



Danskerne tilfredse med offentlige hjemmesider

Stor tilfredshed med kvalitet og brugervenlighed

Ni ud af ti danskere, der bruger offentlige myndigheders tjenester via internettet, mener, at myndighedernes hjemmesider tilbyder gode eller tilfredsstillende muligheder for at bruge digitale tjenester. Det fremgår af Danmarks Statistiks undersøgelse af befolkningens brug af internet. Tilsvarende mener ni ud af ti også, at kvaliteten af de offentlige hjemmesider er enten god eller tilfredsstillende. Tilfredsheden dækker fx design, tilgængelighed og brugervenlighed. Otte ud af ti mener desuden, at sammenhængen mellem offentlige myndigheders tjenester er god eller tilfredsstillende.

Vurdering af offentlige myndigheders hjemmesider. 2007

	16-19 år	20-39 år	40-59 år	60-74 år	Mand	Kvinde	I alt
—— pct. af internetbrugere, der har haft kontakt i de sidste 3 måneder ——							
Muligheden for som borger at benytte digitale tjenester							
God	35	39	39	39	38	40	39
Tilfredsstillende	57	54	49	42	53	49	51
Dårlig	6	5	8	11	7	7	7
Ved ikke/nægter at svare	2	2	3	7	2	4	3
Kvaliteten af de enkelte tjenester							
God	38	34	35	33	35	34	35
Tilfredsstillende	55	58	52	49	56	53	54
Dårlig	3	6	8	8	7	7	7
Ved ikke/nægter at svare	4	2	4	9	3	5	4
Sammenhæng mellem myndighedernes tjenester							
God	35	27	24	29	27	26	27
Tilfredsstillende	52	55	50	43	51	52	52
Dårlig	5	10	13	11	11	11	11
Ved ikke/nægter at svare	7	7	13	16	11	10	10

Mænd og unge er mest tilfredse med hjemmesider

Mænd er generelt mere tilfredse med de offentlige myndigheders hjemmesider end kvinder er. Specielt kvaliteten af siderne finder mænd bedre. Det ses også, at det er de unge, og specielt de 16-19-årige, der er mest tilfredse med hjemmesiderne.

Størst utilfredshed med sammenhæng mellem myndighedernes tjenester

Det, som danskerne er mest utilfredse med ved brug af offentlige myndigheders hjemmesider, er sammenhængen mellem tjenesterne. 11 pct. mener, at der er en dårlig sammenhæng mellem myndighedernes tjenester på internettet. Ved dette forstås fx links, forklaringer af tværgående begreber, ensretning af hjemmesider og tjenester der passer sammen. Igen er tendensen, at det er de helt unge, der er mindst utilfredse. Til gengæld er mænd og kvinder lige utilfredse på dette punkt.

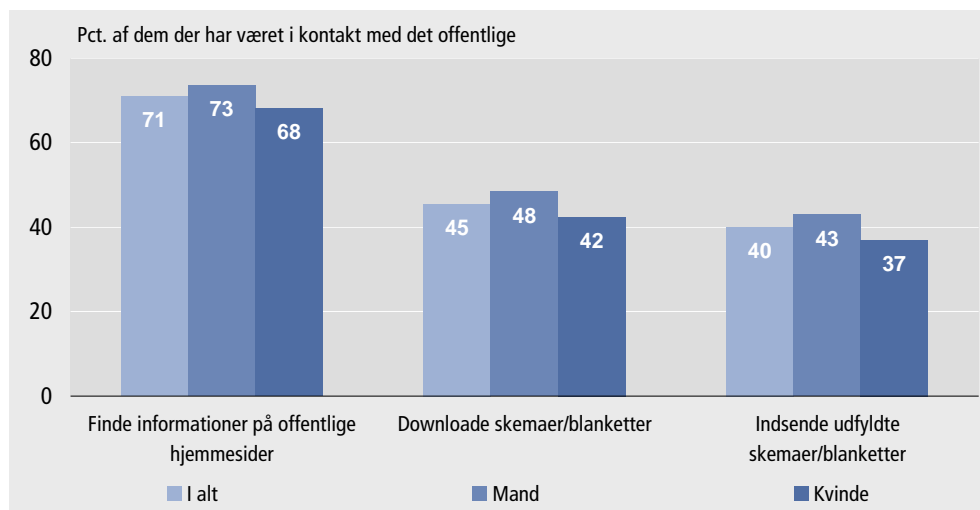
Over halvdelen af danskerne bruger det offentlige hjemmesider

58 pct. af danskerne bruger i dag internettet til at komme i kontakt med forskellige offentlige myndigheder. Næsten tre ud af fire bruger denne kontakt til at finde information. Det kan dreje sig om alt lige fra at finde oplysninger på biblioteket, udfylde selvangivelse, tilmelde sig dagpenge eller boligsikring eller til at få oplysninger om pas og kørekort.

Mange henter også skemaer mv.

Næsten halvdelen af dem, der klikker ind på det offentlige hjemmesider, bruger desuden internettet til at downloade og efterfølgende indsende diverse skemaer og formularer til det offentlige. Det interaktive element og muligheden for at undgå en tur ned til det lokale rådhus eller skattekontor bliver derfor i høj grad brugt.

Danskernes kontakt med det offentlige via internettet. 2007



Mænd hyppigere brugere end kvinder

Det er oftest mændene, der benytter internettet som kontaktflade til myndighederne. Således brugte 73 pct. af dem internettet til at finde information hos det offentlige, mens det hos kvinderne gjorde sig gældende for 68 pct. Generelt for alle kontaktformer gælder det, at mænd bruger internettet hyppigere end kvinder. Dette kan skyldes, at mænd oftest er dem, der har kontakten til myndighederne generelt.

Mere information

Befolkningens brug af internet i 2007 offentliggøres i mere detaljeret form i serien *Serviceerhverv* (Statistiske efterretninger) primo juli 2007. Se også www.dst.dk/it og www.dst.dk/stattabel/707.

Kilder og metoder

Undersøgelsen af befolkningens brug af internet er baseret på resultaterne fra ca. 3.000 gennemførte interview i april måned i 2007, blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 16-74 år. Stikprøven er dannet ved simpel tilfældig udvælgelse fra cpr-registret. Mere information kan ses på www.dst.dk/varedeklarationer/88078.

Næste offentliggørelse

Befolkningens brug af internet 2008 udkommer uge 25 i 2008.

Henvendelse

Morten Olsen, tlf. 39 17 38 86, mos@dst.dk
Bente Ottosen, tlf. 39 17 33 69, bbo@dst.dk