

## Forord

Grunnleggende rettigheter som folk ikke kjenner til, kan de heller ikke benytte seg av. Mengden av informasjon i dagens samfunn kan for mange bli så overveldende at det blir nesten umulig å skille mellom vesentlig og uvesentlig. Foruten å navigere gjennom den daglige strømmen av budskap som mottas gjennom stadig flere informasjonskanaler, skal brukere og borgere i ulike faser av livet også orientere seg om hvilke rettigheter, plikter og muligheter det offentlige tilbyr i forhold til for eksempel det å utdanne seg, få barn, flytte eller pensjonere seg. Nye reformer i statsforvaltningen og rask teknologisk utvikling påvirker både myndighetenes muligheter til å formidle informasjon og brukernes muligheter til å søke og motta offentlig informasjon.

Både forvaltningsloven og utredningsinstruksen pålegger forvaltningen å informere og vurdere behovet for informasjonstiltak. Den statlige informasjonspolitikken er en rettesnor for hvordan staten bør kommunisere med befolkningen, næringslivet, organisasjonene og resten av forvaltningen for å nå politiske mål og løse statlige styringsoppgaver effektivt. Et viktig prinsipp i informasjonspolitikken er kommunikasjonsprinsippet. Forvaltningen og allmennheten skal være likeverdige parter i kommunikasjonsprosessen og veksle i rollene som avsendere og mottakere.

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 siden 1995 for å innhente denne kunnskapen. 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 økonomiske, juridiske, tekniske/fysiske og organisatoriske virkemidler.

En av hovedutfordringene for statsforvaltningen vil fortsatt være å formidle informasjon til borgerne og brukerne om den enkeltes rettigheter, plikter og muligheter og å etablere gode lytteposter og kommunikasjonskanaler for toveis kommunikasjon. Hensikten med den foreliggende og tidligere undersøkelser er å bidra til at vi lykkes med dette arbeidet.

Oslo mai 2002

Jon Blaalid  
direktør

---

# Innhold

<b>FORORD.....</b>	<b>1</b>
<b>1 INNLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Formål	1
1.3 Metode	2
<b>2 SAMMENDRAG.....</b>	<b>3</b>
<b>3 BEHOV FOR OFFENTLIG INFORMASJON OG BRUK AV INFORMASJONSKANALER.....</b>	<b>6</b>
3.1 Oppmerksomhet om offentlig informasjon	6
3.2 Kanaler for offentlig informasjon	6
3.3 Informasjonsbehov	8
3.4 Kanalvalg blant de aktive informasjonssøkerne	8
3.5 Etterspørsel etter offentlig informasjon	9
3.6 Kontakt med offentlige etater	10
3.7 Kanalpreferanser for informasjon om lovendring	12
3.8 Holdninger til offentlige myndigheter og informasjon	13
<b>4 INTERNETT.....</b>	<b>15</b>
4.1 Hvem har tilgang og fra hvor?	15
4.2 Bruk av offentlige nettsted	17
4.3 E-post	19
4.4 Tjenester på Internett	20
4.5 Holdninger til Internett og vurdering av egne kunnskaper	22
<b>5 OPPSUMMERING OG DISKUSJON.....</b>	<b>23</b>
<b>REFERANSER.....</b>	<b>27</b>
<b>VEDLEGG 1.....</b>	<b>27</b>

---

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Den statlige informasjonspolitikken ble vedtatt i 1993 og har siden lagt føringer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet i offentlig forvaltning. Statskonsult ved avdeling for kommunikasjonsutvikling (tidligere Statens informasjonstjeneste) har ansvar for 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 dessuten ha reell tilgang til informasjon om det offentlige 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, deres holdninger 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 Gallup og Gazette. 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)
- Hvem får vite det?  
En undersøkelse om befolkningens bruk av og behov for offentlig informasjon (Rapport fra Norsk Gallup, 2000)
- Hvordan er offentlig nettsteder?  
En undersøkelse blant personer som har besøkt offentlige nettsteder (Rapport fra Norsk Gallup, 2000).

## 1.2 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 relativt sett nye kanalen endres raskt og påvirker bruken av andre kanaler.

Hensikten med undersøkelsene er å innhente kunnskap som kan være til nytte for informasjonsarbeidet i statlige virksomheter. Resultatene fra undersøkelsene

---

bidrar også til å videreutvikle en viktig del av den kunnskapsbasen Statskonsult legger til grunn for sin rådgiver- og pådriverfunksjon.

### **1.3 Metode**

Det er gjennomført en representativ telefonundersøkelse med 1042 personer over 18 år. Intervjuperioden var 5-22. desember 2001. Resultatene er vektet på variablene kjønn, alder og geografi. For å gi grunnlag for sammenlikning over tid er spørreskjemaet i hovedsak bygd på spørsmålene fra de tilsvarende undersøkelsene i 1998 og 2000. 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 denne siste undersøkelsen følger vi også opp med to helt nye spørsmål til personer som har sendt e-post til en offentlig etat.

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

---

## 2 Sammendrag

Rettigheter, plikter og muligheter som offentlige myndigheter tilbyr, er til liten nytte for innbyggerne hvis de ikke vet om dem. Informasjonsstrømmen brukerne skal orientere seg i blir stadig større, og det blir stadig vanskeligere for mange å orientere seg. Reformen i statsforvaltningen og teknologisk utvikling påvirker både myndighetenes muligheter til å formidle informasjon og brukernes muligheter til å søke og motta offentlig informasjon.

### **Aktive informasjonssøkere**

Andelen i befolkningen over 18 år som sier de har hatt behov for offentlig informasjon, har vært relativt stabil siden 1998. I 2001 oppgir 30 prosent at de har hatt behov for informasjon om økonomiske støtteordninger fra stat, kommune eller fylke, som for eksempel kontantstøtte, pensjon, sykepenger, bostøtte eller studielån. 17 prosent oppgir å ha hatt behov for annen informasjon fra det offentlige. Befolkningen er i stor grad selv aktive. Av de som har hatt behov for offentlig informasjon, oppgir åtte av ti at de selv tok initiativ til å skaffe seg informasjonen ved å besøke et offentlig kontor, ringe dit eller søke informasjon på Internett.

Personlig oppmøte og telefonkontakt er fortsatt de viktigste informasjonskanalene for de aktive informasjonssøkerne, men Internett blir stadig viktigere. Andelen som benyttet telefon, har gått ned fra 60 prosent i 2000 til 45 prosent i 2001. Andelen som brukte Internett til å søke etter offentlig informasjon, økte fra ni prosent i 2000 til 20 prosent i 2001, mens andelen som svarer at de har benyttet personlig oppmøte, ligger stabil på 46 prosent.

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 ser vi imidlertid at de som tok direkte kontakt var noe mindre fornøyd med både den hjelpen og informasjonen de fikk i forhold til i 1998. Dette gjelder særlig telefonkontakt. Vi ser altså en tendens til mindre tilfredshet blant de aktive informasjonssøkerne.

### **Informasjonsbehov knyttet til livsfaser**

Dobbelt så mange etterspør statlig informasjon i forhold til kommunal informasjon. Hvilken type informasjon som etterspørres, avhenger av den enkeltes livssituasjon. De yngste aldersgruppene fra 18 til 44 år etterspør statlig informasjon om for eksempel utdanning, kontantstøtte, forbrukerspørsmål og skatt, mens personer over 45 år i større grad etterspør informasjon om kommunale tilbud og tjenester, som for eksempel renovasjon, byggesaker og eldreomsorg.

### **Synkende oppmerksomhet om generell offentlig informasjon**

Åtte av ti oppgir å ha sett, hørt eller lest informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det siste året. Dette er en nedgang på åtte prosentpoeng siden 2000.

---

Respondentene oppgir først og fremst TV, brev/brosjyre i postkassen eller lokalavisen som kanaler for denne informasjonen.

Dersom staten skulle informere grundig om en ny skattelov, ville respondentene foretrekke TV, brosjyre/brev i postkassen, eller de kunne tenke seg direkte kontakt med skattemyndighetene. Internett har hatt den mest markante fremgangen siden tilsvarende spørsmål ble stilt i 1998, men fremdeles er det få som mener at Internett egner seg godt som kanal for denne typen informasjon.

### **Synkende tillit**

Tilliten til at offentlige myndigheter gir korrekt og fullstendig informasjon, at de gir innsyn i hva de driver med, og at det for privatpersoner nytter å klage til en offentlig etat, har sunket noe i perioden fra 1998. I 2001 er det samtidig flere enn i 2000 som sier seg enig i at det ikke kan forventes av offentlige etater at de skal informere innbyggerne om alt, men at hver enkelt også har et ansvar for å etterspørre informasjonen selv. Dette kan bety at respondentene oppfatter det som viktig å selv være aktiv informasjonssøker. En fjerdedel av befolkningen mener at skriftlig informasjon fra myndighetene kan være vanskelig å forstå, og at de har problemer med å vite hvor de skal henvende seg for å få den informasjonen de trenger.

### **Internett**

Syv av ti nordmenn har nå tilgang til Internett. Dette er en økning på 19 prosentpoeng fra 1998 og bringer Norge opp på verdenstoppen på dette området. Det er en klar økning i bruken av offentlige nettsteder. Bruken av offentlige nettsteder går opp, men samtidig går hyppigheten av besøk ned. Andelen som har besøkt en offentlig nettside i løpet av det siste året, har steget fra 33 prosent i 1998 til 57 prosent i 2001. Hver fjerde respondent oppgir at de besøker offentlige nettsider oftere enn en gang i uken, mens over halvparten svarte det samme i 1998.

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. Forskjellen mellom høyt og lavt utdannede er fremdeles stor, men tilgangen til Internett *øker mest* blant de med lav utdanning. Forskjellen mellom høyt og lavt utdannede har sunket med ni prosentpoeng fra 2000 til 45 prosent i 2001. Forskjellen mellom kvinner og menn ser også ut til å jevnes ut, mens tilgangen for de over 60 år *ikke har økt* siden 2000.

Et klart utviklingstrekk i årets undersøkelse er at det er færre i 2001 enn i 2000 som sier at de besøkte Odin og norge.no, mens flere oppgir å ha vært inne på kommunale hjemmesider sist de var inne på et offentlig nettsted. Dette kan sees i sammenheng med det store antall kommuner som har opprettet hjemmesider på Internett i løpet av de siste par årene.

Brukerne er i stor grad fornøyde med offentlige nettsteder. Tilgjengelighet uavhengig av offentlige etaters åpningstider oppfattes som den viktigste kvaliteten ved Internett som informasjonskanal. Søkemulighetene er en annen,

---

viktig kvalitet. Samtidig ønsker befolkningen å ha muligheten til toveiskommunikasjon gjennom personlig kontakt.

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, og de ønsker å kunne bestille informasjon og brosjyrer.

### **E-post**

Andelen som sender e-post til en offentlig etat er økende og er fordoblet siden 2000. De fleste er godt fornøyd med svaret de fikk på sin e-post henvendelse, men nesten to av ti fikk enten ikke svar, eller fikk svar etter at det hadde gått mer enn fire uker.

---

## 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 om offentlig informasjon

2001 var et år med flere store informasjonskampanjer fra det offentlige til hele befolkningen. Fastlegeordningen, Schengenavtalen om passfrihet og Folke- og boligtellingsen er eksempler på dette. 80 prosent oppgir å ha sett, lest eller hørt informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av 2001. Dette er den laveste andelen som er målt siden 1998 (88 prosent i 2000 og 85 prosent i 1998). Det er hovedsakelig ubesvart/vet ikke-andelen som har økt. Den enkeltes oppmerksomhet rundt offentlig informasjon vil naturlig nok variere noe i forhold til egne og myndighetenes aktiviteter på intervjuutidspunktet, men kan også være uttrykk for at det offentlige som avsender er blitt mer utydelig.

Det er en høyere andel blant personer i alderen 30–59 år (ca. 86 prosent) som har lagt merke til informasjon fra offentlige etater, og oppmerksomhetsgraden stiger i takt med høyere utdanning og høy inntekt.

### 3.2 Kanaler for offentlig informasjon

De som oppgir at de har fått informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det sist året, oppgir å ha fått denne informasjonen gjennom henholdsvis TV (49 prosent), lokalavis (44 prosent) og brev i posten (42 prosent). Deretter følger riksavis (32 prosent) og radio (13 prosent), mens 12 prosent oppgir å ha mottatt informasjon via Internett. Siden undersøkelsen i 1998 er det et signifikant utviklingstrekk at flere oppgir å ha fått informasjon gjennom TV. Dette kan skyldes at nyhets-, aktualitets- og forbrukerprogram på TV ofte tar for seg virkningene av statlige ordninger, og at publikums medievaner generelt er knyttet til TV. Internett har ikke styrket sin posisjon som ”push-kanal”<sup>1</sup> siden undersøkelsen i 2000.

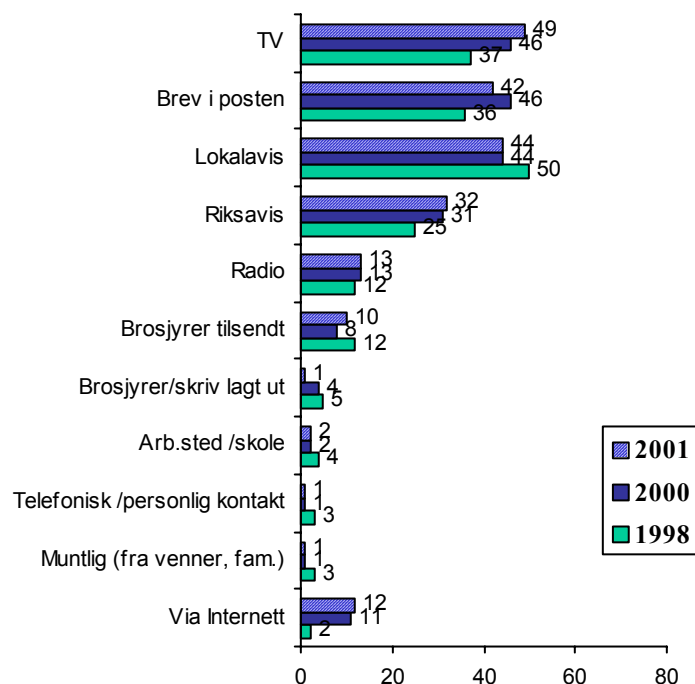
---

<sup>1</sup> Push-kanal: Mottaker får tilsendt eller blir eksponert for informasjon uten å gjøre noe selv. Pull-kanal: Mottaker innhenter selv informasjon.



### 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.



Kvinner ser ut til å være mer oppmerksomme på hvilke kanaler de har mottatt offentlig informasjon fra enn menn.

Det er også forskjeller mellom aldersgruppene:

- Brev i posten (54 prosent), TV (41 prosent) og lokalavis (33 prosent) er de kanalene som aldersgruppen 18-29 år oppgir å ha mottatt informasjon gjennom. Denne aldersgruppen har høyest andel som sier de har fått informasjon gjennom Internett (17 prosent).
- 30-44 åringene oppgir å ha fått informasjon gjennom henholdsvis TV (55 prosent), brev i posten (46 prosent) og lokalavis (43 prosent). 15 prosent oppgir Internett.
- Aldersgruppen 45-59 år oppgir å ha fått informasjon gjennom lokalavis (51 prosent), TV (49 prosent) og riksavis (37 prosent). 12 prosent oppgir Internett.
- Personer over 60 år oppgir å ha mottatt informasjon gjennom TV (51 prosent), lokalavis (50 prosent) og riksavis (36 prosent). Bare to prosent oppgir Internett.

---

### 3.3 Informasjonsbehov

Andelen som sier at de har hatt behov for offentlig informasjon, har vært relativt stabil i perioden. Det er en noe høyere andel som sier de *ikke* har hatt behov for informasjon fra det offentlige i 2001, enn tidligere. 30 prosent sier at de har hatt behov for informasjon om økonomiske ordninger, som for eksempel kontantstøtte, pensjon, sykepenger eller studielån fra stat kommune eller fylke, i løpet av 2001.

32 prosent hadde behov for tilsvarende informasjon i 2000. 17 prosent svarer at de har hatt behov for annen informasjon fra stat, kommune eller fylke i løpet av 2001, mot 22 prosent i 2000.

Det er flere kvinner enn menn som sier at de har hatt behov for informasjon om økonomisk bidrag, støtte eller lån fra det offentlige, og først og fremst personer i aldersgruppen 18-29 år. 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 hvilken livssituasjon 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 informasjonssøkerne

Blant personer som har hatt behov for informasjon fra det offentlige, svarer åtte av ti at de i løpet av 2001 selv har gjort noe aktivt for å få den informasjonen de trengte. Dette er en økning på fem prosentpoeng siden 2000, men stabilt siden 1998 (80 prosent).

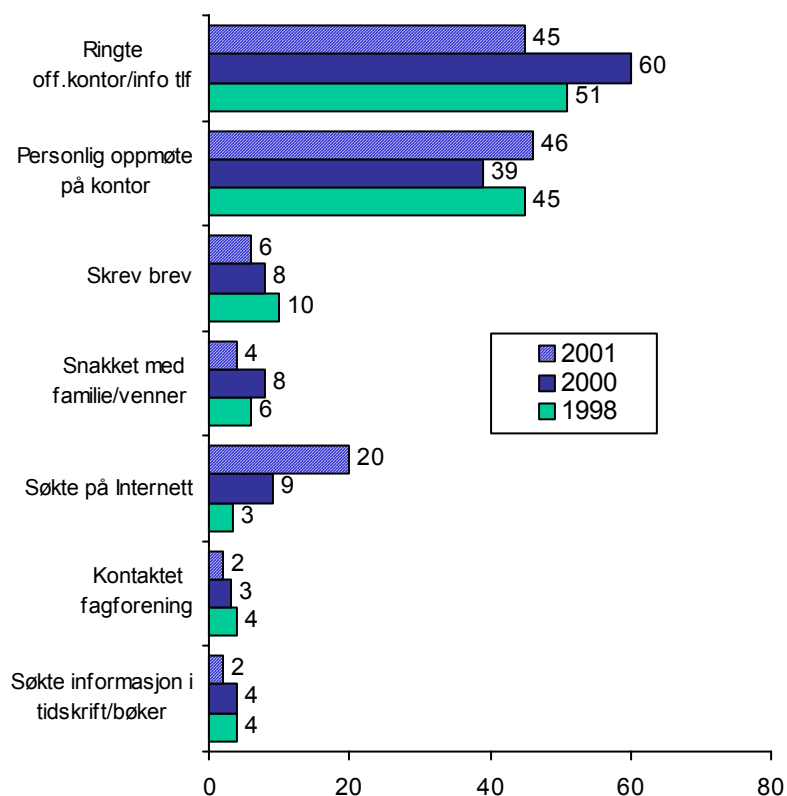
#### **Ringer mindre og søker mer på Internett**

De viktigste informasjonskanaler for de aktivt informasjonssøkende i 2001 var personlig oppmøte på kontor (46 prosent) og telefon (45 prosent). Deretter kommer Internett på 20 prosent. Ser vi på utvikling over tid, har andelen som svarer at de foretrakk telefon, gått ned fra 60 prosent i 2000 til 45 prosent i 2001, mens andelen som svarer personlig oppmøte, har gått opp fra 39 prosent i 2000 til 46 prosent i 2001. Tre prosent oppgav Internett som en viktig kanal i 1998, ni prosent i 2000 og 20 prosent i 2001. Dette viser at blant de aktive erstatter Internett telefonkontakt, men ikke personlig oppmøte.

Å møte opp på et offentlig kontor var mest utbredt for personer over 60 år, blant personer med grunnskoleutdanning og blant de med husstandsinntekt under 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 informasjon, er det dobbelt så mange som har hatt behov for statlig informasjon som kommunal informasjon.

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 61 prosent i 2001. 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 31 prosent i 2001.

Jo eldre man er, jo større er tydeligvis behovet for kommunal informasjon. Dette har selvsagt sammenheng med hvor relevant informasjonen er i forhold til den livssituasjonen folk befinner seg i. De eldste aldersgruppene etterspør kommunal informasjon om renovasjon, byggesaker og eldreomsorg, mens de yngste etterspør statlig informasjon om for eksempel utdanning, kontantstøtte og skatt.

---

71 prosent av de mellom 15–29 år innhentet først og fremst informasjon om statlige tjenester. Jo høyere utdanning man har, jo mer etterspør man informasjon om statlige tjenester.

### 3.6 Kontakt med offentlige etater

Hovedårsakene til at brukerne tar direkte kontakt med en offentlig instans er at det er raskere (24 prosent) og at de foretrekker muntlig kontakt (19 prosent). Andelene er relativt stabile fra 2000. Andelen som foretrakk direkte kontakt fordi de ville ha veiledning eller hjelp har sunket fra 21 prosent i 2000 til 16 prosent i 2001. Kanskje henger dette sammen med økningen i andelen som benytter Internett. Informasjonen på offentlige hjemmesider kan ha blitt mer utfyllende eller internettbrukerne er blitt mer erfarne, slik at direkte kontakt med en saksbehandler ikke er nødvendig.

Respondentene ble bedt om å gi en vurdering av hvor fornøyde de var med åpningstider, hvor lett det var å finne frem til rett person, 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 er at respondentene er blitt noe mer misfornøyd på alle områder siden 2000, men spesielt gjelder dette for hvor imøtekommende og hjelpsom vedkommende var, med andre ord *servicen*. Det er mange tenkelige forklaringer på dette. En mulig forklaring kan være at innføring av serviceerklæringer i alle offentlige virksomheter har økt brukernes bevissthet og forventinger til servicenivået.

#### Åpningstider

- *Telefonhenvendelse:*  
Det er flere som er misfornøyd (53 prosent) enn fornøyd (48 prosent) med åpningstider for telefonhenvendelse. Dette er nesten ingen endring siden 1998. Jo yngre man er og jo mer man tjener, jo mindre fornøyd er man med åpningstidene. Spredningen i grad av tilfredshet med åpningstidene er ellers ganske jevnt fordelt mellom kvinner og menn. Størst andel fornøyde finner vi blant personer over 60 år, blant personer med grunnskoleutdanning og i huster med inntekt under 150.000 kroner.
- *Besøk på kontor:*  
Brukerne er noe mer fornøyd med åpningstidene for personlig oppmøte. 40 prosent er meget eller svært fornøyd med åpningstidene, og dette utgjør en liten økning siden 1998. Det er de eldre og de med lav inntekt som er mest fornøyd. Flere menn enn kvinner er fornøyd med åpningstiden (45 prosent menn og 36 prosent kvinner), og de mest fornøyde befinner seg i alderen 18-29 år (37 prosent), eller er over 60 år (71 prosent).

---

### **Hvor lett var det å finne frem til en person eller instans som kunne hjelpe deg?**

- *Telefonhenvendelse:*

44 prosent mener at det er enkelt å finne frem til rett person eller instans, og tallet er ganske stabilt siden undersøkelsen i 1998. Dette gjelder først og fremst personer over 45 år, personer med universitets- eller høyskoleutdanning og husstander med inntekt mellom 300.000 og 600.000 kroner. Personer bosatt i Oslo og Akershus er mer fornøyde enn personer fra andre deler av landet. 21 prosent er meget eller svært misfornøyd med hvor lett det var å finne frem. Misnøyen øker med avtakende alder, og andelen misfornøyde er større blant personer med lav utdanning enn de med høy utdanning.
- *Besøk på kontor:*

Seks av ti er meget eller svært fornøyd med hvor lett det var å finne frem til en instans som kunne hjelpe dem, og tallet er relativt stabilt siden 1998. 14 prosent er meget eller svært misfornøyd. Oppfatningene er ganske stabile fra 1998 til 2001. Flere kvinner enn menn synes det er lett å finne frem til en person eller instans som kan hjelpe dem (64 prosent kvinner og 55 prosent menn). Aldersfordelingen er relativt jevn, men personer fra 18-44 år og de som tjener under 150.000 kroner er mest fornøyd.

### **Hvor hjelpsom og imøtekommende var vedkommende?**

- *Telefonhenvendelse:*

Nesten halvparten er meget eller svært fornøyd med hvor hjelpsom og imøtekommende personene de snakket med på telefonen var. Det er likevel 15 prosent som er meget eller svært misfornøyd. Tilfredsheten med personen de snakket med er blitt noe dårligere siden 1998. Dette kan gjenspeile økte forventninger eller lavere prestasjoner. Flest fornøyde finner vi i gruppen mellom 30 og 44 år, blant personer med universitets- eller høyskoleutdanning, husstander med inntekt 300.000–600.000 og blant personer bosatt i Oslo og Akershus.
- *Besøk på kontor:*

58 prosent er svært fornøyd med hvor hjelpsom og imøtekommende personalet var da de sist besøkte et offentlig kontor. 12 prosent var meget misfornøyd. Tilfredsheten har også her gått litt tilbake siden 1998. Det er en tendens til en noe høyere andel tilfredse blant personer som møter opp på kontoret i forhold til personer som ringer.

### **I hvilken grad ga samtalen den informasjonen du trengte?**

- *Telefonhenvendelse:*

Nesten halvparten er fornøyd, men hver fjerde person som kontaktet en offentlig etat på telefon, synes ikke samtalen ga den informasjonen de trengte. Dette antallet er høyt og har økt siden 1998.

---

- *Besøk på kontor:*

De som møter opp personlig hos en offentlig instans er mer fornøyd med utbyttet av samtalen enn de som ringer. 59 prosent er meget eller svært fornøyd med i hvilken grad samtalen ga den informasjonen de trengte. Dette er samme andel som i 1998.

### 3.7 Kanalpreferanser for informasjon om lovendring

Både i 1998 og i 2001 ble respondentene spurt 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. Spørsmålet om skatteloven ble valgt fordi skatt både handler om rettighets- og pliktsinformasjon og er relevant for de fleste.

#### **Best egnet**

Det kommer frem at TV, brosjyre/brev i posten og direkte kontakt med offentlig ansatte vurderes som de tre beste kanalene for informasjon om en ny skattelov. 45 prosent nevner disse kanalene. Andelen som vurderer TV og brosjyre/ brev som best egnet, synker fra 1998, mens andelen som vurderer direkte kontakt som best egnet, stiger. Egne program på TV, brosjyrer i postkassen og egne program på radio oppfattes som noe mindre egnet i 2001 enn i 1998, mens andelen som vurderte Internett som godt egnet, har steget mest. 26 prosent mener at Internett er meget eller svært godt egnet når man skal formidle informasjon om en ny skattelov. Tilsvarende andel i 1998 var 14 prosent. Hele 43 prosent mente derimot i 2001 at Internett var en svært dårlig egnet kanal til informasjon om en ny skattelov. Det er størst andel blant menn, de med høy utdanning og de med høy husstandsinntekt som mener at Internett er en egnet informasjonskanal i dette eksempelet. Figuren på side 11 i vedlegg 1 viser hvilke informasjonskanaler respondentene mente egnet seg best.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Her oppgis også gjennomsnittsverdiene for hvordan respondentene vurderte de ulike kanalene som informasjonsmedium for en ny skattelov i 1998 og 2001. 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.

---

### 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 og 2000. Resultatet viser at tilliten til at offentlige myndigheter gir korrekt og fullstendig informasjon, at de gir innsyn i hva de driver med, og at det for privatpersoner nytter å klage til en offentlig etat, har sunket noe i perioden fra 1998. I 2001 er det samtidig flere enn i 2000 som sier seg enig i at det ikke kan forventes at offentlige etater kan informere innbyggerne om alt, og at man selv må oppsøke informasjonen. Dette kan bety at mange av respondentene oppfatter det som viktig å selv være aktiv informasjonssøker. En fjerdedel av befolkningen er enig i at skriftlig informasjon fra myndighetene kan være vanskelig å forstå, og sier at de har problemer med å vite hvor de skal henvende seg for å få den informasjonen de trenger. Figurene på side 32-35 i vedlegg 1 beskriver holdningene og utviklingen over tid.<sup>3</sup>

- *Informasjon fra offentlige myndigheter er stort sett riktig.*  
Andelen som er ganske eller helt enige i dette i 2001 er 37 prosent, og er en nedgang fra 39 prosent i 2000 og 44 prosent i 1998. Blant de universitets- og høyskoleutdannede er en større andel enige i denne påstanden enn blant øvrige utdanningsgrupper. Menn er oftere enige i dette enn kvinner.
- *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. Andelen som er enig, er størst blant kvinner. De yngste er mest skeptiske til offentlige myndigheter på dette området.
- *Offentlig informasjon er ofte ufullstendig.*  
Andelen enige var 31 prosent i 1998, 25 prosent i 2000 og økte til 27 prosent i 2001. Det er høyest andel enige blant de med grunnskole og videregående utdanning. Større andel kvinner (31 prosent) enn menn (23 prosent) er enig i dette.

---

<sup>3</sup> I figurene på side 32 og 34 i vedlegget oppgis også gjennomsnittsverdiene for hvordan respondentene vurderte de ulike påstandene 1998, 2000 og 2001. Respondentene har gitt en vurdering på en skala fra 1-6 der 1 betyr "helt uenig" og 6 betyr "helt enig". Merk at 3,5 er middelveiden.

- 
- *Man kan ikke forvente at det offentlige skal informere innbyggerne om alt, man må selv oppsøke informasjon.*  
Her er det ingen klar tendens over tid. Andelen som er enig i denne påstanden er synkende fra 49 prosent i 1998 til 37 prosent i 2000 og så stigende til 43 prosent i 2001. Det en høyere andel som er enig blant personer med grunnskoleutdanning enn blant personer i andre utdanningsgrupper.
  - *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. De med lavest utdanning og lavest husstandsinntekt 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. 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. Andelen som er enig i at det nytter for privatpersoner å klage, er høyest i aldersgruppen 30-44 år, mens høyest andel uenige finner vi i gruppen med grunnskoleutdanning.
  - *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, og 26 prosent i 2001. I 2001 er det personer med lav inntekt og utdanning som i størst grad sier seg enige i denne påstanden. Litt større andel kvinner (41 prosent) enn menn (35 prosent) er uenig.



---

## 4 Internett

Norge ligger i verdenstoppen når det gjelder andel borgere med tilgang til Internett. Dette kommer frem i en internasjonal undersøkelse Taylor Nelson Sofres (TNS) har gjennomført i 27 land<sup>4</sup>.

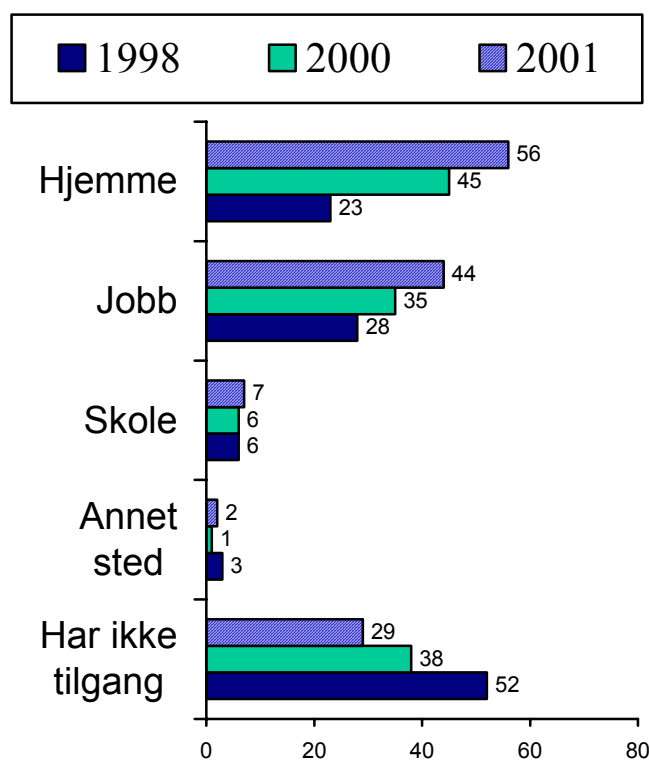
### 4.1 Hvem har tilgang og fra hvor?

Denne undersøkelsen viser at det i 2001 er 71 prosent av befolkningen som har tilgang til Internett, noe som er en økning på 23 prosentpoeng fra 1998.

Andelen som har tilgang *hjemme* har økt mest i hele perioden. I 2001 har hele 56 prosent av befolkningen tilgang hjemme, en økning på 33 prosentpoeng siden 1998. 44 prosent har nå tilgang til Internett *på jobb*. Denne andelen har økt med 16 prosentpoeng fra 1998. I aldersgruppen 30-55 år er det bare åtte prosent som ikke har tilgang til Internett. Åtte av ti har brukt eller vært innom Internett i løpet av de siste 30 dagene. I 1998 var dette tallet seks av ti.

**Figur 3:**

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



---

<sup>4</sup> Taylor Nelson Sofres (TNS) har kartlagt befolkningens bruk av offentlige tjenester via Internett i 27 land. TNS Norsk Gallup har gjennomført undersøkelsen i Norge på oppdrag fra Arbeids- og administrasjonsdepartementet (2001).

---

Andelen som har tilgang, synker med økende alder og stiger med økende utdanningsnivå og inntekt. Rapporten fra Norsk Gallup til AAD viser også at andelen med tilgang varierer med innbyggernes hovedvirksomhet: Det er høyere andel med tilgang blant studenter og arbeidsledige og lavest andel blant hjemmeværende og pensjonister.

De som har tilgang til Internett bruker det mer enn før. I 2001 oppgir åtte av ti personer med tilgang at de har vært innom Internett de siste 30 dagene, mot seks av ti i 1998. Menn benytter seg av tilgangen til Internett hyppigere enn kvinner, de yngste oftere enn de eldre og de høyt utdannede hyppigere enn de lavt utdannede.

### **Hvem har ikke tilgang og hvorfor ikke?**

De viktigste årsakene til *ikke* å ha tilkobling til Internett er at den enkelte ikke føler noe behov for å ha Internett eller ikke er interessert i det. Henholdsvis 30 prosent og 25 prosent uten tilgang oppga disse to årsakene i 2001, og det var også viktigste årsaker i 2000. "For dyrt å kjøpe PC" oppgis som årsak av 10 prosent og "vanskelig å bruke" av 8 prosent.

Statistiske analyser i TNS-rapporten som ser på bruk av Internett i flere land, viser at det er nettilgang i seg selv sammen med alder og utdanningsnivå som i sterkeste grad påvirker ønsket om å benytte Internett og e-post som kanal for kontakten med det offentlige.

Forskjellen er fremdeles stor mellom høyt og lavt utdannede. Blant personer med universitets- eller høyskoleutdanning har hele 89 prosent tilgang, mens 44 prosent med grunnskoleutdanning har tilgang. Tilgangen til Internett *øker imidlertid mest* blant personer med lav utdanning: Forskjellen mellom høyt og lavt utdannede var i 2000 på 54 prosentpoeng. I 2001 har forskjellen sunket til 45 prosentpoeng. Hvis denne utviklingen fortsetter, vil tilgang til Internett som bidrag til å skape en ny informasjonskløft, reduseres over tid.

Det er fortsatt slik at tilgang til Internett er avtagende i forhold til stigende alder. I 1998 hadde 91 prosent av personer over 67 år ikke tilgang til Internett. Dette tallet sank til 75 prosent i 2000. I 2001 sier 76 prosent over 60 år at de ikke har tilgang til Internett. Tilgangen for aldersgruppen over 60 år har altså ikke økt siden 2000, og det kan se ut som om utviklingen i denne gruppen har stoppet opp eller flatet ut. Fremtidige undersøkelser vil kunne fortelle om dette er en generasjonseffekt eller enn alderseffekt<sup>5</sup>.

Forskjellen mellom kvinner og menn når det gjelder tilgang til Internett ser ut til å jevnes ut. I 2001 er det bare 8 prosentpoengs forskjell mellom disse gruppene, mens forskjellen var på 14 prosentpoeng i 2000. Fremdeles er det flest menn som har tilgang - 75 prosent mot 67 prosent blant kvinnene.

---

<sup>5</sup> Inndelingen i aldersgrupper er forskjellige i undersøkelsene.

## 4.2 Bruk av offentlige nettsteder

### Bruk øker, hyppighet går ned

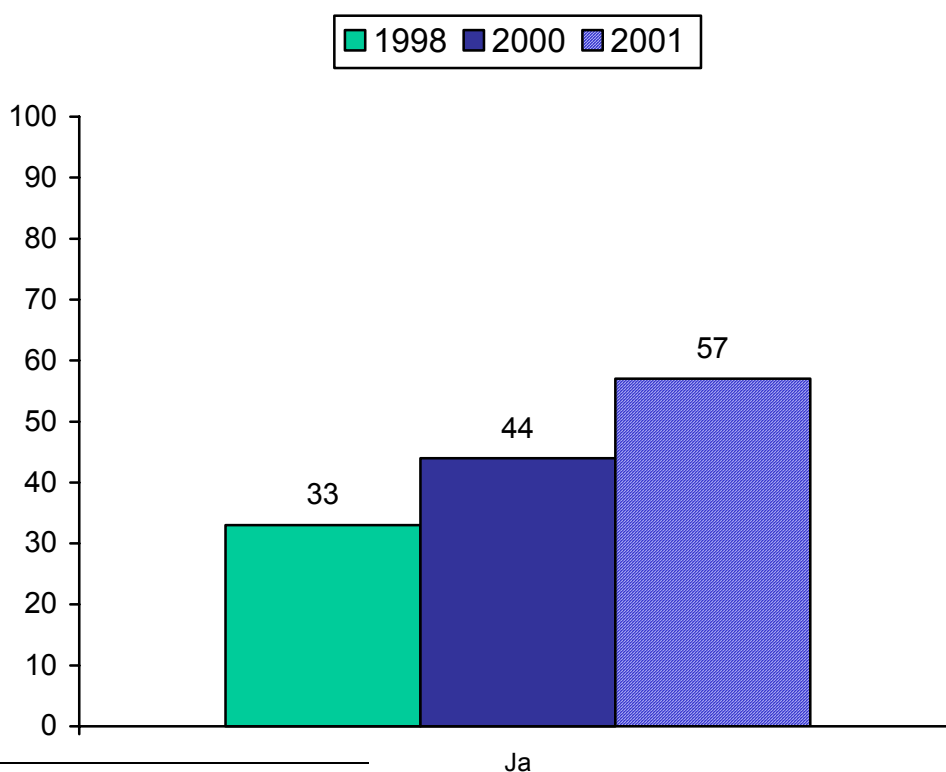
Det er en klar økning i bruken av offentlige nettsteder<sup>6</sup> blant personer som har tilgang til Internett. Denne tendensen er gjennomgående i de tre undersøkelsene. Andelen som har besøkt en offentlig nettside i løpet av de siste 12 månedene har steget med 24 prosentpoeng fra 1998 til 57 prosent i 2001.

Det er først og fremst de med universitetsutdanning som svarer at de har vært innom et offentlig nettsted, og andelen synker i forhold til lavere grad av utdanning. Jo høyere inntekt de har, desto større er sannsynligheten for at de har besøkt en offentlig nettside.

Flere bruker offentlige nettsider. Men i motsetning til den generelle internett-bruken, der hyppigheten øker, går hyppigheten av besøk på offentlige sider derimot ned. Hver fjerde respondent oppgir at de besøker offentlige nettsider oftere enn en gang i uken. Dette er en nedgang siden 2000-undersøkelsen, der over halvparten svarte at de besøkte offentlige nettsider oftere enn en gang i uken. Dette kan tyde på at folk surfer mindre av ren nysgjerrighet, men bruker Internett mer målrettet når de har konkrete behov. 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. Der kommer det frem at brukerne i stor grad er fornøyde med de offentlige nettstedene.

**Figur 4:**

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



<sup>6</sup> Med offentlig nettsteder menes kommunale, fylkeskommunale og statlige nettsider.

---

### Hvilke sider besøker de?

En klar tendens i årets undersøkelse er at det er færre i 2001 enn i 2000 som sier at de besøkte Odin og norge.no, mens flere oppgir å ha vært inne på kommunale hjemmesider sist de var inne på et offentlig nettsted.

I 2001 oppga 12 prosent av Internett-brukerne at Odin var den offentlige nettsiden de sist hadde besøkt. Dette er ti prosentpoeng færre enn i 1998. Dette kan ses i sammenheng med at andelen som svarer at de besøkte ”andre statsetater”, samtidig øker med fem prosentpoeng. Kanskje skyldes nedgangen for Odin at flere underliggende etater har fått egne nettsider siden sist. Nedgangen på åtte prosentpoeng for norge.no i samme periode skyldes sannsynligvis ekstra oppmerksomhet ved forrige intervju tidspunkt, som var en uke etter lanseringen av norge.no. Nedgangen for de to portalene kan også skyldes at det ble satt inn ekstra ressurser til markedsføring rundt lanseringen av portalene. Det er gjennomført en separat evaluering av norge.no (ResearchLab 2001). Resultatene fra denne evalueringen underbygger våre tall og viser at Odin er mer *kjent* blant Internett-brukere enn norge.no.

Andelen som oppgir at de har besøkt en kommunal side på Internett, stiger. 20 prosent av personer som har besøkt et offentlig nettsted, sier de har vært på kommunale sider, mot 13 prosent i 2000. Dette må sees i sammenheng med at det har vært en vekst i antall kommuner med egne hjemmesider og e-post-adresser. I januar 2002 er drøyt 400 av landets 434 kommuner på nettet mot 197 i januar 2000, altså en fordobling. Over 400 kommuner har nå en e-postadresse som innbyggerne kan bruke. Dette er tre ganger så mange som i 2000<sup>7</sup>.

Økningen for de kommunale hjemmesidene og nedgangen for de offentlige portalene kan tenkes å henge sammen med et ønske om å søke informasjon først i nærområdet. Kanskje finner brukerne det de trenger hos kommunen og føler derfor ikke behov for å bruke de statlige portalene. Det er likevel ikke informasjon om tjenesteyting i kommunene de fleste oppgir som årsak til at de sist besøkte en offentlig nettside. En av ti oppgir at de søkte etter informasjon om tjenesteyting i kommunen. Den økte interessen for de kommunale hjemmesidene kan også skyldes nysgjerrighet, noe som kan føre til at antall besøk går ned når nyhetsverdien ikke lenger er til stede.

De fleste som besøker en offentlig hjemmeside, oppgir at bruken var av privat karakter. Andelen som oppgir dette som årsak til at de oppsøkte en offentlig hjemmeside, har en fremgang på seks prosentpoeng fra 2000. Dette kan ha sammenheng med den store økningen i tilgang til Internett hjemme. De andre alternativene, jobb eller skole/studier, har litt tilbakegang. Kvinner sier i større grad enn menn at de fant frem til nettstedet i forbindelse med jobb. Flere kvinner enn menn svarer også at de fant frem til nettstedet i forbindelse med utdanning, mens flere menn enn kvinner oppgir at bruken var av privat karakter.

### Hvorfor besøkte de dette nettstedet?

---

<sup>7</sup> 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.

---

Det er stadig flere som søker etter noe konkret, når de besøker en offentlig nettside. Internett har kanskje ikke lenger nyhetens interesse som kanal. To av ti sier at de søkte etter informasjon om lover og regelverk. Det er størst andel blant personer i alderen 30-44 år og blant universitets- eller høyskoleutdannede som søkte informasjon om lover og regler. Det er også en klar økning blant brukere som ønsket å bestille informasjonsmateriell og brosjyrer: 11 prosent i 2001 mot 4 prosent i 2000 (se figur på side 16 i vedlegg 1).

2001 var et år der vi hadde flere muligheter til å sende inn skjemaer eller lignende via Internett. Selvangivelsen, fastleigeordningen og folke- og bolig-tellingen er eksempler som ga oss muligheten til å svare via Internett. I 2001 sier en av ti at de "fylte ut eller sendte elektroniske skjemaer eller lignende" sist de besøkte et offentlig nettsted. Her kan vi ikke se på utvikling over tid siden dette alternativet ikke har vært med i tidligere undersøkelser.

#### **Vurdering av nettstedet**

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 er meget eller svært fornøyd med dette. Det er den utdanningsgruppen som i minst grad bruker Internett, nemlig brukerne med grunnskoleutdanning, som oppfatter det som lettest å finne frem til nettstedene.

Hver tiende bruker er meget eller svært *misfornøyd* med hvorvidt de fant all den informasjonen de trengte. Blant disse er det flest menn, personer over 60 år og personer med høy husstandsinnkomst. Samtidig er det større andel blant personer med høy utdanning som sier de fant det de trengte på nettet, enn blant brukere med lavere utdanning.

### **4.3 E-post**

Andelen blant personer med tilgang til Internett som har sendt e-post til en offentlig etat, er nesten tredoblet siden 1998. Den gang hadde åtte prosent av respondentene med tilgang til Internett sendt e-post til en offentlig etat. I 2001 svarer 23 prosent fra denne gruppen det samme<sup>8</sup>. Blant de som sender e-post er det høyest andel blant menn, høyt utdannede, personer med høy husstandsinnkomst og personer mellom 30 og 44 år. Dette er mer eller mindre de samme gruppene som har høy andel med tilgang til Internett.

#### **Svar på e-post**

Vi spurte også om hvor lang tid det gikk før de fikk svar på henvendelsen sin. Litt over halvparten svarte at de fikk svar innen en uke, noe som må sies å være bra, mens det tok 2-4 uker for 21 prosent. 18 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

---

<sup>8</sup> Tallene for andel av hele befolkningen uavhengig av internettilgang over 18 år som har sendt e-post til en offentlig etat er henholdsvis 6 og 16 prosent

---

kan si om de var av en slik art at de omfattes av loven.

Det er også positivt at mer enn åtte av ti er fornøyde med kvaliteten på informasjonen de fikk i svaret på e-posten. Hele seks av ti er svært eller meget fornøyd. Det er større andel blant mennene enn blant kvinnene som er fornøyde med svaret (69 prosent mot 52 prosent).

#### **4.4 Tjenester på Internett**

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

Det er størst interesse for å kunne sjekke på nettet hvor i saksbehandlingsprosessen en sak befinner seg. Denne interessen har økt fra 64 prosent i 2000 til 70 prosent i 2001.

Deretter følger å kunne sende inn søknader elektronisk (62 prosent) og få mulighet til enkel saksbehandling via nettet (55 prosent). Interessen for å kunne laste ned skjemaer fra Internett har økt med 11 prosentpoeng fra 2000 til 61 prosent i 2001. Det er også mange som er interessert i å kunne bestille informasjon eller brosjyrer på nettet. 58 prosent er svært interessert i dette, men denne andelen var 62 prosent i 2000 og har nå altså gått litt ned. 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.

Bare to av ti synes det er interessant å abonnere på offentlig informasjon. Tallet er stabilt fra forrige undersøkelse. Interessen er størst i aldersgruppen 30–44 år og blant brukere med grunnskoleutdanning.

Aldersgruppen 30–44 år skiller seg ut ved å være mest interessert i alle tjenestene. Dette er en gruppe hvor mange har lang erfaring med bruk av Internett og i tillegg har mange kontaktpunkter med det offentlige på grunn av barn i skole eller barnehage, kjøp av bolig, tilbakebetaling av studielån og lignende. 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 og i 2001 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. Begge år er det telefon som nevnes av flest, 48 prosent i 2000 og 45 prosent i 2001. Deretter følger (i 2001) personlig oppmøte, aviser/TV/radio og brosjyrer. Den sterkeste tendensen i utviklingen fra 2000-undersøkelsen er at respondentene nevner flere ulike

---

informasjonskanaler de mener Internett har tatt over for. Det er også flere som nevner personlig oppmøte, aviser/TV/radio og tekst-TV i 2001.

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. 56 prosent oppgir at de søker mer, mens 40 prosent oppgir at de søker like mye. Fordelingen mellom svarene var omtrent lik i 2000. Blant brukere som sier at de søker mer, er det flest med grunnskoleutdanning. I alle aldersgrupper sier flertallet at de søker mer, bortsett fra i gruppen over 60 år, der flertallet sier at de søker like mye som før. Internett kan med andre ord se ut til å ha bidratt til mer aktive brukere.

### **Kvaliteter ved Internett som kanal**

Tilgjengelighet oppfattes som den viktigste kvaliteten ved Internett. Nesten ni av ti mener at å få informasjon når man trenger det, uavhengig av åpningstider, er svært viktig, men litt flere blant kvinnene enn blant menn (92 prosent mot 84 prosent). På andre plass kommer svaret ”du sparer tid i forhold til andre måter å skaffe informasjon på”, noe nesten åtte av ti oppfatter som svært viktig. Dette er samme årsak som ble oppgitt av personer som ønsker direkte kontakt. Åtte av ti mener at ”gode søkemuligheter” er en svært viktig kvalitet ved Internett som informasjonskanal. Litt over halvparten nevner ”det blir enklere å vite hvem du skal kontakte og hva du skal spørre om” som en viktig kvalitet. En stor andel av personer med grunnskoleutdanning oppgir dette, hele syv av ti. Det er også litt flere kvinner enn menn som oppgir dette. Nesten tre av ti svarer at det er av stor betydning at man slipper å forholde seg til offentlig ansatte. Gruppen med lavest utdanning har høyest andel enige i at dette er viktig, mens de med høyest utdanning har høyest andel uenige.

De viktigste årsakene til at respondenter som hadde vært inne på en offentlig nettside allikevel 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.

---

## 4.5 Holdninger til Internett og vurdering av egne kunnskaper

Personer som har brukt Internett til å søke offentlig informasjon, ble bedt om å vurdere sine egne kunnskaper og ferdigheter når det gjelder nettbruken. Hele syv av ti vurderer sine kunnskaper som gode eller svært gode. Variasjonen mellom undergrupper er i stor grad som ventet: 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 og 2001 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.*  
28 prosent er enig i denne påstanden. Andelen enige har steget siden 2000 og viser at andelen i befolkningen som har etablert en vane med å søke på nettet, er økende. Det er stor forskjell mellom menn og kvinner – 33 prosent av mennene er enige mot 22 prosent av kvinnene. Det er også forskjell når det gjelder alder: De yngste er i stor grad enige, mens andelen som er uenig stiger med alderen. Andelen enige stiger også med utdanningsnivået.
- *I fremtiden vil jeg ha mindre behov for veiledning gjennom samtale dersom informasjon er på Internett.*  
Muntlig veiledning er fremdeles viktig for befolkningen. Bare 21 prosent er enig i den fremsatte påstanden. Det er en klar nedgang fra 2000, og det bekrefter at 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 minst skeptiske er aldersgruppen mellom 30 og 44 år, som har høyest andel enige med 27 prosent.
- *I fremtiden vil jeg helst hente ut all informasjon fra det offentlige gjennom Internett.*  
Totalt 18 prosent av nettbrukerne er enige i denne påstanden. Her kan vi ikke registrere noen endring fra 2000, men vi ser tydelig at forskjellene mellom undergruppene er knyttet til bruk og kompetanse i forhold til Internett. De som i størst grad bruker nettet, er de samme som i størst grad er enige i denne påstanden. Større andel menn enn kvinner er enige, og menn bruker Internett mer enn kvinner. Mange i alle aldersgrupper er uenige i påstanden, men vi ser at andelen som er svært uenig stiger sterkt i takt med alderen. I gruppen over 60 år er hele åtte av ti uenige, og dette er den gruppen som bruker Internett minst og har minst tilgang. Gruppene med lavest utdanning er i størst grad uenige, mens de høyest utdannende har størst andel enige. Andelen enige stiger også med inntektsnivået i husstanden.



---

## 5 Oppsummering og diskusjon

Befolkningens oppmerksomhet når det gjelder offentlig informasjon har holdt seg relativt stabil i de fire siste årene. Hvilke kanaler de får informasjonen gjennom, følger i stor grad den enkeltes medievaner.

Den største endringen i kontaktflaten mot det offentlige finner vi når det gjelder bruken av Internett, og da spesielt hos de gruppene som har et erkjent behov for informasjon fra offentlige myndigheter og selv vil være aktive for å skaffe seg den informasjon de er ute etter. Personlig oppmøte og telefon er fortsatt de viktigste informasjonskanalene for de aktive informasjonssøkerne, men Internett blir stadig viktigere med en økning fra ni prosent i 2000 til 20 prosent i 2001. Økning i anvendelsen av Internett som kontaktkanal mot det offentlige tenderer mot at bruken av andre kanaler vil endres over tid.

De som sier at de har hørt, sett eller lest om informasjon fra offentlige myndigheter i løpet av det siste året, oppgir å ha fått denne informasjonen gjennom henholdsvis TV (49 prosent), lokalavis (44 prosent) og brev i posten (42 prosent). Deretter følger riksavis (32 prosent) og radio (13 prosent), mens 12 prosent oppgir å ha mottatt informasjon via Internett.

Dette viser at det offentlige må benytte kanaler etter en grundig målgruppeanalyse, og at det sjelden lønner seg å satse på en kanal. Resultatene viser også at informasjonskanaler må velges ut fra om man vil gå aktivt ut med informasjon eller legge til rette for at brukerne skal søke og finne informasjon selv. Det offentlige kan ikke gjøre enten eller. De må gjøre begge deler.

### Nærmere om Internett

Norge ligger på verdenstoppen når det gjelder både tilgang på Internett og bruk av Internett i kontakt med offentlige etater. Utviklingen over tid viser at de som har tilgang til Internett dessuten bruker det hyppigere, og de er villige til å ta i bruk tjenester som enkel elektronisk saksbehandling på nettet i regi av offentlig forvaltning, dersom sikkerheten er ivaretatt. Vi ser også at de personene som oppgir at de har hatt behov for offentlig informasjon, i høy grad velger å oppsøke den selv gjennom henholdsvis personlig oppmøte på et offentlig kontor, ved å ringe dit eller ved å søke på Internett. For aktive informasjonssøkere ser Internett ut til å overta mer som informasjonskanal på bekostning av telefon.

Økningen i bruk av Internett som kanal til det offentlige kan skyldes at flere har fått tilgang og bruker nettet aktivt, men også at stadig flere offentlige etater legger ut informasjon på Internett. Tallene kan også tyde på at Internett brukes som kanal når folk vil ha generell informasjon om en bestemt sak, men at de tar direkte kontakt ved å møte opp selv eller ta en telefon dersom de vil ha veiledning eller svar på spesielle spørsmål knyttet til saken. Dette gjenspeiler egenskaper ved kanalene.

---

Dette kan bety at statlige etater ved å tilby informasjon på nett til de aktive informasjonssøkerne, kan frigjøre ressurser som kan benyttes til å nå frem med informasjon til mindre aktive grupper og grupper som i liten grad finner frem til offentlig informasjon selv.

### **Interaktive løsninger på Internett**

Brukerne er klare for enkle saksbehandlingsløsninger på nettet som for eksempel å se hvor i saksgangen en søknad befinner seg. Mer forpliktende tjenester, som å abonnere på informasjon fra det offentlige, er det mindre generell interesse for, men interessen følger i større grad faktiske informasjonsbehov.

Det kan se ut som om brukerne er mer interessert i å bruke Internett til spesifikk, saksrettet informasjon fremfor det mer generelle. Dette gjenspeiler seg i tallene fra spørsmålet om hvorfor de besøkte det offentlige nettstedet, der andelen som svarer ”søkte ingen spesiell informasjon” eller ”surfet” synker fra 21 prosent i 2000 til 12 prosent i 2001. Brukerne synes å være mer målrettet og ønsker mer konkrete bruksområder for Internett.

I en undersøkelse gjennomført av Norsk Gallup for AAD kommer det frem at mange er engstelige for å legge fra seg personlige opplysninger på nettet, og dette kan være en annen forklaring på lav interesse for å abonnere på informasjon. Offentlige etater står dermed overfor store utfordringer når det gjelder å lage gode interaktive løsninger som ivaretar brukernes trygghets- og sikkerhetsbehov.

Å få informasjon uavhengig av åpningstidene ble oppfattet som den viktigste kvaliteten ved Internett. At tilgjengelighet er viktig i forbindelse med bruk av Internett underbygger forvaltningens argumenter for å satse videre på offentlig e-forvaltning. Det er også klare oppfatninger blant de i befolkningen som har brukt offentlige nettsteder om at de sparer tid ved å bruke Internett for å skaffe seg informasjon i forhold til å bruke andre kanaler.

### **Utvikling hos spesielle grupper**

De aktive informasjonssøkerne som bruker Internett, er først og fremst personer i gruppen 18-44 år, spesielt personer mellom 30 og 44 år. Denne aldersgruppen (18-44) er også den som ser ut til å være hyppigst i kontakt med offentlige etater. Det har sannsynligvis sammenheng med deres livssituasjon og behov for studielån, kontantstøtte, boliglån, barnehage og skole eller lignende i ulike faser av livet. Dette er også en gruppe som det er naturlig å tro vil være tidlig ute med å ta i bruk nye offentlige tjenester på Internett.

Internett er blitt en stadig viktigere kanal for aktive informasjonssøkere, og har hatt en økning som benyttet informasjonskanal for offentlig informasjon fra ni prosent i 2000 til 20 prosent i 2001. Dersom en ønsker at flere skal ta i bruk offentlige nettsider og tjenestene der, kan det tenkes at de bør markedsføres gjennom andre og foreløpig mer kjente kanaler. Vi ser også at Internett i mange sammenhenger kan brukes som tilleggskanal for offentlig informasjon.

---

Personer over 60 år - og til dels personer i alderen 45 til 59 år - viser liten interesse for å bruke Internett som informasjonskanal i forbindelse med offentlige tjenester. Informasjon til disse målgruppene må derfor fremdeles formidles ved hjelp av andre kanaler, for eksempel gjennom å tilrettelegge for direkte kontakt eller ved hjelp av brev og brosjyrer i posten. At bruken av Internett som informasjonskanal er lav blant eldre årsklasser nå, behøver ikke utelukke en voksende interesse i tiden fremover. Vi vet ikke om den manglende interessen i dag er en alderseffekt eller en generasjonseffekt. Det vil derfor være spesielt interessant å følge med på dette i senere undersøkelser.

Bruken av Internett blant innbyggere med lavere utdanning øker, og dersom denne utviklingen fortsetter, vil tilgang til Internett som bidrag til å skape en ny informasjonskløft reduseres over tid.

### **Gi raskere svar på e-post**

At nesten to av ti ikke fikk svar på e-post de hadde sendt til en offentlig etat innen de ifølge forvaltningsloven lovpålagte fire ukene, er noe urovekkende. Andelen som sendte e-post til offentlige etater ble fordoblet fra 2000 til 2001. Det negative resultatet om manglende tilbakemelding kan tyde på at offentlige etater ikke har hatt beredskap og rutiner til å ta imot slike henvendelser på linje med vanlige postrutiner ("snail-mail"). Det er imidlertid viktig at borgernes rett til å få svar på sine henvendelser ikke svekkes, selv om henvendelsene nå kommer elektronisk. De fleste var imidlertid godt fornøyd med svaret de fikk.

### **Synkende tillit til offentlig forvaltning?**

Tilliten til at offentlige myndigheter gir korrekt og fullstendig informasjon, at de gir innsyn i hva de driver med, og at det for privatpersoner nytter å klage til en offentlig etat har sunket siden 1998. I 2001 er det samtidig flere enn i 2000 som sier seg enig i at man ikke kan forvente at det offentlige kan informere innbyggerne om alt. Dette kan bety at respondentene oppfatter det som viktig å selv være aktiv informasjonssøker. En fjerdedel av befolkningen mener at skriftlig informasjon fra myndighetene kan være vanskelig å forstå og at de også har problemer med å vite hvor de skal henvende seg for å få den informasjonen de trenger. Ut fra tallenes tale kan vi ikke si at synkende tillit til offentlig forvaltning er en klar tendens, men det synes klart at man bør følge nøye med på utviklingen. Resultatene innebærer utvilsomt utfordringer for den offentlige forvaltningen når det gjelder å bygge opp tilliten på de omtalte områdene.

### **Gjør det lettere for brukerne å finne frem**

Informasjonspolitikkenes helhetsprinsipp sier at "informasjon som gis fra én statlig virksomhet i størst mulig grad skal samordnes internt og med informasjon fra tilgrensende virksomheter slik at den blir helhetlig sett fra mottakerens ståsted". Regjeringen har som et av sine prinsipper for et enklere og ryddigere samfunn at brukerne av offentlige tjenester ikke skal behøve å vite hvordan det offentlige har valgt å organisere seg internt. Offentlige servicekontorer og elektronisk saksbehandling kan være virkemidler som gjør

---

det lettere for brukerne å finne frem i det offentlige. Informasjonen på norge.no og mange kommuners nettsider er nettopp organisert etter tema i tillegg til ansvarsområder og tilfredsstillende derfor langt på vei både helhetsprinsippet og prinsippene for å oppnå et enklere og ryddigere samfunn.

Den statlige informasjonspolitikken uttrykker klart at offentlige myndigheter har ansvar for å drive aktiv plikt- og rettighetsinformasjon. Informasjonsvirksomheten skal være målrettet og basert på brukernes behov. Det kan imidlertid tenkes at offentlige myndigheter også bør bli flinkere til å informere om *hvor* innbyggerne finner den informasjonen de har behov for eller krav på i ulike livssituasjoner, og at dette kan bidra til å redusere et mulig gap mellom brukernes forventninger til offentlig informasjon, og myndighetenes muligheter til å formidle offentlig informasjon. Markedsføring av offentlige nettsted og portaler gjennom andre informasjonskanaler kan derfor være et bidrag til at flere bruker disse nettstedene.

Økt kunnskap om de offentlige nettsidene vil kunne legge til rette for økt tilgang og bruk av tjenestene på nettet. Gjennom videre undersøkelser kan det bli interessant å følge med på publikums bruk av statlige portaler og registrere om bruken av disse går opp eller ned.

Både innføringen av offentlige servicekontorer og satsing på mer brukerrettede inngangsporter til det offentlige, som for eksempel gode offentlige nettsteder, kan bidra til et enklere og ryddigere samfunn for brukere og borgere. Men den foreliggende undersøkelsen viser at vi fremdeles må vurdere bruk av flere kanaler samtidig, alt etter hvilke målgrupper som skal nås og hva brukerne har behov for. Kanalvalg må bygge på målgruppeanalyser basert på kunnskap, og det er sjelden tilstrekkelig å bruke én kanal – vi må benytte flere kanaler i kombinasjon.

Ja takk – begge deler!

---

## Referanser

- Informasjonspolitikk for statsforvaltningen. Mål, prinsipper og konsekvenser. (Arbeids- og administrasjonsdepartementet, Oslo, revidert utgave 2001.)
- Evaluering av nettportalen norge.no. (ResearchLab, Oslo 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 Norsk Gallup med spørsmålene fra spørreundersøkelsen