene når det gjelder å motta informasjon passivt fra det offentlige.

Vi ser et tydelig fall i andelen som svarer de har mottatt offentlig informasjon via brev i posten. 42 prosent oppgav dette i 2001 mot 27 prosent i 2004. Til sammenligning øker andelen som sier de har mottatt offentlig informasjon via tilsendte brosjyrer fra 10 prosent i 2001 til 16 prosent i 2004.

12 prosent oppga å ha mottatt informasjon via Internett i 2001 mot 15 prosent i 2004. Internett har altså styrket sin posisjon som ”push-kanal”¹ med fire prosent siden undersøkelsen i 2000 da 11 prosent oppgav å ha fått informasjon via Internett. Ingen oppgir at de har mottatt informasjon fra det offentlige via SMS.

11 prosent sier de har mottatt offentlig informasjon gjennom radio. Svært få sier at de har fått offentlig informasjon fra andre kanaler som ”arbeidssted/skole”, ”telefonisk kontakt” og ”muntlig (venner/familie)”.



Figur 1: Kanalvalg

Har du sett, lest eller hørt informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det siste året? Hvor fikk du denne informasjonen? Flere svar mulig.

Det er noen forskjeller mellom de ulike aldersgruppene:

- De i aldersgruppen under 30 oppgir særlig å ha fått offentlig informasjon via TV (47 prosent), via brev i posten (29 prosent) og i lokalavis (29 prosent).
- 30-39 åringene oppgir å ha fått informasjon gjennom henholdsvis TV (48 prosent), lokalavis (38 prosent) og brev i posten (30 prosent). Denne aldersgruppen har høyest andel som sier de har fått informasjon gjennom Internett (21 prosent).

¹ Push-kanal: Mottaker får tilsendt eller blir eksponert for informasjon uten å gjøre noe selv.

Pull-kanal: Mottaker innhenter selv informasjon.

-
- Aldersgruppen 40-49 år oppgir å ha fått informasjon gjennom lokalavis (51 prosent), TV (48 prosent) og riksavis (37 prosent). 14 prosent oppgir Internett mot 12 prosent i undersøkelsen for 2001.
 - Personer over 50 år oppgir å ha mottatt informasjon gjennom lokalavis (55 prosent), TV (46 prosent), og riksavis (37 prosent). I undersøkelsen for 2001 oppgav bare to prosent Internett. I årets undersøkelse oppgir hele 12 prosent at de har fått offentlig informasjon via Internett.

3.3 Behov for offentlig informasjon

25 prosent svarer at de eller noen i husstanden har hatt behov for informasjon om økonomiske bidrag, støtte, eller lån fra kommune, stat eller fylke, i løpet av det siste året. I 2001 svarte 30 prosent ja på dette spørsmålet, i 2000 32 prosent og i 1998 27 prosent. Med tanke på de feilmarginer som eksisterer er det ikke grunnlag for å si at dette er en markant nedgang fra 2001. Resultatet kan tolkes mer i retning av at behovet for offentlig informasjon varierer litt fra år til år. Videre viser resultatene fra undersøkelsene (fra 1998-2004) en stabil trend. Denne trenden går ut på at mellom 25-33 prosent av oss (på basis av folketallet per 01.01.04 mellom 860000 og 1100000 nordmenn) en eller annen gang i løpet av året har behov for offentlig informasjon av økonomisk art.

De som ikke hadde hatt behov for offentlig informasjon av økonomisk art, fikk et oppfølgingsspørsmål om de hadde hatt behov for annen type informasjon fra det offentlige. Av disse svarer 28 prosent ja, noe som er rekordhøyt sammenlignet med de tidligere undersøkelsene. Legger vi sammen begge kategoriene, både de som har hatt behov for offentlig informasjon av økonomisk art og annen type offentlig informasjon, er det ca 45 prosent av respondentene i undersøkelsen som sier at de en eller annen gang i løpet av året hatt behov for en eller annen type offentlig informasjon. Det vil si at nesten halvparten av oss en eller annen gang i løpet av året har hatt behov for informasjon fra det offentlige.

Det er flere kvinner enn menn som sier at de har hatt behov for informasjon om økonomisk bidrag, støtte eller lån fra det offentlige. Videre er det først og fremst personer i aldersgruppen 18-29 år som sier de har hatt behov for denne typen informasjon. Det er naturlig å anta at det for eksempel er studielån, kontantstøtte og barnetrygd som utgjør denne gruppens informasjonsbehov, og at informasjonsbehovet er knyttet til den livssituasjonen de befinner seg i. Det uttrykte behovet for annen informasjon er størst blant personer i aldersgruppen 30-44 år, og det er større for de med høyere utdanning.

3.4 Kanalvalg blant de aktive informasjonsøkerne

Blant personer som har hatt behov for informasjon fra det offentlige, svarer nesten ni av ti (87 prosent) at de i løpet av 2004 selv har gjort noe aktivt for å få den informasjonen de trengte. I prosent er dette en økning på seks prosentpoeng siden 2001, og 11 prosentpoeng siden 2000. Det representerer også en økning sammenlignet med tallene fra 1998 (80 prosent).

Bruken av Internett øker signifikant

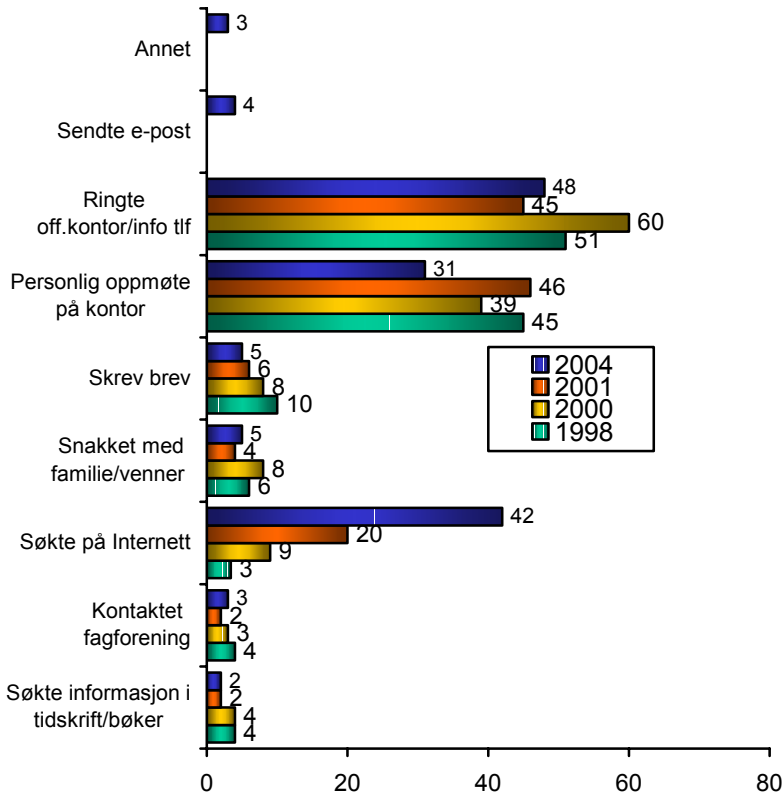
De viktigste informasjonskanaler for de aktivt informasjonssøkende i 1998 var telefon og personlig oppmøte. Den gang var bruken av Internett (tre prosent) fortsatt ganske ubetydelig i forhold. I 2004 er Internett i ferd med å bli like viktig som telefonen for den aktive informasjonssøker. 48 prosent oppgir at de brukte telefonen, mens 42 prosent oppgir at de brukte Internett. Internett brukes mer enn personlig oppmøte for første gang siden undersøkelsene begynte i 1998. Økningen i bruken av Internett fra 2001 er på hele 22 prosent.

Både bruken av personlig oppmøte og telefon har gått ned i forhold til undersøkelsen i 2000. Bruken av Internett har samtidig steget i samtlige av undersøkelsene fra 2000. Resultatene sett i sammenheng indikerer med andre ord at Internett gradvis reduserer bruken av telefonkontakt og personlig kontakt. Vi kan imidlertid ikke si at telefon og personlig kontakt vil bli mindre viktige kanaler for den aktive informasjonssøker i nærmeste fremtid.

Fire prosent sier at de har brukt e-post som kanal for å aktivt innhente informasjon.

Å møte opp på et offentlig kontor var mest utbredt for personer over 60 år, blant personer med grunnskoleutdanning og blant de med husstandsinntekt mellom 200.000 og 300.000 kroner.

Figur 2:



Hvis du tenker tilbake til dette eller noen av disse tilfellene – gjorde du selv noe aktivt for å få tak i den informasjonen du trengte? Hva gjorde du? (Flere svar mulig)

3.5 Etterspørsel etter offentlig informasjon

Blant personer som sier de har hatt behov for offentlig informasjon, er det et flertall (60 prosent) som har hatt behov for informasjon om statlige tilbud og tjenester. 33 prosent har hatt behov for informasjon om kommunale tilbud og tjenester, mens 13 prosent har hatt behov for informasjon om fylkeskommunale tilbud og tjenester. Rundt fire prosent kan ikke huske hvilke av disse typene informasjon de hadde behov for.

Andelen som sier at de har hatt behov for informasjon om statlige tilbud og tjenester, som for eksempel trygd, høyere utdanning, skatt, forbrukerspørsmål, eller kontantstøtte, har imidlertid gått noe ned - fra 68 prosent i 2000 til 60 prosent i 2004. Samtidig er det en økning i andelen som innhentet informasjon om kommunale tilbud og tjenester som grunnskole, renovasjon, eldreomsorg og byggesaker, nærmere bestemt fra 23 prosent i 2000 til 33 prosent i 2004. Dette kan kanskje ses i sammenheng med reformer som fritt skolevalg og konkurranseutsettelse av kommunale tjenester.

De i aldersgruppene 30-39 år og 40-49 år har størst behov for informasjon om kommunale tilbud og tjenester. Dette har selvsagt sammenheng med hvor relevant informasjonen er i forhold til den livssituasjonen folk befinner seg i. Det er ingen klare forskjeller i behovet for informasjon om fylkeskommunale tilbud og tjenester og mellom de ulike aldersgruppene.

Behovet for informasjon om statlige tilbud og tjenester er noe større blant de under 30 år enn blant de over 30 år. 70 prosent av de under 30 år har innhentet informasjon om statlige tjenester, mens henholdsvis 59 prosent, 52 prosent og 59 prosent i de andre aldersgruppene (30-39 år, 40-49 år, 50 år +) har innhentet denne typen informasjon.

Resultatene viser at det er svært få forskjeller mellom kjønnene når det gjelder behovet for offentlig informasjon. Det er heller ingen signifikante forskjeller mellom by og land og behovet for offentlig informasjon.

De med høyere utdanning, etterspør mer informasjon om statlige tilbud og tjenester. De med lavere utdanning har mer jevnt behov for alle de tre typene informasjon, både statlig, kommunal og fylkeskommunal.

Behovet for statlig informasjon er størst i alle inntektstyper. Samtidig viser svarene tydelig at behovet for informasjon om kommunale tilbud og tjenester stiger i takt med inntektsnivået. De med inntekt under 200.000,- har først og fremst hatt behov for statlig informasjon, kun fire prosent sier de har hatt behov for kommunal informasjon. De i gruppene som tjener over 400.000,- har omtrent like stort behov for kommunal informasjon som statlig informasjon.

3.6 Direkte kontakt med offentlige etater

Hovedårsakene til at brukerne tar direkte kontakt med en offentlig instans er at det er raskere (18 prosent) og at de foretrekker muntlig kontakt (15 prosent). Andelen som foretrakk direkte kontakt fordi de ville ha veiledning eller hjelp har sunket fra 21 prosent i 2000 og 16 prosent i 2001, til 13 prosent i 2004.

Dette kan henge sammen med økningen i andelen som benytter Internett. Informasjonen på offentlige hjemmesider kan ha blitt mer utfyllende eller internettbrukerne mer erfarne, slik at direkte kontakt med en saksbehandler ikke lenger er nødvendig.

Respondentene ble bedt om å gi en vurdering av hvor fornøyd de var med åpningstider, hvor lett det var å finne frem til rett person, hva de syntes om servicen de fikk (hvor hjelpsom og imøtekommende vedkommende var) og i hvilken grad de fikk den informasjonen de trengte sist de ringte til eller besøkte et offentlig kontor. De ble bedt om å gi en vurdering på en seksdelt skala der 1 er "svært misfornøyd" og 6 er "svært fornøyd".

En generell tendens når det gjelder kontakt per telefon er at respondentene er mest misfornøyd når det gjelder å finne frem til rett person/instans, og åpningstidene for henvendelser. Respondentene synes imidlertid relativt fornøyd (snitt på henholdsvis 4,4 og 4,3) hva gjelder imøtekommenhet og i hvilken grad man fikk hjelp.

Når det gjelder personlig oppmøte er respondentene relativt fornøyd med imøtekommenhet (snitt 4,4), i hvilken grad man fikk hjelp (snitt 4,5) og hvor lett det var å finne frem til rett person (snitt 4,3). Også her er flere noe mer misfornøyd med åpningstidene (snitt 3,7).

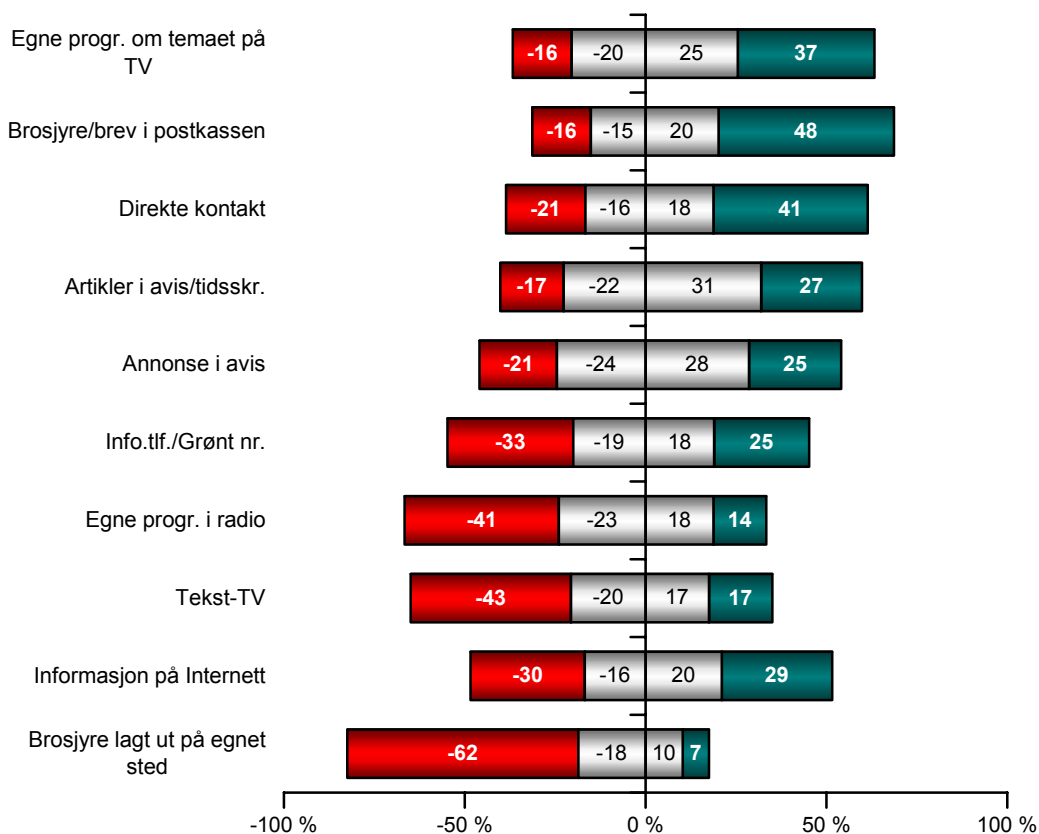
3.7 Kanalpreferanser for informasjon om lovendring

Både i 1998, 2001 og 2004 fikk respondentene presentert et hypotetisk spørsmål om hvilke informasjonskanaler de mente var best egnet til å formidle grundig informasjon om en ny skattelov. Gjennom dette eksempelet ville vi kartlegge folks preferanser i forhold til de ulike informasjonskanalene. Eksempelet skattelov ble valgt fordi skatt både handler om rettighets- og pliktsinformasjon og er relevant for de fleste.

Best egnet

Det kommer frem at brosjyre/brev i posten vurderes som den beste kanalen for informasjon om en ny skattelov i 2004. 68 prosent mener denne kanalen egner seg best. Deretter kommer kanaler som egne programmer om temaet på TV (62 prosent), direkte kontakt (59 prosent) og artikler i aviser (58 prosent).

Andelen som vurderer TV og brosjyre/ brev som best egnet, synker fra 1998 frem til 2004, mens andelen som vurderer direkte kontakt står omtrent på stedet hvil. De fleste andre kanalene fortrekkes verken noe særlig mer eller mindre i undersøkelsene fra 1998, 2001 og 2004, bortsett fra Internett. Internett stiger tydelig i hver undersøkelse og i 2004 mener nesten 50 prosent at Internett ville ha egnet seg som kanal for informasjon om ny skattelov. Forskjellene mellom kvinner og menn i synet på å bruke Internett til dette, har nå jevnet seg ut i forhold til tidligere undersøkelser og er ikke lenger så store. De med høy utdanning er noe mer positive til Internett enn de med lav utdanning, men forskjellene her er så å si marginale. Vi ser også at populariteten rundt Internett



stiger litt i takt med økende inntekt. Figuren nedenfor viser hvilke informasjonskanaler respondentene mente egnet seg best.²

3.8 Holdninger til offentlige myndigheter og informasjon

Respondentene ble bedt om å ta stilling til ulike sider ved offentlig informasjon. Dette ble også gjort i undersøkelsene i 1998, 2000 og 2001. Resultatet viser at et flertall er mer enig enn uenig i påstandene at offentlige myndigheter gir korrekt informasjon og innsyn i hva de driver med. I synet på om informasjon fra det offentlig ofte er ufullstendig, er respondentene omtrent delt på midten. I avsnittet under går vi igjennom resultatene for alle påstandene vi stilte rundt holdninger til offentlig myndigheter og informasjon.

- *Informasjon fra offentlige myndigheter er stort sett riktig.*
67 prosent er mer eller mindre enig i påstanden om at ”informasjon fra offentlige myndigheter stort sett er riktig”. Av disse sier 40 prosent at de er

² Her oppgis også gjennomsnittsverdiene for hvordan respondentene vurderte de ulike kanalene som informasjonsmedium for en ny skattelov i 1998, 2001 og 2004. Respondentene har gitt en vurdering på en skala fra 1-6 der 1 betyr ”egner seg svært dårlig” og 6 betyr ”egner seg svært godt”. Merk at 3,5 er middelverdien.

helt eller ganske enig i påstanden (svaralternativ 5 og 6). 27 prosent er uenig i denne påstanden. Til sammenligning sier 9 prosent at de er ganske eller helt uenig i påstanden. Andelen som er ganske eller helt enige i påstanden var 37 prosent 2001, 39 prosent i 2000 og 44 prosent i 1998. Blant de universitets- og høgskoleutdannede er en større andel enige i denne påstanden enn blant øvrige utdanningsgrupper. Det er imidlertid svært lite som skiller menn fra kvinner i synet på dette. En større andel av de under 30 er helt eller ganske uenig i denne påstanden.

- *Offentlige myndigheter er stort sett lite flinke til å gi befolkningen innsyn i hva de driver med.*
Her er det ingen klar tendens over tid. Andelen ganske eller helt enige var 35 prosent i 1998, 45 prosent i 2000 og 37 prosent i 2001. I 2004 sank andelen som var helt eller ganske enig i påstanden til 33 prosent, noe som vitner om en klar forbedring sett i forhold til undersøkelsen i 2000. Andelen som er enig, er størst blant kvinner. Kjønn og alder har liten betydning for synet på saken.
- *Offentlig informasjon er ofte ufullstendig.*
Andelen helt eller ganske enige i påstanden var 31 prosent i 1998, 25 prosent i 2000 og økte til 27 prosent i 2001. I 2004 var andelen helt eller ganske enige 20 prosent. Det er positivt for statens del at andelen helt eller ganske enige synker. Det er høyest andel enige blant de med grunnskole og videregående utdanning. Forskjellene er små mellom kvinner og menn i synet på dette.
- *Man kan ikke forvente at det offentlige skal informere innbyggerne om alt, man må selv oppsøke informasjon.*
En mulig tendensen over tid, er at flere og flere er uenige i påstanden. Andelen som er helt eller ganske enig i påstanden var på 49 prosent i 1998, mens en tilsvarende andel var på 42 prosent i 2004. Jo lavere utdanning, jo flere er uenig i påstanden. Det er ikke noe særlig forskjell mellom kjønnene i synet på saken.
- *Skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter kan være vanskelig å forstå.*
Andelen som er enig i dette gikk ned fra 29 prosent i 1998 til 26 prosent i både 2000 og 2001. I 2004 går det ytterligere ned, men bare marginalt. Nå sier 25 prosent seg helt eller ganske enig med påstanden. De med lavest utdanning er i størst grad enige i dette utsagnet.
- *Det nytter for privatpersoner å klage til offentlige myndigheter.*
Her ser vi en klart synkende tendens. Tiltroen synker fra 33 prosent i 1998 og 35 prosent i 2001, til 24 prosent i 2001 og 25 prosent i 2004. Dette er en viktig tilbakemelding fra befolkningen, men det er ikke nødvendigvis et informasjonsproblem. Dette kan både gjelde hvor reelle eller gode klagemulighetene oppfattes å være og/eller kvaliteten på informasjonen om disse mulighetene.

-
- *Du har problemer med å vite hvor du skal henvende deg for å få den informasjonen du trenger.*
Andelen som er enig i dette var 25 prosent i 1998 og 2000, 26 prosent i 2001 og 20 prosent i 2004. Som for 2001 er det også i 2004 personer med lav inntekt og utdanning som i størst grad sier seg enige i denne påstanden.

4 Internett

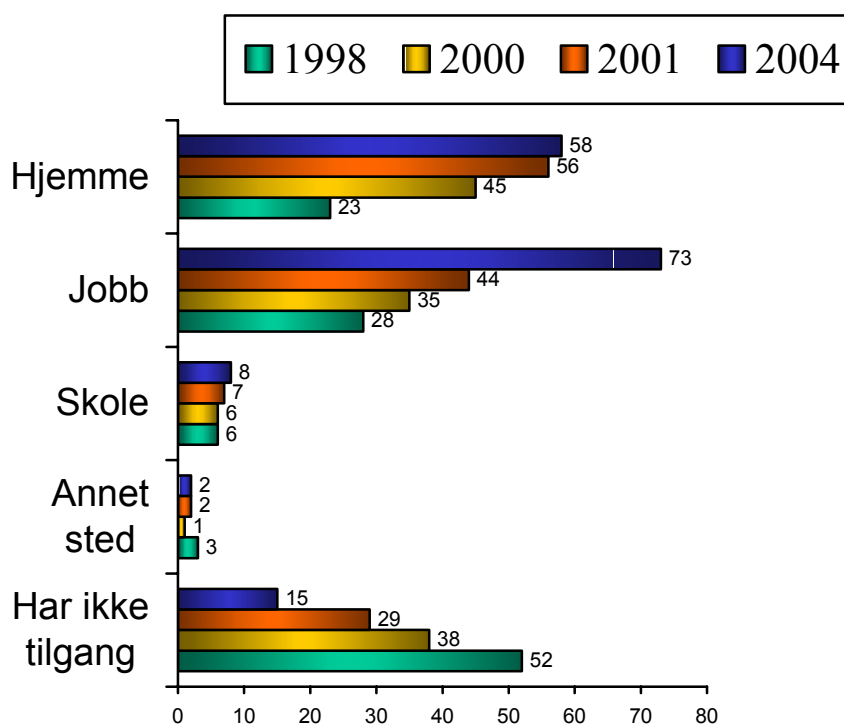
Over tre millioner har nå tilgang til Internett i følge TNS-Gallup Intertrack som måler tilgang og bruk av Internett hver måned. Dette er den høyeste måling noen gang. 2,7 millioner mennesker har brukt Internett i løpet av de siste 30 dager. I følge rapporten bruker ca 1,9 millioner mennesker nettet daglig. Det er fortsatt de yngste som er hyppigst på nettet, men de eldres bruk av nettet stiger markant. Fra november 2003 til målingen i 2004, har antallet over 60 år med tilgang til Internett steget fra 33 prosent til 48 prosent.³

4.1 Hvem har tilgang og fra hvor?

Denne undersøkelsen viser at 73 prosent av respondentene har tilgang til Internett på jobb. Andelen som sier de har tilgang til Internett på jobb har økt kraftig fra 2001 til 2004, fra 44 prosent til 73 prosent. En noe lavere andel, 58 prosent, har tilgang til Internett hjemme. Andelen som ikke har tilgang til Internett i det hele tatt har sunket klart i alle de fire undersøkelse. I 1998 svarte 52 prosent at de ikke hadde tilgang til Internett. I 2004 sier kun 15 prosent at de ikke har tilgang. Mer enn ni av ti har brukt eller vært innom Internett i løpet av de siste 30 dagene. I 1998 var tilsvarende tall seks av ti.

Figur 3:

Har du tilgang til Internett hjemme, på jobb, på skolen eller andre steder?



(Flere svar mulig)

³ Taylor Nelson Sofres (TNS-Gallup) gjør månedlige kartlaggninger av befolkningens bruk Internett i.

Andelen som sier de ikke har tilgang er størst blant de i gruppen over 50 år, og minst i aldersgruppen 40-49 år. Andelen som har tilgang, synker med andre ord med økende alder. Motsatt stiger andelen med tilgang med økende utdanningsnivå og inntekt. 90 prosent av de som tjener fra 500.000,- kroner og oppover har tilgang til Internett hjemme, mens blant de som tjener opp til 200.000,- har kun 35 prosent tilgang til Internett hjemme. Det er ingen signifikante forskjeller mellom kjønnene når det gjelder tilgang til Internett.

Hvorfor har noen ikke tilgang?

To viktige årsaker til *ikke* å ha tilgang til Internett er at den enkelte ikke føler noe behov for å ha Internett eller ikke er interessert i det. Henholdsvis 33 og 21 prosent uten tilgang oppga dette som grunn i 2004. De var også viktige årsaker i 2001. En ny begrunnelse blir imidlertid gitt av mange i undersøkelsen for 2004. 24 prosent oppgir som årsak at de føler seg "for gamle til" å ha Internett. Det er relativt sjelden økonomi spiller inn som en viktig årsak til at respondentene ikke har skaffet seg tilgang. Kun 11 prosent mener årsaken ligger i at det er for dyrt å kjøpe PC og enda færre (9 prosent) mener årsaken er prisen på å bruke Internett. Kun fire prosent oppgir som årsak at Internett er "vanskelig å bruke".

4.2 Bruk av offentlige nettsteder

Besøk øker, hyppighet går ned

Det er en klar økning i bruken av offentlige nettsteder⁴ blant personer som har tilgang til Internett. Økningen fra 2001 til 2004 er på 9 prosent. Som vist i figuren under har bruken av offentlige nettsteder økt fra 33 prosent i 1998 til 66 prosent i 2004. Dette representerer med andre ord en dobling i bruken av offentlig nettsteder på omtrent seks år.

Det er fortsatt størst andel blant de med universitets- og høyskoleutdanning som svarer at de har vært innom et offentlig nettsted (73 prosent). Forskjellen mellom denne gruppen og de i gruppen med videregående utdanning er imidlertid ikke så stor. 60 prosent av gruppen med videregående utdanning sier de har vært innom en offentlig nettside. Til sammenligning sier 41 prosent av gruppen med grunnskoleutdanning at de har vært innom en offentlig nettside.

Tidligere undersøkelser har vist at flere blant dem med høyere inntekt har besøkt en offentlig nettside. Dette er ikke like tydelig i årets undersøkelse. 69 prosent av de som tjener mer enn 500.000,- kroner, sier de har besøkt en offentlig nettside i løpet av de siste 12 månedene. Til sammenligning er tilsvarende andel blant de som tjener opp til 200.000,- kroner 61 prosent.

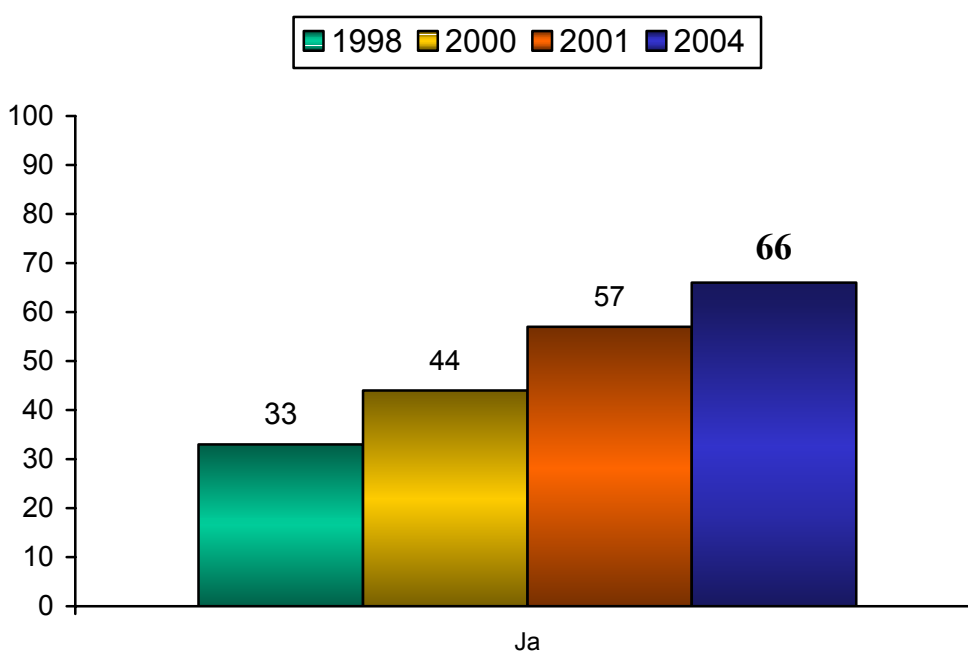
I motsetning til den generelle internettbruken, der hyppigheten øker, går hyppigheten av besøk på offentlige sider ned. Hver femte respondent eller 21 prosent oppga at de besøkte offentlige nettsider oftere enn en gang i uken i 2001. I 2004 er sier 15 prosent det samme. I 2000-undersøkelsen oppgir 40 prosent at de besøkte offentlige nettsider oftere enn en gang i uken. Til sammen er det nesten 50 prosent som sier at de besøker offentlige nettsider enten 1-3 ganger månedlig eller 1-5 ganger månedlig. Nesten en av ti respondenter besøker offentlige nettsider fem eller flere ganger i uken. Nedgangen i

⁴ Med offentlig nettsteder menes kommunale, fylkeskommunale og statlige nettsider. Statskonsult, rapport 2004:11

hyppighet kan kanskje forklares ved at folk surfer mindre av ren nysgjerrighet i dag, og at de fleste av oss er mer målrettet enn tidligere når vi søker på nettet. En alternativ forklaring kan være at brukerne ikke er fornøyde og at sidene derfor ikke motiverer til gjenbesøk. Dette stemmer imidlertid ikke med svarene de gir på hvor fornøyde de var med det nettstedet de besøkte sist. I forhold til om de fant den informasjonen de trengte sier over halvparten av respondentene (54 prosent) at de var svært eller meget godt fornøyd. 60 prosent sier informasjonen var svært lett eller meget lett å forstå og 71 prosent sier det var svært eller meget lett å finne nettstedet. Vi kan med andre ord si at brukerne av offentlig nettsteder er relativt godt fornøyd med organiseringen og innholdet på sidene.

Figur 4:

Har du besøkt en offentlig internettside i løpet av de siste 12 månedene?



Hvilke sider besøker de?

Vi stilte spørsmål om hvilken offentlig nettside respondentene sist hadde besøkt. 22 prosent svarte en nettside i en kommune. I 2000 og 2001 svarte henholdsvis 13 prosent og 20 prosent det samme. Til sammenligning svarte tre prosent en fylkeskommunal- eller fylkesmannsembetsside. Veksten i besøk på kommunale hjemmesider må sees i sammenheng med at det har vært en vekst i antall kommuner med egne hjemmesider og e-postadresser. I januar 2002 var drøyt 400 av landets 434 kommuner på nettet mot 197 i januar 2000, altså en fordobling.⁵ I dag (2004) er nesten alle av landets 434 kommuner, med unntak av noen få (rundt 8 stk), på nettet.

Fra 2000 til 2001 fant vi en reduksjon av respondenter som sier at Odin og norge.no var de siste offentlige nettsidene de hadde besøkt. Mens 13 prosent

⁵ Kommunal Rapport på Internett <http://www.kommunal-rapport.no> : "340 kommuner på nett" 23.01.2002, "En av 14 ordførere har e-post" 12.01.2000 og "Fakta: E-post i kommunene" 12.01.2000.

oppgav norge.no i 2000 og 12 prosent i 2001, oppgav tre prosent norge.no i 2004. Omtrent like få (to prosent) oppgav en nettside for universitet- eller høyskole. 9 prosent sier Odin var den offentlige nettsiden de besøkte sist, en nedgang på tre prosent siden 2001 og 13 prosent siden 2000. Til sammenligning oppgir 14 prosent skatteetatens nettside.

Nedgangen for de to portalene (norge.no og Odin) kan tyde på at flere vet hva slags type informasjon de skal ha og hvor de sannsynligvis vil finne den. Det kan også indikere at andre portaler brukes istedenfor. Vi kjenner imidlertid ikke til hvor mye befolkningen bruker andre portaler eller søkemotorer som for eksempel "google", "yahoo" eller "kvasir" for å finne offentlige informasjon på nettet.

Den største kategorien under dette spørsmålet er "andre nettsider". 24 prosent oppgir dette som svar. Det kan indikere at de ikke husker hvilken side de har vært inne på, eller at de ikke vet om sidene var av statlig, kommunal eller fylkeskommunal art.

Mindre formålsløs surfing

Flere og flere søker etter noe konkret, når de besøker en offentlig nettside. I 2000 sa 21 prosent at de ikke søkte etter noe spesielt, men bare surfet rundt på nettet. I 2004 svarte seks prosent av respondentene som hadde besøkt en offentlig nettside det samme.

18 prosent av de som har besøkt et offentlig nettsted sier at de søkte etter informasjon om lover og regelverk. 10 prosent sier de søkte etter offentlige dokumenter, mens åtte prosent søkte etter informasjon om tjenesteyting i kommunen.

Det er en klar økning blant brukere som ønsker å bestille informasjonsmateriell /brosjyrer, og informasjon om økonomisk støtte /rettigheter. I 2000 oppgav fire prosent at de søkte etter informasjon om informasjonsmateriell/brosjyrer, mot 14 prosent i 2004. Vi ser en tilsvarende økning i forhold til de som søkte etter informasjon om økonomiske støtte/rettigheter. syv prosent søkte etter dette i 2000, mot 15 prosent i 2004.

Vurdering av nettstedet

Brukerne er i stor grad fornøyd med de offentlige nettstedene. De er *mest fornøyd* med hvor lett det var å finne frem til nettstedet – syv av ti (71 prosent) er meget eller svært fornøyd med dette. Til sammenligning er fire prosent svært eller meget misfornøyd.

Seks av ti er svært eller meget fornøyd i forhold til om informasjonen var lett å lese eller forstå, mens seks prosent var motsatt svært eller meget misfornøyd. 59 prosent var svært eller meget godt fornøyd i forhold til om informasjonen var godt oppdatert. Til dette sier fem prosent at de var svært eller meget misfornøyd.

54 prosent av respondentene sier de fant den informasjonen de trengte. syv prosent mener det var vanskelig å finne informasjonen.

4.3 E-post

Andelen blant personer med tilgang til Internett som har sendt en e-post til en offentlig etat i privat sammenheng, er nesten firedoblet siden 1998. Den gang hadde åtte prosent av denne gruppen sendt e-post til en offentlig etat. I 2001 svarte 23 prosent det samme, mens tallet har steget til 30 prosent i 2004. Blant de som sender e-post er det flest menn med høy utdanning og høy inntekt i aldersgruppen 30 og 39 år.

Svar på e-post

Vi spurte også om hvor lang tid det gikk før de fikk svar på henvendelsen sin. Litt over halvparten (56 prosent) oppga at de fikk svar innen en uke, noe som må sies å være bra. 21 prosent sier de mottok svar i løpet av 2-4 uker. syv prosent oppgir at det gikk mer enn fire uker før de fikk svar eller at de ikke fikk svar i det hele tatt. I følge forvaltningsloven skal man ha svar på henvendelsen i løpet av fire uker. Her skal det presiseres at vi ikke vet hva disse e-postene inneholdt og dermed ikke kan si om de var av en slik art at de omfattes av loven.

Det er positivt at 71 prosent er fornøyde med kvaliteten på informasjonen de fikk i svaret på e-posten. Hele fem av ti er svært eller meget fornøyd. Kun seks prosent er svært eller meget misfornøyd med svaret man fikk. Det er noe mer misnøye blant menn enn kvinner, og noe mer misnøye blant de med høyere utdanning enn de med grunnskoleutdanning. Vi understreker at disse forskjellene er marginale.

4.4 Tjenester på Internett

Blant brukerne av Internett er det stor interesse for å benytte offentlige nettjenester. Spørsmålene vi stilte om dette er hypotetiske, og vi understreker at det ikke nødvendigvis er samsvar mellom holdning og handling.

Det er størst interesse for å kunne sjekke på nettet hvor i saksbehandlingsprosessen en sak befinner seg. Andelen som er interessert i dette har økt fra 64 prosent i 2000 til 70 prosent i 2001 og 72 prosent i 2004. Deretter følger omtrent på samme nivå det å kunne sende inn søknader elektronisk (72 prosent).

Mange ønsker også muligheten til å gjøre enkel saksbehandling via nettet (64 prosent). Dette representerer en økning på 9 prosent fra 2001 (55 prosent). Interessen for å kunne laste ned skjemaer fra Internett har økt fra 50 prosentpoeng i 2000 til 70 prosentpoeng i 2004. Det er også mange som er interessert i å kunne bestille informasjon eller brosjyrer på nettet. 63 prosent (mot 58 prosent i 2001) er svært eller meget interessert i dette. Å tilrettelegge for bestilling av informasjonsmateriell på Internett er en enkel måte for det offentlige å effektivisere sine tjenester på. Samtidig får publikum et bedre tilbud og de slipper å måtte ringe i åpningstiden.

Rundt to av ti synes det er interessant å abonnere på offentlig informasjon. Tallet er stabilt fra tidligere undersøkelser.

Tidligere skilte aldersgruppen 30–39 år seg ut ved å være mest interessert i alle tjenestene. Resultatene fra denne undersøkelsen tyder på at forskjellene mellom aldersgruppene 18-30, 30-39 og 40-49 år flater ut. Forskjellen når det gjelder alder er liten, men de under 50 er litt mer opptatt av denne typen tjenester enn de over 50 år. Resultatet kan ha sammenheng med hvilke aldersgrupper som har mest erfaring med bruk av Internett.

Blant de mest interesserte finner vi også en høyere andel personer med høy utdanning. Det er de samme gruppene som i størst grad er aktive informasjonssøkere. Dette viser at et opplevd behov for informasjon er viktig for at brukerne skal ønske å ta i bruk mer aktive ”push-tjenester”, noe som medfører økt informasjonsmengde.

Internettets posisjon i forhold til andre informasjonskanaler

Både i 2000, 2001 og 2004 ble det stilt spørsmål til brukerne om hvilke informasjonskanaler de mente Internett i hovedsak hadde tatt over for når det gjelder å få og søke offentlig informasjon. I alle tre undersøkelsene er det telefon som nevnes av flest, 48 prosent i 2000 og 45 prosent i 2001 og 41 prosent i 2004. Videre mener også mange (35 prosent) at Internett har tatt over for personlig oppmøte. 26 prosent sier Internett har tatt over for kanaler som aviser, radio og fjernsyn, mens 25 prosent sier Internett har tatt over for kanaler som brosjyrer.

Brukerne mener altså at Internett tar over for kanaler som er mer egnet for toveiskommunikasjon (for eksempel telefon) *samtidig* som andelen som ønsker direkte kontakt med en offentlig ansatt øker. Når publikum får flere alternative måter å henvende seg til det offentlige på, kan de velge den måten som passer best til henvendelsens formål. Av og til er det ikke nok med Internett, men nødvendig med personlig kontakt, eller kanskje begynner en med å orientere seg på nettet for deretter å ringe til rette instans. Internett har styrket sin posisjon som ”pull-kanal” og er altså en viktig kanal for de som selv søker å *skaffe seg* offentlig informasjon (i motsetning til å *få* den). Offentlige virksomheter som skal nå borgere som ikke søker informasjon aktivt selv, må altså bruke andre kanaler enn Internett for å nå frem med budskapet.

Nettbrukerne ble også spurt om de som følge av Internett søker mer, like mye eller mindre etter offentlig informasjon enn tidligere. 49 prosent (mot 56 prosent i 2001) oppgir at de søker mer, mens 42 prosent (mot 40 prosent) oppgir at de søker like mye. Blant brukere som sier at de søker mer, er det flest med universitets- og høyskoleutdanning. I 2001 undersøkelsen var det motsatt. Der viste resultatene at et flertall av de som søkte mer var i kategorien grunnskoleutdanning. I aldersgruppene under 30 og 30-39 sier et flertallet at de søker mer. I aldersgruppene 40-49 og de over 50 år, sier flertallet at de søker like mye som før. Uansett kan det se ut som om Internett har bidratt til mer aktivt bruk av offentlig nettsider.

Kvaliteter ved Internett som kanal

Som i undersøkelsen for 2001, regnes tilgjengelighet som den viktigste av kvalitetene ved Internett også i undersøkelsen for 2004. 77 prosent av respondentene mener at det å få informasjon når man trenger det, uavhengig av åpningstider, er meget eller svært viktig.

En annen viktig kvalitet ved Internett er at ”du sparer tid i forhold til andre måter å skaffe informasjon på” (70 prosent). Et påfallende sammentreff er at denne årsaken også ble oppgitt av personer som ønsker direkte kontakt med saksbehandler. Like mange mener at ”gode søkemuligheter” (70 prosent) er en svært eller meget viktig kvalitet ved Internett som informasjonskanal.

En kvalitet som ikke trekkes frem av så mange, men likevel av mange nok til at den bør regnes som viktig, er at ”det blir enklere å vite hvem du skal kontakte og hva du skal spørre om”. 48 prosent sier dette er en svært eller meget viktig egenskap ved Internett.

Noen færre mener at det å ”slippe å forholde seg til offentlig ansatte” er en viktig kvalitet. 25 prosent mener dette er svært eller meget viktig.

De viktigste årsakene til at respondenter som hadde vært inne på en offentlig nettside likevel velger andre kanaler enn Internett, er at informasjonen man trenger ikke alltid er tilgjengelig på nettet, og at Internett gir for liten mulighet for toveiskommunikasjon. Henholdsvis 37 og 40 prosent sier seg helt eller ganske enig i disse grunnene for å velge andre kanaler. Relativt få er enige i at de velger andre kanaler fordi ”det er vanskelig å finne informasjon på nettet”, ”den tekniske kvaliteten er ofte for dårlig” eller ”jeg er usikker på om informasjonen på de offentlige nettsidene er korrekt og oppdatert”. Et flertall er uenige i disse påstandene.

4.5 Vurdering av egne kunnskaper og holdninger til Internett

Personer som har brukt Internett til å søke offentlig informasjon, ble bedt om å vurdere sine egne kunnskaper og ferdigheter når det gjelder nettbruken. 36 prosent vurderer sine kunnskaper som gode eller svært gode. Til sammenligning er det bare 11 prosent som vurderer sine kunnskaper som svært eller meget dårlige. Variasjonen mellom undergrupper er i stor grad som ventet og som i tidligere undersøkelser: Menn har større tiltro til egne ferdigheter enn kvinner, og tiltroen er økende med inntekt og utdanning. De yngste er sikrest på egne kunnskaper.

I undersøkelsene fra 2000, 2001 og 2004 ble alle respondentene bedt om å ta stilling til tre utsagn om Internett:

- *Jeg søker alltid først på Internett når jeg skal søke etter offentlig informasjon.*
35 prosent er svært eller meget enig i påstanden, mot 28 prosent i 2001. Andelen enige har steget siden 2000 og viser at andelen i befolkningen som har etablert en vane med å søke på nettet, er økende. Vi må samtidig huske på at et knapt flertall av respondentene er mer uenige i påstanden enn enig.

Det er stor forskjell mellom menn og kvinner – 33 prosent av mennene er helt enige mot 21 prosent av kvinnene. Det er også forskjell når det gjelder alder: De ”yngre” (under 40 år) er i stor grad enige, mens andelen som er uenig stiger med alderen. Andelen enige stiger tydelig med utdanningsnivået, det vil si de med lavere utdanning er mindre enige i påstanden enn de med høy utdanning.

- *I fremtiden vil jeg ha mindre behov for veiledning gjennom samtale dersom informasjon er på Internett.*
Muntlig veiledning er fremdeles viktig for befolkningen. Resultatet viser at respondentene omtrent er delt på midten. 30 prosent er helt enig i den fremsatte påstanden, 27 prosent helt uenig. Resultatet bekrefter at mange mener personlig kontakt har unike kvaliteter som Internett ikke fyller i dag. Resultatet er et signal om at gode interaktive løsninger vil være viktige, hvis målet er at Internett skal erstatte personlig veiledning. Det er større andel kvinner enn menn som er enige i påstanden, og de unge under 30 år er mindre skeptiske sammenlignet med gruppen over 50 år.
- *I fremtiden vil jeg helst hente ut all informasjon fra det offentlige gjennom Internett.*
Undersøkelsen for 2001 viste at 18 prosent av nettbrukerne var enige i denne påstanden. I årets undersøkelse sier 28 prosent seg helt enige i påstanden, en økning på 10 prosent. Andelen som er svært uenig stiger sterkt i takt med alderen. Det gjelder særlig de over 50 år. Gruppene med lavest utdanning er i størst grad uenige i påstanden, mens de med høyest utdannelse har størst andel enige.

5 Kunnskap og tilfredshet med offentlig servicekontor

Årets undersøkelse hadde for første gang med noen spørsmål om offentlige servicekontorer. Det er etablert offentlige servicekontorer i mange av landets kommuner, og vi ønsket å finne ut om folk kjenner til servicekontorene, om de føler behov for slike servicekontorer og om de som har benyttet dem er tilfredse med kvaliteten.

68 prosent eller nesten syv av ti visste at det finnes et offentlig eller kommunalt servicekontor der de bor.

85 prosent sier at de tror det er et behov for offentlige servicekontorer. 41 prosent har besøkt et offentlig servicekontor. Av de som har vært på et offentlig servicekontor sier 60 prosent at de i stor eller meget stor grad var tilfredse med den informasjonen de fikk. Til sammenligning sier åtte prosent det motsatte, at de ikke var tilfredse med informasjonen de fikk. De fleste er også svært godt fornøyde med hjelpsomhet og imøtekommenhet. 59 prosent sier det var meget eller svært god service, mens syv prosent mener den var meget eller svært dårlig. Av de som fikk saken sin behandlet på servicekontoret, sier 43 prosent seg meget eller svært tilfreds med saksbehandlingen. Motsatt sier åtte prosent seg meget eller svært lite tilfreds.

Flere av respondentene er imidlertid litt mer misfornøyd med åpningstidene. 21 prosent sier de er meget eller svært misfornøyd, mens 33 prosent sier seg meget eller svært fornøyd med disse.

6 Behov for ”min side” på Internett

Årets undersøkelse hadde for første gang med et spørsmål om ”min side” på Internett. ”Min side” er en tjeneste som Moderniseringsdepartementet for tiden tester ut og vurderer. Vi stilte følgende spørsmål;

”Regjeringen vurderer å utvikle noe som skal hete ”min side” på Internett. Dette skal være en side som samler alle offentlige tjenester man kan ha behov for all relevant informasjon i tilknytning til disse. Hvis du kunne velge, ville du foretrukket å benytte denne samlesiden, ville du foretrukket å benytte deg av nettsidene til den aktuelle etat, eller ville du foretrukket å henvende deg til det offentlige via andre kanaler?”

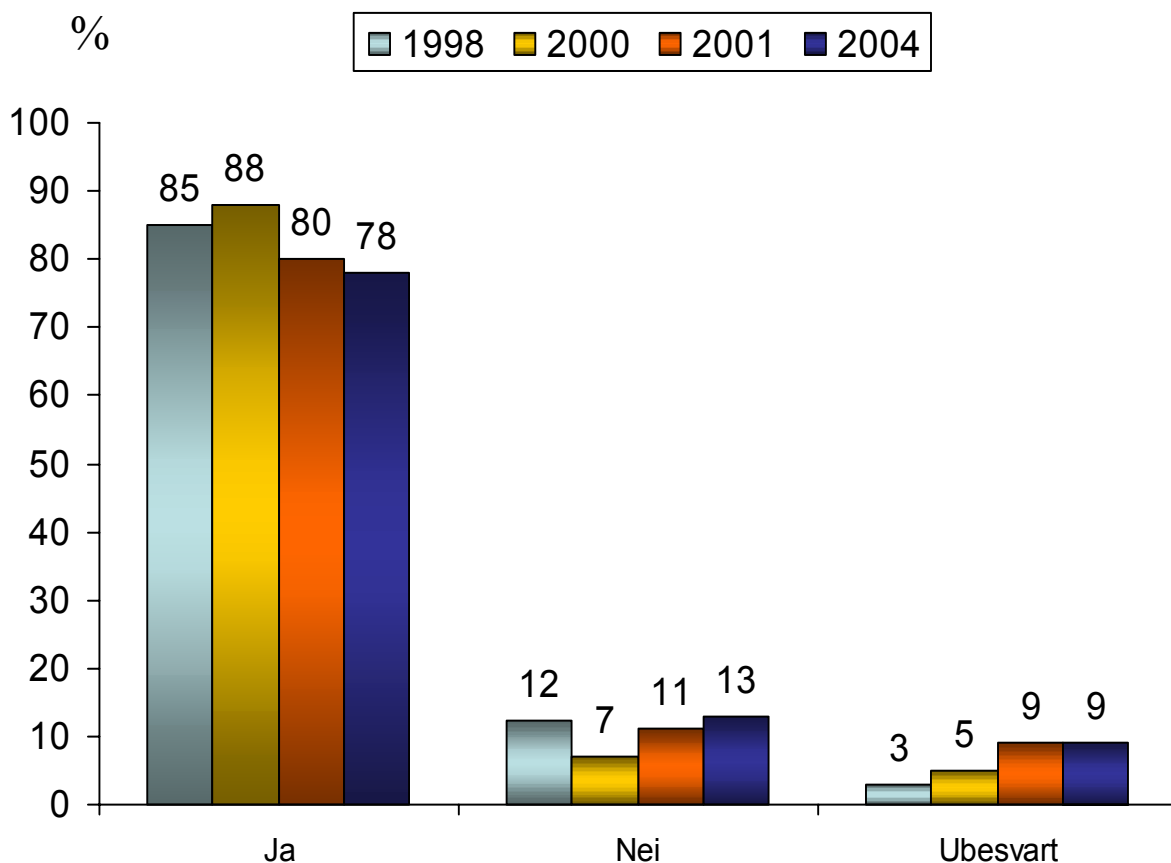
51 prosent av respondentene sier de ville ha foretrukket en slik ”samleside”, mens 14 prosent ville ha foretrukket nettsidene til den aktuelle etaten. 26 prosent ville ha foretrukket å henvende seg til det offentlige via andre kanaler. 10 prosent av respondentene svarte ”vet ikke” på spørsmålet.

Referanser

- Informasjonspolitikk for statsforvaltningen. Mål, prinsipper og konsekvenser. (Arbeids- og administrasjonsdepartementet, Oslo, revidert utgave 2001.)
- Offentlige tjenester via Internett. (Norsk Gallup og Arbeids- og administrasjonsdepartementet, Oslo 2001)
- Kommunal Rapport. <http://www.kommunal-rapport.no>
- Hvem får vite det? - En undersøkelse om befolkningens behov for offentlig informasjon. (Rapport fra Norsk Gallup 2000)
- Hvordan fikk de vite det? En analyse av befolkningens atferd, kunnskaper og holdninger i forhold til informasjon fra det offentlige (SI-rapport 1999:14)
- Hvordan er offentlig nettsted? En undersøkelse blant personer som har besøkt offentlige nettsteder (Rapport fra Norsk Gallup, 2000)
- Government Online – An International Perspective. (TNS, Australia 2001)

Vedlegg 1: Grafikkrapport fra Norstat

Har du sett, lest eller hørt informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det siste året?



1998: N = 1531

2000: N = 1004

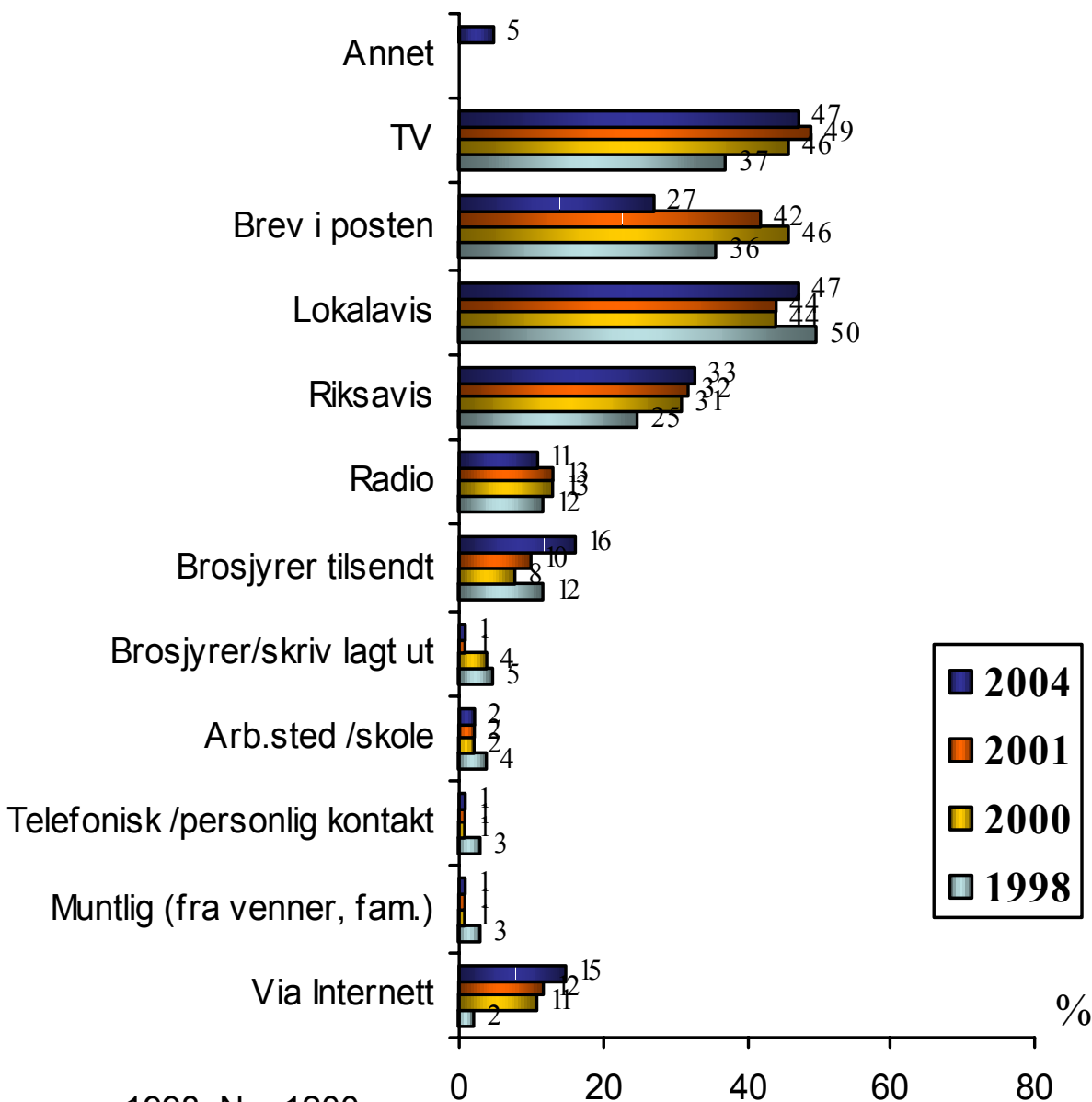
2001: N = 1042

2004: N = 1039



Hvor fikk du denne informasjonen? (Flere svar mulig)

Flere svar var mulig. Alternativene ble ikke lest opp.



1998: N = 1200

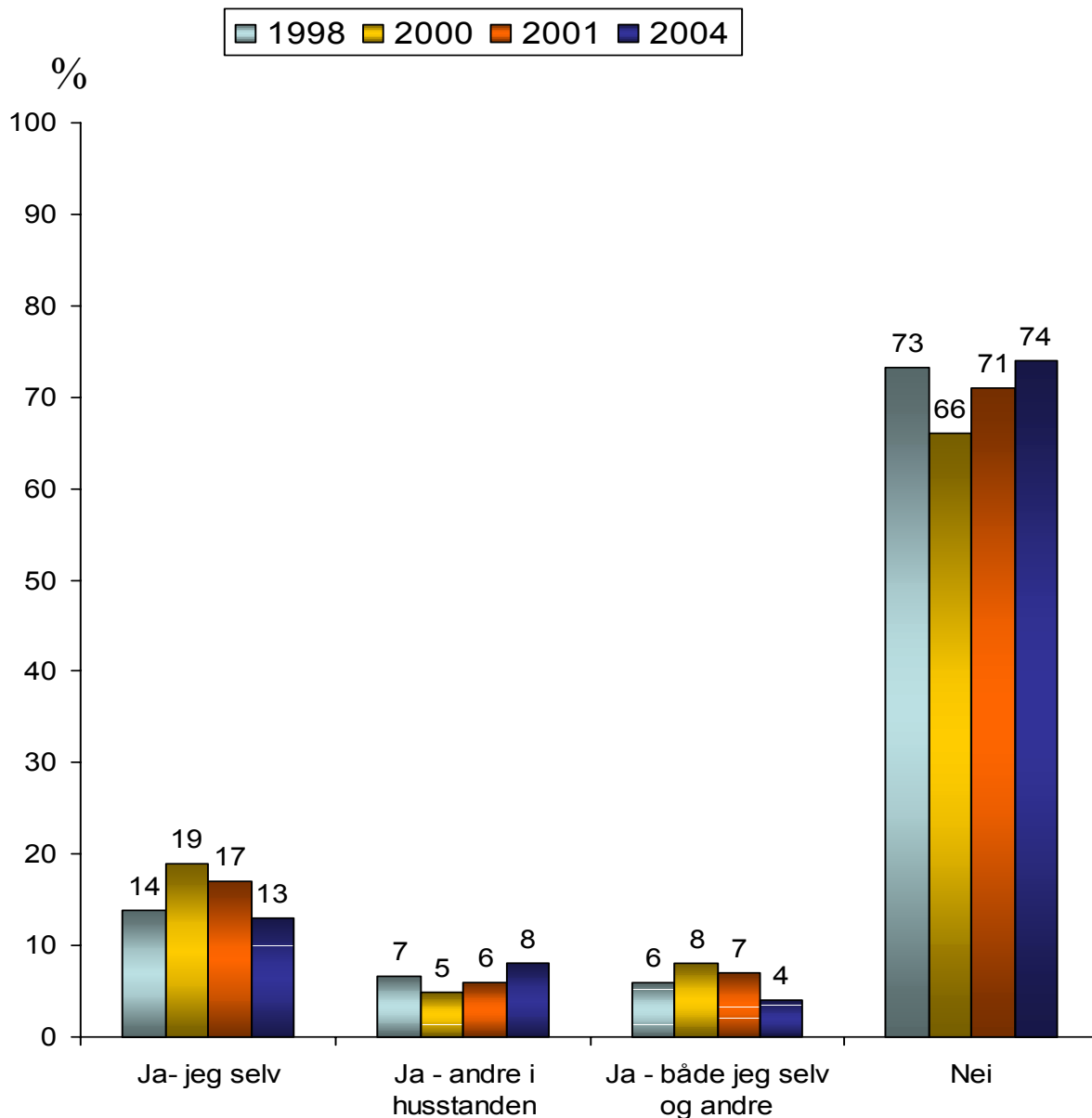
2000: N = 888

2001: N = 854

2004: N = 813



Har du eller noen andre i din husstand i løpet av det siste året hatt behov for informasjon om økonomiske bidrag, støtte, eller lån fra kommune, stat eller fylke?



1998: N = 1531

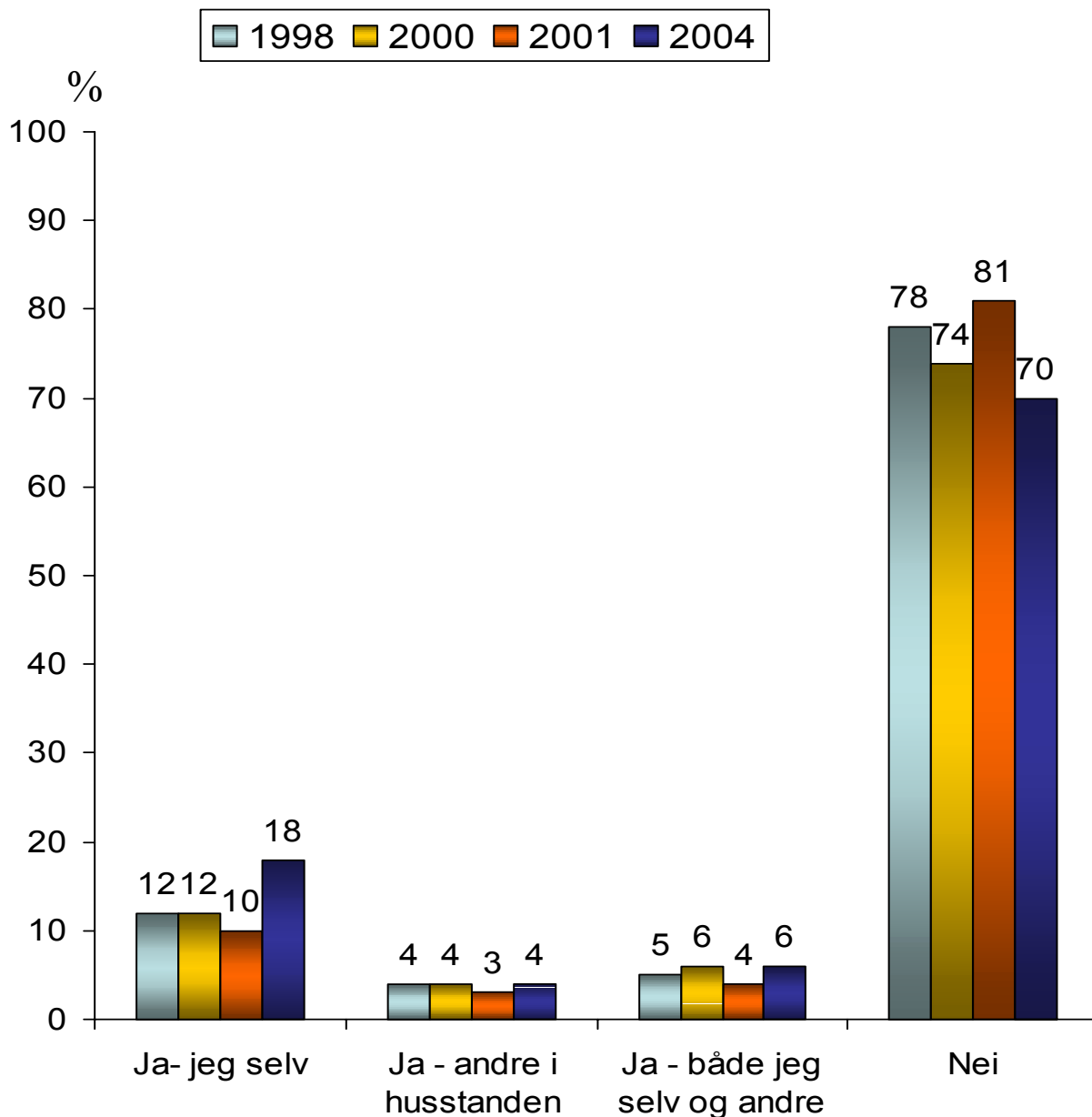
2000: N = 1004

2001: N = 1042

2004: N = 1039



Har du eller noen andre i din husstand i løpet av det siste året hatt behov for annen type informasjon fra kommune, stat eller fylke?



1998: N = 1120

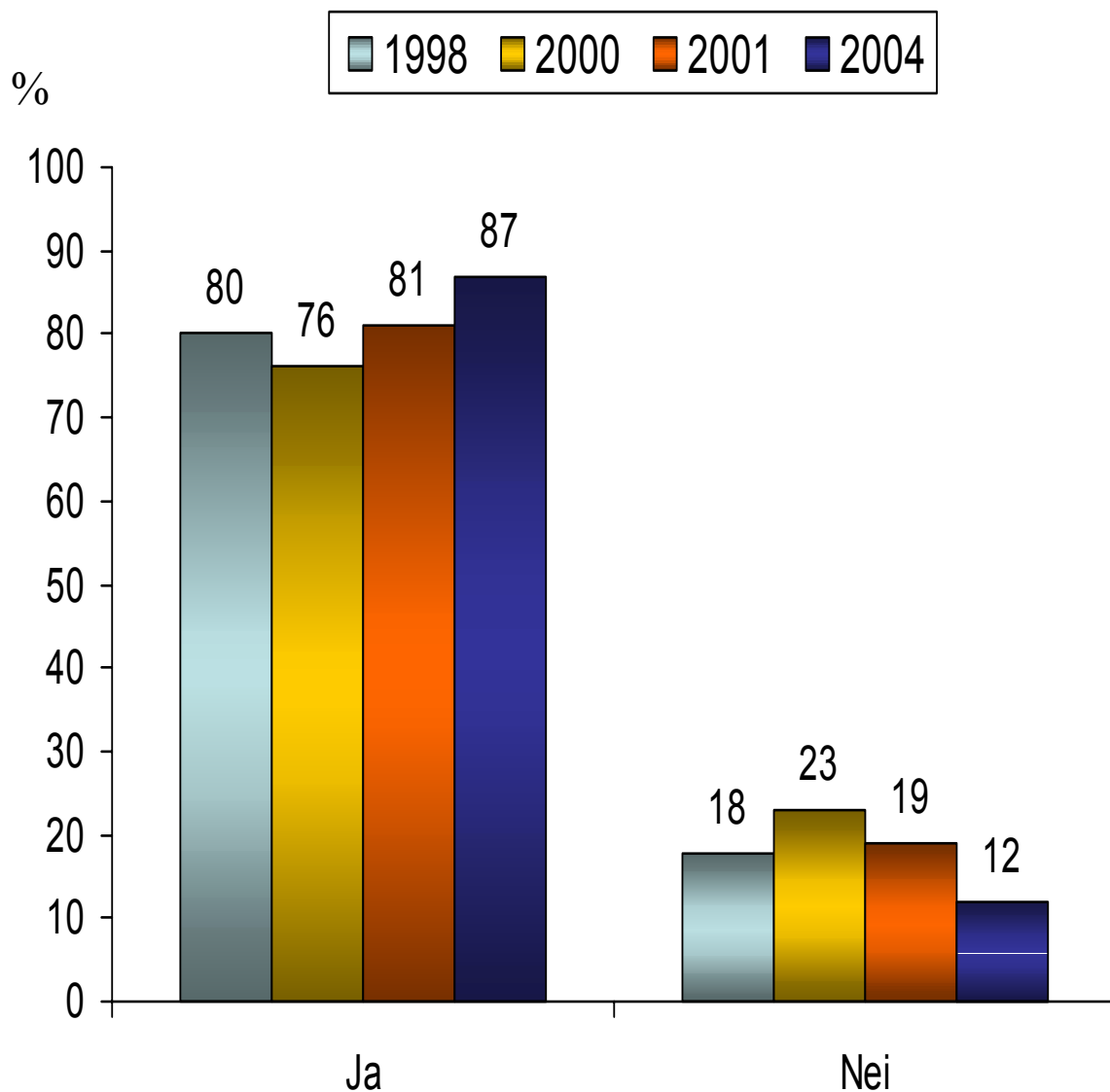
2000: N = 664

2001: N = 758

2004: N = 771



Hvis du tenker tilbake til dette eller noen av disse tilfellene – gjorde du selv noe aktivt for å få tak i den informasjonen du trengte?



1998: N = 496

2000: N = 415

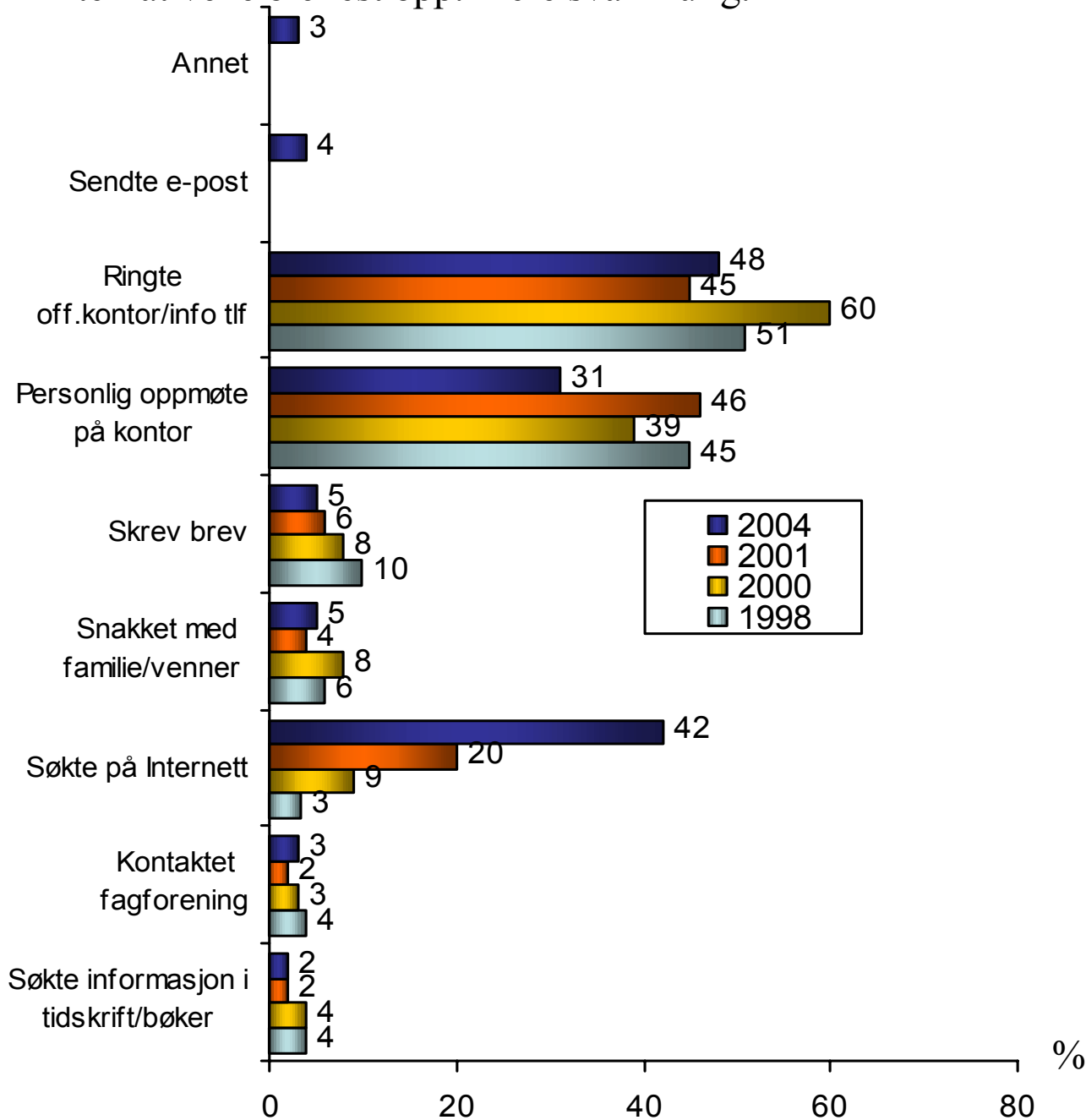
2001: N = 339

2004: N = 368



Hva gjorde du? (Flere svar mulig)

Alternativene ble lest opp. Flere svar mulig.



1998: N = 401

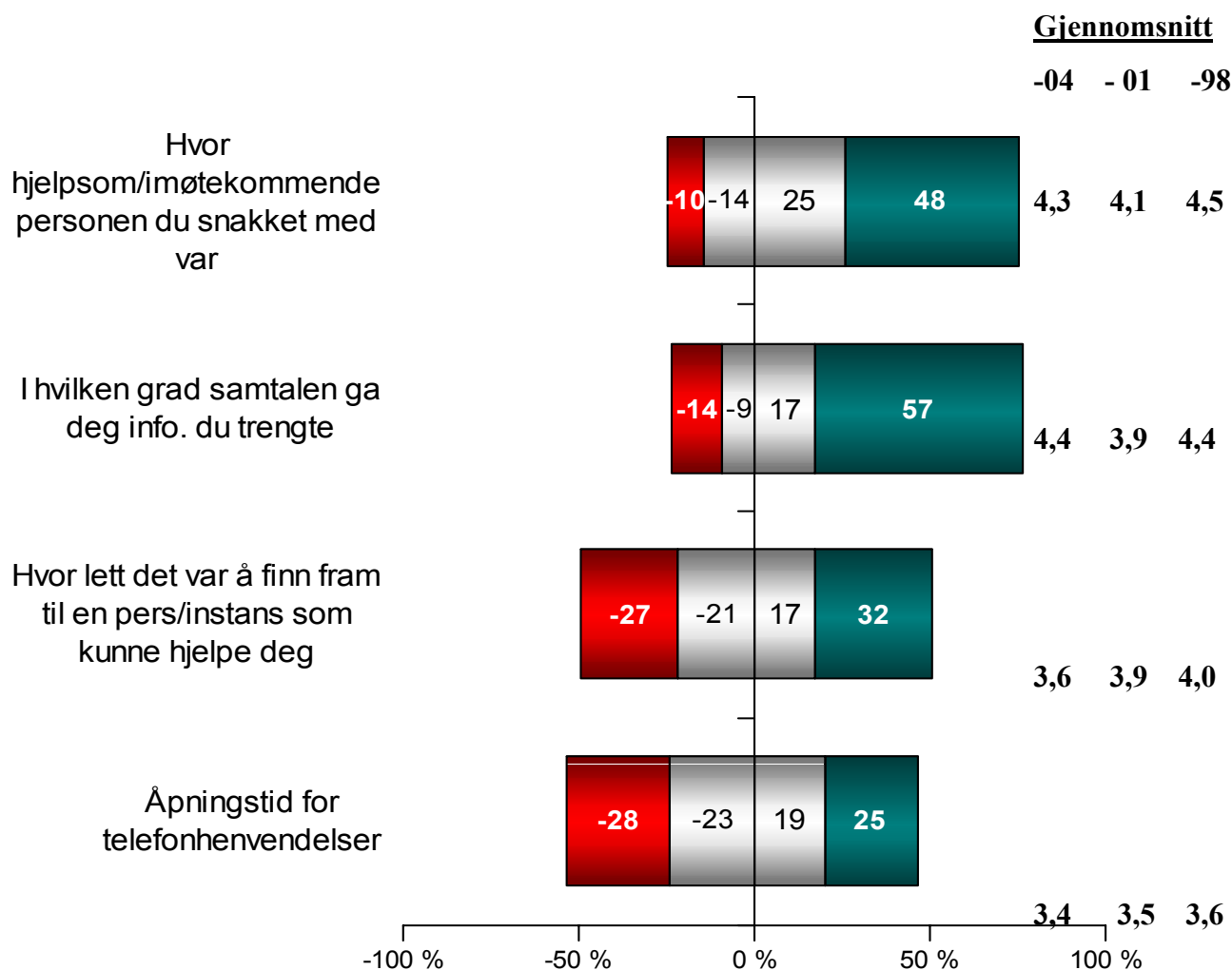
2000: N = 324

2001: N = 273

2004: N = 319



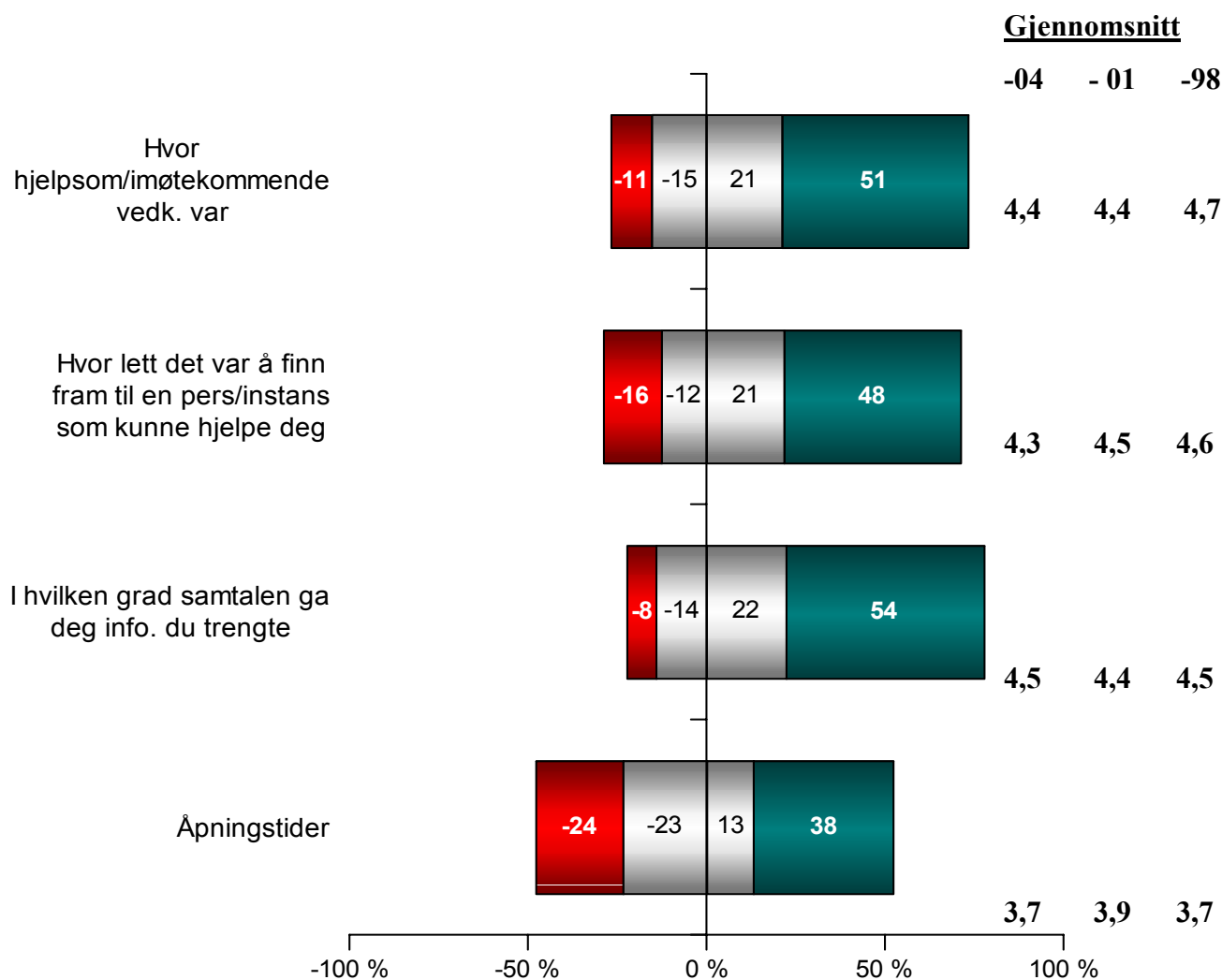
Vurdering av forhold ved telefonkontakt: 1 er Svært misfornøyd og 6 er Svært fornøyd



■ Meget/svært misfornøyd (Karakter 1+2) □ Karakter 3+4 ■ Meget/svært fornøyd (Karakter 5+6)



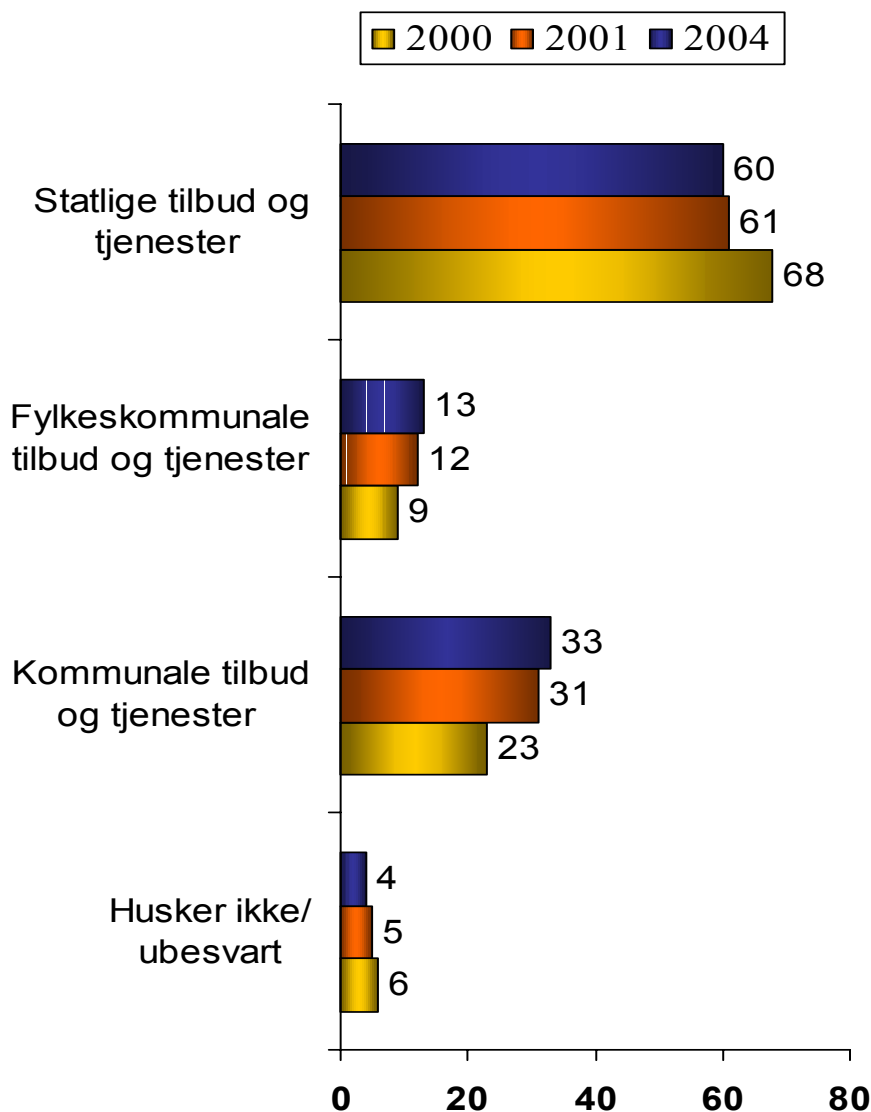
Vurdering av forhold ved personlig oppmøte på kontoret: 1 er Svært misfornøyd og 6 er Svært fornøyd



■ Meget/svært misfornøyd (Karakter 1+2) □ Karakter 3+4 ■ Meget/svært fornøyd (Karakter 5+6)



Hva søkte du informasjon om? (Flere svar mulig)



N: 2000 = 324

N: 2001 = 273

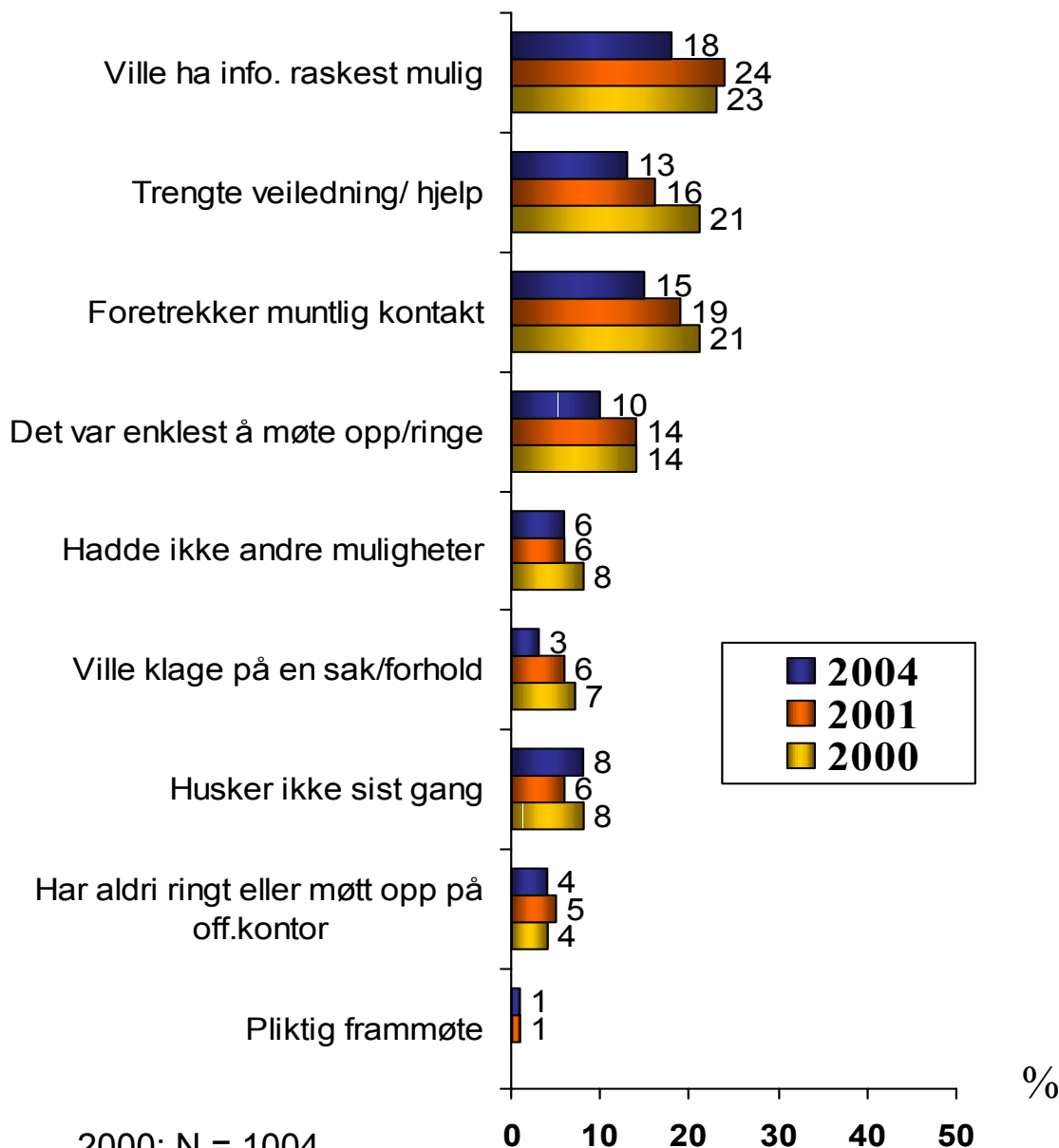
N: 2004 = 319

%



Tenk tilbake til sist gang du kontaktet en offentlig ansatt direkte (på telefon eller personlig), hva var den viktigste grunnen til at du tok kontakt direkte?

Alternativ 1 - 6 ble lest opp. Flere svar mulig.



2000: N = 1004

2001: N = 1042

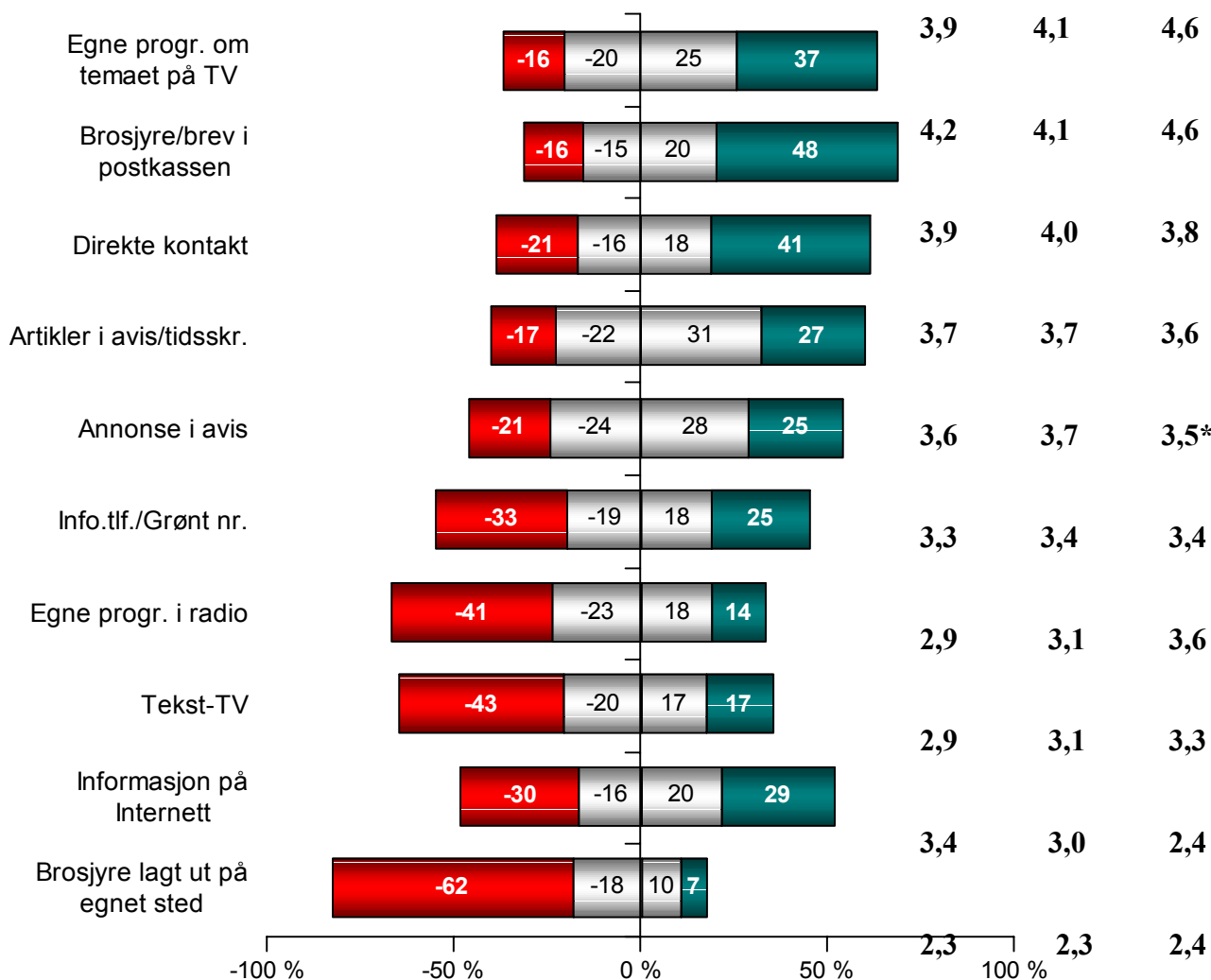
2004: N = 1039



Tenk deg at staten ønsket å gi grundig informasjon om hva du eller husstanden din må betale i skatt som følge av en ny skattelov, hvor godt eller dårlig mener du da følgende informasjonskanaler egner seg?

Giennomsnitt

-04 -01 -98

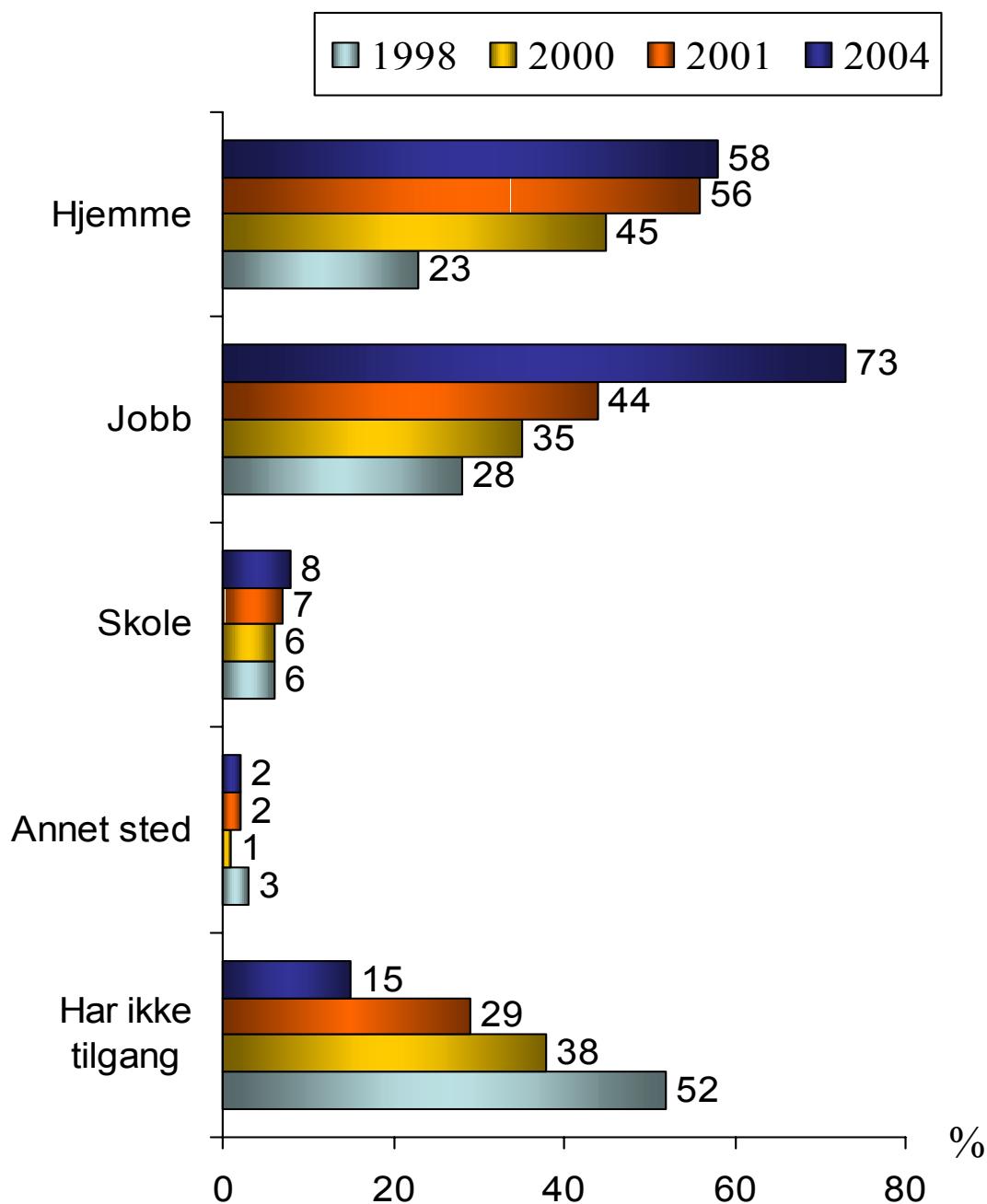


*NB: Noe ulike formulering i 1998 og 2001

■ Meget/svært dårlig (Karakter 1+2) □ Karakter 3+4 ■ Meget/svært godt (Karakter 5+6)



Har du tilgang til Internett hjemme, på jobb, på skolen eller andre steder? (Flere svar mulig)



1998: N = 1531

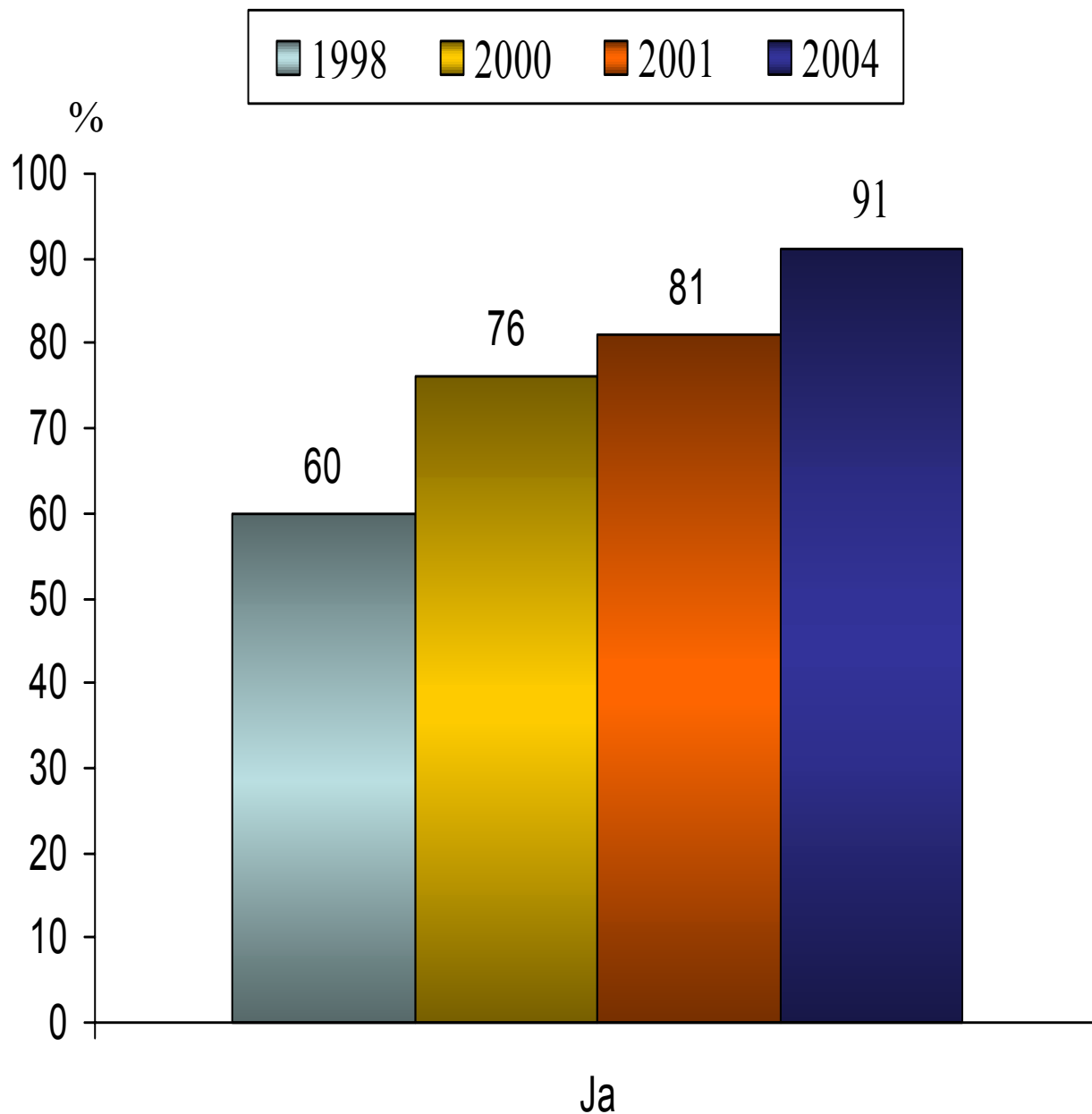
2000: N = 1004

2001: N = 1042

2004: N = 1039



Hvis vi ser bort fra å sende eller motta e-post, har du brukt eller vært innom Internett de siste 30 dager?



1998: N = 727

2000: N = 644

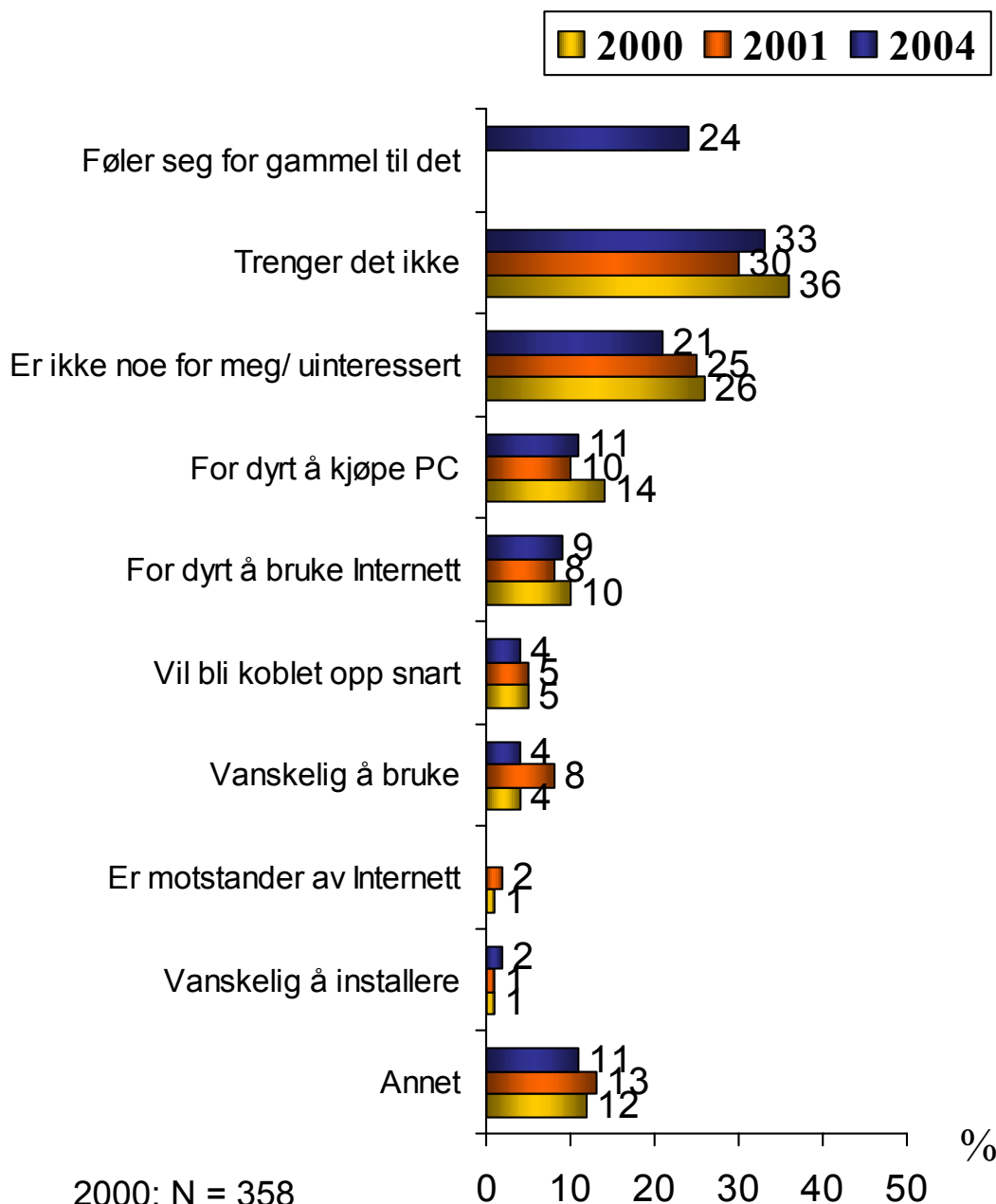
2001: N = 757

2004: N = 872



Hva er de viktigste årsakene til at du i dag ikke har Internett-tilkobling?

Flere svar var mulig. Alternativene ble ikke lest opp.



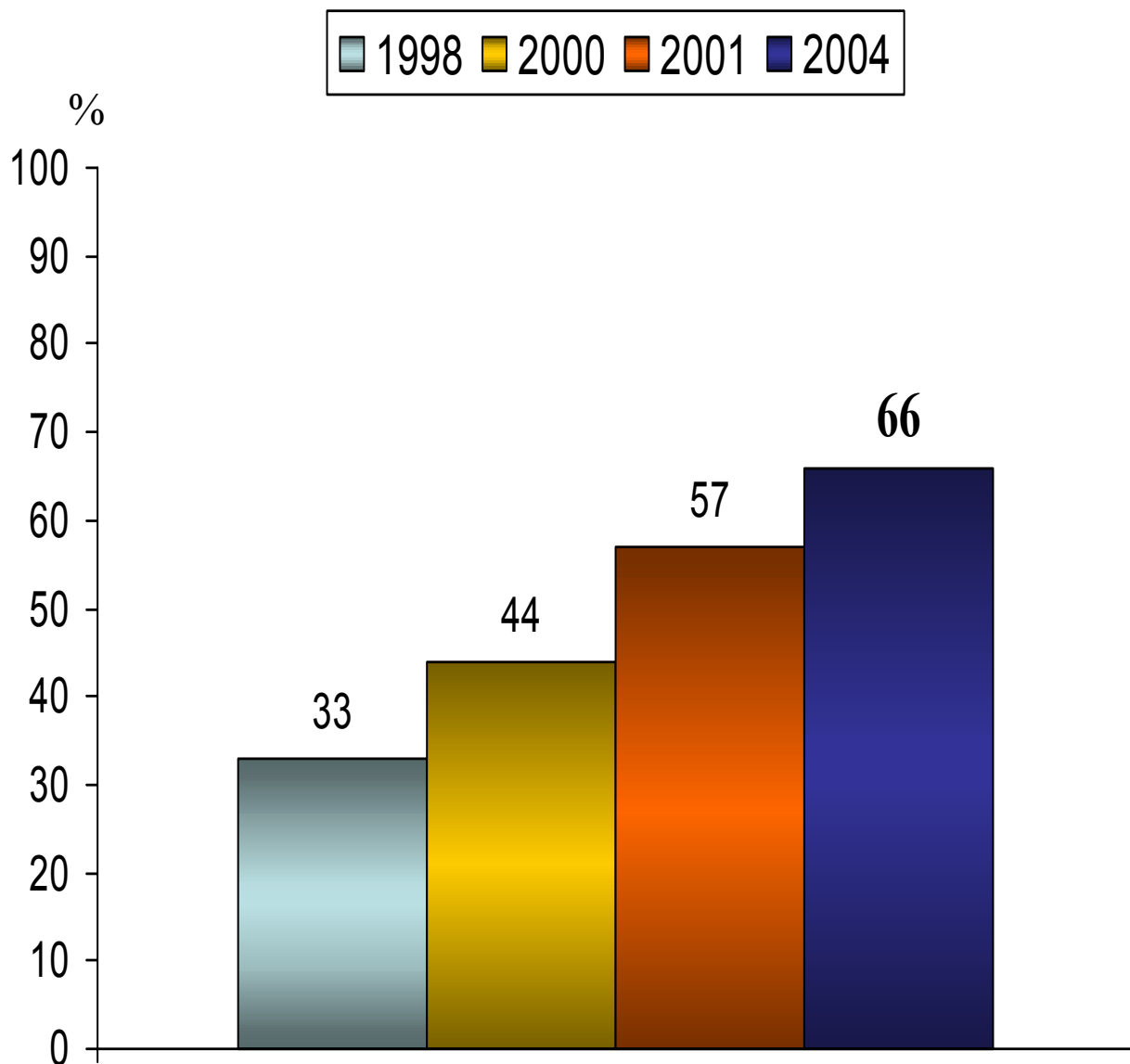
2000: N = 358

2001: N = 284

2004: N = 159



Har du besøkt en offentlig Internettside i løpet av de siste 12 månedene?



1998: N = 727

Ja

2000: N = 644

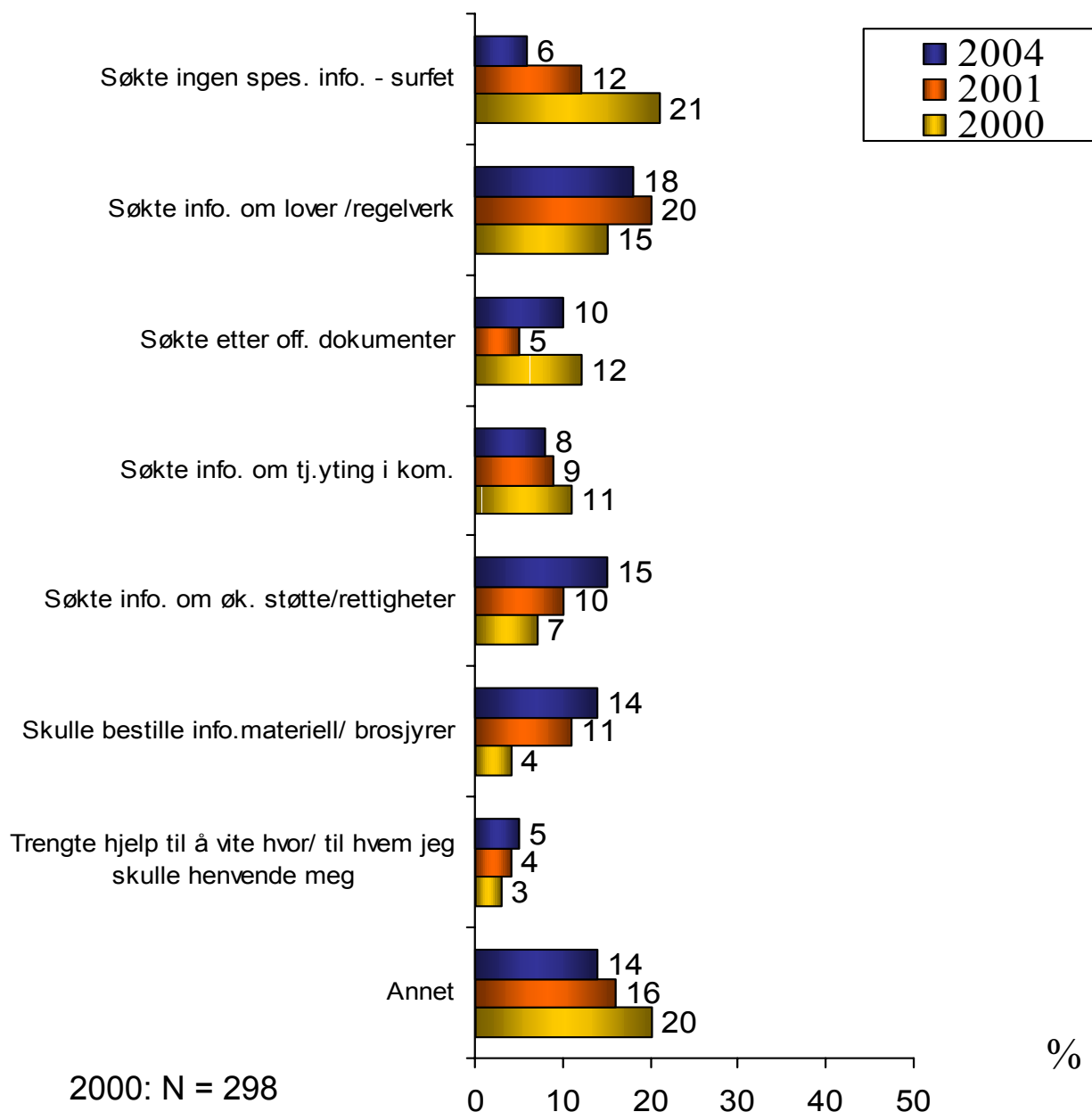
2001: N = 757

2004: N = 872

NB: I 1998 var spørsmålet: "Har du siste 12 månedene søkt etter informasjon fra det offentlige på Internett?"



Tenk tilbake til sist gang du besøkte en offentlig Internettside. Kan du huske hvorfor du besøkte dette nettstedet?



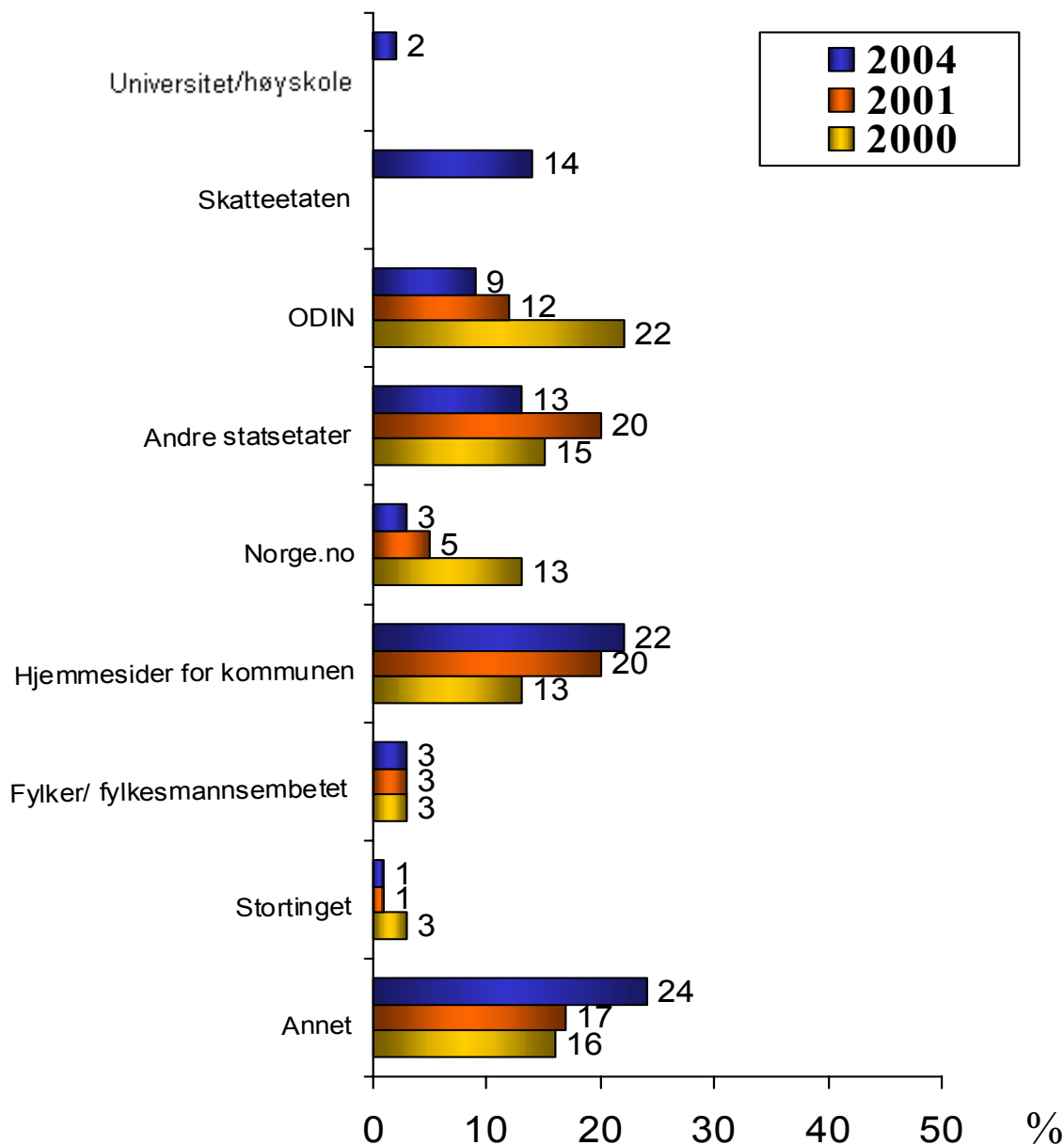
2000: N = 298

2001: N = 419

2004: N = 573



Hvilket nettsted besøkte du?



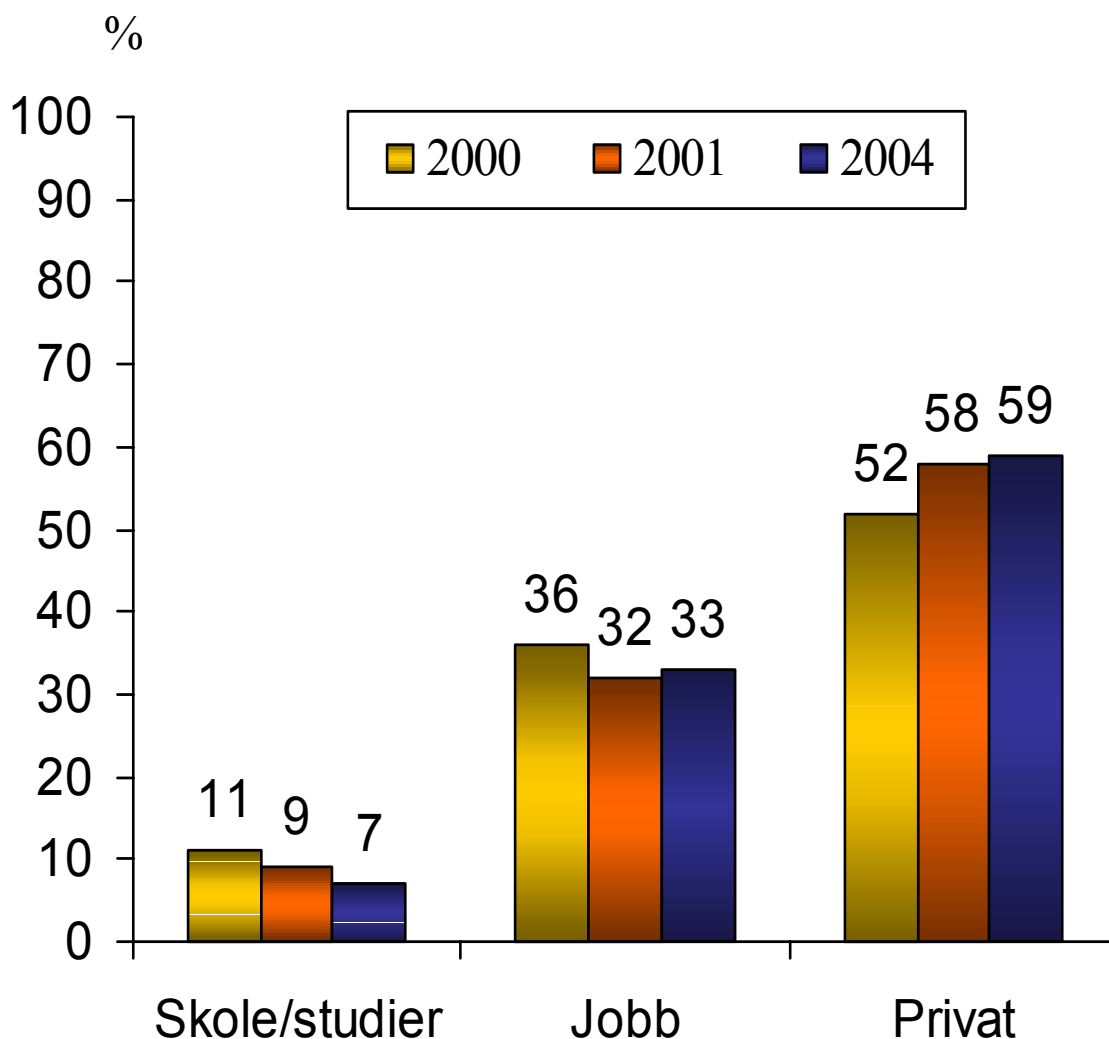
2000: N = 298

2001: N = 419

2004: N = 573



Fant du frem til dette nettstedet i forbindelse med jobb, studier/skole eller var bruken av privat karakter?



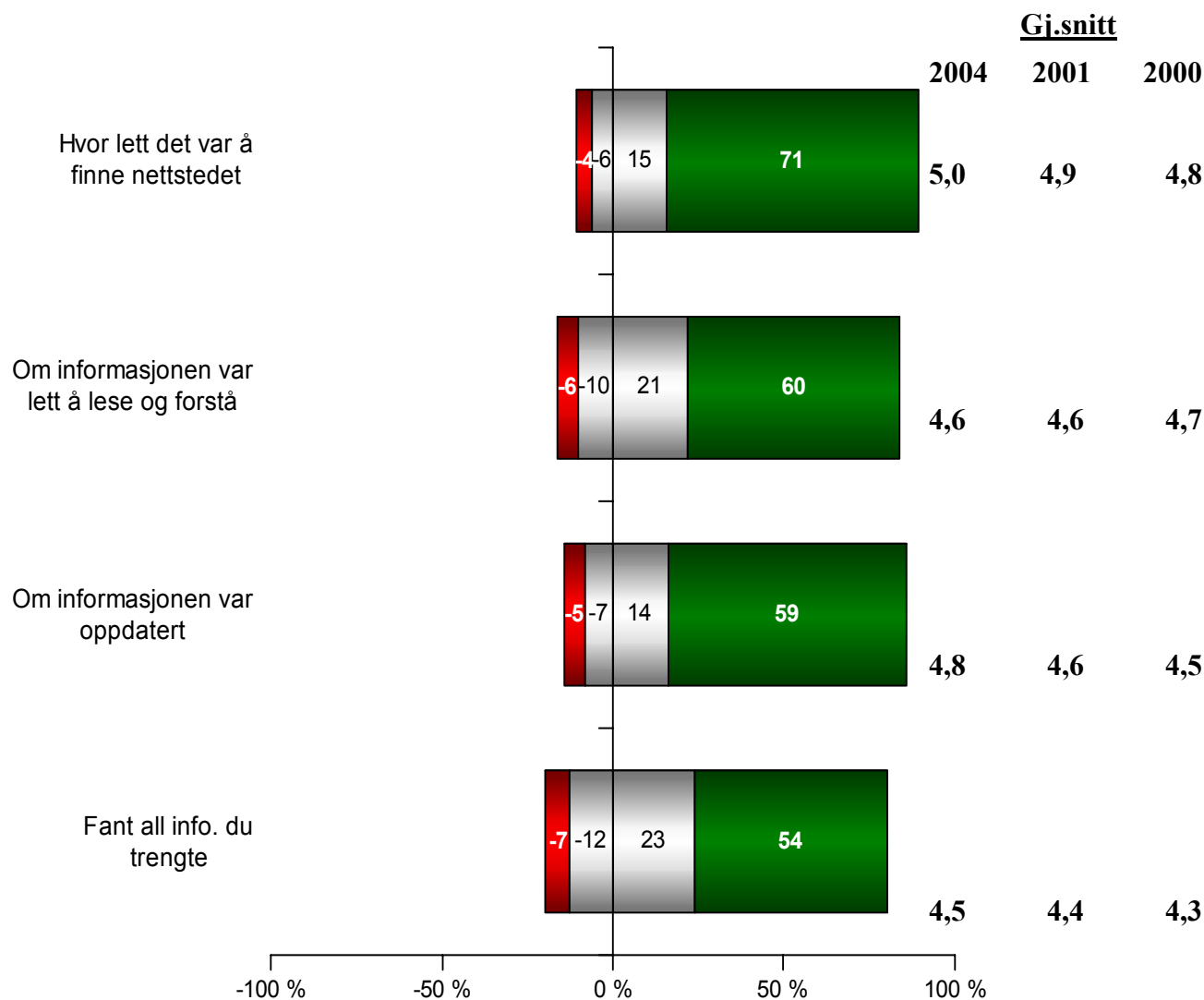
2000: N = 298

2001: N = 419

2004: N = 573



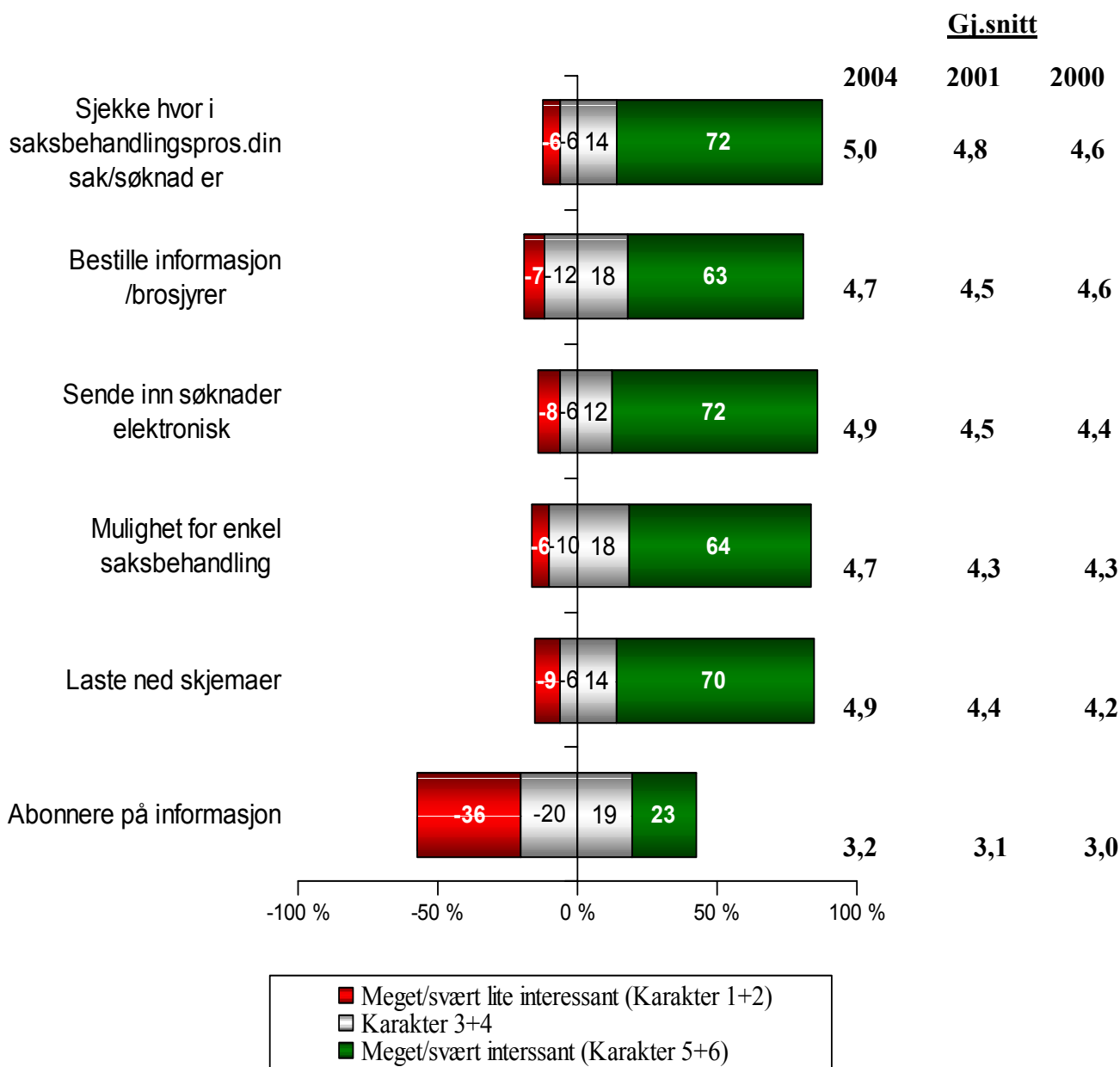
Vurdering av nettstedet man besøkte: 1 er Svært misfornøyd og 6 er Svært fornøyd



■ Meget/svært misfornøyd (Karakter 1+2) ■ Karakter 3+4 ■ Meget/svært fornøyd (Karakter 5+6)

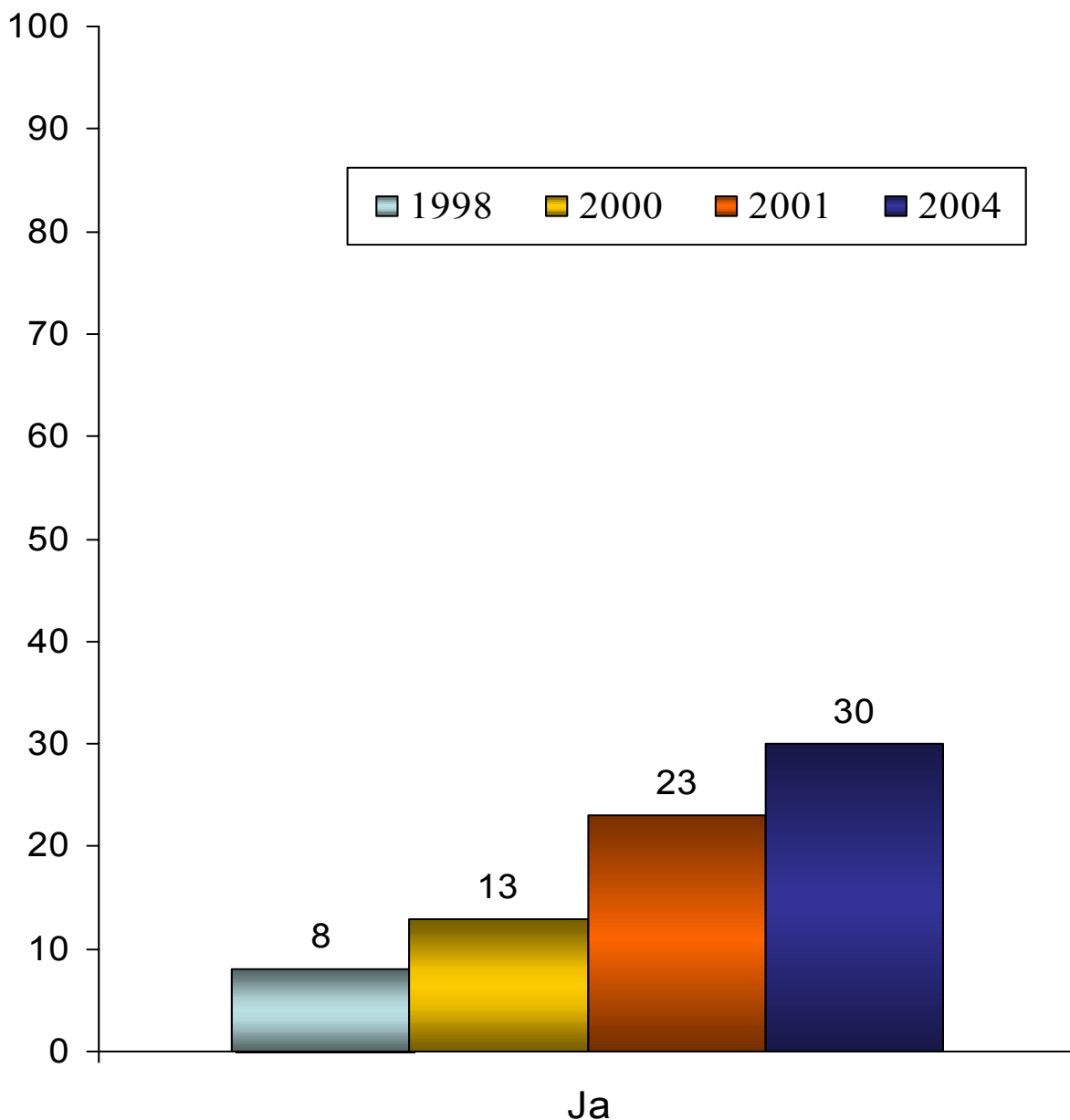


Interessen for utvalgte tjenester på offentlige nettsteder: 1 er Svært lite interessant og 6 er Svært interessant



Har du i privat sammenheng sendt e-post til en offentlig etat i løpet av de siste 12 månedene?

% Blant personer med internettilgang



1998: N = 1531

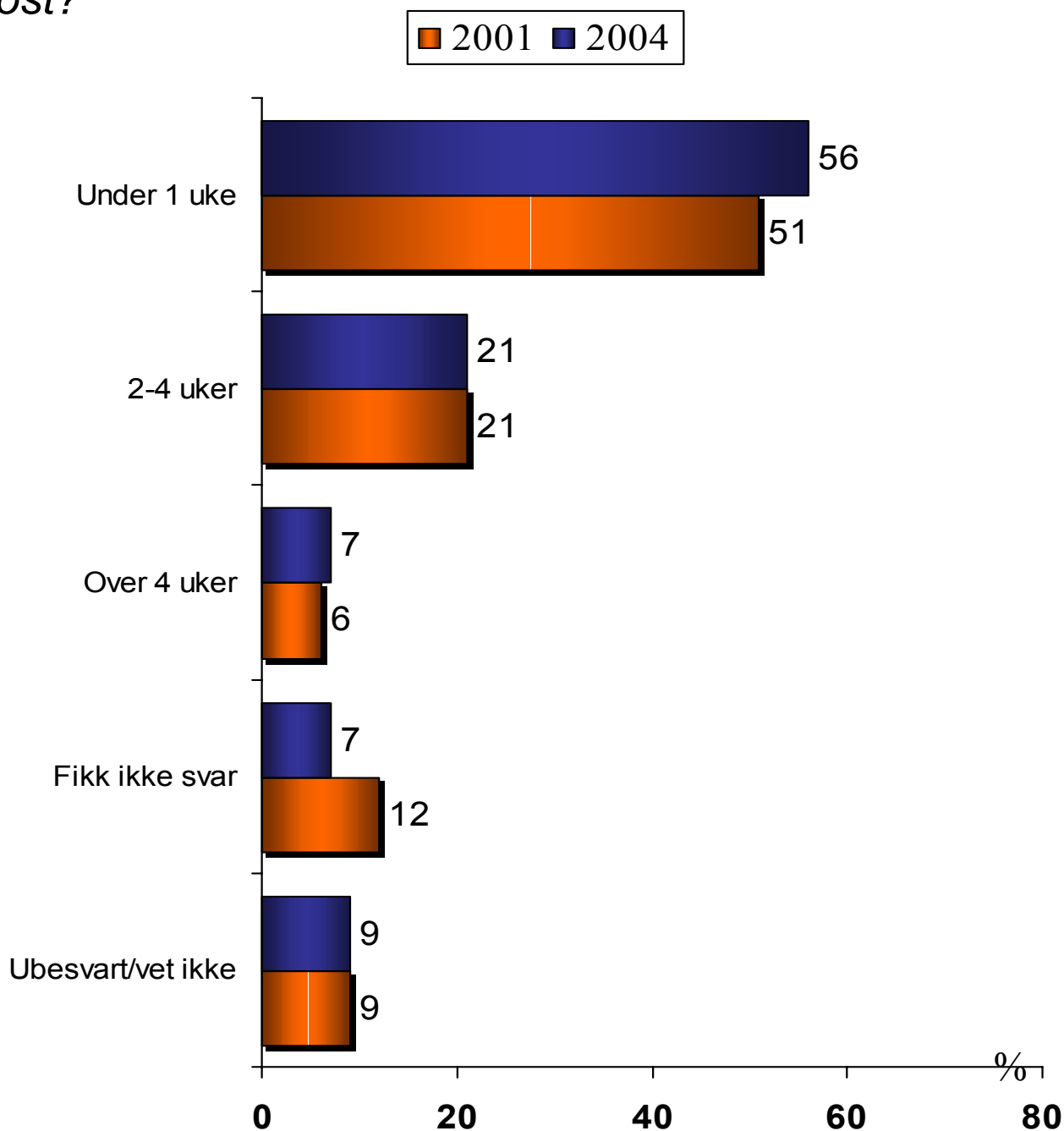
2000: N = 1004

2001: N = 1042

2004: N = 872



I følge loven skal du ha svar fra det offentlige innen 1 mnd. Hvor lang tid gikk det før du fikk svar på din e-post?

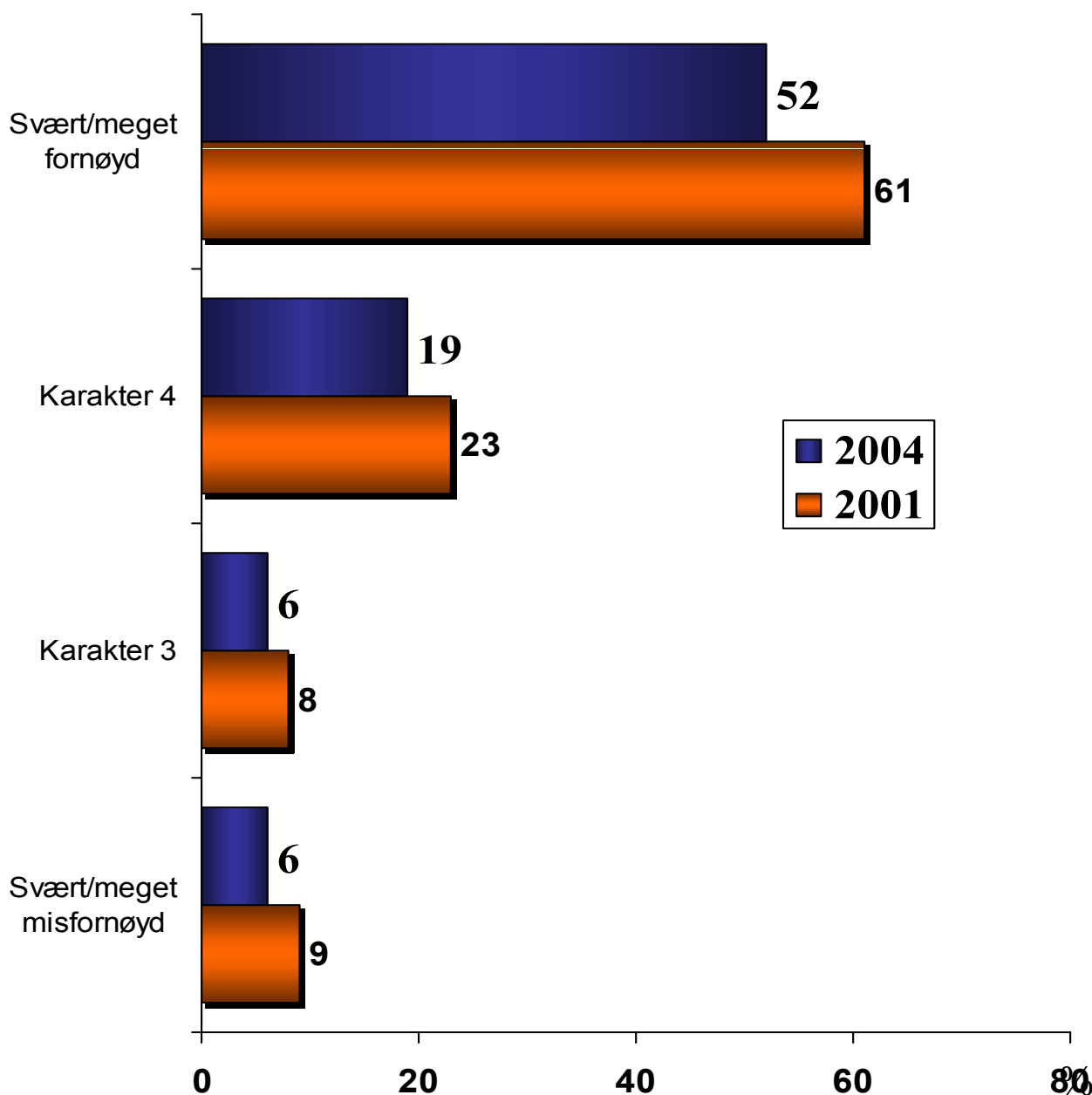


2001: N = 166

2004: N = 258



Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med kvaliteten på den informasjonen du fikk?

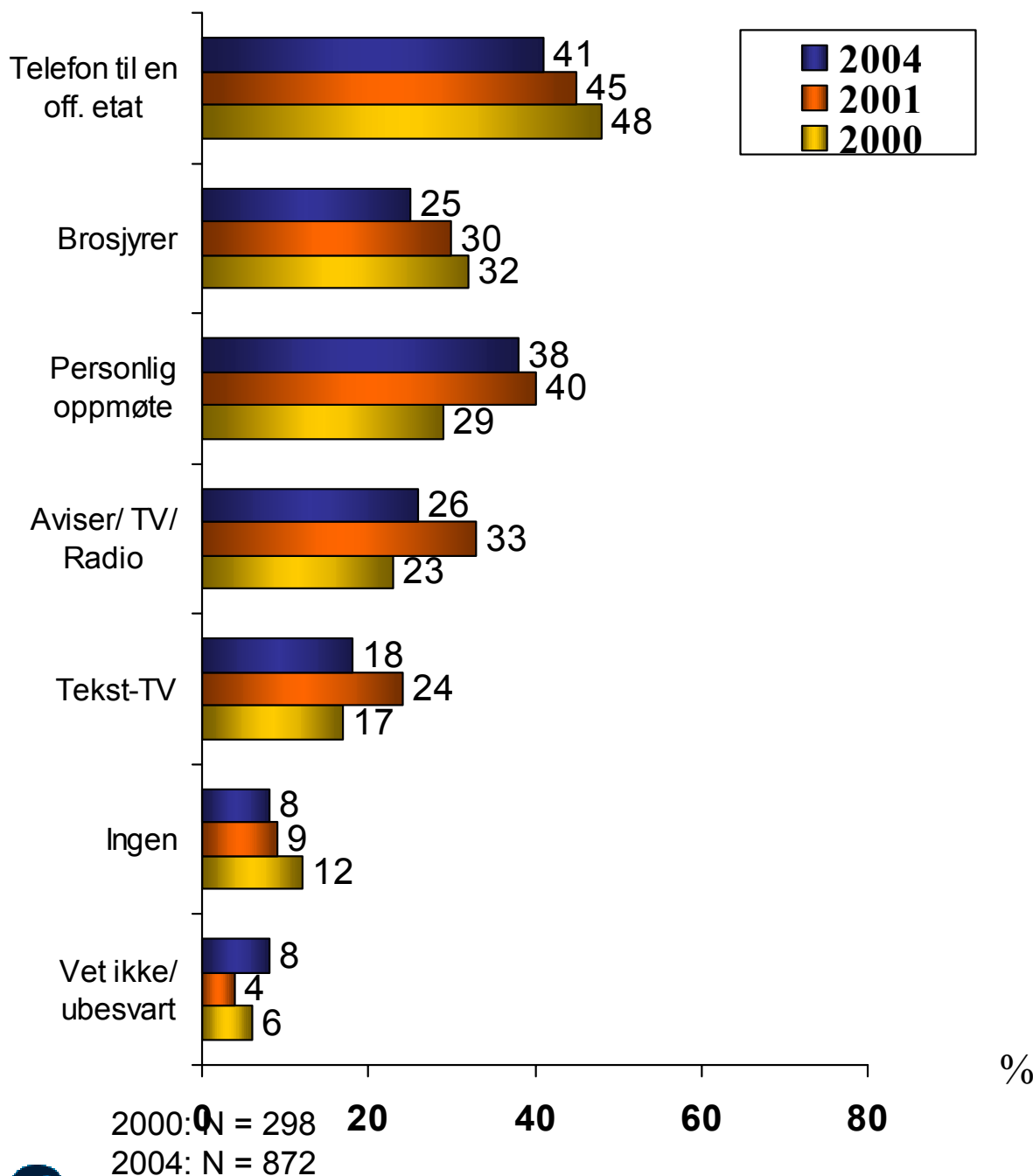


2001: N = 166

2004: N = 215



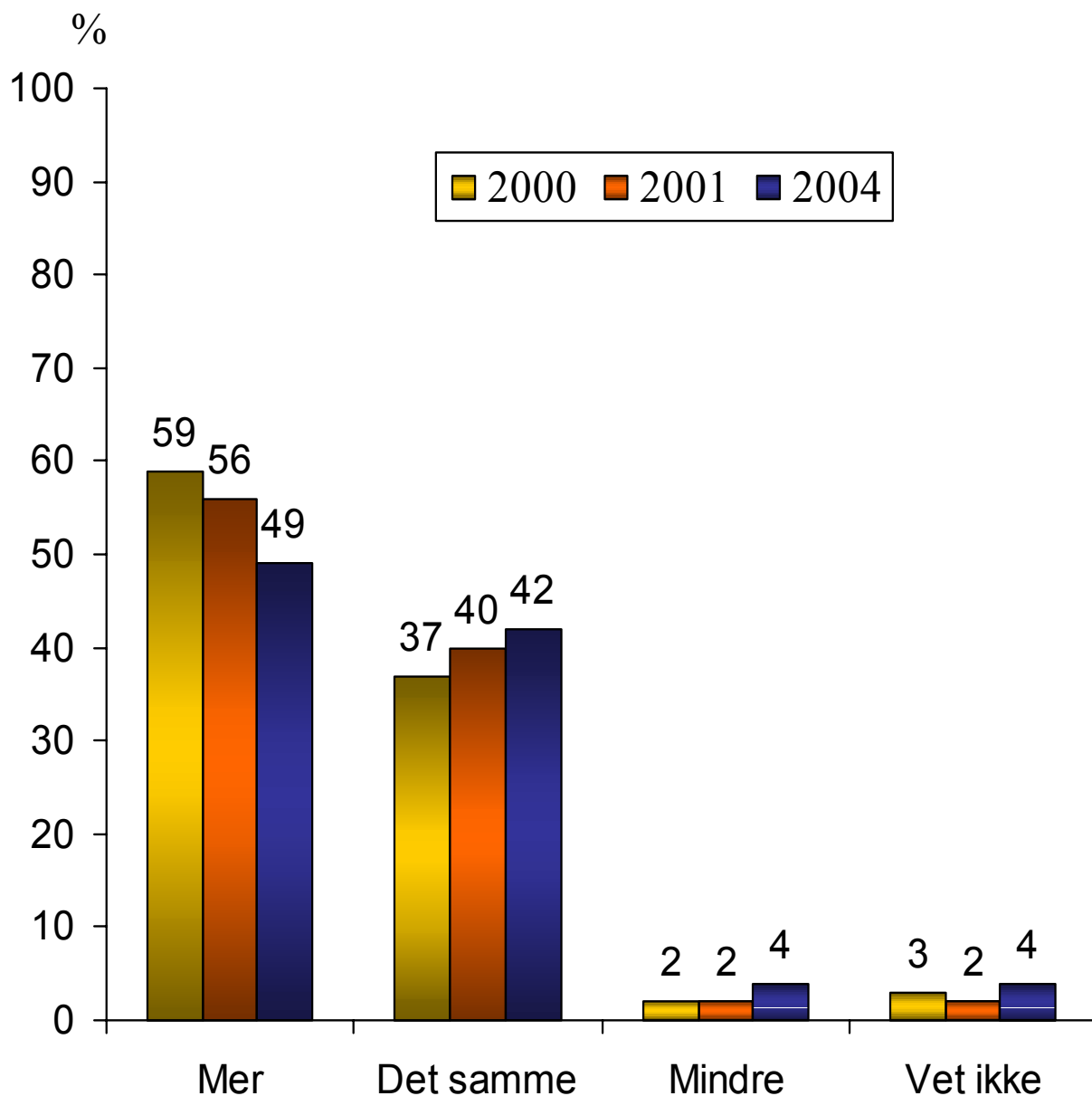
Hvilke informasjonskanaler vil du si at Internett i hovedsak har tatt over for i forhold til å få og søke offentlig informasjon?



Alternativ 1-5 ble lest opp. Maks 3 svar.



Vil du si at du som følge av Internett søker mer, like mye eller mindre etter offentlig informasjon enn tidligere?



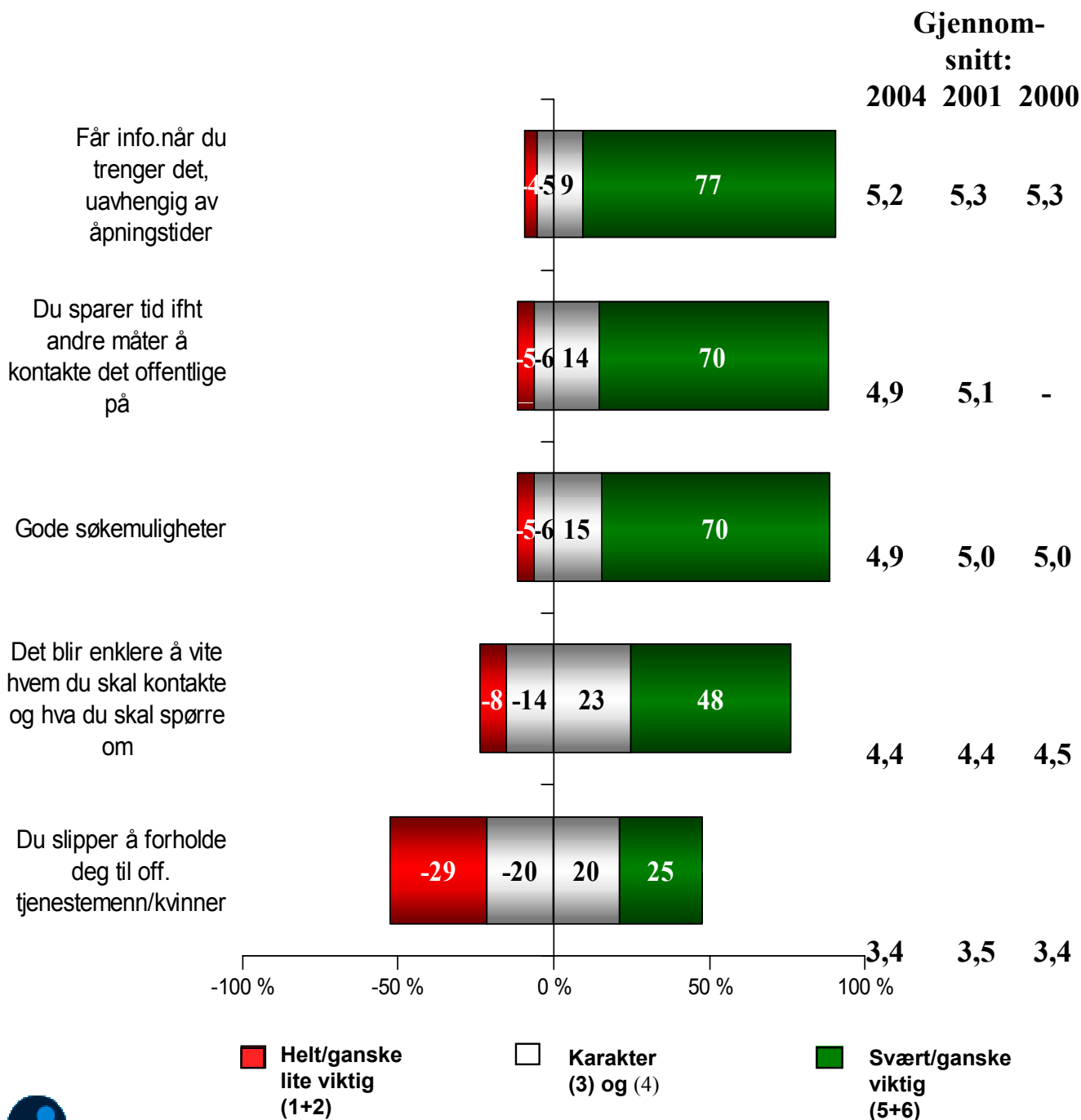
N: 2000 = 298

N: 2001 = 419

N: 2004 = 872

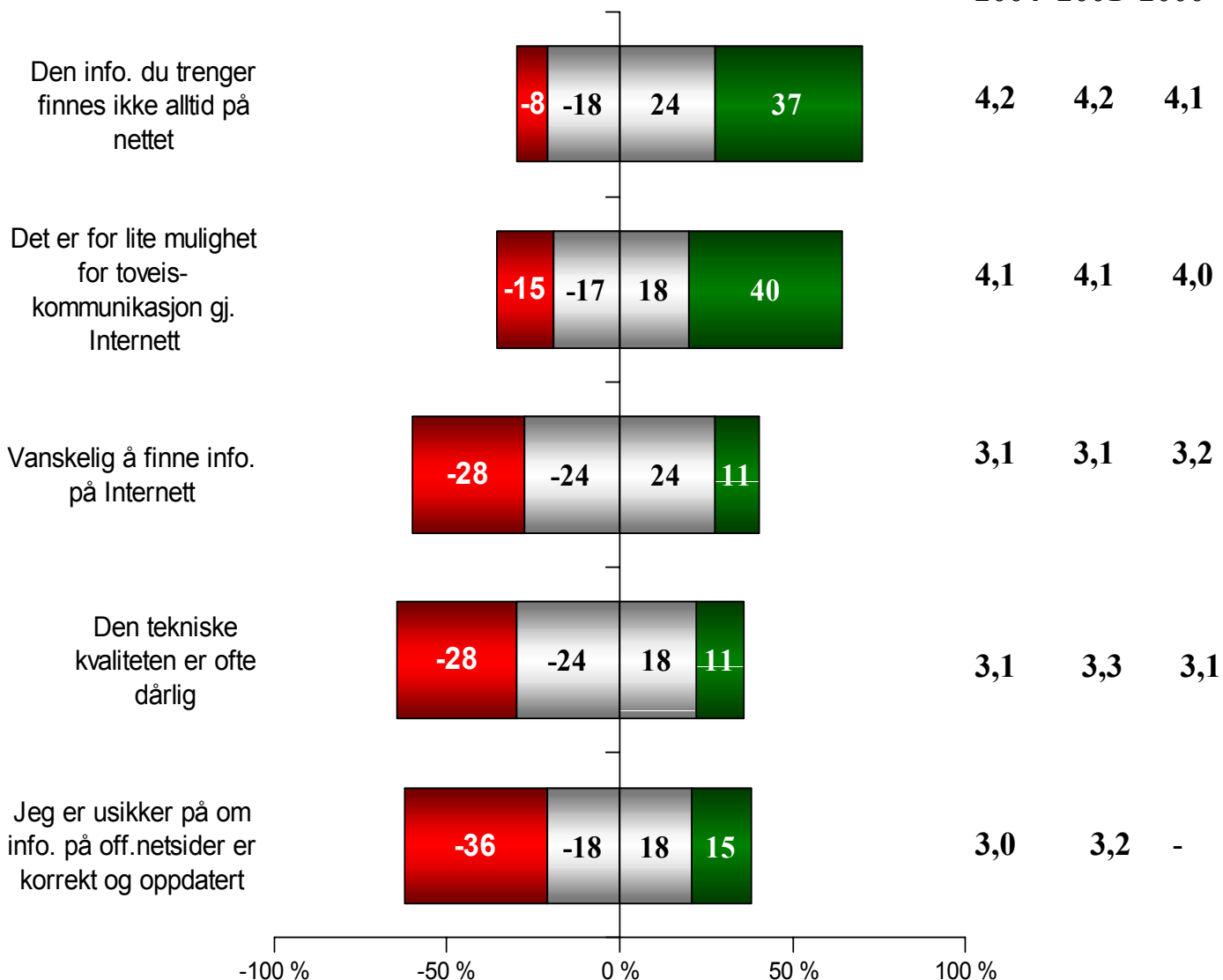


Hvor viktig er følgende kvaliteter ved Internett for deg når du skal søke offentlig informasjon: 1 er Svært lite viktig og 6 betyr Svært viktig



I de tilfeller der du velger andre og mer tradisjonelle måter å kontakte det offentlige på for å skaffe informasjon hvor enig eller uenig er du i følgende begrunnelser for dette? Bruk en skala fra 1 til 6 der 1 betyr helt uenig og 6 betyr helt enig.

Gjennomsnitt:
2004 2001 2000*



2001: N = 378

*2000: N = 200

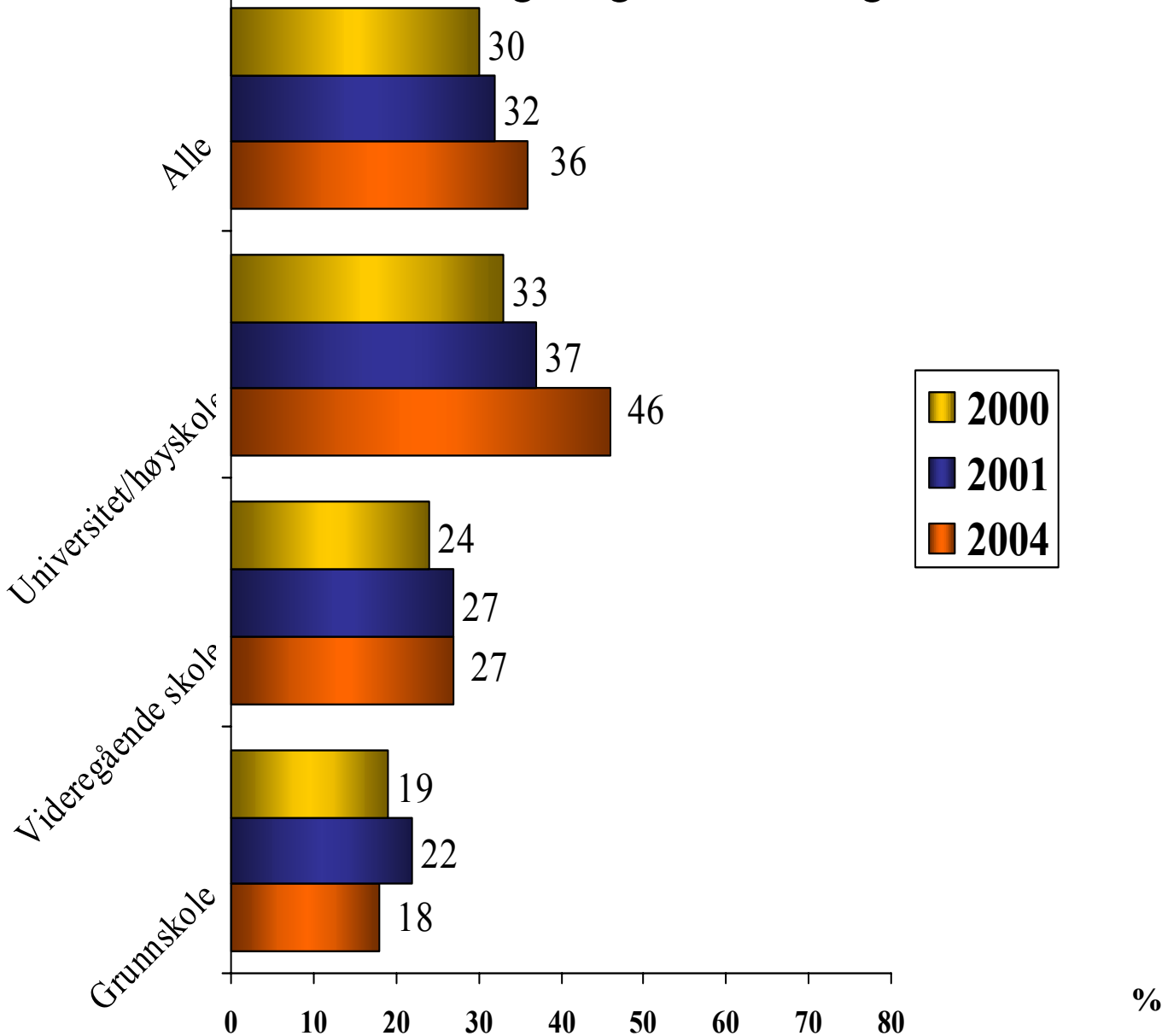
(Internettpanelet)

2004: N = 872

■ Helt/ganske uenig (1+2)
 Litt uenig (3)
 Litt enig (4)
 ■ Helt/ganske enig (5+6)

Hvordan vil du vurdere dine egne kunnskaper og ferdigheter når det gjelder Internett?

Andel svart 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 1 er "Svært dårlige" og 6 er "Svært gode"



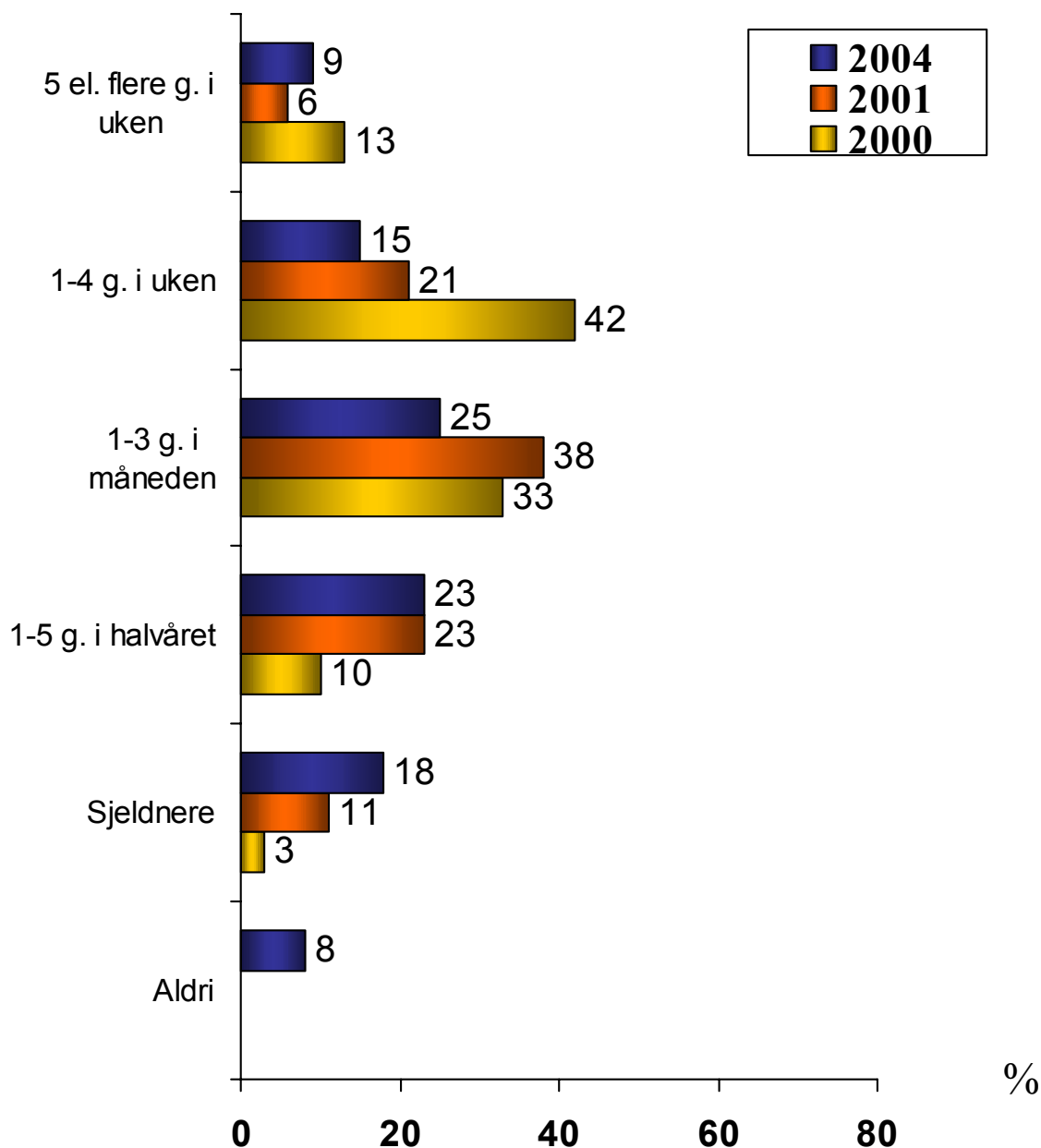
2001: N = 418

*2000: N = 200

(Internettpanelet)

Hvor ofte besøker du en offentlig nettside?

Alternativene ble lest opp



2000: N = 298

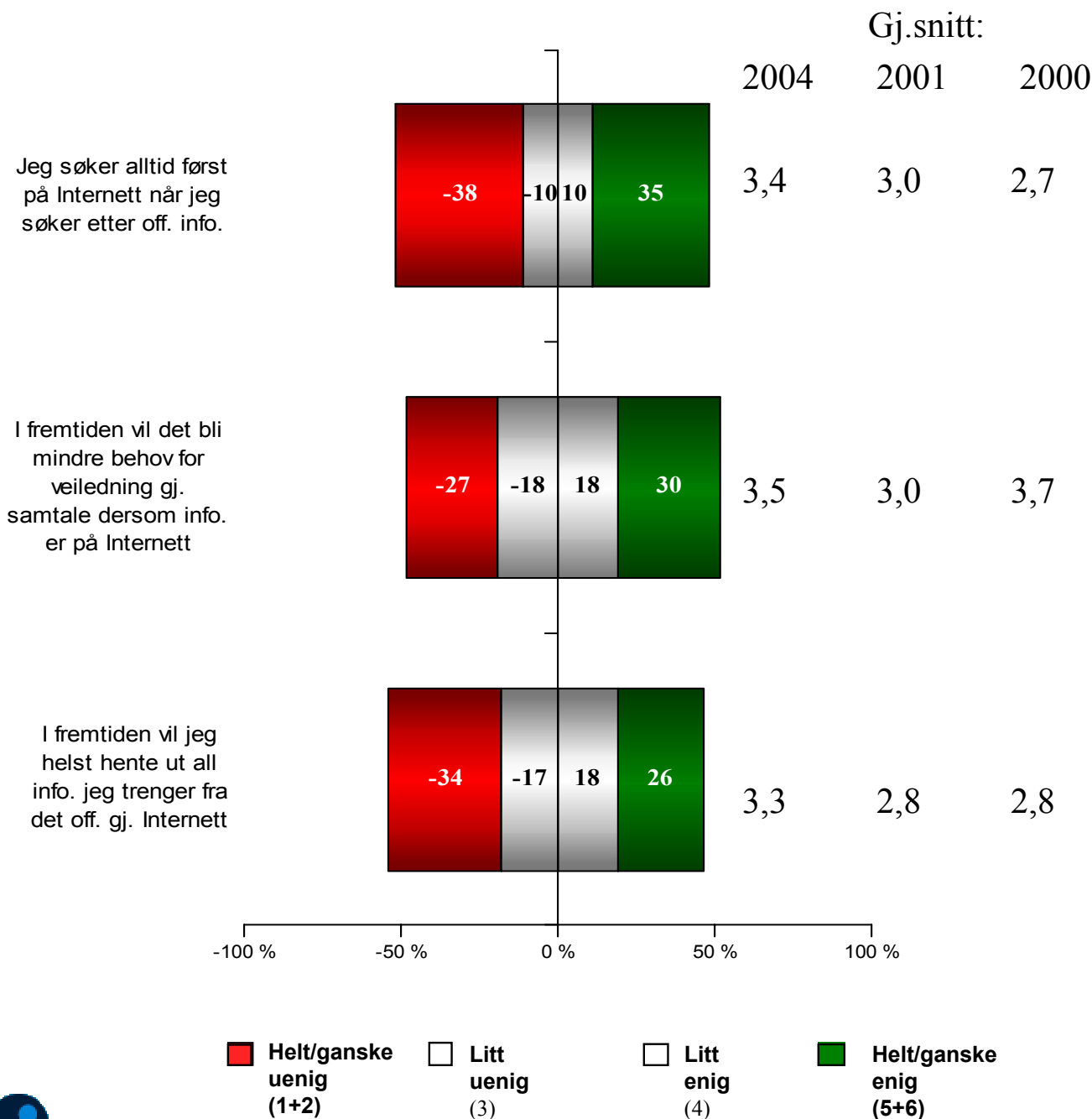
2001: N = 419

2004: N = 872

Statkonsult

Utsagn om Internett og egen atferd

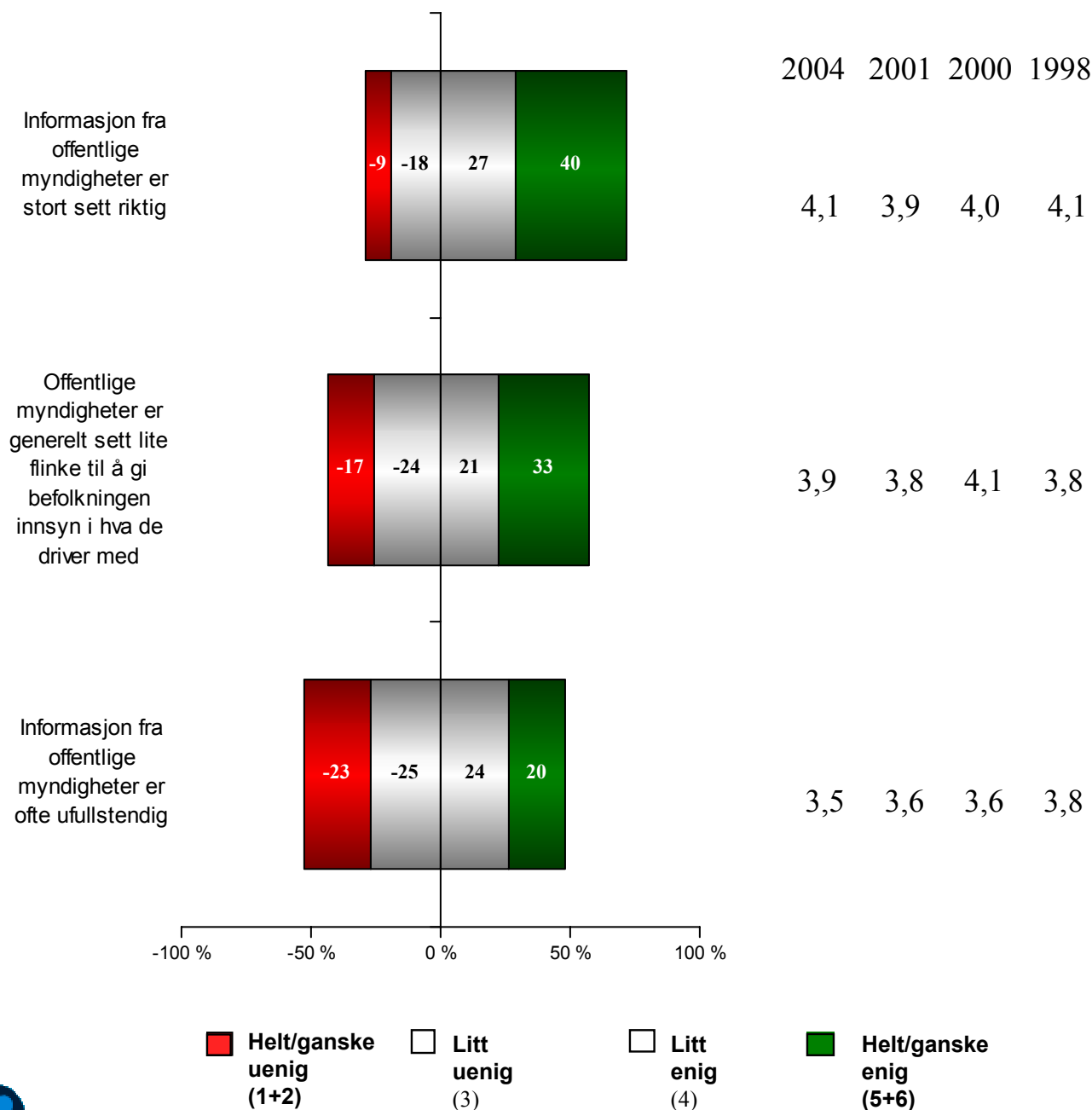
Besvart langs en skala fra 1 til 6, der 1 er Helt uenig og 6 er Helt enig



Holdninger til offentlig informasjon (1)

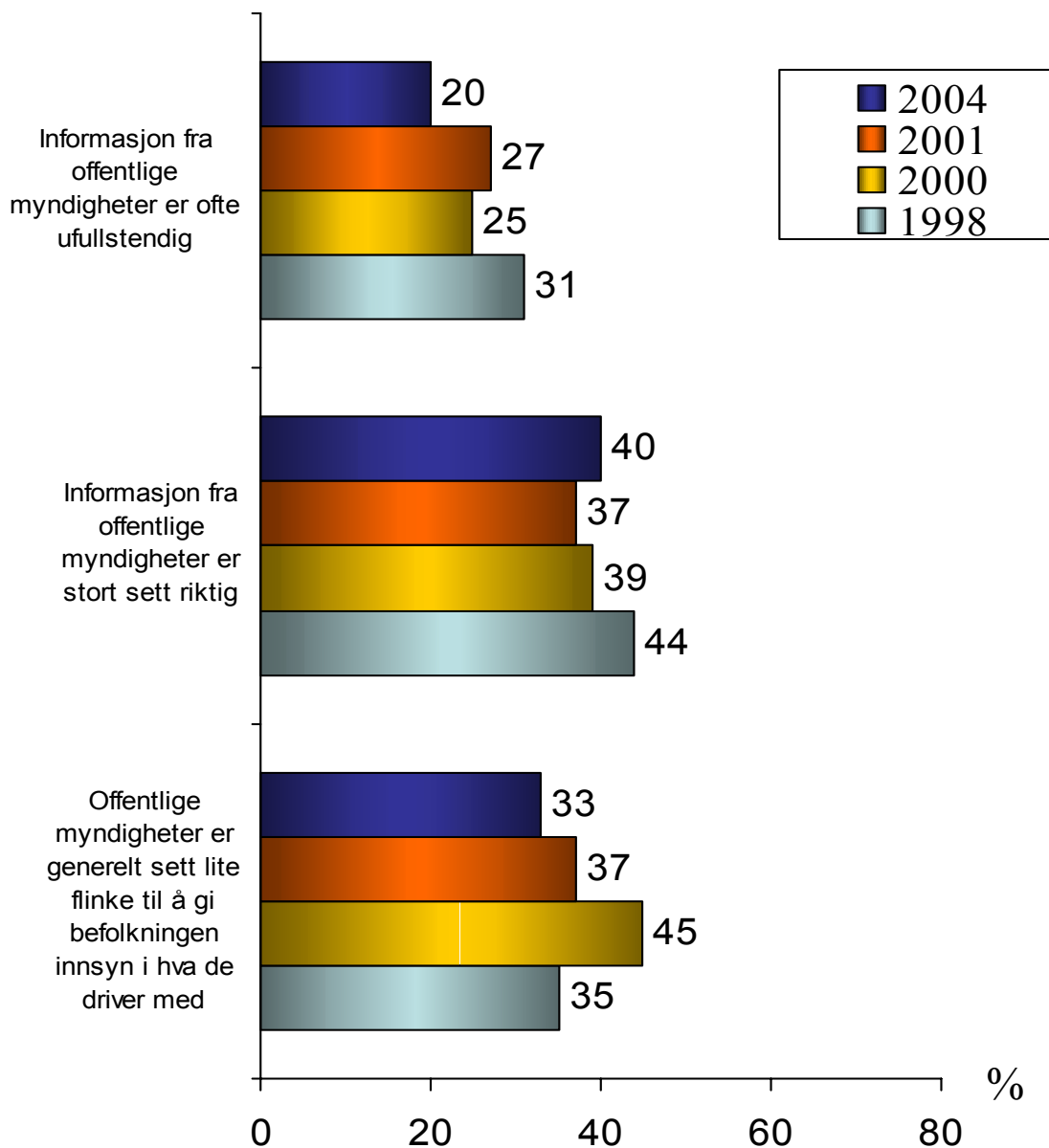
Besvart langs en skala fra 1 til 6, der 1 er Helt uenig og 6 er Helt enig

Gjennomsnitt:



Holdninger til offentlig informasjon (2)

Andel svart 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 1 er Helt uenig og 6 er Helt enig



1998: N = 1531

2000: N = 1004

2001: N = 1042

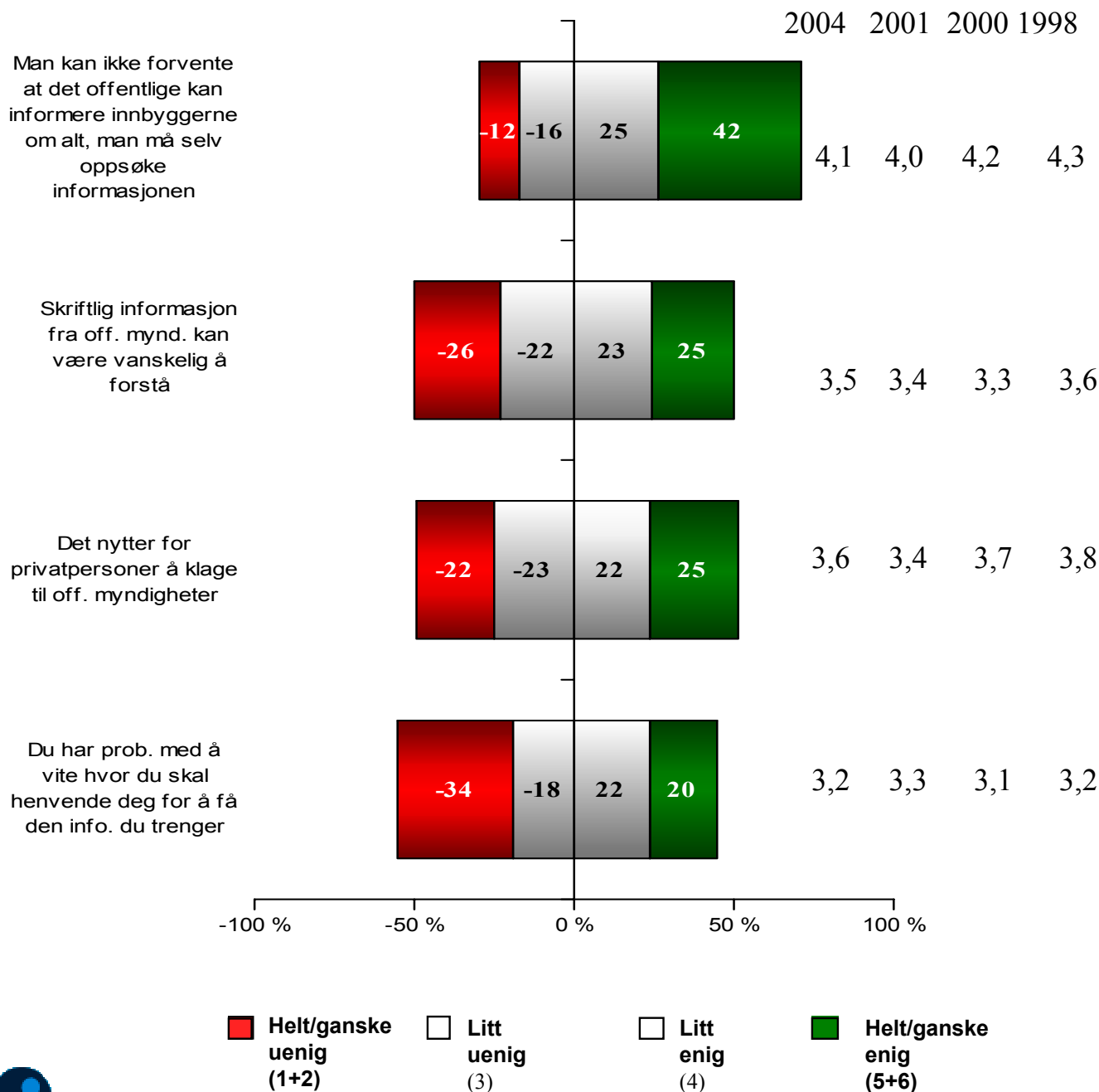
2004: N = 1039



Holdninger til offentlig informasjon (3)

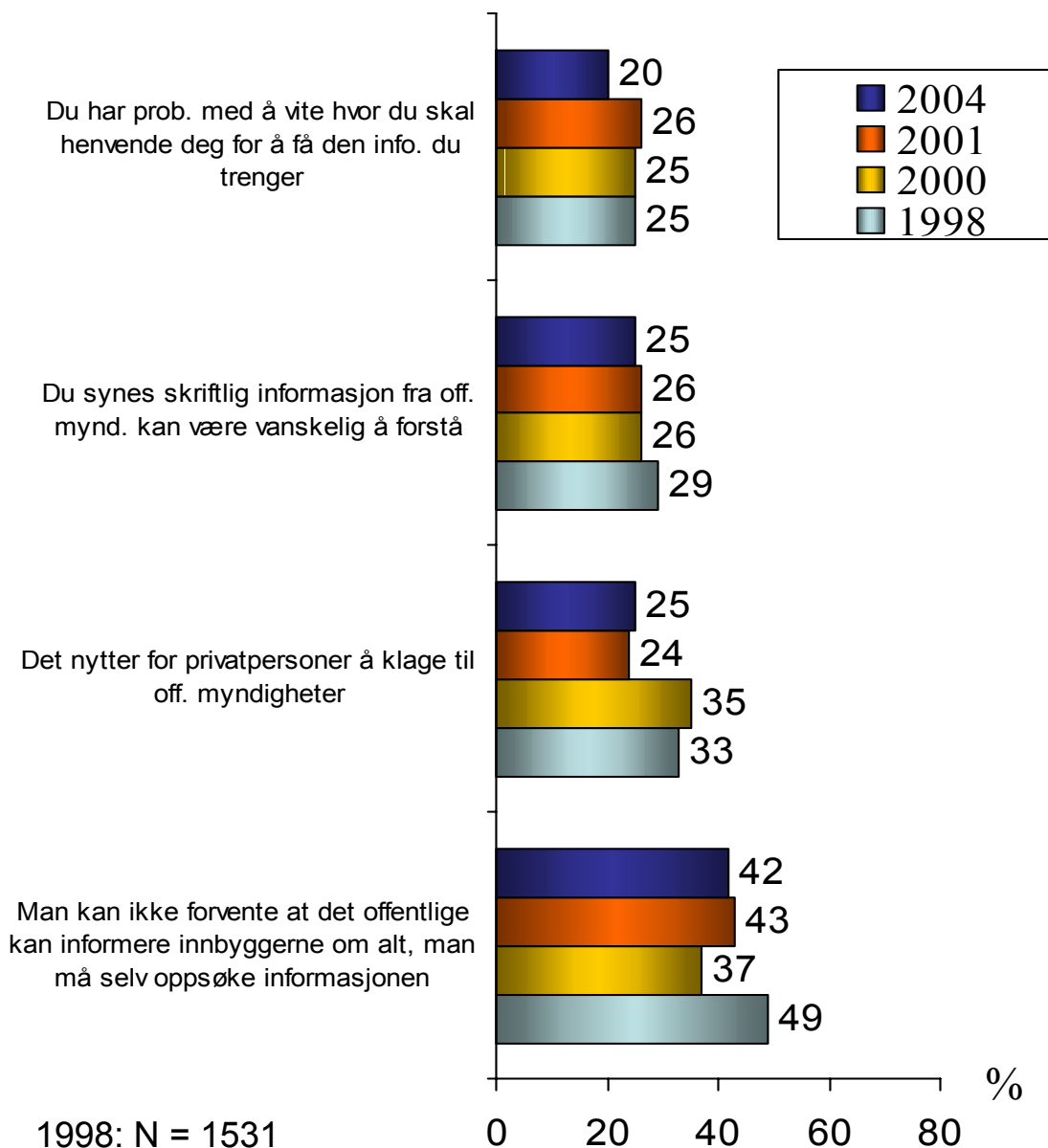
Besvart langs en skala fra 1 til 6, der 1 er Helt uenig og 6 er Helt enig

Gjennomsnitt:



Holdninger til offentlig informasjon (4)

Andel svart 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 1 er Helt uenig og 6 er Helt enig



1998: N = 1531

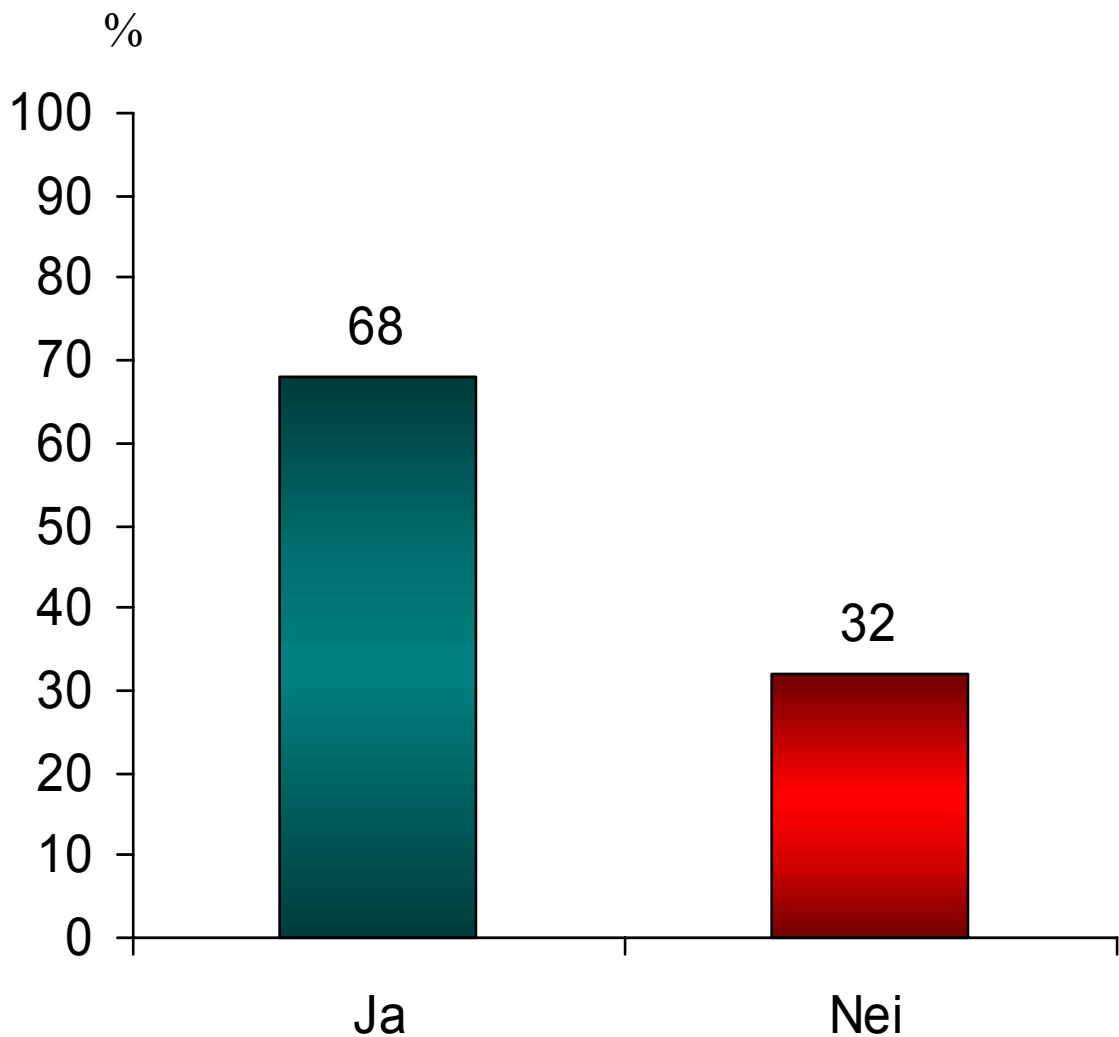
2000: N = 1004

2001: N = 1042

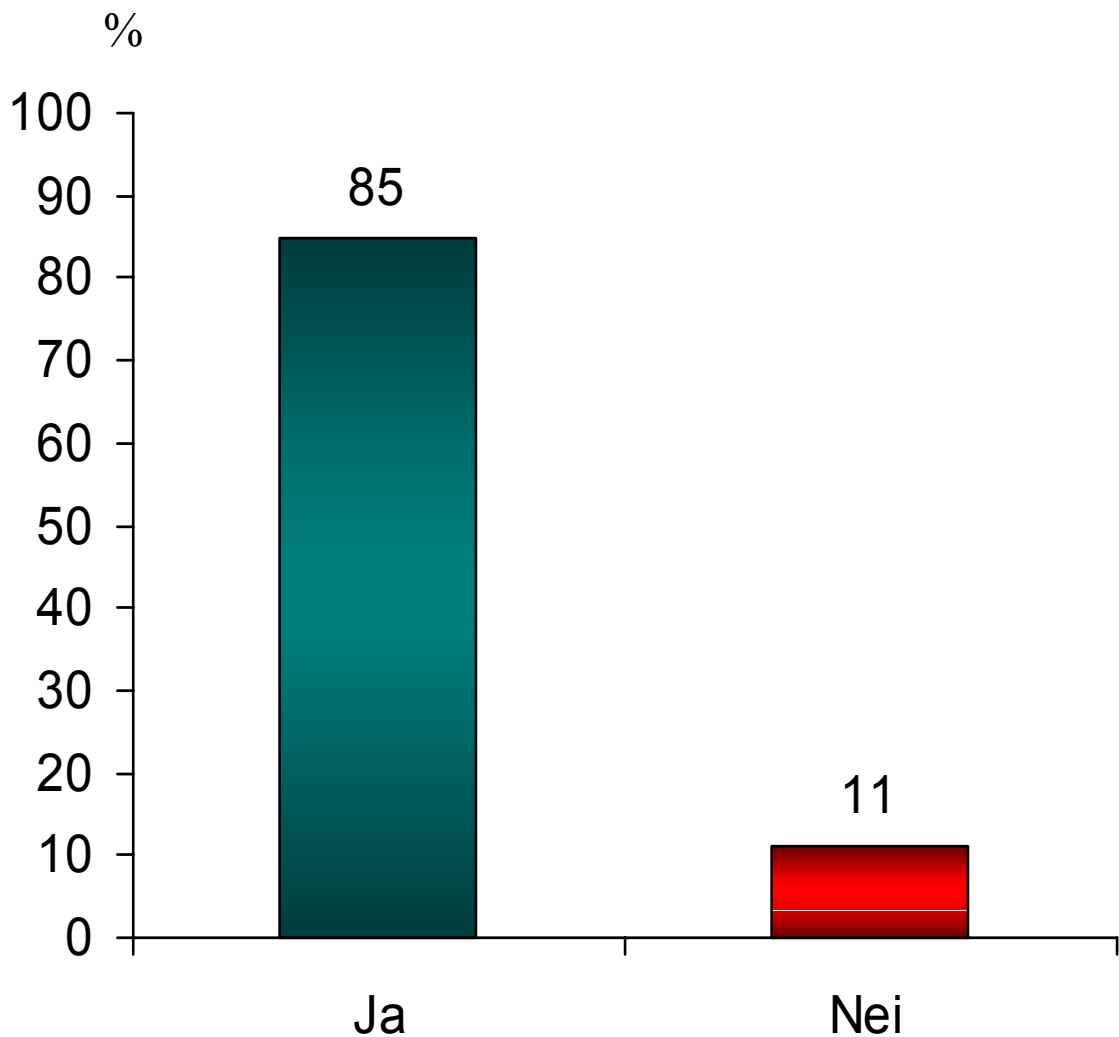
2004: N = 1039



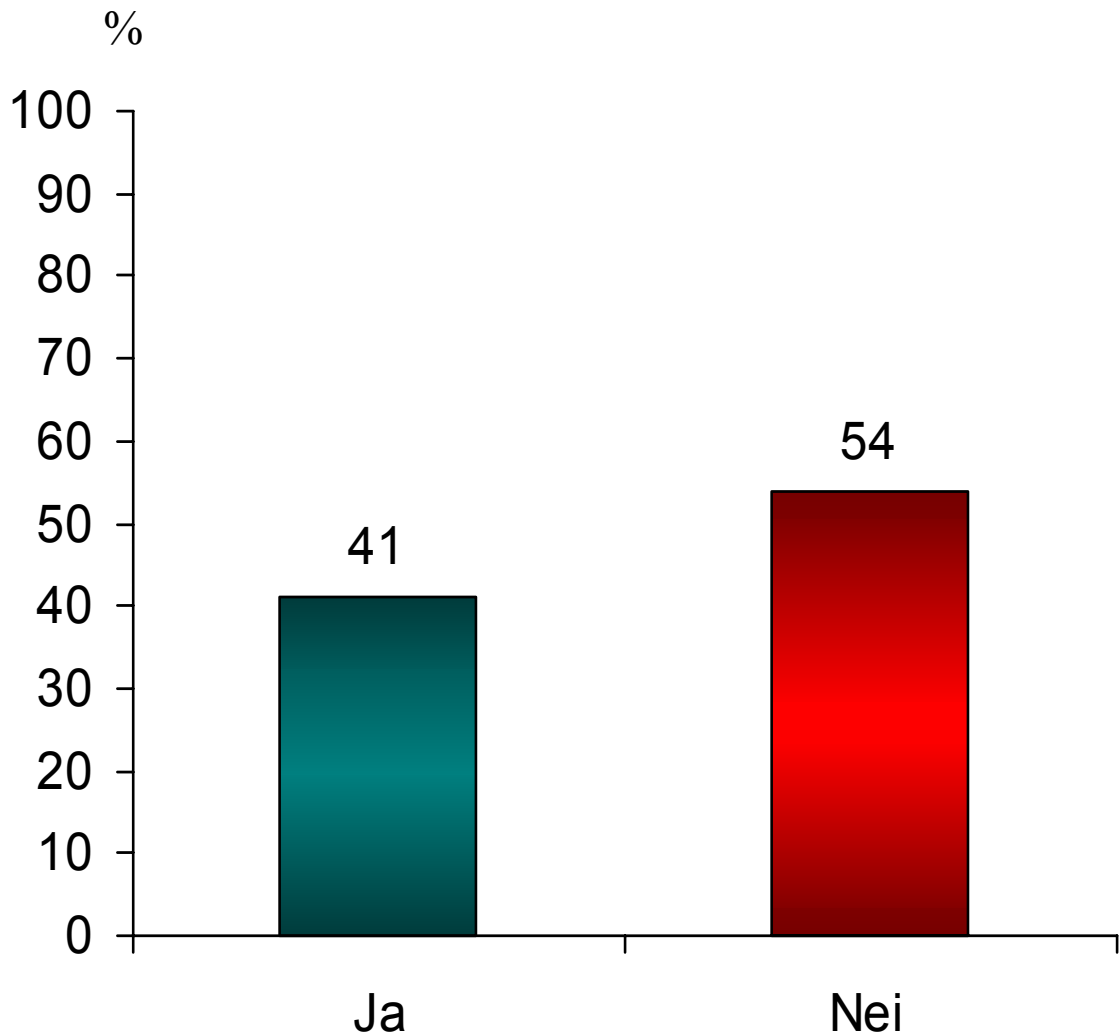
Vet du om det er et offentlig eller kommunalt servicekontor der du bor?



Ser du behovet for slike servicekontor?



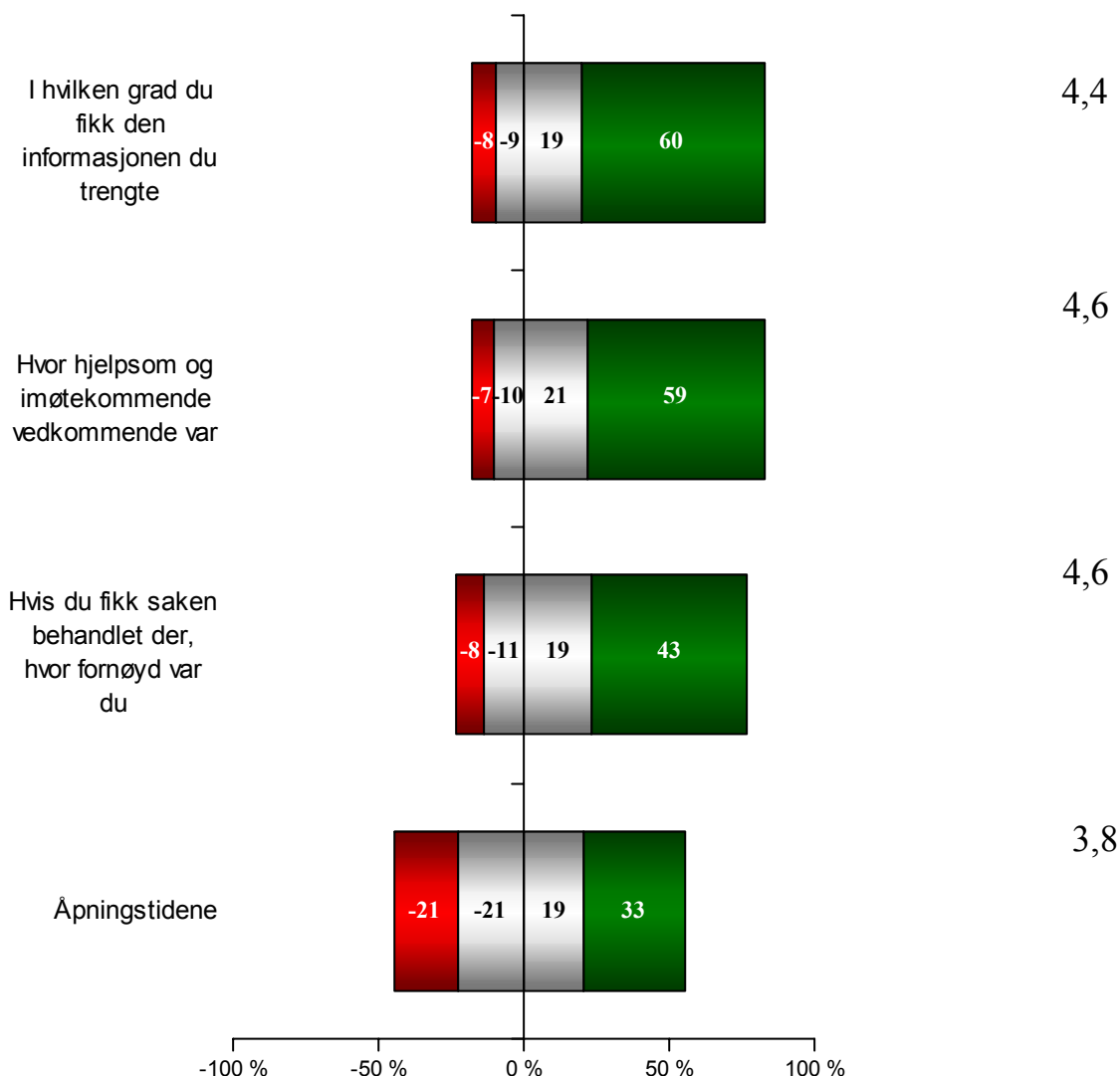
Har du noen gang vært på et offentlig servicekontor?



Opplevelse av offentlige servicekontor

1 er Helt uenig og 6 er Helt enig

Gjennomsnitt:



2004: N = 573

Helt/ganske uenig (1+2)

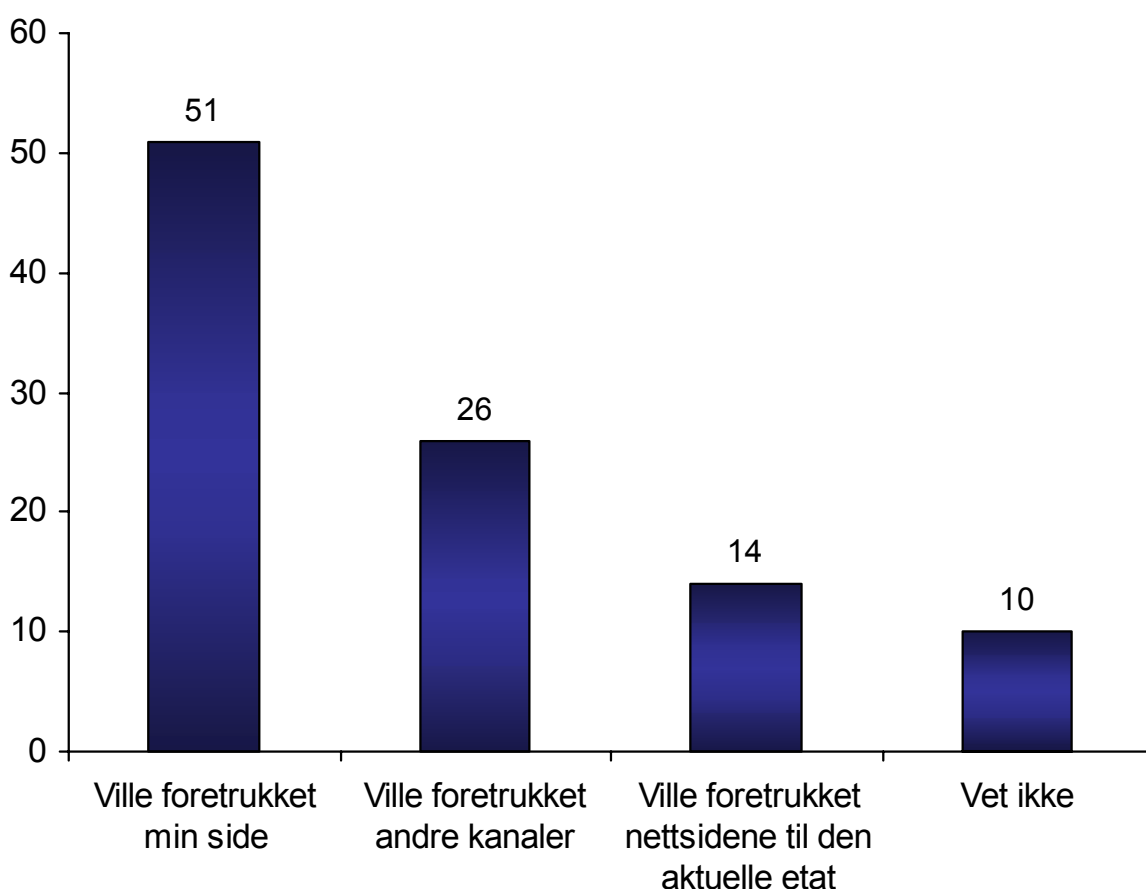
Litt uenig (3)

Litt enig (4)

Helt/ganske enig (5+6)



Regjeringen vurderer å utvikle noe som skal hete "min side" på Internett. Dette skal være en side som samler alle offentlige tjenester man kan ha behov for all relevant informasjon i tilknytning til disse. Hvis du kunne velge, ville du foretrukket å benytte denne samlesiden, ville du foretrukket å benytte deg av nettsidene til den aktuelle etat, eller ville du foretrukket å henvende deg til det offentlige via andre kanaler?



REFERANSER

Tittel:	På nett med befolkningen? En analyse av befolkningens kanalvalg og behov for offentlig informasjon
Forfatter(e):	John Nonseid og Ellen Hov Aanæs
Statskonsults rapportnummer:	2004:11
Prosjektnummer:	9101
Prosjektnavn:	Brukerretting, service og informasjon
Prosjektleder:	Ellen Hov Aanæs
Oppdragsgiver(e):	Moderniseringsdepartementet
Resymé:	Informasjon som gis fra staten skal utformes og formidles med utgangspunkt i mottakerens behov. For å få et kunnskapsgrunnlag om brukerne av offentlig informasjon har vi kartlagt hvordan publikum mottar informasjon fra staten, hvor fornøyd de er med den, deres holdninger til offentlig informasjon og hvilke informasjonskanaler de bruker. Vi har også sett på Internett som kanal for offentlig informasjon. Undersøkelsen er gjennomført i samarbeid med Norstat AS.
Arbeidsområde:	<input type="checkbox"/> Styring og resultatorientering <input type="checkbox"/> Omstilling og organisasjonsformer <input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikasjonsutvikling <input type="checkbox"/> Internasjonalisering <input type="checkbox"/> Lederskapsutvikling
Emneord:	Informasjonskanaler, informasjonsbehov, holdninger til offentlig informasjon, Internett, offentlige nettsteder, e-post, offentlig servicekontor, ”min side på Internett”.
Dato:	23.11.04
Sider:	72
Utgiver:	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO