



● ● ●

Kundfokus för ökad användning av offentliga e-tjänster "CUP"

(Oktober 2008-September 2011)

Anne Engström & Åsa Wallström

Avdelningen för industriell marknadsföring,
e-handel och logistik

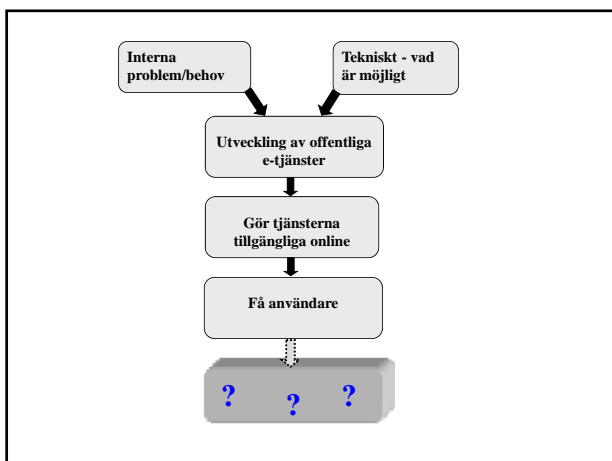
● ● ●

BAKGRUND TILL PROJEKTET

Både forskning och offentlig verksamhet har huvudsakligen fokuserat på:

- informationsteknologi
- att utveckla e-tjänster
- e-förvaltning från organisationens perspektiv
- nationell nivå
- kundfokus från organisationens/teknikutvecklarnas perspektiv

IDAG: **Låg användning av offentliga e-tjänster**

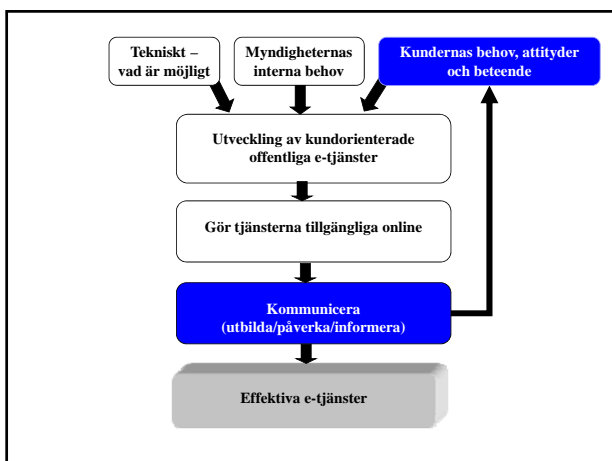


● ● ●

SYFTE

Syftet med det här projektet är att öka kunskapen om kommunala e-tjänster med fokus på:

- användare/icke-användares **behov, beteende och attityder**
- de **problem och möjligheter** som användare/icke-användare upplever
- **verktyg och metoder** som kan användas för att förändra beteende och attityder hos olika grupper av medborgare - vilket kan öka användningen av e-tjänster



● ● ●

PARTNERS

- **Forskare** Luleå Tekniska Universitet
- **Kommuner** Kalix Kommun
Luleå Kommun
Stockholms stad
Göteborgs stad
Malmö stad
- **Tjänsteutvecklare** Microsoft
e-Builder
- **Referensgrupp**

PRELIMINÄRA RESULTAT (efter fokusgrupper i två kommuner)

Behov, beteende och attityder

- Bristande information om hemsida/e-tjänster
- Liten erfarenhet/kunskap om kommunens hemsida
- Internet ofta förstahandsval men vill ha alt. kanaler
- Används mest för att söka information
- Bekräftelse: ärendet mottaget, tidsåtgång
- Nöjda med informationen – "bara man hittar den..."
- Hög tillit till kommunens hemsida, osäkerhet kopplad till Internet

PRELIMINÄRA RESULTAT (forts.)

Möjligheter

- Tillgänglighet, snabbhet, tid- & platsberoende
- Möjlighet till nya e-tjänster (ex. beställa städning...)
- Sparar pengar/resurser för kommunen
- Ökad användning av Internet som förstahandsval (men kan inte helt ersätta andra kontaktvägar)

Problem

- Svårt att söka/hitta information –enklare ringa
- "Det kan inte bli för mycket information, bara den är bra strukturerad." vs. "För mycket information – svårt att hitta"
- Kan inte följa ärendet
- För få e-tjänster
- Måste vara tillgängligt för alla – måste finnas alternativ

SÅ FORTSÄTTER VI

- **3-4 september 2009 – Projektmöte**
Partners och referensgrupp
 - Resultat från fokusgruppintervjuerna
 - Utveckla enkäten
- **Första enkäten** (ca 2000 medborgare)
 - användare/icke-användares behov, beteende och attityder
 - problem och möjligheter som användare/icke-användare upplever