




06.03.19



Rapport – Den digitale borger

*En kvalitativ studie av den digitale hverdagen
– for Kommunal- og moderniseringsdepartementet*

Prosjekt
18101067



Haakon Korsgaard og Jens
Ludvigsen

Innhold

1. Om undersøkelsen	3
1.1 Bakgrunn og formål.....	3
1.2 Utvalget	3
1.3 Ideen bak undersøkelsesdesignet.....	4
1.4 Strukturen i rapporten	4
2. Kortfattet oppsummering	6
3. Den digitale hverdagen.....	7
3.1 Tilgang til digitale brukerplattformer	7
3.2 Valg av digital brukerplattform	8
3.3 Tilgang til digitale tjenester	9
3.4 Opplevde fordeler ved bruk av digitale tjenester	10
3.5 Barrierer for å bruke digitale tjenester	11
3.6 Noen arketyper digitale brukere	13
4. Hjelp og støtte ved behov.....	15
4.1 Mestringsstrategier.....	15
4.2 Digitale kontaktkanaler.....	16
4.3 Holdninger til chatbots	17
4.3 Spesielt om hjelp og støtte fra familie og venner	18
4.4 Tilbydernes tilrettelegging for hjelp.....	19
5. Opplevelse av offentlige digitale tjenester	20
5.1 Forventninger til at digitale løsninger finnes	20
5.2 Fortsatt forbedringspotensial for de enkelte tjenesters brukervennlighet	21
5.3 Noen stikkord til tjenester innen de tre hovedsektorene i undersøkelsen. ...	21
5.4 Bruk av offentlige myndigheters nett-tjenester.....	22
5.5 Sømløshet mellom tjenester	23
6. Lærdom av noen historier	24
6.1 Lærdom av noen suksesshistorier.....	24
6.2 Lærdom av noen mer trøblete fortellinger.....	25
7. Perspektiver fra tilbydersiden	27
7.1 Digital status og utvikling	27
7.2 Fokus på brukervennlighet	28
7.3 Brukerinvolvert utvikling	29
Vedlegg 1 – Litt statistikk om digital bruk.....	30
Vedlegg 2 – Samtaleguiden fra fokusgruppene	37
Vedlegg 3 – Intervjuguiden dybdeintervjuene - borgeren	42
Vedlegg 4 – Intervjuguiden dybdeintervjuene - tilbydere	47

1. Om undersøkelsen

1.1 Bakgrunn og formål

- Undersøkelsen er en kvalitativ undersøkelse for KMD med hensikt å gi et bilde av folks digitale hverdag og opplevelse av digitale tjenester. Det har vært lagt særlig vekt på å avdekke i hvilken grad brukeren settes i sentrum for utvikling av tjenester og brukervennlighet. Undersøkelsen omfatter digitale borgeres møte med både privat og offentlig tjenesteytere, men det har vært lagt mest vekt på bruk av offentlige digitale tjenester. Bruk av private digitale tjenester er primært brukt som referanseramme for dette.
- Undersøkelsesdesign:
 - 3 Fokusgrupper med målgruppen; «unge uten barn», "småbarnsforeldre" og «tomme reder» ("voksne uten hjemmeboende barn").
 - 18 dybdeintervjuer – hvorav fem med etnografisk tilnærming/ «hjemme hos intervju».
 - 10 dybdeintervjuer med tilbydere (se nedenfor).
 - De kvalitative intervjuene er supplert med noe tilgjengelig statistikk.
- Deltakerne ble rekruttert av Kantar TNS sitt eget rekrutteringsapparat for kvalitative undersøkelser.
- Feltarbeid er gjennomført oktober 2018 til januar 2019.
- Fokusgrupper og dybdeintervjuer er kvalitative analysemetoder som forsøker å få fram flest mulig og nyanserte synspunkter fra respondentene. Metoden setter fokus på innsikt og forståelse framfor måling av andeler. Hvor utbredte de forskjellige oppfatningene er, måler metoden derfor ikke.

1.2 Utvalget

Deltakerene i fokusgruppene og individuelle dybdeintervjuer er anonymisert. De 10 tilbyderne som deltok i undersøkelsen er:

Offentlig direktorater

- NAV
- Skattedirektoratet
- DIFI

Kommuner:

- Bergen kommune
- Moss kommune
- Rauma kommune
- Sortland kommune
- Oppdal kommune
- Sykkylven kommune

Privat sektor

- DNB

1.3 Ideen bak undersøkelsesdesignet

Denne undersøkelsen består av tre "moduler". Samlet er disse ment å gi et bilde av den digitale borger og digital bruk ut fra tre perspektiver:

1. Fokusgrupper med borgere.
 - Fokusgruppene ble splittet på målgruppene; 1; "unge uten barn», 2; "småbarnsforeldre" og 3; «tomme reder» (voksne, der barna i utgangspunktet har flyttet hjemmefra).
 - Felles for alle respondentene i fokusgruppene var at de har erfaring med digital informasjonsinnhenting og/eller dialog med offentlige myndigheter innenfor områdene helse/omsorg, Arbeid/velferd og/eller Barnehage/skole/ utdanning.
 - Hovedtemaet for fokusgruppene var bruk, erfaringer og forventninger om framtiden når det gjaldt digitale tjenester innen det offentlige og på privat sektor.
2. Dybdeintervjuer med brukere.
 - Målgruppen var den samme som for fokusgruppen. Men her spisset vi ned på spesifikke brukere av digitale tjenester innen arbeid/velferd eller barnehage/skole eller utdanning.
 - Ideen var å kunne gå dypere inn på den enkeltes opplevelser i møte med de digitale tjenestene som ble berørt i fokusgruppene.
3. Dybdeintervjuer med tjenestetilbydere.
 - Her var ideen og intervjuet et lite utvalg av de som står bak utvikling av de digitale tjenestene rettet mot borgere for å fange opp erfaringer og tilbakemelding fra det perspektivet. De deltakende direktorater, et par av kommunene og den private tjenestetilbyderen, er intervjuet på "strategisk" nivå. Det vil si folk som har et overordnet ansvar for digital kontakt med brukere.
 - Underveis anbefalte vi så KMD å supplere dette utvalget med folk som jobbet mer med direkte kontakt med brukerne. Et utvalg kommuner er derfor intervjuet med folk som jobber på "servicetorg" eller lignende, med daglig kontakt med innbyggere i kommunen. Her handlet det også blant annet om å fange opp årsaker til at folk velger analoge kontaktflater for ting som kan løses digitalt.

1.4 Strukturen i rapporten

Det er veldig samsvarende funn mellom det som kom fram i fokusgruppene og det vi fant i de individuelle dybdeintervjuene. Vi har derfor valgt å strukturere rapporten ved å levere ett felles bilde, uten spesifikt å henvise til om funnet kommer fra fokusgruppene eller dybdeintervjuene. Siden funnene samsvarer ville fortløpende henvisning til om funnene stammer fra gruppesamtalen eller dybdeintervjuene, fort ha ført til en lang rekke gjentakelser og etter vår mening fort gjort det mer uoversiktlig.

Siden tilbyderne på sett og vis utgjør en litt annerledes målgruppe er hovedfunn fra disse intervjuene samlet i et eget kapittel. Men alt i alt samsvarer også funnene herfra veldig godt med det vi fant under samtaler med borgere. Spissformulert kan man si begge sider lever i samme virkelighetsforståelse og begge perspektiver påpeker mange av de samme fenomenene, også når det gjelder svakhetene og årsaker til "digital vegring". Skjønt, som det fremgår av rapporten, så legger de faktisk listen noe høyere for hva som er "gode løsninger", enn det mange brukere selv gjør.

Tre gjennomførte fokusgrupper og 28 dybdeintervjuer gjør rimeligvis at vi sitter på et stort grunnlagsmateriale. I samråd med departementet har vi valgt en rapportform som spisser dette ned mot noen hovedfunn, uten å presentere for mye detaljer. Vår oppfatning er at man da fort ville «miste bildet av skogen for bare trær». Undersøkelsen er å forstå som et situasjonsbilde av hvordan borgerne opplever den digitale hverdag og offentlige digitale tjenester ved årsskiftet 2018/2019.

2. Kortfattet oppsummering

- Det er generelt lavere forventninger til offentlig digitale tjenester enn til tjenesteytere på privat sektor.
 - Terskelen for å godta litt trøblete nettløsninger er høyere i møte med offentlige tjenester enn for private tilbydere. Men de ønsker naturligvis ikke at det skal være slik.
 - Det er god vilje hos brukerne til å gjøre mye og hva de kan for å få til det å gjennomføre en oppgave digitalt.
- I møte med offentlige digitale tjenester forholder brukerne seg i hovedsak reaktivt til mulighetene, og er langt på vei tilfredse hvis de føler at de får løst sitt anliggende gjennom digitale løsninger. De er i mindre grad proaktive når det gjelder å stille krav til det offentlige om digitale løsninger på nye områder.
- Men digitale løsninger etterlater fortsatt en usikkerhet hos mange på om de faktisk har gjort det riktig og/eller om det svaret de har fått er rett.
 - Å skape trygghet er en nøkkel for økt bruk og tilfredshet.
- Folk søker hjelp bl.a. fra familiemedlemmer. Det er individuelle forskjeller hvor bekvemme de er med dette. Men et innslag av respondenter føler ubehag i forhold til personlig integritet.
 - Det å motta hjelp fra egne voksne barn oppleves nedverdiggende og «forstyrrer» balansen mellom foreldre og barn. Deltakerne sier det faktisk er mer bekvemt når barnebarn hjelper til, enn barna.
- En nøkkel til tilfredshet er å synliggjøre fordelene for meg ved å gjøre det digitalt.
 - Opplevde fordeler er mye knyttet til at det går raskere og enklere.
- Det er - både etter tilbydernes og brukernes mening - viktig at digitalisering kommuniseres som en brukerfordel og ikke som behov for offentlig besparing.
- Primærbehovet er en kontakt med tjenesteyteren som er rask, effektiv og friksjonsfri (uten trøbbelpunkter).
- Skattemeldingen og frikortordningen er suksesshistorier innen automatisering som er gode til etterfølgelse.
- Andre gode eksempler som trekkes fram er meldingsappen for skole og barnehage. En kommunikasjonsløsning som også etterlyses i forhold til eldreomsorg.
- Ofte er de digitale ferdighetene på plass, men det skorter gjerne på manglende forståelse av offentlig forvaltning.
- Det etterspørres digital sømløshet mellom offentlige virksomheter.
 - Det er individuelle forskjeller, men generelt er det lav bekymring rundt at dataene lagt inn på offentlige nettsider misbrukes.
 - Godt eksempler på sømløs samordning er "felles innlogging" mellom NAV.no/pensjon og Statens Pensjonskasse.
- Det er høy bevissthet i kommunene om at digitaliserte løsninger ikke må ekskludere de digitalt umodne.
 - Men det er strategier for digital «opplæring» og bevisst ønske om å få flere og flere over på digitale løsninger.

3. Den digitale hverdagen

Dette kapittelet fanger opp funn som er knyttet til den digitale borgerens hverdag. Dette inkluderer tilgang til ulike digitale plattformer (laptop, smarttelefon, lesebrett m.fl.) og hvilke plattformer de foretrekker å bruke til hvilke formål. Utgangspunktet er utsagn fra våre respondenter. Et kvalitativt respondentutvalg sier imidlertid ikke noe om utbredelse og omfang. Vi har derfor også tatt et sideblikk til tilgjengelig statistikk om temaet.

De rapporterte funn stammer både fra fokusgruppene og dybdeintervjuene.

3.1 Tilgang til digitale brukerplattformer

Respondenten har generelt god tilgang til ulike digitale plattformer som smarttelefoner, laptop, stasjonære PCer og nettbrett. De bekrefter dermed tilgjengelig statistikk.

SSBs hovedtall fra august 2018 viser følgende tall på landsbasis.

Befolkningens bruk av PC og internett det siste året - hovedtall

- 96 prosent av befolkningen har benyttet PC og internett siste tre måneder – om lag det samme som for fire år siden.
- Vel ni av ti (93 prosent) bruker internett til e-post
- Ni av ti (92 prosent) bruker internett til banktjenester.
- Tre av ti har brukt internett til å selge varer eller tjenester.
- Fire av ti har kjøpt/bestilt film/musikk over internett
- Mellom fire og fem av internettbrukerne har kjøpt/bestilt klær/sportsartikler over internett
- Seks av ti har kjøpt/bestilt reiser/innkvartering over internett.

Tabellen under viser utviklingen siden 2012.

Tall i prosent

Bruk av PC og internett det siste året (16-79 år)	2012	2014	2016	2018
Bruk av internett siste 3 mnd	93	95	96	96
Bruk av internett til e-post	87	89	90	93
Bruk av internett til banktjenester	85	88	90	92
Bruk av internett til å selge varer/tjenester	27	25	29	31
Kjøpt/bestilt film/musikk	30	33	33	41
Kjøpt/bestilt klær/sportsartikler	33	39	40	45
Kjøpt/bestilt reiser/innkvartering	53	52	54	61

Kilde: SSB, 30. august 2018

Kantar TNS gjennomfører en løpende undersøkelse for å kartlegge folks internetbruk; «InterBuss», Resultater fra 3. Kvartal 2018 viser følgende resultater som kan gi relevant informasjon om folks oppkobling til internett per tiden:

- 97 prosent av befolkningen har tilgang til internett.
- 95 prosent benytter internett månedlig og 91 prosent hver dag.
- I gjennomsnitt bruker de som er påkoblet internett om lag 3 timer på nettet hver dag, men det er store variasjoner etter alder, fra vel 4 timer blant de yngste (15-29 år) til i underkant av 1,5 time blant de eldste (60 år+).
- 97 prosent av de med internettilgang har installert trådløst nettverk
- I gjennomsnitt benytter borgeren 2,3 elektroniske apparater hver dag (PC, nettbrett, mobiltelefon, smartklokker, trenings- og helsearmbånd) med internettilgang.
- Om lag syv av ti i befolkningen har nettbrett. Av disse har om lag seks av ti brukt app fra Facebook, om lag fem av ti har apps fra Yr og Finn.no. og om lag fire av ti har benyttet TV-apper fra NRK.
- Knappe seks av ti har hørt om Virtual Reality, vel to av ti har prøvd dette.
- Nær syv av ti har hørt om smarthøytalere, mens kun 6 prosent oppgir å ha dette.

Den strategiske lærdom av dette er derfor at når - eller hvis - borgeren velger bort digitale løsninger til fordel for analog kontakt (telefon, besøk og lignende), så skyldes dette generelt ikke at de mangler tilgang til en digital enhet som kan brukes til dette. Preferanser på å velge bort digital løsning må altså skyldes andre ting. En gammel vane, emosjonell motstand for å bruke digitale løsninger, misnøye med enkelheten rundt bruk eller lignende. Disse barrierer blir behandlet senere i rapporten.

Nå viser for så vidt statistikken over at det fortsatt er en liten gruppe borgere som ikke i det hele tatt er digitale (om lag 5%), Detaljert analyse av denne målgruppen er utenfor denne undersøkelsens horisont da tilgang til digital plattform var faktisk en del av rekrutteringskriteriet for å være med.

3.2 Valg av digital brukerplattform

Respondentene forteller også at digitale tjenester jevnt over oppleves godt tilrettelagt for alle relevante plattformer.

- Hvor det vel særlig er bruk av mobiltelefonen som en form for mini-PC, som er det viktigste. Dersom de ønsker kan de utføre tjenester mens de er «på farten».

Hvilken plattform de velger til ethvert formål blir da situasjonsbestemt. For eksempel er det jo en selvfølge at man bruker mobil plattform når denne skal være billettbærer for en Ruter eller NSB billett. Kartinformasjon, adresser og lignende er også typisk informasjon man søker etter når man er «på farten».

Hjemme er man mer fri, og større oppgaver – for eksempel en søknad - inviterer til bruk av laptop/PC som har større grensesnitt.

Hvilken digital plattform brukeren velger, er altså styrt av noen forhold knyttet til behov og oppgavekompleksitet: Laptop har noen preferanser i tilfeller der

- Man har behov for skjermstørrelse.
 - Oppgaven har en viss kompleksitet
 - Lengden på dokument som skal leses, og i særdeleshet skrives.
 - Det er behov for å gå frem og tilbake i dokument og mellom dokumenter.
 - Det man utfører har en høy grad av sensitivitet. Da tenderer man til bruk av laptop som intuitivt føles noe tryggere.
 - Tryggheten handler da mer om størrelse på avkrysningsbokser, tekst og lignende. Altså at man føler seg tryggere på å ha gjort det rett.
- Datasikkerheten rundt mobilbruk oppleves generelt som god nok.

Typisk digitale oppgaver som løses fra mobiltelefon vil altså være:

- Bruk av reise- og/eller billettapp.
- Behov for svar eller informasjon der og da, når man er på farten.

Ved å tilby en appløsning har leverandøren også indirekte sagt at denne typen oppgaver egner seg for mobil plattform.

- Et godt eksempel på dette vil være meldingsapper for skole og barnehage. Ved tilbud om en app har man også tilrettelagt for at informasjon kan sendes av foreldrene på vei til eller fra jobb o.l.

*Noen ganger er det greit med PC hvis jeg skal lete mye. Hvis jeg skulle finne noe jeg kjøpte for en måned siden. Heller ikke så lett å blad i nettbanken. Lettere å søke på pc.
(Ung gruppedeltaker)*

I motsatt ende vil typisk digitale tjenester som løses fra laptop (eller alternativt lesebrett) hjemme være utfylling av søknader, detaljert informasjonsinnhenting om regelverk o.l. Det er vanskelig ut fra et kvalitativt utvalg å si noe sikkert om omfanget, men det kan virke som de yngre i noe større grad enn de litt eldre deltakerne tenderer til å bruke mobilen mer enn PC, og vise versa.

*Nettbrett. Jeg bruker ikke PC. Det er et styr å få den på. Ting som jeg ikke kan gjøre på nettbrett irriterer meg derfor veldig. Da tar ting plutselig mye lenger tid. Jeg gidder ikke, hvis jeg må inn på et program for å laste ned og styre.
(Ung gruppedeltaker)*

3.3 Tilgang til digitale tjenester

Respondentene opplever og erfarer at tilgangen på digitale tjenester fra det offentlige er gode. Det gjelder for så vidt også fra private aktører. «Alle» leverandører på «alle» områder forventes å ha et godt digitalt grensesnitt mot brukeren.

På noen områder har digitale flater mer eller mindre fullstendig overtatt for analoge. Og dette oppleves nå som så vanlig og naturlig at det knapt tenkes på som en digital tjeneste.

Eksempler på områder de knapt lenger tenker seg analoge løsninger for vil være:

- Reiseliv, flybilletter, hotellbestilling.
- Bruk av nettbank.
- Åpne eller lukkede nettfora. Som for eksempel også er blitt en naturlig del av forenings- og organisasjonsliv.

Undersøkelsen har i det hele avdekket at folk omgir seg og bruker digitale tjenester man knapt reflekterer over at er digitale.

Eksempler på områder der digitalisering oppleves som helt naturlig:

- Bestille flybillett
- Betale regninger i nettbank
- Fornye resept
- Digital melding til skole/barnehage

- Eksempel: Smartphone er blitt så vanlig at den knapt oppfattes som noen digital enhet.
- Det samme gjelder for streamingtjenester.
- De tenker heller ikke særlig over at mobilstyrt tyverialarm, eller fjernstyring av PVR boks til TV er en digital løsning og elementer i et «smarthus light».

Det går et synlig skille i utvalget av brukere mellom de eldste deltagerne som har opplevd en utvikling som gir dem et før og nå perspektiv, og de yngre som er vokst opp i en digital hverdag.

- Eldre brukere ser at mange oppgaver har blitt mer effektive, samtidig som det er elementer av følelse over ikke helt å klare å henge med i utviklingen.
- Yngre deltagere er i større grad utålmodig og mener at mange digitale tjenester fra det offentlige ikke er gode nok og/eller at utviklingen går sakte. Det er også i denne gruppen vi finner det største innslaget av folk som gjør ting digitalt, uten i det hele tatt å reflektere over at de faktisk bruker en digital tjeneste og at det finnes analoge alternativer.

3.4 Opplevde fordeler ved bruk av digitale tjenester

Respondenten melder om noen gjennomgående fordeler ved å bruke digitale tjenester (framfor telefon eller fysisk besøk som vil være de aktuelle alternativene)

Tilgjengelighet

- Den viktigste fordel ligger først og fremst i tilgjengelighet; når og hvor jeg vil, uavhengig av åpningstider eller kontakttider.

Tidsbesparing

- Tidsbesparing har både et aspekt av kortere tid *brukt* på å få gjort det, men også
- Fleksibilitet med tanke på *når* man kan gjøre det.
- Og i tillegg også hvor raskt man må vente på å få kontakt med "rette vedkommende" (eller eget nettverk om man er i privat modus).

Digitale løsninger har også et positivt miljøaspekt

- Mindre bruk av papir med mer.

*Jeg ble positivt overraska jeg når det skjer noen sånne gode endringer. Når det fungerer. Når det ikke gjør det vanskeligere, men enklere. Enklere for meg betyr enklere for dem.
(Gruppedeltaker, tomme reder)*

3.5 Barrierer for å bruke digitale tjenester

I all hovedsak er barrierer for å bruke digitale tjenester mye knyttet til første gang – eller de første gangene – man bruker en tjeneste. En par gangers bruk genererer fort en erfaring som gjør at øvelsen oppleves enklere. Nøkkelen til økt bruk av digitale tjenester ligger derfor i å skape trygghet for at oppgaven er rett løst og at man har fått riktig svar første gang den brukes.

Dette er etter vårt skjønn et av de viktigste hovedresultatene i undersøkelsen. Det handler om å skape trygghet for brukeren. En trygghet som ikke først og fremst handler om datasikkerhet, men om å sitte igjen med en trygg følelse av at oppgavene jeg har gjort, søknaden jeg har sendt inn, informasjonen jeg har gitt osv. har kommet fram og vil bli håndtert på rett måte.

Områder man føler man mester vil derfor kunne kjennetegnes av:

- Repeterende oppgaver, gjort flere ganger før.
- Man har lært seg hvordan det skal gjøres.
- Oppgaver som beskrives som enkle og administrative. Altså med liten grad av kompleksitet og/eller personlig involvering.
- Emner som faller inn under «ofte stilte spørsmål»

Eksempler på områder der brukeren melder om mer trøblete erfaring:

- Gradert foreldrepermisjon
- Førstegangs søknader

Barrierer for digital bruk synliggjøres og kjennes på først og fremst når man kommer til et nytt og helt ukjent terreng. Et viktig element av dette er at det ofte ikke er de digitale ferdighetene det skorter på, men mer mangel på forståelse av offentlig forvaltning og regelverk. Det er her de i noen grad føler på at en samtale med en saksbehandler gir større rom for direkte interaktiv dialog hvor begge parter kan forklare seg grundig og avsjekke at man har en felles forståelse både av situasjon og regelverk.

Man skal være forsiktig med å generalisere ut fra kvalitative funn, men det kan synes som om de yngre deltakerne er de som er mest usikker når de ferdes i landskapet av offentlig forvaltning.

Det er noen områder som peker seg ut der utfordringene og barrierene for digital bruk vil være høyest:

Møte med nye og ukjente nettsider.

- Vi tenker da mest på nettsider der man skal «gjøre noe». Å finne fram til funksjonene går naturlig nok lettere når man er inne på nettsiden neste gang eller gjentatte ganger.

Problemstillinger utenfor "A4", ting som ikke fanges opp av «ofte stilte spørsmål»

- Dette er et hovedanliggende for mange av respondentene. Mye av innholdet i «ofte stilte spørsmål» virker tilpasset en situasjon der brukeren ønsker svar på enkle ting. Digital informasjon blir svakere med en gang man ønsker å finne ut av muligheten for «unntaksregler» eller lignende. Typisk eksempel som synes å gå igjen er problemstillinger knyttet til uttak av pappaperm.

Kompleks situasjonsbeskrivelse

- Det er ikke alltid mulig eller lett å gjenfortelle på digital plattform alt man har gjort.

Oppgaver relatert til personlig integritet, ikke bare administrative «ting».

- For eksempel vil ting som toucher inn på barnevern ha høyere sensitivitet enn bare å melde til skolen at «Per er syk i dag».

Når ting er personlig vanskelig.

- En digital løsning har ikke samme potensial som en personlig saksbehandler når det gjelder å gi trøst og vise empati. Digitale svar er også uten kroppsspråk som gir tillit og trøst.

Men vi har også et eksempel på en respondent hvor det har slått motsatt ut og hvor hun mener «anonymiteten» i kroppsspråk ville være å foretrekke. Vi gjengir fortellingen i kortversjon ved å siterer henne her:

Jeg regner meg som ganske digital. Men samtidig; første gang jeg var hos NAV var jeg 18 eller 19 år. Kom til NAV og da sa de til meg at «du er så pent kledd og du ser så ordentlig ut, at du kan ikke ha problemer med å få deg jobb». Og så sa hun; du har bein og armer og tak over hodet så du trenger ikke hjelp fra oss. Så hvis de kun hadde sett en søknad fra meg over nettet og ikke fysisk, kan det jo hende de hadde godkjent meg på en annen måte. Så det er Jeg kom for å se ordentlig ut, ville vise at jeg var ordentlig og seriøs. Så skal jeg komme dit og ha på meg hullete klær for at de skal tro på at jeg har dårlig råd? Jeg brukte det eneste pene plagget jeg hadde på den tiden.

Tenkte: Hvis jeg kunne gjort alt dette på nett uten å se personen kunne kanskje vært greiere. Da hadde ikke de visst noe om situasjonen min, de kunne bare godkjent på det de så. Fikk støtte til slutt da. Satt ned foten. Etter fire fem ganger. Nei huff.

(Dybdeintervju bruker NAV)

En annen barriere vi har avdekket for digital bruk av offentlige tjenester er ikke knyttet til digitale ferdigheter, men til svak forståelse av offentlig forvaltning.

- I noen tilfeller oppleves det som en «jungel» av regelverk og man er rett og slett usikker på hva slags type sak man har. Og mange nettsider opplever de er strukturert på den måten at du begynner innenfor et juridisk område, ikke innenfor ditt eget opplevde behov. Eksempel på dette vil være spørsmål om caset mitt handler om sykdom, permisjon, uførhet, arbeidsledighet ...

Hos noen er det en frykt for lekkasje av passord, sensitive opplysninger og elektroniske spor som er barrieren for digital bruk.

- Men generelt er tilliten til offentlige nettsider høy når det gjelder datasikkerhet.
- Det virker også som dette med datasikkerhet mer uttrykkes som et anliggende, mer enn det styrer faktisk adferd. For vi har vel strengt tatt ikke eksempler i undersøkelse på brukere som ønsket å bruke digitale tjenester, men unnlot av sikkerhetsmessige grunner.

Det er bevissthet om at mange digitale tjenester legger igjen elektroniske spor, som blant annet fører til reklame som forfølger deg i nettaviser og sosiale medier

- Men dette synes ikke å være noen barrierer for bruk av digitale tjenester innen det offentlige.
- Også her får vi nok mest inntrykk av at respondentene leverer det som en «mening», mer enn at det styrer faktisk adferd. Og det er veldig individuelle forskjeller på hvor følsom respondenten er overfor hele temaet digitale spor.

Selv om langt de fleste i undersøkelsen stiller seg positive til digital utvikling og forventer videre utvikling av digitale tjenester er det også et innslag av respondenter som mentalt bremses litt opp mot å være med på den digitale utvikling. Først og fremst med den begrunnelsen at;

- De føler det ikke gir den nødvendig trygghet
- De føler det gir et for upersonlig samfunn.

Så er det fortsatt – og vil i overskuelig framtid være – noen som ikke er på digitale flater eller ikke mestrer digitale løsninger. En form for ”digitalt utenforskap”.

- Kommunene vi har intervjuet er opptatt av løsninger som fanger opp disse. Premisset for å delta som respondent har imidlertid vært at de faktisk har tilgang til – og allerede i noen grad bruker – digitale tjenester. Slik sett er målgruppen av de ikke-digitale utenfor denne undersøkelsens horisont.

3.6 Noen arketyper digitale brukere

Brukerne er forskjellige og hvert individ bærer på sine egne holdninger og preferanser når det gjelder barrierer og motivasjon for digital bruk vs. analoge kontaktmåter. Det kan likevel være en nyttig øvelse å gruppere borgerne i noen typiske grupper. Vi kaller dem for arketyper. En arketype er ikke en beskrivelse av en enkelt respondent, men en konstruert personlighetstype skapt gjennom utdrag av ulike fortellinger i intervjuene som ligner hverandre slik at de kan tilordnes en form for felles mønster/arketype. Undersøkelsen gir grunnlag for å dele brukerne inn i fire slike arketyper (de gitte navn er fiktive):

Fire arketyper digitale borgere:

1 - Vegard vegreren

Vegard er en godt voksen mann. Han mestrer de grunnleggende ting når det gjelder bruk av digitale løsninger. Men han gjør det motvillig og er egentlig mot den digitale utvikling. «Datafolk er det verste han vet» og han «har klesskapet fullt av bokser han ikke vet hvorfor han har og hvordan han skal bruke». Han har smartphone og tilgang til nødvendig digitalt verktøy. Men prinsipielt foretrekker han analoge møtepunkter, der det er mulig. Til tross for dette røper Vegard at han er aktiv på Facebook, gjøre netthandling og bestiller legetime i Pasientsky...

Utfordringen med å få Vegard til å ta i bruk digitale tjenester på nye områder er å overbevise han om praktisk nytteverdi og forenkling for han selv. I tillegg til å gi trygghetsfølelse.

2 - Unni den usikre

Unni er en kvinne «midt i livet». Hun har barn og erfarer at disse er i ferd med å mestre den digitale hverdag bedre enn henne selv. Hun ønsker selv å «henge med i svingene». Det er likevel en rekke digitale oppgaver hun føler seg usikker på hvordan hun skal løse. Da spør hun barna om hjelp. Unni setter stor pris på den forenkling som har kommet rundt skattemeldingen, frikort og andre tjenester der hun selv slipper å sette seg inn hvordan det skal gjøres. Når hun har utført en oppgave digitalt, sitter hun ofte igjen med en liten usikkerhet på om hun har gjort det riktig, eller om hun har fått riktig svar.

Unni trenger egentlig ikke ytre stimulans for å bruke digitale løsninger mer. Men løsninger som gir henne nødvendig trygghet og bekreftelse vil øke brukeropplevelsen og tilliten til systemene.

3 - Bjørn brukeren

Bjørn er en barnefar i trettiårene. Han har ett barn som går på skole og ett i barnehagen. Bjørn er frekvent bruker av en stor bredde av digitale løsninger. Disse har mer eller mindre av seg selv kommet inn som en naturlig del av livet. I hans øyne har digitale løsninger klare brukerfordeler framfor telefon eller fysisk besøk for å få ordnet noe; forenkling og tidsbesparelse. Spesielt setter han pris på appene som forenkler kontakten mellom skole/barnehage og han selv som forelder. Bjørn er positiv til nye digitale tjenester som kan forenkle hverdagen. Han er imidlertid i liten grad proaktiv når det gjelder ønsker om nye løsninger. Han overlater det til utviklere og tjenesteleverandører, men tar det raskt i bruk når det kommer, gitt opplevd nytteverdi. Han aksepterer greit at man langt i fra er kommet i mål med perfekte digitale løsninger på alle områder og er tolerant med tanke på svakheter i brukergrensesnittene.

4 - Frida den fremadrettede

Frida er en dynamisk, ung kvinne. Hun ser utelukkende positivt på utviklingen. Men nettopp med det kresne utgangspunkt har hun svært høye forventninger til digitale løsninger. Hun er kritisk til nettsider som ikke kan hjelpe henne «med alt», og toleranseterskelen for dårlige nettsider er lav. Frida forventer en utvikling der tjenester som chatbots og andre blir bedre og bedre. Automatisering er helt greit, så lenge det virker og hun får gode og rette svar. For fremtiden ser Frida fram til gode, men sikre løsninger og at kontakten med det offentlige mer og mer blir rutet gjennom én portal.

4. Hjelp og støtte ved behov

Dette kapitlet fanger opp funn som er knyttet til brukerens behov for hjelp i møte med en nettside der det skal utføres en oppgave. Mest relevant er naturlig nok offentlige nettsider i denne sammenheng. "Oppgaver" vil i denne sammenheng være alt fra informasjonsinnhenting (der man alternativt ringer/besøker servicetorg for å få informasjon) til interaktive løsninger, for eksempel søknader som fylles ut og sendes digitalt. Kapitlet behandler hvordan de finner fram og hva de gjør hvis de blir stående fast på en nettside.

De rapporterte funn stammer både fra fokusgruppene og dybdeintervjuene.

4.1 Mestringsstrategier

– Hvordan finner de fram og hvordan håndterer brukeren problemer de møter?

Deltagerne mener generelt at det er greit å finne frem til den digitale tjenesten/virkomheten de er på jakt etter. Det er mer frustrasjon over det å finne frem *innenfor* tjenesten/virkomheten, enn det å finne selve nettsiden.

Det er svært få nettsider de husker adressen til. Det helt typiske bruksmønster er at de googler på relevant tema, i sin mest spissede form skriver de inn spørsmålet sitt. Så dukker det opp relevante offentlige nettsider, - og de tar det derfra.

- Eneste unntak synes å være skatteetaten.no som flere tenderer å gå rett til. Men skatteetaten har også det fortrinn at de har tre regelmessige møtepunkter med brukeren i løpet av året og derfor lettere posisjon for å bygge kjennskap til nettsidens adresse.
- NAV.no er også en kjent adresse. Likevel synes det som folk har en preferanse på å google på temaet sitt, mer enn å starte med å gå på nav.no. En årsak til dette er en forventning om at nav.no er en så mangesidig nettside at man lettere treffer rett underområde om man googler på temaet.

Fordelen med Google er at den bringer deg raskt dit du ønsker, uavhengig av kunnskapsnivå om hvilken etat/virkomhet man faktisk skal kontakte. Det er også en svært kjent metode som kan brukes på alle områder.

Ulempen med å bruke Google sier de er at det kan være vanskelig å finne tilbake til digitale steder man har besøkt tidligere.

Vi har ett eksempel på en deltaker som løser dette ved å ta skjermdump av den aktuelle nettsiden, for senere bruk. Et i og for seg morsomt og godt eksempel på hvordan de finner egne praktiske løsninger, men særlig utbredt synes bruk av metoden ikke å være.

Google brukes i noen tilfeller også faktisk hvis man er inne på en aktuell nettside, sliter litt med utfylling og lurert på svaret. Man bruker altså Google som et alternativ til nettstedets hjelpeknapp.

Ved å google får man også hjelp av andres erfaring på nettet, og hvordan andre har fått ordnet seg.

4.2 Digitale kontaktkanaler

Noen av de yngste deltakerne foretrekker chat framfor e-post. Det er likevel viktig å understreke at chatting likes i mange aldersgrupper. Det er dessuten unge som er ganske vanebundet, og godt voksne som er nytenkende i sinnet. I stedet for å fokusere på alder blir det etter vårt skjønn derfor riktiger å snakke om folk som er styrt av vanetenking, framfor de som er tidlig ute med å gjøre ting på en ny måte.

I dette perspektivet oppfattes e-post som en ganske tradisjonell måte å kommunisere på elektronisk, i forhold til for eksempel chatting. E-post foretrekkes derfor av folk som er mye styrt av «gammel vane». En årsak til dette er nok følelsen av at det ligner mest på vanlig brevkontakt hvor man bevarer muligheten for å formulere seg gjennomtenkt og nyansert. E-post er også en god måte der man ønsker å få et svar, men er mindre avhengig av rask respons. Flere respondenter har erfaring med at noen tilbydere bruker lang tid på å svare på e-post.

Respondentene ser flere fordeler ved å bruke chattetjenester framfor e-post.

- Det går raskere å få hjelp.
- Slipper å sitte i kø, kan gjøre andre ting imens.
- Oppleveres som sikrere.
- For eksempel vil det være vegring mot å sende en e-post med helseopplysninger eller annet sensitivt innhold.
- Vanlig chattetjeneste – om vi ser bort fra chatbots – ivaretar godt følelsen av å kommunisere med et menneske, med det det gir av mulighet for oppfølging etc.
- Og så er det rett og slett noen som ikke liker å snakke i telefon, som på grunn av tiden det tar, ofte er alternativet til å sende e-post.

Ulempen med chattetjenester er først og fremst begrenset åpningstid. Selv om mange chattetjenester har kveldsåpent, vil det normalt være begrensninger i forhold til en 24/7 tjeneste.

Brukerne opplever at de aller fleste tjenestetilbydere, både innen privat og offentlig sektor, tilbyr chatting som en mulighet for å kunne kommunisere med kunden/brukerne.

En typisk situasjon hvor de bruker chattetjenester er hvis de står fast på i en digital tjeneste. Da oppleves jevnt over chattetjenestene å være gode til å gi veiledning og konkrete svar på hvordan en oppgave kan løses digitalt. Generelt synes det altså å være et godt samspill mellom digitale tjenester på nettsider og brukerservice i chattetjenesten.

Jeg liker godt chat. Hvis det er et eller annet. At man får raskt svar som regel. Noen minutter, eller en tilbakemelding på når man kan forvente å få svar; «vi har sett deg».
(Voksen kvinne, dybdeintervju)

Det er for øvrig også tydelig at flere respondenter blander sammen e-post korrespondanse og chatting, rent kognitivt. Med «chatting» mener vi direkte, sanntids kontakt med en person (eller chatbot, se under). Mange av respondentene oppfatter chattefunksjonen som en form for meldingsboks, der de skriver inn sitt anliggende og tenker at de da har sendt en form for e-post. De blir derfor også positivt overrasket over hvor raskt svaret kommer.

Forenklet modell over bruk av e-post vs. chat:

	Bruk av e-post	Bruk av chattetjeneste
Personlig preferanse	<ul style="list-style-type: none"> • Konservativ tenking • Litt styrt av gammel vane. 	<ul style="list-style-type: none"> • Opplevs moderne • God erfaring (hvis brukt)
Opplevde fordeler	<ul style="list-style-type: none"> • Lettere å formulere seg gjennomtenkt og nyansert • OK, hvis ikke avhengig av rask tilbakemelding 	<ul style="list-style-type: none"> • Raskt • Slipper vanligvis kø • Kan gjøre andre ting imens • Sikkert • Kombinerer digital løsning med kontakt med et menneske
Opplevde ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Kan ta lang tid å få svar • Usikkert, hvis sensitivt innhold 	<ul style="list-style-type: none"> • Egentlig ikke mange • Men selvfølgelig avhengig av det mennesket man chatter med.

4.3 Holdninger til chatbots

Respondentene reagerer forskjellig hvis det stopper opp under en digital tjeneste.

- Noen tenderer helt klart i å ville ringe hvis det stopper opp.
- Andre melder om god erfaring og nytte av å ha brukt offentlige nettsiders chattetjenester.

Fordelen med chattetjeneste er fleksibilitet med tanke på tidspunkt og responstid. Ulempen er, som for andre digitale løsninger, at man mister den personlige kontakten som gjør det mulig å fange opp emosjonelle aspekter, eller kunne gå mer detaljert gjennom problemstillingen og historikken.

- For så vidt er jo chattetjeneste i seg selv en digital tjeneste, uten at respondentene tenker så bevisst på det.

Holdningen til chatbots er veldig varierende. I utgangspunktet er de fleste respondentene positive og ser at det er framtidens teknologi. Men premisset er her også at man per i dag kun får gode svar knyttet til ganske alminnelige og ofte stilte spørsmål. Robotsvar på komplekse problemstillinger oppleves nok ikke å være gode nok. Uansett er forutsetningen for aksept av chatbot at det finnes en god alternativ måte å komme seg videre på, når roboten ikke svarer godt nok.

En viktig utfordring rundt chatbots er at de per i dag ikke synes å klare å differensiere mellom "samtaler" med brukeren før og etter innlogging (hvor "etter innlogging" inviterer til mer sensitiv informasjonslevering enn når man er på utsiden).

4.3 Spesielt om hjelp og støtte fra familie og venner

En svært vanlig måte å håndtere digitale løsninger man ikke mestrer – eller er usikker på om man mestrer – er å få hjelp av familie, eventuelt venner. Det er svært individuelle forskjeller og litt ulike tilbakemeldinger på hvor komfortable man er med å hjelpe og bli hjulpet.

For noen er det helt greit. Det har kanskje til og med noen positive aspekter i form av relasjonsbygging. For andre er det mer problematisk.

Først og fremst er vel den typiske linje at foreldre spør sine barn, eventuelt barnebarn.

- Her meldes det faktisk at flere synes det er lettere å forholde seg til barnebarn, enn barn. Vi er da rimeligvis i segmentet eldre («tomme reder»).

Hjelp fra samboer/ektefelle er også uproblematisk der det er en felles forståelse for hva som skal gjøres, og ikke minst at begge parter vet godt at man holder på å gjøre noe innenfor området. Selvfølgelig mye mer trøblete hvis den ene parten ikke vil at den andre skal ha fullt innsyn i «hva som foregår» (det kan f.eks. være sykdom man ikke ønsker å være åpen om).

Hjelp av andre kan også ha noen juridiske aspekter, knyttet til lovligheten av å gjøre oppgaver for andre (eldre pårørende). Jfr. for eksempel bruk av andres BankID ved innlogging.

*Da måtte vel jeg hatt innsyn. Det er jo veldig strengt det der. Det er jo ikke noe hemmelig informasjon, det er bare spredt. Vet ikke hvordan helsevesenet er bygget opp heller. Her skal man ha en time for det, og så har han vært inne på sykehus for det, og likevel skal han inn. Virker ikke som de snakker sammen.
(Dybdeintervju pårørende helse)*

I all hjelp fra familie og venner ligger latent en problematikk knyttet til integritet og privat

sfære. Hos noen kommer den eksplisitt til uttrykk. Hos andre respondenter ligger den mer som underliggende ubekvemhet.

Å være digital hjelper for eldre familiemedlemmer er for flere en emosjonell utfordring.

- Det å motta hjelp fra egne voksne barn kan oppleves nedverdiggende.
- Det kan «forstyrre» balansen mellom foreldre og barn, selv om barnet er voksent.
- Her synes det faktisk å være noe større aksept når det er barnebarn som hjelper til.
- Å hjelpe hverandre innen sensitive områder kan påvirke relasjonen. For så vidt både i positiv og negativ retning. Men uansett vil skrittet ha et element av usikkerhet om hvorvidt begge parter synes det er greit, - eller ikke greit.

*Jeg kommer kun inn når det «brenner på dass», når de har tullet det til, og så snakker vi ikke noe mer om det. Jeg er ikke komfortabel med det.
(Gruppedeltaker, voksen og pårørende)*

4.4 Tilbydernes tilrettelegging for hjelp

Hvilken støtte som tilrettelegges for brukerne var også et tema i intervjuet med tilbydere.

De er et mål for alle tilbydere som er med i undersøkelsen å ha en enkelhet rundt sidene og så intuitive løsninger at det gjør hjelpetjenester overflødig. I alle fall minimalisere behovet for veiledning i hvordan løsningene brukes.

Også offentlige tilbydere oppfatter at brukerne generelt har økt digitale ferdigheter, men er usikre på forståelse av regelverk og offentlig forvaltning.

Bortimot alle relevante nettsider som fanges opp av denne undersøkelsen har en hjelpeknapp som gir brukeren hjelp om de står fast.

- Denne synes å fungere bra og tilbydere sier de registrerer ganske mye bruk av den.

Tilsvarende vil sidene ha en tilbakemeldingsknapp av typen "fikk du svar på det du lurte på?". Det meldes at det både gis og mottas en god del tilbakemelding via denne. Disse brukes også for å videreutvikle brukervennlighet.

Det samme gjelder bruk av trafikkanalyse hvor man registrerer treff og bomtreff, og ut fra det avdekker svake punkter på nettsidene.

De lokale biblioteker synes også å spille en ganske betydningsfull rolle som opplæringssteder. Der får brukerne tilgang til en PC og det er også personale som kan yte litt hjelp.

I noen tilfeller står en slik PC også til disposisjon for borgerne ved kommunens servicetorg. Med tilsvarende mulighet for servicepersonalet til å vise dem hvordan den aktuelle oppgaven kan løses ved egeninnsats på nettet.

Det er også avdekket samspill mellom data-elever på videregående skole og eldre når det gjelder opplæring innen bruk av digitale løsninger.

- Et samspill mellom generasjoner og kompetanse som synes å fungere helt utmerket.

Det er likevel vanskelig ut fra denne begrensede undersøkelsen med kvalitativt utvalg å si noe om utbredelsen av denne type tilrettelegging for hjelp til digital bruk. Det synes også å være et godt samspill mellom automatiserte, digitale løsninger og enkel adgang til kundeservice gjennom chattetjenester.

Når det gjelder chatbot opplever tilbydere at man ikke er kommet langt nok når det gjelder gode chatbot løsninger.

- Det er krevende med gode søkemotorer. Man klarer aldri å "slå" Google.
- Det krever mye ressurser og etablere en god chatbot. Mer enn man skulle tro, sies det. Det du får ut er avhengig av det du legger inn.
- En chatbot klarer ikke stille gode oppfølgings spørsmål på samme måte som et menneske.

5. Opplevelse av offentlige digitale tjenester

Dette kapitlet fanger opp funn som er knyttet til brukerens opplevelse av møte med offentlige digitale tjenester. Forventninger til hva slags type tjenester som leveres og hva som bør være mulig å gjøre på nettet. Undersøkelsen berører også erfarne opplevelser av brukervennligheten rundt nettsidene. Vi har imidlertid ikke hatt mulighet for å gå detaljert inn på de enkelte nettsider. Våre resultater bør derfor sees på som overordnede inntrykk fra respondentene. Den fanger ikke opp detaljer om sterke og svake sider ved de enkelte nettsidene.

De rapporterte funn stammer både fra fokusgruppene og dybdeintervjuene.

5.1 Forventninger til at digitale løsninger finnes

Alle offentlige etater forventes å ha gode digitale løsninger for kontakt med brukeren. Undersøkelsen har likevel vist at forventningsnivået mot offentlige digitale tjenester fortsatt er ganske lavt og tilfredsheten ditto ok. Utgangspunktet, særlig når vi sammenholder det tilbyderne sier med det folk faktisk opplever, er at folk kan være mer fornøyd med den digitale tjenesten enn det tilbyderne antar de er. Grunnholdningen deres er da at brukeren ikke vet hvor godt det kunne vært.

Dette er for så vidt et fenomen Kantar TNS også har vært sett i andre undersøkelser. For eksempel under testing i utviklingsfasen av ideer med smarttelefoner. Brukeren forholder seg til det de vet eksisterer og de behov de antar kan bli dekket, mens teknologiutviklerne vet hva som kommer og hvilke muligheter som ligger i framtidig teknologi. Man savner ikke noe man ikke vet om.

Brukeren forholder seg også veldig reaktivt til løsningene. Det betyr at de stort sett bare forholder seg til løsninger som presenteres for dem, mer enn de leverer en aktiv forventning om implementering av nye løsninger. I særdeleshet gjelder dette den litt eldre delen av utvalget. Blant de aller yngste er det et lite innslag av folk med utålmodighet mot de helt moderne løsningene.

Jeg vil fortelle "Siri" at hun skal finne fram søknadsskjemaet for pappapermisjon (Dybdeintervju bruker skole/barnehage)

I forhold til private tjenesteytere synes det å være noe lavere forventninger til gode digitale tjenester i offentlig sektor. Man aksepterer (for lett?) det man får, i alle fall synes det å være noe høyere terskel for ikke helt optimale løsninger. En av grunnene til dette kan være at man innenfor offentlig sektor ikke har noe valg av hvilken nettside man kan bruke. Innenfor privat sektor vil brukeren i større grad kunne velge seg bort og over til en konkurrent, dersom de finner nettsiden utilfredsstillende.

Selvfølgelig har dette noe med reelle alternativer å gjøre. Mens brukeren kan gå til alternative leverandører på privat sektor, vil behovet for å kunne løse en oppgave innen det offentlige være begrenset av akkurat den aktuelle tjenesteyteren. Det kan være en av grunnene til at man er ganske godt fornøyd med tjenesten og sin egen innsats, hvis man sitter igjen med en følelse av å ha fått gjort det man var ute etter.

5.2 Fortsatt forbedringspotensial for de enkelte tjenesters brukervennlighet

I møte med de enkelte offentlige tjenestene og nettsidene er det likevel fortsatt en del å gjøre for å skape optimal brukertilfredshet. Det går på enkle ting som at det blir lettere å finne fram til det man søker etter og at noen skjemaer for elektronisk utfylling fortsatt ser ut til å være designet "som om" de var ment å fylles ut analogt. Vår undersøkelse har hatt et breddeperspektiv som i liten grad har gitt mulighet for å gå inn på konkrete nettsiders brukervennlighet. Det overordnede innspill får være at det fortsatt er mye å gjøre for å optimalisere nettsidenes brukervennlighet og brukergrensesnitt.

Målgruppen i undersøkelsen har vært brukere innen for noen spissede sektorer (NAV, Helse, Skole/utdanning/barnehage). Innenfor disse utvalgte områdene synes pårørendes kontakt med sykehjem/hjemmetjeneste i forbindelse med eldreomsorg kanskje å være den sektor der de digitale tjenestene ligger lengst etter i utvikling? Og også med lege (innenfor ramme av taushetsplikt).

- Konkret foreslås det for eksempel at en meldingsapp à la det man har på skole/barnehage burde finnes også for å holde pårørende orientert om forhold knyttet til kontakt med sykehjem/hjemmetjeneste.

Innenfor utdanningssektoren synes digitale løsninger å ha kommet ganske langt. Men også her er det brukere som melder at de digitale løsningene er mer basert på *informasjon* enn på *kommunikasjon*.

Det synes å være klart mer krevende å få gode svar gjennom digitale kanaler når det gjelder problemstillinger som skiller seg ut fra det brede og vanlige. Generelt synes dagens systemer å være svake på å fange opp særegne problemstillinger

- Spesialtilpassede ordninger for bruk av foreldrepermisjon er et eksempel flere nevner.

5.3 Noen stikkord til tjenester innen de tre hovedsektorene i undersøkelsen.

De som er med i undersøkelsen er brukere av offentlige tjenester innen områdene helse/omsorg, arbeid/velferd og skole/utdanning. Denne undersøkelsen har ikke hatt til hensikt å fange opp brukervennligheten til de enkelte nettsidene og kan derfor ikke gå grundig inn på brukertilfredsheten rundt denne. Undersøkelsen har imidlertid fanget opp noen punkter innen de enkelte områder som vi stikkordsmessig gjengir i tabellen på neste side:

Den Kry-appen som har kommet, veldig bra, ikke prøvd, drit dyrt, du betaler en halv husleie for å snakke med de et par minutter. (Ung gruppedeltaker.)

Helserespons; tekste med legekantoret. Høres bra ut og fint hvis det hadde fungert. Men enten fungerte det ikke, eller så tok det dobbelt så lang tid. Hver melding koster fem kroner. (Ung gruppedeltaker.)

Stikkordsmessig figur over opplevelser av digitale tjenester innen helse/omsorg, arbeid/velferd og skole/utdanning.

Helse og omsorg	Arbeid og velferd	Skole og utdanning
<ul style="list-style-type: none">• Et (for stort?) vell av alternative nettstedet som til slutt uansett ruter meg til samme sted.• For stor iver hos tjenesteleverandørene til å merkevarebygge sine egne nettsider?• Forholder seg veldig ofte til sin egen fastleges nettside/sms/telefon.• Helse berører ofte sensitive temaer, men tilliten til systemenes sikkerhet er jevnt over god nok.• Savner en app som håndterer spørsmålet rundt sykehjems-beboere man har omsorg for (en MyParent à la MyKid).	<ul style="list-style-type: none">• Handler mye om brukervennligheten til NAV.no. Siden er en veldig kompleks nettside som skal fange mange behov.• Bra når det gjelder øvelser man har gjort før og er kjent med.• Leverandøren ser mulighetene og dagens begrensninger bedre enn brukeren.• Dagens digitale løsning fanger ikke godt nok opp større og sammensatte fortellinger.• Gir større trygghet for å ha blitt forstått (eller ikke forstått) hvis man møter et menneske ansikt til ansikt.	<ul style="list-style-type: none">• Gode apper for kontakt mellom hjem og skole/ barnehage/skole• Effektiv meldingstjeneste på rent administrativt nivå. En form for "ufarlig" info.• Studenter er vel kjent med og liker godt studentweb/Kanvas.• Men forventningene her er ekstra høye.• Grei kontakt med Lånekassa via chat (men svakere via e-post?).• Samhandler med målgrupper som jevnt over har høye digitale ferdigheter.

5.4 Bruk av offentlige myndigheters nett-tjenester

Et lite sideblikk til kvantitativ statistikk bekrefter at en stor del av innbyggerne har brukt offentlige nettsider. Kilden for nedestående er SSB, august 2018. (Befolkning, begge kjønn, 16-74 år.)

- Vel åtte av ti (82 prosent) har skaffet informasjon fra offentlig myndigheters nettsider siste 12 måneder.
- To av tre (66 prosent) har lastet ned offentlig skjema fra internett siste 12 måneder.
- To av tre (65 prosent) har sendt inn utfylt skjema til offentlig myndigheter gjennom internett siste 12 måneder.

Kantar TNS er også bidragsyter til en stor internasjonal undersøkelse, kalt «Connected life». Fra resultatene for den norske delen av undersøkelsen (altså tall for Norge) i 2017 henter vi også noen statistiske funn som kan belyse borgernes forhold til offentlige digitale tjenester:

Det er et flertall som foretrekker digital framfor offline kommunikasjon mot det offentlige.

- Mens en av fire (25 prosent) foretrekker offline tilgang til alle offentlige tjenester de har behov for, enten på telefon eller ved personlig oppmøte, foretrekker vel fire av ti (43 prosent) online tilgang gjennom websider eller apper.

Befolkningen er ikke overbevist om at det offentlige benytter personlig informasjon til å utvikle bedre offentlige tjenester.

- Mens vel fire av ti (43 prosent) *ikke* er overbevist om at det offentlige benytter personlig informasjon de har om en selv til å tilby bedre offentlige tjenester, mener vel to av ti (22 prosent) at de gjør dette.

Men all denne tilgjengelige statistikken viser vel i bunn og grunn samme bilde som det vi har fanget opp gjennom den kvalitative undersøkelsen. Det er et stort flertall av befolkningen som ønsker gode digitale tjenester fra det offentlige, og er klare til å bruke disse mer enn nå. Utfordringen synes derfor å være god tilrettelegging og høy brukervennlighet rundt nettsidene og de digitale tjenestene.

5.5 Sømløshet mellom tjenester

Det gjennomgående ønsket fra deltagerne er mer samordnede og sømløse digitale tjenester fra det offentlige. Da slipper de å måtte forholde seg til ulike offentlige enheter i saker som går på tvers av virksomhetene.

Det er et ønske om raskere og enklere tilgang på ansatte som kan hjelpe deg videre på telefon, eller chat, når man ikke klarer å løse oppgaven digitalt.

Det er også et ønske om mer lik design og brukergrensesnitt på de digitale tjenestene fra ulike offentlige virksomheter, slik at man slipper å lære seg forskjellige systemer.

Dette er også noe de intervjuede kommunene er opptatt av. Felles løsninger for felles problemer som gjør at de slipper å bygge alt selv fra scratch. Flere tjenester egner seg også for interkommunalt samarbeid (som det allerede er en del av). Samtidig blir det påpekt at informasjonsflyt på tvers av ulike offentlige sektorer er sårbart.

Det er individuelle forskjeller mellom deltakerne, men helt generelt er det liten bekymring rundt at dataene lagt inn på offentlige nettsider misbrukes. Dermed også tilsvarende vilje til at de deles med andre offentlige instanser.

- Et positivt eksempel på sømløs samordning er "felles innlogging" mellom NAV.no/pensjon og Statens Pensjonskasse.

*Ja utveksling av data innen det offentlige synes jeg er bare positivt. Jeg er ikke redd for at det skal bli misbrukt på noe som helst måte. Det blir registrert hvem som har søkt og sett på mine data og jeg kan be om å få se på det. Men skjønner at det kan være farlig for noen da. Alt om på deg er på ETT sted.
(Mann, bruker NAV)*

6. Lærdom av noen historier

En del av undersøkelsen har vært å fange opp respondentenes oppfatning av områder innen digital satsing de mer eller mindre utelukkende har oppfattet som positive. Vi kaller dem derfor for "suksesshistorier" innen digitalisering. Motsatt har vi spurt om det er områder innen digitaliseringshistorikk de har opplevd som negativ utvikling, eller digitalisering som har skapt trøbbel for dem. Vi kaller da disse for "noen litt mer trøblete fortellinger".

De rapporterte funn stammer både fra fokusgruppene og dybdeintervjuene.

6.1 Lærdom av noen suksesshistorier

Det er noen gode suksesshistorier hvor tilbydere har lykket godt med en digitalisering. Slike fortellinger som respondentene i refererer til er:

Bank ID på mobil.

- Har gjort det lettere å logge seg inn på ulike tjenester og man slipper å huske ulike passord, ha tilgang til kodebrikke

Nettbank.

- Nå blitt så naturlig at den fullt ut aksepteres, og med eksplisitte brukerfordeler i form av fleksibilitet, tidsbesparing og bedre økonomisk oversikt.

Vipps

- Kom som svar på et reelt behov. Oppfattes også som enkelt, tilgjengelig og oppleves relativt trygt

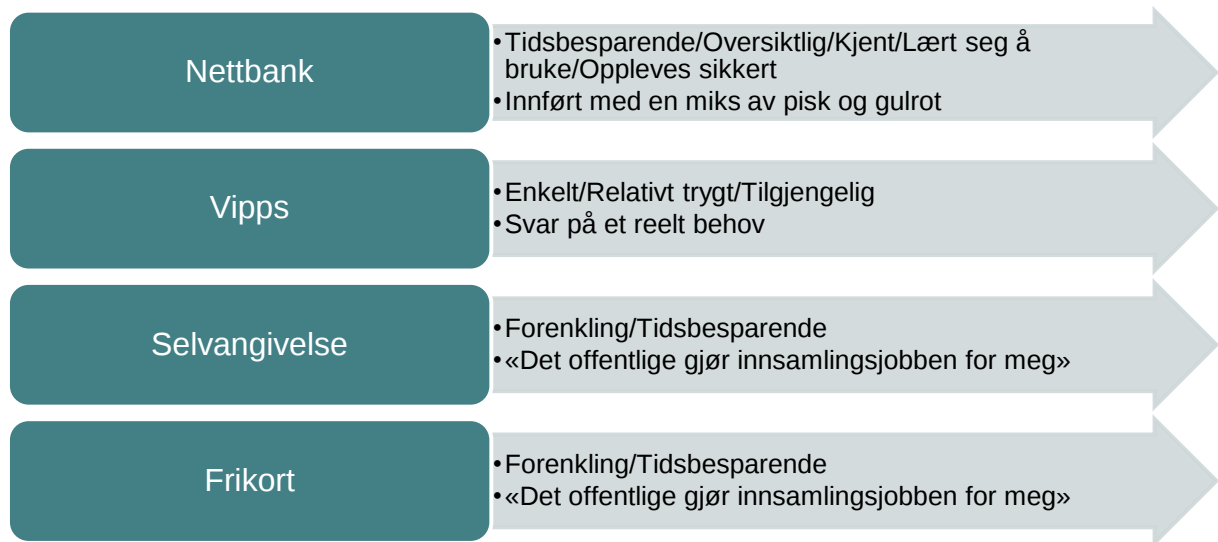
Fra offentlig sektor hentes forbildehistoriene fra:

- Forhåndsutfylt skattemelding.
- Automatisering av frikort for egenandeler helse

Felles for disse tjenestene er at de er helautomatisert og innebærer at det offentlige har gjort jobben med å samle inn data for meg.

Det er et hovedfunn i undersøkelsen at respondenten ønsker seg tilsvarende automatisering så langt som mulig. Konkrete eksempler de mener der det bør være mulig og relativt enkelt å implementere slik «automatisering» vil være tildeling av barnehageplass og eventuelt andre rettighetsbaserte søknader. Generelt er det vel innenfor alle rettighetsbaserte ordninger at man bør se mot suksesshistoriene som skattemelding og egenandeler helse er eksempler på.

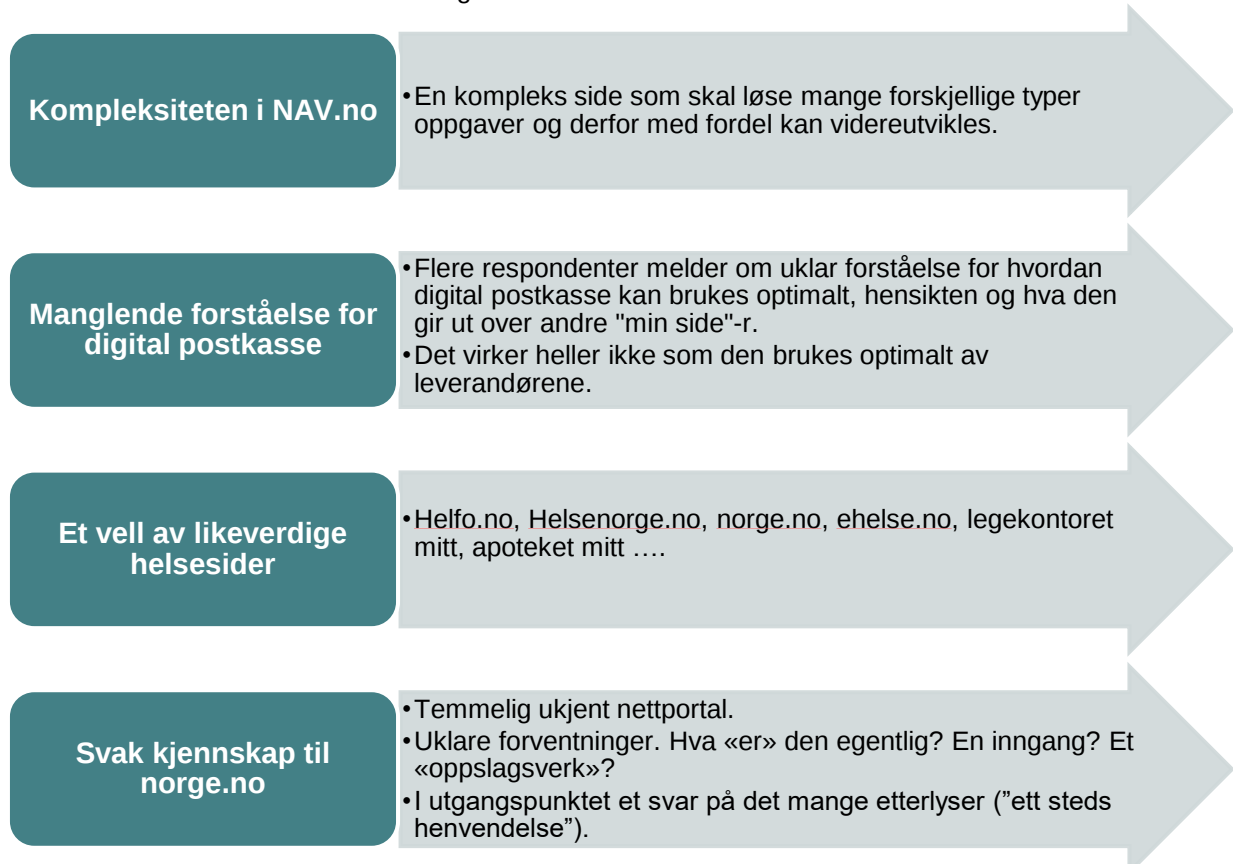
Modell over noen suksesshistorier



6.2 Lærdom av noen mer trøblete fortellinger

I begrepet "trøblete fortellinger" legger vi her ikke at nedenstående er noen form for fiaskohistorier. Det er likevel på noen områder man, etter deltakernes oppfatning, har forsøkt seg med digitalisering, som ikke fullt ut har lyktes

Modell over noen mer trøblete fortellinger



Brukernes møte med nav.no er en varierende og sammensatt historie og det understrekes at dette ikke har vært noen undersøkelse med test av de enkelte nettsiders funksjoner. På helt overordnet nivå synes det å være mange tjenester på nav.no som fungerer godt. Den største utfordringen synes å være at den skal fange opp et stort mangfold av forhold.

Digital postkasse kunne også vært et undersøkelsestema for seg selv. Også her har dette bare vært en liten bit i en bredt anlagt undersøkelse. På grunnlag av disse innspillene fra respondentene er det etter Kantar TNS sin mening likevel et synlig behov for å få brukeren til å forstå bedre og aktivt ta i bruk digital postkasse (om det er ønskelig). Det store flertallet i undersøkelsen sier de har skaffet seg digital postkasse på oppfordring (de fleste Digipost), men sier samtidig at de egentlig knapt vet hvorfor de har den.

Tilsvarende synes også tilbyderne – i alle fall noen av dem – å ha et uklart forhold til strategisk bruk og dermed litt halvhjertet bruk. For eksempel ser det ofte ut som den brukes som et supplement, mer enn et prioritert alternativ.

Et stort vell av nettsider innen helsesektoren som mer eller mindre oppfattes som likeverdige av brukeren, skaper i og for seg ikke store brukerproblemer da de uansett kommer til et rett eller fornuftig nettsted, bare gjennom forskjellige veier.

- For eksempel er det flere veier fram til en oversikt over e-resepter (hvorav den mest vanlige for respondentene er å google på "mine e-resepter").

Det meldes likevel at dette store utvalget skaper litt uklarhet (og ditto usikkerhet hos de mer usikre).

Tilsvarende gir ikke uklarhetene rundt norge.no noen ulemper for brukerne. De bare stusser litt over hvorfor den er der. Og den dukker altså ofte opp som en respons på googling på et gitt tema.

7. Perspektiver fra tilbydersiden

Dette kapittelet fanger opp funn som er knyttet til intervjuene med tilbydere. Denne målgruppen har bestått av noen offentlige instanser og kommuner. I tillegg har vi intervjuet en privat aktør som satser strategisk på digitalisering (DnB). Utvalget er altså ikke på noen måte komplett, men ideen har vært å få noen innspill på digitalisering, sett fra tilbydernes perspektiv. Det fanger da også opp hva tilbyderne tror borgerne er tilfreds og mindre tilfreds med, og hvilke erfaringer de fanger opp gjennom sine tilbakemeldingssystemer.

Mange av funnene fra intervju med tilbydere er integrert i funnene over. Vi trekker imidlertid inn noen elementer som spesifikt gjelder og/eller har kommet fra tilbyderne.

7.1 Digital status og utvikling

Virksomhetene innen offentlig sektor som er intervjuet mener de har kommet ganske langt innen digitalisering. Man mener likevel gjennomgående at det gjenstår en del i forhold til privat sektor, både når det gjelder reelt innhold og optimalisering av brukervennlighet. For alle virksomhetene gjelder imidlertid at videre utvikling er godt i gang. Det sies at det fortsatt er litt for kompliserte løsninger på noen områder.

- Som eksempel: Folk må fylle ut et skjema, der det kunne holdt med en påmeldingsknapp.

Det er entydig oppfatning at utviklingen bare går mot mer og mer bruk av digitale løsninger, og at dette er en ønsket utvikling.

- Her mener de også at man har støtte fra det brede lag av brukere.
- For framtiden ser man for seg en kommunal "min side"-app.

Flere av de intervjuede kommunene opplever et gap mellom ideelle ambisjoner (og også politiske forventninger) og hva det er praktisk mulig å få til innenfor tids- og budsjettammer.

*Vi hadde høye kommunale ambisjoner, men møtte en praksishverdag som viste at ikke alt var så lett.
(Kommune, tilbydersiden)*

Det etterlyses og etterspørres bedre samordning på tvers, både når det gjelder samarbeid og erfaringsutveksling mellom kommunene og mellom etater.

- Det bemerkes av noen at det i flere sammenhenger er lite insentiver for å samarbeide slik på tvers.

Så meldes det også om noen utfordringer innen lovarbeid og innebygd personvern i forhold til sammenstilling av data i tjenestene.

Det er tro på en kombinasjon av både "pisk" og "gulrot" når det gjelder vikremidler for å få folk over på digitale løsninger.

- "Pisken" er en villet og styrt begrensning av åpningstider på servicetorg og lignende, samt at fysiske møter med saksbehandlere kun kan skje gjennom forhåndsavtaler.

- "Gulroten" er digitale løsninger som er så enkle, intuitive og tilrettelagte på en slik måte at folk får erfaring med at disse måtene er de beste for dem.

Kommunene er ikke modne for å slippe muligheten for fysiske møtepunkter med brukerne. Det er bevissthet om at kommunale tjenester og det kommunale byråkrati skal være synlige for innbyggerne. I så måte fungerer servicetorgene som et synlig møtested mellom tjenestetilbydere og innbyggere.

Tilbyderne legger stor vekt på at digitalisering av løsninger må kommuniseres som en lettelse for innbyggerne, ikke som effektiviseringstiltak fra det offentlige. De vil presentere det som en vinn/vinn situasjon, men der brukerfordelene må frontes.

Det innses likevel at det er mye å vinne på forenklede prosesser og automatisert innsamling.

- Til dette punkt henviser også tilbyderne til gode løsninger som er implementert og som man kan ta lærdom av. For eksempel mener de at tilsvarende løsninger som man har for skattemeldinger og frikort kan tas videre til for eksempel framtidig automatisk tildeling av barnehageplass?

Kommunene forholder seg til ulike ledere med ulike fagområder. Og ledere er ofte fagspesialister som ikke alltid har "den digitale tenkingen" helt under huden. Men her skal man selvfølgelig være uhyre forsiktig med å generalisere. Uansett er det klart at digitaliseringsprosesser henger sammen med organisasjonsutvikling.

7.2 Fokus på brukervennlighet

Det er høy bevissthet og et sterkt ønske hos tilbyderne når det gjelder å sette brukeren i sentrum. Det gjelder både for utvikling av digitale tjenester og design av tjenestetilbud i et videre perspektiv. Det er også gjengs oppfatning at man faktisk er godt på vei her.

Fra tilbydersiden meldes det også at man ikke må bli så fokusert på alle unntakene at man ikke tar tak i de mer grunnleggende tingene. De «lavt hengende frukter» som man faktisk kan gjøre noe med på en relativt enkel måte, må etter deres mening først plukkes ned. Så får man ta tak i de større utfordringene i neste omgang,

*Jeg mener det fortsatt er lavt hengende frukter man bør gjøre noe med. Vi må ikke bli så opptatt av unntakene at vi ikke først ser på det grunnleggende.
(Tilbyder)*

Respondenter blant tilbyderne mener brukerens opplevelse av å få løst "alt" på ett sted kan forsterkes. Slik det fungerer nå vil man i mange tilfeller operere med "flere hundre" interne systemer i en og samme kommune.

Instansene og kommunene er opptatt av alltid viktig å ivareta de "svake" digitale gruppene ved å minimalisere punktene som gjør det vanskelig.

- Det er også bevissthet om at behov for sosial kontakt antas å være stor i denne gruppen.

Betydningen av klart språk vektlegging.

- Her kommer det også innspill at nettskriving faktisk er en egen profesjon, og ofte på siden av den tradisjonelle infomedarbeiderens kjerneområde.

Også tilbydere påpeker at begrensningene ikke nødvendigvis ligger i digitale ferdigheter, men i den nødvendige tryggheten for at ting er gjort riktig.

- «Er det jeg har kommet fram til nå, riktig svar?»

Utfordringen blir å lage tjenester som gir brukeren et personifisert digitalt svar. Slik det er nå går mange på nettet, gjør noen øvelser der, men ringer så i etterkant for å forsikre seg og at tingene er i orden.

7.3 Brukerinvolvert utvikling

I stor grad – men likevel på noen varierende måter - involverer man brukerne aktivt i utvikling av digitale tjenester.

Tilbakemeldingsknapp av typen; "fikk du svar på?" ansees som et viktig element i dette. Her fanger man opp punkter i systemene og får et bilde av om det er gjentakende spørsmål borgeren ikke får svar på.

Mer eksplisitt, men også litt mer varierende tar man i bruk følgende verktøy for brukerinvolvering i en utviklingsfase:

- Det gjennomføres brukerundersøkelser og brukertester, selv om noen ser ut til å bruke slike mer utbredt enn andre.
- Noen har etablert en "brukskvalitetslab" og/eller et brukerforum for fortløpende testing.

Det sies likevel at man nok føler man er svakere på å involvere brukeren på ide- og konseptstadiet, enn på testing av en allerede utviklet ide. Det gjør det mer vanskelig å få gode innspill om forbedringer "utenfor boksen".

Tilsvarende mener noen at det kommer gode innspill fra virksomhetsområdene, men at man generelt er svakere på å forstå sluttbrukerens behov.

- Men her skal man også være forsiktig med å generalisere ut fra denne undersøkelsens omfang.

**

Vedlegg 1 – Litt statistikk om digital bruk.

Befolkningens bruk av PC og internett det siste året – hovedtall

Innledningsvis viser vi til relevant offentlig statistikk fra landsrepresentative utvalgsundersøkelser gjennomført av SSB, hentet fra SSBs hjemmeiser.

- 96 prosent av befolkningen i alderen 16-79 år har benyttet PC og internett siste tre måneder – om lag det samme som for fire år siden.
- Vel ni av ti (93 prosent) bruker internett til e-post
- Ni av ti (92 prosent) bruker internett til banktjenester.
- Tre av ti har brukt internett til å selge varer eller tjenester.
- Fire av ti har kjøpt/bestilt film/musikk over internett
- Mellom fire og fem har kjøpt/bestilt klær/sportsartikler over internett
- Seks av ti har kjøpt/bestilt reiser/innkvartering over internett.

Tabell: Prosentfordeling

Bruk av PC og internett det siste året (16-79 år)	2012	2014	2016	2018
Bruk av internett siste 3 mnd	93	95	96	96
Bruk av internett til e-post	87	89	90	93
Bruk av internett til banktjenester	85	88	90	92
Bruk av internett til å selge varer/tjenester	27	25	29	31
Kjøpt/bestilt film/musikk	30	33	33	41
Kjøpt/bestilt klær/sportsartikler	33	39	40	45
Kjøpt/bestilt reiser/innkvartering	53	52	54	61

Kilde: SSB, 30. august 2018

Aktiviteter utført på nett siste tre måneder

- Ni av ti har brukt internett til å søke informasjon om varer/tjenester på internett siste tre måneder.
- Vel syv av ti har brukt internett til å søke etter helse relatert informasjon på internett siste tre måneder.
- Mellom åtte og ni av ti har brukt internett til å lese/laste ned aviser/magasiner siste tre måneder (2017).
- En av fire har bruk internett til å se etter/søke jobber siste tre måneder (2017).

Tabell: Prosentfordeling

06998: Aktiviteter utført på internett de siste 3 måneder etter statistikkvariabel, år og kjønn	2016			2017			2018		
	Begge kjønn	Menn	Kvinner	Begge kjønn	Menn	Kvinner	Begge kjønn	Menn	Kvinner
Bruk av internett til e-post	90	92	89	91	93	90	93	92	93
Bruk av internett til å søke info om varer/tjenester	86	86	87	81	83	78	89	89	89
Bruk av internett til tjenester i forbindelse med reise og opphold	60	59	61	56	54	58
Bruk av internett til å lese/laste ned aviser/magasiner	90	91	89	89	91	86
Bruk av internett til å se etter/søke jobber	25	25	24
Bruk av internett til å søke etter helse relatert informasjon	59	52	67	62	54	71	65	58	72
Bruk av internett til banktjenester	90	90	89	91	91	91	92	92	91
Bruk av internett til å selge varer/tjenester	29	33	25	32	34	29	31	31	31

Kilde: SSB

Bruk av offentlige myndigheters nettsider

- Vel åtte av ti (82 prosent) har skaffet informasjon fra offentlig myndigheters nettsider siste 12 måneder
- To av tre (66 prosent) har lastet ned offentlig skjema fra internett siste 12 måneder
- To av tre (65 prosent) har sendt inn utfylt skjema til offentlig myndigheter gjennom internett siste 12 måneder.

Tabell: Prosentfordeling

11004: Bruk av offentlige myndigheters nettjenester de siste 12 måneder (prosent), etter statistikkvariabel, år og kjønn	2016			2017			2018		
	Begge kjønn	Menn	Kvinner	Begge kjønn	Menn	Kvinner	Begge kjønn	Menn	Kvinner
Skaffet informasjon fra offentlige myndigheters nettsider	76	78	74	76	76	76	82	82	83
Lastet ned offentlige skjema fra internett	60	62	58	61	65	57	66	68	64
Sendt inn utfylte skjema til offentlige myndigheter gjennom internett	60	63	58	59	62	56	65	68	62

Kilde: SSB, 30. august 2018

Bruk av ulike leverandører i.f.m. netthandel

- Syv av ti (67 prosent) har siste 12 måneder kjøpt eller bestilt varer fra norsk leverandør via internett

Tabell: Prosentfordeling

11005: Netthandel fra ulike leverandører de siste 12 måneder (prosent), etter statistikkvariabel, år og kjønn	2016			2017			2018		
	Begge kjønn	Menn	Kvinner	Begge kjønn	Menn	Kvinner	Begge kjønn	Menn	Kvinner
Kjøpt eller bestilt varer fra leverandører fra EU-land	35	39	32	32	35	28	34	35	32
Kjøpt eller bestilt varer fra leverandører fra resten av verden	23	27	18	25	29	20	29	33	26
Kjøpt eller bestilt varer fra leverandører med ukjent opprinnelsesland	2	2	2	3	4	3	4	4	4
Kjøpt eller bestilt varer fra norske leverandører	64	65	62	61	60	63	65	63	67

Kilde: SSB, 30. august 2018

Bruk av internett til kjøp/bestilling av varer og tjenester de siste 12 måneder

- Vel en av ti har kjøpt/bestilt mat/kolonivarer på nett
- Tre av ti har kjøpt/bestilt husholdningsprodukter på nett
- Fire av ti har kjøpt/bestilt film/musikk på nett
- Nær fire av ti har kjøpt/bestilt bøker/aviser/magasiner/ læringsmateriell på nett
- Mellom fire og fem av ti har bestilt klær/sportsartikler på nett
- Vel to av ti har kjøpt/bestilt dataprogrammer på nett
- Vel en av ti har kjøpt/bestilt datamaskinutstyr på nett
- To av ti har kjøpt/bestilt elektrisk utstyr på nett
- Mellom fem og seks av ti har kjøpt/bestilt reiser/innkvartering på nett
- Fem av ti har kjøpt/bestilt billetter til begivenheter på nett

Tabell: Prosentfordeling

07001: Bruk av internett til kjøp av varer og tjenester de siste 12 måneder (prosent), etter statistikkvariabel, år og kjønn	2016	2017	2018		
	Begge kjønn	Begge kjønn	Begge kjønn	Menn	Kvinner
Kjøpt/bestilt mat/kolonialvarer	9	14	13	12	15
Kjøpt/bestilt husholdningsprodukter	24	28	29	28	30
Kjøpt/bestilt film/musikk	33	42	41	45	38
Kjøpt/bestilt bøker/aviser/magasiner/læremateriell	31	35	37	37	36
Kjøpt/bestilt klær/sportsartikler	40	44	45	40	50
Kjøpt/bestilt dataprogrammer	19	24	22	30	13
Kjøpt/bestilt datamaskinutstyr	15	13	12	18	6
Kjøpt/bestilt elektrisk utstyr	23	22	19	26	10
Kjøpt/bestilt reiser/innkvartering	54	54	61	60	62
Kjøpt/bestilt billetter til begivenheter	46	45	49	46	52

Kilde: SSB, Oppdatert 30. august 2018

Tilgang til digitale tjenester (3. kvartal 2018)

Kilde: Kantar TNS InterBuss, 3. Kvartal 2018.

Tilgang og oppkobling

- 97 prosent av befolkningen har tilgang til internett.
- 95 prosent benytter internett månedlig og 91 prosent hver dag.
- I gjennomsnitt bruker de som er påkoblet internett om lag 3 timer på nettet hver dag, men det er store variasjoner etter alder, fra vel 4 timer blant de yngste (15-29 år) til i underkant av 1,5 time blant de eldste (60 år+).
- 97 prosent av de med internettilgang har installert trådløst nettverk
- I gjennomsnitt benytter borgeren 2,3 elektroniske apparater hver dag (PC, nettbrett, mobiltelefon, smartklokke, trenings- og helsearmbånd) med internettilgang.
- Om lag syv av ti i befolkningen har nettbrett. Av disse har om lag seks av ti brukt app fra Facebook, om lag fem av ti har apps fra Yr og Finn.no. og om lag fire av ti har benyttet TV-apper fra NRK.
- Knappe seks av ti har hørt om Virtual Reality, vel to av ti har prøvd dette.
- Nær syv av ti har hørt om smarthøytalere, mens kun 6 prosent oppgir å ha dette.

Sosiale medier

- Nordmenn er i gjennomsnitt med i 2,9 nettsamfunn, varierende mellom 3,9 i alderen 15-29 år og 1,5 i alderen 60 år+.
- Ni av ti besøker Facebook månedlig eller oftere, fire av ti daglig. Mellom seks og syv av ti benytter Snapchat månedlig eller oftere, og om lag seks av ti benytter Instagram tilsvarende.
- Mens mellom fem og seks av ti viser til at Facebook/Messenger er viktigste kanal for å kommunisere med venner i hverdagen når man ikke er sammen, viser kun vel tre av ti til telefon. Mellom fire og fem av ti viser til SMS/MMS.
- Mens nær syv av ti kjenner til blogger, men aldri har skrevet eller lest blogger, er det 3 prosent som skriver egen blogg og om lag en av fire som leser blogger. 5 prosent kjenner ikke til hva blogger er.
- Om lag fem av ti har lest om politiske saker på sosiale medier, en av ti har delt et innlegg/artikkel om politikk og like mange har kommentert et innlegg eller artikkel som handlet om politikk.
- Om lag syv av ti bruker Wikipedia månedlig eller oftere gjennom Internett.

Streaming

- Mellom seks og syv av ti har hørt på musikk som streames/sendes direkte fra Internett siste måned, for eksempel fra tjenester som Spotify, Tidal eller YouTube, mellom tre og fire gjør dette daglig eller flere ganger om dagen.
- Mellom seks og syv har tilgang til Spotify på Internett.
- Mellom åtte og ni kjenner til / har hørt om podkast, mellom tre og fire benytter podkast daglig.
- Mellom seks og syv oppgir å ha sett på levende bilder og video dagen før «i går» på Internett, mens mellom åtte og ni av ti oppgir å ha sett dette siste uken, inkludert i går.
- Vel fire av ti oppgir å ha sett TV-programmer, serier, filmer eller lengre sportsoverføringer på Internett/nett-TV eller strømmetjenester dagen før «i går», mens mellom seks og syv oppgir å ha sett dette siste uken, inkludert i går.
- Vel syv av ti oppgir å ha sett video fra YouTube siste måned
- Vel seks av ti oppgir å ha brukt NRK Nett-TV siste måned for å se video, TV eller film.
- Mellom fem og seks av ti oppgir å ha sett Netflix siste måned

Betalingstjenester på nett

- Nær ni av ti har godt inntrykk av betalingssikkerhet på nett.
- Mellom seks og syv av ti har kjøpt eller bestilt varer eller tjenester via nettet i løpet av de siste fire ukene.
- Om lag to av ti har i løpet av siste fire ukene kjøpt eller bestilt varer eller tjenester fysisk i butikk på grunn av informasjon de fant på nettet.
- 5 prosent har i løpet av siste fire uker kjøpt varer eller tjenester på nettet etter å ha sett dem i en fysisk butikk.
- Kun knappe tre av ti oppgir at de ikke har kjøpt noe på nett eller fysisk etter at de har fått informasjon først på nett.
- Mellom en og to av ti har benyttet airbnb i løpet av de siste året, med store variasjoner etter alder.
- Knappe en av ti har benyttet Uber siste året, med store variasjoner etter alder.
- Ni av ti har i dag en smarttelefon.
- Nær åtte av ti har benyttet mobilen til å utføre banktjenester.
- Vel syv av ti har benyttet mobilen til å betale for varer eller tjenester.
- Nær åtte av ti har i løpet av siste måned benyttet Vipps.

Bruk av digitale tjenester

Kilde: Kantar TNS' internasjonale undersøkelse "Connected Life"

Kantar TNS sin undersøkelse «Connected Life» er verdens største undersøkelse om brukernes digitale hverdag. Undersøkelsen som kartlegger bruk av digitale tjenester er gjennomført årene 2014, 2015, 2016 og 2017, ble gjennomført i hele 56 land. 72 000 forbrukere er intervjuet. Undersøkelsen tar i gjennomsnitt 25 minutter på telefon og 20 minutter på web. Connected Life som kartlegger både *bruk av digitale tjenester, tillit til netjtjenester og betingelser for å bruke disse* – gir følgende innsikt (*utvalgte deler*). Vi referere kun til den norske delen av undersøkelsen.



Fra undersøkelsen klipper vi følgende hovedresultater:

Om holdningen til sikker nettbruk:

Flere foretrekker digital framfor offline kommunikasjon mot det offentlige

- Mens en av fire (25 prosent) foretrekker offline tilgang til alle offentlige tjenester de har behov for, enten på telefon eller ved personlig oppmøte, foretrekker vel fire av ti (43 prosent) online tilgang gjennom websider eller apper.

Befolkningen er ikke overbevist om at det offentlige benytter personlig informasjon til å utvikle bedre offentlige tjenester

- Mens vel fire av ti (43 prosent) *ikke* er overbevist om at det offentlige benytter personlig informasjon de har om en selv til å tilby bedre offentlige tjenester, mener vel to av ti (22 prosent) at de gjør dette.

Flere klarer seg med digital kommunikasjon med næringslivet, enn de som trenger offline tilbud (telefon, personlig kontakt)

- Mens fire av ti (40 prosent) *ikke* har noe problem med å benytte bedrifter som kun tilbyr online kundebaserte tjenester, svarer tre av ti (31 prosent) at de trenger en offline valgmulighet, enten gjennom telefon eller personlig kontakt.

Fortsatt stor motstand mot digital overvåking, men flere foretrekker gratistjenester på mobil enn de som vil betale

- Seks av ti (61 prosent) motsetter seg fullt ut at digitale enheter overvåker egne aktiviteter, selv om enhetene gjør livet enklere, mens vel en av ti (12 prosent) mener dette er helt greit
- Mens en av fire (26 prosent) vil foretrekke å betale for alle tjenester på mobiltelefonen, ønsker nær fire av ti (38 prosent) ikke å betale for noen.

De fleste er usikre på om de vil gjenkjenne om de snakker med en robot eller ikke ved bruk av chattetjenester

- Knappe en av ti (8 prosent) mener de *ikke* kan gjenkjenne om de snakker med en maskin/chatbot eller et menneske, tre av ti (29 prosent) mener de klarer dette.

Om kjøp over Internett

Kjøp siste året

- Av de som handlet flyreiser *siste året*, har 94 prosent handlet disse digitalt/på internett. Resterende 6 prosent som hadde handlet «offline», kunne tenke seg å kjøpe flyreisen over internett.
- Det er også større andeler som handler over internett blant de som siste året har handlet; overnatting (90 prosent), kredittkort (78 prosent), forsikring (69 prosent), mobiltelefon (52 prosent), PC (50 prosent), Kamera (41 prosent), TV (38 prosent).
- I den andre enden av skalaen finner vi personer som har handlet hvitevarer og nybil *siste året*. Av disse har hhv 25 prosent og 19 prosent kjøpt dette over internett, mens hhv 47 prosent og 39 prosent kunne tenkt seg å handle disse produktene over internett. Mellom to og tre av fire (26 prosent og 28 prosent) kunne *ikke* tenkt seg å kjøpe hhv hvitevarer og nybil over nettet.

Kjøp siste fire uker

- Blant de som har handler musikk *siste fire uker*, har vel syv av ti (72 prosent) kjøpt dette over internett. 16 prosent kunne tenkt seg dette. 12 prosent av de som har handlet musikk siste fire uker kan på sin side *ikke* tenke seg dette.
- Av de som har handlet klær og sko siste fire uker, har 44 prosent handlet over internett, 42 prosent kan tenke seg å gjøre dette, mens kun 14 prosent vil ikke kunne gjøre dette.
- I den andre enden av skalaen finner vi de som har kjøpt renholdsartikler for husholdninger, matvarer, ikke-alkoholholdige drikker, etc. Kun mellom 5 og 7 prosent har kjøpt disse artiklene på internett siste fire uker, mens mellom 40 og 50 prosent heller ikke kunne tenkt seg å gjøre dette.

Noen andre utdrag av Connected Life rapporten

56% av norske forbrukere er bekymret over mengden av personlige data som ulike selskaper har om dem.

61% av norske forbrukere sier de er mot digital overvåking, selv om det gjør livet deres enklere.

53% av nordmenn tenker at det meste av informasjonen fra sosiale medier ikke er til å stole på.

49% av nordmenn er bekymret over at de sosiale mediene kontrollerer hvilken informasjon som skal bli vist til dem.

Vedlegg 2 – Samtaleguiden fra fokusgruppene

Innledning

Forklare deltagerne om prosjektet, om lydopptak og konfidensialitet.

Respondenten:

Hvem er hun/han?

Familiesituasjon

Alder, yrke fritid

Online

- Når jeg sier «digitalisering/digitale tjenester» hva er det første dere tenker/ser for dere da?
- Hvis dere skulle forklare noen hva som menes med «digitalisering/digitale tjenester» - hva vil dere si da?
- Hva er typiske eksempler på digitale tjenester?

Runde rundt bordet

- Hvor digitalt er deres hjem, hva har dere av digitale «duppeditter», systemer, mobiler, nettbrett osv.
 - Hva bruker du vanligvis selv hjemme når skal gjøre noe via internett?

Flippover – skriv opp ordet de velger

- Vi forholder jo oss alle til internett, henter informasjon fra ulike hjemmesider, har apper på telefonen, kommuniserer digitalt med ulike private og offentlige virksomheter, så hvis hver og en av dere – med en kort setning – skal si noe om hva slags «digital person – digital personlighet» dere er, hva vil dere si da?

La hver og en forklare hvorfor de har valgt de ordene de har valgt?

- Du sier (), hva mener du med det?

Definisjon

- En definisjon av digitalisering er: «*Digitalisering handler om å bruke teknologi for å fornye, forenkle og forbedre. Det handler om å tilby nye og bedre tjenester som er enkle å bruke, effektive og pålitelige*». Hvordan høres det ut?
- Hva vil dere si den største fordelen er med digitale tjenester?
- Og den største ulempen

Bruk av private digitale tjenester

- Hvis vi begynner med digitale tjenester som tilbys av private virksomheter /privat næringsliv – har dere eksempler på tjenester som dere er spesielt fornøyd med?
 - Hva er det som gjør (...) til en god digital tjeneste?
 - Hva er fordelen for dere?
 - Hva slags apper har dere som dere er spesielt fornøyd med?
 - Hvorfor akkurat (...)
 - Eksempler på private digitale tjenester dere er mindre fornøyd med?
 - Hvorfor akkurat (...)? Hva er ulempen for deg?
 - Apper dere er mindre fornøyd med?
 - Hvorfor akkurat (...)
- De digitale tjenestene – fra private virksomhet/næringsliv – hva er det de bidrar med inn i deres liv/deres hverdag på en positiv måte?
 - Mindre positiv måte?
- Dere har nevnt noen eksempler på private digitale tjenester, men sånn generelt, hvordan finner dere frem til de dere bruker?
 - Googler, reklamer, tips fra venner?

Bruk av offentlige digitale tjenester

- Hvis vi går over til digitale tjenester som tilbys av offentlige virksomheter – har dere eksempler på tjenester som dere er spesielt fornøyd med?
 - Hva er det som gjør (...) til en god digital tjeneste?
 - Har dere apper (fra offentlige virksomheter) dere som dere er spesielt fornøyd med?
 - Hvorfor akkurat (...)
 - Eksempler på offentlige digitale tjenester dere er mindre fornøyd med?
 - Hvorfor akkurat (...)?
 - Apper dere er mindre fornøyd med?
 - Hvorfor akkurat (...)
- De digitale tjenestene – fra offentlig virksomhet – hva er det de bidrar med inn i deres liv/deres hverdag på en positiv måte?
 - Mindre positiv måte?
- Sånn generelt, hvordan finner dere frem til det dere trenger av digitale offentlige tjenester
 - Googler, reklamer, tips fra venner?

Erfaringer fra ulike områder

(Mest tid skal brukes på de offentlige tjenestene)

- Dere har allerede nevnt noen eksempler, men jeg tenkte jeg vi skulle prøve oss på en oversikt av ulike digitale tjenester som **dere** bruker ofte, eller en gang i blant. På tavlen her har jeg definert noen områder som alle tilbyr ulike digitale tjenester.

Handel	Reiseliv/ Samferdsel	Personlig økonomi	Underholdning	Helse/ Omsorg	Arbeid/ Velferd	Skole / Utdanning	Andre offentlige virksomheter
--------	-------------------------	----------------------	---------------	------------------	--------------------	----------------------	-------------------------------------

- Nå finnes det selvsagt andre områder jeg kunne satt opp, så er det noen områder jeg ikke har med her, som dere tenker burde vært med i en sån oversikt (*Moderator vurderer hvilke områder som eventuelt tas med i tillegg til de 7 som er forhåndsdefinerte*)

Gå gjennom ett og ett område, som. til hvert område. (Spørsmålene tilpasses området/tjenesten underveis)

- Området (navn på område) – hva slags internettbaserte digitale tjenester bruker dere i forbinde med (navn på området)?

La deltagerne gi eksempler på tjenester de benytter innenfor området, gå deretter gjennom spørsmålene, men spørsmålene må tilpasses mengden eksempler de har gitt)

- Hva er den/de viktigste fordelene for deg med denne tjenesten?
- Hva slags plattform bruker dere når dere er på denne tjenesten, mobil, nettbrett, pc?
 - Hvorfor akkurat (...)?
- Hvordan er terskelen for å komme i gang med å bruke denne tjenesten?
 - Hva er barrierene for å komme i gang?
 - Hva er «belønningen» når man har kommet i gang?
- Hva gjør du/dere når tjenesten ikke gir deg det du er ute etter?
 - Får du hjelp/veiledning hvis du trenger det?
 - Hvordan opplever du denne hjelpen?
 - På telefon
 - Mail?
 - Chatt?
- Er det noe med denne tjenesten som frustrerer deg?
- Hvordan tenker dere betaling versus gratis tjeneste
- Hvordan tenker du/dere sikkerhet i forbindelse med denne tjenesten?
 - Opplevs det trygt/utrygt?
- Bruker du denne tjenesten på vegne av andre?
 - Egne barn, foreldre, venner, andre familiemedlemmer?
 - Hvorfor er det du/dere som gjøre dette for (...)?
 - Hvordan opplever du det å gjøre dette på vegne av (...)
- Hvis denne tjenesten ikke eksisterte digitalt– hva ville alternativet ditt være?

- Hvordan ville det påvirket din hverdag?
- Er det digitale tjenester dere savner på dette området?

Dersom ikke nevnt om offentlige tjenester, probe på:

- Dagpost
- E-Boks
- Hvorfor valgte du Digipost/e-boks
- Norge.no
- Altinn.no
- Kommunal hjemmesider
- Kommunale apper
- Hjemmesider til statlige virksomheter
- Statlige apper
 - (Statens vegvesen, Altinn etc.)

Tilpass spørsmålene

- Hvor mange kjenner (....)?
 - Hvem bruker?
- I hvilke sammenhenger brukes ...
 - Positive/negative erfaringer
 - Hva med innlogging?
- Finner dere det dere trenger?
 - Når er man fornøyd/misfornøyd med infoen man finner?
 - Hva gjør dere når dere ikke finner det dere er ute etter?
- Noe som kunne vært gjort bedre?

Oppsummert for hvert område

(Mest tid skal brukes på de offentlige tjenestene)

- Av de tjenestene vi har satt opp i dette området, er det noen som peker seg ut som spesielt gode?
 - Hva er det som gjør (...) så god?
 - Hvordan gjenkjenner man god?
 - Hva betyr det for deg/dere at denne tjenesten finnes?
- Noen som peker seg ut som mindre gode, vanskelig å bruke?
 - Hva er det som tilsier dette?
 - Forbedringsforslag?
- Hva skal til for å få flere til å ta i bruk denne typen nettbaserte tjenester?

Effekten av digitalisering

- Nå har vi vært gjennom en del digitale tjenester som dere bruker, og i tillegg er det sikkert mange andre som vi ikke har vært innom, men sånn alt i alt, hvordan vil dere si at digitalisering/digitale tjenester har påvirket deres liv, og måten dere lever det på?
 - Hva har vært positivt for deres liv?
 - Negativt for deres liv?
- Norge som nasjon ligger svært høyt når det gjelder digitalisering sammenlignet med en del andre land, hva tror dere det har å si for oss som bor her?
 - Hva er fordelene for et land å være høyt digitalisert?
 - Ulemper?

Fremover

- Hvordan tror dere den digitale kontakt med det offentlige vil være 5-10 år frem i tid?
 - Hva vil bli bedre for oss som innbyggere
 - Noe som vil bli verre?
- Hva tenker dere det offentlige må tenke på når de fortsetter å utvikle sine digitale tjenester fremover?
 - Hva slags hensyn må de ta?
 - Hva har de gjort bra som de kan ta med seg videre?
 - Hva slags «tabber» har de gjort som de må unngå å gjøre igjen?
- Er det områder innenfor det offentlige hvor staten bør være forsiktig med det å innføre digitale tjenester?
 - Hvorfor akkurat (...)

Avslutning

- Hva tenker dere er det viktigste dere har sagt om digitalisering her i kveld?
- Hva bør offentlige tilbydere av ulike tjenester ta med seg av lærdom fra det dere har sagt?
 - Hva er det de må huske på fremover?
- Det dere har vært med på i kveld er første del av en større undersøkelse om digitale tjenester. Neste trinn er at vi skal gjøre noen «hjemme hos» intervjuer. Men for å kontakte dere igjen, så må dere gi oss tillatelse til det. Det er selvfølgelig helt ok å si nei. For dere som tenker at dette er ok, så kan dere skrive navnet deres på denne listen. Husk, det er ikke sikkert vi tar kontakt i det hele tatt, men de som eventuelt blir fulgt opp med hjemmeintervju vil motta ett nytt gavekort.

Takke og dele ut incentiver

Vedlegg 3 – Intervjuguiden dybdeintervjuene - borgeren

Innledning

Forklare respondenten om prosjektet, om lydopptak og konfidensialitet.

Respondenten:

Hvem er hun/han?

Familiesituasjon

Alder, yrke fritid

Online

- Vi skal jo snakke om bruk av ulike digitale tjenester, så vi kan jo begynne med hva du bruker (privat) når du skal logge deg på ulike digitale tjenester?
 - Hva er typisk bruk av (navn på enhet de bruker)?
 - Hvilken enhet er bra til hvilke oppgaver/jobber?
- Andre enheter hjemme som er koblet opp mot nettet?
 - Tv, spillkonsoller, smarthusløsninger, lys/varme, stemmestyrte assistent/smarthøytaler (Alexa etc.),
 - Hvorfor stemmestyrte assistent/smarthøytaler, og hva er typisk bruk?
 - Hvilke type smarthusløsninger og hva er årsakene til at du har skaffet deg disse
- Privat e-postadresse, en eller flere?
 - Hvordan brukes privat e-post(er)?
 - Brukes på samme måte som tidligere, eller har bruken endret seg over tid?
- Vi forholder jo oss alle til internett, henter informasjon fra ulike hjemmesider, har apper på telefonen, kommuniserer digitalt med ulike private og offentlige virksomheter, så hvis vi begynner med private tjenester som du bruker jevnlig, hva er det?

*Først stille spm. om **private** digitale tjenester, deretter **offentlige**. Moderator noterer hvilke tjenester respondenten nevner spontant.*

Handel	Reiseliv/ Samferdsel	Personlig økonomi	Under- holdning	Andre privat	Helse/ Omsorg	Arbeid/ Velferd	Skole / Utdanning	Andre offentlige virksomheter
--------	-------------------------	----------------------	--------------------	-----------------	------------------	--------------------	----------------------	-------------------------------------

Moderator vurderer om det skal stilles ytterligere spørsmål om bruk av digitale tjenester innenfor de ulike områdene utover de tjenestene respondenten nevner spontant

- Er det noen av disse som du er spesielt fornøyd med, liker godt?
 - Hvorfor akkurat ...? Hva er det med ...?
 - Hva er det som kjennetegner en god tjeneste?
 - Hva er det denne tjenesten bidrar med i ditt liv, din hverdag?

- Noen du bruker jevnlig som du ikke er så fornøyd med, misliker?
 - Hvorfor akkurat ...? Hva er det med ...?
 - Hva er det som kjennetegner en dårlig tjeneste?
 - Noen du har sluttet å bruke, i så fall hvorfor?
 - Hva er alternativet til den digitale løsningen?
- Hva gjør du når du står fast/ikke kommer videre?
 - Hva er fordelen med å ringe/chatte?
 - Opplever du å få den hjelpen du trenger når du ringer/chatter?

Digitale ferdigheter og utfordringer

- Hvordan vurderer du din egne digitale ferdigheter/kompetanse?
 - Hva er det som får deg til å si ...?
 - Hva er «målestokken» for din egen digitale kompetanse, hva/hvem er det du da sammenligner deg med?
- Hva gjør du når du ikke får til det du ønsker/prøver å gjøre digitalt?
 - Har du noen (faste) «digitale hjelpere» i din omkrets?
 - Har du eksempler på hva du har bedt om hjelp på?
 - Hvordan er det å måtte be om hjelp?
 - Hvordan opplever du den hjelpen du får?
- Omvendt, hjelper du noen andre med å få utført ulike digitale oppgaver?
 - Hva slags type hjelp?
 - Hvordan er det å hjelpe andre?
 - Hvordan opplever mottakeren å få hjelp?
- Er det noen «digitale ferdigheter» du skulle ønske at du kunne, eller vært bedre på?
 - Hva hadde du oppnådd med å ...?

Personvern/sikkerhet

- Sånn generelt – hvordan tenker du sikkerhet og personvern når du bruker digitale tjenester?
 - Har du noen kjøreregler for deg selv for å være så trygg/sikker som mulig?
- Hva/hvor oppleves trygt når man «ferdes» digitalt?
 - Hva har de gjort som gir trygghet?
- Hva/hvor oppleves utrygt når man «ferdes» digitalt?
 - Hva gjør de som gir utrygghet?
- Har du opplevd hacking, datalekkasje?
 - Hvordan håndtere du det?

-Betaling/kortinformasjon?
 Kreditt/debetkort?
 -Personopplysninger?
 -Digitale spor?

- Hva med det å holde kontroll på passord og ulike påloggingsordninger?
- Erfaringer med elektroniske ID'er som MIN ID, BankID, Bypass;ID, Commfides, Bank på mobilen?
 - Hva stoler/stoler man ikke på?

Til de som har hjemmeboende barn?

- Har dere noen «digitale kjøreregler» for barna?
 - Hva ønsker dere å oppnå/forhindre med disse kjørereglene?

Digital postkasse

- Har du digital postkasse, (altså Digipost eller e-Boks)?
 - Årsaker til at du har/har ikke opprettet digital postkasse?

Til de som har

- Gjorde du noen vurderinger om hvilken digital postkasse du skulle ha?
 - Hvorfor Digipost / e-Boks?
- Hvordan bruker du den, hva slags erfaringer har du med din digitale postkasse?
 - Positive erfaringer?
 - Negative erfaringer?
- Hvis digital postkasse hadde forsvunnet i morgen – hvordan ville det eventuelt ha påvirket deg?
 - Hva måtte du endret/gjøre annerledes enn i dag?

Til de som ikke har

- Det at du ikke har digital postkasse – hva har det å si for deg når det gjelder kontakt/informasjon med det offentlige?
 - Hvordan får du den informasjonen/kontakten du trenger?

Digitale savn og ønsker

- Hvis vi snakker om din digitale kontakt opp mot det offentlige – er det noe der du savner, skulle ønske var annerledes?

Probe på det som blir sagt?

- Løsninger som savnes?
- Lettere å bruke de løsningene som finnes?
- Løsninger som gjør det bedre/enklere å være hjelpere for andre familiemedlemmer?

Sømløshet

- Hvordan opplever du å gi/dele personlige opplysninger (digitalt) med offentlige virksomheter?
 - Hva er greit å dele?
 - Hva er vanskeligere å dele?

- Du nevnte jo (navn på offentlig(e) tjeneste(r)), opplever du at de har den informasjonen om deg de trenger for å gi deg den hjelpen/sørvisen du ønsker?
 - Har du vært i situasjoner hvor du opplever å måtte oppgi samme informasjon på nytt og nytt?
- Sømløshet – altså det at ulike offentlige virksomheter deler informasjon med hverandre – slik at du ikke trenger å oppgi informasjon fra gang til gang – har du gjort deg noen tanker om det?
 - Vil en slik ordning ha noen fordeler for deg?
 - Noen ulemper, bekymringer?
 - Hva må være på plass for at du skulle stole på at en slik ordningen vil være til din fordel?

Hvordan finne fram?

- Sånn generelt, hvor lett/vanskelig synes du det er å finne frem til offentlige digitale tjenester som du har bruk for?

Be respondenter finne frem til en/to tjenester, bytt på hvilke oppgaver respondentene får.

- Så hvis jeg hadde bedt deg om å;
 - Bytte fastlege
 - Finne ut hvilke vaksiner du har tatt
 - Sende en beskjed til læreren til ditt barn
 - Sjekke hvilke e-resepter du har
 - Sjekke siste skatteoppgjør
 - Finne sine egne resultater på avlagte eksamener fra universitet/høyskole

Hvordan vil du gå frem da?

Be respondenten gjøre oppgaven, men uten at moderator skal se skjermen/se resultatet. Be respondenten snakke seg gjennom sin egen oppgaveløsning

- Hva søker du først på? Hvorfor akkurat ...?
- Hva slags pålogging velger du?
- Lett/vanskelig å forstå hvordan du skal gå frem på siden?
- Hva ville du gjort hvis du står fast?
- Positive/negative opplevelser underveis i oppgaven?
- Alt i alt – hvordan fungerte dette?

Hvis de ikke allerede har nevnt/brukt norge.no

- Kjenner du til www.norge.no?
- Hva forventer du å finne på en slik side?

Be respondenten om å gå til siden

- Hva er ditt førsteinntrykk av denne?
 - Positivt?
 - Negativt

Fremover

- Hvordan tror du din digitale kontakt med det offentlige vil være 5-10 år frem i tid?
 - Hva vil bli bedre for deg som innbyggere
 - Noe som vil bli verre?
- Hva tenker du det offentlige må tenke på når de fortsetter å utvikle sine digitale tjenester fremover?
 - Hva slags hensyn må de ta?
 - Hva har de gjort bra som de kan ta med seg videre?
 - Hva slags «tabber» har de gjort som de må unngå å gjøre igjen?
- Er det områder innenfor det offentlige hvor staten bør være forsiktig med det å innføre digitale tjenester?
 - Hvorfor akkurat (...)

Avslutning

- Hva tenker dere er det viktigste du har sagt om digitalisering her i kveld?

Takke og dele ut incentiver

Vedlegg 4 – Intervjuguiden dybdeintervjuene - tilbydere

Innledning

Forklare respondenten om prosjektet, om lydopptak og konfidensialitet.

Presentasjon:

Kort om Virksomhet

- Virksomhetsområde
- Omfang

Kort om respondenten

- Ansvarsområde
- Erfaringsbakgrunn

Digitale tjenester mot brukerne

- Historikk.
- Kort om milepæler innen virksomhetens tilbud om digitale tjenester til brukerne.
- Hva tilbys brukerne av digitale tjenester nå?
- Hvordan oppfatter du at brukerne opplever de digitale tjenestene? Hvilke type tilbakemeldinger får dere? Og hvordan?

Måter å kommunisere med brukerne på

- Hvilke måter bruker folk for å kommunisere med virksomheten?
- Om de legger vekt på tilgjengelighet på mange ulike "plattformer"? (mobil, PC, fysiske kontor, telefon, chat...) – hvordan henger det analoge og digitale sammen?
- Hva tror du er årsaken til at folk velger løsninger som ikke er digitale?
 - Er det brukerne selv som foretrekker dette eller løsningene deres som krever det?
Er det fysiske, analoge tjenester som de helst hadde sett de kunne gå bort fra?
- Hva må eventuelt endres for å få folk over på digitale løsninger?
 - Eller tenker du at analoge løsninger er fullgodt alternativ for alle parter?
 - Fortell og begrunn!
 - Er det noen spesielle brukergrupper som trenger bistand her?
Betraktninger om brukernes (digitale) kompetansenivå? (hvis mulig å si noe generelt om det..)

System for å fange opp erfaringer og tilbakemeldinger

- Hvordan fanger virksomheten opp brukernes erfaringer og tilbakemeldinger på hvordan digitale tjenester fungerer?
- Har man noen spesifikke brukerstrategier?
 - I så fall, hva er de sentrale stikkordene?
- Føres det statistikk over bruk
 - Hvordan og med hvilken erfaring?
- Gjennomføres det brukerundersøkelser hvor tilfredshet med digitale tjenester kommer fram?
 - Generelle brukerundersøkelser der digitale tjenester er et av flere elementer
 - Spesielle brukertilfredshetsundersøkelser knyttet til opplevelsen av digitale tjenester.

Digitalt utviklingsarbeid

- Deltar brukerne på noen måte i forbindelse med utvikling av digitale tjenester?
 - I så fall, på hvilken eller hvilke måter?
 - Hvis ikke; hva er årsaken?
- Hva tenker du generelt om behovet for brukermedvirkning i utvikling av digitale tjenester?
 - Greit nok som det er?
 - Eller behov for sterke impulser fra brukerperspektivet?
 - I så fall, hvordan kan dette ivaretas?
- I hvilken grad avhenger utviklingen av tjenestene faktorer som de ikke rår over selv? Eks, forholdet til andre virksomheters tjenester, data e.l.?

Veiledning av brukerne ved bruk av digitale tjenester

- Har du noe inntrykk av om brukerne klarer å få gjort sitt anliggende ved bruk av de digitale tjenestene?
 - Hvis ikke; hva er alternative løsninger?
 - Hva tenker du om det?
- Fanger dere på noen måte opp i hvilken grad folk starter på en prosess, men så avslutter underveis før de får fullført?
- Gis det noen hjelp inne i de digitale tjenestene
- I så fall, på hvilken måte?
 - (Knapp for hjelpetjeneste eller lignende)
- Tilbys brukerne noen form for hjelp til å bruke de digitale tjenestene på andre måter?
 - For eksempel ved telefonhenvendelse, chat?.

Framtidsperspektiver - Digitale savn og ønsker

- Hvordan tror du virksomhetens digitale tjenester mot brukerne vil være om 10-15 år?
 - Hva vil ha endret seg?
 - Hva vil bli bedre for dem som innbyggere?
 - Noe som vil bli verre?
- Hva tenker du det offentlige må tenke på når de fortsetter å utvikle sine digitale tjenester fremover?
 - Hva slags hensyn må de ta?
 - Hva har de gjort bra som de kan ta med seg videre?
 - Hva slags «tabber» har de gjort som de må unngå å gjøre igjen?
- Er det områder innenfor det offentlige hvor det offentlige bør være forsiktig med det å innføre digitale tjenester?
 - Hvorfor akkurat (...)

Avslutning

- Andre ting du har lyst til å si knyttet til digitalisering av offentlige tjenester?