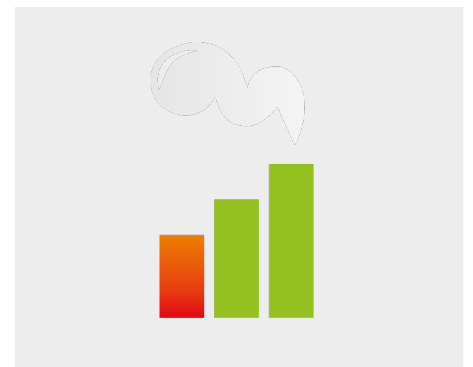
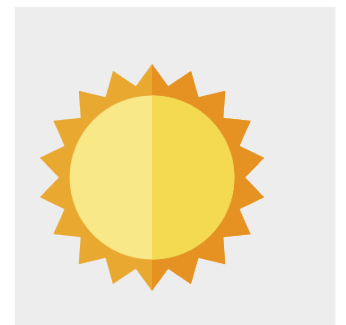
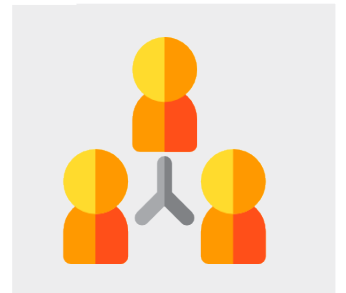
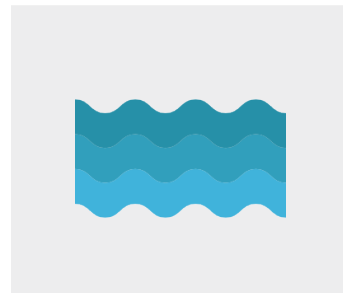
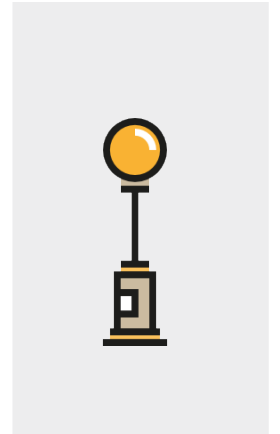


VÄRMDÖ

MEDBORGARPANEL

DECEMBER 2019



Digitalisering



Sammanställd av Enkätfabriken
December 2019

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte	4
Viktning av resultat	6
Resultat	8
Bilaga	16



Rapporten är färgkoordinerad!

Hitta den del du vill läsa genom att titta på färgen i avsnittens kant.

Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har för Värmdö kommun byggt upp en medborgarpanel. I denna rapport presenteras medborgarpanelens femte undersökning som handlar om digitalisering. Undersökningen täcker frågor kring bank-id, digital brevlåda, kommunens e-tjänster och kontaktvägar till kommunen.

Genomförande

Inbjudan att ansluta sig till medborgarpanelen skickades ut till 10 000 slumpmässigt utvalda kommuninvånare via posten i maj månad 2018. Den rekryteringsmetod som tillämpades var direkt rekrytering med sannolikhetsurval, vilket är den metod som enligt forskningen är mest tillförlitlig. Resultatet viktades på ålder och kön för att vara representativt i förhållande till Värmdös befolkning.

Kontaktperson hos Värmdö kommun har varit:

Tove Liljas
tove.liljas@varmdo.se

Projektledare för undersökningen har varit:

Josefin Stagge
josefin.stagge@enkatafabriken.se

Analys och bearbetning av data har genomförts av:

Daniel Olander
daniel.olander@enkatafabriken.se

Projektassistent för undersökningen har varit:

Elin Hoffman elin.hoffman@enkatafabriken.se



Viktning av resultat

För att kunna dra slutsatser kring frågor som rör Värmdö kommun utan att fråga varenda invånare görs ett urval, vilket innebär att ett antal invånare väljs ut för att representera hela kommunen. Värmdös medborgarpanel består av 985 invånare. Av dessa har 714 personer besvarat hela enkäten. Detta ger en svarsfrekvens om 72%.

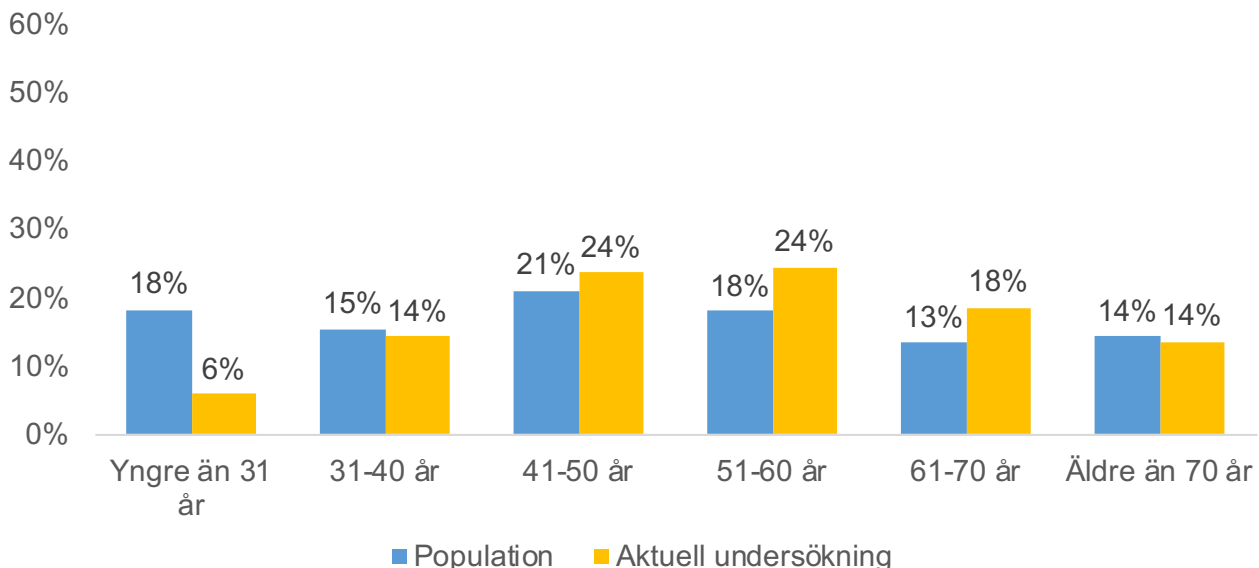
De invånare som tillfrågades men inte blivit medlemmar i panelen ingår i det som vanligen benämns bortfall. Att inte alla tillfrågade blev medlemmar behöver inte utgöra ett problem för resultaten. Det är dock ett problem ifall bortfallet inte är slumpmässigt eftersom panelen då inte kommer vara representativ för Värmdö kommun, vilket skulle leda till en snedvridning av resultaten.

Ett vanligt sätt för att motverka snedvridningar och öka resultatets tillförlitlighet är att tillämpa viktning, vilket innebär att svaren från den eller de grupper som är underrepresenterade i urvalet får en tyngre vikt när resultaten beräknas.

För att bedöma hur representativ panelen är för kommunen undersöks ålders- och könsfördelningen.

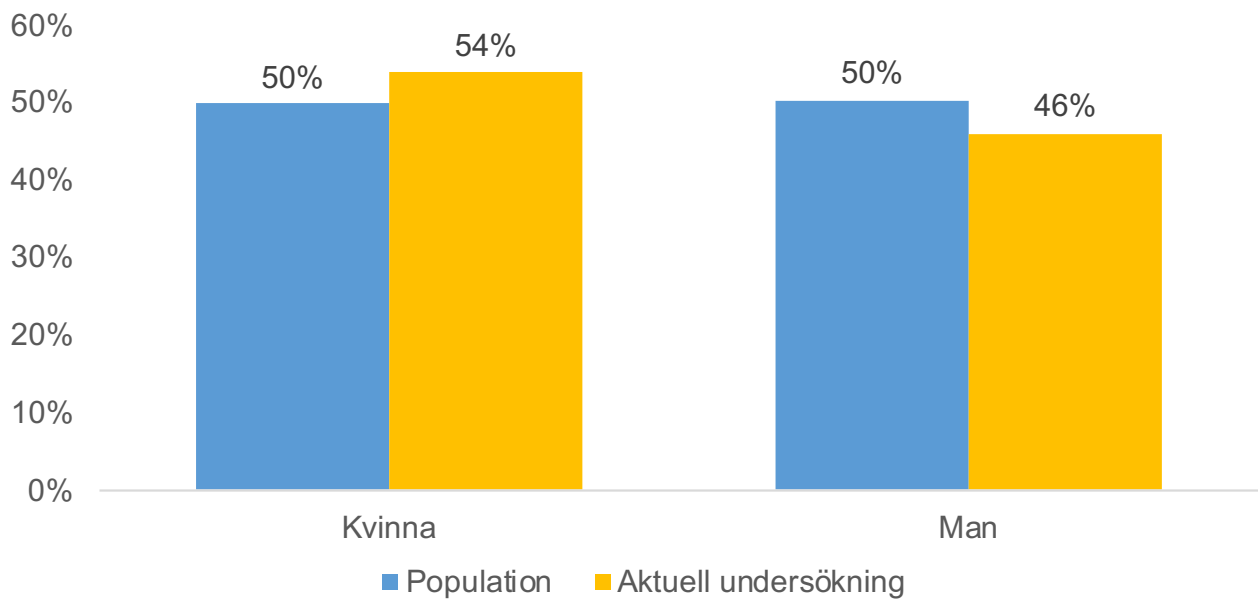
Åldersfördelning

Diagrammet nedan visar att andelen unga (16-30 år) är betydligt mindre i den aktuella undersökningen jämfört med befolkningen i övrigt. Då det finns en diskrepans i åldersfördelning viktas resultatet i denna rapport så att yngre deltagare har en tyngre vikt. Efter viktningen kan svaren sägas motsvara Värmdös befolkning.



Könsfördelning

På samma sätt kontrolleras könsfördelningen i den aktuella undersökningen jämfört med befolkningen. Diagrammet nedan visar att kvinnor är något överrepresenterade i den aktuella undersökningen jämfört med befolkningen i övrigt. Efter viktningen kan svaren sägas motsvara Värmdös befolkning.

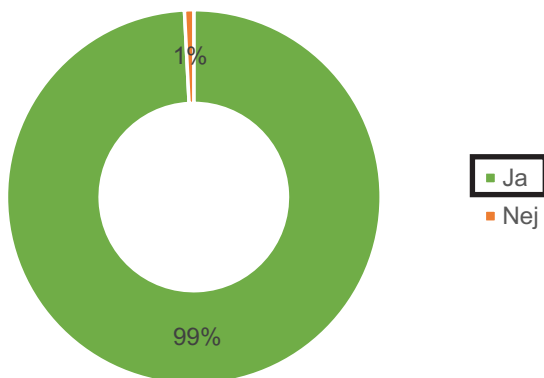




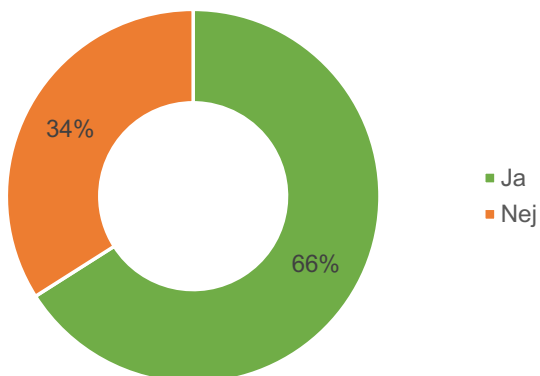
Resultat

Nästan samtliga, 99 %, svarar att de har ett bank-id eller mobilt bank-id. En lägre andel, 66 %, svarar att de har en digital brevlåda (Kivra, Min myndighetspost). Att ha en digital brevlåda är vanligast i åldersgruppen 31-40 år, jämfört med övriga åldersgrupper (se bilaga med nedbrytningar).

Har du ett bank-id eller mobilt bank-id?



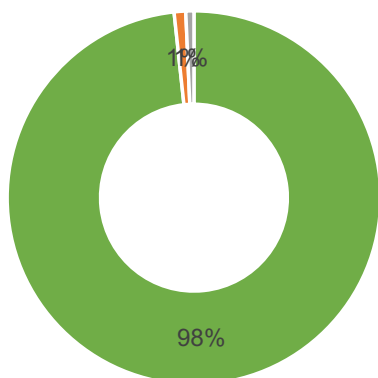
Har du en digital brevlåda (Kivra, Min myndighetspost)?



Av de som svarat att de har ett bank-id eller mobilt bank-id svarar 98 % att de även kan hantera tjänster som kräver bank-id eller mobilt bank-id utan problem. 1 % svarar nej på frågan och 1 % svarar vet ej. Det är främst de som är äldre än 70 år som svarar nej eller vet ej på frågan.

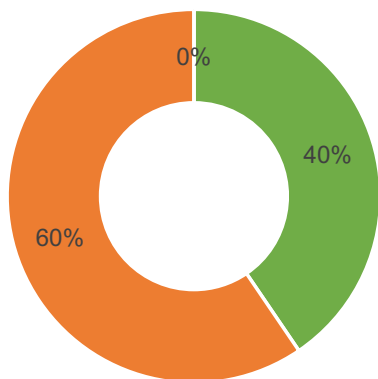
Av de som inte kan hantera tjänster som kräver bank-id eller mobilt bank-id utan problem svarar mer än hälften, 60 %, att de inte har någon vän eller anhörig som de enkelt kan vända sig till för hjälp. 40 % svarar ja på frågan.

Kan du hantera tjänster som kräver bank-id eller mobilt bank-id utan problem?



■ Ja
■ Nej
■ Vet ej

Har du någon vän eller anhörig som du enkelt kan vända dig till för hjälp?



■ Ja
■ Nej
■ Vet ej

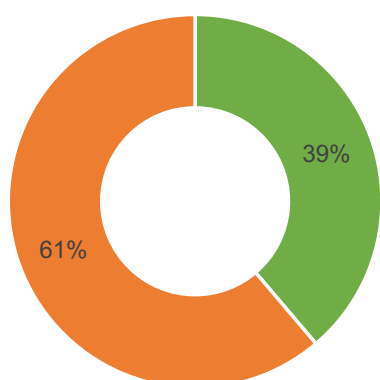
Deltagarna i panelen fick sedan svara på en fråga om vilka typer av funktioner de helst skulle vilja kunna utföra i en e-tjänst. Störst andel, 85 %, svarar att de skulle vilja skicka in en ansökan. Ungefär lika många, 82 %, vill se status på sina ärenden. Lägst intresse finns för att överklaga beslut, men en majoritet om 62 % av respondenterna är intresserade även av detta. För samtliga funktioner har en något större andel män än kvinnor svarat att de skulle vilja kunna utföra dem. Även ålderskillnader finns, där det generella mönstret är att de två äldsta grupperna är något mindre intresserade än de yngre.

Nedan listas olika funktioner som du som medborgare skulle kunna använda dig av i en e-tjänst när du har ett ärende du har hos kommunen. Vilka av nedanstående funktioner skulle du helst vilja kunna utföra i en e-tjänst?



Färre än hälften, 39 %, svarar att de har använt sig av kommunens e-tjänster. Ungefär hälften av deltagarna i åldrarna 31-50 år har använt e-tjänsterna, jämför med en dryg tredjedel av de äldre och 16 % av de yngre.

Har du använt någon av kommunens e-tjänster (exempel på befintliga e-tjänster är: felanmälan på bland annat gator, parker, vatten och avlopp, ansöka om skolplats, beställa kartor, lämna en synpunkt)?



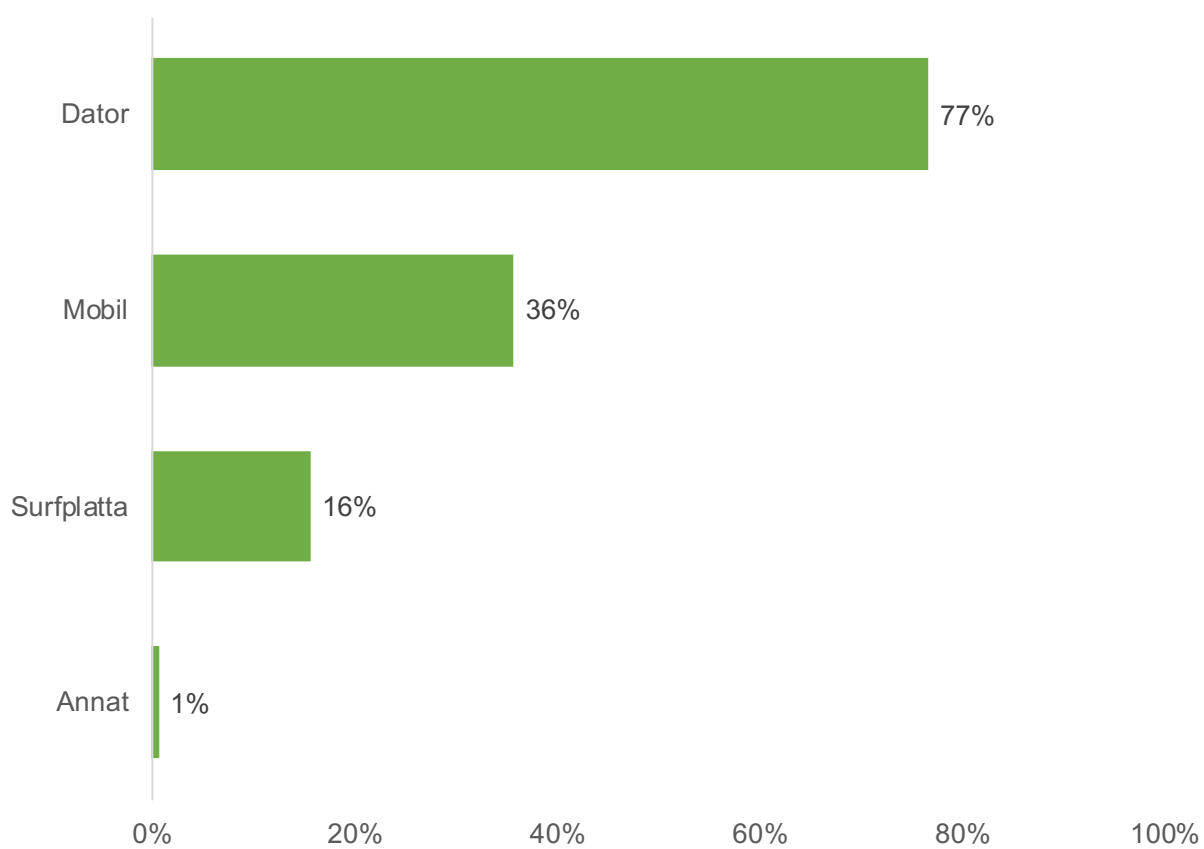
Se följdfrågor på s. 12, 13

Vilken, vilka?

De som svarat att de använt någon av kommunens e-tjänster fick svara på en fråga om vilken/vilka. Vanliga svar är ansöka om förskoleplats/skolplats, felanmälan, boka slamsugning/slamtömning, beställa karta, bygglov, vatten- och avloppsärenden och ärenden gällande sophantering.

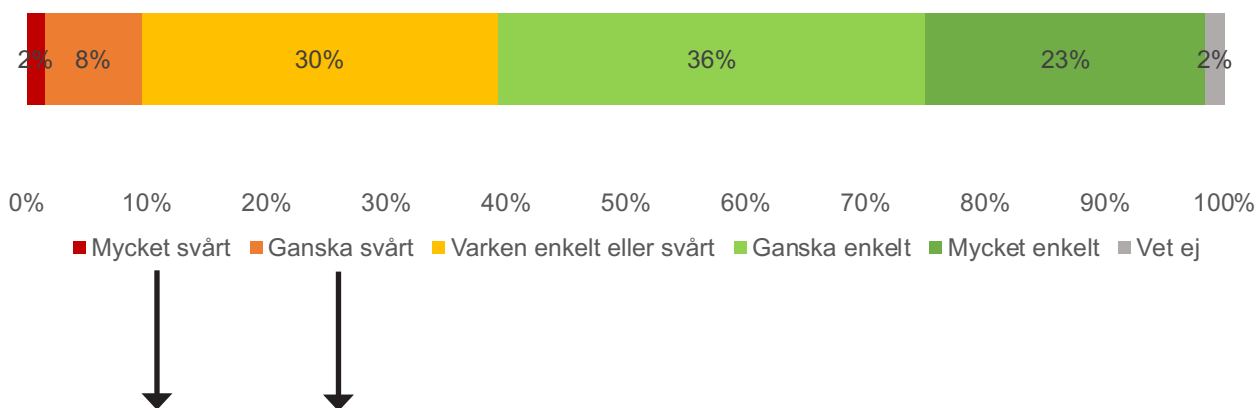
Av de som använt kommunens e-tjänster svarar flest, 77 %, att de använde sig av e-tjänsten via datorn. 36 % använde sig av tjänsten via mobil och 16 % via surfplatta. Endast 1 % har svarat "annat".

På vilken/vilka plattformar genomförde du e-tjänsten?



En majoritet om 59 % upplevde att det var ganska eller mycket enkelt att använda sig av kommunens e-tjänster. 10 % upplevde det svårt medan strax under en tredjedel upplevde att det varken var enkelt eller svårt. En större andel män än kvinnor tyckte att det var mycket enkelt (29 % jämfört med 18 %).

Hur enkelt upplevde du att det var att använda kommunens e-tjänster?



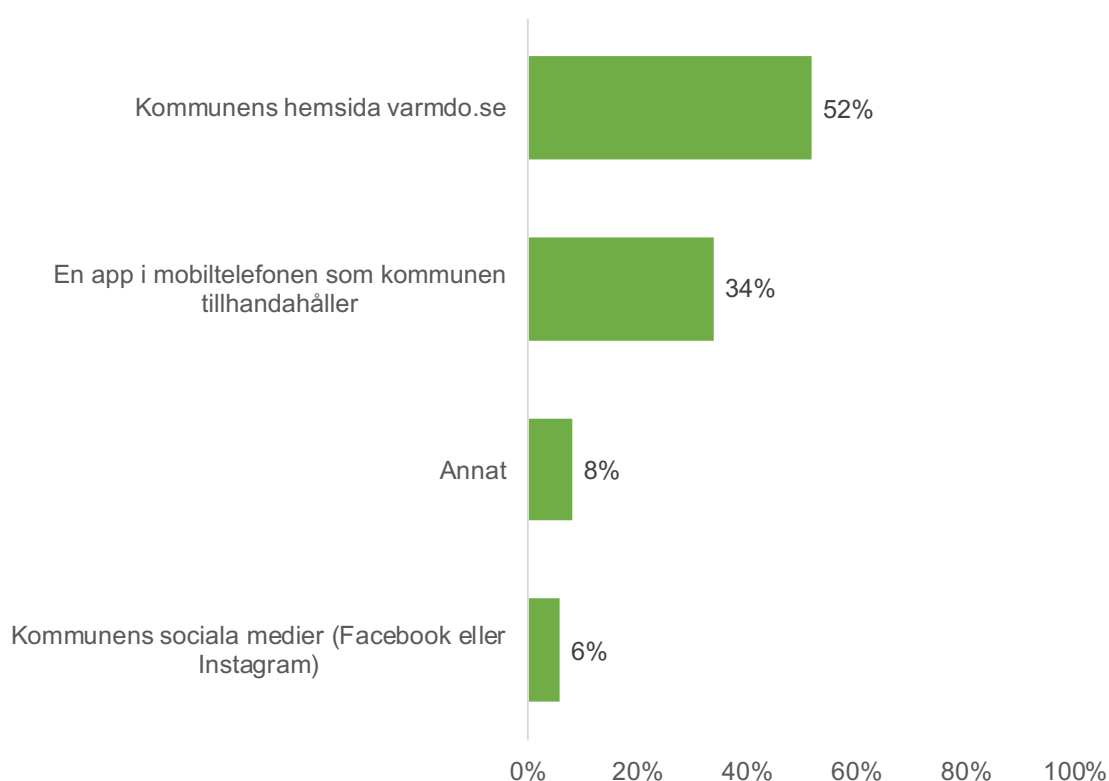
Är det några särskilda svårigheter du vill lyfta fram?

De som svarat att det var svårt eller mycket svårt att använda kommunens e-tjänster fick svara på en följdfråga om det var några särskilda svårigheter de ville lyfta fram. Flera skriver att det är svårt att hitta rätt på hemsidan. Några skriver att den är otydlig eller omständlig/komplicerad. Exempel på svårigheter som lyfts fram är att det krävs många klick för att komma till rätt sida, att det inte går att ladda upp bilder till felanmälan från iPhone och att tjänsten för val/ansökan om förskoleplats inte är användaranpassad.

Deltagarna fick sedan svara på en fråga om på vilket sätt de helst skulle vilja få information om kommunens tjänster och aktuella händelser i kommunen.

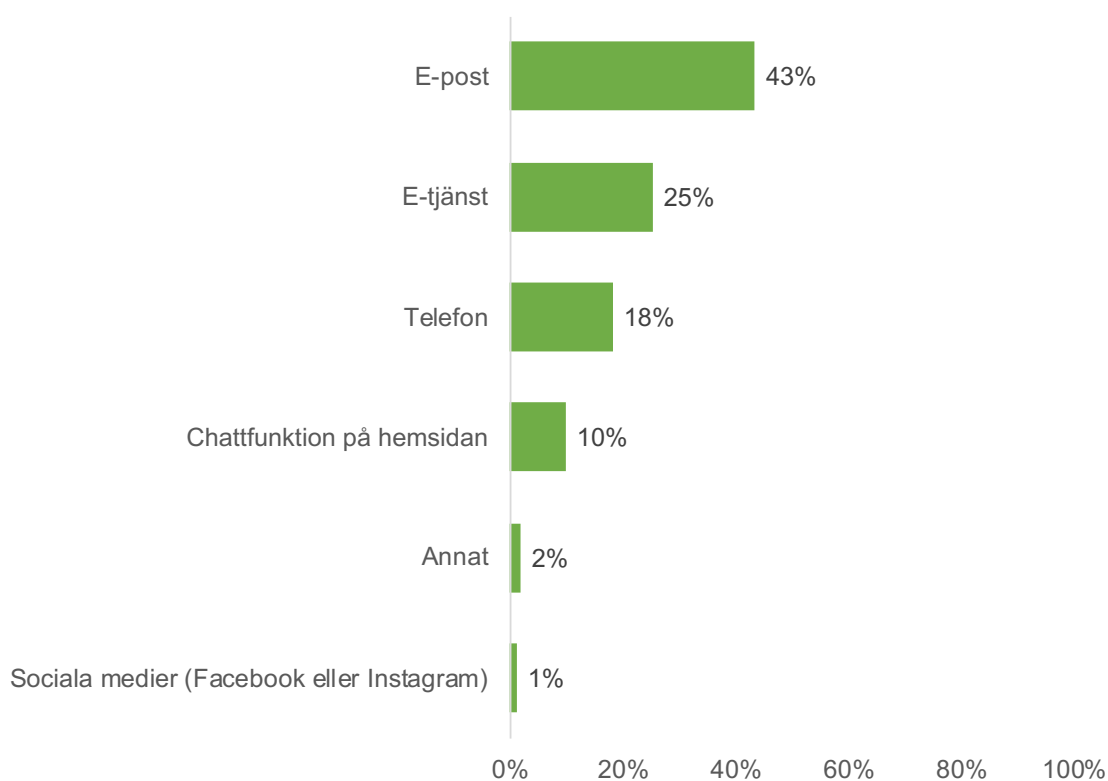
Drygt hälften svarar att de helst vill få information genom kommunens hemsida, vilket är det vanligaste svaret. Drygt en tredjedel vill få information genom en app i mobiltelefonen som kommunen tillhandahåller. Endast 6 % vill få information genom kommunens sociala medier. En något större andel äldre än yngre vill få information på kommunens hemsida. Det är även en något större andel män än kvinnor som svarat att de vill få information på hemsidan.

På vilket sätt skulle du helst vilja få information om kommunens tjänster och aktuella händelser i kommunen? Genom:



På frågan om på vilket sätt man helst skulle vilja komma i kontakt med kommunen svarar flest att de vill komma i kontakt via e-post, vilket 43 % svarar. En fjärdedel vill komma i kontakt med kommunen genom e-tjänst och 18 % genom telefon. Det är vanligare bland äldre än yngre att vilja komma i kontakt med kommunen via e-post. Att vilka använda e-tjänst som kontaktväg är vanligast i åldersgruppen 31-40 år, i en jämförelse mellan åldersgrupperna.

På vilket sätt skulle du vilja helst komma i kontakt med kommunen? Genom:





Ålder

		Yngre än 31 år	31-40 år	41-50 år	51-60 år	61-70 år	Äldre än 70 år
Har du ett bank-id eller mobilt bank-id?							
	Ja	98%	100%	100%	99%	100%	98%
	Nej	2%	0%	0%	1%	0%	2%
Har du en digital brevlåda (Kivra, Min myndighetspost)?							
	Ja	67%	81%	67%	63%	67%	51%
	Nej	33%	20%	33%	37%	33%	49%
Kan du hantera tjänster som kräver bank-id eller mobilt bank-id utan problem?							
	Ja	100%	100%	99%	99%	97%	93%
	Nej	0%	0%	0%	0%	3%	4%
	Vet ej	0%	0%	1%	1%	0%	3%
Har du någon vän eller anhörig som du enkelt kan vända dig till för hjälp?							
	Ja	0%	0%	0%	0%	få svar	få svar
	Nej	0%	0%	0%	0%	få svar	få svar
	Vet ej	0%	0%	0%	0%	få svar	få svar
Vilka av nedanstående funktioner skulle du helst vilja kunna utföra i en e-tjänst?							
Skicka in en ansökan	Ja	85%	90%	90%	88%	83%	66%
Kommunicera med kommunen i ett särskilt ärende	Ja	68%	71%	76%	74%	77%	76%
Boka tid eller lokal hos kommunen	Ja	87%	68%	74%	70%	53%	48%
Se status på mina ärenden	Ja	87%	87%	88%	84%	77%	65%
Dela och/eller skicka in dokument till kommunen	Ja	79%	72%	77%	73%	63%	57%
Bekräfta mottaget dokument eller beslut	Ja	75%	69%	74%	69%	56%	58%
Överklaga beslut	Ja	66%	66%	71%	63%	52%	46%
Betala in avgifter eller köpa kommunens tjänster	Ja	91%	80%	76%	72%	64%	54%
Vet ej/Har ingen uppfattning	Ja	7%	4%	5%	6%	15%	14%
Annat	Ja	4%	5%	3%	3%	8%	3%

		Yngre än 31 år	31-40 år	41-50 år	51-60 år	61-70 år	Äldre än 70 år
Har du använt någon av kommunens e-tjänster (exempel på befintliga e-tjänster är: felanmälan på bland annat gator, parker, vatten och avlopp, ansöka om skolplats, beställa kartor, lämna en synpunkt)?							
	Ja	16%	55%	54%	36%	36%	35%
	Nej	84%	45%	46%	64%	64%	66%
På vilken/vilka plattformar genomförde du e-tjänsten?							
Surfplatta	Ja	0%	9%	19%	21%	23%	15%
Mobil	Ja	33%	50%	38%	33%	26%	21%
Dator	Ja	89%	75%	76%	71%	83%	76%
Annat	Ja	0%	2%	0%	0%	2%	0%
Hur enkelt upplevde du att det var att använda kommunens e-tjänster?							
	Mycket svårt	11%	0%	2%	0%	0%	0%
	Ganska svårt	11%	9%	9%	6%	9%	6%
	Varken enkelt eller svårt	33%	34%	32%	25%	22%	30%
	Ganska enkelt	11%	41%	37%	41%	28%	39%
	Mycket enkelt	33%	14%	18%	27%	42%	21%
	Vet ej	0%	2%	2%	1%	0%	3%
På vilket sätt skulle du helst vilja få information om kommunens tjänster och aktuella händelser i kommunen? Genom:							
	Kommunens hemsida varmdo.se	49%	49%	49%	52%	54%	62%
	Kommunens sociala medier (Facebook eller Instagram)	12%	7%	6%	3%	5%	1%
	En app i mobiltelefonen som kommunen tillhandahåller	30%	36%	36%	36%	33%	32%
	Annat	9%	8%	9%	9%	9%	5%
På vilket sätt skulle du helst vilja komma i kontakt med kommunen? Genom:							
	E-post	40%	34%	41%	38%	53%	59%
	E-tjänst	23%	41%	29%	32%	15%	7%
	Sociala medier (Facebook eller Instagram)	4%	0%	1%	1%	1%	1%
	Telefon	18%	12%	16%	19%	21%	25%
	Chattfunktion på hemsidan	14%	13%	12%	8%	8%	3%
	Annat	2%	1%	1%	2%	2%	4%

Kön

		Kvinna	Man
Har du ett bank-id eller mobilt bank-id?			
	Ja	99%	99%
	Nej	1%	1%
Har du en digital brevlåda (Kivra, Min myndighetspost)?			
	Ja	66%	66%
	Nej	34%	34%
Kan du hantera tjänster som kräver bank-id eller mobilt bank-id utan problem?			
	Ja	98%	98%
	Nej	1%	1%
	Vet ej	1%	1%
Har du någon vän eller anhörig som du enkelt kan vända dig till för hjälp?			
	Ja	få svar	få svar
	Nej	få svar	få svar
	Vet ej	få svar	få svar
Vilka av nedanstående funktioner skulle du helst vilja kunna utföra i en e-tjänst?			
Skicka in en ansökan	Ja	81%	88%
Kommunicera med kommunen i ett särskilt ärende	Ja	72%	75%
Boka tid eller lokal hos kommunen	Ja	66%	71%
Se status på mina ärenden	Ja	77%	87%
Dela och/eller skicka in dokument till kommunen	Ja	65%	77%
Bekräfta mottaget dokument eller beslut	Ja	63%	73%
Överklaga beslut	Ja	59%	65%
Betala in avgifter eller köpa kommunens tjänster	Ja	72%	77%
Vet ej/Har ingen uppfattning	Ja	10%	6%
Annat	Ja	4%	4%

		Kvinna	Man
Har du använt någon av kommunens e-tjänster (exempel på befintliga e-tjänster är: felanmälan på bland annat gator, parker, vatten och avlopp, ansöka om skolplats, beställa kartor, lämna en synpunkt)?			
	Ja	40%	38%
	Nej	60%	62%
På vilken/vilka plattformar genomförde du e-tjänsten?			
Surfplatta	Ja	13%	19%
Mobil	Ja	40%	31%
Dator	Ja	70%	84%
Annat	Ja	1%	0%
Hur enkelt upplevde du att det var att använda kommunens e-tjänster?			
	Mycket svårt	2%	1%
	Ganska svårt	11%	5%
	Varken enkelt eller svårt	32%	27%
	Ganska enkelt	34%	38%
	Mycket enkelt	18%	29%
	Vet ej	3%	0%
På vilket sätt skulle du helst vilja få information om kommunens tjänster och aktuella händelser i kommunen? Genom:			
	Kommunens hemsida varmdo.se	47%	57%
	Kommunens sociala medier (Facebook eller Instagram)	8%	4%
	En app i mobiltelefonen som kommunen tillhandahåller	39%	29%
	Annat	7%	10%
På vilket sätt skulle du helst vilja komma i kontakt med kommunen? Genom:			
	E-post	43%	43%
	E-tjänst	22%	29%
	Sociala medier (Facebook eller Instagram)	2%	1%
	Telefon	19%	17%
	Chattfunktion på hemsidan	12%	8%
	Annat	2%	2%



ENKÄTFABRIKEN

Undersökningar som leder till utveckling!