



2004:11

# E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser

Lägesbeskrivning februari 2004





24-timmarsdelegationen

103 33 STOCKHOLM

## **E-tjänster och besökare på offentliga webbplatser –lägesbeskrivning februari 2004**

Statskontoret har på uppdrag av 24-timmarsdelegationen genomfört undersökningar av utvecklingen av offentliga elektroniska tjänster på Internet och besök samt besökare på den offentliga sektorns webbplatser.

Statskontoret har inom ramen för regeringens uppdrag till Statskontoret om 24-timmarsmyndigheten tidigare genomfört liknande undersökningar. Resultaten av dessa undersökningar har redovisats i lägesrapporter till regeringen i december 2001 och i december 2002. Statskontoret redovisade i februari 2004 rapporten *E-tjänster på myndigheternas webbplatser – tendenser och goda exempel november 2003*. Uppgifter om användningen av offentliga sektorns webbplatser har Statskontoret redovisat i rapporter i juni 2003 och i januari 2004 i rapporten *Användning och omdömen – Internetanvändare om den offentliga sektorns webbplatser hösten 2003*.

Statskontoret lämnar i denna rapport en redovisning av utvecklingen av elektroniska tjänster, en redovisning av besöksutvecklingen på offentliga webbplatser inom stat, kommun och landsting samt en tillhörande användarkartläggning.

Generaldirektör Knut Rexed har beslutat i detta ärende. Direktör Jenny Birkestad, avdelningsdirektör Karl-Mårten Karlsson och avdelningsdirektör Anna Lundbergh, föredragande, var närvarande vid den slutgiltiga handläggningen.

Enligt Statskontorets beslut

Jenny Birkestad

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>6</b>
1.1	Övergripande iakttagelser	6
<b>2</b>	<b>Utveckling av offentliga webbtjänster</b>	<b>7</b>
2.1	Läget i EU-länderna	7
2.2	Läget i Sverige	9
<b>3</b>	<b>Besök på den offentliga sektorns webbplatser – en översikt</b>	<b>17</b>
3.1	Besöksutvecklingen	17
3.2	Könsfördelningen bland besökarna	21
<b>4</b>	<b>Målgruppsstudier</b>	<b>22</b>
4.1	Användarprofiler	22
4.2	Livsstilsprofiler	27

## Bilagor

1	Kriterier för undersökning av myndigheters, kommuners och landstings webbplatser	30
2	Granskningsprotokoll	33
3	Exempel på vissa e-tjänster i kommunerna i undersökningen	54
4	Exempel på vissa e-tjänster i landstingen i undersökningen	57
5	Metod – besöksmätning och målgruppsstudier	58
6	Livstilsgrupperna	59

# 1 Inledning

Statskontoret har på uppdrag av 24-timmarsdelegationen genomfört undersökningar av besöksstatistik på offentliga webbplatser, utmärkande drag för målgrupper för offentliga webbplatser samt vad webbplatserna används till. Dessutom har en undersökning gjorts om utbudet av tjänster på ett stort antal offentliga webbplatser. Undersökningarna redovisas i denna rapport.

## 1.1 Övergripande iakttagelser

- Samtliga kommuner och landsting samt i stort sett samtliga myndigheter har idag webbplatser
- Den vanligaste On-linetjänsten hos kommunerna är gymnasieansökan, och var tredje kommun i undersökningen erbjuder sina kommuninnevånare denna möjlighet
- Den vanligaste On-linetjänsten inom landstinget är förnyelse av recept samt att boka tider för vård
- Samtliga myndigheter erbjuder möjligheten att ladda ner en eller flera formulär för ärenden
- Kommuner och landsting erbjuder medborgarna i väsentligt högre grad än myndigheterna möjligheten att delta med synpunkter på verksamheten.
- Översättning till de vanligaste EU-språken är eftersatt, särskilt på de kommunala webbplatserna. Ett stort arbete återstår även med att översätta tjänster och väsentlig information till invandrar- och minoritetsspråk
- Besöksiffrorna för den offentliga sektorns webbplatser ökar. AMS, Skatteverket och Vägverket är oförändrat kvar i toppen. Konsumentverket står för den starkaste tillväxten av besök
- När det gäller användningsmönster står det tydligt att personer som inte använder Internet alls i stor utsträckning är äldre personer, ofta lågresursgrupper med lägre utbildning och inkomst.
- De personer som besöker den offentliga sektorns webbplatser är däremot till stor del högskoleutbildade med hög Internetvana och har ofta familj.

## 2 Utveckling av offentliga webbtjänster

I syfte att ge en samlad överblick av utvecklingen av elektroniska tjänster på Internet i offentlig sektor har Statskontoret definierat ett antal indikatorer som kan användas för att genom besök på webbplatserna översiktligt bedöma läget inom följande huvudområden:

- E-tjänster (interaktiva tjänster på olika nivåer)
- Verksamhetsinformation
- E-demokrati (information om verksamhet, insyn i verksamhet och möjlighet till medverkan i verksamhet)
- Språk (EU-språk, invandrar- och minoritetsspråk)

Statskontoret har med utgångspunkt från dessa indikatorer under november 2003 genomfört en granskning av 80 myndigheter, och i februari 2004 av 62 kommuner och samtliga landsting. Undersökningen tar mått på utvecklingen av e-tjänster m.m. inom den administrativa verksamheten i kommuner och landsting.

### 2.1 Läget i EU-länderna

Sverige intar en tätposition när det gäller att tillhandahålla elektroniska tjänster. I en uppföljning av prioriteringarna i handlingsplanen eEuropa2005 från oktober 2003<sup>4</sup> ligger Sverige främst i fråga om tillgängliga On-line tjänster enligt diagram 1, med ett resultat på 87 procent. Undersökningen visar dock för svensk del att utvecklingen av On-line tjänster sedan förra mätningen står still. De relativt största ökningarna från förra mätningen uppvisar Österrike, Belgien och Luxemburg. De tjänster som Sverige inte får full utdelning på är för medborgare Brottsanmälan till polisen (60 %), Personliga dokument (pass och körkort) (50 %), Ansökan om olika sociala bidrag<sup>5</sup> (75 %), och Byggnadstillstånd (47 %). För företag uppnår Sverige inte fullt när det gäller miljörelaterade tillstånd (50 %).

---

<sup>1</sup> Med unika besökare avses individer. Varje besökare/individ räknas bara en gång under mätperioden.

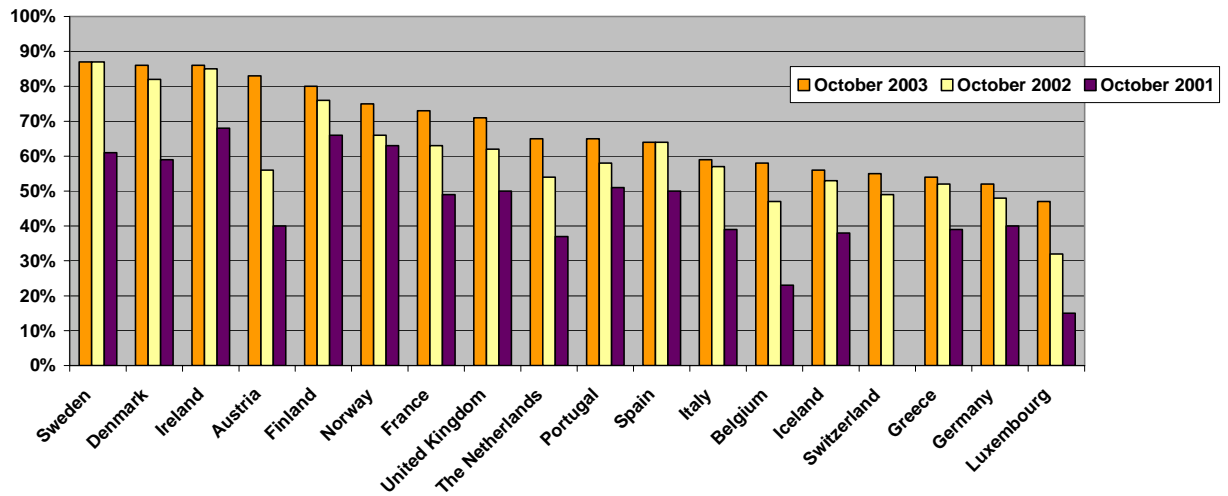
<sup>2</sup> Domänadresser som gäller samma webbplats men inte pekar vidare har klustrats. Det innebär att dubbeltäckningen rensats bort genom korstabuleringar och i tabellen redovisas nettosiffror för AMS och Försäkringskassan.

<sup>3</sup> Dessa webbplatser har minst 70 % manliga besökare.

<sup>4</sup> Online availability of public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic public services. Report of the fourth measurement October 2003. Cap Gemini Ernst & Young January 2004. European Commission DG Information Society.

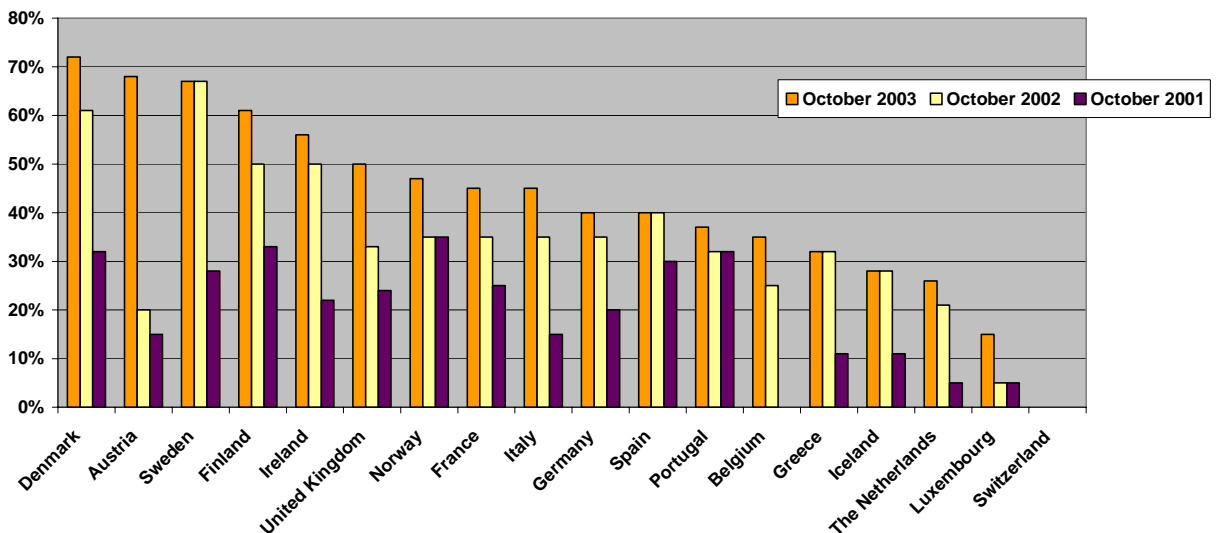
<sup>5</sup> Enligt definitionen i handlingsplanen eEuropa2005 omfattar kriteriet, studiebidrag, barnbidrag, ersättning för medicin och arbetslöshetsersättning. Tre av dessa fyra tjänster skall vara uppfyllda för att erhålla 100 %.

## Tillgängliga on-line tjänster



**Diagram 1** Tillgänglighet till On-line-tjänster i EU-länderna m.fl., oktober 2003. Källa EU Kommissionen

## Antal helt elektroniska tjänster



**Diagram 2** Antal helt elektroniska On-linetjänster i EU-länderna m.fl., oktober 2003. Källa EU Kommissionen

När det gäller uppföljningen av eEuropa 2005 och antalet helt elektroniska tjänster hamnar Sverige på tredje plats, efter Danmark och Österrike. Sverige har oförändrat resultat mellan år 2002 och år 2003. Österrike redovisar den största ökningen från år 2001 till år 2003 med hela 53 procentenheter. Danmark ökar med 40 procentenheter och för svensk del är ökningen 39 procentenheter mellan år 2001 och 2003. I uppföljningen konstateras att utfallet för länderna när det gäller helt elektroniska tjänster är klart lägre än

för enbart tillgängliga On-linetjänster. Genomsnittet för On-linetjänster i länderna ligger på 67 procent, medan genomsnittet för helt elektroniska tjänster ligger på 45 procent. I uppföljningen konstaterar man vidare att Europa har en bit kvar att uppnå en mer acceptabel nivå av fullständigt elektroniska offentliga tjänster.

## 2.2 Läget i Sverige

Förekomsten av offentliga e-tjänster

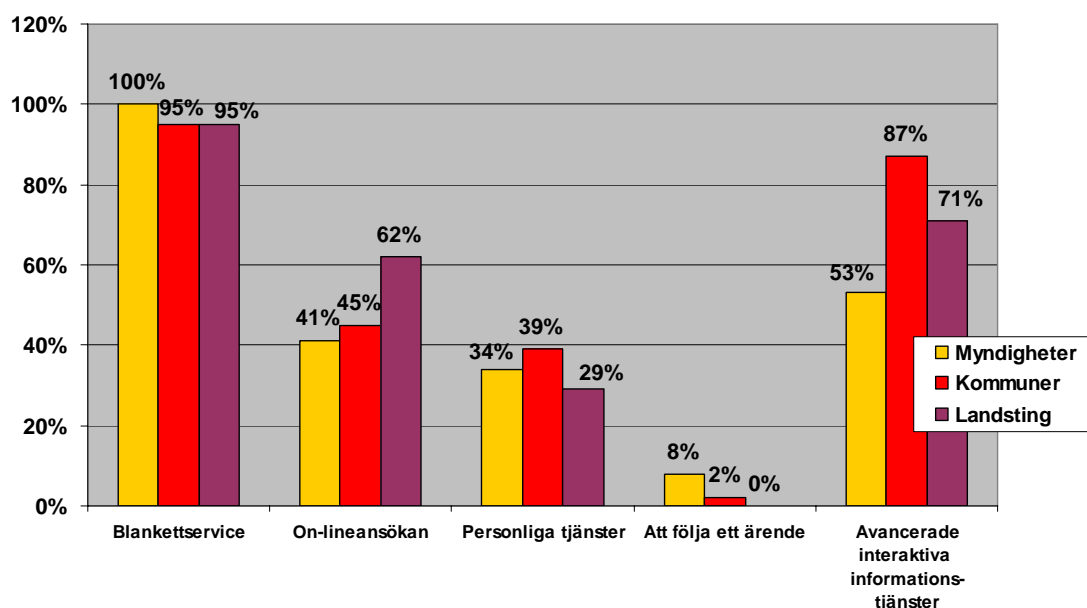


Diagram 3. Förekomsten av åtminstone en e-tjänst på offentliga webbplatser \*)

\*) Med Bibliotekstjänsten inräknad för kommunerna är andelen 90 procent för "Personliga tjänster" och 100 procent för "Avancerade interaktiva informationstjänster"

Idag har i stort sett samtliga myndigheter, kommuner och landsting i undersökningen lagt ut blanketter på sina webbplatser, enligt kriteriet "Blankett-service" i diagram 3. Någon analys av hur många relevanta blanketter som är tillgängliga har inte kunnat göras i denna undersökning, men överlag handlar det om fler än en blankett på respektive webbplats. En klart större andel av landstingen än kommunerna och myndigheterna i undersökningen har exempel på On-lineansökningar, dvs. tjänster som innebär att t.ex. ansökningar kan skickas elektroniskt till myndigheten/ motsvarande. Det bör påpekas att vi i denna undersökning inte får veta vilket internt ärendestöd en myndigheten/ motsvarande har för On-lineansökningen. När det gäller tjänster som innebär någon form av individualiserad ärendehantering, enligt kriteriet "Personliga tjänster", verkar utvecklingen gå långsamt. En tredjedel av myndigheterna i undersökningen har sådana tjänster som kräver inloggning, vilket är en ökning med omkring 10 procentenheter sedan förra mätningen (november 2002). Flera kommuner erbjuder tjänsten gymnasieansö-

kan i kategorin ”Personliga tjänster”, och i övrigt erbjuds t.ex. personligt konto till interna nätverk eller personlig arbetsplatsansökan. I en annan undersökning som Statskontoret gjort om vad medborgarna efterfrågar, visar det sig att medborgarna främst vill kunna följa ett ingivet ärende. Här är det överlag ett lågt utfall, och endast 8 procent av myndigheterna uppnår kriteriet ”Att följa ett ärende”, och rena undantaget för kommunerna och landstingen i undersökningen. Man har dock kommit längre i fråga om ”Avancerade interaktiva informationstjänster”. Minst varannan offentlig institution i undersökningen erbjuder någon form av avancerad interaktiv tjänst, t.ex. för att räkna ut taxor och avgifter eller få svar på geografiska frågor via elektroniska kartor.

#### E-demokrati - Insyn/ delaktighet offentliga webbplatser

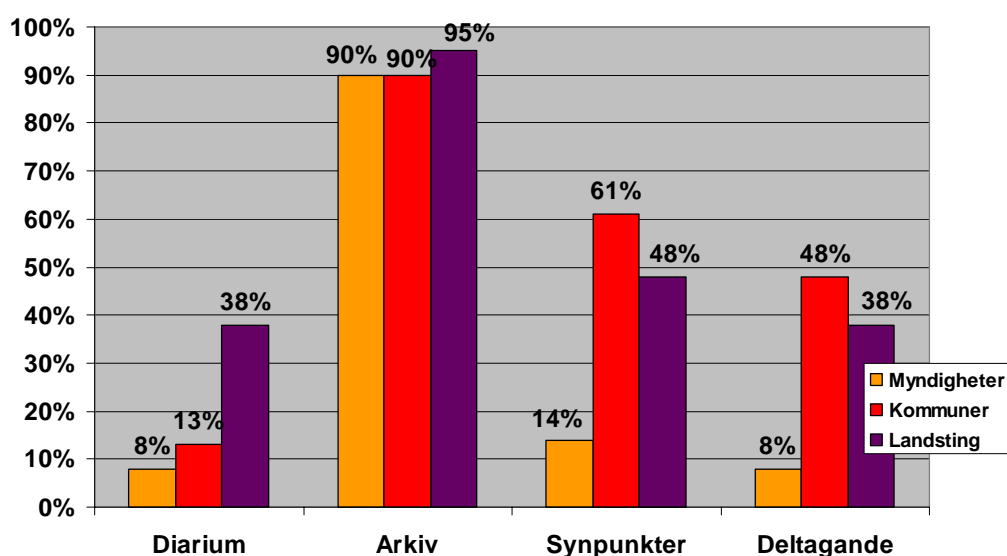


Diagram 4. Förekomsten av tjänster för insyn och delaktighet på offentliga webbplatser

Tillgängligheten är relativt god till myndigheters, kommuners och landstingens elektroniska arkiv, dvs. rapporter, dokument eller protokoll som är samlat med några års historik. Arbetet med att lägga ut diarium på webben går fortfarande trögt. Antalsmässigt har man var för sig inom sektorerna lagt ut ungefär lika många diarium. Medborgarna har lättast att föra fram synpunkter till kommunerna (61 %) därefter kommer landstingen (48 %). Kommunerna och landstingen är även klart bättre än myndigheterna på avdelningen för Deltagande, dvs. på att ta hand om synpunkter, t.ex. genom att direkt svara på frågorna via webben eller lämna kommentarer på olika förslag. Nästan varannan kommun och var tredje landsting har tjänster för aktivt deltagande i beslutsprocessen, medan endast ett fåtal myndigheter erbjuder denna möjlighet.

### Språk - offentliga webbplatser

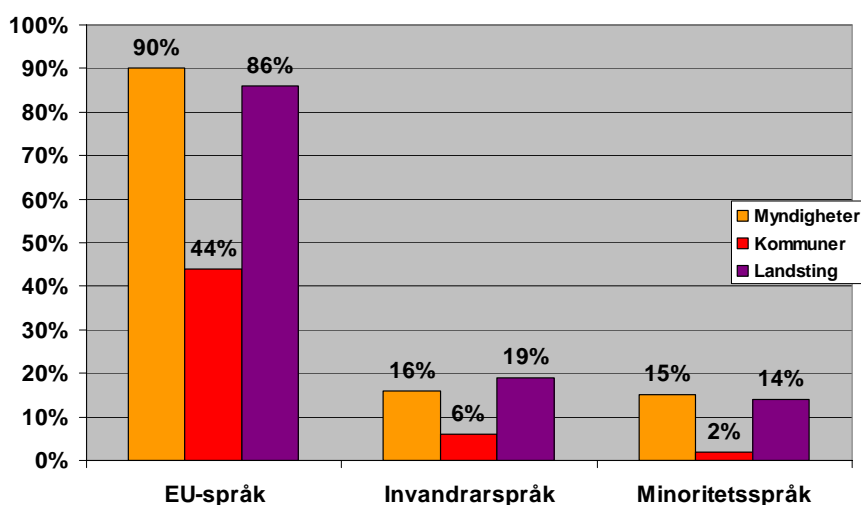


Diagram 5. Tillgänglighet till andra språk än svenska på offentliga webbplatser

Bedömningen av tillgänglighet till information om verksamheten och tjänster på andra språk än svenska har i år gjorts något hårdare, vilket innebär att endast relevant information om tjänster m.m. har godkänts. Nio av tio myndigheter erbjuder relevant information på de vanligaste EU-språken, och här dominerar engelskan. Även landstingens webbplatser har här en hög andel relevant information på något av de stora EU-språken. När det gäller invandrarspråken och minoritetsspråken är utfallet klart lägre. För att tillfredsställa information om viktiga samhällstjänster till invandrargrupper och minoritetsgrupper krävs att översättningen prioriteras. Få webbplatser överlag presenterar relevant information för dessa språkgrupper, och särskilt lågt utfall får kommunerna.

## Webbplatsundersökningen i sammandrag - resultat för myndigheter, kommuner och landsting

I detta avsnitt presenteras det samlade utfallet för myndigheter<sup>6</sup>, kommuner och landsting inom de bedömda områdena e-tjänster, verksamhetsinformation, e-demokrati och språk. Resultatet av granskningen illustreras med signalfärgerna grönt (>60 % av webbplatserna har positivt utfall för resp. indikator), gult och rött (<än 40 % har negativt utfall)

Färg	Skala
Grönt	60 –100 % av webbplatserna får godkänt på kriteriet
Gult	40 % - 60 % av webbplatserna får godkänt på kriteriet
Rött	0 – 40 % av webbplatserna får godkänt på kriteriet

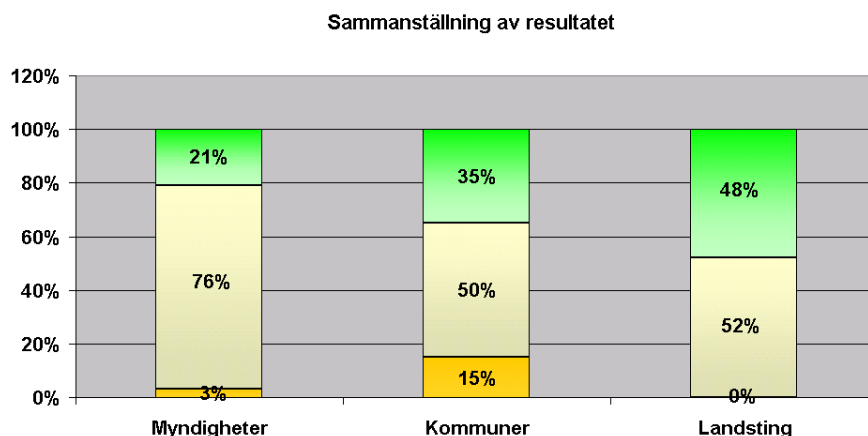


Diagram 6. Resultat för offentliga institutioner i webbplatsundersökningen

Diagrammet ovan illustrerar hur stor andel av myndigheterna, kommunerna och landstingen som ligger inom respektive gräns. Nästan samtliga myndigheter (97 %) kvalificerar sig över 40 %-gränsen. För kommunerna är denna siffra 85 % och för landstingen 100 %. Sedan förra mätningen är den tydligaste trenden att antalet institutioner med färre än 40 % av kriterierna minskat. För kommunernas del verkar det finnas ett samband mellan utfall och kommunstorlek. Kommuner med mellan 5 – 20 000 innevånare hamnar under 40 %-gränsen, vilket torde kunna tolkas som att kommuner med relativt små resurser har större svårigheter att följa med i utvecklingen.

Sammantaget kan sägas om de undersökta webbplatserna, att det återstår ett stort arbete med att utveckla individuella tjänster med högre grad av säker-

<sup>6</sup> Resultatet för myndigheterna har redovisats i Statskontorets rapport E-tjänster på myndigheternas webbplatser – tendenser och goda exempel november 2003

het, t.ex. där besökaren skall kunna identifiera sig för att säkert registrera personlig information och få ett ärende utfört på webbplatsen. Ett stort arbete återstår även med att översätta tjänster och väsentlig information till invandrar- och minoritetsspråk. Även översättning till de vanligaste EU-språken är eftersatt, särskilt på de kommunala webbplatserna.

### **E-tjänster**

Indikatorerna på detta område belyser den möjlighet medborgarna har att kunna skriva ut blanketter resp. registrera, göra anmälningar eller ansökningar direkt via Internet.

	<b>Myndigheter</b>	<b>Kommuner</b>	<b>Landsting</b>
<b>Blankettservice</b>	<b>100 %</b>	<b>95 %</b>	<b>95 %</b>
<b>On-lineansökan</b>	<b>41 %</b>	<b>45 %</b>	<b>62 %</b>

### **Statskontorets kommentar**

Samtliga undersökta myndigheter ger möjligheter att ladda ner och skriva ut blanketter. När det gäller den helt digitaliserade blanketttjänsten, dvs. där man kan fylla i och registrera sin anmälan etc. direkt via Internet, dvs. On-line, är utfallet betydligt sämre. Myndigheterna ligger i stort sett kvar på oförändrad nivå sedan förra mätningen (november 2002) när det gäller On-lineansökningar. Endast fyra av tio myndigheter och samma antal för kommunerna ger möjligheter till On-lineregistrering av ärenden. Kommunerna och särskilt landstingen har dock lanserat flera On-linetjänster som resulterar i öknings sedan förra mätningen. Flera kommuner, bl.a. Botkyrka, Karlskrona och Sandviken ger studenterna möjlighet att anmäla plats till gymnasiet. Vidare finns möjligheten att ansöka om plats på förskola bl.a. hos kommunerna i Arvidsjaur, Haninge och Nacka. Även ansökningar om anställning kan göras On-line. Flera landsting, t.ex. Stockholm, Jämtland och Örebro erbjuder möjligheten att boka och avboka tid hos vårdinrättning. Patienterna kan även förnya recept via Internet, på flera landsting. Godkänt för arbetsplatsansökan har givits om det finns ett fastställt formulär, vilket inte alltid erbjuds. On-lineregistrering förutsätter att användaren får någon form av kvitto på att ärendet verkligen är registrerat.

Innehållet i den informationsservice som tillhandahålls blir alltmer avancerat. Det kan gälla t.ex. tjänster som utför komplicerade beräkningar grundat på information som medborgaren och eller företaget själv matar in, och som utför simuleringar av utfall med alternativa ingångsvärden. Det kan gälla avancerade sökprocesser med flera dimensioner eller omfattande tester och kunskapsprov.

	Myndigheter	Kommuner	Landsting
<b>Avancerade interaktiva informationstjänster</b>	<b>53 %</b>	<b>87 % *)</b>	<b>71 %</b>

\*) Utan bibliotekstjänsten

### Statskontorets kommentar

Här finns det ett brett spektrum av interaktiva tjänster med olika svårighetsgrad. Varannan myndighet erbjuder någon form av avancerad fråge- eller söktjänst. Samtliga kommuner i undersökningen erbjuder avancerade söktjänster, tack vare e-bibliotekstjänsten. Utan denna tjänst erbjuder nio kommuner av tio avancerade söktjänster, t.ex. för att beräkna barnomsorgs- eller VA-taxa, söka arbete och hitta kulturevenemang m.m. Exempel på sådana tjänster har Bollnäs kommun där det på webbplatsen går att räkna ut taxan för barnomsorg. Flera kommuner däribland Jönköping och Sundbyberg erbjuder en digital karta med möjlighet till sökningar. Nacka kommun erbjuder interaktiva tjänster för att utföra beräkningar av olika taxor. Landstingen erbjuder elektroniska söktjänster bl.a. för att hitta rätt vårdinrättning och för sjukvårdsrådgivning.

### Individualiserad service

För att individualiserad service och ärendehantering skall kunna utföras över Internet krävs att användaren skall kunna identifieras med egen identitet och lösenord eller med avancerade säkerhetslösningar.

	Myndigheter	Kommuner	Landsting
<b>Personliga tjänster</b>	<b>34 %</b>	<b>39 % *)</b>	<b>29 %</b>
<b>Att följa ett ärende</b>	<b>8 %</b>	<b>2 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Ekonomiska transaktioner</b>	<b>10 %</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Personligt utformade sidor</b>	<b>9 %</b>	<b>16 %</b>	<b>43 %</b>

\*) Utan bibliotekstjänsten

### Statskontorets kommentar

Utvecklingen sedan förra mätningen är mycket svag. En tredjedel av myndigheterna har personliga tjänster som kräver att användaren är identifierad och skall använda lösenord för att få tillgång till tjänsterna. Det är en ökning med omkring 10 procentenheter sedan förra mätningen i november 2002. Flera landsting erbjuder personliga tjänster bl.a. för bokning av tider och för att förnya recept. I stort sett samtliga kommuner i undersökningen erbjuder e-bibliotekstjänsten, och utfallet för ”Personliga tjänster” utan denna tjänst blir 39 procent. Flera kommuner erbjuder som en personlig tjänst t.ex. ansökan till gymnasium och förskola. Möjligheterna att utföra ekonomiska transaktioner, t.ex. att betala avgifter eller få ekonomiska bidrag direkt över-

förda till egna konton är än så länge mycket begränsade, såväl på den statliga såväl som på den kommunala sidan, och det har totalt sett inte varit någon förändring sedan förra mätningen. Kriteriet *Personligt utformade sidor* siktar på att ta reda på om besökaren kan komponera sin egen personliga sida med särskilda tjänster eller information, och t.ex. få större text. Denna funktion är inte särskilt väl utvecklad alls när det gäller att komponera sin egen sida, utan resultatet avser möjligheten att anpassa texten.

### **Verksamhetsinformation**

Kriterierna för detta avsnitt belyser hur medborgarna och företagen kan komma i kontakt med institutionen, möjligheter till insyn i verksamheten och om det går att utöva inflytande genom att t.ex. elektroniskt lämna synpunkter på verksamheten.

Kriterierna skall belysa hur mycket information som finns om verksamheten; vilka är uppgifterna, om det finns tillgång till verksamhetsinformation i form av årsredovisningar etc., om det finns en översiktlig beskrivning av förvaltningens service och om det finns hjälp att hitta till rätt enhet eller tjänsteman.

	<b>Myndigheter</b>	<b>Kommuner</b>	<b>Landsting</b>
<b>Adress och telefonnummer</b>	<b>99 %</b>	<b>98 %</b>	<b>97 %</b>
<b>Övergripande uppgift</b>	<b>99 %</b>	<b>100 %</b>	<b>95 %</b>
<b>Verksamhetens bedrivande</b>	<b>94 %</b>	<b>85 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Beskrivning av förekommande tjänster</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>95 %</b>
<b>Hitta rätt tjänsteman/enhet</b>	<b>93 %</b>	<b>97 %</b>	<b>100 %</b>

### **Statskontorets kommentar**

Området verksamhetsinformation är mest homogent i undersökningen. Alla tre huvudområden har bra beskrivningar av uppgifter och tjänster m.m. Kommunerna står för den enskilt största förändringen sedan förra mätningen, där samtliga kommuner nu anger övergripande uppgift mot enbart 2/3 i förra mätningen. Det är lättast att hitta rätt tjänsteman hos landstingen där samtliga uppger detta och i stort sett samtliga kommuner, och något färre för myndigheter.

### **E-demokrati**

Detta område tar upp två aspekter på insyn: dels öppenheten vad gäller information om beslutsunderlag etc, dels information rörande själva beslutsprocessen och möjlighet att påverka besluten.

	Myndigheter	Kommuner	Landsting
Diarium	8 %	13 %	38 %
Arkiv	90 %	90 %	95 %
Synpunkter/klagomål	14 %	61 %	48 %
Deltagande	8 %	48 %	38 %
Remissvar	34 %	8 %	0 %

#### Statskontorets kommentar

Överlag är detta ett svagt område för samtliga sektorerna, med undantag för elektroniska arkiv. Möjligheten till systematisk kommunikation mellan medborgare och förvaltning är ett område där det finns stora möjligheter till förbättring, och det gäller särskilt för myndigheterna. Kommunerna och landstingen ligger bättre till, och uppvisar markanta förbättringar sedan förra mätningen. Kommunerna och även landstingen har ökat resultatet markant för möjligheten att lämna synpunkter på verksamheten och framföra förslag, sedan förra mätningen. Arbetet med att lägga ut diarium på Internet går fortfarande trögt inom samtliga huvudområden. Landstingen har ökat mest sedan förra mätningen (+10 %) vilket nu innebär att omkring 8 landsting har sina diarium tillgängliga på nätet. Antalsmässigt är det ungefär lika många i de båda andra huvudområdena.

#### Språk

Kriterierna i denna grupp belyser främst om webbsidorna erbjuder andra språk än svenska.

	Myndigheter	Kommuner	Landsting
EU språk, engelska, franska och tyska	90 %	44 %	86 %
Invandrarspråk	16 %	6 %	19 %
Minoritetsspråk	15 %	2 %	14 %

#### Statskontorets kommentar

Statskontoret har i webbplatsundersökningen särskilt tittat på hur mycket information och service som ges på andra språk än svenska. Resultatet av genomgången är nedslående. De flesta myndigheterna, (90 %,) har information om tjänstutbudet på engelska, tyska eller franska. Men endast var femte myndighet gör någon form av service tillgänglig på något av de vanliga invandrarspråken. Även i dessa fall är oftast urvalet mycket begränsat. Tillgängligheten på invandrarspråken framstår som ett eftersatt område, men också ett område där det borde vara möjligt att mycket snabbt åstadkomma väsentliga förbättringar.

### 3 Besök på den offentliga sektorns webbplatser – en översikt

Statskontoret har de senaste åren låtit göra kontinuerliga mätningar av antalet besökare på den offentliga sektorns webbplatser. Under perioden november 2003 – januari 2004 hade dessa webbplatser totalt drygt 3,5 miljon unika besökare, vilket motsvarar 64 % av alla aktiva Internetanvändare. Siffrorna avser användning från hem och arbetsplats. Merparten av det totala surfandet sker dock från hemmet. I nedanstående tabell har totalsiffran för den offentliga sektorn rensats från dubbeltäckning, en stor del av besökarna på kommunernas och landstingens webbplatser vistas nämligen även på de statliga myndigheternas sidor.

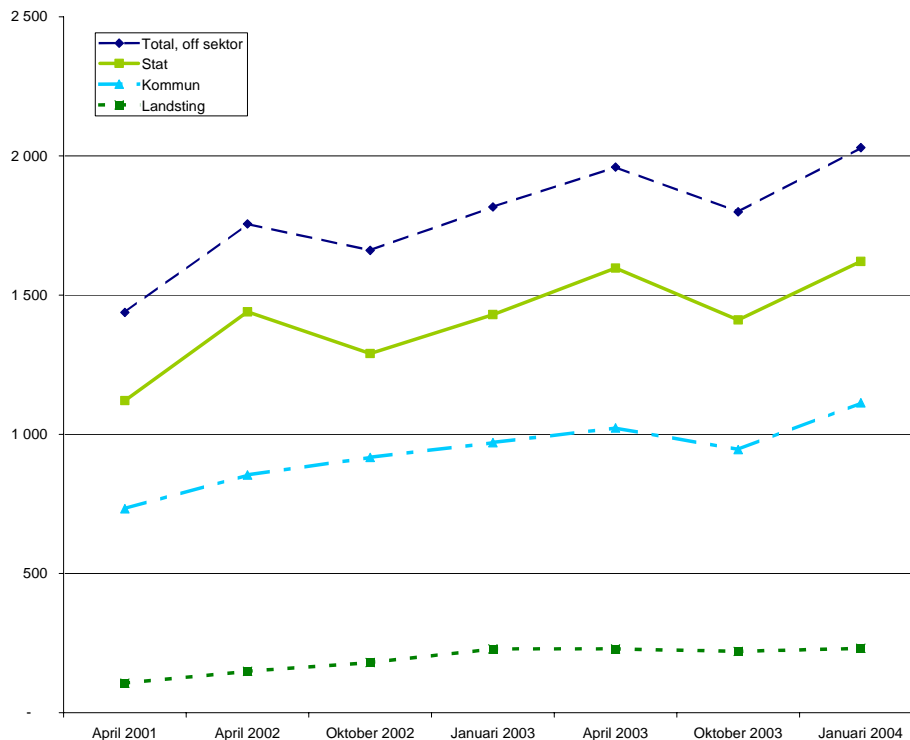
	Unika besökare (000)	Räckvidd, aktiva (%)
Stat	3 037	55
Landsting	703	13
Kommun	2 244	41
Totalt, offentliga sektorn	3 559	64
Aktiva internetanvändare	5 519	100

Tabell 1 Besökare per kategori, november - januari 2004

**Unika besökare** avser individer. Varje besökare/individ räknas bara en gång under mätperioden.  
**Räckvidd** är andelen användare av alla aktiva Internetanvändare under mätperioden.  
**Webbuniversum** avser alla aktiva Internetanvändare.

#### 3.1 Besöksutvecklingen

Utvecklingen över tiden visar en allt tydligare bild av användningen av den offentliga sektorns webbplatser och dess säsongsvariationer.



**Diagram 7 Utvecklingen i antal unika besökare 2001–2004**

En återkommande besökstopp hos Skatteverket i april varje år, i samband med deklarationen, slår igenom i uppgifterna för statliga myndigheter såväl som i totalkurvan. Tillväxten är dock stadig och det bör noteras att landstingen i januari 2004 har dubbelt så många unika besökare jämfört med april 2001. Landstingskurvan utgörs endast av de olika landstingens / regionernas webbplatser, exempelvis är inte Vårdguiden inkluderad.

## Myndigheter

AMS fortsätter att vara den myndighet som har flest antal unika besökare, följd av Skatteverket. Därefter placerar sig, liksom vid den senaste mätningen, Vägverket och Konsumentverket.

	<b>Myndighet</b>	<b>Domän</b>	<b>Unika besökare (000)</b>
1	(1) Arbetsmarknadsverket	ams.se + amv.se	1 100
2	(2) Skatteverket	rsv.se	502
3	(3) Vägverket	vv.se	492
4	(4) Konsumentverket	konsumentverket.se	416
5	(6) Försäkringskassan	forsakringskassan.se + fk.se	354
6	(5) Smhi	smhi.se	300
7	(7) Centrala studiestödsnämnden	csn.se	203
8	(14) Kungliga biblioteket	kb.se	179
9	(8) Premiepensionsmyndigheten	ppm.nu	177
10	(-) Myndigheten för skolutveckling	skolutveckling.se	175
11	(9) Riksdagen	riksdagen.se	170
12	(11) Regeringen	regeringen.se	168
13	(10) Skolverket	skolverket.se	168
14	(15) Socialstyrelsen	sos.se	148
15	(12) Luftfartsverket	lfv.se	148
16	(17) Länsstyrelserna	lst.se	140
17	(18) Riksgäldskontoret	rgk.se	133
18	(16) Statistiska centralbyrån	scb.se	120
19	(13) Polisen	polisen.se	103

**Tabell 2 Statliga myndigheter, november – januari 2004<sup>7</sup>**

Siffrorna inom parentes visar placeringen vid förra mätningen, som gällde augusti – oktober 2003. Under höstperioden hade Polisen, Riksdagen och Regeringen relativt höga besöksiffror vilket förknippades med det då aktuella mordet på utrikesminister Anna Lindh. Att dessa webbplatser sjunker i sina placeringar är snarare en återgång till normaltillståndet än en reell minskning. En tydligt uppåtgående trend (i procentuell tillväxt) hela det senaste året visar Konsumentverket. Även Vägverket och Försäkringskassan har haft stadiga ökningar i antal besök över en längre tid.

Den mest välbesökta kommunala webbplatsen är Stockholms med drygt 353 000 unika besökare under kvartalet och region Skåne är det landsting/region med flest besökare.

## Universitet

Unga och högutbildade personer är de som använder Internet i störst utsträckning vilket avspeglar sig i besöksdatan för universitet och högskolor.

<sup>7</sup> Domänadresser som gäller samma webbplats men inte pekar vidare har klustrats. Det innebär att dubbeltäckningen rensats bort genom korstabuleringar och i tabellen redovisas nettosiffror för AMS och Försäkringskassan.

	Universitet / högskola	Domän	Unika besökare (000)
1	(1) Linköping	liu.se	493
2	(3) Uppsala	uu.se	396
3	(2) KTH	kth.se	368
4	(6) Umeå	umu.se	325
5	(5) Göteborg	gu.se	308
6	(4) Lunds universitet	lu.se	307
7	(8) Chalmers	chalmers.se	251
8	(7) Stockholm	su.se	222
9	(9) Luleå tekn universitet	luth.se	173
10	(10) Lunds tekn högskola	lth.se	165

**Tabell 3** Universitet / högskolor, november – januari 2004

Liksom i tidigare mätningar är det Linköpings universitet som toppar listan av antal besökare, följt av Uppsala universitet och KTH. En förklaring till Linköpings stora besöksantal är att Linköpings tekniska högskola även ligger under denna domän. Till skillnad från exempelvis Lund och Lunds tekniska högskola, som är separata enheter.

## Kommuner

I nedanstående tabell framgår de kommuner som har de mest välbesökta webbplatserna, samt uppgifter om antal invånare. Gotland är ett specialfall då det är både kommun och region.

	Unika besökare	Invånare
Stockholm	353	762
Göteborg	240	478
<b>Umeå</b>	<b>118</b>	<b>108</b>
Linköping	116	136
Örebro	106	126
<b>Kristianstad</b>	<b>106</b>	<b>75</b>
Lund	84	101
<b>Gotland</b>	<b>83</b>	<b>58</b>
Malmö	81	267
Gävle	76	92

**Tabell 4** Besökssiffror för nov 2003- jan 2004, från hem och arbete, i tusental<sup>8</sup>

Umeå och Kristianstad är två kommuner med anmärkningsvärt många Internetbesökare i förhållande till invånarantal. Kommuner som hör till Sveriges tio största men som saknas på listan över de tio mest välbesökta webbplatserna är Uppsala, Västerås, Norrköping, Helsingborg och Jönköping.

<sup>8</sup> Uppgifterna om invånarantal redovisas i tusental och är hämtade från SCB 2003

## 3.2 Könsfördelningen bland besökarna

Beträffande könsfördelningen bland besökarna så ligger den i linje med den bland Internetanvändare totalt, vilket innebär en liten övervikt av män (webbuniversum bestod under denna period till 57 % av män och 43 % av kvinnor). Landstingens webbplatser är den kategori som lockar flest kvinnliga besökare och har fördelningen 49 % kvinnor respektive 51 % män.

Noll-axeln i nedanstående diagram motsvarar könsfördelning i webbuniversum, dvs bland Internetanvändare som helhet. Staplarna ovan denna linje visar de webbplatser som har en överrepresentation av kvinnor bland sina besökare. Staplarna under linjen visar webbplatser med en tydlig underrepresentation av kvinnor, eller helt enkelt en överrepresentation av män.

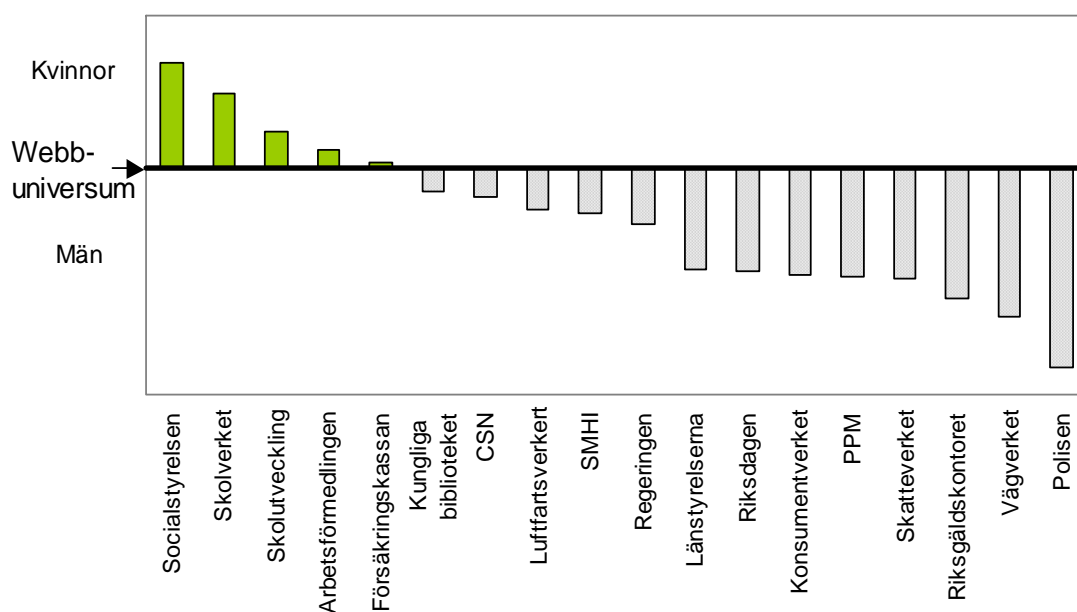


Diagram 8 Könsrepresentationen på myndigheters webbplatser

En studie av enskilda webbplatser ger vid handen att de manliga besökarna tydligt dominerar hos Vägverket, Konsumentverket, Skatteverket, PPM, Riksgäldskontoret, Riksdagen, Länstyrelserna och Polisen.<sup>9</sup> Skolverket och Socialstyrelsen är de av myndigheternas webbplatser som har övervägande (i detta fall mer än 50 %) kvinnliga besökare. Även myndigheten för skolutveckling samt AMS lockar många kvinnor.

Av universitet och högskolor har Uppsala jämn könsfördelning bland sina besökare och även Göteborg har relativt jämn könsfördelning.

<sup>9</sup> Dessa webbplatser har minst 70 % manliga besökare.

## 4 Målgruppsstudier

Med information hämtad från SIFOs Orvestundersökning har Statskontoret låtit göra olika målgruppsstudier. Dels har vi valt att titta på användarprofiler - vad som karakteriserar olika användargrupper på Internet. Dels har vi valt att titta på livsstilsprofiler - vad som karakteriserar olika livsfaser beträffande Internetanvändning.

### 4.1 Användarprofiler

I följande avsnitt redovisas karakteristika för 5 grupper med olika Internetvanor:

- de som inte alls använder Internet
- de som använder Internet men ej offentliga sektorns webbplatser
- de som besöker myndigheters webbplatser
- de som besöker sitt landstings webbplats
- de som besöker sin kommuns webbplats.

De profiler som redovisas utgörs av överrepresentation i angivna grupper. Typologierna bygger därför på en renodling av tendenser som är mer eller mindre starka.

Det framkommer i resultaten att andelen högskoleutbildade är större bland besökarna på den offentliga sektorns webbplatser. Det konstateras även att andelen besökare som totalt sett använder internet flera gånger om dagen är nästan dubbelt så hög bland besökarna på kommunernas och landstingens webbplatser som bland de Internetanvändare som inte har besökt dem. Internetanvändningen är sålunda mindre bland dem som inte besöker någon av myndigheternas webbplatser.

## Använder inte alls Internet

	Låg	Mellan	Hög
Ålder			X
Utbildning	X		
Ålder på barn			X
Hushållsstorlek	X		
Kommunstorlek	X	X	
Internetanvändning	X		

	Kvinna	Man
Kön	X	

Det som utmärker icke-användaren i jämförelse med genomsnittet är följande:

- Kvinna
- Äldre än 60 år
- Pensionär
- Lågutbildad - lägre än gymnasieutbildning
- Låg inkomst (tydligt lägre resursnivå än befolkningen i genomsnitt)
- 1-2 personshushåll
- Bor på landsbygden i en liten kommun (mindre än 25 000 inv.)
- Saknar mobiltelefon

## Använder Internet men ej den offentliga sektorns webbplatser

	Låg	Mellan	Hög
Ålder	X	X	
Utbildning	X	X	
Ålder på barn	X	X	X
Hushållsstorlek		X	X
Kommunstorlek			X
Internetanvändning		X	

	Kvinna	Man
Kön		X

Det som utmärker den som använder Internet men ej den offentliga sektorns webbplatser är följande:

- Man
- 15-17 år eller över 55 år.
- Har inga barn, eller har barn i skolåldern
- Gymnasieutbildad

- Bor i villa/radhus i en liten kommun
- 4 personer eller fler i hushållet
- Anställd inom privata sektorn, har chefsbefattning
- Har dator hemma, och på arbetet
- Ganska låg Internetanvändning
- Bankärenden sköts *ibland* via Internet
- Värderar kvällstidningar, TV och direktreklam som goda informationskällor.

### Har besökt statliga myndigheters webbplatser den senaste månaden

	Låg	Mellan	Hög
Ålder	X	X	
Utbildning		X	X
Ålder på barn	X	X	
Hushållsstorlek		X	X
Kommunstorlek			X
Internetanvändning		X	X

	Kvinna	Man
Kön	X	X

Det som utmärker den som besöker myndigheternas webbplatser är följande:

- 20-39 år
- Ogift eget boende, eller sammanboende
- Ung och fri, eller har barn i skolåldern
- Gymnasieutbildad, Högskoleutbildad
- Hyreslägenhet, ofta i Stockholm
- 3 eller fler i hushållet
- Har chefsbefattning, har personalansvar
- Bredbandsuppkoppling, har dator hemma, och på arbetet
- Sköter bankärenden via Internet ofta
- Jobbar hemifrån ofta
- Tillgång till mobiltelefon och kopplar upp sig mot Internet via mobilen ibland
- Började använda Internet 1999 eller tidigare
- Använder Internet aktivt, flera gånger per dag, både hemifrån och från arbetet och gör det mesta på Internet, bland annat köper varor

## Har besökt den egna kommunen senaste månaden

	Låg	Mellan	Hög
Ålder		X	
Utbildning		X	X
Ålder på barn	X	X	
Hushållsstorlek		X	X
Kommunstorlek	X	X	
Internetanvändning			X

	Kvinna	Man
Kön	X	

Det som utmärker den som besöker sin kommuns webbplats är följande:

- 30-49 år
- Högskoleutbildad
- 3 eller fler i hushållet
- Anställd inom kommunala sektorn
- Har chefsbefattning, har personalansvar
- Har dator hemma, och på arbetet
- Sköter bankärenden via Internet ofta
- Jobbar hemifrån ofta
- Tillgång till mobiltelefon och kopplar upp sig mot Internet via mobilen ibland
- Började använda Internet 1999 eller tidigare
- Använder Internet aktivt, flera gånger per dag, både hemifrån och från arbetet och gör det mesta på Internet, bland annat köper varor
- Värderar Internet och e-post som viktiga informationskanaler, liksom morgonpress, radio och TV. Kvälls- och gratistidningar upplevs som mindre viktiga.

Personer som besökt *annan* kommuns webbplats den senaste månaden liknar i allt väsentligt de som besökt den egna kommunens webbplats med den skillnaden att de i större utsträckning bor i Stockholm.

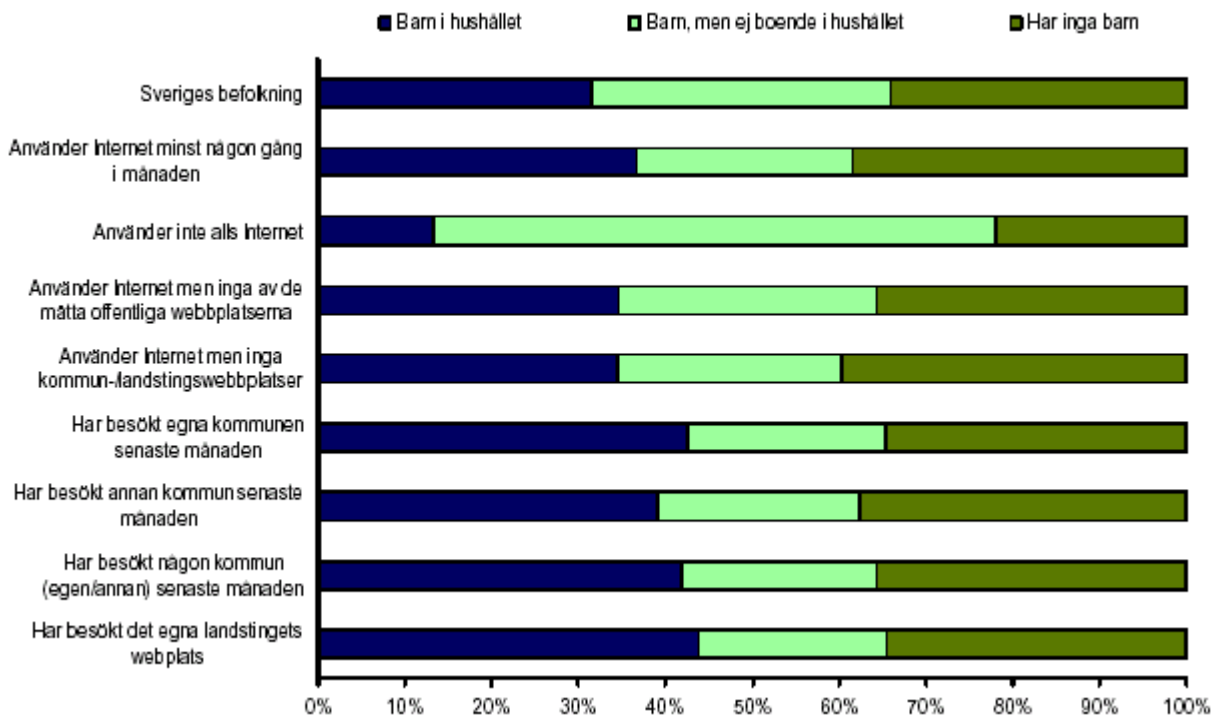
## Har besökt det egna landstingets webbplats den senaste månaden

	Låg	Mellan	Hög
Ålder		X	
Utbildning			X
Ålder på barn	X	X	
Hushållsstorlek		X	
Kommunstorlek		X	
Internetanvändning			X

	Kvinna	Man
Kön	X	

Det som utmärker den som besöker sitt landstings webbplats är följande:

- Kvinna
- 25-39 år
- Högskoleutbildad
- Sammanboende
- Deltidsarbetande, anställd inom landstingssektorn
- Bor i hyreslägenhet i mellanstor kommun (50 000-90 000 inv.)
- Barn i hushållet
- Bredbandsuppkoppling, har dator hemma, och på arbetet
- Sköter *ofta* bankärenden via Internet
- Jobbar hemifrån ofta
- Tillgång till mobiltelefon och kopplar upp sig mot Internet via mobilen ibland
- Började använda Internet 1999 eller tidigare
- Använder Internet aktivt, flera gånger per dag, både hemifrån och från arbetet och gör det mesta på Internet, bland annat köper varor
- Värderar Internet och e-post som viktiga informationskanaler, liksom morgonpress radio och TV. Kvälls- och gratistidningar upplevs som mindre viktiga.



**Diagram 9 Förekomst av barn i hushållen**

Det står klart att de som använder Internet i stor utsträckning har hemmavandrande barn.

Tydligast visar det sig på kommunens och landstingets webbplatser.

## 4.2 Livsstilsprofiler

Detta stycke tar upp Internetvanorna för åtta olika livsfasgrupper. Dessa är skapade av SIFO och bedöms vara en relevant indelning i syftet att utveckla elektroniska tjänster inom förvaltningen. Definitionen av respektive grupp samt utförligare beskrivning deras användning av Internet redovisas i bilaga 5.

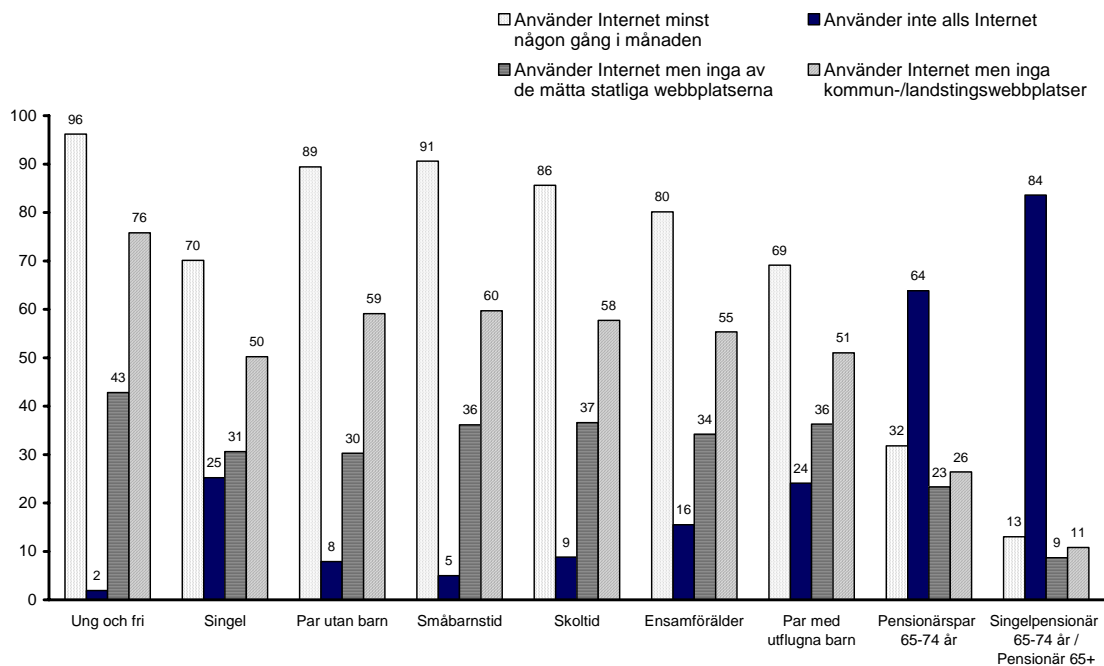


Diagram 10.a Livsstilssegmenten och Internetanvändningen

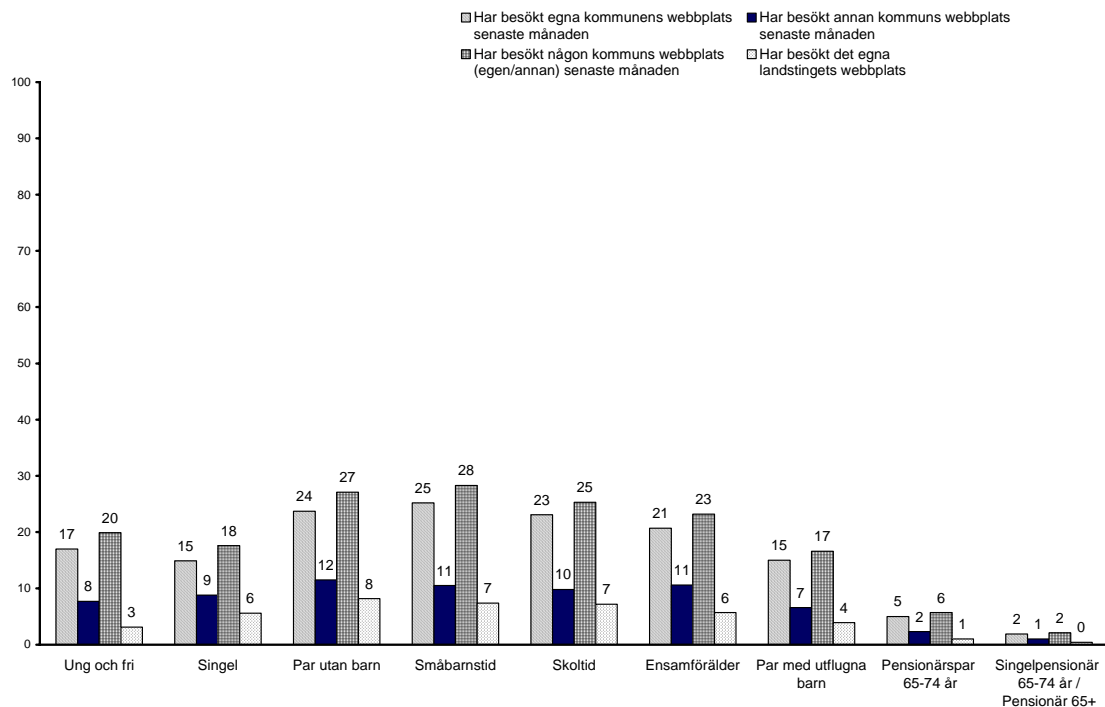


Diagram 10.b Livsstilssegmenten och Internetanvändningen

Den mest framträdande skillnaden mellan olika grupper är att pensionärer i långt mindre utsträckning än andra använder Internet. Studenter använder Internet i störst utsträckning men inte den offentliga sektorns webbplatser i samma omfattning. Personer mitt i livet, i synnerhet med familj, besöker kommuner och landstingens webbplatser i störst utsträckning.

-    **INSTÄLLNING TILL MYNDIGHETER PÅ WEBBEN**    +

<b>+</b> <b>MYNDIGHETSSURFANDE</b>	<b>Hög användning men negativ inställning</b> <b>7%</b>  Ung låginkomsttagare med bredband anslutet till hemmet som inte ligger i Stockholm	<b>Hög användning och positiv inställning</b> <b>18%</b>  Bredbandsansluten stockholmare med hög utbildning och hög inkomst
	<b>Låg användning och negativ inställning</b> <b>13%</b>  Har ganska låg utbildning och lön och saknar dessutom bredband hemma.	<b>Låg användning men positiv inställning</b> <b>4%</b>  Högutbildad kvinna över 30 år

-

**Diagram 11**    **Fyrfältsmatris över användning av och inställning till myndigheters webbplatser<sup>10</sup>**

I ovanstående matris framgår de olika gruppernas storlek och karakteristik. Eftersom mellangrupperna har exkluderats summerar fältens procentsiffror inte till 100 %. Enligt denna indelning utgörs den största gruppen av de som är högkonsumenter av myndigheters webbplatser och positivt inställda. Naturligt är att denna grupp kommer att öka, vilket troligast sker genom att de personer som redan idag har positiv inställning men inte besöker statliga webbplatser så mycket ökar sin användning. Detta är dock den minsta gruppen. Det är viktigt att få med sig de personer som använder Internet i hög utsträckning men är negativt inställda till myndigheter och deras webbplatser. Denna grupp utgörs till största delen av ungdomar med tillgång till bredband i hemmet. En stor kategori som är svår att närma sig är den grupp människor som inte använder myndigheternas webbplatser i någon nämnvärd utsträckning och som dessutom har en negativ inställning till dem. Det som karakteriserar personerna i denna grupp är att de inte har högre utbildning och saknar tillgång till bredband i hemmet.

<sup>10</sup> Matrisen bygger på uppgifter från Statskontorets enkät till Internetanvändare våren 2003. Undersökningen genomfördes av Webbarometern.

<sup>11</sup> Matrisen bygger på uppgifter från Statskontorets enkät till Internetanvändare våren 2003. Undersökningen genomfördes av Webbarometern.

## Kriterier för undersökning av myndigheters, kommuners och landstings webbplatser

Den kvalitativa undersökningen utgår från fyra olika huvudgrupper. Dessa grupper består av ett antal kriterier som respektive myndighet har granskats utifrån. Webbgranskningen baseras på följande huvudområden;

- E-tjänster
- Verksamhetsinformation
- E-demokrati
- Språk

### *E-tjänster*

Kriterierna på detta område belyser den möjlighet medborgarna har att kunna registrera sig, göra anmälningar eller ansökningar med stöd från den offentliga förvaltningens webbplatser. De belyser även individualiserad service och ärendehantering som kan utföras över Internet. Användaren skall kunna identifieras med egen identitet och lösenord eller med mer avancerade säkerhetslösningar.

Avancerade interaktiva tjänster kan vara applikationer som utför komplicerade beräkningar grundat på värden som användaren matar in, som simulerar utfall med alternativa ingångsvärden. Det kan vara avancerade sökprocesser med flera dimensioner eller omfattande tester och kunskapsprov. E-tjänster belyser även möjligheten att anpassa webbplatsen efter personliga önskemål.

Kriterium	Förklaring	Besvaras
<b>Blankettservice</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att ladda ned och skriva ut blanketter?	Finns/saknas/ej relevant
<b>Onlineansökan</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att göra ansökningar och registreringar?	Finns/saknas/ej relevant

<sup>12</sup> Med unika besökare avses individer. Varje besökare/individ räknas bara en gång under mätperioden.

<sup>13</sup> Dessa webbplatser har minst 70% manliga besökare.

<sup>14</sup> Domänadresser som gäller samma webbplats men inte pekar vidare har klustrats. Det innebär att dubbeltäckningen rensats bort genom korstabuleringar och i tabellen redovisas nettosiffror för AMS och Försäkringskassan.

Kriterium	Förklaring	Besvaras
<b>Personliga tjänster</b>	Finns på webbplatsen personligt utformade tjänster som kräver inloggning?	Finns/saknas/ej relevant
<b>Följa ett ärende</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att följa ett personligt ingivet ärende i handlägningsprocessen?	Finns/saknas/ej relevant
<b>Avancerade interaktiva tjänster</b>	Finns på webbplatsen interaktiva tjänster t.ex. i form av möjligheten att göra flerdimensionella sökningar, individuella tester eller interaktiva tjänster i form av möjligheten att göra beräkningar/kalkyler/simuleringar?	Finns/saknas
<b>Personligt utformade sidor</b>	Finns det möjlighet att anpassa webbplatsen efter besökarens eget intressebehov? t.ex. genom att på webbplatsen skapa en egen plats med ett urval av områden som besökaren återkommande vill ha tillgång till, t.ex. med hjälp av cookies.	Finns/saknas
<b>Ekonomiska transaktioner</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att utföra ekonomiska transaktioner, som betala avgifter eller rekvirera bidrag?	Finns/saknas/ej relevant

### *Verksamhetsinformation*

Kriterierna på detta område belyser hur mycket information som finns om verksamheten; finns det tillgång till verksamhetsinformation i form av årsredovisningar etc., finns en beskrivning av vilka tjänster som erbjuds och finns det hjälp att hitta till rätt enhet eller tjänsteman?

Kriterium	Förklaring	Besvaras
<b>Adress och telefonnummer till myndigheten/kommunen/landstinget</b>	Finns på webbplatsen telefonnummer, besöksadress och postadress?	Finns/saknas/
<b>Hitta rätt i myndigheten/kommunen/landstinget</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att hitta rätt funktion eller rätt person inom myndigheten/kommunen/landstinget, sorterat efter t.ex. ämnesområde?	Finns/saknas/
<b>Övergripande uppgift</b>	Finns på webbplatsen information om vilken övergripande uppgift myndigheten/kommunen/landstinget har?	Finns/saknas/
<b>Tjänster</b>	Finns på webbplatsen en övergripande presentation av de tjänster som erbjuds?	Finns/saknas/
<b>Verksamheten</b>	Finns på webbplatsen en redovisning av verksamheten, t.ex. årsredovisning, budget, verksamhetsplaner etc.?	Finns/saknas/

### ***E-demokrati***

Kriterierna på detta område belyser öppenheten vad gäller information om verksamhetens beslutsunderlag samt information om själva beslutsprocessen. De berör även användarnas möjligheter till att lämna synpunkter på och påverka myndighetens/kommunens/landstingets verksamhet.

<b>Diarium</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att söka i myndighetens/kommunens/landstingets diarium – postlistor eller motsvarande?	Finns/ saknas/
<b>Arkiv</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att få tillgång till rapporter, dokument eller protokoll som är samlat i ett arkiv med några års historik?	Finns/ saknas/
<b>Remissvar</b>	Finns på webbplatsen möjlighet att få tillgång till myndighetens remissvar?	Finns/ saknas/ ej relevant
<b>Synpunkter</b>	Finns på webbplatsen en speciellt angiven plats för medborgaren/företaget att lämna synpunkter, förslag eller framföra klagomål, via e-post eller "online"? Det räcker inte med att det finns möjlighet att ha synpunkter på webbplatsen.	Finns/ saknas/
<b>Deltagande</b>	Finns det en moderator som aktivt kanaliserar synpunkter/klagomål till rätt instans eller svarar direkt och meddelar den som lämnat synpunkterna/ klagomålen?	Finns/ saknas/

### ***Språk***

Kriterierna belyser respektive verksamhets tillgänglighet – om det på webbplatsen finns information på något annat språk än svenska.

<b>Språk 1</b>	Finns på webbplatsen relevant information om de tjänster myndigheten/kommunen/landstinget erbjuder på språk utöver svenska? De större EU-språken	Finns/ saknas
<b>Språk 2</b>	Finns på webbplatsen relevant information om de tjänster myndigheten/kommunen/landstinget erbjuder på språk utöver svenska? De vanligaste invandrar-språken (bosniska/kroatiska/serbiska, arabiska, persiska, kurdiska)	Finns/ saknas
<b>Språk 3</b>	Finns på webbplatsen relevant information om de tjänster myndigheten/kommunen/landstinget erbjuder på språk utöver svenska? De nationella minoritetsspråken (samiska, finska, meänkieli, romani chib och jiddisch)	Finns/ saknas

## Granskningsprotokoll

Nedan följer det fullständiga granskningsprotokollet. Siffran 1 anger om tjänsten/funktionen inte finns, siffran 2 anger om tjänsten/funktionen finns och siffran 0 anger om tjänsten/funktionen inte har bedömts relevant med hänsyn till verksamheten.

### Myndigheter

#### *E-tjänster*

	Myndighet	Blankett-service	Online-ansökan	Personliga tjänster	Följa ett ärende	Avancerade interaktiva tjänster	Personligt utformade sidor	Ekonomiska transaktioner
Fi	Datainspektionen	2	1	1	1	1	1	1
Fi	Finansinspektionen	2	2	2	1	1	1	1
Fi	Kammarkollegiet	2	1	1	1	1	1	1
Fi	Konjunkturinstitutet	0	0	0	0	1	1	0
Fi	Lotteriinspektionen	2	1	1	1	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen Dalarna	2	1	1	1	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Stockholm	2	2	1	1	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Västerbotten	2	1	1	1	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Västra Götaland	2	1	1	1	2	1	1
Fi	Länsstyrelsen Kalmar	2	1	1	1	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen Norrbotten	2	1	1	1	2	1	1
Fi	Länsstyrelsen Skåne	2	1	1	1	2	1	1
Fi	Premiepensionsmyndigheten	2	2	2	1	2	1	0
Fi	Riksgäldskontoret	2	2	2	2	2	1	2
Fi	Riksskatteverket	2	2	2	2	2	1	1
Fi	SCB	2	0	0	0	2	1	1
Fi	Statskontoret	0	2	0	0	2	1	0
Fi	Tullverket	2	2	2	2	2	2	1
Fö	Försvarsmakten/Högkvarter	2	1	2	1	1	1	0
Fö	Kustbevakningen	2	1	1	1	1	1	1
Fö	Pliktverket	2	1	2	1	2	1	1
Fö	Räddningsverket	2	1	2	1	2	1	1
Jo	Allmänna reklamationsnämnden	2	1	1	1	2	1	1
Jo	Fiskeriverket	2	1	1	1	1	1	1
Jo	Jordbruksverket	2	2	2	1	1	1	1
Jo	Konsumentverket	2	1	1	1	2	1	0
Jo	Livsmedelsverket	2	2	1	1	2	2	1

	Myndighet	Blankett-service	Online-ansökan	Personliga tjänster	Följa ett ärende	Avancerade interaktiva tjänster	Personligt utformade sidor	Ekonomiska transaktioner
Ju	Brottsförebyggande rådet	2	1	1	1	2	1	1
Ju	Brottsoffermyndigheten	2	1	0	1	1	1	1
Ju	Domstolsverket	2	1	1	1	1	1	0
Ju	Kriminalvårdsstyrelsen	0	0	0	0	1	1	0
Ju	Ombudsmannen mot diskriminering p.g.a. sexuell läggning	2	2	1	1	2	1	1
Ju	Ombudsmannen mot etnisk diskriminering	2	2	1	1	2	1	1
Ju	Rikspolisstyrelsen	2	1	1	1	2	1	1
Ju	Riksåklagaren	0	0	0	0	1	1	0
Ju	Rättsmedicinalverket	2	1	0	0	1	1	1
Ku	Riksantikvarieämbetet	2	1	2	1	2	1	1
Ku	Riksarkivet	2	1	1	1	2	1	1
Ku	Statens kulturråd	2	1	1	1	2	1	1
M	Boverket	2	1	1	1	2	1	1
M	Kemikalieinspektionen	2	1	1	1	1	1	1
M	Lantmäteriverket	2	2	2	1	2	1	2
M	Naturvårdsverket	2	1	1	1	2	1	1
M	SMHI	0	2	2	0	2	1	1
M	Statens kärnkraftsinspektion	0	0	0	0	1	1	0
M	Statens Strålskyddsinstitut	2	1	1	1	1	1	1
N	Arbetsmarknadsstyrelsen	2	2	2	0	2	1	0
N	Arbetsmiljöverket	2	2	2	1	2	1	1
N	Banverket	2	2	2	1	1	1	1
N	Elsäkerhetsverket	2	1	1	1	1	1	1
N	Glesbygdverket	0	0	0	0	2	1	0
N	Jämställdhetsombudsmannen	2	1	1	1	1	2	0
N	Konkurrensverket	2	1	1	1	2	1	1
N	Luffartsverket	2	1	1	1	2	1	1
N	NUTEK	2	2	1	1	2	1	1
N	Patent och Registreringsverket	2	2	2	1	2	1	2
N	Post och Telestyrelsen	2	2	1	1	2	1	1
N	Sjöfartsverket	2	1	1	1	1	1	1
N	Skogsvårdsstyrelsen	2	1	1	1	1	2	1
N	Svenska kraftnät	2	1	2	1	1	1	1
N	VINNOVA	2	2	2	1	2	1	0
N	Vägverket	2	2	2	1	2	1	2
S	Barnombudsmannen	0	0	0	0	2	2	0
S	Folkhälsoinstitutet	2	1	1	1	1	1	1
S	Försäkringskassan	2	2	2	1	2	1	1

	Myndighet	Blankett-service	Online-ansökan	Personliga tjänster	Följa ett ärende	Avancerade interaktiva tjänster	Personligt utformade sidor	Ekonomiska transaktioner
S	Handikappombudsmannen	2	2	1	1	1	2	1
S	Hälsa- och sjukvårdens ansvarsnämnd	2	1	1	1	1	1	0
S	Läkemedelsverket	2	1	1	1	1	1	1
S	Riksförsäkringsverket	0	0	0	0	1	1	0
S	Smittskyddsinstitutet	0	0	0	0	1	1	0
S	Socialstyrelsen	2	2	1	1	2	1	1
S	Statens institutionsstyrelse	2	1	1	0	1	1	0
SB	Regeringen	0	2	0	0	1	1	0
U	CSN	2	1	2	2	2	2	1
U	Högskoleverket	2	1	1	1	1	1	1
U	Kungliga Biblioteket	2	2	2	1	2	1	1
U	Verket för Högskoleservice	2	2	2	2	1	1	1
UD	Exportkreditnämnden	2	1	1	1	2	1	1
UD	Kommerskollegium	2	2	1	1	2	1	1
UD	Migrationsverket	2	2	1	1	1	1	2

## Verksamhetsinformation

	Myndighet	Adress och telefonnummer till myndigheten	Hitta rätt i myndigheten - funktion och tjänstemän	Övergripande uppgift	Tjänster	Verksamheten
Fi	Datainspektionen	2	2	2	2	2
Fi	Finansinspektionen	2	2	2	2	2
Fi	Kammarkollegiet	2	2	2	2	2
Fi	Konjunkturinstitutet	2	2	2	2	2
Fi	Lotteriinspektionen	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen Dalarna	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen i Stockholm	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen i Västerbotten	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen i Västra Götaland	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen Kalmar	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen Norrbotten	2	2	2	2	2
Fi	Länsstyrelsen Skåne	2	2	2	2	2
Fi	Premiepensionsmyndigheten	2	2	2	2	2
Fi	Riksgäldskontoret	2	2	2	2	2
Fi	Riksskatteverket	2	2	2	2	2
Fi	SCB	2	2	2	2	2
Fi	Statskontoret	2	2	2	2	2
Fi	Tullverket	2	2	2	2	2
Fö	Försvarsmakten/Högkvarter	2	2	2	2	2
Fö	Kustbevakningen	2	2	2	2	2
Fö	Pliktverket	2	2	2	2	2
Fö	Räddningsverket	2	2	2	2	2
Jo	Allmänna reklamationsnämnden	2	2	2	2	2
Jo	Fiskeriverket	2	2	2	2	2
Jo	Jordbruksverket	2	2	2	2	2
Jo	Konsumentverket	2	2	2	2	2
Jo	Livsmedelsverket	2	1	2	2	2
Ju	Brottsförebyggande rådet	2	2	2	2	2
Ju	Brottsoffermyndigheten	2	2	2	2	2
Ju	Domstolsverket	2	2	2	2	2
Ju	Kriminalvårdsstyrelsen	2	2	2	2	2
Ju	Ombudsmannen mot diskriminering p.g.a. sexuell läggning	2	2	2	2	2
Ju	Ombudsmannen mot etnisk diskriminering	2	2	2	2	2
Ju	Rikspolisstyrelsen	2	2	2	2	2
Ju	Riksåklagaren	2	2	2	2	2
Ju	Rättsmedicinalverket	2	2	2	2	1
Ku	Riksantikvarieämbetet	2	2	2	2	2
Ku	Riksarkivet	2	2	2	2	2
Ku	Statens kulturråd	2	2	2	2	2
M	Boverket	2	2	2	2	2

	Myndighet	Adress och telefonnummer till myndigheten	Hitta rätt i myndigheten - funktion och tjänstemän	Övergripande uppgift	Tjänster	Verksamheten
M	Kemikalieinspektionen	2	2	2	2	2
M	Lantmäteriverket	2	2	2	2	2
M	Naturvårdsverket	2	2	2	2	2
M	SMHI	2	2	2	2	2
M	Statens kärnkraftsinspektion	2	1	2	2	2
M	Statens Strålskyddsinstitut	2	2	2	2	2
N	Arbetsmarknadsstyrelsen	2	2	2	2	2
N	Arbetsmiljöverket	2	2	2	2	2
N	Banverket	2	2	2	2	2
N	Elsäkerhetsverket	2	2	2	2	1
N	Glesbygdverket	2	2	2	2	2
N	Jämställdhetsombudsmannen	2	2	2	2	2
N	Konkurrensverket	2	2	2	2	2
N	Luffartsverket	2	2	2	2	2
N	NUTEK	2	2	2	2	2
N	Patent och Registreringsverket	2	2	2	2	2
N	Post och Telestyrelsen	2	2	2	2	2
N	Sjöfartsverket	2	2	2	2	2
N	Skogsvårdsstyrelsen	2	2	2	2	2
N	Svenska kraftnät	2	2	2	2	2
N	VINNOVA	2	2	2	2	2
N	Vägverket	2	2	2	2	2
S	Barnombudsmannen	2	2	2	2	1
S	Folkhälsoinstitutet	2	2	2	2	2
S	Försäkringskassan	2	2	1	2	1
S	Handikappombudsmannen	2	2	2	2	1
S	Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd	2	1	2	2	2
S	Läkemedelsverket	2	2	2	2	2
S	Riksförsäkringsverket	2	2	2	2	2
S	Smittskyddsinstitutet	2	1	2	2	2
S	Socialstyrelsen	2	2	2	2	2
S	Statens institutionsstyrelse	2	2	2	2	2
SB	Regeringen	2	2	2	2	2
U	CSN	2	1	2	2	2
U	Högskoleverket	2	2	2	2	2
U	Kungliga Biblioteket	2	2	2	2	2
U	Verket för Högskoleservice	2	2	2	2	2
UD	Exportkreditnämnden	2	2	2	2	2
UD	Kommerskollegium	2	2	2	2	2
UD	Migrationsverket	2	2	2	2	2

## *E-demokrati*

	<b>Myndighet</b>	<b>Diarium</b>	<b>Arkiv</b>	<b>Remissvar</b>	<b>Synpunkter</b>	<b>Deltagande</b>
Fi	Datainspektionen	1	2	2	1	1
Fi	Finansinspektionen	1	2	2	1	1
Fi	Kammarkollegiet	1	2	1	1	1
Fi	Konjunkturinstitutet	1	2	1	1	1
Fi	Lotteriinspektionen	1	2	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen Dalarna	1	1	1	2	2
Fi	Länsstyrelsen i Stockholm	1	2	1	2	1
Fi	Länsstyrelsen i Västerbotten	2	2	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Västra Götaland	2	2	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen Kalmar	1	2	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen Norrbotten	1	2	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen Skåne	1	2	2	2	2
Fi	Premiepensionsmyndigheten	1	2	1	1	1
Fi	Riksgäldskontoret	1	2	2	1	1
Fi	Riksskatteverket	1	2	1	2	1
Fi	SCB	1	2	1	1	1
Fi	Statskontoret	2	2	2	1	1
Fi	Tullverket	2	2	1	2	2
Fö	Försvarsmakten/Högkvarter	1	1	1	1	1
Fö	Kustbevakningen	1	2	1	1	1
Fö	Pliktverket	1	2	1	1	1
Fö	Räddningsverket	1	2	1	1	1
Jo	Allmänna reklamationsnämnden	1	2	2	1	1
Jo	Fiskeriverket	1	2	2	1	1
Jo	Jordbruksverket	1	2	1	1	1
Jo	Konsumentverket	1	2	2	1	1
Jo	Livsmedelsverket	1	2	1	1	1
Ju	Brottsförebyggande rådet	1	2	2	1	1
Ju	Brottsoffermyndigheten	1	2	1	1	1
Ju	Domstolsverket	1	2	1	1	1
Ju	Kriminalvårdsstyrelsen	1	2	2	1	1
Ju	Ombudsmannen mot diskriminering p.g.a. sexuell läggning	1	2	2	1	1
Ju	Ombudsmannen mot etnisk diskriminering	1	2	2	1	1
Ju	Rikspolisstyrelsen	1	2	1	1	1
Ju	Riksåklagaren	1	2	2	1	1
Ju	Rättsmedicinalverket	1	2	2	1	1
Ku	Riksantikvarieämbetet	1	2	1	1	1
Ku	Riksarkivet	1	2	2	1	1
Ku	Statens kulturråd	1	2	2	1	1
M	Boverket	1	2	1	1	1
M	Kemikalieinspektionen	1	2	1	1	1
M	Lantmäteriverket	1	2	1	2	1

	Myndighet	Diarium	Arkiv	Remissvar	Synpunkter	Deltagande
M	Naturvårdsverket	1	2	2	1	1
M	SMHI	1	2	1	1	1
M	Statens kärnkraftsinspektion	1	2	1	1	1
M	Statens Strålskyddsinstitut	1	2	1	1	1
N	Arbetsmarknadsstyrelsen	1	2	1	2	2
N	Arbetsmiljöverket	1	2	2	1	1
N	Banverket	1	2	1	1	1
N	Elsäkerhetsverket	1	2	1	1	1
N	Glesbygdverket	2	2	2	2	2
N	Jämställdhetsombudsmannen	1	2	2	2	1
N	Konkurrensverket	2	2	1	1	1
N	Luffartsverket	1	2	1	1	1
N	NUTEK	1	2	1	1	1
N	Patent och Registreringsverket	1	1	1	1	1
N	Post och Telestyrelsen	1	2	1	1	1
N	Sjöfartsverket	1	2	1	1	1
N	Skogsvårdsstyrelsen	1	2	1	1	1
N	Svenska kraftnät	1	2	1	1	1
N	VINNOVA	1	2	2	1	1
N	Vägverket	1	2	2	1	1
S	Barnombudsmannen	1	2	2	1	1
S	Folkhälsoinstitutet	1	2	2	1	1
S	Försäkringskassan	1	1	1	1	1
S	Handikappombudsmannen	1	2	2	1	1
S	Hälso- och sjukvårdens ansvars- nämnd	1	1	1	1	1
S	Läkemedelsverket	1	2	1	1	1
S	Riksförsäkringsverket	1	2	2	1	1
S	Smittskyddsinstitutet	1	2	1	1	1
S	Socialstyrelsen	1	2	1	1	1
S	Statens institutionsstyrelse	1	2	1	1	1
SB	Regeringen	1	2	2	1	1
U	CSN	1	2	1	1	1
U	Högskoleverket	1	2	1	1	1
U	Kungliga Biblioteket	1	2	2	1	1
U	Verket för Högskoleservice	1	1	1	2	1
UD	Exportkreditnämnden	1	1	1	1	1
UD	Kommerskollegium	1	2	1	1	1
UD	Migrationsverket	1	2	1	1	1

## Språk

	Myndighet	Språk 1	Språk 2	Språk 3
Fi	Datainspektionen	2	1	1
Fi	Finansinspektionen	2	1	1
Fi	Kammarkollegiet	2	1	1
Fi	Konjunkturinstitutet	2	1	1
Fi	Lotteriinspektionen	2	1	1
Fi	Länsstyrelsen Dalarna	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Stockholm	1	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Västerbotten	2	1	1
Fi	Länsstyrelsen i Västra Götaland	2	1	1
Fi	Länsstyrelsen Kalmar	2	1	1
Fi	Länsstyrelsen Norrbotten	2	1	2
Fi	Länsstyrelsen Skåne	1	1	1
Fi	Premiepensionsmyndigheten	2	2	2
Fi	Riksgäldskontoret	2	1	1
Fi	Riksskatteverket	2	2	2
Fi	SCB	2	1	1
Fi	Statskontoret	2	1	1
Fi	Tullverket	2	2	2
Fö	Försvarsmakten/Högkvarter	2	1	1
Fö	Kustbevakningen	2	1	1
Fö	Pliktverket	2	1	1
Fö	Räddningsverket	2	1	1
Jo	Allmänna reklamationsnämnden	2	1	1
Jo	Fiskeriverket	2	1	1
Jo	Jordbruksverket	2	1	1
Jo	Konsumentverket	2	2	2
Jo	Livsmedelsverket	2	1	1
Ju	Brottsförebyggande rådet	2	1	1
Ju	Brottsoffermyndigheten	2	2	2
Ju	Domstolsverket	2	1	1
Ju	Kriminalvårdsstyrelsen	2	1	1
Ju	Ombudsmannen mot diskriminering p.g.a. sexuell läggning	2	1	1
Ju	Ombudsmannen mot etnisk diskriminering	2	2	2
Ju	Rikspolisstyrelsen	2	1	1
Ju	Riksåklagaren	1	1	1
Ju	Rättsmedicinalverket	1	1	1
Ku	Riksantikvarieämbetet	2	1	1
Ku	Riksarkivet	2	1	1
Ku	Statens kulturråd	2	1	1
M	Boverket	2	1	1
M	Kemikalieinspektionen	2	1	1
M	Lantmäteriverket	2	1	1
M	Naturvårdsverket	2	2	1
M	SMHI	2	1	1
M	Statens kärnkraftsinspektion	2	1	1

	Myndighet	Språk 1	Språk 2	Språk 3
M	Statens Strålskyddsinstitut	2	1	1
N	Arbetsmarknadsstyrelsen	2	1	1
N	Arbetsmiljöverket	2	1	1
N	Banverket	2	1	1
N	Elsäkerhetsverket	2	1	1
N	Glesbygdverket	2	1	1
N	Jämställdhetsombudsmannen	2	1	1
N	Konkurrensverket	2	1	1
N	Luffartsverket	2	1	1
N	NUTEK	1	1	1
N	Patent och Registreringsverket	2	1	1
N	Post och Telestyrelsen	2	1	1
N	Sjöfartsverket	2	1	1
N	Skogsvårdsstyrelsen	2	1	1
N	Svenska kraftnät	2	1	1
N	VINNOVA	2	1	1
N	Vägverket	2	2	2
S	Barnombudsmannen	2	2	2
S	Folkhälsoinstitutet	2	1	1
S	Försäkringskassan	2	2	2
S	Handikappombudsmannen	2	1	1
S	Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd	2	2	2
S	Läkemedelsverket	2	1	1
S	Riksförsäkringsverket	2	1	1
S	Smittskyddsinstitutet	2	1	1
S	Socialstyrelsen	2	1	1
S	Statens institutionsstyrelse	2	2	2
SB	Regeringen	2	1	1
U	CSN	1	1	1
U	Högskoleverket	2	1	1
U	Kungliga Biblioteket	2	1	1
U	Verket för Högskoleservice	1	1	1
UD	Exportkreditnämnden	2	1	1
UD	Kommerskollegium	2	1	1
UD	Migrationsverket	2	2	1

## Kommuner

### *e-tjänster*

Kommun	Blankett-service	Online-ansökan	Personliga tjänster	Följa ett ärend	Avancerade inter-aktiva tjänster	Personligt utformade sidor	Ekonomiska transaktioner
Alvesta	2	1	1	1	2	1	1
Arvidsjaur	1	2	1	1	2	1	1
Bollnäs	2	1	1	1	2	1	1
Borlänge	2	1	1	1	2	1	1
Borås	2	1	2	1	1	1	1
Botkyrka	2	2	2	1	2	1	1
Boxholm	2	1	2	1	1	1	1
Falkenberg	2	2	2	1	2	1	1
Falköping	2	2	1	1	2	2	1
Falun	2	2	2	1	2	1	1
Gnesta	2	1	1	1	1	1	1
Gotland	2	2	1	1	1	1	1
Göteborg	2	2	1	1	2	1	1
Halmstad	2	2	1	1	2	1	1
Hammarö	2	1	1	1	1	1	1
Haninge	2	2	2	1	2	1	1
Helsingborg	2	1	1	1	2	1	1
Hudiksvall	2	2	2	1	2	1	1
Härjedalen	2	1	2	1	2	1	1
Jönköping	2	2	1	1	2	1	1
Kalix	2	1	1	1	1	1	1
Karlskrona	2	2	2	1	2	2	1
Kinda	2	2	2	1	2	1	1
Kristinehamn	2	2	1	1	2	1	1
Kungsbacka	2	1	1	1	2	1	1
Kungälv	2	2	2	1	2	1	1
Köping	2	1	1	1	2	2	1
Laholm	2	1	1	1	2	1	1
Lekeberg	2	1	2	1	2	1	1
Lidingö	2	2	2	1	2	2	1
Lilla Edet	2	1	1	1	2	1	1
Linköping	2	2	1	1	2	1	1
Ljusnarsberg	1	2	1	1	2	1	1
Lomma	2	1	1	1	2	1	1

Kommun	Blankett-service	Online-ansökan	Personliga tjänster	Följa ett ärend	Avancerade interaktiva tjänster	Personligt utformade sidor	Ekonomiska transaktioner
Malmö	2	2	2	1	2	1	1
Mönsterås	2	1	1	1	2	1	1
Nacka	2	2	2	2	2	1	1
Nässjö	2	1	1	1	2	1	1
Oskarshamn	2	1	1	1	2	1	1
Piteå	2	1	1	1	2	1	1
Ragunda	2	1	1	1	2	1	1
Salem	1	2	2	1	2	2	1
Sandviken	2	2	2	1	2	2	1
Sigtuna	2	2	1	1	2	1	1
Skellefteå	2	1	1	1	2	1	1
Sollefteå	2	1	1	1	2	1	1
Stockholm	2	2	2	1	2	2	1
Storuman	2	1	1	1	2	1	1
Sundbyberg	2	2	2	1	2	1	1
Säter	2	1	1	1	1	1	1
Sölvesborg	2	1	1	1	2	1	1
Tranås	2	2	2	1	1	1	1
Uddevalla	2	2	2	1	2	1	1
Umeå	2	2	1	1	2	2	1
Uppsala	2	1	1	1	2	2	1
Valdemarsvik	2	1	1	1	2	1	1
Västerås	2	1	2	1	2	1	1
Växjö	2	1	1	1	2	1	1
Ånge	2	1	1	1	2	1	1
Ängelholm	2	1	2	1	2	1	1
Örebro	2	1	2	1	2	2	1
Östhammar	2	1	1	1	2	1	1

### Verksamhetsinformation

Kommun	Adress och telefonnummer till landstinget	Hitta rätt inom landstinget - funktion och tjänsteman	Övergripande uppgift	Tjänste	Verksamhet
Alvesta	2	1	2	2	2
Arvidsjaur	1	1	2	2	2
Bollnäs	2	2	2	2	2
Borlänge	2	2	2	2	2
Borås	2	2	2	2	2
Botkyrka	2	2	2	2	2
Boxholm	2	2	2	2	2
Falkenberg	2	2	2	2	2
Falköping	2	2	2	2	2
Falun	2	2	2	2	2
Gnesta	2	2	2	2	2
Gotland	2	2	2	2	2
Göteborg	2	2	2	2	2
Halmstad	2	2	2	2	2
Hammarö	2	2	2	2	2
Haninge	2	2	2	2	2
Helsingborg	2	2	2	2	2
Hudiksvall	2	2	2	2	2
Härjedalen	2	2	2	2	2
Jönköping	2	2	2	2	2
Kalix	2	2	2	2	2
Karlskrona	2	2	2	2	2
Kinda	2	2	2	2	1
Kristinehamn	2	2	2	2	1
Kungsbacka	2	2	2	2	2
Kungälv	2	2	2	2	2
Köping	2	2	2	2	2
Laholm	2	2	2	2	2
Lekeberg	2	2	2	2	2
Lidingö	2	2	2	2	2
Lilla Edet	2	2	2	2	1
Linköping	2	2	2	2	2
Ljusnarsberg	2	2	2	2	1
Lomma	2	2	2	2	1
Malmö	2	2	2	2	2
Mönsterås	2	2	2	2	1
Nacka	2	2	2	2	2
Nässjö	2	2	2	2	1
Oskarshamn	2	2	2	2	2
Piteå	2	2	2	2	2
Ragunda	2	2	2	2	1
Salem	2	2	2	2	2
Sandviken	2	2	2	2	2
Sigtuna	2	2	2	2	2

Kommun	Adress och telefonnummer till landstinget	Hitta rätt inom landstinget - funktion och tjänsteman	Övergripande uppgift	Tjänste	Verksamhet
Skellefteå	2	2	2	2	2
Sollefteå	2	2	2	2	2
Stockholm	2	2	2	2	2
Storuman	2	2	2	2	2
Sundbyberg	2	2	2	2	2
Säter	2	2	2	2	1
Sölvesborg	2	2	2	2	2
Tranås	2	2	2	2	2
Uddevalla	2	2	2	2	2
Umeå	2	2	2	2	2
Uppsala	2	2	2	2	2
Valdemarsvik	2	2	2	2	2
Västerås	2	2	2	2	2
Växjö	2	2	2	2	2
Ånge	2	2	2	2	2
Ängelholm	2	2	2	2	2
Örebro	2	2	2	2	2
Östhammar	2	2	2	2	2

## *E-demokrati*

Kommun	Diarium	Arkiv	Synpunkter	Deltagande	Remissvar
Alvesta	1	2	2	2	1
Arvidsjaur	2	2	1	1	1
Bollnäs	1	2	2	2	1
Borlänge	1	2	2	2	1
Borås	1	2	2	2	1
Botkyrka	1	2	2	2	1
Boxholm	1	2	1	1	2
Falkenberg	1	2	2	2	2
Falköping	1	2	2	2	1
Falun	1	2	2	2	1
Gnesta	1	1	1	1	1
Gotland	1	2	1	1	2
Göteborg	1	2	2	2	1
Halmstad	1	1	1	1	1
Hammarö	1	2	1	1	1
Haninge	1	2	2	2	2
Helsingborg	1	2	2	1	1
Hudiksvall	1	2	2	2	1
Härjedalen	1	2	2	2	1
Jönköping	1	2	2	2	1
Kalix	1	2	2	2	1
Karlskrona	2	2	2	2	1
Kinda	1	2	2	1	1
Kristinehamn	1	2	2	2	1
Kungsbacka	1	2	2	2	1
Kungälv	1	2	1	1	1
Köping	1	2	2	2	1
Laholm	1	2	1	1	1
Lekeberg	1	2	1	1	1
Lidingö	2	2	2	2	1
Lilla Edet	1	1	1	1	1
Linköping	2	2	2	1	1
Ljusnarsberg	1	1	1	1	1
Lomma	1	2	1	1	1
Malmö	1	2	1	1	1
Mönsterås	1	1	1	1	1
Nacka	1	2	2	2	1
Nässjö	1	2	2	2	1
Oskarshamn	1	2	1	1	1
Piteå	1	2	2	1	1
Ragunda	1	2	1	1	1
Salem	1	2	1	1	1
Sandviken	1	2	2	2	1
Sigtuna	2	2	1	1	1

Kommun	Diarium	Arkiv	Synpunkter	Deltagande	Remissvar
Skellefteå	1	2	2	1	1
Sollefteå	1	2	2	2	1
Stockholm	1	2	2	2	1
Storuman	1	2	1	1	1
Sundbyberg	2	2	2	1	1
Säter	1	2	1	1	1
Sölvesborg	1	2	1	1	1
Tranås	1	2	2	1	1
Uddevalla	1	2	2	2	1
Umeå	2	2	2	2	1
Uppsala	1	2	2	2	1
Valdemarsvik	1	2	2	1	1
Västerås	2	2	2	2	1
Växjö	1	2	2	2	1
Änge	1	2	2	2	1
Ängelholm	1	2	1	1	1
Örebro	1	2	1	1	2
Östhammar	1	1	1	1	1

## Språk

Kommun	Språk 1	Språk 2	Språk 3
Alvesta	1	1	1
Arvidsjaur	1	1	1
Bollnäs	1	1	1
Borlänge	1	1	1
Borås	1	1	1
Botkyrka	2	1	1
Boxholm	1	1	1
Falkenberg	1	1	1
Falköping	2	1	1
Falun	1	1	1
Gnesta	1	1	1
Gotland	2	1	1
Göteborg	2	1	1
Halmstad	1	1	1
Hammarö	1	1	1
Haninge	1	1	1
Helsingborg	2	2	1
Hudiksvall	1	1	1
Härjedalen	1	1	1
Jönköping	2	1	1
Kalix	1	1	1
Karlskrona	2	2	1
Kinda	1	1	1
Kristinehamn	1	1	1
Kungsbacka	1	1	1
Kungälv	1	1	1
Köping	2	1	1
Laholm	1	1	1
Lekeberg	2	1	1
Lidingö	2	1	1
Lilla Edet	1	1	1
Linköping	2	1	1
Ljusnarsberg	1	1	1
Lomma	1	1	1
Malmö	2	1	1
Mönsterås	1	1	1
Nacka	2	1	1
Nässjö	1	1	1
Oskarshamn	1	1	1
Piteå	1	1	1
Ragunda	2	1	1
Salem	1	1	1
Sandviken	2	1	1
Sigtuna	1	1	1

Kommun	Språk 1	Språk 2	Språk 3
Skellefteå	2	1	1
Sollefteå	2	1	1
Stockholm	2	1	1
Storuman	1	1	1
Sundbyberg	2	1	1
Säter	1	1	1
Sölvesborg	2	1	1
Tranås	1	1	1
Uddevalla	2	1	1
Umeå	2	2	2
Uppsala	2	1	1
Valdemarsvik	1	1	1
Västerås	2	1	1
Växjö	2	1	1
Ånge	2	1	1
Ängelholm	1	1	1
Örebro	2	2	1
Östhammar	1	1	1

## Landsting

### *E-tjänster*

Landsting/region	Blankett-service	Online-ansökan	Personliga tjänster	Följa ett ärende	Avancerade interaktiva tjänster	Personligt utformade sidor	Ekonomiska transaktioner
Norrbottnen	2	1	1	1	1	1	1
Västerbotten	2	2	2	1	1	2	1
Jämtland	2	2	1	1	2	1	1
Västernorrland	2	1	1	1	2	1	1
Dalarna	2	2	1	1	2	2	1
Gävleborg	2	1	1	1	2	2	1
Värmland	2	2	1	1	1	1	1
Örebro	2	2	2	1	2	1	1
Västmanland	2	1	2	1	2	1	1
Uppsala	2	2	2	1	2	1	1
Stockholm	2	2	2	1	2	2	1
Västra Götaland	2	1	1	1	2	1	1
Jönköping	2	2	1	1	2	2	1
Östergötland	2	2	1	1	2	2	1
Sörmland	2	1	1	1	2	2	1
Halland	2	2	1	1	2	1	1
Kronoberg	2	1	1	1	2	1	1
Blekinge	1	2	1	1	2	2	1
Kalmar	2	2	1	1	1	1	1
Gotland	2	2	2	1	1	1	1
Skåne	2	1	1	1	1	2	1

## Verksamhetsinformation

Landsting/region	Adress och telefonnummer till landstinget	Hitta rätt inom landstinget - funktion och tjänsteman	Övergripande uppgift	Tjänster	Verksamhet
Norrbottn	2	2	2	2	2
Västerbotten	2	2	2	2	2
Jämtland	2	2	2	2	2
Västernorrland	2	2	2	2	2
Dalarna	2	2	2	2	2
Gävleborg	2	2	2	2	2
Värmland	2	2	2	2	2
Örebro	2	2	2	2	2
Västmanland	2	2	2	2	2
Uppsala	2	2	2	2	2
Stockholm	2	2	2	2	2
Västra Götaland	2	2	2	2	2
Jönköping	2	2	2	2	2
Östergötland	2	2	2	2	2
Sörmland	2	2	2	2	2
Halland	2	2	2	2	2
Kronoberg	2	2	2	2	2
Blekinge	1	2	2	2	2
Kalmar	2	2	2	2	2
Gotland	2	2	1	1	2
Skåne	2	2	2	2	2

### *E-demokrati*

Landsting/region	Diarium	Arkiv	Synpunkter	Deltagande	Remissvar
Norrbottn	1	1	2	2	1
Västerbotten	2	2	2	2	1
Jämtland	2	2	2	2	1
Västernorrland	2	2	2	2	1
Dalarna	1	2	2	1	1
Gävleborg	1	2	2	2	1
Värmland	1	2	1	1	1
Örebro	1	2	1	1	1
Västmanland	1	2	1	1	1
Uppsala	1	2	1	1	1
Stockholm	1	2	1	1	1
Västra Götaland	2	2	1	1	1
Jönköping	2	2	1	1	1
Östergötland	2	2	2	2	1
Sörmland	1	2	1	1	1
Halland	1	2	2	1	1
Kronoberg	2	2	1	1	1
Blekinge	1	2	1	1	1
Kalmar	1	2	2	2	1
Gotland	1	2	1	1	1
Skåne	2	2	2	2	1

## *Språk*

<b>Landsting/region</b>	<b>Språk 1</b>	<b>Språk 2</b>	<b>Språk 3</b>
Norrbottn	2	1	1
Västerbottn	2	1	1
Jämtland	2	1	1
Västernorrland	2	1	1
Dalarna	2	1	1
Gävleborg	1	1	1
Värmland	2	1	1
Örebro	2	1	1
Västmanland	1	1	1
Uppsala	2	2	1
Stockholm	2	1	2
Västra Götaland	2	1	1
Jönköping	2	1	1
Östergötland	2	1	1
Sörmland	2	2	1
Halland	2	1	1
Kronoberg	2	2	2
Blekinge	2	2	2
Kalmar	2	1	1
Gotland	2	1	1
Skåne	1	1	1

## Bilaga 3

### Exempel på vissa e-tjänster i kommunerna i undersökningen

Kommun	Onlineansökan	Avancerade interaktiva tjänster	Bibliotek/ OPAC
Alvesta		Intresseanmälan för bredband, uträkning av barnomsorg	x
Arvidsjaur	Ansökan om barnomsorg via elektroniskt formulär	VA-beräkning	x
Bollnäs		Beräkna barnomsorg	x
Borlänge		Medborgarförslag kan lämnas via formulär	x
Borås		Inloggning till interna system	x
Botkyrka	Gymnasieansökan	Beräkna barnomsorg	x
Boxholm		Webb-skolmail	x
Falkenberg	Lokalbokning, gymnasieansökan	Avancerade kartsökningar, rörliga och styrbara bilder av kommunen	x
Falköping	Gymnasieansökan	Beräkna barnomsorg	x
Falun	Bokningssystem, e-learningssystem	Inloggning till internportal, söka i föreningsregister	x
Gnesta		Boka kulturevenemangsbiljetter	x
Gotland	Gymnasieansökan		x
Göteborg	Gymnasieansökan	Söka lediga idrottslokaler, kontakta "hälsodisken"	x
Halmstad	Flyttanmälan till elleverantör, rapportera in avläsning av vattenmätare, onlinebokning av stugor och annat semester/turistboende,	Boka kulturevenemangsbiljetter, intresseanmälan för p-plats, föreslå kulturpristagare,	x
Hammarö			x
Haninge	Ansökan om barnomsorg	Beräkna barnomsorg, karta med sökfunktion, söka lediga kontor	x
Helsingborg		Boka idrottslokaler, flerdimensionell kulturevenemangssökning	x
Hudiksvall	Arrangörsansökan, inloggning för kulturevenemangsarrangörer	Söka kulturevenemang	x
Härjedalen	Inloggning till intranät	Räkna ut försörjningsstöd	x
Jönköping	Förfrågan från turister (elektronisk hantering),	Bokning av biblioteksdator, avancerad karta med sökning inom olika områden, beräkna barnomsorg	x
Kalix			x
Karlskrona	Gymnasieansökan	Söka i kartor, spela spel, "Karlskrona live"	x
Kinda	Gymnasieansökan	Inloggning till räddningstjänsten, avancerad söktjänst, beställning av material	x
Kristinehamn	Gymnasieansökan	Anmälan av evenemang till webbplatsen, beräkna barnomsorgsavgift, debattforum	x
Kungsbacka		Beräkna barnomsorg, lämna förslag till bokinköp till biblioteket.	x
Kungälv	Gymnasieansökan	Beräkna skolavgift enligt maxtaxa,	x

Kommun	Onlineansökan	Avancerade interaktiva tjänster	Bibliotek/ OPAC
Köping		Lämna förslag på bokinköp till biblioteket	x
Laholm		Lek och lär på brandförsvarets sidor	x
Lekeberg		Felanmälan för olika områden, intern inloggning, lämna medborgarförslag till sammanträde via formulär	x
Lidingö	Gymnasieansökan	Felanmälan för olika områden, frågefunktion "Fråga Malin"	x
Lilla Edet		Gästbok under räddningstjänsten	x
Linköping	Anmälan till tomt- och småhuskän. Gymnasieansökan. Ansökan om boendeparkeringstillstånd, ansökan om nyttoparkeringstillstånd, parkeringstillstånd för elbil och biogasbil.	Sporthallens samt simhallens bokning, interaktiv karttjänst	x
Ljusnarsberg	Ansökan till distansutbildning (möjlighet att skicka med CV),	Anmäl evenemang on-line	x
Lomma		Avancerad sökfunktion	x
Malmö	Söka (både på svenska och engelska) och boka boende on-line, skicka jobbanmälan on-line, gymnasieansökan,		x
Mönsterås		Avancerad kartsökningsfunktion	x
Nacka	Gymnasieintagning, internsysteem där kommunanställda kan rapportera frånvaro, ansöka om semester och annan ledighet, ändra adressuppgifter. Intresseanmälan till jobb, Medborgarkonto där barnomsorg kan väljas on-line	Göra beräkningar av olika slag	x
Nässjö		Debattforum	x
Oskarshamn		First Class-system för elever	x
Piteå		Debattforum	x
Ragunda		Intresseanmälan för bredband, anmäla evenemang till evenemangsguiden, debattforum, gör inlägg om skolverksamheten.	x
Salem	Gymnasieansökan	Diskussionsforum	x
Sandviken	Gymnasieansökan	Debattforum med inloggning	x
Sigtuna	Gymnasieansökan	Skicka medborgarförslag via formulär	x
Skellefteå		Interaktiva kartor, fotoalbum, söka i trafikloggaren, söka vattenuppgifter	x
Sollefteå		Forum på ungdomsportal	x

Kommun	Onlineansökan	Avancerade interaktiva tjänster	Bibliotek/ OPAC
Stockholm	Gymnaseintagning, nyansökan o förlängning av boendeparkering, båtplatskö, boka bostad, sök o boka idrottsanläggning, ansökan om barnomsorgsplats - pilotprojekt i Gamla Stan o Södermalm. Inloggning sker m sms, engångskoder skickas till mobilen.	Stockholmspelet, chat, diskussionsforum	x
Storuman		Avancerad kartsökningsfunktion, webbkamera	x
Sundbyberg	Gymnasieansökan	Avancerad kartsökning	x
Säter			x
Sölvesborg	Projekt om "digital sjukanmälan" är på gång med Blekinge	Beräkna barnomsorg	x
Tranås	Gymnasieansökan		x
Uddevalla	Medborgarkonto i Dexter. Ansökan om barnomsorg, ansökan till gymnasiet	Beräkning av barnomsorgsavg och socialbidrag	x
Umeå	Inskickningsbara blanketter m tjänsten Webb Blankett Service, av Umeå. Ansökan om förskoleplats/skolbarnomsorg. Nybyggnadskarta. Umeå fritid- webbokning av skol- och idrottslokaler.	Bokning av skol- och idrottslokaler, skicka vykort/bildspel via formulär, diskussionsforum	x
Uppsala		Avancerad kartsökning	x
Valdemarsvik		Fråga biblioteket	x
Västerås	Personliga jobbsidor, annonsbevakning, cv, länkar etc	Fråga biblioteket	x
Vaxjö		Webbforum kring översiktsplanen	x
Ånge		Flera funktioner på barnens bibliotek, bla röstning	x
Ängelholm	AnbudOnline	Inloggning till företagsfakta, beställning av material och tjänster	x
Örebro		Kommunens e-postprogram för elever/lärare, Fråga Biblioteket i samarbete med 32 andra bibliotek	x
Östhammar		Intresseanmälan för bredband	

## Bilaga 4

### Exempel på vissa e-tjänster i landstingen i undersökningen

Landsting	On-lineansökningar	Avancerade Interaktiva tjänster
Västerbotten	Förnyelse av recept via Internet, kostnad för detta är 50kr som betalas när receptet hämtas ut.	
Jämtland	2 vårdcentraler kan man boka/avboka tid samt förnya recept	Sjukvårdsrådgivning via e-post
Dalarna	Ansökan till lediga jobb, är det godkänt för "myndighetsutövande onlinetjänster"?	Avancerad söktjänst på Pion, hälsa- och sjukvård
Gävleborg		Avancerad söktjänst
Värmland	E-relationer, pilotprojekt, avboka tid o förnya recept. Ännu endast på ett visst antal vårdenheter	
Örebro	Förnya recept, avboka tid, önskan om bokning	Avancerad söktjänst
Vätmanland		Frågor och svar om landstingets ekonomi, fråga doktorn på webbplatsen o få svar
Uppsala	Receptförnyelse, tidsbeställning, avboka tid	
Stockholm	Mina Vårdkontakter, personligt konto för förnyelse av recept, boka/avboka/omboka tid.	
Västra Götaland		Sökning i diariet
Jönköping	Receptförnyelse, avboka tid	
Sörmland		Sökning i pressarkivet med flera kriterier
Halland		Avancerad söktjänst inom handlingar och beslut
Kronoberg		Sökning m flera kriterier i diariet

## Metod – besöksmätning och målgruppsstudier

### Besöksmätning

Statskontoret har låtit Nielsen Netratings göra en mätning av unika besökare på den offentliga sektorns webbplatser under november 2003 - januari 2004. Från att tidigare ha redovisat uppgifter för en enskild månad övergick Statskontoret under 2003 till att rapportera tremånadersperioder eftersom en längre undersökningsperiod ökar tillförlitligheten i siffrorna och bidrar till att jämna ut säsongsvariationer. Dessutom har vi lagt in ytterligare en mätning under året för att få ökad kontinuitet och grepp om säsongsvariationer i användningen. Då inget annat anges är siffrorna i rapportens tabeller och diagram baserade på Internetanvändning från både hem och arbetsplats. Med unika besökare avses antalet individer som har besökt webbplatsen under given period. Nielsen Netratings har även tagit fram historisk data enligt samma metod, vilket möjliggör jämförelser tillbaka till år 2001.

I mätningen har ingått drygt 200 domänadresser för statliga myndigheter, 21 landsting/regioner och 290 kommuner. Undersökningsmetodiken medger emellertid endast statistisk säkerhet för de mer välbesökta webbplatserna. I de fall där det finns dubbla domänadresser som ej pekar vidare till varandra har en klustring gjorts, i syfte att få fram nettoresultatet för myndigheten. Detta gäller AMS och Försäkringskassan.

### Målgruppsstudier

Sifos Orvesto-mätning görs i form av postala enkäter och generellt besvaras varje formulär av ca 17 000 personer. I undersökningen förekommer numera ett urval statliga myndigheters webbplatser samt landsting/region, "egen kommun" och "annan kommun". Följande material är baserat på uppgifter som samlades in i formuläret 2003:3, under perioden 3 oktober till 2 december 2003. Antalet respondenter var drygt 16 500 personer vilket innebär en svarsfrekvens på bruttourvalet av 53 %.

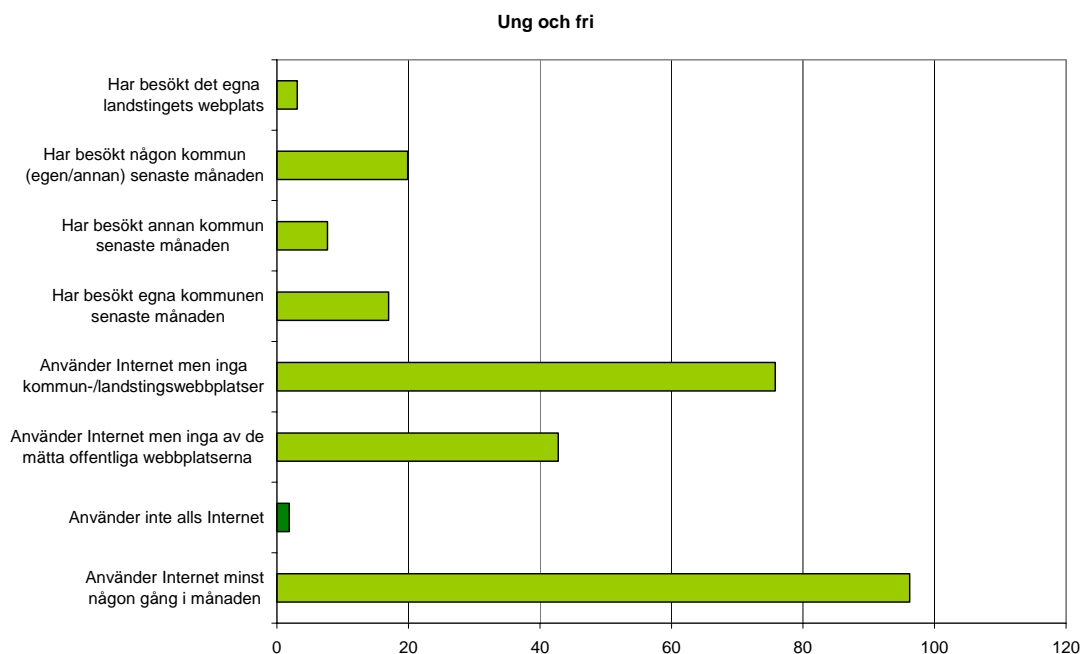
## Livstilsgrupperna

Nedan följer definitioner av de olika livsstilssegmenten samt diagram för respektive grupps Internetanvändning.

### Ung och fri

Här finns unga ogifta utan barn, oavsett om de bor hos föräldrarna eller bor själva. Gruppen utgör 12 % av befolkningen.

- 15-25 år
- Singel
- Har inga barn



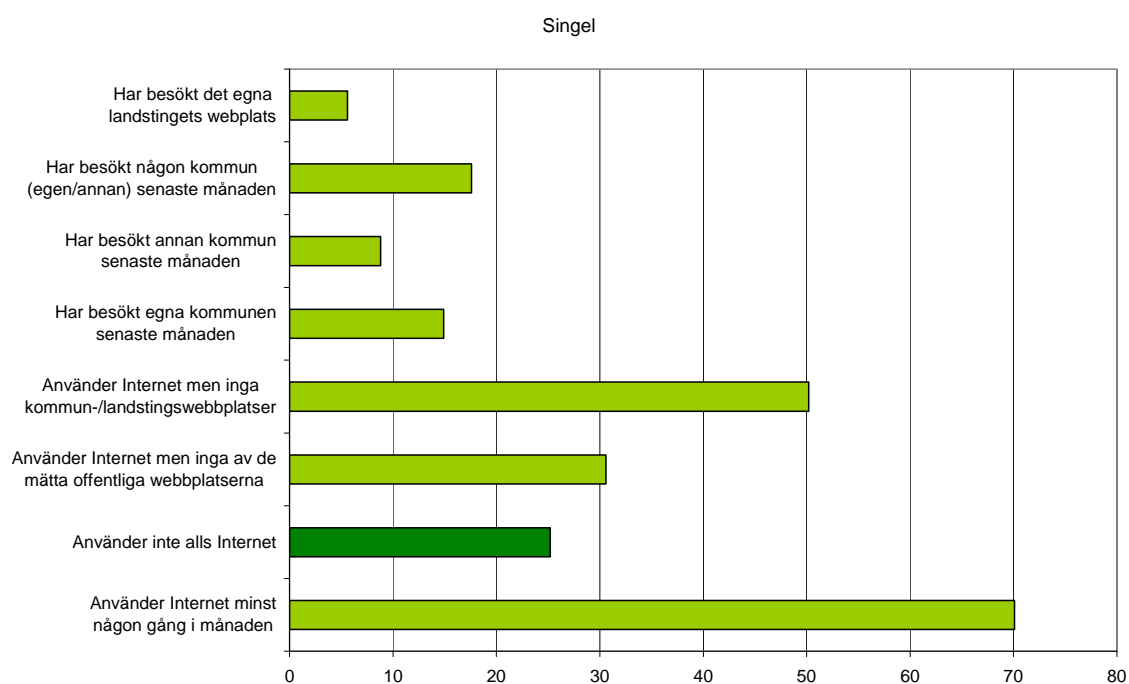
I denna grupp är Internetanvändningen som störst. Mycket vana Internetanvändare men använder inte den offentliga sektorns webbplatser i någon större omfattning.

- Har dator hemma.
- Tillgång till mobiltelefon och kopplar upp sig mot Internet via mobilen ibland.
- Började använda Internet 1999 eller tidigare.
- Använder Internet aktivt hemifrån och gör det mesta på Internet, bland annat köper varor.
- Värderar Internet, e-post, populärpress och kvällstidningar som viktiga informationskällor.

## Singel

De flesta singlar förvärvsarbetar, men de kan också vara studerande, arbets-sökande, sjukpensionärer etc. Gruppen utgör 13 % av befolkningen.

- 25-64 år
- Singel
- Har inga barn

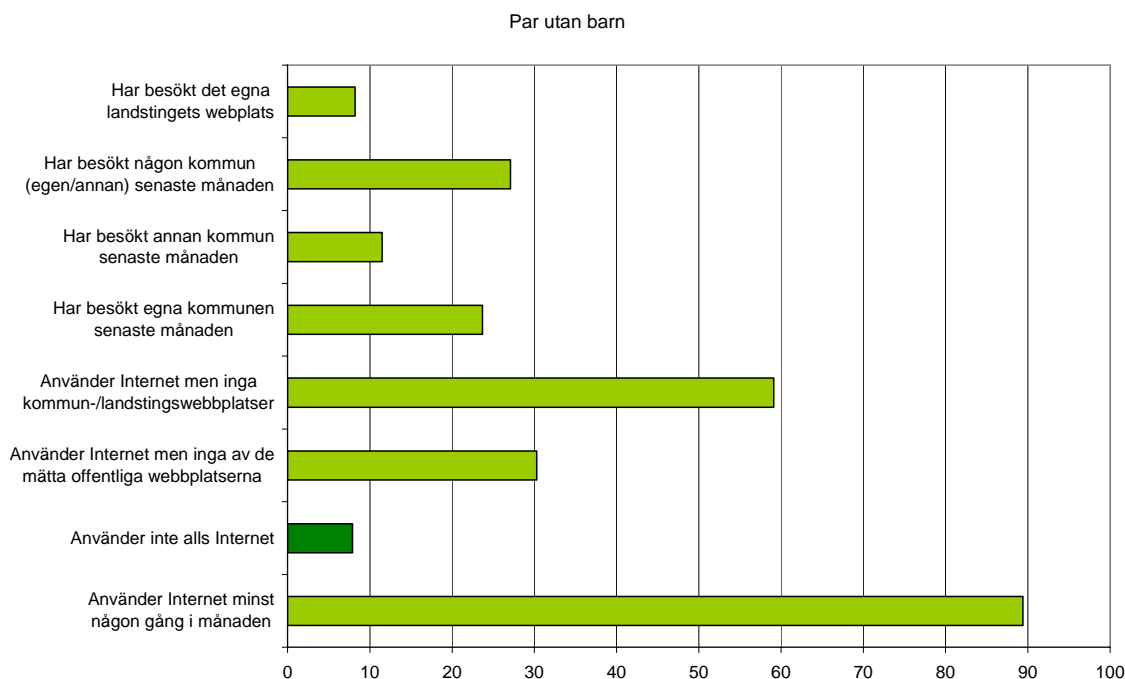


- Har dator på arbetet men inte hemma.
- Ganska låg Internetanvändning.
- Värderar populärpress, fackpress och kvällstidningar som viktiga informationskällor.

## Par utan barn

Här finns både unga, som ännu inte skaffat sig barn, och äldre par, som inte har och inte kommer att skaffa barn, men hälften är under 30 år. Gruppen utgör 11 % av befolkningen.

- 15-64 år
- Par
- Har inga barn

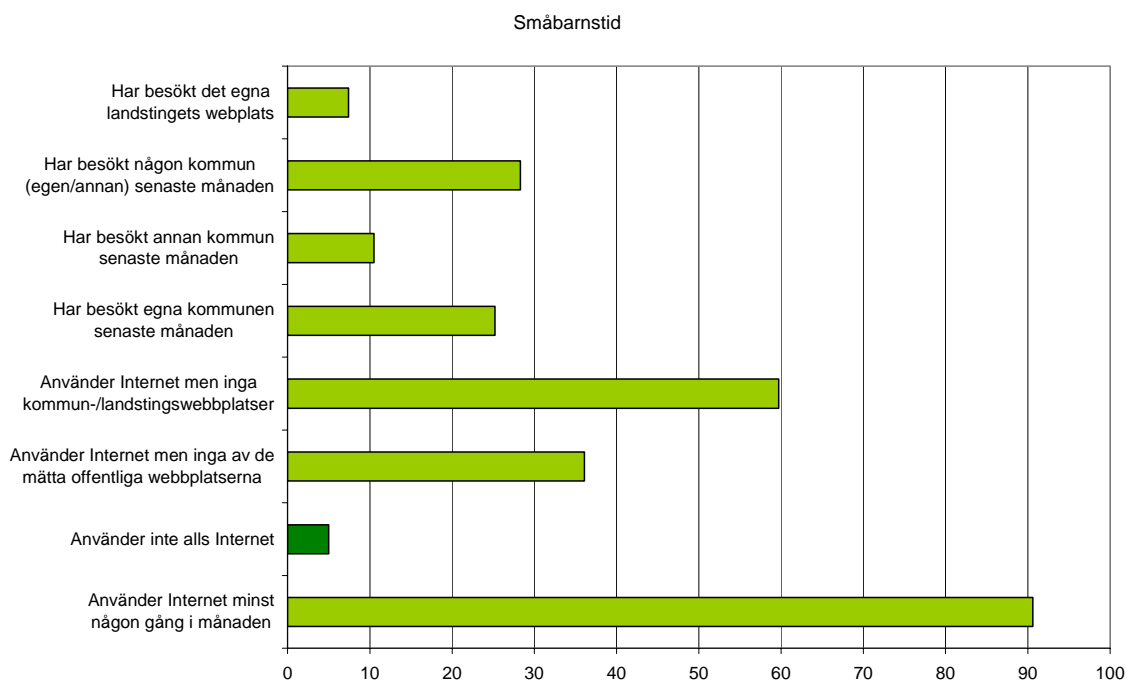


- Har dator hemma, och på arbetet.
- Tillgång till mobiltelefon och kopplar upp sig mot Internet via mobilen ibland.
- Började använda Internet 1999 eller tidigare.
- Använder Internet aktivt, flera gånger per dag, både hemifrån och från arbetet och gör det mesta på Internet, bland annat köper varor.
- Värderar populärpress, fackpress, morgontidningar, kvällstidningar, TV, text-TV, Internet och e-post som viktiga informationskällor.

## Småbarnstid

Här hittar man alla 15-64-åringar som lever ihop som sambo eller gifta, och som har barn som är under 6 år gamla. Logiken för definitionen här är att har man små barn är man bunden, oavsett om man också har äldre barn. Gruppen utgör 12 % av befolkningen.

- 15-64 år
- Gift eller sambo
- Har minst ett hemmavarande barn som är under 6 år

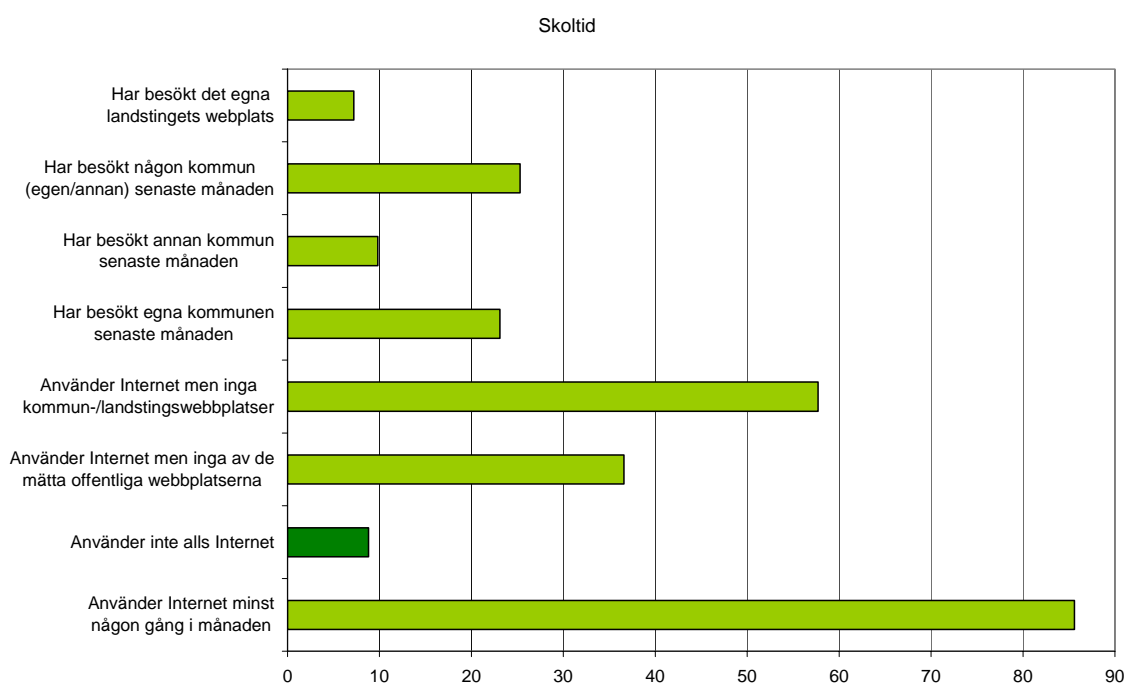


- Har dator hemma, och på arbetet.
- Använder Internet främst från arbetet.
- Tillgång till mobiltelefon.
- Värderar fackpress, morgontidningar, TV, text-TV, Internet och e-post som värdefulla informationskällor.

## Skoltid

Gruppen utgör 17 % av befolkningen.

- 15-64 år
- Gift eller sambo
- Minst ett hemmavarande barn i åldern 6-20 år, men inga barn under 6 år

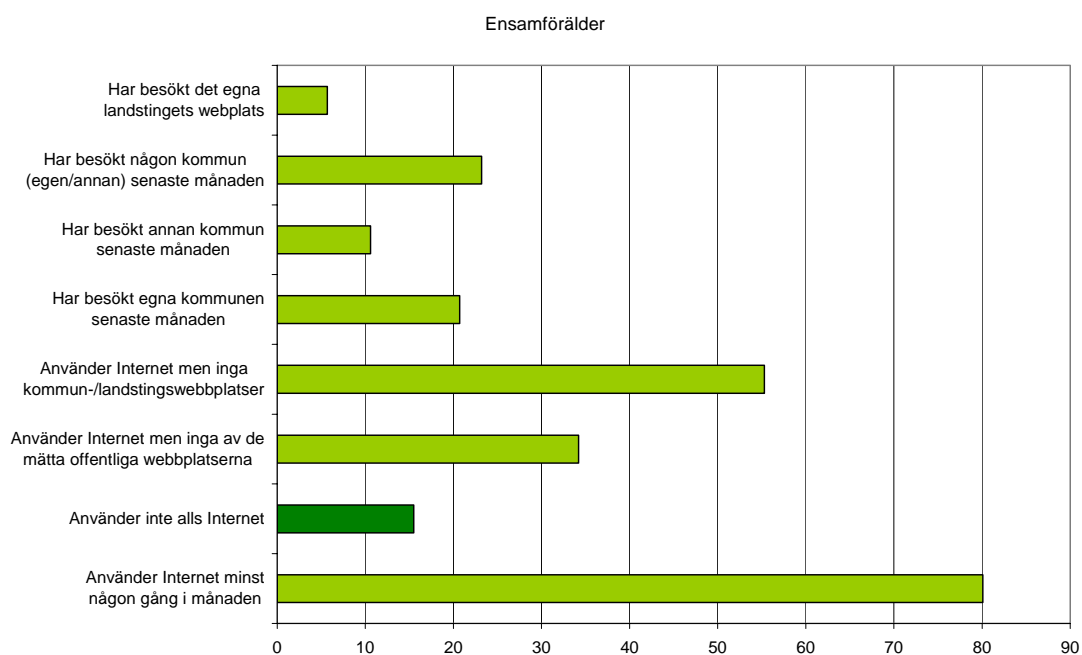


- Har dator hemma, och på arbetet.
- Använder Internet främst från arbetet.
- Tillgång till mobiltelefon.
- Värderar fackpress, morgontidningar, kvällstidningar, radio, text-TV, direktreklam, Internet och e-post som värdefulla informationskällor.

## Ensamförälder

De flesta i denna grupp är medelålders eller äldre. Gruppen utgör 6 % av befolkningen.

- 15-64 år
- Singel
- Minst ett barn hemma

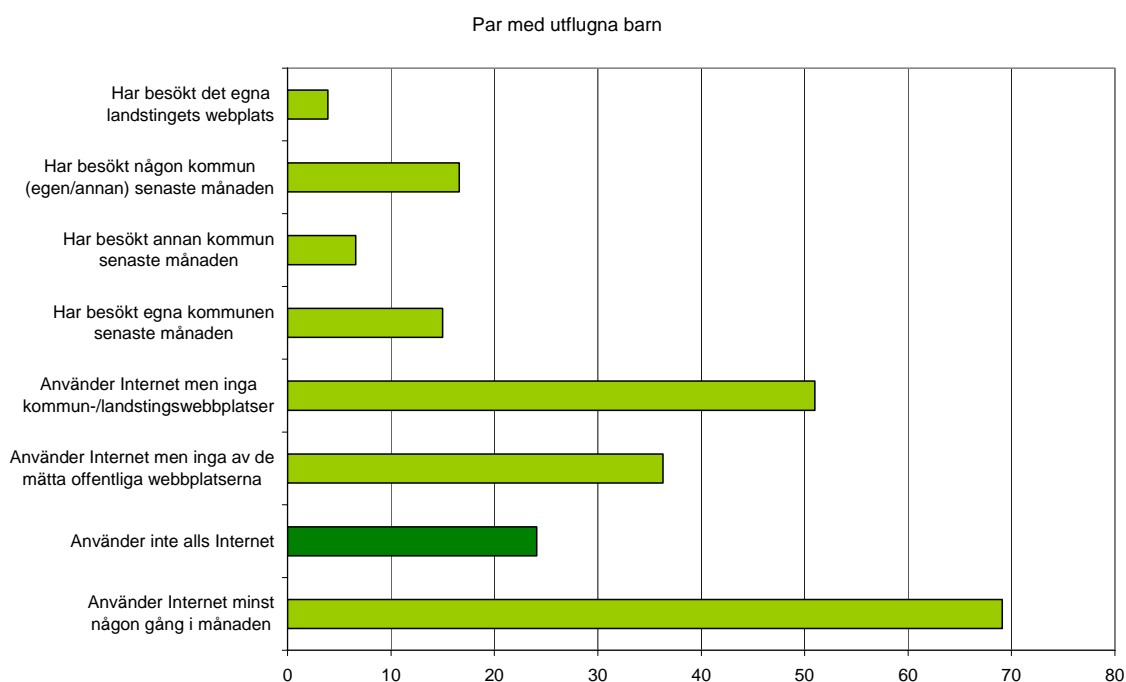


- Började använda Internet efter 1999.
- Använder Internet aktivt hemifrån.
- Värderar kvällstidningar, Internet och e-post som värdefulla informationskällor.

## Par med utflugna barn

I teorin gäller detta äldre par med vuxna barn. I praktiken finns här också en del yngre, som skiljt sig från make/maka och barn och sedan träffat en ny partner. 89 % är dock mellan 50 och 64 år. De som enbart har barn hemma som är 21 år eller äldre tillhör också denna grupp. Gruppen utgör 14 % av befolkningen.

- 15-64 år
- Par
- Har barn som har flyttat hemifrån

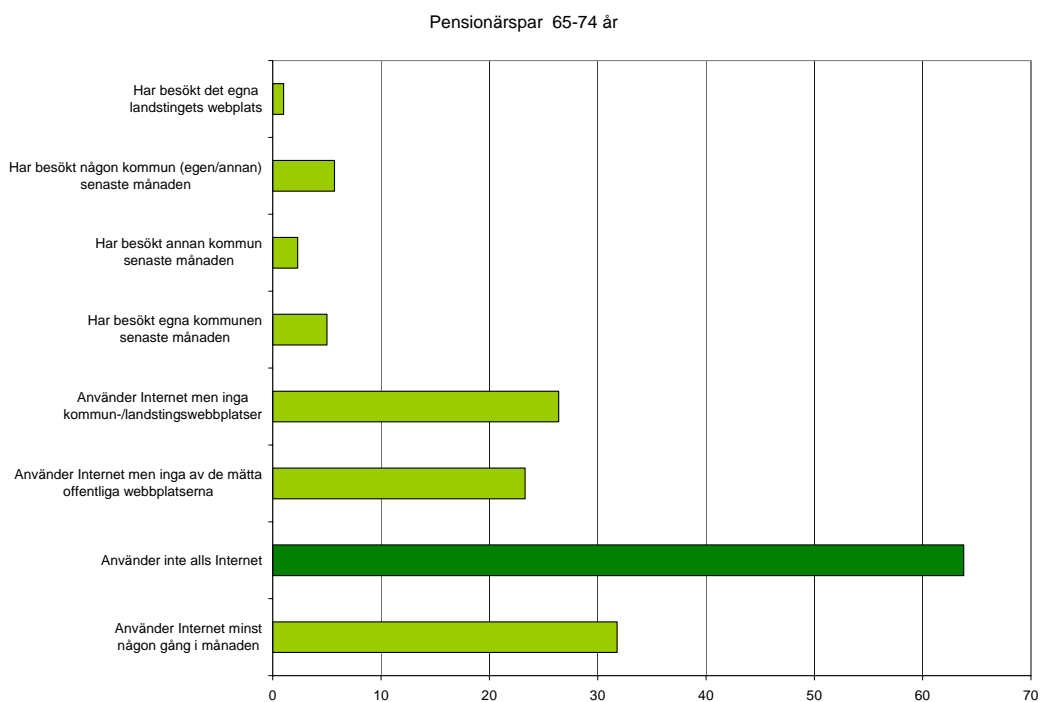


- Dator på arbetet men inte så aktiv användare.
- Värderar fackpress, morgontidningar, kvällstidningar, radio och direktreklam som viktiga informationskällor.

## Pensionärspär 65-74 år

I de flesta fall (7 av 8) är detta par med utflugna barn. Men här ingår också en del par som inte har utflugna barn och aldrig haft barn. Gruppen utgör 8 % av befolkningen.

- 65-74 år
- Par

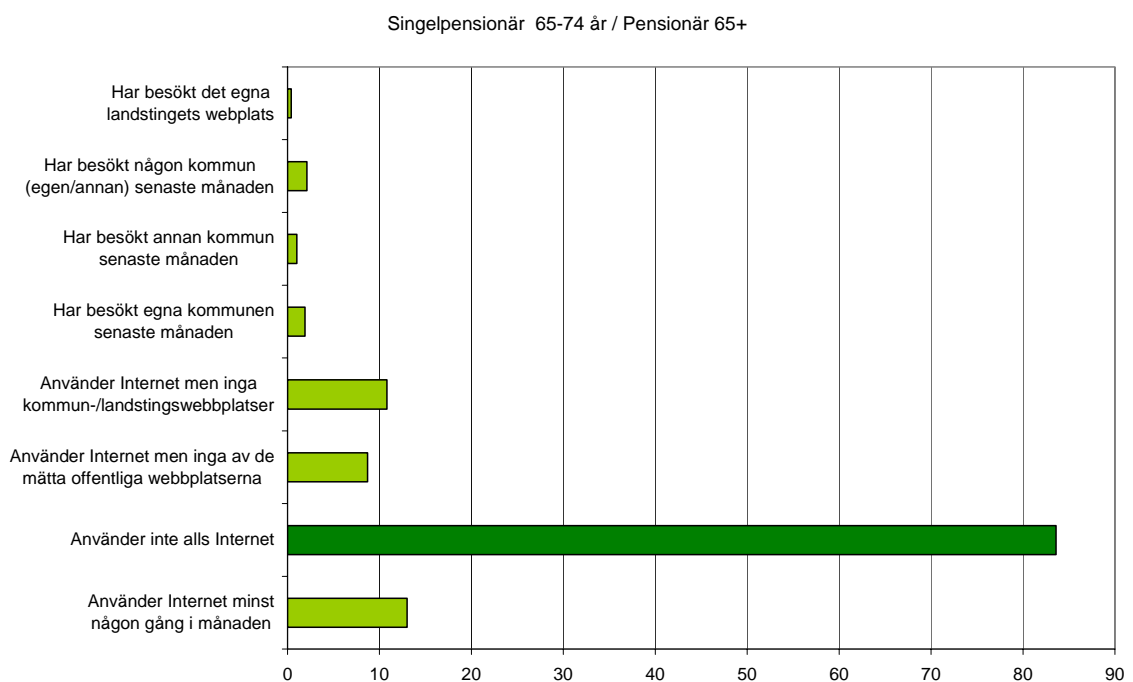


- Har inte dator.
- Använder inte Internet.
- Värderar direktreklam som värdefull informationskälla.

## Singelpensionär 65-74 år

- 65-74 år
- Singel
- eller över 75 år

Att dessa grupper lagts samman beror på att de ur hälsosynpunkt har stora likheter, och att det också avspeglar deras aktiviteter. Gruppen utgör 8 % av befolkningen.



Singelpensionären har lägst Internetanvändning av alla profilerna.

- Har inte dator
- Använder i stor utsträckning inte Internet