

# Offentliga e-tjänster – vad tycker medborgarna?

---

Inventering av medborgarundersökningar  
i det offentliga Sverige

Juni 2007  
Gullers Grupp Informationsrådgivare AB

# Innehåll:

<b>1. Inledning.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Om inventeringen .....</b>	<b>4</b>
Underlag till rapporten .....	5
<b>2. Resultatredovisning – vad tycker medborgarna? .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Malmö stad, behovskartläggning .....</b>	<b>7</b>
Webbenkäten - medborgarsynpunkter .....	7
Tankeverkstäder – samtal med medborgare och företagare .....	8
<b>2.2. Nacka kommuns attitydmätning 2007.....</b>	<b>11</b>
Tillgång till Internet.....	11
Besökt kommunens webbsida.....	11
E-tjänsterna .....	11
<b>2.3. SL:s genomlysning av www.sl.se 2007.....</b>	<b>12</b>
Resenärer vana vid Internet .....	12
Om webbplatsen sl.se .....	12
Önskemål om förbättringar.....	13
Delade åsikter om reklam .....	14
Målgruppsanpassning och tillgänglighet .....	14
<b>2.4. Centrala studiestödsnämndens användartest 2007 .....</b>	<b>15</b>
Okunskap om e-legitimation.....	15
Mina sidor ett välkänt koncept .....	16
Inloggning direkt från startsidan.....	16
Internetbanken - en brygga till andra e-tjänster.....	16
<b>2.5. Jordbruksverkets brukarutvärdering av SAM Internet.....</b>	<b>16</b>
<b>2.6. Tullverket, testkundernas syn på Gateway Sweden.....</b>	<b>17</b>
<b>2.7. Post- och telestyrelsens Tolken i fickan.....</b>	<b>18</b>
Datorvana och teknisk utrustning.....	19
Synpunkter på tjänsten .....	19
<b>2.8. Medborgarsynpunkter från Hässelby e-Center.....</b>	<b>19</b>
E-tjänster via TV .....	20
Erfarenheter av mobila tjänster för myndighetskontakter.....	21
<b>2.9. Vervas fokusgrupper – synpunkter från olika målgrupper .....</b>	<b>22</b>
Småbarnsföräldrar .....	22
Studenter .....	23
Äldre med datorvana .....	24
Äldre utan datorvana .....	25
Småföretagare .....	25
En gemensam ingång för det offentliga Sverige .....	26

<b>2.10. World Internet Institutes undersökning ”Svenskarna och Internet”</b> .....	<b>26</b>
Hälsoinformation på Internet .....	26
Internet och seniorer .....	27
<b>3. Slutsatser och rekommendationer</b> .....	<b>28</b>
<b>3.1. Många parallella kommunikationskanaler</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2. Samverkan – en ingång till myndighetskontakterna</b> .....	<b>29</b>
<b>3.3. Personaliserad information med elektronisk identifiering</b> .....	<b>29</b>
<b>3.4. Hjälp att hitta genom tydlig struktur och intelligenta sökfunktioner</b> .....	<b>30</b>
<b>3.5. Kontaktuppgifter på handläggarnivå</b> .....	<b>30</b>
<b>3.6. Säkerhet med kvittens och bekräftelse på e-kontakter</b> .....	<b>31</b>
<b>3.7. Möjlighet till dialog, t ex en chattfunktion</b> .....	<b>31</b>
<b>3.8. Tillgänglighet för olika målgrupper och behov</b> .....	<b>31</b>
<b>3.9. Mobila tjänster för teknikmogna användare</b> .....	<b>32</b>
<b>3.10. Slutord</b> .....	<b>33</b>

# 1. Inledning

Stockholms stad har höga ambitioner och en stark vilja att utveckla e-tjänster för medborgarna. Staden vill möjliggöra för människor att själva hemifrån och vid vilka tider de vill kunna söka information, jämföra alternativ och utföra tjänster.

Utvecklingen av e-tjänsterna ska, precis som den övriga kommunala servicen, utgå från medborgarnas behov.

Objektiva kvalitetsmätningar och nyckeltal ska öka informationstillgången och underlätta det fria valet. Den elektroniska tillgängligheten ska öka, bli i dialog med näringslivet. Det ska vara enkelt att via Internet ansöka om barnomsorg, välja och anmäla sig till skola, följa platstillgång och antagning, betala avgifter m m. Digitala loggböcker ska införas så att anhöriga kan följa hur omsorgen bedrivs. Stadens webbsidor ska anpassas till personer med funktionshinder, m m.

Inom Stockholms stad finns erfarenheter av e-tjänster inom ett antal olika verksamheter. En sådan är e-tjänster för förskolan som idag finns i de flesta stadsdelar och nu ska utbudet av tjänster för förskolan utvecklas.

En förutsättning för att e-tjänsterna ska leda till såväl ökad service och tillgänglighet för staden som ökad effektivitet är att tjänsterna är utformade efter de behov som de presumtiva användarna har. Många av landets myndigheter och organisationer har arbetat länge med att utveckla sina e-tjänster. För att få en bild av vilka krav och förväntningar medborgarna har när det gäller e-tjänster har staden beställt en inventering av undersökningar och erfarenheter kring detta område. Inventeringen ger Stockholm möjlighet att skaffa sig bred kunskap om olika målgruppers syn på de offentliga e-tjänsterna och hur de kan utvecklas.

## 1.2. Om inventeringen

För att undersöka vilka medborgarundersökningar som finns har vi i ett första skede sökt hos de myndigheter och organisationer som har etablerade och väl kända e-tjänster: Skatteverket, CSN, Försäkringskassan, Arbetsmarknadsverket, SJ m fl. För att få tillgång till det som specifikt gäller den kommunala verksamheten har vi också sökt hos de större kommunerna i landet plus de som har kommit särskilt långt vad gäller utbud av e-tjänster för sina medborgare. Vi har vidare i samtal med Verva och sverige.se fått tips om välutvecklade e-tjänster bland myndigheternas samlade utbud och vi har kontaktat finalisterna till Offentliga Rummets Guldlänksutmärkelse 2007. Vi har även sökt forskningserfarenheter från World Internet Institute<sup>1</sup> och NITA<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> World Internet Institute ska i nära koppling till högskola/universitet, och i samverkan med offentlig verksamhet och näringsliv, initiera, bedriva och stödja samhälls- och beteendevetenskaplig forskning med fokus på Internet och dess påverkan på människa och samhällsliv.

Ambitionen har varit att fånga såväl Internet-tjänster som andra former av e-tjänster, t ex via mobiltelefon. Utvecklingen inom området går fort och vår ambition har varit att fokusera på relativt färsk undersökningar. Men vi har ändå med i urvalen några undersökningar som har ett par år på nacken för att vi bedömer att de är av särskilt intresse för staden.

Myndigheterna har – med få undantag – generöst delat med sig av sina erfarenheter och även visat intresse för att få ta del av de samlade erfarenheterna. Sammantaget har det varit förvånande hur många av de etablerade och kända e-tjänsterna som inte har utvärderats från medborgarsynpunkt. Man lägger uppenbarligen ner mer resurser på att utveckla tjänsterna än på att verkligen ta reda på vad medborgarna tycker om de befintliga tjänsterna och ännu mindre på vad det är de saknar eller skulle önska att de offentliga e-tjänsterna kunde erbjuda.

En studie från Karlstad universitet beskriver hur de flesta kommuner deklarerar att de gjort ordentliga nulägesanalyser eller liknande inför utvecklingen av e-tjänster. Men det är svårt att få grepp om i vilken utsträckning förändringsprocessen är användardriven, dvs driven av medborgare/kunder. I de flesta fall beskrivs nyttan snarare med intern effektivisering även om ökad tillgänglighet m m också nämns<sup>3</sup>.

En förståelse av detta kan vi få genom Umeå kommun, som menar att det inte finns så stora samband mellan vad medborgarna önskar sig och vad de faktiskt sedan utnyttjar. Det man därför istället gjort i Umeå är att föra loggbok över synpunkter och frågor som kommer kring e-tjänsterna och utifrån dem korrigerat utseende och funktion.

#### UNDERLAG TILL RAPPORTEN

Denna rapport baseras på underlag från:

- Malmö stads behovskartläggning, 2003.
- Nacka kommuns attitydmätning, 2007.
- SL:s revisionsrapport, 2007.
- CSN användbarhetsutvärdering av studenternas synpunkter på e-tjänsterna, 2007.
- Jordbruksverkets utvärdering av ”SAM-Internet”, 2007.
- Tullverkets pilotverksamhet ”Gateway Sweden”, 2007.
- Post- och telestyrelsens ”Tolken i fickan”, 2006.
- Sammanställning av brukar- och forskningsynpunkter från Hässelby e-Center, 2007.

---

<sup>2</sup> NITA, Nationellt IT-användarcentrum har till syfte att utgöra ett nav kring vilket olika intressenter i ICT-samhället kretsar med målet att främja en medveten IT-användning i Sverige. NITA är placerat vid institutionen för IT vid Uppsala universitet.

<sup>3</sup> Bo Enqvist och Odd Fredriksson ”Användarperspektiv på e-tjänster i offentlig verksamhet”, Karlstad universitet 2003.

- Vervas rapport ”Ett nationellt informationssystem – Medborgares och företags tillgång till elektronisk samhällservice” samt deras fokusgrupper bland olika medborgarkategorier: småbarnsföräldrar, småföretagare, studenter, äldre med och utan datorvana, 2007.
- World Internet Institutes rapporter: ”Svenskarna och Internet” (om bl a seniorers Internetanvändning), 2003 och ”Hälsoinformation på Internet”, 2007 samt ”Internet i ett internationellt perspektiv” (om bl a Internetanvändning), 2007.

Därutöver har vi hämtat fakta från 24-timmarsdelegationens skrifter ”På väg mot 24-timmarsmyndigheten” och ”10 idéer för bättre e-tjänster”, Vinnovas nyligen publicerade rapport ”Framtidens e-förvaltning” samt den tidigare citerade studien från Karlstads universitet om ”Användarperspektiv på e-tjänster i offentlig verksamhet”.

## 2. Resultatredovisning – vad tycker medborgarna?

Begreppet e-förvaltning har idag ingen entydig definition. Vissa definierar e-förvaltning endast i termer av möjligheten att leverera förvaltningstjänster och information via Internet. Denna definition är relativt begränsad och i Sverige i allmänhet definieras e-förvaltning i termer av *e-tjänster*, *e-förvaltning* och *e-demokrati*.

Vi har i denna inventering koncentrerat oss på offentliga *e-tjänster*. Med det menas utvecklingen av förvaltningens tjänster och myndighetsutövning via olika elektroniska kanaler. I detta ligger också en utveckling av självbetjäning och att den enskilde medborgaren blir en aktiv part i sina ärenden. Vi har haft ambitionen att täcka in såväl tjänster via webben som via andra mobila kanaler, t ex mobiltelefon/sms. Vi har också försökt se till olika målgruppers behov som t ex medborgare i olika åldersgrupper, funktionshindrade, företagare m fl. Redovisningen nedan innehåller medborgarsynpunkter från kommunala verksamheter, statliga myndigheter och samarbetsorganisationer.

### 2.1. Malmö stad, behovskartläggning

Inför arbetet med att utveckla Malmö stads e-strategi från 2004, genomfördes en studie med fyra pusselbitar: en nulägesrapport, en behovskartläggning med bl a en medborgarenkät, en omvärldsanalys samt en nyttoanalys. Vi ska här koncentrera oss på behovskartläggningen utifrån målgrupperna medborgare och företagare.

Behovskartläggningen är sammansatt av fyra olika delar.

1. En medborgarenkät via webben, för att få fram vilken typ av service medborgarna vill ha via Internet.
2. Fem olika ”tankeverkstäder” för medborgare, företagare, tjänstemän, politiska IT-styrgruppen och IT-rådet.
3. De fem viktigaste mest ställda frågorna till Malmös förvaltningar togs fram.
4. En telefonmätning via centrala televäxeln, där de frågor medborgarna ställer när de ringer till Malmö stad sammanställdes för att se vilka områden som har den största belastningen och var det största behovet finns.

#### WEBBENKÄTEN - MEDBORGARSYNPUNKTER

Det Malmöborna önskar i allra högsta grad är att på ett enklare sätt kunna komma i kontakt med och föra en dialog med både tjänstemän och politiker, 25 procent har önskat detta i en av enkätens öppna frågor. Man har fört upp konkreta förslag som mailadress-/telefonkataloger, debattforum och omröstningar. Man vill också kunna lämna synpunkter och ställa frågor, läsa dagordningar och protokoll, begära ut handlingar m m.

Medborgarenkäten visar också att Malmös medborgare tycker att det är viktigt eller mycket viktigt att kunna fylla i blanketter och göra ansökningar direkt via malmo.se. Lika viktigt är att kunna skicka in förslag, klagomål och synpunkter via webben. Att kunna delta i ett tidigt skede och lämna synpunkter på olika planer, t ex bygg- och trafikplaner upplevs också som viktigt eller mycket viktigt. En fjärdedel av de som har svarat på enkäten kan tänka sig att delta i en diskussionsgrupp för att kartlägga de tjänster man bör göra mer lättillgängliga på malmo.se

På frågan om vilka två kanaler man föredrar i sin kontakt med kommunen svarar nästan alla, 88 procent, att de skulle föredra att ha sin kontakt med kommunen via webben och drygt hälften att de också skulle föredra att ha kontakt via telefon.

Många medborgare har i sina öppna svar specificerat inom vilket område man vill ha mer service. I topp ligger ”Skola, vård och omsorg” med 21 procent, därefter kommer:

- Gata, park, trafik, 19 procent.
- Övrigt, 13 procent.
- Allmän service, enkel information, 10 procent.
- Plan- och byggfrågor, 10 procent.
- Arbete och näringsliv, 2 procent.

#### TANKEVERKSTÄDER – SAMTAL MED MEDBORGARE OCH FÖRETAGARE

I tankeverkstäderna har samtliga grupper av medborgare och företagare varit överens om att webbplatsens struktur och innehåll har absolut högsta prioritet, långt före exempelvis interaktivitet och självservice. Medborgarna poängterar också att informationen från Malmö stad ska vara begriplig och uttryckt i ”klarspråk”.

Högst bland önskemålen på webbsidan från båda grupperna är:

- Bra strukturerad information som utgår från medborgarens behov.
- malmo.se ska vara strukturerad efter olika målgrupper och deras specifika behov. Målgruppsinfo kan till exempel vara en speciell näringslivswebb på webbplatsen.
- Man önskar att informationen även ska omfatta resurser som inte är Malmö stads, till exempel friskolor och privata förskolor så att man lätt kan göra jämförelser.
- Länkar till annan verksamhet som gränsar till kommunens egen som till exempel Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.
- En avancerad sökmotor på malmo.se önskas så att man lätt hittar vad man söker.
- Kunna ställa frågor på ett ställe.

Samtliga grupper uttryckte behov av att Malmö stad ger medborgare och företagare en möjlighet att lämna information/uppgifter över så kallade ”interaktiva blanketter” – en form av direkt datafångst. För den enskilde ser det ut som en vanlig blankett,



interaktiviteten består i att den enskilde inte behöver skriva ut och signera en pappersblankett.

Många har talat om vikten av identifiering och elektronisk signering. Man vill kunna logga in med bank-id för att få personifierad information exempelvis: min båtplats, mina räkningar, boendeparkering, mina låneböcker (mitt bibliotekskonto finns redan).

Språket på webbplatsen ville man enbart skulle vara svenska. Med tanke på invandrargrupperna prövade Malmö med så enkel svenska som möjligt – men det var fortfarande för svårt. Till slut länkade man till pdf:er på de fem vanligaste invandraspråken.

*Alla grupperna* önskade möjlighet att ha kontakt med företrädare för politiker men också med företrädare för förvaltningarna direkt – utbyta åsikter, delta i diskussion och debatt direkt på webbplatsen (chatt, diskussionsforum över tid), t ex genom:

- Politiker/förvaltningschefs chatt.
- Svar inom 24-timmar på ”chatt-inlägg”.
- Kunna ställa frågor om verksamheten och få snabba svar.

*Medborgarna* har därutöver önskemål om:

- Kunna föra dialog med ansvariga = politiker/chefer.
- Vill kunna anmäla fel och synpunkter.
- Hur, var, när pågår gatuarbeten?
- Information om taxor och avgifter, kunna simulera.
- E-postkvittens, mitt brev har kommit fram och kommer att besvaras (inom fem dagar).
- Kunna söka på vem som har hand om vad eller skicka fråga till ett ställe som sedan sorterar till rätt handläggare.
- Kunna utföra bokningar (lokaler, barnomsorgsplats, parkeringsplats, tid/avboka m m).
- Info om parkering: regler, var köpa kort, felparkering, vem jag kan tala med, handläggningstid, platstillgång, trygghetsfrågor.

*Företagarna* vill att kommunen oavsett kanal kvitterar kontakten och anger handläggare och handläggningstid. Företagarna söker ett ställe med samlad information som är till nytta för deras verksamhet samt information som kan ge planeringsunderlag för framtida beslut.

Företagarna vill gärna använda webben som kanal då tillgängligheten är hög men har synpunkter på innehåll, strukturering av information och funktionalitet. De har behov av personifierad/företagsanpassad information (med hög säkerhet), länkning till andra myndigheter (lämna information på ett ställe och en avancerad sökmotor med god funktionalitet).

Övriga synpunkter på webbplatsen från företagare:

- Svar inom 24-timmar på chatt-inlägg.
- Politiker/förvaltningschefschat.
- Svar inom viss tid (garanti).
- Trafikplanering, trafikzoner, gatuarbete, ”smart vägval” m m.
- Bygglov – var finns ärendet, regler, beviljade bygglov, tillgång till arkiv med ritningar/planer.
- Detaljplaner.
- Tomträtter - avtal, regelverk.
- Lediga tomter, regler.
- Byggplaner.
- Näringstillstånd.
- Miljöcertifiering.
- Trygghetsskapande åtgärder – vad händer i min närmiljö – kunna få/lägga in info.
- Miljötillstånd – rapporter.
- Halmbränning, söka/få tillstånd.
- Tillstånd tunga transporter.
- P-tillstånd, söka/få.
- Konsumentvägledning – upphandlingar, avtal, virtuellt inköpstorg.
- Kommunikation – transportvägar (lokalgator).
- Företagspresentation – Gula sidorna.
- Kommunfakta – statistik per område.
- Målgruppsinfo dvs speciell näringslivswebb på webbplatsen.
- Övrig info som inte är kommunens: Skattefrågor, blanketter, moms, AG-avgifter, rekrytering av personal, regelverk, bidrag samt polisanmälan på nätet

Företagarnas tips inför E-strategin:

- Tänk enkelhet inte flash!
- Skriv enkelt och informativt.
- Ha en ”effektiv” teknik dvs klara många besökare samtidigt och ha bra sökfunktioner.
- Satsa på kvalitet.
- Ha en klar plan för en utbyggnad 1-5 år
- Gör en realistisk plan som går att förverkliga ekonomiskt, organisatoriskt och tekniskt.

## 2.2. Nacka kommuns attitydmätning 2007

Nacka kommun var först i landet med att erbjuda medborgarna att välja skola och förskola via Internet. Idag har kommunen utförliga presentationer av alla anordnare på sin webbplats. Nacka utsågs förra året till vinnare när Svenskt Näringsliv granskade kommunernas webbplatser utifrån perspektivet medborgarinsyn.

Nacka genomför regelbundna attitydundersökningar bland sina medborgare. Undersökningarna handlar i stort om kommunens service, där synen på e-tjänsterna är en del. Attitydmätningen 2007 bygger på 1 000 intervjuer med ett urval Nackabor.

### TILLGÅNG TILL INTERNET

2007 års attitydmätning visar att 84 procent av invånarna har tillgång till Internet hemma, de allra flesta (82 procent) via bredband. I åldersgruppen upp till 44 år är tillgången till Internet hemma i stort sett 100-procentig. Men även de äldre är till stor del uppkopplade, 58 procent av Nackaborna över 65 år uppger att de har tillgång till Internet hemma och även i denna åldersgrupp har många bredbandsuppkoppling hemma, 67 procent.

Det finns dock vissa skillnader mellan kommundelarna vad gäller tillgången till Internet. I Fisksätra är det färre invånare som har tillgång till Internet, 72 procent.

### BESÖKT KOMMUNENS WEBBSIDA

Drygt hälften av Nackaborna har under senaste året besökt kommunens webbplats, många av dem, 37 procent, flera gånger. Mest flitiga besökare är de medelålders, 25-44 år, i denna grupp har tre fjärdedelar besökt webbplatsen någon gång. Av de äldre över 65 är motsvarande siffra 21 procent.

Bland besökarna på webbplatsen finns skillnader mellan kommundelarna. En större andel, 59 procent, av invånarna i Boo, Saltsjö-Boo, har besökt kommunens webbplats än vad kommuninvånarna i allmänhet gjort. I Fisksätra är det färre, 42 procent, som besökt webbplatsen än genomsnittet i kommunen.

### E-TJÄNSTERNA

På Nackas webbplats kan man bli valja skola och ansöka om barnomsorg. På frågan om man använt tjänster på kommunens webbplats det senaste året svarar drygt hälften av invånarna ja, 53 procent. Mest aktiva är de medelålders, 25-44 år, i denna åldersgrupp har tre fjärdedelar, 74 procent, använt kommunens e-tjänster. Men även bland de äldre över 65 år, är det 19 procent som någon gång under året använt kommunens e-tjänster. Skillnaderna mellan kommundelarna är marginell.

89 procent tycker att det går bra att utföra tjänster på Nackas webbplats, dvs de har svarat ”stämmer väl” eller ”ganska väl” på frågan. Bland de äldre är alla, 100 procent,

nöjda. Det finns i stort sett inga skillnader mellan kommundelarna i omdömet om e-tjänsterna.

Nacka arbetar också med att utveckla skolvalsfunktionen på webben. Bland dem som valde skola i januari är det drygt 85 procent som tycker att tjänsten är ”mycket lätt” eller ”lätt” att använda och bara 3 procent som tycker att den är svår.

### **2.3. SL:s genomlysning av www.sl.se 2007**

sl.se är idag Sveriges största regionala webbplats med cirka 70.000 besökare dagligen, en siffra som ständigt ökar. Webbplatsen har alltid varit mycket uppskattad av SL:s kunder och SL har utvecklat webbplatsen efter förändrade kundkrav och de nya möjligheter som teknikutvecklingen erbjuder. SL har bl a utvecklat realtidsinformation för all SL-trafik och infört nytt betalsystem, samtidigt som förväntningarna ökat hos förväntningar hos medborgarna, samhället i allmänhet och SL:s kunder i synnerhet.

Mot bakgrund av de nya satsningarna har SL genomfört en genomlysning och en revision av sl.se och rapporten presenterades i dagarna. En del i undersökningen var användarintervjuer och användartester av den befintliga webbplatsen där ett urval ur målgruppen resenärer medverkade. Resultatet av dessa intervjuer redovisas nedan.

#### RESENÄRER VANA VID INTERNET

Samtliga av de resenärer som deltog i undersökningen är vana vid Internet och använder det i stort sett varje dag. Alla har också till bredband, men i varierande hastighet. De flesta är också mycket positiva till Internet och använder ord som ”rogivande”, ”bekvämt”, ”ger mig möjligheter”, ”en stor del av mitt jobb och underlättar min vardag”. Det som upplevs som negativt är att det är rörigt och svårt att hitta rätt information. Många har en mediewebbsplats som sin favorit, t ex DN och Aftonbladet. Communitys, nedladdningssajter och sökmotorer är också populära.

Däremot är det ingen som regelbundet använder wap- eller sms-tjänster. Anledningen sägs vara att man inte sett behovet, inte har den sorts mobiltelefon som krävs, eller att tjänsterna är för långsamma och dyra. En person anger att hon använder SL:s mobil-tjänst ibland när hon ska hem på natten. Hon tycker att den är ”OK, men lite för långsam”.

#### OM WEBBPLATSEN SL.SE

Alla intervjupersoner utom två hade besökt sl.se tidigare, och då nästan uteslutande för att söka information via Reseplaneraren. Enkätundersökningen visar att närmare 75 procent av alla besök på sl.se genereras av Reseplaneraren.

Annan information som intervjupersonerna spontant letat efter är tidtabeller, linjekartor, adresser på karta (som Eniro), trafikstörningar samt hittegods. Alla hade vid

de tidigare besöken tyckt att de hittat vad de var ute efter, utom personen som letade efter information om hittegods.

Trafikavvikelserna är webbplatsens näst största funktion och i webbenkäten angav elva procent att deras huvudsakliga syfte med att besöka webbplatsen var att läsa om aktuella trafikavvikelser. En bättre filtrering av informationen önskas eftersom sidan uppfattas som rörig och listan känns lång. Man tycker också att avvikelserna inte kommer in på webbplatsen tillräckligt snabbt. Designen ansågs av många vara grå, tråkig och inkonsekvent. Det finns många rörliga element som stör på startsidan, och det finns till exempel heller ingen skillnad på olika typer av länkar och nedladdningsbara dokument.

Realtidsinformationen är något som resenärerna blir lite överraskade över att den finns. Det kan bero på att den ligger lite dold i navigationen eller på att det inte är en teknik man förväntar sig. Man är positiv till funktionen, men bara ett fåtal av användarna säger att de skulle ha nytta av den.

De har svårt att hitta rätt inom smarta tjänster, namnet känns otydligt och man vet inte riktigt vad man kan förvänta sig. Sms-tjänst säger inte så mycket heller och man saknar direktlänk från trafikavvikelseinformationen, vilket kanske egentligen är sms-tjänstens naturliga plats i sin nuvarande utformning.

En del resenärer är inte alls intresserade av en tjänst som sms-tjänsten, medan andra är väldigt positiva. Dessa önskar också att den kunde lyftas upp mer. En demo av tjänsten efterfrågas också, så man får en bild av vad man får innan man anger sina personuppgifter.

Många av de intervjuade resenärerna påpekar att kartfunktionaliteten bör byggas ut. Man vill ha fler geografiska kartor, kunna se mer detaljinformation i kartorna, samt kunna klicka på punkter i kartan för att få mer information. Man efterfrågar också att kartorna vävs samman mer. Idag finns linjekartor på webbplatsen och detaljkartor i reseplaneraren, vilket många missar. Flera personer nämner att man borde kunna samarbeta med till exempel "Allt om Stockholm" för att erbjuda evenemangstips.

#### ÖNSKEMÅL OM FÖRBÄTTRINGAR

Ett av de största problemen på webbplatsen idag är navigationen, där andra nivån är placerad högst upp i mitten. Detta bryter mot praxis på Internet och gör det svårt att hitta den information de söker enligt intervjupersonerna.

En person irriterade sig på att detaljerna för en resa inte uppdaterades när man valde en annan resa. Detta sker inte automatiskt, utan kräver att man klickar på länken "Visa detaljer för markerade resor".

På den öppna frågan om vad de ville se mer av på webbplatsen svarade intervjupersonerna:

- Störningsinformation till sms för alla trafikslag.
- Jag vill kunna ladda mitt SL-kort på webben.

- Information om hissar och tillgänglighet i Reseplaneraren.
- Marknadsför de smarta tjänsterna bättre, berätta att de finns.
- Linjekartor behöver ha stationsnamn.
- Mer information i kartorna, t ex hyrbilsställen, taxistopp, cykelställ, cykelparkeringar m m.
- Länka gärna till bilpool.se.
- Hittegods – en sökfunktion där användaren själv kan söka bland det hittegods som kommit in.

Det som ska synas på startsidan, enligt de intervjuade resenärerna, är:

- Reseplaneraren.
- Biljettpriser.
- Ingång för den som är ny i Stockholm.
- Info om hur man hittar och väljer rätt biljett.
- Anpassad realtidsinformation.
- Tidtabeller.
- Vanlig karta, med tunnelbanan inritad.
- Trafikavvikelser (avstängningsinfo).

#### DELADE ÅSIKTER OM REKLAM

Två privatpersoner tycker att det är okej att ha reklam på sl.se, men påpekar att den inte får ta för stor plats och att den inte ska dyka upp i pop-uper. Fem personer är ganska negativa till reklam och menar att ”det borde man kunna slippa”, ”helst inte”, medan tre säger kategoriskt nej.

De flesta tycker att det går bra att SL marknadsför egna tjänster eller att det finns annan seriös reklam med stark anknytning till SL.

#### MÅLGRUPPSANPASSNING OCH TILLGÄNGLIGHET

En del målgrupper bland resenärerna upplever sig lite bortglömda. Det skulle kunna avhjälpas med mer information, men ibland finns informationen där redan men är för svår att hitta. Då skulle bättre och mer anpassade ingångar för just dessa målgrupper kunna vara till hjälp. Flera poängterar att information för andra målgrupper inte får ta fokus från resenärernas information, vilket man kan undvika med målgruppsanpassade ingångar.

Flera nämner funktions-/rörelsehindrade som en lite bortglömd grupp och i rapporten rekommenderas därför att man lyfter upp just information för dessa på ett extra tydligt sätt. Tillgänglighetsanpassningen bör man ha i åtanke vid både design,

utformande av funktioner och vid den tekniska implementationen. I rapporten rekommenderas en lösning som (i enlighet med tillgänglighetspraxis idag) gör det möjligt för användarna att använda sina egna hjälpmedel, program och webbläsare för att tillgodogöra sig informationen på sl.se.

Det bör finnas en version av webbplatsen i lättläst version. Den versionen bör innehålla den viktigaste informationen man behöver för att kunna resa med SL. Rekommendationen är att fokus i lättlästversionen ligger på relativt statisk information, eftersom det är väldigt viktigt att den hålls uppdaterad om den ska vara till någon nytta för användarna.

Att främja resande med flera olika färd sätt (exempelvis kombinera bil/cykel och tunnelbana) för att kunna locka nya kundgrupper är också något som efterfrågas. Även information riktad till leverantörer och entreprenörer kan bli bättre anser man från SL:s sida.

Informationen på engelska kan utvecklas ytterligare och någon påpekar att den har inslag av svenska idag. Även information på ytterligare språk kan vara något att titta närmare på. De kan då göras i kortare version än den engelska språkversionen, så att de inte tar så mycket tid att uppdatera.

#### **2.4. Centrala studiestödsnämndens användartest 2007**

I maj 2007 lanserades CSN:s nya webbplats. Den nya webbplatsen gör det möjligt att lyfta in tjänsterna på "Mina sidor", integrera dem i webbplatsen och ge dem en ny struktur. Inför arbetet med att ta fram den nya funktionaliteten genomfördes en serie användartester med CSN:s huvudsakliga målgrupper. CSN har också testat funktionen i liten skala genom att erbjuda målgruppen att bli e-kund i tidigt skede.

Nedan redovisas ett antal slutsatser av CSN undersökningar som kan vara av intresse för Stockholms stad.

#### **OKUNSKAP OM E-LEGITIMATION**

Resultatet av användartesterna visar att det finns en hög okunskap om e-legitimation hos användarna. Användarnas erfarenhet av e-legitimation varierade mycket. En majoritet av användarna visste inte vad e-legitimation kan användas till eller hur man skaffar det. Några var skeptiska till att behöva sätta sig in i vad det innebär att ha e-legitimation, medan andra menade att de skulle göra det om de var tillräckligt motiverade. Tre användare förväxlade e-legitimation med bankdosa och trodde att detta är samma sak. En användare som kände sig tveksam till om e-legitimation är säkert att använda blev mer positivt inställd när hon blev varse att samma e-legitimation kan användas på fler ställen än på CSN:s webbplats.

CSN:s slutsats är att det krävs tydlig och enkel information om vad e-legitimation innebär och hur man skaffar det. Tröskeln för att skaffa e-legitimation måste göras så låg som möjligt.

## MINA SIDOR ETT VÄLKÄNT KONCEPT

I CSN-testet användes koncepten ”Tjänster” och ”Mina sidor”. Resultatet visade att 7 av 8 användare föredrog begreppet ”Mina sidor”. Möjliga förklaringar till detta menar CSN är att personer som varit inne på csn.se tidigare känner igen ”Mina sidor”-konceptet och känner sig trygga med det. ”Mina sidor” ger en klar koppling till personlig information och användarna förväntar sig att där kunna läsa om allt som har med deras ärende att göra. ”Tjänster” är ett ord som kan associeras med många olika företeelser och användarna har inte en tydlig föreställning om vad som ligger bakom detta begrepp. *”Tjänster känns som något som informerar om vad CSN sysslar med”*.

## INLOGGNING DIREKT FRÅN STARTSIDAN

Fem av åtta användare var uttryckligen positiva till att kunna logga in direkt ifrån startsidan. *”Någon gång måste man logga in, det är skönt att göra det så snart som möjligt”*. En inloggningsfunktion från startsidan bör vara tydligt markerad med exempelvis en knapp där det står ”Logga in”.

## INTERNETBANKEN - EN BRYGGA TILL ANDRA E-TJÄNSTER

Andelen som sköter sina bankärenden över Internet är signifikant större bland dem som valde att bli e-kunder hos CSN. Att ha valt att sköta sina bankärenden över Internet kan tyda på att personen har en större vana vid Internet och eventuellt känner sig mer trygg med att lämna ut personliga uppgifter på sådant sätt.

## **2.5. Jordbruksverkets brukarutvärdering av SAM Internet**

SAM Internet är en gratis Internettjänst från Jordbruksverket och länsstyrelserna som gör det enklare att ansöka om EU-stöd. Målgruppen är lantbrukare som gör ansökan om jordbruksstöd direkt i datorn och därmed inte behöver fylla i pappersblanketter. Många av lantbrukarna saknar bredbandsuppkoppling, de når Internet enbart via modem.

I tjänsten får målgruppen stöd i form av en väl utvecklad karthantering och lättanvända GIS-funktioner. I tjänsten finns också kopplingar till olika databaser som ger användaren en hel del färdiga uppgifter samt många kontroller som gör det lättare att gå igenom den komplexa ansökningsprocessen med gott resultat. SAM Internet vann utmärkelsen Guldlänken 2007, landets mest innovativa offentliga e-tjänst, i slutet av maj 2007.

Tjänsten är populär. Utvärderingen av 2007 års ansökningsperiod visar att antalet lantbrukare som gjorde sin ansökan om jordbrukarstöd via SAM Internet 2007 har ökat med mer än 20 procent jämfört med föregående år. I princip hela ökningen har skett i den grupp av lantbrukare som tidigare lämnat in ansökan på pappersblankett. Antalet ansökningar som skickades in via konsulter var ungefär det samma som 2006.



I en webbenkät har användarna svarat på frågor om hur de upplevde tjänsten och ansökningsförfarandet i år. Enkätsvaren ger en tydlig bild av att användarna är mycket nöjda med tjänsten och hur den har fungerat. Här är några av svaren:

- 95 procent svarar att SAM Internet fungerat bra eller mycket bra i år.
- 99 procent är intresserade av att använda SAM Internet även nästa år.
- Ca 81 procent upplever laddningstiderna i SAM Internet som snabba eller mycket snabba jämfört med andra webbtjänster, detta trots att många lantbrukare fortfarande kör tjänsten via modem.
- För nästan hälften av användarna tar det mindre än en timme att göra ansökan via SAM Internet, samtidigt som stöden man söker via tjänsten kan bidra med en stor del av årsinkomsten till företaget

Några personliga kommentarer från utvärderingen är tänkvärda:

*”Det enda jag kan säga är att det är stor skillnad att fylla i vanliga pappers-SAM och IT varianten, man får ju feedback direkt om man gör nåt galeit och det är mycket bra.”*

*”Mycket bra! ett lysande exempel på hur en modern välplanerad e-tjänst fungerar. Jag har använt det varje år som det funnits och har inte haft några problem.”*

*”Det finns bara ett stort problem och det är att man måste skriva ut och skriva under bekräftelsesidan, detta kan man lösa med elektroniska signaturer typ bank-id eller liknande. Då hade det varit fullbordat.”*

*”Tycker det är lite synd att SAM Internet inte fungerar i Mac-miljö.”*

*”Det tog ungefär 3 timmar för mig, som är datorvan, att fylla i blanketten. Det skulle egentligen bara behövas en halvtimme! 2,5 timma gick åt till att lista ut hur e-blanketten fungerade, läsa instruktioner etc. Blanketten måste förbättras från att vara enkel till att vara självklar!!!! En stor fördel med e-blanketten är att den varnar om man fyllt i något fel, eller missat något!”*

## **2.6. Tullverket, testkundernas syn på Gateway Sweden**

Gateway Sweden är en e-tjänst som Tullverket erbjuder sina kunder. Tjänsten var en av fyra nominerade till utmärkelsen Guldlänken 2007. Gateway Sweden bygger på passiv positionering, dvs systemet talar automatiskt om när en mobiltelefon lämnar landet och därmed byter från svenskt till utländskt mobilnät. Kunden har då tidigare loggat in på tullens webbapplikation, där de lagt in uppgifter om transporten, samt mobilnummer till transporten.

Denna information skickas dels som sms till mobilnumret (för verifiering om Tullverket vill utföra kontroll vid gräns) och läggs upp i operatörens nät för att identifieras när han byter nät till utländsk operatör.

När nätbytet sker skickar operatören ett sms till mobilen att positionering skett, och signal till Tullverkets applikation, som uppdateras till ”passering har skett”.

En elektronisk stämpel skulle man enkelt uttryckt kunna kalla det, och fordonet behöver inte stanna vid gränsen för att få en manuell stämpel. För att kunna erbjudas denna lösning krävs att företaget är kvalitetssäkrat i Tullverkets servicetrappa. Testet har pågått i ca tre år, och de tre medverkande företagen är mycket nöjda med denna lösning.

Vid en utvärdering tillsammans med pilotföretagen så skrev ett av testföretagen följande:

#### *Administrativa vinster*

- Möjliggör en effektivare och korrekt administrativ hantering

#### *Ekonomiska konsekvenser*

- De direkta kostnadsminskningar som blir en följd av den effektivare gränshantering uppgår med stor sannolikhet till några hundratusen kronor per år. En enklare och mindre tidskrävande hantering minskar den interna administrationen. Den repeterbara och enhetliga hanteringen bör även den leda till att kontrollbehovet minskar och när sådana företas kommer kostnaden att minimeras som en följd av de upparbetade rutinerna. Vinster/kostnadsbesparingar torde finnas hos såväl myndighet som näringsliv – givet samma "servicenivå".
- Som tidigare nämnts är tillförlitlig och snabb distribution den klart avgörande faktorn för xxxs verksamhet med ett centralt beläget grossistlager och därifrån snabba leveranser till xxxbutiker inom ca 12 timmars transporttid. Den helt avgörande kostnadsbesparingen som en direkt följd, är att vi klarar oss med ett centrallager istället för två för att försörja xxxbutikerna Norge och Sverige. I detta fall uppgår kostnadsminskningen till tiotals miljoner kronor per år.
- En ökad möjlighet att ge samtliga kunder som centrallagret betjänar en hög och jämn service erhålls som en "stordriftsfördel".

#### *Synpunkter åkerierna/chaufförerna nu och önskad framtid:*

- Spar tid i tullen 20 minuter per passage – bra!
- Slipper stämplat papper etc – bra!
- Minimerar missförstånd mellan exportör och tull där chaufför kan komma att "sitta i mellan" om t ex dokument är ifyllt fel etc.

## **2.7. Post- och telestyrelsens Tolken i fickan**

Sedan drygt tio år har Sveriges teckenspråksanvändare haft tillgång till en tolkförmedlingstjänst via bildtelefoni. Tjänsten erbjöds till en början enbart via ISDN och det fanns totalt ca 300-400 användare. Tolcentralen vid Örebro läns landsting ansvarar för driften och tjänsten finansieras av Post- och telestyrelsen.

På senare år har 3G-tekniken öppnat helt nya möjligheter för teckenspråksanvändare att kommunicera med mobiltelefonen, framförallt genom videosamtal. 2006, när projektet Tolken i fickan inleddes hade närmare hälften av Sveriges döva

teckenspråksanvändare skaffat sig 3G-telefoner för att kommunicera med varandra på teckenspråk.

Tolken i fickan är en förmedlingstjänst som via Internet tar emot samtal från enskilda användare och fördelar dem mellan tolkstudios. Huvudsakliga tjänster är distanstolkning och samtalsförmedling och syftet med projektet var att utvärdera om det ur såväl tolkarnas som brukarnas synpunkter var möjligt att bedriva denna typ av tjänst med den befintliga 3G-tekniken. Brukarnas synpunkter i utvärderingen redovisas nedan.

#### DATORVANA OCH TEKNISK UTRUSTNING

De brukare som svarat på enkäten har i hög grad tillgång till dator, 70 procent hade tillgång till dator hemma, 65 procent på jobbet och 35 procent någon annanstans (fler svar kunde anges, summan är därför högre än 100 procent). De anser sig också vara mycket vana vid dator, 61 procent, och 78 procent använder datorn dagligen.

En övervägande majoritet av brukarna, 80 procent, har bildtelefon i datorn. Vid sidan av bildtelefon i datorn använde 70 procent 3G-mobiltelefoner. Utredarna konstaterar att brukarna redan orienterat sig mot de nya hjälpmedel marknaden erbjuder.

#### SYNPUNKTER PÅ TJÄNSTEN

Hälften av brukarna ansåg att Förmedlingstjänsten i ”mycket stor” eller ”stor” utsträckning infriade deras förväntningar på distanstolkning och förmedling av samtal. En övervägande majoritet ansåg att det var enkelt att ringa Förmedlingstjänsten för att tolka eller förmedla samtal. En knapp femtedel använde tjänsten dagligen och en knapp fjärdedel gjorde det ett par gånger i veckan. 40 procent ringde i huvudsak Förmedlingstjänsten mellan klockan 12 och 18.

Det var drygt 10 procent av brukarna som uppgav att de i huvudsak efterfrågade tjänsten distanstolkning medan 47 procent uppgav Förmedlingstjänsten. Men drygt 40 procent uppgav att de använde båda tjänsterna lika mycket. Det fanns i stort sett inga skillnader mellan i vilka tillfällen (i arbetet, i kontakter med myndigheter, i kontakter med anhöriga eller andra tillfällen) de använde de båda tjänsterna.

På frågan om hur brukarna upplevde gränssnittet får alla funktionerna högt omdöme: cirka 60-70 procent tycker det är lätt att teckna i kameran, att avläsa på skärmen, svara på eller ringa samtal, använda texttrutan eller se vad det står på knapparna.

### **2.8. Medborgarsynpunkter från Hässelby e-Center**

e-Centret i Vällingby är en ekonomisk förening vars uppgift är att öka kunskapen om och främja användandet av bredbandstjänster, e-tjänster samt e-handel. Medlemmarna i e-Centret kommer både från den offentliga sektorn och näringslivet. De representerar olika aktörer inom 24-timmarssamhället; förvaltning, boende, hälsa, handel, kultur och skola.

Sedan 2003 har e-Centret och dess medlemmar byggt upp en unik utvecklings- och testmiljö i Vällingby för användardriven tjänsteutveckling. I denna "testbädd" bedrivs lokala, regionala och nationella utvecklingsprojekt i samarbete med medlemsföretagen. Utifrån sina erfarenheter har e-Centret gjort en sammanställning av medborgarnas synpunkter, varifrån texten nedan har hämtats.

#### E-TJÄNSTER VIA TV

I projektet e-TV har medborgare via sin vanliga TV fått tillgång till tjänster med lokal anknytning. Erfarenheterna visar att när det gäller nya e-tjänster via TV är en lokal förankring viktig och efterfrågad. Vad användarna helst vill ha tillgång till via TV:n är snabba och informativa tjänster som inte innebär ett behov av att ta till sig stora mängder text. De av användarna mest önskade tjänsterna är lokala informationstjänster, kommunikationstjänster, trafikinformation och att kunna hyra film, dokumentärer och program via TV:n.

Förtroendet för e-tjänster via TV är i nuläget lägre än för motsvarande tjänster via dator. Användare anser att det beror på ovana och jämför det med när tjänster blev tillgängliga via dator. Då var förtroendet lägre för tjänster via dator än exempelvis via telefon. En av de intervjuade piloterna jämförde Försäkringskassan på TV med hur det kändes när fler och fler började hänvisa till hemsidor på Internet. Då hade det tagit ett tag innan hon accepterade Internet som en giltig kanal, likvärdig med det fysiska besöket och telefontjänster. Därför trodde hon att TV:n till slut skulle kännas som en naturlig källa till information och interaktion, men att övergången kommer att ta ett tag.

Användarna tycker också att det är bra med ytterligare en kontaktyta för exempelvis Försäkringskassan, eftersom TV:n också kan fungera som ett komplement för dem som inte har tillgång till dator och Internet i hemmet. E-tjänster presenterar en tillgång via fler kanaler än bara en. Det ger användarna frihet, flexibilitet och möjlighet till självbestämmande som är mycket uppskattat.

Den största fördelen med TV-tjänsten är att den är lika enkel att använda som telefontjänsten, samtidigt som den erbjuder mer information. Deltagare tycker att e-tjänster via TV är en bra kanal för att enkelt få tillgång till lokala nyheter och information om lokala evenemang. Att nämndmöten finns tillgängliga som e-tjänst via TV är bra, men tydlig indexering är nödvändig för att orka ta till sig dem. Tillgång till information från stadsdelen via TV får positiva reaktioner och deltagarna tycker att det finns ett värde i att kunna följa aktuella ärenden och ta del av kalendarieuppgifter om vad som är på gång i stadsdelen.

Användare tycker alla att det är viktigt att det finns en närhet och en enkelhet i kommunikationen med myndigheter. Särskilt Skatteverket och Polisen är exempel på myndigheter som deltagare gärna vill kunna nå som e-tjänst via sin TV.

I övrigt har följande åsikter framkommit:

- TV-utbudet och kvaliteten på TV-signalen är avgörande för e-TV.
- Det är viktigt att användarinstruktionerna är tydliga och utförliga och på ett lättförståeligt sätt talar om hur man ska gå tillväga för att ställa in ljud- och bildinställningar.

#### ERFARENHETER AV MOBILA TJÄNSTER FÖR MYNDIGHETSKONTAKTER

I projektet MUSIS<sup>4</sup>, där e-Centret medverkat, har undersökningar gjorts med lokalpolitiker och företrädare för små- och medelstora företag om nya typer av e-tjänster via mobila enheter. Erfarenheterna från projektet är att:

- Användare är trötta på mobila e-tjänster som lovar runt men håller tunt.
- Användare har dåliga erfarenheter av spam och uttrycker en rädsla för att spam ska bli en lika stor del av mobila tjänster som de upplever att det idag är av e-tjänster på Internet, främst sådana som använder e-post.
- Mobila tjänster kan delas in i två grupper: standardiserade och personliga. Exempel på standardiserade e-tjänster är nyheter, väderprognoser eller trafikinformation. Exempel på personliga tjänster kan vara olika typer av leveransbekräftelser. Deltagare efterfrågar båda sortens tjänster.
- Enkelheten är mycket viktig.
- Deltagare efterfrågar att mobila e-tjänster fungerar som snabba kanaler med korta och sammanfattade meddelanden.

World Internet Institute menar att det främsta skälet till att människor inte skaffar sig dator och Internet i grunden är ointresse. När ointresset väl är övervunnet kommer först en mängd praktiska problem och när de väl är övervunna kvarstår de ekonomiska. Men det är inte ekonomin som är främsta hindret för en fortsatt spridning av Internet.

Vidare sluter de sig till att ju längre tid människor har haft Internet desto mer använder de Internet. Man lär sig med tiden att uppskatta Internet. Detta är särskilt tydligt bland dem som skaffat sig bredband som använder Internet tre gånger så mycket som de med telefonmodem och ofta dagligen. Det ansluter också väl till e-Centrets slutsatser i projektet e-TV.

De vanligaste Internetaktiviteterna var 2003: e-post, hobby, bank, surfing, resor, nyheter och tidningsläsning. På frågan om vilket medium som är svenskarnas viktigaste informations- och kunskapskälla kommer TV först och Internet sist. Så var förhållandet år 2000 och så är förhållandet ännu mer markerat 2003, enligt MUSIS-

---

<sup>4</sup> MUSIS (MULTicast Services and Information in Sweden) var ett samarbetsprojekt mellan TeliaSonera, Växjö Universitet, Luleå Tekniska Universitet e-Centret, Stockholms stad och Bamboo MediaCasting. Bland övriga samarbetspartners finns Smålandsposten, TV4syd m fl projektet pågick 2004-2005.

rapporten. Internet är fortfarande för de flesta att betrakta som ett komplement till andra medier.

En rad fenomen knutna till Internet oroar en majoritet av svenska folket: kreditkortsbedrägerier, datavirus, dåligt skydd av personliga uppgifter, möjligheter till kontroll och övervakning och framförallt att barn har tillgång till en massa olämpligt innehåll.

En rad problem är också välkända för varannan Internetanvändare: datavirus, att datorn brukar hänga sig, att man måste vänta. Var fjärde har problem med sin e-post och att skriva ut.

## **2.9. Vervas fokusgrupper – synpunkter från olika målgrupper**

Verket för förvaltningsutveckling, Verva, har utrett hur framtidens elektroniska samhällsservice ska levereras till medborgare och företag. Som en del av utredningen har Verva genomfört fokusgrupper med olika kategorier medborgare kring kontakter med myndigheter. Några viktiga punkter från fokusgrupperna samt Vervas rapport redovisas nedan.

### **SMÅBARNSFÖRÄLDRAR**

Småbarnsföräldrarnas kontakter med offentlig sektor sker via Internet (Försäkringskassan, Centrala Studiestödsnämnden) och telefon (kommunen, husläkare). Internet är bra vid informationsinhämtning och vid enklare frågor, men ibland tar det lång tid att få svar och då ringer man för att få svar snabbt. Återkopplingen på frågor eller anmälningar via Internet är dålig, man vet inte om eller när man kan förvänta sig ett svar. Det kan ta tid att hitta informationen på Internet. Det som är bra med Internet är att man kan få information när som helst.

Föräldrarna menar att om man har frågor som man inte vet vem som kan besvara dessa ringer man till kommunen. Om man ”googlar” vet man inte vem som är ansvarig för information som kommer upp. Ibland får man ingen information om vem man ska vända sig till och då ger man upp och struntar i det.

Chattfunktioner är bra och man får svar direkt, ett mellanting mellan telefon och mail. Formulär för att ställa frågor upplevs besvärliga, särskilt om man behöver lämna en massa personuppgifter för att ställa en enkel fråga.

Bland småbarnsföräldrarnas önskemål finns:

- Många kontaktkanaler; Internet, telefon, sms, chatt men även personliga besök. För enkla uppgifter, frågor och information är Internet och sms bra. I början av sin relation med en myndighet är det bra med telefon eller personliga besök. Det måste finnas alternativ för de som inte har tillgång till dator eller kan ringa på kontorstid. Man ska även kunna välja den kanal som man vill använda vid just det ärendet.
- Bra sökfunktioner så att man lätt hittar den information man söker.

- Tydliga beskrivningar av ärendeprocesser så att man vet vad man ska göra i ett visst ärende. Att följa sitt ärende på nätet skulle spara många samtal.
- En samlingsportal som man kan vända sig till för alla möjliga frågor kring offentlig sektor skulle behövas, där man kan få bli slussad vidare dit man ska. Där skulle man kunna söka information, hämta blanketter, legitimera sig och skicka in blanketter. Röststyrning (som klarar skånska eller brytningar) skulle också kunna användas samt möjlighet till hjälp på olika språk och på enkel svenska.
- En utopi: En box hemma där man identifierar sig med tummen och anger vad man vill, t ex tillfällig föräldrapenning och antal dagar.

## STUDENTER

Studenterna använder generellt telefon och Internet i sina kontakter med offentlig sektor. Mail används men studenterna tycker att det är svårt att veta om mailet kommer fram och det tar längre tid att få svar på sina frågor, om man över huvudtaget får svar på sina mail. Man upplever också att det är svårt att hitta rätt mailadress och kontaktformulär uppskattas inte, de är sällan så detaljerade som man vill.

Studenterna tycker att de offentliga webbplatserna ofta är svåra att hitta på. Det bör finnas generella överskrifter, som blanketter, vanliga frågor. Det är smidigt att få tillgång till elektroniskt material, t ex hämta blanketter. Men man tycker det är problematiskt med Internetbeställningar där man inte får någon bekräftelse på att de kommit fram.

Bank-id tycker en del är krångligt och andra att det är smidigt. Studenterna i fokusgruppen ser inga problem med olika koder och inloggningssätt på olika webbplatser.

Bland studenternas önskemål finns:

- Olika kontaktkanaler: kundtjänst, chatt, sms, Internet, mobiltelefon, vanlig telefon, personligt besök.
- Att man använder teknikens möjligheter, t ex att biblioteken som idag skickar vanlig post om böcker som kommit i stället för att skicka ett sms.
- Enklare och tydligare webbplatser med bra kontaktuppgifter på avdelnings- och handläggarnivå.
- Fler datorer i det offentliga rummet.
- Återkoppling på skickade mail och Internetbeställningar.
- Kunna följa sina ärenden elektroniskt, det gäller särskilt kommunala tjänster.

## ÄLDRE MED DATORVANA

För gruppen äldre med datorvana är det naturligt för många att använda webben vid behov av offentlig information. Man är positiv till olika typer av tidsbokning online. Att få elektroniskt uppläst information via talsyntes framställs också som bra. En generell slutsats är att utbudet av information på webben är bra men att det ibland kan vara svårt att hitta rätt.

Bland de datorvana äldres önskemål finns:

- Att kunna logga in och se vilken information som finns lagrad om mig hos det offentliga.
- Insyn i ärendehantering, bekräftelse på att ärendet mottagits och var det ligger i handlägningsprocessen samt kunna följa vad som ligger till grund för beslut.
- Eget bestämmande och valfrihet – det vore bra om varje individ kunde godkänna att exempelvis alla pensionsuppgifter automatiskt kunde samlas på ett ställe.
- Information och ärenden ska vara processororienterade utifrån kunden. *”Jag är inte intresserad av de olika myndigheterna, jag är intresserad av mitt ärende”*. *”Myndigheterna är mer intresserade av att tala om att de finns än att lyssna till mitt ärende på ett lyhört sett”*. *”Jag vill via webben kunna komma in på mitt ärende direkt”*. Fungerar inte det ska det finnas ett telefonnummer där medborgaren snabbt kan nå inom ärendet kunniga personer.
- Pro-aktiva tjänster efterfrågas. Webbtjänsten ska komma ihåg och känna igen vilken information medborgaren frågar efter. Vad det gäller integritet är gruppen kritisk till att information om medborgaren skulle lagras länge på centralt håll, exempelvis om man har varit sjuk en period i livet. Även en säkrare identifikation än personnummer efterfrågas.
- Flera personer tror på framtida utnyttjande av bild- och videokommunikation, exempelvis för handikappade.
- Intelligent inre sökmotorer på myndigheter och kommuners webbplatser, t ex med rättstavning för att underlätta för t ex dyslektiker. Och en gemensam sökmotor för alla myndigheter.
- Webbplatserna borde även utrustas med support-chatt och telefonnummer som komplement.
- Ett enklare gränssnitt för datoranvändandet skulle kunna möjliggöras exempelvis genom integrationen med TV:n. All stöd och service skulle kunna levereras på mediaskärmar (inklusive TV) hemma. Det får inte glömmas bort att bredband är en kostnadsfråga och fortfarande inte självklart för alla. Även IT-support i hemmet kostar pengar.



## ÄLDRE UTAN DATORVANA

De tre kontaktmedel som i äldre utan datorvana huvudsakligen använder sig av mot offentlig sektor är telefon, brev och personligt besök. Många i gruppen tycker att det är krångligt med knappsysteM med flerval och att det kan vara långa väntetider. När telefon av dessa skäl inte fungerar gör man ett personligt besök för att få kontakt med förvaltningen eller skriver brev. De flesta upplever att de alltid får svar om de hör av sig via brev.

Ett problem de äldre upplever är att det i myndighetsannonser på TV och i tidningar ofta hänvisas till webben för mer information vilket är exkluderande om man inte är datorvan. Det är heller inte bra när man tvingar användarna att använda dator, t ex som bankerna gjort. Det ska finnas alternativ för dem som inte kan eller vill använda dator för att göra ärenden m m.

Bland önskemålen hos de äldre utan datorvana finns:

- Att *"vi som äldre får information om hur vi ska använda de nya tekniska möjligheterna."* *"Vi äldre har inte kontinuerligt vuxit in i den nya tekniken utan blivit översköjda."* Man trycker på att äldre har ett stort informationsbehov och lärdomsbehov vad det gäller ny teknik i kontakten med offentlig sektor.
- Enklare teknik och en enklare terminologi efterlyses. Teknik som är anpassad till äldre och till funktionshindrade, som synskadade och hörselskadade. Det behövs tydligare kravställare på ny teknik och nya system, i form av oss som har behov, medborgarna. Det behövs ett kitt mellan medborgarna och förvaltningen och långsiktiga lösningar.

## SMÅFÖRETAGARE

Telefon och webb är det vanligaste kontaktmedlen gentemot offentlig sektor för småföretagarna. De flesta i gruppen vill etablera en myndighetskontakt via telefon och tycker därefter att det är ok att skicka e-post, men då till en namngiven person, man vill ha en personlig kontakt på myndigheten. Det känns osäkert att skicka e-post till en icke namngiven person, t ex [info@skatteverket.se](mailto:info@skatteverket.se). Du vet inte om din fråga verkligen har kommit fram eller när den behandlas.

Webben ansågs bra för att söka efter vart någonstans man ska vända sig för information i ett ärende. Är det mindre viktiga saker som inte kräver snabba svar är det ok att e-posta, i övrigt är det telefon som gäller när företagaren vill ha återkoppling i ett ärende.

Bland småföretagarnas önskemål finns:

- Man vill ha någon att vända sig till som sysslar just med småföretagarfrågor. Exempelvis en webb där man kan söka efter kontaktperson, eller någon som kan slussa mig vidare för att få kontakt med en person som har svar på just mina frågor.
- Snabb kontakt via chatt framförs också som ett bra alternativ.

- Att kunna följa sitt ärende anses bra men bara nödvändigt när något går fel. Det viktigaste är att få veta när beslutet väntas. Samtliga vill ha en bekräftelse på att ett ärende verkligen mottagits.
- Att få beslut endast elektroniskt upplevs som osäkert av vissa medan andra menar att det är ok om myndigheterna kan minska sina kostnader på det sättet. E-faktura till Internetbanken är ett exempel där det fungerar bra.
- Att kunna söka efter namngivna personer på webben att kontakta direkt.

#### EN GEMENSAM INGÅNG FÖR DET OFFENTLIGA SVERIGE

I Verva-rapporten beskrivs hur medborgare och företag idag måste kontakta en rad olika myndigheter, kommuner och landsting för att få den samhällsservice som offentlig sektor tillhandahåller. För att kunna vända sig till rätt aktör måste medborgare och företag känna till hur ansvarsfördelningen ser ut inom offentlig sektor, vem som gör vad.

I den målbild som presenteras är grundtanken att medborgaren och företaget kan vända sig till ett kontaktcenter (innehåller en medborgarportal och en telefonitjänst) för att få hjälp med de frågor som rör offentlig sektor. Kontaktcentret lotsar sedan vidare frågeställaren till rätt aktör. Medborgarna och företagen ska inte behöva lämna samma information flera gånger till offentlig sektor. I stället används ett antal gemensamma databaser med person- och företagsuppgifter som kan användas av hela offentliga sektorn. För den enskilda ärendehandläggningen ansvarar de nuvarande myndigheterna, kommunerna och landstingen på samma sätt som i dag.

#### **2.10. World Internet Institutes undersökning ”Svenskarna och Internet”**

World Internet Institutes panelundersökning ”Svenskarna och Internet” är en del av ett globalt forskningsprojekt. Man följer Internetutvecklingen runt om i världen genom återkommande intervjuundersökningar. Urvalen är riksrepresentativa i respektive land och omfattar både användare och icke-användare av Internet. Vi ska här redovisa två studier av intresse för Stockholms stad, publicerade 2007.

#### HÄLSOINFORMATION PÅ INTERNET

Det blir allt vanligare för svenskarna att ta del av hälsoinformation på Internet. Kvinnor är mest aktiva, 65 procent av kvinnorna använder Internet för att ta del av hälsoinformation. Det finns samband mellan ålder och Internetaktiviteter, ett tydligt samband kan exempelvis ses för att använda Internet för Instant Messaging, t ex MSN. Av de yngre Internetanvändarna använder 85 procent MSN eller motsvarande, jämfört med 11 procent av de som är äldre än 65 år. Men äldre söker efter hälsoinformation på Internet lika ofta som yngre, i gruppen över 65 år söker 42 procent efter hälsoinformation på Internet. Motsvarande siffra för de yngre grupperna är cirka 55 procent.

## INTERNET OCH SENIORER

Sverige tillhör ett av de länder i världen där penetrationen av Internet i hemmet har kommit längst. I Sverige år 2003 hade nästan två tredjedelar av svenskarna tillgång till Internet i hemmet.

Om man ser till den äldre gruppen i samhället, seniorerna (55 år eller äldre enligt WII:s definition) så uppgår tillgången till 42 procent. Seniorerna kan emellertid inte ses som en homogen grupp, såväl ålder, kön och utbildning ger tydliga avtryck i Internetanvändningen. Bland de äldre 66-75 år har 35 procent tillgång till Internet och motsvarande siffra för de över 76 år är 13 procent.

Utbildningsnivån har en tydlig inverkan på tillgången till Internet i hemmet hos såväl svenskar i allmänhet som hos seniorerna i synnerhet. Skillnaderna blir mycket tydliga i åldersgrupperna över 66 år. I den allra äldsta gruppen, över 75 år, där knappt 30 procent av de med en eftergymnasial examen har Internet i hemmet kan jämföras med knappt 10 procent bland de med lägre utbildning. Samtidigt är det viktigt att påpeka att såväl Internettillgången som utbildningsnivå i den äldsta åldersgruppen är låg.

Tillgången till Internet är relativt jämn mellan könen, men skillnaderna mellan män och kvinnor blir allt tydligare med stigande ålder. Vad som är intressant är att skillnaden mellan pensionerade män och kvinnor är relativt liten men i gruppen som arbetar är skillnaden tydlig, 77 procent män och 69 procent kvinnor.

Knappt 60 procent av seniorerna med tillgång till Internet i hemmet använder Internet regelbundet. De som aldrig respektive sporadiskt använder Internet fördelar sig relativt jämnt med en femtedel i varje grupp. I den äldsta gruppen är det dock 35 procent som har tillgång till Internet men aldrig använder det.

En fjärdedel, 24 procent, av svenska folket och ca 41 procent av seniorerna känner sig inte alls delaktiga när de konfronteras med vad man kan kalla för komponenterna i informationssamhället. Tillgången till Internet i hemmet har stor inverkan. Hos dem med tillgång till Internet känner sig endast 11 procent av svenskarna respektive 19 procent av seniorerna inte delaktiga.

### **3. Slutsatser och rekommendationer**

Medborgarna blir allt mer krävande i takt med att de får förbättrade kunskaper om olika teknikbaserade tjänster och om IT-användning i stort, både för att hämta in information och för att utföra olika typer av ärenden. En stor majoritet av medborgarna – men inte alla – har tillgång till Internet och även de äldre är förhållandevis flitiga Internetanvändare, det visar bland annat Nackas attitydundersökning. Tjänster som Internetbanken är väl utbredd och många medborgare har vant sig vid att kunna utföra många tjänster elektroniskt. Men samtidigt går det inte att se medborgarna som en homogen grupp, vilket påpekas av medborgarna i flera av de studerade undersökningarna.

Vi har identifierat ett antal återkommande teman i medborgarnas önskemål utifrån de undersökningar vi studerat. Man önskar att många parallella kommunikationskanaler får finnas samtidigt och att myndigheterna samverkar för en gemensam ingång till myndighetskontakterna. Man efterfrågar personaliserade funktioner som ”Mina sidor”, vill ha hjälp att hitta på webbsidorna genom enkel struktur och intelligenta sökfunktioner och man vill kunna hitta kontaktuppgifter på handläggarnivå. Säkerhet genom kvittens och bekräftelse på e-kontakter är ett annat önskemål liksom möjlighet till dialog, till exempel med en chattfunktion. Tillgängligheten är en viktig fråga för medborgarna i de studerade undersökningarna och tillgängligheten rör frågor om såväl språk som teknik och innehåll anpassat för olika målgrupper.

#### **3.1. Många parallella kommunikationskanaler**

I flera av de undersökningar vi tagit del av framkommer tydliga önskemål om flera parallella kanaler för kommunikation med det offentliga Sverige. Det är uppenbart att det inte går att se medborgarna som en homogen grupp. I den här undersökningen finns önskemål och synpunkter från olika kategorier, med det tydliga budskapet: använd parallella kanaler och låt oss välja det som passar bäst! Det måste finnas kommunikationskanaler för alla.

Behovet av parallella kanaler gäller i synnerhet för de äldre. Det måste finnas alternativ för dem som inte har tillgång till dator eller kan hantera den nya tekniken. Att tvinga in folk på e-tjänsterna, som man uppfattar att bankerna gjort, uppskattas inte, framförallt av de äldre. Även myndighetsannonsernas hänvisning till Internet för mer information får kritik.

Önskemålen om parallella kanaler gäller också vilken typ av ärende det handlar om, man vill kunna välja den kanal som för tillfället passar bäst. För enkla uppgifter, frågor och upplysningar upplevs Internet och sms bra. Internet fungerar för att hämta information, men är det bråttom ringer man, säger småbarnsföräldrarna i Vervas fokusgrupp. Och åtminstone i början av en relation med en myndighet vill många gärna ha en personlig kontakt, till exempel via telefon eller personliga besök.

Slutsatsen av dessa önskemål är att i viktiga och centrala frågor är det viktigt att det framgår att det finns fler alternativ än webben för dem som inte kan eller vill använda dator för att göra sina ärenden. Telefon, besökstider eller brev bör finnas med som alternativa kanaler i all information som går ut till medborgarna.

### **3.2. Samverkan – en ingång till myndighetskontakterna**

I medborgarsynpunkterna framkommer önskemål om en samlingsportal, ett ställe att vända sig till för frågor kring offentlig sektor. Tjänsterna måste alltså utgå från användarnas behov ”*Jag är inte intresserad av myndigheten, jag är intresserad av mitt ärende*”, som en deltagare i Vervas fokusgrupper uttryckte det. Denna önskan är helt i linje med Stockholms stads ambition om en ingång för alla stadens e-tjänster.

Idag måste man kontakta en rad olika myndigheter för att få tillgång till den offentliga servicen, säger medborgarna i flera av undersökningarna och för att kunna vända sig till rätt aktör måste man därmed veta vem som gör vad. Önskemålet är därför en samverkan myndigheter emellan så att medborgarna kan hämta och lämna den information som är relevant i det enskilda fallet oavsett hur ansvaret är fördelat mellan stat, kommun och landsting. En samlingsportal – några talar om Kontaktcenter – skulle kunna fungera som initial kontakt och varefter man slussas vidare till rätt instans.

Även där önskemålen inte går så långt som till en portal för hela det offentliga Sverige, finns önskemål om länkar till andra, näralliggande tjänster. I SL:s fall önskar man t ex länkar till ”Allt om Stockholm” och evenemang i staden, i Malmös fall till önskar medborgarna länkar till Försäkringskassa och Arbetsförmedling och företagare till Skatteverket mm.

### **3.3. Personaliserad information med elektronisk identifiering**

I en förlängning av önskemålen om en samlingsportal, finns också önskemål om funktioner som ”Mina sidor”, somman uppfattar som ett vedertaget begrepp för personaliserad information.

I den personaliserade funktionen vill man också ha tydliga beskrivningar av ärendeprocessen så att man vet vad man ska göra i ett visst ärende. Man vill ha insyn i hanteringen av ärenden som rör en själv, kunna följa processen och få motiv till beslut. De äldre i Vervas fokusgrupper vill ha eget inflytande över och kunna ta del av den information som finns samlad om dem själva, vilket är något att fundera över i anslutningen till utveckling av tjänster som digitala loggböcker inom äldreomsorgen.

Många talar om vikten av identifiering och elektronisk signering, man vill kunna logga in med exempelvis bank-id och få tillgång till information som rör en själv. I Malmöundersökningen nämns information som min båtplats, mina räkningar, boendeparkering, mina låneböcker, mitt bibliotekskonto etc.

I CSN-undersökningen föredrar nästan alla inloggning direkt från startsidan och även i andra undersökningar önskar man sig en enda inloggning till alla tjänster. Man ska

inte behöva lämna samma information flera gånger till offentlig sektor. I Vervas utredning föreslås ett antal gemensamma databaser med person- och företagsuppgifter för att förenkla för medborgarna. Dessa kan användas av olika verksamheter, samtidigt som den praktiska ärendehantering, precis som idag, hanteras av de enskilda myndigheterna.

Man vill heller inte skriva ut blanketter, skriva under och sedan skicka in, utan man vill fylla i dem direkt. Lantbrukarna i Jordbruksverkets undersökning menar dessutom att poängen med de elektroniska blanketterna är att de genast talar om när man gjort fel, *”man får ju feedback direkt om man gör något galet och det är mycket bra”*.

Samtidigt visar bl a CSN-undersökningen att det finns en stor okunskap om vad e-legitimation innebär. CNS:s slutsats är att för att nå framgång med e-tjänster som bygger på identifiering, måste tröskeln för att skaffa sig e-legitimation göras så låg som möjligt.

### **3.4. Hjälp att hitta genom tydlig struktur och intelligenta sökfunktioner**

Många webbplatser upplevs av medborgarna som svåra att hitta på och man efterlyser en enklare och tydligare struktur: använd en enkel navigeringsmall på förstasidan så att folk hittar fram. Använd gärna samma terminologi som tidigare så att folk känner igen sig. Struktur och innehåll tycks vara en hygienfaktor, det prioriteras före interaktivitet och självservice.

En hjälp som efterfrågas är intelligenta inre sökmotorer på myndigheternas webbplatser. En sådan sökmotor skulle också kunna innehålla funktioner som t ex rättstavning för att underlätta för exempelvis dyslektiker.

En webbassistent är en utvecklad hjälpfunktion som flera statliga och kommunala organisationer och många företag använder sig av. En utvecklad webbassistent identifierar vad besökaren behöver, hjälper till att förklara formulär m m.

Andra exempel på avancerade sökfunktioner erbjuder PriceRunner, där man kan jämföra priser och information om de senaste produkterna eller Vingresors nyligen testade funktion Reshittaren som hjälper kunderna till att välja bland det stora utbudet resor. Dessa modeller kan kanske vara intressant att fundera på för Stockholms stad för att underlätta medborgarnas val, t ex mellan olika leverantörer av hemtjänst.

### **3.5. Kontaktuppgifter på handläggarnivå**

Återkommande i de undersökningar vi tagit del av är önskemål om kontaktuppgifter på de offentliga webbplatserna. Man vill kunna söka rätt på vem som har hand om vad. *”Ibland får man ingen information om vem man kan vända sig till och då ger man upp”*, säger studenterna i Vervas fokusgrupper.

Därför önskar man tydliga kontaktuppgifter till personer, inte bara allmänna adresser, att maila till generella e-postadresser som info@myndigheten.se upplevs som alltför

osäkert. Man önskar sig både mailadresser och telefonkataloger på handläggarnivå. Vår erfarenhet är också att det kan vara bra med bilder, trovärdigheten växer när man ser ett ansikte.

### **3.6. Säkerhet med kvittens och bekräftelse på e-kontakter**

Många beskriver i undersökningarna att de upplever e-tjänsterna som osäkra. Man saknar kvittens på att ens brev kommit fram, bekräftelse på att en ansökan eller beställning kommit in. Man önskar också besked om när svar kan väntas och vem som är handläggare. Många beskriver också hur mail, framförallt till opersonliga mailadresser eller kontaktformulär, aldrig får något svar.

Vid utveckling av e-tjänsterna är det därför viktigt att alla som använder dem, oavsett om det gäller barn, äldre eller studenter får en tydlig bekräftelse på sina val. Annars kan det lätt uppfattas som om registreringen inte kommit in och resultatet blir att man ringer för att få en försäkran.

### **3.7. Möjlighet till dialog, t ex en chattfunktion**

Flera grupper, både bland företagare och privatpersoner, efterfrågar ett chattforum där man kan tala med politiker eller tjänstemän. I Malmöundersökningen är just möjligheten att på ett enklare sätt kunna komma i kontakt med och föra dialog med både tjänstemän och politiker ett av de återkommande önskemålen från medborgarna i de fria svaren. Man har även konkreta förslag på debattforum, chatsidor m m. Bland önskemålen finns också möjligheter att lämna synpunkter, ställa frågor, läsa protokoll m m.

De äldre med datorvana i Vervas fokusgrupper föreslår dialog i form av en supportchatt på de offentliga webbplatserna. Det skulle hjälpa dem som inte är så bevandrade i den nya tekniken.

### **3.8. Tillgänglighet för olika målgrupper och behov**

I takt med att allt fler tjänster och allt mer information läggs ut på Internet ökar kravet på att informationen är klar, enkel och lättförståelig så att ingen medborgare utestängs på grund av språket. Riktat sig e-tjänsterna till de äldre måste man också se till att de får enkel och tydlig information om hur de ska använda de nya möjligheterna och att terminologin är anpassad. Ett förslag är supportchatten enligt ovan. För yngre personer bör det också finnas tydliga förklaringar, dock inte desamma som till de äldre. Man kan inte ta för givet att alla unga är experter på webben bara för att de är unga.

I några av de undersökningar vi tagit del av förs en diskussion om tjänster på andra språk än svenska eller i lättläst form. Erfarenheten är att det varit svårt att hålla denna information uppdaterad. I några fall har man valt att ha delar av informationen i lättläst version eller på engelska på separat plats eller begränsat informationen på andra främmande språk till bifogade pdf:er. Rekommendationen från SL:s under-

sökning är att denna typ av information ska vara relativt statisk, eftersom det är viktigt att den är uppdaterad om den ska vara till nytta för användarna. Tänkvärt är också Malmöbornas önskemål om röststyrning som klarar brytningar.

Funktionshindrade upplevs som en bortglömd grupp och tillgänglighetsanpassningen bör man ha i åtanke både vad gäller design, utformning av funktioner och vid den tekniska implementeringen. Man efterlyser en teknik som är anpassad till både äldre och funktionshindrade. Det är också viktigt att det går att kombinera e-tjänsterna med de egna tekniska hjälpmedlen för att kunna tillgodogöra sig Internettjänsterna. Att få text uppläst som talsyntes tror t ex de äldre i Vervas fokusgrupper på, andra önskar multimedial interaktion, t ex bild- och videokommunikation. Ett exempel på sådana tjänster som fungerat bra är teckentolkningen genom Tolken i fickan.

Enklare gränssnitt för datoranvändandet, t ex genom integration med TV:n skulle underlätta för många, sägs också. Bredband är en kostnadsfråga och fortfarande inte självklart för alla. Erfarenheterna från Hässelby e-Center, som testat detta, är att TV:n fungerar som ett bra komplement för dem som inte har tillgång till dator och Internet i hemmet. Fördelen med TV-tjänsten, menar de, är att den har enkelheten hos en telefonitjänst samtidigt som den erbjuder mycket mer.

En viktig synpunkt som framkommit är att de offentliga tjänsterna måste ha program som fungerar på alla datorer. Det är viktigt att anpassa tjänsterna så att det går att använda på både PC och Mac och att programmen går att använda även om man inte har den senaste versionen av olika program. Detta gäller framförallt äldre som inte uppdaterar sina datorer lika ofta som folk som arbetar eller studerar.

### **3.9. Mobila tjänster för teknikmogna användare**

De mobila tjänster som oftast nämns i de undersökningar vi tagit del av är sms-tjänster. Det beskrivs också hur människor tröttnat på mobila tjänster som lovar mer än de kan hålla. I SL:s undersökning är det ingen av de resenärer som medverkat som regelbundet använder wap- eller sms-tjänster. Skälet uppges vara att de inte sett något behov, har fel sorts mobiltelefon eller tycker att tjänsterna är för långsamma eller för dyra. Undersökningen är dock gjord innan SL införde möjligheten att köpa biljetter via sms.

För vissa grupper är å andra sidan teknikmognaden mycket hög. Vi såg i utvärderingen av Tolken i fickan att en övervägande majoritet av dem som använde teckentolkning hade bildtelefon i datorn och 3G-mobiltelefoner. Här handlar det om brukare som av egen nytta redan orienterat sig mot de nya mobila hjälpmedel marknaden erbjuder och där serviceutbudet utarbetats från detta.

En fara, som Karlstadsstudien påpekar, är att e-tjänsterna görs till teknikfrågor, att tjänsteutvecklingen rätt och slätt handlar om IT eller IT-applikationer, det menar författarna är 24-timmarsmyndighetens största fiende eller hot. En fråga att är hur e-tjänsterna kan differentieras för att stimulera och underlätta för medborgare i olika stadium av teknikmognad.



### 3.10. Slutord

Inledningsvis noterade vi hur förvånande många av de stora myndigheterna med etablerade e-tjänster som inte har utvärderats från medborgarsynpunkt. En tolkning kan vara att utvecklingen snarare är sprungen ur ett behov av effektivisering än driven av medborgarnas behov och nytta. En fråga att ställa sig för Stockholm är hur drivkrafterna på hemmaplan ser ut, i vilken mån utvecklingen av de olika e-tjänster motiveras av krav på inre effektivitet eller det är den externa nyttan som är drivkraften.

Det är säkerligen så som Umeå kommun menar att det finns stor skillnad mellan vad medborgarna önskar sig när de får önska fritt och vad de sedan faktiskt använder sig av. Men just därför är uppföljning av de erbjudna tjänsterna vital för att kunna anpassa utvecklingen efter de verkliga användarnas behov. Här är synpunkter från dem som använder tjänsterna naturligtvis viktiga, men även de som av olika anledningar valt att inte göra det kan ge värdefull information till den som ansvarar för tjänsteutbudet.

Medborgarnas synpunkter i de undersökningar vi tagit del av för denna inventering rör huvudsakligen existerande tjänster som de regelbundet använder alternativt nya tjänster som de testat. Förhoppningen från dem som lämnat material till studien är att erfarenheterna ska komma Stockholms stad och stockholmarna till nytta.